

# 快递个人年终总结(精选5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 快递个人年终总结篇一

我来到\_\_集团已经有两年半的时间了，在这段时间里有劳动的艰辛，也有付出得到的收获。

我从20\_\_年9月份开始担任\_\_工程安全员，主管现场的安全和安全资料，在这段时间内我学会了不少东西，从开始的懵懂到现在的有些眉目，已经逐渐可以胜任现在的工作，经过这一年半的锻炼，我受益匪浅。

一、学无止境，三人行必有我师焉。

在刚加入\_\_项目部这个集体前，我只整理过现场的安全资料，对现场的安全管理知之甚少，在\_\_开始工作期间走了不少的弯路，许多事情还是搞不明白，但我从监理工程师那里学习安全技术规范，从土建安全员那学习现场安全管理经验和安全规范，从学习中，我学会不少东西，积累了一定的现场安全管理经验，掌握了一些安全技术规范，在整理安全资料方面有了不少心得，正所谓三人行必有我师焉，现场的安全员和监理工程师从事工作的时间长，有很好的经验，熟悉现场的基本情况，向他们学习很有必要。尽管在\_\_项目工作一年半多，现场有了一定的经验，水平有了一定的提高，但存在许多明显不足，掌握的知识不够扎实，还需要不断的学习，加强业务学习，学习现场安全管理经验，不断的提高自己。

二、付出一定会有收获。

在\_\_项目工作期间，我走了不少弯路，付出了辛勤的劳动，甚至在评“青岛市标准化示范工地”、“山东省安全文明优良工地”前一周内，我们项目部全体人员加班加点，付出了艰辛的劳动，但在这两个奖项顺利通过，我们项目部全体人员都非常兴奋，这是全项目部人员努力的结果，付出一定会有收获的。

三、准确定位，在工作中不断的学习，不断的积累经验，不断提高自己。

经过两年半的锻炼，从学习中知道，要在以后的工作中不断的发展自己，首先要认清自己，明确自己的方向，知道自己到底想做什么，能做什么，给自己一个合理的定位；其次是要知彼，即工作的具体内容，了解和掌握自己工作岗位上都需要的知识、业务水平和能力，及该岗位的职业发展方向。通过“知己知彼”来准确寻找适合自己的职业发展方向；再次在明确自己的方向和工作后，为自己的奋斗目标不断学习，不断的积累经验，已求得到最大的发展。每个人都有自己的优势和劣势，只有找到适合自己的职业和发展方向，并在此方向中不断学习和不断的积累经验，才容易将自己的劣势转化为优势，才能将自己的优势发挥出来，才能在现代社会里处于不败之地。

## 快递个人年终总结篇二

时间过得真快！昨天我还在电梯里和同事讲起我是怎么开始当上了快递员的，今天我就意识到我得写这一年的工作述职了。

回想来这里当快递员的第一天，我就像一个刚毕业的学生似的充满了热情！一年下来，这份热情的火山还在，只是暂时休眠了，而休眠的原因只是因为我想要把我的快递业务做得

脚踏实地一些。之所以会那么期望来当一个快递员，是我很喜欢故事里的骑手，我觉得快递员每天开着送快递的车在城里面跑来跑去，好像比骑手更加拉风似的，于是就来当快递员了。

工作了一段时间后，我发现快递员和我想象中的快递员其实还是有出入的，我想象中的快递员因为没有风雨雷电的布景，显得是那么的美好和理想，真正做了快递员了才知道我只看见了我想看见的部分，而没看见的部分是我这一年一直在适应的部分。当然，这一年里，我还是适应的挺好的，也完全接受自己快递员这份工作，还恢复了最初对别人说我是快递员的那种自豪感。很多人来做快递员并不是像我一样是因为想做，而是生活所迫。我们快递员的工作虽然辛苦，但收入还算可以，来城里的农民工如果能够加入快递公司成为快递员，他们家的经济状况就可以在他一人辛劳的情况下得到全家的改善了。

在这一年的快递员工作中，我改掉了我过去工作时常常出现的吊儿郎当的表现，把自己完全投入到这份工作去了。以前我开车的时候，都是带着自己的朋友去兜风，今年开车快递去送货的时候，我已经有了了一种责任感，以往那些虚无缥缈的浪漫也在这种责任感中升华了我的生活，让我有了成家立业的想法了。当然，这就是题外话了，但这一年的工作可以说是彻底改变了我。

今年上半年，我一边适应工作一边熟悉路线，到了下半年的时候，我已经把所有的边边角角的地方都跑过了，现在送快递的速度已经是过去的我可望而不可及的了，我知道，这多亏了我对自己熟悉路线的主观锻炼。连我们快递组长有时候都会问我哪哪怎么走的，让我有了一种成就感。就连我工作之余和朋友家人出去玩，再也不会再有导了航还迷路的情况出现了。这都是我今年的收获！

这一年是过完了，接下来要来的新年，我希望自己还能用自

己脚踏实地的热情去完成我的工作，把快递员的工作也提升为给人民（至少我的家人和我）带来幸福感的工作！

## 快递个人年终总结篇三

20xx年在区xx速递物流公司的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，坚持把发展作为第一要务，积极推进经济发展方式转变和业务结构调整，加快资源整合和流程优化，提高全网运行质量，增强核心竞争能力，努力构建和谐文明企业，全市xx速递物流的经营、改革和服务等工作取得了一定的成效，基本完成了区xx速递物流公司下达的各项计划指标。

全市始终坚持狠抓速递物流业务发展不放松，坚持用发展的办法解决前进中的问题。

不断拓宽发展思路，努力拓展业务市场，着力解决制约影响经营发展的关键问题和薄弱环节，企业经营发展呈现良好态势。

速递物流业务实现较快增长。全市xx速递物流实现业务收入xx万元，同比增长xx%□其中：速递业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%；物流业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%□

2. 重点业务和重点项目创收效果显著。国内特快业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%；国际业务累计完成收入xx万元；同城业务累计实现收入xx万元；电子商务累计约客户，确保收件人及时收到邮件。并成立了客户服务中心，及时解决揽投环节中存在的问题，有效地提升了xx的品牌形象，增强了客户的忠诚度、信任度和满意度。

全市xx速递物流以支撑企业发展为目标，大力提高网络资源配置效率和管理效能，不断推进体制机制改革和经营管理

创新，努力增进职工福祉，为业务发展持续不断地提供源动力。

1. 支撑保障能力不断增强。一是能力投入不断加大。年内新增汽车x台、电动车xx台；二是揽投网建设初见成效。全市已建成揽投部x个、揽投站xx个，规划设置xx个段道、揽投人员xx人；三是新开通了新航空邮路，使邮件的传递时限缩短了x天；四是有效实施了“正点工程”工作。对邮件处理中心、转趟车和投递等重点环节进行了认真的调整，使内部处理流程得到了明显优化，在业务量迅猛增长的情况下，主要时限和质量指标有了明显提升。

2. 科学管控水平有效提升。一是人力资源管控力度不断加大。严格用工总量控制，严格履行用工审批程序，推行岗位编制定员管理、岗位增员“双审批”制度，实现了企业各项用工无“表外”人员。深入推进岗位优化，通过加大人力资源盘活力度、非核心岗位外包、推广“双定”标准、细化工时管理等措施，满足了企业生产经营需要。二是财务管控能力稳步增强。进一步加强成本费用集中管控，启动了预算信息化管理，持续优化成本预算，强化资金的集中管理，大力推进各单位的损益核算工作。并推行了重点项目和单车的损益核算工作，效益明显增强，收益水平稳步提升。x月份以来，共清缴欠费xx万元，达到了区xx速递物流公司欠费率考核指标范围内。

三是风险防控工作进一步强化。认真做好各项安全生产制度的落实和检查工作，突出抓好邮件安全、资金安全和邮运安全，全年未发生重大事故。落实信访责任制，加大接访落实力度，维护了企业改革发展稳定大局。

四是加强内控建设和资费的管控力度。内控制度建设取得了阶段性成果，各项制度基本建立，运行流程得到规范。按照经营管理的“五条禁令”，强化了协议客户的资费管理，对

低资费客户进行了资费调整。

3. 运营机制体制不断理顺。一是进一步理顺了管理体制。健全了市xx速递物流分公司□x个营业部和 x个旗县营业部的三级“一体化”管理体系，建立了综合部、市场部和网运部专业管理格局。二是全面推行科学有效的计件工资改革办法。为了体现多劳多得的原则□4x月份我局推行了科学有效的无保底计件工资改革办法，并在x月份再次对计件工资改革办法进行了调整和完善，即每投递一件奖励 x元，每揽收一件按收入的x%给予奖励，实行上不封顶的政策。通过这一政策的推行，极大地调动了广大揽投人员的揽投积极性，促进了市场的全面开发，有力地拉动了业务收入的快速增长。

4. 和谐企业建设深入推进。高度重视和谐劳动关系建设，企业合同用工的劳动合同签订率和 社会保险参保率、劳务工参保率均达到 100%。加大全员培训力度，采取多种形式强化培训。

积极开展“创先争优”、文艺联欢等活动，营造了浓厚的企业和谐氛围。加大帮扶救助力度， 积极开展“送温暖”活动，全年共发放慰问金xx万元，受惠职工近xx名。

进一步加强领导干部管理和领导班子建设， 提高领导人员的综合素质和履职能力， 增强领导 班子的凝聚力、创造力和战斗力，切实承担起全市xx速递物流快速健康发展的政治责任、 经济责任和社会责任。

## 快递个人年终总结篇四

20xx年已经过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的

客服人员，今后的路还很漫长。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我20xx年一年来的主要工作总结：

- 1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；
- 3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所

谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应把工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不仅是我个人的形象，更是公司的形象。

从事快递客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，客服都可以给人很大的成长。以下是我个人快递电话客服工作总结。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业



作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

## 二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为快递业的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

20xx年，我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。下面是我个人工作总结□

### 一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回……出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

## 三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题

要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收……对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

## 快递个人年终总结篇五

一学期的科研工作已经结束，现将本学年的工作做如下总结：

本学期我校科研工作的思路是：充分发挥教科研的先导、服务功能，以课题研究为载体，努力提高科研质量，通过教育科研，全面提高教师素质，促进学生发展。本学期我校坚持以科研为先导，走科研兴教之路，强化过程，注重实效。力戒形式主义，扎扎实实地进行课题研究，力争课题在研究的深度上有新的突破。本学年的工作重点是：工作规范化。

本学期，我校利用各种契机和方法积极向教师传递教科研信息，举行了二次的教科研专题讲座，加强教育科研的学习，使教师进一步熟悉教育科研一般方法和具体操作要点，努力营造良好的教育科研的氛围，突出理论学习的实用性，鼓励教师学以致用，和课堂教学紧密结合，积极实践，改变部分教师中存在的科研与教研割裂的观点；正确认识到科研并非

高不可攀，消除教师中存在的畏难心理；在教学中加强科研意识，本学期的继续“加强教师带题上课”的意识，使课题扎根于教学实践当中，要求备课时要确立课题的目标，上课时要带课题意识；使教师逐步认识到进行科研不仅仅是科研骨干的事而是每位教师的事，进行科研不单纯是为了出科研成果，而重要的是在于提高教学效益，改进教学方法从而提高教师和提高学生的素质。

本学期科研工作重点是规范化。努力做到有组织、有计划、有课题、有论证、有过程、有实践、有资料、有人员落实、有经费保障。以规范保质量，以规范促成效。开学初，由教导处牵头，组织课题参与者边实践，边研究，边总结，不断探索。为了加强管理，保证教育科研有序运作，成立了科研领导小组，校长为领导小组长，中层领导干部为组员。分工明确，责任到人。并且出台了科研课题管理的有关规定。从制度上保障科研工作的顺利实施，为达到预期目标创造良好条件。

科研资料管理是科研成果管理的一部分，我校在以往的经验教训上，在本学期加大科研资料管理力度，鼓励和要求教师，注重资料的积累，尤其是原始资料的积累，经过不断的努力，现在全体教师已经注意到了资料积累的重要性，有的教师的科研资料是非常丰富的，这方面做的比较好的有张楠楠，许延红和那丽等教师，丰富的科研资料是科研过程的见证和科研成果的雏形，现在我校科研资料已经初见起色，但是距离规范化还需进一步的努力。

我校的科研工作跃然取得了一点经验，但是距离规范化还有一段距离，比如，学生的调查行动，还没有开展起来，学生良好习惯的培养还没有提炼出成果，这些都要在下一学年努力完成，改进措施如下：

- 1、加强课题领导，领导真正参与研究，推动科研的规范化。

2、多举办科研讲座，让教师提高科研工作方法，提高工作效率。

3、多发动学生，让学生在课题研究中多动起来，让科研课题，落实到工作中，切实产生科研效果。

科研之路是曲折的，在科研工作中会出现这样或那样的问题，但是我相信在全体教师的共同努力下，在下一学年，我校的科研工作会更上一层楼的。