

# 物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划 计划物流客服工作计划(精选10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇一

### 物流客服工作计划(一)

#### 一、客服工作：

1□40011xxx63电话订购、客服热线正常运作：全天24小时

#### 2、在线客服

正常运作，客服在线咨询时间为08:00—22:00

#### 二、物流配送工作：

#### 1、门店零售、机场提货服务

正常运作，门店服务时间为：5:30—22:00

#### 2、物流配送

春节期间无法保证时效，具体以配送为准。

厦门同城：18日至30日放假，为期13天，31日起恢复收寄。

其它城市：16日至30日放假，为期15天，31日起恢复收寄。

## 物流客服工作计划(二)

### 1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。

服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年第四季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

### 2、开展公司服务技能项目竞赛服务办。

承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。2018年客服工作计划5篇2018

年客服工作计划5篇。展示公司的服务水平，(内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等)3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

#### 4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。

就20xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基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(原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训)，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、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，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

#### 5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。

坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在

第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

## 6、一线管理干部日常行为规范跟进。

全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务！

### 1. 物流客服工作计划

### 4. 2019年物流客服工作计划

### 5. 物流客服主管工作计划

### 6. 物流客服下半年的工作计划

## 物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇二

为确保公司物流部的工作能顺利正常的开展，为了公司能节约相对成本，也为让公司对我的工作进行考核，我将做好以下方面的计划，来提高工作效率，更好的开展工作。

人是万物之本，员工是企业生存的命脉，只有企业真正重视员工，关心员工，让员工感受到企业的温暖，员工才会用更

好激情来为企业付出、当然我们企业更需要有先企业后个人的高素质员工，因此我们必需加强员工培训，提高员工积极性，增强员工个人素养，使员工更有团队精神和奉献精神、只要员工的个人素养真正提高了，能真正关心企业，那么我们部门的服务水平也就相应的提高了，各项工作也能顺利的进行、这样就进入了一个良性循环的过程中、对此向公司提出两点建议：一是不建议加班，当然前提是在高工作效率和计划任务完成的情况之下；二是奖与惩相结合，不能光有惩而不奖，反之当然也不行，二者是相辅相承，缺一不可。

由于物流部不是直接创造经济价值的部门，再加上物流部缺乏系统的规章制度和管理工作方面存在的漏洞，所以往往会被本部门员工误认为不被公司重视，对员工工作积极性有一定的影响、对此需不断完善部门管理制度，需实施《岗位责任制制度》、《交接班制度》、《车辆管理制度》、《文件管理制度》、《奖惩制度》等。

我将结合本部门岗位的具体工作情况，逐步优化组织结构，使其“基层具体落实、中层监督指导”、使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

- 1、收发货流程进行梳理，改进，并督促物流部员工严格按标准执行，实行岗位责任制、制定预防可能发生的错误，及时发现，纠正不正确的工作方法。
- 2、每日早会十分钟，计划当天的工作安排，及总结上一天的工作完成进度，出现的问题，困难，部门岗位需要协助配合的.安排，表扬有进步，工作较主动积极等个人，激发员工的工作激情。
- 3、每日下班前检查各项工作完成情况，已完成事项，未完成事项，待办事项，第二日需交接事项或紧急待办事项、检查电源，门窗是否关闭、清洁是否到位等。

4、每日开单员下班前检查当天单据的准确性，完整性，是否按时交财务、检查系统所有单据，有无异常情况，库存有无异常数据、发现问题立即解决。

5、每周/月总结本周/月工作情况，对工作中出现的问题、困难提出可执行建议/方案，对工作中作出成绩，有重大进步，为公司提出建议，或努力工作，尽心尽力者给予表扬或奖励。

6、各种物料码放、搬运入库时应先内后外、先下后上、检查货架的货品是否按规定陈列，整个库房保持整齐，整洁，有无脏乱现象，货品名，标签，及价格是否一致。

7、严格按照仓库管理规程进行日常操作，仓库收发货人员对当日发生的业务必须及时登记，做到日清日结，确保物料进出及结存数据的正确无误、不定时复核实物和库存差异，当天发现有差异数据当日处理，找出原因，并纠正错误。

8、仓库必须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，凡是无吊牌货品一律找出同款贴上标签（款号，尺码，价格），凡是浅色衣服原则上全部套外包装袋。

9、做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库收发货人员必须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、吊牌、物一致、如有变动及时向主管领导及相关职能部门反映，以便及时调整。

10、库存物资清查盘点中发现问题和差错，及时查明原因，并进行相应处理、如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整、发现物料失少或质量上的问题（如受潮或损坏等），及时的用书面的形式向有关部门汇报。

11、合格品、逾期品、失效品、料废、返修品等分类存放，

分别做账、废料根据实际情况合理利用、各种物料不得抛掷。

12、仓库通道出入口要保持畅通，仓库内要及时清理，保持整洁、所有单据必须有责任人签字，并且字迹清楚。

13、提前做好部门内员工请/休假的工作交接安排，并和其它部门做好衔接安排。

14、了解员工的基本情况，需求，困难，帮助其解决问题，真正关心每位员工，让他放心的工作、鼓励员工学习，营造和谐，团结，共进步的环境，使员工感觉工作是一种快乐。

1、对物流部操作流程进行合理改进，重点为货物入库流程，出库流程的改进，做到货物进出正确、准确、及时。

2、对库房货物的管理，做到货物标识齐全。正确。

随着公司的不断发展，物流部规模也将得以壮大、我将以公司利益为中心，以服务客户为宗旨、以降成增效为目标的原则开展工作、加强部门管理建设，不断提高员工素养，强化员工服务意识、使全体员工齐心协力、努力奋斗，争取取得更好的效益。

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇三**

在20xx年分工合作的基础上，推出岗位责任制，将每个员工的责、权、利挂钩，努力提高各级员工的工作积极性，重点是各级管理人员、业务员、操作员的岗位责任制。

一是创造一切条件，要将各营业站点、吴岙基地的作用发挥出来，为公司的发展创造更多的经济效益；二是联合其它物流公司，借用他们的网络将大运的网点遍布全国各地；三是收集社会承运车辆信息，建立自己的承运车辆网络。

在20xx年2条专线的基础上□20xx年我们要陆续建立昆明、山东两条专线，业务要逐步覆盖临近的宁波、义乌、永康、上海等地；吴岙基地要逐步建设成为物流总包和分流配送中心□20xx年物流公司要在20xx年530万销售额的基础上完成3000万的定额，其中福建专线要突破1000万，西北专线、山东专线、昆明专线要完成各线500万的定额，吴岙基地物流总包和分流配送要完成500万的定额。

逐步规范公司的财务收支制度，努力降低营运成本，加强收款，控制代付货款风险，控制各项费用，保证20xx年度公司利润率在10%上下。

面对当前新形势和新任务，全面做好20xx年的工作，是形势所迫、责任所在。当前由于温岭物流业群雄蜂起，业界新思路、新工具的不断涌现，企业的发展面临着前所未有的挑战。逆水行舟、不进则退，企业兴衰、员工有责。我们一定要解放思想，转变观念、振奋精神、扎实工作，一定要去掉满足现状、因循守旧、不思进取的陈旧思想意识；要深刻领会董事长、总经理的发展理念，实现管理转型的重要意义和深刻内涵；更加注重在飞速发展的非常时期，保证安全、提高服务，杜绝一切事故的极端重要性。我们一定要树立竞争意识和责任意识，在公司各级领导的正确领导下，扬长避短、快马加鞭，全面完成物流公司20xx年的各项任务，再创20xx年的新辉煌，为企业的又好又快的发展做出我们应有的贡献。

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇四**

人是万物之本，企业生存的命脉就是员工，只有企业真正关心员工，关心员工的'需求，企业文化重视人文，员工才会更有激情地工作来为企业付出。当然我们企业更需要团队意识强的高素质员工，因此我们必需加强员工培训，提高员工积极性，增强员工个人素养，使员工更有奉献精神团结精神。



只要员工的个人素养真正提高了，能真正关心企业，那么我们部门的服务水平也就相应的提高了，各项工作也能顺利的进行。这样就进入了一个良性循环的过程中。对此向公司提出两点建议：一是不建议加班，当然前提是在高工作效率和计划任务完成的情况之下；二是奖与惩相结合，不能光有惩而不奖，反之当然也不行，二者是相辅相承，缺一不可。

由于物流部不是直接创造经济价值的部门，再加上物流部缺乏系统的规章制度和管理工作方面存在的漏洞，所以往往会被本部门员工误认为不被公司重视，对员工工作积极性有一定的影响。对此需不断完善部门管理制度，需实施《岗位责任制制度》、《交接班制度》、《车辆管理制度》、《文件管理制度》、《奖惩制度》等。

我将结合本部门岗位的具体工作情况，逐步优化组织结构，使其“基层具体落实、中层监督指导”。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

- 1、收发货流程进行梳理，改进，并督促物流部员工严格按标准执行，实行岗位责任制。制定预防可能发生的错误，及时发现，纠正不正确的工作方法。
- 2、每日早会十分钟，计划当天的工作安排，及总结上一天的工作完成进度，出现的问题，困难，部门岗位需要协助配合的安排，表扬有进步，工作较主动积极等个人，激发员工的工作激情。
- 3、每日下班前检查各项工作完成情况，已完成事项，未完成事项，待办事项，第二日需交接事项或紧急待办事项。检查电源，门窗是否关闭。清洁是否到位等。
- 4、每日开单员下班前检查当天单据的准确性，完整性，是否按时交财务。检查系统所有单据，有无异常情况，库存有无

异常数据。发现问题立即解决。

5、每周、月总结本周、月工作情况，对工作中出现的问题、困难提出可执行建议、方案，对工作中作出成绩，有重大进步，为公司提出建议，或努力工作，尽心尽力者给予表扬或奖励。

6、各种物料码放、搬运入库时应先内后外、先下后上。检查货架的货品是否按规定陈列，整个库房保持整齐，整洁，有无脏乱现象，货品名，标签，及价格是否一致。

7、严格按照仓库管理规程进行日常操作，仓库收发货人员对当日发生的业务必须及时登记，做到日清日结，确保物料进出及结存数据的正确无误。不定时复核实物和库存差异，当天发现有差异数据当日处理，找出原因，并纠正错误。

9、仓库必须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，凡是无吊牌货品一律找出同款贴上标签（款号，尺码，价格），凡是浅色衣服原则上全部套外包装袋。

10、做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库收发货人员必须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、吊牌、物一致。如有变动及时向主管领导及相关职能部门反映，以便及时调整。

11、库存物资清查盘点中发现问题和差错，及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题（如受潮或损坏等），及时的用书面的形式向有关部门汇报。

12、合格品、逾期品、失效品、料废、返修品等分类存放，分别做账。废料根据实际情况合理利用。各种物料不得抛掷。

13、仓库通道出入口要保持畅通，仓库内要及时清理，保持整洁。所有单据必须有责任人签字，并且字迹清楚。

14、提前做好部门内员工请、休假的工作交接安排，并和其它部门做好衔接安排。

15、了解员工的基本情况，需求，困难，帮助其解决问题，真正关心每位员工，让他放心的工作。鼓励员工学习，营造和谐，团结，共进步的环境，使员工感觉工作是一种快乐。

1、对物流部操作流程进行合理改进，重点为货物入库流程，出库流程的改进，做到货物进出正确、准确、及时。

2、对库房货物的管理，做到货物标识齐全、正确。

随着公司的不断发展，物流部规模也将得以壮大。我将以公司利益为中心，以服务客户为宗旨、以降成增效为目标的原则开展工作。加强部门管理建设，不断提高员工素养，强化员工服务意识。使全体员工齐心协力、努力奋斗，争取取得更好的效益。

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇五**

在20xx年分工合作的基础上，推出岗位责任制，将每个员工的责、权、利挂钩，努力提高各级员工的工作积极性，重点是各级管理人员、业务员、操作员的岗位责任制。

一是创造一切条件，要将各营业站点、吴岙基地的作用发挥出来，为公司的发展创造更多的经济效益；二是联合其它物流公司，借用他们的网络将大运的网点遍布全国各地；三是收集社会承运车辆信息，建立自己的承运车辆网络。

在20xx年2条专线的基礎上□20xx年我們要陸續建立昆明、山

东两条专线，业务要逐步覆盖临近的宁波、义乌、永康、上海等地；吴岙基地要逐步建设成为物流总包和分流配送中心□20xx年物流公司要在20xx年530万销售额的基础上完成3000万的定额，其中福建专线要突破1000万，西北专线、山东专线、昆明专线要完成各线500万的定额，吴岙基地物流总包和分流配送要完成500万的定额。

逐步规范公司的财务收支制度，努力降低营运成本，加强收款，控制代付货款风险，控制各项费用，保证20xx年度公司利润率在10%上下。

面对当前新形势和新任务，全面做好20xx年的工作，是形势所迫、责任所在。当前由于温岭物流业群雄蜂起，业界新思路、新工具的不断涌现，企业的发展面临着前所未有的挑战。逆水行舟、不进则退，企业兴衰、员工有责。我们一定要解放思想，转变观念、振奋精神、扎实工作，一定要去掉满足现状、因循守旧、不思进取的陈旧思想意识；要深刻领会董事长、总经理的发展理念，实现管理转型的重要意义和深刻内涵；更加注重在飞速发展的非常时期，保证安全、提高服务，杜绝一切事故的极端重要性。我们一定要树立竞争意识和责任意识，在公司各级领导的正确领导下，扬长避短、快马加鞭，全面完成物流公司20xx年的各项任务，再创20xx年的新辉煌，为企业的又好又快的发展做出我们应有的贡献。

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇六**

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。

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。

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。

a[]各类材料的发出，原则上采用先进先出法。物料（包括原材料、半成品、包材）出库时必须办理出库手续，并做到限额领料，车间领用的物料必须由车间主任（或其指定人员）统一领取，领料人员凭车间主任或计划员开具的流程单或相

关凭证向仓库领料，领料员和仓管员应核对物品的名称、规格、数量、质量状况，核对正确后方可发料；仓管员应开具领料单，经领料人签字，登记入卡、入帐。

b□成品发出必须由销售部开具送货单，仓库管理人员凭盖有财务发货印章和销售部门负责人签字的发货单仓库联发货，并登记入帐。

c□仓管员在月末结账前要与车间、财务及相关部门做好物料进出的衔接工作，各相关部门的计算口径应保持一致，以保障成本核算的正确性。

d□库存物资清查盘点中发现问题和差错，应及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题（如超期、受潮、生锈、或损坏等），应及时的用书面的形式向有关部门汇报。领料单一式三联，一联库房记帐并留存备查，一联交财务，一联交领物人。

车间生产的成品由包装部负责交物料部库房，并保证所交成品的单位名称和规格无误。库房收到成品要认真核对（单位名称、规格、数量）后放置到指定的位置。做到不乱放，不混淆，易出货易清点，无差错。核实后在交货记录上签字确认。开入库单并记成品帐或做明细记录。每天下班前出当天日报表。

各库房要经常定期或不定期盘点，盘点要认真，按物品的规格，数量，名称。做到不漏盘，不错盘，并与帐本核对，对于帐实不符的要查明原因及时解决。对于不能解决的应及时汇报公司领导并采取补救措施。

各库房开具的收货单和领料单，白联库房留存登记台帐并保留以备查。黄联交送货人或领物人。红联每天下班前半小时

交主管，主管于次日上班统一交财务，并且与财务办理单据交接手续。对于各库房因特殊情况出具的白条应上报主管并在主管处登记。

## 物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇七

1、电子行业技术进步快； 2、产品应用范围广； 3、知识、技术、资金密集； 4、产品附加值高。

### 二、客户要求

因为我们所生产的产品处于高科技行业，它是技术含量高、附加值高的产品，因此客户对产品的物流要求会比较高。产品的存放仓库要通风性好，温室要严格控制，商品的养护要做到防锈防霉，还要保证商品的安全，防火、防水、防盗。运输方面，时效性在电子行业是一大竞争要素，因此要达到较高的完整率，减少破损的同时，准时、快速的送达客户手中。对于整个物流作业的过程人员操作规范性的要求较高，要形成一套科学的有针对性的作业流程规范，准确无误的把产品安全的送达客户手中。

### 一、预测仓库容量需求

## 第二部分 仓储战略

### 1、第8年产成品、半成品库存预计

量为7200单位。

### 2、第8年原料库存预计

### 二、仓库基本信息

## 1、自有仓库容量与成本

### 三、仓储方案

1、根据第8年的产量预测与目前的仓储容量，假设十月份未对产出品进行销售，需向第三方仓储企业租赁公司租用成品仓；五月份开始，我们需向第三方租赁公司租用半成品仓库。

2、根据第8年的物料需求计划和目前的仓储容量），可以发现每月领料的情况下，原料仓的容量也足以满足原料储存的需要。

3、根据现有生产安排，我们对于原材料、半成品和成品采取不同的策略，将自营仓库与租赁、外包策略相结合，以求最低的仓储成本。

### 4、仓储成本

4—1 采用自营仓库原材料仓储费用表

4—2 采用自营仓库与外包成品仓储费用表

4—3 采用第三方仓储企业外包方式半成品仓储费用表

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇八**

### 一、客户要求

### 三、客户服务目标

## 第二部分 仓储战略

### 一、预测仓库容量需求



根据市场部的预测，工作的需要，指定以下计划： 1、近几年货物量

从上表可以看到公司的年出口率，加上期内初库存，即年库存总量为 2、近几年进入库存统计 表(二)

## 二、仓库基本信息

1、自有仓库容量与成本 表(三)

2、租赁公司仓库容量与成本

## 三、仓储方案

1、根据现有物品及其预计的库存量，采取不同的策略，将仓库与租赁、外包策略相结合，以求最低的仓储成本。

3、第三方物流公司仓储容量与成本

2、仓储成本

综合上面，本年年的仓储工作主要是抓好管理关，不需要新的投入。在满足客户水平的前提下，严格按照仓储管理制度工作，规范工作流程，规范作业内容，提高整体的仓储管理水平。但从长远考虑，我们也可以继续建设各种仓库，满足日益增大的业务需求。

## 第三部分 运输战略

### 一、 预测运输需求

根据采购计划，可以得出本年年运量初步估计：

二、运输资源基本情况 1、自有车辆数量及运输能力

自有车辆

采购运费

销售运费

## 物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇九

### 一、加强货运管理

培育新时期的货运物流市场体系加快建立区域内货运交易市场网络，为货主和车主提供公平、公正的货运交易场所，引导货运经营业户成立联合组织，进行跨地区联合，提高货物运输的组织化程度。引导货运企业向物流业转变，勇于探索，大胆实践，推进物流业的发展。加强组织协调，积极开辟绿色通道。积极倡导合同运输，加强货物运算的使用与管理，搞好货源公开、车辆调度、运费结算等一系列服务，促进货运物流市场发展。

### 二、突破传统管理方式

建立在电子商务平台上的物流信息网络加快信息网络的建设，建立信息网络体系，进行微机联网，实现统一的区域性货运信息网络服务体系，构建起区域覆盖面较大的网络信息平台，比照电子商务的网络运行模式，开展网上信息服务，让所有用户输入的数据都直接进入数据库，以便进行各种各样的数据整理，永久储存所有数据，对今后来的管理决策提供大量的基本数据，让用户在这一平台上互动式地经营，实现区域部门之间信息互换、资源共享，并形成规模效应。通过组织与供应商和客户之间达成采购、制造、市场营销、配送等活动的.一致和协调，提供给客户的服务，并使供应链上的所有合作者获得更多的利润，能有效压缩库存，降低成本，使信息充分共享，有效传播，确保运输环节的紧密衔接，节约大

量仓储、配送费用。

### 三、加强货运基础设施建设

创建物流品牌效应加强货运交易市场的建设，把货运交易市场建设成货物集散场地，配套和服务性设施齐全，成为集吃、住、玩、运费结算、空车配货、车辆停放等多功能于一体的综合性服务设施。大力改善车型结构，调整运力，提高运输效率，走规模经营之路。积极吸引社会松散的个体经营业户到货运信息物流部挂靠经营，联合本地区货运企业，走集团化共同发展之路，创品牌效应，占领市场份额。

### 四、抓好人才培养

加强队伍建设抓好思想政治学习，教育干部职工增强改革意识、市场意识和发展意识，树立正确的人生观、价值观和世界观。重点加强业务学习，进行上岗培训，并形成岗前培训制度化，学习货运物流有关法规知识及文明服务标准，提高业务素质，以便更出色地完成本职工作。建立科学明确的激励机制，实行目标管理，把竞争和风险机制引入目标管理，和每个人的经济利益、工作岗位直接挂钩，实施“能者上、庸者下”的用人制度，激发从业人员的工作积极性，实现货运信息物流部各项工作更好更快发展。

#### 一、实行规范化管理

我部今年进一步加强了对票据的规范管理，是票据行为纳入法制的前题，以完善规章制度的方式，实现制度管人，有效地治理票据单证管理中的“三乱”现象，票据单证的强化管理，对我部规范经营秩序、对加强职员的廉洁奉公有着积极的促进作用。但是在现阶段，票据管理中还存在着种种问题，本文就收费票据管理中存在的问题，针对收费票据管理中存在的一些问题，分析了产生的原因，探讨出解决这些问题的相应对策，加强了收费与出票票据管理，制定的票据管理办法

中明确规定:凡出票或者收票,必须按规定使用各种标准式票据,收费与交费时必须使用财政部门统一印制的收费票据。我部在票证管理上的严谨负责的工作作风,给公司避免了万元的经济损失;在船务相关单证操作和贸易进出口的船务管理上保持相对独立的单证操作,我部在单证操作行为方面,采用了国际作法与国内作法结合的配套机制,哪种做法快捷、集约,我们就采用哪种方法,负责单证发放人员以高度敬业的态度,想公司之所想,急公司之所急,把公司的整体利益放在第一位,特别是在退税调整以后,单证制作在价格进行了及时调整,使退税能够及时兑现,在业务理论方面,把《常用海运缩略语》作为必备的业务常识,不仅极大地缩短了出单发证的时间,更减少了出错的概率,一项就为公司节省经费万元。

## 二、更新观念,仓储业务力争图强

仓储是企业物料配送的一个重要环节,其人员和设备配置以及管理效率在很大程度上影响着整个供应链的操作成本。在提高服务水平,降低库存,节约时间,成本最小化的压力下,仓储管理显然是越来越重要了。在实际操作中,仓储管理与市场和产品的稳定性,物料类型,仓储设备的类型和数量,仓库的规模和数量,信息管理水平和单元负载的选择都有着重要关联。因此,要进行有效的仓储管理,必须选择适当的负载单元,充分利用仓库和仓储设备,程度减少操作环节,完善信息管理系统以及保证良好的操作环境 and 安全等等。只有这样,才能很好地发挥仓储管理有供应链中的作用。

仓储作为我部的一个业务分支,在过去的一年里也不可避免地被推到了激烈竞争的大潮中,面对激烈竞争的环境,仓储业如何做强作精自己的业务?首先,完成了仓库gmp认证期间的大量帐目清查、整理工作,做到了帐目一目了然,货帐一致,现场整洁,货物分区、分类码放,达到了帐、卡、物一致;其次,做好货物的出库、退货、搬运工作,对\_货进行适当或者辅助包,减轻货物的出库损耗,做好日常检查与货物的合理养护工作;再次,负责仓储的员工还做了一些新的尝试,比如:

多进货库存增多，仓位紧张，而进货量少的时候，他们又多空闲，矛盾就显现出来了，要么为了减少库存而减少购货量，但，有些货物受季节影响大，真是闲仓千日，用仓一时，如何改变这种被动的仓储局?仓储员工在没有增加太人力、财力负担的情况下，积极想办法减少积压库存，采取了诸如货在途中预先通知提货、担保提货、及时送货上门等办法，及时疏散货物，减轻了积货，降低了毁损风险。当货物进量小的时候，仓储人员自觉捕获仓储信息并主动出击，上门服务，收到了可喜的效果，他们的工作态度赢得了不少客户的信任，也为企业赢得了知名度，给企事业拓宽营销渠道创造了时机和声誉，使50%左右的空闲仓间得到有效利用，这些新手段和新思路改变了过去的传统仓储管理方式，并把仓储业务做得十分有特色。

### 三、积极参加公益活动、献出企业人的爱心与社会零距离沟通

参加公益活动献出企业人的爱心，是新形势下推进精神文明建设的有力抓手。零距离与社会沟通，有利于形成互助理解、平等友爱的人际关系，有利于充分公司形象，让更多的人知晓公司，使越来越多的人接受公司品牌和认同公司形象。努力为困难群众排忧解难，形成我为人人、人人为我的良好社会风尚。我部员工站在人民利益的立场上，围绕中心，服务大局，结合公司所在地区的社情民意，注重人民的愿望及心声，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。为了增强公司和我部的公益可信度，我公司、我部在512汶川大地震后，灾区人民的生活深深牵动着我公司和我部员工的心，公司和我部全体员工积极行动起来，把对远方灾区人民的牵挂化为动力，积极开展向地震灾区捐献爱心的活动，以自己的真心、真情为灾区人民奉献爱心，以务实的工作态度给抗震救灾和灾后重建加油。我部为灾区共计捐助现金元人民币，表达了我部员工心。

新的一年，新的明天，这是公司深层次改革和加快发展的推

进年，公司以树立全新的形象，争创一流质量，打造专业服务团队，培育核心竞争优势，进一步实现公司的可持续发展为总体的发展目标。而本部门为了配合公司的发展，现制定新的一个年度的工作计划。

## 一、加强内部管理，不断提高业务。

物流成本的高低，直接影响生产成本，影响企业的发展乃至生存。在这方面公司上级领导也高度重视，物流部门也相应执行贯彻落实了各项工作。为了较好地控制物流成本，认真调控，合理分配使用资金，我部门将与各部门紧密合作，更科学安排仓库、运输与库存管理。

## 二、整顿库存，提高资金的运行效率。

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；

7、搬运机械和动辄车辆必须符合安全作业要求，电器设备线路符合规定要求。

## 三、继续协调好各部门的工作。

为了提高公司的整体运作效率，降低物流成本，我部门将继续保持与公司其它的各部门紧密合作，了解其它部门的实际情况，为了征求各部门的相关人员对我们工作的建议，我部门将制定了部门员工服务水平卡，让更多的人能够为我们提供更多的宝贵意见，还激励我们员工正当先进员工，不断提高服务水平。

## 一、提高服务质量，着力保障生产运输

公司应主动适应茶叶市场规律，积极完善运输作业方案，理顺作业流程，修订和完善操作规程，加强安全防范，确保生

产运输安全畅通。要提高空车回厂速度，加快运输车辆的周转率，提高卸车效率。运输要以客户满意为宗旨，主动做好业务流程的无缝衔接，加强现场协调管理，提高服务质量，不断巩固和壮大现有市场。牢固树立市场意识，主动参与市场竞争，大力开拓外埠市场，挖掘新客源，确保全年收入比上年度增长50%以上。

## 二、以改革创新为动力，调整公司体制机制

改革创新是推动一切事物发展的不竭动力，我们必须坚定改革创新的态度不动摇，继续解放思想、大胆创新，克难攻坚、奋勇前进，激发企业活力。

实践证明，实行物流业务的精益化、集约化管理对降低物流成本、提高物流效率，提高物流安全系数，实现资源共享，将发挥重要作用。市场始终是公司盈利的源泉，公司要建立适应市场竞争要求的组织架构。公司的组织架构、运作模式、资源配置等必须紧紧围绕市场转，限度满足市场的要求。反观以往公司的运输方式基本上是各自为战，协同联动和资源共享没有得到很好体现，强调局部利益而不顾整体利益，人为造成了资源的浪费，丧失了很多市场参与机会。因此，今年我们将信息化为依托，以物流业务流程再造为重点，按照物流运作流程化要求，对现有的组织结构进行优化调整，由职能管理向流程管理转变，增强市场适应能力。

## 三、深化绩效考核，保障职工队伍稳定

良好的绩效考核机制是实现组织目标的根本保障，是提高生产效率的有效途径，为此，必须加快推进绩效考核机制改革。要按照“效率优先，兼顾公平”的原则，发挥绩效考核的激励和鞭策作用。鼓励开拓市场，增加收入。要切实抓好全员绩效考核制度的落实工作，建立组织绩效与职工个人绩效之间有效的传导机制，将组织目标全面分解到职工个人，实现个人绩效与组织绩效的衔接和统一。

#### 四、以精益管理为抓手，着力提升基础管理水平。

众所周知，管理是降低成本、提高效益的主要手段，是提高品质、实现卓越的根本途径。当前，切实提升管理水平，要按照集团公司要求，坚持贯彻“严、准、细、精”的管理理念，不断优化流程、完善制度、明确职责、落实措施，努力实现人要规范化，事要流程化，物要组织化的目标。

#### 五、深化安全管理，确保公司全年“零事故”。

安全生产是企业发展的首要前提，要进一步强化安全生产责任制，落实安全生产奖惩考核办法，强调第一责任人的安全责任。重视和加强职工安全教育，特别要重视新上岗员工的安全培训，切实提高全员安全意识和安全防患能力。要大力推进安全生产标准化建设工作，规范安全生产行为，改善安全生产条件，提高安全管理水平，实现本质安全，逐步形成良好的安全文化。要切实抓好安全基础管理工作，建立健全安全制度，完善安全管理台帐，强化日常安全检查，深入开展安全生产隐患排查治理活动，抓好重点要害部位的安全管理，杜绝事故发生。

#### 六、以构建和谐为目标，着力推进公司又好又快发展

在新的一年里，我们将加大厂务公开力度，畅通民主渠道，推进企业民主管理，保障职工民主管理权利。认真抓好治安综合治理工作，深入开展普法教育，增强职工法制意识，关心职工生活，努力改善职工的生产、生活环境，不断满足职工日益增长的物质文化需求，广泛开展职工喜闻乐见的文体活动，不断丰富职工的业余文化生活。

1. 收发货流程进行梳理，改进，并督促物流部员工严格按标准执行，实行岗位责任制。制定预防可能发生的错误，及时发现，纠正不正确的工作方法。



2. 每日早会十分钟，计划当天的工作安排，及总结上一天的工作完成进度，出现的问题，困难，部门岗位需要协助配合的安排，表扬有进步，工作较主动积极等个人，激发员工的工作热情。
3. 每日下班前检查各项工作完成情况，已完成事项，未完成事项，待办事项，第二日需交接事项或紧急待办事项。检查电源，门窗是否关闭。清洁是否到位等。
4. 每日开单员下班前检查当天单据的准确性，完整性，是否按时交财务。检查系统所有单据，有无异常情况，库存有无异常数据。发现问题立即解决。
5. 每周/月总结本周/月工作情况，对工作中出现的问题、困难提出可执行建议/方案，对工作中作出成绩，有重大进步，为公司提出建议，或努力工作，尽心尽力者给予表扬或奖励。
6. 各种物料码放、搬运入库时应先内后外、先下后上。检查货架的货品是否按规定陈列，整个库房保持整齐，整洁，有无脏乱现象，货品名，标签，及价格是否一致。
7. 严格按照仓库管理规程进行日常操作，仓库收发货人员对当日发生的业务必须及时登记，做到日清日结，确保物料进出及结存数据的正确无误。不定时复核实物和库存差异，当天发现有差异数据当日处理，找出原因，并纠正错误。
8. 仓库必须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，凡是无吊牌货品一律找出同款贴上标签(款号，尺码，价格)，凡是浅色衣服原则上全部套外包装袋。
9. 做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库收发货人员必须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、吊牌、物一致。如有变动及时向主管领导及相关职能部门反映，以便

及时调整。

10. 库存物资清查盘点中发现问题和差错，及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题(如受潮或损坏等)，及时的用书面的形式向有关部门汇报。

11. 合格品、逾期品、失效品、料废、返修品等分类存放，分别做账。废料根据实际情况合理利用。各种物料不得抛掷。

12. 仓库通道出入口要保持畅通，仓库内要及时清理，保持整洁。所有单据必须有责任人签字，并且字迹清楚。

13. 提前做好部门内员工请/休假的工作交接安排，并和其它部门做好衔接安排。

14. 了解员工的基本情况，需求，困难，帮助其解决问题，真正关心每位员工，让他放心的工作。鼓励员工学习，营造和谐，团结，共进步的环境，使员工感觉工作是一种快乐。

## **物流工作计划客服部职责 物流客服工作计划物流客服工作计划篇十**

作为一名生产公司的生产车间的物流人员，我深深地感受到这一行业蕴藏的巨大知识财富。过去一年，我在工作岗位上没有做的非常好，工作当中存在很多不足与缺点，在一定程度上让领导感到失望。

第一，加强生产车间物流工作的思想觉悟建设。生产车间物流工作是一项非常注重严谨的工作，要我们这样每一名参与其中的员工懂得以客观、认真的态度面对。

第二，加强物流工作当中的防盗工作。生产车间到物流部门

期间环节是企业最易失窃的环节，今年已经发生过失窃事故多起，为此今年我部门必须切身加强生产车间物流防盗工作。

第三，定期开展物流工作培训工作汇报会议。在会议上就工作当中容易产生问题展开讨论，对于一些细节加强沟通与交流。