

上海市快递行业

党建、文明创建工作简报

2022 年第 22 期（总第 373 期）

上海市邮政管理局党建办、文明办编

2022 年 5 月 5 日

上海市 2 家邮政快递企业荣获 2022 年全国“五一劳动奖”和“工人先锋号”

4 月 28 日，中华全国总工会召开表彰大会热烈庆祝“五一”国际劳动节，200 个集体荣获全国五一劳动奖状，966 人荣获全国五一劳动奖章，956 个集体被评为全国工人先锋号。上海市邮政快递业 2 个先进集体、个人得到表彰，顺丰速运集团（上海）速运有限公司通州经营分部荣获“全国工人先锋号”称号，中国邮政集团有限公司上海市机要通信局交通室接发组组长段长俊获得“全国五一劳动奖章”。此次评选表彰坚持面向基层、面向一线、面向普通劳动者，重点向产业工人倾斜，快递员等新就业形态劳动者也成为表彰关

注重点。

近年来，上海市邮政管理局党组认真贯彻落实习近平总书记关心关爱快递小哥重要指示批示精神，以先进引领为切入点不断增强快递员的职业认同感、荣誉感与获得感。仅2021年即有7个上海邮政快递业先进获评上海市“五一劳动奖”“工人先锋号”，并在此基础上持续培育创新、推向全国，顺丰速运集团（上海）速运有限公司通州经营分部就是其中的佼佼者。面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，他们持续发挥先进示范作用，积极响应上海市委市政府的号召和上海市邮政管理局党组的倡议，在关键时刻挺身而出、彰显担当，全力投身于疫情防控、物资保供的第一线。他们组织了一支34人的突击队，对接虹口区卫健委、商务委及四川北路街道、嘉兴路街道等四个街道，从3月31日起，不分昼夜、不惧风险、逆行出征，配送医疗防疫物资、居民保供物资等，全力畅通社区物资保供的运输链。还有更多的快递小哥化身勤劳的“小蜜蜂”，冒疫奔忙。

目前，上海疫情防控形势依然严峻，上海市邮政管理局党组书记、局长冯力虎指出，在与新冠病毒的持续较量中，我们将迎来一个特殊的“国际五一劳动节”。他要求全市邮政快递业的广大从业人员继续向榜样学习，向先进看齐，深入贯彻习近平总书记重要指示精神，严守疫情防控各项措施，坚定信心迎难而上、咬紧牙关持续奋战，以强烈的紧迫

感、责任感、使命感奋力推进物资保供各项工作，争取早日遏制疫情蔓延势头，恢复行业正常生产经营，戮力同心、砥砺前行，坚决打赢这场疫情防控攻坚战！

下一步，上海局将结合国家邮政局组织的“社会主义核心价值观实践教育月”活动，动员全行业党员干部职工继续向社区报到、在基层抗疫、为群众服务，充分展现邮政快递人的坚毅品格和高尚情操，生动诠释邮政快递业精神谱系的丰富内涵，用行动践行“人民邮政为人民”的初心使命。

顺丰速运集团（上海）速运有限公司通州经营分部 荣获 2022 年全国工人先锋号

顺丰速运集团（上海）速运有限公司通州经营分部于 2013 年在虹口区建立服务分站点，服务北外滩一带 5 公里范围内企业居民的快递寄递需求。共有全职员工 70 人，管理人员 5 人，一线小哥 65 人，其中共产党员 20 名，青年志愿者 35 名。通州分部全体员工以饱满精神、敬岗敬业、以客户为中心倾听客户声音、第一时间响应、闭环解决客户需求、践行着 365 天全年无休服务承诺。客户服务质量月度排名公司持续前十，一直以服务赢客户的理念深入人心。

2020 年新冠肺炎疫情期间，通州分部所管辖区域有三所大中型医院机构，其中上海交通大学附属第一人民医院为疫

情期间发热指定保障部门，同时也是病原体聚集危点。通州分部各管理岗位人员与员工战斗在一起，保障居民生活物资、防疫物资寄送。分部的快递小哥王晓溪主动请缨冲向“疫情战区”，关键时刻放弃佳节与家人的团聚，持续 63 天为医院抗疫物资配送，入围全国“最美快递员”50 强，被授予上海市“抗疫先进个人”荣誉，舍小家服务大家的社会担当精神在行业内弘扬。

2022 年，面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，通州分部继续发挥先进示范作用，积极响应上海市委市政府的号召和上海市邮政管理局党组的倡议，在关键时刻挺身而出、彰显担当，全力投身于疫情防控、物资保供的第一线。他们组织了一支 34 人的突击队，对接虹口区卫健委、商务委及四川北路街道、嘉兴路街道等四个街道，从 3 月份起，不分昼夜、不惧风险、逆行出征，配送医疗防疫物资、居民保供物资等，全力畅通社区物资保供的运输链。

为了帮助家庭贫困的学生顺利完成高中学业，步入大学，通州员工主动参与顺丰公益活动。顺丰公益基金会自 2012 年起发起“顺丰莲花助学”项目，通州分部每年都有优秀员工主动加入公益团队，为贫困学生提供经济资助，并为他们提供陪伴关怀、梦想夏令营、梦想分享会、反哺计划等活动，全面支持和陪伴学生的成长，让每一个受助学子的成长得到全面的关怀及促进。主动走进社区帮扶老人，承载着

社会担当。

通州分部管理团队以身作则，走进员工及客户现场，及时有效解决员工及客户需求，做到有所需有所应，让员工以饱满精神全力投入工作，更好的服务客户。定期开展先进评选、技能培训，不断培养员工成长，增长丰富知识阅历，给员工创造更多发展机会。注重员工关怀及家属慰问，让员工在公司感受家一样的温暖，让员工家属也为其感到骄傲，增强幸福感与归属感。通过营造积极、向上的团队氛围，形成“企业关爱员工、员工服务社会、社会助推行业”的良好发展氛围。

舍小家为大家，当好“红色传令兵”

——中国邮政集团有限公司上海市机要通信局交通室

接发组组长段长俊荣获全国五一劳动奖章

段长俊是上海机要通信局交通室接发组组长，也是一名中共党员。为了落实集团公司刘爱力董事长提出的“要保障和加强邮政机要通信，确保有关疫情防控的机要邮件及时安全畅通和万无一失，确保党政军机关、企事业单位等的机要公文的安全寄递”要求，在2020年和2022年的两次突发疫情中，段长俊都选择了“舍小家为大家”，坚守在机要通信一线岗位上，当好“红色传令兵”。

段长俊家中有个 7 岁的女儿，1 岁多时被检查出患有先天性髋关节脱臼的病症。先后经历了数次手术，仍处于手术后的康复治疗阶段。几年来，段长俊坚持白天上班，夜晚陪夜，度过了对他和家人来说都十分艰辛和困难的日子。2020 年疫情爆发期间正值新春佳节，段长俊在妻子的支持下，主动向交通室请缨，要求天天上班，春节期间连续五天到岗上班，每天加班加点，完成各项干线总包运输交接任务和市委市政府急件投递任务。

今年上海因疫情爆发实行封控管理，面对不断有员工隔离在家的状况，段长俊忧心忡忡“交通封管，机要文件如何接收和中转？市民一律足不出户，上下班怎么办？”想到“生命重于泰山、疫情就是命令、防控就是责任”，段长俊马上做了一个决定：“既然小区不能再进出，那我就以机要局为家，驻扎机要局！这样，我还可以 24 小时待命，去解决任何突发的状况。”在得到家人们的支持和理解后，3 月 29 日，段长俊便打包行囊，赶在小区和道路封管前正式搬到了单位。迄今为止，段长俊驻扎机要局已将近 1 个月，除了工作，他内心也充满了对家庭的担心和惦记。每天晚上，他都期盼着女儿的电话或视频，听女儿兴高采烈地讲述一天发生的事情，或是展示她的作品、取得的好成绩，或是小心翼翼地询问爸爸什么时候能回家，又或是妻子的一句：“家里安好，你放心”。每每这时，都让段长俊感到愧疚和心酸。但他并

不后悔，因为他深知自己是机要人，有着更大的责任和使命。疫情期间，干线运输计划变动频繁，段长俊便组织大家学习干线运输作业计划，保障干线总包运输交接安全万无一失。3月29日-4月24日期间，段长俊带领接发组接发文件总计2154袋。自4月14日沪宁专线开行以来，段长俊每天带领组员规范交接，实行先消毒后接收，接发文件总计1435袋。

中通快递集团服务质量中心增值服务部

2022年“三八”妇女节前获得2021年上海市巾帼文明岗

2020年1月1日，本着为国内客户提供更优质更温情的服务，增值服务部应运而生，目前共有员工31名，其中女性员工22人，占比71%。团队下设3个部门：增值客服部、增值仲裁部和预警提升部，每天为国内100w增值快件客户提供VIP售后服务。国家邮政局调查数据显示，2020年中通总体服务满意度上升幅度较大，高于行业平均水平0.6分，总榜排名第4，通达系排名第1。

解客户之需，开设增值产品中通尊享。根据权威咨询公司零点有数科技公司的竞品调研分析报告：客户对中通尊享件感知较好，并称中通尊享产品的客户感知已经与普件拉开较大的差异。

听客户所想，高层亲临“零”听活动。连续两年开展“服

务质量中心零听活动”，了解客户诉求，集思广益，全方位、多角度、深层次发掘短板，提出建议，推动全链路服务水平提升。

应顾客之享，全新创设视频客服。以微信小程序、公众号等渠道为载体，通过实时视频演示、视频对话，让整个服务过程变得更自然、更生动，提高客户体验。

在新冠肺炎疫情蔓延的艰难时刻，增值客服部员工坚守岗位，客服工作延伸到哪里，服务保障就跟进到哪里。

她们时刻保持“战时状态”，每天对到岗员工进行宣传引导、测量体温，定时对中心操作场地、食堂、宿舍等区域进行消毒，给正在隔离的小伙伴送餐食、送生活用品。

她们积极解除“疫情”之急，每天接听多通电话，第一时间处理催件问题，确保紧急药物等重要物质第一时间送达最需要的地方。

集团内部，积极参与“温暖中通·益呼百应”系列公益活动，22名同事参与“圆梦1+1爱心助学”活动，为困境儿童筹集善款；2名同事参与2021桐庐半程马拉松赛事，奋力奔跑；8名同事参与2021年度职工公益运动，获团队积分第2名的好成绩。

集团外部，8名同事积极参加上海市、青浦区组织的“大爱无界 血液与共”2021年度公益献血活动；3名同事积极参加上海市红十字会组织的造血干细胞志愿捐献公益活动；

3 名同事参与“永远跟党走”庆祝建党百年上海市浙江商会歌咏大会荣获银奖。

增值服务部 70%以上的员工都是女性，始终坚持以人为本的理念，坚持“营造小环境，提倡大境界”，并肩作战，互帮互助，营造积极向上、和谐融洽的文化氛围。开展“一人一道拿手菜”月度聚餐活动，节假日给每一位同事送上节日祝福。帮助员工排忧解难，及时慰问看望因病住院的员工，关怀家有难题的员工。注重先进培育，团队中涌现出一批优秀标杆先进人物，有参加中通集团 2020 年港交所上市敲钟的优秀客服代表徐珊珊、年度优秀客服廖泽锟、2020 届管培生明星讲师闵丹丹、最美培训讲师高雅……

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，上海市建交党委办公室，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
