

# 上海市快递行业 精神文明创建工作简报

2020年第47期（总第310期）

上海市邮政管理局精神文明建设委员会办公室编 2020年12月28日

---

## 上海市邮政管理局召开党组会议 学习贯彻习近平总书记重要讲话

12月15日，上海市邮政管理局党组书记、局长冯力虎主持召开党组会议，传达学习习近平总书记在“全国劳动模范和先进工作者表彰大会上”发表重要讲话精神，传达学习《中共上海市委关于制定上海市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，贯彻落实全国邮政管理系统警示教育电视电话会议精神。局党组成员、纪检组长、副局长余洪伟，局党组成员、副局长郑小鹏出席会议。

会议强调，一要学先进，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。要形成思想自觉、加强思想引领，教育干部职工“听党话、跟党走”，将总书记批示指示精神抓细抓深抓实。要加强评先进、树典型，以榜样的力量，倡导全行业发扬“劳

动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”精神。二要赶先进，促进全行业投身实践、建功立业。职工是行业主力军，要积极创建和谐环境，贯彻新发展理念、构建新发展格局，推动全行业干部职工全身心投入到邮政业改革发展的大局中，聚焦重点工程、重点任务，攻坚克难，求真务实、真抓实干。三要争先进，培养上海邮政快递业知识型、技能型、创新型的人才队伍。要通过推广技能培训、推动“246”工程、开展技能大赛立功竞赛等，落实总书记关心关爱快递小哥重要指示精神，维护快递员合法权益，为快递小哥提供职业保障、争取职业尊严，构建一支符合时代要求的高素质人才队伍。

会议指出，要紧密结合国家和上海市关于第十四个五年规划，科学全面设计上海邮政快递业十四五规划。一要深入学习习近平总书记考察上海时的讲话精神和在浦东开发开放30周年大会上的讲话精神，落实总书记对上海的新任务、新要求。二要从落实上海市建设五个中心、四大功能、四大品牌、五型经济、五大新城格局等角度出发，深刻理解上海未来城市发展的重大变革。三要科学编制上海邮政业十四五规划，注重衔接好国家和上海十四五规划的要求。四要立足行业实际，确保重点任务、重点工程能落地见效，构建友好的营商环境，推动行业进一步高质量发展。

会议强调，各党支部要紧密结合实际，进一步深入学习典型案例和马局长讲话精神，以案释德、以案释纪、以案释

法，充分发挥反面案例的警示教育作用，坚定不移推进全面从严治党，持续纯正政治生态，为上海市邮政快递业健康发展提供坚强政治保证。一要吸取教训，永葆共产党人清正廉洁的政治本色。要坚持理想信念不动摇、纪律规矩不松弛、手中权力不滥用、监督约束不能拒，筑牢拒腐防变的思想防线和制度防线。二要加强教育，筑牢共产党人拒腐防变的思想防线。要加强理论学习，提高思想政治意识，深入开展廉政教育，提高思想道德水平，强化宗旨意识，增强党性修养，从根本上消除腐败动机。三要激扬正气，体现共产党人勇于担当的忠诚品质。要抢抓发展机遇，加快推动上海市邮政快递业高质量发展。要树立强烈的事业心、责任感，强化忧患意识和使命担当，坚持求真务实作风，以推动工作的扎实举措、行动、效果体现担当、彰显作为。要坚持激励与问责并重、严管与厚爱结合，以实绩实效衡量选用干部，大力营造干事创业氛围。四要把握关键，落实全面从严治党主体责任和监督责任。落实政治责任，认真履行全面从严治党第一责任人职责。强化监督管理，建立完善平常监督管理、组织生活、述责述廉等制度，着力强化制度的刚性约束。增强斗争精神，坚持把纪律和监督挺在前面，形成敢抓敢管的鲜明导向。五要客观公正，依纪依规开展监督执纪工作。纪检部门要按照相关规定开展工作，党员干部也要按照程序规定如实反映问题。要做好三个区分开来，主动关心关爱敢担当、善担当、能担当的干部，旗帜鲜明地为担当者担当、对负责者

负责。

会议还研究了其他事项。

局机关各处室负责同志参加会议。

## 中国邮政集团有限公司上海市分公司 荣获市总工会发来的感谢信

近日，中国邮政集团有限公司上海市分公司收到一封来自上海市总工会的感谢信，对上海邮政工会在全市工会发展建设大局中发挥的积极作用表示由衷感谢，向公司党委表示致敬和谢意。

感谢信中指出，2020年上海邮政工会在劳模选树宣传、会员服务保障、职工技能提升和权益维护等工作上取得了阶段性成就，并在服务上海工会重点工作、深化工会改革创新等方面发挥了重要作用。信中表示，希望在下阶段工作中继续得到上海邮政对工会各项工作的重视和关心。

近年来，上海邮政工会在市分公司党委和上级工会领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕产业特点和中心任务，全面聚焦思想政治引领、员工维权服务保障、员工素质能力提升等各方面工作，团结带领全体干部员工当好主人翁，听党话、跟党走，切实有效地增强了工会组织的政治性、先进性、群众性。切实开展文化工程，思想政治引领有力；开展典型工程，劳模精神引领有力；开

展关爱工程，会员服务保障有力；开展民主工程，员工权益维护有力。

上海邮政工会将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想以及习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述为指引，紧密结合上海邮政改革发展新形势、新任务、新要求，充分发挥工会组织联系员工、动员员工、服务员工的作用，为推动上海邮政高质量发展作出新的贡献。

### **圆通速递有限公司开展“以赛代培”安全知识竞赛活动**

为进一步普及安全知识，提高安全意识，强化安全责任，防止各类工伤及信息泄露事故的发生，本着“安全第一、预防为主”的原则，圆通速递有限公司近期陆续开展 2020 年“以赛代培”安全知识竞赛活动。

此次竞赛主要围绕人员安全、快递安全、设备安全、消防安全和信息安全五方面考核，并以参与度和及格率进行综合汇总评分。排名前三将给予现金等奖励，从而让“以人为本、安全为天”的安全观念深入扎根在每个员工心中。

### **中通快递股份有限公司举办“冬至送温暖”活动**

12月21日，中通快递股份有限公司举行冬至送温暖活动。21日当天，总部人力资源中心给上海转运中心1600余名操作员工和安全监察中心100余名一线员工每人送上了一份热腾腾的饺子。

人力资源中心总监来到食堂送上节日问候，亲切慰问一线操作员工，并将一碗碗热气腾腾的饺子、羊肉汤、汤圆等美食发放到员工手中，同时提醒员工冬天工作要注意防寒保暖、劳逸结合。

中通表示，2020年年初到年尾，一线操作员与安全监察人员全力迎接新冠疫情带来的压力和挑战，尤其是一线人员，他们始终坚守抗疫前线，不顾危险守护大家的安全。希望通过这次活动增强大家的凝聚力，给员工们营造浓厚的“家”的氛围，更让大家在寒冷的冬日感受到浓浓的暖意。

## **让服务“有温度”，她是这样做的**

### **——记上海韵达货运有限公司客服中心员工凌美勤**

接听了上万通电话，每当开启新的问询，她的声音依旧热情温暖。她因沟通服务卓越，曾荣获上海韵达货运有限公司“优秀员工/最佳服务奖/服务之星”等称号。她就是韵达上海客服中心一名客服工作人员凌美勤。

对于这些年来在电话里回复客户的问询数以万计，除了

需要耐心，更重要的是需要扎实、专业的业务知识才能应对自如。凌美勤总结说，在接线过程中，可能会遇到客户提出的各种问题，这时，扎实的业务知识可以让我从容应对，并能从客户的对话中，提炼核心问题，精准解答，才能以最短的时间解决问题，从而提升工作效率。

凌美勤 2013 年入职韵达上海客服中心，凭借其细致耐心，主动服务的工作态度，先后被客服中心评为三星客服、优秀员工等荣誉称号，在前台受理部热线受理组工作期间，客户满意率均达 99%。她的优秀案例录音，被客服中心制作成业务培训课件，提供全网客服人员分享和学习。

今年“双 12”业务高峰期，随着快递业务量的暴涨，客服中心的话务量也随之猛增。某天晚上，一个电话让原本紧张的工作变得备受磨炼。那是一位特别着急的客户，多次致电催促，急切地询问快件的物流信息。凌美勤一边安抚客户，一边主动联系分拨中心和网点告知情况，让他们快件到达后立即处理，并第一时间联系客户派送，终于在晚上 23:30，快递安全送达到客户手里。急件处理完毕，已是凌晨 1 点钟。事后客户致电给凌美勤说，被韵达的服务态度深深打动，他会帮韵达多宣传，让自己的亲戚朋友用韵达寄快递。听到这句话，凌美勤很欣慰，因为自己的服务得到了客户的认可。

在刚刚过去的“双 11”、“双 12”业务旺季中，韵达上海客服中心结合旺季问询情况，组织开展了旺季工作总结和业务强化培训。凌美勤作为一名资深的客服专员，担负起培

养新人的重任，她认真总结工作经验，把日常接触到的特殊问题，特别是旺季时期遇到的棘手问题，逐条整理出来，总结归纳并备注上解决方案，把它做成培训课件，在小组培训会上无私的传授给新人。她所在的热线受理组多次被公司评为先进团队。

在韵达上海客服中心，像凌美勤这样的客服工作人员有400余人，她们每天为全国使用韵达的客户提供服务，在每一项服务过程中，始终秉持“以客户为中心，主动服务”的服务理念，“想客户之所想，急客户之所急”，在企业与客户之间架起了一座顺畅沟通的桥梁，为持续提升客户满意度等方面进行了不懈地努力。

---

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

---