

快递收发中心引进 投标方案

目录

第一章 技术方案	4
1.1. 人员配备	7
1.1.1. 售后服务专员岗位职责	7
1.1.2. 售后服务机构的设置.....	8
1.1.3. 售后服务部的岗位设置及人员配置的原则	8
1.1.4. 售后服务部的组织设置.....	8
1.1.5. 售后服务工作要求.....	9
1.2. 快递整合能力	10
1.2.1. 具备整合周边快递的能力.....	10
1.2.2. 与区域内各家快递签署合作意向书或合作 协议.....	17
1.2.3. 快递整合情况证明材料.....	17
第二章 运营服务方案	18
2.1. 服务方案	18
2.1.1. 服务实施计划及保证	18
2.1.2. 重点难点分析	24
2.1.3. 管理措施及制度.....	27
2.1.4. 服务价格.....	33
2.1.5. 快递收发的时效性和准确性保障措施.....	37
2.2. 安全文明服务措施	40
2.2.1. 收寄安全保障	40

2.2.2. 信息安全保障	41
2.3. 文明服务态度.....	43
2.3.1. 对客户服务用语要求.....	43
2.3.2. 服务语言规范文明.....	44
2.3.3. 服务监督、抽查.....	44
2.3.4. 智能快递设备投放	45
2.4. 投放设备.....	47
2.4.1. 设备清单.....	47
2.4.2. 产品说明书.....	48
2.4.3. 宣传彩页.....	53
第三章 服务承诺.....	57
3.1. 服务承诺内容.....	57
3.2. 服务质量保证措施.....	65
3.2.1. 制定和明确服务人员共组制度和职责任务.....	65
3.2.2. 组织强有力的专业队伍.....	66
3.2.3. 以严格的质量控制，确保一次成优，保证计划的执行	67
3.2.4. 加强与业主、原厂商等部门的协调及沟通.....	67
3.2.5. 调度工作.....	67
3.3. 对官兵快递收、发价格的透明程度、优惠力度及优惠措施承诺.....	68
3.3.1. 优惠力度.....	68
3.3.2. 优惠措施.....	68
3.3.3. 智能快递柜	68

3.4. 产生纠纷及投诉后的响应速度和解决方案.....	69
3.4.1. 分工与责任.....	69
3.4.2. 相关投诉意见管理规定及流程图展示.....	70
3.4.3. 投诉流程图.....	71
3.4.4. 投诉的界定.....	71
3.4.5. 服务部门.....	71
3.5. 免费取、送件，特别是办公区集中配送的服务承诺	
.....	74
3.5.1. “双11” “毕业季”等特殊时期服务承诺	74
3.5.2. 其他服务师生、让惠师生的增值服务承诺	74
3.6. 团队优势.....	75
3.6.1. 提供7*24小时的措施解决时效.....	75
3.6.2. 服务培训.....	75
3.6.3. 人员素质.....	77
3.6.4. 服务人员质量意识.....	78
3.6.5. 项目服务人员技术.....	78
3.6.6. 制度保障优势.....	79
3.6.7. 服务方案保障优势.....	80

第一章技术方案

我方承诺：

我方将按以下管理体系进行质量控制，确保产品的质量合格。

① 工作职责

采购经理在购进产品过程中，要牢固树立“质量第一”的思想，依据《公司采购控制程序》，遵照“按需进货、择优选购、响应招标要求”的原则指导采购活动。

严把质量关，坚持采购的产品必须是从具有法定资格的供货单位购进的，由合法企业生产、经营的合法的合格产品。

加强对采购物品的审核工作，经我司质管部门审核合格报总经理批准后方可进货。

对进货产品品牌的合法资格与质量保证能力进行审核或实地考察评价；对所购进产品的合法性和质量可靠性进行严格认真的审核。

签订采购进货合同时，必须注明有关质量条款；对于合同中注明的有关质量条款应严格执行，不得随意放宽；购货合同如果不是以书面形式签订的，应签订质量保证协议书、并须明确其有效期限。

购进产品应有合法票据，并按国家规定建立完整的产品购进记录，做到票、账、货相符。

对进货情况进行质量评审。

采购员要认真学习 and 贯彻执行《产品管理法》、《产品经营质量管理规范》以及《合同法》、《价格法》等法律法规，加强产品知识的学习，以提高自身的综合素质。

要按照《产品采购控制程序》规定，在部门领导的指导下，做好购进产品的结算及有关账务处理工作；复核供货厂商证照是否齐全、完整、有效，是否符合质量管理要求；配合质管部门做好审核工作，向供货单位索取必要的证明材料。

要把好结算关，检查合同、协议执行情况；对执行合同有变更必须要求补办协议，规范购货手续。在签订购销合同时，要有明确的质量条款及标准；了解供货单位的生产状况、质量状况，产品储存情况，及时反馈信息，为有关部门开展有针对性的质量把关提供依据；积极配合建立供货商客户档案。

● 供货备货方案

从物资的装车，运输，卸车过程中有可能遇到的问题进行一系列的预测、可能出现的问题，解决的具体措施，通过一系列流通过程使物资完整无损的运输到目的地。装车是根据构件的特点、储运、装车条件和客户的要求进行运输，做到包装紧凑、防护周密、安全可靠；包装的外形尺寸和重量应符合公路运输方面的有关规定。还要对路况进行实地考

察，确保物资运输过程中的质量安全。

装载前的验证：装载前，必须对要运输的材料进行核对验收；

有效地执行细则——执行装卸、运输方案；——到货后立即执行接收条款。

选取和维护运输工具——正确选用运输工具；——对运输工具进行维护；

正确选取运输路线(在运输前再次对路线进行勘查，确保运输条件与实际情况相符等)。

人员的安排和考核——明确人员的职责——进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

报价方全称：XXXXXX快递服务有限公司

法定代表人(或授权代表)： _____ 签字：_____

2021年4月26日

1.1. 人员配备

从事物流快递行业3-5年以上，有经验者从事本项目。

精选素质较高，优先录用学院家属、军队转业退伍人员，以加强保密性、安全性、科学性、便捷性服务。

人员配备5人以上，根据学院情况适当增减，以保障快递中心健康运行，专职人员向采购部门备案，统一着装，文明礼貌，认真履职尽责。

1.1.1. 售后服务专员岗位职责

负责受理客户投诉。

跟踪产品售后信息。

处理售后服务质量问题。

全面负责售后服务管理工作。

处理顾客投诉，做好售后服务工作，对重大突发事件及时上报商管部经理并协助处理。

负责与各个快递中心的沟通、协调工作。

负责服务质量的监督。

分析整理售后服务过程中反馈的客户资料、市场信息，并与其他职能部门的相关负责人做好沟通、协调工作。

负责与相关部门的接洽和联系工作。

售后服务专员违反上述规定的，第一次罚款50元；第二次罚款100元；第三次罚款200元，并可予以辞退。

1.1.2. 售后服务机构的设置

为了完善管理体系，加大管理力度，提供客户完善的售后服务。

售后服务部作为公司的服务部门，对招标方进行有效的售后服务，协调客户、经销商关系。争取资源，为销售保驾护航。

加强服务工作的组织和管理，合理运作，提高自身服务水平。

坚持“服务好每一位客户”的服务宗旨，为用户提供优质服务。

制定相应岗位责任制度的考核办法和考评方案。

遵守公司的规章制度，按时汇总和上报有关客服工作的报表。

1.1.3. 售后服务部的岗位设置及人员配置的原则

售后服务部的岗位设置遵循权责对等、目标明确的原则，严格按照组织结构图中的职能划分进行岗位设置。

售后服务部的人员编制根据公司发展规模，设计合理管理幅度，依据管理成本领先的原则进行配置。

1.1.4. 售后服务部的组织设置

售后服务部设经理一名，负责部门的日常工作安排与审理，和协作部门的协调工作及向上级工作汇报，并且负

责所有客服中心及售后服务工程师的培训工作，并进行审核。

售后服务部经理下设助理一名兼客户服务中心主任，平时负责协助售后服务部经理，同时负责管理客户服务中心的日常工作，接受客户的投诉或者新产品的使用要求加以妥善的安排及处理，无法处理者须及时汇报售后服务部经理，由售后服务部经理协助及时解决。

1.1.5. 售后服务工作要求

售后人员必须具备所投产品的专业知识和与用户沟通的能力。

保持工作现场整齐有序，所有配件、物资摆放整齐。

严格按照操作规范操作，禁止非法操作。

1.2. 快递整合能力

1.2.1. 具备整合周边快递的能力

整合方案

通过驿站系统对接周边快递站点，同时备案完成全 XX 多家快递公司车辆调用(在用)。

整合物流、快递公司，形成快递统一仓储、办公、配送系统。优化资源配置，实现强强联合、优势互补。

实施快递行业通用标准，强化运输保障能力。

明确收寄、安检、分拣、运输、投递等环节的安全要求，提高运输效率。

集中仓储、装卸货、办公场地，提高分拣、储运、配送效率，降低运营成本。

为深入贯彻国家交通运输部、公安部、商务部下发的《关于加强城市配送运输与车辆通行管理工作的通知》及发改委、公安厅、生态环境厅、交通运输部、商务厅下发的《关于转发推广城市配送车辆管理先进经验提升城市物流管理水平促进居民消费的通知》的文件精神，为进一步加快电子商务发展进程，以服务为宗旨，本方案将结合现有物流实际情况，统筹谋划，合理布局，整合一切有效资源。

● 整合的目的和宗旨

建立物流园，设立统一的物流服务中心，整合现有物流资源，进一步完善基础设施、优化组织模式，以物流统一配

送体系，提升流通效率，降低流通成本，提高服务水平。

提高物流的集中度，实现物流融合，形成规模，转变物流增长方式，满足客户对物流服务需求。

确保物流、快递行业达到——寄运物品100%“先验视、后封箱”，寄递物流活动100%实名制，邮件快件100%通过X光机安检的“三个百分之百”等制度要求落实到位，从源头上防范和化解各种安全风险隐患。

物流、快递配送业务不断发展壮大。近年来，随着电子商务的快速发展，物流、快递行业日益繁盛，人们对物流、快递业务的需求大幅提高。目前快递企业有十几家及电商物流配送中心，分别为邮政速递、顺丰速运、天天快递、宅急送快递、申通快递、韵达快递、中通快递、百世汇通速递、圆通快递、德邦速运、品骏物流、京东物流、优速快递、国通快递和聚源物流等，另有少部分新兴快递业由前述快递经营者兼营。

● 行业整合实施内容

园区安置和分配：招募大中型快递、物流公司入驻园区，设立规范的物流园，形成政府统一建设、企业租赁、政府统一协调管理的发展局面。

场地：集中办公，专区仓储，联合大中型快递、物流公司，合并小型快递、物流公司，以电商物流配送中心小黄人分拣流水线为统一分拣、配送系统，实施分拣场所、运输车

辆、设施设备、从业人员、末端网点整合“五个统一”的经营服务机制，共同打造覆盖面广的现代快递物流服务网络。

制定并实施快递行业通用标准，强化运输保障能力。

明确收寄、安检、分拣、运输、投递等环节的安全要求，提高运输效率。

集中仓储、装卸货、办公场地，提高分拣、储运、配送效率。

措施

与现在合作的快递公司(京东、顺丰、韵达、极兔、邮政、中通、圆通、德邦等)总公司拟定对接端口。

服务总则：我公司有一套严格、科学的质量服务管理体系，确保全过程跟踪与监督管理符合总承包单位和国家法律、法规的要求，保证质量服务管理体系正常运行，力争使各项服务得到贵单位的满意及认可。根据相应文件的要求公司组织相关人员进行了研究，并提出了满足ISO9001质量体系标准的服务质量保证措施实施总则：

领导主抓、分工明确、责任到人：一旦确定我公司为服务商，将由公司领导负责组织全面质量服务管理工作。在具体操作人员上将安排熟悉业务、精干的人员投入所有项目，工作中一定做到认真负责，确保每个环节不发生差错，建立完备的责任制度，明确服务工作中每个环节每个具体操作人员的责任及差错惩罚措施，确保服务工作顺利圆满的完成。

层层把关、高质高效：任务接手后，争取时间，坚持按预定的计划和时间安排进行工作，做到事前、事中、事后都严格的把好关，把问题消灭在萌芽状态，发现问题及时解决。

加强联系、紧密合作：在整个服务过程中，加强与贵单位的联系，各项变更或拿不准的事项，均事先和贵单位商议并取得同意后进行实施。

合理合法、廉洁奉公：整个服务过程中每一个程序都必须经过严格的自审、校核、审定、批准四级审查制，以确保服务工作的全过程符合总包和国家法律、法务过程的合法性、公正性，确保合法、公平、公正的完成质量服务工作。

质量保证体系：

成立质量管理领导小组。

组长：项目经理。

副组长：项目技术负责人。

成员：项目组成员。

质量管理依据：依据本项目招标文件、验收采用的现行规范和标准质量管理组织机构及职责。

质量管理组织机构：为保证服务质量体系的有效运行，实现本工程质量目标，根据本项目的实际情况，建立以项目经理为组长的项目质量管理领导小组，日常具体工作由项目经理负责，按照招标文件、合同条款、项目规范、验收标准及技术细则要求，运用先进的管理方法。

步骤

物流轨迹查询-使用的物流单号和快递单号即可实现查询物流信息。

接口规则：查询接口支持按照运单号查询(单个查询，并发不超过10个/S)。

指定的物流运单号选择相应的快递公司编码，格式不对或则编码错误都会返失败的信息。

返回的物流跟踪信息按照发生的时间升序排列。

接口指令。

接口密钥申请。

规划

建设500格智能化快递柜，专用快递三轮车，让学院人员更便捷高效享受快递服务。

中午时间(11:30—14:30)和晚饭后(17:00—20:00)时间段有专人办理业务；二是在家属区和办公区指定位置(具体以采购人最终设计方案位置)，建立智能柜服务区(智能柜和配套设施由成交供应商负责建设)，并配套综合管理业务系统，实现7*24小时自助服务；三是要保证每天在晚饭后(17:00—20:00)为办公区的师生提供一次集中派送服务，集中派送定人定车，全部派送至采购人办公区指定地点。具体实施方案根据学院情况安排再做修改，保证官兵寄、取件需求。

服务规章制度：

为切实加强管理和考核，推进项目服务工作规范化、标准化，保证项目业务持续健康发展，维护采购方信誉和形象，根据劳动法及合同相关条款，结合本项目实际情况，特制定本标准。

本标准适用于本项目服务标准。

我公司当遵循本办法，制定本公司业务考核细则，并纳入公司考核管理体系。

我公司将自觉接受采购方部门的管理，管理内容主要以合同中约定内容为主。

服务规章制度细则：

加强团结协作，严禁在作业时间段内干与工作无关的事，不得在生产现场乱串。

严格执行规定的作息时间，按双方业务量处理时段需要规定的时间按时到岗，不得迟到或早退，必须在规定时间内及邮件处理效率，将当日全部出口邮件处理结束方可下班。

严格按甲方规定的快递包裹处理操作流程进行邮件的收寄、扫描、封发、装车等作业，杜绝野蛮作业，严禁抛掷和踩踏邮件。

所有的现场操作人员必须严格服从邮政现场生产调度的工作安排，并按规定的流程进行操作。

所有操作人员必须爱护生产设备，严禁将PDA摆放在皮

带机上。下班后我公司将落实专人将PDA存放到指定位置，并按规定进行充电。同时指定人员必须逐日按实登记各类表格数据，并统计、发送相关的产量报表。

我公司将使用签定劳动合同和缴纳工伤保险的员工参与快递处理工作。

我公司必须加强对员工安全生产教育，遵守交通规则/安全操作规定，确保安全生产无事故。在项目运作过程中涉及的相关安全责任由我公司自行承担。

每日作业结束前我公司将落实专人清理生产作业场地和皮带流程线夹缝处，同时要加强对空邮袋的检查清理工作，杜绝有件遗漏在装卸车垛口、生产现场、空袋中以及皮带流水线的夹缝处等。

时限保证措施：

快递处理时限：我公司承诺在现行作业模式下，每小时处理必须达到4000件以上，我公司将按规定时间要求配足快递处理和装卸人员，确保快递的封发正确率达99.98%以上和邮路准点发车率达100%。

本公司拥有一支优良的团队。因此对于用户提出的问题及响应要求，我公司将在0.5小时内作出响应处理，1小时之内解决问题。我公司在项目结束后，每隔1个月将会进行电话回访，询问提供帮助，解答有关问题。

我公司在提供以上服务的同时，还会提供以下服务：

免费服务项目：客户可以通过我公司的电话，电子邮件，在线留言板等形式免费询问疑难问题及相关问题等。

1.2.2. 与区域内各家快递签署合作意向书或合作协议

每1份合作意向书得0.5分，满分3分。 3分

1.2.3. 快递整合情况证明材料

在同类项目经验案例当中，具有业主出具的快递整合情况证明材料。每份材料得0.5分，满分2分。 2分

第二章运营服务方案

2.1. 服务方案

2.1.1. 服务实施计划及保证

基础建设500格以上智能化快递柜，增加快递柜主柜比例，保障学院集中取件、寄件，安排专用快递三轮车，保障办公区派送。树立服务理念，让学院人员享受便捷高效快递服务。具体实施步骤根据学院具体情况安排：中午时间（11:30—14:30）和晚饭后（17:00—20:00）时间段有专人办理业务；二是在家属区和办公区指定位置（具体以采购人最终设计方案位置），建立智能柜服务区（智能柜和配套设施由成交供应商负责建设），并配套综合管理业务系统，实现7*24小时自助服务；三是要保证每天在晚饭后（17:00—20:00）为办公区的师生提供一次集中派送服务，集中派送定人定车，全部派送至采购人办公区指定地点。具体实施方案根据学院情况安排再做修改，保证官兵及家属寄、取件需求。

积极响应官兵和家属实际需求。包含对服务实施计划及保证（计划落实整合）。

整合学校周边各家快递、电商包裹、物流包裹入驻快递服务中心，整合“四通一达”、顺丰及京东物流等主流快递公司，可根据官兵及家属选择的快递方式，将更多的优质服务和优惠政策提供给官兵及家属，在相应快递公司的市场价

基础上，平时给予12%的综合优惠率，毕业季(6月15日-7月15日；12月15日-1月15日)等集中代发给予14%的综合优惠率。)。

1. 加强人员培训管理，提高服务品质

为了员工能够更好的掌握业务流程，能更快、更准确的操作，为官兵和家属提供优质的服务。

培训阶段定制，主要通过其言行、表现，观察本仓管和收派员进行考察。不合适者予以淘汰，人品可靠符合我司用人原则，提交人事办理入职合适的人选填写相关入职资料，合格的人进入公司。

培训内容如下：

运单填写的规范性重点：一切问题皆由填写而生，如数字“1”“5”和“3”“、7”和“1”的填写；

填写电话的重要性、熟悉掌握快件的价格及运费的计算方法；

快件与仓库的交接程序，掌握快件标准操作要求。

规范操作与注意事项(如业务员与仓管交接的收派物件平衡表的签字确认。

滞留件的正确原因代码操作、了解《内部服务手册》的用法(掌握服务手册的查看方法及各种符号的使用说明、问题件的产生、案例分析、处罚及避免办法。

第三方付款、签回单业务、特殊业务技能操作及注意事项、掌握收派员仪容、仪表要求及行为规范。

掌握收派员日常用语、电话服务、上门服务规范。

解处理客户异议的步骤及过程(如何面对客户的拒收、

附件及刁难客户的协调处理)、熟悉限时服务条款(如逾限件的产生及防范措施,逾限件的退费流程)。需要每天不断跟进,日常养成和为今后长期良好习惯作铺垫。

基本礼貌用语培训内容

常用礼貌用词:请、您、谢谢、对不起、请原谅、没关系、不要紧、别客气、您早、您好、再见。

称呼语:同志、夫人、太太、女士、阿姨、大姐、先生。

欢迎语:您来了、欢迎光临!

问候语:您好、早上好、早安、晚安、下午好、晚上好!

祝贺语:节日快乐!圣诞快乐!新年快乐!生日快乐!

道歉语:对不起、请原谅、打扰了、失礼了。

告别语:再见、欢迎下次光临、晚安、明天见。

道谢语:谢谢、非常感谢。

应答语:是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不客气、没关系、这是我应该做的。

征询语:我能为您做点什么吗?您喜欢……?请您……好吗?有什么需要帮助的吗?

员工的基本行为规范,做到仪表端庄、精神饱满,服装整齐整洁,穿工作衣、裤上班,不披头散发,不戴过分张扬的耳环、戒指、手镯等饰品,不留长指甲,不穿拖鞋、响底鞋上班。

2. 快递服务流程

快递入库

我公司针对该服务站采用一种快递入库智能分拣方法和系统，提高入库的效率。

系统流程如下：

获取快递位置信息以及快递的条形码信息；

根据快递的条形码信息，将快递运送传输至条形码信息对应的位置；

获取仓库当前的空位信息，并根据空位信息为快递分配相应的仓位；

获取仓位的坐标，并根据快递的位置以及仓位的坐标将快递输送至仓位中。

通过获取快递位置信息以及对应的条形码信息，再运送传输以对快递进行分类，然后通过获取仓库空位信息来将快递输送至仓库空位中，实现了对快递的自动分拣以及入库，提高了快递分拣入库的效率，同时能够保证分拣入库的准确性，有效地降低了快递分拣入库的成本投入。

快递入库智能分拣系统包括：

信息采集模块，用于获取快递位置信息以及快递的条形码信息；

传输模块，用于根据快递的条形码信息，将快递运送传输至条形码信息对应的位置；

仓位分配模块，用于获取仓库当前的空位信息，并根据空位信息为快递分配相应的仓位；

入仓模块，用于获取仓位的坐标，并根据快递的位置以及仓位的坐标将快递输送至仓位中。

通过获取快递位置信息以及对应的条形码信息，再运送传输以对快递进行分类，然后通过获取仓库空位信息来将快递输送至仓库空位中，实现了对快递的自动分拣以及入库，提高了快递分拣入库的效率，同时能够保证分拣入库的准确性，有效地降低了快递分拣入库的成本投入。

快递出库

针对服务站快递出库我公司采用快递自动识别拍照系统，通过系统高清摄像头或者高拍仪设备将物流(快递)单据快速批量扫描，扫描后直接出库。该系统在全国各大快递系统直接对接，实时上传数据，也可以保存至本地文件。提高了出库的效率。

支持所有一联单识别速度非常快。

条码识别率高，高清摄像头图像清晰。

识别率超过99.9%，可识别所有快递公司的快递订单。

支持高清摄像头测试，可以设置照片不同尺寸。

支持顺丰，圆通，申通，中通，韵达，邮政，ZJS,EMS,天天，速度，速度，全峰，德邦快递单号识别！

站点及快递件的消毒管理

快递件到达站点后，应采用消毒液消毒或紫外线消毒。

收寄快件场所为室内空间的，每日应进行通风至少2次，每次不少于30分钟。不能开窗通风或通风不良区域，使用电风扇、排风扇等机械通风方式进行。疫情防控期间，不建议使用中央空调通风换气。此外，还要对站点区域包括各种快递车辆、各类物体表面、办公用品、清洁用品、垃圾存放设施设备等进行不留死角的消毒和保洁。

消毒方法

酒精：酒精能使细菌的蛋白质变性凝固。可使用75%酒精对手部、台面、设施设备和手机消毒；

84消毒水：可按照1:24比例兑水，有效的氯含量大约为500mg/L。消毒时间大概30分钟，消毒方式可以利用擦拭、喷洒或者拖洗的方式；

漂白粉：漂白粉能使细菌的酶失去活性导致死亡，是非常有效的消毒杀菌法。在桌椅、地面、墙面等使用1-3%漂白水(漂白粉加清水)，用抹布擦拭即可达到消毒目的；

紫外线灯：使用30分钟即达到消毒杀菌效果，适用于对空气、水和工作服消毒杀菌，使用时应避免直接照射人体；

空气清洁：保持室内空气清洁，常通风换气可带走病毒，降低其在室内的含量，降低感染几率。

2.1.2. 重点难点分析

当前学院物流服务重点难点

一是快递投放混乱。摆摊设点，目前许多投递点各自为政，校外设有临时投放点，师生收发快递很不方便，严重影响秩序、影响学院的美观。

二是存在安全隐患。各家快递车辆在校园随意穿行，对师生人身安全造成了很大的隐患。学院教职工和员工的信息安全得不到保障。

三是非智能化平台。采取传统单一货架或地式派件，师生取件费时费力，中午等取件高峰容易造成派件点拥堵。无法解决918、双11、双12及开学离校高峰投递时期瓶颈问题。

解决方式

我司采用最先进最成熟的模式建立校园快递服务中心，由各大快递配送至学院，成熟团队进行分拣上架操作，专人负责售后以及揽件服务。师生取件采取超市自助式取件，取件人凭借证件进入货架场地，自主在货架领取快递，然后行至出口的多台高拍出库仪，扫描出库，减少排队时间，大大提升了取货时效，此种出库方式，相比传统的工作人员取件，效率至少提升3-5倍。

校园快递服务站是我公司与学院校企合作的产物，是大员工校内创业实训基地，通过提供真实的企业运作环境，为员工提供真实的岗位操作流程和运营管理平台，引入我公司人才培养机制和绩效考核，以公司化形式进行运营的可传承、可延续、可以融入学院自身人才培养体系的项目。

通过校园快递服务中心，让更多的员工在校实训，提前接触企业，了解需求，提高大员工创业就业实战能力和就业层次。

投入多组智能柜，方便小件包裹的寄存，以及包裹自助邮寄服务，有带摄像头的智能柜均已经开通智能取件功能，使用者可以在柜子上自主选择、授权，使用取件功能。



2.1.3. 管理措施及制度

管理措施及制度(具备落实邮政管理局印发的《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》)。

我方保证保护官兵的各种信息安全。坚持项目档案全过程管理理念，遵循“谁主管谁负责”、“管生产必须管档案”的原则。

服务项目

人员管理制度

快递员工作制度

确保工作的顺利开展，为官兵和家属提供优质的服务。提高全体业务人员综合素质，树立本公司的良好声誉和形象，使工作能够规范化，制度化，特制定以下规定：

本公司职员必须忠诚于公司，热爱本职工作，遵纪守法，礼貌待人，恪尽职守，严格遵守公司各项规章制度，努力学习，刻苦钻研业务，取长补短，不断提高自身修养及综合能力；

本公司职员必须向公司提供准确，详实的信誉凭证(如户口本、身份证、毕业证等)，以便公司建档，保存；

本公司职员禁止兼职，不允许开展本公司以外的其它业务，更不允许利用本公司客户资源内外勾结，吃里扒外，一经发现，立即开除；

本公司职员不准贪污和私自挪用公司款项，一经发现，除照价追偿外，追加五倍罚金，立即辞退；

第一条本公司员工应严格遵守公司规定的价格体系，不得擅自改动，如遇特殊情况应立即汇报请示，如自做主张造成损失，由当事人负责；

第二条业务人员应积极按照公司规定开展业务，提供服务，不得私自对客户承诺不符合公司规定的返利或优惠，不得夸大其辞，欺骗客户和公司，对违反规定者立即辞退。

设备管理制度

总 则

第一条为加强我公司快递设备设施的管理，保障设备设施正常使用，特制定本制度。

第二条本制度适用于公司工作人员对使用的设备设施管理。

第三条工作人员使用的设施设备主要包括智能快递柜系统、智能寄件系统、驿站下单系统、电动三轮车、快递扫描把枪、传送带、智能称重系统、电脑、打印设备等。

设施设备的档案管理

第一条电动三轮车、快递扫描把枪等重要设施设备必须建立设备档案，档案内容应包括合格证书、使用说明书、使用记录、保养维修记录、事故报告、备品附件清单等，相关资料应及时归档备查。

第二条设施设备应建立使用、检查、保养、维修记录等。

设备设施的使用、保养和维修

第一条设施设备的使用必须落实“四定”：定人员、定职责、定任务定管理；人员变动时，必须履行交接手续。

第二条设施设备负责人及操作人员必须进行岗前培训和考核，合格后方可操作；操作时必须严格遵守相应的技术安全规则。

第三条所有设施设备必须按规定用途和性能使用，不得带故障、超负荷或超高、超速作业。

第四条设施设备的管理必须严格落实定期检查制度。设施设备负责人根据设施设备的维修保养计划每天对设施设备进行日常检查，发现问题如实记录及时上报处理。

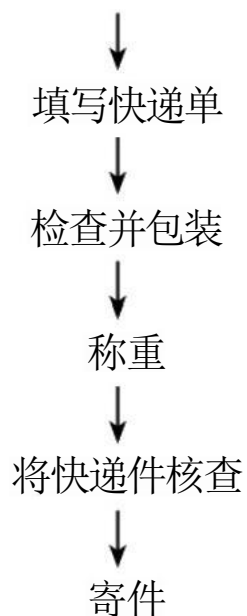
第五条设施设备所有保养、维修必须进行认真登记，并及时将登记归档备查。

第六条所有设备设施的保养、维修必须事先逐级上报领导进行审批，审批内容包括：设备设施的现状，申请保养、维修的部位，维修方式及维修费用预算等；待企业负责人批准后方可实施。

快递管理制度

快递收发中心引进快递收发中心引进寄件流程

整改



填写快递单：由寄件人用正楷字体清晰填写收件方和寄件方详细资料(地址、收件人、联系电话、邮编等)。

检查与包装：收揽员负责对寄件的检查审核，并把所寄物品的属性进行详细登记，检查审核通过后，由寄件人按照快递公司的包装要求进行包装，并把快递单贴于包装盒上。保留寄件单据。

寄件规定：

物品分类

序号	寄件类型
1	A类：紧急件
2	B类：贵重件(如票据、证件、贵重礼品或物品等)
3	C类：普通件(如资料、文件等)
4	D类：大件(设备)

严禁寄违禁物品，一经发现进行处罚。

收件规定：

不需支付到付快递费的快递登记后，应及时通知取件人签字领取。

需支付到付快递费的快递收件，应及时通知收件人办理付款手续收件。

贵重物品和秘密文件，原则上由通知收件人自领，如收件人无法领取时，登记确认后统一派送(收件人亲自接收)。

遗损件索赔：寄(收)件人发现所寄(收)快递发生遗失或损坏的，应第一时间将单号报到售后服务部，由公司与快递公司跟进索赔，寄(收)件人须给予相关配合。

消防管理制度

预防事故设施

1) 检测、报警设施

压力、温度、液位、流量、组份等报警设施，可燃气体、有毒有害气体、氧气等检测和报警设施，用于安全检查和全数据分析等检验检测设备、仪器。

2) 设备安全防护设施

防护罩、防护屏、负荷限制器、行程限制器，制动、限速、防雷、防潮、防晒、防冻、防腐、防渗漏等设施，传动设备安全锁闭设施，电器过载保护设施，静电接地设施。

3) 防爆设施

各种电气、仪表的防爆设施，抑制助燃物品混入(如氮封)、易燃易爆气体和粉尘形成等设施，阻隔防爆器材，防

爆工器具。

4) 作业场所防护设施

作业场所的防辐射、防静电、防噪音、通风(除尘、排毒)、防护栏(网)、防滑、防灼烫等设施。

5) 安全警示标志

包括各种指示、警示作业安全和逃生避难及风向等警示标志。

劳动防护用品和装备

包括头部，面部，视觉、呼吸、听觉器官，四肢，躯干防火、防毒、防灼烫、防腐蚀、防噪声、防光射、防高处坠落、防砸击、防刺伤等免受作业场所物理、化学因素伤害的劳动防护用品和装备。

安全设备设施清单

序号	类型	名称
1.	检测、报警设施	压力表、温度计、液位计、流量计、可燃气体、有毒有害气体等检测和报警器
2.	设备安全防护设施	遮阳棚、夏季四防、冬季四防购买的物资(手电筒、探照灯、应急灯、防汛水泵等)、防雷检测
3.	员工防护设施	手套、鞋，耳塞、排气扇，防护栏杆
4.	安全警示标志	各种指示、警示作业安全和逃生避难及风向等警示标志
5.	防止火灾蔓延设施	阻火器、安全水封、回火防止器
6.	灭火设施	水喷淋、蒸气、泡沫释放等灭火设施、消火栓
7.	紧急个体处置设施	各岗位的洗眼器、各岗位的应急照明灯

8.	逃生避难设施	逃生和避难的安全通道(梯)、安全避难所(带空气呼吸系统)、避难信号
9.	劳动防护用品和装备	安全帽、防护面罩、防护眼镜、滤毒罐、长管式呼吸器、空气呼吸器、防化服、安全带、绝缘手套、绝缘鞋等各种劳保用品。

2.1.4. 服务价格

平时价格：保障官兵快件优惠12%

毕业季价格：保障官兵邮件优惠14%

赔偿办法

赔偿原则：与寄件人之间有约定的应从约定，没有约定的按以下原则执行。

快件延误。延误的赔偿应为免除本次服务费用(不含保价等附加费用)。

由于延误导致内件直接价值丧失，应按照快件丢失或损毁进行赔偿。

快件丢失。快件发生丢失时，免除本次服务费用(不含保价等附加费用)，此外，还应：

- a) 对于购买保价的快件，按照被保价金额进行赔偿；
- b) 对于没有购买保价的快件，按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿；
- c) 造成用户其他损失的，按照相关民事法律法规赔偿。

快件损毁。快件损毁赔偿应主要包括：

a) 完全损毁，指快件价值完全丧失，参照快件丢失赔偿的规定执行；

b) 部分损毁，指快件价值部分丧失，依据快件丧失价值占总价值的比例，按照快件丢失赔偿额度的相同比例进行赔偿。

内件不符。内件不符赔偿应主要包括：

a) 内件品名与寄件人填写品名不符，按照完全损毁赔偿；

b) 内件品名相同，数量和重量不符，按照部分损毁赔偿。

投诉受理办法

第一条投诉受理，渠道主要包括互联网，电话，信函等形式，国内快件投诉有效期为1年，受理投诉时，应记录一下信息：投诉人姓名、地址、联系方式、运单号；投诉理由、目的、要求；其他投诉细节；核对信息，保证信息准确性；

第二条投诉处理时限，国内快递服务投诉处理时限应不超过30个日历天，与投诉人有特殊约定除外。

第三条投诉处理，应对投诉信息进行分析，第一时间与服务站负责人、指导教师、快递公司沟通，提出处理方案，制定补救措施，按照承诺及时处理。投诉处理完毕，应在处理时限内及时处理结果告知投诉人。

第四条投诉信息统计分析，定时统计分析投诉情况分类、投诉原因、补救措施、提升服务质量防止今后发生类似投诉。

●投诉处理方案

客户投诉的主要原因一般包括：

- 1) 业务人员操作失误：计量重量确认有误、货物包装破损、运输时间延误、回执单据未及时返回、货物丢失或损坏等。
- 2) 供方操作失误：供方运输过程中货物丢失或损坏、送(提货)时不能按客户要求操作、承运工具未按预定时间到达等。
- 3) 客户自身失误：客户自己失误，在合作中故意刁难等。
- 4) 不可抗力因素：天气、事故等造成的延误、损失等。

应对以上情况，需要做到：

- 1) 虚心接受，耐心倾听。
- 2) 设身处地，换位思考。
- 3) 承受压力，用心去做。

应急预案

为用户解决使用中的问题，制定快递柜保修措施及应急预案：

服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。

服务目标：最大程度保障用户智能快递设备的使用，为用户解决各种突发问题。

服务效率：保险期内或保修期外如产品出现故障，供方接到通知后，会在半小时内安排技术人员与使用单位电话沟通，需要现在去人维修的，维修人员在8小时内到场，到达现场立即开始维修并在24小时解决故障。

服务原则：a、客户至上原则 b、主动性原则 c、及时性原则 d、全员品质与全员服务原则。

公司任何人员接到售后服务需求信息的，均应在立即将该信息反馈至设备与服务管理部客诉专员，紧急情况下应立即电话通知设备与服务管理部或客户服务第一责任人。

● 快递柜故障

设备与服务管理部客诉专员确认并记录售后服务需求信息后，应在半小时之内通知客户服务第一责任人，在一个小时内对服务需求进行分类，属于产品问题地向工厂品质部反馈，属于设备或服务问题的则向设备与服务管理部反馈，并每天跟踪处理进度和处理结果。

客户服务第一责任人在接到售后服务需求后应立即联系客户或用户，并在半小时之内告知客户或用户初步解决方案。紧急情况下，客户服务第一责任人应在接到售后服务需求后立即赶赴现场，同时通知所需的技术支持人员立即赶赴现场，同时配备必要的抢修设备及材料。

公司在每个区域均配专业级技术支持团队，配备应急服务的相关设备及备用产品，需要到现场服务的，客户服务第

一责任人应保证所需的售后服务人员在两个小时之内到达市内现场，四个小时之内到达郊区现场，十二小时之内到达省内现场，省内没有合适的技术支持人员除外。如果通过电话指导可以满足客户或用户服务需求的，可以不用到现场。客户服务第一责任人提出售后服务技术支持要求的，设备与服务管理部应及时调配技术人员，全力满足响应时间要求。

应急服务费用：首先是先解决问题为第一要务，在质保期内出现产品质量问题有供方免费维修和更换属质量原因造成的设备零部件损坏。保修期外出现的设备零部件损坏只收成本费。由需方人为因素造成的设备损坏，维修或提供的配件均按成本价计收。

2.1.5. 快递收发的时效性和准确性保障措施

快件在处理过程中，凡驿站之间办理交接的都必须严格执行交接验收制度，凡站内作业处理，在保证快件处理质量、明确责任的情况下，可根据实际情况自行确定。

交接验收的基本内容

根据清单或路单逐件、袋核对所登项目和总数是否与实物相符。

逐件验视保价、特快专递快件，重点抽验其它快件是否符合规格标准。

快件袋、容器的封装是否符合规格。

总包的发运路向是否正确。

快件总包封发不合格

无条码袋牌或条码不可识读。

袋牌字迹模糊，不能辨别接收站名和号码。

总包超过限重，特快专递快件未标注重量。

铅封印志模糊，不能辨别封发站名；铅志不固、铅志顺夹袋绳可以抽出，印志有撬动、锤砸等痕迹。

扎绳有结头，捆扎不紧能将袋绳捋下。

使用手携扎袋器封袋的，夹印在塑料带上无封发局名。

袋身有二厘米以上破洞、裂口，破洞非机器缝补或破洞用袋绳捆扎，内件有取出可能，内件破损造成袋皮水湿、油污。

勾挑核对

在快件总包发出之前、接收时或接收之后，均应根据实物逐件、逐袋勾挑核对相关清单、总清单和路单，以确保登单项目与实物相符。

在快件发出之前及接收时或接收之后，均应根据快件逐件勾挑核对相关清单、总清单，以确保快件交接质量。各局在内部交接中在确保快件安全，责任段落明确的前提下，可自行确定交接方式。

平衡合拢

在每日、每班次对快件进行平衡合拢，工作终了时，将数据归档，系统自动生成“给据快件平衡合拢表”。

合拢时，如果总数不平衡或结存数与实存数不符，应即

采取措施查明。如复查无结果，应立即向主管人员如实汇报，并作详细记录备查。

2.2. 安全文明服务措施

安全文明服务措施(重点是做好安全防护工作,做到防火、防盗、防丢失、防泄密等,其次是统一着装科学规范操作要领,每周考核一次、学习一次、查找落实)。

为了更好地服务,我们提供定期巡检,消除质量问题点。

2.2.1. 收寄安全保障

● 投递安全保障制度

加强对中转快件的安全检查,对可能损害国家利益和人员安全的快件,应立即停止操作,妥善处理,并及时上报总公司和相关国家机关。

公司所承担的维护国家安全的义务

教育和防范,制止的义务。

提供便利条件和协助的义务。

及时报告的义务。

如实提供情况和协助的义务。

保守秘密的义务。

不得非法持有属于国家秘密的文件,资料和其他物品的义务。

不得非法持有,使用窃听,窃照等专用间谍器材的义务。

● 货物安全保障制度和措施

防止损毁。即防止快件受潮、污染、虫咬、鼠咬、火烧等造成损毁。

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/698077062026006137>