

地理户外教学反思总结 地理教学反思地理教学反思(优秀5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

快递公司工作报告篇一

繁忙的一年又快过去了，回望____年，真是感慨万千，有得有失。感谢公司给我一个成长平台，让我在工作中不断的学习，不断的慢慢提升自身素质。也感谢尊敬的领导以及亲爱的同事们对我的支持与厚爱，有你们的协助才能使我在工作中得心应手，才能令我在公司的发展上有一定的台阶。下面我将这一年来的具体工作情况汇总如下。

一、存在的问题。

1. 订单颜色看错，递减错□size看错，订单颜色做错检查工作没做好。
2. 与车间及其他部门配合、协调不够好，造成交期没法赶出。
3. 色卡追踪没到位。

二、通过这段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的合理安排得到了锻炼。

2. 按计划出货，如因某原因没办法按交期出货，及时跟客户沟通好，以免造成扣货款。

通过一年来的工作，我也清醒的看清自己还存在许多不足，主要是、了解还不够多，由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当，工作方法上还有待改善，这些不足，我将在今后的工作中努力加以改进提高，争取把自己的工作做到最好。

三、明年工作打算。

尽职尽责抓重点。严格按照发文标准，提高发文质量；做到文件及时收发、传阅、明确印鉴管理程序，完善使用登记，无审批用印现象的发生；完善各项规章制度，禁止无登记、无审批用印现象发生；完善各项规章制度，按照各项制度办事，做到收文有规范、办事有制有纪律，各项工作都有章，有据。

1. 认认真真，做好本职工作。

坚持完成领导交办的各项任务，尽量做到让领导，客户满意。协助经理做好办公室的日常工作，如打文件，打印，复印。认真完成档案的整理工作，对各类文件及时收集，归档，做到了分类存放，条理清楚，便于查阅。

2. 严于律己，自觉遵守各项制度

做事要谨慎认真；向领导汇报的全面；日常工作要记录并及时上报待人处事要有礼貌；

待同事要坦诚宽容；严肃办公纪律，不做与工作内容无关的事情。

快递公司工作报告篇二

物流客服工作总结（一）

尊敬的各位领导：

你们好!我叫关慧，于2011年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自2011年7月14日至2011年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验；对公司的流程有了更为全面更为具体的认识 and 了解；在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力；认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快通关。单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干；发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

物流客服工作总结（二）

时光荏苒，200x年很快就要过去，回首过去一年，内心不禁感慨万千。我部门在今年是重新组建的部门，半年来，顺利的完成了全年采购、发送货任务和工程分包任务，这和全部门员工的努力配合密切相关。

部门员工设置 7人

部门经理□xxx 库管员□xxx 商务□xxx 工程分包核算员□xxx 司机□xxx 部门主要工作内容 负责公司货物的日常采购、投标询价、供应商的开发和评估、采购合同的签订、请款。货物的保管以及入库、出库管理。工程分包的招标工作以及对工程分包价格的审核和工程合同的签订。负责公司销售货物的发送运输工作。

部门工作宗旨： 团结合作

积极配合支持前台

热情工作

重要性：我部门的工作任重道远，承担着与公司成本密切相

关的几大类业务，采购、物流、工程分包已成为公司成本管理的重要一部份，成本犹如冰山一角，公司好比一艘航行在大海中的油轮。冰山露出来的只是一小部份，看不见的大部份是埋藏在海底，埋藏的冰山直接影响到油轮的沉浮。采购价格合理化，降低采购成本、物流成本、工程分包成本将是一项重要任务。合理规划采购，确保主要库存货物的充足供应，满足零星货物及时采购，降低缺货风险。采购商品质量好坏直接决定了本企业工程质量好坏。采购是企业 and 资源市场的关系接口，是企业外部供应链的操作点。物流采购是企业科学管理的开端。

配合、支持：积极全力支持前台部门各项工作，从采购发货送货寻找工程施工队签定工程分包合同，认真完成前台部门所需每项工作，哪里有需要哪里就有我们，充分发挥了后备军的作用。商务人员为了采购到物美价廉的货物，每天不厌其烦地与供应商沟通。严格执行采购功能，每天询价、比价、议价及订货、交货的跟催与协调、物料的开发与价格调查、退货与索赔等工作。确保主要库存货物的充足供应，零星货物及时采购，库管员认真负责，备货、发货、收货、下货、打包干得热火朝天。出入库手续的执行，收发货记录，定时盘点进出货物，做到有据可查、有序可循。定期上报库存货物缺损与积压库存情况，督促客户经理及时出货，合理调整库存，减少新增积压库存。司机安全行车，全年无重大行车事故，提货、送货、长途发货、完成后勤运输工作。合理规划送货线路和发货途径，降低物流费用，节省开支。对本部门的车辆定期清洗、保养、故障及时排除，保证公司车况良好。工程核算员不辞辛苦地到采购市场收集工程材料资料、询价。与分包工程队谈判、签约，力争节省每一分工程分包费用。严格执行本部门工作流程，采购价格合理化，降低采购成本、物流成本。配合其它部门做好采购、仓库、分包各项工作，确保了公司管理体系正常运行。

不足：在日常的工作中我们还有许多做的不足的地方，商务对部份产品性能、规格不熟悉，所订购的货物拿不到较好的

折扣和价格。这些都需要在今后的工作中加强个人专业知识学习和向公司技术部、客户部同事学习相关产品来不断提高部门整体水平。配合公司其它部门资金回拢，使资金周转加快。工程分包还在起步阶段，工程队伍只有11家，但能满足项目经理要求的却很少，有些价格高、有些技术能力不够，在今后我们还会不断地增加新的施工队伍，让施工队伍加入到我们的技术专业培训中来，不断提高他们的施工水平，以满足项目经理需求。

配合支持是我们后台部门的本职工作，优质的服务、学习专业知识、提高工作效率、全身心的投入到日常的工作中去。

感谢公司领导给予我们工作的大力支持。

感谢公司各部门对我们的帮助、支持。

感谢我部门全体员工给予我全年工作的支持。

物流客服工作总结（三）

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。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解

邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，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。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，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。

(3) 实习收获与体会：

存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是一个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关

注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。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。然而，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。

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。

(2) 实习中发现的问题及建议：

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。目前邮政方面存在的寄递质量问题主要包括：揽收员上门取件不及时；服务态度差；运输环节繁琐；邮件延误现象时有发生；邮件跟踪透明度低，中间运输环节无法跟踪，或很难确认责任机构；无法按时投递；反馈虚假妥投信息等。

2、信息化建设，信息透明度较差。关于信息透明度，这里简单的举几个常见的例子：

1). 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2). 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。3). 邮件在各个操作环节，其操作人员的信息也是完全不会显示，这样就不能对邮件在运输途中的各个环节予以更好，更严格的监督。

3、工作人员服务质量有待提高。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。目前邮政ems面对的问题之一也正是工作人员的服务质量，邮政的工作人员根据其工作性质分为：前台收礼服务人员、揽收员、投递员、热线客服，此外还有不与客户发生直接接触的工作人员，他们构成了我们邮政的服务团队，影响着客户对我们服务质量的评价，《国家邮政局关于2011年3月邮政业消费者申诉情况的通告》也表明，在服务质量上ems还有所欠缺，工作人员的服务质量还有待进一步提高。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。这样就比同类产品邮寄费用高出很多。建

议：

1. 邮件寄递质量的提高。

a□建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质。

b□完善邮件监管制度，对于邮件实行全程跟踪，严谨责任划分，对于邮件丢失、破损积极主动地划分到具体部门，不推诿，不放任。

c□严格按照《邮政法》的规定，投递入户，投递到收件人本人手中，他人代收，要出具身份证明，做到不随便代收，不拒绝按址投递。

2. 完善信息化建设，提高信息透明度

a□提高pda手持终端使用的普遍性，完善pda系统。

b□建设专业的官网维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c□提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d□强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

实习主要内容：

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。

第三，第三阶段的职位仍然是前台坐席，但会负责安徽、甘肃、广西、贵州、海南、黑龙江、湖南、吉林、江西、内蒙古、宁夏等20个后上线省市的邮政速递查询服务，跟进了解邮政速递查询系统，把客户的需求及邮件在运输途中的问题反馈到相关部门，使我们深入了解邮件在运输途中的操作，以及客户对邮政的意见和建议。

第四，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。

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，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。实习收获与体会：

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件，也是一个人在学习、生活乃至工作之中不可或缺的，可以毫不夸张的说，人际交往是个人生存的基础。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。实际

上，无论什么工作，你如果能秉持一个良好的心态，真正积极的重视它，它都一定会带给你真正想要的一切幸福，快乐，成功与荣耀。

大多数人都认为客服是很轻松的事，不就是接电话的么，其实接电话也是很考验人的，特别是经历了客服中心投诉组的人，每天面对的都是客户的抱怨、牢骚、甚至谩骂，而我们不管遇到什么问题都要保持自己的服务质量，都要不愠不火地向客户解释、道歉并提出正确解决方案，所以一个良好的心态，也是自身发展的前提和保障。

3、学习，永无止境。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。然而，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。

4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

物流客服工作总结

第五，两周的业务培训后，开始了投诉的工作，主要负责全国客户对邮政速递ems的投诉建议工作。

(3) 实习收获与体会：

1、人际交往是生存的基础。纵观古今，人类的历史可以说是一部人际关系史。人是社会性动物，其自我意识和各种职能也都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得信息才能不断的得以修正和发展。反之，如果剥夺其与人的交往机会，这个人的身心就会受到极大的伤害，甚至成为心理残疾的人。

2、良好的心态为成功保驾护航。心态影响着人的情绪和意志，心态决定着人的工作状态与质量。在工作中，有些员工常常抱着一副事不关己，我行我素的态度，他们问自己最多的问题就是：公司能为我做些什么？怎么样才能让自己得到最多好处？殊不知，这种态度与做法不仅给单位造成了损失，也同时扼杀了自己的进取心和创造力，于公于私都毫无裨益，贻害深远。没有根基的大厦，很快就会倒塌；没有踏实工作的心态，成功永远只能是空想。每位员工都应该将心态摆正，戒除浮躁，勤奋敬业，脚踏实地，抛弃借口；将每一次任务都视为一个新开始，一段新的体验，一扇通往成功的机会之门；要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的知识与经验。

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。然而，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。

(2) 实习中发现的问题及建议：

问题：

1、邮件寄递质量差的现象时有发生。寄递质量包括邮件的揽收，运输，以及投递的质量。揽收质量，指揽收员按照客户要求及时，准确，高质量地将邮件取回邮局。邮件的运输，就是指邮件的整个运输过程包括：邮件集中分拣，打包封法，交通运输等环节。而投递就是邮件到达寄达地派送到收件人手中的过程。

1). 有过邮寄经验的人应该不难发现，邮件在运输途中的信息在ems官网上是看不到的，这对我们消费者来说，无疑增加了对于邮件安全性的疑虑。2). 除此之外，邮件的收寄信息即邮件的重量和价格也是不会显示在官网上的。

3、工作人员服务质量有待提高。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。

4、速递物流价格高。国内标准ems首重500g之内的基础费用都是20元，不包括包装和单封的费用，续重根据不同分区4、6、10、17元不等。

建议：

a]建设一支富于团队精神的速递队伍，加强人员培训，提高全体员工的素质。

2. 完善信息化建设，提高信息透明度

b□建设专业的官网维护队伍，实时更新网络信息，排除网络故障

c□提高信息录入的正确性，减少虚假信息，信息倒置的情况

d□强化邮件跟踪的透明度，方便客户自助查询，减少客户疑虑

3. 工作人员服务质量有待提高

c□完善绩效考核制度，区分员工责任划分，增强员工责任感

d□建立邮件丢失，内件破损的有效赔偿机制，增加客户用邮安全感

4. 降低速递物流成本

a□分析各项成本所占比例，进行资金优化配置

b□优化邮路，组合各种交通运输方式，提高运输效率

c□裁剪重叠机构，整合各项服务

d□调整员工与管理人员的比例

e□建立相关企业之间的战略合作伙伴关系，降低航空运输处理费用

总体来说，此次实习不但充实了我们的生活更使我们认识到竞争的压力和成为一个好员工的要求，虽然我们只在11183呼叫中心实习了短短三个多月，但对于邮政这样庞大的企业也有了一定的了解，提升了自己的工作能力也发现了自身的

不足，更主要的是能够借助实习这样一种形式，来剖析一个企业，从它的发展历程、经营模式、业务流程、企业精神以及客户对该企业的评价，深刻地发现这个企业存在的问题并寻找解决的方案，对于我们刚刚步入职场的大学生来说是很好的。一次运用所学知识展示自我能力的机会，现在，实习期已经结束，有了这样一次实习的经历对我们以后的就业也是一个很好的借鉴。

物流公司客服工作总结-总结

览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。以上是我对一年来思想、工作情况的，不全面和不准确的地方，请领导和同志们、指正。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。

物流公司客服工作总结

尊敬的各位领导：

你们好！

努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能上的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，

诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自2011年7月14日至2011年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料(material)申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。

快递公司工作报告篇三

秋去冬来，不知不觉中，20**年已画上句号，我们迎来了崭新的一年，回想这一年来，我们**速递公司走过了“不寻常”的一年。我公司严格遵守快递行业规程，货品安全检查落实到位，严格按规程办事、层层严格把关，措施得力，管理到位，取得骄人成绩。现总结如下。

这一年来，我们**公司全体员工一贯秉承“快递我最快、收费我最低、服务我最优”的经营理念，“客户的满意”就是我们追求目标。20**年，我们通过努力，经历了公司从无到有，从小到大的时代变迁。20**年，我公司在各级领导的正确指导和关怀下，在总公司经理的坚强领导和有力支持下，竭尽全力，优质、高效、圆满的完成了各项投递任务。

20**年，公司在市场竞争日趋激烈，交通形势严峻，交通环境极为复杂、职员新手多，技术底子相对低的情况下，克服重重困难，最终完成了全年投递任务。保证了公司平稳快速发展，维护了企业利益和形象，为快递行业发展做出了我公司应有的贡献。在应对一些突发事件、投诉事件中，我公司全体人员都是召之即来、来之能战、战之能胜，精心组织，火速行动，及时满足客户投递要求，都能高水平的完成任务，没有点滴失误。

安全工作是我公司重中之重的工作，可以说：没有安全就没有一切，丧失安全就会丧失一切，一百减一等于零。我们全

年自始自终狠抓安全管理，时时事事严加防范，确保万无一失。做到了：货品邮寄第一关，安全检查关。货品投递安全关，从不丢失货品。

消防工作也是我公司重中之重的工作，预防火灾，刻不容缓，消防责任重于泰山。我公司高度重视，严加防范，时时事事严格把关。保证消防通道畅通，公司消防机构健全有力，消防制度齐全有效，消防预案组织落实到位，并进行了消防演习活动，由于严格消防管理，我公司一年来消防事故为零。

搞好优质服务是我公司的天职，能否优质服务事关企业的素质形象。我公司严格管理，确保优质服务，并不断提升优质服务水平。20**年随着企业做大做强，我公司所有从业的人员都是着装整齐、精神饱满、技术全面、态度良好。坚守岗位，20**年，我公司反馈不良意见为零，都得到了全体客户的好评。

上级公司所下发的文件，我公司都能及时的传达并逐段逐句的进行学习和讨论。在领会精神上狠下功夫，在落实行动上大做文章。做到了令行禁止，做到了雷厉风行，做到了不折不扣，做到了上传下达、政通人和，提高了战斗力、亲和力、凝聚力和向心力，提高了执行力。

回首20**年的全部工作，我公司全体人员不怕困难、不畏艰险、同心同德、顽强拼搏，用自己的智慧和汗水谱写了全年工作的新辉煌。我们一定要解放思想，更换观念、振奋精神、扎实工作，一定要去掉满足现状，因循守旧的思想意识。要深刻领会学习上级公司战略发展经验，实行管理转型等重要意义和深刻内涵。更加提高在经济转型、金融结构调整的非常时期，保证安全、提高服务，杜绝一切事故的极端重要性。

我们一定要树立竞争意识和责任意识。在公司各级领导的正确领导下，扬长避短、快马加鞭，全面完成我公司的各项任务，再创新辉煌，为企业的又好又快的发展做出我们应有的

贡献。

个人工作总结代写

德、能、勤、绩、廉总结

快递公司工作报告篇四

20xx年在区xx速递物流公司的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，坚持把发展作为第一要务，积极推进经济发展方式转变和业务结构调整，加快资源整合和流程优化，提高全网运行质量，增强核心竞争能力，努力构建和谐文明企业，全市xx速递物流的经营、改革和服务等工作取得了一定的成效，基本完成了区xx速递物流公司下达的各项计划指标。

全市始终坚持狠抓速递物流业务发展不放松，坚持用发展的办法解决前进中的问题。

不断拓宽发展思路，努力拓展业务市场，着力解决制约影响经营发展的关键问题和薄弱环节，企业经营发展呈现良好态势。

速递物流业务实现较快增长。全市xx速递物流实现业务收入xx万元，同比增长xx%[]其中：速递业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%;物流业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%[]

2. 重点业务和重点项目创收效果显著。国内特快业务累计完成收入xx万元，同比增长xx%;国际业务累计完成收入xx万元;同城业务累计实现收入xx万元;电子商务累计约客户，确保收件人及时收到邮件。并成立了客户服务中心，及时解决揽投环节中存在的问题，有效地提升了xx的品牌形象，增强了客户的忠诚度、信任度和满意度。

全市xx速递物流以支撑企业发展为目标， 大力提高网络资源配置效率和管理效能， 不断推进体制机制改革和经营管理创新，努力增进职工福祉，为业务发展持续不断地提供源动力。

1. 支撑保障能力不断增强。一是能力投入不断加大。年内新增汽车x台、电动车xx台；二是揽投网建设初见成效。全市已建成揽投部x个、揽投站xx个，规划设置xx个段道、揽投人员xx人；三是新开通了新航空邮路，使邮件的传递时限缩短了x天；四是有效实施了“正点工程”工作。对邮件处理中心、转趟车和投递等重点环节进行了认真的调整，使内部处理流程得到了明显优化，在业务量迅猛增长的情况下，主要时限和质量指标有了明显提升。

2. 科学管控水平有效提升。一是人力资源管控力度不断加大。严格用工总量控制，严格履行用工审批程序，推行岗位编制定员管理、岗位增员“双审批”制度，实现了企业各项用工无“表外”人员。深入推进岗位优化，通过加大人力资源盘活力度、非核心岗位外包、推广“双定”标准、细化工时管理等措施，满足了企业生产经营需要。二是财务管控能力稳步增强。进一步加强成本费用集中管控，启动了预算信息化管理，持续优化成本预算，强化资金的集中管理，大力推进各单位的损益核算工作。并推行了重点项目和单车的损益核算工作，效益明显增强，收益水平稳步提升。x月份以来，共清缴欠费xx万元，达到了区xx速递物流公司欠费率考核指标范围内。

三是风险防控工作进一步强化。认真做好各项安全生产制度的落实和检查工作，突出抓好邮件安全、资金安全和邮运安全，全年未发生重大事故。落实信访责任制，加大接访落实力度，维护了企业改革发展稳定大局。

四是加强内控建设和资费的管控力度。内控制度建设取得了

阶段性成果，各项制度基本建立，运行流程得到规范。按照经营管理的“五条禁令”，强化了协议客户的资费管理，对低资费客户进行了资费调整。

3. 运营机制体制不断理顺。一是进一步理顺了管理体制。健全了市xx速递物流分公司□x个营业部和 x个旗县营业部的三级“一体化”管理体系，建立了综合部、市场部和网运部专业管理格局。二是全面推行科学有效的计件工资改革办法。为了体现多劳多得的原则□4x月份我局推行了科学有效的无保底计件工资改革办法，并在x月份再次对计件工资改革办法进行了调整和完善，即每投递一件奖励 x元，每揽收一件按收入的x%给予奖励，实行上不封顶的政策。通过这一政策的推行，极大地调动了广大揽投人员的揽投积极性，促进了市场的全面开发，有力地拉动了业务收入的快速增长。

4. 和谐企业建设深入推进。高度重视和谐劳动关系建设，企业合同用工的劳动合同签订率和 社会保险参保率、劳务工参保率均达到 100%。加大全员培训力度，采取多种形式强化培训。

积极开展“创先争优”、文艺联欢等活动，营造了浓厚的企业和谐氛围。加大帮扶救助力度， 积极组织开展“送温暖”活动，全年共发放慰问金xx万元，受惠职工近xx名。

进一步加强领导干部管理和领导班子建设， 提高领导人员的综合素质和履职能力， 增强领导 班子的凝聚力、创造力和战斗力，切实承担起全市xx速递物流快速健康发展的政治责任、 经济责任和社会责任。

快递公司工作报告篇五

岁月如梭，光阴飞逝，不知不觉中已走过几个春秋，在同事的支持和帮助下，我勤奋踏实地完成了本职工作，也顺利

完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，为做好各项工作打下了良好的基础，这是比任何东西都宝贵的人生财富，并将受益终生。所以我怀着一颗感恩的心在工作着、学习着。下面是我对一年来的工作进行总结与归纳：

1、在工作中能够严格要求自己，保证入库、出库、领料的数据准确；

2、当班期间。认真协调入库及准确及时入库；

5、做好仓库管理工作，尽可能将库内打并整洁，及时除理烂袋，根据情况整理库房，并积极向5s管理靠近。

加强思想政治学习及专业知识学，提高政治素质。主要学习公司相关精神，物资管理、计算机操作、工商管理 etc 知识，以求不断提高自身素，积极遵守仓库管理纪律，服从上级安排。

6、一个公司的前进过程也可以说就是一个不断提出问题，解决问题的持续改进的过程。对于我平时工作中出现的失误，发现的问题要及时进行改进，进行解决，然后再发现再解决，就这样进行反复的，持续的改进。

总之一年来干了一些工作，也取得一些成绩，但成绩只能代表过去，工作中也存在着一些不足，但是困难是绊脚石，更是前进的基石，在努力发扬优点的同时，更应该学会改进不足，知耻而后勇，在新的一年里我一定会继续努力，把工作做到最好，为公司建设贡献自己的力量。