# 书店教材物流工作总结(合集30篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-07-21

*书店教材物流工作总结1转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计...*

**书店教材物流工作总结1**

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来xx书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，今年在林经理的带领下，虽然林经理是个女人，但她对工作那份执著和热爱是男人都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是乳山的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书，每当为读者成功找到他们所需要的图书我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的\'书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是公家书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，林经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在林经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，林经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从林经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和邹林杰都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和邹林杰就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为新华事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

**书店教材物流工作总结2**

本人柯尊松，系公司仓储部长，xx年9月8日入职，兹就本部门和个人xx年度工作总结报告如下：

>一、xx年工作概述

本部门主要负责：

1、整个公司的仓储管理工作

2、速达系统的推动工作（编码、BOM表的建立健全，新功能模块的推进与相关协调）部门现有人员计12名，

在xx年的实际运作中，由于公司领导的关心和大力支持以及其他部门的密切协作，基本完成了公司赋予的工作任务。

>二、xx年工作细述

1、人员问题

A、培训：

人是公司最重要的财富。仓库注重对下属的甄别、培训和培养和建立一个学习型的团队。为此，在公司领导和人事部的大力支持下，本人上任伊始，就对部属进行了一系列的培训，培训内容主为仓库管理和ERP系统两大块，9/20进行的第一堂培训课为《工作到底是为什么》，试图在工作观念上给予大家有益的影响。仓库9—10月份计安排了8堂内训，每次为1。5小时。由于上下一条心，这为初期工作的展开发挥了一定的积极作用。

B、招聘：

因诸多因素，仓库的人员流动性特别大。下半年，仓库一共招了10个人，但到现在为止已离职和确定年终放假时离职的有7个，人员招聘流失率达70%，节后开工就面临的人员缺口达3—5人！总结这当中的教训，除去大环境因素不谈，明年在用人方面将调整策略：

①经验学历：尽量不要生手（含80、90后应届毕业生），以免日后为他人做嫁衣。不求高学历，个别仓位，如半成品仓，初中学历即可，关键是学习能力。

②年龄方面：30—40之间最佳，有家有口才不会乱跳，受不了一丁点压力。

③品性方面：试用期间特别要从细节方面考察期责任感、服从力、执行力，三项尤为责任感不达标的，试用期两周内坚决辞退。

④新人关注：关注新同事，无论是工作还是业余生活，给予支持与温暖，同时帮助其新做法、新习惯的顺利养成。

C、成长：

关注部属的成长，这一点xx年总结下来我认为做得较好。部属的成长在四个方面：一是自身能力、素养之提高，xx年成长最快的是赵占，年终抽盘准确率唯一达到100%的就是他；二是升迁，从10月份起，就准备提拔周世民为仓库组长，事实证明，周世民在许多方面不负众望；三是横向部门调职，原耗材仓张炳玉因表现优秀被PMC部看好，她自己也有意去接受更多的挑战，为此仓库顶着压力为她大开绿灯，让PMC部和阿玉如愿以偿；四是部门内部调动，之前半成品仓的陈瑞平工作相当负责，做人相当踏实，为此仓库将他适时调至耗材仓担当更大的责任。

另外一方面，对于不负责任没有进取心的部属，本人也没有纵容姑息，有内部的处罚、乃至严厉的劝退，尽量改变之前仓库良莠不齐的局面，因此，明春开始，留下的都是好的了。当然，略嫌操之过急，也可惜有个别好的有去意。

2、工作沟通

检讨xx年部门内部的沟通，因既往下属的整体素质较高，而现在部属的良莠不齐，对本人的沟通能力也是一个挑战与历炼，这当中有处理得较得体的一面，如与下属的个别谈心，也有失之粗暴的一面，如和李孝基的冲突。对于新人的关心与督导也嫌不够，导致后续又要将个别劝退。

与其它部门之间的沟通，总体上来讲，因本人以前从事的工作的高度性及本人的坦诚、对事不对人的原则，与前任主管相比就要融洽些，当然，沟通艺术方面尚有待加强。

3、仓库管理

仓库管理工作是xx年的重点，兹总结如下：

A、安全防护：

①防火防盗。因为本人的疏于防范，导致10/10晚上五金仓1100多公斤价值45000多元的铜棒被盗，给公司带来巨大的损失。之后，公司和仓库从流程和制度上都加强了这方面的工作，杜绝了仓库偷盗事件的再度发生。同时仓库也加强相关仓位的防火防盗工作。但这个教训是惨重的！鉴于本次事件的主要责任人是本人，在后续的金点子活动中本人积极思考，希望提出一些点子能多少弥补给公司造成的损失。

②成品防护。因为公司产品和订单交期的特殊性，很多成品及配件必须放置于户外场地或雨棚、通道上，成品仓的产品防淋雨工作显得尤为重要。初期因为经验不足，导致部分防护椅、成品床被淋湿或漏湿。另外，因为雨季的频繁下雨，仓库缺乏翻晒的动作，导致成品床两次批量性的返包装，给公司造成了一定的损失。仓库也试图从根本上解决此类问题，故于上周提交了相关方案，尚待验证。

B、仓库规划与整理：

①塑料五金仓。在塑料五金仓的规划上，由于公司领导的大力支持，仓库认为这部分工作做得比较好。公司先后给批购了三百张左右的地台板，又订做了26对横梁，又买了一台半电动叉车，让仓库全体倍受鼓舞也信心十足要做出一些成绩来。塑料五金仓的空间利用比以前好了不少，但局部方面运用得不是很充分，尚待我们下一步的完善。随着部装车间床头柜的生产场所明春转移到总装与喷涂间的通道里面去，相信能大力改善塑料大件的与仓储管理。

②成品仓。成品仓内的规划已成雏形，即按大类存放，配件类的`存放已养成良好习惯。但后期做得不够好，主要是因为床类产品太杂，又处在生产冲刺阶段，床垫类大量的入仓也打乱了仓库的规划。户外成品的规划工作尚未做到位，主要是库存一直未能进行有效的整理。标识动态库存的看板迟迟尚未落实。

③耗材仓。在张炳玉的管理下，耗材仓各方面成为仓储部的模范仓，后来接手的陈瑞平做得很不错，但因为家庭特殊原因而辞职，现任仓管员李晓宇的表现还一般，只是细心方面与责任感方面比较欠缺，明年希望能招一个30岁以上的女性来打理。

④半成品仓。江彬的仓位一直做得很好，但另一边的半成品仓因为两任新仓管连续自离，就一时接不上杨云的成绩。这个仓位春节后也缺人，到时我们将招一个年龄较大一点稳重一点的来管理。

C、成品出货：成品仓自从潘新建离职后，因为新人接手头绪太多，陈国清虽有高度的责任感，任劳任怨，但仍出现装出口柜与发国内货错误。鉴于此，10/25起将原协助塑料仓贺小帅的机动仓管调至成品仓，同时在11月份将成品仓管换掉，梁蕴在接手次日发错货，导致货柜拉至中山港码头又去提回调货。之后，梁蕴尽心尽责，再也没有出过大的纰漏。作为80后的新人能做到如此，实属不易。

D、仓库5S：仓库的5S成效如何，与第一点息息相关。具体到每一个仓库如下：

①塑料五金仓。该仓位的5S进步最大，一改本人刚来时的面貌。一方面，得力于公司的大力支持，无论是硬件还是软件方面的，另一方面，也得力于在周世民组长的带动下，各仓管的一致努力。当然，还有个别的仓位仍需改进，比如脚轮电镀件的仓位。张启生作为贺小帅塑料仓位的继任者，已有了大力的改善，他本人也信心满满，每次生产例会上必提的对塑料仓的抱怨本周一也暂时平息了，这是一个可喜的反映。

②成品仓。成品仓最为领导等诟病的是：雨布、木棒、木架、地台板不能及时处理。在xx年，我们仓库化大力气整顿，也有了成效，但xx年元月份却没有持续改善，这一点我们得检讨。针对这一部分，我们曾尝试分解一些工作给厂外搬运工，客服李经理也爽然答应过，但实际上很难达成，故此，我们又做了调整，将一些工作量交由周世民组长直管的塑料五金仓来处理。

E、呆滞品管理：因为公司产品的特殊性，xx年除了对部分钢材边料进行处理外，其它呆滞品不敢妄作处理。因此，呆滞品的管理仍将纳入xx年的工作日程，但不再作为重点。

F、数据问题与月（年）度盘点：数据的准确性直接影响到公司的生产计划与物料控制及公司资金的周转，这也是仓库管理的核心问题。总结xx年的相关工作如下：

①整体分析。客观上来讲，仓库数据的准确性仍让人不满意，并一直困扰着生产和出货。主要问题有两点：塑料大件的管理，因为只是应付，所以问题不断，导致车间和PMC部怨声四起，直至贺小帅离职才慢慢好转。成品仓，因为梁蕴的新来乍到，一时不能熟悉到位，不能及时准确的提供相关动态库存给生产部和客服部，一方面影响出货进度，另外一方面对生产也有掣肘的负作用。希望明年成品仓管能够稳定下来。

②盘点问题。经过九月份和十月份的大力整理与整顿，十月底的盘点数据比以前的可信度有一定的提高，故十月份盘点后进行了相关调帐工作。但在年终大盘点时，因为接近年底放假，一些不负责任的仓管更加懈怠，影响到整个仓库数据的准确性，加之系统上线的前期准备不够充分，导致数据导出导入时间错位继而数据不准。对于不负责任的仓管，比如贺小帅、姚文，仓库对他们进行了比较严厉的处罚，以儆效尤，同时，仓库将更注重人员的甄别与督导。

G、团队建设：

仓库始终注重团队建设的问题，努力形成一个学习型的团队。

①在内部培训上，仓库不但针对管理技巧方法，更始以工作观念、工作态度的培训，希望能求大同存小异。

②仓库从九月份起部门早会由每周一、周四召开改为每周一至周六都召开，更加发挥早会的作用，及时宣讲公司的政策、生产部门的要求，加强部门内部的沟通。

③仓库也注意加强纪律提升士气。尽力做到以身作责，奖罚分明。

④在学习方面，给塑料五金仓和耗材仓配置了电脑，让大家做到与时俱进，与公司一道成长，不要做固步自封被公司和社会淘汰的人。

4、 ERP系统推进

承蒙公司领导的厚爱，本人和公司同仁、小组成品一道担当起ERP系统的推进工作，旨在突破原有的进销存作业，将系统运用到公司的核心地方，即围绕订单的生产进行全过程系统化的管控。在ERP系统的推进工作中，xx年我们做了如下工作：

① 10/10根据陈总的指示，我们提交了一份速达上线计划。在计划中检讨了系统使用的现状，特别是基础资料部分，BOM表尚未建立。

② 10/20上午召开第一次关于ERP系统的专题会议。会议上陈总指出，速达系统更进一步的运用，符合公司发展及降低成本的需要。并指示下一步要成立速达重新上线工作小组。

③ 10/25上午召开货品资料之碰头会，讨论货品资料如何分头规范填写、BOM表如何建立。

④ 11/17—11/18正式进行BOM表制作前的培训。

⑤ 11/19系统推进小组发布更具有操作性的推进计划。

⑥ 11/20召开小组碰头会，讨论推进计划展开、相关硬件配置、敏感数据保护、技术部工作量问题。

⑦ 11/23—11/27举行了相关动员会和培训工作。财务部进行外务联络增加端口之问题。

⑧ 11/21—12/06由财务部支援技术部组建BOM小组，专项负责ERP系统BOM表的录入、校对与审核工作。

⑨ 12/16新开帐套，与旧帐套同步运行，进行系统测试与试运行工作。

⑩ 12/28调整系统推进时间，分三阶段进行；第一阶段为xx年元月份，销售/

生产/委外模块要能正常运行；第二阶段为3月份，MRP能正常跑起来，采购系统可真实下单实时跟踪，编码全部完善；第三阶段为7月份，全面上线，将整个生产流程纳入系统控制范围。陈总指示，今后除了现有小组成员（柯尊松、练秀妮、徐忠）、付经理、林部长外，邀请谢经理、许经理、李经理参加小组碰头会。

xx元/07新开帐套，新旧帐套并行上线。

xx元/10自本周起，ERP系统碰头会由原三天一次改为两天一次，以加强交流。接着是重装系统、更换硬件、优化网络。

xx元/15销售/生产/委外模块都已开始运行，第一周目标达成。

在推进过程中，公司总是给予大力的支持与鼓励，相信在大家的不懈努力之下，我们一定能按既定的计划达成我们的目标！

>三、xx年工作计划和目标

xx年的工作大致如上。展望xx年，本部门和个人的工作计划和目标如下：

1、用人问题

xx年的用人思路将按上面所述调整，关键是要责任心强、上进心强的仓管，其它条件不拘。

2、仓库管理

①xx年将继续把安全防护摆在第一位，确保不再有严重偷盗、产品淋湿、熏锈事情发生。所以日常的细心巡查与责任的落实是关键。

②仓库的规划工作继续推进。塑料五金仓的物料除了大件外全部上架，剩下的横梁要在三月份全部派上用场。成品仓不管是否新人接手，将仓位看板工作推行下去。

③成品管理方面。我们会根据今年的各方面经验与教训制定出详尽的成品管理制度（过年放假前），2月份起跟踪落实。

④因为部装床头柜生产场所的搬迁，给我们塑料仓以大好机会改善管理。塑料仓会加强分类标识管理，做到实物清楚，帐目分明。计划在4月份起成效显著。

⑤仓库的5S和团队建设。以塑料五金仓为基地，不断扩大团队圈子，建立起一个团结的仓库团队，最终目标是很好地融入厚福这个大团队，成为其它部门的坚实后盾。

⑥帐目和数据准确性。二月份起，仓库将逐步将系统进出仓数据的处理接过来，一方面，可提升各仓管的管理能力，最重要的是让各仓管做到时时对帐，保证系统帐与手工帐不脱节。我们的目标是，仓库库存整体准确率xx年能达到97%以上。如果帐物卡准确性连续做到三个月都没问题，可能逐步地淘汰手工帐。

3、系统推进

系统的推进是一项很琐碎、很需要耐心的工作。我们既然已经确立了分阶段上线的时间表，那么xx年就要全力以赴达成。关于系统方面，我的态度是，大方向不迷失，一定要照时间表推进，也不冒进，只要是大家提出的问题，第一时间去测试与解决或寻求解决，做好相关记录与总结，形成经验与制度。所以，xx年系统的推进仍是我日常工作的一部分，分内事。

4、物控部组建及计划

根据目前物控的现状，公司领导提出组建物控部是非常正确和必要的。我的看法是：

①现在的PMC部可将MC部分分离出来，专业进行PC这部分的工作。生产物料的后勤保障工作交由物控部进行。

②目前我对公司的产品和物料仍不算熟，但我想在系统正式上线前借鉴原公司的作法进行适当的改造建立我们的EXCEL物控系统。请见附件。原理我就不啰嗦了。可行的话，2月份开始进行。

③如果允许，3月底我将接手物控部分的工作，包括组织和人员的搭建、训练。前阶段即4—6月份以保证不缺料为主。

④7月份随着系统的全面上线，我们物控系统将通过系统和手工同步的方式进行。在这当中，不断地相互微调。直至基本统一。同时，真正意义的物料控制工作将落实到每一流程、每一细节。

⑤xx年底通过年终大盘点后，淘汰物控手工EXCEL系统，直接运用系统进行相关作业。

相信公司和我们的明天、明年会更好！

**书店教材物流工作总结3**

市新华书店在省集团和市店的正确领导下，在当地政府和教育部门的关怀支持下，全店干部、职工.高举\_理论伟大旗帜，以重要思想为指导下;认真学习党的\_大和\_届四中、五中全会精神，认真贯彻落实科学发展观要求，团结一致，奋力拼搏，实现销售610万元，超过年计划的,实现利润12万元，圆满完成了上级下达的利润指标。尤为可喜的是教辅销售额实现万元,比上年增长---万元,一般图书销售实现万元,比上年增长128%。

一、加强企业文化建设企业文化是一个企业的灵魂，良好的经济效益来源于良好的企业形象，良好的企业形象则依赖于优秀的企业文化，因此，今年我店通过各种措施狠抓企业文化建设。一是提升服务理念展示“新华”风采。新华书店是服务社会、服务群众，推销精神产品的“窗口”行业，服务态度的好坏，直接影响到书店的形象和声誉，因此，我们把不断提高员工素质当作树立书店整体形象的主要工作来抓。二是加强队伍建设，凝聚“新华”力量。团队是企业的精髓，拥有一直政治素质高、全局观念强、具有开拓创新精神、爱岗敬业的员工队伍是企业的一笔巨大财富，因此，我们进一步加强员工队伍建设，增强企业的凝聚力和战斗力。我们突出抓了全店职工的政治理论学习和文化业务学习，积极准备参加省、市星级营业员的考试。三是深化企业改革，激活企业活力。通过改革，进一步转化企业经营机制，优化资源配置，调整内部机构，建立和完善人事用工制度，推进了企业持续健康发展。通过这些看得见、摸得着的实实在在的工作，员工的主人翁意识空前高涨，自觉紧密团结在市店的周围，把全部精力都集中到干工作上来。团结就是力量，团结就是胜利，全体员工心往一处想，劲往一处使，使我店的各项工作都登上了新台阶。

二、抓好教材、教辅的征订和发行我们店始终把抓好教材、教辅的征订和发行工作做为我们店的头等大事来抓，因为教材、教辅是我们店的主要支柱，我们必须抓住有限的时机，把主要的工作精力放在最头等的大事上。书店的新老员工，几年来为做好全市中小学教材、教辅发行工作，团结一致，勤奋工作，在确保“课前到书”的同时，全面做到了送书到校，实现了优质服务。特别是，我们进一步加大了工作力度，成立征订、发行领导小组，组长由经理亲自担任，每季我们接到省店文件和教材订单后，立即组织人员与教育局主要领导协调，把工作都做到开会之前，协商好订哪个版本、哪个出版社，哪本书对学生最有实用性。然后共同组织召开全市教材征订工作会议，分析研究问题，交流各校的征订工作经验，部署教材征订发行工作。工作的实践使我们深深地体会到，在教材征订发行工作中，不仅要与教育局协调好关系，还要与各学校的校长、经办教师协调好。总之对教育局上下关系必须密切联系，才能同心协力把教材征订好发行好。一年来由于我们的努力，教辅书大幅增加，收到可观的效益。教材发行，保证开学前“送书到学校”，对于缺、错、少书的我们及时更换，及时补充订数。热情满意的服务受到教育局领导、老师一致好评，现在与教育局的合作越来越密切，越来越巩固了。近期我们又与中小学校联合开展了共育共建活动，把学校图书馆延伸到书店。我们还为中小学生办理了购书卡，学生们可凭卡买到喜爱的打折图书。这样，不仅为中小学生提供了优质服务，又为书店带来了可观的社会效益和经济效益。

三、加强经营管理我们始终把加强书店的经营管理，当作重要工作来抓，把钱花在刀刃上，健全各项规章制度，严格执行财经纪律，对教材、门市半年一清点，出现差错由组、个人负责，做到账物相符，财务帐单相符，及时报表，及时结算划款，及时作好预收款的收缴工作。特别是在清产核资工作中，店领导亲自抓，充分调动工作人员的积极性，较好的完成了各项工作任务。教材、门市按省规定的成本费用核算，实行工效挂钩，多劳多得，一人多岗，各部门都达到满负荷工作。今年下半年，又投资十余万元，更新货架，改善售书环境，我店现已成为辽宁图书发行有限公司的连锁店。关心职工生活，充分调动职工的积极性、创造性，发挥职工的内在潜力，使职工真正把单位当成自己的家，关心企业、关心经营、关心销售，形成亲如一家的团结气氛和强大的凝聚力，全面提高全店职工的思想政治觉悟，把书店真正办成了精神文明的窗口，优质服务的岗位。

四、加强一般图书销售一般图书是书店改革的突破口，也是提高我们核心竞争力的关键所在。面对竞争日益激烈的图书市场，今年我店按照“以重点书、文教书和读书活动用书带动一般书销售”的发行战略，采取一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。具体做法：一是加大门市工作力度。在进货方面，今年，适当压缩了纯文艺类图书进货量，相应增加了科技、社科，计算机和工农业用书的进货量，用种类齐全的图书赢得更多的读者群体。二是积极开拓农村市场。为了增加一般图书销售，满足全市人民的精神文化生活，为了一般图书销售，我们店多次研究，想尽办法，制定了营销措施，增加图书品种，改变图书品种结构不合理，进货次数少的弊病，门市必须做到勤进、勤退，满足多方面多层次的读者需要。营业员对读者做到主动、热情服务，图书摆设整齐，让读者一进门就有焕然一新的感觉，图书上下摆设勤换位置。为了增加图书品种我们去吉林、沈阳进货多次，解决了省批销不能进货的困难。积极开展图书竞赛活动，利用节假日组织职工开展活动，早开门、晚关门，室内、室外悬挂标语，图书、教辅让利九折、对折，让读者得到实惠。为积极响应黑龙江省委宣传部、黑龙江省新闻出版局主办的“书香龙江”读书节活动的号召，深入贯彻落实市委、市政府，市委宣传部倡导的“书香”全民读书活动，我店于5月1日至6月1日在举办以“沐浴书香、传递文明”为主题的全民读书活动。活动前，黑河市书店总经理、市书店经理同志亲自带领有关人员赴沈阳、长春等地选购图书，共选购图书四千余种，一万余册，为开展全民读书活动奠定了坚实的物质基础。5月1日上午9时，市委宣传部部长同志、共青团市委书记李映棠同志亲临书店参加活动，并发表讲话，拉开了我市全民读书活动的序幕。之后，开展了一系列丰富精彩的文化活动，给我市市民带来一场“文化盛宴”我店还根据每年的“六一”儿童。节，家长们都把选几本好书送给孩子作为珍贵的礼物这一特点，结合本店实际，自今年五月份以来就积极组织货源，共组织3000多种少儿图书充实货架，以满足广大小读者阅读和家长读者把好书送给孩子的需求。这3000多种少儿图书，涵盖了知识性、趣味性、娱乐性和教育性的多元化统一，而且紧紧抓住当前热点，为广大少年儿童提供了丰富的阅读选择。《小如大人成长必读》《世界童话》《经典童话》《阳光少年系列丛、书》等等均在门市中集中陈列。同时，为回馈小读者，特别推出“儿童读者六折售书”活动，即在5月25日至6月30日期间，儿童读者在门市购书全部六折。书店全体职工又纷纷走出店门，深入学校、运动场等开展真情售书活动，收到了很好的社会效益和经济效益。

**书店教材物流工作总结4**

第八年即将过去，经过又一年的物流管理工作，公司的物流工作已进入了稳步发展阶段，同时自己在物流管理方面的能力也得到了锻炼与提高。

一、物流费用。

物流费用控制是一项重要的工作，要用合理的物流成本去实现高效、高质量、高附加值的物流业务是一件很难的管理工作。而我司的物流结构模型是“总部集中制”，因此控制物流费用，总部必须有一套完善的物流规章制度。通过它来控制各分公司的物流指令下达、物流配送作业，从而控制物流费用。第八年的物流费用相对往年来说比较合理，整体费用有所上升降。表现在以下：

1、配送费用：随着公司销售量的增长，物流费用的绝对值有所增长，但是物流费用与销售比整体有所下降。

2、仓储费用：销售量的增加，仓库费用也在增加。随着生产规模的不断扩大，公司对原材料的需求也越来越告，进而对仓储的需求也越来越高，因此今年的仓储费用增加，但是与销售额的比值十下降的。

二、物流配送

1、物流配送是销售物流中的关键环节之一，配送时间的及时性，货物的安全性是物流配送作业质量的直接表现。在第八年，我部门狠抓到货及时性的考核，严格按照物流流程的有关规定做到及时、准确、高质量的配送。在这种严格的要求下，我部门从上到下都紧张起来，全力做好公司的物流配送，加强配送市场的管理，实施每票货物的跟踪，并把跟踪信息及时反馈到物流经理。每月及时召开回顾会议，对上月出现的问题及时总结。第八年我部门的配送准时到达率，运输数据回传及时率、回单完备率，货物损失率为0。退货时间的及时性也比xx年有提高，大部分退货商品都能在一周内返回。

2、在货物配送中也遇到一些问题：

a、客户单据的签收盖章；

b、配送严重超时导致客户销售损失的弥补问题；

三、仓库管理

1、第八年年各仓库库存大量增加。因为公司生产规模扩大，发展速度很快，因而仓库平均库存大大增加。出入库数量也增加，如此大的业务量势必给仓库管理带来很大的不便。

2、第八年仓库管理从两方面着手，即仓库日常维护管理和仓库数据信息管理。在仓库日常维护管理方面，要求保管员每日打扫库内卫生，调整仓库货物的堆码，使仓库货物整洁干净，提高仓库面积的使用率。在有条件的情况下，对部分物品，如维修物料、小礼品、宣传单等推广使用货架管理，现在仓库已在使用货架管理，使用后反映比较好。同时，部门不定时到仓库进行检查，督促保管员加强日常的维护。在数据信息管理方面，要求仓库与统计每日核对库存帐，统计与我司指令下单人员核对每日的指令，仓库每周实物盘点。为了加强库存数据的管理，从10月份开始，每月宝供必须做库存分析。

四、信息系统管理

信息起到连接各物流环节的桥梁作用，如运输信息、配送信息、库存信息、物流市场信息等。运输信息，仅指干线运输，在八年，经常与总部及jy物流公司电话联系货源信息，并把信息反馈到分公司，让分公司掌握货物在途情况，提前安排货物的销售，更有利于销售业务。配送信息，jy物流公司每日跟踪货物的配送在途情况，及时把真实的信息反馈到经营部和我这里，这样加强配送在途的跟踪，更能掌握货物配送情况，出现问题后能加快处理速度。库存信息，保证库存的准确性是根本，因此要求jy物流公司每日核对库存，使库存实物与电脑帐、手工帐务必一致。准时给分公司发送库存日报表。物流市场信息，这是了解物流市场动态的信息之一，经常搜集有关物流信息，如运输价格、货站经营状况、物流公司状况、国家物流方面的政策法规等。有了这些信息更能使我们调整物流策略，制定物流工作计划.

五、第九年目标

新的一年，我部门的工作目标如下：

目标1：出入库准确率达到，控制积压库存，加快资金周转

目标2：采购货物做到质优价廉，满足客户需要，降低采购成本

目标3：缩短进货周期，避免航空货运，控制物流成本

目标4：不断学习物流采购专业知识、加强产品培训、参加相关技术培训

认真负责是每一个库管员的基本职责，合理控制库存数量，特殊货物采购到货后，及时督促订货人员将货物出库是库管员责无旁贷的工作内容。良好地控制库存的保持水平，使库存既不发生匮乏，也不会发生停工待料以及无法交货的情况，避免存货数量过多而导致资金积压、周转困难和增加利息、进而造成持有成本的负担。

采购成本关系到公司销售利润的增长点，采购质量的好坏直接关系到工程验收的进度、客户满意度。我部门的工作重点是明确采购的工作内容：一是适时适量保证供应；二是保证货物质量；三是费用最省；四是管理协调供应商、管理供应链。我们将会从供应商管理入手，合理评估供应商，产品质量、账期、准时到货、售后服务都是考评的要项，不断推陈出新。

物流成本是大家不太注意的一个隐形成

本，往往被忽略不计，其实物流成本占据了货物成本较重份额，利润在此又损失了一部份。提前做出采购计划，合理规划采购项目。《请购单》的填写势在必行，请公司各部门给予配合，型号、规格、需要到货日期、有无特殊要求都需详细填写。避免到货后在库内存放时间过长，影响售后服务.

**书店教材物流工作总结5**

20xx年xx月，我有幸来到公司工作。在这样一个优越舒适而又能充分发挥个人智慧能力的环境中，不觉已经工作了将近三个月的时间。在这几个月的工作中我深切感受到的是领导无微不至的关怀、公司两级管理人员认真务实的工作作风、同事们团结奋发的干劲，体会到的是\*\*人作为拓荒者的艰难和坚定，这对刚刚走上工作岗位的我来说，是受益匪浅的，同时也为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。现在我将这三个月来的工作情况作一简单总结。

在思想上，我深刻地认识到，从其他行业转入物流行业，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。在工作初期，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了办公室日常管理事务及物流行业的一些基础知识，同时，也从多方面努力摸索工作的方式、方法，积极锻炼自己的工作能力，力求尽快完成自身角色的转变，以崭新的姿态迎接新工作的挑战。

在工作上，我主要从事的是是办公室的日常工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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。在主管领导的帮助和支持下，我基本上做到了事事有着落、件件有落实。

三个月来，在主管领导的指导下，我基本上保证了办公室日常工作的有序运转，上级文件的处理、传阅，每月餐票、油票的发放，以及其他由办公室主办的一些事情都做到了及时、准确、无误。三个月来，我参与起草了一些文件，如《关于禁止管理人员利用职务职权从事参与或变相参与公司所属业务项目的有关规定》等，起草撰写了一些工作材料，参与了公司两级机关一般管理人员年度业绩考核测评工作，同时，也积极主动地完成了上级领导交办的其他事情。

三个月的时间转瞬即逝，我虽然做了一些工作，但仍然存在不少问题，主要表现在：

1、初到公司，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足，感觉上是每天疲于应付工作。尽管如此，但是我在很多方面得到了公司领导、部门领导的正确引导和帮助，所以我在较短的时间内适应了新的工作。

2、缺乏创新精神。不能积极主动地发挥自身聪明才智，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动。缺乏认真钻研、开拓进取的精神，忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。

3、工作不很扎实，不能与时俱进。作为一名刚刚踏入社会的大学生，身上缺乏青年人应有的朝气，学习新知识、掌握新东西不够。自身也存在眼高手低、懒于动手的毛病，不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。

在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。首先，加强学习，主动学习。身处当今知识经济时代，必须时刻学习方能不落伍，所以我将把加强学习，提高政治思想素质和业务工作水平，树立良好的职业道德，作为一项日常重要工作来抓，以严肃的态度，饱满的热情，严格的纪律，全身心地投入学习，为我的工作积累必要的基础知识和基本技能。其次，提高服务意识，改进工作作风。作为办公室的一名工作人员，我将本着为人民服务的原则，热情、主动地做好自己的本职工作，为前来办事的人员提供满意的服务。再次，提高工作能力，勇于创新。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。同时，我也将注重锻炼自己的应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

以上是我对三个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在今后工作中我将努力奋斗，克服自己的缺点，弥补不足，争取做的更好。

**书店教材物流工作总结6**

转瞬间20\_年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来\_书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，今年在林经理的带领下，虽然林经理是个女人，但她对工作那份执著和热爱是男人都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是乳山的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书，每当为读者成功找到他们所需要的图书我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说:“小伙子，真是太感谢你了，还是公家书店服务好啊!”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，林经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在林经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，林经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从林经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和邹林杰都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和邹林杰就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为新华事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

**书店教材物流工作总结7**

转眼之间，一年的光阴又将匆匆逝去。回眸过去的一年，在xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员工作岗位上，我始终秉承着“在岗一分钟，尽职六十秒”的态度努力做好快递分拣员岗位的工作，并时刻严格要求自己，摆正自己的工作位置和态度。在各级领导们的关心和同事们的支持帮助下，我在快递分拣员工作岗位上积极进取、勤奋学习，认真圆满地完成今年的快递分拣员所有工作任务，履行好xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员工作岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和同事们的一致肯定。现将过去一年来在xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员工作岗位上的学习、工作情况作简要总结如下：

>一、思想上严于律己，不断提高自身修养

一年来，我始终坚持正确的价值观、人生观、世界观，并用以指导自己在xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员岗位上学习、工作实践活动。虽然身处在快递分拣员工作岗位，但我时刻关注国际时事和中—央最新的精神，不断提高对自己故土家园、民族和文化的归属感、认同感和尊严感、荣誉感。在xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员工作岗位上认真贯彻执行中—央的路线、方针、政—策，尽职尽责，在快递分拣员工作岗位上作出对国家力所能及的贡献。

>二、工作上加强学习，不断提高工作效率

时代在发展，社会在进步，信息技术日新月异。xxx快递分拣员工作岗位相关工作也需要与时俱进，需要不断学习新知识、新技术、新方法，以提高快递分拣员岗位的服务水平和服务效率。特别是学习快递分拣员工作岗位相关法律知识和相关最新政策。唯有如此，才能提高xxx快递分拣员工作岗位的业务水平和个人能力。定期学习快递分拣员工作岗位工作有关业务知识，并总结吸取前辈在xxx快递分拣员工作岗位工作经验，不断弥补和改进自身在xxx快递分拣员工作岗位工作中的缺点和不足，从而使自己整体工作素质都得到较大的提高。

回顾过去一年来在xx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员工作岗位工作的点点滴滴，无论在思想上，还是工作学习上我都取得了很大的进步，但也清醒地认识到自己在xxx快递分拣员工作岗位相关工作中存在的不足之处。主要是在理论学习上远不够深入，尤其是将思想理论运用到xxx快递分拣员工作岗位的实际工作中去的能力还比较欠缺。在以后的xxx快递分拣员工作岗位工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习快递分拣员工作岗位相关知识、发奋工作、积极进取，把工作做的更好，为实现中国梦努力奋斗。展望新的一年，在以后的xx（改成快递分拣员岗位所在的单位）工作中希望能够再接再厉，要继续保持着良好的工作心态，不怕苦不怕累，多付出少抱怨，做好快递分拣员岗位的本职工作。同时也需要再加强锻炼自身的快递分拣员工作水平和业务能力，在以后的工作中我将加强与xxx（改成快递分拣员岗位所在的单位）快递分拣员岗位上的同事多沟通，多探讨。要继续在自己的工作岗位上踏踏实实做事，老老实实做人，争取为xx（改成快递分拣员岗位所在的单位）做出更大的成绩。

**书店教材物流工作总结8**

XX年1月份接收到xx客户的订单，当时由于时间很紧张，接到客户订单以后就开始处理，在不断与客户接触的过程中，我也学会了很多东西。刚开始做回告信息，客户要求每天必须与其沟通订单的进展情况，与对方经办人接触的前两次心里压力特别大，每次接到电话对方就脾气很大。但是客户是我们的衣食父母，我们必须微笑面对。我提醒自己，一定细心细心再细心，慢慢的客户也知道我很认真，就开始教我如何把事情做的更好。

在与对方经办人接触的过程中，她告诉我很多她们以往的经验以及工作中会出现的问题和解决办法，我看到了对方高效率和高标准的工作方式。我开始向客户虚心请教，也想办法让自己的工作做到更好，不为对方添麻烦，遇到问题及时与对方沟通。后来对方经办人也几次夸我们的工作做的好，比第一次的进步很大，我心里很高兴。

并且在此过程中，对方老师告诉我很多她们以往的经验总结。她说：你们现在是没有经验，这次比上次进步很大。我听到老师说这话的时候就在想：我们每次做完一件事情也应该记录下来我们的经验和教训，这样以后的人再来做同一件事情的时候就会节省很多时间，少走很多弯路。能遇到这么高要求的客户对我们来说也是意见很棒的事情，我们从客户的身上看到了什么才是专业，我们要不断的向我们的客户以及周围的每一个人学习，这样才能为客户提供更专业的服务。

**书店教材物流工作总结9**

20\_\_年××月，我有幸来到公司工作。在这样一个优越舒适而又能充分发挥个人智慧潜力的环境中，不觉已经工作了将近三个月的时间。在这几个月的工作中我深切感受到的是领导无微不至的关怀、公司两级管理人员认真务实的工作作风、同事们团结奋发的干劲，体会到的是\_\_人作为拓荒者的艰难和坚定，这对刚刚走上工作岗位的我来说，是受益匪浅的，同时也为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。此刻我将这三个月来的工作状况作一简单总结。

在思想上，我深刻地认识到，从其他行业转入物流行业，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面潜力的机会。在工作初期，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了办公室日常管理事务及物流行业的一些基础知识，同时，也从多方面努力摸索工作的方式、方法，用心锻炼自己的工作潜力，力求尽快完成自身主角的转变，以崭新的姿态迎接新工作的挑战。

在工作上，我主要从事的是是办公室的日常工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往等。应对繁杂琐碎的超多事务性工作，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。在主管领导的帮忙和支持下，我基本上做到了事事有着落、件件有落实。

三个月来，在主管领导的指导下，我基本上保证了办公室日常工作的有序运转，上级文件的处理、传阅，每月餐票、油票的发放，以及其他由办公室主办的一些事情都做到了及时、准确、无误。三个月来，我参与起草了一些文件，如《关于禁止管理人员利用职务职权从事参与或变相参与公司所属业务项目的有关规定》等，起草撰写了一些工作材料，参与了公司两级机关一般管理人员年度业绩考核测评工作，同时，也用心主动地完成了上级领导交办的其他事情。

三个月的时间转瞬即逝，我虽然做了一些工作，但仍然存在不少问题，主要表此刻：1、初到公司，无论从业务潜力，还是从思想上都存在许多的不足，感觉上是每一天疲于应付工作。尽管如此，但是我在很多方面得到了公司领导、部门领导的正确引导和帮忙，所以我在较短的`时间内适应了新的工作。2、缺乏创新精神。不能用心主动地发挥自身聪明才智，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动。缺乏认真钻研、开拓进取的精神，忙碌于日常小事，工作没有上升到必须高度。3、工作不很扎实，不能与时俱进。作为一名刚刚踏入社会的大学生，身上缺乏青年人应有的朝气，学习新知识、掌握新东西不够。自身也存在眼高手低、懒于动手的毛病，不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。

在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。首先，加强学习，主动学习。身处当今知识经济时代，务必时刻学习方能不落伍，所以我将把加强学习，提高政治思想素质和业务工作水平，树立良好的职业道德，作为一项日常重要工作来抓，以严肃的态度，饱满的热情，严格的纪律，全身心地投入学习，为我的工作积累必要的基础知识和基本技能。其次，提高服务意识，改善工作作风。作为办公室的一名工作人员，我将本着为人民服务的原则，热情、主动地做好自己的本职工作，为前来办事的人员带给满意的服务。再次，提高工作潜力，勇于创新。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作潜力，以用心的心态应对每一天的工作任务。同时，我也将注重锻炼自己的应变潜力、协调潜力、组织潜力以及创造潜力，不断在工作中学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

以上是我对三个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在今后工作中我将努力奋斗，克服自己的缺点，弥补不足，争取做的更好。

**书店教材物流工作总结10**

>一、实习目的

为了更好的适应以后的学习和工作，在本学期末，由学校统一组织到陕西省海星物流配送中心实习，实习时间共计十天。

>二、实习单位概要

1、物流配送中心

物流配送中心是社会物流网络中处于主要位置的结点，但不是所有物流结点都能称为物流中心。物流配送中心必须是具有较大规模的物资集散或转运地点。属于物资集散类型的如大型物资仓库，它主要在物流系统中起调节和缓冲作用，解决供需节奏或批量不平衡的矛盾。又如商业连锁系统的配送中心，主要是为了降低物流系统的成本，提高服务水平，提高物资输送末端系统效率等。属于转运类型如港口码头、空港等，其作用是实现运输方式的转换（海一陆。空一陆）。又如，铁道货车编组站和汽车货运终端站，其作用是将货物重新组合，进人下一阶段的输送。也有一种大规模的仓库群，形成以存储功能为主的物流配送中心。

2、陕西海星物流配送中心介绍

陕西海星物流配送中心是一个中等规模的物流配送基地，是综合性的物流配送中心。兼有转运和集散功能，也可以扩展至配送和流通加工的功能，因此在规划与设计方面可操作性更高。陕西海星物流配送中心主要分为：收货、分货、验货、退货四大部门，各个部门之间相互协调和相互配合，密不可分！陕西海星物流配送中心在选址上也有其独特的一面，之所以选在西安市凤城三路是因其交通方便，西临西安咸阳国际机场，南止西安绕城高速，濒临西安地铁，是一个天时、地利、人和的好地段。进出城市方便，便于给各个超市和便利岛供货。提高了海星物流的作业水品！

>三、实习要求

了解物流的特点，主要设备和作业流程，对其进行分析。并依据学习的理论提出自己的意见。了解物流配送中心的主要流程。

>四、实习感想

刚到海星物流配送中心，至于物流的概念，仅仅是停留在浅显的书本知识。对于物流的本身感到很神秘，不敢想象现实中的物流业和心目中的物流业有那些不同之处。对于物流，我只是知道它是集：运输、储存、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施的有机结合。但没有想到它的实际操作却没有这么的简单。通过十天的简单了解，使我对于物流配送有了更加深刻的认识。中国的物流业虽然没有国外发达，但这并代表中国物流业的落后，一些原则性[譬如中国劳动力廉价的国情]严重的制约了中国物流业信息技术化的发展速度。这一点作为国人的物流人士有着切肤的体会。货物运转速度慢，货差货损率高难以避免，高层货架利用率严重低下。野蛮的装卸态度更是制约中国物流业发展的瓶颈之一。

>五、实习结论及建议

物流配送中心存在的问题

a、各部门之间的协调能力差，物流区域布局不合理；

b、野蛮装卸导致货损、货差率过高；

c、仓库高层货架的利用率过低，有的不到三分之一；

d、供货方、中介方和销售方的物流信息不畅，严重导致退货量过多，造成不必要的资源浪费；

f、配送中心各部门和各配送区间没有得到更大程度的有效利用；

针对上述问题所提出的合理化建议和意见

a、加强各部门之间沟通和联系力度，合理分配各部门之间的物流作业，有效利用物流配送中心的作业区域，利用空间、设备、人员和能源；最大限度地减少物料搬运；简化作业流程；缩短生产周期；力求投资最低；为职工提供方便、舒适、安全和卫生的工作环境。

b、加强对企业员工的培训力度，规范员工的职业行为，制定符合本企业发展的行为准则，拒绝一切野蛮装卸搬运行为。

c、仓库高层货架的利用率过低严重的制约着物流配送中心的有效发展。为此我们必须建立合理、可靠的供应链信息管理体系，把过高的库存转嫁给供应商，或着重新布局自己的仓储结构，把多余的仓储提供给急需要库存的单位和个人，发展第三方物流业，为企业谋求更大的发展空间。

d、建立有效的供货商、中介方和销售商的物流信息交流平台，适当开放本公司信息，做到信息顺畅、资源共享。确保企业物流的有效发展。减少和降低不必要的资源浪费。

f、应该有效的利用配送中心的各种资源优势和空间区域优势，可以开设必要的物流师培训班，企业经理人培训班，做到学习实践两不误，为企业赢得的信息和人力资源。最大限度的降低物流配送中心的作业成本。

>六：总结

总而言之，在海星这十天的时间里，使我学到了书本上无法到的东西。十天，不算长，但却等于三年的感悟。是课本知识的再度升华，是从感性认识上升为理性认识的过程。虽然海星的物流标准化程度不算太高，但它所带给我的，不仅仅是收货、发货、验货、分货和退货这么简单。

在校实习是英语幼师专业在大学学习阶段中重要的实践教学环节。通过在校实习，使学生在所学的各类课程的基础上，了解该专业在建设工程中的地位、作用和社会需求；为毕业设计收集和准备相关的信息和资料；对本专业建立相应的感性认识；为毕业后......

社会实践是大学生课外教育的一个重要方面，也是大学生自我能力培养的一个重要方式，因此对于我们在校大学生来说，能在寒假有充足的时间进行实践活动，给了我们一个认识社会、了解社会，提高自我能力的重要的机会。

一、实习目的学院鼓励我们本科生利用暑期时间进入法院、检察院、政法委、法工委以及律师事务所，深入司法实践的第一线，了解司法机关的主要职能部门以及日常事务，了解司法审判的全过程，熟悉案件从起诉到审结的法律程序和工作流程，在熟......

在物业公司的实践报告xx年9月1日，开始了我在轩辕物业公司所属的工业园的管理工作，直到现在。在这段时间内让我对我所学的专业知识有了一个新的认识，积累了一点经验。

这次7月18日我们实践活动的第一天，就首先参观了肖老师的实验室，了解了几项国际上都很重视的前沿课题。进门的第一感觉就是好大的实验室啊！，为什么呢，原来里面有很多奇形怪状的庞大的实验装置，首先是摆放在门口旁边的暗河式沼气发酵装......

在进行3年半的理论知识积累之后，要有一个踏入工地进行实践的过程，也就是理论与实践的结合，特别是对与建筑这种实践性能非常强的一门学科更要强调实际操作技能的培养。

今年寒假，我参加了一次大型人才招聘会慈溪市xxxx年面向长三角大型人才交流会，收获了很多知识，也获得了很多心得体会。与其说是参加，还不如说是参观。因为是第一次参加招聘会，所以从总体上来说我本人是带着一份好奇之心的。

进入安大的第一个暑期已接近尾声，带着些欢喜与留恋追忆着本期的社会实践。追忆工作的过程，历历在目。最先是带着激情与期盼在四处挑找工作，经过一系列的联系与奔波最终到了美菱集团，为其做销售员。转了几路车，最终到了南屏五星店。

**书店教材物流工作总结11**

20xx即将结束，在这岁末辞旧迎新之际，我们小结过去，展望未来，本年度在xx市新华书店全体同仁的共同努力下，在书店领导的正确指导下，我们取得了一些成绩，今年我们的业绩指标顺利完成，这和大家的努力分不开，因为有了xx市新华书店这个优秀的团队，大家相互帮助，共同努力，给20xx年的工作画上了一个完美的句号。

一年来，本人能严格做到敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排，同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至

的关心、支持和帮助，我们共同塑造了汝州市新华书店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个集体中工作我感到既温暖又舒心。

在业务岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待学校和业务单位，以学校的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。在工作中，我踏踏实实、任劳任怨，从不挑肥拣瘦，不管分内分外，服从领导分配，始终把增强大局意识、服务意识作为一切工作的基础。两基的免费教材结算的录入，特别是免费教材的结算，这要求时间紧，数据准确，在每年秋季在校人数不确定的情况下，既要联系教育部门又要联系学校及时统计准确的在校人数，有时为等

一个学校的人数，其他人都下班了我还要等几个小时。这样的情况时有发生。这些我都无怨无悔，默默的工作，我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对教育事业奉献爱心的舞台。

做为一名新华人，新华书店的发展和壮大是我最大的心愿，看到单位营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。

成绩的取得只代表过去，在此，我要感谢新华书店部门的领导和同事对我的指导和帮助，感谢你们对我工作的支持。20\_年是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正自己的不足，在工作中，更加严格要求自己，认真做好领导布臵的每项任务，不断充实自己，与时俱进，开拓创新，在现有工作的基础上更上一个台阶，为企业做出更大的贡献，向单位和领导交上一份满意的答卷！

**书店教材物流工作总结12**

>一、主营业厅管理方面：

一业务方面：

1、在年初制定了《二00五年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、xxxx年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

5、完成了市场经营部交办的各项生产任务，同时对今年的客户资料的核实及帐单邮寄等大型修改工作都保质保量完成，

二服务方面：

1、于xxxx年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了VIp客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足xx用户的需要。

2、建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创青年文明号的活动，并于xxxx年1月被评为xx市市级青年文明号、xxxx年11月被评为黑龙江拾省级青年文明号的光荣称号;同时xxxx年年底，向省公司申报星级营业厅，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

>二、渠道管理方面：

一合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

二代办点管理：

1、20xx年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办xx业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

>三、清欠管理：

1、20xx年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费。

4、中心区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的降低为。

>四、工作不足：

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

>五、20xx年工作思路：

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动金嘴巴工程，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

**书店教材物流工作总结13**

>一、回首往事

xx年初到4月是xx公司成立的准备工作，在这段时间，协助公司领导做好项目的前期调研评估和各项准备工作。4月下旬开始担任物流部经理主持部门工作。4、5月份完成了部门的流程和岗位职责建设，和财务一起完善公司单据，构建苯乙烯和成品公路运输渠道。6月份开始根据销售部需要设立外库，建立水运渠道，配合财务展开erp系统的工作开展，建立部门基本档案卷宗和相应管理办法，并在行政部配合下重整了外包工作。7，8月份在对前期工作作了总结，并针对问题集中解决了外单位入厂车辆管理、sm运输衔接、公路运输收款、财务付款等流程，针对8月份库存偏差中的人为因素进行了班组的教育，结合公司安全教育展开了部门的安全检查，对外库点派驻人员的工作进行了分派。9月份配合行政部做好了部门的工作考评表并根据考评内容确立了部门工作检查制度，着手重要岗位的培训计划，建立外库的休假制度，对部分外库点做好了抽检工作，并着手准备运输供应商考评。10月份对部门卫生工作进行了强化，计划如何进一步推进公路运输工作，着手建立部门报表的整合和细化，进行部门费用分析，在部门内部尝试进行办公软件的培训以期培养部门学习氛围。11月开展企业文化的宣讲，着手条码管理项目的计划和前期接触，通过完善部门盘库制度进一步提高了部门数据的准确率，加强了部门数据的保护工作，提出严格备份和报表无纸化，针对考评工作在前期出现的问题对考评条文进行了量化细化。12月开始条码项目的前期调研和硬件架设，部门内部使用任务登记本加强执行力强调执行效率和结果，开展部门礼仪培训，准备年终总结。回想过去，一年的种种情况现在还历历在目，现在细想许多问题的处理解决还有很多可以改进的地方。但当时部门还是相当尽力的工作，力争达到最好效果。

>二、加强思想认识，做到学以致用

对环境和自我的判断决定我们的行为。我个人认为这一年所有的工作改变首先来自于思想上的转变。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是致命的。认识到工作首先我们家自个的事，毕竟现在三分之一的人生是工作，我衣食住行都靠它。第二个重要的认识是工作是能够做好的。听过了许多“不可能”这样的话，最终不都完成了吗？所以要敢于对工作提出高要求。第三个是这个社会在不断发展进步，需要仔细分析大胆尝试。本年度我加强了物流、生产和管理知识方面的学习，并在工作中不断应用这些知识，取得不错的效果。

>三、确立部门目标，不折扣行动

我部以谋求公司利益和确保生产安全为基本方针，提出了建立安全、经济、准确、流畅、高效、专业的物流服务的部门目标。

将这一目标详细分解后，在前三个月首先着重解决了流畅和安全的问题。在总公司贸管部的配合下，在进行了严格的审查后，建立了11个外库点。为了防范运输风险，我部所签的大部分成品承运商都有相应的保证金，对于前期为保障开展业务而没有收取保证的均采取了供应商资格审核和运费滞压一段时间的形式保障风险。目前，我司运输一共出过6次交通问题，总损失在10万元，在没有货物保险的情况下，无一例外所有风险都由运输公司承担。同时对于在运输中出现问题的也予以了罚款。协助销售部做好了款到卸货、外库点收款和运输收款的工作。成品、五金和槽区在生产部安全员的指导配合下，做好了各项安全工作，并出台了严格的安全管理操作流程。

8月到10月开始解决经济、准确和高效的目标。运输服务采购应用承包和竞争并举的原则，并通过不动产抵押的方式在提高保证金总额的同时降低了现金量，从而降低了20%的公路运输费用。车辆过磅制度有效降低了出货差错率。针对前期的收款不及时和8、9月份出现的运输不及时问题，采取严格运输商考评。目前没有任何的物流收款存在欠帐或不及时的情况，对于运输不及时采取了罚款和停运措施后也有很大的好转。

11月份开始对于前期工作中的目标冲突进行分析调节，并向专业化的目标进行努力。针对前期任务完成滞期和效果不理想，部门开始推行任务登记，并通过细化部门考评加强目标控制管理。加强部门报表的细化深化，为领导决策提供更多的信息。在erp系统进入稳定运行阶段后，开始构建条码管理，使部门逐渐向现代化方向成长。

>四、大胆思考，小心求证，我们能够做的更好

社会时刻在改变，特别是膨胀期的中国。在这片热土上，只有做的更好才能获得更多甚至是保持生存。

作为服务部门，压缩运作成本和提高服务质量就是我们不变得追求。可是降低运输仓储价格和提高服务质量的代价是部门内部成本的增加。我部正计划从承运商到切入运输一级市场，将面临巨大的风险，这意味着类似今年10万的罚款或者更多可能由我方承担，而且很可能面临原有承运商的举报。而更快更准更好的服务意味着运输价格、人力成本和管理成本的上升。但是切入运输一级市场可以得到20元/吨的差价xx一年就是近百万，而更好的服务也许能够让客户接受现有价格上升50元甚至100元每吨xx这意味着工厂整体利润水平上升一个台阶，即使这些的得来都是有代价仍然使我们怦然心动。不断思变，在同行业中做到最好，虽然意味着汗水和付出，可是也意味着提高和收获。

当然追求效益的最大化，意味着需要在市场成本和公司成本之间寻求平衡，并不是一味的跨越供应链结构。比如集装箱多式联运，经测算，如果跨越货代直接联系船公司，我们的运输成本反而上升。因为货代每月走柜是我司10倍，可以在船公司取得一个比较优惠的价格，而且他们和海关、码头都有很好的关系，能够节省大量的费用。所以我司测算下，每吨的运费会上浮10元。当然在12万吨产能下或许会有不同的情况。

先找我们部门自己的不足，思考对策，分析可行性和尝试成本，然后毫不犹豫地执行。最难的是执行，我发现虽然平时大家有很多点子，但是真正去执行总是会有很多阻力。经常听到“这是做不到的”、“其实这样做根本没有必要”、“原来的做法有什么不好”、“虽然他们能做，但我觉得我们作不了，因为？？”一开始我对这些话也是半信半疑，但是仔细分析，往往是两个字xx借口。一流的公司的所作所为在二流公司就是不可能，所以没有什么是真正不可能的。对于现有的改变总是会令我们不自觉地产生抵触。其实我们很优秀，我们能够做的更好。其实即使尝试不成功，至少我们还可以回到原来的方式去做，只要控制住尝试的成本就行。

>五、创建公平、和谐、认真、奋发的工作氛围

也许世界上不存在绝对的公平，但对公平公正的追求是部门永远不变的宗旨，也是对每个员工的尊重。

公平的环境为部门和谐提供了基础，物流部目前各班组都形成了分工明确的团队，并且保持了较好的协作关系，与财务和销售部门的衔接也没有出现任何的官僚作风。平时办公大家也都保持了比较愉快的状态，在这种氛围下，部门刚成立很多考虑不周的地方大家都能够自发的予以解决，没有出现相互推脱的现象。

部门强调崇尚完美，在绩效中特别强调工作态度，讲求凡事认真。平时我们就反复强调这一点，很多协作单位在合作过程中也讲，xx公司具有外资企业一丝不苟的作风。

部门为了进一步做好工作，为我们向国际先进水平迈进打好基础，积极组织部门培训，从目前情况看培训取得了比较良好的效果。

这些培训在提高技能的同时，也促进了大家学习的热情。而把培训的技能应用到工作中去时，工作变得不再枯燥。写到这里，发现自己越来越多的使用“我们”和“部门”这样的字眼，因为我发现当自己试图对过去一年的工作进行回顾时，每件工作都离不开大家的支持了努力。当然自身还有很多不足，比如没有进行今年系统性的学习，比如应对突发情况经验不足，比如前期部门运行成本过高等等。在20xx年，我会努力改进，争取做出更好成绩。

**书店教材物流工作总结14**

时光飞逝，转眼20xx年即将过去，又将迎来全新的20xx年。我的工作岗位是在门市部前台，我的职责是接待读者，为他们办理业务和解答有关业务上的问题。回顾一年来的工作，我问心无愧。在这一年里，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面增加了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。在人员少，任务量重的情况下，能够按时完成门市部交给的任务。得到了读者的认可和表扬。跟同事关系融洽，得到了大家的信任。有着很强的团队精神，爱护集体荣誉，积极做好业务，在各项迎检工作中认真准备，胜利过关。积极参加新华书店组织的培训学习。到福州省城考业务素质，刻苦钻研，努力提高业务水平。在书店组织的业务考试和竞赛中取得了不错的成绩。

多年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到宁化新华书店，光荣成为一名营业员。营业是展示我们新华书店形象，体现我们“新华人”精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的读者，对每一位读者都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。

营业员，是最普通、最平凡的岗位，作为新华书店的最前沿，代表着新华书店的企业形象，保持书店在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。我们每个员工都是书店形象的传达者，是书店希望与活力的象征。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，我接触过无数的读者，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读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

今年八月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位读者来到营业厅试探的问我：“我的高一数学辅导书不见了，你能不能帮我看看是否还有？”我立即放下手里的东西，帮助读者找了起来。但发现这本辅导书已经卖完了。我一边做好登记工作，另外我还帮助他寻找其他替代的练习册，使他不至于空跑一趟。我不仅在门市部认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位读者，而且在业余时间，认真钻研业务知识。回想在准备省城考图书发行员证书的日子，我每天起早摸黑，背诵专业知识和学习政治公共课，由于离开学校多年，学习起来难度很大。

我一条条的记下知识要点，和女儿一起早起背诵。还叫我的先生教我背诵方法，有些不理解的地方，我会缠着他给我讲解。政治经济学的商品的价值和使用价值我一直都理解不过来。有使用价值不一定有价值，为什么呢？我先生解释说，你看阳光空气，有使用价值吧，但它们不是商品，所以没有价值。有价值的一定有使用价值，又是为什么呢？我先生的解释是，商品一定有价值，因为它是人类劳动的结晶，它对他人一定有用，所以有人买。这样一举例，我还真的懂了。想想那段学习的时光，过得还挺充实的。学习与充电是现代人追求自我超越的必经之路。我今后还要继续加强学习，使自己在平凡的岗位上有不平凡的收获。

由于我热心为读者排忧解难，读者对我信任有加，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询他订的书是否到货，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向读者解释，直到读者满意为止。真诚的服务赢得了读者的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到书店买书的读者，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我给小孩买英语磁带吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到门市部为他买好磁带，交给他的小孩。从这以后，这位读者每次到营业厅看书，都要专门来找我，跟我打个招呼。我热爱图书发行这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，休会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕读者的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有时，有的读者因情绪所致，对我们破口大骂。甚至有的读者，把自己生活中的不如意，也到我们这里来发泄。有一次，一位多年高考补习的落榜生，到我们门市部搞破坏，把书撕坏。我们及时发现了，要求他把损坏的书买下，他就向我们发牢骚，说读书没有用。

我们义正言辞的告诉他，读书是人类进步的阶梯，你没有用是因为你不会用！最后他买下了那本书，追回了书店的损失。有的读者，因为对业务的不了解，误认为是你无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话。可是换个位置为读者想一下，他们因为不能买到自己需要的书，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与读者进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

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，真心的微笑换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。在为读者直接的服务中，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。但从读者的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。一年365个工作日中，我用真情服务每位读者，同时很多热心的读者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。在图书事业蓬勃发展的今天，更多的读者关注的是我们的服务，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。一年来，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了书店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门市工作。

朋友们，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新华书店对我们的培养。用我心换你心，真心面对每一位读者。

读者的满意，我们的追求，读者的笑容，我们的心愿。新华书店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，新华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，我们新华书店的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为新华多拼搏，新华因我而精彩！”现在，我深为自己是一名新华书店员工而感到骄傲和自豪。

**书店教材物流工作总结15**

我们很有幸在学校的鼓励下踏上了社会实践的旅程.不但丰富了我的见闻,同时也锻炼我的意志,也让了解了许多为人处世的道理。

我与几个同学经过商量后,一起来到了位于解放西的新华书店.我们的工作很简单,主要是在门口存包,在收银台盖章,将一些新书上架.那里工作的哥哥姐姐也很照顾我们,累了就让我们坐下看摊.一连七天六七小时的工作时间,任务也相当的艰巨.恰不巧又敢上了寒流,每天的行程变的艰难,但我们还是坚持下来了。

这个世界上没有十全十美的人,难免都会犯小错误,我也不例外.工作的时候难免有时会精力不集中.有时待客礼貌上有欠周到.加上天气不好的原因,有时总会抱怨几句.有时客人会对我们抱怨,心里真的很冤枉,很不服气,但又不能对客人发火.这时我总是会想到以前我也曾扮演过这样的角色,心里感觉十分的后悔.也许当时的我能站在别人的角度思考问题,客人能站在工作人员的角度思考问题或许人与人之间交往会变的无比的和谐,人与人之间就不会有怨恨,有误解,人们就不会冲动。

直到这次的实践结束我才真正体会到我还是一个什么都不懂的小毛孩.我才真正的体会父母为了我们在外面奔波的艰辛,我真正的感觉到我每次与父母闹别扭的不安.成

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找