

2023年快递工作总结及工作计划(实用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。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

快递工作总结及工作计划篇一

摘要 面对快递物流行业日益加剧的市场竞争格局，邮政速递物流有限公司必须转变管理观念和经营机制，运用科学的管理方法，设计合理的组织结构，采用各项先进的电子化辅助管理手段，提高管理水平和企业综合实力，以适应不断变化的外部环境。为了促进业务发展，合理调整业务结构，优化资源配置，提高业务效益水平和服务质量，邮政速递物流公司在全国范围内全面推进利润中心管理。本文以中国邮政速递物流有限公司为例，对其建立利润中心的情况进行简单地探讨。

关键词 竞争 效益 利润中心

现代市场经济下，影响企业生存与发展的因素越来越多，技术进步速度不断加快，产品生命周期不断缩短等等，致使企业面临的市场竞争更加剧烈。在这样的形势下，许多企业为了加强管理、提高效益，大都采取了利润中心管理的方式。通过在企业内部建立利润中心，企业业务单元的经济利润可以直接用相关的利润指标来考核评价，这样更加有利于明确责任和加强管理。

一、利润中心概述

（一）利润中心的含义

利润中心是指拥有产品或劳务的生产经营决策权，是既对成本负责又对收入、利润负责的责任中心，它由独立或相对独立的收入和生产经营决策权。利润中心制度不仅是一种重要的绩效考评制度，更逐渐成为一种重要的企业管理方式。

利润中心也可成为事业部或策略事业单位，通常由企业内两个以上可以独立计算盈亏的单位或事业部门，形同大公司里的小公司，其负责人需对营运结果负责，所以也是责任中心之一。

（二）利润中心的特征

1. 独立性

利润中心对外无法人资格，对内却是独立的经营个体，在产品定价，采购来源、人员管理和配备，设备配备和投入等方面，享有高度的自主性。

2. 获利性

每个利润中心都会有独立的报表，并以其盈亏来评估其经营绩效。所以每个利润中心由一定的收入和支出，非属对外营运部门，还需要设定内部交易和服务的收入及成本的结算，以便计算其利润。

（三）利润中心分类

利润中心按形式可以分为人为利润中心和自然利润中心。自然利润中心是指在市场上销售产品或提供劳务取得实际收入，给企业带来利润的利润中心，这种利润中心虽然是企业内部的一个责任单位，但它既可向企业内部其它责任单位提品和劳务，又可直接向外界市场销售产品和提供劳务，获得收入

并赚取利润，分公司、分厂就是自然利润中心的实例；人为利润中心是指在企业内部按照内部结算价格将产品或劳务提供给本企业其他责任中心取得收入，实现内部利润的责任中心。这种利润中心一般不直接对外销售，企业中的各个成本中心，只要对它们提供的产品或劳务制定内部转移价格，就是人为的利润中心。

二、利润中心的模式与目的

（一）利润中心模式

利润中心可以依据产品或劳务性质来建立至少两个以上的事业部，因此，利润中心就出现了以下四个基本模式：

1. 产品别

为了迎合市场的需要或为了进一步的发展，企业产品越来越多，企业的经营者想要了解哪种产品比较赚钱，哪种产品无利可图需要割舍，根据产品类别来建立利润中心，是最普遍的模式。

2. 地区别

企业为了服务散布各地的顾客，经常按地区设立分支机构，建立销售连锁的情形，这些机构的业绩如何和是否由持续经营的价值，就得以各地分支机构为独立的事业体，视之为自负盈亏的利润中心，如分公司、分厂等。

3. 顾客别

由于顾客需求的多样化，以产品为基础建立的利润中心，将使顾客和不同事业部的人员打交道，会造成客户的不便和抱怨，因此出现了以顾客为基础的利润中心。

4. 渠道别

为了扩增营业额，企业会想方设法通过各种渠道去推销产品，而由于环境变迁和时代的进步，一些传统渠道会被淘汰，新渠道层出不穷，因此有些企业建立了以销售渠道为基础的利润中心。

（二）利润中心的目的

利润中心的目的是为了管理决策，利润中心的结果将影响利润中心的去留，以及决策者对资源的配置。因此，在实行利润中心的条件下，一方面要科学设计内部交易规则和竞争机制；另一方面，必须强调公司的整体观念和全公司的利益最大化。

三、速递物流公司利润中心现状

快递工作总结及工作计划篇二

一、背景美国专家预言：本世纪将是物流的世界，谁掌握了物流就等于掌握市场的主动权。我国近些年物流业发展迅速，形成了一些著名的有实力的物流公司，如中铁快运，中远集团，中外运集团和中储集团等。

著名生产性企业海尔开始介入物流行业。专业化的第三方物流公司发展迅速，物流配送社会化，专业化日益明显。

沿海大城市群的区域性物流圈格局正在形成，北京，深圳，广州，上海等地区都在勾画区域性物流圈。深圳市规划建设了以国际物流为导向的六大物流园区。

广州市正在启动建设四大物流中心。上海市把物流作为产业替代、结构升级的新兴产业，正建设集国际、区域和市域三个层面并举的综合物流基地。

北京市把物流业发展作为提升北京经济辐射聚集能力的重点战略。徐州市第十三届_第一次议上，市长潘永和所作的政府工作报告中明确提出：制定实施《徐州现代物流业发展规划》，重点建设淮海综合物流园、香山物流配送中心、惠客隆物流配送中心、九里物流中心、金山桥物流中心和新沂物流中心等“一园五中心”工程，加快构筑区域性物流中心框架。

我们将目标选定在一个有开发潜力市场——中原地区，选择一个有良好的基础设施的城市——新沂，依靠当地优惠的政策，一切从零开始，凭借我们的能力，依靠我们的技术去发展该地区的物流产业，进而联合国内市场，进军国际市场。

二、公司简介公司将是该地区的第一家第三方物流公司。公司致力于整合地区的物流资源优势，使地方的有利条件充分发挥，形成完备的物流系统，为地方的经济建设提供可靠的保障，及有力的支持。

公司将在一到三年内对地区性的物力资源进行整合，形成以四省（苏鲁豫皖）五市（徐州、临沂、连云港、宿迁、淮安）交界处的服务一流、设备完备、技术先进、管理到位的地区性的物流公司。

三、我们的服务形式：主要业务包含物流的基本业务即运输、保管（即仓储）、代加工、包装及配送。服务优势：综合利用资源，减少资源浪费，取代“各自为战”的现有局面。

四、区域优势分析新沂市是新兴的交通枢纽城市，京沪高速、霍连高速从境内穿过，陇海铁路与哈三铁路在此交汇形成铁路枢纽，这将给我们的企业提供交通的优势。境内的工业发展迅速，有良好的工业基础，农产品丰富。

周边地区的工业状况良好。新沂周围的五个地级市，有6000

万人口。

这将为我们的企业提供广阔的市场。

五、市场分析初期，我们所面对的新沂市场是一个完全开放的市场，我们的任务是将本地的现有资源进行整合，形成完整的物流体系。与周边的物流企业协作，国内的生产厂商联合，逐渐扩大规模，完善服务业务和运作及管理水平。

优势在于：新沂市尚无一家第三方物流公司，市场完全开放，政策支持，有办企业的优惠条件。

六、市场营销 营销目标：以最快的速度进入本地市场，并在周边地区取得一定的市场份额。本着用心服务的原则，与国内的厂商和客户建立良好的合作伙伴关系。

营销策略：凭借过硬的服务，较低的价格去开拓市场。公司将在创业初期采用如下策略：以服务赢得市场的经营策略，完善自身的服务水准。

根据市场的需要制定灵活的价格策略，与客户培养良好的伙伴关系，提升公司的区域影响力。广告的宣传将我们的品牌打出，用服务支撑我们的品牌。

通过电子平台，建立可靠的信息支持系统，为我们公司的决策和服务提供有力的保障。

七、公司组织与人力资源 公司成立之初采用树型结构与横向工作相结合，建立完善的部门，依靠项目经理与各个部门通力合作，完成我们的服务。各级管理人员形成一个团队，明确职责，各尽其能。

建立有效的激励机制，为员工建立良好的工作环境。我们相信“我为人人”的服务理念，物流的服务从实质上将依然是为

人服务。

人不仅是公司以外的客户群，在公司内部我们人尽其才，才能确保物尽其用，本着尊重人，团结人，服务人的理念塑造企业文化。我们将于附近的大学联合，定期培训我们业务骨干，不断提高员工素质，将人的成长视为企业成长的基础，对人的继续教育永远视为企业可持续发展的关键。

八、风险分析及对策我们已经认识到，机遇与挑战并存。我们将全面分析公司所面临的风险，制定行之有效的对策，使公司走上可持续发展的道路，充分考虑市场准入及退出的细则，保证投资商得到应有的收益。

九、财务分析 公司将享受新沂市特殊的三年免税政策。 公司总投资1200万，前三年平均资产回报率达到68%，四年内将收回全部投资。

我们将根据市场的变化及周边地区客户的情况，及时调整财务指标，制定切合实际的预算方案。 建立财务审核及监督体系，确保资产的不流失，即投资的收益最大化。

一、创业背景 我国经济飞速发展的今天，市场日趋完善，商品日渐丰富，不论是生产性企业，还是商业，只要把握好了物流这一环节就等于掌握了通向全身的命脉。电子信息时代，信息发达，各地的市场的竞争就是时间的竞争，是时间要求我们以最快的速度完成我们客户所需要的服务。

整个苏北和鲁南的经济发展为物流的发展提供一个广阔的空间，我们正是抓住了新沂地区，新兴的交通枢纽城市，良好的工农业基础为依靠，优惠的创业政策为后盾，使我们的创业有了以很好的平台。

二、公司的创立 中原物流公司致力于整合地区物流资源，公司设在新兴交通枢纽城市——新沂，是面向周边地区的地区性

物流公司，主要业务：对产品运输、保管（即仓储）、代加工、包装及配送。公司采取有限责任公司的组织形式，公司的权益由投资商所有。

快递工作总结及工作计划篇三

我们将继续认真贯彻落实党的某某届四中全会精神，以^v^理论和三个代表重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照市委市政府工作部署，促进外经贸发展，积极扩大内需，加大招商引资力度，全力应对国际金融危机带来的挑战和机遇，创新工作方法，加大工作力度，为实现我市追赶型跨越式发展做出商务工作应有的贡献。商务局将认真落实市委经济工作会议各项要求，围绕“四个重点”抓招商，发挥三种优势促外贸，推动两项工程促民生，积极促进我市经济社会的又好又快发展。

一、围绕“四个重点”抓招商

一是围绕重点载体抓招商。以我市铝加工园区、豫联园区、工业示范区、民营经济创业园、北山口耐材园区和其它镇办工业园区为招商引资重点承载平台，充分利用好已整合的土地资源，科学布局，大力吸引项目进园入区，发挥集聚优势，做大经济总量。

二是围绕重点产业抓招商。以铝深加工、能源开发利用、轻工产业、旅游综合开发、城市建设、三产服务等作招商引资主攻方面和重点领域，筛选优势资本和项目，组织论证，科学建立年招商项目库，积极对接招商，延伸产业链条，加大资源整合，调优产业结构，调高产品档次，培植新的经济增长点。

三是围绕重点客商抓招商。立足我市优势产业、项目，进一步瞄准国际、国内500强和大财团、知名品牌，开展小分队招商，集中力量攻关，促成一批战略型、产业型项目进驻。四

是围绕重点地域抓招商。调整思路，以驻外办事处为平台，以长三角、珠三角、台港澳为重点区域，抢抓住东南沿海产业梯度转移和资本输出的难得机遇，主动出击，积极跟进，不断拓展招商引资新渠道。

二、发挥“三种优势”促外贸

三是发挥比较优势。从我市与非洲等发展中国家的发展比较优势出发，以我市仓西实业等的境外投资项目为依托，创造有利政策环境，带动我市相关产品出口，培育新的出口增长点。

三、推动“两项工程”促民生

二是深入推动“家电下乡”市场工程实施，采取更加有力的措施，加大政策宣传，提高服务水平，让惠民工程更加深入人心，惠及群众。

快递工作总结及工作计划篇四

1□40011xx电话订购、客服热线正常运作：全天x小时

2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为08：00—22：00

1、门店零售、机场提货服务

正常运作，门店服务时间为：5：30—22：00

2、物流配送

春节期间无法保证时效，具体以配送为准。

xx同城□x日至x日放假，为期x天，x日起恢复收寄。

其它城市□x日至x日放假，为期x天，x日起恢复收寄。

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。

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，坚决取缔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，以及国芳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，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。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...

快递工作总结及工作计划篇五

xx年，快递公司在公司领导正确带领下，通过全体员工的共同努力，各项工作都取得了可喜成绩：

一. 工作开展情况

一. 加强服务意识，全面提升服务质量

公司通过开展各种业务培训和交流，提高了员工的业务技能和服务质量，为公司各项业务的发展奠定了良好的基础，为客户提供全方位、优质、高效的服务，提升了公司整体形象。

二. 加强信息化建设，做好信息发布和维护工作

一是加强与部门工作的联系，建立良好的沟通和工作机制，及时准确提供快速有效的快件服务，及时解决问题。二是在各类快件中提供快件服务及时反馈信息，以便在快件服务中，

及时为客户提供全面、周到、便捷的快件服务。三是加强对快件业务的管理，加强业务流程的监督和审核，及时发现和解决快件工作中的问题。四是加强快件信息的发布和维护，及时处理客户的投诉和建议。

三. 加强团队建设，做好快件服务工作

xx年，公司整体人员业务素质得到了极大提高，工作热情高涨，积极服务的工作热情，为公司各项业务的开展提供了良好的物质保障。在工作之余，公司领导安排专人对快件进行整改和维修，保证了快件快速恢复，减少了快件出错率，为公司快速开展快件服务奠定了坚实的基础。

四. 加强信息化建设，提升公司管理水平

快件服务是快递公司的一项新开展的服务，也是快递公司管理的一项新的开展。在xx年度，快件公司的服务工作在快件公司的领导下，紧紧围绕快件服务，提高服务意识，全心全意为客户提供快捷服务。

1. 提升快件服务质量和效率。

快件公司在xx年对快件快件实行了统一管理和规范，并且进一步提高了速度，为快件工作和服务工作打下了良好的基础。同时，快件公司的快件维修服务中心也加强了对快件的维修和管理，保证快件的正常运行，同时，快件公司的整体服务水平有了很大提高。

2. 加强信息化建设，做好快件服务工作

快件快速维修服务系统是快递公司的核心技术服务，为更好的完成快件维修服务系统的工作□xx年，快件公司进一步加强了快件工程的管理，加强了对快件的日常维修。通过对设备运行情况的分析，制定快件维修计划和维修程序，提高了快

件运行的效率，节省了成本。同时，也加强了快件工程的现场监督和指导，对快件工程中出现的和不足及时予以纠正和改进，促使快件维修服务工作更加有效、有序地开展。

3. 加强快件服务意识，做好快件服务工作

快件服务工作涉及面广、工作量大，要求快件维修服务人员有较高的服务意识和服务质量，必须掌握快件工程的各项知识，熟悉快件的使用流程。在日常服务中，公司对快件工程师进行了全方位的培训，通过培训学习，使快件工程师的业务知识和技术水平得到了极大的提高。

4. 完善快件服务系统的建设

xx年公司通过各种设备和资源的整合，基本满足了快件服务的范围和要求。xx年，公司完善了一些资源配置，包括快件维修服务、快件服务设备的配备和维护等，以及一些相互之间的技术协调和工作配合，为快件工作顺利开展提供了技术支持。

5. 加强信息化建设，做好快件服务工作

快递工作总结及工作计划篇六

客服服务以客户满意为核心进行培训，定期为客服按快递公司规章制度与规则进行专业知识的培训，服务好客户才能带来丰厚的回报，时刻牢记客服的一言一行都代表着自己公司的形象，而客服形象以专业、自信、友善、乐于助人为基础把每一个投诉都当成是一个机会，通过专业技能赢得客户信任，个人要有时间观念，让客户信赖，主动解决问题，对每个客户认真负责，客服日常对外沟通起码有80%以上是通过电话进行的，而90%以上的投诉都是通过电话沟通解决的，电话沟通中需注意利益与技巧，电话沟通不能僵硬扣准流程进行服务，从拿起电话的那一刻起，客服将不是一个个体，要控

制好讲话分贝，对方能听清即可，紧扣主题不要浪费自己的工作时间，也不能占用客户太多的时间，不要长篇大论滔滔不绝，重要细节要重复一次加以确认，多用友善的词语，以完善的解决方案让客户认可，让客户满意。

1. 客服电话礼仪培训
2. 快递最新制度培训
3. 异常快递处理培训
4. 异常问题处理培训
5. 快递专业技能核查/培训

快递工作总结及工作计划篇七

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。

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□ xx年物流公司完成利润万元（估算值，待财务正式报表），相比xx年的万元，增幅为。

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。

快递工作总结及工作计划篇八

在过去的xx年中，我部在总经理室的领导下，在部门同事们的密切配合下，本着“快递客户、诚信服务、稳健发展”的经营理念，以“快递服务、安全服务、质量服务、客户满意”为目标，坚持以人为根本，抓管理、抓质量、抓服务，不断强化服务意识，拓展服务渠道，增强意识，提高客户满意度。在xx年的工作中，我部全体员工充分认识到了这一点，积极投入到新xx年的工作中，以“快递客户、诚信服务、稳健发展”为主题，以“创建服务品牌”为主线，以“诚信服务、稳健发展”作为全年各项工作的基本目标，不断加强和改革创新，全力推进服务水平的不断提高，现将主要工作开展情况总结如下：

一、加强队伍建设，不断提高员工的综合素质。

在新形势的条件下，加强工作是一项复杂而艰巨的工作，中心的每一位成员都应该树立正确的服务意识，加强自身建设。为此，我们中心着力提高员工的整体素质，加强业务学习，

不断实服务基础，规范服务流程，以制度、纪律规范着力打造一支工作纪律严明，服务质量高，服务水平和业务能力较强的员工队伍。

1、加强学习，不断进步本职工作的水平。

随着公司的快速发展，在不断的完善，作为中心的一员，我深切感受到工作的重要性，我们服务的重要性。因此中心的每一位成员都紧紧把握工作，始终以客户为中心，以客户的利益为重，本着“您的满意，是我们永远的追求”“真诚为”的服务宗旨，用专业、热情、耐心的服务态度，为每一位到来的客户提供及时、准时、周到、热情的服务。同时，在工作中，我们也认识到了工作的重要性。中心与我们公司各个相关部门及相关客户之间的关系非常紧密，我们的工作任务也是非常繁重的，要求我们每一位人员都要有强硬的业务素质。本年度我部门继续贯彻实施《规范》，从客户的利益出发，在服务上做到热情周到，细致入微，让客户感到我们热情、贴心、舒适。工作是对公司的一张关怀、是对员工的一种激励，也是对公司的一张关怀、一个重要的砝码。在xx年里，我们将继续加强客服人员的业务培训，提高的工作质。

2、树立良好的公司形象。

中心是公司对外的窗口，是公司的脸面。我们深知，公司的发展要靠大家，在这样的形势下，我们每一个人员都要有一种紧迫感，这种紧迫感不断促进我、我努力的完成公司的发展。在新的xx年里，我们客服人员工作中也有许多不尽人意的地方，如：工作中不够干练；业务技能有待提高等。我们将在新的xx年有一个重点的改变，加强各部门的交流和沟通，加强团结、共同奋进，构建一个朝气蓬勃的工作氛围，争取在xx年客服工作稳步提高，客户水平进一步提高，以适应新的形势要求，工作也会取得更大的发展。

二、加强物业管理，提高客户满意度。

根据公司领导要求，做好了xx年物业管理工作。为了进一步构建公司市场竞争机制，提高客户满意度，实现公司经营目标，部2014工作计划。部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

3、健全管理制度，完善激励约束机制。为了更好的发挥部的职能作用，我们客服部门制定了部3014工作计划，明确了部在整个管理中的作用。在工作模式上，我们突出了工作的重点，充分发挥岗位职能作用，严格按照规范化操作实施，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

4、树