

# 物流建模工作总结(汇总6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物流建模工作总结篇一

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持谦虚、谨慎、律己工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。经过努力1—12月份完成26.78万业务。收入业务占比完成90.6%。欠费每月清零。妥投率。思乡月。月递情谊。按照公司下达任务100%完成。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信ems全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在这4年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对电子商务客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对ems失去信心选择民营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误客户回头选择ems的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等

速度上比服务。

20xx年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训。必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

## 物流建模工作总结篇二

彭经理：

你好！

上次你给我打电话的时候，听见你一直在电话咳嗽，不知道这几天怎么样了。一定要注意身体健康！劳役结合，别只顾工作了哦！上次你问我怎么知道你的电话，其实在第一次见你的时候我就记下了你的电话，我认为你能在很短的时间里升为主管，一定有很多经验，因此我就记下了你的电话，想着日后向你学习。在龙岗营业部一个星期了，现将自己这一周的心得和收获总结了以下，希望彭经理能提出宝贵的建议。

在这一周里，我主要有以下收获：

- 1 建立了较好的心态。我刚来这边的前几天很不适应，经常满头大汗的搬货，感觉自己想半个搬运工。但在接下来的几天里，我很快适应了这样的工作环境，主要是通过调整自己的工作心态，我想自己如果连这么简单的事情都做不好，怎么胜任以后的工作。搬货对我来说是辛苦的但却是很简单的，我不但要做而且要比别人好。同时搬货可以磨练我的意志，身体也得到了锻炼，上大学的时候天天想着健身，现在天天免费健身，因此在这几天里，我能以一个积极、坦然的心态来面对“搬货”。遇到困难的时候我总是尽可能的朝积极的方向！不断的调整自己。

2 掌握了“到达配送”这个环节。在最近几天里，我一直负责到达配送，在每天晚上，我都会对自己的工作进行总结，把收获和工作中出现的不足记录下来，因此我很快便掌握了达到配送的流程以及在这个过程中要重点注意的问题。今天在开周会的时候，龚经理已经让其他人负责到达配送，让我开始学习保险理赔以及办公用品的管理，并要求我在一周内掌握这些环节。我会尽快掌握这些要领并且能运用到工作中。

3 对营业厅的工作有了自己的认识。从顾客的角度来讲，要安全和时效，这些主要体现在公司整体上的布局 and 规划，因此我们目前能做好的主要是提高对顾客的服务质量，论语上讲：“人而不仁，如礼何？”大意是如果自己没有仁慈之心，要礼仪做什么。所以我认为公司在要求我们做到在接电话时，先讲：“你好，新邦某某为您服务。”以及“四个一”目的是让我们有善待顾客的观念，一切为顾客着想。而在这工作的时候，虽然看到了个别员工虽然做到了上面两点，但在接下来言行当中完全有背离于公司的文化。我认为公司文化的建设还需要加强。

这几天里，有的顾客带了大量现金来，也有的现金不够找提款机的。因此如果部门能增加刷卡机的话，不但能提高对顾客的服务质量，同时也能提高公司在顾客心目中的形象。

这周大体上有以上收获，目前我对未来虽然有自己的规划，希望自己能在这批管理培训生中能脱颖而出，然而自己能做的就是做好当下的事情。希望彭经理能予以指导，我在工作中出现的问题以及还应该注意什么问题。

谢谢！

## 物流建模工作总结篇三

不知不觉中20xx年在指尖悄然逝去，崭新的20xx年迎面而来。

回首20xx,有进步的喜悦,亦有对工作中失误的愧疚。过去的一年是我们物流系全体人员齐心协力,奋力开拓的一年,更是每个物流系成员接受挑战,逐步成长的一年。用心思量总结工作当中的利弊、得失,从教训中得出经验,为日后更好的工作奠定基础。

20xx年仓库管理年终总结报告如下:

本人于20xx年12月20日进入物流系这个大家庭,回想这一年,内心不禁感慨万千:做为主管一个系的中层管理者,平时不仅要能做到工作时埋下头,还要能在回过头的时候,对工作的每一个细节进行检查核对,对经验进行总结分析。只有从如何提高工作效率,使物流工作标准化努力,才能提高日常管理水平及员工的操作技能水平,从而减少工作当中失误事件的发生。要对于工作当中遇到的难题不断完善,与班组员工不断沟通,相互学习,才能使工作的开展更进一步,达到新的层次,管理水平进入新的篇章。

一工作期间主要完成事项:

1□20xx年5月份新仓库建成后投入使用,按计划顺利完成了外委毛坯仓库搬入和搬迁工作。

2、在预定时间内完成对新仓库现场的大面积区域的划分及相应调整,使物料都做到了定点、点量、定位储存管理,以更有利于现场物料管理。

3、为避免出荷人员在备货的工作效率,制定由叉车按出荷计划配送到位,由备货人员进行零件机种、数量的确认,再打包出荷。

4、对出荷备货时存在的尾数划分区域进行统一标识,进一步完善现场管理。

5、在品质及降低成本方面做好以下改善□a□为防止相似零件的混淆，用有色的风琴袋进行区分□b□为节约捆包资材成本，把现有的纸平口特殊箱改为中空平口特殊箱，回收利用周转□c□由原来的注朔连杆盒改为中空盒□d□防止曲轴错位磕碰，包装时在上面增加了小条的中空板条等等。

6□20xx年针对因叉车司机违章驾驶导致两起叉翻毛坯的惊吓事件，从中吸取教训，重新设定叉车进入车间的行车路线，并完善叉车操作规程和奖惩制度，进而有效降低安全事故的发生机率。

7、在部门领导指挥和帮助下，9月份对物流系班组的业务重新划分，现在的成品严格遵照“先进先出”，出荷率已达到98%，综合服务和现场配套得到了很大提高。

8、毛坯投放改善：从以前出现的因投入不及时导致待料到现在的严格按生产计划进行投料控制。

二待完善之处：

1、成品库和毛坯库的定置还不够完善，很多不合理之处还有待进一步改善。

2、要员效率的提高有待进一步努力。

3、工作岗位安排可再做出一些调整和改善。

4、长假休息前，员工的纪律有松散现象，要进一步加强监管教育。

5、叉车时有超速现象发生，需积极教育与宣传，开展正确和必要的引导。

三20xx年需进一步完善的工作：

- 1、新仓库的定置及管理。
- 2、叉车及出荷装车的安全作业要求及规范。
- 3、成品库存的防锈工作。
- 4、毛坯铁箱的推进及完善事项。
- 5、部分成品包装式样专用模板的设计与开发。
- 6、要员效率的提高改善。

仓库的不断改善离不开公司和部门领导的悉心关怀和指导，同时感谢各位同事的大力支持和配合，在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩我们不骄不躁，对过去的不足我们将通过不懈的努力争取做到最好，我们会用行动来证明我们的努力，我们更加清楚喜悦源于进取，成功在于努力。为了公司和部门更好的发展，为了实现个人的价值和梦想，让我们携手合作，创造出辉煌的明天□20xx年，是全新的一年，又是自我挑战的一年，我们将努力改正过往的不足，把新年的工作做的更好，为公司的发展及进步尽一份力。

## 物流建模工作总结篇四

20xx年以来，卷烟物流物流中心在市局（公司）党委的正确领导和大力支持下，深入贯彻落实各项安全工作指示精神，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”和“以人为本、预防为主、遵章守法、持续改进”的安全方针，以全面提升安全管理水平为目标、“安全标准化”创建二级达标为主线、安全教育培训为基础、领导重视和全员参与为依托、安全投入为保障，全面开展安全管理工作，取得了较好的效果，实现了全年无安全责任事故，全面完成了年度安全工作目标和指标，年底顺利通过了省安监局组织的安全标准化二级达标。

## 一、20xx年安全管理工作的基本情况

### （一）及时签订安全责任书 细化落实安全责任

年初及时与每一名员工签订了安全生产责任书，缴纳了安全风险抵押金，将安全工作纳入日常考核，提高了全员的安全防范意识和责任意识。

（二）加强消防及防盗基础设施管理，实行安全管理责任落实到人，切实做到防患于未然。

（三）加强物流车辆管理，确保商品运输及交通安全 一方面通过经常性的对驾驶员进行安全教育和培训，定期组织对《道路交通安全法》的学习，每周组织一次安全例会等形式，教育驾驶员严格遵守交通法规，严格执行车辆的“三检”制度，严禁酒后驾驶和疲劳驾驶，严禁病车上路和超速行驶。另一方面严格实行“派车单”制度，并适时对物流车辆的行驶线路进行了优化，提高了运行效率，确保了安全。

项。将“危险源汇总评价表”和“重点/重要危险源及控制措施”以“知会”的形式发布，各科室利用安全例会组织进行了学习，力求做到全员掌握、全面控制危险有害因素，避免各类事故的发生。

### （五）扎实开展安全教育培训工作

#### 1、安全管理人员持证上岗及任职资格培训

组织进行了主要负责人、分管领导、主管安全科室负责人、专职安全员的持证上岗培训并办理了安全管理人员资格证；组织消防中控室1x人报名参加了省消防培训中心的培训；3名专职安全员通过了注册安全工程师执业资格考试；对兼职安全员按“安全标准化规范”的要求进行了任职资格培训。

## 2、特种作业、驾驶员培训

组织委托专业培训机构对电工、焊工、叉车驾驶员等特种作业人员共1x人进行了持证上岗（审核）培训。由运输科每月组织一次对车辆驾驶员进行专业培训。

## 3、全员安全教育培训

由科室共组织全员安全教育培训1x次，包括法律法规、应急预案、安全管理制度、操作规程、岗位安全职责、超音速干粉灭火系统、消防自动报警系统运行、操作及故障处理等方面教育培训共计1855人次。每次培训后通过考试、考核等方式进行评价，特殊培训（超音速干粉灭火系统、烟感报警控制柜操作等）采取对参训人员进行考试的做法，确保了培训效果。

## 4、相关方培训

组织对装卸队、保安公司、大酒店等相关方人员进行了安全知识、安全告知、安全管理制度、应急预案、操作规程、危险源控制等方面的培训，共培训156人次，覆盖了在物流中心现场工作的全部相关方人员。

### （六）应急演练 注重实效

练人员1x00人次，锻炼了队伍，增强了处理突发事件的能力。

### （七）加强监督检查 不断持续改进

全年共组织部门安全检查9次，查出并整改安全隐患98项□20xx年各项安全计划指标全部完成，安全运行态势良好。

### （八）全面开展安全生产标准化创建达标工作



## 1、领导重视 建立机构

根据市局（公司）创建安全标准化的安排和部署，及时成立了安全生产标准化创建领导小组，设立了创建办公室，抽调业务精、技术熟、责任心强的同志参与这项工作，及时启动了安全生产标准化创建工作。

## 2、部署方案 有序安排

根据市局（公司）开展安全标准化工作的总体要求和创建方案，结合物流中心自身的实际，制定了详细的工作计划、创建方案，及时进行了安排和部署。1—3月份组织学习、宣传发动，4—9月份全面整改、完善，10月份进入全面试运行。

## 3、文件转化 落地生根

根据市局（公司）安全标准化创建文件，结合物流中心实际进行了转化，以部门文件的形式进行了发布，将安全标准化所有制度、规程、规范、表格全部转化为物流中心的操作执行性文件。

## 4、提高认识 全员参与

从1月份开始，我们多次组织对全体员工分层次进行安全标准化的宣贯培训：对各科室负责人和安全员进行了强化培训，主要学习了《安全标准化规范》和《考核验收办法》；分科室对全体员工进行了安全标准化的宣贯培训，主要侧重于标准、规范、操作规程和管理制度的培训。为巩固培训效果，组织安全标准化创建全员考试5次，专业考试6次。

## 5、开拓思路 创新方法

计、不遗余力地抓整改、抓落实。不囿于自己的对创建规范的领会和理解，而是采取开放式的思维，拓宽创建工作思路，

以市局（公司）创建文件为标准，参考了等地的创建经验，特别是他们达标验收时存在的问题作为整改的参考，他山之石为我所用，避免了走弯路的现象，促进了创建工作的稳步推进和创建效果的扎实有效。

## 6、全面、彻底、扎实整改

根据安全生产标准化创建规范要求，通过多次组织标准化创建办公室人员对物流中心的现状进行了严格细致的排查，对存在的问题立即整改。共完成安全标准化整改项目980项，其中：维修、购置、改造性项目196项，其他整改项目784项。完成安全投资1x3.99万元。

在项目整改中坚持发现一项立即安排整改落实一项地办法，明确整改标准和责任科室、责任人，尽管有些项目整改起来困难重重，但上下齐心协力，克服困难全力整改。对存在的安全隐患，采取“消除、预防、隔离、警示”的办法进行消除、整改，收效显著。

## 7、资料整理 规范严谨

安全标准化创建资料的整理、归档是安全标准化创建很重要的一项内容。为此，坚持从基础入手，全力搞好标准化资料的整理、建档工作，从原始资料的搜集、识别、归档、立卷等方面严格把关、认真梳理、规范立卷。在要素上做到“全面、高质”，从源头抓起，基础工作真抓实干、注重实效；不搞形式、走过场，确保所有资料的“实”；在立卷上，按照档案规范化的要求，过程中采取开放式的装订方式并建立总目录和分目录，达到了索引清楚、目录明确、查阅方便的基本要求，报告期结束及时封卷归档。

## 8、安全文化 生动灵活

化手册》、设立安全温馨提示标牌、制作宣传标牌等内容。

按照计划，结合物流中心实际，制定了《安全文化手册》，形式上新颖活泼、内容上灵活多样、妙趣横生，成稿后印发到各科室，作为科室安全学习的资料；在停车场设立了安全温馨提示标牌1x块；制作宣传标牌26块，张贴在会议室。

## 二、工作中存在的主要问题与不足

总结20xx年工作，在安全管理工作上还存在一些问题和不足，主要体现在：

（一）在安全教育培训方面，还有待于进一步加强

主要从法律法规、制度规范、操作流程上，应该进一步加强安全教育培训作。

（二）监控设施运行不稳，影响效果。

（三）设备管理上尚有一些不足之处，预防性维修工作做得不够到位。

## 三、20xx年工作打算

20xx年，主要抓好以下几方面的工作：

（一）切实抓好安全管理的基础工作。主要从危险源辨识与控制、安全设施的维护保养、车辆安全运行等方面认真地做好安全管理的基础工作。

（二）进一步落实完善安全生产工作责任制。按管理要求□20xx年1月上旬完成签订全员《安全生产责任书》、危险源辨识、评价和发布，确保安全生产责任制落到实处，完善安全生产责任追究制度，使安全生产责任真正落实到每个员工，营造全员参与安全管理的企业安全氛围。

（三）加大监督检查和考核工作力度。在现有监督检查管理制度的基础上，进一步加大工作力度，严格安全管理责任追究制度，按照绩效考核严格执行，切实抓好落实并持之以恒，确保安全不出问题。

## 物流建模工作总结篇五

20xx年物流在各级政府的关心下，在总公司各级领导的支持下，尤其是在董事长先生的亲切关怀下，我们最终拥有了属于自我的现代化物流配送基地。一年来，公司领导正确决策、科学管理，精心组织，合理安排，确保了配送中心1#仓库项目安全、优质、高效推进；应对艰苦工作环境和各种挑战，公司上下信心坚定，目标明确，精诚团结，展现了我司能干事、会干事、干成事的精神风貌和务实创新、敢打硬仗的工作作风。回顾总结今年的工作，我们认为经过勤奋努力、扎实有效的工作，为物流公司项目建设奠定了坚实的基础，较好的完成了年度各项任务。具体如下：

20xx年11月公司成立以来，其中心工作就是快速推进1#配送仓库及其他项目建设。但由于受土地平整工程进度的影响，项目建设较原计划推迟将近一年。针对这一困境，公司领导果断采取措施，抓住问题结症，对症下药，彻底解决了土石方平基工程滞后这一瓶颈问题，1#配送仓库也所以能够于20xx年7月18日正式开工建设。期间公司上下一班人和施工单位一道抗高温、战酷暑，顶严寒迎雨雪，经过五个月的艰苦努力和不懈拼搏，顺利完成了主体工程建设任务，目前正着手项目扫尾和工程验收工作。

1、以安全为主线，牢固树立全员安全意识，全方位抓好安全施工管理。在工程项目推进过程中，公司始终将安全操作、礼貌施工作为头等大事来抓。首先强调牢固树立全员安全意识，强调没有安全就没有质量、没有安全就没有效益；其次制定安全职责制度，要求每周召开安全生产会议，对高空及

危险作业工序或岗位采取一对一盯防措施；第三严格现场安全监管和安全巡视检查，一是上岗人员必须戴上安全帽、穿戴好劳保服装；二是对现场机械设备粘贴铭牌，带电作业场地悬挂警示标识；三是公司领导经常亲临现场检查指导并提出一些行之有效的安全保障措施。一年来，公司未发生任何大小安全事故，真正做到了安全事故零发生率。

2、以质量为核心，严把工程质量关。在质量管理上，首先明确质量要求和操作规范，层层管理、层层控制。具体做法：一是建设单位派出现场施工员检查把关；二是委托监理公司实行全盘质量监管；三是施工单位组织自查自检自纠。对影响工程质量的问题丝毫不放过，发现质量问题及时整改。

3、优质、高效、快捷地推进项目建设。由于本项目前期受高铁建设和建投上收等因素的影响，项目建设进度严重滞后。但在公司上下一班人的努力下，千方百计抢时间、赶速度加快项目建设。到目前为止，1#配送仓库已经完成了土建施工、钢结构安装、屋面工程、墙体工程、消防水池及室内地面硬化工程等任务，目前已进入了主体竣工验收阶段；冷库工程也于12月24日进场并开始施工安装；仓储货架工程招标也于12月28日对外发布；信息业务大楼也正在进行方案设计制作和办理项目报建中。

由于公司当前主要任务是项目建设，因而在人员配置和岗位设置上均侧重服从服务于工程施工和项目建设，首先是选聘专业、敬业人员安排到重要岗位，明确其工作职责，发挥他们的工作进取性；其次经过建立行之有效的劳动管理制度，使公司上下有章可循、各项工作秩序井然。

强装、强卸、强行阻工既是我们一大丑恶现象，又是政府全力打击的“三强”行为。在物流配送中心项目施工建设过程中同样也存在“三强”行为，我们在处理强装、强卸和强行阻工这类矛盾的时候，主要以沟通说服为主，同时进取依托镇党委政府和村村支两委支持，共同处理各类影响项目施工

建设的矛盾，建立和谐共融的建设环境。

公司物流项目建设周期长、规模大，投资需求缺口同样很大。为了解决资金需求缺口，我们进取与省市政府部门请示、沟通、联系，程度争取政策性资金。20xx年尽管只争取到省经信委技改资金20万元，省两型示范项目专项资金未能争取到手，但为今后进一步争取各级政府给我司物流项目建设的政策性资金供给了良好条件。总之，经过多种渠道向各级政府争取政策资金支持是我司当前和今后的一项重要任务。

公司在工程项目管理上，实行公开招标制度，让业务单位在同一平台上公平竞争，这样既避免了暗箱操作和营私舞弊，又做到了项目方案、项目成本最低，比如1#冷库工程经过公开招标，为我公司找到了性价比的方案，确保了我司项目在优质优价条件下正常建设，为今后项目招投标管理打下了良好基础。

当今企业的发展离不开各级政府的关心和支持。一年来，我司与镇基层政府沟通联系做到每周一次汇报，与区、新区工作汇报每月至少一次，与市政府办、商务局、规划局、国土局等政府部门请示汇报、沟通联系坚持常态。物流虽然是服务“三农”前景看好的物流配送企业，但企业的发展和做大做强最终离不开政府的扶植和支持。从承办“万村千乡工程”的经验来看，利用党对经济发展政策和资金支持，能够有效增强企业发展后劲并缓解企业发展时期的资金需求。所以，一年来我司进取与相关政府部门沟通、联系，让政府部门尽可能了解企业的发展方向，了解物流的经营情景，了解是怎样全心全意服务“三农”、支持农村经济建设的。

我们认为，企业的发展离不开人才，而人才的培养离不开企业自身的培训和领导的言传身教。一年来，公司一方面积极参加总部组织的全员业务培训；另一方面，在强调团队建设和激励机制的同时，更注重公司内部员工的素质教育。素质教育对物流这样一个新兴企业来说十分重要，首先具备现代

化物流手段的企业需要高素质人才；其次提升职工队伍素质能够使企业快速走上良性循环。

回顾一年来所做的各项工作，所取得的成绩有目共睹。公司从无到有，从小到大，从平地荒原到仓储配送库的拔起，证明我们“天客人”是一个不怕困难，勇于开拓，不断进取的团体，是一家致力于发展农村现代物流配送的新型企业。

## 物流建模工作总结篇六

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：

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。

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：

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，这样就无法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20xx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。

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的多个月，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个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。我相信我能够在这个竞争日益激烈的社会上占有一席之地，只要我能够将我所学所悟融入到生活和工作之中，我就能成为人生的赢家。在此再次感谢一直给予我帮助的指导老师，谢谢！