

# 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

---

2020 年第 16 期（总第 279 期）

2020 年 5 月 13 日

## 上海邮政快递业做强非接触式经济助力发展新兴消费

上海在全国首个提出支持发展在线新经济政策之后，近日市政府办公厅印发《关于提振消费信心强力释放消费需求的若干措施》，提出大力发展新兴消费，深化线上线下融合，推广社区快递自提点和智能提货柜，上海邮政快递业发展再获政策扶持。

此次上海市政府的促消费方案提出于 5 月启动“五五购物节”，将贯穿整个第二季度，推出线上线下系列联动活动，鼓励线上平台开展“安心消费计划”，做强非接触式经济，通过线上引流带动实体消费，促进消费回补和潜力释放。

作为发展在线经济、提供线下配送服务的重要支撑，上海智能末端投递设施的规划建设、运营发展走在全国前列。

在全国首个发布《快递末端综合服务站通用规范》地方标准，目前上海已建设了 3 万组智能快件箱，箱递率达 25%，超过全国平均 10 个百分点。疫情期间又在 1600 多个社区安装了共享货架，为降低疫病传播风险、寄递防疫物资和人民群众基本生活物资发挥了不可替代的作用。一季度，行业支撑全市商品类网络购物交易额逆势增长 19.1%，已成为促进新兴消费加快发展、支撑经济高质量增长的新动能。

上海市邮政管理局表示，近期上海密集出台一系列促进消费、发展在线新经济的利好政策，上海邮政快递业将化危为机、抓住先机，乘势而上、顺势而为，积极发挥行业在经济社会“大动脉”“微循环”里的“先行官”作用，加快发展动能转换，延伸产业链条，全力支持打响上海“四大品牌”，加快建设国际消费城市，畅通产业、市场、经济社会“三个循环”，为推动全市经济社会发展、服务“六稳”“六保”贡献行业力量。

## **上海市邮政管理局加强措施 进一步督促改进寄递服务**

为进一步规范本市邮政快递业寄递服务，提高服务质量，上海市邮政管理局针对市消保委通报的 2019 年度快递行业投诉大数据分析中反应的寄递服务问题，精准施策，专题部署，下发了《关于进一步加强本市邮政快递业寄递服务规范

提高服务质量的通知》。

通知要求各寄递企业要强化内部管理，提升运输效能，提高派送时效性不断提高寄递服务水平；要按照《快递暂行条例》和快递服务标准等法规要求，尊重消费者投递至驿站或智能快递箱的知情权和选择权；要在企业网站和各营业网点公示和张贴服务种类和收费明细，做到收费价格透明化，严禁出现分段收费和多次收费的情况。

下一步，上海市邮政管理局将多措并举，采用日常和专项市场检查、12305 申诉数据分析反馈、社会监督员和网格化监督员巡查等多种方式相结合的方式，对反复申诉企业虚假签收、未经发件人和收件人同意擅自投放驿站或智能快递柜等严重损害消费者权益的行为依法依规予以严肃处理。

## **共青团中国邮政集团有限公司上海市分公司委员会开展纪念五四运动 101 周年主题活动**

五四青年节，共青团中国邮政集团有限公司上海市分公司委员会以“青春心向党·建功新时代”为主题，开展了一系列宣传教育活动。

一是开展制度自信教育。在各单位团员青年中广泛开展形式多样的爱国主义、社会主义核心价值观等教育活动，进一步讲好中国制度故事，引导全体团员青年为推进国家治理

体系和治理能力现代化作贡献。二是开展“青年大学习”行动。继续深化“三会两制一课”、主题团日、研讨分享、网上团课、征文演讲、知识竞赛等组织生活和学习载体，利用青年理论学习小组，组织团员青年深入学习领会习近平总书记关于疫情防控工作的系列重要讲话和指示批示精神。三是开展主题宣讲活动。组织学习全国青年典型、邮政系统青年典型，开展宣讲报告、故事分享、座谈交流、网上宣讲等学习宣传活动。结合“寻找身边典型、讲好邮政故事”等活动，积极寻找、发现、宣传青年员工先进典型。四是开展志愿服务活动。引导上海邮政青年员工积极投身公益事业，打造邮政青年志愿服务品牌。五是擦亮“青”字头品牌。持续擦亮“青年突击队”“青年文明号”“五四红旗团委”“优秀团干部”“优秀团支部”“青年岗位能手”等品牌，激励和动员全体团员青年为实现中国邮政“二次崛起”充分发挥生力军作用。

## **申通快递有限公司贯彻落实国家邮政局 “安全生产专项整治行动”会议精神**

近日，为贯彻落实国家邮政管理局“安全生产专项整治三年行动”会议精神，申通快递有限公司召开“安全生产专项整治三年行动动员会”。

会议向所有参会人员传达了国家邮政局“安全生产专项整治行动”的会议精神，要求各省公司必须在规定时间内成立“安全生产三年行动”工作小组，按照会议精神制定工作方案，落实安全主体责任，抓紧安全生产工作，开展隐患排查治理，提高全网的安全管理水平，提升员工的安全操作技能水平，提高对风险的预警和应急处理能力。

会议指出，全网必须要坚定不移地落实寄递“三项制度”，确保人员、生产、快件安全，坚持“发展决不能以牺牲人的生命为代价”的红线思维，按照“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”总体要求，坚持“齐抓共管、失职追责”。

会议强调，安全是快递企业平稳运营的基石，此次安全会议精神，各省区必须要传达落实到各网点，各网点必须传达落实到业务员，各环节必须明确责任主体，签订安全协议，各部门要高度重视“安全生产专项整治三年行动”，加强风险研判，着力补齐短板，提升安全管理水平。

## **圆通速递有限公司召开 2020 年客户体验提升会议**

近日，圆通速递有限公司以“提升综合竞争力”为主题召开 2020 年上海地区客户体验提升会议。

会上，圆通上海区域针对网管、质控、市场和营运四大

板块的现阶段工作以及下阶段重点工作进行汇报。

会议全面客观地回顾了快递行业发展历程，分析了领先企业背后核心驱动力核心元素以及圆通面临的竞争形势，并就当前市场形势进行研讨。

会议指出 2020 年是龙头向寡头竞争之年、是龙头决战之年、是“五”进“三”之年。会议强调，好的企业一定是平衡的企业企业，规模（市场）、效率（成本）和品质（服务）是核心；圆通人要有紧迫感，正视差距，抢抓机遇，主动进攻；要利用信息化管理工具，增强企业综合竞争力。

会议强调，未来快递竞争是信息化建设竞争，未来圆通应全面数字化、移动化、实时化。圆通要积极应对困难，省区各条板块要联动，从转运中心成本、信息化推广和应用、政策匹配等方面提高竞争力。

### **致敬最可爱的韵达人，欢迎回家！**

近日，上海韵达货运有限公司负责人为 6 位疫情期间支援武汉的操作员举办了献花仪式，并给他们颁发了奖杯，送上了慰问品。

3 月，湖北邮政业复工后，韵达武汉分拨中心开始正常运营。为了保障客户寄递需求，进一步提高武汉地区快递揽派时效，韵达武汉分拨中心加班加点保快件运行畅通。

在了解武汉分拨的运营情况后，韵达全网各地纷纷主动请缨，志愿组织人员队伍，支援武汉分拨中心，他们有操作员、有客服、有快递小哥。3月26日，上海韵达货运有限公司的6名操作员也带着全体上海分拨中心工作人员的嘱托与祝福，踏上了支援武汉分拨的旅程。为助力武汉分拨中心正常运转，与武汉人民共同抗击疫情，贡献自己的一份力量。

参与这次支援的上海公司操作员杨全军说：“支援期间，订单量剧增，包裹不仅有生活物资，还有口罩、护目镜等防疫物资。这些物资都是武汉同胞急需物品，每一个包裹都不能耽搁，为了尽快送达，每个人都争分夺秒，流水线连续15小时运转，再苦再累，我们都打起十二分精神，发自内心的想为武汉出一份力”。

被问到支援这段时间的感受时，韵达上海公司冯伟说，“工作有时会觉得有些累，但这个时候，我们感受到更多的是来自各方的温暖。当地同事对我们的生活工作关怀备至，每天晚班，都会为我们送来面包，牛奶。亲人朋友也在默默的支持我们，为我们加油打气。还有很多客户也都知道特殊时期的不方便，对快递员也更加理解。”

韵达上海公司负责人表示：“抗疫有责，韵达有爱，勇于“逆行”的人是新时代最可爱的韵达人，韵达上海公司向援汉英雄致敬！向所有疫情守护者致敬！”

## 上海苏宁物流有限公司被评为疫情防控期间表现突出企业

5月6日，上海现代服务业联合会、上海市物流协会等行业组织共同举办“上海物流日”活动。活动对在疫情防控期间表现突出的20家企业进行表彰，上海苏宁物流有限公司获得荣誉表彰。

苏宁物流完善的全国性基础设施布局与干线接力形成一个有机整体，以“区域中心仓+前行仓+前置仓”模式，苏宁物流+天天快递形成的干支线，以及下沉到社区、乡镇的末端网络，在全国已经构建起如“1小时场景生活圈”、“6小时城市服务圈”、“24小时乡镇服务圈”，使得覆盖范围和运送时效都达到最优值。

这一场没有硝烟的战“疫”中，苏宁物流硬核实力，不负重托，也让社会各界重新认识到中国物流的速度与温度。

---

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

---