江苏省快递协会
江苏省高等学校后勤协会 文件

苏递协〔2023〕2号

苏高后协〔2023〕31号

关于联合开展江苏省高校快递服务先锋驿站推举活动工作的通知

为进一步提升我省高等学校（以下简称“高校”）快递服务水平，创建绿色、和谐、智慧、安全校园，充分发挥标杆先进引领作用，推进校园快递服务中心标准化、规范化、社会化建设，根据《关于进一步提升我省高等学校快递服务水平的实施意见》（苏高后协〔2019〕22号 苏递协〔2019〕2号）的要求，经江苏省高等学校后勤协会、省快递协会研究，决定开展全省高校快递服务“先锋驿站”推举活动。现将有关工作通知如下：

一、指导思想

坚持以“互联网+校园快递”为发展方向，全面提升全省高校校园快递服务规范化+服务育人，推动快递服务单位提升服务质量，实现校园快递服务安全寄递、绿色环保、规范便利、融合

创新、服务育人，不断提升我省校园寄递服务水平。坚持以推举促建设、以推举促管理、推举建设结合、重在建设，推进我省校园快递服务工作走在全国前列。

二、组织领导

由江苏省快递协会、江苏省高等学校后勤协会联合组成推举活动领导小组，负责江苏省高校快递服务“先锋驿站”推举活动，推举活动办公室设在江苏省快递协会。

三、推举范围

江苏省各级各类高等院校的快递服务站。

四、推举项目及数量

1.推举项目：江苏省大学快递服务“先锋驿站”（2023）

2.推举数量：10 个

五、推举要求

（一）基本条件

1.校园快递服务中心建筑面积≥400 平方米；

2.校园快递服务中心日均派件量≥3000 件；

3.校园快递服务中心合作的快递公司≥5 家；

4.校园快递服务中心已运营的时间在 2 年及以上；

（二）基本特点

江苏省大学快递服务“先锋驿站”应具备以下显著的特点：

1.智慧驿站

校园快递服务中心具有完备的信息操作系统，并根据需要配备安检机和适量的智能投递设施。

2.安全驿站

各项安全管理制度健全，明确专人负责，做到人员安全、防控安全、信息安全、场地安全。

3.文化驿站

充分体现校园文化特点，服务规范、布局合理、干净整洁、方便有序。

4.育人驿站

充分体现学校特色的育人环境和氛围，提供学生勤工俭学服务。

5.绿色驿站

配备包装物回收箱，倡导绿色环保理念。

6.快乐驿站（主指师生满意率）

师生收寄快递体验好，师生对快递服务中心满意度达95%以上（由学校提供的师生满意度问卷表）

六、申报及评选程序

（一）推举方式

1.各高校以学校名义申报推举；

2.各高校的校园快递服务站经过所在服务的学校认可，可以直接以站为单位自主申报参与推举。

（二）申报程序

1.参与推举的高校快递服务站可登录江苏省高校后勤协会、江苏省快递协会官网，在通知公告栏《“江苏省大学校园快递服务先锋驿站（2023）”推举活动通知》中下载申报表（附件1）、测评打分表（附件2）、快递服务中心满意度调查问卷表（附件3），并根据自身情况完成申报材料的填写、打印及相关手续，

并于2023年11月30日前报至各市快递协会，联系方式见附件4。

2.经各地市快递协会审核后，每市可推荐1-2家高校快递服务站参加全省推举，并将盖章后的申报表及评分表于12月15前报送至江苏省快递协会秘书处。

（三）综合评审

江苏省快递协会、江苏省高等学校后勤协会将会同相关部门及有关专家组成联合推举审定组，对各市协会上报的申报材料进行综合评审和实地核查，择优确定入围名单在江苏省高等学校后勤协会、江苏省快递协会官网予以公示。

七、公布宣传

推举为江苏省大学校园快递服务先锋驿站（2023）的单位，省快递协会、江苏省高校后勤协会将进行公布宣传，授牌并颁发证书。

八、其他说明

1. 本次推举活动遵循自愿报名和公开、公平、公正的原则；

2.申报单位应按要求提供完整、真实的申报材料，如发现申报材料不完整或其内容含虚假信息，不能参与推举活动；

3. 2021年至评选期内，曾被新闻媒体（报纸、网站等）曝光关于服务品质负面新闻的申报单位，将被取消评选资格。

4. 推举活动原则上每二年一次，同时对授牌单位实行动态管理，被授牌单位在此期间被新闻媒体（报纸、网站等）曝光或出现有关服务工作方面重大投诉的，将被取消“先锋驿站”称号，并摘牌。

九、联系方式

江苏省快递协会联系人：褚宏伟 联系电话：025-83338151。

江苏省高校后勤协会联系人：陈光华 联系电话：025-83793193。

附件：1.江苏省高校校园快递服务先锋驿站（2023）推举申报表

2.江苏省高校校园快递服务先锋驿站（2023）推举标准

3.江苏省大学校园快递服务满意度调查问卷表

4.江苏省各地市快递协会联系表

江苏省快递协会

江苏省高等学校后勤协会

2023 年 11 月 6 日

附件 1

江苏省高校快递服务中心“先锋驿站”推举申报表

<table>
<tr><td>申报单位</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">学校联系方式</td><td>联系人</td><td></td><td>手机/固话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮 箱</td><td></td><td>通讯地址</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">校园快递服务站联系方式</td><td>联系人</td><td></td><td>手机/固话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮 箱</td><td></td><td>通讯地址</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="6">校园快递服务站
服务
基本情况</td><td>序 号</td><td>项 目</td><td colspan="2">规 模</td></tr>
<tr><td>1</td><td>快递站面积</td><td>____平米</td><td>____个</td></tr>
<tr><td>2</td><td>日均派件量及收件量</td><td>派件____</td><td>收件____</td></tr>
<tr><td>3</td><td>服务快递品牌个数</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>4</td><td>每日运营时间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>5</td><td>是否具备独立的信息操作平台</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>申报材料概述
（另附 1500 字以内）</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>校方意见</td><td colspan="4">（负责人须为校方分管负责领导，公章须为学校或后勤等相关管理单位的印章）
经审核，以上申报表及申报材料内容均属实，同意申报。

负责人（签名）：

（公章）

年 月 日</td></tr>
<tr><td>市快递协会意见</td><td colspan="4">
负责人（签名）

（公章）

年 月 日</td></tr>
</table>

附件 2

江苏省高校快递“先锋驿站”推举分数分配表

核查项目	核查内容及分值		评分标准	自评分	核查得分
一、基本要求(10 分)	1、校园快递服务站有不小于 400 平米固定的运营场地。（1 分），场地面积每增加 100 平米加 1 分最高可加（4）分。		符合得 5 分，不符合 0 分。		
	2、快递服务品牌数量 5 家（1 分），每增加 1 家，加 0.5 分，最高可加（1 分）。		符合得 2 分；不符合 0 分。		
	3、快递服务站提供大学生勤工俭学岗位的得 2 分（2 分）		符合得 2 分；不符合 0 分。		
	4、校园快递服务站运营方应取得当地邮政管理部门颁发的相关资质。（1 分）		符合得 1 分；不符合 0 分。		
二、站点建设（20 分）	1、环境优良（10 分）	①环境优雅，校园文化特色显著，育人氛围浓厚。（6 分）	符合得 6 分；不符合 0 分。		
		②不影响正常的教学秩序和生活环境。（2 分）	符合得 2 分；不符合 0 分。		
		③在交通便捷的地点，方便用户前来办理业务。（2 分）	符合得 2 分；不符合 0 分。		
	2、功能分区(10 分)	①在“开学季”备有适当的室内场地进行包裹处理。（5 分）	符合得 5 分；不符合 0 分。		
		②校园快递服务站的总体风格，与校园文化和环境相协调，达到优化校园景观的效果。（3 分）	符合得 3 分；不符合 0 分。		
		③应根据实际业务需要，合理进行功能区设置，并保证各功能区之间通行便利。（2 分）	符合得 2 分；不符合 0 分。		
三、服务设备设施（40 分）	1、基本要求(10 分)	①应设置明确的功能指示标牌。（3 分）	符合得 3 分；不符合 0 分。		
		②应配备专门承载、运输快件的工具。（2 分）	符合得 2 分；不符合 0 分。		

		③充电区应与其他区域进行物理隔离。（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		校园快递服务站运营方应对服务设备设施定期进行维护，保障服务设备设施的正常运行。（3分）	符合得3分；不符合0分。		
	2、站点收寄要求（20分）	①校园快递服务站外应设置门头牌匾。（2分）	符合得2分；不符合得0分；		
		②校园快递服务站应对外公布服务时间。（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		③校园快递服务站内的业务接待区应有寄件指示牌，同时摆放用于提供收寄快件服务的设备。（4分）	符合得4分；不符合0分。		
		④校园快递服务站应公示当地邮政管理部门颁发的相关资质、价目表、禁限寄物品说明、管理人员信息、赔偿和投诉说明等。（6分）	符合得6分；有一项不符合扣2分，扣完为止；		
		⑤配备绿色包装材料、回收箱，倡导绿色环保理念（6分）	符合得6分；没有不得分。		
	3、快件接收、分拣投递要求(10分)	①配置相应的收寄、取件的终端设备；（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		②按一定规则设置暂存区的分割标识以及条形码；（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		③设置隔离带，将停车及装卸区与正常道路进行分割；（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		④采用集中货架等模式进行接收、分拣和取件；（2分）	符合得2分；不符合0分。		
		⑤使用节能环保车辆作为校园内快件配送车辆。（2分）	符合得2分，不符合0分。		
四、服务规范（20分）	1、经营快递业务的企业收寄快件，应当对寄件人身份进行查验，并依照《中华人民共和国邮政法》的规定验视内件，并做出验视标识；处理快件应当规范操作，做到快件不落地，不抛扔，防止造成快件损毁。（5分）		符合得5分，不符合0分。		

	2、异常快件应包括：拒付件、拒收件、错发件、无着快件、破损件、损毁件和丢失件等；应依据国家、行业的相应法律法规和管理制度，制定异常快件处理的操作流程和服务承诺。（6分）		符合得6分， 不符合0分。		
	3、投诉响应时限应不超过24小时，索赔处理时限应不超过30天.如遇快件收寄高峰期等特殊情况影响，应以明示方式告知；涉及第三方索赔情况，校园快递服务站运营方应有责任告知用户索赔处理进度；应设置并公示服务投诉电话。（6分）		符合得6分， 不符合得0分。		
	4、快件收寄后，用户可凭借快递运单信息对快件进行查询；快件信息查询的有效期应为1年。（3分）		符合得3分， 不符合得0分。		
五、 管理制度 （10分）	1、基本要求 （2分）	校园快递服务站运营方应配合校方主管部门建立统一的安全管理制度，组织落实各项安全措施，进行安全检查、监督和培训；校园快递服务站服务人员在提供服务过程中，应强化安全意识，提高安全技能，消除安全隐患，妥善处理各种安全意外事件。（2分）	符合得2分； 不符合0分。		
	2、治安与消防安全 （2分）	校园快递服务站应符合国家、行业、学校相关部门的治安管理规定，并配合校方主管部门定期、特别是在快递业务高峰期进行安全巡查，防止治安纠纷。应建立消防安全管理制度，并符合国家有关消防管理的规定和相应国家标准的要求；应配备与场所面积相适应的消防设备；自动应急照明设备。开展全员消防教育，配合校方定期组织员工进行消防培训和应急演练。（2分）	符合得2分； 不符合0分。		
	3、信息安全 （2分）	应当建立电子数据管理制度，妥善保管用户信息等电子数据，采取有效技术手段保证用户信息安全；不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。（2分）	符合2分； 不符合0分。		

	4、疫情防控（2分）	应配备符合标准的长胶手套、消毒液等安全防护用品；（2分）	符合得2分； 不符合0分。		
	5、应急预案 （2分）	校园快递服务站运营方应根据校方主管部门要求，设置快件高峰期应急预案。（2分）	符合得2分； 不符合0分。		
总　分					

附件 3

江苏省大学校园快递服务满意度调查问卷表

尊敬的老师、同学们：

您好！

为深入了解广大师生对贵校校园快递驿站服务的满意度，维护广大师生的合法权益，进一步提升我省高校快递服务水平，江苏省高校后勤协会、江苏省快递协会联合开展了全省高校快递服务“先锋驿站”推举活动。请根据实际情况填写该调查问卷，感谢您的支持！

一、您是个人用户还是单位用户？

□教师　□学生　□单位　□其他

二、寄出快件后，您是否能够及时查询到快件的跟踪信息？

□是　□否

三、驿站工作人员服务时是否佩戴工号牌或胸卡？

□是　□否

四、您对驿站工作人员的服务态度是否满意？

□满意　□基本满意　□不满意

五、您对驿站工作服务时间是否满意？

□满意　□基本满意　□不满意

六、您对驿站处理您的投诉是否满意？

□满意　□基本满意　□不满意

七、您提取快件是否便捷？

□满意　□基本满意　□不满意

八、您对校园快递服务站的环境是否满意？

□满意　　□基本满意　　□不满意

九、您对“开学季”、“毕业季”收寄快递高峰时驿站的服务工作是否满意？

□满意　　□基本满意　　□不满意

十、您对驿站总体满意度是：

□满意　　□基本满意　　□不满意

非常感谢您参与我们的问卷调查！

附件 4

江苏省各地市快递协会联系表

序号	各市快递协会	联系人	联系电话	邮箱
1	南京市快递协会	解金秀	13951985316	252711703@qq.com
2	苏州市快递协会	王玲	15056504428	421556334@qq.com
3	无锡市快递协会	刘磊	15951582962	490489001@qq.com
4	常州市快递协会	杨燕	13057137615	2524709918@qq.com
5	南通市快递行业协会	尤吴翼	18851319140	1808280347@qq.com
6	泰州市快递协会	栾卫华	13901432979	1079944897@qq.com
7	扬州市快递协会	李欢	15005279483	43761894@qq.com
8	淮安市快递协会	姚兵	13852318811	674743073@qq.com
9	镇江市快递协会	张月波	18306108033	371843762@qq.com
10	徐州市快递协会	纪明洁	15252041501	365183219@qq.com
11	宿迁市快递协会	唐勇	13905244960	13905244960@139.com
12	盐城市快递协会	王舒文	13961977788	9899886@qq.com
13	连云港市快递协会	高姗姗	18352812928	820152741@qq.com

抄送：各市快递协会。

江苏省快递协会 江苏省高等学校后勤协会 2023年11月6日印发