

# 借助“双11”提升快递公司服务质量

文/孙维国

## ◎头条锐评

11月7日,自治区邮政管理局与呼和浩特市邮政管理局联合举行了2018年全区快递业务旺季服务保障工作新闻通气会。初步预计,“双11”期间全区处理邮件(快件)业务量(剔除中转量)将接近1400万件,比去年同期增长35%,预计最高日处理量可能突破300万

件,比去年增长40%。“双11”期间日最高处理量和业务总量均将再创新高。(11月8日《北方新报》)

对快递公司而言,“双11”如同一场战役,如何打赢这场硬仗,不仅关乎消费者利益,也关乎商家利益,更关乎快递公司利益。换言之,如果快递公司不给力,消费者下单越多,后续问题也越多,“双11”的

负面影响也越大。

快递公司怎么打赢、如何打赢?需要政府强化监管,完善服务,需要全社会大力支持,但最根本的是快递公司自身作为。

众所周知,每到“双11”快递公司都面临人员短缺问题,如何化解这一问题,功夫显然不在“双11”,而在快递公司日常经营的每一天。因为,快

递员工责任心的塑造,需要长年累月的人性化企业文化的培育,一点一滴树立起来。也就是说,“双11”是对快递公司日常管理和服务质量的集中检验。这就要求快递公司在日常管理和服务质量上下功夫。

从行业发展本身看,“双11”是快递公司高质量发展的“助推剂”。快递公司作为服务行业,服务质量是

发展根本要素。硬件设施再先进,如果缺少服务质量支撑,最终也会被市场淘汰。做好服务质量,需要细化内部管理,更需要员工责任心支撑。快递公司服务质量核心要素是员工的责任心,只有每一位员工具有高度的责任心,细致服务才能转化为员工的自觉行为,服务质量才能得到保证。恰因此,快递公司需要在关爱、尊重

员工上多想办法、多出举措、多办实事。企业对员工越真情关爱,员工队伍越稳定,员工的责任心越强,服务水平以及对企业的忠诚度就越高。而这正是快递公司打赢“双11”硬仗的根基,也是快递公司最大的市场竞争力。

评论投稿邮箱:fbxbtxw@163.com,请注明“本土声音投稿”。

## ◎画外音

### “城市大脑”

文/何希画/曹一

高清探头扫到破损的路灯、窨井盖,智能系统第一时间辨认损害并发出警告;每个路口的车流量、行人数据,组成一张热点图,红绿灯时间调控可以“对症下药”;台风将至,降雨、风速、河道水位,来自不同系统的信息汇总到一起,以防城市内涝……如今,不少城市都在打造自己的“城市大脑”,让数据帮助城市思考,让社会治理、城市管理、民生保障更加方便高效。

这正是:打造城市大脑,数据帮人思考。完善治理体系,生活越来越好。



### “无证经营”不能成为潜规则

文/山歌

## ◎不吐不快

据《北方新报》报道,今年5月13日,李女士在回民区海拉尔西街京源汽配城内的开德顺汽车维修服务中心更换机油和机油滤芯后不久,该车机油滤芯上出现了一个缺口,导致出现打火后立刻熄火。在此后的维权过程中,李女士发现,开德顺在为她的车辆更换机油机滤时,并没有交通运输管理部门发放的《道路运输经营许可证》,该证是汽车维修厂必备的经营资质。

虽然目前尚无车辆受损是由产品质量不合格或维修不当所造成的定论,但厂家的无证经营确实是一个躲不开的硬伤。《道路运输经营许可证》是汽车维修厂必须具备的经营资质。无证经营既违反了国家法规,也意味着厂家的维修水平得不到保证。李女士据此提出质疑,并进行索赔,是合情合理的。

呼和浩特市道路运输管理局回民区分局李局长坦承,他们一直要求京源港加强对这些无证汽修厂的监管,他们也向

这些汽修厂下发过三四次整改通知,督促对方抓紧时间办证。

李局长表示,只整改而不停业是为了“维护企业经营秩序”。而且这样的情况全市都有,这其中包含历史原因、执法人员不足等多种客观原因。这么一看,“先上车后买票”已经成了行业潜规则。此举利于维护无证企业经营秩序不假,但因与法规相冲突,显然对整个市场秩序,以及消费者权益保护是不利的。这个潜规则不除,则显规则难兴,市场就无法摆脱混乱走上正规。

### 司机安全了乘客才安全

文/程绍德

## ◎读者热评

近日,因乘客与司机互殴引发的重庆公交车坠江事故引起了人们的高度关注。在呼和浩特,乘客与公交车司机的矛盾也屡见不鲜,如何保障公共交通安全?记者近日就此展开了调查。(11月8日《北方新报》)

公交车是一个流动的开放式公共平台,有的乘客不遵守“前上后下”“上

车主动投币”“下车按停车按钮”“公交车到站上下客”之类行驶规则,不顾“不得携带三品上车”“车厢内禁止抽烟”等管理规定,被公交司机制止后就恶语相向,甚至大打出手,不仅让公交车司机很“受伤”,也使得乘客的生命安全失去了可靠的保障。毕竟,公交车司机手中握着的方向盘,关系着一车人的安危。

因此,保障公共交通安全,首先要采取有效措施保证司机的安全。当然,作为公交司机,也要努力提高自己的职业素养,在工作中既要讲原则又要兼备人性化。即面对乘客无理取闹行为,首先应该把乘客人身安全放在第一位,做到有理让人、以德服人,尽量避免和乘客斗嘴动手,这样自己的劳动才会被更多市民所尊重。

### 街头巷尾不妨放几个狗粪收集箱

文/王建国

## ◎快言快语

狗屎被人们称为“地雷”,在一些街头巷尾,尤其是城市绿地可能遭遇。虽然也有宠物狗主人用废纸为其善后的,但这样的狗主人毕竟不多。究其原因,笔者认为,当狗的主人为狗粪善后之后,狗的主人不知将手

中的狗粪丢哪里?总抓在手中也不是个事啊。

前几年,我去香港旅游,看见每隔一段路,道路金属护栏都挂着“狗粪收集箱”,上面有活动盖板。以便让遛狗的市民及时收集狗粪投入箱内。巡街的保洁员则将狗粪作为有机肥回收利用。

这样一来,香港街头的狗粪就“消失”了。结合实际情况,不妨也在街头设置“狗粪收集箱”,比如附设在垃圾箱上,加注用途说明,并且让保洁员及时收集与利用。这样一来,养狗的市民为狗粪善后就不会有顾虑,沿街的狗粪想必也会越来越少。

### 提升报刊亭体现城市细节之美

文/杨玉龙

## ◎网友发言

目前,北京市有报刊亭1186处,其中306处经营范围含有销售食品,属于合法经营。对于违法违规经营的情况,北京市将加强综合执法,将报刊亭打造成新型的阅读空间。

昔日的报刊亭,不仅是人们汲取信息的地方,也是城市公共设施的有机

组成部分。但随着移动阅读的兴起,传统的报刊亭已不能满足市民需求,经营陷入困境。作为公共文化服务的组成部分,不应让报刊亭只成为记忆,对其规范提升很有必要。其实,让报刊亭适应时代发展,首先要符合城市的规划与发展,其次离不开有效的规范。而且,随着城市的发展,各地陆续推出了

智能报刊亭,也为城市报刊亭的发展提供了示范。报刊亭构造了一座城市最基本的阅读生态,而提升报刊亭更彰显着城市之美。唯有顺势而为,通过“智能+文化”等多种有效渠道,发挥好其文化宣传、便民服务、城市管理等功能,报刊亭才能在城市精神文明建设和公共文化服务体系建设中再立新功。