

2023年物流客服工作职责描述 物流客服的工作职责(通用5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

物流客服工作职责描述篇一

工作职责是指在工作中所负责的范围和所承担的相应责任，包括完成效果等。比如：人事专员岗位职责、保安工作岗位职责。那么物流客服的工作职责是怎么样的呢？下面是小编为大家整理的有关物流客服的工作职责10篇，希望能帮助到大家！

- 1、负责并协调到站物资的领取和外发车皮的外运，负责货运费用的报销和支付并建立相应的台帐。
- 2、负责协调并完成产品的汽车运输，负责安排搬运装卸工作、并负责搬运管理。
- 3、负责编制火车车皮计划和汽车运输计划并负责具体实施，负责铁路专线的维护管理和自备罐车的管理。
- 4、负责车辆调度和车辆的安全工作，负责货车驾驶员和叉车工的安全和技能培训，负责运输设备维护保养管理及负责协调维修工作。
- 5、协助上级实施对下级的管理和考评。
- 6、负责运输成本分析及控制。

7、完成上级安排的其它工作。

1、接客户订单，安排订车、调车、提货；

2、追踪货物信息，制作在途货物追踪表，追踪签收单回收状况；

3、每月制作并核对客户及供应商账单；

4、及时处理异常情况，积极与仓库及调度等部门沟通，不断提高客户满意度。

1、负责公司进出口关单的登记和整理。

2、负责与海关，商检部门联系，确保所有进出口相关事务操作合法有效。

3、熟悉海关相关法律法规，以海关规范要求对各部门的报关业务进行协调。

4、按照海关规范要求进行商品归类，对商品作出hs编码建议。

1. 负责协助做好客户的来访接待工作；认真完成公司对其相应岗位制定的目标任务。

2. 负责开单，贴标，及时做好发货信息，帮助客户查询货物信息

3. 负责开发客户资源，有意向的客户应立即上报部门经理以及副总经理或总经理；并协助沟通谈判。

4. 每日认真详实的向部门经理汇报当日工作情况并协助当日工作报表的填写。

5. 负责与客户的联络，根据客户的要求和设计情况，及时准

确的将有关信息资料交回公司填写好设计工单。

6. 将客户的重要情况、要求及建议要迅速上报部门经理、副总经理或总经理。

7. 认真完成公司其他临时交办的任务。

1、每日给客户的到货信息反馈(电子邮件)。

2、提供联想所需要的货物暂存报表。

3、负责统计汇总所有业务订单表；

4、跟踪派单客户信息，并及时做好统计；

5、协调送货司机与客户之间异常问题。

7、提供客户咨询的货物信息。

8、根据业务部反馈将订单的轻重缓急信息反馈至物流经理助理并协助派单；

9、派单计划表每日早上9：00前发送至业务部物流专员；

10、破损货物的处理。

11、与客户预约送货的相关事宜(系统、邮件、电话)

12、联想信息的导入、维护(系统)

13、做好订单开票以及送货过程的追踪结果，及时反馈问题订单信息至业务部物流专员。

1、物流供应商的管理物流供应商进行业务评估并协助主管制定管控标准及数据维护；

2、整理、核对、保管签收回单，并反馈统计准确率和回收率；

3、物流供应商的日常管理及运输物流异常事件的处理；

4、物流供应商异常改善的跟踪及验证，对客户投诉异常事件的持续改善。

1、负责公司加工贸易手册的管理(申请，变更，核销)。

2、完成电子帐册的变更，核销，月度盘点，报核补税，季度自查，平衡帐册、库存差异；应对不定期海关稽查要求。

3、熟悉海关在加工贸易领域内的法规和操作要求，能够结合企业实际情况给公司准确的意见和建议。

4、精通办公室软件，特别是精通excel的各类函数大量数据的运算。

1. 客户日常的查询、咨询、货物跟踪等需求的支持

2. 已发运货物的状态跟踪及系统更新

3. 制作业务需要的相关报表

4. 已收发货物的文件处理

5. 异常事故的处理、跟进

6. 管理单据系统录入

7. 其他领导交代的工作

1、负责与项目客户的对接，对客户查询的货物运输信息进行跟踪和反馈；

- 2、负责物流信息系统的操作与数据维护；
 - 3、按要求制作日常相关报表，提炼基础数据并进行分析，为管理工作提供参考；
 - 4、负责签收单的整理和装订、归档；
 - 5、处理日常运输异常；
 - 6、积极完成上级交办的其他工作任务。
- 1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。
 - 2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds[]把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，(根据寻价的情况)无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话。
 - 3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里。
 - 4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找。
 - 5、每天的货量做成报表。
 - 6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户。
 - 7、异常处理，若有异常情况要第一时间向上级反馈，自己能处理的自己处理，处理不了的一定要反应。

8、单据管理：每月将回单整理好给客户，客户不要的我司保留好，行车单整理，发货单将客户的发货日期排好，其它单据整理。

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票。

1、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款。

11、接听客户电话来访：每天不管是何人来电，都应做好相应的记录，并在5分钟之内回复客户。

12、顾客满意程度的统计分析工作。

13、客户档案时时更新。

14、每月运作统计分析。

物流客服工作职责描述篇二

相信很多人都听说过物流客服，工作职责是指在工作中所负责的范围和所承担的相应责任，包括完成效果等。比如：人事专员岗位职责、保安工作岗位职责。下面是小编为大家整理的物流客服具体工作职责，希望能帮助到大家！

1. 负责进出库货品的单据验收数据及库位的准确；

2. 根据客户需求制作相应的出货单据，及时准确处理新订单；

3. 和客户联系沟通处理异常事宜

4. 协助主管处理项目各种报表；

5. 准确及时提供公司要求报表数据；

6. 年度盘点报表制作，库存差异核实与调整；

1、负责日常客户关系的沟通与维护，不断增加发货订单；

2、负责日常车辆的统计与维护，不断增加承运车辆；

3、负责来电记录，来访客户接待，及等货车辆的安排；

4、内部的沟通协作(异常处理及财务结算等内部管理协调)；

5、负责所承运货物在途跟踪服务管理；

6、承运车辆回单的接收、审核、上交管理；

7、协助上级处理突发事件或紧急情况。

02、负责协调并完成产品的汽车运输，负责安排搬运装卸工作、并负责搬运管理

05、协助上级实施对下级的管理和考评

06、负责运输成本分析及控制

07、完成上级安排的其它工作

1、每日给客户的到货信息反馈(电子邮件)。

2、提供联想所需要的货物暂存报表。

3、协调送货司机与客户之间异常问题。

4、提供客户咨询的货物信息。

5、破损货物的处理。

6、与客户预约送货的相关事宜(系统、邮件、电话)

7、联想信息的导入、维护(系统)

8、其他工作。

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。

2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds[]把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，(根据寻价的情况)无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话。

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里；

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找；

5、每天的货量做成报表；

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户；

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票；

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款；

12、顾客满意程度的统计分析工作；

13、客户档案时时更新；

14、每月运作统计分析。

1. 负责对物品的配送进行信息跟踪和反馈；

2. 负责日常出入库的录入、审核、库存查询；

3. 负责对物流费用的审核、简单的分析工作；

4. 根据销售部门的指令及销售合同条款，合理安排物品的配送。

1、负责物流商的运费对账工作、物流成本的比对分析。

2、对网点发货量的数据统计，与录单率监控。

3、对所有派件网点派件量及派件质量的统计监控。

4、进出港货量的统计，提货状态监控。

5、每日运营信息监控、每日货量统计，对每日问题件的相关问题统计发布。

6、对发往网点件数统计，及网点做到发件比率，送达率，签收率的监控。

7、每周及每月统计网点发货量，及对派件数量，质量，投诉率，进出港异常率，操作失误率的监控。

8、完成领导交代的其他工作。

物流客服工作职责描述篇三

2、跟踪派单客户信息，并及时做好统计；

- 4、根据业务部反馈将订单的轻重缓急信息反馈至物流经理助理并协助派单；
- 5、派单计划表每日早上9：00前发送至业务部物流专员；
- 6、做好订单开票以及送货过程的追踪结果，及时反馈问题订单信息至业务部物流专员；

物流客服工作职责描述篇四

- 1、负责客户服务标准、和流程的制定，规范客户服务行为。
- 2、负责客户回访制度的建立，并监督实施。
- 3、负责主导客户突发事件的处理。
- 2、围绕客户档案，负责客户关系的维护与二次销售开发管理(比如售后服务环节对设备等的销售)。
- 5、负责协作销售部做好大客户关系的重点维护和管理。
- 6、负责完成客户满意度调查和统计。
- 7、定期向上级反馈可行性工作方法，及工作流程等改进建议。
- 8、负责客户咨询、投诉等监督检查工作，发现问题及时处理。
- 9、负责客户档案管理工作，并协作销售部做好部分客户调查方便销售收款等。
- 10、负责客服部的团队建设，内部培训及监督考核及客服部日常工作。
- 11、配合市场部进行新品推广，市场调研等各项工作。

12、定期向上级述职，按时完成各项报表(通过对客户验收单和客户满意度调查的统计得出分析结论)。

岗位要求：

- 1、有两年以上相关经验，有驾照，实际驾龄两年以上优先；
- 2、谦虚好学，有上进心，善于沟通，有团队意识；
- 3、曾经从事过销售或办公室管理工作、热爱行业，勇于挑战。
- 4、反应敏捷、表达能力强，具有较强的沟通能力及交际技巧，具有亲和力。

物流客服工作职责描述篇五

工作职责是指在工作中所负责的范围和所承担的相应责任，包括完成效果等。比如：人事专员岗位职责、保安工作岗位职贵。那么物流客服的工作职责是怎么样的呢?下面是小编为大家整理的物流客服主要工作职责范文十篇，希望能帮助到大家!

02、负责协调并完成产品的汽车运输，负责安排搬运装卸工作、并负责搬运管理

05、协助上级实施对下级的管理和考评

06、负责运输成本分析及控制

07、完成上级安排的其它工作

- 1、每日给客户的到货信息反馈(电子邮件)。
- 2、提供联想所需要的货物暂存报表。

- 3、负责统计汇总所有业务订单表；
- 4、跟踪派单客户信息，并及时做好统计；
- 5、协调送货司机与客户之间异常问题。
- 7、提供客户咨询的货物信息。
- 8、根据业务部反馈将订单的轻重缓急信息反馈至物流经理助理并协助派单；
- 9、派单计划表每日早上9：00前发送至业务部物流专员；
- 10、破损货物的处理。
- 11、与客户预约送货的相关事宜(系统、邮件、电话)
- 12、联想信息的导入、维护(系统)
- 13、做好订单开票以及送货过程的追踪结果，及时反馈问题订单信息至业务部物流专员。

- 1、负责核对项目业务量、协助项目报价；
- 5、负责监督协调处理项目存在的异常；
- 6、负责项目客户报表的制作和及时递交；
- 7、负责该项目进港工作事务安排与协调，及时将到港指令和通知下达相关部门以便操作；
- 9、负责跟进项目客户返单情况；
- 10、负责客户投诉受理和反馈，对外、内部进行良好的沟通。

- 1、具有强烈的主人翁意识，能够服从上级领导安排，公司利益高于一切；
- 3、使接送货品得到安全完好的运输及存放；
- 4、严格按照工作流程执行工作；
- 6、负责物流车辆的整洁及勿受损坏；
- 8、加强学习，提升能力，保证不出物流事故；
- 9、敢于反映问题，发现有坏工作的事情，敢于向上级汇报；
- 10、严格遵守公司员工手册规定。

1、负责协助做好客户的来访接待工作；认真完成公司对其相应岗位制定的目标任务。

2、负责开单，贴标，及时做好发货信息，帮助客户查询货物信息

3、负责开发客户资源，有意向的客户应立即上报部门经理以及副总经理或总经理；并协助沟通谈判。

4、每日认真详实的向部门经理回报当日工作情况并协助当日工作报表的填写。

5、负责与客户的联络，根据客户的要求和设计情况，及时准确的将有关信息资料交回公司填写好设计工单。

6、将客户的重要情况、要求及建议要迅速上报部门经理、副总经理或总经理。

7、认真完成公司其他临时交办的任务。

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。

2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds[]把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，(根据寻价的情况)无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话。

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里；

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找；

5、每天的货量做成报表；

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户；

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票；

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款；

12、顾客满意程度的统计分析工作；

13、客户档案时时更新；

14、每月运作统计分析。

一、严格遵守公司关于物资流通的各项规定；

二、建立、健全、贯彻落实公司的物流管理制度及相关工作流程；

三、对公司物流、供应链运作模式及物流配送网络进行规划和设计；

四、制定物流渠道建设和考评的指导政策；

五、根据产品的开发进度，组织评审、制定产品开发各阶段物料需求计划并对其监控实施；

七、负责货物的收发、配送、搬运等物流工作；

九、销售人员开拓了一个新的客户，物流应立刻寻找一个运费合理安全可靠的运输公司；

十、协助客服做好返修坏件的打包发货与收货工作；

十一、跟踪货运的情况，每天查询前一天发给客户的货物是否到达；

十二、配合做好与库房安全工作，保证消防通道的畅通，以防万一；

十三、认真及时完成公司领导安排的其他临时性工作。

1、负责公司进出口关单的登记和整理。

2、负责与海关，商检部门联系，确保所有进出口相关事务操作合法有效。

3、熟悉海关相关法律法规，以海关规范要求对各部门的报关业务进行协调。

4、按照海关规范要求进行商品归类，对商品作出hs编码建议。

- 1、负责日常客户关系的沟通与维护，不断增加发货订单；
- 2、负责日常车辆的统计与维护，不断增加承运车辆；
- 3、负责来电记录，来访客户接待，及等货车辆的安排；
- 4、内部的沟通协作(异常处理及财务结算等内部管理协调)；
- 5、负责所承运货物在途跟踪服务管理；
- 6、承运车辆回单的接收、审核、上交管理；
- 7、协助上级处理突发事件或紧急情况。

- 1、负责公司加工贸易手册的管理(申请，变更，核销)。
- 2、完成电子帐册的变更，核销，月度盘点，报核补税，季度自查，平衡帐册、库存差异;应对不定期海关稽查要求。
- 3、熟悉海关在加工贸易领域内的法规和操作要求，能够结合企业实际情况给公司准确的意见和建议。
- 4、精通办公室软件，特别是精通excel的各类函数大量数据的运算。
- 5、负责公司进出口关单的登记和整理。
- 6、负责与海关，商检部门联系，确保所有进出口相关事务操作合法有效。
- 7、熟悉海关相关法律法规，以海关规范要求对各部门的报关业务进行协调。
- 8、按照海关规范要求对商品归类，对商品作出hs编码建议。