

办公室文秘工作总结 邮政工作总结(通用9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

办公室文秘工作总结篇一

时间如骏马过隙，xx年结束了。春去秋来平凡而不简单的一年。在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，这也算经历了一段人生的考验和磨砺。

感谢邮政公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。2009年加入速递公司这个大家庭。我身为外来务工人员能成为邮政速递的一员感到无比的光荣。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风里来雨里去的艰辛中也体会到了本职工作的快乐。客户轻声的谢谢就是最大的理解。以下就是我今年的工作总结：

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持谦虚、谨慎、律己工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。经过努力1-12月份完成万业务。收入业务占比完成。欠费每月清零。妥投率。思乡月。月递情谊。按照公司下达任务100%完成。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递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在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信ems全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们唯一的选择。

在这4年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对电子商务客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对ems失去信心选_营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误客户回头选择ems的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20xx年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训。必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己最大的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

办公室文秘工作总结篇二

业务收入完成 万元，增长8%;业务总量完成 万元，增长10%，实现财务收支持平。

完成上述计划任务的目标措施是：

一、管理发展措施

(一)、继续狠抓服务水平，进一步提高服务质量。

1、坚持以服务求效益、求生存、求发展的理念，落实服务规

范，在全局营业投递窗口开展“学模范、树明星”活动，加大各项经营业务和服务工作的考核力度，切实解决用户投诉和服务工作中的热点、难点问题。

2、要牢固树立“用户至上，诚心服务，服务就是效益”的观念，加强领导责任，狠抓基础管理，落实责任到人。

3、狠抓素质工程，定期不定期的举办业务素质培训、业务技能比赛等多种业务培训方式，对全体员工进行素质考核，提高窗口服务人员的综合素质，使服务水平有一个质的进步。

4、强化监督检查，定期跟班邮路，走访用户，召开用户座谈会，彻底解决投递工作中的薄弱环节，确保邮件投递用户满意率达到90%以上。

(二)、加强和完善内部管理，提高企业运行效益。

1、加强监督和检查力度，使各项基础管理工作逐步走向制度化、规范化，把各类业务的规范经营落到实处。

2、加强干部队伍建设，主动适应形式发展的需要。通过保持xxx员先进性教育学习活动，使班子整体素质得到提高，树立班子的整体形象，注重团结协作、整体作用的发挥，做到重大事项集体协商，站在全局和战略高度确定本单位、本部门的发展规划，全面、系统地推进企业的改革、经营、管理等工作。

3、依据市局的相关规定，建立完善各项规章制度，要通过修订现有的视察工作制度，推进视察工作程序、内容、频次、基础资料、考核办法的规范化、标准化，保证视察工作的有效性，提高视察工作针对性，适应业务发展需要，要针对业务发展中出现的新问题，制定、完善新的管理办法。

(二)、加强安全生产管理，确保资金、通信、生产安全。

1、坚定不移的执行省、市局制定的各项管理制度，切实加强监督检查，增加检查频次，提高检查质量，对那些有劣迹行为的人坚决从重要岗位上撤换下来，坚决执行市局制定的重要岗位轮岗制度，防患于未然，确保万无一失。

办公室文秘工作总结篇三

1、20____年紧张工作环境：

(一)自动融入处所经济成长模样，篡夺政策，博得成长先机。

____局当真落实省局的安排和要求，自动融入____市“3 1”地主经济成长计谋大模样当中，篡夺处所政策赞成，捕获市场成长先机，抓住了对____邮政长远成长感化深远的两项紧张工作：一是高度珍视“彭泽模式”的立异美满和在全市的推行工作。经多方竭力，____邮政办事三农及“彭泽模式”已获得了处所党委和当局的高度珍视及承认，并已参加市委市当局紧张工作当中。如今，____市委及市当局两办已下发了《关于构建新农村惠民物流畅通道的定见》的关照，该文件及后续相干配套文件的出台和履行，不但完全办理了邮政办事“三农”、展开商品分销配送的外部环境题目，并且篡夺到了处所当局的政策大力大举赞成和强势鞭策，同时也大大提拔了邮政在处所社会经济成长中的感化职位处所和效用。二是自动抓住____大产业、大物流的成长良机，自动篡夺中邮物流江西____邮政物流基地(仓储集散配送中间)项目标开动和构筑工作。经过议定外出进修观察，并进行前期市场查看和初步可研分析论证，该项目市场前景广阔，该项目构筑后，不但对____邮政的成长并且对江西邮政及物流交易的成长都将具有紧张的计谋意义。如今，市当局成长大物流财产的相干政策文件已出台，该项目已获得市委市当局的高度珍视和赞成，省局带领对该项目特别珍视和关心。如今，我局正在与____市大物流办及相干部分会商项目标选址用地题目，以篡夺省局尽快立项构筑。

(二)尽力打造“千个”分销连锁网点，夯实根本，提拔渠道本领。

我局当真贯彻省局罗桂林局长在第八次邮政工作集会上发起的“使80的农村支局地点剔除金融交易效益外兑现扭亏增盈目标”和“做大分销交易范围，促使90的县局物流收益达50万元以上，毁灭30万元以下县”的唆使要求，在县以下农村邮政工作中，重点抓商品分派送交易，而在抓分销配送交易中，又把收集渠道构筑放在重中之重来抓。在网点渠道构筑中，重点推行“彭泽模式”151平台构筑，并自动篡夺国度“万村千乡”市场工程构筑的政策赞成。现已累计建成连锁分销自办网点152个，加盟店460个，报告“万村千乡”网点87个。初步建成了邮政分销配送收集系统，邮政分销收集渠道本领得以进步。

(3)重点分销“十大”分销产品，随机应变，做大做强优势特点。

根据____本地实际，我局肯定在分销中重点抓好“十个”市场潜力大和具有处所特点的分销产品：先农牌系列种子、棉种、化肥、正邦、中邦等系列农药、迪种宝液肥、汉高、贝珠等系列日用品、蒙牛友芝友(维雀)牛奶及酒类产品等，做到随机应变，凸起重点，业已兑现和估计全年可兑现销售收益100万元以上的有先农牌种子、蒙牛友芝友牛奶和正邦农药3个，50万元以上的产品有中邦农药、维雀牛奶等。在日用品批销试点中，继9月份都昌局首场日用品批销推介会兑现销售额21余万元后，10月28日，彭泽局在在马垵竟日用品批销推介会兑现销售额19余万元，立异了日用商品批销新的模式。1-10月，在全省分销升级联赛中，____局排名第4，此中，日用商品分销收益占全省四分之一。

(四)细致培养“百家”物流和谈客户，整合股源，美满收集办事效用。

年初我局即在全市范畴内展开“百家”企业进中邮活动，以开动和成长产业园区一体化及中邮快货交易，并建立了一季度策动开动、二季度打根本、三季度加快成长、四季度初见结果的成长目标。经过议定市场查看、带领领先访问、方案营销等办法，及时明白客户需乞降改革邮政物流在运营中存在的题目，在全市产业园建立邮政物流交易收寄窗口，为产业园区企业供给便利的物流办事。现已与____昌河、博莱药业、____烟草、____移动、朝阳机器、____宏达、____三木等105余产业业企业签订了仓储及物流办事和谈，此中年物流收益100万元以上的3个，50万元以上的5个。1-9月我局省际中邮快货量名列全省第二。同时，为办理中邮集散网运能不敷及部分地区经转关键多、时限长等瓶颈题目，我局自动整合社会资本，与多家社会物流企业互助，借船出海，以此美满了邮政物流收集办事效用，鞭策了一体化及中邮快货交易的成长。

(五)珍视办理，典范运作扭亏增效，创优抢先，树塑品牌形象。

在成长商品分销交易中，我局当真贯彻履行《江西省邮政邮购分销交易财务办理方法》，并订定了《____市农资日用品分销交易成长教导定见》，市局配备了分销交易核算管帐，开设了分销交易资金专用帐户，履行专户办理，在滚动资金非常紧急的环境下，为分销交易挤出了400余万元的滚动周转资金。加强了分销资金的办理工作，履行由市局联合要数、联合付款、集结办理方法，对连锁网点履行带款要数的优惠政策，并采纳了清仓办法，及时处理过期变质产品，妥帖办理了积年积存题目，加快分销资金回笼工作，严厉把握库存及积存，从而有效地裁减了资金投入和低落策划风险。同时，经过议定展开创优抢先活动，我局高度珍视物流交易运营质量办理工作，采纳了增加信息录入和查问人员气力，履行重点客户跟踪查问办事等办法，加强考核、重点监控，物流交易运营质量连续进步。

(六) 存在紧张题目及发起。

关于物流专业改革方案履行后运作中存在题目。其一，地市局物流专业机构按新的方案履行后，物流分公司与配送中间在实际运作中存在很多矛盾及题目。紧张表现为两个机构在本能机能职责别离、人员分散及交易收益划归和交易操纵流程等界面上难以分清和分散。因为一体化及中邮快货交易具有系统性和集体性特点，如果将此中的运营关键剥离自力出来，交由另外一个相对自力的部分去办理，不免造成该交易在开辟、运营与保护工作等关键中相摆脱和矛盾，庆幸于和谐办理。是以，在地市局，配送中间不宜与物流分公司分设，配送仅是物流办事中一个紧张关键，配送中间作为物流分公司一个内设机构为好。其二，因为商品分销配送交易与一体化及中邮快货和国际货代等物流交易是完全差别的两个行业，交易界面特别明白，并且两项交易都有各自的交易板块，在市场上均面对诸多同行竞争敌手，是以，在地市局，宜将商品分销配送交易剥离自力出来，建立商品分销配送中间，与物流分公司离开运作，以便真正做到科学细分专业，履行专业化策划，使各专业部分更能集结精神面对市场，参加同行竞争，做大做强相干交易，从而完全办理如今因为邮政物流公司触及行业过宽、所策划的交易板块过量、面对竞争敌手太多，尽管配备再多办理和交易人员，也难以做到履行高雅化办理和做大做强所触及的交易板块，从而到达抢占必定市场份额，成为行业龙头的被动场面。

2、20____年____邮政物流专业工作思路

20____年____邮政物流工作将刚强不移地贯彻履行国度局和省局的联合安排和要求，紧紧环绕“政企联合建好每个店、表里联运签约每一家、市县联动挑衅每一天”的整体成长思路，加快成长商品分销配送交易和一体化及中邮快货交易，兑现商品分销和产业园区一体化及中邮快货交易新冲破，敏捷膨胀交易范围，提拔邮政物流品牌形象，强化邮政物流市场竞争力，进步邮政物流的经济效益和社会效益。

交易成长目标：确保物流交易收益兑现1200万元，此中商品分销收益700万，一体化及中邮快货交易500万，交易收益增幅达50以上，力图收益翻番达1500万元。

紧张工作办法

(一)政企联合，营建环境，尽力建好商品分销收集渠道。

借助处所党委当局的气力，篡夺“万村千乡”工程的政策赞成，当真落实市委市当局构建新农村惠民物流畅道构筑要求，尽力建成商品分销收集渠道，提拔渠道本领。

(二)随机应变，凸起重点，抓好特点产品分销配送。

联合____实际，重点抓好水稻种子、棉种、化肥(含叶面肥)、农药、牛奶、酒水等市场潜力大或具有____特点的产品分销交易，抢占市场份额，形陈范围效益。

(三)表里联运，整合股源，细致构建物流配送平台。

富裕阐扬邮政物流品牌诺言优势，自动整合社会物流运输资本，履行强强联合，构建一体化及中邮快货交易运输配送平台，加快产业园区一体化及中邮快货交易的成长步调，篡夺吸引更多的产业园物流大客户与邮政签约和互助。

(四)市县联动，立异机制，富裕激活员工步队成长动力。

鉴戒兄弟省市局的做法，对一体化及中邮快货交易立异机制，履行专业化策划办理。初步思路及做法是：订定响应政策及报酬，经过议定履行内部聘用，将县局相干办理及交易人员配置设备摆设到位，将其工钱、奖金等收益工钱与策划事迹挂钩，由市局公司联合考核，真正做到市县联动，理顺机制，优化流程，富裕激活员工成长动力，参加市场竞争，从而进步邮政物流的市场份额和竞争力。

办公室文秘工作总结篇四

中国邮政速递物流股份有限公司(简称中国邮政速递物流)是经国务院批准,中国邮政集团于20__年6月联合各省邮政公司共同发起设立的国有股份制公司,是中国经营历史最悠久、规模最大、网络覆盖范围最广、业务品种最丰富的快递物流综合服务提供商。

中国邮政速递物流坚持“珍惜每一刻,用心每一步”的服务理念,为社会各界客户提供方便快捷、安全可靠的门到门速递物流服务,致力于成为持续引领中国市场、综合服务能力最强、最具全球竞争力和国际化发展空间的大型现代快递物流企业。

邮政通信具有公用性和服务性两大性质,经过收寄、分拣分发、运输和投递四个环节完成通信业务,交接验收、勾挑核对、平衡拉拢是邮政的三项基本制度,爱岗敬业、文明生产是每个邮政人员的基本职业道德的体现。

ems营销服务的4条理念是:

一个结果: 服务满意

二个理念: (1)帮用户解决问题;(2)留下ems的真诚

三个控制: (1)服务投诉率为零;(2)服务遗漏率小于10ppm;

(3)服务不满意率小于5ppm

通过学习和借鉴,我清晰的认识:

一、与人的沟通很重要

与别人的沟通在平时学习和工作中起很重要的作用,特别在

一些特定的工作中，沟通是不可少的。在刚刚接触一样事物时，只有通过与他人充分的沟通，说明自己的不解，在与别人的交流中增长自己的见识并认识工作的原理。与别人的沟通要讲技巧，遵时守时，互相尊重，互相配合，互相理解。

作为客服人员，最常做的事情就是通过电话与别人进行沟通，有时是将别人给自己说的信息准确无误地传递给另外一个人，在传递信息的过程中，关键处说的不清晰时就会影响工作，导致效率低下。在接电话，打电话时说明身份，让客户知道你是做什么的，报上公司的名字，自己的名字可以省略。

二、处变不惊，淡定，事有轻重缓急

处变不惊的应对力，拥有承受打击的能力情绪的自我掌控及调节能力是一个优秀客服不可少的品质。有些客户认为花了钱买的服务很不值，发觉服务很不周到，就会在电话中对客服大发不满，客服只能忍耐，不能与客户发生口舌之争。客服要熟悉公司的运作原理，能对各种问题进行分析解决，不推脱，不推诿，不耽误。客服的工作比较繁琐，所以要分清轻重缓急，提高办公效率。

三、学习无处不在，在实战中发现自身存在的能力缺陷，有意识地自学

在工作的过程中，我也发现自身存在的能力的缺失。经过在邮政速递的几年的拼搏与努力，不怕苦不怕累，按时完成领导交给自己的业务的同时，在岗位上有意地自学，不断的学习增长自身的知识储备。

四、工作中感受艰辛，每行每业都不容易，平时更要多多谅解

公司的业务员总是顶着大太阳去跑业务，客服人员的繁琐地工作中时时有可能受气，因为在任何环节都有可能出错，有

的客户很好说话，很谅解，但有些客户故意找茬经过几年的工作，我更是认识到工作的艰辛，生活中彼此谅解，感同身受会在不经意间产生影响。

在新的一年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习邮政速递物流专业知识和相关法律常识。加强速递物流发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；第三，注重配合本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

办公室文秘工作总结篇五

x年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政xx区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年快要过去了□20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的`各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助

手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

办公室文秘工作总结篇六

今年以来，在省邮政公司的正确领导和关心指导下，我州各项工作在创新求变中辟新路，在大胆实践中有作为，集中精力保存量，统筹兼顾拓增量，形成合力抓落实，全面完成了省公司下达的各项经营任务和部署的各项工作，取得了一定成绩。现将我局20xx年度财务工作总结呈上，不妥之处，请指正。

我局财务管理工作以提高企业效益为核心，增强企业综合竞争力为目标，以成本治理和资金治理为重点，全面落实预算管理，充分发挥了财务管理在企业管理中的核心作用。

一是积极按照省公司的安排筹划编制年初预算，为全年业务发展做出了合理规划；

三是强化内部管理，依照省公司6月份下发的“关于开展全省邮政企业财务管理7基础工作规范达标验收工作的通知”要求，对20xx年1月至今的内部会计管理制度、会计核算工作、会计监督检查工作、统计工作等各个方面进行了自查评分，并对自查出的问题及时进行了整改；规范会计工作行为和财务管理活动，增强会计人员的责任心，树立其良好的职业品质，促进了财务基础管理水平的提高。

五是根据省公司财务部及省公司审计部下发的“关于对用户

欠费及应收款项清理的通知”我局，开展了企业悬记账款的清收工作，对确实不再需要使用的备用金要求收回，仍需使用的要求责任人更换手续，为企业盘活资金，成果显著。

七是省局于20xx年9月份对各县局财务工作进行了全面检查，针对检查中发现的业务流程不规范，不完善等问题，检查人员提出了问题整改的可行性意见，完善了业务流程，规范了财务账务处理，提升了财务数据的可靠性和可信度；八是组织全州财务人员参加了省公司为期一周的量收二期培训班，借助量收管理系统，对发现的异常情况及时处理。确保了业务系统、量收管理系统、财务报表数据的真实性；x参加了青海航天信息有限公司举办的增值税4防伪税控系统，及税务机关举办的网上报税系统，实现了我局运用互联网报税，提高了会计人员的办税能力；5月份组织人员参加了省公司的会计人员从业资格再培训，提高了财务8人员的业务水平；九是按照集团公司的要求，积极开展邮储银行土地确权办证工作后期工作，为邮储银行土地确权办证工作划上了圆满的句号；十是深化量收系统应用，通过对量收数据的分析，发现经营工作中存在的问题；及时监控各单位欠费清收情况，有效提升了欠费清收进度，加快了资金的运转；透过数据的对比，发现业务发展的重心和企业的效益核心，为企业今后的发展提供数据支持。

办公室文秘工作总结篇七

一. 完成了100p圆筒□100p彩虹□60p共9xxxx集装箱的出口到美国□1xxxx托盘的100p彩虹出口到日本□1xxxx托盘的60p和100彩虹到台湾，及2400套圆筒和600套60p(replacement)到美国。

主要负责

1. 签订合同后，催客户开信用证，并与收到后审核，有问题

并通知及时修改。

2. 按制定的出货计划及相关要求与货贷联系租船订舱。
3. 与客户确认相关得出货资料后，整理单据，办理木托熏蒸。并准备熏蒸证书。
4. 协调好生产部门，按客户不同的包装要求，安排拖车发货。
5. 核算出相关的出口数据，制作单据，委托办理出口报关。
6. 根据信用证要求，制作并准备相应的出口单据，去银行办理交单议付，有时办押汇。
7. 登记相关的出口资料，并按客户要求，每周提供装箱图片、箱封号、船名航次等资料。
8. 将资料整理归档，并随时与银行核对每笔货款得到帐情况。并将每月的出口资料提供给财务。

此项工作繁琐且重复率高(自七月份起，几乎每周重复一次)，占去了近80的精力。期间因工作时间短，经验不足，也犯过不少错误：

1. 拖车订晚了，害同事及工人加班装集装箱。
2. 与车间及其他部门配合、协调不够好。打件时缠绕膜的包装方式出现错误，检查工作没做好。
3. 车间加班不及时，常被叔叔点名。

通过这段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的合理安排得到了锻炼，学会了在繁忙之中找条理，危难之中找希望。

二. 与客户进行日常的邮件联系。

主要负责与韩国bestselection公司联系关于此出口美国货物的细节内容，一般通过邮件来回确认。包括三种货物的包装、结算、出货期、产品质量、木托干湿度、法兰克福展位、新样品及相关产品的变动等等内容，其中大部分是协助王总来完成。

期间曾因业务经验少有过失误：在事情紧急、误解了韩国意思的情况下，与美国客户直接联系。结果给客户造成误解，给王总带来麻烦。

通过这项工作，使我原本欠缺的英语写作及口语得到了很大的提高，并学到了好多与客户交流的技巧及业务上的知识。但离一个成功国际贸易业务员的标准还差得很远，在今后工作中，定会多多注意，加以改善。

三. 新产品的开发，为客户备样。

将王总与客户的谈判结果(有时旁听并记录)及产品要求、变化等内容传达给采购及生产部门，并负责监督并随时向领导汇报工作进度。按双方协商及客户要求，准备样品并负责发到美国或韩国。按不同要求，为客户提供图片、报价等，通过邮件反复确认。协助销售为. 整理库存样品并报价;给. 准备从日本带回的新样品;给morris准备美国展会样品并报价等。

通过对此业务的接触，使我对公司的产品有了更好地了解，但距离还差得很远。这对于业务员来讲是一大缺陷，希望公司以后有时间能定期为新员工组织学习和培训，以便于工作起来更顺手。

四. 与韩国hankooksharp订遥控铅芯;催goodfela生产并尽快发货;订emicro的细太空，并与收到货后，对于出现的质量问题进行邮件联系。由于出口美国货物的任务加重，后来都转

给小毕负责。

五. 处理日常工作，服从公司领导安排。

联系法兰克福展位的装修及邀请函的办理；为领导办理迁证准备资料；与车队、熏蒸、货贷、报关行、快递等搞好关系并与之定期结算费用；服从领导日常安排的各项日常工作；协助行政部制定部门职责；联系复印机维修，电脑维护等等日常工作。

总体说来，对于领导交给的各项任务都已比较顺利、较好的完成了。

展望邻近的20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的订单，完善进出口部门的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

邮政个人工作总结范文二

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去□20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立敬业爱岗、遵纪守法的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助开展好一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的窗口。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。急客户之所急，想客户之所想是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高

业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

办公室文秘工作总结篇八

一年来，在镇党委、镇人民政府的领导和县局业务主管部门的指导下，我支局坚持以*理论和党的十五届六中全会精神为指导，按照“三个代表”的要求，始终以“用户的需要就是我们的服务”为宗旨，认真努力做好今年的各项工作，现总结如下：

首先，抓好单位职工的政治理论和业务学习，理论学习，特别是“三个代表”重要思想的学习，我们主要采取单位学习和个人自学相结合，坚持联系本单位的各项工作实际，如何为用户服务。

其次，建立健全本单位的各项工作制度和学习制度，以及单

位内部安全保卫制度。总的来看，执行情况很好。

再次，认真开展本单位的各项业务工作，我镇由于广大人民群众经济困难，加上我们的工作人员少，对开展邮政储蓄有很大困难。

在20xx年，我们一方面做好宣传发动。另一方面，充分发挥职工的工作积极性，深挖潜力，克服困难，努力完成党报、党刊的征订任务，其中征订《**日报》30份、《***日报》40份、《**日报》1份、《求是杂志》1份、《半月谈》3份完成报刊流转金额1.9万元，占年任务的80%。

邮政营业1.2万元，完成任务50%；办理**人民外出打工汇款100多万元，总之，我们在做好本单位各项业务工作的同时，还认真完成镇人民政府布置的各项工作。

在一年来，经过全体职工的共同努力，工作是取得一定成绩的，同时也存在问题：主要是我们人员少；服务范围广，造成报刊投递不够及时；对用户的需要，服务不够。

在20xx年中，我们将要进一步完善各项考核制度，调动全局职工的工作积极性、主动性，要求每个职工都要满腔热情地投入工作中去，到用户家去。努力开展各项业务工作，抓好20xx年的党报、党刊征订，完成上级交给我们的任务。

总之，我们将以“用户的需要就是我们的服务”为宗旨，服务于社会，满足于社会，积极进行改革、探索、实践，团结一致。在竞争激烈的市场经济中，开拓进取，不断创新，开展西江邮政支局的新局面。

办公室文秘工作总结篇九

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于__市王褚乡，当时的网点东邻__市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1. 余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王褚原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很

多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政

储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资；遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3. 同行业竞争随处可见。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，__区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的

提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。 谢谢！