

# 最新茶楼基本情况的报告(大全6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 宠物医院工作总结篇一

物流公司六月份工作总结 七月份工作安排 6月份，物流公司坚持卓越绩效管理和“创争”新理念，以发挥港口集装箱发展支撑作用为己任，全面落实集团88号、集团办公室2号文件，以强烈的责任感、紧迫感、使命感，文秘部落抓住“创争”机遇，激发创新活力，深化管理挖潜，确保安全稳定，生产经营持续强劲发展。6月份公司预计完成箱量2.3万teu,完成月度计划110.58%，同比增长21.69%；完成收入1160万元，完成月度计划107.08%，同比增长22%；上缴资金469.83万元，完成月度计划140.08%，同比增长4.59%，全面完成月度计划。上半年，公司预计完成箱量13.53万teu,完成计划的108.24%，同比增长24.59%；完成收入6800万元，完成计划的125.54%，同比增长55.73%；上缴资金2248.66万元，完成计划的134.08%，同比增长37.4%，将胜利实现半年“双过半”，为夺取全年“满堂红”奠定了更加坚实的基础。

### 6月份工作总结

#### 1、全面深入开展“创争”活动

1.1 “创争”活动在宣传发动的基础上全面展开。公司科队领导全部参加了集团“创争”培训，带头提高“创争”认识，掌握“创争”知识，明确“创争”要求。各单位和班组层层推进，人人参与，上下互动，全面展开。各单位设立了宣传

橱窗、墙报等学习宣传阵地，营造了浓厚的学习氛围，建立了完整的资料档案。职工人人“创争”制定愿景、读书计划、练“绝活”项目等，“创争”活动正在扎扎实实地全面开展。同时，组织农民承包工积极参加“创争”活动。办公室举办了专题培训班，对基层“创争”进行了集中指导；分头深入基层，加强具体指导，切实抓出了成效。

1.2准备参加集团职代会。要按照集团要求，充分做好将于7月初召开的集团九届xx次职代会的各项准备工作。

1.3抓好“创城”工作。深入开展环境卫生整治，全面提升港容港貌精细化管理水平，为“创城”工作做出贡献。

## 2、确保平安稳定

2.1深入开展“安全生产月”活动。贯彻“安全第一，预防为主”的方针，落实“遵章守法，关爱生命”的活动主题，着重抓好了以下工作：一是营造了浓厚氛围。在主干道和主要场所张挂了标语，举办了板报展览，开展了征文比赛、知识答卷等活动。二是处理好生产与安全的关系。坚持把安全生产放在首位，坚持生产必须安全，不安全不生产。三是处理好严管厚爱的关系。特别是领导干部带着感情抓安全，负起责任抓安全，严抓严管严处。四是狠抓落实。切实解决好抓教育不用心、抓措施无实招、抓问题不敢碰硬的问题，开展了安全法规、装卸规程、和重点部位及安全知识大教育、大培训、大检查、大落实、大整治。五是突出重点。重点抓好了危险品库、仓库、高大机械等重点部位和新增货种及玻璃、钢管、铸铁件及废纸拆提等特殊作业的安全防范管理，建立和完善单项装卸工艺和作业规程，加强手持电动工具的用前检查和阴雨天气电气焊作业安全防范，强化现场作业管理，狠反“三违”，抓好人机配合、人员站位等重点问题。特别是抓好防雨、防风、防雷电工作，确保安全。

2.2生产组织持续改进。

公司经理亲自到调度室“蹲点”，全面调查情况，查找问题，解决问题，指导工作，通过深入分析生产作业的运行规律，科学安排机械、人力，使生产的组织指挥工作在短期内大为改观，各个环节运行顺畅，完全依靠自己的机械创造了高产，大幅增加了对外创收。

2.3持续抓好“五个文明”管理。着重抓好仓库管理、废纸拆箱、中控场地、港站、厕所等特殊作业和重点区域的“五个文明”管理，达到“四标六清”要求。各单位抓好属地日常动态管理，持之以恒，始终保持良好的库场环境，时刻处于应检状态。

2.4强化治安防范。抓好重点人员的调处防范工作，及时化解矛盾。对拾荒、卖饭等外来人员及时阻拦，杜绝进入公司区域。

### 3、胜利实现半年“双过半”

3.1市场开发抓好重点。面对海关监管模式转变、胶济铁路改造带来的影响，加大市场开发力度。重点发展了进口拆提、危险品货源、铁路整车货源等业务，成效显著。

与海关合作的“港海公司”加紧完成了筹备工作，将在近期内开业。关于保税库、与天津振华公司的合作等项目正在抓紧洽谈。

3.2进口拆提再创新高。仓储中心加大自揽货源力度，重点提高拆提操作量，预计完成操作箱量3600teu,比上月增长5%以上；其中进口拆提完成700teu以上，比上月增长10%，均创新高。纸浆货种成为大宗货源，增长幅度最大，创造了班拆箱88teu□装车20teu□共108teu的班产纪录。危险品预计完成2400treu□增长5%。

3.3场站业务稳中有升。应对海关监管模式转变，加强市场开

发力度，千方百计扩大内装业务，遏制箱量下滑，比上月略有增长。

3.4港站业务继续增长。港站抓好大列、整车、大宗货源三项重点，大列装卸箱量比上月增长13%，整车接卸增长11.5%。果汁、铝锭等大宗货种继续保持增长趋势。

3.5查验服务再创新高。海关查验箱量达到2700自然箱的历史最好水平，比上月增长8%；完成收入增长5.2%。

3.6货柜维修。货柜维修中心以质取胜，处理好合作关系，神州修箱市场份额保持在70%以上。

3.7积极推进配套经营。神州场站增加了资班轮箱源，确保箱量5200teu以上。内支线保持扭亏为盈。

#### 4、深化管理挖潜

4.1继续深入开展“金点子”活动。公司实行《“金点子”管理实施办法》后，职工献“金点子”的积极性空前高涨，动脑筋想办法，共提出“金点子”40项，有较高价值的21项，创造效益可达29.9万元。管理挖潜活动呈现出新的深度和力度。

4.2加强机械管理。机械队进一步加大机械管理的力度和深度，继续开展国产化替代，完成了正面吊液压系统技术改造和重箱叉启动机国产化替代，节省资金22.14万元。重点解决了机械漏油问题，公司机械状况有了新的改善。

4.3加强工属具和备品管理。建立了公司工具库，对工属具实行规范管理，提高了工属具的完好率和使用效能。

#### 5、为职工多办实事

5.1发放好了庆“六一”儿童慰问物品，体现对港口职工后代的亲情关爱。

5.2摸清职工住房情况，配合集团做好新建住房的出租工作。

5.3筹备好职工健康查体，组织了职工休养工作。

## 七月份工作安排

1、深入推进“创争”活动。在六月份的基础上，抓好读书学习、苦练绝活、培养品牌等工作，重点抓好场站新信息系统的应用、完善和操作技能的提高，筹备扩大升级工作，将活动继续推向深入。

2、确保安全质量。要巩固和发展“安全生产月”的成果，坚持抓安全质量不放松，严防回潮，持之以恒。突出危险品库和重点作业的安全防范，不断完善制度，深化管理，特别是针对多雨、高温季节的特点，抓好喷淋棚、仓库的管理和防高温货种的安全防范，杜绝安全质量事故。

3、生产经营乘势大上。

在实现“双过半”的基础上，加快生产经营发展，乘胜夺取七月红，为实现全年满堂红奠定更加坚实的基础。

3.1强化生产组织，各单位要及时向调度室汇总当班各项作业计划，对特殊情况要予以说明；调度室要全面掌握当班作业计划，并根据动态变化及时调整作业，使生产组织既全面合理，又突出重点。要采取有力措施，确保信息传递无误，保证集港顺畅。神州场站要顾全大局，维护公司利益，积极做好生产经营的协作。机械队要加强作业机械动态管理，掌握现场机械的运行情况，提高作业效率并增加对外创收。

各单位要充分重视和做好对外协调工作，为公司发展创造良

好的内外环境。

### 3.2加强生产经营。

3.2.1抓住机遇加快发展进口拆提。利用“三废”西移的机遇，发挥库场优势，力争拆提量达到1000teu□创造更多的作业纪录，强力发展经济增长点。

3.2.2提高场站操作箱量。提高对海关监管模式转变的应对能力，加强市场开发力度，在扩大市场，增加内装，开发新业务上下功夫，尽快提高操作箱量。

3.2.3巩固和发展港站业务。抓好大列、整车、大宗货源三项重点，大列装卸抓好增箱量、增效率、增效益；整车接卸抓好发展大货种、增加新货种，扩大内陆市场，继续保持增长趋势。

3.2.4扩大货柜维修市场。货柜维修中心要保证修箱质量，做好与船公司的协作，扩大神州修箱市场。

3.2.5增加查验箱量。以启动“港海公司”为契机，再创查验箱量的历史新高。

3.2.6与海关合作的“港海公司”要开业营运，开好头，多创效益。加紧保税库及与天津振华公司合作等项目的工作进度，争取取得新的进展。

### 4、深化管理挖潜。

4.1在经营管理上加大成本与利润的考核力度，进行科学的绩效评价。加强材料、燃料管理，实行领用、余料复核制度和作业量与消耗量的综合考核，节省生产成本。

4.2继续开展技术攻关和国产化替代活动，强化机械的管用养

修，提高机械性能，降低故障率，节约费用。

4.3持续开展“金点子”活动。各单位要广泛发动，献计献策，提高“金点子”质量，增加实际效益，把增产节支活动推向深入。

## 5、为职工办好实事

5.1抓好防暑降温工作。要全面检查和修复办公用房的空调，并根据天气变化，采取降温措施。机关干部要组织送清凉活动，确保职工作业身体安全。

5.2组织好庆“七一”活动，开展有意义的纪念活动。

5.3组织好职工查体和休养工作。

## 宠物医院工作总结篇二

物流部在公司章程的指导下，在公司领导班子的带领下，紧紧围绕物流年度工作思路开展工作，落实目标管理责任，较好的完成了全年各项工作任务。我物流部根据仓储的库存容量、仓储成本、运输成本等，在考虑需求数量、采购时间、供应商的供货期、到货率等因素的情况下，做好物流工作，确定运输方式、运输批次以及提货时间，以保证原材料的及时供应和生产能够连续进行以及销售交货的及时和完好率。

### 一、运输主要工作如下：

1、运输战略：建立完善的物流配送体系，保证按客户的需要及时准确的配送货物，也使原材料及时送达以保证生产的正常运行，在第八年公司物流部的努力下，通过衡量成本费用和服务水平，确定了以下几种配送方式：

(1) 与四通物流公司建立了深厚的关系，保证货物准时装车

发出，以铁路为核心建立夸克公司的物流配送体系。良好的合作关系是我们接下来所进行的各项工作都带了很大的便利。

(2) 针对原材料的运输，我们选择铁路运输，因为第一，单位价格比较便宜；第二，虽然运输时间比公路运输要多用一天，但我们是电子科技企业，并不存在货物保鲜问题；综合两个原因，我们选用铁路运输原材料。并且，进行一年期的运输合同签订，这样以大批量获得折扣，从而节省支出。

(3) 针对产成品，若是本地客户，因为只有本地运输，因此只能选用公路运输；若是国内客户，则选用单位成本较低的铁路运输。

(4) 针对生产设备，我们只有通过谈判，获得折扣，节省支出。

2、仓储战略：建立合理的仓库储存计划，保证客户需求的同时，节省仓储费用。

(1) 针对原材料和产成品，我们选用自用仓库，当储存量大于仓库可容纳量时，建议立即发货运往客户，这样就可以腾出仓库空间，不必租用第三方仓库。

(2) 针对半成品，我们则选择外包给第三方物流公司操作，这样可以节省成本。

3、付款方式：尽量采取即期付款方式，从而获得现金折扣。因为这部分支出通过上面的努力后，已经缩减了很多，费用支出不算大，因此完全可以取得现金折扣。

## 二、运输方案分析总结

在20\_\_年初所做的运输费用预测与实际发生的费用相比，实际发生的费用会相对少一些，运输成本差异表现为节约差。



而造成成本差异的主要原因是由于我们公司物流部与第三方物流公司充分沟通，不断优化运输线路，运输方式，尤其是把运输批次和运输数量时间优化调配，使得运输形成整车运输，充分利用资源，不浪费丝毫运输空间，所以没有出现零担运输情况，减低了运输费用。

第二是与第三方物流公司深入协商，减少运输批次，而提高运输规模，获得更多运输的折扣，以此来降低运输成本。总的来说，第八年的运输工作做得还是比较成功，而且我们利用运输成本较低的优势，在与客户签订购销合同的时候主动承担运输费用，因而提高了我们公司的品牌形象，也使得产品单位售价有所提高，增加了我们在取得更多客户订单的砝码。

### 三、仓储方案：

(1) 针对原材料，我们与供应商建立合作伙伴关系，采取大批量购买的方式，不仅节约采购成本，而且，我们的库存是暂存于供应商中，什么时候需要，就直接去取货，这样就可以节省仓库空间，节省仓储费用。

(2) 针对产成品，我们选用自用仓库。同时与客户保持紧密的关系，当储存量大于仓库可容纳量时，建议立即发货运往客户，这样就可以腾出仓库空间，不必租用第三方仓库，从而节省仓储费用。

(3) 针对半成品，因为本公司没有半成品仓，所以我们选择外包给第三方物流公司操作，既可以节省管理费用，又可以保证及时供应，这样就可大大节省成本。

### 四、仓储方案分析总结

(1) 原材料仓储方面，实际支出与计划支出是相等的，原因在于，我们保证原材料的储存量在我们自有仓库的可容纳量

的范围内，只要保证了这一点，就不必租用仓库，也不必使用第三方物流外包策略。为了保证这一点，我们与供应商建立了良好的合作关系，保证到货率以及及格率高达99%甚至100%，而且，与第三方物流公司签署合同，保证每月运输，使运回来的原材料能尽快的投入生产，不必占用库存，也不会造成多余的库存，从而占用资金，加大费用支出。

(2) 在产成品方面，实际支出与计划支出也是相等的，原因在于，我们保证产成品的储存量在我们自有产成品仓库的可容纳量的范围内，只要保证了这一点，就不必租用仓库，也不必使用第三方物流外包策略。为了保证这一点，首先，我们物流部与生产部以及市场部进行了深入的探讨，为了减少库存费用，决定根据生产量，及时地将货物运出，一方面可以保证库存占用减少，另一方面，可以通过提高到货速度从而提高客户满意度，其次，就是与客户签订合同，与客户结成良好关系，保证供货及时。

(3) 在半成品方面，实际支出是比计划支出少了343元，减少幅度有2%，虽然表面看起来不会很多，但实际是减少了一部分支出，对公司就会有更大的贡献了。费用支出减少的原因有，首先，我们与第三方物流公司结成良好的合作关系，以保证价格最低，质量；其次，我们的存储量比较大，一次性签署一年的合同，以获得批量折扣；再次，尽量采取即期付款方式，从而获得现金折扣。因为这部分支出通过上面的努力后，已经缩减了很多，费用支出不算大，因此完全可以取得现金折扣。

总结\_\_年的工作，我们也有许多不足之处：在日常的工作中我们还有许多做的不足的地方，对税金计算，商业折扣的相关规定，现金折扣是否计入增值税的应税范围的知识都不是很清晰，在这些都需要在今后的工作中加强个人专业知识学习和向公司技术部、客户部同事学习相关产品来不断提高部门整体水平。配合公司其它部门资金回拢，使资金周转加快。其中产品缺货问题时有发生，物流公司货物中途遗失等问题

仍不时阻碍公司的飞速发展，工程分包还在起步阶段，外部物流公司只有1家，处于垄断地位，有些价格高，却无法议价。

## 宠物医院工作总结篇三

为期两周的实习终于结束了，我们还意犹未尽，感受颇丰。这次实习是以参观为主，学校里的刘老师主要负责我们这次实习。她带领我们三个班的同学在两周内共参观了六个地方，它们分别是：宅急送物流配送中心、北明全程保税物流、家家悦物流、烟台中外运国际物流有限公司、烟台福山上汽实业有限公司、东方海洋。学校里的班车负责接送我们。这次实习的目的主要是了解第三方物流物流服务的特点、主要设备和作业流程，通过实习将理论与实际操作相结合，在实践中提高运用知识的能力，锻炼实际操作的能力，为今后的学习工作积累经验。以下是我这两周来参观这六个物流公司的经历和感受：

### 宅急送

汽车载着我们来到了福山区的宅急送公司，这是他们的一个分公司。首先它给我的感受是地方不大，但却整洁有序。每个工人都穿着统一的工作服，而且也十分热情。进入院内我们并没有马上参观，而是宅急送经理给我们做了个简单的公司介绍。经他的介绍，我们了解到宅急送于1994年1月18日，在北京一个不足20平米的小屋里成立，专门从事小件快运。截至20\_\_年，宅急送总资产超过2亿元，员工8000名，车辆1500台，年货物周转量3200万件年递增率超过65%，为“20\_\_年中国成长企业百强”第4名，“20\_\_年中国最具竞争力的物流企业”。由此可见，它的成长是多么的不容易。我还注意到宅急送的商标，是一个猴子拎着一个包裹，好像还翻了个跟头，整个商标采用绿色描绘。后来得知商标的寓意。猴子使人想到灵敏快捷、一个跟头十万八千里的孙悟空，拎着的包裹代表从事的小件快运，圆圈寓意门到门的服务，绿色象征生命，象征宅急送永远充满活力。听完经理的介绍，

我们开始正式参观了。

这次参观由宅急送公司的林姐负责给我们介绍。进入库房首先看到的是一台分拣机，分拣机负责将到达的货物分拣出来，再统一安排配货发送到各个地方。紧接着映入眼帘的是各个进货港和发货港。这些区域是用来存放货物的(包括到站的货物和分拣后待发的货物)。这些区域空间很小，但流通量却很大，可见对工人的工作效率要求很高。林姐告诉我们宅急送的合作伙伴很多，像诺基亚、爱普生、西安杨森、熊猫移动、浪潮lg波导等国际国内上千家著名企业都有很好的合作，结下了深厚友谊。现在库房里还存有少量的lg手机。另外，林姐还给我们介绍了封签等相关事宜。

一楼是作业层，二楼是办公层。办公层里大部分是女性员工在工作，主要作业分工有客服、业务受理、项目攻关等。她们的工作量也很大，每天都要工作到很晚，目的是把业务信息处理好，只有业务信息处理好，各个环节才能正常运转。另外，林姐还向我们展示了各种单据，让我们了解一下单据的写法以及功能和作用。我发现他们的企业文化很好，每个月还要评选优秀员工，将他们张贴在表彰栏上以鼓励员工努力工作。更有意思的是他们把已婚员工的婚纱照和孩子满岁照都收集过来贴在墙上展览，员工休息的时候可以过来看看，感觉公司就像一个大家庭似的，特别温暖。在这样的企业里，员工们很自然的就拧成一股绳，团结在一起了。

## 北明全程保税物流

烟台北明全程物流有限公司由深圳全程物流有限公司、烟台北明物流有限公司与烟台渤亚物流有限公司三方合资成立的大型物流国有企业。进入该公司给我的感觉是好大、好整洁，办公楼是办公楼，厂房是厂房，各自有秩序的进行工作。接待我们的是人事部的一位领导和公司王经理。首先他们安排我们在员工培训室给我们讲解了有关公司的概况，并且给我们放映了公司宣传片，让我们对公司有了一个初步的了解。

后来，王经理又针对他们的业务模式给我们做了长达一个小时的介绍和说明。他的话让我们非常兴奋，因为从他的话中我感受到物流并不是一个任何人都可以做的低级工作，真正的物流是一个非常具有技术含量的工作。物流工作者需要具备十分广泛的物流专业知识。五六十一一种服务性的行业，怎样准时、安全、高效的将货物送达并尽可能使成本降低是物流工作中的重点。北明给我的感受就是与国际接轨，并且是一个专业性很强的公司。公司员工踏实能干，各司其职，并且具有创造性。王经理的讲解让我觉得学好专业知识太重要了，当然，怎样将专业知识变成生产力、很好的应用它更重要。

最后，我们参观了该公司的仓库。该公司用于仓库50000平方米，其中保税仓库30000平方米，在烟台出口加工区a□b两区均有保税仓，同时为烟台报关报检业务量最大的企业。公司在全国各地均有网点，干线运输、区域配送经验丰富，现已和许多国内外知名公司合作。通过对仓库的参观，我们对自由仓库和公共仓库以及保税仓库有了一个具体的认识。并且了解到每个仓库都有各自的特点和功能，一般都有防火、防尘、防潮设施。仓库作业强度要比我们想象中的大，合理的安排库存以及管理仓库也是相当不容易的。

以前以为课堂上听那些空洞的知识根本没什么用，现在通过这次参观觉得一下醒悟了许多，那些难懂而又抽象的知识立刻明朗了许多，而且也不觉得那么枯燥了！现在，我对我的专业将来的发展前途很有信心！

## 家家悦物流

刚来到家家悦物流烟台分公司，给我的第一感觉是这里非常重视对仓库的管理，而且货物进出量很大。家家悦物流是针对家家悦各个连锁超市供应货品的配送中心，在青岛、威海等地都有仓库，配送车辆每天都由这里配齐货物发至各个超市。当然，前提是各个超市每天的销售量以及剩余量需及时反馈给配送中心，配送中心再根据货物量信息对各个超市进

行备货、配装。

当我们到达家家悦物流公司时，已有三四辆大型厢式货车停在门外，院内还堆放有大量的袋装卫生纸以及其他货物，叉车在来回作业。进入仓库内，我们发现货物品中很多，而且很杂。但工作人员开着电动叉车，穿梭于仓库、货架间，工作十分有序，井井有条。这里有高层货架，货架上放满了货品，且货品是分类放置的。拣货时可以用叉车，也可以用堆垛机载着人进行人工拣货。另外，仓库中还设有进货港和发货港。进货港就是外面的货物进入仓库内后并进行仓储，发货港则是将拣选好的货物装车送出。装车时要注意，装入车内货品卸出的顺序，先卸的货品应尽量放在外层，晚卸的可以往里放，因为一辆配送车可能要配送若干个超市。

家家悦物流配送中心总体给我的感觉就是工作特别忙碌，效率也很高，作业强度不小。对家家悦物流配送中心的参观，让我对物流又有了更深一步的了解。

## 烟台中外运国际物流有限公司

烟台中外运国际物流有限公司是中国外运总公司设在烟台口岸的综合性国际货运代理企业。公司的业务范围有：集装箱班轮运输、船舶代理、货运代理、空运物流、速递服务、进出货物的租船订舱、大陆桥运输、国际多式联运、报关报验、仓储、保税业务等。公司自营航线有烟台至日本关东、关西航线，烟台至韩国釜山集装箱班轮航线，这些航线被誉为烟台至日本、韩国的黄金通道。

我们这次参观的是烟台中外运国际物流有限公司的国际集装箱场站。场站内堆有大量的集装箱，还有集装箱叉车在作业。各式集装箱货车有序的进出，叉车有序的将需要装车的集装箱装上货车，将到达的集装箱卸下。每个集装箱上都有箱型及箱体容积等标注，有的集装箱上带有空调及其他制冷设备。不同的集装箱装载的货物也不同，集装箱还有大箱和小箱之

分。场站里堆放的集装箱有两类，一类是空箱，一类是重箱，空箱和重箱是分开放置的。另外坏的集装箱要放置在指定位置，公司要先与箱主联系，如果箱主同意维修的话要对其进行维修，当然维修要收取一定的费用。在参观的时候，我们看到一个工作者在清洗集装箱，原来集装箱装完货物后或准备装货前都要对其进行清洗，并且清洗完的集装箱还要接受检查和检疫，待检查合格后才能使用。最后我们看了一下集装箱托盘，标准盘为长宽都是1.1米的盘。这里的托盘大部分都是塑料的，一个这样的塑料托盘造价大概是60元左右，并且这种塑料托盘可长期反复使用，这样就节约了成本，避免了木质托盘到别国就会被销毁的损失。这些托盘放在仓库里，使用前必须清洗。

这次的参观让我对集装箱又有了一个具体的认识。

## 宠物医院工作总结篇四

今年是我进入公司的第1年，走过的这1路程看到了很多不同的风采，收获了很多的结果，也知道做1个物流客户需要具有的要素，就是有耐心，热情，更要有1颗责任心。

想要得到客户的认可永久不要试图欺骗客户，由于客户的内心是脆弱的，1旦遭到了上海，就会被受打击，我们不能为了1时的方便就轻易的放弃任何1个客户，客户是我们需要珍惜和好好对待的客户，需要我们保护，需要关心。我们做客服的接到客户的电话，不过是两种，1种是投诉，1种是查询物流。现在随着大数据的应用，已把物流的流通地址都做了定点跟踪服务，可让客户清楚的知道自己的包裹在哪里，省下了很多时间，所以我们在工作的时候接到的客户都是由于包裹丢失而愤怒的客户。

由于我们公司比较大，客户需要查询1个物流快件，需要了解情况吗就需要经过量道门坎，就比如打电话，就需要经过两3道转接，在这个进程中会有很多客户由于这样服务而愤怒的

人，我就遇到过好几个，毕竟每个客户的性情是不同的，遇到这类问题毕竟也不是非常开心，总是有些着急，但是大宗运输，无论如何防范总会有这么一两件产品包裹，丢失，这就造成了非常严重的后果，那就是我们的客户会产生怨气，但是要把各个地方的物流聚集到一处，不容易，我们客服就会成为这些客户的生气对象。

遇到这样的客户，我不会去与客户辩论，而是会主动的去沟通客户了解客户的情况然后在详细的与客户沟通，毕竟沟通必须要建立在彼此信息一致才能够保证公平公正，这才能够让客户放心，让客户减少担忧，这就是我们的工作。对客户多一分信任，多一分宽容，得到的就是客户的同意，而不会轻易的让客户失望。毕竟现在是信息发达的时期，好事不出们坏事传千里，一旦出了问题没有解决好带来的就是大范围的损失，伤不起，所以对待客户我们做的就是大事化小小事化了，而不是让彼此的矛盾一直存在下去，总要有个开始，有个结果，不能轻易的放弃也不能随便的抛弃，面对客户的质问自己解决不了就寻求上级，我们必须要把问题解决为止这就是我们的任务，就是我们的责任，无论如何始终不变。

得到更大的受益。

## 宠物医院工作总结篇五

\_\_\_物业服务有限责任公司成立于20xx年，通过一年多的运营管理，公司各项工作得到了长足的发展，现有物业从业人员16人，其中物业站长2人，保洁5人，保安6人，专业维修工1人，兼职财务人员2人。在这一年里，名轩物业服务公司在沙湾县建设局物业办及名轩房产公司各级领导的关怀与支持下，公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，小区物业服务品质稳步提升，始终遵循“业主至上，服务第一”的原则，根据各小区物业站的实际情况，在做好物业管理服务的同时，使小区物业管理工作逐步走上规范化、制度化、专业化、人性化管理。



## 一、公司物业服务项目的基本情况

20xx年公司物业服务项目有两个，分别是：名轩嘉苑小区和名轩·逸景苑小区，项目物业服务具体情况如下：

### 1、名轩嘉苑小区

名轩嘉苑小区位于沙湾县三道河子镇奎屯路，总建筑面积23000m<sup>2</sup>，小区起建于20xx年，于20xx年建设完毕，小区建有8栋住宅楼，总计22个单元，218户住宅，设有停车位57个，并设有专用物业办公室，业主入住率为100%。

公司在名轩嘉苑小区下设站长一名，物业服务人员5名，小区为封闭式智能小区，物业收费按照每平方米每月0.3元收取，全年应收费72900元，实际收费为60500元，收费率为83%，小区物业服务标准为自治区物业服务四级标准。

### 2、名轩·逸景苑小区的轨道。

名轩·逸景苑小区位于沙湾县三道河子镇体育场西、古道西街南侧，总建筑面积33000m<sup>2</sup>，小区期间于20xx年，于20xx年建设完毕，小区建有7栋住宅楼，总计30个单元，360户住宅（含12套廉租房），设有停车位77个，并设有专用物业办公室，业主入住率为80%。

公司在名轩·逸景苑小区下设站长一名，物业服务人员7名，小区为封闭式智能小区，物业收费按照每平方米每月0.3元收取，全年应收费172500元，实际收费为172500元，收费率为100%，小区物业服务标准为自治区物业服务四级标准。

## 二、小区物业管理工作

名轩嘉苑小区自20xx年一期工程完工后，小区物业服务始终是名轩房产公司下设物业办进行前期物业管理，根据小区物

业管理工作的开展，在现有经费不足的情况下，配足服务人员岗位。为了保障小区物业管理工作能够正常顺利进行，物业服务工作能够正常有序开展，名轩嘉苑小区的物业长期依靠名轩房地产公司补贴得以生存，而20xx年以后，由新成立的物业公司接管物业服务工作，小区物业人员增至6人，设有专职的物业站长，物业人员进行定期培训，提高物业从业人员职业素养，确保小区物业服务管理质量。

名轩·逸景苑小区自20xx年完工，为了保证小区物业服务质量，小区物业管理延续由名轩房产公司下设物业办进行管理□20xx年以后由物业公司接管物业服务工作。

20xx年名轩物业服务公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，力求限度地满足业户需求。推出的各项维修服务得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。对物业工作进行调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了95%。针对小区存在的日常维修问题，先后从公司抽调工程师、维修人员充实到小区物业站，给予人力资源的支持，使小区各项管理工作步入正轨。

20xx年至20xx年面对名轩·逸景苑小区新物业在物业服务管理上存在入住、装修、业主生活同时并存的环境条件下，为加强小区的物业服务管理，规范装修行为，保证物业的完好和安全，保持小区物业的整洁美观，维护全体业主的合法权益，物业公司全力以赴提供一流的现场管理，入住前与业主的主动沟通及规范的入住手续办理，服务导向化的装修管理，尤其是做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，保障已入住业主的生活的正常化、小区秩序的井然化。为加强小区内装修搬运的监管，避免违章搬运装修材料的情况，针对新物业名轩·逸景苑小区从20xx年下半年起，小区物业站严抓管理、坚决杜绝材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章情况基本得以杜绝。

### 三、小区安全防范管理工作

抓好制度建设，制定“封闭式管理规范标准”，全面推行封闭式管理，加强对各物业小区的安全，采取各项措施，对小区内实施安全防范。根据工作岗位人员的情况合理调整，为保障小区安全管理工作打下了坚实的基础。

1、小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全、舒适的生活环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，始终贯彻“预防为主，防消结合”的方针。小区保安人员为义务消防员，对保安人员定期进行岗位培训、考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查、文明执勤、礼貌服务，完成了公司安排的各项安保工作任务。继续执行定时定岗进行对小区的巡查，在一定程度上极大地提高了小区安全管理，收到了良好的成效。

在消防安全管理上，物业公司严格按消防管理制度要求，小区物业站安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，重要部位均已按要求配备了灭火器。加强小区业主安全用电、用水、管道燃气使用宣传。

2、在小区治安防范管理工作中，名轩嘉苑小区在沙湾县率先引入小区智能安防监控系统。9个固定式夜视摄像头、3个可调式夜视球形摄像头，24小时智能值守成为小区治安防范管理的另一道防线，保障防范小区业主的人身财产安全。20xx年新物业小区名轩·逸景苑小区也相继配备安装了智能安防监控系统。物业小区智能安防监控系统的引入，全天候智能值守系统，加之24小时警卫巡更制度，保全着物业小区业主的人身财产安全。

### 四、小区公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是小

区物业管理重点工作项目，又是小区物业管理的工作点。为此我们实施了以下管理措施：

1、建立起小区公共设施、设备管理制度。制定明细化制度、责任化管理，明化到细节，责任化到人，定期巡查，设备的运行性能得到了极大的改善，确保小区公共设施、设备正常运转，保障小区业主正常生活。

2、实施了设备定期巡检制度。做到设备巡检及养护工作规程制度化，维修人员定期对设施、设备进行巡检工作，并做好巡检工作记录，达到了公共设施、设备问题及时发现及时处理，杜绝设备隐患的工作目标。

3、建立设施、设备定期维护、保养制度，推行制度化、程序化管理建设。

## 五、小区环境卫生及车辆管理

1、在环境卫生管理上，小区物业站制定了严格的保洁工作程序、卫生责任区制度和巡检制度。由物业站站长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步完善，确保小区业主居住环境的舒适度。

2、在小区车辆管理上，小区业主车辆间进出停放问题、外来车辆治安问题，时时影响着小区业主正常生活秩序，也困扰物业管理人。为了更好的为业主服务，使之更多精力投放到为业主服务和小区管理上，公司领导为了彻底解决小区车辆管理问题，深入乌鲁木齐市、石河子市各大物业小区进行实地考察审定后，在20xx年至20xx年，在小区业主车辆登记管理和车位划分管理的基础上，先后在名轩·逸景苑小区和名轩嘉苑小区两物业小区投入10万余元，率先引进先进的车辆道闸智能管理系统。车辆ic智能感应卡、车辆远程感应器、车辆进出智能文字、影像登记系统进入了小区，车辆

道闸智能管理系统一时成为小区的另一道风景线，改变着小区业主的生活。进出有序、停放合理、人车分行、道路畅通、安全便捷。

## 六、存在的不足与展望

虽然,我们在20xx年的工作中取得了一定成绩,但还有很多需要完善与加强的地方。

1、物业人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力和应变能力还有待提高。

2、与业主的沟通不够，了解不足，这在新物业名轩·逸景苑小区尤为突出，在往后的工作中应予以加强。

3、设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

4、保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

5□20xx年突显的消防安全问题，显现出在消防安全上管理的不足，需要提高管理人员消防安全认识，加强小区消防安全宣传，提升消防安全管理意识。

6、物业服务费用收取标准较低，直接造成物业服务管理经费的不足，成为制约物业服务提升和扩展，物业公司生存及发展的瓶颈。高标准化物业服务质量的要求及诉求，低标准化物业服务取费，物业服务费用贴补化的操作。在现有的实际条件下，怎样更好的进行、开展物业服务管理，使之物业服务管理工作能够正常、有序进行，成为我们在20xx年度另一工作重点。

7、在车辆管理上，业主常与物业管理人员无理取闹、不服管理而发生争执，业主对物业管理工作的不理解造成车辆管理难度，同时也激化了车主间的矛盾，影响了小区其他业主正常生活和小区和谐秩序。在此类问题上我们真诚希望社区与片区民警能够协助处理，有利于更好的解决根本问题，安定一片小区，和谐一方社区。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工服务技能与管理水平，把工作做到更好。在此感谢沙湾县建设局领导和物业办各级领导，对我们物业服务管理工作的支持与关怀。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善各物业管理工作，严格管理、创新管理，努力成为行业中的优秀单位。

## 宠物医院工作总结篇六

20xx年即将过去，通过这将近一年的物流工作总结如下：

一、自己更清楚的认识到了自己工作的意义。

成品发货这个岗位对公司的作用有多大。对自己的岗位不了解或了解不清，工作就会模棱两可，成为应付，就不可能很好的工作，从此我只有不断的通过各种物流知识，了解自己的工作范围、职责要求，激活和发挥自己应有的工作能力，来锻炼自己和提升自己。去发掘和提升自己的才干，用实力来证明自己。

二、不断的加强学习，加强物流工作中的各种技能。

娴熟的工作技能会让自己的工作得心应手，不断的与人交流。获取各种物流发货的经验。在发货上更要对工作的每一个细节进行检查核对，在电池入库的时候，要对电池的各种型号

进行一一核对，电池出库时，更要一一查点，数字、型号更要一目了然，每天下班之前，更要加强自查，不能让疑点留到明天。对电池成品的管理更要有条不紊的疏理，帐上一目了然，更要做到心中一目了然。同时对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化，系统化，条理化，流水化！

作为双登征程上的一个份子，我们更要透彻地理解公司宏伟的规划、创业的蓝图，在全面理解的感召下，在明确的目标的指引下，在自己的物流岗位上，积极行动起来，参与到双登百年发展的征程当中去。

## 宠物医院工作总结篇七

时间如白驹过隙，转眼间有一年逝去。不管是任何工作，都有一个从不懂到懂，从陌生到熟悉的过程，当经历了这个过程，则是一大成长。回顾20xx年的工作，在公司领导的带领下，在各部门同事的通力协作下，仓储物流部经过了一年的努力，从人员的不稳定再到组织框架的重新修订，仓储物流部克服了各种困难，有条不紊的完成了各项工作任务。现在总结如下：

20xx年度仓储物流发货金额为人民币1800多万元，其中12月份的发货金额达到了255万多元，基本完成了公司的销售任务。

仓储物流工作的进步是显著的，然而，也存在许多问题和不足。如接收货中的货物损坏及包装破损处理不及时；出库配送中的串货错发、交接不明、货物丢失；保管中安全防范不严，数据不实等都有发生。货物堆码不标准，进货计划性不强，导致货物库存量不足；库容存量超标压力；帐物对应数据不符；作业流程的不畅；部门协调不力；执行力不够等问题。主要有以下问题：

- 1、责任心不足。工作态度上的被动性，从而导致责任心不强，

所以出现问题较多。如，发货中的数量短缺、串货错发、部门内部间的交接问题等。责任心的大小，源与责任感的高低，而责任感的高低，则取决于个人意识对企业文化（包括规章制度、绩效考核、竞争机制、奖罚标准、成本观念及自我管理）的认知度。

2、与其他部门沟通不够，造成不必要的投诉偏多。如与客服部缺乏沟通，对有些门店紧不紧急、对产品质量的要求等信息不清楚，造成不必要的投诉。与生产部沟通不足，导致有些库存紧张，有的库存过多。

3、物流运输产生的次品量偏高。虽然防护工作一直在做，运输产生次品率也有所降低，但是产生的次品还是较多，随之产生的理赔成本还是较高。

4、仓储意识及安全意思不够。如仓储环境卫生、平时整理、上下班大门不关、东西放至一楼打卡处没有封箱、手提袋裸露在箱外等等。进出安全及存放安全是仓储物流的首要目标。

搞好优质服务是我公司的天职，能否优质服务事关企业的素质形象。我公司严格管理，确保优质服务，并不断提升优质服务水平。

1□20xx年随着企业做大做强，各企业单位装卸运输车辆需求日益增加，随时都有用车的可能，但我公司领导都是科学调配、精心指挥、千方百计满足了领导所有用车需求，保证了各企业单位的及时用车。

2、我公司所有出车的人员都是着装整齐、精神饱满、技术全面、态度良好。车辆都是车容整洁、车况良好，都能文明驾驶、谨慎开车，将货物安全送达目的地，确保企业满意。

3、班中班后，任何时候、任何情况下，我公司所有人员都是随叫随到，及时出车，无言无怨，任劳任怨，无条件服从命



令和指挥，高质量圆满完成各企业单位的运输任务。热情、周到为企业单位。

4、为了保证用车安全、用车及时，出车前、归车后，驾驶人员都能认真检查和保养车辆，车辆始终保持车容整洁，车况良好，随时派车，随时出车，所派车辆都能提前到位，等待装货卸车。

5、我公司全体人员都是提前上岗，坚守岗位，随时听从队领导的指挥。20xx年上半年，我公司反馈不良意见为零，都得到了各企业单位的好评。

针对以上提到的问题和薄弱环节。20xx年对仓库工作计划及重心主要围绕“完善及优化仓库作业流程提高工作效率、完善库存提高数据准确、加强部门之间沟通提高发货效率及品质要求、落实仓库安全工作、提高团队精神”等几个方面开展工作。

1、完善及优化仓库作业流程提高工作效率：根据对公司要求对仓储物流部工作手册进行重新修订，简化及优化工作流程，提高出货能力。

2、完善库存提高数据准确：针对库存数据加强自盘工作，改善及完善盘点流程，避免因盘点人员所导致的问题，落实盘点所出现的问题，进一步完善账目及出入库管理从根源解决问题。

3、加强部门之间沟通提高发货效率及品质：完善安全库存，提高发货能力及合理库存，与销售部加强沟通避免因发货产生投诉，加强与客服部沟通订单情况，提前了解订单数量，准备好库存，提高仓库发货能力。与生产部沟通优化库存、加快库存调转期，得到仓库良性发展。与销售部沟通做到对客户品质要求及包装要求，减少品质投诉及发货、包装出错等。

4、落实仓库安全工作：做好安全教育及上下班仓库安全，让每位员工每时每刻都有安全第一观念，防范于未然。

5、团队精神塑造：不定期组织人员户外活动或聚餐，从中取得了对员工的了解和合理沟通，得到了和谐及积极的工作气氛，增强员工由原被动改为主动关心仓库的工作并提出自己建议的积极性，提高个人的组织能力和沟通能力。