

快递公司员工规章制度（精选 6 篇）

快递公司员工规章制度（精选篇 1）

第一章 总则

为规范快递服务行为，确保快递服务质量，提高客户的满意程度，树立企业良好的社会形象从而创立企业服务品牌，特制定本制度。

第一条客户满意度是公司生存与发展的支柱，向客户提供满意的服务既是公司自身发展的基本策略，也是公司必须承担的责任，更是社会和行业发展的必然，持续提高服务水平和服务质量是公司经管理的重要工作之一。

第二条公司奉行“以客户满意度为衡量标准，用优质并具特色的服务满足客户期望，树立快递第一服务品牌”的服务宗旨，把“客户满意”作为公司管理活动的终极目标。

第三条在满足国家法律法规和地方政府行业管理要求的前提下，公司将致力于形象品牌建设，为客户提供安全、便捷、高效、满意的快递服务。

第四条本制度适用于公司营运及营运管理岗位的全体员工。

第二章 服务质量规范

第一条公司在充分认识快递行业特点并兼顾其他行业要求的基础上，制定了服务质量标准。服务质量标准包括了管理人员服务标准、快递从业人员服务标准和运输机动车辆规范，为规范化服务提供共同执行的蓝本。

第二条经营管理人员服务质量标准应做到：公正廉洁、诚信务实让快递人员放心；热情礼貌、语言规范让快递人员舒心；及时高效、倾力而为让快递人员称心；急之所急、想之所想让快递人员安心；人本关怀、温馨入微让快递人员顺心。

第三条快递从业人员基本要求：

一、仪态端庄，举止大方，衣着整洁，发型朴实。

二、按规定着工装，女性束发。

三、语气和蔼可亲，语言文明礼貌。

四、快递人员应使用规范文明用语：

“您好！我是快递公司的，您的快件已到，请问今天有时间接收吗？”、“请问什么时候上门方便？”、“请仔细查收你的快件！”、“对快件有疑问请拨打”、“再见！”。

第四条快递人员在服务过程中不发生以下所列行为：

一、与顾客约定好时间，却不按时达到，也没有及时与顾客联系的。

二、在送(收)上门过程中私自收取顾客加急费。

三、在送(收)过程中私吞顾客赠品。

四、在送件过程中，没有等顾客检查完快件就离开的。

五、在送(收)过程中对顾客言语不礼貌的，以及与顾客发生争执的。

第五条热情服务，细致周到。

一、主动解决顾客在送(收)快件后的疑虑。

二、按照顾客要求的时间准时达到，并安全送(收)快件。

三、快递人员上门时自带鞋套和水杯，做到不给顾客增添任何麻烦。

四、因故不能按时到达顾客指定地方的，要提前给顾客打电话或另约时间，以免顾客等待。

第六条诚信服务，童叟无欺。

一、主动了解顾客对服务的需求和期望并尽量予以满足，因客观原因不能满足时，应与顾客沟通，说明原因，提出合理建议，引导“服务提供”与“顾客期望”达成一致。

二、主动告知行业关于由顾客支付服务过程中可能发生的费用的规定。

三、选择最有利于顾客送(收)件的收费方式，告知顾客并征得顾客的同意。

四、按规定或约定收取送(收)费，自觉主动出具发票。

五、在送件过程中，要主动要求顾客清点所收的快件(货物)，对于代收款的客户，要当面给顾客验货，若有赠品要明白的，告知顾客，在顾客无疑问的情况下，方可收款离开。

六、在送代收款顾客的时候，若有顾客在验货后因为质量问题拒不付款的情况，不可与顾客发生争执。

第七条文明服务，礼貌待客。

一、当非主观原因使服务提供不能满足顾客诉求时，须如实告知，求得谅解，并友好协商变更服务方案。

二、冷静对待矛盾或纠纷，耐心

第八条特色服务、创立品牌

一、执行预约服务时应严守时间并在规定时间内耐心等待。

二、了解快递行业的相关知识，在顾客有需求时向其讲解。

三、掌握向不同顾客提供差异化服务的技能。

第九条快递车辆服务质量标准：

一、车身(包括前后保险杠)颜色鲜亮、无明显擦痕,漆面无脱落或单点脱落但面积不超过 1cm²,线条和车门字迹清晰、无缺损。

二、机盖中央黏贴专用图案标志平整、无卷边、无破损。

三、仪表板、内饰板、顶棚、后隔板完好无伤损且洁净无积尘。

四、车辆技术状况良好,安全设施有效。

第三章服务质量控制

第一条服务质量控制的目的是确保贯彻公司“安全快捷满意,诚信规范温馨,确保顾客满意,追求持续改进”的质量方针。

第二条公司建立分管副总经理负责、安营部经理执行、办公室主任监督、后勤保障部经理、人力资源部经理协助的服务质量监督管理体系,对服务策划、服务评审、服务提供、服务监督的全过程进行管理和控制。

第三条服务质量监督管理体系各职能单元履行如下职责:

1、分管副总经理负责动态地组织调查顾客期望、评审顾客要求、制定服务标准、分析反馈信息,监督纠正措施的执行,保证体系协调运转。

2、安营部负责贯彻服务规范、监控服务提供过程、执行督察制度和纠正措施、评定快递员服务质量等级。

3、客户服务部负责调查顾客期望、拟定服务质量信息调查方案、收集分析服务质量反馈信息、受理处置顾客投诉、实施服务需求和服务质量评审、提出改进建议、评价并改进办公环境和秩序。客户服务部

4、后勤保障部负责提供快递运输车辆技术状况保持、车辆故障或事故救援、车容车貌整改等服务支持。

5、人力资源部负责了解培训需求、拟定并执行培训计划、验证培训效果。

第四条公司各岗位尤其是监控岗位管理人员应忠于职守、严守岗位、切实履行职责，按照规范要求做好快递员的服务工作和服务质量监督管理工作，按照工作流程及时高效地处置服务过程中发生的问题。

第五条公司相关部门应密切配合组成联合稽查组定期就快递员的执行规范情况进行全面检查，检查结果如实记录、分类整理作为快递员考评和评价管控手段适宜性的基础数据。

第六条公司对快递员的服务质量状况实行等级管理，安营部依据相关记录对快递员的服务状况进行评价，确定快递员的服务质量等级，等级由高到低分为 A、B、C 三级。服务质量等级为动态管理，与之相对应的奖惩从《快递员管理制度》相关条款之规定。

第四章持续改进

第一条公司办公室应关注服务过程，抓点带面，通过公司网站、短信、内部刊物、行业刊物、宣传栏等载体及时表扬先进、暴露不足，营造并保持积极向上的企业文化氛围，激励员工创优争先。

第二条办公室及人力资源部、客户服务部、信息服务部等相关部门要根据不同时期的实际情况积极策划、认真组织相应的活动，以保持公司的活力和推进服务质量的持续提高。

第三条客户服务部要拟定切实可行的服务质量信息调查方案并会同信息服务部予以实施。信息调查的时间间隔应能满足公司及时获取阶段性服务质量反馈信息的需要。

第四条公司设专人值守公司公众网站的公开论坛，进行开放式交流沟通并筛选归纳出有效信息以供制定改进措施的参考。

第五条建立队务会和公司工作例会制度，在不同层面上提供内部交流沟通、互教互学的平台。各级管理者要开动脑筋充分利用这个平台，达到提升整体服务质量水平的目的。

第六条人力资源部要发挥主观能动性，深入营运一线去发现培训需求，在分析的基础上根据实际情况组织实施针对性培训满足这种需求，并验证培训效果。

第五章其他

第一条在环境条件发生变化或通过正规评审确认存在缺陷的情况下，经总经理批准可作修订。

第二条本制度内容与国家法律、地方法规和行业规定相冲突的，从其规定。

第三条本制度由公司总经理办公室负责解释。

第四条本制度自公布之日起实施。

快递公司员工规章制度（精选篇 2）

1、负责区域内取件、派件工作，确保客户及时无误地收件、发件，并保证货款的及时返回；

2、严格执行业务操作流程，准时送达物品，指导客户填写相关资料，并及时取回；

3、整理并呈递相关业务单据和资料；

4、维护客户关系，及时有效地处理并反馈客户的咨询和意见；

5、扩大本区域取件、派件业务量，开拓新市场，发展新客户；

6、完成上级领导交办的其他任务。

快递公司员工规章制度（精选篇3）

第一章总则

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制订本管理制度。

一、公司全体员工必须遵守公司章程，遵守公司的各项规章制度和决定。

二、公司倡导树立“一盘棋”的思想，禁止任何部门、个人做有损公司利益、形象、声誉或破坏公司发展的事情。

三、公司通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的技术、管理、经营水平，不断完善公司的经营、管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大公司实力和提高经济效益。

四、公司提倡全体员工刻苦学习专业技术和文化知识，努力提高员工的整体素质和技术水平，造就一支思想新、作风硬、业务强、技术精的员工队伍。

五、公司鼓励员工积极参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议。

六、公司实行“岗薪制”的分配制度，为员工提供收入和福利保证，并随着经济效益的提高逐步提高员工各方面待遇，公司为员工提供平等的竞争环境和晋升机会；公司推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者予以表彰、奖励。

七、公司提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费；倡导员工团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

八、员工必须维护公司纪律，对任何违反公司章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

第二章 招聘制度

一、招募

公司内部若有空缺或有新职时，可能由内部晋升或调职，出现下列情形进行对外招募。

1、公司内部无合适人选时。

2、需求量大，内部人力不足时。

3、需特殊技术或专业知识须对外招募人才时。

二、甄选

员工任用之主要原则是应聘者对该申请职位是否合适而定，并以该职位所需的实际知识及应聘者所具备的素质工作态度、工作技能及潜质和工作经验等为准，经所属部门考核合格后任用。

三、录用手续

1、员工任用由办公室发出录取通知书，凭通知到办公室报到办理手续，并缴验下列证件资料：

(1)、录取通知书。

(2)、居民身份证。

(3)、资历、资格证书、上岗证。

(4)、一寸相片三张。

2、填写《人事资料单》，它将记录你在“韵达快递公司”的成长过程。

3、招聘人会告知你有关公司的规章制度、福利待遇及相关工作和所属部门的主管上司。

四、试用

为办妥以上入职手续后，你将接受至少三个月的试用期，在这期间你会得到主管上司的悉心指导及接受岗位培训，试用期内决定你是否适合这份工作。在此期间，你的上司会对你作出评估，必要时可根据你的实际情况延长或缩短试用期或者辞退。

五、正式任用

1、员工经试用合格，公司将以书面形式与员工确认雇佣关系。

2、员工入职提供之证明文件必须真实，如发现有虚假隐瞒将视情节轻重做出处理，甚至开除。

3、员工如有以下变更事项应在一个月内呈报办公室。

(1)、联系地址、电话号码及婚姻状况。

(2)、遇紧急事故联系人。

(3)、现时参加的学习课程（学历证明）、现时参加的专业性团体。

第三章工作规则

一、工作时间

公司实行六天工作制，每天工作八小时，每周工作四十八小时，每天的工作时间如下：星期一至星期六：上午 8:00—12:00 下午 13:30—17:30。因工作需要之连续性，员工担任轮班或特别勤务之上下班及休息时间，以实际所需订之。

公司将根据劳动法的有关规定确保员工的休息休假权利。

二、超时工作

1、员工经批准加班者，依国家规定支付加班工资或安排调班。

2、员工已领取职务加给者，加班原则上安排调休，不另支給工资，专案核准者例之。

3、加班工资按下列情况计算：

(1)、工作日加班=加班工时×小时工资率×150%

(2)、休息日加班=加班工时×小时工资率×200%

(3)、法定日加班=加班工时×小时工资率×300%

(4)、小时工资率=月基本工资÷21.5÷8

三、考勤制度

1、员工必须认真遵守上下班时间，不得无故迟到、早退或旷工，未经允许不得擅自离岗位。

2、公司实行打卡制度，除总经理核准免于打卡者外，其他人员必须在上下班打卡，办公室以考勤打卡时间为核定考勤的依据。

3、员工应保持卡面清洁，委托他人或代人打卡、自行填卡或伪造出勤记录者，经查属实者，该日以旷工处理，并予以惩处。

4、员工上班时间内，因公务需外出者，应及时填写《外出申请单》经直属部门经理许可后方可外出，未经规定擅自离岗位者，按旷工处理。

5、公司允许员工按实际需要申请病假、事假、婚假、产假等，请假应事先填写请假条，在不得已的情况下应提前向总经理或相关负责人打电话报告，上班后及时补办请假手续。

6、员工发生漏打、错打或其他特殊情况不能打卡，在当天或次日应由部门主管或办公室签名更正。

7、迟到、早退

(1)、员工于规定上班时间内三十分分钟内打卡者为迟到，于下班时间前十五分钟内提早打卡者为早退。超过上述时间者应办理请假手续，否则以旷工计算。

(2)、员工每月上班迟到十分钟内，次数不超过两次者或连续三个月累计次数不超过三次者（含）不予计算迟到扣薪，但列入年终绩效考核，超过者按前款迟到或早退处理。

8、旷工

(1)、未经请假或假满未续假，而擅不到岗位者，均以旷工处理。

(2)、旷工以四小时为扣薪计算单位，并按日薪三倍扣罚。

(3)、年度内旷工累计三天（含）以上或连续旷工三天者，根据当事人认错态度的深刻程度，作罚款或辞退处理。

四、工作制服

1、每位员工均获发完整的工作制服。

2、公司制服反映公司的形象，员工在工作期间必须穿着并保持整洁得体。

3、如有破损或遗失，必须尽快补领。除制服自然破损外，其他须照价赔偿。

4、所有公司制服，员工离职时必须全部交回公司。

五、其他配备

1、为使员工能顺利和安全完成指派的工作，公司提供实际需要的配备给员工使用，包括劳动保护用品工具、文具和交通工具等。

2、员工因不小心令配备物品有所遗失或人为性的损坏，在补领时，公司会要求照价赔偿。

3、除自然损耗外，员工在离职时必须把所有的配备必须交回公司。

六、工作守则

1、员工应严格遵守公司的各项规章制度、操作规程和岗位责任制。

2、工作期间，必须忠于职守，不干与工作无关的事，不串岗，不与别人闲聊，打闹嬉戏、大声喧哗，打瞌睡等，尽职尽责做好本职工作。

3、积极主动工作，提高品质，增进效率，不得以任何借口擅自怠工、停工。

4、搞好公司内部人际关系，严禁互相打斗或散播不利团结的言语。

5、关心公司，注意维护公司形象，为公司的利益积极出谋献策，发现有损公司形象及利益的不良行为，要敢于批评纠正。

6、保持公司环境卫生清洁，不得随地吐痰乱丢烟头、纸屑，乱倒剩饭、剩菜等。

7、对来访人员应热情有礼、语言得体，严禁污言秽语。

8、爱护公物，不得盗窃或故意毁坏公司的财务，损坏公物需照价赔偿。

9、提倡增收节支，开源节流，人离关电关水，严禁公物私用。

七、奖励制度（员工奖励分为表扬、记功、记大功三种，但得酌情并用）

1、公司员工有下列事迹之一者，得予表扬。

（1）、品德端正，工作努力，能适时完成任务者。

（2）、维护团体荣誉，有具体事迹者。

（3）、热心服务，有具体事迹者。

（4）、有其他功绩，足为其他员工楷模者。

2、公司员工有下列事迹之一者，得予记功。

(1)、对于管理制度或技术等事件，提出具体方案，经执行确具成效者。

(2)、节约物料，或对废料利用具成效者。

(3)、遇有灾变，勇于负责，并处置得当者。

(4)、举出违规或损害公司利益之案者。

(5)、具有其他较大功绩，足以表扬者。

3、公司员工有下列事迹之一者，得予记大功。

(1)、遇有意外时间或灾变，奋不顾身，极力抢救因而减少损害者。

(2)、维护公司安全，冒险执行任务，确有实际功绩者。

(3)、维护公司重大利益，竭尽全力，避免重大损失者。

(4)、具有其他重大功绩，足为其他员工之表率者。

八、纪律处分（本公司员工惩罚分为警告、记过、记大过、解雇四种）

1、公司员工有下列情形之一，经查证属实者，给予警告。

(1)、在工作时间谈天、嬉戏或从事与工作无关的事情者。

(2)、工作时间内擅自离工作岗位者或无故迟到、早退、旷工者。

(3)、因过失以致发生工作失误情节轻微者。

(4)、妨害现场工作秩序或违反安全卫生工作者。

(5)、无故不参加公司安排的培训课程者。

(6)、浪费公物情节轻微者。

(7)、检查或监督人员未认真履行职责者。

(8)、遗失员工证或员工守则者及未按要求穿戴整洁工作服和佩戴工作证者。

(9)、破坏环境卫生者。

2、公司员工有下列情形之一，经查证属实者，给予记过。

(1)、对上级指示或有期限之命令，未申报理由而未如期完成或处理不当者。

(2)、因疏忽导致公共财物设备或物品材料遭受伤害或伤及他人者。

(3)、在工作场所喧哗、嬉戏、吵闹妨害他人工作者。

(4)、未经允许擅自携带外人如工作区参观者。

(5)、携带危险物品入工作区者。

(6)、在禁烟区吸烟者。

(7)、投机取巧，隐瞒蒙蔽，谋取非分利益者。

(8)、对同仁恶意攻击或诬告、伪证而制造事端者。

(9)、在工作时间内擅离工作岗位，躺卧、睡觉者。

(10)、涂改工卡，代替他人打卡或接受他人打卡者。

3、公司员工有下列情形之一，经查证属实者，给予记大过。

(1)、擅离职守，导致事故，使公司蒙受重大损失者。

(2)、泄漏公司业务机密者。

(3)、违反公司规定带出物品者。

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/736153135143010243>