

快递员计划书 快递的工作计划

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

快递员计划书 快递的工作计划篇一

辞旧迎新，20__年又到了年终岁尾，20__年对__快递来讲注定是不平凡的一年，回顾今年的工作，__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__快递在吉林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、__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

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。装车员、分拣员看清面单，仔细分拣、特别注意辨别__与__下面县市九台、榆树、德惠、农安。吉林与吉林市区分，白城洮南区分、通化、梅河口区分，注意林甸与桦甸的区分，四平伊通、公主岭与四平区分，辽源与江源的区分。延吉与延寿、敦化的区分。农安合隆镇与农安的区分。

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。上称扫描员看清楚陆运、航空快件、看清目的地。北京集散扫描员、沈阳分拨、盘锦分拨扫描员注意建包，防止错发、错装。

拉车专员每天装车注意清场，防止快件拉下。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。值班人员注意卫生及设备码放，问题件交接。质控专员注意对比、把枪数据及时上传，问题件及时发布。报表人员注意班车信息登记准确、报表规范及时。

三、20__年总计完成操作量

其中12月份数据截至12.28号，可见9月份较8月份环比增长_%。__地区进出港比例接近_:_，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，已经可以实现吉林省全部地级市与哈尔滨互发今发明至，到沈阳、铁岭、抚顺、辽阳、鞍山、昌图、开原、本溪，今发明至。市县级以下敦化、德惠、榆树、九台、伊通可以做到今发明至。

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__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，赶上沈阳分拨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__快递总量__万单的中转任务，吉林省__分拨最高中转__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。

一、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。

二、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。

三、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。

四、__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。

五、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-__的干线班车。进一步打通吉林地区至山东华东的路由，实现__快递更快、更好的发展。

六、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__分拨宿舍迁移规划。

七、合理建议及调整吉林省内二三线城市路由，进一步扩大24小时派送区域，总部协助合理调整沈阳、大连、哈尔滨(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20__年__快递跨越式发展，打下坚实的基础。

我们做为__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，20__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20__的到来，坚信__铁军定不负重托，勇往直前，迎来更加辉煌灿烂的明天。

快递员计划书 快递的工作计划篇二

1. 整体来说 ， 大家的工作积极性是非常高的。

1、库房发货主要问题

(1) 工作按排操作不合理。不是每个人都清楚相关的流程，即使重要的管理者也不是很清楚每个人具体应该做什么，工作没有分配到位，没有按照预定的计划来做事，以至于最后全部还是按照自己的方法来，遇到事情解决事情，而不是很有条理，有计划处理事情。经验不足，造成了这次活动中出现了工作分工混乱，遇到问题不能及时和更好的处理。

(2) 在打印快递单的和和发货单的环节，没有提前做好分，单方式工作准备，也未能及时提出，浪费了大部分时间，影响了货物的打包与发出。

(3) 库房分拣人员在分拣货物的过程中对产品不能百分之百把握住，速度慢，拿错货，以至于导致订单发错货。

(4) 包装人员，在包装的过程中对货物的箱子型号不熟悉，包装不完好，速度慢，影响发货速度，是否能确保顾客在收到货是否完好。

2、快递运输主要问题

(1) 北京科捷仓没有做好与快递运输物力的沟通。大份订单的包装，出库前没有与快递沟通是否采用麻袋再次包装，确保顾客收到货是否完好的，避免出现少货，漏液等相关情况。

(2) 没有相关的规定每天的发货率，外省的快件大概什么时间到达顾客手里，及运输过程中的破损率，发货率，签收率我不能预测。

(3) 北京科捷仓与快递运输协调不到位。

(1) 前期活动计划按排不到位。

(2) 没有完全按照我们提供的相关预包计划经行预包。

(3) 对发货量比较多的的品牌和特殊的套装没安排专人学习

和处理。

4、我们的活动计划组装做的有问题。

对未来的工作设想：

（1）在今年的双十一物流工作中出现一些不足，吸取经验教训做到以后物流做到：发货速度快、发货好、签收美。（2）电商中物流、包装是占一个最相对主要的一部分，在来年的大型活动中和科捷物流协商、沟通遇到疑难问题及时解决，提出相关的计划、策略。

总结人：杜华年

日期：2015年11月20日

快递员计划书 快递的工作计划篇三

前有xx□xx□xx借壳上市，后有xx物流强势杀入快递市场，2017年的快递行业竞争愈发激烈。日前，又一家快递企业宣布获得投资，并且正谋求上市。

6月6日，专注于b2b市场的xx快递在其融资发布会上宣布，已经获得了来自招商资本、招商财富、九鼎投资、前海古榕、德盛仁等五家机构联合投资入股，同时获得了交通银行等七家金融机构超过150亿元的授信，不过具体投资金额并未透露。

xx集团副总裁兼xx快递总经理陈莹在融资发布会上表示，公司从20xx年底开始正式接触资本市场□20xx年开始接受上市辅导，计划于2018年主板上市。

向零担快运市场扩张

xx快递是综合性物流集团友和道通旗下全资子公司，基

于“企业件+零担快递”的定位，xx快递以中小工厂为核心客户群体，服务于很多专业的细分市场，如电子、服装、皮革、零配件等。

陈x在融资发布会上表示，定位在b2b货件结构向大货发展是趋势，目前3到50公斤是xx快递的核心重量段，未来将通过大小货分离，改进场地与流水线，增加投入，强化大货的保障力度，将核心重量段扩展到3到300公斤。

公开资料显示，在公路运输市场上，30公斤以下为快递，30到1000公斤是小票零担，1000到3000公斤为大票零担，3000公斤以上是整车物流。也就是说xx快递想要在零担市场占据更大的市场份额。

在快递行业专家赵xx看来xx快递的竞争优势目前尚未显现出来。他表示xx快递母公司友和道通很早就开始发展航空货运，并且在20xx年收购了dhl和中外运联合控股的xx快递，但是在过去几年，友和道通并没有发挥出自身的竞争优势。

“友和道通错失了很多发展机会，2018年上市已经有些晚了。未来就看友和道通能不能借助融资，给企业重新定位，打通资源，进行双品牌运作，例如全一主要做跨境物流xx主要做国内，真正发挥出竞争优势。”赵小敏说道。

快递零担双向融合

xx快递想要向大货扩张，而传统的快运企业正在谋求攻入快递小包市场。日前，公路运输巨头安能物流在上海、桐庐、无锡举办快递招商加盟会，正式切入快递业，并且定位在“通达系”主攻的5公斤以下的电商件市场，将投入20亿元在全国建设300个分拨中心和8000个网点。

4月23日xx快递正式启动全国快运招商加盟，在快递的基础

之上，开展零担和快运业务。更早一些时候□20xx年3月□xx推出了“物流普运”，定位为20公斤以上货物，而零担龙头xx早在20xx年便推出了“xx快递”，定位为0-30kg的小件货物。快递和零担早已在相互渗透。

安信证券研报分析指出，今年1至4月，快递业竞争依旧惨烈，而且传统服务于b端的各类城配、干线、零担有加速向快递融合的趋势，行业体现出多维度竞争的特点，快递物流一体化和双向融合是行业发展的必然趋势。

“未来市场排名前几位的企业都会转向综合物流，与航空、铁路甚至水运都会有合作。”赵小敏向记者表示，“不过这些企业能否一直保持自身的核心竞争力还要看定位和产品结构能不能适应市场的发展。”徐勇也表示，未来大型快递企业将向综合物流企业转型，中型企业则向专业化转型，而小型快递企业向个性化方向发展。

行业增速放缓、成本高企、利润下降，使得快递企业开始密集地谋求资本市场助力转型，据了解□xx快递引入的资本将用于硬件投入、网络建设以及服务管理能力的提升。“快递企业正从价格竞争向装备竞争和人才竞争转变，这些都需要资本提供支撑，资本是未来快递行业竞争的核心。”徐x表示。

快递员计划书 快递的工作计划篇四

真诚面对每一位前来咨询的客户，用友好的态度和微笑的面孔让客户感受到你的真诚。

快速准确地回答客户的问题，尽量不要让客户等太久，不要对自己不了解的问题妄下结论，而是先问内部确认再回答客户！不要夸大产品功能等字母，以免让客户收到货后心里产生隔阂。

2、[付款通知]

建议：

3、[回访/留言]

交易成功后，建议用旺旺写一些针对性的消息。比如这次我们清仓：“亲爱的，现在在我们店里清仓活动中，30%的折扣，除了特价，其他商品都是100以上，也就是减少20个活动，欢迎选购！”实在没动静，那就采取其他措施：比如老顾客回电！售后问题，请回电了解。还有，每次卖特价清仓产品，都会给一些温馨提示：“先跟你说清楚。这些特价商品我们都清仓了，我们会尽量在换货范围内跟你换货，但是不适合退货。”尽量减少一些售后工作。

4、[注册好友信息]

为了更快地完成订单，提供更贴心的服务，我会在朋友的备注或者后台订单上登记客户的信息：身高、体重、购买信息。“我已经把父母加为好友了。我父母的身高/体重和穿着信息已经登记。下次咨询的时候记得联系小青。为父母提供服务会很贴心。另外可以知道客户平时穿哪个品牌，分析消费档次进行推荐！

5、[登记每日日记]

如果客户暂时缺货，新型号上架时需要通知，则应创建一个文档进行登记[id]货币编号和要通知的代码等。货物一到就要电话通知客户，新型号可以用简洁的语言写出来，通知客户购买。

通常会有需要跟踪的订单，比如物流信息不明，或者货物缺货无法联系。

6、[检查]

每天计划后天刷新一下，了解一下销售情况。并检查哪些需要转发其他快递，联系客户或者给客户留言。

7、在业余时间，我会尽量获取其他店铺的信息，尤其是名牌。巩固你的内外知识。

快递员计划书 快递的工作计划篇五

计划时间：

计划人□xx

拟参加人员：不当班安全员

负责人□xx

演习目的：

针对四季花城业主安全防范意识淡薄，部分业主晚上或外出时经常不关门窗，为了增强业主的安全意识，增强安全员在值班过程当中处理突发事件的应变能力，采用不通知，紧急集合的. 形势予以突然袭击。

准备物资：

演习方案：

2、20:02赶到z苑9单元602确认发现门被撬，立即通知中心，并强调刚才上楼梯时发现一名穿着深蓝色体恤、黑色短裤、穿波鞋的男子下楼，并确认该男子未逃离该组团。

5、20:04应急分队赶到现场进行地毯式的搜索，20:10警察赶

到现场，在警察的配合下20:15分钟在z苑11单元采光井将其抓获。

6、20:30上门安抚业主，公安勘测，并了解损失。

7、集合总结

演习总结：

本次演习基本上达到预期的目的，通过本次演习增强了小区的安全防范意识，同时也提高了安全部应对突发事件的紧急处理能力。

但在整个演习过程中，也存在以下几点不足：

1、在演习过程中，少数安全员在围堵过程中，存在着走形式，不够仔细，缺少自我保护意识和警惕性。

2、参加演习人员有个别在演习过程中不够严肃，缺乏组织纪律性。

3、由于演习采取不通知，紧急集合的形式，有少数安全员在听到预警铃声后，未按照防盗突发事件的流程进行围堵、包抄。

4、现场岗位在与中心的联系过程中，显示出慌张，叙述不够清晰、简练。

记录人□ xx

监督人意见：

1、本次演习提前温馨提示了业主，受到业主的好评；

本次在演习的过程中分工明确，但缺乏真实性，个别安全员存在嬉笑现象。

签名□xx年10月21日

改进措施：

1、定期组织类似的突发事件的演练，来提高安全员的协调配和意识；

3、安全部在员工宿舍存放好各种类型突发事件的常备工具，以备后用。

负责人□xx10月21日

快递员计划书 快递的工作计划篇六

，完成了xx快递总量xx万单的中转任务，吉林省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。

，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。

，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。

xx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。为完成提前进入第一集团军的任务指标，我们责无旁贷。

一、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。

二、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。

1. 认真贯彻公司的规章制度
2. 加强和现场还有其他部门的沟通
3. 工作之余多学习其他部门的业务
4. 自学把自己的学历提高一个水平
5. 学习会计知识

对公司的意见和建议以及各种诉求：

1. 希望公司能提高员工的福利待遇，一些传统的节日能多发点津贴，旅游地方能更远点。
2. 公司应该有奖有罚，不能只罚不奖。
3. 我自己希望公司能同等对待同一岗位同一部门员工的工资，相差不要太大。
4. 公司能多提供机会帮我们培训，切实提高我们自身业务水平。

快递员计划书 快递的工作计划篇七

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。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、推荐。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾11年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总结。

3、建立经理信箱，理解各员工推荐，更好的为业主服务。

4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

5、人员的招聘、培训。

- 6、楼宇的验收资料、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。

快递员计划书 快递的工作计划篇八

- 1、40011__电话订购、客服热线正常运作：全天_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。

__同城：__日至__日放假，为期__天，__日起恢复收寄。

其它城市：__日至__日放假，为期__天，__日起恢复收寄。

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20__年第四季度——20__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。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，并为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20__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，作到投诉规范化、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20__年_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！