

# 上海市快递行业

## 党建、文明创建工作简报

2022 年第 33 期（总第 384 期）

上海市邮政管理局党建办、文明办编

2022 年 6 月 27 日

---

### 上海市邮政管理局冯力虎同志出席上海市第十二次党代会

6 月 25 日上午，中国共产党上海市第十二次代表大会在世博中心隆重开幕。市委书记李强代表中共上海市第十一届委员会，向大会作题为《弘扬伟大建党精神 践行人民城市理念 加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市》的报告。上海市邮政管理局党组书记、局长冯力虎作为党代表出席上海市第十二次党代会。

此前，上海市邮政管理局、上海铁路监督管理局组成上海市建设交通系统市第十二次党代会联合选举单位。经民主推荐、考察公示、全体党员大会无记名投票等程序，冯力虎同志当选为中国共产党上海市第十二次代表大会代表。

冯力虎在听取上海市委书记李强关于市第十二次党代

会报告后表示倍感振奋，上海市邮政快递业发展迎来了新的机遇、新的动力。他表示，上海市第十二次党代会是一次事关上海未来发展全局的重要会议，会议牢记习近平总书记的殷殷嘱托，描绘了上海今后五年的发展，即将掀开新时代上海接续奋斗、再创佳绩的新篇章；上海市邮政快递业要紧密切结合地方社会经济发展大势，深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神和关于邮政快递业的重要指示批示精神，从伟大建党精神和人民城市理念中汲取奋发进取的强大动力，在上海推进高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理中，主动作为、砥砺奋进，发挥行业畅通循环、保障民生的重要作用，统筹抓好疫情防控、行业发展和安全生产，加快建设上海邮政快递国际枢纽中心，持续推进行业高质量发展和高效能治理，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市做出贡献，以实际行动和实战成效迎接党的二十大胜利召开。

## **上海市邮政管理局为全市邮政快递企业 争取首批防疫和消杀补贴 600 万元**

近日，上海市邮政管理局积极协调市政府办公厅和市发改委等相关部门，全力推动助企纾困政策红利转化为行业的“真金白银”补贴，目前全市邮政快递企业首批防疫和消杀补贴 600 万元即将到位。

为争取将行业防疫和消杀补贴纳入上海市助企纾困政

策，切实推动助企纾困政策落地细化，上海局向市政府办公厅和市发改委详细汇报、介绍了全行业在大上海保卫战中作出的突出贡献及复工复产后每日防疫消杀的支出成本。疫情发生以来，全行业坚守防疫阵地，全力做好从业人员常态化核酸检测和邮件快件、营业场所、运输投递车辆消杀等各项工作，为市民生活物资保供、紧急药品配送，以及复工复产、复商复市、畅通城市经济循环做了大量工作，得到了市委市政府的高度认可。经市政府常务会议研究决定，特别将邮政快递业防疫消杀补贴纳入《上海市加快经济恢复和重振行动方案》。随后，上海局推动邮政快递企业总部聚集地青浦区率先出台具体的防疫消杀补贴标准。对邮政快递企业的防疫和消杀按照实际支出的 50%给予补贴，分拨中心最高不超过 15 万元，末端网点最高不超过 3 万元，青浦区邮政快递企业可获得防疫和消杀补贴 600 万元。

下一步，上海局将按照《上海市加快经济恢复和重振行动方案》相关要求，积极推动与市财政局联合发布指导文件，对各区防疫消杀补贴发放标准加以明确，促进防疫消杀补贴政策在各区落地实施，让全市邮政快递企业应享尽享快享政策红利。

## 上海市邮政管理局协调“户外职工爱心接力站”

## 为冒“疫”奔忙的快递小哥补充能量

近日上海天气炎热，快递小哥冒“疫”奔忙，上海市邮政管理局主动对接市总工会，充分发挥“户外职工爱心接力站”等联建共建服务阵地作用，切实帮助快递员解决在工作中遇到的饮水难、休息难等实际问题。

上海局对接市总工会，将全市“户外职工爱心接力站点”手机查询定位方式下发各邮政快递企业工会组织，通过企业转发告知网点快递小哥。快递小哥可关注市总工会“申工社”微信公众号或登录“申工社”、“随申办”小程序及 App，点击服务大厅-附近板块，打开手机 GPS 定位功能，在“户外职工爱心接力站”栏目内查询、搜索站点信息，从而找到最近的站点。目前，全市 1127 家“户外职工爱心接力站点”全部向快递小哥开放，提供歇歇脚、喝喝水、热热饭、充充电、避避暑、取取暖的爱心服务。

下一步，上海局将进一步结合上海实际，持续深化“暖蜂行动”，积极发挥作用，关心关爱快递小哥，想方设法为快递员办实事、解难题、送温暖。

**黄浦邮政管理局持续开展疫情防控和安全生产大检查**

自6月1日复工以来，面对快递复工复产、行业运转加速，社会面疫情风险仍然较高的局面，黄浦邮政管理局全体同志提高站位、卯足内劲，第一时间全面投入到工作中，并将疫情防控和安全生产放在最突出的位置，努力克服麻痹思想和侥幸心理，认真抓牢抓实防疫工作。一是聚焦重点，开展实地和线上大检查。持续检查企业疫情防控和安全生产运行工作落实情况，6月以来，我局已对18家快递网点开展实地检查，对30家企业进行线上检查。确保不放过一个细节，检查、督导、整改环环相扣。二是压实责任，发现问题严肃处理。压实寄递企业疫情防控主体责任，严格坚持要求企业做到全员、全程、全域、全时防控管理，严防发生聚集性风险。针对检查中发现的问题，我局第一时间开出警示单，详细督导企业如何落实疫情防控措施，并抄送品牌总部，督促总部企业加强内部管理。若企业整改措施不到位，依法立案查处。共开具整改通知书2份；行政警示书2份；立案调查2起。三是及时维护企业和快递员白名单制度。随时维护好随申办，确保企业和快递员白名单常更常新。并及时沟通属地相关部门，对接最新信息数据，做好联防联控工作。

## 金山区开通上海首条“拥军优属暖心邮路”

为深入贯彻落实习近平总书记“让军人成为全社会尊崇的职业”的指示精神，切实扛起做好新时代尊崇军人职业的政治责任，进一步增强拥军、爱军、崇军的使命感和责任感，充分发挥邮政在支持国防建设和尊崇军人军属中的特殊作用，中国邮政集团有限公司上海金山区分公司依托上海市拥军优属基金会金山区工作委员会（以下简称金山区会）工作平台和邮政行业通达城乡的网络优势，探索创新“拥军优属暖心邮路”建设工作，弘扬拥军优属的优良传统，积极打造邮政特色拥军品牌。

近日，金山区会与邮政金山区分公司共同举办建设“拥军优属暖心邮路”启动仪式。“拥军优属暖心邮路”志愿者服务队由金山区分公司各支局长、营业部经理、网点主任、党员骨干、邮政投递员组成。金山邮政将发挥自身物流、线上线下渠道和惠农品牌优势，以特殊服务的形式承接金山区会优抚物资分销和配送工作，积极参与社会化拥军优属工作，履行政治责任和社会义务。

今年6月起，这支志愿者队伍与全区邮路服务区域内所有87名军烈属以及困难退役军人、军人军属等建立了帮扶关系，以“一对一、面对面”的方式，重点开展报刊订阅券发放、牛奶卡投送、节日慰问礼包投递等志愿服务工作。同时，通过定期上门探望或电话联系，提供代办生活缴费、代购生活用品等各项志愿服务和力所能及的生活帮助，传递党政组织和邮政全体干部职工对军人和军属的尊崇和关爱。

下一步，中国邮政集团有限公司上海金山区分公司将通过建设“拥军优属暖心邮路”、创设“拥军专属台席”、发放“拥军优属暖心邮路”联络卡、定制退役军人保障卡等举措，为军人军属、退役军人、优抚对象等群体在金融、快递、文化传媒等领域提供优先、优质、优待服务，确保“拥军优属暖心邮路”建设工作的各项要求落实落地落细，积极探索邮政企业拥军优属工作新模式和新方法，为新时代社会化拥军优属工作注入新活力。

## **圆通速递有限公司全网深入开展“安全生产月”活动**

2022年6月是第21个全国“安全生产月”，安全生产是圆通的重要战略。一直以来，圆通速递有限公司都把安全生产放在首位，认真贯彻落实党中央、国务院及国家邮政局关于安全生产工作的各项决策部署，全力抓好运力、用工、操作、寄递、防疫等安全工作，确保总部对网络安全生产相关制度标准切实落地，充分保障员工生命、客户包裹安全。

在全国第21个“安全生产月”到来之际，圆通全网多点发力、层层落实，以实战促实效，强抓安全生产、筑牢发展之基。

根据今年4月在全网“传达学习国家邮政局邮政快递业安全生产会议精神”专项会议上审议通过的《圆通速递安全生产大检查“平安行动”实施方案》，圆通持续深入开展全网“安全生产大检查”活动，围绕安全法规制度体系建设情

况、安全生产责任执行情况、安全学习教育落实情况、安全风险隐患排查整治情况、信息安全及科技应用推广情况等五大方面全面推进落实。与此同时，总部安全生产工作领导小组根据各省区、集运中心及分公司自查情况和问题隐患台账建立对账销号制度，通过检查监督、巡查抽查等方式，督促、强化整改力度，加快推动安全隐患整治。

安全是圆通发展的第一要务，安全培训工作中也要常抓不懈。6月以来，圆通总部安全保障中心联合人资行政中心培训发展部，通过视频、海报等方式，组织全网各单位，开展线上与线下相结合的安全生产教育培训百余场，涉及到进出港安全操作、场地安全、设备安全、快件安全质量管理、寄递安全、驾驶员安全等多个范畴，一手抓安全，一手抓业务，用培训助力业务，为圆通安全发展保驾护航。

圆通总部各部门、省区、集运中心及分公司深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神、集中观看《生命重于泰山——学习习近平总书记关于安全生产重要论述》电视专题片、持续学习新修订的《安全生产法》以及2022年全国安全生产电视电话会议部署了进一步强化安全责任落实、坚决防范遏制重特大事故的“十五条硬措施”等。

圆通各单位通过悬挂安全生产宣传横幅标语及在LED电子屏幕上展示安全生产、预防寄递违禁品宣传；通过公司自媒体平台、微信群等线上方式，发布邮政快递业安全生产知识、开展“全国安全宣传咨询日”活动；通过组织员工背诵安全教育“口诀歌”、对典型事故案例和安全经验教训进

行总结交流、参观事故警示教育展览等一系列活动来提升员工，尤其是一线人员防范禁寄物品、杜绝违章冒险作业的安全意识，增强防灾避险和突发事件应对能力。

6月以来，圆通多个省区、集运中心开展消防、防爆安全知识培训及应急演练，邀请外部专业讲师普及消防安全知识，强化消防安全意识，增强员工在火灾中自救、互救意识，确保火灾险情有效应对和科学处置。

## **申通快递有限公司正式对外发布 自主研发网点智能客服系统“申小蜜”**

6月22日上午，申通快递有限公司正式对外发布了网点智能客服系统“申小蜜”，作为申通自主研发的智能客服系统，“申小蜜”专门针对网点服务商家场景，实现7X24小时全天候、全渠道、全流程自动化处理，大幅提升网点客服响应速度和服务效率。

随着业务量的增长，快递网点的客服压力日益增大。对于网点来说，每天都会通过各种渠道接收商家海量的查重、退回或核实签收。过去网点们只能通过人工客服一对一收集。但单靠人工处理难免存在种种限制，比如容易出现遗漏、无法全天候服务、回复不及时且质量不稳定。市面上也出现了一些智能客服系统，但对于快递网点来说，这些通用系统无法与快递公司深度打通，而且缺乏快递客服领域的专业功能。

“申小蜜”主创人员英岚介绍，为了解决网点客服痛点，在 2021 年 4 月申通快递启动了“申小蜜”的研发项目，目标是打造一套开箱即用、具备全程自动化采集、跟踪、处理的网点智能客服系统，经过一年多的研发与内测，近期这套系统将正式对外推出。

作为申通 100%自研的智能客服系统，“申小蜜”目前已经深度打通申通内部业务系统，包括订单系统、轨迹系统、逆向系统、工单系统、问题件系统、留言系统、基础资料及理赔系统，具备 95%的问题识别率和 99%的准确率，可识别催件、退回、改地址、改信息等近 20 种物流售后意图。同时，“申小蜜”也具备全渠道覆盖能力和全流程全自动化处理能力。目前已经全面支持采集钉钉群、企业微信群中的用户问题和客诉信息，未来将覆盖拓展更多客诉渠道。实现绝大多数问题无需人工介入，解放人工客服工作量，提升服务效率。数据表明，“申小蜜”帮助网点客服人效能提升 50% 以上。

“申小蜜”还是一个不断成长，自我学习的智能化系统，其通过自然语言处理技术及丰富的语料训练，随着语料越加丰富，语义识别率将持续提升。

**中通快递股份有限公司上海管理中心开展安全知识培训**

6月24日，中通快递股份有限公司上海管理中心开展安全知识培训，上海车队驾驶员共570余人参加。

培训现场，讲师们结合典型案例，对车辆安全隐患排查要点进行详细讲解。驾驶员们针对所学理论知识努力吸收，多次尝试演练巩固。他们表示，会将扎实学到的安全知识更好运用于今后的工作中。

此外，培训还讲授了脑梗、心梗、心脑血管等职业疾病的预防和急救知识。在理论知识学习结束后，现场学员们在讲师的指导下，顺利完成了模拟演练。

## **上海韵达货运有限公司党委携手工会 开展防疫志愿者慰问活动**

6月22日，上海韵达货运有限公司党委联合工会、人力行政中心共同开展了“盛夏送清凉，关爱暖人心”慰问活动，为连日来顶着高温天气，身着防护服每天与汗水为伴，依然默默坚守岗位的一线核酸采样人员送去清凉，送去关爱。

随着上海全面恢复正常生活秩序，韵达在积极推动复工复产的同时，积极落实全市常态化疫情防控志愿服务工作，不断加强常态化疫情防控志愿服务，巩固疫情防控成果。为有效落实公司员工“持24小时阴性核酸证明入园”的疫情防控措施，韵达志愿者经过上海市卫健委的专业培训及考核，取得“青浦区卫生健康事业发展中心核酸采样辅助人员

培训合格证”，并在公司的统筹和安排下组建一支核酸采样志愿者队伍，不管刮风下雨还是烈日当头，志愿者们每天身穿防护服，定点定时为公司员工提供核酸采样服务。

6月闷热的天气，给核酸采样志愿者带来了极大的“烤”验，他们顶着烈日，冒着高温，在密不透风的防护服下，衣衫尽湿，手被汗水泡得起了皱，依然毫不松懈，紧张有序地开展工作的。对此，韵达党委、工会、人力行政中心相关负责人热情慰问了酷暑下坚守岗位的核酸采样志愿者们，为他们送上清凉大礼包等慰问品，亲切询问他们在高温下的工作情况，对他们的辛勤付出给予了充分肯定和感谢，并叮嘱他们在高温天气下注意防暑降温，做好个人防护，科学有序推进核酸采集工作。同时，要求大家要时刻绷紧疫情防控这根弦，毫不松懈地抓实抓细常态化核酸采集工作，筑牢常态化疫情“防控网”。

---

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

---