# 汽车修理厂服务站工作人员就职演讲

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-03-11

*尊敬的各位首长、各位领导、各位同志：大家好!我来自江苏武警部队xx边防支队汽修厂，今天我很荣幸站在这里，交流在xx汽车用户满意工程工作中的一些心得，希望与大家分享带给xx用户的满意和快乐。 我站始建于1996年，是江苏武警边防部队保留的企业...*

尊敬的各位首长、各位领导、各位同志：

大家好!我来自江苏武警部队xx边防支队汽修厂，今天我很荣幸站在这里，交流在xx汽车用户满意工程工作中的一些心得，希望与大家分享带给xx用户的满意和快乐。 我站始建于1996年，是江苏武警边防部队保留的企业，现有厂房7000平方米，地处交通发达的204国道与宁通高速公路交汇点。建站9年来，我站紧紧依靠xx精心维护xx品牌，现在已发展成为一个正规的二类维修企业，拥有初、中、高级维修人员28人，具备了为xx客户提供一切维修服务的功能。提高xx声誉，创造良好效益，让客户满意，是我站人员孜孜不倦的追求。今天，我就介绍几个发生在服务站与xx用户之间的小故事。 从建站的第一天起，xx站工作人员就将\"急用户所急，想用户所想\"作为第一工作标准。无论酷暑严冬还是风雨交加，只要用户一个求援电话，维修人员马上出发，力争将服务和温暖在第一时间送达。

XX年的大年三十夜七点十八分，我站值班人员接到一个求援电话，说他的车在百里之外的如皋抛锚了，请求上路抢修。当时值班厂长和维修值班人员正在吃年夜饭。听到报告后，厂长发出指令立即出发，工作人员当即扔掉筷子，在寒夜中风尘仆仆赶至现场，求援者喜出望外迎上前来。服务人员关切地说：\"同志，耽搁你回去吃年夜饭了!没事，我来帮你!\"我来帮您搞定!\"看着客户焦急的神情，维修师傅迅速动手排除故障。没有多久，故障排除，客户满意的笑着开车回家吃年夜饭了。等我们工作人员回到厂里，饭菜早已凉了，外面的鞭炮响成了一片。但只要一想到没有耽误一个xx用户回家过年，我们心里才真正感到春节的快乐和意义。

XX年冬天，一个寒风凛冽大雪纷飞的午夜，启东市一位刚买新车的用户打来求援电话说车子抛描，发动不起来了。客户很急，在电话中抱怨：你卖的什么车子呀?没有开几天就不行了。值班人员在电话里就向用户解释：对不起，给你添麻烦了，我们尽快帮你修车。故障车距离我站近90公里，还要过两个收费站。修车如战场，一想到用户还被困在刺骨寒风的大雪之中，我们恨不得立马飞到用户身旁。我们风雪兼程到现场维修后发现，xx新车没有什么问题，关键是客户缺乏雪地驾驶经验导致不能发动。在我们耐心解释后，这个客户非常过意不去，他拉着服务站人员的手激动的说：\"谢谢你们各位师傅，这么晚这么冷，赶这么远的路来修车，真不愧是部队的汽修企业，下次我的亲戚朋友要买车，一定还买xx车，一定还要享受你们的服务。\"

XX年春夏交际是非典肆虐的日子，我站根据部队的要求，成立防非领导小组，千方百计保证用户车辆维修不受影响，凡进厂维修保养的汽车都严格遵守车、人消毒制度。由于进城各个路口，都设立检查站和封堵，当时各县区的xx用户要求到站维修保养汽车很难。凡要求上门服务的用户，我们想尽一切办法为用户解决问题，在整个非典期间，我站未出现一辆因\"非典\"而耽误维修的xx车。江苏省首例确诊的非典病人出现在xx市的海门，在防非最紧张的时期，海门一个用户打来报修电话，急等用车，请速来解决。

在当时防非典形势非常严竣的情况下，我站想用户所想，急用户所急，驾车前往，做好一切防范工作，戴着口罩，排着长队接受防非典检查站对人车辆消毒及检查，并耐心地向检查人员解释，我们是为用户修车，是急用户所急，抓防非的同时尽可能不耽误生产。检查人员都受了感动，让我们先进行体温检查和消毒手续并放行。当我们到达用户面前时，用户激动地说：\"我打电话给你们，心里没有底，没有想到你们真的来了，只有你们xx汽车服务站才能做到!\"修好车时间已是中午十二点钟了，该用户说什么也要拉着我们的服务人员到路旁的饭店吃饭，都被我们婉言谢绝了，这位用户逢人就说xxxx汽车服务好，将来要买车子还是买xx车子好。

为了提升维修站的服务能力，为用户提供更满意的服务，我们自建站一开始，一切按xx厂方要求规范布局，在站迎客大厅外，树立起总面积200平方米的广告路牌，大门口挂着标有xx商标的公司招牌，围墙上xx彩旗迎风飘扬，厂外厂内大红横幅时时向广大客户传达着xx的最新信息，浓厚的xx气氛让用户未进站门，就倍感暖意。自从xx厂家推广\"神秘顾客\"满意度调查制度以来，我站把每一位用户都当作神秘客户，服务热情，言行规范，使每位来到我站的用户都得到满意的服务。这一制度的实施，我站的管理方式迅速向以用户满意为主要目标的管理模式迈进。为了保证这一制度的落实，充分调动员工的积极性，把每季度用户满意的评分结果与维修员工的奖金挂钩。我们在体现专业服务的同时，用科学观来影响用户，向用户宣传用原厂配件和油品的好处，以及不用原厂配件的坏处，使广大用户从而实现用户放心托付的心理期望。建站以来，我站每年的配件销售额和三包外维修保养台次都达45%以上的比例递增。

我厂连续五年被xx市交通局评为优秀维修企业，连续三次被上汽通用xx公司评为a级站，用户满意度评价连续两次稳居全国30名内。XX年被武警xx市边防支队评为先进单位。 \"挑战自我，快速发展\"，这是上汽通用xx今年上半年产销突破11万辆的秘诀，如今的汽车市场，价格战在继续、促销战在蔓延、服务战在深入。作为维修站，只有竭力为xx用户提供最满意的服务，用户才对我们的信任将会越来越多。\"雄关漫漫真如铁，而今迈步从头越。\"在维修服务市场越来越激烈的今天，让我们大家共同真诚面向客户共创诚信服务品牌，让xx汽车在xx更辉煌，让我们与xx精神同在。

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！