

# 2023年工作计划物流客服岗位职责(优质8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 工作计划物流客服岗位职责篇一

(一) 继续提高员工素质：

(二) 加强部门服务水平：

(三) 完善管理制度：

(四) 完善管理岗位建设：

(五) 降低运营成本核算：

(一) 组织学习《机动车驾驶员辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

(二) 走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

(三) 制定《小货车驾驶员管理制度》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，从

全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

(四)从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理;从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

(五)货比三家，改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。

## 工作计划物流客服岗位职责篇二

一、建立客户服务中心网上沟通。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。
4. 24小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

## 五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后某某区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

## 工作计划物流客服岗位职责篇三

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：

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

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。

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，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

## 工作计划物流客服岗位职责篇四

### 一、加强协会内部组织建设

1. 继续加强协会组织建设，进一步增强协会凝聚力，超市明年工作计划。为加强会员的组织，协会特采取以下措施：将各会员编排到各部门，活动时由办公室通知各部部长，再由各部部长通知副部长，副部长传达给各会员。这样即提高各部办事效率，又可以增加会员与会员、会员与部长之间交流，增强协会凝聚力。

2. 组织协会干部学习，不断提升自身素质和领导水平。在大学掀起学习孟二冬教授的高潮，协会响应院团委的号召，专门召开会议，组织协会干部学习孟二冬教授的奉献精神，各部干部认真学习，受益匪浅。

3. 组织协会会员学习，既提高了会员的奉献精神，又增进协会会员的交流。协会以喜闻乐见的方式——电影，让会员怡情悦意的同时感受了可可西里志愿者舍生忘死近乎神圣的奉献精神，感受了墨家“兼爱”的真谛。

## 二、立足师范学院，服务大学

1. 帮助新生，让他们感受大学的热情，志愿者的爱心。迎接2006级新生入校，协会十分重视，由会长和副会长亲自带队值班，取得了很好的效果。

2. 组织“购书献爱心”活动，丰富校园文化。协会长期与苦竹书苑合作，苦竹书苑为协会提供一批精品图书供协会在校园出售，既丰富校园文化，又可以为协会提供一定活动资金。

3. 办好“爱心超市”，为和谐校园的构建出一份力。“爱心超市”成立于2005年12月23日，是全疆高校中第一所“爱心超市”。主要是为全校家庭贫苦同学直接给予物质上的帮助，免费提供衣服，解决部分同学的燃眉之急。本学期总共送出百余件衣服，共帮助七十余名同学，发放免费领取衣服的“爱心卡”30余张。

## 三、发挥校园优势，积极服务社会

1. 与实验中学合作，协作召开主题班会，年度工作计划《超市明年工作计划》。协会多次组织会员到石河子市农八师实验中学，帮助部分班级召开主题班会，以我们的亲身经历讲述学习的重要性和学习方法，使实验中学同学产生了共鸣，收到了同学们的欢迎。同时，这项活动还得到了院团委老师的肯定以及实验中学学校领导关注，并希望我们可以一直坚持下去。

2. 志愿服务师范学院152团一中。为弘扬教师美德，发扬志愿者精神，履行志愿者责任，同时为志愿者提供锻炼自我的

舞台。协会与师范学院附属中学152团一中团委合作，成立了“一帮一”结对子小组，由15名党员志愿者担任此次工作。同时，协会从“爱心超市”为152团一中的贫困学生提供30余件衣物。

3. 长期志愿服务石河子市福利院。为方便福利院小朋友学习读书，协会在福利院成立了“爱心图书馆”——“爱心超市”的分支机构，并从“爱心超市”福利院提供几百件衣物，同时，协会还组织联谊活动，负责部分保洁工作。为加强管理，督促志愿者工作，保护志愿者权利，规范双方行为，协会特意与石河子市福利院签定了长期服务协议。

4. 走进社区，在22小区开办免费辅导班。为了响应志愿者服务社区的号召，协会积极与22小区联系，开办免费辅导班，免费辅导小区的部分学生学习，以达到教学相长，共同进步的目的。

一、严格按照协会章程，所有活动经费严格把关控制，一切开支必须遵守节约的原则。

二、所有经费的收支由办公室负责管理，协会定期审查收支帐目记录。

三、所有活动经费使用必须提前申请，批准方可使用。

四、所有活动经费使用须经委员长同意凭收据或发票方可进行报销。

根据协会章程，本协会隶属于师范学院团委，由师范学院团委老师俞世仲亲自指导。俞世仲老师经常为我们提出很多独特的活动意见，抛砖引玉，让协会负责人受益匪浅。同时对我们的工作客观的评价，指出工作的不足，为协会提出更高的要求，不断的鼓励协会继续发展。俞世仲老师还积极的为协会提供部分专项活动资金，为协会活动的进行提供了必要

的财力支持，为活动的成功提供了保证。

## 明年工作计划2

为使公司能有计划地开展各项内外工作，做到有条不紊，特制定明年工作计划。

### 一、明年工作的指导思想

坚定不移地贯彻执行党在物业管理方面的政策、法规、着力抓好公司的内外部管理，积极参与“同建同治”，创建文明和谐小区，打造物业小区亮点，坚持“文明、和谐、健康、发展”的小区建设理念，谋求公司的长足发展。

### 二、加强公司内部管理，完善各项规章制度

1、完善公司的劳动管理、财务管理、维修资金使用管理、档案管理制度。

2、用制度管好人，用好人，做到在制度面前人人平等，提倡“认仁为贤”反对“认人为亲”。

### 三、搭架子、建班子、明确职责

1、搭好公司、管理部、财务部、安防部、项目部、管理处、客服中心的机构架子。

2、选定各部、处、中心的主要负责人，形成自上而下的管理链。

3、明确董事长到客服中心主任的各自工作职责，做到分工合作，职责分明。

### 四、加强员工队伍建设，提高全员职工的思想业务素质

1、新招员工必须按招聘条件择优录用。

2、新招员工实行一星期的岗前培训，岗前培训合格转入试用期，试用合格正式录用，签订劳动合同。

3、每月对员工进行一次专业技能培训；每季度进行一次法律、法规、消防知识的培训；年度进行一次综合性培训。

4、择优选送员工外出参观学习、培训。

## 五、夯实基础、打造亮点、取信业主、长足发展

1、坚持“以诚待人、取信于人、时时想人、处处为人”的服务理念，一切以业主的利益为重。

2、坚持“以人为本”的做事理念，关心、爱护公司的每一位员工，不断提高和改善职工的工资、福利待遇，激发全员职工的工作热忱，增强公司的凝聚力。

20xx年，公司员工总数增加到24人：（保安10人、保洁8人、维修电工1人、管理人员5人）；工资福利人平每月1800元。

3、做好电梯、门禁、化粪池、排污管道、墙体渗漏、监控等设备设施的维护维修和改造工作。

20xx年，公司计划上述费用列支7万元。

4、加强公共照明、用水、消防用水的管理以及设备设施的维护管理，节能降耗。

20xx年，公司计划上述费用列支4、5万元。

5、加强低值易耗品和办公用品、业务费用的管理，厉行节约、反对浪费。

20xx年，公司计划上述费用列支1、5万元。

6、做好税费申报、证照年检、折旧费测算等工作。

20xx年，公司计划上述费用列支4800元。

7、做好园林绿化的养护，并将小区绿化园林从单一的绿逐渐改造成四季常绿且花果飘香的综合性园林，给业主打造一个个世外桃源。

20xx年，公司计划上述费用列支2万元。

8、把书香苑打造成物业小区真正的亮点，改善1—5栋业主的居住环境：

一是改造好书香苑配电室旁边的排污管，防止造成小区内的严重污染。

二是将五栋后面和5栋到2栋间的边缘空地及4栋到1栋间的边缘空地有计划地硬化，扩展小区业主的停车空间和活动空间，亦可起到净化环境、防盗作用。

三是着力办好小区宣传栏，每季度出刊一次；同时开展小区内的文体活动，活跃业主的文化生活，增强业主的身体素质。

20xx年，公司计划上述费用列支5、5万元□20xx年再投入5、5万元，完成书香苑的上述改造工程，打造保靖物业小区真正的亮点。

把金域龙湾的物业小区都变成亮点，这是公司为之奋斗的目标。

9、调整人员结构，提高公司的管理水平和服务质量。

20xx年，公司的保安、保洁、维修服务的满意率要达到百分之九十五以上；公司管理人员和员工的平均年龄在201x年的基数上降低5个百分点；大中专比例占到员工总数的百分之六十；文体活动爱好者占到员工总数的百分之四十；公司配备专业的电梯、电工维修人员，为小区业主提供全方位的日常服务，改善服务态度，提高服务质量，杜绝安全事故的发生。

公司对管理人员的基本要求是：必须具备高中以上学历，具有独立解决和处理问题的能力，大公无私，能维护公司形象和利益；对员工的基本要求是：必须具备爱岗敬业精神，勤劳奉献，具有较好的思想业务素质，服从安排，听从指挥。

## 10、团结奋进，谋求发展

20xx年，公司计划在现有物业小区的基础上，再接管2到3个物业小区，创办一个实体，抓好有偿服务（业主个人出资维修部分、邮件寄存、广告业务等），着力巩固现有物业小区的成果，谋求公司的长足发展。

以上明年工作计划，经业主委员会审定，再交公司管理人员会议讨论通过后实施。

## 明年工作计划3

工作方向：

### 1. 对经销商的管理

## 工作计划物流客服岗位职责篇五

20xx年度部门各项工作如下：

### 一、规范管管理，增强员工责任心和工作效率

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三) 圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

(四) 密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

## (二) 部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

## (三) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 三、20xx年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量；

(二) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(三) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化管理。

(四) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

(五) 加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

## 工作计划物流客服岗位职责篇六

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

缩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xx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。xx百盛早已是xx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xx率先提倡并实施"特色化服务"，大打特打服务牌，显示我们xx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。展示公司的服务水平，（内容包括xx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“xx百盛”特色化服务，以真情铸

就服务！

## 工作计划物流客服岗位职责篇七

xx 年时物流公司不平凡的一年，也是物流与时俱进、开拓创新、激情创业，奋力超越，再铸辉煌的一年。

xx 年物流公司在温岭物流业散、乱、小的复杂形势，运价竞争非常恶劣、自身起点相对弱小的情况下，我司共完成销售额 520 余万元，新增专线一条—西北专线，营业网点增加泽国、横峰、石粘等站点，吴岙物流基地建成投入使用，组建了适应公司飞速发展需要的管理层，为 xx 年更高速的发展奠定了良好的基础。如今，我司全体人员意气风发、斗志昂扬、团结奋斗、积极进取、不怕困难、迎接挑战，全面落实董事长、总经理的决策，向更高更好的目标进军。

1、销售总额及利润 xx 年物流公司完成销售总额 530 万元，相比 xx 年的 457 万元，增幅为 15.97%□ xx 年物流公司完成利润 30.3 万元（估算值，待财务正式报表），相比 xx 年的 37.47 万元，增幅为-19.14%。

2、专线及网点建设 xx 年物流公司陆续新增了泽国、横峰、石粘等

3 个营业站点，新开一条西北专线，截止 12 月 31 日，西北专线营业额为 23000 余元，业务覆盖西北 5 省市，即甘肃、青海、宁夏、新疆、西藏。制度化方面，我们陆续推出了网点服务标准、安全管理工作制度、物流公司规章制度、收、储、发货及损失赔偿制度，强化了物流公司的财务规范要求。

4、信息化方面，我们在吴岙物流基地投入 22 万元（其中移动公司投入 16 万元），建成了信息发布大厅，配置

了相应的软、硬件，投入 3 万余元减持了覆盖基地的电脑监控系统，正努力实现董事长、总经理提出的信息现代化的要求。

5、 搭建了基本的管理框架、组建了相应的管理部门，初步理顺了工作秩序 为适应物流公司发展壮大的要求，在董事长、总经理的指导下， 我司设立了市场营销部、 业务管理部、财务部、 综合管理部、 信息部等五大基本管理部门，落实、引进了相关专业人员 2 名。

6、 开展营销拓展月专题活动，强化客户信息 根据总经理 12 月工作要求， 我司开展了营销拓展月活动， 由主管副总带队，分区分片，层层落实商户、厂家信息，为明年 业务的发展打下良好的基础。

7、 开展岗位培训，提升员工技能 11 月份，物流公司组织操作员、业务员开展了岗位培训工作，目的是提高各级员工的操作技能、业务谈判技巧及能力，12 月份物流办公室组织了验收性考试， 考试结果都合格。

1、 董事长、总经理的正确领导 在市场竞争如此激烈、市场变幻莫测的情况下，正是由于董 事长、总经理对物流市场正确的分析和把握，才会有我们物流公 司今天的变化，才会有明年我们物流公司腾飞的基础。

2、 总公司办公室的大力支持 xx 年物流公司在经营网点上的拓展，吴岙基地的建设，各 专线营运方面得到了总公司办公室全体同仁的全力支持， 我们才 会在各硬件上，特别是在广告宣传上取得如此明显的成绩。

3、 各级员工自身努力工作的结果 首先是各站点的操作员以身作则， 物流业的工作特点就是工 作时间长，条件简陋。我们的操作员从无怨言，踏踏实实工作， 勤奋敬业，不计较个人得失，始终把客户的需求摆在第一位，礼 貌待人、诚信

经营；然后是我们各站点的装卸工，热心帮助客户上、下货，清点 核对物品、数量，严格保管客户财务。

特别是泽国分公司的装卸工，天天坚持到晚上凌晨 1-2 点，直到把客户的货物装车完毕后才下班，努力完成着一个大运人信守诚信的承诺，尽职尽责。

## 工作计划物流客服岗位职责篇八

（一） 继续提高员工素质：

（二） 加强部门服务水平：

（三） 完善管理制度：

（四） 完善管理岗位建设：

（五） 降低运营成本核算：

（一） 组织学习《机动车驾驶员安全教育辅导》、《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

（二） 走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

（三） 制定《小货车驾驶员管理制定》、《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

（四）从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

（五）货比三家，改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。