

# 最新物流专业实训心得体会(精选7篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

## 物流专业实训心得体会篇一

经过这几周对物流管理的实训，我们在实训课上接触了许多先进的物流管理系统，它把我们日常学习的与专业有关的知识紧密的接合了起来，这让我们深刻明白学习是一个环环相扣的环节。同时，我们了解到物流工作的复杂性，但在在此实训中充分了解物流企业相关的运营操作程序，增强感性认识，并可从中进一步了解、巩固与深化已经学过的理论知识了解运作方式，将我们所学到的专业知识和具体实践相结合，以提高我们的专业综合素质和能力。

当然也为了让我们对物流公司的运营状况有一个整体的了解，对中国物流行业的发展状况有一个比较全面的认识，增强我们对所学专业的认识，提高学习专业知识的兴趣，切身体会到工作中不同当事人面临的具体工作与他们之间的互动关系，对针对这些操作每天都有不同的心得体会。而且发现了不同的问题，使我们在实习中充分发挥主观能动性，真正理解并吸收课堂中所学到的知识，为将来走上工作岗位打下良好基础，可以说在这次实训中，我们受益匪浅。

通过这段时间的学习，使我对我国的物流行业现状有一定的了解。中国物流业大多是由运输、仓储业转变而来的，各方面的设施设备都还不够完善，管理有的还保留原有的管理模式。现在国内物流企业很多作业都无法运用到现代技术。课本上知识的现代化在现实中根本无法看到，从而得出，理论

与现实有很大的差距，也看得出我国的物流还没有发展到完全信息化、自动化。因此，物流行业仍有很大的发展空间。

在实训中，我学会了许多书本上学不到的知识，将书本上的理论知识与实践相结合，让我明白了实践是检验真理的唯一标准，只有到实际中去，才能真正认识理论其中的意义。同时这次实践也让我更深入的了解到，随着国民经济和社会的持续快速发展，现代物流业在起步阶段呈现出良好的发展势头，但总体上看，现代物流业发展的总体水平较低，尚处在起步阶段，现有发展与良好的区位优势 and 旺盛的市场需求不适应，在发展进程中还存在着许多问题和制约因素。而目前物流公司正面临批次越来越多而批量却越来越小等的问题，我们必须扩大规模，加快信息化网络和金融网络的建设，借鉴外国的经验和做法。

总之，通过学习，我不仅学到了书本上的理论知识，还亲身体会了许多物流的操作业务流程，使自己对物流专业的知识有进一步的了解。感谢学校能为我们提供这样一个高水平现代化的物流实训室，让我们每个物流管理专业的学生都可以获得这样一个宝贵机会来实际体验现代化的物流管理系统和设施，这必定为我们将来工作奠定了一定的经验基础，也是我们学校对比其他学校物流管理专业学生的明显优势。总而言之，虽然这次实训时间非常短，但却让我的课本知识的再度升华，从感性认识上升为理性认识了。同时也对我们这些未来的物流从业人员要面对的问题有了更深刻的认识，对于肩上所背负的责任：为中国物流业奉献自己的一份心力有了更明确的理解。

## 物流专业实训心得体会篇二

初步认识社会，进一步了解货代以及物流运输组织与管理的相关知识，做到学以致用，把从学校学到的理论知识与实际工作中的实践贯穿起来，从社会实践中，逐步完善自我、发

展自我，最终完全融入现实生活当中，做一名言出必行、知识与能力兼备、符合社会主义发展目标的合格大学生。

## 二、实习注意事项

- 1、勤学苦练，善于创新，善于思考。
- 2、纸上得来终须浅，绝知此事要躬行。
- 3、灵活处理人际关系(同事关系、上下级关系、客户关系)。
- 4、严格遵守公司的各项规章制度，切勿感情意气用事。
- 5、要注意安全，做工作要认真。

## 三、实习过程

### (一)业务熟悉

第一天走进宽敞明亮的办公大楼，心情特别激动，期待着成为其中的一员。当走进办公室的一刹那，就遇见了当时的经理，他带着我们两个人认识了一下公司的业务人员，他们很热情地介绍了自己的职务和姓名，这使得我俩刚到非常温馨。简单聊了几句后就开始介绍我们的工作性质和工作任务安排，最后经理还做了简短的讲话欢迎我们的到来，并祝我们工作顺利。

接下来就是让我们熟悉业务，公司专门找了一位业务精英来给我们介绍，从他那里获悉业务的基本内容。我们今后主要做的是联系客户、接洽业务、签订合同、成交货物等几个方面。联系客户就是先与下级客户沟通，问清楚客户是什么产品，规格怎样，价格如何，数量多少，注意事项等；然后再寻找上级客户，说清楚下级客户的要求，若能够满足就签合同。或者进行相反的操作流程，由上到下，其结果一样。公司与

上下级客户签完合同就到了运输与交货阶段，风险是无处不在，规避风险是关键，尽可能的完善合同进行规避风险，若仍发生了风险，那就要找到合理的、人性化的处理方式。事后通过同事，我认识了全国公路运输协议、货运的单证该如何填写、其中的注意事项又有哪些等等。

从以上的介绍当中，我深悉业务员工作的艰辛与繁琐，必须处理好每一个细节与环节，否则就会酿成大祸；更艰难的事还有不定期出差，因为我们做的是货运专线，两个地区的业务都要做好。这些更是一个刚出校门的大学生所不熟悉的，因此，要想在最短的时间内适应眼前的工作，就必须付出百倍的努力，做到不怕吃苦，不怕受累，坚持到底。

## (二) 业务操作

刚才在业务熟悉当中已经作了简单的介绍，那仅是从同事口中获悉，以下是通过实践，自己的体会所得。我公司主要从事乌鲁木齐到克拉玛依的专线货运代理，我们的工作性质就是业务员，前期的主要工作任务就是到乌鲁木齐的各大市场、物流园区(华凌、陶瓷市场、汽配城、机电市场、板材区、美居物流园等)做公司的宣传并联系客户，到最后就是洽谈业务、签定合同。

具体业务操作如下，以我们做的第一笔具体业务，也是我们第一天做出的业务为例，简单的介绍一下其过程。

### 1、建立业务关系

我们主要是通过到各大市场、物流园区(华凌、陶瓷市场、汽配城、机电市场、板材区、美居物流园等)做公司的宣传，与办事处或者个体营业者交换名片，然后将名片反馈回公司，再通过电话联系来确定业务合作关系。他们需要发货的时候，会提前给我们打电话，我们会按照货物的数量联系车。量少的货物会直接送到公司在各大时常附近设立的收货点，要是

量大的时候公司会派车去接货。

## 2、报价与确认

我们会根据货物的价格、规格、含量、数量等具体情况给出具体的价格，因为刚开始对市场的价格了解不够，自己不能报出价格的时候，我们会让经理直接联系客户做出回答或者是客户和经理联系。当经过双方的友好协商对价格达成共识后，接下来又到了下一步签订合同。

## 3、签订运输合同

签订运输合同这一环节并不是很复杂，只是存在一方要与我公司签订运输合同，也就是货主；签合同要注意的事项有：合同条款要求严谨，责任风险要求划分清楚，违约及补救要求详细明确，纠纷解决办法要求得当得体，合同有效期限等等。商榷了有关运输、装卸、仓储等事宜，还规定在接收到我方的提货通知后要即使提货，否则后果自负。

## 4、付款与收货

等到货物从货主那里换装完毕后发往目的地后，大约需要一到两天的时间。货物到站后，返回到货通知，同时在目的地提供发货通知，以便双方及时提货。若出现短量现象，应该按照合同条款作出处理。当对方提货是我们会收取运费，当然收取的运费会比给司机的运费要多的多，公司就是从货物运费与司机运费的差价中获取利润。

(三)出差洽谈业务提到出差，对于很多不经常或没有出过远门的人来说，出差是一种很美好的事情，但是对于一个四处跑业务的业务员来说，出差是一种悲哀。虽说花公司的钱去公费旅游，但是身体是自己的，出差也不是旅游。不管出差有多么残酷，对于一个还没有正式参加工作的大学生来说，算是一件新鲜事，也算是一种考验。刚进公司不久，我就和

我的搭档要去克拉玛依出差了，临行前领导千叮咛万嘱咐了一番，做好会谈纪要，要与每个客户交换名片。此次出差收获很多，与客户谈判技巧，以及各方面的商务礼仪等等，让我感到自己知识的浅薄和对社会的不熟悉。与客户的商务谈判。首先要建立在业务熟练的基础上，三句话不能离开老本行，什么市场行情、产品信息掌握的都应该非常熟练，不能让对方的问题困住自己，即便真的不知也要礼貌的回复，即显出业务员的修养和素质，也反映出业务员的敬业精神。各方面的礼仪包括很广，例如乘车座次礼仪，商务着装礼仪，送顾客礼物的讲究等等，都有待日后慢慢领悟，要时刻用心去体会，用眼去观察，用耳去聆听，用神去领悟。

#### (四) 人际关系的处理

人际关系的处理是从人出生到死亡都所不能逃避的事情，在我们呱呱坠地的那一刹那就要去体会母爱和父爱，等到我们上了学又要去接触老师和同学，等到大学毕业参加工作又要去处理同事关系、上下级关系、客户关系，等到结婚生孩子后，你的身份和责任又发生了变迁，又要面对妻子儿女，其实在此过程中，你也是个处理着邻居关系、亲戚关系、朋友关系等等。总之，关系无处不在，只要你在社会上生存，你就无法逃避，只能慢慢去适应它，处理好了这将是一笔财富，你的前程将是一片光明，否则，你将会被世人所遗弃。

此处我将简单介绍一下同事关系、上下级关系、客户关系。

##### 1、同事关系

能否建立良好的同事关系，是考验员工人品的试金石。

虽然，我们不能说一个具有良好人品的人就一定拥有良好的人缘，但我们可以肯定的是，一个道德品质低下，人品低劣的人绝对不会拥有好人缘。俗话说：物以类聚、人以群分。一个正常的人，谁愿意与人品低下的人为伍呢？所以，人品好

坏是决定人缘好坏的决定因素，当然，还必须掌握一些交际艺术。

首先，必须确立一个观念：和为贵。和同事相处是一件容易的事。和谐的同事关系让你和你周围同事的工作和生活都变得更简单，更有效率。要想拥有和谐的同事关系，还必须记住一句话：“君子之交淡如水”。因为公司是一个充满了太明显的竞争和利益冲突的场合，影响和干扰人与人之间的亲疏远近关系的因素实在是太多了。好朋友之间太容易出现矛盾和裂痕，而这种矛盾和裂痕基本上是不可能避免的，就算人的主观上有再好的希冀也难以避免。

其次，必须学会尊重同事。在人际交往中，自己待人的态度往往决定了别人对自己的态度，因此，你若想获取他人的好感和尊重，必须首先尊重他人。要做到尊重同事，就必须自觉保守同事的秘密。总之，一句话，就是不能让嘴巴给自己惹祸。古人说“祸从口出”，在公司，这种人际关系圈子里面，这句话应该被每一个人写在自己的办公桌上，时刻警醒自己！

再次，要尽量避免与同事产生矛盾。瓜葛和冲突有些是表面的，有些是背地里的，有些是公开的，有些是隐蔽的，种种的不愉快交织在一起，便会引发各种矛盾。同事之间有了矛盾，仍然可以来往。同事之间有了矛盾并不可怕，只要我们能够面对现实，积极采取措施去化解矛盾，同事之间仍会和好如初，甚至比以前的关系更好。

最后，要学会与各种类型的同事打交道。每一个人，都有自己独特的生活方式与性格。在公司里，总有些人是不易打交道的，比如傲慢的人、死板的人、自尊心过强的人等等。所以，你必须因人而异，采取不同的交际策略。

我最直接的同事也就是我的同学，我们的实习期间一直配合的很默契，没有一次争论和不满，工作上大家协调，没有去

想谁做的多谁做的少，我们只是在尽心尽力的完成共同的工作，达到共同的目标。在这间公司里，我发觉我的同事们都很好，这里的人际关系也很简单，大家之间没有那种猜疑和利益之争，让人感觉就好像在一个大家庭里共同生活，为一个共同的目标而共同努力。

## 2、上下级关系

任何组织在诞生的同时都会产生一种关系，这就是上级与下级的关系。一般情况下，人们在与自己同等级、同层次的人讲话时，表现比较正常，行为举止都会比较自然、大方。但是，在与比自己地位高的人交往时，就可能感到紧张；表现比较拘谨；相反，在与社会地位低于自己的人讲话时，就会表现得比较自如、自信，甚至过于随意。

上下级之间的关系应该是领导与服从，管理与执行的关系。领导是个体引导群体活动达成共同目标的一种行为。领导的内涵是通过深远持久的个人影响力，激发员工的主我相信前途是光明的，机会总会给那些准备充分的人。

实习期间我收获颇丰，商务礼仪的实践运用，例如待人接物的方式、商务人士的着装等；合同条款的商议与确定，例如责任风险的划分、纠纷问题的解决、付款时间与方式、合同的有效期等；让我懂得了人与人之间是平等的，是应该相互尊重的；以上在公司的学习到的知识是无法从学校获得的，因此我很珍惜来之不易的工作，不管将来如何，我都会以此为荣、以此为戒，教育自己，做工作要诚实守信、敢作敢当。

此外，在经理和司机师傅的介绍下或者通过自己的观察学习，我们还认识了很多不同的车型，如：113、122、123桥的车，各种(长度不同的)厢式货车，一拖二的半挂车，一拖三的半挂车，前四后八、前二后一等平板和半护栏车，半挂解放(双桥)等等。

这次实习，让我对货运市场有了清楚的了解，懂得也很多货代方面的知识，也看到了货代市场的极大发展前途，也让我看到了货代市场竞争的残酷，在市场有序化中逐渐的被淘汰掉，情况比较好的还可以获得有限的生存空间。在货代行业的发展速度较快的同时，由于政府的法规建设滞后，市场运行机制发育不健全等等，市场竞争日趋激烈，货代企业面临着来自多方的挑战而陷于被动，主要表现在下列几方面：

### (1) 承运人的挑战

不少货代公司或者规模比较小的托运部采取短期利益行为，直接把优惠、甚至超优惠的运价放给货主以及一些大的办事处，运价低于货代企业的协议价，严重影响了货代企业经济利益，削弱了货代企业对办事处的竞争能力。

### (2) 货主的挑战

货代企业作为货主的代理，根据我国民法通则精神，代理人在接受委托、履行代理职责中，如无自身过失，不承担任何责任，但在实际业务中很多货主企业不理解法制精神，以致货运业务中出现问题，货主单位往往转嫁到货代身上，以致货代企业目前在业务营运上冒无限的风险，而获极微薄的利润。另外，由于某些货主单位中个别人的过分要求，致使货代企业盲目奔波，无效劳动，有的甚至要求货代企业做出违法违纪的行为，货代企业如有怠慢，将面临失去货源的威胁。

### (3) 同行企业的挑战

某些货代企业中现在有一种不好的想法，明知有些做法(如接受非法办事处的、转借发票等)违反了政府部门对货代行业的管理规定，也不符合行业规范，但出于自身利益考虑，认为“我不做、别人也会做，与其让别人做，还不如我自己做”，形成了恶性循环，互相残杀，败坏行业风。

上述货运市场存在的问题，既损害了货运代理企业的利益，又破坏了公平、公开、公正的市场竞争原则与货运市场的正常经营秩序，严重影响了货运代理业的健康发展。为此，我提出以下建议：

1尽快制定适合我国国情的综合性、权威性法律、法规，完善法制建设；

2加强部门之间的协调，明确行业分工；

3允许多种体制经营国际货代企业，允许企业向境内外聘用人才；

5尽早成立全国性的国际货代行业协会，协助政府部门协调企业的关系；

6建立国际货代提单注册备案登记制度，特别是对分运单要加强监管；

8尽快解决某些办事处的非法经营问题。

#### 四、实习心得

### 物流专业实训心得体会篇三

在最开始的培训的两天生活中，每天都是有很认真的在了解公司，在认清自己接下来要接触的工作，随后才真正的踏进工作的地方。刚到达物流中心的时候对待每一件在书本上看到的机器设备都还是非常的新奇，尤其是各式各样的叉车都让我感觉到随着科技的进步，我们的生活更是非常的简便。

在开始自己的工作任务的分配之后，我们便开始在相应的岗位上进行工作，我所在的岗位是仓库的末端环节，也就是分

拣出库，身处的环境一而更是直接的分为三块，一块的仓储区，一块是堆码区，然后就是车辆的停放区。工作的主要内容就是根据客户需求，接单进行摘果式分拣分区放于托盘之上，再等待相应的车辆来取走货物。其实这样的工作还是非常的简单，唯一靠的就是要细心，要将客户的需求一点也不落的分好。由于货物的数量还是比较大的，所以在清点数量的时候还是需要更加仔细一点，同时在对待货物上也是需要尽可能的小心轻放。对于一些机器的使用上更是有很多需要学习的地方，在取单，制单，条码的扫描，货物的堆码上都是有一定的技巧，也都是需要一点一点的不断的学习。

带领我的师傅也是非常的温和，将我所负责的区域的工作都有非常认真的教导我，在他的教导下，我基本上是可以自己完成每一项任务，同时在自己的闲暇时间也是对其他的环节有相应的了解。在完成工作期间我也是非常认真的在做好自己的工作，更是在清点时都非常的认真，所以货物也基本是没有出现过任何的问题。

如今实习的工作也完成了，虽然在工作上没有任何的累，但是真个仓库的环境还是让我各方面都有不适。即使是仓库整体已经是非常的现代化，但由于货物的存贮所产生的灰尘等问题还是比较大的，所以让整个工作的环境上还是没那么的好。当然在工作期间自己更是将整个物流的一系列环节串连起来，让我对自己的专业知识更是加深了印象，同时更是对各项设备的使用有了更清晰的了解，像是叉车这样的大型器械的使用，也是必须要非常的注意，并不是任何人都可以使用的。

实习中的每一天我都在成长，更是在自己的岗位上学习到很多东西，也是让我找寻到自己以后奋斗的方向，让我明白自己还需要去成长的地方。

## 物流专业实训心得体会篇四

我很荣幸的参加了由公司内部组织一个星期的“第十六期新员工入职培训”，通过本次活动，我不仅让我对公司的企业文化、员工精神以及项目团队精神的学习，同时也加强了我对物流业务的操作流程和操作规范有了更加清楚的了解，从这次培训学习中受益匪浅，感想颇多。

培训总共分为三段：企业文化历史和岗位技能，业务学习和商务礼仪，实践操作和考核。

首先是由胡经理讲述公司的企业文化和发展史，公司成立于19\_\_/05/01，公司整体和每一个部门都有自己清晰的定位，让我们向着一个共同的方向努力，实现公司的战略目标的同时体现出我们在公司的价值。在作为公司员工我需要开发需要仓储业务的服装客户来为公司增加利润，作为部门员工我要成为最能满足客户供应链管理需求的盈利团队中的一员。

保险、签收单等等很多实际性的问题，以免后期让公司或者个人产生不必要的损失。；财务学习主要让我们了解报销流程和规范填写及申报之中需要注意的各项事宜，简单而实际，并于个人息息相关的事情。

最后由胡经理主持的对个人考核，考核让我们有点措手不及，由于自己学习的不认真和实际学习条件的限制，对很多知识和操作运用不熟悉，存在很多不知，在后期这段时间我对于课堂上不足的一些问题，也得到了解决，为自己现在现在的工作提供了很多便利。

总的来说在这次培训中我还是受益匪浅，无论是业务知识，还是自身问题，都有了提升和改；同时也让我了解公司文化和认识了更多的同事，这将为我以后的工作打下良好的基础。

## 物流专业实训心得体会篇五

我怀着对企业实习生活的憧憬，我们一组10人进入了xxx物流公司，通过对《现代物流基础》，《物流法律与法规》，《物流仓储》，《物流货贷》，《会计》，《管理学》，《物流信息技术工程》等课程的学习，我对现代物流的定义、基本功能、各个作业流程有了一定的理论基础，但我始终坚信实践出真理，实践是检验真理的惟一标准。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中。

我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才？我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢？抱着这种想法，我走进了xxx物流公司。在那里，我学习了更为有用的，直接的，物流知识，而每天点货和装卸活动，又增强了我的实战能力，使我们迈出了成功的一步。

我结合两年系统的物流理论的学习，对物流的定义、基本功能、各个作业流程有了一定的理论基础，通过实习将这些理论与实际的操作相结合，在实践中提高运用知识的能力并且了解第三方物流服务的特点、主要设备和作业流程，对其进行分析，能对今后的学习中提到促进作用，并结合所学的理论提出改进意见。

了解第三方物流服务的特点、主要设备和作业流程，对其进行分析，并结合所学的理论提出改进意见。

我初进xxx物流公司的时候，被分配在快运部，第一个星期我们有5个人在客服部实习，其他的5个在库房实习。客户不的主要工作就是接客户的电话，公司有完善的客户服务系统使客户可以随时打电话来询问自己货物所处的状态以及所处的

位置，如果货物丢失，也可以查询是在哪一个环节被弄丢的，那么就可以很准确的查出肇事者，并且让其承担相应的责任，这个系统大大规范了人们的行为。客服部的工作人员所需要做的工作并不是接电话那么简单，他们还对客户进行相应的制单，把每一项都记入电脑里，每天打入客户部的电话不计其数，所以客户部的人员每天都要进行工作量很大的录单工作，这就要求每个工作人员都有非常快的打字速度。在客户部实习的一个星期，我们学简单会了理单，并把分好的单证在电脑里进行核实确认。

第二个星期，我们两组的岗位进行倒换，我们进入库房实习，早上我们一般就是贴标签，下午的时候跟司机出去送货。司机们送货一般都没有固定的位置和客户，只有少数的顾客是固定的，这就要求每一个司机对昆明的地理位置很熟悉，要把客户委托的货物从客户指定的提货地点按照最合理有效的方式运达客户指定的收货地点，同时还要提货，整个过程都是司机独立完成的，很累。在库房进行货物装卸流程的实习，库房装卸货物，先调车靠台，由库房负责人去仓储前台领取清单（该车所装货物的信息），首先先观察货物的装车情况，看是否整齐，再核对清单，看有是否可以直接倒车或送货的货物，了解清楚后，如是自提且货量大的，并且货物可以直接全部找出的，及时通知客户办票提货，进行直接倒车，避免二次装卸；如是送货的，货物又能全部找出的，就及时和送货部进行协调，由送货部负责进行客户通知，进行倒车送货。其他特殊情况（客户不能及时来提，电话打不通等）货物和零担货物，进行卸车拉入仓库码放整齐，装卸时禁止野蛮装卸，对易碎等物品做到小心轻放。

1、码放货物，不能倒置的货物要按要求摆放，避免货物受损，摆放货户要合理（如：避免农药和食品摆放相邻等情况）。

2、车次卸完后，拿清单进行点货，在点货中发现少货，多货，或货损等情况，应注明在清单上，交于理赔部。

3、由总公司为中心，各片区，各分公司，各站点为单位，加大巩固公司客服部整体水平力量，首先领导以身作责，发现问题及时批评教育，定期培训员工整体客服水平。并加大客服投入。

4、公司应加大网络宣传，所有员工应加强网络系统的培养和提升。因为现在是网络信息化时代，尤其作为物流公司，一个厂家，一个企业对于一个物流公司的认可和评价往往是看其网络宣传规模和网络影响，随着电子商务的发展，通过网络订单购物越来越广泛，一个好的物流公司更应该发展其网络信息化，通过网络宣传公司。这就要求公司员工学习相应的网络知识。

## 物流专业实训心得体会篇六

大学最后一年的时间终于到来了，即将面临的的就是实习，其实一直都没有想过自己要去实习了，就20\_\_年9月25日，我从学校出来，去了杭州，到顺丰快递公司，我做的是客服。来到这里实习，心理充满了自信，希望自己有一天能留在顺丰快递公司，发挥自己的聪明才智，为公司出力，作贡献。

顺丰快递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是杭州下城区。快件分为收件和派件，收件是指顺丰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。顺丰与福清的许多单位企业有长期合作，顺丰快递公司每到月底会进行月结，即用计算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。

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顺丰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。

顺丰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，将数据发至顺丰讨论群里提醒发出站点及时跟进。

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如顺丰快递公司的收费计算方式，顺丰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。有次在接电话中，我都已经下班，但是电话来了，我不得不接，我拿起了电话，客户说了半天我都没听懂，最近经过我的询问，我知道他在说什么了，但是跟他解决问题的时候，我心里都懵了，这个真是纠结，不知道怎么办才好，最后我只有请别人帮忙了，估计这事以后还会遇到。

在顺丰的这些日子里，我每天的早出晚归，有时候还有上晚班，虽然刚开始我不是很习惯，但是慢慢的我接受了这份工作，慢慢的开始彻底的掌握了这份工作，虽然在这个陌生的城市里，我没有熟悉的人，但是自己慢慢的适应了，在这里我学到了好多，我想到以前有好多的不足，在这里得到补充了。

# 物流专业实训心得体会篇七

20\_\_年即将过去，新的一年即将到来，我在这里先给各位领导，同事拜过早年祝新春快乐、万事如意。

## 一、发挥优势管理，狠抓基层建设

1、优质服务、赢得信赖。公司通过引进x品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了x主好评，赢得了x的信赖，受x委托x安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中人大代表团x次，全国中宣部领导x次，知名企业合作会x次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得x优质服务的赞誉。

## 2、预防为主、重点布控

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等六防措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保x万无一失。针对特别区域实行重点监控，在自行车场盗窃高发区实行严密布防，抓获盗窃者x人，为业主挽回直接损失数千元。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被x评为社会治安综合治理先进单位。

## 3、完善设施、有备无患

通过公司领导亲临现场指导，安保部将x消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定x消防设施设备维修保养计划，使x消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。今年已对x个光电探测器，进行了专业

性检测，严格检查消防设施设备，提前对烟感系统报警点不准确进行专业性检测。保障线路畅通、正常使用，对大厅内应急疏散灯、安全出口进行补装和更换。同时对消防器材实行分区管理、检查、维护并落实到人。按照x市政府及公司要求，组织进行消防演习，消防演习的成功演练，得到了国家相关部门及广大业主的好评。

## 二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理

1、按照项目年初制定的安全培训计划，安保部参照行业规范对保安员进行x次专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。做到实际工作培训，分阶段、分内容进行考评，通过培训保安员整体素质提升了、服务水平提高了、业主满意度提高了，通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，结合项目管理服务特点，按照项目部的要求，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。，安保部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。安保部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完]成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想工作，提升了保安员思想道德品质，涌现出多个拾金不昧的好保安，受到了业主的书面赞扬。通过工作实践的摸索，安保部还创作出物业保安员应知应会的规范准则并上交公司总部在全公司推广，不但使子海理想的每位一线保安员在为业

主和客户服务时品质显著提升，而且使其他兄弟项目受益。安全管理部通过对20\_\_年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新一年的提升服务目标，以利于20\_\_年安全管理部各项工作更好的全面展开。