

# 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇一

一、 宣传工作着实有效。

1、继续开展“三进一上”宣传活动，走进学校、社区，走进商场、人流聚集地，大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民服务业务。

2、针对弱势群体，开通了学生9折票，老年证9.5折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，免票乘车，得到旅客的一致好评。

二、 学习培训，建立一帮一结对子，创建比、学、赶、帮、超的工作学习氛围。

1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训，真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。

2、（售票科）外出学习取经。博山一行收获很多，首先是加深了员工对保险的认知度，加强了自身的自保意识，从而大大提升了保险的销售量，能更好的为旅客服务。

三、 强执行、严考核。无规矩不成方圆，以公司的规章制度、

员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、 人人为车站，车站为人人。自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。20xx年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：

- 1、语言组织能力不强。
- 2、语言不够专业化，用词不够职业化。
- 3、外省站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不足，在以后的工作中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

## **快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇二**

- 1、继续开展“三进一上”宣传活动，走进学校、社区，走进商

场、人流聚集地，大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民服务业务。

2、针对弱势群体，开通了学生9折票，老年证9.5折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，免票乘车，得到旅客的一致好评。

1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训，真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。

2、（售票科）外出学习取经。博山一行收获很多，首先是加深了员工对保险的认知度，加强了自身的自保意识，从而大大提升了保险的销售量，能更好的为旅客服务。

无规矩不成方圆，以公司的规章制度、员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样的环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。20xx年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：

1、语言组织能力不强。

2、语言不够专业化，用词不够职业化。

3、外省的'站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不足，在以后的工总中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇三

辞旧迎新□20xx年又到了年终岁尾□20xx年对xx快递来讲注定是不平凡的一年，回顾今年的工作□xx分拨在公司领导的正确指引下，分拨全体员工的勤奋努力下，兄弟单位网点公司的积极配合下，很好的完成了年初指定的各项指标，特别是完成了双十一最高峰5万票的转运任务。辖区内网点稳步发展，业务量蒸蒸日上。为xx快递在xx地区的发展起到了保驾护航的关键作用。

今年主要进行的工作部署：

（一□xx分拨整体乔迁。

搬入现代化工业园区，通过库房改造、设备安装等一系列举措，可实现容纳日均5万票快件中转量。双十一高峰货量已经达到5万票，快件量增长之迅猛，完全在领导人的预料之中。

（二）人员储备及培训。

1、组织全员学习，特别是扫描员分地区专项培训，明确职责，熟练默写。

2、装车员、分拣员看清面单，仔细分拣。

- 3、省内分拣专员对每天错分件及时登记，找准责任人及时张贴在每日看板。
- 4、上称扫描员看清楚陆运、航空快件、看清目的地。
- 5、拉车专员每天装车注意清场，防止快件拉下。
- 6、倒袋专员必须把编织袋翻过来，防止小件遗落在袋子里面，注意好编织袋的二次利用，注意节约。
- 7、值班人员注意卫生及设备码放，问题件交接。
- 8、质控专员注意对比、把枪数据及时上传，问题件及时发布。
- 9、报表人员注意班车信息登记准确、报表规范及时。

（三）20xx年总计完成操作量。

20xx年总体完成工作量x票，与去年相比翻了xx倍，人员较去年同期增加一倍，人均效能大大增加，简单举例20xx年7月份操作量x票，20xx年同比增长xx%□7月份较6月份日均环比增长x%□自20xx年5月份开始以来，业务量持续走高，完成了一个又一个的高峰，特别是下半年快递旺季来临，以及总部9月份执行的包仓政策，使得xx省出港业务量大幅增加：其中12月份数据截至xx号，可见9月份较8月份环比增长xx%□xx地区进出港比例接近xx□x□这个比例数据超过同行，同行比例在5：1左右。

（四）省内支线班车运营及24小时快件运作，省内地级市已经全部开通班车运营。

通过合理规划时间，24小时快件运作规定，已经可以实现xx省全部地级市与xx互发今发明至，到xx□xx□xx□xx□xx□xx□今发明至。市县级以下xx□xx可以做到今发明至xx□

（五）白山地区网点更换，新的网点无论是在形象投入、末端派送及业务量方面都较之前有了很大的提高。为xx快递在白山地区的发展，市场占有率提高起了关键作用。

（六）优化路由，支线班车到达时间优化，干线班车时间管控，使得省内网点支线班车，赶上xx分拨5：00沈盘维淮干线班车，实现到山东地区今发后至，苏北地区今发后至（干线班车时效及淮安分拨二派操作）。

（七）分拨的形象及操作质量整改。

根据总部企划部要求对分拨vi形象进行更新，是的场地焕然一新，公司快件操作细则，操作管理规定，建包操作要求等硬性指标文件再次对员工进行培训，让大家本着求真务实的态度，标准高效完成工作任务。总部要求的指令，我坚定不移的贯彻好执行，把工作落到实处，逐步分析问题出现的原因，对员工做好培训、引导，严要求、高标准，专人专事，做好上下站的交接，统计好班车运营数据，做好提发货信息跟踪，做好日常工作的反馈及突发事件的处理，对车内废旧面单的跟踪整理，极大的解决了因为面单脱落而导致的无头件，提高了快件中转时效，使仲裁罚款越来越低。

（八）快递高峰双十一，完成了xx快递总量xx万单的中转任务□xx省xx分拨最高中转xx万票，进一步优化路由，开通了京哈班车，大大提高了快件时效及减少了重复劳动，对双十一、双十二高峰，路由调整功不可没。

（九）因圆通中毒事件前车之鉴，加大了快件安全检查力度，要求网点公司必须加盖安全验视章，专门进行安全教育培训，落实总部及邮政各项工作任务。

（十）进行了宣导学习规范建包操作，严抓干线班车装载率，我们到北京的车辆保障100%装载率，吨位都在7吨—8吨左右。

20xx年工作计划，如果今年对xx来讲是培训、整改、练兵，明年就是执行、标准、打仗，按部就班，应对一个又一个的高峰。

1、继续严格管控干支线班车时效，确保快件路由顺畅，监督、引导辖区内网点健康有序发展。

2、继续严抓分拨的操作质量及形象建设，做好员工储备及培训工作，教育大家尽职、尽责、尽心、尽力，对快件负责，不管出现再大困难，绝不延误快件中转。

3、对辖区内网点及时开会培训，传达总部指令，及解决运作过程中出现的问题，确保帮助每个网点健康发展。

4□xx分拨根据航空货量计划开通航空口岸的运作，为网点业务量快速增长，实现航空陆运两条腿走路提供保障。

5、根据货量情况有总部调度中心路由规划中心协助开通淮安—潍坊—xx的干线班车。进一步打通xx地区至山东华东的路由，实现xx快递更快、更好的发展。

6、库房内宿舍迁移计划。因今年双十一5万票快件库房已经出现操作预警，为保障明年旺季哪能够提供更好的中转场地，请工程部协助规划xx分拨宿舍迁移规划。

7、合理建议及调整xx省内二三线城市路由，进一步扩大24小时派送区域，总部协助合理调整xx□大连□xx□包含黑龙江地区内支线班车铺设调整）进一步提升东北区域整体实力，为20xx年xx快递跨越式发展，打下坚实的基础。

我们做为xx的一份子，远在边疆，深知自己肩负的责任和使命，自己的一言一行都代表着总部的形象，自己的一举一动都关乎总部及各方面的利益平衡，始终坚持总部给出的指导

方针打造强势服务性的总部，执行过程中做到灵活运用，在牵扯总部的利益决不让步的前提下尽最大努力为网点服务，相信天道酬勤、人道酬诚，相信付出就有收获，相信我们在以奚董为首英明决策团队带领下□20xx年注定更加辉煌。蓝图已绘，战鼓已响，我们定会坚持原则，不断学习，争取在中转体系打败同行，提高服务质量，减轻遗失、破损、延误数据，做到尽心尽责图总部发展，全心全意为网点服务。让我们以饱满的工作激情，迎接20xx的到来，坚信xx铁军定不负重托，勇往直前，迎来更加辉煌灿烂的明天。

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇四

1、负责物流部日常工作的全面管理，制定本部门各岗位的工作职责与相关的管理规定。

2、做好物流交付、仓储及粉碎各环节的管理，确保组织并调动整个团队充分执行工作任务。

3、控制物流交付和仓储管理成本，优化人力，节约公司资源

4、做好各岗位的人员管理与工作安排，积极协助处理各项异常。

5、认真做好部门的日常管理与绩效资料的收集统计工作。

6、接受并完成上级安排的其它工作任务。

1、通过流程优化，对仓库的人力进行了合理的精简，将原料库、半成品库及成品库人员由各两人减少至一人，提高了部门的工作效率，节约了公司成本。

2、对部门的主要日常工作纳于了数据化的管理(如：交货及时率达成统计、部门的加班状况统计、延锋系统料箱回收状况、外租车及车辆油耗统计等)，使部门与公司能够及时了解



相关的状况，便于及时纠正与完善相关的管理。

3、完善了物料出入库环节的系统管理，建立了退货品仓库，对客户退、换物料进行了分类，便于数据的统计分析。对原料、半成品建立了物料先进先出存量管制，便于物料的先进先出及可追溯性。

4、在成品发货及交付环节，对相关的作业流程进行了完善与优化(如：成品仓管员依订单备货，装车时，送货人员依供货明细核对物料装车，及时发现错装、漏装)，通过日常的部门会议宣导与相关人员的定岗管理，使成品发货错料的现象得到了有效遏制，客户的抱怨明显减少。

5、通过与延锋百利得及临港工厂订单人员的协调，将收货的道口时间适当调整，使我司的送货车辆使用效率得到了明显提高，以保证泰昌部分定单的准时交付。

6、对粉碎房外库存的上、下盖成品呆料进行了及时粉碎回用，将相关场地清理，用于半成品呆料的堆放，以缓解半成品仓库的库位紧张。

7、通过部门定期的会议宣导与日常运作中的问题教育，使本部门人员的团队意识得到了明显提高，在人员配置不足的状况下，使得各项日常工作得以正常运转。

1、仓库呆滞物料的增多，新项目的陆续导入，原料仓库、半成品仓库及成品仓库的场地严重不足，物料的定置定位管理存在很大的困难(如：泰昌、飞尔成品及原料等)，不便于仓库的盘点及物料的先进先出。

2、部分人员的责任心不足，工作现场的6s很差(如：送货员送货遗漏送货单，辅料仓库、粉料房现场差)，在管理中因人员的工资待遇、流失人员的招聘困难等原因，使得工作的执行力很差，不利于部门的良性发展。

3、延锋系统送货料箱回收的不可控性。虽然在料箱回收环节建立了双方的签字手续，但也无法追究在顾客场所丢失的责任，只能对我司物流环节起到监督的作用，不能从根本上解决问题。

4、在车辆的管理环节存在不足。没能很好的监督与执行车辆的日常保养与维修管理，存在车辆维修与保养不及时的现象，缺少对司机安全方面的教育，导致有车辆事故的发生。

1、加强部门的团队意识建设，提高部门的凝聚力，努力创造良好的工作氛围。通过会议宣导、工作的启发及淘汰机制，增强员工由被动改为主动关心部门的工作并提出自己的建议，提高个人的组织能力和沟通能力。

2、加强部门人员的安全教育，尤其对司机的安全教育做到每会必提，定期学习与宣导安全方面的知识及相关案例，提高部门人员的安全意识，做到防患于未然。

3、制定相关的考核制度，提升部门的服务意识与服务水平。希望在公司许可的范围内，调整相关人员的工资结构，对部门的不同类岗位推行各自适宜的考核制度，达到提升员工的工作热情，约束不良现象的产生。

4、加强对成品发货及物流交付环节的管理，严格要求司机执行道口时间交货，将成品发货准确率及成品的物流交货准时率达到100%，加强对料箱回收的管控，力争料箱每月平均的总回收率在95%以上。

5、加强车辆的维修与保养方面的管理，制定车辆的保养规范，并要求驾驶员填写车辆维修与保养记录，做好车辆的清洁与防护。

6、完善仓库的各项管理，加强在6s□物料的定置定位、先进先出、物料的可追溯性、账物准确性、呆滞物料处理及粉料

现场等方面的管理。

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇五

越来越多的公司专门成立快递一职，确保公司运输问题，从我接触这份工作开始，就意识到这份工作的重要性以及要做好这份工作，需要认真，踏实，细致，耐心做事，还要学会与人沟通，协调。一年下来我认真做了以下工作，现进行简要总结。

快递不是只是寻找物流公司把货出出去就可以。而是要多方考虑，实现降低运输成本，提高企业运输效率。每天公司都有货出往全国各地，不同客人货量不一样，选择的运输方式和物流公司不一样，运费也是不一样的。

应该整合公司内部出货计划，把握运输的大方向，制定运输发货计划，根据业务要求，确定好运输方式（比如空运，快递，整车运输，拼车，零担，船运等）再找专线或者有区域优势的物流公司报价。目前，国内的物流公司还不是很成熟，许多价格都是没有一个具体规范的，所以货比三家是需要的，认真详细询问各家物流公司的价格，服务，处理问题等资料，并写进运输合同。

首先还是应该看重物流公司的资质，避免运输上出现问题，反馈和投诉处理很慢，如果出现理赔没办法理赔等情况，然后才是考虑运输价格问题。通常说来，专线物流公司要比非专线的有优势，但是也不是很确定，要具体分析，有的虽然不常走的转线，但与他们配合的其他物流公司有走，其实可以帮到快递找到价格更好的物流公司。因为关系介绍，因为长期合作等原因，会使得这方面更有优势。确定好物流公司和运输各事项，最好能签订合同，以便双方共同遵守。

只有车间能按时交货，运输时间才能按约定的进行，因此作为快递，不管是与跟单人员还是车间负责人，都必须确认准

确的发货时间。如生产有异常，及时与物流公司和客人做好协调工作。

货物顺利装车，不代表能够顺利送到客户手中，因此需要快递及时跟踪到位。货在什么地方，预计什么时间能到，可提前告知客人和业务。如遇到天气或者自然灾害等原因导致延长长时间送货，快递可提前跟客人说明，并告知预计到货时间，也上报公司相关人员，避免大家不必要的紧张和担心。

货到了以后，请客人点清数量再签字。切不可不点数就签字，如果有出现少货丢货，及时与司机确认，并通知物流公司负责人处理，双方当场确认如何解决问题。如果合同有规定赔偿事宜则按合同办理，如没有，用行业规则来处理，再没有，双方共同协商。

实际操作中，快递是公司内部和客人的连接纽带，快递需要与公司财务，业务，生产，仓储等部门配合，也需要与客人沟通到位，才能实现按时按需运输。

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇六

(3) 实习收获与体会：

(2) 实习中发现的问题及建议：

问题：

建议：

1. 邮件寄递质量的提高.

a□建设一支富于团队精神的速递队伍，加咳嗽迸嘌担岫呷透  
惫さ乃 司省

## 2. 完善信息化建设，提高信息透明度

a□提高pda手持终端使用的普遍性，完善pda系统.

b□建设专业的维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c□提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d□强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

## 3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

## 4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

总体来说，此次实习不但充实了我们的生活更使我们认识到竞争的压力和成为一个好员工的要求，虽然我们只在11183呼叫中心实习了短短三个多月，但对于邮政这样庞大的企业

也有了一定的了解，提升了自己的工作能力也发现了自身的不足，更主要的是能够借助实习这样一种形式，来剖析一个企业，从它的发展历程、经营模式、业务流程、企业精神以及客户对该企业的评价，深刻地发现这个企业存在的问题并寻找解决的方案，对于我们刚刚步入职场的大学生来说是很好的。一次运用所学知识展示自我能力的机会，现在，实习期已经结束，有了这样一次实习的经历对我们以后的就业也是一个很好的借鉴。我相信我能够在这个竞争日益激烈的社会上占有一席之地，只要我能够将我所学所悟融入到生活和工作之中，我就能成为人生的赢家。在此再次感谢一直给予我帮助的指导老师，谢谢！

## 快递入库员的工作内容 快递客服工作总结通用篇七

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：

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。

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，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。