

上海市快递行业 精神文明创建工作简报

上海市快递行业精神文明创建办公室编

2019 年第 42 期（总第 258 期）

2019 年 11 月 25 日

上海邮政业“双 11”期间多措并举关心关爱快递小哥

为深入贯彻落实习近平总书记关于关心关爱快递小哥重要指示精神，扎实做好 2019 年快递业务旺季服务保障工作，确保旺季期间快递服务安全、平稳、有序运行，“双 11”期间，上海市邮政管理局、上海市快递协会及各快递企业开展形式多样的旺季生产服务调研慰问，关心关爱快递小哥。

11 月 11 日晚，上海局党组书记、局长夏颀和党组成员、副局长周德刚、余洪伟率领督导组，赴邮政公司、申通、韵达、中通、圆通、百世、德邦、京东等企业，向对奋战在一线的工作人员表示亲切慰问和感谢，勉励大家继续坚守岗位，以决战决胜的姿态打好攻坚战。同日，中国快递协会、上海市快递行业协会开展快递企业旺季生产服务保障工作调研

慰问，并与快递网点负责人进行了座谈，认真了解“双11”期间，企业一线操作人员的工作时间、劳动报酬和后勤保障情况；慰问了正在辛勤劳作的一线操作人员，并送上慰问品。

“双11”期间，上海局各派出机构结合安全执法检查，深入企业基层网点，关心关爱快递小哥。11月14日，宝山局深入辖区圆通、韵达等快递网点，了解快递员实际工作情况，具体了解“双11”期间快递员的工作强度、作息规律、临时雇用人员上岗安全培训及市户外劳动者之家等各类联建共建服务阵地作用发挥情况。要求网点负责人加强对员工的物质和精神关怀，鼓励企业升级设施设备，降低劳动强度，着力改善快递小哥的工作环境。

各快递企业也通过各种形式关心关爱快递小哥。邮政上海分公司各级领导干部、各级工会齐出动，通过现场慰问、身体力行支援一线生产、发放慰问品等，把企业的关爱送到员工心头，增强员工的归属感、自豪感，为圆满完成2019年年终旺季生产攻坚战任务推波助力。顺丰速运上海公司工会宣传落实“五个做好”：做好士气鼓舞，营造奋战氛围；做好饮食保障，确保能量和饮水供给；做好劳动保障，保持良好的身体状态；做好心理关爱，通过工会心理关爱平台进行放松训练；做好需求收集，收集员工声音，让一线员工感受到顺丰大家庭的温暖。中通总部及市内多家网点开展了旺季高峰期送温暖活动，上海转运中心为操作部员工每人送去

一箱方便面和一箱饮料，给等候交货取货的司机送去能量包；网点负责人为一线快递员送上了手套、防寒衣物、方便面、饮料等；全网各中心、网点门店都张贴有“兄弟，进来喝杯水”的海报，为其他同行企业的快递员提供休息场所和后勤服务。

“双11”旺季生产暂时告一段落，上海市邮政管理局继续发挥职能作用，以习近平总书记关于邮政业的重要批示指示精神为指引，与企业和社会共同形成关心关爱快递小哥的合力，持续开展好“快递小哥”关心关爱工作。

申通快递有限公司“双11”期间多项服务指标逆袭

11月21日凌晨，申通快递有限公司对外宣布，申通“双11”快件揽收率、签收率，仓配产品累计签收率以及菜鸟裹裹及时揽收率等多项服务指标位居“通达系”榜首。

申通快递“双11”当天订单量同比增长37%，增速领跑“通达系”快递企业。截至18日，申通快递2019年天猫“双11”累计揽收率超99%，排名行业第一。截至20日，申通快递“双11”累计签收率96%，位居“通达系”榜首。以发货签收率、发货揽收率、投诉率、异常问题解决率为综合指标的“双11”总排名榜单，申通快递服务质量综合得分排名“通达系”第一。

11日-19日申通快递累计菜鸟裹裹揽收订单近千万，及时揽收率近99%，综合服务质量排名“通达系”第一。申通已成为裹裹APP首推的寄递企业。

申通快递近年来在核心科技方面的持续投入不仅降低了人力成本，还大幅提高了分拣作业的效率与准确率。申通快递联合菜鸟科技研发的新型电子面单，从两联单变为一联单，面积更小，功能更全，效率更高。

科技助力的不仅有前端，还有后台。“双11”期间，申通启用全新的客服数字化管理系统，上线AI智能客服电话机器人，实现了非工作时间托管，形成了24小时服务机制，极大的提升了申通AI智能客服机器人理解客户真实意图的能力，提高了申通双11高峰期的客服受理能力，提升了用户服务体验。

未来三年，申通还将投入10亿元研发经费重塑申通技术，搭建申通快递“云计算、大数据、人工智能”数据运营平台、智慧经营平台、智能决策平台、数字后勤平台、全链路数字化操作平台。

下一步，申通将以“生态好、科技好、服务好、体验好、平台好”等“五好”规划图为目标，持续加大在运力，智能科技方面的储备和投入，在前端揽收、仓配中心一揽子服务、分拨中转、末端派送等方面，实现更高效的配送，让消费者体验到更高效、更便捷的快递服务，全力打造行业一流、世

界知名，具有国际竞争力的快递企业。

圆通速递有限公司发展绿色“双11”

11月20日，菜鸟网络联合圆通等快递公司发起“全国纸箱回收日”活动，在北上广深杭的部分社区设立集中回收点，倡议“一人回收一纸箱”，唤起更多人的环保意识，一起“绿色收货、收获绿色”。

在此之前，圆通在绿色环保方面，早已展开“行动”。

“您需要盒子吗？不需要的话，可以在这里拆包裹，把纸箱留下，等您来寄件的时候，可以从回收箱里挑纸箱免费用。”“双11”期间，不少顾客在妈妈驿站取件的时候，都会收到来自圆通人这样一句温馨提醒。

“双11”前夕，圆通已将近7500个回收箱下发全网布局末端，让更多顾客主动参与“环保”。此外，每天210万个环保袋，运单“大瘦身”、大数据算法优化运送线路……圆通多项举措让这个“双11”变得更加“绿色”。

“自从有了绿色回收箱，圆通妈妈驿站的包装实现了‘自给自足’。”上海闵行区茸北妈妈驿站经理说：“前来寄件的顾客不用愁包装，驿站内也不用买新纸箱，不仅省下包材费，还实现快递包装二次利用，纸箱和塑料填充物分类回收后，都能再用。”经理介绍，目前大多数顾客前来取件的

时候，都会主动投放废弃的快递纸箱。工作人员会每两小时整理一次，将可回收的纸箱筛选出来，多的时候半小时整理一次。

一位主动参与到圆通此次环保行动中的上海市民表示：“双 11 拆了很多快递，纸盒子家里都堆不下了，这个方式好，倡导大家做环保，这也是为我们自家门口添点绿色。”

为加快“绿色转型”步伐，圆通速递自 2016 年就开始寻找可替代传统编织袋的环保产品，并特别成立了环保袋项目组。联合多部门，落地多片区，逐步试点推广。截至目前，圆通全网环保袋的使用率已近 90%，上海转运中心的使用率更是接近 100%。

中通快递股份有限公司人力资源管理中心 组织召开人事制度培训

11 月 21 日，中通快递股份有限公司人力资源管理中心于总部组织召开人事制度培训，来自人力资源管理中心、各省市管理中心、总部部分职能部门及生态圈公司共计 100 余人参加培训。

培训讲师分别就考勤管理制度、员工管理制度、薪酬福利制度、奖惩制度以及保密制度五个方面进行分享。对考勤规定、请假调休等流程进行了详细的讲解，并强调新的考勤

系统已经上线，各部门要加强对考勤打卡的重视，使中通内部管理更加规范化。

人力资源管理中心相关负责人表示，希望大家通过此次培训能深入了解人事制度的各项流程，在工作中更好地应用。公司的员工管理正在向精细化、规范化、数据化转变，大家要不断加强自我学习与提升，与时俱进，紧跟公司管理的发展步伐，为中通的稳健高效发展贡献自己的力量。

优速物流有限公司心系一线快递职工，工会慰问暖人心

11月20日，为全面落实中华全国总工会“双11”期间慰问一线快递职工的保障工作政策，集团高级副总裁、优速物流有限公司工会主席原三毛代表集团领导及工会，前往上海省区走访慰问一线快递职工，并为一线快递职工送去了蛋糕等慰问品。

此次慰问活动，优速工会深入一线安排，心系不畏艰辛、勇战“双11”的基层伙伴，为一线快递职工分发慰问品等福利，实实在在地把温暖和福利带给快递职工伙伴。

慰问期间，优速快递首先感谢全总领导班子的信任与支持，指出优速将进一步加持工会重点工作，为一线快递职工创造更多的福利，促进企业健康稳健发展。

原三毛表示：今年“双11”优速货量再创新高，面对挑

战，看到了所有一线快递职工不畏艰辛，迎难而上，顺利打赢这场攻坚战的决心和信心。

优速工会将一如既往地重视工会工作，努力为一线职工创造顺心、有爱的工作环境，并将以此为契机，加强集团管理人员深入一线的力度，为一线快递职工谋取更多的福利待遇。

最后，集团领导感谢所有一线快递员工的辛苦付出，特别叮嘱一线职工要注意身体，防寒保暖，以及注意操作安全，并希望大家再接再厉，保持斗志，迎接即将到来的“双12”及年终货量高峰。

报：国家邮政局精神文明建设指导委员会

上海市精神文明建设委员会

上海市快递行业精神文明创建指导小组

上海市邮政管理局精神文明建设委员会

送：上海市文明办，上海市建交系统文明办，上海市交通委文明办，上海市邮政管理局各处室、管理局、文明办，上海市快递行业协会，各快递企业
