

物流分拣总结报告 物流客服工作计划 物流客服工作计划

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划 物流客服工作计划篇一

下面是工作计划网小编整理提供的物流客服工作计划文，欢迎阅读与参考。

物流客服工作计划(一)

一、客服工作：

1□40011xxx63电话订购、客服热线正常运作：全天24小时

2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为08:00—22:00

二、物流配送工作：

1、门店零售、机场提货服务

正常运作，门店服务时间为：5:30—22:00

2、物流配送

春节期间无法保证时效，具体以配送为准。

厦门同城：18日至30日放假，为期13天，31日起恢复收寄。

其它城市：16日至30日放假，为期15天，31日起恢复收寄。

物流客服工作计划(二)

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。

服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办。

承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、

情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。2018年客服工作计划5篇2018年客服工作计划5篇。展示公司的服务水平，(内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等)3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。

就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。

坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，

以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。

全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

1. 物流客服工作计划

4. 2019年物流客服工作计划

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇二

在20xx年分工合作的基础上，推出岗位责任制，将每个员工的责、权、利挂钩，努力提高各级员工的工作积极性，重点是各级管理人员、业务员、操作员的岗位责任制。

一是创造一切条件，要将各营业站点、吴岙基地的作用发挥出来，为公司的发展创造更多的经济效益；二是联合其它物流

公司，借用他们的网络将大运的网点遍布全国各地；三是收集社会承运车辆信息，建立自己的承运车辆网络。

在20xx年2条专线的基础上□20xx年我们要陆续建立昆明、山东两条专线，业务要逐步覆盖临近的宁波、义乌、永康、上海等地；吴岙基地要逐步建设成为物流总包和分流配送中心□20xx年物流公司要在20xx年530万销售额的基础上完成3000万的定额，其中福建专线要突破1000万，西北专线、山东专线、昆明专线要完成各线500万的定额，吴岙基地物流总包和分流配送要完成500万的定额。

逐步规范公司的财务收支制度，努力降低营运成本，加强收款，控制代付货款风险，控制各项费用，保证20xx年度公司利润率在10%上下。

面对当前新形势和新任务，全面做好20xx年的工作，是形势所迫、责任所在。当前由于温岭物流业群雄蜂起，业界新思路、新工具的不断涌现，企业的发展面临着前所未有的挑战。逆水行舟、不进则退，企业兴衰、员工有责。我们一定要解放思想，转变观念、振奋精神、扎实工作，一定要去掉满足现状、因循守旧、不思进取的陈旧思想意识；要深刻领会董事长、总经理的发展理念，实现管理转型的重要意义和深刻内涵；更加注重在飞速发展的非常时期，保证安全、提高服务，杜绝一切事故的极端重要性。我们一定要树立竞争意识和责任意识，在公司各级领导的正确领导下，扬长避短、快马加鞭，全面完成物流公司20xx年的各项任务，再创20xx年的新辉煌，为企业的又好又快的发展做出我们应有的贡献。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇三

在五月份的基础上，抓好读书学习、苦练绝活、培养品牌等工作，重点抓好场站新信息系统的应用、完善和操作技能的。

提高，筹备扩大升级工作，将活动继续推向深入。

要巩固和发展“安全生产月”的成果，坚持抓安全质量不放松，严防回潮，持之以恒。突出危险品库和重点作业的安全防范，不断完善制度，深化管理，特别是针对多雨、高温季节的特点，抓好喷淋棚、仓库的管理和防高温货种的安全防范，杜绝安全质量事故。

在实现“双过半”的基础上，加快生产经营发展，乘胜夺取七月红，为实现全年满堂红奠定更加坚实的基础。

强化生产组织。

各单位要及时向调度室汇总当班各项作业计划，对特殊情况要予以说明；调度室要全面掌握当班作业计划，并根据动态变化及时调整作业，使生产组织既全面合理，又突出重点。要采取有力措施，确保信息传递无误，保证集港顺畅。神州场站要顾全大局，维护公司利益，积极做好生产经营的协作。机械队要加强作业机械动态管理，掌握现场机械的运行情况，提高作业效率并增加对外创收。

各单位要充分重视和做好对外协调工作，为公司发展创造良好的内外环境。

加强生产经营。

抓住机遇加快发展进口拆提。利用“三废”西移的机遇，发挥库场优势，力争拆提量达到1000teu创造的作业纪录，强力发展经济增长点。

提高场站操作箱量。提高对海关监管模式转变的应对能力，加强市场开发力度，在扩大市场，增加内装，开发新业务上下功夫，尽快提高操作箱量。

巩固和发展港站业务。抓好大列、整车、大宗货源三项重点，大列装卸抓好增箱量、增效率、增效益；整车接卸抓好发展大货种、增加新货种，扩大内陆市场，继续保持增长趋势。

扩大货柜维修市场。货柜维修中心要保证修箱质量，做好与船公司的协作，扩大神州修箱市场。

增加查验箱量。以启动“港海公司”为契机，再创查验箱量的历史新高。

与海关合作的“港海公司”要开业营运，开好头，多创效益。加紧保税库及与天津振华公司合作等项目的工作进度，争取取得新的进展。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇四

我国近些年物流业发展迅速，形成了一些著名的有实力的物流公司，如中铁快运，中远集团，中外运集团和中储集团等。著名生产性企业海尔开始介入物流行业。专业化的第三方物流公司发展迅速，物流配送社会化，专业化日益明显。凭借我们的能力，依靠我们的技术去发展该地区的物流产业，进而联合国内市场，五年内进军国际市场。

一、公司概况

1、公司名称：星空物流有限责任公司

2、含义：我们物流有限责任公司是一家现代化综合服务型的专业第三方物流公司，公司是运输、仓储、货物配送与物流方案策划为一体的专业物流公司。

二、业务规模、

（一）、业务规模

服务直到永远，真诚贯穿始终，利益与之同行。作为第三方的物流发展平台，我们认识到了物流现在还是一个新兴行业，正在日趋发展，而我们公司也是一个刚刚成立的公司，在锁定目标客户的时候不应该是漫天撒网，而是选定几个对物流需求大的行业。

而当今社会，基础上单一的运输模式已不再是物流社会的潮流，不再客户需要的物流服务，要想提高市场竞争力，扩大市场占有率，必须改变单一的发展模式，向先进的、全面的发展模式看齐，向运输、仓储、配送想结合的发展模式转变。科学技术以及管理上夜市同样的一个道理。

（二）、我们的服务

服务形式：主要业务包含物流的基本业务即运输、仓储、包装及配送。

服务优势：综合利用资源，减少资源浪费，取代“各自为战”的现有局面。

三、公司选址

我们将目标选定在一个有开发潜力市场——中原地区，选择一个有良好的基础设施的城市——新沂，依靠当地优惠的政策，一切从零开始，凭借我们的能力，依靠我们的技术去发展该地区的物流产业，进而联合国内市场，进军国际市场。

四、人力资源管理

公司成立之初采用树型结构与横向工作相结合，建立完善的部门，依靠项目经理与各个部门通力合作，完成我们的服务。各级管理人员形成一个团队，明确职责，各尽其能。建立有

效的激励机制，为员工建立良好的工作环境。我们相信“我为人人”的服务理念，物流的服务从实质上将依然是为人服务。人不仅是公司以外的客户群，在公司内部我们人尽其才，才能确保物尽其用，本着尊重人，团结人，服务人的理念塑造企业文化。我们将于附近的大学联合，定期培训我们业务骨干，不断提高员工素质，将人的成长视为企业成长的基础，对人的继续教育永远视为企业可持续发展的关键。

五、公司的规划

第一年，公司成立，建立仓储、办公场所，完成业务流程设计，信息平台的建设，在新沂地区建成最初的业务关系网络，并试着向周边地区发展。

第二年开始，将与周边地区公司合作，共建区域性物流网络。逐步与国内外的企业联系业务，成为其在鲁南苏北地区的物流服务提供商。

长期计划，将公司发展为中原地区最具实力的，业务覆盖全国，涉及海外业务，技术设施齐备的物流公司。

六、公司的组成及管理

公司将招聘一些物流技术人员，有电子商务平台开发经验的计算机人员和有相关工作经验的人员，来组建最初的公司。我们将以人为本，本着“我为人人，人人为我”的服务理念，创造人性化服务的物流企业，以提高员工素质，增强团队理念为企业生存之根本，创造一流的服务，一流的企业。

七、提高员工素养，强化员工服务意识

人是万物之本，员工是企业生存的命脉，只有企业真正重视员工，关心员工，让员工感受到企业的温暖，员工才会用更好激情来为企业付出。当然我们企业更需要有先企业后个人

的高素质员工，因此我们必需加强员工培训，提高员工积极性，增强员工个人素养，使员工更有团队精神和奉献精神。只要员工的个人素养真正提高了，能真正关心企业，那么我们部门的服务水平也就相应的提高了，各项工作也能顺利的进行。这样就进入了一个良性循环的过程中。对此向公司提出两点建议：一是不建议加班，当然前提是在高工作效率和计划任务完成的情况之下；二是奖与惩相结合，不能光有惩而不奖，反之当然也不行，二者是相辅相承，缺一不可。

八、不断完善管理制度

由于物流部不是直接创造经济价值的部门，再加上物流部缺乏系统的规章制度和管理工作方面存在的漏洞，所以往往会被本部门员工误认为不被公司重视，对员工工作积极性有一定的影响。对此需不断完善部门管理制度，需实施《岗位责任制制度》、《交接班制度》、《车辆管理制度》、《文件管理制度》、《奖惩制度》等。

九、降低运营成本核算

为了降低运营成本，本部先后采取了一系列有效措施，随着成本率的提高，普通轮胎使用寿命过短，易破易爆，不仅费用较高，也给行车安全埋下隐患，经过市场摸底调查，货比三家，决定改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎，并且签约定点守信合同，有力地控制驾驶员随意更换轮胎和附带件。同时对零配件也进行了货比三家，选购质价更为合理的零配件，一定程度上减少了运营成本，而高额的耗油费用直接影响了车辆的运营效益，因此建立自己的油库成了最佳的解决方案。

争取在五年之内，将公司打造成国内知名的物流企业。让更多的人为我公司提供的服务感到满意。让公司更加强大。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇五

（一）加强沟通，民主决策。经营管理成功的关键，是不断具有创新精神和良好的沟通渠道。要具有创新精神，就必须不断加强学习，提高自我创新能力，要有好的沟通渠道，就必须创造一种和谐的氛围。我在抓好经营管理工作的同时，鼓励每一个员工加强学习，经常与他们交流。这样让员工都参与到公司的管理、工作流程创新上。努力营造和谐氛围。

（二）夯实管理基础，狠抓精细化管理，提高物流综合管理水平。古人云：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”。公司要全面推行精细化管理，从小事做起，从细微之处入手，建立完善各项管理制度，努力推进管理升级，以适应物流超常规发展的需要。

（三）物流成本的控制是物流部核心工作之一，也是物流部能否为企业创造效益的关键，通过工作创新，提高效率，人员整合，线路优化，操作规范，管理精细，降低运营成本等手段实现降低物流成本的目标。

（四）以客户满意度为目标和驱动力，制定物流内部kpi及承运商kpi，打造一支有高度服务意识及理念的物流团队，实现服务的提升。

（五）对运输、仓储、库存、装卸搬运以及包装等动作进行标准化管理，加强物流信息化建设，引进先进的管理模式和现代物流标准，实现企业销售物流现代化。

（六）规划立体仓、实行库位管理，进一步提高库存准确率，加强物流自动化系统功能安全规范、物流监控管理系统等重点物流操作标准化的建设与实施。

（七）继续加强服务社会的公益救助活动，把员工的心与社

会百姓的心系在一起，培养他们想人民之所想，急人民之所急的高尚情操。

回顾昨天，我们几多拼搏；展望未来，我们任重道远。冲锋的号角已经吹响，我们物流部的员工以其昂扬的斗志和无私奉献的精神，弃小家，顾大家，通宵达旦地连续奋战在各自的岗位上，领导身体力行，科室全员上阵，分拣废寝忘食，送货披霜戴月，凭着特有的精神和毅力，凭着集体的智慧和力量，用事实和业绩彰显了物流队伍的精神风貌，催人奋进，增添了我们战胜困难、跨越发展的决心和勇气。我们有理由坚信，依靠集体的智慧和力量，践行“不断超越，领先一步”的发展理念，的各项目标任务一定能够圆满完成。让我们继续保持昂扬的斗志、蓬勃的生机、旺盛的活力、创业的激情，团结奋进，跨越发展，聚精会神搞工作，一心一意促发展，努力构建现代化的社会公用物流服务平台，实现物流与信息流、资金流的高度融合，为公司在全国客商提供优质物流服务，逐步使公司发展成为国内知名的企业。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇六

教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

二、加强部门服务水平：为了提高客户对物流配送的满意度，使企业和客户达到双赢的目的，我部门极积走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

三、不断完善管理制度：由于以往物流部缺乏系统的规章制度，造成管理工作存在漏洞，对此部门根据岗位具体情况，先后制定了《小货车驾驶员管理制定》、《叉车司机管理规

定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，本部从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

四、加快管理岗位建设：目前部门各岗人员54人，其中后勤人员9人，驾驶员41人，基本能够满足各岗位人需求，我部结合岗位工作具体情况，从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

五、降低运营成本核算：为了降低运营成本，本部先后采取了一系列有效措施，随着成本率的提高，普通轮胎使用寿命过短，易破易爆，不仅费用较高，也给行车安全埋下隐患，经过市场摸底调查，货比三家，决定改用质量可靠，价格合理的佳通系列轮胎，并且签约定点守信合同，有力地控制驾驶员随意更换轮胎和附带件。同时对零配件也进行了货比三家，选购质价更为合理的零配件，一定程度上减少了运营成本，而高额的耗油费用直接影响了车辆的运营效益，因此建立自己的油库成了的解决方案。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加强部门管理建设，不断提高人员素质，强化服务水平、降低运营成本。全体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。

一、继续提高员工素质：我部门坚持组织学习《机动车驾驶员安全教育辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼

让三先风格高的思想品质。

二、加强部门服务水平：为了提高客户对物流配送的满意度，使企业和客户达到双赢的目的，我部门积极走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

三、不断完善管理制度：由于以往物流部缺乏系统的规章制度，造成管理工作存在漏洞，对此部门根据岗位具体情况，先后制定了《小货车驾驶员管理制度》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，本部从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

四、加快管理岗位建设：目前部门各岗人员54人，其中后勤人员9人，驾驶员41人，基本能够满足各岗位人需求，我部结合岗位工作具体情况，从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

五、降低运营成本核算：为了降低运营成本，本部先后采取了一系列有效措施，随着成本率的提高，普通轮胎使用寿命过短，易破易爆，不仅费用较高，也给行车安全埋下隐患，经过市场摸底调查，货比三家，决定改用质量可靠，价格合理的佳通系列轮胎，并且签约定点守信合同，有力地控制驾驶员随意更换轮胎和附带件。同时对零配件也进行了货比三家，选购质价更为合理的零配件，一定程度上减少了运营成

本，而高额的耗油费用直接影响了车辆的运营效益，因此建立自己的油库成了的解决方案。随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加强部门管理建设，不断提高人员素质，强化服务水平、降低运营成本。全体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。

物流分拣总结报告 物流客服工作计划物流客服工作计划篇七

工作计划网发布2019年物流工作计划范文，更多2019年物流工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于2019年物流工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢！

一. 人员安排

1. 根据库房分类库房分为：原材料库、包材库、成品库、收货员。

根据工作强度和工作时间需要原材料库设1人，负责日常事务。

成品库设2人：2人负责日常事务，不分主次。

包材库设2人：2人负责日常事务，不分主次。

另设2人负责协助库管搞好库房的日常搬运和清点，各库房来回调度。

二. 人员工作职责

2. 包材库管负责包材库的收发及日常事务。包括库房的布局、

材料的收货如库、材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理，货物码放整齐，类别清晰，所有物品一律设置垛位卡，当日下班之前对加班所用小并且散的物品必须整理出来，以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐，台帐必须工整清晰，每日下班前做收发存日报表，保证日报表与台帐与实际库存数量相符。鉴于包材库工作量大，要清点的货物多等原因，库房设置2人协助库管整理物品。根据工作需要可以在三个库房间来回调度。

3. 成品库管负责成品库的日常事物。包括库房的布局、成品的收货入库、成品的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理，货物码放整齐，类别清晰，所有物品一律设置垛位卡，当日下班之前对加班所用物品必须整理出来，以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐，台帐必须工整清晰，每日下班前做收发存日报表，保证日报表与台帐与实际库存数量相符。

成品库又分成品和产成品两类，产成品出库要开出库单同时要与送货员开的送货单核对，并签字定货厂部根据产品规格，结合销售合同定货量，计算原材料与包材的需求量。由采购部实施。