

# 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇) 篇一

把知识与实践相结合，从过程中锻炼自己，提高能力。

中国邮政速递物流股份有限公司（简称中国邮政速递物流express mail service）是中国经营历史最悠久、规模最大、网络覆盖范围最广、业务品种最丰富的快递物流综合服务提供商。中国邮政速递物流主要经营国内速递、国际速递、合同物流、快货等业务，国内、国际速递服务涵盖卓越、标准和经济不同时限水平和代收货款等增值服务，合同物流涵盖仓储、运输等供应链全过程。拥有享誉全球的“ems”特快专递品牌和国内知名的“cnpl”物流品牌。

我所做的工作是为上海通用五菱、海尔等几家大型公司提供送货服务、提供第三方物流服务。是“ems”在全国范围内的一个小分支。

1、邮件寄递质量差的现象偶有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量 工作人员服务质量有待提高。

2，在服务质量上还有所欠缺，工作人员的的服务质量还有待进一步提高。作为服务行业，不论其一线工作人员还是幕后的客户服务话务员，都应本着一颗为人民服务的心，真诚，尽责地为客户提供高质量的服务。

3、速递物流价格高□ems是现在生活中很常用的快递方式. 相对于”三通一达”这些快递,ems时间长,费用高,但ems是最安全的,是最有保证的,有全球网络覆盖联系.”三通一达”对于一些偏远地区的快递不承接,而ems无论什么地方的快递都承接,有时对于一些地区的快递都赔钱,没有什么利益。

针对以上问题提出以下建议:

1, 对工作人员进行岗前培训,提高工作人员对待工作的热情。

中国邮政速递物流公司提高这样的机会,在这段时间里,我深刻明白了细节决定成败,勤劳和热情是通往成功的垫脚石,对待自己的工作,要以自己的细心和耐心对完成每日的工作。教会了我作为一名工作者应有不怕累不怕苦的精神,兢兢业业的工作态度,与同事之间友好相处,紧密合作。给还在学校学习没有踏入社会的我上了宝贵的一课。

姓名: 项xx

学号: xx

班级: xx物流xx班

学院: xx

## 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)篇二

分销业务的本质是商业,而现代商业都遵循一个生存法则:渠道制胜、终端为王。无论是国际零售巨头沃尔玛,还是国内家电连锁大鳄国美、苏宁,都是依靠其超越竞争对手的渠道垄断力,实现产业链的上下游通吃。作为一个网络型企业,邮政拥有遍布城乡的网点资源、拥有丰富的渠道管理经验,可以很快的建起一张庞大的销售网络,这也是竞争对手最羨

慕邮政的地方。邮政只有走经营渠道之路发展分销业务，才能真正发挥邮政的比较优势。

具有更多的赢利途径、更稳定的赢利水平。当然，在培育渠道的前期，由于渠道建设的投入大、对渠道的让利空间大，必然会出现亏损，但一个有战略眼光的企业负责人一定不会因为眼前一点点的亏损而放弃未来的高额利润！

树立经营渠道的理念才能有效控制风险。“想做大，又怕做大，不做不出问题，做了到处是问题”，这是当前全省邮政分销发展中普遍存在的心态。其实只要是经营活动就会有风险，核心是能不能把握风险的规律、不具备风险控制的能力。和其他所有经营活动一样，邮政分销业务也面临着三类风险：一是不可预知的风险，如天灾、战争等；二是可预测但不可控的风险，如国家政策的调整、市场价格的波动等；三是可控制的风险，如存货、欠费、资金管理上的风险。第一类风险所有的企业都无能为力。第二类风险可以依托渠道进行分散和转化，和经营产品时邮政独自承担风险不一样，经营渠道时可以依靠渠道政策的调整，让利让风险，让加盟站和邮政共同承担风险。第三类风险的控制经营渠道比经营产品更为有效，一方面依靠收取渠道保证金，可以利用社会资金储货备货，如果全省8000个加盟店都按要求收取不低于3000元的保证金，就可利用社会资金近3000万元；另一方面依靠“8765”渠道政策的实施，可以大幅降低赊销、欠费的规模；最后先款后货、现款现货的经营方式也保证了资金的即时归集，有效降低了资金案件发生的概率。

树立经营渠道的理念才能迅速做大规模。树立经营渠道的理念可以为迅速做大规模提供三个方面的支撑。一是可以解决资金不足的问题。

一直以来，全省邮政分销都以赊销、铺货为，这种经营方式本没有问题，但它需要定期的理货、清欠，需要花费大量的人力、物力，而这正好是邮政分销的短板。所以邮政分销采

取赊销的结果就是库存欠费居高不小，库存欠费周转率偏低，资金紧张。邮政分销走经营渠道之路就是为了扬长避短，不仅可以利用保证金制度补充自有资金，更因为赊销比重的降低可以加快库存和欠费的周转。二是可以强化终端的销售。一方面“8765”渠道政策的实施，扩大了利润空间，能充分调动加盟商的销售积极性；另一方面加盟商自带资金进行经营，会有更大的销售压力，赊销时能不能卖出去加盟商无所谓，“反正亏的不是自己”，带款要数后就必须想方设法把商品卖不去了。三是可以迅速的复制。和单纯依靠投递员比，加盟站具有可复制的特点，它的增长是几何级的。而且占领渠道就是占领市场，今年拓展了一个有效的加盟站，明年最会有一个基本的销售保障，有利于规模的平稳增长。

## 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)篇三

在现任班组长的带领下，全站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围，我在这个团队里是个兵同样也是个骄傲的兵。公司也不断提供机会给予培训、锻炼，先后从转运组派遣至进口自学习、实习使业务水平和专业知识短期内得到迅速提高，对业务有了很大程度的了解。在这个大团队里我也是自豪的兵，深信xx全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。

在很多情况下容易出现迟到的现象，虽然大部分情况下，是因为家庭事务的纷扰。但本人非常了解，企业管理的完善程度取决于制度，俗话说“没有规矩不成方圆”，必须在制度约束的同时，进行自我约束，自我提醒，争取把握住工作、生活的平衡点。

认认真真完成领导交给的每一项任务，这是一个企事业单位员工必须具备的，此项我还有所不足之处，有待改正、进步。需要从一个封发人员向一个好的速递业务员转变，把每一天的工作任务当作自己进步的阶石，领导的安排就是冲锋号，第一时间做好班次的跟进。我服从了也更加懂得服从的意义

和重要性。

工作中还是会有很多的不足：

- 1、工作细心方面还有待进一步提高，充分认识“处处留心皆学问”的道理。
- 2、理论水平和工作能力上还略显不足，需要在学习中成长。
- 3、和同事之间的沟通还不够融洽，需要进一步改善。
- 4、个人修养、基本素质需要进一步提高。
- 5、工作的主观能动性还需要进一步提高。

在今后的工作中，我将在物流公司领导的正确领导下，继续以人为本；牢记公司的宗旨，突出重点，狠抓落实。

## **最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)篇四**

按照培养方案要求，我们08级商贸系的学生要进行为期三个月的毕业实习。根据自己的就业意向，通过各种途径，找到实习单位。本人自3月1日开始在中国邮政速递物流11183呼叫中心实习。现将4月21日-6月10日的实习情况汇报如下。

首先，根据集团公司下达的任务指标和划分的责任范围，我们开始了内部改革，即把邮件查询业务划给了11185服务热线，而我们11183则主要负责全国的上门取件和投诉建议，所以我们查询组则更倾向于向投诉业务的转变，在大趋势引导下，我报名了投诉组的培训，接受更有挑战性的任务。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。主要把客户的邮件的问题通过信息平台传达给相

关责任部门去核实和调查，再根据地方速递部门反馈回来的信息整理核对后答复给客户，这样不仅能够了解到邮政速递ems存在的缺陷和不足，更能很好的锻炼自身的处理能力和人际沟通能力以及提高自己心理素质。

第三，在做好本职投诉工作的同时兼顾一些查询工作，由于内部变革具有临时性，很多客户都不是很了解，在查询邮件时仍会拨打11183，我们则会负责一些由上门取件组转过来的查询电话，这样就不会像小熊掰玉米似的掰一个掉一个了，也有利于我们各项技能的均衡发展。

1、心态决定一个人的发展。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递投诉工作的我更是对此深信不疑，由于我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

2、勤劳是成功的伙伴。对于客户提出的一些关于速递的问题而我们有没有进行过相关培训的情况总会时有发生，这时我们又会浪费很多的时间去咨询组长，给客户带来不好的服务体验，所以很多东西不能是没有培训就可以不用掌握，这种懒惰的意识是不可取的，我们应当在最好的年纪去主动地提升自己，在最适合学习的时候丢掉懒惰的情绪扩充自己的知识面，否则最后吃亏的还是自己。

3、学习因该是我们为之奋斗一生的事业。学到的东西越来越多，遇到的问题也越来越多，不论是在实习中还是以后正式的工作，我都要端正学习态度。学习并不是一劳永逸的事，像呼叫中心，每天都会有新的通知，让我们灵活掌握，以备不时之需。人生也是一样，总要为自己留条后路才不会走上

绝路，学习是一条路，更是一种生活态度，是需要我们为之奋斗一生的事业。

## 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)篇五

按照培养方案要求，我们08级商贸系的学生要进行为期三个月的毕业实习。根据自己的就业意向，通过各种途径，找到实习单位。本人自3月1日开始在中国邮政速递物流11183呼叫中心实习。现将一个多月的实习情况汇报如下。

邮政速递物流客户服务中心(11183)是11185客户服务中心在速递物流客户服务方面的强化和升级，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户服务平台对竞争性业务服务支撑不到位的短板问题，与整体速递物流业务流程的嵌合更为紧密，服务效率要求更高。

速递物流客户服务中心定位为速递物流专业服务，主要支撑全国速递物流核心业务、专业客户维护和国际业务深度服务，速递物流客户服务中心的服务质量管理由速递物流总部负责。

首先，第一个阶段，也是所有实习生必备的阶段，进入公司的初期，由企业导师给我们进行了专业化的培训，由来自全国各地的老师来讲解他们各自省市内的地理情况和邮政速递业务，主要针对业务知识进行了重点培训。

第二，在经过了为期两周的业务培训后，开始试上线，实习岗位为前台坐席，主要负责福建、湖北和浙江三省的邮政速递揽收业务。主要把客户寄邮件的需求通过系统反馈到揽收员的pda手持终端或者手机上，这样我们就了解了邮政速递揽收业务流程。

1、电话礼仪的活学活用。刚上大一时，我们开了礼仪公共课，当时感觉那些近乎苛刻的礼仪行为规范离我们非常遥远，特别是电话礼仪，平时打电话非常的随意，也不注重言简意赅

的表达方式，更不会敏锐捕捉对方话里的意思，经过一个多月的呼叫中心的实习使我们充分了解到所有学过的知识都是有用的。作为呼叫中心，信息传播的载体之一就是电话，我们在实习中有严格的电话礼仪考核，例如：接起电话时，按照话述使用标准普通话，礼貌清晰的问候来电客户，通话中主动、适时、灵活有礼貌地核实客户信息，正确及时的领悟客户的核心思想及要表达的意思等，以此得出，在大学里所学的所有知识我们都应该认真学习并积极付诸实践，这样才会有助于我们的成长和事业的成功。

2、良好的心态是迈向成功的第一步。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递查询工作的我更是对此深信不疑，“觉得邮件有问题了，客户才会来查。”企业导师经常这样说，是的，我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、早起的鸟儿有虫吃。所有业务资料都会被导师和领导发布、更新进我们的共享里面，但是很多员工都是被动学习，很少会主动学习，作为呼叫中心，没有问题就是没有问题，但是一旦遇到问题就会是非常棘手的，这点在实战时也是让我吃尽了苦头，所以，之后我们都会主动去看更新的业务知识，及时掌握所有发布的资料，这样在接听电话时再遇到问题就能迎刃而解了。

4、活到老学到老。在没有接触这个行业前，对于呼叫中心，似乎总是隔着一层面纱，甚至在初到公司时，对于自己要担负的责任也不是很了解，但经过这一个多月的实习，我们不仅对呼叫中心有了一定了解，更重要的是初步了解了中国邮政速递物流ems的揽收、分拣、打包、运输、中转以及其中



我们所学到的物流技术，例如条码技术，自动分拣技术等。所以，不论我们是不是还在学校，或者正处于人生中的哪个阶段，学习，应该是永恒不变的，只有不断学习，不断提升自己，才能达到作为一个人的人生目标，也才能更好更充分地实现自己的价值。

好的发展空间，下一阶段的目标是进入作为呼叫中心难度性最大的投诉组，我会凭借自己在学校学到的所有知识，保持良好的心态，以及积极主动的学习态度来完成公司交给我的任务，争取得到公司的认可，在此也感谢一直给我们指导的企业导师和学校里一直给我们反馈信息的指导老师，我会尽我所能来完成学校布置的实习任务，谢谢。

## 最新速递工作总结 邮政速递实习报告(6篇)篇六

20xx年投递局部在周书记的带领和全体团员的支持下蓬勃发展，在如此的集体中我深感荣幸□xx投递部轮替轮一，我感到身上的重任，我时刻以严格要求自己，力争做一名合格的投递员。我以无比的热情投入到各项工作，积极配合领导工作，并带动身边的新手同事争做岗位能手，深创青年文明号活动。参加投递工作至今，我多次被评为投递员。这些来之不易的荣誉，都时刻激励着我更加努力要求自己，争取更出色的成绩。

作为一名班组邮政人员，在思想上我丝毫不放松，为保证班组各项工作的顺利，在行动上我努力做好本职工作，严格遵守岗位责任制，积极参加各种形式的业务培训，努力提高自己的业务素质和水平。在公司领导和组长、同事的帮助下，我在自己的工作岗位上勤勤恳恳，用自己的努力去做好每一项工作。我在日常的工作中，做到多看、多听、多做。多看看班组长及管理人员对工作的处理和对班组的日常管理。多听听同事在生产中对各种问题的意见。多做做班组的日常工作，锻炼自己的各种能力，以期待自己在工作中有更出色的成绩。加强自己的思想教育，树立“用户第一”的思想观念，在日

常工作中保障用户的利益，不计较个人得失。集体的事抢着做，带动其他同事争做岗位能手。

年底报刊收订活动中我积极配合班组进行报刊揽收，上门收订，在任务重、时间紧的情况下，为班组完成收订任务、完成流转额尽了自己的一份力。在日常工作中我积极学习《邮政通信服务规范》，落实规范化服务标准，进一步拓宽自身的服务视野，积极提倡“想用户所想”的思想观点，要求自己从用户的角度来发现我们自身工作的不足并及时整改，为用户提供更优质的服务。对于用户的查询投诉，我认真落实受理、处理工作，及时回复用户，坚决把用户的查询、投诉处理到底，并落实好回访工作，努力提高邮政投递服务的质量和信誉。

在今后的工作中，我将针对不足采用行之有效的方法来改善，不断的完善自己，决心在新的一年里，继续努力，继续发奋，做一个合格的邮政投递员。

转眼间□20xx年即然结束，下面我将\*\*\*年工作总结如下：

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，

努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从\*\*\*x年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，

我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”