

上海市快递行业协会文件

沪快协[2021]17号

关于印发《上海市快递服务质量提升行动工作方案》的通知

各快递企业：

根据上海市质量监督管理局（市质量工作领导小组）今年对人民群众密切相关的四个重要民生行业开展服务质量测评与提高，邮政、快递行业也是其中之一。测评结论：2021年上海市快递行业服务质量满意度评价结果为81.92，处于满意水平。同时测评中也发现还存在快件服务不到家、收投时间延误、部分快件破损、用户投诉维权难等人民群众期待提高的服务质量问题。

为进一步提升全市快递业服务质量，促进行业高质量发

展，上海市快递行业协会制定了《上海市快递服务质量提升行动工作方案》。现印发各快递企业，请贯彻落实。

附件：《上海市快递服务质量提升行动工作方案》



抄报：上海市邮政管理局

上海市快递行业协会

2021年10月15日印发

附件：

《上海市快递服务质量提升行动工作方案》

快递业是现代服务业的重要组成部分，是推动流通方式转型、促进消费升级的现代化先导性产业。近年来，上海市快递业发展迅速，业务规模持续扩大，服务水平不断提升，在降低流通成本、支撑电子商务、服务生产生活、扩大就业渠道等方面发挥了积极作用。但是，在迅猛发展的同时，也存在快件服务不到家、延误收投时间、造成快件破损、用户投诉维权难等服务质量问题。为进一步提升全市快递业服务质量，促进行业高质量发展，现制定本工作方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强党的全面领导，把握新发展阶段，贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，坚持以人民为中心的发展理念，以满足人民群众日益增长的美好生活用邮需要为根本目的。全面贯彻落实《中华人民共和国邮政法》《快递暂行条例》《上海市实施〈中华人民共和国邮政法〉办法》《快递市场管理办法》《快递服务》国家标准等法律、法规、规章和标准，加强全面质量管理，深入推进快递服务质量提升行动，切实增强人民群众使用快递服务的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作原则

坚持党建第一根本，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党

员先锋模范作用，为提升快递服务质量、促进行业高质量发展提供坚强有力的政治保障；坚持质量第一价值，加强全面质量管理，优质发展、以质取胜，推动全面提高快递服务质量；坚持安全第一基础，统筹发展和安全，统筹疫情防控和安全生产，确保寄递渠道安全、稳定、畅通；坚持企业第一责任，大力弘扬企业家精神和工匠精神，加强全员、全方位、全过程质量管理，提高企业质量管理水平和核心竞争力。

（三）主要目标

通过开展快递服务质量提升行动，解决目前快递服务中的热点、难点、堵点、痛点问题，使快递企业进一步增强服务意识，提高服务质量，促进全市快递服务满意度不断提升，为把上海建设成为具有国际竞争力的质量高地作出快递业应有的贡献。

二、重点任务

1. 以党建引领行业高质量发展。加强党的政治建设，健全完善基层党组织，根据实际情况通过自建、联建、共建等方式，探索新业态企业党支部的标准化、规范化建设。加强党的创新理论学习，教育引导党员在本职岗位建功立业。将全体员工紧密团结在党组织周围，实现党建工作与业务发展互促共进，推进行业高质量发展。

◇ 2021年目标：实现快递企业基层党组织全覆盖，结合实际开展常态化政治理论学习。

◇ 长期目标：在党建引领作用下，快递企业主动参与国家战略，切实发挥产业优势，以更加高效、便捷、优质的快递

服务，满足人民群众美好生活的需求。

2. 公示并告知资费标准。快递企业在通过网站、网点、APP 等适当方式公示快递资费标准的基础上，收投人员要主动告知寄件人（或到付件收件人）资费标准，主动提示是否保价，做到收费透明，保障用户权益，降低服务投诉率。

◇ 2021 年目标：通过网点和门户网站等多种渠道实现服务承诺事项 100%公示。

◇ 长期目标：公示渠道更加多元，公示内容更加全面，公示效果更加优化，通过公示更好建立与用户的提示和沟通渠道，提高用户快递服务满意度。

3. 根据用户需求提供更加优质的投递服务。根据用户需求，分门别类提供个性化服务。投递到智能快件箱或者菜鸟驿站等快递末端服务站，要征得收件人同意。对于体积、重量较大的快件，或者生鲜物品，主动与收件人联系，根据用户需求投递上门。

◇ 2021 年目标：各企业投递前与用户沟通到位，了解用户需求，根据用户需要提供合适的投递方式。

◇ 长期目标：对用户需求的把握更加精准，用户对投递服务满意度明显提升。

4. 推广智能收投设施。推广应用智能快件箱，增加智能快件箱数量，加快智能快件箱进社区、进机关、进校园、进医院、进商厦、进园区、进农村、进交通枢纽场站“八进”工作，提升末端服务智能化、信息化水平，更好满足群众需求。

- ◇ 2021 年目标：全市新增 5000 组智能快件箱布局设置建设。
- ◇ 长期目标：智能快件箱重点布局场所箱递率明显提升，智能快件箱使用更加高效、便捷，用户体验更加优良。

5. 提高快递员服务质量意识和专业素养。对快递从业人员开展经常性培训，提高快递员质量意识、专业水平和职业素养，改善服务形象、提高服务质量。针对出现的服务质量正反两方面典型案例，组织全员开展案例剖析和对照检查。对于正面案例，全面对标对表、比学赶超；对于反面案例，做到举一反三、杜绝发生。快递员工作时保持工装干净整洁，挂牌（胸章）服务。与用户沟通要文明礼貌，服务规范。

- ◇ 2021 年目标：各企业全方位加强员工培训，逐步培养员工质量意识。

- ◇ 长期目标：从业人员服务质量意识明显增强，提供优质、高效、文明、规范的快递服务成为从业人员的行动自觉。

6. 完善用户权益保护机制。畅通投申诉处理渠道，依法依规处理用户投申诉，完善损害赔偿机制，妥善回应用户诉求。采取有效措施维护用户信息安全。

- ◇ 2021 年目标：实现 12305 邮政业申诉热线与 12345 政府服务热线的归并，进一步畅通申诉渠道。

- ◇ 长期目标：投申诉处理更加顺畅规范，用户对投申诉处理的满意度不断提升，用户信息保护机制更加健全。

7. 抓好疫情防控，并严格落实“实名收寄、收寄验视、过机安检”三项安全管理制度。

坚持“宁可十防九空，不可失防万一”的疫情防控理念，

坚决克服麻痹思想、侥幸心理和松劲心态，坚决落实《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议（第七版）》部署。储备充足的防疫物资，教育从业人员科学佩戴口罩手套、做好体温监测、保持社交距离。对生产作业场所、对外营业场所、运输车辆、内部办公场所等落实通风、消杀等防控措施，着重抓好国际进口和来自国内中高风险地区快件的疫情风险防范。

严格查验寄件人身份证件，做到人证相符；严格执行收寄验视，把好寄递安全的第一道关口；配备与业务量相匹配的智能安检机设备，严格按照规定对快件进行过机安检。

◇ 2021年目标：企业严格落实各项疫情防控措施，不发生聚集性感染。企业需严格执行三项安全管理制度。

◇ 长期目标：在常态化疫情防控背景下，保持企业持续稳定正常运营，为疫情防控和国家应急体系建设贡献行业力量。确保三项安全管理制度100%落实，安全隐患及时发现、及时整改，避免发生重特大寄递渠道安全事故。

8. 加强快递员群体合法权益保障。推动快递企业形成合理收益分配机制，保障快递末端稳定运行，保持合理末端派费水平，优化奖惩机制，保障快递员取得合理劳动报酬。提升快递员社会保障水平，为快递员缴纳社会保险，将快递员群体纳入当地住房医疗和子女教育等民生保障体系。推荐先进快递员作为各级“两代表一委员”人选，畅通参政议政渠道。在行业中大力选树劳动模范、五一劳动奖章获得者、五四青年奖章获得者等。

◇ 2021 年目标：上调末端派费水平，削减取消不合理的内部罚款事项。

◇ 长期目标：快递员群体合法权益得到全方位保障，职业归属感和荣誉感大幅提升，为社会提供优质快递服务的内生动力极大提高。

三、保障措施

（一）进一步完善快递服务质量共治体系。完善质量共治机制，强化对快递服务质量发展的激励引导。加强对快递服务质量提升工作的指导和监管，健全快递服务质量社会监督机制，推动专业研究机构、快递行业协会、质量协会、新闻媒体、用户等社会各方面共同参与和促进快递服务质量提升。

（二）健全快递服务质量人才教育培养体系。构建开放包容、科学规范、运行高效的多层次快递服务质量人才教育培养体系。大力开展快递服务质量教育培训和主题实践活动，扩大质量教育惠及面。落实快递企业质量主体责任，加大高端质量人才培养和引进力度，多途径建立一支高素质的快递服务质量人才队伍。

（三）大力培育根植质量文化。牢固树立“质量第一”“质量是上海的生命”意识，大力弘扬“持续改进，追求卓越”的质量精神，传承上海质量基因，让崇尚质量、追求卓越成为全社会的价值导向和时代精神。大力培育和弘扬工匠精神，引导快递企业秉持质量为先、信誉至上的经营理念，厚植工匠文化，崇尚精益求精。