

最新快递工作计划表 快递员的年度工作总结(汇总5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。我们该怎么拟定计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

快递工作计划表 快递员的年度工作总结篇一

三个臭皮匠赛过一个诸葛亮，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ems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。

快递工作计划表 快递员的年度工作总结篇二

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚、谨慎、律己”工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。经过努力1-12月份完成26.78万业务。收入业务占比完成90.6%。欠费每月清零。妥投率。思乡月。月递情谊。按照公司下达任务100%完成。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递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在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信ems全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在这4年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对电子商务客

户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对ems失去信心选择民营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误客户回头选择ems的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20xx年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训。必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

快递工作计划表 快递员的年度工作总结篇三

这一次的实习，让我见识上班族的生活，了解了一个快递公司的工作流程，一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。

- （一）体验社会，锻炼自身生存能力。
- （二）从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。
- （三）熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

（一）xx年xx月xx日至xx年xx月xx日，辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付（寄件人付费用）和到付（收件人付费用），另外

还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算机器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

（二）处理问题件

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，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回…出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

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。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。

（三）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，将数据发至快捷群里提醒发出站点及时跟进。

（四）接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收…对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件……这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

（一）与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用，特别在一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名，自己的名可以省略。

（二）处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

（三）学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。在别人眼里，大学生是很难得的，处事能力要比别人强，其实不见得，处事能力是来源于基于实打实的经验。在课堂里所学的知识不一定在工作岗位上都能用上，并且在工作岗位上所需要的技能不一定都能在课堂里学得。在同一个岗位上工作一样长的员工所收获的东西有可能不同，在岗位上有意地自学，增长自身的知识储备的这一过程是最宝贵的。

在此次实习中，我经常听说各种各样的地名，省内省外的都

有，有地级市，县级市，或是本县的各个城镇，由于我长期不在老家，对县内的各个城镇的地理位置不熟悉，当别人问我，能否派送某镇某村，我不能马上答上来。在平时在工作比较闲的时候，多看看地图，看后才发现自己对家乡是有多么不了解。

（四）工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬……经过这次实习我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

（五）发觉知识的重要，珍惜学习的机会

现在的大多数人的工作都离不开计算机，电脑在人的生活中的地位不言而喻。新的信息不断出现，要理解新的信息，就要具备跟专业的知识。另外，一个不具备电脑打技能的人无法担任此类工作……信息在更新，头脑也需要更新，因此要珍惜学习的机会。而且这种学习的机会不仅仅在大学课堂里。

快递工作计划表 快递员的年度工作总结篇四

（1）深入开展“八五”普法，推进“法治大治”建设。强化依法行政意识，落实法治建设主体责任，加强干部队伍建设、努力提高法律素质，健全依法决策机制，强化行政执法监督职能，依法依规行使权力履行职责，积极开展普法工作。

（2）健全制度，做好信访维稳工作。建立健全信访工作制度，做好本单位及行业范围内群众的来信来访，积极化解矛盾，杜绝矛盾恶化，确保单位及行业稳定。

(3) 深入推进社会治安综合治理，提升公众安全感、治安满意度、执法满意度和平安建设公众知晓率、参与率。

(4) 深入开展禁毒工作，加大行业领域禁毒宣传力度，进一步扩大禁毒宣传工作覆盖面，加强本单位干部职工和行业领域禁毒业务培训，有效增强群众对禁毒工作的知晓率和参与率，全力打好“大冶市禁毒集中攻坚战”，助力全国禁毒示范城市创建。

(5) 深入贯彻落实总体国家安全观，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，深入贯彻落实总体国家安全观，广泛普及国家安全法律法规。在全商务系统推动形成国家安全人人有责、人人可为的良好局面。为党的^v^胜利召开提供安全保障。

(6) 深化国防动员和双拥共建，加强退役军人事务工作，巩固军政军民团结，为创建全国“双拥”模范城市贡献商务力量。

(7) 严控“三公”经费，压缩一般性支出，把每一分钱都花在刀刃上。

快递工作计划表 快递员的年度工作总结篇五

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。

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□20xx年客服工作计划5篇20xx年客服工作计划5篇。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）

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。

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”。

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。

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xxxx年9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！