# 快递柜员工作总结(推荐32篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-03-26

*快递柜员工作总结1根据省公司要求，现将我2\_\_年的主要工作如下：>一、始终坚持第一要义是发展，集中精力抓发展按照班子分工，我所分管的业务是速递物流类业务，具体专业是速递专业和物流专业。1、速递专业。业务收入完成万元，完成省公司的%，排名全省...*

**快递柜员工作总结1**

根据省公司要求，现将我2\_\_年的主要工作如下：

>一、始终坚持第一要义是发展，集中精力抓发展

按照班子分工，我所分管的业务是速递物流类业务，具体专业是速递专业和物流专业。

1、速递专业。业务收入完成万元，完成省公司的%，排名全省第；同比增幅%，排名全省第。其中，礼仪业务收入完成万元，同比增幅%。

在速递业务的发展上，主要采取了以下措施：1、国内异地寄递业务：一是通过邮政特快专递的品牌宣传，提高知名度，提升窗口服务水平，用服务来巩固和扩大用户群。二是大力开发经济快递市场，借助省公司要求开展的经济快递“健康成长”专项营销活动，用价格策略启动经济快递业务。为此，我们组织速递局对市场进行调研，针对性地分析客户需求，网格化地进行市场营销，深入挖掘市场潜力。经济快递圆满完成省公司计划。三是大力开发电子商务速递业务。开展电子商务“新领域、新突破”活动，利用网上购物、电视购物正逐渐被人们接受和成为一种时尚的时机，组织人员外出学习，开发e邮宝业务，挖掘电子商务市场。指定专人开展网络搜索营销，推行网上找客户、网下揽业务的运作模式，深入物流配送市场。电子商务速递业务收入完成计划的26%。

2、代收货款类业务：业务的核心和重点是提高邮件的及时妥投率，我们通过及时妥投率的提高增加邮政速递收入。

3、单证照类业务：业务重点是做项目。晋城局已开发出银行凭证类、法院文书类、公安局二代证类项目。2\_\_年，我们的重点放在考试类特快寄递、交警罚款通知单、驾驶证、车牌照寄递、中石化票据寄递项目上，靠项目的拉动作用促进业务的增长。目前陵川局已开发出驾驶证寄递业务。晋城市邮政速递局已经进驻市交警队驾驶证换证补证大厅开办业务.

4、国际业务：我们走出去找市场，开发出了一些国际业务，了解了更多的市场信息，使国际业务增长很快，国际业务完成计划进度居全省前三。。

5、礼仪业务：围绕生日礼仪、节日营销做文章，新增生日礼仪用户12余户；节日营销围绕“五节联送”、“中秋节”营销等节日，开发重点产品和市场，确保“巩固一批，开发一批，储备一批”。端午节、思乡月的阶段性营销活动均圆满完成省公司收入计划。

2、物流专业实现收入万元，完成省公司计划的%，排名全省第，同比增幅%，排名全省第。新开发一体化配送项目昂生药业配送运行顺畅，实现收入近万元，成为拉动物流业务收入增长的重要力量。中邮快货采取走出去找市场的策略，上门营销，拓展市场，实现收入稳步。手机快货以质优价廉抢占晋城9%以上市场，年收入万余元。

>二、始终坚持统筹兼顾这个基本方法，立足长远抓管理

在管理上，围绕班子分工，我所分管的是速递物流业务管理、服务、安全、网运指挥调度、信息技术、基本建设、审计、法律等各项工作，2\_\_年5月，因工作调整，分管服务、安全、基本建设、审计、法律等各项工作.在管理工作中，坚持着手当前，着眼长远，从制度化、流程化、规范化、科学化方面着手，建立健全企业各项管理制度，为企业长远发展奠定基础。

1、速递专业管理：自2\_\_年以来，速递投递能力由于业务的迅速增长，进口邮件量的剧增，投递能力不足的矛盾日益凸现出来。

在困难和问题面前，我们以为，解决能力不足问题的途径有三条。一是增人增车。二是提高车辆、人员的利用效率，深挖内部潜力。三是利用社会资源做邮政自己的事。第一条途径，增人增车，在目前降本增效的大形势下，显然走不通。第二条途径，经去年酝酿，今年元月份对速递投递试行了计件工资改革，按量计酬，多劳多得。一举打破了分配上的大锅饭，也带来了积极的效果。原先干多干少一个样，动力不足，现在干多干少不一样，你不干就没有收入。这就充分调动了投递员的积极性，变要我干为我要干。为了使这项改革能够持续推进，巩固下去。我们提出了“四个公开化、四个一目了解、四个平台展示”的思路：具体为：①投递量公开化，谁送的多谁送的少一目了解。②分配公开化，谁挣的多谁挣的少一目了解。③投诉公开化，谁服务的好谁服务的差一目了然。④车辆费用公开化，谁的车维护的好谁的车维护的差一目了然。“四个平台展示”：①说在嘴上；②记在心上；③挂在墙上；④评在榜上。利用邮政班组会、局务公开栏、讲评会等各种形式进行奖惩公示，使好的坏的大家都能看见，真正起到奖优罚劣的作用。改革的效果在实际中切实得到了体现，邮政的服务质量明显改善，以客户投诉为例，今年1月份因邮件量剧增，邮政自身投递能力不足引起的用户投诉达17件，但2、3、4月份逐月下降，到4月份降为零投诉。第三条途径：利用社会资源投递，我们进行积极的尝试，表现在今年5月份以前的快乐购邮件投递，依靠自身力量达不到客户要求，我们对快乐购购业务试行了外包，用社会的车辆办邮政的事，付一定的劳务费，效果也非常好。

2、质量质效挂钩考核

去年以来，邮政速递质量方面共设置1大项31小项指标，把速递从营业到投递整个过程和全部环节按照指标明确出来，我们通过明确职责，上下互动，狠抓考核等措施，实现了质量指标大幅提升，目前除国内次日递和隔日递率、及时投递率、及时妥投率和上门揽收率4小项指标因客观原因排名靠后外，其余指27项指标均排名全省前列。

(二)物流质量管理

自去年昂生药业配送项目开展以来，我们经历了从无到有，从小到大，从不适应到适应的过程，以打造区域物流配送精品的总要求抓质量管理，通过一个项目的成功运作，积累了经验，锻炼了队伍，与昂生公司成为密切的合作伙伴，质量管理保持了较好水平，现在正在探索进一步流程化、标准化的管理模式，从制度上逐步完善。

3、安全管理：2\_\_年夺得省公司“安全生产杯”。坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，以“谁对安全工作不负责任，我们就对谁不负责任”的态度，站在为邮政健康发展保驾护航的高度抓安全。我局的要求是：抓业务发展不忘安全，始终如一；抓隐患排查不走过场，一丝不苟；抓责任追究动真碰硬，一抓到底；抓长效机制脚踏实地，一刻不松。具体工作是：一是抓安全意识的教育，要求大家时刻绷紧安全生产这根弦，每季度坚持召开安全生产例会进行强化。二是抓安全规章制度的完善，对已经适用的安全生产规章制度坚持执行，对需要进行完善的规章制度不断修订和完善，细化了基础管理。三是抓硬件设施的投入。重点是储蓄网点、金库的监控、移动金库、联动门的配备，增强技防的能力。四是抓安全规章制度的落实。以突击检查、不打招呼明查暗访为主要形式，加大对金库、网点过夜现金的管理，确保安全无事故。

4、服务管理：2\_\_年夺得省公司“优质服务杯”第一名。健全了服务工作目标、组织、制度、监督四大体系，完善了三级检查体系，狠抓两岗履职，确保为客户提供了优质高效的邮政服务。一是健全三级服务检查体系，用制度的执行促进服务水平的提高。二是高度关注服务质量指标，确保各项质量指标排名全省前列。三是开展星级服务试点工作，在泽州路营业厅试行星级人员挂牌上岗。四是加大投诉处理力量，举一反三，从流程上进行完善，增强用户满意度。五是开展两岗互查，增强检查人员的责任意识和工作能力。

5、网运指挥调度：以“围绕大局、服务经营”为原则，在邮运指挥调度、成本控制等方面做文章。一是邮运指挥调度，在9年初特快邮件量剧增，面临春节，仍有大量邮件积压的情况下，综合调度投递局7辆车、物流局1辆车进行集中投递，效果明显，有效缓解了邮件积压的压力。为今后遇到类似的突发事件积累了经验，也建立起了应急机制。二是车辆成本控制。从核实邮路里程入手，对邮路里程进行了核实，促使车辆油耗持续下降，保持在核定范围之内。

6、信息技术：以“围绕服务、主动支撑”的思路，抓好对邮政业务发展的支撑，圆满完成了电子化支局、各类系统上线工作。

7、基本建设：以“加快进度，保证质量，严控成本”为原则，加强基本建设管理，陵川邮政生产楼主体工程基本完工；保证了一些重点工程和农村支局所改造工程的完成和推进。此外，审计重点是抓了工程审计和离任审计工作。法律事务重点是加强了全局法律意识的增强和教育工作。

>三、始终坚持以人为本这个核心，注重实践抓学习

任职以来，工作的范围更广、涉及面也更多，因此，始终坚持把学习作为一种责任，作为一种使命，坚持在学中干、在干中学，不断充实和提高自己。

(一)抓自身的学习。在科学发展观的学习实践活动中，坚持“有所学、有所思、有所悟、有所得”的态度，首先，通过集中学习和自学，用科学发展观武装头脑。其次用科学发展观的观点分析实际工作中遇到的实际问题，客观务实地对待工作，做好工作。

(二)抓队伍的学习。对分管单位的干部职工，要求大家明确“为谁干、如何干、怎么干、干得好”四个问题。要求大家把学习当作一种责任，带着问题学，用学习解决发展中遇到的问题，同时在发展中运用和检验学习的知识。

>四、始终坚持发扬艰苦奋斗精神，坚持不懈抓廉政

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构中，如何上规模、如何调构，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。

3、在安全工作中硬件和软件方面的不足仍需进一步加强。目前安全生产中的问题，有主观原因，也有客观原因，下一步将通过三个活动来完善：①安全隐患排查治理活动；②网点达标升级活动；③安全评估活动。

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。

**快递柜员工作总结2**

20xx年在区邮政速递物流公司的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，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 万元，同比增 长 。其中：速递业务累计完成收入 1564 万元，同比增长 ；物流业务累计完 成收入 万元，同比增长 。

2.重点业务和重点项目创收效果显着。国内特快业务累计完成收入 万元，同比增长 ；国际业务累计完成收入 万元；同城业务累计实现收入 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 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，在业务量迅勐增长的情况下，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。落实信访 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 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 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。

**快递柜员工作总结3**

作为邮政储蓄的员工，我的基本工作就是每天早晨伫立在三尺柜台上用微笑迎接第一批客户来有迎声，问有答声，走有送声，不厌其烦的为客户解释疑难，存款取款、点零钱点破钞，任劳任怨，一丝不苟。虽然每天中午半小时吃饭时间，但为了缩短客户的等待时间，有时匆匆忙忙扒上几口饭，有时等客户少了再吃饭，就这样把胃饿小又撑大。晚上送走最后一位客户后又投入到匆忙的轧账当中，等待押款车的到来。等到刚刚舒了一口气走出网点时却见到的已是漫天的夜幕!但我从来没有一丝怨言，因为这就是我的工作。真真正正的为人民服务的工作!这也是我之所以非常热爱这个岗位的原因。看着每位顾客发自内心的微笑，听着他们发自内心的“谢谢你”，是我感到满足的时候。由于网点缺人，三名柜员天天上班。虽然每天大家都很辛苦，但都没有任何一句怨言，因为这就是我们的工作。由于长时间大强度的工作，大家都接二连三地生病了，但我们仍坚守在自己的工作岗位上，为了网点的任务大家仍在努力，从不放弃。之前星期天是我们的一个休息日，但大家都要求“走千家，访万户”，为多寻求一个客户而努力。虽然我们每天下班已是七点多了，但大家还会聚在一起讨论“该如何增加客户源，如何提高我们的余额，该如何与客户推销保险产品”，我们都在为完成跨赛而不断地坚持。大家都说：“只要能创造效益，苦点算什么!”是啊，只要哪天保险卖得好，余额涨得高，我们的脸上就都洋溢着灿烂的微笑。每年的春节是大部分人期盼已久的法定节假日，是人们亲人团聚，共享天伦的日子，而在这举国同庆的除夕和春节，我们都依然坚守在自己的工作岗位上。但是我们每个人心中拥有同一个梦想，做什么事都是开心的。

我相信天道酬勤，困难阻止不了我前进的脚步。通过大家不懈的努力，以质的服务为企业带来更多的效益，让更多的用户熟悉邮储，认可邮储，在平凡的岗位上实现自己的人生价值。

**快递柜员工作总结4**

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示xx系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在xx员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;

四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的xx岗位，xx银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。\_有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**快递柜员工作总结5**

辞旧迎新，20\_\_年又到了年终岁尾，20\_\_年对\_\_快递来讲注定是不平凡的一年，回顾今年的工作，\_\_分拨在公司领导的正确指引下，分拨全体员工的勤奋努力下，兄弟单位网点公司的积极配合下，很好的完成了年初指定的各项指标，特别是完成了双十一最高峰5万票的转运任务。辖区内网点稳步发展，业务量蒸蒸日上。为\_\_快递在\_\_地区的发展起到了保驾护航的关键作用。

今年主要进行的工作部署：

(一)\_\_分拨整体乔迁。

搬入现代化工业园区，通过库房改造、设备安装等一系列举措，可实现容纳日均5万票快件中转量。双十一高峰货量已经达到5万票，快件量增长之迅猛，完全在领导人的预料之中。

(二)人员储备及培训。

随着货量稳步快速增长，人员储备及培训很关键，通过错分件专项整治，遗失件分析，破损件处理办法，细节决定成败，装车看面单把好出库最后一关，安全验视等一系列专项会议，使得操作质量稳步提升，特别是\_\_月份包仓政策，使得\_\_省货量突飞猛进最高峰货量突破6600票。具体日常工作安排如下：

1、组织全员学习，特别是扫描员分地区专项培训，明确职责，熟练默写。

2、装车员、分拣员看清面单，仔细分拣。

3、省内分拣专员对每天错分件及时登记，找准责任人及时张贴在每日看板。

4、上称扫描员看清楚陆运、航空快件、看清目的地。

5、拉车专员每天装车注意清场，防止快件拉下。

6、倒袋专员必须把编织袋翻过来，防止小件遗落在袋子里面，注意好编织袋的二次利用，注意节约。

7、值班人员注意卫生及设备码放，问题件交接。

8、质控专员注意对比、把枪数据及时上传，问题件及时发布。

9、报表人员注意班车信息登记准确、报表规范及时。

(三)20\_\_年总计完成操作量。

20\_\_年总体完成工作量\_票，与去年相比翻了\_\_倍，人员较去年同期增加一倍，人均效能大大增加，简单举例20\_\_年7月份操作量\_票，20\_\_年同比增长\_\_%，7月份较6月份日均环比增长\_%。自20\_\_年5月份开始以来，业务量持续走高，完成了一个又一个的高峰，特别是下半年快递旺季来临，以及总部9月份执行的包仓政策，使得\_\_省出港业务量大幅增加：其中12月份数据截至\_\_号，可见9月份较8月份环比增长\_\_%。\_\_地区进出港比例接近\_\_：\_，这个比例数据超过同行，同行比例在5：1左右。

(四)省内支线班车运营及24小时快件运作，省内地级市已经全部开通班车运营。

通过合理规划时间，24小时快件运作规定，已经可以实现\_\_省全部地级市与\_\_互发今发明至，到\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_，今发明至。市县级以下\_\_、\_\_可以做到今发明至\_\_。

(五)白山地区网点更换，新的网点无论是在形象投入、末端派送及业务量方面都较之前有了很大的提高。为\_\_快递在白山地区的发展，市场占有率提高起了关键作用。

(六)优化路由，支线班车到达时间优化，干线班车时间管控，使得省内网点支线班车，赶上\_\_分拨5：00沈盘维淮干线班车，实现到山东地区今发后至，苏北地区今发后至(干线班车时效及淮安分拨二派操作)。

(七)分拨的形象及操作质量整改。

根据总部企划部要求对分拨VI形象进行更新，是的场地焕然一新，公司快件操作细则，操作管理规定，建包操作要求等硬性指标文件再次对员工进行培训，让大家本着求真务实的态度，标准高效完成工作任务。总部要求的指令，我坚定不移的贯彻好执行，把工作落到实处，逐步分析问题出现的原因，对员工做好培训、引导，严要求、高标准，专人专事，做好上下站的交接，统计好班车运营数据，做好提发货信息跟踪，做好日常工作的反馈及突发事件的处理，对车内废旧面单的跟踪整理，极大的解决了因为面单脱落而导致的无头件，提高了快件中转时效，使仲裁罚款越来越低。

(八)快递高峰双十一，完成了\_\_快递总量\_\_万单的中转任务，\_\_省\_\_分拨最高中转\_\_万票，进一步优化路由，开通了京哈班车，大大提高了快件时效及减少了重复劳动，对双十一、双十二高峰，路由调整功不可没。

(九)因圆通中毒事件前车之鉴，加大了快件安全检查力度，要求网点公司必须加盖安全验视章，专门进行安全教育培训，落实总部及邮政各项工作任务。

(十)进行了宣导学习规范建包操作，严抓干线班车装载率，我们到北京的车辆保障100%装载率，吨位都在7吨—8吨左右。

20\_\_年工作计划，如果今年对\_\_来讲是培训、整改、练兵，明年就是执行、标准、打仗，按部就班，应对一个又一个的高峰。

为完成提前进入第一集团军的任务指标，我们责无旁贷，具体工作安排如下：

1、继续严格管控干支线班车时效，确保快件路由顺畅，监督、引导辖区内网点健康有序发展。

2、继续严抓分拨的操作质量及形象建设，做好员工储备及培训工作，教育大家尽职、尽责、尽心、尽力，对快件负责，不管出现再大困难，绝不延误快件中转。

3、对辖区内网点及时开会培训，传达总部指令，及解决运作过程中出现的问题，确保帮助每个网点健康发展。

4、\_\_分拨根据航空货量计划开通航空口岸的运作，为网点业务量快速增长，实现航空陆运两条腿走路提供保障。

5、根据货量情况有总部调度中心路由规划中心协助开通淮安—潍坊—\_\_的干线班车。进一步打通\_\_地区至山东华东的路由，实现\_\_快递更快、更好的发展。

6、库房内宿舍迁移计划。因今年双十一5万票快件库房已经出现操作预警，为保障明年旺季哪能够提供更好的中转场地，请工程部协助规划\_\_分拨宿舍迁移规划。

7、合理建议及调整\_\_省内二三线城市路由，进一步扩大24小时派送区域，总部协助合理调整\_\_、大连、\_\_(包含黑龙江地区内支线班车铺设调整)进一步提升东北区域整体实力，为20\_\_年\_\_快递跨越式发展，打下坚实的基础。

我们做为\_\_的一份子，远在边疆，深知自己肩负的责任和使命，自己的一言一行都代表着总部的形象，自己的一举一动都关乎总部及各方面的利益平衡，始终坚持总部给出的指导方针打造强势服务性的总部，执行过程中做到灵活运用，在牵扯总部的利益决不让步的前提下尽最大努力为网点服务，相信天道酬勤、人道酬诚，相信付出就有收获，相信我们在以奚董为首英明决策团队带领下，20\_\_年注定更加辉煌。蓝图已绘，战鼓已响，我们定会坚持原则，不断学习，争取在中转体系打败同行，提高服务质量，减轻遗失、破损、延误数据，做到尽心尽责图总部发展，全心全意为网点服务。让我们以饱满的工作激情，迎接20\_\_的到来，坚信\_\_铁军定不负重托，勇往直前，迎来更加辉煌灿烂的明天。

**快递柜员工作总结6**

时光如梭，转眼间20\_\_年又将过去，回顾这一年来的工作，有取得成果的欣喜，有获得认可的满足，也有不尽如人意的遗憾。但给我印象最深的还是与同事们一道在工会发展的道路上共勉共励，团结合作的真挚情感。

20\_\_年我局在区局党支部和工会领导下，紧紧围绕企业经营发展为中心，积极发挥工会的组织作用，凝聚人心，提升战斗力，为保稳定，促发展作出了应有的贡献。

一、努力奋斗，积极进取。

在今年的亲情粽和思乡月销售的两大战役中，工会充分发挥了组织和引导职工的作用，激发了员工的生产热情和工作积极性，有的同志上班时没时间就利用自己业余休息的时间去外面进行联系和销售，有的同志将自己制作的商品图片放到互联网上进行网上销售，有的进驻移动和网通厅的同志干脆就把业务做到了进驻厅里；有的同志直到活动最后还在积极地联系；可见大家为胜利完成生产任务真是绞尽脑汁，煞费苦心呀！

二、加强自身建设，健全民主机制

在工会自身的建设中，我们参考其它各级工会好的经验和办法，不断完善自己。使工会的工作更趋制度化，同时加强透明度，使职工的民主权利进一步加强和落实。从而使工会工作更深入人心，职工参政议政的热情更加高涨，从而使工会的凝聚力进一步加强。

三、大力发展文娱活动，丰富职工生活

我局工会一直十分重视职工的业余文化生活，经常组织职工进行羽毛球、乒乓球和各项棋类活动。在今年区局的羽毛球比赛中我局包揽女单前两名，并获得混双的第二名。今年的市公司第11届职工象棋比赛中我局也派员代表北辰邮政局参加了比赛。在活动中大家增进了彼此的了解，交流了了感情，增进了友谊，促进了团结。为推动本局生产任务的完成起到了积极作用。

四、加强业务学习，提高整体素质

我局职工多为进驻移动和网通营业厅收费人员。平时对本厅业务是相当熟悉，但大多不具备跨厅收费的能力，这给替班和休年假带来了局限性。另外由于网点较为分散，对于任务的布置和传达也十分不便。针对这一情况，我们在网上建立了一个业务网站，同志们可以在闲暇时了解一下局里的新业务和学到一些专业知识。

总之，这一年来我局工会在上级工会和党组织的领导下，较好地发挥了企业与职工桥梁纽带作用，不仅取得了职工的信任还有效地推进了生产工作的完成。今后，我们将再接再厉，把工会真正办成职工最温馨的家。

**快递柜员工作总结7**

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合规的建设银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己在平凡的工作岗位上默默的奉献着，为建设银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我应该加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务，以客户满意、业务发展为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，要让每个顾客都高兴而来满意而归。同时，积极营销电子银行、贷记卡等各项金融产品，完成支行下达的各项考核指标。力争实现支行中间业务收入的最大化。

众所周知，储蓄专柜是比较忙的一个网点。每天每人的业务量平均就要达到二百多笔。接待的顾客三四百人，尤其是零钱和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中万分的仔细认真，严格按分行和支行制定的各项规章制度来严格要求自己，在我的努力下没有发生过一笔差错。在为客户服务的过程中，我始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，把建行优秀的金融产品推荐给有需要的客户，为客户提供个性化、快捷的服务。积极营销，大力拓展银行卡、贷记卡开卡业务、电子银行开户业务，把这些优秀的金融产品功能和特点向每一位来办理业务的客户讲解，使客户能够接受并愿意使用这个崭新的交易渠道。在所长的关心、支持和同事们的协助下，我较好的完成了各项任务指标。

20xx年，我加入了xx这个优秀的团队。在工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。曾多次得到客户的表扬。在营销方面，我认真完成支行制定的执行力考核指标，大力营销电子银行和贷记卡业务，取得了不错的成绩。

时代在变，环境在变，银行的工作也在变，每天都会有新的情况新的东西不断涌现，这就需要我去适应，去改变自身，提高要求，多学、多练，全面发展。当然，这一年中挫折还是有的，但这都是对我的激励，让我更加严格要求自己。新的一年里，我为自己制订了计划，就是以饱满的精神状态迎接每一天，在竞争中站稳脚步，严于律己，努力工作，积极营销，做好本职工作，积极响应领导号召，向其他同志学习，取长补短，着眼于大局。在开创建设银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**快递柜员工作总结8**

从开学到现在一个学期转眼已接近尾声，我已经在服务站工作了三四个月了这里有欢笑也有泪水，这份工作总结是总结自己几个月来的收获和发现的问题

在服务站，我是行政部一员，主要负责服务站宣传海报的绘画和收件的登记，这些作为我的本职工作，但是宣传海报我至今未画过。收件的登记我认真仔细，力求不出差错，可是我仍觉得自己的能力没有发挥出来。在服务站我每周值班两次，每次值班我都会在岗位上工作尽职负责，虽然刚开始出现差错，但是我在错误中不断成长在工作中我学到了做事要遵守原则，有一次，我犯了错误，把客户的件少收了钱，客户的物品为千克本应收三千克的钱可是我却只收了两千克的钱，后来学长批评了我，我发现物品还要打包，这样物品就远不止两千克。再者我学到了一点要调整自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，学会掩饰真实的自我。

自己工作较粗心，在登记收件时曾出现过差错，不过后来自己发现并及时改正了。在服务站工作时无事可做，我有种挫败感，对工作没有激情，工作不积极主动，仅仅是完成自己应做的工作。在值班之外的时间去服务站的次数较少，至今我仍觉得自己还未融入服务站，没有归属感。

颜学长说过激情过后剩下的是责任，一个学期已经过去，当初的激情已不复存在，既然是我自己选择的服务站，就要坚持下去，承担自己应承担的责任，不要抱怨付出与回报不成正比。

我觉得服务站在细节上的处理不够细致，作为提供服务的组织，这点是很严重的，因为细节决定成败，细节处理不好，让客户对我们产生不信任感，我有如何扩大自己的业务呢？

在接下来的时间，我会努力解决自己所存在的问题，在服务站内更加积极工作，踊跃提出自己的意见，积极融入集体，努力提高服务站的工作质量，尤其是细节方面的工作，扩大服务站的影响力，将“做小，做精，感恩，回报，责任”永远记在心中并以此为目标不懈努力。

**快递柜员工作总结9**

培养一种对待工作认真、负责的态度，适应工作时的基本作息制度;为今后正式工作打下基础。

实习主要内容：

一、接听顺丰速运公司客服热线中1号键接单和咨询业务;

二、受理新客服下单业务，为新客服建立详尽的系统信息：具体的发件地址、联系方式等，同时通过系统匹配合适业务员，尽快上门收取客户快件;

三、通过电话与老客户核对发件地址、具体的联系方式和联系人，同时，安排地区同事尽快收取客户快件;

四、受理客户催收快件、取消发件等业务，帮助客户解决发件环节上的一系列问题;

五、解答客户有关公司业务上的一系列疑问或是客户的咨询，如：有关运价、可收送范围、收送的时效等;

六、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识;参与公司有关的新业务知识方面的培训;参与与公司员工及领导的沟通活动等。

实习总结(可另附报告)：

实习单位简介：

顺丰速运(集团)有限公司创建于1993年，总部位于深圳，是国内、高速成长的物流速运企业。主要经营国内快递业务。十五年来，顺丰速运以成为“最值得信赖和尊重的中国速运公司”为发展目标，不断引进科学的管理理念和方法，提升技术、营运和管理方面的核心竞争力，创建先进的实物流和信息流双重网络，实现了对快件的全程监控和自动化管理，努力为客户提供优质、安全、高效的速运服务。

成都呼叫中心(四川顺丰通讯科技有限公司)属顺丰速运(集团)下属全资子公司，主要承接华中、华北话务集中呼叫业务，工作职能为：接单、查询及受理投诉等内容。中心于\_\_年底开始筹建，\_\_年3月24日正式运营，每月均有一至两批客服人员新入职。到现在已经达到三百人以上的规模，其优质的服务和高效的管理，已让其成为国内呼叫行业中的佼佼者。

实习过程的简单回顾：

\_\_年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了四川顺丰通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于顺丰公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍;有关客服工作的基本业务规范的要求的学习;公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等;有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用;如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对;了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听4008111111热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于8月27日结束，8月28日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

**快递柜员工作总结10**

时光荏苒，光阴如梭，参加金融工作已经一年有余，在大思想纲领的指导下，在各位同事的帮助下，我认真学习，端正工作态度切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上努力工作，真诚服务客户，在平凡的工作岗位上实现自己的个人价值。现将去年20xx年工作情况具体总结如下：

1、首先作为一名银行柜员，做好自己分内工作，上好每天的营业班，办好每笔业务，热情对待每位客户。其次，作为一名银行会计，认真核对每笔账务，每个存贷款账户，确保工作中少出差错。

2、积极学习金融知识，强化个人业务素质。深刻认识到业务知识与技能的重要性，只有充分掌握各类知识，并灵活运用各项技能，才能使工作得心应手。做到优质文明服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，它时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，切实帮客户解决问题。

3、团结奋进，共同营造良好的工作环境。在工作中，我能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进;在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全行经营目标的顺利完成而尽心尽力。

4、增强防范意识，杜绝安全隐患。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款、帐、证、表、卡的按时入库，坚持做到一日三碰库。值班守库期间能够严格按照农商行的要求，认真落实各项防范措施，熟记各项预案，熟练把握、使用好各种防范器械，做好反锁检查工作。当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动向上级汇报，能够时刻保持清醒的头脑，增强安全防范意识，并确保值班守库二十四小时不失控，保护支行的财产安全。

回顾一年的工作感觉自己仍有不足之处，主要表现在以下几个方面：

(一)业务技能尚不娴熟，有待强化，需要用下班时间多看书，多练习。

(二)对于综合系统操作尚不成熟，遇到复杂业务可能会手忙脚乱，需要多看书，多咨询。

总之，一年多走来，在领导和同事们的关心帮助下，我的各个方面都有了进步和提升，业务技能也有了不小的提升。虽然在其它方面还存在很多不足，但在今后的工作中我会认真弥补自身不足树立正确的服务观念积极学习业务知识，提高自己的业务技能。严格要求自己，发扬长处，弥补不足。以饱满的精神状态迎接20xx年新的挑战，向同事学习，取长补短把工作做得更好。

**快递柜员工作总结11**

一、实践目的

(一)体验社会，锻炼自身生存能力。

(二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

>二、社会实践内容

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。一个客服人员的工作，接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程，所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。

**快递柜员工作总结12**

经过又一年的物流管理工作，内心不禁感慨万千，回顾物流全年的工作历程，既有辛酸的汗水，也有进步的喜悦。过去的一年在公司各部门的配合支持及部门员工的共同努力下，顺利完成了全年的各项工作任务，现将我部门一年来的工作情况汇报如下。

一、配送

1、相比\_\_年-年我们公司销售在整个大环境不景气的情况下有所下滑，在配送这一块我们配送司机的薪水多少主要是取决配送的商品来计提成的。其实可以发现我们的司机不愿每天呆在家里，情愿多送货多做事来增加收入。

2、20\_\_年我在司机计算提成这一块要求收营员做好司机每天的配送单统计，做到货物配送单的合理安排，避免了以往司机大笔金额货物配送时抢单、抢送的局面，维护了司机之间共同利益和部门员工团结关系。

3、门店有时催送货比较急，货物量又比较少，路比较偏远，我们送货的原则是分线配送。有时候一个地方的货比较多，司机走几分钟后又报了一家货被叫回来，这样来回几下我们的司机也有脾气，这样既浪费人力又浪费物力。还有一种情况就是货不多比较偏、又要得急，我们部门又要考虑油耗、费用的问题。所以说物流部门需要门店的配合，尽量给顾客做好解释工作。

4、出货、装车司机按出库单对单对货核对，必须要求司机本人当面做好商品的二次核对。

5、加强与各部门的衔接沟通，有效发挥公司现有车辆人员优势，把一些比较急的、数量不多的小货尽量让客户顺路带走。

二、人员要求与管理

1、20\_\_年初公司给物流管理部的人员编制是8人，实际在岗人数一直没有达到要求。

2、由于人员的流动性大，一直以来是困扰部门工作开展的大问题。作为我部门员工的工作要求，虽然技术性不高。但作业强度大，体力要求比较高，也需要勤劳好学，做事责任心也要求高。自己必须要了解自己的下属，包括他的人品、性格、爱好、处事作风、工作能力等诸多方面，针对不同性格、不同年龄段、不同能力的人应该分别予以不同的管理方式、做到人尽其才，物尽其用。同时要关心自己的员工生活，除了批评外还要多加鼓励，以及对其的信任，让他体会到领导层的关心与器重，让他知道我们不但是上下级关系、同事关系，我们还是互相支持、关心的朋友关系。当然，作为管理者，同样要在员工面前树立自己的威信。这种威信不是靠恶语批评，也不是靠一味的做老好人树立起来的。你需要的是一个团队的力量，你需要说你好的人的支持，你同样需要说你坏的人的支持。

三、车辆的管理

1、定期对配送司机进行车辆人生安全防范意识培训讲解，定期做好车辆内外清洁卫生。

2、严格控制部门内车辆费用，合理有效安排配送路线。

3、严格要求配送员填写出车记录：如出车时间、行程、地点、事由、驾驶人签名，做到有出车就必有出车记录，做到保存全年的出车记录表。

4、对全年车辆的费用使用情况做表格化存档：如车辆维修零件费用、保养、加油的时间、行驶公里数都有记录，做到部门内有数据可查，明确保养周期、时间。

5、坚持秉承小问题自己动手解决、大问题送修自己买维修配件的原则，节约控制部门车辆费用。

四、工作回顾与展望

1、20\_\_年不知不觉在指尖慢慢逝去，20\_\_年迎面而来。回想过去，展望未来!有进步的喜悦，亦有工作中失误的愧疚。用心总结工作当中的利弊、得失。

2、认真履行工作职责，在新的一年里，物流部将为公司的发展做到尽心尽力。

**快递柜员工作总结13**

20\_\_年，我社在市联社和镇委、镇政府的正确领导下，按照年初的总体部署和工作要求，认真执行党和国家的金融工作方针政策，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，较好地完成各项工作任务，取得了一定的成绩。现将年度工作情况具体总结如下：

取得的工作成绩：

截止12月底，各项存款余额达万元，较年初净增万元;各项贷款余额达万元，较年初净投放万元，存贷比例为%;清收盘活不良贷款万元。截止12月底，我社实收贷款利息万元，比去年增收万元，实现盈余万元，比上年同期增盈万元，经营效益明显提高。

采取的主要工作措施：

1、认真谋划，积极增加储蓄存款

增加储蓄存款是我社的一项主要工作，我社认真谋划，积极活动，切实做好组织资金工作。

一是落实组织资金工作任务。年初，我社就及时召开了组织资金工作会议，将存款任务目标层层分解到月，细化到人，做到了存款工作早安排，目标早明确，措施早落实，成效早实现。同时开展了以组织资金为主要内容的劳动竞赛活动，迅速掀起了一场人人为先的组织资金高潮。

二是强化公关，加大对公存款的力度。我社把对公存款作为一项突出工作来抓，专门成立了公关小组，在摸清当地各行政企事业等部门开户分布情况的基础上，加强与财政、卫生、学校、村委等部门的联系，突出抓好以基本户、系统户、财政户的对公存款，努力稳老扩新，突破性地抓好了私企个商、群团组织、行政事业等客户的资金组织工作。通过内引外联，强力公关，全年组织对公存款\_\_万元，比去年增加\_\_万元。

2、做好优质服务，提升信合形象

做好优质服务，提升信合形象，永远是我社的永恒主题。今年，我社在以往良好服务的基础上强调要做好优质服务，提升信合形象。做到创新服务内涵，建立健全了《信用社窗口规范化实施细则》，统一规范了营业窗口临柜工作秩序和员工行为及业务操作程序，实行了统一挂牌上岗，在全社推出了微笑服务、电话服务、代办服务等温馨化服务。通过这些措施的实施，我社基本做到了优质服务，客户对我社的服务满意度比过去有明显提高，为我社业务的发展开辟了良好的前景。

3、真抓实干，清收盘活工作成绩显著。今年我社真抓实干，把清收盘活工作作为重中之重来抓，突出盘活重点，全力开展清收，取到明显成绩。

一是明确目标重点收。今年来，为抓好清收工作，我社根据辖区贷户实际，确定了清收重点，及时制定清收方案，落实了清收责任制。做到了能落实债务的就落实，能完善手续的就完善手续，需要走法律程序的就立即依法起诉，取得了突破性成效。今年来，共完善落实贷款笔，盘活不良贷款万元。

二是依法承接债务收。

三是连带责任追究收。

四是以物抵贷依法收。

五是依法起诉强制收。

针对农户小额不良贷款，我社采取集中起诉，强制清收。

4、加强内部管理，防范金融风险。

一是开展了警示教育活动，重点突出了遵章守纪和依法合规经营教育两个重点，增强了职工依法合规、照章操作的思想意识。

二是加强党风廉政建设和廉洁自律工作，增强了职工的政治意识、责任意识和廉政意识，切实做到清正廉洁，不违记违规。

三是深入开展了案件教育和行为规范大整顿活动。为促进信用社稳定健康发展，严格进行了职工自查、职工互查和组织排查。为确保整顿的深度，我社严格对存款、贷款、结算、抵押物品、空白重要凭证、库存现金以及内外帐务、帐户管理进行全面的检查、核对，对重点岗位人员了进行严格的审查，防止了案件隐患的存在。

四是加强了安全保卫工作，实现了全年安全经营无事故。

存在的不足问题：

20\_\_年，我社在全体职工的共同努力下，各项工作虽然取得了一定的成绩，但还存在一些不足的问题：

一是储蓄存款增势不强，组织资金工作力度需进一步加大;

二是内控制度尚待进一步完善;

三是信贷管理还需进一步加强和提高;

四是职工综合素质有待进一步提升。

20\_\_年工作思路

1、多策并举，力争储蓄存款稳步增长。

2、继续立足服务三农，积极支持建设社会主义新农村健康持续发展。

3、强化约束，确保信贷资产质量实现新的提高。

4、进一步建立内控机制建设和安全保卫工作。防范经营风险，确保安全经营无事故。

我社认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，取得了较好的成绩，但是与上级领导部门的要求，与人民群众的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我社要继续加强学习，提高自身综合素质，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把各项工作提高到一个新的水平，为服务地方经济建设和社会事业发展做出应有的贡献。

**快递柜员工作总结14**

转眼间，20\_\_年已经过完，随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风雨里的艰辛中也体会到了本职工作的快乐。每一次领导的鼓励，以及同事们的关怀就是最大的快乐，我将通过快递员第四季度工作总结来向大家汇报下我的工作：

三个臭皮匠赛过一个诸葛亮，在现任班组长的带领下，全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，我在这个团队里是个兵同样也是个骄傲的兵。公司也不断提供机会给予培训、锻炼，先后从转运组派遣至进口自学习、实习使业务水平和专业知识短期内得到迅速提高，对业务有了很大程度的了解。在这个大团队里我也是自豪的兵，深信EMS全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。

在很多情况下容易出现迟到的现象，虽然大部分情况下，是因为家庭事务的纷扰。但本人非常了解，企业管理的完善程度取决于制度，俗话说“没有规矩不成方圆”，必须在制度约束的同时，进行自我约束，自我提醒，争取把握住工作、生活的平衡点。

认认真真完成领导交给的每一项任务，这是一个企事业单位员工必须具备的，此项我还有所不足之处，有待改正、进步。需要从一个封发人员向一个好的速递业务员转变，把每一天的工作任务当作自己进步的阶石，领导的安排就是冲锋号，第一时间做好班次的跟进。我服从了也更加懂得服从的意义和重要性。

工作中还是会有很多的不足：

1.工作细心方面还有待进一步提高，充分认识“处处留心皆学问”的道理。

2.理论水平和工作能力上还略显不足，需要在学习中成长。

3.和同事之间的沟通还不够融洽，需要进一步改善。

4.个人修养、基本素质需要进一步提高。

5.工作的主观能动性还需要进一步提高。

在今后的工作中，我将在物流公司领导的正确领导下，继续以人为本;牢记公司的宗旨，突出重点，狠抓落实。

**快递柜员工作总结15**

回顾xx年，我在xx分社工作天，在营业部工作天，这xx天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力。

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

**快递柜员工作总结16**

在20\_\_年，我满怀着对银行金融事业的向往与追求走进了农业银行心水支行，在这一年里，我释放了青春的能量，特点燃了事业的梦想。

时光飞逝，来心水支行已经整整一个年头了，在这一年中，我的人生经历了很大的变化。在工作上，在学习上，在思想上都逐渐成熟稳重起来。

在心水支行，我从事着银行里最平凡最普通的的一份工作—柜员。也许有人会说，普通的柜员很普通，很难作出一番事业。但是我要说不，在柜台上只要勤奋努力一样可以干出一番辉煌的事业和成就。

卓越始于平凡，完美源于认真。

我热爱银行柜员工作，把它作为我事业腾飞的一个起点。作为一名普通的农行员工，特别是一线服务员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行优质服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情去用心真诚的服务顾客，以自己积极热情的工作态度去赢得顾客的信任。

在农行员工中，柜员是特殊的职位，这是因为他是直接面对客户这一群体，柜员的日常工作虽然是繁忙而单调的，但是柜台是展示农行形象的窗口，面对需求不同的各类客户。柜员要熟练操作技术、热忱服务客户，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚和热诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!

为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律。

**快递柜员工作总结17**

转眼间20xx年快要结束了，在这一年里在银行领导的带领下，在同时们的共同帮助和自己的努力奋斗拼搏中完成了这一年的工作任务。下面是工作总结。

>一、做好工作任务

在这一年中，我始终把工作放第一，围绕工作做好安排，领导和上级安排的工作任务都会认真负责，做好工作，把工作做细做好，任务安排下来不会直接动手而是会把工作做好安排，把时间规划好，需要同事协助工作的一定会及时与同事沟通，每天按照工作安排进行工作，保证工作合力，能够很好的完成工作中的任务，把任务做全，把工作做好，对每天的工作都要作分析，总结通过动脑钻研，把工作更有效率的做好，在规定时间内完成所有需要完成的工作。

>二、努力学习积极进取

银行工作学好时刻努力，不断向前看，更要注意努力学习，因为只有学好才能够做好，我们银行的业务很多，还有很多的专业知识，和业务知识，这些知识很多都是我没有掌握的需要我时刻牢记要把这些知识学好，只有努力付出，才能够学到东西，每天都抓紧时间，工作忙碌，只是给自己找借口，我会利用零碎的时间学习，通过一点点的积累，每天坚持让自己的学习的东西牢记在心，通过记忆和理解，在通过工作不断巩固，不但注意学习，并且也会积极参加银行的培训，把知识掌握牢靠，在去工作中实际操作，光学不用，等于零，只有学的好用的好才是我们的目的，因此会把知识和实际联系起来，用到平时工作中，成为自己工作的武器，提升工作效率。

>三、用好的服务服务客户

在银行工作每天面对的客户都是非常多的，经常会出现客人爆满的现象，对于这样的现象我会组织起其他所有人一起排队，让工作有序的进行，避免在混乱中让客会的信息悲切去做好工作的安排与合作，对待这些客户我都是非常有礼貌的与他们打招呼，每次都是用微笑与他们交流，每次都很认真的工作，用真诚的服务，用耐心的服务去给客户提供良好的体验，让每一个来到我们银行的客户都能够开心的离开，对于客户遇到的一些问题，就算不是职责内的事情我也会尽力，帮助客户解决，会真心的去帮助，为客户考虑，做好自己的工作的同时提供帮助，减少客户烦恼。

>四、回顾问题

工作中出现情绪非常不好，因为一点出现这样的情况，自己容易冲动，没有多少耐心，更做不好自己的工作，甚至会因为客户的叨扰让自己烦心，忍不住与客户吵起来，有的客户会没事找事感觉是在找茬，让自己原本不能平静解决，容易把事态扩大，自己的专业水平不够有，时候会被客户询问的哑口无言，这些问题虽然都不算大但是都不是好解决的，我会在以后通过中克服。

工作让我成长，同时也让我知道责任，我是银行的一员，就要做好这颗螺丝钉，不断提升自己，做好自己的工作为银行的发展提供力量。

**快递柜员工作总结18**

只有运输搞好了，才能更好地与外界接轨。从我接触快递组长这份工作开始，就意识到这份工作的重要性，确保公司运输问题。要做好这份工作，需要认真，踏实，细致，耐心做事，还要学会与人沟通，协调。一年下来，我认真做了以下工作总结。

一、整合出货计划，选择运输方式

作为一个快递组长，不是只是寻找物流公司把货出出去就可以。而是要多方考虑，实现降低运输成本，提高企业运输效率。

每天公司都有货出往全国各地，不同客人货量不一样，选择的运输方式和物流公司不一样，运费也是不一样的。因此作为一个快递组长，首先应该整合公司内部出货计划，把握运输的大方向，制定运输发货计划，根据业务要求，确定好运输方式，再找专线或者有区域优势的物流公司报价。目前，许多物流公司价格都没有一个具体规范的，所以货比三家是需要的，认真详细询问各家物流公司的价格，服务，处理问题等资料。

二、选择物流公司

首先还是应该看重物流公司的资质，避免运输上出现问题，反馈和投诉处理很慢，如果出现理赔没办法理赔等情况，然后才是考虑运输价格问题。通常说来，专线物流公司要比非专线的有优势，但是也不是很确定，要具体分析，有的虽然不常走的转线，但与他们配合的其他物流公司有走，其实可以帮到快递组长找到价格更好的物流公司。因为关系介绍，因为长期合作等原因，会使得这方面更有优势。

三、督促车间按时交货

只有车间能按时交货，运输时间才能按约定的进行，因此作为快递组长，不管是与跟单人员还是车间负责人，都必须确认准确的发货时间。如生产有异常，及时与物流公司和客人做好协调工作。

四、跟踪到货信息

货物顺利装车，不代表能够顺利送到客户手中，因此需要快递组长及时跟踪到位。货在什么地方，预计什么时间能到，可提前告知客人和业务。如遇到天气或者自然灾害等原因导致延长时间送货，快递组长可提前跟客人说明，并告知预计到货时间，也上报公司相关人员，避免大家不必要的紧张和担心。

五、处理到货问题

货到了以后，请客人点清数量再签字。切不可不点数就签字，如果有出现少货丢货，及时与司机确认，并通知物流公司负责人处理，双方当场确认如何解决问题。如果合同有规定赔偿事宜则按合同办理，如没有，用行业规则来处理，再没有，双方共同协商。

总结的这些要点都是作为一个快递组长应该做的基本工作，但实际操作中，快递组长是公司内部和客人的连接纽带，快递组长需要与公司财务，业务，生产，仓储等部门配合，也需要与客人沟通到位，才能实现按时按需运输。

**快递柜员工作总结19**

今年我在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在任何岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

>一、自觉加强理论学习，提高自身素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加各项学习活动，并注重自学，认真学习农业银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，我参加了个人理财师资格的考试。在学习中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了角色。通过我行提出的“将农业银行打造成区域市场内客户首选银行”，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了农行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

>二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

在分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

1、在分理处工作期间，拓展了优质客户XXX户，新增存款XX万元，签约三方存管XX户，营销贷记卡XX张，销售保险XX万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己努力贡献了一分力量。

2、在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

（1）、通过对客户的深度挖潜，着力为客户提供人性化服务，“急客户所急，想客户所想”，在我和大家的共同的努力下，我们已经成为了客户情感上的朋友、财务管理的顾问、业务发展拓展的源泉、产品发布的渠道。现在以营销为主题、以产品为纽带、以理财为特色，细分服务群体，找准服务定位，加强服务沟通，维护客户关系，真正让客户喜欢农行，喜欢农行的产品及代销产品。在年的下半年成功销售保险趸交XX万元，期交XX万元，营销借记卡XXX张，注册个人网银XX户，电话银行XX户，手机银行XX户，签约三方存管X户，开通短信通XX户，销售本利丰XX万元，销售基金X万元，揽存XXX元，为X分理处完成各项计划贡献了自己的一份力量。

（2）、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，低柜柜员也算作客户经理一类。因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

1、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

3、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

**快递柜员工作总结20**

时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的xx年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将全年的工作进行如下总结：

>一、勤奋敬业方面

我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

>二、业务知识方面

我刻苦钻研对私储蓄业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，在新系统不断更新上线的情况下，第一时间掌握新业务，熟练操作新系统。在实际工作中，牢记x行长的教导，办理业务时面带微笑，举手招迎，总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。

又在行长的带领下我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。

>三、工作态度方面

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。

>四、对待客户方面

对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供质的服务。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工。

回顾这一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，看传票的时候还是不够仔细和认真，个别工作做的还是不够完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。

在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为中行的发展添砖加瓦。通过这一年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之所短，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

**快递柜员工作总结21**

20xx年已过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，进步专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况总结如下：

>一、勤奋努力，爱岗敬业

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近笔，日均业务量近笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

>二、团队协作，共同进步

银行工作需要的是集体合作，一个人的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保存地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务水平才能上一个台阶。

>三、强化业务学习，进步本身综合素质

我积极参加金融业相干各项考试。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热情、对同事关心友爱，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20\_年的工作中再接再厉，与银行共同成长。

**快递柜员工作总结22**

一年来在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自已的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况总结如下：

>一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度</str

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！