# 售后维修工作总结范文(精选38篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-06-02

*售后维修工作总结范文120××年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，一是告别了熟悉而又充满感情的xx工作，难舍之情溢于言表；二是回到家乡xx，来到了xx电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这...*

**售后维修工作总结范文1**

20××年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，

一是告别了熟悉而又充满感情的xx工作，难舍之情溢于言表；

二是回到家乡xx，来到了xx电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回顾20××年，本人从以下几个个方面将个人工作总结呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20××年的xxx的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在xxx可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的世界级大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从xx回到xx工作，来到了xx集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的`能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩以上是我个人20××年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出最大的贡献。

**售后维修工作总结范文2**

过去的一年中，我在经销总公司直接领导下、在xx总的英明指导下、在同志们的集体关怀下遵照我公司20xx年售后服务总体安排部署，售后服务工作始终按照“与管同行、以优制胜”和“钢管未到，服务先行”的理念，兢兢业业、恪尽职守、摸爬滚打、积极进取，各项工作均取得显著成效，受到了用户的好评。

坚持“钢管未到，服务先行”理念，今年的服务重点是xxx、xx、xx长管线。年初，领导针对xxx门制定了服务工作计划，明确服务人员及服务站点，提出了工作方式和工作标准。要求售后服务人员必须在每周五以书面形式反馈现场出现的\'问题，对于现场出现任何与宝鸡钢管有关的信息，做到第一时间到达现场与有关方面进行积极协调，并及时将信息反馈，24小时内对用户要有明确答复，企业品牌效应得到了进一步的提高。

今年x月份由xxx总经理和xxx副总经理亲自带队，对xxx项目分部、xx项目部、中转站和现场进行走访。共历时半个多月，行程xxx公里。此次走访显示了公司领导对我们售后服务工作的高度重视，并得到了项目经理部的高度评价。通过这次走访了解了我公司钢管质量、现场服务情况和施工进展情况，听取中转站、施工、监理对我公司及产品的评价和意见，协调解决现场有关问题，同时对西气东输二线现场收集到的意见和建议进行了认真分析，并提出了改进措施及完成期限。按照责任公司的部署，将责任公司和直属单位的售后服务纳为一体，统一服务、统一管理的模式做好售后服务工作，并将现场服务人员细分为组、分片管理，责任落实到组，明确到人，使服务更好的满足现场的使用要求。同时对我们战斗在第一线的服务人员起到了很大鼓舞和帮助。今年是中石油重大管线相继开工建设的一年，为了提升售后服务质量，充实售后服务内容，完善售后服务程序，坚持服务创新，变传统的单纯的售后服务转向整体统一的服务，时时保持特色服务。领导分批次安排我们服务人员到制管和防腐单位学习，提高服务技能。由于措施得力，执纪严明，员工的工作作风明显改观，执行力、工作效率、服务质量有了很大提高。同时为现场服务人员添置了发电机、角磨机和测厚仪等现场服务的工具，有效解决因不可确定因素造成的产品损伤，为现场施工创造了条件。

20xx年，我们在x总的正确领导下切实加强了服务工作的质量，不断提高自身技术水平，在原有各项制度的基础上进一步将服务流程工作标准化，日常工作表格化，服务指标纳入目标管理考核，结合客户对于服务的意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。加强服务及处理客户的建议，经常与现场各单位人员保持密切的联系，随时关注现场动态，确保及时发现问题及时协调解决。

**售后维修工作总结范文3**

20XX年是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境。

20XX年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的`作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的的忠诚度。

20XX年进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20XX年我们的进场辆是7065台，营业额是1475256元，客单价是208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了元。从数据上看20XX年比20XX年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20XX年将是我们售后大展宏图的一年。

20XX年我们的目标是进场辆增长百分之五十，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20XX年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保20XX年售后服务工作的顺利完成。

**售后维修工作总结范文4**

时间总是过得很快，新的一段时间已开始。在过去的一段时间中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一段时间，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部xxx主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助李爱霞主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李主任、郝小姐、程小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的`主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一段时间的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一段时间中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一段时间的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一段时间的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

**售后维修工作总结范文5**

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。--年-月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况总结如下：

1.从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己。

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

2.在勤奋努力的学习中，素质得到提升。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

3.在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

**售后维修工作总结范文6**

我于20xx年6月3日入职，有幸成为了XXXXXXXXX有限公司的一员。至今工作近三个月，时光飞逝，在忙碌而又充实的工作中，在公司领导和同事们的帮助下，我边学习，边工作，有进步也有不足。自入职以来我主要负责公司的办公室日常事务及简单的人事方面的工作。自8月份起，我正式开始接手一些基本的人事工作，下面就我三个月以来的工作，做出如下总结：

>一、办公室日常事务

1、办公用车申请和安排

2、建立公司物资的台账明细

3、考勤的整理、统计、异常记录、制作报表

4、办公用品的申请、采购以及发放管理

5、公司内部会议的安排及会议记录

6、公司设备采购合同的保管

>二、人事相关工作

2、同步更新：通讯录、花名册、考勤表、相关报表。

3、协助XX主任做好人员招聘工作，8月份通过各个渠道预约面试人数60人以上，实际参加面试45人，本月新进人员15人。

一个月间，通过多次预约面试基本了解了面试人员想要了解的事情，以及通过参加集团总部举办的人力资源业务培训，感觉自身的业务知识得到了很大提升。

>三、总结

在公司三个月期间我能较好的完成本职工作的同时也能按时完成领导交办的其它工作。这与领导的指导和同事们的帮助是分不开的，在此再次对领导和同事们表示衷心的感谢!我会在接下来的时间里不断学习并提高自己的工作效率，调整工作态度和工作积极性，与同事互帮互助，和谐相处。

**售后维修工作总结范文7**

时间飞逝，20xx年即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年。我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过。每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的20xx年，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。此刻，我将20xx年在公司的经历作一个简单的概括：

>一、得公司领导认可和肯定并委以重任。

>二、一年工作重点及工作情况。

1、xx年xx月，在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如：招行成都分行中心大屏及门禁系统、两河公园智能停车场系统，德康医院、成都金牛公安分局、言善信监控系统、安县交通卡扣系统、省环保12369环保举报热线系统等不同项目。

2、xx月，认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭。在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务为招行密押系统升级、两河停车场系统、德康医院和金牛公安分局监控系统、环保12369系统的维护任务。

3、xx月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

4、在此过程中遇到的困难和麻烦：

③最后，其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

5、自身的不足。

主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

>三、20xx年工作计划及安排。

xx已近尾声，又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源控制及金牛项目的维护，我们将总结上一年在工作中的经验教训和不足，为下一年的工作做好准备，具体实施计划：由于新的一年即将接到4个新项目的维护任务，希望公司能给部门再招聘一位工程师，这样技能满足部门的维护任务又能提高服务质量。根据现在的情况，本部门将设置几个“主管”岗位：

1、一人主要负责环保3大项目的日常维护巡检等工作。一人主要负责招行项目各系统日常维护和巡检工作。两人主要负责金牛公安分局和交通卡口各项目日常维护和巡检。

2、每季度进行1次集中培训或现场培训。

3、更加完善部门制度和落实人员责任制。当然，在任务较重的情况下，我们将作出实时调整，灵活支援，交叉维护以便提高维护和培训质量。

>四、对公司制度和管理的建议。

针对我们在维护过程中遇到的问题，我作出如下几点建议：

1、对公司的产品：

现今我司产品基本没有，尤其是新项目，产品处于测试阶段，但这些产品已经在客户那里开始使用，所以出现问题较多，工程师都是一边学习一边维护。避免不了在客户面前向公司有关方咨询处理问题的方法，给客户留下了不好的印象。其次，是老产品的更新升级，设备运行也不稳定，造成维护量巨大，处理一个问题又出现新的问题。希望公司12在这方面得到改进。

2、配件管理：

公司在配件备货方面存在较大问题，主要为相关配件公司没有配件库存，有的设备还需供应商提供。如：读卡器，摄像机等，这极大影响了服务效率，此问题应首要解决。

3、服务流程及工作量：

服务流程没有什么问题，主要是协调沟通机制还未建立起来，导致工程师不能与客户及时了解情况以及管理人员不能了解实时状态。造成不必要的催促和二次报修。另外由于有些片区条件特殊，如其他县市区，由于离公司较远一个较为简单的任务需要派人去现场，这样就造成了一定的资源浪费和增大了服务成本，希望公司在新的一年有所考虑和改进。

>五、新年设想与期望。

xx的钟声即将敲响，回顾过去的一年我收获了比以前更多的东西，也把自己的工作技能得到了提升和发展，当然自身还有一定的不足。期望xx在领导的关心信任和同事的支持协助下把工作做得更好，将自己在公司监控系统方面做得更好、环保和其他产品的技术服务能更上一层楼。我将完善我的不足之处，也希望领导能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好

**售后维修工作总结范文8**

在过去的一年中，在领导的帮助带领下，经过了工人同事的共同奋斗，和自己的积极努力，作为设备维修工的我顺利的完成了自己的本职作。我就一年以来的工作做一下认真的总结。

>一、工作态度

我热衷于本职工作，严以律己，遵守工厂的各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己，积极向上”的工作态度，在领导的关心指导和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责，不断加强学习，牢固自己的工作技术！

>二、做好自己的本职工作

做为一个机修工，应对自己的工作认识清晰，熟悉和熟练自己的工作。要有对所有机器设备的了解，也要有对发生故障的应变能力，处理好随时可能发生的设备故障，以适应生产的进度需要。我们单位的设备故障也经常出现，我多年的经验告诉我，在维修中，凡是搞不明白的，我都要尽力去钻研，一旦明白，就恍然大悟，看起来复杂的，只要明白了，就会简单，我不但负担了设备维修的工作，还完成了很多工装的制作，我感到心里很荣幸，感谢领导给我这样一个平台，也感到自己的劳动成果发挥了作用而兴奋，也为我们在制造的发展感到骄傲。

这些会让我更加努力的工作，谦虚谨慎的向别人学习，尽可能提高自己的工作能力，使自己在自己的岗位上发挥到最大的作用，更快更有效率的完成自己的本职工作，也能使我们单位获得最大的效益，这样我的工作和工人的收获的也能达到一个平衡，使我更加有动力，更有自信的工作。

和其他同事的人际关系也很重要，因为一个人的能力有限，每件事的成功都是靠集体的智慧，所以和同事们团结在一起才是成功完成领导交给的工作任务的前提，这一点不仅仅是工作，平时的生活中也事如此，所以团结其他同事不仅是个人的事也是一种工作的义务！在工作中，互相协作，使效率提高了不少，我们集体作业，互相协作，积极主动，使任务完成得非常快，这就是团结的力量，发挥大家的力量才能使工作进展得更快。

>三、回顾过去，展望未来

对于过去的得与失，我会汲取有利的因素强化自己的工作能力，把不利的因素在自已以后的工作中排除，一年的工作让我在为再制造不断前进的道路上做出了一定的成绩，我相信通过我的努力和同事的合作，以及领导们的指导，我会成为一名优秀的员工，充分发挥我的能力，也感谢领导给我这个合适的工作位置，让我能为社会做出自己该有的贡献。

一年来，我做的已经尽力了，我相信在今后的工作中，为再制造的发展，为提高职工收入，我还是会继续不断的努力下去。虽然一年以来，我的工作还有不尽人意的地方，不过我相信，只要我在岗位上一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好！保障公司正常生产、运作。

**售后维修工作总结范文9**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了xx多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验总结如下：

>1、塑造店铺良好形象

>2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

>3、熟悉公司产品和产品相关知识

>4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过xx处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在xx时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多xx店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。公司也xx过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，不断的充实自己，并努力完成领导给予的各项任务。看了公司的年度规划，我也意识到了新的一年我们全体员工所肩负的责任，但我相信自己的团队，也相信我们一定可以做的更好。新的一年天猫店和淘宝店合二为一，公司对于员工也有了更严格的要求，在这种氛围下我也会努力去学更多的知识，并努力提升自己的各项数据，争取做一名优秀的员工，为公司创造更多的效益。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

**售后维修工作总结范文10**

20xx年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。

究其原因体现在两个方面：

一是告别了熟悉而又充满感情的深圳工作，难舍之情溢于言表;

二是回到家乡襄樊，来到了大力电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回顾20xx年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20xx年的深圳的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的大公司的培训;离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从深圳回到襄樊工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇，下面是一个具有代表性的案例报告可以很好的来说明。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等;

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻;

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出的贡献。

**售后维修工作总结范文11**

光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去,在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

>一、工作的职责：

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登激作：登记外来人员进入商场施工的检查；巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员；消防通道是否畅通；消防设施是否被占用等；晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等；

>二、消防知识：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的.意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

>三、存在的不足和今后的努力方向

回顾半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三胜作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再提升，在自身形象上提升；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**售后维修工作总结范文12**

自6月份入职至现在，接触售后服务将近半年了，对公司和自己的这一行都有了更深的了解，以前真的感觉客服的工作很简单，接打电话而已。在刚开始的那段时间，感觉还是不太适应，觉得售后服务的确是个挺受气的职业，但在以后的时间通过领导帮助，同事的关心和照顾，这种感觉在心理上逐渐消失了，慢慢发现这还是一个很锻炼人的职业。

在工作方面，好的服务可以提升公司品质形象，提升消费者的信赖。售后服务影响着消费者选择产品的可能性。所以，对于服务的要求就比较重要，服务的态度，语气，礼貌等都是需要学习的地方。希望可以认真对待每一位来电客户，他们肯定也是遇到了问题才会拨打客服热线，也是怀着急切与希望的，在对待他们的时候态度应该要更低一些，语气应该要和蔼一些，这些一直是我希望做到的，应该努力做到不让客户的语气影响到自己的服务态度，学会控制自己的情绪。职场当中，的确是需要考核的，这样可以看到员工的状态。公司的KPI考核制度一直就是提醒大家的一个响钟，提醒大家继续努力，还有需要提高的地方，自己很多地方的不足。惩处或者奖励这两项应该处在一个平衡的状态，应该在于情于理结合的情况当中来抉择。工作中客服的态度大部分也是心情所致，所以应该保持客服代表的明朗心态。在日常遇到手机问题的时候可以得到明确的答案以便及时回复给客户。

每月培训上也会记录下来老师讲的内容，日常晨会不敢主动回答问题，面对众多人就会后退，还需要提高一些主观能动性来克服这个问题，但每次都会记录同事回答当中自己没有记住的，以提高自己的业务不足之处。

在这一段时间的工作当中，自己也有很多的不足之处，例如：

1、耐心不足 在用户有事询问时不能耐心的给其解释，其实用户并没有说出为难的话，不自觉的会有一些不耐烦。

2、语气不够柔软 表达出来的话语也许是解释的很合理，但语气强硬，用户听起来就会觉得不舒服，从而可能会影响对天语的态度。

3、手机专业知识的欠缺 有一些手机的基础功能不是很明白，所以和用户讲解的时候不能够第一时间告知客户，从而延误用户的时间。以上几点是工作当中发现的自身不足，在新的一年里会据此改进自己的不足之处，培养好耐心，克服语气强硬的态度，给用户留下一个好印象，提供专业知识，以便更好地帮用户解决问题。

20xx年收入期望

实习了半年，有够久的。我的实习工资是20xx元。现在也快转正了，对于薪资的调整我觉得应该实行工资+奖金按发放这种，因为觉得每月发到的工资真的很少，只够基本生活。对于新一年的薪资我期望可以是月薪三四千元，虽然说一直作为新人，可能很多方面存在不足之处，但是还是期望领导可以考虑到我们在外的生活。

20xx年展望

新的一年里希望可以提升自己的不足之处，积极完成工作任务，提高工作质量，加强与领导和同事之间的沟通，更好地融入到工作和生活当中。了解\*\*精神的所在，在这半年的时间里学到了很多书本上没有的，无论是在工作中的手机知识还是生活上的处事方式。当然这些都还是需要提高的。希望在以后的工作中可以全方面的提升自己，弘扬\*\*文明，与公司共同进步，荣辱与共!

**售后维修工作总结范文13**

4月份我从金鸿堂制药有限公司调到到蒲新置业有限公司工作，担任水电工程师职务，被安排到鸿玺台，负责二期水电工程管理工作，至今工作已经半年余。半年以来在公司领导支持和同事的协助下，基本圆满地完成了相应的工作任务，得到了领导的认可与好评，也学习到了很多新的知识，取得了一些成绩，但与领导的要求相比还存在一定的差距。在工作期间，本人任劳任怨，兢兢业业，不敢倦怠，以良好的职业道德和较强的责任心认真细致地进行工作。现就半年来的工作情况和水电工程管理体会做如下汇报：

自从xxxx年4月调到工地，当时人防地下室完成一半，10#、11#楼已基本交工，17#楼主体已封顶，18#楼刚开始起主体。我面对整个二期6万多平方的水电工程管理工作，任务量大，工程种类多（高压电、低压电、消防、给排水、电梯、防雷、智能化、燃气、通信、数字电视等），从图纸消化、深化、配合预算、施工方案审查、图纸会审、现场施工管理、竣工验收等。特别10#、11#刚交工，维修量大，为了给业主一个良好的口碑，业主提出的问题，及时联系施工单位进行维修，从不往后拖延。

在实际工作中，本人抓紧时间熟悉图纸，及有关设计说明资料，结合相关规范、现场实际情况及工作经验对图纸进行优化。由于水施图中地下室排水管、小市政排水管与市政排水管标高存在矛盾，由于小区西南面没有设计化粪池，没有市给排水管道，须将整个小区给排水管道接入市政管道等等。经过与设计单位、施工单位、政府部门的沟通，重大问题就请示领导与土建专业联系的向土建专业同事请教，存在的问题已得到解决。

在现场施工中，对于在一期施工中，出现对以后物业维修方面困难，维修量大等，在二期施工中进行优化，例如：管道井中暖气支管不在使用钢管，井中中管道不再使用砼回填；18#楼一层排水不再通设一层；18#楼电井扩大等等。经过一段时间，取得一定的成绩，但水电安装工程是建立在土建基础上的，在日后的施工中难免存在变更及修改，这也是新的一年里需认真思考解决的问题。

一直以来的水电工程管理工作中，我得到了宋总和其他领导的大力支持及同事的协助，对领导的信任、支持和同事的帮助在此我表示充心的感谢，我有信心把本项目的水电工程管理工作做到最好。因此在明年的工作中准备从以下几方面加强：

1、拓宽知识面，在工作中留心相关知识的汲取，使自身从土建、装修、工程概预算等方面得到加强；

2、做好外部调协工作，积极与设计单位、施工单位及相关政府部门沟通；

3、坚持工作中的三大重心（质量、进度、造价）；

4、制定全局工作计划，凡事以公司利益为主。

**售后维修工作总结范文14**

转眼间，来到瑞天奇瑞4S点已经一年了。回顾这一年，经历了很多很多，从一开始对新环境的不熟悉，不适应，到现在的适应且熟练，都与领导和同事们热心的教导和帮助息息相关，让我很快融入到了这个新的团队中。

作为一个服务顾问，既要服务好客户，又要与车间兄弟沟通好客户的要求与车辆的具体问题。因此，在这个岗位上，必须拥有专业的知识和良好的沟通能力。这样，才能既满足客户的要求，又能让车间技术人员及时快速的找出问题点所在。

经过这一年的工作，我也发现自己存在很多不足之处，首先，在服务细节有所欠缺，在与客户接触时，有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。当然这也与我们的环境和设备有关，不过主要的还是我前台的工作不够细致，认真。其次，在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增的同时也有着一定量的流失，说明我的客户回访工作不到位，客户不能感觉到我们对他们发自内心的关心。所以，接下来我必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户，我会从日常工作中给这些客户真正的关心。当然，照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样，不论在市场好与坏的时候，我们都能安然度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

既然知道了自己的不足之处，我就得好好改进。在今后的工作中我一定要好好弥补自己的`劣势，继续发扬自己的优势，真正做到扬长避短：

1、要时刻保持工作的积极性，以积极美好的心态迎接每一天的工作。

2、多向同事虚心请教自己不懂的问题。让自己成为一名专业的汽车售后服务人员。

3、在客户维系方面，要始终坚持客户至上的原则，做好客户的回访和预约工作。稳抓一大把老客户，开发一批优质新客户。

4、售后是一个团体，要加强与车间和配件的沟通，给客户一个最满意的办事效率。

服务顾问这个岗位是客户与车间之间的桥梁，也是公司的门面，这个职位的重要性可想而知。这给了我很大的压力，但是有压力才有动力。我会继续努力，坚持不懈，使自己更上一个大台阶，给上级领导一份满意的答卷！

**售后维修工作总结范文15**

尊敬的领导，各位同事大家好：

我叫XX，于xx年6月入职X店，现担任售后维修工程师一职，时间在每天忙碌的工作中飞快逝去，转眼进入了xx年。回顾xx年的工作，感觉既有收获更有不足之处，xx年对我来说是一个学习提高的年份，在这一年里，我逐渐从焦躁的心态中走出来，沉下心熟悉并熟练了自己的工作流程，在提高个人维修技能的方面做了很多努力并感到上了新台阶，在接待顾客方面也比以前做的更有耐心，工作中我发现只要有一颗博大宽容的心境，不要用急躁的态度和顾客交流，大部分的顾客都会满意你的服务的，良好的维修技能，令顾客满意的售后服务不正是我们需要并一直追求的目标吗?不足之外还要提高自己的整体素质，说话拒绝生硬，让自己的内心更加强大，平和吸收周围一切对自己有益的正能量的东西，使自己得到方面提高，下面总结了自己工作中的几个新的，和大家共勉。

一：学习进步，作为一名手机维修人员，也要不断学习新知识提高自己，不懂不会的要及时查阅资料和同行们交流学习，互通有无，不耻下问，要抱有一种不服输的心态，逼自己一把，战胜故障，战胜自己，这样才能越休越静，在市场竞争中立于不败，打出自己天下，手机维修行业水很深，不同难度的故障，不同顾客的消费能力及心理都要先行掌握，别人都能修的就要灵活报价，避免流失客户，别人修不了咱们可以的要就要报价高一些，不要浪费多年积累的维修性能。

二：工作效率：我认为工作效率的高低就是一个合理安排工作方法，认真积极做事的态度来决定的，要养成辛勤，服勤，嘴勤的良好习惯做事情要分清轻重缓急，本着先急后缓，先大后小，先主后次的顺序合理安排手中的工作，重要的事马上做，不拖拉，当天的事当天动，脑子记不住的，就记到本子上，快用完的配件耗材提前做准备，大家养成搞笑的工作效率，我相新大家在以后的人生中会受益匪浅的。

三：团队合作，作为一名主管要倡导正道，阳光的组织氛围，果断制止，各种消极负面的不良习惯行为，与同事之间相处，强调简单，真诚淳朴的友谊，老员工要多关心年龄小和新来的员工。让他们感到亲切，有依靠，团结互助，加深大家的归属感，把咱们九洲通讯营造成一个温暖的大家庭，在对待利益方面。个人利益要服从团队利益，团队利益要足于全局利益，只有每个员工心理都坚持这样一种精神，不愁咱们九洲通讯没有美好的明天。

xx年已成为过去，展望新的一年，手机零售行业竞争已经到了生死存亡的关键转折点，想不被残酷的竞争中北淘汰，对外要做到五拼，拼实习，拼口碑，拼价格，拼服务，拼宣传。对内做到，三公，即公平公正公开，只有这样才能在市场竞争中胜出作为我追求的目标以一个踏实勤奋的心态来迎接新的挑战，并努力提高自己的业务水平和思想境界，争取让自己迈上一个新的高度，为公司的发展做出更大的贡献。我相信我能做到!大家也能做到!

谢谢大家!

**售后维修工作总结范文16**

时光如梭，转眼间已将近三年，进入公司至今，回首这三年的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益，现将工作总结如下：

>一、工作方面：

1、耐心细致地做好日常工作

A、负责来电的接听和转接，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

B、做好每月办公用品，水电等费用的核对结算。

C、能够较好地完成本职工作（如文件的录入、存档、打印、接电话、办公用品发放等）；

D、懂得事情轻重缓急，做事较有条理；E、能够较好地完成上级安排的任务；

F、能够主动承担责任，积极改正错误，避免类似错误的再次发生（如邮件漏寄、业绩排行版没有极时更新等）；

G、与同事相处融洽，能够积极配合及协助其他部门完成工作；

H、小事当大事办。这是个工作态度问题。办公室是各级文件的收发流转部门，作为直接负责着所有文件的收发流转，如果流转不及时，可能影响到相互关系，贻误工作，造成不必要的麻烦。因此，对待接手的每一份工作，都要足够重视，树立主人翁意识，立即行动，对工作的完成情况负责。

I、再忙也要出精品。这是个工作标准问题。一年来的工作经历让我感到，活越多，越需要抓紧；工作越忙，越不能乱了方寸；要求越急，越不能浮躁。整理文件，办理事情，不仅不能出差错，而且要强化精品意识，做到干一项是一项，办一件成一件。

J、加强沟通，退一步海阔天空

工作中，由于所处的位置不同，考虑问题的视角不同，难免存在摩擦，这就要求我们在工作过程中要不断加强沟通。面对问题，而不是回避矛盾；解决问题，而不是证明对方错误；换位思考，而不是固执己见。通过沟通，让彼此理解对方所要表达的意思，进而采取有效的办法，化解存在的问题，以便更好的开展工作，营造良好的职场环境。

>二、其他各类行政工作

文员的工作是非常繁琐的，就像个大管家，什么都要管。如文件的复印、扫描、传真、收发快件、文件的保管、办公用品的申购、发放和登记、酒店机票的预定、办公设施环境维护协调、库存办公用品的保管与统计……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率。正是在以后的工作中需要不断学习的。

>三、工作收获：

A、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果；B、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手；

>四、工作中存在的不足：

1、工作细心度仍有所欠缺；

2、在处理工作流程时，工作效率虽有所提高，但感觉有时各部门之间的配合仍有所欠缺，工作效率并非是最快的！

>五、接下来的工作计划：

会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

总的来说工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，工作的确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信在行政文员这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色，在新的一年里，我将总结经验，克服弱点，改正缺点，加强学习，以良好的心态、坚定的信念和饱满的工作热情投入到工作中。多动脑勤思考，不断完善自己，努力提高工作水平，跟上新形势下企业发展的需要，为企业的发展贡献自己的绵薄之力。

**售后维修工作总结范文17**

柔和的阳光，斑驳的树影，飘香的紫荆花，热闹的校道……伴随着“雨季”的离去，初夏的五月已经飘然离去，在这个月里，文学院分会环管部同心同德，以饱满的热情开展各项工作。现将本月份的工作总结如下：

>一、按质按量，落实本职工作

1.在本月的第二个星期我部和体育学院学生自律委员会联合进行院检，维护宿舍环境的干净整洁，为同学们营造一个良好的生活环境

2.每周二我部按时到校律委会签到，按时交月计划和月总结，并积极与其他学院进行工作交流及学习，了解各兄弟学院的动向。

3.每个月我部都做到准时参加机构例会和部长例会，做好签到和会议记录等工作。在会议上，我部积极汇报工作情况，查缺补漏，及时发现问题，改正不足。

4.我部按质按量地完成了及校学生自律委员会及文学院分会所分配下来的各项工作任务。

5.我部充分发挥了宣传和联络的职能，积极与同学们交流，增进友谊，不但与机构内部成员和谐相处、团结一致，而且与文学院各班班干部保持着良好的关系，为各项活动的\'顺利开展做好了铺垫。

>二、增进友谊，加强团队合作

1.我部积极主动地协助校律委举办“自律达人”半决赛。

2.我部担任政法学院环管部举行的“鞋”手同行，以及担任经济与管理学院举行的“国税杯”辩论赛的嘉宾，积极配合其他兄弟学院的工作。

**售后维修工作总结范文18**

今年我队认真执行公司的决策。坚持“安全第一，预防为主”的安全生产原则，以快速掘进，狠抓质量管理与创新。现将今年工作做以下总结：

>一、加强管理，严明纪律，安全生产。

“安全为天”、“安全大于一切”、“安全是职工的福利”等，公司安全理念在我们班组职工心中时常在回响。在日常工作中，我时刻牢牢绷紧安全这根弦，在班前会上讲安全，班中查安全，班后总结安全。带领大家严格遵守岗位安全操作规程，严格遵守停岗位制度;配合发车间作好危险品的安全生产工作;加强设备巡视，把事故消灭于萌芽状态;认真执行交接班程序，手交手，口交口，双人交接后签字才能离开。

>二、加强学习，认清形势，适应节能减排工作新要求。

在日常工作中，我们十分注意职工的节能减排思想意识的教育工作。利用班前后会、周二周五学习会等，挤出时间，学习公司会议、车间文件精神，学习理论知识，学习岗位操作技能，努力提高大家节能减排觉悟，理论文化水平，及业务操作技能。及时组织职工学习，准确熟练地掌握操作流程，较好的完成了生产任务。

>三、搞好班组民主管理和队伍建设。

在我们班组，民主管理是一直以来养成的好习惯。无论是工资奖金分配、工休假的安排，还是先进职工的评选，我们全部按照公司、车间的要求，做到公平、公正、公开。还在班组成员中广泛开展提合理化建议、开展创先争优、讲评互评等活动，极大地提高了职工的工作积极性、主观能动性，在我们班组形成了一股干部带头，人人争先进，个个当模范，一心为工作的良好氛围。

>四、认真总结不足，提高工作责任心。

在今后的工作中，我一定积极参加安全学习，努力提高自身素质，高标准，严要求，提高自己的安全意识，为班组成员树立一个安全的工作形象。这样才能带领大家精心打造一支高效精干、纪律严明、作风过硬的班组队伍。把安全理念渗透到职工的日常工作中，以安全文化引导职工思想，规范职工行为。

以后我将带领全体成员，克服以往工作的不足，更加努力地工作，确保安全生产，为公司整体工作做出自己应有的贡献。

**售后维修工作总结范文19**

对于售后客服的完成来说自然要付出许多精力的，在我入职以来便能认识到自身职责的重要性并兢兢业业地工作着，虽然工作中有着领导的支持却让我明白任何机会都需要自己去争取，在竞争的过程中占据优势才能够更好地促进自身的职业发展，现对以往在售后客服工作中的表现进行简要总结。

1、能够严格遵守客服部门的制度从而在工作中有着较好的表现，虽然我在工作能力方面还存在着些许不足却能够认识到遵守规定的重要性，通过平时完成的工作让我明白部门规定的遵守对自律性的提升有着很大帮助，当自己习惯以严格的要求来对待工作则能够很好地避免在工作中犯错，也正是秉承着这方面的原则让我逐渐通过工作中的良好表现获得了领导的认同，重要的是我能够在客服工作中做到持之以恒从而养成了良好的习惯，面对客户时能够始终保持良好的服务并为对方提供帮助。

3、在交流的过程中记录客户反馈的信息并做好持续的跟进，由于能够牢记客服工作的流程导致我能够较好地解决客户的问题，面对客户的反馈能够及时进行记录并在下班之前反馈给部门领导，其中涉及到技术或者维修方面的问题则需要和相关部门的负责人进行沟通，除此之外则是持续跟进问题的处理进度以便于能够满足客户的要求，对我来说这部分流程的贯彻也是对工作责任心的一种培养，经过长时间的锻炼以后也让我变得更加重视客户的感受，通过客服工作的良好服务获得客户的认可也相当于为企业的发展建立良好的口碑。

以往积累的工作经验对我来说也是不断成长的过程，因此我会继续做好部门的各项工作从而提升自身的综合素质，而且我也会对今后的职业发展做好详细的规划并为此而努力，希望能够凭借着这份对工作的追求与坚持能够让我获得能力的提升。

**售后维修工作总结范文20**

转眼间，20xx年4月到现在，我在公司的试用期已快到。回首两个多月来的`工作，尽管我为公司的贡献微薄，但总算迈出了新区域，逐渐地适应着这个公司的文化与氛围。在领导和同事的关心指导下，我学到了很多东西，也逐渐的容入到这个集体当中。现将我该期间的工作情况作如下汇报：

>一．尽心尽职，做好本职工作。

1、负责办公室的日常管理工作；

2、行政管理工作。如：用车情况管理、外出公干管理、月度考勤相关事项跟进、月度报销费用管理、物品出厂管理、文具管理等。

3、文件管理工作。如：NMFORM管理、Approvedproductspec管理、Goproject管理、Oracle系统更新、ProjectFiles管理、Phonelogproblem统计、文件发放及归档管理等。

>二．自我评估

1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极认真的学习知识，工作态度端正，认真负责。

2、认真地做好领导交办的其它工作。为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

4、工作质量成绩和效益。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了更高的提升。

>三．存在问题。

1、缺乏办公室工作知识，在工作中，常常表现生涩，甚至有时候会觉得不知所措；在处理一些事情当中，做的比较慢，可能会导致一些信息无法及时地传达给对方。

2、做事缺乏主动，工作细心度不够，会在一些问题上出现错漏；

3、对领导的意图领会不够，与领导的沟通能力也需要加强。

>四．工作计划

首先，我必须先改进以上工作中存在的不足，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情，尽量使所做的事情井井有条，不疏不漏，做到面面俱到，让领导满意放心。其次，加强学习，多学习文件管理这方面的知识，提升自身的工作能力。

希望公司领导能对我的工作态度，工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量，并提出批评、建议。谢谢！

**售后维修工作总结范文21**

20xx年对于市场来说是有史以来最不景气的一年;对我来说也是最可悲的一年，市场由于经济停待，金融危机使得个人及中小企单位的经济下滑，更使我们做电脑的，在零售市场上所占有的百分比走了下坡路，电脑市场也变得如此疲倦。因此电脑市场上的竞争力度也不断增加，依然我们做售后的服务质量自然上档，对于一个销售公司或一个企业来说售后系统掌控着它不断快速发展的命脉，一个销售单位即使自己的品牌、价位、占有着据高的优势而售后服务不协调跟不上步伐，一样会影响到与客户的长期发展。之所以售后服务质量在整个系统中充当着重要的角色，自然对于我们做售后的技术员来说也要不断的学习，跟随高新技术不断的茁壮成长。这样才不会让IT行业给淘汰。

来到公司已经有很长的时间了，这段日子里对于一个内向的人来说是平淡度过的，不过心里还是乐和的，不知什么原因每当听到老员工三个字时心里老是发矛，感觉不舒服，不过在公司让我懂得了许多道理也学到了很多的东西，在人际方面让我深刻的了解出事和说话，在技术上让我学到前所未有的知识，是我觉得充实，在管理方面让我懂得怎么了解一个人与其交谈。是我觉得自己在真实的长大。挺感谢公司的。

我踏上复杂的社会路途已经有很长的时间了，没想到在20xx这个吉祥年度里，在我手里发生了不可想象的问题，从前听别人说过别的地方有这种事情发生，没想到今天轮到我的头上了，可悲呀，由于我的管理失职，没做到位，让小人钻了空子，也许他们很得意吧，这次对我来说是个天大的奇文呀，诶失败，我之后才明白长辈说过的话人心换人心，八两并不一定换的半斤呀真正含义，我想这些事会让我牢记一辈子的，得教训，就算长见识了吧。说到管理其实根本不懂，不懂管理这个字的真正含义，后来才通过领导的教导，和各途径的学习，才了解点东西，这方面还是欠缺的，以后要不断的`学习、这才对得起身后默默注视自己的人们。

**售后维修工作总结范文22**

20-年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助;其次，要感谢各位同事的大力支持;最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

1.努力做好各项工作

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的安装调试及培训、设备售前演示等各项工作;售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真安装调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能;售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

2.干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包括-、-、-等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神;努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。-主要负责-的售后服务，把-的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度;同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好;-主要负责江苏等地的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20-年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力;-作为公司招聘的-驻点人员，到公司培训紧有一星期的时间，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把-的售后工作做的让客户满意。

3.不足之处

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨;售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解;售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得;客户回访工作没有真正落实;客户报修没有及时记录处理;售后总结及资料整理不及时不完善。

4.改进措施

1)售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持;市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2)要增加公司售后服务部的人员编制;售后部需要一位文员，负责售后服务电话应答及记录，要做到在上班时间内，所有的打进来售后电话都有人应答，并作详细的记录;售后文员要定期对客户进行电话回访，及时了解客户的设备使用情况和对产品的建议并作详细记录，售后文员要对返回售后维护单进行登记整理;针对公司几个固定业务大省，要固定一位售后维护人员长期负责该省的客户服务工作，像-等;另外公司要保证一位售后技术人员在位，及时把售后文员登记报修，电话了解情况，并安排相应的责任人及时去维护，该技术员要对寄回公司的设备及时维护发回。

3)定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品;同时加强售后人员的沟通及经验交流。

**售后维修工作总结范文23**

弹指一挥间，上半年时间匆匆过去，回顾上半年工作，围绕“促进发展，服务油田”的宗旨，以“以科技求发展，以质量求生存”的目标，售后服务部在公司领导及各部门同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本职工作。上半年的工作较以往有了很大起色，但也存在不足。先将售后服务部工作总结如下：

一、建立完善售后服务队伍，为服务油田保驾护航

在市场激烈竞争的今天，随着客户观念的变化，客户在选购产品时，不仅注意到产品实体本身，在同类产品的质量和性能相似的情况下，更加重视产品的售后服务。因此，企业在提供价廉物美的产品的同时，向消费者提供完善的售后服务，已成为现代企业市场竞争的新焦点。因此，建立和完善一支具有一定专业技术业务水平的售后服务队伍就显得尤为重要，为此，公司在原有一名售后服务人员的基础之上，招聘并培训了采油、化工等专业技术人员四名，进一步完善壮大了售后服务队伍，为产品更好的在油田上使用奠定了基础，为服务油田保驾护航。

二、在实践中学习，增强业务技术经验

实践是的老师，在实践中才能更好的检验已经学到的专业知识;了解到产品使用的各个环节;学习到油田各种工作及各部门间的运作程序;更能在与各类人的交流中增强人际交往能力。为此

在前半年中，特别是新员工加入之后，先后在甘谷驿、青化砭、川口等采油厂现场学习了解压裂、注水、原油破乳等工艺，积累了一定的专业知识，同时在人际交往方面也有了一定的提高。

三、加强内部各部门间合作，售后内外都服务

售后服务在全力保证产品在油田正常使用的同时，也注意加强与公司内部质检部、研发部、生产技术部的合作，及时收集各采油厂的使用情况及各种信息，为产品更新及检测等提供数据支持。20\_年上半年，售后服务部主要进行了以下工作：

(1)先后两次在油田公司下属23个采油厂提取共计油样60余桶，水样40余桶，为新产品研发及产品适用性实验提供支持。

(2)为质检部采集产品现场使用要求及检测方法。

(3)解决了甘谷驿等采油厂出现的产品使用问题。

四、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员多，现场实践经验较为欠缺，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、工作质量。

要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司产品更好的在油田使用，为更好地服务油田贡献自己的微薄之力。

**售后维修工作总结范文24**

我作为公司售后部的一名工作人员深知售后工作对一个公司的重要性。售后人员的言行，举止及办事态度时刻影响着公司的形象和声誉。所以，售后人员必须严以律己，岗位责任必须落实到本人。我要本着诚实做人，认真做事的信条，在 20\_ 年的工作中决定从以下做起：

一、确立“诚实做人，认真做事”的指导思想，认真做好本职工作，不断提高文化素质和业务水平。

三、认真上岗，热情为客户服务，耐心讲述上机的注意事项及软件的`使用，认真回答客户提出的问题。为客户做好应做的工作，做到让客户满意。大力宣传公司的服务宗旨，耐心的教会客户使用有关软件。接到客户的求助电话不得以自己太忙或你自已想办法等语言来拒绝或搪塞客户，最大限度地做到让客户满意。售后部的每一位工作人员都有尽力为客户服务的职责。如有投诉，根据实际情况请给予相应处理。

四、在施工工地要及时巡视，认真管理，对违反制度的工人要及时教育以至按规定给予相应的处罚。如发现有工人违章不闻不问的情况，给予教育和批评等。

五、对待每一个工程，要认真负责，寻求一个最合理和最有效的施工计划，算好每一个地方的施工材料，要做到不浪费，不粗燥，争取个个都是优秀工程。

**售后维修工作总结范文25**

在今年的车间大修过程中，我们也积累了大量宝贵的设备维护经验，为以后的大修工作储备了大量可以赖以借鉴的维修案例，维修技术人员通过大修得到了实战锻炼，操作工也籍此对设备的各项技术参数有了进一步的了解。为总结经验，查找不足，就此次大修任务的完成情况总结如下。

>一、组织严密、准备充分

此次大修涉及维修部位多，设备情况复杂，参检人员众多。为保证大修计划的顺利实施，全线停车前，XX车间在公司大修指挥部的具体指导下，全面负责大修过程中的工作协调、现场监管计划落实，并指定安全员、后勤保障人员、宣传报道员、现场组织负责人，分头负责此次大修中的安全监督、后勤保障、宣传报道、技术操作。

停车前，就停车后各部位的清理调试和安全防范工作，车间大修领导小组成员提前进入预定现场，进行检查督促、统筹协调，强调清理完一个部位，维修人员进入一个部位，清理工作必须迅速、安全、及时、彻底、不留死角，防止重复清理，影响大修进度。重点清理部位指定专人清理，明确清理标准，规定完成时限，强调注意事项；提前与材料库做好预借沟通，保证清理所需工、器具的准时、完备。提前做好安全防范用具、防暑用品、药品的领取发放，提前做好大修前的宣传鼓动工作。

为确保大修工作的有序开展、大修实施前，XX车间针对项目特点，责成维修班组对各待修设备实行分工包干，具体到人。对项目维修进度做到维修有显示，实施有方案，完成有汇报，效果有测评。并规定大修期内每天下午召开大修进度讲评会，就当天的工程进度、所遇问题、突发情况做汇总研商，总结讲评。

>二、措施得力，开展有序

针对各项目的维修特点，XX车间在大修计划的实施过程中制定了许多相应灵活的措施，这些措施有效加快了施工进度，保证了维修质量。预漂岗位碱化塔的防腐衬胶清理工作，清理难度大，清理标准高，空间狭窄，不能实施多人同时清理。为加快清理进度，保证清理效果，大修领导小组经过研究，决定实施倒班清理，经过连续三昼夜的紧张清理，终于高标准完成了清理工作。

蒸球减速机在维修过程中，输出轴十字联轴器由于长期运转，连接紧密，公司现有器具不足以对其实施拆卸，维修领导小组果断做出决定，将设备运出厂外，利用外部专用器具实施拆卸，保证了按时完成更换重装。车间新上蒸球，由于土建工程尚未完工，附属元件不能实施一次性安装调试。为此，维修领导小组决定采取边施工边安装，双向同步进行的安装策略，到大修结束前，驱动电机、推进器等大型附属设备均己安装完毕。

安全工作是大修期间的工作难点，由于焊接需要，车间内用火点相较平时骤然增多，为确保安全，XX车间实行现场跟踪监督，严查消防隐患。有效杜绝了安全事故隐患，为大修营造了安全平稳的作业环境。积极做好防暑物资的领取、库存和发放工作，为大修期间员工的后勤保障任劳任怨，不辞辛苦。有效起到了精神激励作用。

>三、顾全大局，精神振奋，协作意识强

由于这次大修XX车间是主阵地，车间维修工受命来到XX车间帮助工作后，他们充分体现了顾全大局，不计得失的可贵精神。在完成任务中，他们高姿态服从上级分配，高标准严格自身，高质量完成任务，为XX车间大修工作做出了重要贡献。在大修进行期间，他们还与XX车间维修工展开了积极向上的劳动竞赛，比作风、比进度、比质量，比安全。

技术骨干毫无保留地发挥个人技术特长，在大修工作中充当先锋。可以说，在整个大修期间，XX车间广大干部职工都以实际行动诠释了“虎狼之师”团队精神，没有一个在困难面前退缩，没有一个人在任务面前打折扣、要条件，没有一个人在完成任务中偷工减料，另辟捷径。展示了XX车间在团队建设方面的可喜成果。

>四、以效果检验结果，用质量表述成绩

此次大修，虽然距XX车间建成投产仅有一年的时间，但原有设备存在的潜在问题在一年的生产使用中己充分暴露出来。为提高设备有效利用率，真正体现物有所用，物有所值，XX车间全体干部职工调动集体智慧，开展技术攻关，重新审核现用设备利用率，先后确定了实施电机瘦身减型、上浆管道改造、精浆池管道改造、投料分离器喷液管重新设计改造等一系列技改方案，使资源配置更趋合理，生产环境进一步得到改善。

所有这些成绩的取得，都离不开公司领导的亲切关怀的指导。在取得可喜成绩的同时，我们也应当清醒地认识到，通过这次年度系统大修，我们的工作也暴露出许多问题和不足，在今后的工作需要引起我们的重视，也提醒我们必须下大力气来改正。

个别人员缺少集体荣誉感，团队意识差，对待工作缺乏应有的激情，干起事来能拖就拖，能靠就靠，领导在与不在完全两个样。交给的任务完成了，就找个地方躲起来，领导找不到他，他也不会主动找领导；个别班组长组织能力差，对上级安排的任务不知道怎么办，不知道完成到什么标准上，自身表率作用差，干工作不身体力行，只动口不动手，分不清工作主次，不顾及局部全局；

少数维修工的专业技能还须进一步加强。同样的工作，不同的人有不同的进度，不同的质量。在以后的工作中，还要加强维修从业人员的技能培训，以期在以后的同类工作有更好的表现；个别人员的安全意识薄弱，在维修现场交叉作业、危险因素比较多的情况下，少数人员完全顾安全员的警示和提醒，依然我行我素，不穿戴防护衣帽，不借助防护用具实施无保护作业，完全将公司的安全制度当成儿戏；少数人员节约意识不强，能用新的不用旧的，人为造成许多资源浪费。

上述问题，我们在以后的设备维修工作中要重点克服和解决，力争推动主流，遏制有损公司利益和形象的思想和行为，全面推进XX车间建设步伐。

**售后维修工作总结范文26**

20xx年公司成立售后服务部，使得公司的售后服务工作有了很大的改观，客户的满意度也有了很大的提高。取得的这些成绩，首先感谢公司各位领导的正确领导和帮助；其次，要感谢各位同事的大力支持；最后，要感谢售后服务部全体员工的齐心协力的不懈努力。我作为售后服务部的负责人，现将售后服务部工作总结如下：

>一、努力做好各项工作

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

>二、干中学、学中干，不断提高自身工作能力

售后服务部包刘西明、唐斌、陈洪等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。我要负责的售后服务，把的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好；陈洪主要负责电气方面的售后工作，作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力；唐斌作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

>三、20xx年售后服务数据统计

20xx年全年出差人数607人/次，其中安装后改造111人/次，不到一年换件85人/次，有赏服务42人/次，外厂免费维修10人/次，用户使用不当198人/次，售后服务161人/次。

>四、不足之处

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后总结及资料整理不及时不完善。

>五、改进措施

1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素；

2、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经

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！