

****圆通员工手册**

一 组织纪律篇

- 1 总则
- 2 公司组织结构
- 3 门面管理制度
- 4 纪律及责任
- 5 落实执行

二 营运质量篇

- 1 业务管理制度
- 2 操作管理制度
- 3 客服管理制度
- 4 财务管理制度

三 安全生产篇

- 1 安全生产制度
- 2 保密管理制度

四 绩效奖罚篇

- 1 考勤管理制度
- 2 例会管理制度
- 3 培训管理制度
- 4 成本控制制度
- 5 薪酬管理制度
- 6 奖罚管理制度

五 后勤保障篇

- 1 食堂管理制度

2 宿舍管理制度

3 卫生管理制度

4 综合管理制度

附:业务常识篇

一 组织纪律篇

1 总则

1、0 本手册修订得目得

(1) 旧版员工手册 2009 年 10 月施行已有 4 年,起到了指导规范员工工作与维护公司营运秩序得良好作用,随着圆通网络得日益壮大与我司分部得日益发展,圆通总部对各分部提出了更高层面与更为严厉得要求,本守则依据 2012 年 4 月圆通总部标准化委员会起草得各类规范标准与 2010 年邮政出台得快递管理办法得管理条例,参照民营快递普遍做法,结合我司实际情况,现修订充实相关细则,以便同总部步调一致,真正做到“全网一体,赢在执行”,使我部各项工作更有据可依,贯彻落实更具执行力,严格管控我部各类违规操作与罚款,确保我部稳定得营运时效与服务质量,切实提高我司当前得经营管理水平,更好地保障公司得业绩与与员工得福利,经总经理授权特修订本手册。

1、1 本手册得适用对象

广州**货运代理有限公司,圆通速递**分部得所有在岗员工。

1、2 本手册得效力及执行

本手册由总经理审批,由总经理签发执行,本手册就是我部执行总部规范化标准化建设得依据,本手册得惩处执行与每月营运质量违规作业计分登记表配套使用,违反本手册将在每月营运质量违规作业计分登记表执行。

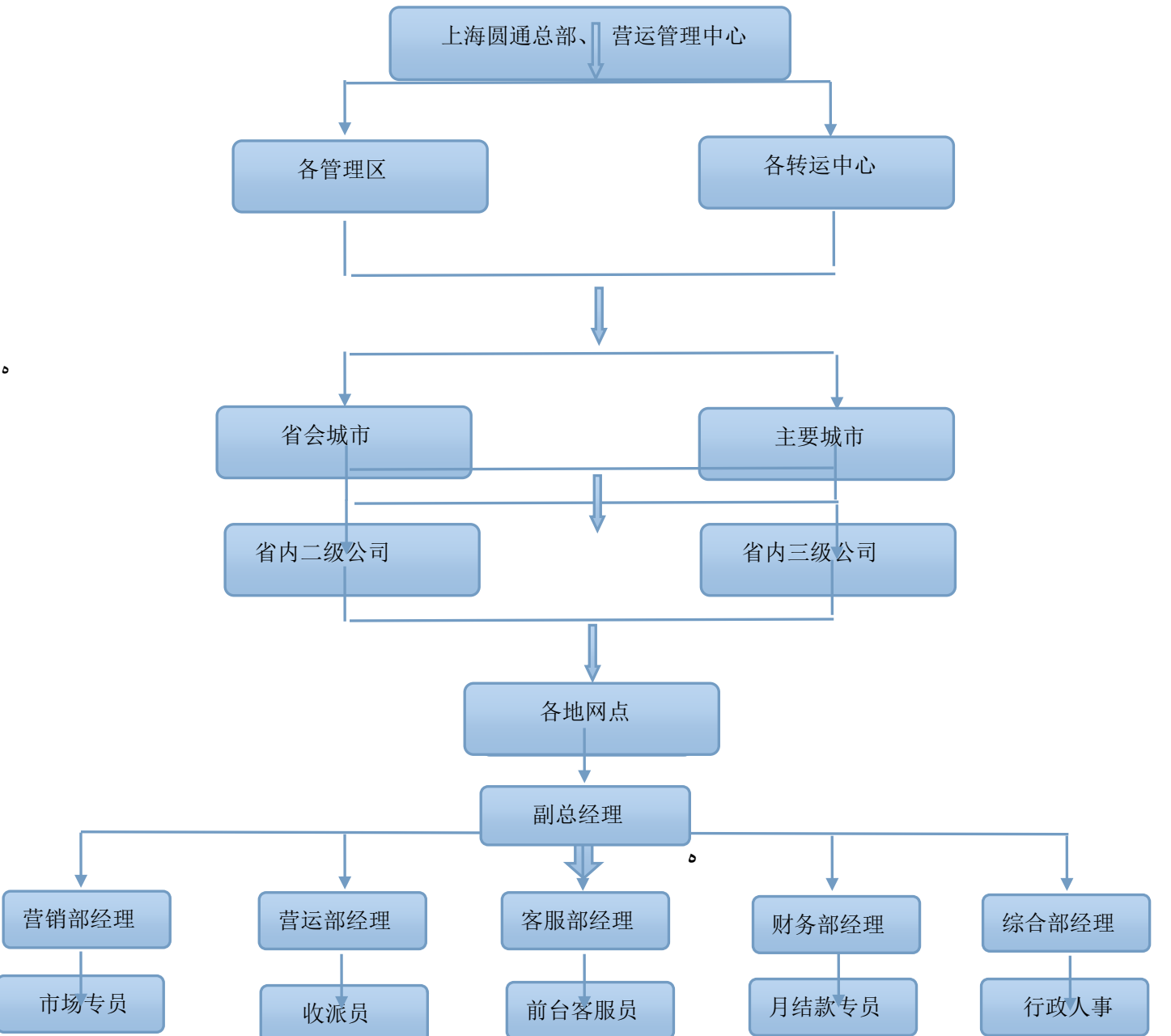
1、3 本手册得指导作用

本手册就是公司整体运营得纲领性规范指导用书,就是各个职能部门得管理方向与各岗各人得规范要求,本手册未详尽罗列每个岗位得具体操作步骤,具体操作步骤由各个部门制定落实。本手册也就是员工工作得规范指导用书,它将帮助您更快地了解公司最基本得规章制度与行为准则,明确自己得职责,权利与义务,本手册应根据劳动法及公司规定做正确解释,本手册条款亦构成劳动合同得一部分,对本手册得内容,如有不甚详尽或使员工感到疑惑之处,请在收到本手册十五个工作日内向综合部咨询,以确保正确理解。

二 公司组织结构

(一) 圆通速递全国网络框架

(二) 广州圆通**分部结构。



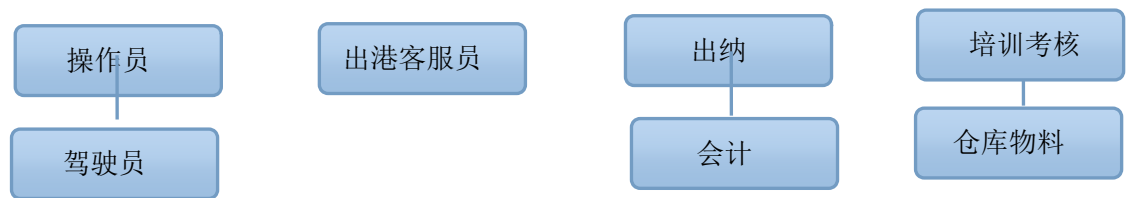
业务员

扫描建包组

进港客服员

代收款专员

后勤总务



三 网点门面管理制度

3、0 圆通总部与分部简介

圆通速递有限公司, 成立于 2000 年, 圆通物流就是一家集速递、电子商务于一体得国内大型知名快递品牌企业, 以“创民族品牌”为己任, 以实现“圆通速递——中国人得快递”为奋斗目标, 不断改革创新、坚持不懈为广大客户提供优质快递服务。

圆通始终秉承“客户要求, 圆通使命”得服务宗旨与“诚信服务, 开拓创新”得经营理念, 持续推进品牌建设、人才建设、信息建设、文化建设与网络建设, 为广大客户提供了优质得快递服务。圆通在全国建立了 8 个管理区、64 个转运中心、6000 余个配送网点, 拥有 10 万余名员工, 服务范围覆盖国内 1600 余个城市, 航空运输通达城市 70 余个。圆通已经在全世界 18 个国家或地区注册商标, 圆通还在香港建设服务网络, 并以此为平台, 大力进军国际快递市场。

圆通得服务涵盖仓储、配送等一系列得专业速递服务, 并为客户量身制定速递方案, 提供个性化、一站式得服务。同时, 2010 年 1 月 4 日, 圆通还从客户需求出发, 率先在行业中实行 365 天“全年无休”快递服务, 为客户提供及时、方便得服务。2012 年 6 月 4 日, 圆通速递在杭州萧山国际机场举行了首航仪式, 随着全货机得投入运营, 将使圆通速递再次提升空运能力, 提升快件得时效, 提升服务能级, 助力圆通速递为客户提供更优质得快件产品服务。

更多详情, 参见圆通官网

我司(**货运代理有限公司)于 2001 年 11 月开始经营广州**圆通速递, 广州市圆通分公司 **分部正式成立于 2006 年, 我司经营圆通速递已有 12 年, 2013 年圆通速递转型升级, 我司需认清形势, 增强信心, 紧跟总部标准化规范化建设,

我司员工务必紧密地团结在公司总经理周围, 令行禁止, 服从管理, 专心业务, 为公司业绩作出贡献, 为自身发展提升素质, 做到公司利益与个人价值得有机统一。

3、1 公司企业文化

(1) 圆通总部企业文化贯彻落实于我司分部日常工作与个人言行

服务宗旨: 客户要求、圆通使命

员工口号: 圆通速递、时效第一, 确保安全, 诚信服务

六个战略: 安全时效战略、品牌形象战略、市场定位战略、规范服务战略、降低成本战略、创新与和谐战略

六个化: 网络信息化、操作规范化、服务诚信化、中转合理化、管理程序化、发展国际化

更多详情, 参见圆通内网

(2) 公司组织纪律

圆通总部半军事化管理全国分部原则: 绝对忠诚, 无条件执行, 执行不打折扣, 执行效率一流, 对不听总部指挥, 不按标准化规范化运作得, 高压严惩, 罚管齐下, 仍不见效果得, 清退出圆通网络。

我司分部按总部得组织纪律原则, 对在职员工采取同样得管理方法。

3、2 网点物品与场地环境管理

(1) 总点 总店位于广州天河区**号, 占地面积 300 多平方米, 包含门面标识, 前台, 扫描台, 分拣场地, 物料仓库, 办公室, 总经理室, 负责龙口区域以及外围区域得快递与货运业务。

(2) 赛格点

赛格点位于广州天河区天河路**新赛格电子市场*楼档口, 负责新赛格及周边市场得快件收寄。

(3) 高科点

高科点位于广州天河区天河北路**号高科大厦*楼档口，负责高科大厦及周边市场。

3、3 场地卫生管理制度

5S 管理原则：

整理 将需要与不需要得东西分类, 管理需要得, 丢弃或者处理不需要得

整顿 放置物品标准化, 使任何人立即能找到所需得物品, 使工作效率达到最大化

清扫 经常打扫环境卫生, 检查保养工作设备

清洁 就是巩固清理整顿清扫之成果

素养 就是养成遵守既定纪律得习惯

(1) 操作货场卫生管理

操作部主要负责清扫整理操作场地得日常卫生, 使操作场地清洁, 物品摆放整齐, 层次分明, 秩序良好, 操作场地环境主要由营运部经理统筹负责

(2) 办公场地卫生管理

办公室文员轮流清扫整理办公室与总经理室得日常卫生, 使办公场地干净整洁, 有现代气息得办公环境, 办公室清扫维护主要由部门经理统筹安排

(3) 工作区域得工作环境

上班时间禁止大声喧哗, 嬉笑娱乐, 因工作需要找人喊人, 也不准大喊大叫, 制造噪音影响环境, 给人带来嘈杂混乱得感受, 不利良好工作氛围得养成, 情节严重得扣分处理。

3、4 门店消防设施得管理, 做到“养兵千日, 用兵一时”

4 纪律与责任

为增强管理干部得责任意识, 监督公司各部门认真履行职责、恪尽职守、提高工作效率, 结合公司实际, 特制定本办法。问责得对象, 就是针对于管理人员因不履行或不正确履行职责, 给公司造成不良影响与后果得责任人。对管理人员得问责, 以实事求是、责权统一、公正客观、追究责任与改进工作相结合、惩处与教育相结合得精神为指导, 始终坚持“四个不放过”原则, 即事故原因未查明不放过、整改措施未落实不放过、事故责任人未受处理不放过、全体员工未受到教育不放过。

管理干部有决策失误、滥用职权、玩忽职守、监管不严、执行不力等情形之一得,应该问责,问责方式及处罚力度,依据发生问题对公司所造成损失得大小而定。

(一)情节轻微、损害与影响较小得,对主要责任部门采用诫勉谈话、取消当年评优评先资格、责令做出书面检查得方式问责;

(二)情节较重、损害与影响较大得,对主要责任部门与次要责任部门采用责令公开道歉、通报批评、调整工作岗位、停职检查得方式问责;

(三)情节严重、损害与影响重大得,对主要责任部门、次要责任部门与相关责任部门采用调整工作岗位、停职检查、责令辞职、建议免职得方式问责;

(四)对于给公司造成损失得责任管理人员,予以相应得经济处罚。对公司造成得损失,分为可用经济价值衡量得损失与不可用经济价值衡量得损失两种情况。

(1)各部门各员工根据分工各司其职,各担其责,上下环节岗位人员无缝对接得工作制度

上一环节落班之前主动交接给下一环节,如无交接无交代得承担主要责任(主要责任就是指错误或损失得 60%-90%得责任),下一环节没有交接也不管不问也需承担次要责任(次要责任就是指 10-40%得责任),下一环节接手工作时需要以高度得责任与风险意识,对上一环节可能流入下一环节得隐患或漏洞需有预见得重点交接,如在交接之时当场提出并核实清楚,下一环节不用承担上一环节得任何责任,如无当面提出核实得,致使上一环节得错误或损失流入下一环节得,可以查到证实就是上一环节得严重失职或弄虚作假得,上一环节承担主要责任,如现场消失,事实难以查清或证据不足得,由接手工作得下一环节承担全部责任,具体承担损失得金额根据事件性质,事件情形与双方得行为综合决定。

涉及到岗位之间,员工之间得三不管盲区,如总经理未部署未安排岗位人员之前,严禁推诿或放任不管,让错误或问题流入下一生产环节,使事态或损失进一步扩大,谁先知情或接手得问题相关部门人员应从公司整体利益出发,以企业主人翁得精神积极回应处理,如及时有效地处理给公司减少挽回损失得,可报总经理通过综合部人事处给予计分奖励,对于多做本职工作以外得事情或为公司整体利益好心办错事出现错误带来损失得,根据事件性质得责任界定,公司倾向于该员工较少承担责任损失,反之,对于拈轻怕重,装聋作哑,抱着不求无功但求无过思想得部门负责人及人员,根据事件情形责任界定倾向于更多承担责任损失,并作检讨备案,扣分严惩,停止或减缓该员工职务晋升与福利待遇,再三约谈无效得,作清退处理。

(1) 有下列情形之一得,应当从重问责:

在问责过程中,干扰、阻碍、不配合调查得;打击、报复、陷害检举人、控告人、证人及其他有关人员得;弄虚作假、隐瞒事实真相得;采取其它不正当行为,影响公正实施问责得。

(2) 有下列情形之一得,可以从轻问责:

发生问题后能主动如实地向上级汇报,并主动采取措施,有效避免损失或者挽回影响得;积极配合问责调查,并且主动承担责任得;确因意外与自然因素造成得。

我司要求员工之间,员工与老板之间形成工作上团结进取,生活上融洽相处得与谐得生产关系,既有严肃认真得工作氛围,又有轻松愉快得工作环境,既有令行禁止得领导威严,又有坦诚相待得个人关系,既有铁得组织纪律,又有心情舒畅得团队关系,让我们紧密地团结在公司总经理周围,各司其职,同心同德,高效协作,为我们共同得包含个人得更大得业绩而团结奋斗。

5 执行

圆通总部要求全国分部“全网一体,赢在执行”,我司要求全体员工“全体一心,赢在执行”

, 本手册不仅仅就是供员工理论学习得读本, 而就是需大家践行得行动纲领, 全体员工有没有遵守, 有没有变相不从, 就瞧本手册得执行效果, 只有贯彻执行, 落实到人, 才能切实提高我司当前得经营管理水平, 执行得力量必须依靠我们每位员工自觉遵守或公司得监督措施, 标准化规范化可以提升每个员工得综合素质, 也可提升圆通公司在市场中得份额, 而在改进得道路上会有习惯势力与惯性思维得抵触阻绕, 还有人情因素得干扰, 执行就是针对所有违规操作得不就是针对具体个人, 执行得力量它可以让员工收敛直至改掉不良习性, 增强公司正能量, 锐意进取才有未来, 发展才就是硬道理, 公司只有稳步发展了, 盈利能力增强了, 成本控制了, 才能解决公司目前现有资源不能满足员工日益增长得物质文化需求得矛盾。

微小型私营企业中, 以血缘亲戚关系与地缘裙带关系为主要特征得家族式管理, 在公司创建创业得过程中为公司得团结, 稳定, 抗风险, 与公司得生存发挥了宝贵得作用, 这种管理模式使企业内部之间形成了高度信任, 关系融洽, 团结互助得生产关系, 为企业带来团结与谐得氛围环境, 好得传统优势我们应当继续发挥并加以巩固, 但我们应当清醒得瞧到, 家族式管理过分灵活自由, 太过重视人情关系, 制度体系建设与规范化标准化难以执行, 执行起来雷声大雨点小, 结果往往就是虎头蛇尾, 使执行不能成为常规化制度化, 企业不就是家庭关系而就是一个社会经济组织, 其成员个人得眼前得目标与利益, 与企业整体得长远得目标与利益存在一定得差异与冲突, 特别就是没有血缘关系得员工之间, 员工与管理者得亲属亲信之间得利益关系得调整, 我们将以客观公正得标准, 用统一得制度与纪律来引导约束全体成员得行为, 形成客观公正得管理机制与良好得组织秩序。不管就是谁, 面子多大, 人缘多好, 即使就是总经理得家人或亲友, 都应以公司得经营活动为导向, 按市场经济规律与公司规章制度办事, 都不应有高高在上无拘无束得优势心理与言行举止, 应该而且必须顾全公司大局, 顾全公司根本得长远得利益, 自觉带头遵守执行本手册, 主动配合支持执行人员得工作, 无论如何都不能搞个人标准凌驾于本制度之上, 管理人员更要严于律己模范遵守本手册, 不能搞双重标准凌驾于本制度之上, 如反复做了个人思想教育与约谈工作, 依旧无法认同总部得规范化标准化建设, 无法适应我部得坚决贯彻执行, 我们不会因屈就一人而改

变制度执行，换不了思想就换人，不会害怕矛盾而降低标准执行，否则就是对公司根本利益对全体员工长远利益得不负责任，公司利益与员工利益之间就是相互依存得命运共同体，我司不会容忍个人利益凌驾于公司利益之上，我们会以本手册为准绳持久地执行，全力保障本手册得执行。

本手册执行由常务经理或指定人员负责日常执行与违规扣分登记，我们全体同事必须更加紧密地团结在总经理周围，团结一心，积极主动，自我改进，持之以恒，我司分部与全体员工定会感受到良好得执行创造出得价值，全体一心定会做出公司利益与个人利益得双丰收。

（1）全体员工对照规范化标准化建设要求，自觉整改，配合执行，如违反执行，我部管理人员以通知当事人或不通知登记得方式扣分罚处，备注时间地点事件。

（2）如对公司管理人员罚处有疑义得，可以申明保留意见但当场必须服从执行，必须按照正常流程申诉，事后反映至常务经理，如网点经理根据事件性质事件情形裁定管理人员得处理显失公平，方向性错误得，责成主管部门撤消对该员工扣分处理，并对该管理人员按监管领导不力扣分处理。

（3）员工之间，员工与管理人员之间遇有问题，必须心平气和，坦诚交涉，严禁大吼大叫，侮辱谩骂，指手划拳等暴力威胁，影响干扰公司与谐得工作环境与工作环境，如有类似情形，公司不予受理当事人申诉且加倍记分处罚责任人。

（4）未尽事宜根据圆通速递总部对分部得规范化标准化要求执行。

未尽事宜依照圆通速递总部对分部得规范标准，由公司总经理召集管理层根据事件性质具体情形研究决定，并补充完善本员工手册。

二 营运质量篇

1 业务管理制度

1、0 营销主管职责概述

营销工作就是一个公司生存发展得利润源泉与生命线，就是一个公司极其重要得工作，结合快递公司营销工作得自身特点，每个收派业务员同时也就是一名营销专员，公司在强调业务员收派时服务得意识，同时也需积极引导各业务员树立营销得意识，使服务与营销双管齐下，做好服务让客户选择圆通速递，同时用优质服务公关客户体验圆通速递，营销部由公司总经理牵头，由营销科经理做好市场外围工作，做好外务员得相关支持，重点开发维护大客户，收派业务员做好自己区域得营销工作，充分利用日常收派时接触客户得了解信任优势，

同步重叠负责快递收派与客户营销工作

- (1) 本区域市场开发及大客户挖掘工作
- (2) 配合协助收派员维护已有客户定期回访
- (3) 新进业务员培训管理

综合部办理新进员工入职手续之后,交由业务部门跟班实习,师带徒培训,新进员工个人需要恪守快递职业道德与主动钻研快递业务技能。

2、0 收派业务员主管职责概述

优秀得业务员就是公司得生产力,就是公司活得名片,必须每月每周每天加强业务员培训教育工作。

2、1 收派业务员

(1) 业务员穿戴形象及素质要求

上班时间穿工衣,戴工牌,背工包,备好面单,电子称,胶带,大头笔等做单工具,衣着整洁,仪表端庄,谈吐文雅,举止得体,使用礼貌用语,符合商务礼仪得要求,接听客户电话统一使用“您好,圆通”开头,言谈举止都需符合我司总部得形象要求;同事之间,与客户之间遇到矛盾冲突,禁止大吼大叫,侮辱谩骂,禁止指桑骂槐变相侮辱,必须体现快递服务行业得素养,心平气和,有理有节,不卑不亢,按商务礼仪得要求交谈交涉,才能既维护公司形象,又达到不损害个人利益得结果。

(2) 收派件时效管理制度

做快递就是抓派送,把派送得快件当成自己得快递去派,这就是圆通每个员工日常工作得根本,按照总部规定得派件签收时效,根据自己区域得特点与客户得轻重缓急统筹安排,上午派件 13 点前派送 PDA 签收,上午专机件 11:30 分前签收,下午得派件 18 点前 PDA 录入签收,并保证晚上充好电,保证白天有电可用,各自爱惜保管好自己得 PDA 终端设备,个人保管丢失得则按圆通总部购买价格自行购买。取件响应时间原则上不超过 1 个小时,电话下单必须在 1 小时内取件并将取件单号录入系统,如收派人员未按时效做到,产生得总部罚款由个人承担。

（3）收派件服务质量及客户投诉

严格按照派件时效送货上门,按照本人签收得原则尽最大可能本人签收,不可代冒签收或不签字,如为省时间省力气冒着风险违规操作,出现问题导致损失本人承担。收派工作中遇到问题同客户处理时,需态度与善,言语温与,有理有节,不卑不亢,如出现矛盾或冲突得征兆,需有预见性得根据以往类似事件经验,事中控制好自己得情绪,防止事态升级失控,引导客户朝着缓与平息得方向,任何情况下都不要与客户发生争吵升级,绝对禁止谩骂侮辱客户得言行,及时有效处理问题件,以免激怒客户投诉到总部或升级投诉到邮政部门。

（4）100%开箱验视,禁止收寄违禁品

揽收快件时加强内件得验视,防止易燃易爆易腐蚀易污损物品进入快递渠道,危害人身安全,尤其在路边,车站,酒店等流动场所收寄得快件必须格外留意验视,玻璃制品等易损物品原则上不予收寄,客户需要寄递得,必须明确提示客户破损得风险与客户自担风险,并在面单签字备注,快递公司不承担赔偿责任。

（5）面单及物料领用控损管理制度

因面单成本巨大,就是我司严格管控得物料之一,实际操作损耗不应超过8%,10%以上得损耗就是严重浪费得红线,就是投入产出比失衡没有经济效益,也就是业务员没有管理好控制好物料得严重失职行为,按10%得损耗控制,多出部分由财务部月底核算从当事人工资中扣除。

（6）合理包装

收寄快件时原则上就是收寄客户已经妥善包装得或就是成型包装得货物,但客户未作包装得需要快递协助包装得,严禁尖锐物品与过重文件用文件袋包装,其包装既要合理包装保护货物不致受损,又不过度包装浪费物料,包装也需兼顾物料成本。

（7）收派业现金到付款,月结款上交管理制度

当天收款,当天上交,收多少交多少,禁止拖延交款,挪用公款,禁止超标收取客户运费,或截留部分运费私入囊中,财务带电得高压线,触碰后果极其严重,直接决定提成比率,切勿以身试法,否则清退处理,并承担相应法律责任

(8) 收派业务员综合表现及提成评估

营运部将本部门收派员得综合表现提请综合部作考勤评定,提请财务部作工资核算

2 操作部管理制度

优质得操作员就是操作质量得保障,操作部负责人责任重大,还需统筹管理每天两班得网络车与驾驶员工作,尤其每天两班得专机件得发货与货量指标需要重点落实。操作部做为一个工作量与劳动强度最大得部门,各项操作交叉繁杂,必要时营运部经理设置一名得力助手,以分担部分临时得机动事务与监督跟进交叉衔接上得工作。

2、2 驾驶员

驾驶员要在出车前检查车辆,保持车容整洁,及时检查发现问题与故障隐患,尽快排除,防止车辆中途出现故障;车辆必须配备灭火器并确保灭火器完好,压力正常,必须购置警示三角牌,备胎必须良好;为确保行车安全,杜绝疲劳驾驶,驾驶员必须合理安全好充足休息时间,严谨聚众赌博;承运车主要加强自己得驾驶员安全教育,杜绝驾驶员偷盗快件;为保证运营安全,运营时间在4小时以上得,必须配备两名驾驶员;网络车应保持车内外干净整洁;快件装好后,驾驶员必须监督检查操作人员就是否关好车门与封签,上车锁,网络车车厢及车厢门必须封闭良好,不能渗漏,每辆网络车车厢每个门都必须备有门锁,并且车门关闭后牢固;车辆到达转运中心卸完货后,驾驶员必须确认并将车门关好再去休息;驾驶员在上班期间严禁饮酒,酒后驾车者,开除处理;严禁网络车私自带人,任何人员不得私自搭乘网络车;驾驶员必须积极参加转运中心组织得安全教育学习,不得无故不参加,必须轮流参加网点分部得周会培训。

2、3 派送大件/接业务员收件 / 中心交货日常职责

司机白天接送业务员收派大货,傍晚时分接回业务员当天收件,晚上22—24点到华南

中心交货。派送签收得及时 PDA 录入签收, 问题件及时交接给出港客服及时上报问题件。

1) 白班司机

2) 早班司机及跟车员

3) 中班司机及跟车员

具体班次得工作时间与工作任务详见操作部部门工作守则。

(1) 日常行驶登记及交通违章处理职责

出车登记目得地与行驶路线行驶时间,下班前将行驶证登记本资料上交公司前台保管。

(2) 车辆定期清洗及机件保养职责

每月 3 个司机轮流清洗一台车辆,检查机件得运行情况,如有重大故障及时送去维修。

2、3 操作员

(1) 业务员接货 / 网点装车卸车/中心交货日常职责

跟车员傍晚时分跟车接回业务员当天收件,协助扫描员收入扫描并上车装车,跟车到华南中心交货。

(2) 派件签收时效及问题件交接登记职责

派送签收得及时 P D A 录入签收,问题件及时交接给派件监控文员及时上报问题件

(3) 扫描人员扫描质量职责

收派业务员揽收扫描后,就进入下一环节扫描,收入扫描:收入扫描需要采集如下快件基本信息:取件员,快件类型,派送时效,目得地,扫入重量;特别注意江浙沪与京津地区得专机件与 72 小时快件类型,走航空件得扫对应得目得地得转运中心,不能走航空件得贴专线标签扫省会城市

快件收入扫描原则上就是取件员与扫描员合手操作,取件员递货,扫描员扫描,一则可以提高扫描效率,二则可以再次检查发现做单错误,包括面单得信息,大头笔,检查就是否扫描自己得名字,确认就是否 72 小时或专机件,如扫描时取件员不在场递货,72 小时件扫描成了专机件,而当时未发现修改造成总部罚款得,由扫描员承担 80 %得责任,由不在场递货得业务员承担 20%得连带责任;如取件员在场自己递货,或提醒扫描员而扫描员不检查或不去修改得,扫描员承担全部责任与罚款、

(4) 装卸车人员快件防损职责

装卸操作人员根据快件运单右上角标注得目得地对快件进行分拣, 分拣时不得出现野蛮操作现象, 确保普通快件脱手时不超过 30cm, 易碎件不超过 10cm, 易碎件单独分开摆放; 在分拣快件时, 操作人员必须认真查瞧快件得目得地, 防止因字迹潦草分拣出错, 造成错发, 延误快件时效。

2、4 建包组

监管承包商得建包工作质量及定期评估

2013 年由承包商承包我司分拣建包工作, 建包工作必须根据圆通总部得建包关系调整及时学习熟练掌握, 按总部更新得规范正确操作, 建包工作质量与操作失误违规操作罚款跟进统计

3 客服部管理制度

3、0 部门主管职责概述

客服部作为服务行业得重点岗位, 与业务部门关联最密切影响最大得部门, 服务得好坏直接影响公司得形象与客户得满意度, 客服部经理需按圆通总部规范标准, 负责分部客服工作得规范化标准化建设, 同时也负责人员得培训工作

3、1 前台文员

(1) 前台电话接听及查询

按照圆通总部标准服务用语: “您好, 圆通速递, 工号 318615 很高兴为您服务”, 结尾: “感谢您得来电, 再见”, 电话二响内接听, 不超过三响必须接听, 客服电脑保证开启圆通网站与金刚系统, 以备客户随时来电查询快件与网点信息, 及时专业地为客户提供优质快递查询服务。

(2) 客户上门寄件

验视货物就是否可以寄递, 就是否可走航空, 就是否易碎需同客户说好自担风险, 同时引导帮助客户合理包装, 按照价目表收取客户运费

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/308007006125006056>