

# 最新物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结(优秀6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇一

20xx年上半年转眼即逝，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言□20xx年上半年的工作是难忘、印记最深的半年。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，（包括工作上的适应与心态上的调整）压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。在各位领导的支持下，在各位同志的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它任务。

为做好本职工作，我坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我们箱管工作的地规律就是“无规律”，因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用办公室学习资料传阅的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身工作质量有所提高。

半年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、

细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司的各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作方法；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。箱管人手少，工作量大，这就需要我们团结协作。在这半年里，不管遇到什么样的困难，我们都积极配合做好工作，我们的心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

面对箱管事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

在今后的工作中，我将在物流公司各位领导的正确领导下，继续以人为本；牢记公司的宗旨，突出重点，狠抓服务落实；树立科学发展观，以求真务实的工作态度做好箱管服务工作，为在箱管岗位上做出自己应有的贡献，为运输户提供优质高效的服务，为我们公司的发展做出自己的贡献。

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇二

- 1、严格执行配送计划，组织、指导有关定单货物送达活动。
- 2、检查发货过程中货物丢失及损坏情况，并进行问题处理。
- 3、全面负责从接收发货单到成品接收并发货的过程控制、货运信息及发货单证管理等工作。
- 4、评价及选择货运方案、最佳货运路线、方式和最低成本，并提出运输工具及方法的建议。
- 5、负责发货员人员管理，组织、协调、检查发货员日常业务，对发货员的整体工作负责，保证出货装运及其包装符合客户的要求。
- 6、积极配合部门内其他岗位工作，并与销售部积极合作，提高部门运作水平和管理水平。
- 7、全面负责第三方物流公司、快递公司和客户的沟通、谈判和关系维护。
- 8、完成上级领导安排的其他临时性的任务。

### 保管员岗位职责

- 1、负责产品的入库接收和出库管理。
- 2、负责入库物资检查验收，核对所有出入库产品的规格、数量、与单据是否相符，凭提货单发货。
- 3、负责出、入库物资数据的核对，整理及录入。
- 4、物品到货后要及时入帐，准确登记。帐目要做到日清月结，

分类清楚，帐、卡、物相符。

5、严格按照部门标准库进行仓库管理。要求各类物质摆放整齐，数目清晰，便于发放。库容整洁、无垃圾、无杂物、卫生规格化，并对各类物质的安全、防火和防盗负有直接责任。及时报告破损情况。

6、配合仓库主管定期盘点仓库各类物质并编制各类上报表格，及时汇报库存不足的情况，每月向公司领导汇报物品消耗及库存情况。

7、客户退货时要求客户装箱退货，按实际退回的货物正确填写型号、批号、数量，并提交开票员。

8、协助完成仓库主管交付的其他工作事项。六、发货员岗位职责

有了岗位职责，各岗位员工都照章办事，办事效率提高了不少。而在实际工作中，物流部根据仓储的库存容量、仓储成本、运输成本等，在考虑需求数量、采购时间、供应商的供货期、到货率等因素的情况下，做好物流工作，确定运输方式、运输批次以及提货时间，以保证原材料的及时供应和生产能够连续进行以及销售交货的及时和完好率。

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇三

在不断总结的过程中，人们对事物的认识也就越来越深刻，知识面越来越广，智慧也越积累越高。那么工作总结该怎么写呢？下面给大家分享关于银行半年度总结个人工作报告，方便大家学习。

一、熟悉了新的工作环境

在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_\_\_贵族白酒交易中心、\_\_\_\_市电力实业公司、\_\_\_\_市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至6月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

## 二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。

热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。2020上半年，累计发放贷款\_\_余万元，按时清收贷款\_\_万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

### 三、存在的问题

在过去的半年里，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

### 四、今后努力地方向

在下半年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

面对今年上半年以来经济金融环境的不确定性，我行紧紧围绕“转型、发展、质量、效益”主线，认真贯彻落实省、市行长会议精神，着力推进“七大银行”建设，正确处理好宏观调控和自身发展、总量和结构、数量和质量的关系，加强风险控制和业务创新，继续保持良好的经营发展局面。

#### 一、主要任务完成情况：

1、人民币各项存款余额×万元，比年初增加×万元，四行增加额占比×%。其中对公、储蓄存款余额×万元、×万元，比

年初增加×万元和×万元，四行增加额占比×%和×%。

2、人民币贷款余额×万元，新增×万元，同业四行占比×%。

3、实现拨备前利润×万元，拨备后利润×万元，净利润×万元。

4、完成中间业务收入×万元。

5、不良贷款率为x%□比年初下降×个百分点。

6、完成国际结算×万美元，结售汇×万美元，同比分别增加×万美元和×万美元。

7、实现“三无目标”。

8、精神文明建设取得新的进展。

## 二、主要工作做法和效果：

### (一)找准负债业务市场定位，积极把握资本市场变化

随着金融竞争加剧、存款分流压力加大的形势发展，及时调整市场策略，通过注入“观念促动、机制带动、营销推动”等多项举措，加大营销力度，提升服务层次，各项存款保持了持续增长的势头。

1、大力实施客户发展战略，积极调整客户及负债结构，努力做大、做强、做优公存业务。

一是抓住重点，力促机构低成本存款快速增长。年初伊始，就将筹资成本低、流动性强的对公存款工作摆到了突出位置，科学分析本行及本地区优质客户群体结构，细化客户层次，紧盯政府机构客户、同业客户、企业集团客户等高端客户，

加强高层公关，通过抓龙头，以点带面，稳内争外，抓大促重的公存策略。同时，注重对财政、供电、烟草等重点精品客户的精细服务和关系维护工作。至6月末，仅×等重点大户就增加存款×亿元，占全行对公存款增量的x%□

二是优化结构，有效控制负债成本。积极扩大活期存款来源，营销职能部门、重点客户活期低息负债。通过积极营销结构性存款等理财型产品，分流、转化中长期存款，有效遏制存款定期化趋势。

三是强化市场分析力度，注重存贷款大户资金信息收集，及时掌握资金进出动向，对项目资金实行行内流动，同时紧盯资金环节点，对客户流入的资金协助客户尽快汇入，对流出的资金想方设法推迟、减少资金划出。

四是做好等企事业单位年金业务的联络工作。

五是争揽市场新客户资源。到6月末今年全行新开对公帐户共计×户，存款余额达到×万元，日均存款达到×万元。

今年以来，在分行各项指示的正确引导下，我支行全体员工精诚合作，取得了不错的成绩，顺利完成了分行下达的各项任务。

一、各项指标完成情况

2、中间业务收入\_万元，完成年度计划的\_%

3、一季度销售黄金\_g□营销理财产品\_万元。

4、一季度新增优质个人客户\_户，新增对公客户\_户，新增企业网银\_户。

二、一季度的主要工作措施：

今年以来，我支行通过认真分析当前经济形势、网点周边情况，结合自身实际，通过优质的服务、诚信的态度、以及想客户之所想，急客户之所急的换位思考方式，加强了对客户资源的维系和拓展。有效保证了网点第一季度负债业务的稳步发展，中间业务也获得良好开端。几项指标均在分行名列前茅。

具体做法：

- 1、做好客户营销工作。首先，我们网点积极维系存量客户，深入挖掘现有客户价值，对现有优质客户进行全面筛选、梳理。很据客户规模、客户特点、客户需求对客户进行分类管理。在对客户营销、推介理财产品时做到更有针对性，从而增强了客户对我行服务的认同度和信任感。其次，全行员工在工作中时刻保持职业敏锐，主动出击，积极发现、主动推荐一切潜力客户。
- 2、做好客户分流工作。由于业务的不断发展、柜台服务压力越来越大，中小客户日益增加，现有柜台服务难以满足客户需求。今年以来，我网点除大堂工作人员在第一时间严格做好客户分流以外，高、低柜柜员也积极引导客户开通并使用自助银行设备。这一做法，不仅有效缓解了柜台压力，提高了服务质量，同时也带动了中间业务收入的提高。
- 3、做好员工培训工作。首先，经常对员工进行思想行为、和职业道德方面的再教育，切实提高员工的爱岗敬业精神。其次，认真组织员工学习相关政策指令，让员工及时领会上级行的政策导向，并明确员工工作重点、要点，引导员工将有限的人力投入到最能为农业银行创造价值的工作中。
- 4、做好安全经营工作。一方面，牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教

育和警示教育活动;另一方面,在工作中不断总结经验教训,逐步建立健全健全案防体系,不断加强内控基础管理工作,实现了安全、稳健运营。

总的来讲,我支行充分调动员工积极性,抓住市场需求,拓展新业务领域,在第一季度取得了实效性发展。

三、目前工作中存在的问题1、对公存款在第一季度下滑明显,比年初下降\_万元,下降原因:\_月末“某某单位”划走\_万元款,网点对公存款对大客户的依耐性过强,需要进一步维护扩展优质对公客户。

2、业务发展不平衡,产品营销意识和营销能力有待进一步提高,中间业务发展缓慢。

3、面对某某银行的进驻,员工危机意识不够强、观念未能完成转变。

1、抓好队伍建设,进一步增强员工的组织归属感和职业使命感。

2、进一步加大对公存款工作力度,在扩展优质对公客户的同时加大产品营销力度,为完成全年对公任务打好基础。

3、进一步强化内部管理,加强内控防范工作,落实安全制度,保障各项工作的健康合规运行。

4、作为网点主任,我将抽出更多的时间在网点指导工作,在大堂服务客户,以身作则,全面贯彻网点转型重要思想。

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年,也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下,我行制定了周密的工作计划和工作措施,坚决贯彻年初工作会议所制定的的工作思路,确保开好局,起好步。

一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

## 一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加 万元，增长了 %。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元；外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿；外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款；如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目；信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降；但从存量上分析，呆滞贷款有所增加；表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200\_年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润

达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

## 二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。200\_年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财

资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为 亿元，约比年初增加 亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta□翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，

找出解决问题的办法;办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支,加强了费用控制,制订了一系列有效的办法,如加强对车辆费用,水电邮等营运费用的控制,加强对业务招待费和公杂费的管理,把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干,无效益的费用不花,全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度,优化头寸运用效率,提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多,以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点,我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来,我行通过加强客户经理培训,进一步提高从业人员的素质和水平;在服务上,确保上门收单,提高办事效率,保证工作的时效;同时,以国际结算为龙头,积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上,做足已有客户,不断扩大群体,重点抓好pta的开证业务,确保份额;争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额;实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末,我行的国际结算量预计达到2.6亿美元,结售汇达1亿美元,国际业务手续费收入达350万元人民币,外汇利润45万美元,两项合计650万元人民币,约占总利润的45%。同时,狠抓清收工作。一是严格把关,不符合条件的不良贷款不盘;另一方面只要符合盘活规定三原则的,要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题,支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业,要有负责任的态度大胆盘;如果客户经理在这个问题上消极对待,支行将严肃处理;三是明确各阶段的重点清非目标,一户一策,加大进度的落实,每日追踪;对赖帐不还的企业拿出典型,实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分,但今年总体效果不明显;五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力,今年我行不良贷款上半年实现了下降,下半年受贷款形态调整影响,预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%,完成分行下达的目标。

(五)深化改革,强化管理,提升服务品质和竞争力。今年,我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方

面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。其次，探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。严格执行《\_\_\_\_行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯；加大监督检查力度。行领导每月至少应对基层网点检查一次，主管部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，把内部管理水平与效益工资相挂钩。建立警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层管理者进行书面警示，直至免去职务。加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。

前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高；二是坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章。此项活动，使我行的业务成绩逐步攀升。

三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的

双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。

四是培养和涌现了如营业部主任郭国柱、业务部付主任邱芸以及一批优秀客户经理等服务明星，这些先进的服务典型生动地教育、感召了周围的广大员工，使创一流服务成为我行员工自觉的行动。一流的服务改变了农行的形象，产生了良好的区域性社会影响力，提升了我行的竞争力。第四，着力推进“成才计划”，提高员工综合素质。今年以来，我行坚持“人才兴行，以人为本”，大力倡导企业发展和实现个人价值同步成长的观念，推动“成才计划”，全面提高员工队伍思想和业务素质。我们采取的措施主要包括实战锻炼、培训提高、鼓励升级、机制催化和活动促进等。通过推动“成才计划”，我行不仅引进了一批高素质人才的加盟，更重要的是培养了一大批年轻有为的人才，为我行业务发展储备了雄厚资源。前些年海沧行有许多员工因为工作环境差、工作积极性不高而一门心思调动离开海沧。现在这些人不仅坚定地留下来，而且许多人还迅速成长为业务骨干。

第五，重视改善职工工作环境和条件。今年以来，支行加强了网点的改造工作，针对员工上下班路途远、交通不便等情况加强了上下班班车接送，改善了职工食堂管理和员工集体宿舍管理，改善职工福利、组织丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行干部职工工作起来更顺心、更有干劲，也更好地促进了业务的发展。此外，在加强党风廉政建设和三防一保工作等方面，我行也做了大量细致认真的工作，建立了有效的责任制管理，通过抓落实保证了全年安全经营无事故，得到分行有关部门的好评。

### 三、工作中存在的问题和困难

(一)从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

(二)从经营业绩中看，一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下；二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务；三是我们的网点间发展非常不平衡。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

我深知作为一名合格的金融工作者，不仅要有较强的政治素质、过硬的业务工作能力，而且要有积极健康的心态、良好的品德和品格。在日常生活和工作中不断地加强个人修养和党性修养，尽力发挥好党员的先锋模范作用。“做事必须先学会做人”，我时常告诫自己：做人要重德、为人要坦荡、待人要诚恳、处事要谨慎、工作要勤奋。始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础，团结同志、诚实待人；始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地、埋头苦干；始终坚持以“认认真真履行职责，扎扎实实搞好工作”为信条；始终保持一名青年员工的蓬勃朝气、昂扬锐气和浩然正气。

## 二、努力提升素质

为不断提高思想政治素质，提高学识水平和综合素质，我坚持做“学习型”员工，一方面从金融经济报刊杂志上汲

取“营养”，充实和丰富自己的知识结构；一方面认真学习有关文件、学习业务新知识、学习计算机运用、学习法律法规等，坚持向书本学、向实践学、向同事学、向基层学。今年以来，利用业余时间学习了《新会计准则》、《公文写作实务》等有关书籍。参加了理财专业班的学习，取得了国家劳动和社会保障部的“三级理财规划师证书”。考试取得了职称计算机四个模块的证书。参加了省分行举办的\_业务培训班和市分行举办的科学发展观教育、员工行为守则知识等各类培训班的学习。通过各种形式的学习，我基本掌握了搞好本职工作和其他岗位工作应具备的基本知识，不断提高运用理论解决问题的能力，为更好地适应新形势下工作的发展打下了坚实的基础，自己的组织协调能力、判断分析能力、宏观驾驭能力等都有了很大提高。

### 三、努力尽职尽责

我始终坚持认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务，无论岗位如何变换，我都干一行、爱一行、专一行。在\_部工作期间，我虚心学习，认真钻研，扎实完成领导交办的各项工作任务。

### 四、努力遵章守纪

我时刻牢记自己是一名共产党员，时刻坚持全心全意为人民服务的宗旨，时刻提醒自己率先垂范、起好模范带头作用是作为分理处负责人的职责所在。工作与生活中，遵纪守法，作风正派，求真务实，坚持原则；敢于讲真话、办实事；顾全大局、服从管理、任劳任怨；从不计较个人得失，从未出现违规违制现象。

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇四

### 一、包装及结算流程

1. 产业公司生产部下达包装委托单给物流部计划员。
2. 计划员确认包装规格、型号。
3. 生产部在包装委托单上签字确认。
4. 计划员根据包装委托单在erp系统中录成包装销售订单，并生成包装采购订单、包装采购入库单交给包装厂家，包装厂家将采购订单留底保存，在交付订购的包装箱时将采购入库单交给库房管理员签收入库；生成包装发货单交给发货员用于库房管理员办理出库安排包装。
5. 发货员凭包装发货单领取包装箱并通知包装部开始包装。

经理处审核盖章。

8. 经理将审核盖章后的结算付款明细交给包装厂家结帐，将审核盖章后的结算收款明细、包装委托单及收款发票、帐号发至各产业公司结帐。

## 二、汽运发货、水运发货及结算流程：

1. 产业公司生产部发货员下达委托发运单给物流部计划员。
2. 对于需提供搬运服务的发运货物，计划员至货物现场对单核对后，联系物流部库房管理员划定货物堆放区域后，再联系搬运组人员搬至物流部仓库，并凭委托单与库房管理员办好出厂货物入库交接手续；对于少量小件货物，本部门不提供搬运服务，由各公司自行搬运至物流部仓库指定区域由发运员核对。
3. 库房管理员清点货物，签字接收并办理入库，填写库存管理表。

4. 计划员传真委托发运单给物流部杨经理。
5. 杨经理根据发运物的重量及时间要求并结合各家物流公司的优势确定承运的物流公司，并联系该物流公司相关人员约定取货时间并通知发货员取货时间。
6. 发货员在快递公司按约定时间前来取货时对出厂货物进行称重，填写包裹单后将重量写在委托发运单上。然后凭委托单与库房管理员办理出厂货物出库。
7. 库房管理员清点货物出库。
8. 发货员联系搬运部装车并监督出厂货物的搬运、防护，发货后凭委托发运单做excel发货记录表以备查货，然后将委托发运单及快递公司返回的该单运费数据交给物流部计划员审核运费并录入erp
9. 发货员随时跟踪货物运输情况，直至确认客户已签收货物。
10. 计划员于月底从erp系统中生成运费结算明细，交给各快递公司核对，并凭核对确认过的运费结算明细做出服务费结算明细，并将运费结算明细及服务费结算明细、包装委托单交至部门经理处审核盖章并开具服务费发票。
11. 经理审核盖章后将运费结算明细发至各快递公司盖章开具运费发票后返回，然后将运费、服务费结算明细、包装委托单及运费、服务费发票、帐号发至各产业公司结帐。

在新作业流程的规范下，我部门员工积极主动的完善企业的仓储运输，得到了公司各部门的一致好评。当然，在日常的工作中我们还有许多做的不足的地方，对税金计算，现金折扣是否计入增值税的应税范围的知识都不是很清晰，在这些都需要在今后的工作中加强个人专业知识学习和向公司技术部、客户部同事学习相关产品来不断提高部门整体水平。配

合公司其它部门资金回拢，使资金周转加快。外部物流公司只有3家，处于寡头垄断地位，有些价格高，却无法议价。

今后，我们物流部全体员工将齐心协力，以下面5个目标为己任，共同努力，把公司物流工作做到更好。

## 目标

1: 出入库准确率达到99.5%，控制积压库存，加快资金周转  
目标

2: 采购货物做到质优价廉，满足客户需要，降低采购成本  
目标

3: 缩短进货周期，控制物流成本

4: 工程分包队伍加大，多家报价、公平竞争、降低分包成本  
目标

5: 不断学习物流采购专业知识、加强产品培训、参加相关技术培训

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇五

\_\_\_\_年，\_\_\_\_市农村信用社全面贯彻落实科学发展观，牢固树立“立足\_\_\_\_，面向城乡，反哺大众”经营理念，以服务“三农”为宗旨，以强市富民为目标，以信贷投放为手段，克服法人改革、股金整改、贷款五级分类、综合系统上线等各方面的压力和困难，全力支持\_\_\_\_市社会主义新农村建设，全力支持\_\_\_\_地方经济发展，充分发挥了农村金融主力军作用。截止\_\_\_\_年12月末，各项存款\_\_万元，比年初增加\_\_万元;各项贷款余额\_\_万元，比年初增加\_\_万元，增幅\_\_%;累计投放各项贷款\_\_万元，完成全年贷款投放计划的\_\_%，占全市金融机构投放额的\_\_%。其中：投放农贷\_\_万元，占全部贷款

总投放的\_\_%，比同期多投放\_\_万元；投放中小企业贷款\_\_万元，比同期增\_\_万元。现将\_\_\_\_联社的信贷工作汇报如下。

## 一、\_\_\_\_年主要工作作法。

建设“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的社会主义新农村是中央总揽我国经济社会发展全局作出的一项重大战略决策，对农村信用社既提供了新的发展机遇，也提出了新的任务要求。支持社会主义新农村建设，关键要加大对“三农”资金的有效投入，我市农村信用社逐步完善金融支农的配套制度建设，努力实现四个“不断”的总体要求，确保了支农力度不断加大，支农质量不断提高，支农功能不断完善，支农效果不断显现，初步实现了社农“双赢”的目的。

1、坚持一个宗旨，明确支农目标。市委、市政府《关于扎实推进社会主义新农村建设的意见》（天发〔\_\_\_\_〕1号）出台后，我们充分认识到建设社会主义新农村是农村信用社支农工作的终极目标，是农村信用社必须承担起来的历史重任。实现终极目标、完成历史重任必须始终坚持服务“三农”这个宗旨。市联社明确提出了“立足三农求发展”的理念。

2、把握两个基本点，严格支农要求。\_\_\_\_年市联社重申了“信用等级评定面、持证农户授信额度内贷款需求满足率必须达到\_\_%”的“双百”方针。为将“双百”方针落到实处，市联社对基层社支农工作提出了四个“不动摇”：一是严格遵循“扩面升级、增量提速、力求高效”总体思路不动摇；二是严格遵循“扩大视野，伸长触角，主动出击，引客进门”营销策略不动摇；三是严格遵循“艰苦奋斗、雷厉风行、敢于负责、开拓进取”工作作风不动摇；四是严格遵循“联社领导包片、中层干部包社、信贷人员包村包放包管包收”工作责任不动摇。认真制定《\_\_\_\_市农村信用社信贷支农工作考核办法》，做到了春耕备耕生产资金投放早、投量足、投面广，为完成农贷投放任务打下了基础。一季度，我社共调查农

户\_\_万户，建立农户经济档案\_\_万户，调查面达到\_\_%；评定信用农户\_\_万户，发放农户贷款证\_\_万本，其中一级信用农户\_\_万户，农户贷款证授信总额\_\_万元。

3、筑牢三个支撑点，夯实支农根基。为贯彻市人民政府《批转市人民银行关于\_\_\_\_市\_\_\_\_年货币信贷工作意见的通知》(天政发〔\_\_\_\_〕10号)精神，执行好《意见》提出的“加大金融生态建设力度，完善社会信用体系”及“不断加大支农信贷力度，加速农业产业化进程”的有关要求，我们一是继续开展农村信用工程建设。\_\_\_\_年全市评选出\_\_个信用乡镇、\_\_个信用村，分别占乡镇数和村级数的\_\_%和\_\_%。二是继续推行农户贷款证管理。实行“一次核定，随用随贷，余额控制，周转使用”信贷管理办法，持证农户办理授信额度内的贷款，只需凭“二证一章”(贷款证、身份证、农户印章)就可直接到信用社网点办理，像持有活期存折一样方便。三是继续实施小额贷款延伸管理办法。开办农户联保贷款，满足大额贷款户需求。仅多宝一个信用社\_\_\_\_年就发放联保贷款近\_\_笔，金额近\_\_万元。

4、培植四个增长点，放大支农效应。市人民政府《关于加快农业产业化发展的意见》(天政发〔\_\_\_\_〕5号)确定“\_\_\_\_”期间，我市农业产业化发展的指导思想是大力培植龙头企业，建设产业基地，打造精品名牌，努力实现由农业大市向农业强市的历史性跨越。为此，我们实施了“四优战略”：一是支持“优势产业”，实施“名品战略”，根据农产品区域分布特点，推进农业向域化布局、规模化生产、产业化经营方向发展，形成镇有特色、村有强项、户有专长的产业板块。如\_\_\_\_镇、\_\_\_\_镇、杨林办事处的蔬菜，多宝镇革新村的地膜花生、油菜，黄潭镇万场村的黄金瓜、黄花菜，干一镇的莲籽、网箱黄鳝养殖，\_\_\_\_镇的植桑养蚕、生猪，石河镇的优质稻米，拖市镇的棉花，胡市镇的立体养殖业等，形成了农村新的经济增长点。二是支持“优势企业”，实施“名企战略”，着重扶持全市上规模、信誉效益俱佳、有发展潜力且以生产高附加值农产品和农产品深加工为主的“农”字号

龙头企业，实行“一次核定、分次发放、到期收回、有效再放”的信贷管理办法，促使企业进一步发展壮大。目前，全社共支持发展农副产品加工企业\_\_家，其中国家级龙头企业\_\_家，省级龙头企业\_\_家。年加工生产农副产品\_\_万吨，年创产值\_\_亿元。带动了周围农户共同发家致富。三是支持“优势产品”，实施“名牌战略”，信用社支持的\_\_\_\_镇健康油化色拉油、\_\_\_\_镇杨场酱品、\_\_\_\_镇“黄金”牌西红柿、\_\_\_\_镇“和玉”牌花菜、陆羽办事处\_\_酱鸭等\_\_多个产品进入了\_\_等大中城市超市。\_\_\_\_的“\_\_”牌花菜畅销全国，并远销俄罗斯等国家。四是支持“优势客户”，实施“黄金客户”战略，把从事农产品种养加运销的个体工商大户和民营企业当作长期合作伙伴，走社企双赢的道路。拓展了支农层次，推动了信贷支农工作向纵深发展。

5、强化五个结合点，强化支农机制。市委办公室、市政府办公室《关于印发\_\_\_\_市社会主义新农村建设试点工作方案的通知》(天办发〔\_\_\_\_〕5号)为开展新农村建设试点工作指明了方向。我们从健全制度入手，积极参与配合试点工作。一是建立健全工作联系点制度。以文件形式明确将涉农龙头企业——\_\_\_\_市\_\_\_\_油脂化工有限公司和\_\_新村、\_\_村、\_\_\_\_村、\_\_\_\_村等五个村作为联社领导班子的支农示范点，并要求各社也要相应建立支农示范点。遍布全市的联系点成了信用社了解农村基本情况的信息点，成了农村“双百文明”建设的模范点、成了“信用工程”建设的带动点。二是建立健全“三百优”评选激励制度。三是建立健全法制“三查”制度。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持填写“三查”记录簿。对万元以上涉农贷款坚持按月收息，全程参与信贷资金循环与监控。四是建立健全经常培训制度。在学习中央和省市两级政府支持“三农”发展的文件、金融及农业生产规律、主打农产品工艺流程、小额农贷操作流程知识的同时，切合我社实际，开展了“以热爱信合事业为荣、以危害信合事业为耻；以服务地方经济为荣、以损害地方经济为耻；以坚持努力学习为荣、以无知不求上进为耻；以提高服务质量为荣、以服务质量低下

为耻”等为主要内容的“八荣八耻”教育活动，坚定打持久战信心，培养出了一支过硬的信贷员队伍。

市委市政府在“\_\_\_\_\_”规划中提出了培育壮大纺织服装、机械制造、医药化工、食品加工四大产业集群的发展目标。我们抢抓机遇，围绕产业规划，把支持民营企业作为拓宽信贷工作领域的切入点，重点支持了股权结构合理、法人治理完善、财务状况较好、公司管理运作规范、有发展前景的公司，达到了社企“双赢”。

1、细分客户，开辟融资通道。一是转变观念，创新意识，树立“现代企业”思想。在信贷业务上实行四个转变：即从单一支持传统农业向支持规模农业转变，从支持农业向支持“公司+农户”民营企业转变，从支持农业向涉农工业转变，从分散使用粗放管理信贷资金向适度集中、讲求效益方面转变。二是深入调查，细分客户，找准信贷“支撑点”。通过调查，对民营企业有选择性支持，同时，对支持的客户进行细分，划分重点支持客户，一般支持客户，尝试性支持客户，以此为基础，在贷款发放额度上进行划分。\_\_\_\_\_年发放\_\_万元以上贷款的民营企业有12家，\_\_—\_\_万元贷款民营企业有\_\_家。

2、严格授信，打造核心群体。为掌握民营企业生产经营情况，我们从民营企业的诚信度、道德风险、管理能力和资金流量等八方面进行分析，对民营企业有关指标进行量化并逐项评分，得分80分以上为支持户，90分以上为重点支持户，同时进行授信，核定贷款最高限额，采取一次核定，随用随贷、周转使用，简化了贷款手续，及时解决了民营企业资金缺口。仅\_\_\_\_\_年元至4月间，全市农村信用社已对\_\_户民营企业进行了信用等级评定和授信，累计发放贷款\_\_万元，培植了一批黄金客户。如昌丰棉麻有限公司，\_\_\_\_\_年与信用社建立信贷关系，当年发放贷款\_\_万元，年底产值较上年翻了1翻；第二年信用社又发放贷款\_\_万元，其生产规模、产量、产值、利润得到了较快提升，该户在汪场镇还购置土地\_\_亩，建起一个花园式的生产厂区，目前，公司年产值\_\_多万元，创利税\_\_

多万元，生产规模位居全省同行业的前列。

3、强化管理，确保安全运行。为加强民营企业贷款管理，规避贷款风险，我市农村信用社专门制定了民营企业贷款管理办法。一是规定“一户一社”，采取借款户选择信用社及信用社选择借款户的办法，一个借款户只能在一家信用社开户，避免了一户多社贷款的现象；二是对上报审批的民营企业贷款，信用社必须认真填好贷款调查，形成调查报告，做到内容真实，完整，要素齐全，对报审贷款资料不全，调查报告不详细的，市联社一律退回；三是市联社负责对报审贷款审查，并签署审查意见，提交审贷委员会审议后并及时下发批复；五是信用社接到贷款批复后，严格按照要求办理贷款发放手续，凡先发放后报批及不按批复办理有关手续的，一律按违规放款处罚；四是健全民营企业信贷档案资料，信贷员每个季度必须对民营企业进行贷后检查，市联社对贷款大户每半年进行检查，形成检查材料，反馈风险问题，认真整理和完善档案，发现缺少档按案或档案资料不全的，对有关责任人进行处罚。

4、加强沟通，营造互动氛围。为加强与民营企业沟通，市联社积极参与市政府、市人行组织的“访百家企业”活动，主动向企业宣传信用社的信贷政策，分析农信社改革与发展形势和上级部门对信贷管理要求，剖析信用社与民营企业的鱼水关系，阐明企业的发展离不开信用社的支持，信用社发展也得益于企业支持的观念，要求民营企业讲信用、守规则，建立良性互动、谋求双赢的合作伙伴关系，营造有借有还、诚实守信的社会信用氛围，加深了社企相互了解，融洽了社企关系。

中共\_\_\_\_市委、\_\_\_\_市人民政府《关于进一步加快小城镇建设的意见》(天发〔\_\_\_\_〕2号)提出了加快小城镇建设的指导思想是坚持“产业兴镇”，推动农村劳动力转移，切实改变农村面貌，促进全市城乡经济社会协调发展。而持续较快增加农民收入、提高农民生活水平和生活质量，是社会主义新农村建设的基本出发点和根本目的。我市农村信用社通过优

化信贷结构，大力拓宽农民增收渠道，满足农村各类经济主体不同层次的资金需求。

(一)支持农民从事多种经营。支持农民充分利用当地各类资源，发展休闲农业、观光农业、运输业和其它第三产业，支持优势农产品出口，多渠道增加农民收入来源。

(二)支持打工经济发展。目前打工经济蓬勃发展，打工收入已成为农民收入的重要组成部分。我市农村信用社积极利用全国联网上线及发行信合借记卡的有利条件，提供信贷、结算、咨询服务，支持农民进城务工经商创业，支持打工农民提高文化和技能，支持打工农民回乡兴业，提高农民打工收入。市联社要求各乡镇信用社摸清打工者的基本情况，建立打工农民台账，实行跟踪服务。

(三)支持农村现代流通体系建设。建立支农客户经理制，加大贷款营销力度，支持发展农产品、农业生产资料和生活消费品连锁经营，支持建立和拓宽农产品进城和工业品下乡的绿色通道，促进农村流通体系建设。提高农产品的商品率和市场竞争力，使农产品更多地转化为农民的收入，使农民能够更多地买到价廉物美的商品，不断提高生活水平。

(四)大力发展消费信贷，支持城乡居民消费。我社现正在对个人住房信贷业务、汽车消费贷款业务、公务员消费信贷业务进行研究。

(五)对做好下岗失业人员小额担保贷款和助学贷款进行专题研究。

(六)积极开拓工商户联保贷款业务，着力打造社区金融品牌。在\_\_\_陈家巷社区试点的基础上总结完善，重点在城区推广、力争在试点的基础上建设一至两家。

二、\_\_\_年主要信贷工作目标。

1、投放目标。计划投放各类贷款\_\_\_\_亿元，其中用于支持企业、个体经营户的不少于\_\_亿元，支持不少于\_\_\_\_家企业\_\_个个体经营户。

2、支农目标。以推广、使用贷款证品牌为基础，提高品牌的竞争力，大力满足全市\_\_万户农户中有贷款需求的农户的生产资金需求，重点配合有关部门解决好农民“因教致贫”、困难农户致富。

3、创建目标。力争信用乡镇超过\_\_%，信用村超过\_\_%，配合搞好信用社区建设。

三、\_\_\_\_年主要工作举措。

\_\_\_\_年支持地方经济发展的主要措施是两个“优先”、两个“稳健”、三个“积极”、三个“加大”。

(一)两个“优先”。第一，优先满足持证农户的贷款需求。主要做好三个方面的工作：1、开展信用建设。农户调查建卡评级面达\_\_%，信用农户的发证率达\_\_%，有贷款需求的持证农户在授信内的贷款满足率达\_\_%。2、方便农户办贷。延伸小额农贷的对象、额度、期限，使传统种养户、订单农业户、进城务工经商农户的资金需求得到较好的满足，进一步解放农村生产力，为农民开辟多渠道创收致富的途径。3、大力推行农户联保贷款。在巩固小额农贷的基础上根据农民的多种资金需求和农村发展实际，推行“自愿组合、诚实守信、风险共担”的联保贷款业务，支持农民集约经营，支持农户发展特色规模农业，提高农业综合开发能力。第二，优先支持涉农产业发展，将特色农业、创汇农业、高效农业、名优特新农产品的开发作为支持重点，以推动“龙头企业+基地+农户”的订单农业的发展为契机，大力推行公司为农户担保贷款业务。第一课件稳步探索推行粮棉油加工企业的仓单质押贷款业务，解决粮棉油加工企业流动资金需求大、抵押难的问题，发展、支持一批有市场、有效益、有前景的优质涉农

企业做大、做强。

(二)两个“稳健”。一是稳健开展高中教育、医疗卫生、土地储备贷款，支持城区开发改造，支持市内重点高中及三甲以上医院，提升\_\_\_\_“文化之乡”的内涵。二是稳健开发城乡居民个人消费信贷业务，为全市城乡居民提供耐用消费品、住房、助学贷款服务。通过部门合作，存贷挂钩，有步骤地开展公务员小额信用贷款业务，促进全市的消费升级。

(三)三个“积极”。一是积极开拓社区小企业、工商户联保贷款业务，着力打造社区金融品牌。按照授信额度与经营规模相适应、授信总额与资本实力相适应、授信总额与可提供的抵(质)押物相适应、用信条件与同业融资条件相适应的原则，配合市政府、市人行、市工商、税务、街道等部门，以社区诚信建设、个人征信建设为基础，在\_\_\_\_陈家巷社区等五个社区试点的基础上总结完善，重点在城区推广，力争在试点的基础上再增一至两家。

二是积极拓展优质公司信贷业务。按照全市纺织服装、机械制造、医药化工、食品加工四大主体支柱产业，重点支持股权结构合理、法人治理完善、财务状况较好、公司管理运作规范、有发展前景的公司。

三是积极拓展优质、系统客户。在市政府的支持与倾斜下，向市政基础设施(水、电、路)、烟草、通讯等大客户，优质客户介入。

(四)三个“加大”。在内部管理上，主要在提高服务水平上下功夫。一是加大考核力度，将任务分解到社、到人，强化营销、市场、业绩意识，充分调动全员工作的积极性，提高全员的服务意识和业务素质；二是加大服务力度，在服务时间、服务方式、服务手段、服务举措上下功夫，实施办贷“一站式”服务，全市统一将办贷窗口“由楼上搬到楼下、由后台走向前台”，做到“门好进，人好找，事好办。”；三是加大

宣传力度。接受社会监督。做到贷款对象、条件、程序、利率、额度公开，将贷款流程公示上墙，实行限时服务。

## 物流客服工作汇报 物流客服上半年工作总结篇六

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等）。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

### 二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

6、目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。