

2023年速递物流工作总结 邮政速递物流工作总结(优质9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

速递物流工作总结篇一

邮政局上半年工作总结及下半年工作思路

今年面临经济大环境及邮政企业机制调整对我们业务发展的影响，我们将会经受前所未有的困难。面对各种不利因素，我局在市局的统一领导下，全局干部职工团结一致，坚决贯彻科学发展观，内抓管理、外拓市场、规范行为，发扬求真务实、艰苦创业、埋头苦干的工作作风，加强队伍建设，强化基础工作，提高服务质量，全局各项工作取得了一定的成果。截止五月底，我局共完成业务收入427万元，完成市局计划的，邮储余额净增完成3364万元，完成年计划，同时，在基础管理、思想教育、职工文体活动等方面都取得了明显的成效。

一、重点业务健康发展，经济效益稳步提升。

（二）精心开发邮品，繁荣地方文化。下大力普及洪洞县集邮文化，既丰富了广大人民群众文化生活，又帮助机关、企业树立了形象、推介了产品。今年我局为洪洞县人民政府开发制作了《魅力洪洞》政府形象册500册，创收10万元。同时，通过“盘库营销”竞赛活动，有效的盘活了企业资产，加快了资金回收，实现了集邮品销售的良性循环。

（三）发挥速递业务特点，支持地方经济发展。我局奉行方便快捷的服务理念，最大限度的利用邮政速递业务时限的优势、服务的优势、价格的优势和信誉的优势为地方各行业提供高效的邮政服务。今年“母亲节”期间开展速递礼仪服务营销活动，揽收同城800件，省内20件，收入达5000余元。与此同时，抓住地方经济热点搞好特色服务，每年的“洪洞县大槐树寻根祭祖节”，我局积极介入，适时开办鲜花礼仪、邀请函速递业务，受到了县委、县政府及广大游客的普遍欢迎。

（五）打造新型函件业务，为商家搭建高效快捷宣传平台。函件做为邮政最为传统的业务类型，随着时代的发展邮政又赋予了它更新的内涵。我局函件业务在拓宽市场上大做文章，抢占时机，在“三八妇女节”“消费者权益日”等节日期间积极开展数据库商函营销活动，将数据库商函打造成了企业、商家推广产品、拓展销路、宣传形象、交流信息的又一新型高效宣传媒介，成为了企业和商家的千万个低成本营销员。同时，我局还积极配合临汾市教育局、临汾市邮政局、临汾移动通信分公司联合举办的“i我家，情暖父母心”书信活动，找准目标，大力宣传，收效良好。

二、强化基础管理，做好全局经营工作的后台支撑

（一）完善各项制度。在基础管理工作方面着重加强了各项制度的完善，使制度更加严密。进一步细化和完善了机关作风、基础管理、财务管理、业务及质量管理、服务管理、车辆管理等方面的制度，将之作为全年各项工作开展的基石。同时，结合各单位、部门实际，本着务实、易于操作的原则，按统一标准建立健全管理工作台帐，以标准化管理模式推进基础管理工作的进步。并通过日常督导、定期通报、突击检查等方式，促使全局基础管理工作上台阶、上档次。

（二）加强后勤服务管理。结合单位实际，进一步完善了《洪洞县邮政局机动车辆管理办法》，加强机动车辆管理，

严格执行百公里耗油，定车定人，月终考核。核定各单位部门电话费，超支自负。对各单位、部门的请领的邮政用品用具、办公用品、各种单册，进行登记造册，严格控制费用，降低成本。对于计算机设备、打印机、终端设备，每月进行一次定期保养，发现问题及时维修，故障率高发，影响正常业务操作的，按照程序操作及时更新。

（三）推进三项制度，提高劳动效率。在用人改革方面，实行动态管理，将一些责任心强、有开拓意识和奉献精神的年轻人充实到基层领导岗位上加以锻炼。在用工制度方面，结合省局减员增效工作要求，做到不断规范用工管理，优化人员结构。在分配制度方面，严格执行考核办法和各项业务奖罚政策，为全员营造了一个充分发挥聪明才智和能力的宽松环境。为响应市局邮政岗位技能练功比武活动，积极宣传，认真组织，精心准备，制定了洪洞局邮政岗位技能练功比武实施方案。截止目前已举办培训班四次，练功比武活动按计划顺利进行。

三、安全管理工作情况

速递物流工作总结篇二

一是严格遵守廉洁自律各项规定。认真学习廉政建设各项规定，做到警钟常鸣。在工作中和生活中严格要求自己，严于律己，发现不足，及时改进。坚决贯彻党风廉政建设的各项要求，切实把党风廉政建设各项要求落到实处。

二是发扬艰苦奋斗精神。深刻认识到邮政发展仍处于创业期和爬坡期，改革发展中出现的问题需要用发展的办法去解决，在这个过程中始终牢记“两个务必”，在职责范围内，注重从自身做起，大兴艰苦奋斗之风，提倡勤俭节约。

总之，通过以上努力，保持了分管工作的全面协调可持续发展。这些，都是省公司正确领导的结果，成绩的取得，得益

于省公司的正确领导和决策，得益于班子团结和认真执行省公司的各项决策，得益于各级干部职工的顽强拼搏，勇于实践。

但发展和管理中也遇到一些困难和问题，具体为：

1、市场竞争压力的加大与市场营销能力的不足之间的矛盾日益显现。目前所做的业务，市场竞争的压力在不断增加，但市场营销组织中，信息收集、筛选立项、项目策划、市场攻关、成果转化几个环节的有效组织和保障措施不多，比如我们定出了一个项目，但对于项目的立项、计划、组织、时限监督、落实，这个过程由谁来管，怎么管，什么时间进展到什么程度，没有一系列有效的组织措施作保障。下一步将从市场营销机制、体系建设入手，对确立的项目建立监督落实体系，进一步明确什么时间做什么事，达到什么效果，切实提升营销能力和营销效果。

2、在业务发展的上规模和调结构中，如何上规模、如何调结构，存在不明朗、不确定因素。下一步将通过细分业务种类、细化营销项目、确保项目实施来实现业务的全面协调可持续发展。

4、服务工作仍存在不尽如人意的地方。如邮件延误、服务态度、硬化设施等问题，下一步将围绕“优质服务杯”竞赛活动这条主线，以客户投诉为切入点，切实改善服务质量。

同时，我常感自己在改革发展中仍存在诸多差距和不足，主要表现在：

一是用科学发展观解决实际问题的能力需要进一步增强。需要在今后的工作中不断用科学发展观武装头脑，不断加强学习，坚持学以致用，以便更好地指导和推动各项工作有序推进。

二是对市场开发、企业管理的各项规律的把握仍需进一步增强。尤其是对新项目的开发、新市场的拓展，薄弱环节的管理上，需进一步开拓视野，思发展之策，谋管理之道，逐步提升，谋求实效。

三是对分管部室专业管理能力的提升、行为习惯的养成仍要付诸努力。要和大家一道，共同探讨如何把工作做的更好的办法，提升执行力的办法，良好工作习惯的养成，以达到培养人、锻炼人、塑造人的目的。

针对问题和不足，我将在今后的工作中，始终坚持发展这个第一要务，不断自我加压、自我激励，以更加饱满的热情，更加积极的姿态，更加务实的作风，投入到邮政改革发展之中，为邮政的新一轮又好又快发展贡献力量。

速递物流工作总结篇三

2015年，邮政公司在县委、县政府的正确领导下，认真贯彻落实各项工作要求，以扎实开展党的群众路线教育实践活动和学习^v^^v^系列重要讲话精神，以服务地方经济，服务民生为己任，不断完善服务功能，拓展服务范围，紧紧围绕全年各项目标任务以及认真履行社会普遍服务义务，积极转变理念，强力推进改革，推动各项工作取得了新业绩。

一、2015年工作基本情况

今年以来，**邮政公司根据上级邮政公司、县委县政府的文件精神，按季度组织开展“开门红”、“迎新春 庆新年”、“新征程、新突破”等劳动竞赛，取得了阶段性的成绩。今年1-12月份，全公司业务总收入达到5032万元，与去年同期相比增幅达，完成年计划的。

（一）服务“三农”，积极融入地方经济建设。

（四）创新函件业务，搭建高效快捷宣传平台。

邮政公司函件业务与政府为民办事项目相结合，在“消费者权益日”活动期间积极开展数据库商函营销活动，将数据库商函打造成了商家推广、政府信赖、拓展销路、宣传形象、交流信息的又一新型高效宣传媒介。而且我公司函件业务还积极创新利用明信片的卡片优势，与地方知名餐饮企业合作开发了本册式明信片《食在**》系列产品，为地方居民提供更加优惠美食的同时，也将**的饮食文化向外界做了一个很好的宣传推广。同时，我公司还积极配合县人社局、消防大队、供电公司开发了“社保账单”、消防安全知识明信片等项目，收效良好。

（五）发展代办业务，提供便民服务。

代办车险业务一直是我公司邮政代理类重点营销项目。今年我公司为方便广大车主能够更加快捷便利的办理车险，创新性的打造了车险超市这一车险服务窗口。将人保、人寿、太平洋、阳光四大保险公司的车险投保终端统一设置在一个服务大厅，让车主能够更方便的比价投保。而且今年邮政新建设的“邮掌柜”加盟店，农村车主可就近到附近的服务加盟店办理车险投保业务。票务类业务也是我公司的特色业务，邮政公司常年为广大旅客提供普通火车票、城际、动车、高铁等各类车票。实现了火车票、汽车票、飞机票销售的三票齐全。

（六）重视管理基础建设，全面提升管理精细化。

1、完善各项制度提升。在基础管理工作方面着重加强各项制度的完善，使制度更加严密。进一步细化和完善机关作风、基础管理、财务管理、业务及质量管理、服务管理、车辆管理等方面的制度，将之作为开展全年各项工作的基石。同时，结合各单位、部门实际，本着务实、易于操作的原则，按统一标准建立健全管理工作台帐，以标准化管理模式推进基础

管理工作的进步。并通过日常督导、定期通报、突击检查等方式，促使全公司基础管理工作上台阶、上档次。

2、加强安全管理，确保企业正常运转。邮政公司全面推行安全生产责任制，配合县政府开展了的安全生产专项整治活动，定期对邮政公司各生产场所进行检查，并就有关问题进行了整改，消除安全隐患。邮政公司还制定了《**县邮政公司突发事件应急预案》，并成立了由“总经理”挂帅，各部门、单位主要负责人为成员的“突发事件应急领导小组”，制定了详细的工作职责。

速递物流工作总结篇四

工作将满一年，公司又将迎来新一届大学生新鲜血液的补充，新员工变老员工了。在这一年里，学到了很多，收获很多，非常感谢在各个岗位上帮助过我，一起努力工作的师父和同事。在实习阶段，各个岗位上轮岗，很快熟悉了各个岗位上的大概工作情况，对定岗的工作有比较大的帮助。现在作为客户经理，跑市场跑客户，确实是不一样的感受，直面一线，什么情况都会遇到，例如拒绝洽谈、邮件丢失、邮件收寄、邮件延误等都要紧跟处理。曾经有过害怕独自去接触客户想法，但通过客户经理一职，只要认真去做，去实践，努力了不一定有收获，但是不努力一定没收获。

ems物流行业确实是比较苦的一个行业，同时也是有着非常大发展前景的行业，服务制胜，时限决定成败。公司通过这一两年的投入和改革，各方面都有了很大的提升，省内时限基本上做到“今天寄明天到”，省际标快2-3天到，国内标快的时限基本上都满足了市场的需求，但是省际价格体系还有待完善，还没有与市场接轨。今年新推经济快递[e邮宝和中邮物流的前身，根据走访市场的情况，发现并不太理想。经济快递的价格基本上和市场价格相差无异，相对寄轻小件比较有价格优势，但是有个致命的缺点是时限非常不稳定，常出现超一个星期妥投的情况，给开发客户带来了非常大的困难，

如果可以保证稳定在5天内妥投还是非常有竞争力的。真心希望经济快递的时限可以得到改善。电白分公司目前面临着不少问题，相对比较艰难，但是经过大家的共同努力，正在向好的方向发展，营收有了一定程度上的同比增长。一个公司的发展，不是一两天的可以改变的，需要我们同心协力，共同奋进。

速递物流工作总结篇五

承包方： 负责人：（简称乙方）

甲方本着开拓公司业务、提升申通品牌、提高派送时效、加强公司管理等综合调控能力的宗旨，经甲、乙双方协商，自愿签订承包合同如下：

一、承包范围：

甲方现将之内的快递业务发包与乙方，除该区域外乙方一概不得超范围经营。

二、 承包期限：自_____年____月____日至_____年____月____日止，承包期满后，双方协商重新签订承包合同。

三、承包费用、发货费用

1、乙方须向甲方缴纳承包期间的快递风险押金人民币_____元，作为乙方违约保证金以及其他依法应当承担法律责任的担保。

2、甲方给乙方的发货价格(见附件一：北京申通西北分公司发货价格表)，乙方应及时按公司规定时间结算发货费。

3、对淘宝客户，由公司统一制定发货价格，费用结算，乙方

在次月十号前必须将淘宝客户账款上交甲方，如有违约甲方有权从次日起停止发货，并由乙方承担造成的损失。

四、权利和义务

1、甲方确定本合同所划定的区域与甲方其他承包区无重叠和交叉。

2、甲方负责统一发送乙方所收全部邮件物品，乙方应每日及时向甲方支付发货款。如拖延不交，甲方有权停止乙方的快件发送，严重的终止合同，押金不予退还，由此产生的损失由乙方承担。

3、乙方应当及时收取，派送承包区范围的快件。

4、乙方必须服从甲方的内部管理，遵守甲方所定的各项管理制度(以北京申通总公司管理为准)。

5、乙方应当严格遵守法律法规和行业规范，合法经营，维护公司形象和声誉，接受甲方监督与管理，并独自承担生产经营过程中所产生的民事，行政和刑事责任，造成甲方损失的，负责赔偿。

6、乙方独立核算，自负盈亏，承担承包期间的一切费用开支，包括各项行政税费，生产经营费用，人员工资与福利，罚款，罚金等。

7、乙方自行聘用工作人员，所聘人员与甲方无劳动关系，发生安全及其他事故甲方不承担任何责任，在经营过程中，不论是政策法规或者是区域性因素造成快件无法派送的，公司只负责协调，不承担任何费用，由此产生的费用由乙方全额承担。

8、乙方必须在甲方规定的范围内经营，不得跨区域取件，不

得将自己所取快件通过其他快递公司进行发寄。

9、乙方在每天的收件扫描中不能漏扫，查出每票罚款100元，年累计100票次或以上，取消承包资格，风险押金不予退还。

10、乙方必须将每日的到付款、代收货款及时上交公司财务，拒不上交的每一次处罚100元。

五、管理要求

1、乙方必须自行配置符合工作量的人员、车辆，尤其在双十一、十二期间，不得因人员配置不够造成压货的情况，否则将给予重罚，由公司聘用临时工所产生费用由乙方承担。

2、年终放假与年后上班，必须严格遵守公司规定时间，否则将给予重罚，由公司聘用临时工所产生费用由乙方承担。情节恶劣的取消合同，扣除押金。

六、合同的解除与变更

1、乙方不服从甲方的管理，严重违反甲方所制定的承包区管理制度的(管理制度以北京申通总公司为准)甲方有权单方解除合同，取消乙方的承包资格，乙方所交快递风险押金不予退还，造成甲方损失的负责赔偿。

2、乙方不得在承包期间内终止合同，到期终止合同应提前三个月通知甲方，在到期后结清各项账款后本合同终止，终止合同之日起六个月后退还乙方承包风险金，否则，乙方所交快递风险押金甲方不予退还。

3、乙方在承包期间，未经甲方同意擅自将所承包的区域转包给他人的，甲方有权终止合同，乙方所交快递风险押金不予退还。

七、本合同未尽条款，由双方另行协商解决。

八、本合同一式二份，合同有效期暂定一年，合同期满后，在续签前提下乙方拥有优先承包权，甲、乙双方各执一份，自双方签字之日生效。

九、补充条款：自承包区签订本合同之日起三个月内，如乙方经营管理和业绩达不到基本要求，甲方有权解除该合同。

甲方(签字盖章)： 乙方(签字盖章)： 年 月 日 年 月 日

速递物流工作总结篇六

在区邮政速递物流公司的正确领导下，深入贯彻落实，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，全市邮政速递物流的经营、改革和服务等工作取得了一定的成效，基本完成了区邮政速递物流公司下达的各项计划指标。

一、统揽全局，立足长远，坚定不移地加快发展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。

1. 邮政速递物流业务实现较快增长。全市邮政速递物流实现业务收入2057.89万元，同比增长22.28%。其中：速递业务累计完成收入1564万元，同比增长27.85%；物流业务累计完成收入493.89万元，同比增长7.3%。

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1066.34万元，同比增长47.06%；国际业务累计完成收入89.09万元；同城业务累计实现收入260.6万元；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ems的品牌形象，增强了客户的忠诚度、信任度和满意度。

二、突出重点，把握关键，持续深入地支撑发展全市邮政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15台、电动车40台；二是揽投网建设初见成效。全市已建成揽投部6个、揽投站22个，规划设置119个段道、揽投人员192人；三是新开通了包头至上海、广州、成都的航空邮路，使邮件的传递时限缩短了0.5-1.5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。10月份以来，共清缴欠费274万元，达到了区邮政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。健全了市邮政速递物流分公司、6个营业部和1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，4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11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0.8元，每揽收一件按收入的10%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1.4万元，受惠职工近25名。

三、恪尽职守，廉洁奉公，始终不渝地引领发展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，切实承担起全市邮政速递物流快速健康发展的政治责任、经济责任和社会责任。

1. 着力加强干部管理和队伍建设。一是加强干部队伍建设。进一步建立和完善各级领导班子考核体系，形成符合邮政速递物流的激励和约束机制。采取有效措施，大力培养各类领军人物；二是引导和教育广大干部职工始终保持艰苦奋斗、开拓创新、勇争一流、同心协力的创业精神，为邮政速递物流长远发展奠定坚实的思想基础；三是提升全员素质。通过开展岗位技能培训、学历教育，着力提高从业人员素质；四是切实关心职工生活，努力改善职工的生产环境和工作条件，努力提高职工的收益水平，让广大职工真正享受到企业改革和发展的成果。

速递物流工作总结篇七

一、加强基层工会建设促进企业发展。抓好基层工会组织整顿建设工作，使工会组织建设规范化、制度化。不懈地开展职工之家建设，增强基层工会组织活力，提高工会工作整体水平，使工会组织在改革、发展、稳定大局中更好地发挥作用，促进了邮政企业的改革和发展。职工之家建设活动深入持久，工会工作年初有，年中有检查，年末有总结，在深入建好“大家”的同时，建好职工的“小家”，全局共27个工会小组，好的或比较好的工会小组达90%以上，会员和职工群众对工会的率达90%以上。

二、把维护职工合法权益贯穿到工会工作的各个方面。根据《职代会条例细则》，邮政工会将进一步抓好职代会各项职能的落实，坚持和完善职工代表大会制度，每年定期召开二次职代会，企业中的重大决策，均由职代会审议通过，贯彻职代会五项职权，充分行使职工代表的权力，全员参与企业，民主监督，对企业主要领导实行民主，在企业民主管理上实行党政工齐抓共管，《》（）。在年初的职代会上行政与工会签订了双保，与全局70余名工签订了合同，合同履行率达100%，较好地维护了职工的合法权益。同时推进局务公开，确保职工的知情权。在维护职工经济利益时，把职工关心的热点问题作为维权的切入点。每年为每个职工入家庭保险5000元。

坚持走访慰问制度，今年为困难职工及患病职工补助1200元。在非典型肺炎流行期间，局工会拨款1000余元用于防治非典工作，并为职工购买了消毒剂、口罩、手套等防护用品，确保职工切身利益，解除了职工后顾之忧。

三、紧紧围绕企业的中心工作，针对邮政通信生产中的难点、重点，积极开展各种劳动竞赛活动。在邮政储蓄短途攻关赛中，工会配合行政领导，做到全员发动，不漏死角，并与奖金和评比挂钩，每个职工都能以企业的效益为中心，千方百计的完成任务，尤其是机关干部起到了表率的作用，使竞赛活动取得了令人满意的结果。截止到6月20日邮储累计余额达27700余万元，净增额达3912万元。到7月20日，储蓄累计余额达31,025万元，比6月20日净增3200万元，为最后在人民存款数稳定在26550万元，打下了牢固的基础。与节日、纪念日及企业的中心工作相结合，在抓好生产经营的同时，组织开展各种有益于职工身心的文体活动。开展了庆“”女工综合知识竞赛；第四届职工排球赛；组织开展了职工活动，职工联欢会。活动的举办增强了企业的凝聚力，也充分调动了职工工作的积极性，提高了工作效率。

五、我局工会领导班子均为党政班子成员，组织健全，受党委重视，行政支持，能够独立负责地开展工作，充分发挥了经审委员会、女职工委员会和五个部门委员会的作用，分工明确，各尽其职，进取，有较强的力。工会领导班子中享有较高的威信，主动为职工分忧解愁，职工认可率在90%以上。同时将劳动争议调解工作制度化。我局工会成立了劳动争议调解委员会，制定了一系列规章制度，认真贯彻《劳动法》，按章办事，使职工与企业建立了和谐稳定的劳动关系，促进了企业的稳定与发展。近年来无企业职工集访、上访事件的发生。

速递物流工作总结篇八

按照培养方案要求，我们08级商贸系的学生要进行为期三个

月的毕业实习。根据自己的就业意向，通过各种途径，找到实习单位。本人自3月1日开始在中国邮政速递物流11183呼叫中心实习。现将一个多月的实习情况汇报如下。

邮政速递物流客户服务中心(11183)是11185客户服务中心在速递物流客户服务方面的强化和升级，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户服务平台对竞争性业务服务支撑不到位的短板问题，与整体速递物流业务流程的嵌合更为紧密，服务效率要求更高。

速递物流客户服务中心定位为速递物流专业服务，主要支撑全国速递物流核心业务、专业客户维护和国际业务深度服务，速递物流客户服务中心的服务质量管理由速递物流总部负责。

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。

1、电话礼仪的活学活用。刚上大一时，我们开了礼仪公共课，当时感觉那些近乎苛刻的礼仪行为规范离我们非常遥远，特

别是电话礼仪，平时打电话非常的随意，也不注重言简意赅的表达方式，更不会敏锐捕捉对方话里的意思，经过一个多月的呼叫中心的实习使我们充分了解到所有学过的知识都是有用的。作为呼叫中心，信息传播的载体之一就是电话，我们在实习中有严格的电话礼仪考核，例如：接起电话时，按照话述使用标准普通话，礼貌清晰的问候来电客户，通话中主动、适时、灵活有礼貌地核实客户信息，正确及时的领悟客户的核心思想及要表达的意思等，以此得出，在大学里所学的所有知识我们都应该认真学习并积极付诸实践，这样才会有助于我们的成长和事业的成功。

2、良好的心态是迈向成功的第一步。我想谁都不会否认一个良好的心态对于一个人一生的重要性，经历过邮政速递查询工作的我更是对此深信不疑，“觉得邮件有问题了，客户才会来查。”企业导师经常这样说，是的，我们接到的大多是有问题的邮件，不是丢了就是迟迟没有投递到收件人手中，这样的邮件其收寄双方都是非常着急并且情绪上都是很激动的，挨骂，我想任何一位客服工作者都已习以为常，但初入职场的我们却不是那么容易接受的，经常被客户骂哭，不但没有给客户解决问题，也严重影响了自身的工作情绪，所以一个好的心态，也是自身发展的前提和保障。

转眼间我市邮政局实习已经有9个多月了，在这9个月的实习工作中，我完成了从一名刚出校门的学生转换社会人员的身份转变，我在邮局学到了许多课堂上学不到的东西，我不但拓宽了知识面也学习到了很多社会实践经验，受益匪浅。...

电话： 实习时间xx年6月28日——xx年7月9日实习地点中山市咀香园食品有限公司实习目的：通过本次实习，开阔视野，增长见识，扩宽我的知识面。了解本专业相关方面的知识，通过实习，启发我积极向上，努力学习。

在世界全球化、一体化的今天，我国幼儿园的课程改革呈现一种对现有幼儿园课程进行反思、对一些主流的教育观念进

行质疑并崇尚多元性和差异性的思维方式，幼儿园课程改革呈现多元化。

一、目的会计是实践性很强的学科，作为未来社会的会计人员，应该培养较强的会计工作的实际操作能力。在经过两年半的掌握大量理论知识的前提下，将理论联系于实践，加深对工作流程和工作内容的了解，提高运用会计基本技能的水平，达到学以致用...

学营销的只要不挑剔，都能找到工作，所以难免有些浮躁，虽然在课堂上多次引导，但出力不讨好，有时上3年学真不如在社会上混3个月，好在我这个当老师的，该做的都做了，该谁的都说了，问心无愧。我不是人民币，没必要让每人都爱我。

****年**月到**月，我在东风日产**专营店进行维修实习活动。在这三个月的时间里，我对汽车4s店的整车销售、售后服务、维修、信息反馈等有了一定的了解和深刻体会。

作为伟大的祖国未来的事业的继承人，我们新一代大学生应该及早树立自己的历史责任感，提高自己的社会适应能力。假期的社会实践就是很好的锻炼自己的机会。

这次的寒假实习我选择了一家装潢设计公司，因为平时在学校从事编辑排版工作很想有机会到外面类似的公司里面实习一下，使自己的`基础更牢固，技术更全面，实习的内容是学习平面设计(photoshop和coreldraw的使用)。

速递物流工作总结篇九

湖北邮政速递物流武汉分公司隶属于湖北省邮政公司，是中国邮政速递物流公司下设子公司，于20xx年7月在湖北省工商行政管理局注册成立，注册资本800万元人民币，负责湖北省内邮政物流业务的规划和管理，共有员工272人，目前主要从

事邮政物流一体化物流业务、市内综合配送业务、中邮快货业务、功能性运输业务以及分销物流业务的开发和管理。邮政速递物流以市场为导向，以服务为本，将迅速、准确、安全、方便、诚信作为用户的服务宗旨，通过几年来的发展，现已逐步渗透到社会的各领域，合作伙伴日益增多，由最开始的零星用户发展到与多家上市大公司集团的合作，如神龙汽车公司、百威啤酒、武汉烟草、顶益食品、雅芳公司、丝宝集团、烽火科技、安利、麦德龙、家乐福、国美电器、戴尔公司、联想集团、波导手机等。

进入实习单位后，因为专业对口，我被分配进了武汉市公司市场营销部，实习过程大致可以分为两个阶段：

第一阶段，主要是协助市场部人员处理一些日常的事务性工作，通过对部门业务骨干的学习观察以及与同事之间的交流沟通中，我比较详细的了解了邮政速递物流的运作流程及工作方式，对邮政速递物流有了一个直观的认识。

第二阶段，在熟悉了基本的业务流程之后，市场部主任给了我一个对我来说颇具挑战性的项目——11183呼叫揽收平台现阶段运行状况分析及优化改进办法。

为适应信息化社会的发展趋势并不断加强企业的核心竞争力，中国邮政速递物流于20xx年10月31日全线升级，11183中心正式上线，同时上门收件人员配备手持终端pda能够实时查询邮件情况，及时反馈邮件信息给客户。邮政速递物流11183呼叫中心作为11185在速递物流客户服务方面的强化升级版，增强了专业的服务手段和效果，弥补了邮政综合客户的服务平台支撑不到位的短板，上门服务效率更高。

11183呼叫中心首先负责受理速递物流专业客户服务问题，处理客户揽收、咨询、深度查询及客户投诉工作，承担派揽派投调度，揽投工单处理质量督办工作；其次负责客户网上订单受理、重点客户维护以及呼入客户资源的采集、维护、分

析及反馈等工作；最后负责提供相关话务及业务数据监控、客户信息、服务质量、运行质量等各类统计数据、客户用邮服务监督、客户回访及评价意见征集工作。

在邮政速递物流实习期间，市场部主任给我的另外一个重要任务就是以局外人的身份对邮政速递物流提出建议，每周部门例会时都会要求我做发言，下面是我总结的对于公司在软硬件方面的一些看法：

fedex、ups、dhl以及tnt四大海外速递巨头之所以能在世界速递行业内出类拔萃，很重要的原因是他们都实现了物品的准确、快速、安全寄递。他们得以具备这些能力的一个共同特点就是他们都非常重视公司的信息化建设，搭建了高度现代化的信息技术平台。ems要想更好的发展，成为下一个向fedex这样的公司，必须大力进行信息化建设。

但是在实际实习过程中我发现目前的信息化程度依然无法很好的满足公司发展的需要。从“硬件”上来说，虽然公司建立了一个覆盖面广，功能较为完善的网络系统，但由于网络带宽的限制使得网上办公的速度受到影响。特别是在网上进行邮件查询，在工作高峰时间查询一件邮件往往需要等待较长时间，这在很大程度上降低了工作效率。从“软件”上来说，一方面，公司建立的网络系统各自分散，并且较为复杂，对于管理人员特别是高级别的管理人员来说，复杂的系统操作繁琐，不易上手，加大了管理人员的工作难度。另一方面，基层工作人员的工作经常要在不同系统之间切换，加重了他们的工作负担，也使得系统在信息录入的时候经常出现不规范的情况。

传统观念中，邮政行业属于劳动密集型行业，这点从我的在实习中的观察中得到了证明。公司的运作在搬运、分拣、信息采集等很多环节上很大程度的依赖于人工操作。这种情况造成了两个问题。

一是生产能力趋于饱和，生产效率难以得到进一步提高；

二是对员工劳动强度加大，难免出现差错，影响服务质量。

这在一定程度上导致了公司在邮件妥投率和及时率上与强大竞争对手产生较大的差距，同时也增加了人工成本。加快引进先进的物流技术和设备，提高公司的运行效率，既能够为客户提供更快捷，安全的服务提高公司的核心竞争力，也能减少员工的劳动强度，减少出错几率，为客户提供更好的高附加值服务。目前国际速递四大巨头以及国内的顺丰、宅急送等竞争对手很多都在揽投时采用了较为先进的便携式信息采集设备、物品称量设备以及物品装卸设备，使得揽投人员能够方便快捷的在短时间内完成对一个客户的服务然后及时响应下一位客户的需求。此外这些设备的使用也能简化邮件送达邮件处理中心后的后续分拣、信息采集等流程，提高工作效率。

特殊物品的寄送能力要求公司拥有较高的技术及装备实力，对公司来说需要较大的投入，但是也正因为进入门槛较高，不易被小公司模仿，技术、设备水平不够的速递公司难以用价格与拥有这种能力的公司竞争这部分市场。据我了解，武汉市有一些高新技术公司（如烽火）和大型制造类企业（如武钢）都有物品寄送的需求。目前我公司虽然也在进行这方面业务的工作，但是情况不太理想，经常会有货品损失的情况出现。加强公司对特殊物品（如精密仪器及元器件、超大、超重物品等）寄送能力不但能够争取到更多的高端客户也可以与大力提高公司的核心竞争力，拉开与小型速递企业的距离，避免与很多竞争对手进行惨烈的价格战。此外还能在很大程度的提高我公司的利润率。

做好广告宣传已经成为各大中外企业营销手段的重要内容。中国移动、等各行各业的龙头企业都非常注重自身品牌的宣传活动。然而从我的角度来看，邮政速递在自身品牌的宣传上还有待加强。中国邮政虽然是百年品牌，要

保持自己的品牌知名度也需要顺应形势的发展大力进行品牌宣传，力争在广大人群特别是年轻人这一未来的消费群体中建立起邮政ems专业、安全、迅速、方便的企业形象。具体可参考的宣传方式有：直接的主流媒体宣传；针对不同目标人群开展各种与中国移动、中国电信类似的优惠促销活动，调动客户积极性，吸引公众的注意；要求与客户直接打交道岗位的员工统一着装、佩戴统一标识、配备较为专业和先进快递设备（如便携式物品装卸、称量设备，手持式信息采集终端以及手持式费用结算设备等）。

我认为公司在加大营销项目开发的同时也应该积极做好客户服务。这样既能挽留住客户又能塑造公司在业界的良好形象，吸引更多客户。实事求是的说，目前公司在邮件处理流程上仍有不规范的情况出现。仅从代收货款业务来看，随着业务的深入开发，目前代收货款业务已初具规模，但是问题也随之而来。具体有：

2) 对大客户邮件的用邮情况和用邮资料保存和整理不善造成损失。如美嘉工作人员偶额会因疏忽造成对退回邮件信息录入不及时、不准确，当美嘉公司因邮件去向问题与我公司产生分歧时，我公司往往因为无法提供有效证据证明自身的清白而被白白考核。可见，公司虽然已经有很规范流程，但在实际操作过程中仍然存在很多基础工作不到位的情况，针对上述问题，公司需经常强调工作流程中的规范性，并为类似美嘉这种发货量较大的特殊客户建立详细的档案，当双方产生纠纷时我方能够有充分的证据证明自己的清白，减少损失。

出的快递需求还有很大潜力可挖。邮政ems应该更加广泛的与其他电子商务公司进行深入的合作，甚至可以整合邮政公司自身电子商务部门的资源，搭建强大的电子商务平台，在这一市场中获得更多的市场份额和销售收入。

另一方面，由于这块市场非常巨大□ems由于在人力、物力、

财力上的限制不可能将整个市场垄断下来。这个时候，不妨考虑与同行业的企业合作，达到双赢的目的。此时，邮政ems如能在使用同一品牌的条件下与当地中小型快递公司合作，既能大大提高ems在同城快递中的工作效率和市场占有率，也能减少竞争对手，与当地中小型快递公司实现双赢。

第一，对速递物流行业有了直观具体的了解。通过不同阶段的观察、学习和工作，我在感性和理性上对中国邮政公司的发展历程、经营范围、运行方式、企业文化等各方面有了一定的认识。对于全国、湖北省以及武汉市邮政速递公司的组织形式、发展规模、工作流程、经营管理状况、行业竞争态势和在当前形势下公司发展的方向和机遇有了更多的了解。

从公司的运营流程来看，为了保证邮件寄送的安全性，公司对邮件的处理有十分规范的处理流程。邮件的寄递过程主要由验视、收寄、分拣、封袋、转趟、中心局开拆、分拣、封袋、运输、转趟、开拆、分拣、封袋、转趟、投递等环节组成。

从整个速递行业的大环境来看，尽管中国邮政ems在总体上仍然占据了国内快递市场较大的市场份额，但是从目前快递行业的竞争态势来看，中国的速递行业竞争已臻白热化。邮政ems正面临着来自国内外多家实力强大竞争对手的挑战。以四大国际快递巨头为代表的国外速递公司占据了国际业务80%的市场份额，且已将发展重点转移到了国内市场；以顺丰快递、宅急送、申通、圆通等为代表的国有和民营快递企业异军突起，正在加紧构建自有的覆盖全国的运营网络，并积极融资，向规模化、规范化的方向发展，与ems争抢国内异地业务。在多家强大的竞争对手的进攻下，ems的领先优势越来越不明显。