# 货运代理业务工作总结(必备41篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-09-11

*货运代理业务工作总结1从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨炼，努力的`将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的...*

**货运代理业务工作总结1**

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨炼，努力的`将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水\*得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。通过交流、学习发现自身的不足，促进业务、服务水\*的不断提高，助于乡镇整体水\*的提升。

**货运代理业务工作总结2**

勤奋和奉献是对员工的最低要求。在工作中，我以正确的态度对待所有的任务。同时，我一直非常重视与同事的关系，善于调动和发挥每个人的积极性和创新性，努力营造和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结起来，才能凝聚力量，才能做好工作。

天行健，君子自强不息；正如地球的容量是可以容纳的一样，一个绅士必须不断地培养自己的美德来承担这个世界。我明白这是为人做事的原则和本质。就思想而言，就脚步而言，可以走多远。再好的策划，形式也不能代表本质。说出来比做出来好。未来，我将继续加强学习，掌握做好汽车销售所必需的知识和技能，努力克服困难，为汽车的发展做出自己应有的贡献。

在酒业公司工作快一年时间，这一年来，有辛酸，有开心，与此同时得到更多的应该还是成长吧，感谢各位对我一年以来的照顾，现将一年的工作情况做以总结：

**货运代理业务工作总结3**

回顾这半年，不禁感慨万千。时光荏苒，转瞬间，已经跨过了半年的门槛。回头看，虽然没有轰轰烈烈的结果，但经历了一次不平凡的考验和磨炼。非常感谢公司给我这个成长平台，让我在工作中不断学习，不断进步，慢慢提升自己的素质和才能。回想起来，公司陪我走过了人生中一个非常重要的阶段，让我懂得了很多。领导的支持和关怀，同事的全力协助，让我在工作中更加得心应手。在此，我向公司的领导和所有同事表示衷心的感谢。同时，我会总结这半年的工作。

>一、严格执法，团结同志；以身作则，努力工作

工作中严格要求自己，响应公司的各种号召，积极参与公司的各种活动。克服各种困难，不计个人得失，加班学习业务知识，在短时间内完成受理案件、立案、调查、跟踪、体检等多道工序，赢得客户好评，更好地完成了领导交办的任务。

>二、树立中心形象，维护公司和客户的利益

工作中发现很多医院存在收费不合理的情况，给公司和客户造成损失。在证据充分的情况下，多次去问题医院说理，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户和医院面前树立了良好形象。

>三、发现问题，解决问题。求创新促工作

1.经过市场调查，结合国内经济和医院的特点，提出护理费用实行统一价格支付，既节省了理赔手续，又减少了这笔费用的支付。

2.涉及人身伤害(疾病)的案件、非车险专项通知文件、人身伤害案件追踪表、医疗审核表等文件。使人民伤害案件集中立案，集中体检，简化理赔程序，大大降低赔偿。

>四、提升深化服务，服务客户，服务承销公司

1.把理赔工作放在前面，在交警队调解前先查查客户。

2.根据保险的不同类型，配合分支机构处理人身伤害赔偿纠纷，不仅减少了赔偿，而且使分支机构稳定，赢得客户，受到各分支机构的好评。

>五、保持你的成绩，找出你的缺点，加倍努力，上一段楼梯

1.我们业务组刚开始工作，各方面经验不足，需要大家共同学习，加倍努力。同时，由于工作涉及多种险种，需要多个部门的支持和配合，今后需要加强各方面的协调。

2.随着新型保险的发展，仍然存在许多新问题。在加强业务学习的同时，也要横向联系，学习其他公司的先进经验。

新的一年，我给自己定了一个新的目标，那就是更加努力的学习，更好的充实自己，以饱满的精神迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成果。

**货运代理业务工作总结4**

春花秋实，夏去冬来。在上级领导的正确领导下，我遵循年初制定的总体部署和工作要求，以“客户第一”的服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户、为客户提供服务时真诚对待客户，热情周到、文明礼貌、操作规范、快捷高效、尽职尽责；回顾过去，展望未来。无论是做前台、行政还是销售，我都学会了用现实务实的态度对待工作，用豁达包容的态度对待普通工作。在日常的欢迎中，我体会到了服务的魅力，体会到了“以客户为中心”的真正内涵。

>一、巩固基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我可以充分发挥“管理是服务，创新是超越，工作是奉献”的人生宗旨和智慧

(一)不断学习，增强责任感。在业余时间，我认真学习了关于汽车销售的知识。通过学习，我深深体会到工作中没有小事，我明白任何细节都可能影响工作的质量和效果。

(二)注重动态，掌握行业信息。随着汽车行业之间的市场竞争日益激烈，我知道信息就是利益。因此，我密切关注行业动态信息，将市场研究和信息收集、分析和整理制度化、规范化和正规化。通过市场调研、商务谈判等方式和手段建立稳定可靠的信息渠道。

(三)调整战略，适应不断变化的市场销售模式。销售的命脉在于市场，市场的命脉在于变化。在工作中，抓住市场的命脉，就是要有应对市场变化的策略和措施。在上级领导和同事的支持和帮助下，我可以根据市场变化及时调整自己的销售策略，并对每个案例进行个体化处理。只要有利于我们的利益，无论大小，我都会坚决操作，尽力把它变成有效的秩序。

>二、爱与奉献，着眼大局

作为一名汽车销售人员，我深刻理解“客户至上”的原则，尤其是对我们的客户来说，规范细致的态度不仅可以促进客户消费，而且可以有效提升我们的品牌。在工作中，我总是对自己提出严格的要求，规范每一个细节。通过细心、耐心和努力，我做到了“手脚嘴勤”。

>三、注重服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬优质服务的专业精神，用专业的礼貌和服务态度来唤起和唤起顾客的购买欲望。有句话叫“服务源于真诚”。只有这样，才能达到“用我的真诚赢得客户的感情”的目的。我用真诚赢得更多的空间和商机。通过这一系列标准化和统一的服务，我们的形象得到了提升。

>四、务实进取，团结协作

勤奋和奉献是对员工的最低要求。在工作中，我以正确的态度对待所有的任务。同时，我一直非常重视与同事的关系，善于调动和发挥每个人的积极性和创新性，努力营造和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结起来，才能凝聚力量，才能做好工作。

天行健，君子自强不息；正如地球的容量是可以容纳的一样，一个绅士必须不断地培养自己的美德来承担这个世界。我明白这是为人做事的原则和本质。就思想而言，就脚步而言，可以走多远。再好的策划，形式也不能代表本质。说出来比做出来好。未来，我将继续加强学习，掌握做好汽车销售所必需的知识和技能，努力克服困难，为汽车的发展做出自己应有的贡献。

**货运代理业务工作总结5**

①做美金时，工厂自己报关。提供出运港，目的港

②做人民币时，让货代公司帮忙报关。

③给货代公司寄报关资料：报关发票，报关箱单，报关单，核销单（备案到出运港）

④报关委托书，准备4张盖了单证章的空白纸让货代备用。

⑤注意都要盖好章，报关单上显示的品名要注意，是工厂可以开发票的品名。

⑥零退税产品报关，要跟财务说，问财务报关金额怎么写，因为要交税，金额要少报注意，商检资料和报关资料上的数量金额没有特殊要求的情况下，都按照与国外客人成交的数量金额来报关商检。

**货运代理业务工作总结6**

我相信，没有那一家公司能保证说从不找同行拿价格的，就算是船公司都要相互给价格，说仪说，同行之间的询价是很重要的，要害点：

1、价格好；

2、对方公司有信誉；

3、这个业务员人品好；

4、也是最重要的一点，绝对不能做柜后涨价，在这里我着重说明一下第四点：

20xx年x月x日，我一个x的客户要我安排两个柜子从x到x，走的是x船公司，我找了x的一家公司报价，因为之前有过教训，所以叫他给我传了价格表，也盖了公司章，不过等我货少了船最后对帐单的时候，一下多了x美金的重柜费。我的小柜是x吨，而且询价之前就一直说明小柜x吨，其业务给我的是x价格，结果他的理由是不包含重柜费。因为货在他手上，最后我不得不自己多付x美金

教训：即使是传了价格表过来，也一定要再问一次，不能说因为他价格已经盖章就放心，最后被动的还是自己，还有就是假如是什么重柜等有什么附加费用产生的柜，一定要声明再三，不能让对放玩文字游戏让自己吃亏。要是可能的话，最好的是叫他分开给每一项的价格，然后给个x价格，还要加一句：除以上费用外，没有任何其他费用产生。

**货运代理业务工作总结7**

对我个人来讲，20xx-20xx，在宁波的4年，12年是付出和得到颇多的。酸甜苦辣中，更多的`是甜，是开心，是真诚和收获。

20xx年宁波港物流业处于相对散、乱的复杂形势，贷代车队强强联合，船公司做货，不论大小型客户，甚至有码头也参与进来。运价竞争非常恶劣的情况下，全体员工秉承“心往一处想，劲往一处使”的优良作风，克服困难，广开客户渠道，严控内外成本，确保柜量、利润最大化。

1、 柜量总额及利润

12年，我办共完成柜量7936T，同比增长25%， 完成年初预期目标7600T的104%。实现毛利润万元，同比增长63%。

2、业务拓展及新增货种

金属、废塑料及成品塑料粒，各占我办的20%，在12年，相继开拓了绍兴老酒、慈溪家电液化钢瓶、衢州巨化集团的氯化钙、萧山几家化纤厂等。

3、制度方面

每月一次的例会，分析问题产生的原由，从源头处解决和避免。新的信息和规定都在会上说明或重申，加强印象。任何人有任何意见和想法都可以开诚布公地明讲，大家一起想办法解决，包括员工生活上的。从而提高绩效、专业水平，活跃了气氛，加强了同事间的凝聚力，以及协调与沟通。

4、商务方面

12年无一笔烂账，每月回收率在75%以上，到目前为止，除了两家钢带客户约15万运费外，其它客户均能在年假前收回。

5、信息网络化

我办有主动建立网络群体，将宁波港大小车队近20家及船公司整合成网络群，利用信息化，寻找装箱套箱资源，做到了85%的套箱率，大大提升了利润化。对送货也有相当大帮助，现到宁波办送货货体30%为长途单柜，宁波的单柜价格实为两柜拼送价，通过网络信息，可以高效的找到拼柜，从而提高了单柜送货速度，也相应创造了利润。

6、业余生活

工作第一，但也不忘生活和开心。偶尔利用周末组织员工，举行户外活动，篮球、羽毛球赛、钓鱼等。同时也邀请合作单位船公司及车队参加，或参与到他们的活动中。让员工们两点一线的生活变得多姿多彩，也加深了与合作单位的情谊。

20xx年是丰收的一年，这是令我们兴奋和欣慰的。总之，让宁波办的每个成员都能日益进步，工作顺利，生活开心，健康向上，让进入这个集体的每个成员都能感受到这里的风景独好，不忍离去。

关于20xx年计划

着眼公司当前，兼顾未来发展。20xx年，在总部的领导下，工作中我们要做到：突出重点维护和深挖现有市场，把握时机开发潜在客户，注重服务细节，强化优质服务，稳固和提高市场占有率，积极争取圆满完任务。 主要着手从以下几方面入手：

1、招聘业务型人才，加强新业务开发

近两年，自钢带客户行情减弱，基本无批量发柜客户后，宁波办主要靠零散及个体客户支撑，饥饱不定。需大力度开发新货种新客户，以及集团竞标类客户，希望在13年招聘一名业务同事，开发新业务的同时，也能帮助到业务经理的对外应酬，男子间能更好的筹谋。争取13年，在江西滑石粉、富阳纸、兰溪建德散装水泥等方面，有所突破。

2、分析过往业务

宁波办有近十年历史，新老客户交替更新，流失的老客户量也相当大，我们将重整，分析过往客户，争取再度合作。

3、提升客服意识

把握每一次与客户接触的机会，提供热情详细周到的服务，给公司增加一个制胜的筹码。加强与客户的交流，增近感情。客服工作已不仅仅是把客户的货物揽入我方即为结束，争取帮助客户把所有的事全部做掉，让客户更加省心和放心。

4、细化内部管理，严格成本控制，多重防范资金风险。

我办本着“员工之间有审核，上下级之间有监督”的原则去完善操作各流程。建立客户信用额度评价制度，控制运费回收风险。

本年度我们将严格遵守总部的各项规定，加强业务学习，提高服务水平，争取早日完成任务，20xx年目标7600T。挑战已经到来，既然选择了远方，何畏风雨兼程，我们相信：用心一定能赢得精彩！

**货运代理业务工作总结8**

1、操作流程问题

所有的系统都必须严格按照正确的流程才能一步一步操作。否则将会出现下部分操作不能完成的情况。比如在码头系统中，是先进口/提箱，然后再是出口/收箱；但是，所以，一开始我按照软件上面的流程先做了出口，最后去做进口却总是会造成集装箱不在堆场无法录入资料的情况。惆怅了很久，最后把所有的流程重做，重新做进口才弄好整个操作。

2、软件操作指导书问题

本次实训知道资料不是很全面，所以很多资料要结合软件操作指导才能完成。因为对操作指导的过于信赖，没有想过那个是古老的数据，操作界面也不是视频而是平面，最后还是在出现了一些错误之后才反应过来。比如：船期动态管理中，船舶状态指导书要我们填写的是“在航”（实训指导资料未提示），做完后就做船舶动态管理，无论你怎么修改数据，填写多少遍，最后都只能看到一句提醒“请填写船期”（此时界面没有船期填写一项），最后对亏老师的指导才将船期动态改为“已到港”才解决问题。

**货运代理业务工作总结9**

1、逐步掌握施工方案的编制。

2、争取xx年考上二级建造师，然后再考一级建造师。

3、在工程管理方面多下功夫，加强目标控制和管理协调的能力。

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。一年来的从事工程施工工作， 在不断的取得进步，自己的专业知识得到了长进和加深，工作能力，包括组织协作能力、管理能力和应变能力都得到了很大的提高，更重要的是获得了宝贵的工作经验的积累。一年来的工作表现也得到了项目部领导和同事们的认可，展望xx年工作中将会有更多的新的挑战，我一定会竭尽全力更加积极的工作，在今后的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，在学习中进步和成熟起来，为公司的发展贡献自己的力量!

转眼间，20xx年已经接近尾声，回想这一年的工作，有收获也有不足，需要好好的对这一年的工作进行总结的，现将20xx年度个人工作情况作如下总结：

**货运代理业务工作总结10**

同志们，20xx年将是xx建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶，20xx年的工作总结是：

>(一)继续抓好工程建设这个中心，确保水工建设整体推进。

20xx年项目部任重道远，xx水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题;其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模;再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

>(二)抓好物流项目建设的前期准备，实现物流项目全面开工。

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益;我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工;我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在20xx年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作;第二季度要完成施工图的设计任务;第三季度要完成对施工图的审查工作和地面建筑施工的监理单位招投标工作;第四季度实现项目的全面开工建设。

>(三)大力倡导团结协作之精神，健全和完善各种规章制度，着重解决本位主义思想和失之于软、失之于宽的现象。

20xx年，项目部将根据实际情况，吸取11年的一些教训，将相继进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

>(四)要坚持清廉从政、清廉从工、廉洁自律的原则，做到走在河边不湿鞋。

同志们，人们面临的最大困难就是怎样战胜自己，把握自己。明年我们面临的问题就是工程建设将逐步全面地开展，项目部的工作量越来越大，同时面临的各种诱惑也越来越大，在酒绿灯红的诱惑下，怎样战胜自己、把握自己值得深思。我们做人要有一个底线，要有良心，千万不要出现用公司的利益换取个人资本，尤其是管钱的人、管权的人、管工程的人、管人的人，这四种人更要如此，项目部决不能出现工程上马了，人员却落马了的事，不要有天高皇帝远，猫关在牛棚里出入自由的思想。近年来，从报刊、新闻媒体等披露了不少的以权谋私而纷纷落马的事，所以希望大家引起重视，做到警钟长鸣。要防止“落马”事件发生，除了建立完善的监督机制外，重要的是要加强自身修养，多学习，提高免疫力。这里要说明的一点是监督机制只是一种措施，它对意识健康的人是毫无意义的，所以不要把单独执行任务和必要的监督混为一谈，要有本质的区别。

同志们，只要我们团结一致向前看，时刻以公司的事业为重，提高责任感和紧迫感之意识，我相信没什么困难能阻拦得了我们前进的步伐。新年即将来临，借此机会给大家拜个早年，恭祝大家身体健康、新年快乐、合家欢乐!同时拜托你们向家人传达我对他们的问候!谢谢大家!

**货运代理业务工作总结11**

xx年项目部任重道远，xx水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题；其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模；再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

**货运代理业务工作总结12**

1、进一步扩大生产规模，重点是扩大白酒生产规模。

2、要做好市场营销，首要工作是做好白酒销售。

3、要提高员工的综合素质，尤其是业务技能素质，必须快速提高，以适应企业发展的需要。

4、吸引有才华的精英加入公司，主要是销售精英。

5、做好安全生产工作，确保职工和企业的合法权益。

6、以“以人为本，服务企业”为核心，加强企业文化建设，树立企业良好形象，增强企业内部活力。

货代工作总结

货代工作总结（1）：

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。

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。

货代工作总结（2）：

前言：我是０６年毕业就来到深圳加入了货代这个行业，从最开始的跑市场到之后的公司主管（什么都管），再到此刻的ｆｏｂ，一齐经历了三家货代公司，三个公司都是一样的新公司，没有代理，没有分公司，没有价格，甚至其中一家还没有营业执照，我之所以选取

**货运代理业务工作总结13**

20xx年来货代企业服务模式雷同，利润空间缩小，没有形成市场的核心竞争能力、根据我们的调查表明，随着现代物流服务的不断深入，货主对货代企业的服务满意度呈下降趋势，对货代在全程和实时服务、物流多元服务等方面要求有所提高。

由于现代综合物流服务已经得到货主的青睐，而实力雄厚的物流服务商已经与供应商或制造商达成战略合作伙伴关系，物流服务商的服务模式实际上已经占据着大量货代业务市场份额。

货代公司要立足发展，不能停留在传统的运营模式上，否则自身的生存都是个问题、货代公司可以根据自身的状况和服务特点向综合物流方向延伸服务内涵、这个延伸可以在现有服务基础上，向前延伸货物出厂、检查、包装，或向后延伸到仓储管理和配送，从而将整个服务贯穿于全程物流活动之中。

货代公司的发展必须向现代综合物流服务转化，并按照现代物流服务的特征改造企业，而网络信息技术和现代物流技术对于货代公司来说，可以比喻为一张物流网，这张网横向贯穿于企业的整个供应链，纵向贯穿于企业的各个部门、有了这个网，现代物流的服务特征才充分显现出来、它是企业组织、协调和控制能力的体现，也是企业经营管理实力的综合反映。

通过对传统货代企业的研究，我总结现有货代企业在信息技术应用方面具有如下特点：

1、部门与部门、公司与客户、公司与合作伙伴没有形成开放、统一管理的信息网络，各部门以信息孤岛的形式存在。

2、各部门的业务应用系统没有进行统一的规划设计，各系统间互相独立和分散，很难进行数据的共享或建立数据连接；体现在业务和管理上，各部门不能进行高效的协作运作，管理层不能有效进行集中管理。

3、现有的货代系统不能满足业务向物流服务转型的需要，只注重某个环节的业务流程，不注重系统的开放和扩展。

4、没有建立以客户服务为经营思想的信息系统，只注重单项零散业务，没有大客户综合物流需求的信息处理能力。

通过以上研究和总结，我们认为货代企业向物流服务转型，利用信息网络技术要实现以下几个转型要素：

1、建立企业的综合物流信息管理系统，需达到以下目标：

a、整合和提升企业的物流资源

b、发展伙伴联盟，建立网络服务体系

c、构建企业控制管理中心和协调中心

d、建立部门间的资源共享和高效业务协作

e、建立处理各个物流环节的业务操作系统

2、建立由业务管理向客户管理的转化体系

大部门货代企业都是从本部门利益出发、被动地接受客户的服务指令，没有主动地为客户进行物流流程的重组或优化、货代公司要改变传统的经营观念，观念改变的同时要伴随着公司的营销体系、组织架购、运行体系和管理体系的变革。

3、以市场为导向，由区域服务向网络规模经营扩张

这个扩张策略并不是盲目的投资建设，而是根据市场的需求，根据自身业务的特点，用客观和发展的眼光扩张扩容，并用网络技术手段管理控制各节点业务，及时地听取客户的反应，制订高效的网络服务策略、

4、由分散经营模式向一体化经营模式过渡

现有货代企业往往部门繁多，业务分散不集中，形成了各自为政的多个利润中心格局，没有形成综合物流服务的竞争力、而现代综合物流服务体现的是公司整体的合力和竞争实力、统一的指挥和管理中心、一个利润中心、多个操作中心将是现有中小型货代企业向物流服务转型的重要指导思想。

5、通过综合物流服务手段使客户从满意度向忠诚度转变

货代公司为客户操作一票货并使客户满意并不难，但要建立客户的忠诚度可能并不容易，这需要企业具有长期服务于客户的竞争能力和适应市场变化的能力、企业要随着市场的需求转变而随时调整自己的战略或服务模式，要做到随时响应客户的反应甚至引导客户的反应、货代公司若不向综合物流服务转化，这些响应是很难实现的、

**货运代理业务工作总结14**

回顾自己这一年的工作，首先感觉自己在对外协调及沟通能力上存在不足，在工作过程中有时过于情绪化不能很好的控制以至于产生误会，造成工作效率下降。所以在今后工作中加强与其他单位的沟通，学习正确沟通方式，提高自身业务水\*。

其次是工作缺乏计划性工作积极性不高，由于缺乏计划性，而且做事不够积极主动，所以常常使工作不能达到预期效果。在以后的工作过程中，我要认真制定工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，做事不拖沓积极主动参与到工作学习中，争取达到事半功倍的效果。最后就是自己专业知识储备不足，对自身专业熟悉程度不够，限制了自身发展。在以后工作中，我将加强专业方面的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取成为一名优秀的经营人员。

**货运代理业务工作总结15**

作为一名销售人员，在工作中，我可以充分发挥“管理是服务，创新是超越，工作是奉献”的人生宗旨和智慧。

（一）不断学习，增强责任感。在业余时间，我认真学习了关于汽车销售的知识。通过学习，我深深体会到工作中没有小事，我明白任何细节都可能影响工作的质量和效果。

（二）注重动态，掌握行业信息。随着汽车行业之间的市场竞争日益激烈，我知道信息就是利益。因此，我密切关注行业动态信息，将市场研究和信息收集、分析和整理制度化、规范化和正规化。通过市场调研、商务谈判等方式和手段建立稳定可靠的信息渠道。

（三）调整战略，适应不断变化的市场销售模式。销售的命脉在于市场，市场的命脉在于变化。在工作中，抓住市场的命脉，就是要有应对市场变化的策略和措施。在上级领导和同事的支持和帮助下，我可以根据市场变化及时调整自己的销售策略，并对每个案例进行个体化处理。只要有利于我们的利益，无论大小，我都会坚决操作，尽力把它变成有效的秩序。

**货运代理业务工作总结16**

xx年宁波港物流业处于相对散、乱的复杂形势，贷代车队强强联合，船公司做货，不论大小型客户，甚至有码头也参与进来。运价竞争非常恶劣的情况下，全体员工秉承“心往一处想，劲往一处使”的优良作风，克服困难，广开客户渠道，严控内外成本，确保柜量、利润最大化。

>1、柜量总额及利润

12年，我办共完成柜量7936T，同比增长25%，完成年初预期目标7600T的104%。实现毛利润万元，同比增长63%。

>2、业务拓展及新增货种

金属、废塑料及成品塑料粒，各占我办的20%，在12年，相继开拓了绍兴老酒、慈溪家电液化钢瓶、衢州巨化集团的氯化钙、萧山几家化纤厂等。

>3、制度方面

每月一次的例会，分析问题产生的原由，从源头处解决和避免。新的信息和规定都在会上说明或重申，加强印象。任何人有任何意见和想法都可以开诚布公地明讲，大家一起想办法解决，包括员工生活上的。从而提高绩效、专业水平，活跃了气氛，加强了同事间的凝聚力，以及协调与沟通。

>4、商务方面

12年无一笔烂账，每月回收率在75%以上，到目前为止，除了两家钢带客户约15万运费外，其它客户均能在年假前收回。

>5、信息网络化

我办有主动建立网络群体，将宁波港大小车队近20家及船公司整合成网络群，利用信息化，寻找装箱套箱资源，做到了85%的套箱率，大大提升了利润化。对送货也有相当大帮助，现到宁波办送货货体30%为长途单柜，宁波的单柜价格实为两柜拼送价，通过网络信息，可以高效的找到拼柜，从而提高了单柜送货速度，也相应创造了利润。

>6、业余生活

工作第一，但也不忘生活和开心。偶尔利用周末组织员工，举行户外活动，篮球、羽毛球赛、钓鱼等。同时也邀请合作单位船公司及车队参加，或参与到他们的活动中。让员工们两点一线的生活变得多姿多彩，也加深了与合作单位的情谊。

xx年是丰收的一年，这是令我们兴奋和欣慰的。总之，让宁波办的每个成员都能日益进步，工作顺利，生活开心，健康向上，让进入这个集体的每个成员都能感受到这里的风景独好，不忍离去。

>关于xx年

着眼公司当前，兼顾未来发展。xx年，在总部的领导下，工作中我们要做到：突出重点维护和深挖现有市场，把握时机开发潜在客户，注重服务细节，强化优质服务，稳固和提高市场占有率，积极争取圆满完任务。主要着手从以下几方面入手：

>1、招聘业务型人才，加强新业务开发

近两年，自钢带客户行情减弱，基本无批量发柜客户后，宁波办主要靠零散及个体客户支撑，饥饱不定。需大力度开发新货种新客户，以及集团竞标类客户，希望在13年招聘一名业务同事，开发新业务的同时，也能帮助到业务经理的对外应酬，男子间能更好的筹谋。争取13年，在江西滑石粉、富阳纸、兰溪建德散装水泥等方面，有所突破。

>2、分析过往业务

宁波办有近十年历史，新老客户交替更新，流失的老客户量也相当大，我们将重整，分析过往客户，争取再度合作。

>3、提升客服意识

把握每一次与客户接触的机会，提供热情详细周到的服务，给公司增加一个制胜的筹码。加强与客户的交流，增近感情。客服工作已不仅仅是把客户的货物揽入我方即为结束，争取帮助客户把所有的事全部做掉，让客户更加省心和放心。

>4、细化内部管理，严格成本控制，多重防范资金风险。

我办本着“员工之间有审核，上下级之间有监督”的原则去完善操作各流程。建立客户信用额度评价制度，控制运费回收风险。

本年度我们将严格遵守总部的各项规定，加强业务学习，提高服务水平，争取早日完成任务，13年目标7600T。挑战已经到来，既然选择了远方，何畏风雨兼程，我们相信：用心一定能赢得精彩!

**货运代理业务工作总结17**

在xx片区，主要配合领导搞好市场调查，协助领导在xx片区开展经营工作。收集经营开发信息，总结经营情况并按时上报周报；做好会议纪要的记录和传达，根据会议纪要求督促各局配合成员完成相关经营工作，完成情况及时反馈给上级领导；在做好经营各项内业工作，同时积极配合领导开展经营外业工作。在领导的安排下主动走访了解跟踪的项目信息；参与有必要的经营应酬；带领各局配合成员走访维护既有关系。经过这一年的工作使我见识了很多，感觉经营工作充满挑战性，尽管在工作中遇到各种困难和挫折，但使我在这样的环境中不断学习提升，更加充实，愈发激起我对经营工作的热情和斗志。

**货运代理业务工作总结18**

春花秋实，夏去冬来。在上级领导的正确领导下，我遵循年初制定的总体部署和工作要求，以“客户第一”的服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户、为客户提供服务时真诚对待客户，热情周到、文明礼貌、操作规范、快捷高效、尽职尽责；回顾过去，展望未来。无论是做前台、行政还是销售，我都学会了用现实务实的态度对待工作，用豁达包容的态度对待普通工作。在日常的欢迎中，我体会到了服务的魅力，体会到了“以客户为中心”的真正内涵。

第一，巩固基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我可以充分发挥“管理是服务，创新是超越，工作是奉献”的人生宗旨和智慧

(一)不断学习，增强责任感。在业余时间，我认真学习了关于汽车销售的知识。通过学习，我深深体会到工作中没有小事，我明白任何细节都可能影响工作的质量和效果。

(二)注重动态，掌握行业信息。随着汽车行业之间的市场竞争日益激烈，我知道信息就是利益。因此，我密切关注行业动态信息，将市场研究和信息收集、分析和整理制度化、规范化和正规化。通过市场调研、商务谈判等方式和手段建立稳定可靠的信息渠道。

(三)调整战略，适应不断变化的市场销售模式。销售的命脉在于市场，市场的命脉在于变化。在工作中，抓住市场的命脉，就是要有应对市场变化的策略和措施。在上级领导和同事的支持和帮助下，我可以根据市场变化及时调整自己的销售策略，并对每个案例进行个体化处理。只要有利于我们的利益，无论大小，我都会坚决操作，尽力把它变成有效的秩序。

二、爱与奉献，着眼大局

作为一名汽车销售人员，我深刻理解“客户至上”的原则，尤其是对我们的客户来说，规范细致的态度不仅可以促进客户消费，而且可以有效提升我们的品牌。在工作中，我总是对自己提出严格的要求，规范每一个细节。通过细心、耐心和努力，我做到了“手脚嘴勤”。

第三，注重服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬优质服务的专业精神，用专业的礼貌和服务态度来唤起和唤起顾客的购买欲望。有句话叫“服务源于真诚”。只有这样，才能达到“用我的真诚赢得客户的感情”的目的。我用真诚赢得更多的空间和商机。通过这一系列标准化和统一的服务，我们的形象得到了提升。

第四，务实进取，团结协作

勤奋和奉献是对员工的最低要求。在工作中，我以正确的态度对待所有的任务。同时，我一直非常重视与同事的关系，善于调动和发挥每个人的积极性和创新性，努力营造和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结起来，才能凝聚力量，才能做好工作。

天行健，君子自强不息；正如地球的容量是可以容纳的一样，一个绅士必须不断地培养自己的美德来承担这个世界。我明白这是为人做事的原则和本质。就思想而言，就脚步而言，可以走多远。再好的策划，形式也不能代表本质。说出来比做出来好。未来，我将继续加强学习，掌握做好汽车销售所必需的知识和技能，努力克服困难，为汽车的发展做出自己应有的贡献。

**货运代理业务工作总结19**

我在一家葡萄酒公司工作快一年了。在过去的一年里，我一直苦乐参半。同时，我应该还是长大了。谢谢你照顾了我一年。现在我来总结一下我过去一年的工作：

>一、努力学习，提高商业水产品

花时间通过各种渠道学习营销知识(尤其是白酒营销)，学习一些成功的营销案例和前沿的营销方法，让自己的营销工作有一定的知识支撑。二是向市场上其他行业的公司领导、区域业务、营销人员进行咨询、沟通、学习，从业务水平、市场运营、把握到人际沟通都大大提升自己。

>二、进一步拓展销售渠道

市场销售渠道单一，大部分产品通过流通渠道销售。明年在做好流通渠道的前提下，进一步向超市、餐厅、酒店、团购渠道拓展。在拓展团购渠道方面，明年主要是工商、教育、林业三大系统做更多的工作，系统号多，接待任务多，逐步渗透到其他企事业单位。

>三、做好市场调研

对市场进行进一步的逐一研究和探索，详细记录各种数据，完善各种存档数据，在更强的数据支持下做一些分析和对策，使其更科学，弥补经验和感官知识的不足。了解和掌握公司产品及其他白酒品牌产品的销售情况和整个白酒市场的走势，以应对各种市场情况，及时调整营销策略。

>四、与经销商密切合作，做好销售工作

协助经销商全面扩大销售网络，挖掘潜在消费者，同时稳定现有网络和消费者。经销商一生气就一定脸皮厚。如果他抱怨，他不能先解释原因。如果他生气了，他就是想生气，那就让他发吧。这时，他不得不忍受委屈。等他冷静下来，向他说明原因，让他知道刚才的大火不应该开始，这让他有负罪感。遇到经销商无法理解的事情，一定要仔细解释，不要打破罐子，放手，学会用各种方法控制事态的发展。

>五、希望公司领导在我以后的工作中给予我更多的批评、指导和支持，让我在销售人员的工作中变得更强。

1、进一步扩大生产规模，重点是扩大白酒生产规模。

2、要做好市场营销，首要工作是做好白酒销售。

3、要提高员工的综合素质，尤其是业务技能素质，必须快速提高，以适应企业发展的需要。

4、吸引有才华的精英加入公司，主要是销售精英。

5、做好安全生产工作，确保职工和企业的合法权益。

6、以“以人为本，服务企业”为核心，加强企业文化建设，树立企业良好形象，增强企业内部活力。

**货运代理业务工作总结20**

注意：

①出运港

②目的港

③客人名称地址，通知人，发货人，逐字核对

④件数，毛重（不要显示成了净重），体积，逐字核对！

⑤显示运费

⑥出运日期

⑦显示装船指示上要求的内容

8.如果可以押汇，要投信用证保险。

①打印一张议付的发票，发票右上角写上HS编码和出运日期。

②一定要确认提单签发的日期，与申请信保时发票上写的日期一致。

9.工厂分析单

①做美金时，用工厂寄来的分析单给客人，一定要让工厂显示上CAS号码

②做人民币时，让工厂传真分析单，我公司重新制作，盖上自己公司的章。

③同样要注意CAS号码，批号和唛头上的是否一致。生产日期保质期，品名。10.货物报关放行，装船开航后。让货代寄提单。

需要付款买单的，先让他们开发票，传真过来，付款，寄单。

1.给货代付运费时要在友邦登记，财务管理－运费登记－新建－发票号金额币种2.申请付款通知书要交给晓燕签字

3.给财务付款（申请付款通知书银行资料）

11.给工厂传真开票资料，让工厂^v^，

有疑问的要根据货代那里报关预录单的品名开。数量，金额也要对应一致。

12.工厂寄单。

①做美金时，让工厂寄商业发票，箱单，分析单（2份显示有CAS号码）

②做人民币时，让工厂寄增值税发票，合同正本，正本分析单

13.制作CO.注意打印出来CO的发票后，记得要盖章，和付款申请单一起交给财务。

14.投保。保单上被保险人写出口商，保单上显示的出运日期要与提单上显示的一致。

13.收到工厂寄来的资料后，将增值税发票复印留底。

正本合同、增值税发票、报关预录单、提单复印件、给晓燕。

14.收到货代提单，复印留底。

15.制作汇票。询问财务交单交单哪个银行。汇票上注意发票号码，金额。日期为提单日

16.备齐所有资料后准备交单。商业发票，箱单，分析单，产地证。仔细核对：盖章是否正确内容是否一致

17.货代退回核销单，先不要寄给工厂

①做美金时，财务到银行核销，核销好银行盖章后，寄回工厂

②如果用离岸公司的帐户划美金给工厂，就可以直接寄回工厂，不用去核销

③做人民币时，外贸公司自己去核销外汇，办理退税。

④用离岸公司与工厂做美金时，工厂的核销单退下来后可以直接寄还给工厂，不需要财务核销

如果一年前你问我：你喜欢做生意吗？我的答案绝对不是！商科曾经是我最讨厌的一个岗位，也是我回避的一个岗位。但是如果你今天问我：你会做文书工作吗？那我的答案肯定是否定的！因为在一年的打滚中，我已经适应了自己的商业生涯，融入了这个角色。

是的，在我创业之前，我就认为我应该在公务员这个岗位上呆一辈子。不会有波澜，也不会有大收获。那时候头脑还停留在大部分女生的意识里，稳扎稳打，这才是女生应该做的。经商不是我自己的意愿，因为工作需要，也有点自私。总觉得自己过不了平庸的生活，必须想办法提高自己的素质！如何推广？那要从业务做起！有这么一句话：如果你尝试过一个公司的每一个部门，每一份工作，当你拥有一份职业的时候，你会事半功倍！这些工作我都试过了(CEO和财务部还没试)，从一个角度来说，我很辛苦，从另一个角度来说，我很幸运。中国给了我一个一路施展才华的平台，我回报我的努力和热情。报答滴水之恩是我的个性！

老板是一个胸怀宽广的人，花了很多精力在员工的培训上，对我要求比较严格。如果我不给账单，只能说明我经验不足。没有找到正确的方向和技巧。老板教我手拉手做生意，提供了很多机会。慢慢的，我渐渐的融合到了这个位置。一票两票来了，我终于放心了。

对于做生意的人来说，技能是一个非常重要的环节，其次是产品知识。如果对产品比较熟悉，客户可以半夜打电话咨询，自由回答；心态很重要。每个人都有惰性。这个时候，我们要有别人的引导，更多的依靠自我意识，把一切都教给别人，那一辈子我们永远都不会长大！

过去的一年，整整一年，我都在无奈和迷茫中，终于找到了方向。虽然不能说我得心应手，但也有了一些成绩。最大的收获就是我成长了很多，我的生意就是一个不错的炼油罐！

对我个人来讲，xx-xx，在宁波的4年，12年是付出和得到颇多的。酸甜苦辣中，更多的是甜，是开心，是真诚和收获。工作圆满完成，也收获了老公。

xx年宁波港物流业处于相对散、乱的复杂形势，贷代车队强强联合，船公司做货，不论大小型客户，甚至有码头也参与进来。运价竞争非常恶劣的情况下，全体员工秉承“心往一处想，劲往一处使”的优良作风，克服困难，广开客户渠道，严控内外成本，确保柜量、利润最大化。

**货运代理业务工作总结21**

1、会干工作、干好工作是出色完成工作的前提条件，这就要求我们要有扎实的专业功底。

2、一个项目的成败取决于团队合作，干一项工程需要多个部门的密切配合，只有整个团队克服眼前的一切困难，形成合力，才会有强大的战斗力，才能在激烈的市场竞争中取得一个又一个的胜利!

3、工作中要勤奋，工作态度认真，主动沟通，避免信息滞后。

4、技术、管理两个方面，两手都要抓、两手都要狠!

**货运代理业务工作总结22**

公司物流部在公司章程的指导下，在公司领导班子的带领下，各部门的积极协助配合下，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20\_\_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。

首先建立建全了各岗位工作职责，规范了各项业务流程序，结合公司经营实践，完善了票据管理和财务库存数据的核对执行标准。与此同时，还对库区建设进行了改造，，节约了成本，库区消防系统的建设完成和消防设施的配套落实，为库区防火能力提高奠定了基础，对库区暖气、环境系统的改造，进一步改善了公司办公环境。物流部仓库分区、货物分类标志着仓储管理标准化，科学化进程的全面启动。特别是仓库现场5S标准的实施，彻底杜绝了过去那种不用的杂物，包装材料、使用工具及费损包装物随处可见，杂乱无章的现象。对货物堆码，分拣拆包无标准，造成的二次包装物的损耗，也随着整顿、整理、清洁、清扫，素养的学习开展成为历史。货物的收、发、存管理工作，伴随着岗位责任制的贯彻落实，得到了全面提升。针对作业流程每个环节、岗位进行了认真的跟踪调查，结合实际情况，出台了各岗位详细的绩效考核标准，并严格加以检查、实施。仓库货物码放整齐、横竖成行，并按分类、规格型号摆放，货位基本保持一致，各项作业完毕，能及时清理工具、包装物。工完料尽场地清的意识已经深入人心，并贯穿于整个物流部管理作业过程中。在严格遵循公司的相关制度及作业流程的同时，积极配合市场的经营部门完成货物进库的验收工作，积极配合财务部对库存数据进行修整，保证了库存货物原始数据的准确性、真实性。

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，与鸿业第三方物流有限公司建立了深厚的关系，保证货物准时装车发出，以公路、铁路和水路相结合建立我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。在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，使得运输最大程度形成整车运输，充分利用资源，不浪费丝毫运输空间，所以出现零担运输情况较少，减低了运输费用。总的来说，今年的运输工作做得还是比较成功。

物流部20\_\_年目标：

1、物流部管理作业流程达到标准化要求。

2、库容库貌、现场管理符合“5S”标准。

3、员工专业知识水平、岗位技能的提高。

4、库区的整理。

5、5S管理

20\_\_年计划性的思路

1、合理性使用库区

2、三年一个坎，物流部的岗位职责，物流部创新总结所有的工作职责，新的管理制度，新的考核体制

3、走出长阳，放眼学习，我们要有我们的特色，但我们同时也要学习新的知识，学习切实可行的制度和操作流程，结合我们市场，制定和实施改进和创新计划，必须要学习，必须要改进，必须要创新，必须要超越现在。

配合支持公司所有部门，积极主动的完善企业的仓储运输方案，是我物流部门的本职工作，优质的服务、学习专业知识、提高工作效率、全身心的投入到日常的工作中去。

**货运代理业务工作总结23**

我在一家葡萄酒公司工作快一年了。在过去的一年里，我一直苦乐参半。同时，我应该还是长大了。谢谢你照顾了我一年。现在我来总结一下我过去一年的工作：

第一，努力学习，提高商业水产品

第一，花时间通过各种渠道学习营销知识(尤其是白酒营销)，学习一些成功的营销案例和前沿的营销方法，让自己的营销工作有一定的知识支撑。二是向市场上其他行业的公司领导、区域业务、营销人员进行咨询、沟通、学习，从业务水平、市场运营、把握到人际沟通都大大提升自己。

第二，进一步拓展销售渠道

市场销售渠道单一，大部分产品通过流通渠道销售。明年在做好流通渠道的前提下，进一步向超市、餐厅、酒店、团购渠道拓展。在拓展团购渠道方面，明年主要是工商、教育、林业三大系统做更多的工作，系统号多，接待任务多，逐步渗透到其他企事业单位。

第三，做好市场调研

对市场进行进一步的逐一研究和探索，详细记录各种数据，完善各种存档数据，在更强的数据支持下做一些分析和对策，使其更科学，弥补经验和感官知识的不足。了解和掌握公司产品及其他白酒品牌产品的销售情况和整个白酒市场的走势，以应对各种市场情况，及时调整营销策略。

第四，与经销商密切合作，做好销售工作

协助经销商全面扩大销售网络，挖掘潜在消费者，同时稳定现有网络和消费者。经销商一生气就一定脸皮厚。如果他抱怨，他不能先解释原因。如果他生气了，他就是想生气，那就让他发吧。这时，他不得不忍受委屈。等他冷静下来，向他说明原因，让他知道刚才的大火不应该开始，这让他有负罪感。遇到经销商无法理解的事情，一定要仔细解释，不要打破罐子，放手，学会用各种方法控制事态的发展。

最后，希望公司领导在我以后的工作中给予我更多的批评、指导和支持，让我在销售人员的工作中变得更强。

1、进一步扩大生产规模，重点是扩大白酒生产规模。

2.要做好市场营销，首要工作是做好白酒销售。

3.要提高员工的综合素质，尤其是业务技能素质，必须快速提高，以适应企业发展的需要。

4.吸引有才华的精英加入公司，主要是销售精英。

5、做好安全生产工作，确保职工和企业的合法权益。

6、以“以人为本，服务企业”为核心，加强企业文化建设，树立企业良好形象，增强企业内部活力。

**货运代理业务工作总结24**

自从xx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，感觉自己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，希望自己能以最快的速度融入这个集体。

由于刚接触新的工作，对工作内容和性质还不是很了解，所见每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，自己对这个工作还不了解，对这个行业也还了解的很少。所以自己想以最快的速度去接受这个工作，希望能尽快的完成工作并且也做出自己的成绩。

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。自己都会小心的完成每一个交待的任务，想让自己做的最好一些。

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。

在然后我们也开始试着联系客户了。开始是公司给我们一些合作过客户的联系方式，我们会在过去打电话开发成自己的新客户，并能继续合作。我们也会在网上找一些公司黄页，按照上面的联系方式过去联系客户，这个过程也是很耐人寻味的，很枯燥，却也很刺激。经常被拒绝，有的时候甚至还没开口介绍就背对方挂掉电话了。渐渐地由刚开始打电话还比教紧张变的也开始有技巧了，这就是自己进步的过程。随着电话联系的多了，客户的数量也慢慢的有了起色。然后客户多了之后，我们又在若干的客户当中筛选有可能合作下来的客户，分析客户，了解客户的需求，并及时的跟进问过价格的客户，这些对于我来说都是重点功课，也是必备的事情。希望能通过自己的努力来实现愿望。

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

**货运代理业务工作总结25**

20xx年将是xx建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶，20xx年的工作总结是：

>(一)继续抓好工程建设这个中心，确保水工建设整体推进。

20xx年项目部任重道远，xx水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题;其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模;再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

>(二)抓好物流项目建设的前期准备，实现物流项目全面开工。

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益;我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工;我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在20xx年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作;第二季度要完成施工图的设计任务;第三季度要完成对施工图的审查工作和地面建筑施工的监理单位招投标工作;第四季度实现项目的全面开工建设。

>(三)大力倡导团结协作之精神

健全和完善各种规章制度，着重解决本位主义思想和失之于软、失之于宽的现象。

20xx年，项目部将根据实际情况，吸取11年的一些教训，将相继进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

>(四)要坚持清廉从政、清廉从工、廉洁自律的原则，做到走在河边不湿鞋。

同志们，人们面临的最大困难就是怎样战胜自己，把握自己。明年我们面临的问题就是工程建设将逐步全面地开展，项目部的工作量越来越大，同时面临的各种诱惑也越来越大，在酒绿灯红的诱惑下，怎样战胜自己、把握自己值得深思。我们做人要有一个底线，要有良心，千万不要出现用公司的利益换取个人资本，尤其是管钱的人、管权的人、管工程的人、管人的人，这四种人更要如此，项目部决不能出现工程上马了，人员却落马了的事，不要有天高皇帝远，猫关在牛棚里出入自由的思想。近年来，从报刊、新闻媒体等披露了不少的以权谋私而纷纷落马的事，所以希望大家引起重视，做到警钟长鸣。要防止“落马”事件发生，除了建立完善的监督机制外，重要的是要加强自身修养，多学习，提高免疫力。这里要说明的一点是监督机制只是一种措施，它对意识健康的人是毫无意义的，所以不要把单独执行任务和必要的监督混为一谈，要有本质的区别。

同志们，只要我们团结一致向前看，时刻以公司的事业为重，提高责任感和紧迫感之意识，我相信没什么困难能阻拦得了我们前进的步伐。新年即将来临，借此机会给大家拜个早年，恭祝大家身体健康、新年快乐、合家欢乐!同时拜托你们向家人传达我对他们的问候!谢谢大家!

**货运代理业务工作总结26**

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益；我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工；我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在xx年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作；第二季度要完成施工图的设计任务；第三季度要完成对施工图的审查工作和地面建筑施工的监理单位招投标工作；第四季度实现项目的全面开工建设。

**货运代理业务工作总结27**

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

**货运代理业务工作总结28**

注意唛头上要显示CAS号码

批号要正确（要与分析单上一致）生产日期到期日期伍、关于商检

①做美金的情况下，工厂自己做商检，给工厂提供目的港，出运港信息

②做人民币情况下，可以委托工厂做商检。看工厂要正本的商检文件还是传真件就可以。

③制作商检资料：采购合同，商检发票，商检箱单，商检委托书（盖章）。

④商检做好后，让工厂传真商检凭条，确认无误后传给货代，让货代去换通关单。

**货运代理业务工作总结29**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的XX年。时间总是这样的快，XX年就这样毫无声息的走了!一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。现简要总结如下：

XX年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降;在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

XX年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把工作做得更好。

XX年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀，XX年，我会带着努力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

**货运代理业务工作总结30**

回顾这半年，不禁感慨万千。时光荏苒，转眼间，已经跨过了半年的门槛。回头看，虽然没有轰轰烈烈的结果，但经历了一次不平凡的考验和磨炼。非常感谢公司给我这个成长平台，让我在工作中不断学习，不断进步，慢慢提升自己的素质和才能。回想起来，公司陪我走过了人生中一个非常重要的阶段，让我懂得了很多。领导的支持和关怀，同事的全力协助，让我在工作中更加得心应手。在此，我向公司的领导和所有同事表示衷心的感谢。同时，我会总结这半年的\'工作。

第一，严格执法，团结同志；以身作则，努力工作

工作中严格要求自己，响应公司的各种号召，积极参与公司的各种活动。克服各种困难，不计个人得失，加班学习业务知识，在短时间内完成受理案件、立案、调查、跟踪、体检等多道工序，赢得客户好评，更好地完成了领导交办的任务。

第二，树立中心形象，维护公司和客户的利益

工作中发现很多医院存在收费不合理的情况，给公司和客户造成损失。在证据充分的情况下，多次去问题医院说理，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户和医院面前树立了良好形象。

第三，发现问题，解决问题。求创新促工作

1.经过市场调查，结合国内经济和医院的特点，提出护理费用实行统一价格支付，既节省了理赔手续，又减少了这笔费用的支付。

2.涉及人身伤害(疾病)的案件、非车险专项通知文件、人身伤害案件追踪表、医疗审核表等文件。使人民伤害案件集中立案，集中体检，简化理赔程序，大大降低赔偿。

第四，提升深化服务，服务客户，服务承销公司

1.把理赔工作放在前面，在交警队调解前先查查客户。

2.根据保险的不同类型，配合分支机构处理人身伤害赔偿纠纷，不仅减少了赔偿，而且使分支机构稳定，赢得客户，受到各分支机构的好评。

5.保持你的成绩，找出你的缺点，加倍努力，上一段楼梯

1.我们业务组刚开始工作，各方面经验不足，需要大家共同学习，加倍努力。同时，由于工作涉及多种险种，需要多个部门的支持和配合，今后需要加强各方面的协调。

2.随着新型保险的发展，仍然存在许多新问题。在加强业务学习的同时，也要横向联系，学习其他公司的先进经验。

新的一年，我给自己定了一个新的目标，那就是更加努力的学习，更好的充实自己，以饱满的精神迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成果。

**货运代理业务工作总结31**

xx年，项目部将根据实际情况，吸取xx年的一些教训，将相继进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

**货运代理业务工作总结32**

自从20xx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，感觉自己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，希望自己能以最快的速度融入这个集体。

由于刚接触新的工作，对工作内容和性质还不是很了解，所见每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，自己对这个工作还不了解，对这个行业也还了解的很少。所以自己想以最快的速度去接受这个工作，希望能尽快的完成工作并且也做出自己的成绩。

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时机，同时也是去接触同行，了解同行工作模式的好机会。自己都会小心的完成每一个交待的任务，想让自己做的一些。

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，自己也会对工作进行思考反思，这样自己有了新的理解，新的想法，新的态度。每个人根据不同的客户，根据自己的状态，都有不一样的收获。最重要的就是无论做什么事情，都是要通过自己的努力去实现价值，去完成目标的。

同志们，xx年将是xx建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶，xx年的工作主线是：

**货运代理业务工作总结33**

整个实训结束了，我有几点意见想提出，以下也纯属个人意见，不妥之处请见谅。

1、软件方面

希望以后的实训中，使用的软件不要那么卡，反应速度可以快一点，系统错误尽量没有。希望可以使用完善的软件。

2、指导书方面

希望指导书可以更加详细，资料可以更加完善，这样能减少不必要的烦恼，很多重要资料指导书没有，而软件指导又不够完善，所以常常导致困惑。

3、同学方面

希望以后可以实训之前将指导书发下阅读，这样可以避免在试训过程中很多同学不看指导内容，自己乱作或者说不思考直接问同学的现象。

最后，感谢老师们在实训过程中的指导和讲解！谢谢老师！

时间按照它不变的规律继续着，又一年成为了历史，就像过去的很多年一样，成为了20年的历史，有很多美好的回忆，也有很多美好的感情。

20xx年对葡萄酒行业来说是多事之秋。虽然20xx年全球金融危机的影响正在逐渐减弱，但整体经济复苏还需要一段时间。国家对白酒消费税的调整也在一段时间内引起了行业的轰动，随之而来的是全国范围内的打击酒后驾车和地方禁酒，对白酒行业来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们一路跌跌撞撞，其中的喜与悲，激动与无奈，迷茫与感慨，真的是无限的情怀——

**货运代理业务工作总结34**

时间按照它不变的规律继续着，又一年成为了历史，就像过去的很多年一样，成为了20年的历史，有很多美好的回忆，也有很多美好的感情。

20\_\_年对葡萄酒行业来说是多事之秋。虽然20\_\_年全球金融危机的影响正在逐渐减弱，但整体经济复苏还需要一段时间。国家对白酒消费税的调整也在一段时间内引起了行业的轰动，随之而来的是全国范围内的打击酒后驾车和地方禁酒，对白酒行业来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们一路跌跌撞撞，其中的喜与悲，激动与无奈，迷茫与感慨，真的是无限的情怀——

回顾和分析本地区的销售业绩

一.业绩审查

1.年现金总回报110万元，超过公司规定的任务；

2.成功开发了四个新客户；

3.为公司以济宁为中心的鲁西南重点区域市场的运营奠定了基础；

(2)性能分析

1.虽然我已经完成了公司规定的现金支付任务，但是离自己200万的目标还很远。

主要原因是：

a、上半年重点市场定位不明确、不牢固。首先，它位于平邑。但是由于平邑市场的特殊性(地方保护)以及后来经销商的重心转移到啤酒上，我的初衷终于改变了。其次，我看好泗水市场。虽然市场环境很好，但合作程度不高

2.新客户开放。虽然实施了四个新客户，但是离我自己定的六个目标还差两个，这四个客户中有三个是销量一般的小客户。

这主要是我自己主观造成的，为了还钱不太注重客户质量。俗话说‘选择比努力更重要’，经销商的‘实力、网络、分销能力、合作程度、投入意识’直接决定了市场运作的质量。

3.我们公司在山东经营了三年。这三年的错误在于没有抓住重点。所以，吸取前几年的经验教训，今年我个人把寻找重点市场纳入了自己的日常工作。最后，去年11月，我决定以金乡为核心运营济宁市场。通过两个月的市场运营，也摸索出了一些经验，为明年的运营打下了基础。

二.个人成长与不足在公司领导和同事的关心和支持下，20\_\_年我在业务发展、组织协调、管理等方面都取得了很大的进步，但也有很多不足之处。

1.心态自我调节能力增强；

2.学习能力、市场预测能力和控制能力得到增强；

3.处理突发问题和把握他人心理状态的能力得到增强；

4.对整体市场的认识高度有待提高；

5.团队的管理经验和整体区域市场的运营能力有待提高。

三.工作中的错误和不足

1.虽然平邑市场的地方保护比较严重，但是通过关系的协调和市场的低调运作，还是有一定的市场的。而且一段时间市场已经证明，发行商开发的专歌还是很适合农村市场消费的。淡季前，由于我未能与经销商有效沟通，服务不足，经销商最终将注意力转向啤酒。

更不对的是，代理商收了另一家白酒——沂蒙老乡，厂家支持挺强的，更是把我们打趴下了。

2.虽然泗水市场的经销商人品有问题，但是市场环境确实不错，十里九巷经营一年多的酒店在市场上也有一定的积极因素，后来扩大了流通市场，市场反应不错。错误在于未能提前打压经销商，甚至管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。

关键是我个人手腕不够硬，对事情的预见性不够，反思不够快。

3.滕州市场滕州的市场基础还是很好的，但是经销商的投资意识和公司管理太差，导致我们退出后市场严重下滑。我在这个市场的错误如下：

(1)没有按照我们的思路引导经销商经营自己的市场，过分依赖厂家；

(2)未能在适当的时候找到合适的其他潜在优质客户进行补充；

4.在我全年走访的新客户中，有10多个意向强烈，大部分都去过公司。

但是最后很少实施。原因是后期跟踪不到位，我的信心不够，浪费了很大的资源！

**货运代理业务工作总结35**

将近2年的货代操作经历使我对货代操作这个职业有了更深刻地了解与感悟，下面就是自己一点工作的心得总结：

1、仔细仔细贯穿于整个操作过程，当我们从业务手里结过托单首先要仔细申单，看一下收发货人的资料是否完整并符合要求，还有就是有没有超重，品名是什么，如果是化工品或者危险品必然操作流程与普货有区别、还有的会有特殊条款或者船证，比如转运条款，这些我们在订舱之前都需要跟船公司确认，以免不能显示给客户造成单证上的麻烦、提单确认就更需要仔细了，不要单做船公司跟客户之间的传递工具，客户要改了提单确认自己先审一遍，确保船公司能看清楚；而船公司改回来得提单确认还要再看一遍，要改的内容改了没有，改的对不对、这样能减少更改次数，提高效率、最重要的审单还是报关环节，客户传过来的报关单据（青岛这边一般包括箱单，发票，合同，正本的报关委托还有核销单）一定要审

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