# 202\_年服务总监的工作总结

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-01-20

*一、我的岗位称谓，服务总监。我的直属上级，总经理。我的直属下级，前台主管、保修专员、零件主管、技术经理。 二、我的职责（责任）： 1、按公司的经营目标和计划的完成负责，对服务部各个部门进行管理； 2、制定和完善部门内部工作计划、管理...*

一、我的岗位称谓，服务总监。我的直属上级，总经理。我的直属下级，前台主管、保修专员、零件主管、技术经理。

二、我的职责（责任）：

1、按公司的经营目标和计划的完成负责，对服务部各个部门进行管理；

2、制定和完善部门内部工作计划、管理制度、业务流程、财物预算等相关规定，确保部门工作高效、规范，对直接分管各部门的业绩和管理结果负责；

3、重大质量问题和服务纠纷的处理负责；

4、定期向总经理报告生产、经营和管理工作，并听取意见，接受监督；

5、定期向厂家报告经营和管理工作，对相关检查成绩负责；

6、若因管理失职造成的损失，应付经济责任和行政责任；

三、我的管理范围，服务站各级员工。

四、我的工作内容：

1、全面管理服务部的各项工作；

2、严格贯彻厂家核心流程，做好服务部安全生产和设备管理工作；

3、努力提高维修质量，提高索赔通过率，保证一次性修复率和备件供应率；

4、与厂家售后服务部相关部门及时沟通，传达奥迪区域会议精神，为相关检查相关成绩负责；

5、直接领导服务部各部门的经理开展各项工作，使服务站各部门协调发展，以达到预期目标；

6、及时掌握和监督备件供应情况，制定备件采购的原则，减少库存资金占用、提高资金周转率和备件的利用率；

7、加强生产管理、成本控制，降低消耗、杜绝浪费；

8、负责制定员工培训计划抓好人才队伍建设，制定相关岗位的薪酬考核标准，根据服务站的工作需要行使对各部门的人员调动、生产安排；

9、按月、季度统计相关的经营数据，负责向总经理和厂家报告生产、经营管理方面的工作情况，对公司经营活动提供合理化建议；

10、搞好文明生产提高企业的整体形象和员工的整体素质，维护远航品牌形象和公司的企业形象；

11、制定本部门的标准流程、作业工艺和员工行为规范并且致力于实施与落实；

12、为服务部的业务开发和服务营销提取合理化建议，为提高企业的维修收入和忠诚用户数量努力；

五、在完成本职工作以外，积极主动完成领导交办的一些零星事务。

以上是我半年的工作总结，仔细想想，还有许多工作没有到位的地方，比如，提高服务站的工作效率，今后我要在这方面多努力，在保证服务质量的前提下，提高服务效率以提高客户的满意度。努力工作和学习，提高自身素质，为下半年达到一个更高的目标而努力工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！