# 快递行业调研工作总结(热门19篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2025-03-21

*快递行业调研工作总结1信息起到连接各物流环节的桥梁作用，如运输信息、配送信息、库存信息、物流市场信息等。运输信息，仅指干线运输，在x年，经常与总部及x物流公司电话联系货源信息，并把信息反馈到分公司，让分公司掌握货物在途状况，提前安排货物的销...*

**快递行业调研工作总结1**

信息起到连接各物流环节的桥梁作用，如运输信息、配送信息、库存信息、物流市场信息等。运输信息，仅指干线运输，在x年，经常与总部及x物流公司电话联系货源信息，并把信息反馈到分公司，让分公司掌握货物在途状况，提前安排货物的销售，更有利于销售业务。配送信息，x物流公司每日跟踪货物的配送在途状况，及时把真实的信息反馈到经营部和我那里，这样加强配送在途的跟踪，更能掌握货物配送状况，出现问题后能加快处理速度。库存信息，保证库存的准确性是根本，因此要求x物流公司每日核对库存，使库存实物与电脑帐、手工帐务必一致。准时给分公司发送库存日报表。物流市场信息，这是了解物流市场动态的信息之一，经常搜集有关物流信息，如运输价格、货站经营状况、物流公司状况、国家物流方面的政策法规等。有了这些信息更能使我们调整物流策略，制定物流工作计划。

**快递行业调研工作总结2**

东风汽车公司(前身为中国第二汽车制造厂)始建于xx69年，是中国汽车行业三大集团之一。主营业务覆盖乘用车、商用车、发动机、零部件、装备等方面。经过近四十年的发展建设，公司已拥有实力强大的研发体系、制造体系和覆盖范围广泛的分销和售后服务网络体系，形成了立足湖北，辐射全国的事业布局。主要厂区分布在、襄樊、武汉、广州四大基地。除此之外，公司还在上海、广西柳州、江苏盐城、四川南充、河南郑州、新疆乌鲁木齐、辽宁朝阳、浙江杭州、云南昆明等地设有分支企业。

近年来，东风汽车公司根据汽车产业发展趋势和自身规模实力的定位，确立了建设永续发展的百年东风，面向世界的国际化东风，在开放中自主发展的东风的发展愿景，并相应提出了打造国内最强、国际一流的汽车制造商;创造国际居前、中国领先的盈利率;实现可持续成长，为股东、客户、员工和社会长期创造价值的事业梦想。目前，公司各项事业已进入全面快速的新阶段，新的发展也必将为中国汽车工业做出新的更大贡献。

此次我们调研了东风汽车公司的一个子公司，即东风专业汽车有限公司。该厂主要生产商用车等各种标准车厢及特定车厢，厂内效益与东风其他厂相比属中下水平，在xx市团委及东风专业汽车有限公司领导的帮助下，我们对该厂现状及发展前景进行了考察，活动进展顺利。

调查过程

7月7日上午，与xx市团委有关人员取得联系，向他们介绍我们此次社会实践的活动安排及希望达到的目的，得到他们的大力支持，市团委组织部蒋部长给我们开出了介绍信，并与东风专用汽车有限公司相关负责人沟通协商，并得到他们的.支持，下午，对即将展开的调研活动安排就绪。

7月9、10日，由东风专用汽车有限公司负责我们在厂内活动的党委工作处负责人喻娇通知安排，在厂内一名老工人和一名技术工人的带领及讲解下参观了厂房，结合我们机械专业的特点特别对工厂内部车铣铇磨等各项工艺的操作近距离观摩，并认真听工作人员讲解各工艺的原理、操作要求、创新点等。

7月13日，在喻娇同志的安排下和厂内老领导进行了座谈。不同于我们在网上查找的资料，听这老一辈人讲述他们的创业史，更加体会到东风汽车公司发展、改革的艰辛与不易。

7月14、15日，和该厂已退休的老职工聊天并从中得到关于东风的信息，从职工的口中了解到了东风的另一面，以及他们对东风的热情和奉献，对领导阶层的意见和建议，使我们了解的东风更全面，更真实。

7月16日，对东风专用汽车有限公司的调研工作告一段落。我们对厂内职工进行了自然灾害防御宣传资料并进行宣讲，结合湖北当地地质情况，我们重点讲解了泥石流的防御。

东风专用汽车有限公司发展历程(四个阶段)

第一阶段：艰苦创业阶段

时间：xx世纪60年代末至70年代末

建国初，国家就已经有了在一汽的基础上再建一个汽车制造厂。经过周密的计划、多次讨论研究和艰苦的勘探，决定于xx69年在建设中国自主的第一个汽车制造厂东风汽车公司(始称中国第二汽车制造厂)。在全国各方力量采取聚宝的方式大力支援二汽建设的情况下，来自祖国各地的技术人员齐聚二汽，克服各种困难白手起家建立新厂。在这样艰苦的环境下，一代二汽人开始了艰苦的创业。据老员工描述道，当时没有铁路，物资先运到丹江口经水路从丹江口水库运抵邓湾;重型设备都是由工人们搬运到工厂房，几十吨的大设备都是人工拉纤，借助木头滚动运到建设工地;建设中的二汽生活非常艰苦，家属只能在丹江口、襄樊、武汉等地暂住。终于，在第一辈汽车人的努力下，二汽投入生产。xx75年制造出的第一个车型是两吨半越野军车(25y)，xx78年开始研发第二个车型。第二汽车制造厂开始在中国汽车制造业站得自己的地位，并开始实现自己的飞跃。

第二阶段：发展辉煌阶段

时间：xx世纪80年代至90年代初期

xx世纪80年代至90年代初期是二汽快速发展、成绩较为辉煌的时期。这一时期，二汽抓住改革开放的先机，大胆探索，勇于创新和实践，挣脱传统体制的束缚，使企业迅速发展壮大。这一时期，二汽汽车产量每年以一万辆的速度递增，综合实力跃居行列之首，并连续多年排入全国工业企业十强的行列。

二汽在xx世纪80年代初，闯过各种难关，以自筹资金为主要手段，于xx83年着手建设襄樊基地。xx86年，全厂形成生产10万辆民用载货汽车的能力。为适应市场经济的发展，xx92年二汽正式更名为东风汽车公司，同时解决了公司长期以来商号与商标不统一的问题。xx93年，东风汽车的经营业绩创历史最好水平，汽车年产销量均超过22万辆，盈利亿元。在这一时期，东风公司分析了国内汽车市场的形势，决定上轻轿产品，并在xx92年与法国雪铁龙汽车公司建立了中发合资企业神州汽车有限公司，共同生产普通型轿车。

**快递行业调研工作总结3**

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。

**快递行业调研工作总结4**

我国民营快递企业可以采取三种策略，以获得竞争优势：成本领先战略、差异化战略和集聚化战略。

1、成本领先战略

成本领先战略又称低成本战略，即企业的全部成本低于竞争对手的成本甚至在同行业中最低成本。如零售行业中的沃尔玛公司一样;成本领先战略的基石是规模效益和经验效益，它要求企业的产品必须具有较高的市场占有率。而价格是民营快递的优势，因此成本领先战略对民营快递企业讲是首要选择，而此战略的主要措施：通过企业并购或联盟扩大企业规模 目前国内绝大多民营快递企业都是中小型企业，在信息网络、经营理念等方面经营成本居高不下，有的企业甚至出现亏损，在同行竞争中处于明显的劣势，这时企业可以借鉴战国时

期群雄争霸时采用的方式通过合纵连横，在商战中即并购或联盟，借助外部力量壮大自己的实力。在乡镇地区和很多工业区，民营快递企业尚未开展业务，而在这些地区业务发展的潜力还很大，实力较强的企业可以通过并购一些地方小企业，那些小企业在局部地区有一定知名度和影响力，从而开拓新的区域，扩大覆盖范围;对于实力小的企业来说，通过与品牌企业合作，可以增大业务量，提高运输车辆的装载率，减少不必要的浪费，实现规模经济，还可以借助知名企业强大的信息网络和成熟的经营理念，加速发展;此外还可以提高自己的信誉度，赢得更多的客户。

优化运输路线减少配送费用 ，民营快递企业的经营成本中，运输费用占据了很大一部分，企业必须降低运输费用才能有效的控制成本，运输路线有决定了有效的控制成本，运输路线决定了运输费用，由于自身缺乏足够的人才和没有足够的咨询费用所以运输线路问题并没有引起民营快递企业的重视。优化配送路线，减少中间环节，可以减少运输路程和车辆节约配送时间，提高效率和服务水平。 对于业务量小的偏远地区，采取转让的方式，将承揽到的快递货物转让给同行，从中收取一定的手续费，没有必要所有业务都自己做，对于有些亏损的路线甚至坚决不做。加大信息化和自动化设备的投入，减少人工成本。

由于我国快递业起步比较晚，发展水平比较低，在信息技术方面和外资巨头间有很大差距，我国民营快递企业还主要靠手工操作为主;我国民营快递企业应该有意识、有重点地去采用一些信息化技术和设备，如管理信息系统、企业资源计划系统、识别技术、自动跟踪技术等。从而不断的提高信息化程度，减少人工操作。购买设备虽然投资很大，但是一次性投入，通过提高效率可以回收，但人工成本却

一定要支出，而且现在趋势是劳动成本在不断的上涨，相比较加大自动设备投入更经济，此外应该引进物流人才，专业的人才工作效率更高，有助于实现低成本领先战略。

2、差异化战略

我国民营快递企业的另一条出路走差异化战略，快递企业提供的产品本质上是服务，而对于服务需求相对于产品需求而言，更需要个性化和差异化，民营快递企业一般具有规模小、管理层次少、机构不平和运作方式灵活等优点。因此业务范围大多是区域性的，这也便于将所有的业务集中在一个范围更好的发挥，这要求民营快递企业为区域用户提供个性化和差异化服务，差异化要求快递企业在提供传统的运输、仓储等产品服务时，向客户提供增值服务。例如将快递的基本功能进行延伸，在配送方面的延伸包括集货、分拣包装、配套包装等。

而事实上许多快递的增值服务部分被忽略了，如果民营快递能挖掘这些潜在的服务需求，实质上就是提供了差异化的服务。而民营快递企业区域性的特征以及灵活的管理运作方式，使其在提供增值服务方面具有一定的优势，民营快递企业应充分的利用这种优势，借助外资快递成功的经验，可以从几方面入手：品牌形象差异化，说到品牌形象差异化，广告与公关自然占到其中的重要地位，电视媒体报纸等宣传手段都可以提高品牌知名度。除此，品牌的命名、定位、包装设计等也是不容小视，由于品牌差异具有一定的“形而上”性质

所以他可以避免科技化带来饿的同质化，而转向知识力的竞争，知识力低的企业更多的是模仿，品牌的提升也难，唯有高知识力的企业可以在差异化、形象化方面取得实质性的突破，而品牌形象差异化一旦形成，就会确立一种消费观念、消费行为模式。在品牌差异化定位时，必须以消费者个性差异化的需求和产品核心优势为导向，建立鲜明的品牌形象，企业必须通过做广告，找形象代言人等形式形成自己的品牌。

例如在5·12地震中顺风快递公司第一时间派自己的飞机为灾区免费运送物资，在消费折心中留下了很好的印象经过十余年的发展，目前在低端市场已呈现“供大于求”的态势，但中高端市场则供不应求，场有基本快递需求要素向安全性、信息跟踪和个性化差异需求时，民营快递更不能停留在原来的简单运输货物领域

而应该贴近市场，不断创新，根据客户的需求提供各种增值服务，包括为大型企业客户代管产品业务、代收货款、签单返还、提供开箱验货服务、网上配送等。 快递的特性决定了公司的仓库大部分时间处于闲置状态，民营快递企业可以和一些大型客户企业签订一些协议为其提供代管仓储业务，当客户有业务时只需一个电话搞定，甚至一封邮件。

这样对于节约仓储资金投入和管理同是节约收货时间，从而到达双赢结果。 对于综合实力比较强的企业，也可以为客户提供综合的物流配送解决方案业务，快递领域已经被瓜分的差不多了，国际快递市场只剩20%，民营快递企业更因根据自身的特点开创新的蓝海，才能避开EMS和外资快递巨头的挤压。

3、集中战略

集中战略是企业选择产业内某个特定的顾客群、某产品系列的一个细分区段或某个地区市场，即选择行业的一个细分市场，通过实施其战略达到挤走竞争对手的\'目的，市场细分可以减少企业间的直接价格战，使行业的竞争者各得其所。

集中战略有两种形式：一是成本集中，二是差异化集中;前者是企业努力在目标市场追求成本优势，后者是在目标市场努力追去差异化。实施成本和差异化战略实际上有一点矛盾呢的，实施差异化战略成本就会上升，因此企业因根据自身的情况选择。

改进措施

1、树立品牌对企业进行定位与包装，逐步形成知名品牌的快递企业。根据自由市场竞争理论，在拥有大量原子型企业的市场中，单一的企业是价格的接受者。民企快递要取得竞争优势地位，靠价格战是绝对行不通的，必须靠差异化竞争战略，做出自己的品牌，让顾客在等的价格水平享受不同于其它快递公司的服务。目前中国快递业中最具代表性的民营快递企业为宅急送和深圳顺丰速运公司。

当它们刚起家时，也是不知名的小企业，但它们十分注重品牌的经营，在短短几年之内，就成为民营快递企业中的佼佼者。当然品牌树立还有一段很长的路要走。当前的首要任务是要整合资源，寻找自己的优势所在，如在速度或售后服务方面形成独有的品牌，不断提升自己的实力和品牌，在众多类似的竞争对手中脱颖而出，逐渐做大做强，否则就会面临新一轮洗牌的危险。

2、提升员工素质众所周知，快递业的准入门槛并不高，民企如申通公司许多从业人员都是初中毕业学历。由于门槛低，企业吸引高素质人才的能力有限，导致从业人员的素质整体上不高，由于带来的是企业服务质量和服务意识的不强。

另外，有些货物的丢失如手机，肯定是公司员工所为，所以必须从上到下提高，包括上门服务的收派员的素质，加强从业人员培训学习，提高诚信服务水准，更好的维护广大消费者合法权益。还有就是加强沟通技巧的改进和培养。

总之,在我国快递业迅速发展的今天,民企快递公司如果能充分利用自身优势,克服自身的局限,必将会在未来的快递领域发挥重要的作用。

**快递行业调研工作总结5**

自20xx年春节入职，先后在邮件开拆岗位实习，通过一段时间对工作的了解成为一名交车人员，并逐步成为一名县市封发人员。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，在以往的工作中有很多的不足：

>一：服从。

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。在入职的3年时间里不停的在变动工作环境地点，有时候真的很不理解但还是坚定不渝的完成本职工作。我知道领导这样安排肯定有领导的理由，在未来的工作中也会更加的服从调动。

>二：工作中的不足。

1、个人修养、基本素质需要进一步提高。

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、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。

5、工作的主观能动性还需要进一步提高。

>三：团队。

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。

>四：业务。

要善于总结，要善于在成功提高业务水平的实践中积累经验;善于在失败中吸取教训，努力使之转化为自己的业务水平。www.

要勤学习、勤动脑、勤动手，加紧业务水平提高的效率，更快的了解基本业务。

>五：时间观念。

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。

**快递行业调研工作总结6**

>调查科目名称：

物流产业

>调查内容：

物流企业的现状及未来发展趋向。

>调查目的：

了解物流发展状况，为将来做好准备。

在中国物流领域，通常认为物流即是相关的物资从供应者向需求者的移动。涉及运输、仓储等各层次的活动。美国物流管理协会对物流的定义是，物流是为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始地到消费地的有效流动及存储的计划、实施与控制的过程。它特别强调有效流动与存储，强调信息及管理在物流中的作用，它特别关心运输可见性、库存可见性为，比上年下降个百分点。

根据本次调查的结果，各个行业的物流费用水平普遍有所降低。其中，物流费用率较高的是煤炭、化学工业和水泥行业，20xx年分别为、和54%，均远高于调查的工业行业的平均水平;物流费用率较低的有钢铁、石油石化、有色金属、烟草、纺织行业，都低于调查的工业行业的平均水平。

企业物流业务外包比重增加。这次调查专门对运输业务外包情况进行了调查。调查数据显示，企业运输业务主要靠外包来完成。

20xx年，调查企业完成的2亿吨货运量中，货主企业自我完成的只有亿吨，占总量的33%，委托调查数据显示，这两年我国现代物流业务发展明显快于传统物流业务，物流企业盈利水平明显提高，物流企业服务收费在不断下降。现代物流业务收入增长明显快于传统物流业务。随着物流服务需求的高速增长，物流企业的物流业务收入也相应出现大幅上升。

20xx年，本次受调查的所有物流企业的物流业务收入总额为1694亿元，同比增长34%。其中，配送业务、代理业务、信息及相关服务业务、流通加工业务等现代物流业务收入分别增长、58%、和31%.明显高于运输收入增长。仓储收入增长的幅度。

综合型物流企业收入增长明显快于运输型和仓储型物流企业。按照不同物流企业类型分析，综合型物流企业业务收入增长44%，运输型物流企业业务收入增长36%.仓储型物流企业业务收入只增长。物流企业盈利水平明显提高。20xx年，被调查企业实现利润321亿元，同比增长79%;实现营业税金28亿元，同比增长;产值利润率为，同比提高个百分点;成本利润率为，同比提高3个百分点。

物流服务收费水平普遍有所下降，但运输价格有所上涨。20xx年，物流企业的各项服务收费都有所下降。

其中物流企业的平均货物配送费率为元吨，同比下降;平均货物流通加工费率为325元吨，同比下降。

平均货物包装费率为元吨，同比下降;平均货物仓储费率为元吨天，同比下降;平均货物装卸搬运费率为元吨，同比下降。只有运输价格，受油品价格大幅上涨和国家治理公路超载政策的\'影响，有明显上涨。20xx年，物流企业货物综合平均运价为元吨公里，同比上涨11%。其中，地方铁路运输型企业的货物平均运价为元吨公里.同比上涨，公路运输型企业的货物平均运价为元吨公里，同比上涨。

水运型企业的货物平均运价为元吨公里，同比上涨，航空运输企业的货物平均运价为元吨公里，同比下降。中国物流的发展自20xx年我国加入WTO至今，已经快十个年头了，经过与世界经济长达10年的近距离磨合，从不适应到适应，由约束到自由，中国经济正在越来越明显地烙上世界经济一体化的痕迹。而加入WTO以后，由于服务业市场准入的扩大，也必将使中国物流产业融入全球性物流产业大潮之中，失去了保护伞的中国物流企业将面临世界巨头的竞争压迫，但同时也将拥有一个更加广阔的发展空间。机遇与困难俱在，中国物流在和世界巨头同场竞技的舞台上如何扬长避短、把握住新一轮发展机遇，成为了摆在中国物流企业面前的一道世纪难题。

中国古法有云知己知彼，百战不殆。中国物流企业只有了解了自己和巨头的差距、洞察全球一体化后中国物流的发展趋势，才能在新的竞争和发展中寻求良机，真正快马加鞭地跟上世界的步伐。那么世界物流经济的发展将呈现怎样的趋势呢?记者在走访了众多专家后发现，趋势多种多样、五花八门，但有三大趋势将成为必然，也就是说把握住了这三大趋势也就把握住了未来物流发展的脉搏。

**快递行业调研工作总结7**

不知不觉已经三个多月了，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着公司的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。经过三个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题 ，并积极全面的配合公司的要求来工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为公司的发展尽自己的一份力量。

二 现在是我努力学习的阶段。“三人行，必有我师”，公司中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验和工作行为对于我来说就是一笔宝贵的财富。尽管我只是新人，但是我和其他人一样对工作充满着热情。为尽快提高自己在本职方面的知识和能力，我利用业余时间来学习相关的知识，在短短3个月中理论结合实践让我对中转场的基本运作有了真正的认识，这为今后的工作打下了基础。

在此，希望公司领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢公司领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、业务素质、工作能力都得到了最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

为了顺丰速运辉煌的明天，也为了我美好的未来，我愿同顺丰速运一道努力!努力!!再努力!!!

**快递行业调研工作总结8**

据统计，目前我国规模不等的快递公司有2万余家，快递业务量每年以60—120%的速度递增。20xx年，国家邮政局颁发了5889件快递业务经营许可证，占快递市场90%以上份额的快递企业依法获得了经营许可。但我国快递企业由于进入门槛低、从业人员素质低，同时行业规模较小，行业发展内生动力不足，使得快递市场远远不能够满足网络购物的需求，物流仍是电子商务发展的瓶颈。网络购物异军突起，在给快递行业带来发展机遇的同时，也对其服务能力提出了挑战。高质量的服务和高水平的客户满意度决定了企业的发展。对快递企业而言，客户服务是一个以成本有效性方式为供应链提供增殖利益的过程。客户服务水平的高低，决定了具有相同生产研发能力的企业为顾客提高个性化服务的水平。但是，客户服务作为经营活动中的一项支柱性的活动，必须严格考评其为企业创造的效益（经济效益、社会效益）。有研究表明，流失的客户减少5%，利润可以增加50%；由一般客户产生的利润，通常在供应商-客户关系开始的四或五年中每一年都会增加；即客户流失率减小一半，利润会翻倍。快递客户服务的作用主要表现为:提高销售收入；提高客户满意程度；留住客户；创造超越单个企业的供应链价值。为了进一步了解客户对快递行业的服务的满意度，帮助快递公司改善服务，创造收益,我们特此进行了有关大学生快递市场情况的调查，通过分析调查问卷中的数据，得出客户对快递行业的整体评价，进而发现问题，提出行业改善的建议。

调查结果摘要

随着我国电子商务的迅速发展和网上购物的人数逐渐增多，快递市场呈现出爆发式的发展然而现阶段我国快递行业的服务水平并不能达到其他国家的水平，为了更深入了解其行业服务现状此次就“大学生使用快递基本情况”“快递行业整体满意度”“对快递公司未来发展期望”3个方面对在校大学生进行了一次抽样调查并对其调查结果分析分别从速度、网点设置、服务态度等方面提出了相应的解决方案。

调查对象：海都学院全体在校生

调查目的：了解大学生使用快递的情况,对快递的满意度及其期望，帮助快递公司有针

对性的改善快递公司服务，增加收益。

调查方法：本次调查采用问卷调查法和文案调查法，主要采用分层比例抽样和简单随

机抽样方式确定样本，本次调查需要样本总量为400.

1.除去男女混合宿舍外，我校仍有九栋宿舍楼，从这九栋宿舍楼内，我们随机选取八号女生宿舍楼和三号男生宿舍楼进行调查，从中各选取25个宿舍作为样本。

2.通过咨询宿管人员，了解各宿舍具体情况，包括人数，年级以及所有宿舍总数，从中确定各年级宿舍总数。

3.利用分层比例抽样公式ni=(Ni/N)n,确定各年级所需样本的数量，其中，Ni表示各年级宿舍总数，N表示整栋宿舍楼宿舍总数，n表示每个宿舍楼的样本数量，即n=30. 4.用简单随机抽样法，从各年级宿舍中随机抽取作为单位样本的宿舍进行调查，发放问卷，问卷全部发放完毕后，统一收回。

问卷调查结果分析

我们此次调查总共发放调查问卷400份（见附件），回收问卷375份，回收率94%。在375份回收问卷中有效问卷294份，有效率78%。对有效问卷分析得出以下结果：

>一、快递使用情况

通过调查发现，回收的有效问卷中，男生有143人，女生有151人，通过分析问卷，可以看出，快递行业对学生所在年级和专业影响较小，各个年级、各个专业使用快递情况相差

无几，但是如表反映，学生的月均消费水平对快递的使用情况有一定的影响。

如上表，大学生中大部分学生月均消费水平在600~1000元，其次是1000~1500元和600元以下，很少一部分是1500元以上的。同时，大部分同学使用快递次数为1~2次，没有同学使用快递超过十次。相应的，月均消费水平高的，使用快递频率相对较高，由此可见，月均消费水平影响着使用快递的情况。 研究问卷发现，92%的学生都是通过网上购物时了解到快递的，很少的人是通过其他途径了解的。对于其使用快递目的`，有36%的学生出于网上购物需要，34%出于收发包裹需要，其次是寄送礼品和重要信件，很少的学生用于业务需要。

并且，学生对于快递的使用主要集中在网购和收发包裹上，同学们寄收的物品主要是服饰鞋子类，占92%左右，其次是数码产品，占42%，就男生而言，有56%的学生还用于寄收体育用品,综合以上数据得出，网购和收发包裹对快递行业有很大的影响.

>二、快递服务满意度

对于使用哪家快递，同学们给出的答案也是相差无几的，主要原因有价格实惠，公众形象好，还有就是学校设有相应的网点，收发物品比较方便。由图表一可以看出，同学们普遍看重的是快递的效率、费用及其服务态度问题，然后是理赔问题，这些因素都决定了大学生选择快递的倾向。由图表二可以看出，顾客对快递行业总体态度还是满意的，但是一般满意占48%的高比率，学生们对常使用的快递不满意的原因主要集中在快递效率问题上，这说明快递行业的运货效率应该大大提高，此行业提升空间还有很大，还有很长的路要走。

>三、对快递公司未来发展期望

从问卷结果中可以看出，大学生们普遍认为制约校园快递发展的主要因素是安全性低和宣传力度不够。大学生普遍把货物完好保存放在快递公司应具有素质的第一位，其次是寄送及时准确，良好地服务态度和送货上门，对于其他素质，则要求很少，这说明快递公司在寄送速度、服务态度等方面还有待改进。

**快递行业调研工作总结9**

快递，是指快递公司通过铁路，公路和空运等交通工具，对客户货物进行快速投递。快递的特点是，一个点到另一点，快速方便。近年来随着网上购物的普及，地区间的物流增多，快递行业得到了迅猛的发展，同时作为服务业也提供了大量的就业机会，为我国经济增长贡献了一份力量。现在我院在校大学生达到了17016名，作为大学生消费市场的一部分，快递行业得到了进一步的繁荣。因此我们以校园快递状况为主题，对我校学生进行了部分的随机调查。希望通过调查能够真切的了解校园快递现状。

>（一）活动主题

有关校园快递现状的调研报告

>（二）调研目的

了解学生的快递使用现状，并在了解现状的基础上发现总结影响快递发展的各方面因素、学生消费群体对快递各方面因素的评价以及快递公司应该改进的地方。

>（三）调研方式

>局部抽样调查

>（四）调研时间

>20xx年10月12日

随着网络购物的愈演愈烈，越来越多的大学生加入网购阵营，迅速激发起高校校园师生对快递的需求。这也促进了校园快递的迅速发展，但目前许多高校外围和内部的\'快递企业的运营存在着许多问题，无秩序竞争、低质的快递服务等问题仍不能让师生满意，服务投诉日渐增多，快递业该如何改进？大学生对于快递行业的未来有何看法？根据调研部部门成员对校园周边的快递公司进行实际调查，进行情况汇总，校园快递现状如下:

据调查得知，现今在学院内有快递业务的公司分为有固定代理点和无固定代理点两种模式。

有固定代理点:申通快递、圆通快递、中国邮政、韵达无固定代理点：顺丰快递、汇通快递、中通快递

1）代理点所在地申通快递公司：后街中段圆通快递公司：大校门口中国邮政、韵达：后街后段

2）代理点单日收发快递件数（旺季）

申通：单日收到快递大致150件(只能自己去代理点取，当日不取每天加收一元)圆通：单日收到快递大致100件（只能自己去代理点取还需交3元）韵达：单日收到快递约500件(免费送到各个园区)中国邮政：单日收到快递约10件(免费送到各个园区)

其他快递：单日共收到快递大约30-40件，共计单日收到800件。（皆免费送到各个园区）校园快递市场特点

1）代理点多而杂

针对上述快递公司代理点的所在地，校园快递显现出多而杂的特点。代理点数量虽多，但由于租金问题，店家往往选择施工简易房或与其他商铺共同租用很小的店面来维持日常的经营。地方狭窄简陋，师生难以对其产生信赖感；货物摆放零乱无序，给师生造成以易丢失，安全系数不高的感觉。

2）不稳定性大

单个代理点由于现有的市场份额有限，所赚取的利润同样有限，而在租金和人工费等成本的开支下，净利润额就相对不高的情况。在这种大的背景下，各代理点就会出现经常性换址或经常性更换代理人，乃至于更换营业业务的情况。

由图表反映出来为我们学校师生提供快递服务的公司还是很多，这样多的快递公司让我们同学有了更大的选择空间，也说明了高校的快递竞争激烈，各个快递公司都想占有一定的校园市场份额。在此次调查中发现申通、韵达、邮政这几个快递公司所占的校园份额较多，原因在于邮政、韵达这两个在我们学校设立代理点时间较长，有一定的信誉，再加上它们免费将快递物品送到学校各个园区，这是一个优势；然而中通、汇通也占有一定份额，是因为它们也将快递物品送到各园区，然而缺陷在于没有邮政、韵达在我校师生中影响力大；圆通是因为将同学们的快递只送到代理点并且还要收取同学们3元的附加费。这一系列的快递公司都在育才占有自己的校园市场，这样也给师生选择快递业务提供了便利。

**快递行业调研工作总结10**

xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题xx件，电话咨询余xx余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将xx年工作总结如下：

>一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年xx月，在参加了xx主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务;并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

>二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行;每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

>三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

展望新的一年，我们要积极按照公司和本部门的要求，依照xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务。

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作。

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率。

4、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

xx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使xx年客户服务及各项工作取得新成绩!

**快递行业调研工作总结11**

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。

**快递行业调研工作总结12**

转眼间，20xx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。

**快递行业调研工作总结13**

1.订单下来一式四份(交期)，每个部门一份，包装明细要准确

2.色卡，交期向客户确认追踪到位。

3.与车间及其他部门配合、协调好。

4.按制定的进度计划及相关要求出货。

5.与客户确认相关的出货资料后，整理好单据。

6.协调好生产部门，按客户不同的包装要求，按排出货。

7.将出货资料整理至25号交财务。

要提前学习，要不断加强个人修养。

我们工作、学习了一个阶段后，回顾、检查一下前一阶段的情况，看看有哪些成绩，哪些缺点，把经验和教训找出来，以便今后改进，将这些写成书面文字，就是“总结”。

总结的应用很广泛，种类也较多。按内容分，有“工作总结”“学习总结”“生产总结”等;按时间分，有“年度总结”“季度总结”“月份总结”“阶段总结”等;按性质分，有“全面总结”“专题总结”等;按范围分，有“单位总结”“个人总结”等。写总结时，有些种类往往是结合起来的，如一个单位年度的全面的工作总结。

写总结，一般包括以下四个部分：

一、情况概述。简要地交代一下工作或学习的时间、背景、大体过程和成绩、效果等。

二、主要做法、经验和体会。这部分是总结的重点，可以先讲做法，后讲体会、经验;也可以根据内容分成几个问题，一个一个地写，每个问题既有做法，又有体会;还可以把工作或学习分成几个阶段，按时间顺序来介绍情况，谈体会。

三、存在的问题和教训。问题要提得准确，以便今后去解决;教训则侧重今后要注意避免和克服的方面。

四、今后的努力方向。努力方向要写明确，对下一步工作或学习的设想、安排意见要提得切实可行。

写总结不必非要遵循固定的格式，以上几个部分也不必一一都写到每篇总结里。有的可以合并，有的可以突出，有的还可以省略，这要根据总结的写作目的和要求来确定，灵活安排。

写总结最要紧的是要提出规律性的东西。如果只罗列几条成绩和缺点，那是不够的。一定要下工夫好好分析一下成绩是怎么得来的，缺点是怎么产生的，根本原因是什么，有哪些基本经验和教训，这样把规律性的东西弄清楚了，就能自觉地发扬成绩，克服缺点，使今后的工作或学习更上一层楼。这是写好总结的关键。

自入职以来，我先后在多家快递公司实习，通过这段时间对快递工作的了解，最终成为一名快递组长。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快递工作的快乐。每一次领导的鼓励，以及同事们的关怀就是最大的快乐，以下是我今年的工作总结。

**快递行业调研工作总结14**

这一年来，我们xx公司全体员工一贯秉承“快递我最快、收费我最低、服务我最优”的经营理念，“客户的满意”就是我们追求目标。20xx年，我们通过努力，经历了公司从无到有，从小到大的时代变迁。20xx年，我公司在各级领导的正确指导和关怀下，在总公司经理的坚强领导和有力支持下，竭尽全力，优质、高效、圆满的完成了各项投递任务。

20xx年，公司在市场竞争日趋激烈，交通形势严峻，交通环境极为复杂、职员新手多，技术底子相对低的情况下，克服重重困难，最终完成了全年投递任务。保证了公司平稳快速发展，维护了企业利益和形象，为快递行业发展做出了我公司应有的贡献。在应对一些突发事件、投诉事件中，我公司全体人员都是召之即来、来之能战、战之能胜，精心组织，火速行动，及时满足客户投递要求，都能高水平的完成任务，没有点滴失误。

**快递行业调研工作总结15**

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。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。物流部能够圆满完成公司制订的任务，我作为物流部人员感到非常光荣。

20xx年初公司制定了新的员工考核制度，对完成年终计划有很大的作用，考核制度直接和工资挂钩是体现的公司发展的硬道理，但是事物不是一成不变的，20xx年公司也有新的变化，恳请能改变完善制订出新的员工考核制度，在实践中让公司更好的发展。能奖罚分明，不要因为当月目标金额没有完成就扣员工工资，挫伤员工工作的积极性，而当月目标完成员工没有奖励。应该有奖有罚。因为总的目标已经圆满完成。

20xx年自身存在不足，工作中不够沉稳，不够老练，经验不足，对一些要求比较高的客户不能及时服务到位，感觉有点欠缺，在新的一年工作中加强自己的服务意识，提高自己服务水平。更加仔细认真的完成仓库工作和现场人员加强沟通。

一、20xx年工作计划

1.认真贯彻公司的规章制度

2.加强和现场还有其他部门的沟通

3、工作之余多学习其他部门的业务

4、自学把自己的学历提高一个水平

5、学习会计知识

二、对公司的意见和建议以及各种诉求

1、希望公司能提高员工的福利待遇，一些传统的节日能多发点津贴，旅游地方能更远点。

2、公司应该有奖有罚，不能只罚不奖。

3、我自己希望公司能同等对待同一岗位同一部门员工的工资，相差不要太大。

4、公司能多提供机会帮我们培训，切实提高我们自身业务水平。

20xx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的\'突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20xx年前三季度服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年第四季度20xx年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

20\_\_年，x速递在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态;积极扩大业务规模;精心寻求新产业突破;有效执行项目绩效奖励制度;切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了年初制定的目标任务。以下是我今年的快递组长工作总结。

一、主要业绩指标完成情况

一年来，x速递秉承“集思广益，多劳多得”的工作作风，克服了众多困难，广开营销渠道，严控内外成本，确保利润最大化，圆满完成了公司下达的收入利润指标，实现“时间过半，收入过半，利润过半”的目标。

二、主要工作开展情况

1、稳步发展现营业务

目前x业务收入占比较大，在确保该业务稳步发展的同时积极拓展相应市场，目前分公司已和x公司就x路段配送项目达成初步意向性协议。目前已完成线路勘测，x零售点布局，配送线路设计等前期工作。

2、改变营销策略

x速递认真执行公司领导的指导方针，由公司领导带领部门班子开发大客户市场，让驾驶员在运输配送过程中寻找客户;动员公司内部员工利用自己的信息源开发客户，“三管齐下”的营销策略。认真执行公司领导下达的奖励政策，动员广大员工的积极性，使公司的发展更上一个新的台阶。

3、积极发展新型物流业务

公司领导带领相关部门职员奔赴市场，亲力亲为，积极发展供应链金融业务，涉及钢材市场、矿产品市场、烟酒类市场等，目前已和x钢材市场积极联系，客户有明确贷款意向，希望得到x公司在业务上指导。

4、国际物流业务发展

公司领导经过多方努力在x地区寻找发展到国外的的客户。目前公司领导正研讨，通过地理优势发展双向运输中转专线，已发展的目标客户目前仅x对外贸易。

三、下一步工作打算

认真贯彻公司“转型增效”的总体路线，明确发展思路，从传统物流向现代物流发展，精细化管理人员和设备，节约成本，积极营销。针对这一发展思路，x速递对今后发展应当结合物流信息综合管理平台，精细化管理，节约成本扩大效益。维护目前合作客户，提升部门各员工职业素质和职业道德，提倡“服务优质化、严惩不良化”。继续从传统物流向现代物流的转变发展，开发相应现代物流项目，发展目标客户。继续贯彻施行公司领导提出的“三管齐下”的营销策略，开拓市场、勇闯高峰。

光阴似箭，一晃半年多的物流客服工作结束了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。以下是我上半年的工作总结。

一、严格要求自己，端正工作态度

严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

二、做好资料申报和单证客服工作

一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。做好报关单的申报、打印。报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。

由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在这段时间的客服工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验;对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解;在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力;认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通。

三、审核报关资料并在工作做到及时准确

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的及时性、准确性。

我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业。

20xx年，xx速递在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态；积极扩大业务规模；精心寻求新产业突破；有效执行项目绩效奖励制度；切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了年初制定的目标任务。以下是我今年的快递组长工作总结。

**快递行业调研工作总结16**

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。

岁月如烟，xx年已经离去，回顾过去一年的工作，物流部在公司的得力领导及各部门的配合下，部门的各项工作都在有条不紊的开展，并完成了上年度的工作计划，但在部门日常的各项管理中，仍存在很多的问题，需要不断的改进与完善。现将本部门岗位职责、xx年部门主要工作完成情况、存在的问题及xx年的工作计划报告如下：

**快递行业调研工作总结17**

经过又一年的物流管理工作，公司的物流工作已进入了稳步发展阶段，同时自己在物流管理方面的能力也得到了锻炼与提高。

>一、物流费用。

物流费用控制是一项重要的工作，要用合理的物流成本去实现高效、高质量、高附加值的物流业务是一件很难的管理工作。而我司的物流结构模型是总部集中制，因此控制物流费用，总部必须有一套完善的物流规章制度。通过它来控制各分公司的物流指令下达、物流配送作业，从而控制物流费用。销售量的增加，仓库费用也在增加。随着生产规模的不断扩大，公司对原材料的需求也越来越告，进而对仓储的需求也越来越高，因此今年的仓储费用增加，但是与销售额的比值十下降的。

>二、物流配送

物流配送是销售物流中的关键环节之一，配送时间的及时性，货物的安全性是物流配送作业质量的直接表现。在生，调整仓库货物的堆码，使仓库货物整洁干净，提高仓库面积的使用率。在有条件的情况下，对部分物品，如维修物料、小礼品、宣传单等推广使用货架管理，现在仓库已在使用货架管理，使用后反映比较好。同时，部门不定时到仓库进行检查，督促保管员加强日常的维护。在数据信息管理方面，要求仓库与统计每日核对库存帐，统计与我司指令下单人员核对每日的指令，仓库每周实物盘点。为了加强库存数据的.管理，从10月份开始，每月宝供必须做库存分析。

>四、信息系统管理

信息起到连接各物流环节的桥梁作用，如运输信息、配送信息、库存信息、物流市场信息等。运输信息，仅指干线运输，在八年，经常与总部及j物流公司电话联系货源信息，并把信息反馈到分公司，让分公司掌握货物在途情况，提前安排货物的销售，更有利于销售业务。配送信息，j物流公司每日跟踪货物的配送在途情况，及时把真实的信息反馈到经营部和我这里，这样加强配送在途的跟踪，更能掌握货物配送情况，出现问题后能加快处理速度。库存信息，保证库存的准确性是根本，因此要求j物流公司每日核对库存，使库存实物与电脑帐、手工帐务必一致。准时给分公司发送库存日报表。物流市场信息，这是了解物流市场动态的信息之一，经常搜集有关物流信息，如运输价格、货站经营状况、物流公司状况、国家物流方面的政策法规等。有了这些信息更能使我们调整物流策略，制定物流工作计划。

>五、新一年目标

新的一年，我部门的工作目标如下：目标1：出入库准确率达到，控制积压库存，加快资金周转目标2：

采购货物做到质优价廉，满足客户需要，降低采购成本目标3：

缩短进货周期，避免航空货运，控制物流成本目标4：

不断学习物流采购专业知识、加强产品培训、参加相关技术培训认真负责是每一个库管员的基本职责，合理控制库存数量，特殊货物采购到货后，及时督促订货人员将货物出库是库管员责无旁贷的工作良好地控制库存的保持水平，使库存既不发生匮乏，也不会发生停工待料以及无法交货的情况，避免存货数量过多而导致资金积压、周转困难和增加利息、进而造成持有成本的负担。

采购成本关系到公司销售利润的增长点，采购质量的好坏直接关系到工程验收的进度、客户满意度。我部门的工作重点是明确采购的工作内容：

一是适时适量保证供应;

二是保证货物质量;

三是费用最省;

四是管理协调供应商、管理理供应链。

我们将会从供应商管理入手，合理评估供应商，产品质量、账期、准时到货、售后服务都是考评的要项，不断推陈出新。

物流成本是大家不太注意的一个隐形成本，往往被忽略不计，其实物流成本占据了货物成本较重份额，利润在此又损失了一部份。提前做出采购计划，合理规划采购项目。《请购单》的填写势在必行，请公司各部门给予配合，型号、规格、需要到货日期、有无特殊要求都需详细填写。避免到货后在库内存放时间过长，影响售后服务。

**快递行业调研工作总结18**

一、工作内容

作为一个每天不就是送送货，发发货的人员，又没什么技术含量，无非认识几个字，会骑车，有责任心，勤勤恳恳不就好了吗?其实不然，一个普通的快递员他也有学历要求，除非真的是那种有经验，又或者是特别有责任心，特别负责，有某些特质是老板欣赏的。

二、同事关系

工作方面，不要小看这里的每一个人，这里所有人都兢兢业业、克勤克己、坚守岗位，一切以工作为重，服从上级安排，认真完成上面交给的每一项任务;同事间学习虚心请教，互相学习业务知识，注重团结协作，相处融洽;工作认真主动，按时按质完成本职工作任务。

以下是一个\_\_\_物流公司送货员整理的个人总结：

一、提高思想认识，增强勤劳意识。送货岗位是物流企业中最辛苦的岗位，夏天不管多热都得出去，冬天不管多冷都得出去，道路条件多不好，天气多不好，都得按时按点送到。然而职业可以选择，但职业赋予的责任不能挑选。因此，我们要培养送货员的勤劳意识，一是教育每个送货员要热爱自己的岗位，在岗即要任劳任怨，甘于奉献;二是倡导艰苦奋斗的精神;三是要有成就感，懂得企业发展与自己的付出息息相关。只有为企业付出了，企业发展了，员工才能有更好的晋升控件，企业与员工共荣。这里工作的每个人都自觉在面对困难，克服困难，迎难而上，形成良好的勤劳意识。

二、用心学习，提高送货员的专业意识。送货员处于物流企业的前沿阵地，与顾客紧密相联，一个送货员的一个行为、动作、说话，都可能给企业带来影响。因此必须具备较强的业务意识。也就是说要用心服务每一位客户。对客户提出的问题准确、富有责任的回答，注意说话的语气。把有效的信息及时准确地进行上传下达，以达到协助客户经理协调控制的能力。同时，还要对所要投递的产品计算，判断，车辆、交通安全等知识的培训，让他员工在送货的过程中能从容面对各种问题。

三、企业至上，以人为本，送货员一成不变的工作模式和方法可能会让员工产生疲劳感，失去兴趣，时间一久，员工态度也不好，但是，由于他们与客户面对面接触，是企业与客户沟通的渠道，员工的一举一动也就直接关系到企业的声誉，直接关系到客户对企业的认识，直接关系到消费者、客户对企业的诚信度，直接关系到客户对企业的忠诚度。如有疏忽，客户就会认为这不是个人问题，而是企业的管理问题，直接影响企业形象。所以，要加强送货员从内心深处认识到自己的责任，自觉履行职责，正确看待自已从事的工作，把大局意识提升到一个新的高度。

每一个职业都有它存在的道理，每份工作又承载着相应的责任，目前目前上海\_\_\_物流公司\_\_\_快运分公司是全国名列三甲的大型物流企业，对待员工也是以人为本，感谢每个为物流企业付出的人，每个为上海\_\_\_物流公司辛勤付出汗水的人。

**快递行业调研工作总结19**

20xx年，xx速递在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态；积极扩大业务规模；精心寻求新产业突破；有效执行项目绩效奖励制度；切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了年初制定的目标任务。以下是我今年的快递组长工作总结。

>一、主要业绩指标完成情况

一年来，xx速递秉承“集思广益，多劳多得”的工作作风，克服了众多困难，广开营销渠道，严控内外成本，确保利润最大化，圆满完成了公司下达的收入利润指标，实现“时间过半，收入过半，利润过半”的目标。

>二、主要工作开展情况

1、稳步发展现营业务

目前xx业务收入占比较大，在确保该业务稳步发展的同时积极拓展相应市场，目前分公司已和xx公司就xx路段配送项目达成初步意向性协议。目前已完成线路勘测，xx零售点布局，配送线路设计等前期工作。

2、改变营销策略

xx速递认真执行公司领导的指导方针，由公司领导带领部门班子开发大客户市场，让驾驶员在运输配送过程中寻找客户；动员公司内部员工利用自己的信息源开发客户，“三管齐下”的营销策略。认真执行公司领导下达的奖励政策，动员广大员工的积极性，使公司的发展更上一个新的台阶。

3、积极发展新型物流业务

公司领导带领相关部门职员奔赴市场，亲力亲为，积极发展供应链金融业务，涉及钢材市场、矿产品市场、烟酒类市场等，目前已和xx钢材市场积极联系，客户有明确贷款意向，希望得到xx公司在业务上指导。

4、国际物流业务发展

公司领导经过多方努力在xx地区寻找发展到国外的的客户。目前公司领导正研讨，通过地理优势发展双向运输中转专线，已发展的目标客户目前仅xx对外贸易。

>三、下一步工作打算

认真贯彻公司“转型增效”的总体路线，明确发展思路，从传统物流向现代物流发展，精细化管理人员和设备，节约成本，积极营销。针对这一发展思路，xx速递对今后发展应当结合物流信息综合管理平台，精细化管理，节约成本扩大效益。维护目前合作客户，提升部门各员工职业素质和职业道德，提倡“服务优质化、严惩不良化”。继续从传统物流向现代物流的转变发展，开发相应现代物流项目，发展目标客户。继续贯彻施行公司领导提出的“三管齐下”的营销策略，开拓市场、勇闯高峰。

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！