# 网络货运审核工作总结(精选19篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-01-28

*网络货运审核工作总结1>一、提高装载质量，保一路平安。安全是铁路运输永恒的主题，是铁路其它各项工作的基础，只有保住了安全，铁路运输才会有生存和持续发展的可能。为了能让全体货运人员牢固树立安全第一的思想，我们利用点名会、规章提问、业务学习以及...*

**网络货运审核工作总结1**

>一、提高装载质量，保一路平安。

安全是铁路运输永恒的主题，是铁路其它各项工作的基础，只有保住了安全，铁路运输才会有生存和持续发展的可能。为了能让全体货运人员牢固树立安全第一的思想，我们利用点名会、规章提问、业务学习以及他站的一些事故教训，向大家宣讲货运安全的重要性，使得每个人都明白无论是谁只要砸了安全生产这个大锅，也就同时砸掉了自己的饭碗，搞好安全生产，首先是对自己负责。

今年4月18日铁路实施第六次大提速，为了确保大提速以后的货运安全，车站首先选货运派骨干人员参加上级组织的培训班，提前组织全体人员学习大提速的有关规定，认真落实装载加固的要求，由货运主任、货运值班员带队深入专用线现场指导，确保了大提速期间的货装安全。

对葛洲坝水泥厂自备蓬布的腰边绳要求企业全部予以更换符合规定的新绳索，同时对无押运人的篷布苫盖货物均使用绳卡，保证运输安全。在日常工作中加大检查和考核力度，狠抓作业标准化，完善了《车站货管细则》，从现场作业到台帐报表均制定了“标准化作业考核办法”。在日常检查中，对于违章违纪现象，发现一起考核一起。不管是整车、集装箱只要发生超载，每一吨罚款20xx-xx，严重超载责任者将给与待岗甚至下岗的处理，从而使得货运室以前懒散的工作作风有了彻底的好转。

>二、积极服从大局，保增收创收。

今年以来，根据上级指示，积极开展货车增载工作，结合货运室现状，制定了增载考核的细化办法，确保一车不漏。今年铁路局加大了对停时的考核力度。为此，货运室会同车站制定了“车站压缩停时考核办法”，并且按照上级要求，与专用线签订停时压缩协议，加大考核力度，从车辆到达起，按照入线前、出线后及货物线作业时间分段计算停留时间，按部门考核，谁造成的停时过大，由谁负责。

通过考核，停留时间大幅度压缩，保证了货车的利用率。今年五月份以来,集装箱需求非常紧张，缺口达30xx-xx箱。积压的10xx-xx个集装箱不到20天时间全部完毕。货运室积极与多方联系，调运空集装箱，以缓解集装箱运输能力的.不足，同时为了缓解篷布的不足，积极与上级联系，先后调运了900床篷布。

>三、搞好优质服务，保路风稳定。

货运工作是车站对外服务的窗口之一，我们只有用优质的服务、良好的业务素质，才能使这个窗口让货主感到信任、亲切，才能真正的实现“人民铁路为人民”的宗旨。为了让大家明白优质服务的重要性，彻底摆脱多年形成的“铁老大”意识，我们经常利用点名会等多种场合，结合电视和报纸的新闻向大家宣传服务的重要性和路风问题危害的严重性。使大家明白我们的收入是与各货主单位息息相关、密不可分的，货主就是上帝，是我们大家的摇钱树，也是我们赖以生存的命根子。

只有尽可能多的留住货主单位，尽可能多的发运货物，才能确保我们主、副业收入的相对稳定。不管是谁，得罪了货主，受影响的不光是他本人，大家也都会受到影响。特别是在去年的竞争上岗过程中，货运室由2xx-xx减至1xx-xx，减员率达到3xx-xx，针对特殊情况，车站及货运室及时加强宣传教育，耐心做好货运职工的思想工作，防止了由于货运员岗位调整导致的情绪波动，而极有可能发生的服务质量问题。

同时多次组织召开货主座谈会，向货主单位征求意见和建议，积极改进、完善我们工作中的不足。任何一项工作要确保其良性发展，制度是保证，落实是关键。货运室在重新修订《货管细则》，同时在“标准化考核作业办法”中进一步细化。货运室由于货场内办理煤炭和石膏装卸车作业，灰尘很大，工作环境也比较脏，为了从根本上解决环境脏、乱、差的现象，我们对于大的改造方面积极向上级汇报以求得上级的支持和理解，给予资金上的支持。小的方面，我们不等不靠，积极自筹资金逐步予以解决。

在这方面我们货运室树立了漂亮、醒目的导示牌，重新标划了货物线以及货位，绿化了货运室的小花坛，采用租花的方式绿化了营业厅和办公室，调节了营业厅和办公室的枯燥气氛。特别是在上级的大力支持下，将货运大厅整体改造，各种揭挂统一上墙，改造了货运安全室，同时增加了货运微机自助查询系统，从根本上改变美化了环境方便了货主，给货主和我们的办公人员以良好的环境感觉，赢得了大家的一致好评。

>四、协调地方关系，保运输畅通。

任何一个地方的铁路货运工作均与装卸组织有着密不可分的联系。在我们货场从事装卸作业的有三个装卸公司。由于历史的原因，以前一直存在着一定程度的矛盾，甚至于在矛盾激化时发生过堵货场，导致装不了、卸不成的事件。如何调整好与这三家的关系，成为一大难题。

为了确保货场的畅通，避免矛盾的激化，我们邀请三方人员，召开装卸协调会。首先，向其阐明货装之间唇齿相依、荣辱共存的道理，针对以往存在的一些分歧采取话讲明、鼓敲响，依托共同点，共同出谋划策解决分歧，本着求大同、存小异的原则，明确产生分歧时先通报情况再协商处理的办法，取得了各方的一致认可。在日常工作中，发现有小的矛盾，我们及时通知有关方面的领导，进行协商处理，防止矛盾扩大和升级。由此，确保了我们货场运输秩序的畅通。

>五、坚持锐意改革，保货装安全。

4月份以来粮食装车问题表现尤为突出，由于棚车不足，粮食装车共有4xx-xx排队，轮到谁把棚车分给谁，不管有无承认车和货运计划，排队人员大部分不是粮食装车单位，而是社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，排到棚车后转卖其他货主(有承认车单位)，极易产生不良反映。

个别装车单位由于是买来的棚车，恶意多装，给货装安全带来隐患。根据上述现象，为规范粮食运输，消灭上述不合理现象和安全隐患，和货运副站长、副主任、安全员在一起商讨措施，根据车站货场实际状况，货场货物线均不具备装运粮食条件，且货运现员不足，车车监装不现实，只能抽检，最后决定所有粮食装车定在“粮食储备库专用线”，所有货运计划由粮食储备库上报，严格按照承认车装车，且车车有人监装，不许另外加收费用。

这样做考虑其为粮食装车专业单位，通过其可以筛洗出部分车皮贩子，使真正的粮食装车单位得到实惠。根据专用线协议可以做到车车监装，避免多装和匿报品名现象。以上建议在征得车站同意后，货运部门于 4月30日召开了货主会,取消粮食排队装车规定，粮食所有装车地点定在粮食储备库专用线，北郊粮库专用线按照承认车组织装车。

通过装车方式改革的运行，粮食装车安全得到有效控制，筛洗出部分参加排队的社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，确保了货装安全。虽然我们在货运工作中取得了一定的成绩，这些成绩的取得与车站的关心和协作单位的协调是分不开的。在今后的工作中，我们将进一步落实好规章制度，学习其他车站的先进经验，力争进一步提高我们的工作水平和管理水平，为铁路运输的发展做出我们应有的贡献。

**网络货运审核工作总结2**

流火的七月，我满怀对未来的憧憬离开校园，来到深航货运有限公司这个年轻且充满朝气的集体。时光飞逝，转瞬间已工作三个月有余了。虽然在工作、生活中曾遇到过一些困难，但在领导和同事的关心、鼓舞下，使我的生活充实且快乐。

我在大学所学专业与现在所从事的工作存在着巨大的差异，因此就要求自己要更加的努力，不断完善自己，学习货运的相关知识并使之运用在现实工作中，才使最为关键和重要的;经过这三个月的学习及领导、同事的细心教导与帮助，现在我已经基本掌握了一些必备的业务知识与服务技巧。闲暇时，回味思索一下，现把过去三个月的工作做一个小结，以便在今后的工作中更加运用自如、得心应手。

以我个人的观点，我们运行部是一个真正意义上的保障部门，对各个营业部、代理人的货物是否能够更安全、快捷、合理的配载、出港起着至关重要的作用;同时也是对公司的信誉的维护，对客户满意程度最好的答复。现在我所在的岗位是运行部的调度中心，它是联系加货内外、车队、外场及营业部、外航货运代理的纽带，作用就更加不言而喻。

刚开始的时候，我连最基本的三字代码都不知道，在办公室看着大家忙碌而井然有序的工作，而自己连一点忙都帮不上，从心里感到着急。因此XX让我们从处理舱单开始，一步一个脚印、踏踏实实的从点滴做起，且手把手的教我们。我很荣幸的说，在很短的时间内我就掌握了输单的方法与技巧，且通过输单我还掌握了公司飞机所飞航线的三字代码及基本的航班动态，为以后的工作打下了良好的基础。

而最让我头痛的`便是接电话及听对讲机了，因我们这里是保障部门，不可避免的营业部、代理人的电话会多些。开始的时候，听到电话铃声心里就有点发毛，怕自己讲不好、讲不清楚，对对方所要咨询的问题无从下手;经过近一段时间的磨练和领导、同事的帮助，我自信在一些问题的处理上我已经可以应对自如了。在有就上听对讲了，以前因为从没有接触过，刚听的时候，只绝声音刺耳，茫然不知是在和自己说话、说的是什么。不过三个月已经过去了，天天的耳濡目染已经习以为常，没有问题了。

在过去的三个月里，通过自己的接触与了解，我有几个思虑还不是很缜密的想法：

1.在处理普通外航货物时，当收到大量、同一目的地的货物时，是否可以给那些和我们保持良好关系的，且在竞争同一公司航班舱位的代理人来分别的处理呢?这样的话，我想是否就对货物的保障问题有一些提高呢?因为他们的舱位总是在一个有限的范围内，当货量很大时，注定要有一些是无法正常配出的，而当我们分别来出来时，是否会在他们有限的舱位上都保证有我们自己的货呢?使我们货物能按时正常配出。在就是我们现在所知的代理人还很有限，这些需要我们在平时多多的积累，以便在用的时候不会措手不及。

2.“城际速递”是我们公司精心打造的拳头品牌，时效的保证是它最重要也是最大的特点，这就要求我们在配载、出港的时间都需有专门人员来跟踪，不允许有丝毫的差错，并要及时的记录、反馈相关的信息;而如果只能走外航的情况下，我们是否可以直接给那些其它航空公司货运部来处理呢?我们是否可以和他们签署一份协议，只是用来保障“城际速递”这类的货物。

3.不管是何种货物，保证它的安全也同样的重要。问题主要是保障仓库储存的货物、货物从营业部到分拨中心以及到货物的配载、出港等几项内容，作为安全保障部门的一员，首先要从思想上充分重视起来，思想直接指导着行为的执行，安全问题是我们部门指标中的重中之重。在具体的工作中，首先是要防止各类危险品和注意海鲜的包装，在货物到达各个环节时做好交接，保管好钥匙，把可能造成货物丢失或破损的任何隐患降至最低。在安全问题上，我们现在为止已经有一整套流程，只需把它认真的贯彻执行，工作的时候更加细心认真。

在工作中最重要的一点我还很欠缺，那就是经验，所以在处理一些比较紧急的问题上，还是显得有些稚嫩，不管是在工作还是其他方面，我还有很多很多需要加倍的努力学习的地方。我会在今后的工作中更加的努力，争取做的更好。

**网络货运审核工作总结3**

1)这一年以来在工作中有得也有失，在单子的处理上，因为有了前两年多的工作经验，基本能有条理的完成手上的所有进口单子，遇到客人提出的疑难问题，根据自我的理解和确认，对客户有个耐心和全面的解答;在遇到复杂的单子，凭以前处理过的经验，把可能发生的一些问题思考在内，并让客户配合自我的工作，准备齐全资料，如果自我能完成的尽量不麻烦客人，但是会经客人同意后，才会帮忙更改资料，让客户觉得自我比较勤恳，做的比较到位，能够放心的把单子交给我来处理。

2)在维护客户方面，有些新客户因为刚把单子放在泛成操作，所以会和以前的货代有个比较，对于新的代理有个新的考核，我会在速度和服务上方有所把握，除了加强服务上方的意识，还会从单子的进度为客户思考，因为进口相对而言，企业对货物都会比较急着进公司生产，有时因为一天或者半天的耽搁，而终止生产线，造成必须的损失，所以在速度上方严格把关，在预计好的天数内，再进一步盯紧，做到更好。

3)在行业知识方面，能够做到多学习，多了解，多向同事求教。除了熟悉进口流程外，对于出口操作自我在新的一年就应多掌握，有不懂的地方及时主动的去弄明白，遇到一些查验等突发事件，自我要冷静处理，仔细思考，能够做到了解客人的心态，抓住客人的心理，根据自我掌握的货运知识，给客人作出合理的解释，争取更多的利润。对于与工作相关的时事要做到心中有数。

自我感觉这一年中还是有很多不足之处，遇到自我不能解决的问题还需用心与领导进行沟通交流，也期望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。还有对于一些操作上的细节仍需进一步加深了解与掌握，专业的技能仍需提高。努力的维护好每个销售揽进来的所有客户，力争做个资深的进口部操作。

总之，在20新的一年里，我要继续脚踏实地，勤勤恳恳，加倍努力的完成自我的进口单子，还要听从领导的安排，用心主动地工作，我将和公司一齐努力进步，去适应公司的发展，迎接金融危机的挑战。

**网络货运审核工作总结4**

今年是我们公司发展史上非常重要，非常关键的一年，面对国内国际运输、航运业日趋激烈的竞争态势，我们一个小小的二类码头，在竞争大潮中，如何生存，如何发展，这是我们势必首先面临的严峻的课题。回顾过去的一年，我们根据总公司的工作计划和要求，从改变思想观念入手，与时俱进，积极主动地开展工作，特别是xx-xx物流现场会以后，公司管理层精神振奋，重新客观地、认真地、多角度、深层次地分析研究了我们货运公司的现状，进一步更新了思想观念，看到了存在的问题，找到了差距，明确了目标，坚定了搞好企业管理的信心和决心，扎扎实实地抓好每一项工作，做到一步一个脚印，从而取得了较好的经济效益和社会效益。同时企业的管理水平、服务质量、竞争能力都有了较大的提高。现将基本情况总结如下：

一、加强技术业务学习，提高技术业务水平

一年来，自己结合实际工作中出现的问题先后学习了新《加规》、《价规》、《统规》、《危规》等多部规章，并对现场重点岗位、重点作业环节的有关内容进行了认真、细致、深入的学习，同时注意时时处处虚心向老职工、老师傅请教，使自己的技术业务水平有了一定程度的提高，为以后的工作打下了一定的基础。

二、落实职责发挥自身作用、抓好分管工作

一年来，在各级领导领导的关心帮助和支持下，我积极搞好生产，抓好分工、保证货运工作的有序运转。我虚心向领导和师傅们请教，而且也得到了他们的关心、关怀、帮助、带动，使我我充分地认识到自己肩负的责任，也认识到做为货运工作管理人员，没有强烈的责任感和忧患意识，就难以完成车站领导交给的各项工作，更难以为领导分忧负重，减轻压力，工作中我严以律已，积极补台，团结和帮助同志，统一管理要求，不犯个人自由主义。为车站安全生产路风建设、“增量增项增效”、科技发展做出了应尽的义务和贡献。这也是我职能的基本内涵，日常工作中我切实恪守了这点。

三、各项工作开展情况

㈠下大力抓好资源整合和港区改造工作，打造一个全新的xx港。

随着我国经济的飞速发展，特别是我国正式加入WTO以后，我港口进出口货物吞吐量都呈现出较大幅度的增长，原先的港口货运码头已经越来越不适应新的经济形势和要求。为了做大做强xx港，使港口真正适应新的经济形势的要求，真正具有与各方面的对手进行竞争的雄厚实力，我公司密切配合广州海关发展“大口岸、大通关、大物流”的战略，在各有关部门的关怀和支持下，对xx港港区全部重新统一规划，使xx港与原华南码头、监管仓库整合连成一片，对码头、堆尝道路、仓库、查验平台、监控系统等进行九大项目的改造，大面积扩大了港口的规模，充分地利用港区现有码头泊位、场地资源、建筑群体、机械设备等，把xx港货运码头改造成为体系较为完整、港区上规模、管理上档次、服务达优质的货运码头，以适应形势发展的要求，增强企业的竞争力。

年初伊始，我们便紧紧抓住\_胜利召开的大好形势和机遇，投入巨资精心设计和实施了码头的资源整合和改造工程。整合改造后的xx港占地面积从原来的4万多平方米扩大到8万多平方米;码头泊岸线从240米发展到500米;泊位由原来的5个增加到8个;可同时靠泊8艘以上千吨级货轮;同时拥有5万多平方米的堆场和5千多平方的监管仓库;各类吊机13台，各类叉车11台，集装箱正面吊3台，货柜拖车35台，并配置码头的电子监控系统和可与各联检部门进行数据交换的信息系统等等。再配合海关的大型集装箱x光检测设备，将使改造后的xx港具备快速高效、严谨有序的口岸监管功能的同时，全面提升货运港的通关速度和进出口货物吞吐量。

㈡把稳定和拓展港口业务量作为港口的根本工作，一抓到底。

今年来，我们采取各种措施，稳定老客户，同时积极拓展新业务，发展新客户，挖掘一切潜力，努力使港口的业务量始终保持稳定增长的态势。主要做好如下几项工作：

①以建立和发展同老客户长期稳定的业务关系作为业务工作的重点。对进出口货物量排前四十名的主要客户每月的进出口货物量进行统计，如发现其货物量明显减少，及时对其跟踪调查分析，上门了解情况，力争第一时间掌握到第一手资料，并根据发生变化的各种情况采取有效的措施，努力稳定每一个主要客户的货运量。

②加强与主要客户的联系与沟通，及时了解客户的要求和进出口计划，并对客户的需要作出快速反应。如我们与珠江钢管有限公司，正是平时加强了联络与沟通，所以建立起了比较密切的联系。通过这种关系，我们及时了解到该公司全年的订货计划，从而有针对性地制定港口作业安排。

据了解，珠江钢管有限公司20xx年全年的订货、供货比20xx年增加50%，而出货任务主要发生在下半年。其中一项春晓工程，计划今年9月份开始经xx港出口钢管6万多吨，平均每月1万多吨。了解到这一情况以后，我们及早从各方面做好准备工作，为顺利完成该项工作打好了基础。

③充分利用我港的各项优势，密切关注市场的变化，采用灵活多变的价格策略，把拓展新客户作为有效提高港口业务量的突破口。

1、与联检部门保持密切的联系，及时了解有关政策方面的信息，引导新客户的货源流向xx港。如xx海关大型集装箱x光检测机投入使用后，我们及时向做废纸的客户介绍宣传x光检测机在查验废纸货柜简便、快捷、节约成本等优点，使xx威达高有限公司原在广州内四码头进口的废纸货柜，转从我司码头进口;清远连州市纸品有限公司原在黄埔进口的货柜也转到xx港进口。这二大客户的增加为公司今年稳定货源打下了坚实的基础。

2、及时了解周边港口建设的情况和国际航运市场的变化，与一程船公司、二程船公司建立合作伙伴关系，并根据周边港口的情况变化及国际航运市场的情况变化，共同拓展客户。例如我们了解到xx纸厂遇到经xx港进口货物较困难的情况，由于香港码头费昂贵，大船公司为降低成本采取了先将船舶靠泊蛇口港，将xx纸厂的货柜卸到驳船上，然后又转运香港再从香港运到xx港的`迂回策略。

这样运输方式既费时、费事，又增加了客户的运输成本。现在珠江三角洲已有多个港口采用国际转运直达的方式，即驳船收到货柜后，不再转运香港而直接运送到珠江三角洲各港口，这样将为客户降低大量的运输成本。目前我们正与蛇口港、xx海关以及船公司商讨，计划在蛇口至xx开展国际中转业务，这样，包括xx纸厂在内的很多客户将因有利可图而增加或把原从其它港口进口的货柜改从xx港进口。

3、根据本公司的特点，采用灵活的价格策略拓展客户。我公司现有二艘定期班散货船，逢星期一、三、五货源较充足，载货率达八成以上;而逢星期二、四、六的船舶载货率仅有二、三成左右，定期班船的经营处于亏本的边缘。我们通过华威钢结构有限公司的业务人员了解到，该公司在中食码头出口货物时，货物报关及配载等方面比较繁琐，但到xx港出口按现行的价格又会增加客户的运输成本。

了解到这一情况后，我们及时与该客户取得联系，说服该客户尽可能在星期二、四、六的时候出货，我公司在价格方面尽可能给予优惠，以达到互惠、互利。该公司经过权衡利弊终于将从中食码头出口的货物转到xx港出口，这样我公司又多了一个年出口散货达3万多立方米的大客户。

㈢认真总结经验教训，采取各项有力的措施，切切实实地抓好安全生产，以保证港口正常、高效、优质的运转。安全生产，重中之重。总结本港开港十几年来的经验，有成功的经验，也有血的教训。特别是近两年来可以说是事故不断。什么原因?最大的隐患在于思想的麻痹和安全措施不够落实。因此，我们主要抓了以下几项工作：

1、加强安全生产的思想教育，使每一个职工的头脑中，时刻绷紧安全生产这一根弦。这方面的工作主要是定期召开安全生产会议，组织职工学习安全生产的重要性，安全生产常识等等。如公司每天半小时的调度生产会和各部门每月一次的安全生产检查分析会。运输部的安全员经常到路面、路口巡视，如发现本公司车辆有违章违纪苗头的，及时进行警告和记录，有效地遏止了交通事故的发生，使今年未发生过一起交通伤亡事故。

2、健全各项安全生产的规章制度，并认真按规章制度执行，真正把制度落到实处，做到有章必循，违章必究。同时把安全生产与其应负的责任与工资直接挂钩。这主要是根据《安全操作规章》、《安全生产规定》等规章制度要求每一个职工，如果有违反了有关安全规定出了事故或苗头，公司除给予批评教育外，还要根据事故的大小给予经济处罚。

3、及时维修车辆和各种机械，定期检查保养。由于客观原因，我们港口的机械都比较陈旧老化，有的已是长期超期服役。因此，及时维修机械、车辆故然重要，对重点机械定期的检查保养也是非常关键的一环。我们始终坚持做好车辆、机械的维修和定期保养工作，使车辆、机械常处于良好的状态。

4、狠抓事故苗头的分析处理，不因事小而不以为然，把事故消灭在萌芽状态，杜绝重大事故，减少小事故。

5、认真做好安全防火工作。这方面主要做了如下工作：一是根据人员、情况的变化及时修订防火方案;二是加强港区用电安全检查督促。公司每月对港区安全用电进行一次检查;三是加强安全巡查，特别是每天一次夜10时的安全防火巡查;四是完善防火器材，坚持每月二次的定期消防设备器材检查，今年来已增购灭火器等消防器材上万元。

6、在防台防洪和防盗安全方面我们始终坚持做深做细，力争万无一失。在台风季节，我们从制定和落实防台抢险具体方案，到具体实施过程，一直从上到下，全力以赴，从而有效地抗击台风的袭击。特别是台风“杜鹃”、“依保都”两次正面袭来之时，李\_副总经理和所有部门经理及有关人员全部通夜留港坚守岗位，做了大量的防范工作，使港口在强大的台风正面袭击之下，依然安然无恙。

在防盗安全方面，由于今年港口施工单位多，人员繁杂，我们从各个方面尽力做好防范工作，保证了港口的安全。㈣转变思想观念，加快改革的步伐，加大改革的力度，以改革创新促使企业的全面战略升级。

随着形势的发展，xx公司这个创建于上世纪八十年代的合资企业，在经营方式和管理模式以及企业其它方面的软硬件都处于相对比较落后的状态，要在当今飞速发展的国内外经济大潮中求生存，求发展，唯有改革创新才能杀开一条血路，改革创新，势在必行。

**网络货运审核工作总结5**

1.首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2.商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的\_办理。

3.公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条﹑大型装修资料、小型工程单﹑温馨提示﹑维修单等等怎么运用都要熟悉。

下半年，我要努力改正过去半年里工作中的缺点，不断提升。多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能;提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性;拓展各项工作技能;加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

网络货运客服工作总结 第14篇

**网络货运审核工作总结6**

>一、提高装载质量，保一路平安。

安全是铁路运输永恒的主题，是铁路其它各项工作的基础，只有保住了安全，铁路运输才会有生存和持续发展的可能。为了能让全体货运人员牢固树立安全第一的思想，我们利用点名会、规章提问、业务学习以及他站的一些事故教训，向大家宣讲货运安全的重要性，使得每个人都明白无论是谁只要砸了安全生产这个大锅，也就同时砸掉了自己的饭碗，搞好安全生产，首先是对自己负责。

今年4月18日铁路实施第六次大提速，为了确保大提速以后的货运安全，车站首先选货运派骨干人员参加上级组织的培训班，提前组织全体人员学习大提速的有关规定，认真落实装载加固的要求，由货运主任、货运值班员带队深入专用线现场指导，确保了大提速期间的货装安全。

对葛洲坝水泥厂自备蓬布的腰边绳要求企业全部予以更换符合规定的新绳索，同时对无押运人的篷布苫盖货物均使用绳卡，保证运输安全。在日常工作中加大检查和考核力度，狠抓作业标准化，完善了《车站货管细则》，从现场作业到台帐报表均制定了“标准化作业考核办法”。在日常检查中，对于违章违纪现象，发现一起考核一起。不管是整车、集装箱只要发生超载，每一吨罚款20xx-xx，严重超载责任者将给与待岗甚至下岗的处理，从而使得货运室以前懒散的工作作风有了彻底的好转。

>二、积极服从大局，保增收创收。

根据上级指示，积极开展货车增载工作，结合货运室现状，制定了增载考核的细化办法，确保一车不漏。今年铁路局加大了对停时的考核力度。为此，货运室会同车站制定了“车站压缩停时考核办法”，并且按照上级要求，与专用线签订停时压缩协议，加大考核力度，从车辆到达起，按照入线前、出线后及货物线作业时间分段计算停留时间，按部门考核，谁造成的停时过大，由谁负责。

通过考核，停留时间大幅度压缩，保证了货车的利用率。今年五月份以来,集装箱需求非常紧张，缺口达xxxx箱。积压的xxxx个集装箱不到20天时间全部完毕。货运室积极与多方联系，调运空集装箱，以缓解集装箱运输能力的不足，同时为了缓解篷布的不足，积极与上级联系，先后调运了900床篷布。

>三、搞好优质服务，保路风稳定。

货运工作是车站对外服务的窗口之一，我们只有用优质的服务、良好的业务素质，才能使这个窗口让货主感到信任、亲切，才能真正的实现“人民铁路为人民”的宗旨。为了让大家明白优质服务的重要性，彻底摆脱多年形成的“铁老大”意识，我们经常利用点名会等多种场合，结合电视和报纸的新闻向大家宣传服务的重要性和路风问题危害的严重性。使大家明白我们的收入是与各货主单位息息相关、密不可分的，货主就是上帝，是我们大家的摇钱树，也是我们赖以生存的命根子。

只有尽可能多的留住货主单位，尽可能多的发运货物，才能确保我们主、副业收入的相对稳定。不管是谁，得罪了货主，受影响的不光是他本人，大家也都会受到影响。特别是在去年的竞争上岗过程中，货运室由xxxx减至xxxx，减员率达到xxxx，针对特殊情况，车站及货运室及时加强宣传教育，耐心做好货运职工的思想工作，防止了由于货运员岗位调整导致的情绪波动，而极有可能发生的服务质量问题。

同时多次组织召开货主座谈会，向货主单位征求意见和建议，积极改进、完善我们工作中的不足。任何一项工作要确保其良性发展，制度是保证，落实是关键。货运室在重新修订《货管细则》，同时在“标准化考核作业办法”中进一步细化。货运室由于货场内办理煤炭和石膏装卸车作业，灰尘很大，工作环境也比较脏，为了从根本上解决环境脏、乱、差的现象，我们对于大的改造方面积极向上级汇报以求得上级的支持和理解，给予资金上的支持。小的方面，我们不等不靠，积极自筹资金逐步予以解决。

在这方面我们货运室树立了漂亮、醒目的导示牌，重新标划了货物线以及货位，绿化了货运室的小花坛，采用租花的方式绿化了营业厅和办公室，调节了营业厅和办公室的枯燥气氛。特别是在上级的大力支持下，将货运大厅整体改造，各种揭挂统一上墙，改造了货运安全室，同时增加了货运微机自助查询系统，从根本上改变美化了环境方便了货主，给货主和我们的办公人员以良好的环境感觉，赢得了大家的一致好评。

>四、协调地方关系，保运输畅通。

任何一个地方的铁路货运工作均与装卸组织有着密不可分的联系。在我们货场从事装卸作业的有三个装卸公司。由于历史的原因，以前一直存在着一定程度的矛盾，甚至于在矛盾激化时发生过堵货场，导致装不了、卸不成的事件。如何调整好与这三家的关系，成为一大难题。

为了确保货场的畅通，避免矛盾的激化，我们邀请三方人员，召开装卸协调会。首先，向其阐明货装之间唇齿相依、荣辱共存的道理，针对以往存在的`一些分歧采取话讲明、鼓敲响，依托共同点，共同出谋划策解决分歧，本着求大同、存小异的原则，明确产生分歧时先通报情况再协商处理的办法，取得了各方的一致认可。在日常工作中，发现有小的矛盾，我们及时通知有关方面的领导，进行协商处理，防止矛盾扩大和升级。由此，确保了我们货场运输秩序的畅通。

>五、坚持锐意改革，保货装安全。

4月份以来粮食装车问题表现尤为突出，由于棚车不足，粮食装车共有4xx-xx排队，轮到谁把棚车分给谁，不管有无承认车和货运计划，排队人员大部分不是粮食装车单位，而是社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，排到棚车后转卖其他货主(有承认车单位)，极易产生不良反映。

个别装车单位由于是买来的棚车，恶意多装，给货装安全带来隐患。根据上述现象，为规范粮食运输，消灭上述不合理现象和安全隐患，和货运副站长、副主任、安全员在一起商讨措施，根据车站货场实际状况，货场货物线均不具备装运粮食条件，且货运现员不足，车车监装不现实，只能抽检，最后决定所有粮食装车定在“粮食储备库专用线”，所有货运计划由粮食储备库上报，严格按照承认车装车，且车车有人监装，不许另外加收费用。

这样做考虑其为粮食装车专业单位，通过其可以筛洗出部分车皮贩子，使真正的粮食装车单位得到实惠。根据专用线协议可以做到车车监装，避免多装和匿报品名现象。以上建议在征得车站同意后，货运部门于 4月30日召开了货主会,取消粮食排队装车规定，粮食所有装车地点定在粮食储备库专用线，北郊粮库专用线按照承认车组织装车。

通过装车方式改革的运行，粮食装车安全得到有效控制，筛洗出部分参加排队的社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，确保了货装安全。虽然我们在货运工作中取得了一定的成绩，这些成绩的取得与车站的关心和协作单位的协调是分不开的。在今后的工作中，我们将进一步落实好规章制度，学习其他车站的先进经验，力争进一步提高我们的工作水平和管理水平，为铁路运输的发展做出我们应有的贡献。

**网络货运审核工作总结7**

随着铁路货运组织改革发展的脚步加快，xx年度石化货运营业部围绕路局部署安排的重点工作，认真做好相关工作的安排落实，货运组织改革在本年度也得到了长足的发展和完善，在保证货运生产安全稳定的基础条件下，不断提高敞开受理货运营销创效，营业部现有职工34名、劳务工2名，其中党员8名，青工9名，营业部设有包括内、外勤、货运调度员、货运计划员、货运安全、货运收入、货运值班员及部分日勤岗位，划归甲、乙、丙三个班组进行统一管理，现将本年度营业部的总体工作做如下总结：

一、全年主要工作完成情况

1、认真落实安排好职代会及路局重点工作

根据局长在xx年度职工代表大会上的讲话内容，营业部积极组织各岗位领导干部学习会议精神，安排部署好职代会期间相关生产、安全协调工作，深入了解职工在实际工作中的需要，完善营业部整章建制内容，合理优化人员机构设置，明确岗位包保内容，熟悉掌握岗位作业指导书等，同时营业部认真做好营业部党员思想教育工作，充分挖掘党员模范先进作用，在一线岗位上起到榜样效应，开展党员思想自省活动，总结个人思想在各方面的不足，并阐明今后的努力的方向，认真贯彻好职代会精神。

2、营业部货运改革相关工作

营业部积极响应铁路货运组织改革的号召，坚持落实“简化受理、随到随办、规范收费、热情服务”的对外承诺，实现敞开受理最大化，根据路局铁路货运敞开受理相关工作的要求，营业部制定实货敞开受理实施方案推进计划，对石化企业等相关单位进行实地调研，及时对电商系统中“我要发货”、“按吨受理”等基础功能进行升级维护，实现从按车提报到按吨受理的转变，取消货运计划申报、请求车、承认车等繁杂手续，全面实现放开受理，为客户提供优质的服务，真正落实在10月10日起正式开展货运敞开受理业务，彻底转变观念，提高服务质量。

3、营业部生产经营分析

截止xx年10月，货运营业部全年装车完成29500车，完成全年计划36511车的，发送吨165万吨，较去年同期基本持平；卸车完成23500车，完成全年卸车计划28400的，到达卸车123万吨，较去年同期有所减少，根据本年度截止目前的完成任务量来看，年度总计划的完成仍有较大的压力，生产任务较上年度减少的主要原因为石化企业设备年度检修加装环保装置的原因，加之由于市场竞争的增加、生产原料价格的变动制约了生产总量下降，同时较多公路运输、管道运输分减了货物运输量，因此xx年度同期上量较往年有所减少。

4、安全保障工作

营业部积极加强安全保障工作的完善，结合营业部实际工作情况，开展各项有关安全工作方面的专项整治，主要包括有：

（二）装载加固方面：做好装载加固材料质量检查。路局篷布管理要求，严格按规定建立了装载加固材料检查和使用登记，对“0”字头篷布的作废回送工作落实完成。做到严格按照装载加固方案装车，纳入重点签认范围，结合本营业部企业站作业特点，营业部开展装载加固自查活动，对敞车装运需要苫盖篷布的货车，除按规定整理外还须进行拍照留存，强化对货物装载加固、篷布苫盖，货车门窗、盖、阀关闭，散堆装货物的平顶，装载重量等方面进行检查，从严把关。组织专用线、乌石化企业及岗位相关人员学习有关货物装载加固、篷布、散堆装货物装车等重点内容进行培训学习，要求定期定时定岗开展学习活动，采取理论考试、实作演练等方式将技能融会贯通在平日的工作中，增强职工实际岗位作业能力，严禁出现重车车辆超载、偏载，货物移动、滚动、坠落、倒塌等违规现象的发生。

（三）消防安全方面

根据路局及中心安全路风部关于消防安全设备大检查的具体工作要求，认真开展营业部消防安全自查自纠活动，成立消防安全监察小组，对暑季、冬季等季节性消防安全重点内容、办公室及专用线消防设备、消防安全隐患点进行全面检查，将发现的问题纳入营业部安全问题库，落实到个人，实现闭环销号整改，督促营业部全体职工了解并掌握基本消防常识，熟知营业部应急施救措施，提高全体职工对消防安全的重视，将消防安全工作做为营业部安全管理的重点内容来抓，切实做好营业部消防安全工作的内容。

4、标准化建设

xx年度为了确保营业部货运营销组织工作的顺利开展，按照中心标准化建设的要求，修改完善营业部《货运管理细则》，从现场作业基础管理到营业部规章制度落实都要求做到面面俱到，结合营业部及班组的实际情况制定岗位包保业务范围、岗位作业标准，加强班组自控管理力度，开展营业部、班组标准化推标检查自评工作，加强设备、现场作业标准化落实、两防两保路风安全、绩效考核机制等基础管理制定落实等，加强人员素质的培养，提高岗位应急处理能力、转变发展观念。营业部将xx年度每季度推标检查的问题进行统计汇总，纳入营业部问题库，开展复查活动，严防类似问题的再次发生达到标准化建设的要求，。

二、所做工作取得的成效及存在的问题

工作中成绩的肯定

xx年度中我营业部定期开展货改、生产、危险货物及装载加固等方面的检查工作，对发现的问题能够及时的整改落实，总体实现货运组织改革的方向性要求，市场营销及生产上量工作竭力完成，安全保障工作平稳有序开展，认真落实了四个体系要求，各岗位职工做到熟悉掌握有关货运组织改革的相关内容，在思想境界方面总体有所提高，对待工作热情主动，对待货改工作能够积极响应落实，班组的管理模式发生了转变，形成良好的货改氛围。

**网络货运审核工作总结8**

一、提高装载质量，保一路平安。

二、积极服从大局，保增收创收。

今年以来，根据上级指示，积极开展货车增载工作，结合货运室现状，制定了增载考核的细化办法，确保一车不漏。今年铁路局加大了对停时的考核力度。为此，货运室会同车站制定了“车站压缩停时考核办法”，并且按照上级要求，与专用线签订停时压缩协议，加大考核力度，从车辆到达起，按照入线前、出线后及货物线作业时间分段计算停留时间，按部门考核，谁造成的停时过大，由谁负责。通过考核，停留时间大幅度压缩，保证了货车的利用率。今年五月份以来,集装箱需求非常紧张，缺口达30xx-xx箱。积压的10xx-xx个集装箱不到20天时间全部完毕。货运室积极与多方联系，调运空集装箱，以缓解集装箱运输能力的不足，同时为了缓解篷布的不足，积极与上级联系，先后调运了900床篷布。

三、搞好优质服务，保路风稳定。

货运工作是车站对外服务的窗口之一，我们只有用优质的服务、良好的业务素质，才能使这个窗口让货主感到信任、亲切，才能真正的实现“人民铁路为人民”的宗旨。为了让大家明白优质服务的重要性，心得体会彻底摆脱多年形成的“铁老大”意识，我们经常利用点名会等多种场合，结合电视和报纸的新闻向大家宣传服务的重要性和路风问题危害的严重性。使大家明白我们的收入是与各货主单位息息相关、密不可分的，货主就是上帝，是我们大家的摇钱树，也是我们赖以生存的命根子。只有尽可能多的留住货主单位，尽可能多的发运货物，才能确保我们主、副业收入的相对稳定。不管是谁，得罪了货主，受影响的不光是他本人，大家也都会受到影响。特别是在去年的竞争上岗过程中，货运室由2xx-xx减至1xx-xx，减员率达到3xx-xx，针对特殊情况，车站及货运室及时加强宣传教育，耐心做好货运职工的思想工作，防止了由于货运员岗位调整导致的情绪波动，而极有可能发生的服务质量问题。同时多次组织召开货主座谈会，向货主单位征求意见和建议，积极改进、完善我们工作中的不足。任何一项个人简历工作要确保其良性发展，制度是保证，落实是关键。货运室在重新修订《货管细则》，同时在“标准化考核作业办法”中进一步细化。货运室由于货场内办理煤炭和石膏装卸车作业，灰尘很大，工作环境也比较脏，为了从根本上解决环境脏、乱、差的现象，我们对于大的改造方面积极向上级汇报以求得上级的支持和理解，给予资金上的支持。小的方面，我们不等不靠，积极自筹资金逐步予以解决。在这方面我们货运室树立了漂亮、醒目的导示牌，重新标划了货物线以及货位，绿化了货运室的小花坛，采用租花的方式绿化了营业厅和办公室，调节了营业厅和办公室的枯燥气氛。特别是在上级的大力支持下，将货运大厅整体改造，各种揭挂统一上墙，改造了货运安全室，同时增加了货运微机自助查询系统，从根本上改变美化了环境方便了货主，给货主和我们的办公人员以良好的环境感觉，赢得了大家的一致好评。

四、协调地方关系，保运输畅通。

任何一个地方的铁路货运工作均与装卸组织有着密不可分的联系。在我们货场从事装卸作业的有三个装卸公司。由于历史的原因，以前一直存在着一定程度的矛盾，甚至于在矛盾激化时发生过堵货场，热门思想汇报导致装不了、卸不成的事件。如何调整好与这三家的关系，成为一大难题。为了确保货场的畅通，避免矛盾的激化，我们邀请三方人员，召开装卸协调会。首先，向其阐明货装之间唇齿相依、荣辱共存的道理，针对以往存在的一些分歧采取话讲明、鼓敲响，依托共同点，共同出谋划策解决分歧，本着求大同、存小异的原则，明确产生分歧时先通报情况再协商处理的办法，取得了各方的一致认可。在日常工作中，发现有小的矛盾，我们及时通知有关方面的领导，进行协商处理，防止矛盾扩大和升级。由此，确保了我们货场运输秩序的畅通。

五、坚持锐意改革，保货装安全。

4月份以来粮食装车问题表现尤为突出，由于棚车不足，粮食装车共有4xx-xx排队，轮到谁把棚车分给谁，不管有无承认车和货运计划，排队人员大部分不是粮食装车单位，而是社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，排到棚车后转卖其他货主(有承认车单位)，极易产生不良反映。个别装车单位由于是买来的棚车，工作总结恶意多装，给货装安全带来隐患。根据上述现象，为规范粮食运输，消灭上述不合理现象和安全隐患，和货运副站长、副主任、安全员在一起商讨措施，根据车站货场实际状况，货场货物线均不具备装运粮食条件，且货运现员不足，车车监装不现实，只能抽检，最后决定所有粮食装车定在“粮食储备库专用线”，所有货运计划由粮食储备库上报，严格按照承认车装车，且车车有人监装，不许另外加收费用。这样做考虑其为粮食装车专业单位，通过其可以筛洗出部分车皮贩子，使真正的粮食装车单位得到实惠。根据专用线协议可以做到车车监装，避免多装和匿报品名现象。以上建议在征得车站同意后，货运部门于 4月30日召开了货主会,取消粮食排队装车规定，粮食所有装车地点定在粮食储备库专用线，北郊粮库专用线按照承认车组织装车。通过装车方式改革的运行，粮食装车安全得到有效控制，筛洗出部分参加排队的社会闲杂人员、退休工人、汽车司机，确保了货装安全。虽然我们在货运工作中取得了一定的成绩，这些成绩的取得与车站的关心和协作单位的协调是分不开的。在今后的工作中，我们将进一步落实好规章制度，学习其他车站的先进经验，力争进一步提高我们的工作水平和管理水平，为铁路运输的发展做出我们应有的贡献。

**网络货运审核工作总结9**

货运保障部20xx上半年紧密围绕地服公司年初制定的工作目标和任务，以安全和服务为中心，以战略解码涉及内容为工作重点，通过制度建设、人员培训、流程梳理、内部管控等方法和措施不断提高保障水平，半年来整体安全和服务运营形势良好，各类差错大幅下降，获得多方的肯定，取得了不俗的成绩，下面将从以下三个方面对部门20xx上半年的工作进行总结：

>一、20xx上半年重点工作开展情况

1、为更好的加强现场管理，制定了《部门管理人员跟班作业制度》，规定了部门经理级管理人员和行政管理人员每周一天轮流到一线跟班作业，让管理人员参与保障运行，让部门的前场运营保障能够更好的做到三个及时—“及时发现问题，及时报告问题，及时解决问题”;

2、部门党群工作以班组建设为核心，创建了“劲松班组”和“雄鹰班组”，通过三会一课制度，增强党员的先锋模范作用，开展了一系列的岗位练兵活动，为保障工作的顺利开展提供了重要保障。同时积极响应公司组织的各项活动，克服困难组织员工积极参与，20xx上半年通讯报道了二十，宣传了部门好人好事和工作形象。

3、针对友和道通开航，配合维修厂对部门的平台车、托盘车进行了重点的专项整治，确保了保障的顺利开展;积极配合市场部向集团行文，争取尽快配备性能更好、载重能力更高的平台车，从而提高部门的保障水平;同时为配合友和道通的保障，从搬运各分队选拔技术好、文化程度高的员工，进行重点学习和参与保障作业，提高人员专业水准;要求装卸车辆分队驾驶员每日对平板车和托盘车进行清理和整理，并在当日值班的调度员处备案;

4、为更好的提高安全与服务水准，在建立部门安全风险库，安全服务案例库的同时，还制定了《“全员查找安全隐患”—以权代罚，机坪运行警示教育制度》，通过对违章当事人去的处罚，使员工了解和学习了更多的.机坪运行安全规则，有效提高了全员的安全意识，掌握了更多的安全风险点，从而提高了部门的整体安全裕度;

5、建立了部门培训教室，制定了《货运保障部培训实施方案》，规定了每周三为部门培训日。20xx上半年，开展了培训共30余次，分别涵盖了《170号令》、《191号令》、《机场使用手册》、《fod专项知识》、《消防知识》、《空防知识》、《隔离区证卡》、《机坪作业人员安全复训》，以及装卸、司机及调度等岗位的流程、应急处置、操作技能等培训，共计培训课时超过80学时;与此同时，完善并细化了以新进员工培训、转岗培训、员工在岗培训和员工复训等四个模块的培训大纲;全面清理了一次基层操作人员上岗证件，实现了全员持证上岗，有效规避了人员资质不达标的风险。

6、根据地服公司安全服务绩效分解各项指标在部门进行了进一步的细分，制定了《货运保障部安全服务积分管理制度》并上墙。部门要求各分队每月对人员积分情况进行汇总，每月进行“红旗车手评比”和“明星员工”评选，并张榜公示;

7、针对部门人员多、设备多的特点，建立了《车辆维修申报单》制度，做到车辆维修管理心中有数，对于违规行车造成的车辆损伤，严格执行由当事人自行买单，部门维修费用从年初以来不断下降，有效控制了成本费用;同时以qc小组活动开展为契机，召开专题会议，在去年的原班人马的基础上充实人员、增强力量，形成了以部门领导牵头，业务骨干带队、全体人员参与的qc活动小组，明确了以“节油耗，促安全”为主题的qc小组工作开展目标，力争在完成全年节能减排任务的同时，取得更大的技术攻关成果;

8、在人员管理方面，年初设定了“部门重点关注对象”，并要求分队级安排班组长对重点人员重点关注，加强日常学习，多交流谈心，并建立重点关注人员日常工作表现记录，通过半年的观察和培养，这几名对象的工作表现有了大幅改观和提高;

9、组织全员学习了集团和地服公司有关品牌建设的纲领性文件，并组织管理人员开会讨论研究部门子品牌，明确了以“专业、专注、专心”为核心的货运保障服务品牌内容，以“组织严密、保障迅捷”为口号的货运保障服务目标，以“安全、顺畅、快捷”为服务理念的货运保障服务品牌。

>二、20xx下半年重点工作推进计划

在继续巩固20xx上半年所取得工作成果的同时，20xx下半年重点推进的工作为：

1、在保障好友和道通全货机的同时，配合公司相关部门做好顺丰货机开航的各项准备工作。

2、完善货运保障部服务品牌建设工作，在与公司服务品牌全面接轨的同时，突出部门特色，推行特色服务、专项服务、两点服务;建立货运保障优质服务标准，建立货运保障服务标兵示范岗;

3、配合公司分解并完善部门节能减排指标。

**网络货运审核工作总结10**

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：\_服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值\_的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

网络货运客服工作总结 第12篇

岁末年终,正是各公司各部门年终盘点一年工作业绩,找出存在不足,制定来年计划的高峰期.又到了该写总结的时候了,顾名思义,年终总结,是总结一年以来的工作得失,以利于发扬成绩,纠正错误,再接再厉,继续前进.可是工作几年,年年工作都相似,年年岁岁都总结,每次都是老生常谈,单调乏味,真是有点烦,有点烦.怎样能年年岁岁各不同,结构新颖、不落俗套,真是不好写,不好写。年终总结的意义:其实总结是一种思维模式的体现,按年终总结的本意写年终总结,应该实事求是地摆出成绩,不避失误,通过全面地对自己成绩的失误,经验与教训,长处与不足,困难与机遇发现工作上的规律,以便明年工作更好地开展,按此宗旨来写年终总结,写成绩就不会自吹自擂,掺水加料,夸大其词;道失误就不会不痛不痒,轻描淡写,避重就轻;谈打算就不会海阔天空,漫无边际,空洞无物,这样的年终总结才不是流于形式,才有意义.年终总结的格式:有回顾,有总结,年终总结一半有五段构成:一、开头:有追忆感叹型和单刀直入型,例:“时光荏苒,20\_年就要过去,回首过去一年,内心不禁感慨万千.”“时间如梭,转眼间又将跨过一个年度之坎,回首望,虽没有轰轰烈烈的战果,但也算经历了一段不\*凡的考验和磨砺.”“我们每个求得进步/求得发展的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点.”“为了总结经验,发扬成绩,克服不足,下面对20\_年的工作做如下总结,也算是对自己的一种鞭策吧.”二、接下来对一年的工作总结,回顾,总结部分是重点:1. 对上一年度工作的回顾:可根据工作成绩分为几个方面,做了那些工作 每项工作的成绩是什么 特别数字是最有说服力的,将自己的工作,业绩与公司的利润挂钩,用数据说话.例：“在销售额与上年同期基本持\*的情况下，三费(管理费用、销售费用、财务费用)却比去年同期下降了。”“今年全部流动资金占用比去年增长，而购、销、利的增幅均在30%以上，\*\*\*\*加快。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金419万元。“由于扩大了市场覆盖，实现销售24098万元，创利税681万元，取得比较好的经济效益。“2、分析取得成绩的原因：主要写在\*\*的正确\*\*和各部门的大力\*\*下，凭着责任心和敬业精神，取得了可喜成绩。例：“为了培养自己的综合能力，取人之长，补己之短。学习各种与工作相关的法规、\*\*、专业技术、专业知识等。要有一颗勇攀高峰的进取之心，让自己的知识与时代同步、与社会的发展同步、与公司的要求同步，以适应优胜劣汰的市场竞争环境。”“我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟各项工作部署。”“工作安排合理，有里有外，有张有弛。在紧张的工作之余，开展了快乐工作活动，使员工们更加热爱自己的企业。”“加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。发扬团队精神，从全局出发，在完成本职工作的同事，发扬协作精神，积极配合，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。”“对工作的责任感，敬业精神使我们部门在工作中团结一致、齐心协力，我们的进步无形的带动了大家的共同进步。反之，别人取得的成绩也成为我们不断进去的动力，如此产生连锁反应的良性循环。”“作为一个中层管理者，我深深懂得：自己既是一个管理者，更是一个执行者。能及时的把信息反馈给\*\*\*，取得\*\*的\*\*;更好的与部门沟通，把工作从被动变为主动;对\*\*充分做到“察人之长、用人之长、取人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。”三、分析导致工作目标没有达成的失误和问题：对失误的问题，要有分析原因、总结教训，弥补不足，不断提高，使明年不再重蹈覆辙，犯同样的错误。例：“沟通是各部门之间协调工作的桥梁，可我由于沟通不够，造成生产部和质检部之间的矛盾，我准备再次去质检部与他们协调，化解矛盾，以利工作。并在新的一年里，做到问题及时沟通、矛盾及时解决。”“由于本人对行业发展与现状、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道\*\*与关系现状的信息掌握不够，消费者的\_满意度和忠诚度总体评价没有达标。”四、下一年度的工作计划与安排：在总结上年工作的基础上，更好的筹划和安排下年工作是工作总结的目的，是明年的努力方向、奋斗目标，所以下年度工作计划和安排同等重要。例：“明年我们的奋斗目标是：巩固华北客户，扩大华南市场，力争实现产值27860万，实现利税760万。”“合理、高效的财务分析思路和方法，是企业管理和决策水\*提高的重要途径，明年我们要加大力度，更系统的量化分析具体的财务数据，并结合企业整体战略，为企业决策和管理提供有力的财务信息\*\*，以使财务管理人员在企业财务与管理两个关键领域具备高水\*的分析问题与解决问题的能力。“企业竞争能力的提升不仅在于技术和产品层面。对于我们企业来说，影响企业竞争能力甚至生存能力的管理缺陷往往表现在两个方面：一是企业资源利用效率低下;二是企业经营风险较大。这两个方面从根本上来说又是由于企业预算管理体系和内部\*\*体系缺失或者不健全造成的。所以，明年财务部的主要工作是构建和完善预算管理体系及内控体系，在提升企业管理水\*、增强企业竞争能力的关键问题上做文章。”五、结束语：简短有力，充满激情，带有明年定将工作做好的决心。例：“人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳和智慧描绘未来的蓝图。”“新的一年，新的形式，新的要求，新的方案，全新的开始，全新的一年，全新的未来。”20\_年过去了，新的一年即将到来，我们决心在新的一年里再创新成绩，再上新台阶，为公司的发展、振兴做出更大贡献。”“我们都感到担子重了、压力大了，但是我们没有畏缩，为了进一步的发展和提高，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我们决心再接再厉，更上一层楼。”

货代客服工作总结 (菁选2篇)（扩展7）

——货代论文提纲

网络货运客服工作总结 第13篇

时光如水、岁月如梭，一晃间半年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到\_\_公司的工作做一份个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。

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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

**网络货运审核工作总结11**

流火的七月，我满怀对未来的憧憬离开校园，来到深航货运有限公司这个年轻且充满朝气的集体。时光飞逝，转瞬间已工作三个月有余了。虽然在工作、生活中曾遇到过一些困难，但在领导和同事的关心、鼓舞下，使我的生活充实且快乐。

我在大学所学专业与现在所从事的工作存在着巨大的差异，因此就要求自己要更加的努力，不断完善自己，学习货运的相关知识并使之运用在现实工作中，才使最为关键和重要的;经过这三个月的学习及领导、同事的细心教导与帮助，现在我已经基本掌握了一些必备的业务知识与服务技巧。闲暇时，回味思索一下，现把过去三个月的工作做一个小结，以便在今后的工作中更加运用自如、得心应手。

以我个人的观点，我们运行部是一个真正意义上的保障部门，对各个营业部、代理人的货物是否能够更安全、快捷、合理的配载、出港起着至关重要的作用;同时也是对公司的信誉的维护，对客户满意程度最好的答复。现在我所在的岗位是运行部的调度中心，它是联系加货内外、车队、外场及营业部、外航货运代理的纽带，作用就更加不言而喻。

刚开始的时候，我连最基本的三字代码都不知道，在办公室看着大家忙碌而井然有序的工作，而自己连一点忙都帮不上，从心里感到着急。因此xx让我们从处理舱单开始，一步一个脚印、踏踏实实的从点滴做起，且手把手的教我们。我很荣幸的说，在很短的时间内我就掌握了输单的方法与技巧，且通过输单我还掌握了公司飞机所飞航线的三字代码及基本的航班动态，为以后的工作打下了良好的基础。

而最让我头痛的便是接电话及听对讲机了，因我们这里是保障部门，不可避免的营业部、代理人的电话会多些。开始的时候，听到电话铃声心里就有点发毛，怕自己讲不好、讲不清楚，对对方所要咨询的问题无从下手;经过近一段时间的磨练和领导、同事的帮助，我自信在一些问题的处理上我已经可以应对自如了。在有就上听对讲了，以前因为从没有接触过，刚听的时候，只绝声音刺耳，茫然不知是在和自己说话、说的是什么。不过三个月已经过去了，天天的耳濡目染已经习以为常，没有问题了。

在过去的三个月里，通过自己的接触与了解，我有几个思虑还不是很缜密的想法在处理普通外航货物时，当收到大量、同一目的地的货物时，是否可以给那些和我们保持良好关系的，且在竞争同一公司航班舱位的代理人来分别的处理呢?这样的`话，我想是否就对货物的保障问题有一些提高呢?因为他们的舱位总是在一个有限的范围内，当货量很大时，注定要有一些是无法正常配出的，而当我们分别来出来时，是否会在他们有限的舱位上都保证有我们自己的货呢?使我们货物能按时正常配出。在就是我们现在所知的代理人还很有限，这些需要我们在平时多多的积累，以便在用的时候不会措手不及。

2.“城际速递”是我们公司精心打造的拳头品牌，时效的保证是它最重要也是最大的特点，这就要求我们在配载、出港的时间都需有专门人员来跟踪，不允许有丝毫的差错，并要及时的记录、反馈相关的信息;而如果只能走外航的情况下，我们是否可以直接给那些其它航空公司货运部来处理呢?我们是否可以和他们签署一份协议，只是用来保障“城际速递”这类的货物。

3.不管是何种货物，保证它的安全也同样的重要。问题主要是保障仓库储存的货物、货物从营业部到分拨中心以及到货物的配载、出港等几项内容，作为安全保障部门的一员，首先要从思想上充分重视起来，思想直接指导着行为的执行，安全问题是我们部门指标中的重中之重。在具体的工作中，首先是要防止各类危险品和注意海鲜的包装，在货物到达各个环节时做好交接，保管好钥匙，把可能造成货物丢失或破损的任何隐患降至最低。在安全问题上，我们现在为止已经有一整套流程，只需把它认真的贯彻执行，工作的时候更加细心认真。

在工作中最重要的一点我还很欠缺，那就是经验，所以在处理一些比较紧急的问题上，还是显得有些稚嫩，不管是在工作还是其他方面，我还有很多很多需要加倍的努力学习的地方。我会在今后的工作中更加的努力，争取做的更好。

**网络货运审核工作总结12**

自从年5月进入公司，学会了很多东西，也适应了很多东西。这对于我来说是一个成长的过程，同时也是一个收获的过程。

刚进入公司，感觉自我就像是一个毛头小孩子一样，对一切未知的事情是那么的好奇，做事情又是那么的谨慎，学着在陌生的环境里去适应生活，适应工作，期望自我能以最快的速度融入这个群众。

由于刚接触新的工作，对工作资料和性质还不是很了解，所见每一天会按时完成领导安排的事情。刚工作的时候，感觉这份工作是挺乏味的，也挺折磨人的。但是仔细的琢磨一下，其实里面要学习的东西也是很多的，自我对这个工作还不了解，对这个行业也还了解的很少。所以自我想以最快的速度去理解这个工作，期望能尽快的完成工作并且也做出自我的成绩。

开始正式工作的时候，先了解一些货代方面的单证之类的东西。还要帮着跑单师傅去送一些资料，这个过程是了解货代操作流程和货代单证的最佳时机，同时也是去接触同行，了解同行工作模式的好机会。自我都会留意的完成每一个交待的任务，想让自我做的最好一些。

接下来之后，会让我们这些新手去了解一些国际航线，国际港口，以及船公司的相关信息，还有就是国际相关的运费问题。这些知识也都是最基础的知识，然而也只有将这些最基本的知识都做好了之后，才会对发展业务起到良好的作用。所有的同事都在努力的去学习这些有含量的东西。

工作渐渐地步入正轨，闲下来的时候，自我也会对工作进行思考反思，这样自我有了新的理解，新的`想法，新的态度。每个人根据不一样的客户，根据自我的状态，都有不一样的收获。最重要的就是无论做什么事情，都是要透过自我的努力去实现价值，去完成目标的。

**网络货运审核工作总结13**

自从年5月进入公司，学会了很多东西，也适应了很多东西。这对于我来说是一个成长的过程，同时也是一个收获的过程。

刚进入公司，感觉自我就像是一个毛头小孩子一样，对一切未知的事情是那么的好奇，做事情又是那么的谨慎，学着在陌生的环境里去适应生活，适应工作，期望自我能以最快的速度融入这个群众。

由于刚接触新的工作，对工作资料和性质还不是很了解，所见每一天会按时完成领导安排的事情。刚工作的时候，感觉这份工作是挺乏味的，也挺折磨人的。但是仔细的琢磨一下，其实里面要学习的东西也是很多的，自我对这个工作还不了解，对这个行业也还了解的很少。所以自我想以最快的速度去理解这个工作，期望能尽快的完成工作并且也做出自我的成绩。

开始正式工作的时候，先了解一些货代方面的单证之类的东西。还要帮着跑单师傅去送一些资料，这个过程是了解货代操作流程和货代单证的最佳时机，同时也是去接触同行，了解同行工作模式的好机会。自我都会留意的完成每一个交待的任务，想让自我做的最好一些。

接下来之后，会让我们这些新手去了解一些国际航线，国际港口，以及船公司的相关信息，还有就是国际相关的运费问题。这些知识也都是最基础的知识，然而也只有将这些最基本的知识都做好了之后，才会对发展业务起到良好的作用。所有的同事都在努力的去学习这些有含量的东西。

工作渐渐地步入正轨，闲下来的时候，自我也会对工作进行思考反思，这样自我有了新的理解，新的想法，新的态度。每个人根据不一样的客户，根据自我的状态，都有不一样的收获。最重要的就是无论做什么事情，都是要透过自我的努力去实现价值，去完成目标的。

**网络货运审核工作总结14**

自20年8月份进入公司以来，现已有近3年4个月的时光了，时光荏苒，透过这么长时光的不断学习，以及领导及同事的帮忙和关心，我已经完全融入了泛成这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高与发挥，但是还有蛮多的不足之处，回顾刚刚过去的20年，结合自我的工作，做出以下总结：

一、业务能力

这一年以来在工作中有得也有失，在单子的处理上，因为有了前两年多的工作经验，基本能有条理的完成手上的所有进口单子，遇到客人提出的疑难问题，根据自我的理解和确认，对客户有个耐心和全面的解答;在遇到复杂的单子，凭以前处理过的经验，把可能发生的一些问题思考在内，并让客户配合自我的工作，准备齐全资料，如果自我能完成的尽量不麻烦客人，但是会经客人同意后，才会帮忙更改资料，让客户觉得自我比较勤恳，做的比较到位，能够放心的把单子交给我来处理。

二、维护客户方面

有些新客户因为刚把单子放在泛成操作，所以会和以前的货代有个比较，对于新的代理有个新的考核，我会在速度和服务上方有所把握，除了加强服务上方的意识，还会从单子的进度为客户思考，因为进口相对而言，企业对货物都会比较急着进公司生产，有时因为一天或者半天的耽搁，而终止生产线，造成必须的损失，所以在速度上方严格把关，在预计好的天数内，再进一步盯紧，做到更好。

三、行业知识方面

能够做到多学习，多了解，多向同事求教。除了熟悉进口流程外，对于出口操作自我在新的一年就应多掌握，有不懂的地方及时主动的去弄明白，遇到一些查验等突发事件，自我要冷静处理，仔细思考，能够做到了解客人的心态，抓住客人的心理，根据自我掌握的货运知识，给客人作出合理的解释，争取更多的利润。对于与工作相关的时事要做到心中有数。

四、不足之处

自我感觉这一年中还是有很多不足之处，遇到自我不能解决的问题还需用心与领导进行沟通交流，也期望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。还有对于一些操作上的细节仍需进一步加深了解与掌握，专业的技能仍需提高。努力的维护好每个销售揽进来的所有客户，力争做个资深的进口部操作。

总之，在20新的一年里，我要继续脚踏实地，勤勤恳恳，加倍努力的完成自我的进口单子，还要听从领导的安排，用心主动地工作，我将和公司一齐努力进步，去适应公司的发展，迎接金融危机的挑战。

**网络货运审核工作总结15**

自20年8月份进入公司以来，现已有近3年4个月的时光了，时光荏苒，透过这么长时光的不断学习，以及领导及同事的帮忙和关心，我已经完全融入了泛成这个大家庭中，个人的`工作技能也有了明显的提高与发挥，但是还有蛮多的不足之处，回顾刚刚过去的20年，结合自我的工作，做出以下总结：

>一、业务能力

这一年以来在工作中有得也有失，在单子的处理上，因为有了前两年多的工作经验，基本能有条理的完成手上的所有进口单子，遇到客人提出的疑难问题，根据自我的理解和确认，对客户有个耐心和全面的解答;在遇到复杂的单子，凭以前处理过的经验，把可能发生的一些问题思考在内，并让客户配合自我的工作，准备齐全资料，如果自我能完成的尽量不麻烦客人，但是会经客人同意后，才会帮忙更改资料，让客户觉得自我比较勤恳，做的比较到位，能够放心的把单子交给我来处理。

>二、维护客户方面

有些新客户因为刚把单子放在泛成操作，所以会和以前的货代有个比较，对于新的代理有个新的考核，我会在速度和服务上方有所把握，除了加强服务上方的意识，还会从单子的进度为客户思考，因为进口相对而言，企业对货物都会比较急着进公司生产，有时因为一天或者半天的耽搁，而终止生产线，造成必须的损失，所以在速度上方严格把关，在预计好的天数内，再进一步盯紧，做到更好。

>三、行业知识方面

能够做到多学习，多了解，多向同事求教。除了熟悉进口流程外，对于出口操作自我在新的一年就应多掌握，有不懂的地方及时主动的去弄明白，遇到一些查验等突发事件，自我要冷静处理，仔细思考，能够做到了解客人的心态，抓住客人的心理，根据自我掌握的货运知识，给客人作出合理的解释，争取更多的利润。对于与工作相关的时事要做到心中有数。

>四、不足之处

自我感觉这一年中还是有很多不足之处，遇到自我不能解决的问题还需用心与领导进行沟通交流，也期望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。还有对于一些操作上的细节仍需进一步加深了解与掌握，专业的技能仍需提高。努力的维护好每个销售揽进来的所有客户，力争做个资深的进口部操作。

总之，在20新的一年里，我要继续脚踏实地，勤勤恳恳，加倍努力的完成自我的进口单子，还要听从领导的安排，用心主动地工作，我将和公司一齐努力进步，去适应公司的发展，迎接金融危机的挑战。

**网络货运审核工作总结16**

（1）服务整顿活动

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了xx%，三部下降了xx%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

网络货运客服工作总结 第16篇

斗转星移，进入xx已半年，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。半年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现对上半年工作总结如下：

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！