# 最新仓储物流工作计划(汇总8篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-04-16

*计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。仓储物流工作计划篇一工作计划网发布仓储物流工作计...*

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**仓储物流工作计划篇一**

工作计划网发布仓储物流工作计划报告，更多仓储物流工作计划报告相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一.人员安排

1.根据库房分类库房分为:原材料库、包材库、成品库、收货员。

根据工作强度和工作时间需要原材料库设1人,负责日常事务。

成品库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

包材库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

另设2人负责协助库管搞好库房的日常搬运和清点,各库房来回调度。

二.人员工作职责

1.原材料库管负责原材料的日常事务。包括库房的布局、原材料的收货入库、原材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,量大且常用物品设置垛位卡,小且散的`物品上架存放并设置标签。对于每日收发原材料要准确开具收货单和领料单。根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账、卡片、当日收发应当日登记明细帐,明细帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与事物与台帐三者数量相符。生产车间必须根椐生产计划及仓库库存情况合理确定采购数量,并严格控制各类物资的库存量;仓库管理员必须定期进行各类存货的分类整理,对存放期限较长,逾期失效等不良存货,要按月编制报表,报送领导及财务人员.

2.包材库管负责包材库的收发及日常事务。包括库房的布局、材料的收货如库、材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用小并且散的物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。鉴于包材库工作量大,要清点的货物多等原因,库房设置2人协助库管整理物品。根据工作需要可以在三个库房间来回调度。

3.成品库管负责成品库的日常事物。包括库房的布局、成品的收货入库、成品的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。

成品库又分成品和产成品两类,产成品出库要开出库单同时要与送货员开的送货单核对,并签字定货厂部根据产品规格,结合销售合同定货量,计算原材料与包材的需求量。由采购部实施。

**仓储物流工作计划篇二**

工作计划网发布仓储物流工作计划ppt，更多仓储物流工作计划ppt相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

仓库是企业物资供应销售体系的一个重要组成部分，是企业各种物资周转储备的环节。同时担负着货物流通管理的多项业务职能。对于仓库管理人员来说，必需做好仓库各项工作计划，同时统筹规划工作任务。分配协调人员的具体工作等责任。

仓管的主要任务是：

保管好库存货物，做到数量准确，质量完好，确保安全，收发迅速，面向销售，服务周到，降低费用。

一、仓库管理的目的、现存问题、目标、实现目标的基础

仓库管理的目的

货物的有序保管；库存实时反馈；

仓库目前存在几个问题

（1）库管有人员职责范围不明确，仓库人员缺乏责任感与执行力，仓管的工作职责和工作范围也不清晰明了。

（2）货物未按种类、型号进行有效的分类摆放。无标识，有时完全是靠记忆分辩货物。搬运货物时不太细致，对有些货物应轻拿轻放。

（3）帐的实时性差，货物进入库时未及时登记或登记出入库单每张可能会做几次出入帐，这种情况下帐面数据很难反馈实时库存。

（4）货物的摆放规则不明确。对于货物摆放一直没有一个明确的原则，货物分类摆放的执行也不彻底，出现货物是堆摆放的判断由每个仓管自己来决定。

（5）仓库的货物编码不完整、合理。这样会造成仓库帐面与仓库实物存在偏差，也会加大工作量。

仓库管理的目标

（1）帐、卡、物一致，达到最基本的保管作用；

（2）实时反应仓库的备货情况、实时库存、呆滞货物状态；

（3）实时、系统地反馈仓库所能涉及到的工厂、销售相关数据；

（4）仓库能反映出货物的来货周期、来货的不良率、入库进度、成品的库存走势、出厂成品返修比率。

仓库管理目标实现的基础

（1）仓库流程电脑化，并尽量多的过程数据通过电脑实时、系统反馈出来；

（2）对仓库相关的.数据进行采集，尽量多地将各个相关流程上的数据反馈出来；

相关的计划和进度

1、让仓库相关工作人员意识到仓库的重要性。

传达领导对仓库的重视，阐述仓库在公司工作流程中的作用，让员工意识到自己岗位的作用性。

（2）为组长以上的核心团队鼓劲。

（3）解决所有人员对搬运不满的问题，保证的协调。

2、对仓库的区域进行明确，先实现仓库区域条理化。节约出更大的空间存放货物；进行货物整理，便于货物的查找和统计。

仓库主管的工作重点包括

1、尽量加快物资周转，努力减少库存容量占用，提高物资周转率；

4、物资摆放做到“三清”，“二齐”，“四定位”摆放。

6、每三月对库存物资进行一次盘库清点，对正常损耗、盈亏、非正常损失要登记入帐；

7、搬运机械和动辄车辆符合安全作业要求，电器设备线路符合规定要求。

根据上述职责要求，年度工作计划和总结都要围绕这些逐项进行。

如有必要还应包括组织调整方案、人员培训计划、业绩考核方案等。

仓管主要是根据生产需要、销售情况和厂房设备条件进行统筹规划，合理布局，业务上要实行工作质量标准化，内部要加强责任制，进行科学分工，形成货物流通的保证体系，根具工作的实际情况进行实时有效的改进，不断提高仓库管理水平。

首先作为一个仓库管理者，要明白仓储环节的重要性，清楚自己的工作职责，仓库管理者应组织仓库人员对厂房设备条件统筹规划，合理布局，货品进行分区摆放，分别得出存货实存情况。仓库现场管理工作必须严格按照5s要求和具体仓库保管制度规定执行。应制定相应的仓库管理制度、管理规范、保管方法。

**仓储物流工作计划篇三**

工作计划网发布2024年度仓储物流工作计划报告，更多2024年度仓储物流工作计划报告相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一.人员安排

1.根据库房分类库房分为:原材料库、包材库、成品库、收货员。

根据工作强度和工作时间需要原材料库设1人,负责日常事务。

成品库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

包材库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

另设2人负责协助库管搞好库房的日常搬运和清点,各库房来回调度。

二.人员工作职责

1.原材料库管负责原材料的日常事务。包括库房的布局、原材料的收货入库、原材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,量大且常用物品设置垛位卡,小且散的物品上架存放并设置标签。对于每日收发原材料要准确开具收货单和领料单。根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的`明细账、卡片、当日收发应当日登记明细帐,明细帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与事物与台帐三者数量相符。生产车间必须根椐生产计划及仓库库存情况合理确定采购数量,并严格控制各类物资的库存量;仓库管理员必须定期进行各类存货的分类整理,对存放期限较长,逾期失效等不良存货,要按月编制报表,报送领导及财务人员.

2.包材库管负责包材库的收发及日常事务。包括库房的布局、材料的收货如库、材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用小并且散的物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。鉴于包材库工作量大,要清点的货物多等原因,库房设置2人协助库管整理物品。根据工作需要可以在三个库房间来回调度。

3.成品库管负责成品库的日常事物。包括库房的布局、成品的收货入库、成品的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。

成品库又分成品和产成品两类,产成品出库要开出库单同时要与送货员开的送货单核对,并签字定货厂部根据产品规格,结合销售合同定货量,计算原材料与包材的需求量。由采购部实施。

**仓储物流工作计划篇四**

20-年处室安全生产工作要继续坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，牢固树立“以人为本”的人性理念，加大安全生产保障措施，不断健全、完善各项安全生产管理制度。

为了更好的实施安全生产标准化，保证20-年度本处室安全生产目标的有效完成，特制定20-年度安全工作计划。

一.本部门20-年度安全生产目标

1. 人身死亡事故为零。

2. 职业病发生率为零。

3. 安全培训及格率达到100%。

4. 隐患整改率高于100%。

5. 各类工伤等安全事故，直接经济损失小于5万元

6. 危险品泄漏和环境污染事故为零

二.主要措施包括：

1.落实各级安全生产责任制。处室与公司签订《安全目标责任书》，确定量化的年度处室安全工作目标。处室员工全员签订个人《安全目标责任书》，确保安全责任“横向到边，纵向到底”。

2.加强处室员工安全教育工作。组织开展处室员工《安全生产法》《消防法》等安全生产法律、法规的教育培训工作。定期开展安全活动，每月不少于2次，每次活动时间不少于2学时;班组安全活动每月不少于4次，每次活动不少于1学时。安全活动活动应有负责人、有计划、有内容、有记录。确保安全培训率合格不低于100%，员工参与安全活动率不低于90%。

3.积极开展隐患排查工作。处室定期组织隐患排查治理，每月至少一次。对安全检查所查出的问题进行原因分析，制定整改措施，落实整改时间、责任人、整改资金，并对整改情况进行验证。对无力整改的重大事故隐患，除采取有效措施外，书面向企业直接主管部门报告。确保事故隐患整改率不低于100%。

4.加强作业人员管理工作，特种作业人员持证上岗率100%。特种作业人员定期参加复审，确保作业证在有效期内。

三. 考核内容及考核标准

按照公司制定的安全生产责任考核规定执行，切实落实安全考核制度做到安全考核与经济利益挂钩，强化管理，明确奖惩，责任到人。

**仓储物流工作计划篇五**

一个协作和学习型的团队有利于服务质量的\'提升

2、不断学习更新业务知识

提高职业素养，以满足客户不断提高的服务要求

3、学习深化现场操作“6s”管理

分区划片实行责任人制，做到“事事有人做，处处有人管”，全面提升仓库形象

4、凡事“预则立，不预则废”

5、科学统筹货物仓位

6、优化业务流程，提高业务效率，提升服务水平7、完善货物以箱代库\"操作流程，确保货物安全，避免机械过度搬倒。

8、安全

学习传达公司安全相关规定，认真执行多监督多叮嘱，身体力行确保各方面安全。

建议

1、仓库监控设备合理布局

2、制定细化公司各部业务流程

3、加强公司企业文化建设

**仓储物流工作计划篇六**

仓储实训报告：浅谈现代化仓储管理的发展 浅谈现代化仓储管理的发展 --自动化立体仓储的发展 报告简要：仓储是现代物流的一个重要组成部分，在物流系统中起着至关重要的作用，是厂商研究和规划的重点。当仓储业作为一个业态存在的时候，物流是其实现增值服务的有效手段；而在物流业中，仓储是其不可或缺的一个重要节点。高效合理的仓储可以帮助厂商加快物资流动的速度，降低成本，保障生产的顺利进行，并可以实现对资源有效控 ...

参观实习报告 一、实习时间 20xx年6月15日-20xx年7月3日 二、实习地点 吉林机械制动厂，长春市长久物流，京铁物流 三、实习内容 本次实习主要参观吉林机械制动厂，长春市长久物流，京铁物流，了解这些企业的业务，熟悉业务流徎，对这些企业有初步的认识。 1.吉林机械制动厂 业务流程主要有冲塑、机械加工、表面处理、物品储存。 首先在工作人员的带领下，我们参观了该厂的冲塑分厂，厂房的大门上写着“冲 ...

加强管理健全制度创新超越不懈进取 xxxxx位于豫北历史文化名城xxxx市西北郊铁西工业区，紧依京广铁路，107国道自门前穿过，地理位置优越，交通非常便利。 xxxx成立于1993年，作为中央储备粮代储库，是中储粮总公司xxx分公司的签约单位，担负着国家专项储备粮的储存保管任务。xxxxxxxxxx自成立以来，历经十数年风雨，逐渐发展壮大。目前，xxxxxxxxxx占地 ...

物流设施设备实训报告 20xx年6月26日，学校第一次组织了我们去天华物流有限责任公司实训，我们都抱着十分的热情去等待这次的实训。学校目的在于丰富我们的专业课知识，同时要多参加社会实践，在实践中去发现问题，解决问题，并找出自身的不足，再有针对性的去提高自己。要关注最新物流动态和发展趋势。以过硬的专业知识和实践能力去竞争去弥补自身的不足，只要我们能一直以良好心态和状态去充实自己，就能给自己多一分希望 ...

销售及管理行业职业生涯规划 作为一名即将踏上社会的学生，只有在对自我充分认识与了解的基础上才能对将来有一个更加准确的把握，从而达到一种相对理想的生活和工作状态。以下是我对自己所做的一个职业生涯规划。 第一章 自我认识 一、个人基本情况 20xx年毕业于一所普通高中院校，，高中期间曾多次利用寒暑假时间做兼职工作。 现在就读于青岛职业技术学院，在读物流管理专业，担任学生会勤工助学部部长一职，在班级不担 ...

参观考察学习物流体会 按照区政府的统一安排，十一月五日至七日，我带队到南京参观考察学习物流。分别考察了南京仙林物流市场、江苏顺源集团。参观了仙林的停车场、顺源物流的两个仓库、江宁开发区外向型加工区以及顺源集团总部，拜访了顺源集团的总裁及几个部门经理，对物流市场和物流企业的培育和设立以及运作管理进行了认真学习，收获颇大。­ 仙林物流市场位于南京市栖霞区，处于南京市的东郊，四周高速公路多条，交通十分方 ...

物流专业实习报告 为了以后能更好的适应工作和学习，在连续几天关注的招聘信息里得知了上海xx有限公司，并且知道该公司正在招聘应届大学生 作为物流人才的培养对象，我便自信满满的填上了应聘信息。在经过了初试复试之后，顺利的进入了xx物流（上海）有限公司其 下属单位上海港程储运有限公司进行实习。 1.实习内容 实习单位简介 上海港程国际储运有限公司，该公司成立于1998年5月31日，是中国船舶代理行 ...

稳步发展创新观念-浅论电器物流运作体会 改革开放的市场经济中，零售业连锁发展在短短十年之内，特别是电器连锁企业，经历了质的变革，赢得了意外的成绩与收获。未及庆祝，脱颖而出的电器连锁企业之间便开始了新一轮战役，正当与不正当的营销策略使广大消费群体倍受娇宠，顾客已经真正成为了‘上帝’，现今消费者对商家的要求已经不只是单纯的价格与质量的满足，随着人们观念的转变，买一个灯泡要求送货上门并不奇怪。于 ...

汽车站物流广场招商方案 发展单位:dg市\*\*汽车客运站有限公司 支持单位:dg市\*\*镇人民政府 协助单位:dg市xx投资实业有限公司 \*\*汽车站物流广场座落于有着\_穗莞深重要交通枢纽.虎门港配套产业基地.岭南水乡生态特色镇\_美誉之称的dg市\*\*镇迎宾路 ,地理位置得天独厚.\*\*镇毗邻珠江口,地处粤港经济走廊腹地,正在筹建的穗莞深城际轨道途经\*\*,\*\*不但是莞惠城际轨道的 起点, ...

**仓储物流工作计划篇七**

一. 人员安排

1. 根据库房分类库房分为:原材料库、包材库、成品库、收货员。

根据工作强度和工作时间需要原材料库设1人,负责日常事务。

成品库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

包材库设2人:2人负责日常事务,不分主次。

另设2人负责协助库管搞好库房的日常搬运和清点,各库房来回调度。

二.人员工作职责

1. 原材料库管负责原材料的日常事务。包括库房的布局、原材料的收货入库、原材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,量大且常用物品设置垛位卡,小且散的物品上架存放并设置标签。对于每日收发原材料要准确开具收货单和领料单。根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账、卡片、当日收发应当日登记明细帐,明细帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与事物与台帐三者数量相符。生产车间必须根椐生产计划及仓库库存情况合理确定采购数量,并严格控制各类物资的库存量;仓库管理员必须定期进行各类存货的分类整理,对存放期限较长,逾期失效等不良存货,要按月编制报表,报送领导及财务人员.

2. 包材库管负责包材库的收发及日常事务。 包括库房的布局、材料的收货如库、材料的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用小并且散的物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。鉴于包材库工作量大,要清点的货物多等原因,库房设置2人协助库管整理物品。根据工作需要可以在三个库房间来回调度。

3. 成品库管负责成品库的日常事物。包括库房的布局、成品的收货入库、成品的发放、物品的码放、货物的分类、库房日常卫生。库房的布局要科学合理,货物码放整齐,类别清晰,所有物品一律设置垛位卡,当日下班之前对加班所用物品必须整理出来,以备晚上加班人员单独工作。对于每日收发材料要准确开具收货单和领料单。当日收发应当日登记台帐,台帐必须工整清晰,每日下班前做收发存日报表,保证日报表与台帐与实际库存数量相符。

成品库又分成品和产成品两类,产成品出库要开出库单同时要与送货员开的送货单核对,并签字定货厂部根据产品规格,结合销售

合同

定货量,计算原材料与包材的需求量。由采购部实施。

**仓储物流工作计划篇八**

20\_\_年就要到年末了，在新年到来之际，需要对工作做个总结，那么仓储物流客服工作总结与

工作计划

该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的仓储物流客服工作总结与计划范文，希望大家喜欢!

自我进入某某物流，成为一名客服专员已经某某个月有余，在新年到来之际，在此对我的某某某某做个总结，希望可以在某某某某年里有更大的进步。

初进某某

因之前没有过任何物流方面的经验，很担心无法融入到客服的工作中，但是从我进入公司的第一天开始，公司一直强调的“齐心协力，志存高远”的企业文化、宽松融洽的工作氛围、以及施经理和客服部各位同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的整个操作流程。在客服部的工作中，我一直严格要求自己，认真及时的做好领导布置的每一项任务，并虚心的向同事们学习，借鉴她们许多良好的工作习惯和在工作中积累的经验。公司注重时限和承诺，所以我们客服在受理、跟踪、查询和确认收货情况时，要本着公司的这种精神，言语得体，有礼有节，并且要非常的细心。我也会加强学习业务知识，不断提高和充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更多的贡献。不过在工作中我也出现了一些错误，因此在处理各种问题时我会考虑得更全面，杜绝类似错误的发生。在此，我要非常感谢施经理和各位同事，感谢她们对我工作中出现的错误给予及时的提醒和改正。

转正之后

在成为某某的正式一分子后，我对客服的工作有了更深层次的认识，在处理问题和突发事件上有了相对的提高。首先，我认为客服工作中“细心”是最重要的，比如在受理时，要尽可能详尽的得到货物信息和客户的要求;在跟营运部门登记和查询时，更要尽可能详尽的了解到货物的在途和到货实况，并有能力根据这些信息推测和判断后续情况，在应对客户询问时能够简言答之，令客户满意。

在工作中发现问题，找出原因，找到解决问题的办法不断改进不断提高。所以说注意物流工作的细节是非常重要的。其次，不要主观。若出现和以往不一致等异常的情况，要冷静观察，不可盲目去处理，认真落实。不要强调“以自我为中心”，而应该强调“整体利益优先”，在工作中要发扬“有人负责我服从，无人负责我负责”的精神。如受理时、回复客户时、接到领导指示的工作等不可凭主观想像做事，按部就班，简单的事情更要认真对待。记得有句话这样说的“简单的事情重复做，当成功来临时挡也挡不住”。对于物流来说成功就是准时、无误、高效率。再次，勇于承担。工作是先做人后做事，性格决定命运，态度决定一切，沟通解决一切。出现问题要勇于承担，比如输单时出现错误，或者周末值班时事情没有处理好，说一句“不好意思，我输的”或者“我值班”这没什么，否则大家一起承担，这样也不好。出现问题不要推卸责任。讲讲当时的情况，说说出现的原因，大家一起来借鉴一下，以免下次犯同样的错误，说不定领导还会夸他诚实呢，是个好员工。这样也会保证部门之间的平和和团结。第四，不可情绪化。当在工作中出现什么“拦路虎”了，生活中出现什么不开心的事，不可情绪化，不能影响工作或别人。把同事、领导当成朋友说出自已的想法和建议。因为你将随时应对意料之外的事情，所以物流工作要有一颗平常心，与人为善的心，说出的话会不会伤害到人家，会不会产生矛盾等等，要增加集体荣誉感，增强集体凝聚力。

最后，定期或不定期内外部培训。企来的战略在变，执行战略的能力要求也在变，所以对员工进行工作及生活的沟通，思想沟通、对员工进行业务培训(如师傅带徒弟)、全方面素质培训。如航空常识培训、内部经验交流、外部参观学习、物流管理培训等等。益处是公司有了高素质人才，适应了当前的发展变化，而员工更好的充实了自己、更好的完成工作、更多的付出。

把公司当成家，节省每一点能源。把同事当成朋友，增强团员合作精神与集体凝聚力。心往一处用，劲往一处使，我想我们的某某某某一定会更好!

时间一晃某某的海运生活就快过去了。首先，很感谢领导能给我这样一个机会，让我能进入某某华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮助和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。

初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄琳黄经理的帮助下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知道，例如hs归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自毕业一来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职某某，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮助下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

时光如梭，不知不觉中来某工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

四、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运可以加入中国电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套

规章制度

，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定

岗位职责

、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、

自查报告

;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交

学习计划

、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

1、保证浉河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。

2、每周一用户发展看工地。

3、每周三下午行政审批中心送件。

4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。

5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。

6、月底扎帐当天要提前安排好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。

7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。

8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

1、在茶叶节，高考，十八大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、“某某某某”活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不了人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排(比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等)。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn