# 美团线上工作总结(共3篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-04-29

*美团线上工作总结1实则异常繁杂、琐碎，配送中心工作看似简单。若要准确、及时的完成配送任务，员工不但要有较高的工作积极性、创造性，还要有娴熟的业务本领。为此，配送中心不断加强员工教育培训工作，通过日常学习，引导员工要严格遵守员工手册规定，按时...*

**美团线上工作总结1**

实则异常繁杂、琐碎，配送中心工作看似简单。若要准确、及时的完成配送任务，员工不但要有较高的工作积极性、创造性，还要有娴熟的业务本领。为此，配送中心不断加强员工教育培训工作，通过日常学习，引导员工要严格遵守员工手册规定，按时上下班，不迟到早退、不矿工；工作时间不擅自离岗，串岗，聊天，打瞌睡，打牌，酗酒，抽烟，吃零食，干私活，写私人信件，不能私自外出；工作时间认真负责，严守操作流程和作业标准，减少损耗，提高品质，增加生产；上班提前到岗，打扫卫生，做好当日各项准备工作；同事和部门之间互相合作，互相理解，团结为重。同时，配送中心不断培训员工，引导员工积极学习配送业务知识，熟练掌握超市商品的各种分类和配送常识。长期的教育培训中，员工们工作纪律性、积极性、创造性显著增强，配送效率显著提高，为顺利完成全年配送工作打下了坚实的人才基础。

**美团线上工作总结2**

配送中心及时召开员工会议，安全是配送中心一切工作取得成功的前提和基础。全年。多次强调安全工作在配送工作中的重要性，并研究制定了年度安全工作要点，并以此为主线开展全年安全配送工作。

进一步明确了部门、主管和员工在配送工作中应负的义务和责任，一是认真落实安全配送责任制。配送中心主管与全体员工签订安全责任书。明确了各岗位的安全配送责任，保证安全责任具体到人、岗，确保安全配送责任制得到落实，提高了全员进行安全配送的责任心。二是完善安全制度，重视基础管理工作。中心结合配送实际，修订和完善了安全管理制度》和《事故应急手册》不断完善各种安全管理规章制度，不断规范安全配送行为。三是时刻确保仓库安全。定期和不定期检查发现和排除事故隐患，库房内严禁带入火种，不准任何人在库房内吸烟，不准在库房用任何电器具。库房内必须配备合格的保管好钥匙，消防器材。严禁丢失，出门必须落锁关灯，严禁非仓库人员进入库房，保持室内干燥，卫生，经常通风。四是确保人员安全。

进行配送工作中货物要合理安排，尤其在堆放高架货物时一定要摆放整齐，以免滑落砸到配送人员，装卸货物的时候工作人员要注意自身的安全。通过完善、有效的安全管理，配送中心全年实现零事故安全配送。不断做大做强配送中心。

饿了么骑手的规章制度

1、员工必须遵守上下班时间，到指定办公地点签到，不得无故迟到、早退或者旷工。遵守考勤制度，上岗前检查个人仪容仪表，以饱满的精神状态投入工作。

2、了解晨会内容，以及当天的工作安排，注意事项。 3、检查各自的车辆设施，发动机是否正常运转，是否干净整洁，并清理污垢擦拭。

4、公司允许员工按实际需要申请病假、事假、婚假、丧假，每个月请假2天以内的基本工资整月发放，请假2天以外，一天扣除50元一天，请假休假必须提前1-2天向站长、经理汇报备注，经同意后批准。

5、骑手上班每个月不迟到不早退奖励满勤奖金50元，未请假或者无故离岗者按旷工处理，旷工50元一天，月内旷工累计三天（含）以上扣除全部工资。

6、按照所定工作岗位、区域、面带微笑，无论何时何地见到客人必须礼貌点头微笑并亲切致意。

7、给顾客送餐上门时，要严格使用礼貌用语，如：您好我是饿了么外卖XX号骑手，您的外卖到了请查收，祝您用餐愉快。

8、为用户送餐时，观察用户的用餐备注，对客人的要求、带东西尽量满足用户的要求，送上楼的时并带垃圾下楼。 9、对突发事件和顾客投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，先安抚用户情绪，处理不了时，及时汇报上级。（应将投诉控制在最小范围，圧至最低程度，尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决，避免人员的转换，时间拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化）

10、对于用户要求带其他单，送餐人员不可忽视怠慢，必须善始善终的保持优质的服务。

11、骑手在取餐时要核对单号物品数量种类，留意餐品有无异物，颜色气味有无异常等情况，筷子有没有，打包是否打好，如有疑问要及时与商家沟通并处理，否则接手一旦出现任何情况由骑手本人承担。

12、取餐时注意言谈举止，仪容仪表，禁止大声喧哗，嬉笑等有损饿了么形象的行为。

13、骑手的仪容仪表应做到：发前不过眉、侧不过耳、后不过领，发型发式大方，不留须。应保持口腔清洁无异味。14、工作时间穿工作服饰，常洗常换保持清洁，禁止穿拖鞋、背心、染发等

15、骑手应坚持：勤洗手、剪指甲、勤洗澡、理发、勤换衣服、勤洗工服、帽子、不留长指甲。

16、骑手上班期间严禁酗酒、赌博、闹事等。一经发现第一次罚款50元、警告，第二次罚款200元并开除（保险自理）17、骑手不得面对食品打喷嚏、咳嗽、及其他有碍食品卫生的行为等不雅举动。18、骑手在工作期间严禁向顾客索要收取小费，一经发现罚款50元。

19、送餐人员严禁在送餐时对顾客说脏话以及三字经，一经客户投诉第一次罚款200元、警告，第二次当月工资为零并开除。

20、任何人不得以任何理由与顾客发生争吵，并严禁评论和辱骂顾客，一经发现第一次罚款200元、警告，第二次当月工资为零并开除。

21、从顾客下单开始到送至顾客手中不得超时（中午，晚上高峰期特殊情况除外），恶劣天气注意人身安全及配送物品安全。

22、送餐结束后要及时清理卫生。

23、工资制度：骑手因被公司辞退的，工资截止到辞退当日。 24、骑手主动辞职的，未在提交申请报告的期限内办理交接手续的，工资发放60% 25、工装、保险：试用期为3天（七天之内离职工资为零）试用期过后员工上班必须着装统一工服，员工工服无偿使用，给予员工购买保险，做满一年公司承担保险费用，未满一年由员工本人承担保险费用。

26、员工工作满一年，公司提供保险。

27、每月10日之前发放上月工资，形式以工资打卡为准，对自己的工资数目存有疑问可与站长或者经理沟通申诉。 28、离职须提前15日向公司提交书面申请报告，需待公司安排人员相关工作后方可办理离职，未与公司做好相关交接手续强行离职的员工，工资发放60%结算。

29、公司设立奖励制度，设置3等奖励，一等奖金牌骑手200元，二等奖银牌骑手100元，三等奖铜牌骑手50元，考核方式为综合考评得分最高者为一等，以此类推。

30、设立监管机制，不定期抽查员工日常行为规范，对违反规范的员工给予罚款处理，严重者直接开除。

31、骑手去商家取餐要严格使用专业术语，你好：我是饿了么外卖X号骑手，我来取X号餐，核对餐品无异议然后才可离开。

32、对取错的餐品及时归还，如遇顾客申请退餐应自行承担。 33、车辆的使用停放：工作结束后回站点要求车辆统一停放指定地点，按顺序停放，不得乱放.34、规划自己取送餐路线以及时间把控，根据个人能力抢单，做到及时准时的送达，如故意压单抢单造成的超时单、非异单由自己承担后果，公司将会对所产生的损失给予处罚。35、上班期间手机必须保证时常有电，必须配充电宝，高峰期手机不能关机，发生一次每次罚款10元，手机停机了必须尽快的充值话费，避免耽误送餐工作。

36、每一个每人绩效分为100分，两个月绩效分低于60分，清退处理。 37、绩效分可以通过平时的良好表现加分，比如：好的建议，帮助别人。

饿了么外卖冀州站 20\_年3月13日

1. 应用层模型设计简化，将数据固定在一个稳定的数据粒度即可。比如商家粒度的星形模型，同时复用率也比较高。

2. App层的业务表达可以通过视图进行封装，减少了数据冗余，同时提高了应用的灵活性，降低了运维成本。

3. 同时支持“汇总+明细”。

4. 模型轻量标准化，极大的降低了生产成本。

综上所述，在变化维、非预设维、细粒度统计的应用场景下，使用MPP引擎驱动的>>ROLAP模式，可以简化模型设计，减少预计算的代价，并通过强大的实时计算能力，可以支撑良好的实时交互体验。

# 双引擎下的应用场景适配问题

架构上通过>>MOLAP+>>ROLAP双引擎模式来适配不同应用场景，如下图所示：

外卖送餐员岗位职责

【篇1：送餐员制度】

送餐员的规章制度

1、上班、下班必须先到指定办公地点签到，之后才能外出办理各项业务

2、遵守考勤制度，上岗前检查个人仪容仪表，以饱满精神状态投入工作。

3、了解例会内容，及当天工作安排。

4、检查各区域的设施，硬件设施是否运转正常。员工按照自己的需要领取所需物品。

5、按照所定工作岗位，面带微笑，无论何时何地只要见到客人必须点头微笑亲切致意。

6、送餐人员每年必须进行健康检查。新参加工作和临时参加工作的从业人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。7、给客户送餐上门时，要严格使用礼貌用语，轻敲门慢说话

8、为客人服务中，加强眼神服务意识，观察客人需求，对客人的要求、问话必须有及时地应答声。

9、对突发事件和客人投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，处理不了时，及时汇报上级。（应将投诉控制在最小范围，压至最低

程度，尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决，避免人员的转换，时间的拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化）

10、对于结完帐的客人的服务，送餐人员不可忽视怠慢，必须善始善终的保持优质的服务。

11、员工在核对餐点时，要留意餐品有无异物，颜色气味有无异常等情况，如有疑问要及时与领导联系，否则一旦出现任何情况由本人承担。

12、客户结账时，认真核对账单，如果发现客户算错帐时，一定要遵循多退少补原则，一经发现客户多余的钱财没退，立即开除，少收钱的话，需要本人承担全部责任。

13、送餐人员的仪容仪表应做到：发前不过眉、侧不过耳、后不过领，发型发式大方，不留须。应保持口腔清洁、无异味。

14、工作时间穿工作服戴工作帽，常洗常换保持洁净，禁止穿拖鞋，背心。 15、送餐人员应坚持四勤，勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换衣服；勤洗工作服、帽子，不留长指甲。

16、送餐期间严禁人员吸烟，酗酒，一经发现立即开除。

17、送餐人员不得面对食品打喷嚏、咳嗽、大声喧哗及其他有碍食品卫生的行为，以免食品受到污染。

18、送餐人员在工作时严禁向客户索要收取小费，一经发现立即开除。

19、送餐员严禁在送餐时对顾客说脏话以及三字经，一经客户投诉立即开除。

20、任何人不得以任何理由与客户发生争吵，并严禁评论和辱骂客户，一经发现立即开除。

21、上班时间严禁做私事，不得打牌，聚众闹事，一经发现立即开除。

22、送餐结束后，要及时清理卫生。

【篇2：送餐员员工手册】

送餐员工作手册

操作标准

1.送餐员敲门服务规范

? 按门铃的规范标准：按2-3下，停顿5秒，再按2-3下 ? 敲门的规范标准： 3下，停顿5秒，3下

? 送餐地点是办公室的规范：与前台接待或保安联系，并依顾客的要求将餐点放在指定位置 2.微笑并问候顾客

? 致问候语，针对不同情况，使用不通的问候语

? 自我介绍：您好,我是金犀牛的送餐员,这是您点的餐品，请签收 ? 不可进入顾客屋内 3.呈递并核对餐点

? 双手将餐点双手呈递给顾客

? 送餐员拿着送餐单一一读出餐点内容，与顾客确认 ? 顾客特殊需求的内容需做明确沟通

例如：在订单中，顾客需求额外增加的调料包或有赠品，送餐员应明确告知顾客：“这是您额外需要的xx调料包或这是您的xx赠品” 4.结帐并找零（礼貌用语）：

谢谢，一共是\*\*元

谢谢找您\*\*元 ? 开具发票

顾客需要发票时，询问并记录好客户需要开具的发票抬头（公司名称）内容、餐费、客户电话。回店交给送餐协调员或值班经理。? 呈递发票

请将提前准备好的发票双手呈递给顾客：”这是您需要的发票” 5.感谢顾客

“谢谢,欢迎您再次订购金犀牛的餐品，祝您用餐愉快。” 6.返回餐厅

回来后将车辆摆放整齐，送餐箱放回原处。7.不得用任何形式向顾客索取小费

8.每日检查车辆情况，并及时保养。

了解店铺位置及送餐区域

1.本店详细地址：北京海淀区大钟寺西路汉荣家园西门对面 电话：82694253

2.送餐路线的合理安排。

3.不同类型的楼宇或商场快速送餐的方法总结。 4.如何乘坐电梯，有时走楼梯比做电梯快。5.多人协同送餐的方法总结。

通过对餐厅周边环境的了解可更好的帮助我们将客人点购的餐品传递到顾客手中。

【篇3：送餐员的规章制度】

送餐员的规章制度

1、上班、下班必须先到指定办公地点签到，之后才能外出办理各项业务。

2、遵守考勤制度，上岗前检查个人仪容仪表，以饱满精神状态投入工作。

3、了解例会内容，及当天工作安排。

4、及时检查外出工具的正常使用，有问题及时与店内取得联系，行走路线避免逆向行驶，红灯严禁抢行。

5、走单实行先来先走，路线自行优化组合原则，但来回不超过30分钟。

6、送餐人员每年必须进行健康检查。新参加工作和临时参加工作的从业人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。7、给客户送餐上门时，要严格使用礼貌用语，轻敲门慢说话。8、为客人服务中，加强眼神服务意识，观察客人需求，对客人的要求、问话必须有及时地应答声。

9、对突发事件和客人投诉能灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，处理不了时，及时汇报上级。（应将投诉控制在最小范围，压至最低程度，尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决，避免人员的转换，时间的拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化）

10、对于结完帐的客人的服务，送餐人员不可忽视怠慢，必须善始善终的保持优质的服务。

11、员工在核对餐点时，要留意餐品有无异物，颜色气味有无异常等情况，如有疑问要及时与领导联系，否则一旦出现任何情况由本人承担。

12、客户结账时，认真核对账单，如果发现客户算错帐时，一定要遵循多退少补原则，一经发现客户多余的钱财没退，立即开除，少收钱的话，需要本人承担全部责任。

14、工作时间穿工作服戴工作帽，常洗常换保持洁净，禁止穿拖鞋，背心。

15、送餐人员应坚持四勤，勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换衣服；勤洗工作服、帽子，不留长指甲。

16、送餐期间严禁人员吸烟，酗酒，一经发现立即开除。

17、送餐人员不得面对食品打喷嚏、咳嗽、大声喧哗及其他有碍食品卫生的行为，以免食品受到污染。

18、送餐人员在工作时严禁向客户索要收取小费，一经发现立即开除。

19、送餐员严禁在送餐时对顾客说脏话以及三字经，一经客户投诉立即开除。

20、任何人不得以任何理由与客户发生争吵，并严禁评论和辱骂客户，一经发现立即开除。

21、上班时间严禁做私事，不得打牌，聚众闹-事，一经发现立即开除。

22、送餐结束后，要及时清理卫生。

**美团线上工作总结3**

其中x名职工，配送中心共有车辆x辆、人员x名。x名司机。超市共有xx家店，其中市区xx家，外县市x家。配送中心的主要工作任务就是负责外县市8家超市各类商品配送和市区xx家店团购业务。与配送工作任务相比，人员和车辆相对较少，配送中心工作任务相对较重，员工工作压力也比较大。为了较好地完成全年配送任务，人员、车辆等资源有限的情况下，配送中心狠抓管理，向管理要质量，向管理要效益，不断整合各类资源，做到人力资源和物力资源在完成配送任务工作中的最优化使用。

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！