

# 快递工作计划 快递客服部工作计划(汇总8篇)

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。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 快递工作计划篇一

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

### 一、指导思想

以公司下发的《\*\*\*\*文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

### 二、工作目标

- 1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。
- 2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。
- 3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

### 三、要求

- 1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，

增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

## 快递工作计划篇二

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。

上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快

件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论群里提醒发出站点及时跟进。

对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 快递工作计划篇三

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

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，使得操作质量稳步提升，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。具体日常工作安排如下：

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

20\_\_年总体完成工作量\_票，与去年相比翻了\_倍，人员较去年同期增加一倍，人均效能大大增加，简单举例20\_\_年7月份操作量\_票，20\_\_年同比增长\_%，7月份较6月份日均环比增长\_%。自20\_\_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，7月份以后吉林省进出港业务量见下表：

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。

## 快递工作计划篇四

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

### 1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

### 2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

### 3、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

### 4、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

### 5、客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大

努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

## 6、客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间。

## 快递工作计划篇五

在新的一年里，公司要站在新起点，图谋大发展，用更快的速度，更大的步伐，推动企业迈上新的台阶，使我们公司有一个较大幅度的发展。下面是我个人20\_\_年工作计划：

### 一、提早动手，备足人力

一年之计在与春。在年初积极准备多条渠道，筹措人力资源，为20\_\_年度各类快件高峰提供人员劳力保证，积极组织人事招聘，组织充足的人力资源，确保年内的各项操作工作。加盟网点的配送时效得以保障，为20\_\_年打个漂亮仗。

### 二、加大力度，盘活无形资产

充分利用品牌资源，将其在业内盘活，保值增值。快递公司原有的经营网点全部都采取加盟经营的方式，随着市场行情

的变化，其增值空间进一步扩大。要把品牌资源高度重视起来，根据市场需求，采取灵活的直营或加盟办法，在前一轮加盟到期的时候，加大力度，广泛宣传，公开招加盟商，确保资源保值增值。努力打造民族快递一流品牌。

### 三、严格管理，规范经营

快递公司的经营网点迅速扩大及业务量的增大，管理的突出矛盾日益突出，各项工作之间的相互协调、操作规范化要求及服务质量提升。工作能否协调，关键在各部门各片区领导，班子成员能各负其责，相互配合，要不断加强教育，增强责任感和使命感。

### 四、积极筹措发展资金，确保各项建设顺利进展

为了争取银行贷款，快递公司做了大量的基础工作，取得了有效进展，得到了运作流动资金贷款。我们要继续抓紧此项工作，解决公司运作资金，确保网络各项建设顺利进行，提高设备科技含量和 workflow 标准化，保证快件的迅捷、方便、安全、准确。

### 五、加强网点建设，扩大服务网点布局

20\_\_年，我们要继续提升服务网点建设，扩大服务网点布局，使其更加完善网络无盲区布局。

### 六、不懈努力，发展加盟网点

克服困难，不懈努力，排查分类，市、县到位，分工明确，专司其职。把网络发展的重点放在县级网点。

### 七、完善证件，与加盟网点处理好关系

明确认识，舍得投资，认真落实对加盟网点的承诺，主动和

邮政主管部门联系，积极配合网点取得经营许可证及从业资格证，最终达到规范化科学化网点，符合国家邮政局验收标准。

现实的压力要求我们必须做出改变，竞争的激烈严重的超出了我们的想象，所以我们决不能抱着侥幸的心理去工作，只有自己不断的努力了，公司的发展才会上个台阶，品牌的效应才会走向国际！

## 快递工作计划篇六

物流客服工作职责范文一：

02、负责协调并完成产品的汽车运输，负责安排搬运装卸工作、并负责搬运管理

05、协助上级实施对下级的管理和考评

06、负责运输成本分析及控制

07、完成上级安排的其它工作

物流客服工作职责范文二：

负责协助做好客户的来访接待工作；认真完成公司对其相应岗位制定的目标任务。

负责开单，贴标，及时做好发货信息，帮助客户查询货物信息

负责开发客户资源，有意向的客户应立即上报部门经理以及副总经理或总经理；并协助沟通谈判。

每日认真详实的向部门经理汇报当日工作情况并协助当日工

作报表的填写。

负责与客户的联络，根据客户的要求和设计情况，及时准确的将有关信息资料交回公司填写好设计工单。

将客户的重要情况、要求及建议要迅速上报部门经理、副总经理或总经理。

认真完成公司其他临时交办的任务。

物流客服工作职责范文三：

- 1、每日给客户的到货信息反馈(电子邮件)。
- 2、提供联想所需要的货物暂存报表。
- 3、协调送货司机与客户之间异常问题。
- 4、提供客户咨询的货物信息。
- 5、破损货物的处理。
- 6、与客户预约送货的相关事宜(系统、邮件、电话)
- 7、联想信息的导入、维护(系统)
- 8、其他工作。

物流客服工作职责范文四：

- 1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。
- 2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属

于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds[]把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，(根据寻价的情况)无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话。

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找

5、每天的货量做成报表

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款

12、顾客满意程度的统计分析工作

13、客户档案时时更新

14、每月运作统计分析

物流客服工作职责范文五：

1、负责日常客户关系的沟通与维护，不断增加发货订单；

2、负责日常车辆的统计与维护，不断增加承运车辆；

3、负责来电记录，来访客户接待，及等货车辆的安排；

- 4、内部的沟通协作(异常处理及财务结算等内部管理协调);
- 5、负责所承运货物在途跟踪服务管理;
- 6、承运车辆回单的接收、审核、上交管理;
- 7、协助上级处理突发事件或紧急情况。

上一篇： 幼儿园财务人员工作职责 下一篇： 没有了

## 快递工作计划篇七

新的一年已经开始， 客服部也将会面临一些全新的环境与考验， 根据这几天我对公司的了解情况， 做出以下工作计划：

### 1. 终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

### 2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集， 应尽可能的完善填写， 特别是一些重要项目， 必须规范填写；

### 2. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

### 3. 数据统计分析

分析， 比较客户消费信息， 及时反馈到相关部门， 并附加初级建设性意见；

### 4. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

## 5. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间。

## 快递工作计划篇八

根据国家法定节假日安排和第三方物流公司春节前后停运情况，手礼网春节期间门店、在线客服、电话订购正常运作，快递配送有所变动，具体安排如下：

1□40011xx电话订购、客服热线正常运作：全天x小时

### 2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为08：00—22：00

### 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。

xx同城□x日至x日放假，为期x天，x日起恢复收寄。

其它城市□x日至x日放假，为期x天，x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20xx年第四季度——20xx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20xx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20xx年x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！