

最新快递退货工作总结 快递公司工作总结 (大全8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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

快递退货工作总结 快递公司工作总结篇一

辞旧迎新□xx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：

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。

随着货量稳步快速增长，人员储备及培训很关键，通过错分件专项整治，遗失件分析，破损件处理办法，细节决定成败，装车看面单把好出库最后一关，安全验视等一系列专项会议，使得作质量稳步提升，特别是9月份包仓政策，使得吉林省货量突飞猛进最高峰货量突破6600票。具体日常工作安排组织全员学习，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xx与xx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，辽源与河源的区分。延吉与延寿、敦化的区分。农安合隆镇与农安的区分。

xx年总体完成工作量x票，与去年相比翻了x倍，人员较去年同期增加一倍，人均效能大大增加，简单举例xx年7月份作量x票，xx年同比增长x%□7月份较6月份日均环比增长x%□自xx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，使得吉林省出港业务量大幅增加。

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。

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。

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。

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，公司快件作细则，作管理规定，建包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。

快递退货工作总结 快递公司工作总结篇二

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。

（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。

快递退货工作总结 快递公司工作总结篇三

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。

快递退货工作总结 快递公司工作总结篇四

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年__月，在参加了_____主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

- 1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务。
- 2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作。
- 3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率。
- 4、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

_____年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使_____年客户服务及各项工作取得新成绩！