

电器售后师傅工作总结合集75篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/229577.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

电器售后师傅工作总结1

20_年售后工作年终总结

时光如梭.快的让我们无法捕捉。忙忙碌碌的一年又将接近尾声，随着公司生产规模的扩大，我们售后的队伍也在不断的扩大强大。售后服务体系也不断完善。售后是代表公司形象的窗口，是拉近客户与公司距离的桥梁，为企业树立良好的形象，为维护市场稳定作积极贡献和坚强的后盾，能迅速的为经销商排忧解难。

从20_年起我们售后工作全面改革.各个岗位人员的添加.人员确立岗任职.售后确立了我们天津售后的服务宗旨.服务目标.服务效率.服务原则。制定了售后服务管理刚要。更好的服务于市场.服务于客户，为公司树立良好的企业形象。

一·售后服务工作职责和内容

用户服务信息的受理、处理、跟踪和统计分析。三包配件的入库、鉴定、盘存等。负责对市场重大、批量质量事故、一般质量信息的收集、上报、处理和回复；负责公司配件自备库的管理，市场在产、半停产、停产车型零件的组织、储备、供应发放工作；根据国家法律法规，结合行业和公司要求，制定质量信息反馈制度，三包件鉴定清退流程，按信息类别分类统计、分析、传递、上报；制定《配件三包更换标准》，根据配件回收和清退情况，对旧件进行帐目管理、数据分析、清退。根据公司及总部售后事业计划的要求，制定周、月工作计划，并按计划进行推进和监督.每批次新、旧件统计单据信息传递二·

售后服务人员岗位职责和内容（1）仓管和仓库台账内勤

1、负责售后配件自备库（新件）、三包退件库（旧件）、广宣品库的进、销、存的日帐务管理；{新件（塑件、常规件、黑件）、广宣品出入库明细账；旧件出入库（旧件回公司、旧件退入大库或退给供应单位）明细账}

2、每月初对新、旧配件、广宣品的出入库数量、品种数据进行分析、传递、上报。

4、广宣品进销存信息传递（客响.采购）

5、严格执行公司规章制度及部门管理制度，服从上级领导并接受监督，保质保量按时完成上级部署的所有工作任务。

6、严格执行“零部件入库流程”，对零部件的入库针对送货单上数据进行逐一清点，并认真检验零部件的质量、规格等。确保无任何不良配件入库。做好日报记录卡片。

7、库房里的所有配件摆放，必须层次分明，不同车型、规格、颜色的配件，按库房利用面积分类摆放，严格按“5S”标准做到定置、定位、标识清楚；确保目视管理。

8、库房配件按“三清三防一护”管理维护：即清扫、清洁、清理；、防锈、防火、防盗；保护配件不受损坏影响使用。

9、按照“领料单”所列规格发货，坚持“货单不符不出库，无单不出库”的原则，杜绝漏发、错发、少发、混发现象。严禁领料人员私自拿取。搬运配件。

10、库存周报表、月报表做到“日清日毕”，确保帐、卡、物的一致性，主动与财务做好报表核对工作。随时提供出入库明细，商家配件发放的账目记录，接受财务监督抽查。

11、工作积极向上，态度端正，坚决完成领导临时部置的大小任务，不得以任何借口推诿，拖拉。同事之间互相帮助，团队合作，严禁拉关系。搞帮派，个人本位主义。

12、在职在岗，严禁任何闲杂人员进入库房，不得将库房钥匙随意交给他人，拿取配件。（2）内勤

1、经销商配件订单的接收、核对、开手工单、单据传递

2、经销商每批次差缺件统计、对接采购、落实跟踪

3、公司内部相关信息传递（产品信息、技术改进信息、配件信息、账务信息）

4、公司外部信息传递（市场质量信息、同行信息、物流信息、新品信息等）

5、各部门沟通及信息传递后的跟踪

6、经销商往来新、旧件账务处理、月度核对，经销商配件欠款的回收

7、每批次新、旧件统计单据信息传递

8、每批次三包旧件明细统计及费用单据传递

9、日常工作发布交接管理（3）配件发放

1、接内勤手工单据，开领料单

2、协助领料人员到大库或自备件库领取配件

3、接客响广宣品领料单，领取广宣品

4、按照包装标准，进行配件（广宣品）包装发放、物流做交接手续

- 5、托运、随车发放信息传递（传递给经销商跟踪接收、传递给内勤账务处理）
 - 6、负责对公司新品车型、在产车型、停产车型各种疑难配件的组织和供应工作；
 - 7、负责对三包鉴定后不符合公司三包标准的旧件的返回；（4）三包鉴定
- 1、市场退回旧件交接、清单清点、鉴定
 - 2、过程信息传递（商家异议沟通、库管退旧明细对接、内勤退旧明细、费用对接）
 - 3、每批次退件汇总、整理、分析、上报
 - 4、每批次旧件清退入库（或清退给供应商）
 - 5、每批次三包旧件账务信息传递给经销商
 - 6、周、月度三包退件排前十位数据统计
 - 7、按三包标准做好经销的三包鉴定指导工作 三·在产.停产车型差缺件发货率

在产.停产车型差缺件发货率.目前有55款车型在做售后（不包括近期新款车型）。18款在产型配件发放完成率100%。36款已停产车型，其中有11款停产2年以上的车型发放完成率完成80%。（飞虎.赛虎.金凤凰.福特.巨浪之星 小霸王）6款车型的配件已采购不到.以上是改革后的售后所有的工作状况及相关的事宜。每个岗位紧密团结合作使我们的客户投诉率降低到最低点。我们会按照售后服务管理刚要严格执行.为公司的发展做贡献.服务宗旨.服务目标.服务效率.服务原则.是我们服务的标准和依据.总结这一年的工作有得有失。我们要再接再厉以诚服务在20_年共创辉煌.售后李妍

电器售后师傅工作总结2

结合20_年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

一、20_年度售后服务部的主要工作：

20_年售后部营业额：100万余元。毛利：20万余元，平均单车营业额：20元。20_年共进厂100辆，其中润保90辆。

二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，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、提高工作质量。

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。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

三、xx年售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后服务部工作展开计划如下：

（一）客户管理细化

- 1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象；
- 2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；
- 3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

（二）续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

（三）资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享，促进良性竞争，减少客户的流失及资源浪费；形成备件、技术互动的信息平台，提高整体的战斗力；

（四）人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

- 1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；
- 2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

（五）增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

（六）团队建设

1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的'工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

电器售后师傅工作总结3

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。

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。

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。

电器售后师傅工作总结4

售后服务是厂家为用户所带给的有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是用户满意度，所以，用户的满意是衡量售后服务质量的重要标准。

>一、首先我们要明确售后服务的重要好处

1、售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，它是一个长期的过程。大家要树立这样一个观念，一个产品售出以后，如果所承诺的服务没有完成，那么能够说这次销售没有完成。一旦售后服务很好的被完成，也就意

味着下一次营销的开始，正所谓：“良好的开端等于成功的一半”也就是良性循环的开始，销售量大了，售后服务工作量也就大了。

2、售后服务工作能与用户进一步增进感情、为下一步合作打下基础。一个好的售后服务人员，总能够给用户留下一个好的印象，能够与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友，实际上，良好的售后就已经为下一次的合

作增加了成功系数。当然这需要有扎实的技术功底、良好的职业道德和服务技巧。

3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

>二、售后服务的技巧

1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就能够否定你的一切，所以在你做完服务后必须要得到用户处主要人的认可后方可离开。

2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与职责人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，必须要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确判断故障原因。因为，你不可能一向呆在用户那里，有时间在约束着你。你必须要先把主要的问题解决掉。对于配件不齐，不能解决的，要想法给用户证明，说明状况，另约时间上门。

4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”；你可持续沉默，如果务必要说的话，你能够说：“一般是没有问题的”，“能够做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您带给满意的服务”，“正常来讲就应是这样的”之类的话。

5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水能够折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的一句话一个动作都可能会导致用户换机，退机等状况，养成良好的职业习惯，毛毛手、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员就应注意的。

>三、做售后服务关键

1、把握时间:为了提高服务效率以及用户满意率，必须要把握好与用户约定的时间，做到准时上门

2、干脆利索，去繁就简:没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

3、少说多做巧妙回避:言多必失的道理大家都就应明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝(当然培训除外)你还有时间工作吗?会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题(如价格)更要想办法回避，能够把这个问题推给销售人员，千万要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭，抽烟，喝水的时候。

5、说到做到，学会总结:说下午三点，必须不要四点上门。要养成对自己在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的潜力就会很快提高。

6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患:也许你也碰到过这样的状况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了，也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作必须要全面的试机，能否全面测试取决于你的经验和服

7、敬业守信、说到做到:这一点很重要,我想大家就应明白敬业和守信是何等重要。

>四、内部管理

配件的管理：

1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的潜力的快慢，除技术外，就是配件管理潜力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的状况存在。

2、持续配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去必须要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是十分的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉持续库房整洁，做到一个月务必盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做好标志(一般用黄色表示)，对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，证明配件属滞用配件。

3、进入库房的配件务必要十分清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一个层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作状况，总结出以后就应怎样去做，怎样去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就能够解决好这样的问题。

>五、对特殊用户的处理：

(1)、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立立刻门处理。遇到这样的状况，服务人员务必向另外一家用户打电话进行解释(决不允许在用户家打电话)，并向中心讲明，现正在用户家带给维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

(2)、在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上，在征得用户同意的前提下，继续维修。如确有不便，则清理现场后，与用户约定，等用户

吃完饭后再回来，时确再回来时间(绝不能在用户家吃饭)，若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

(3)、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，贴合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理(但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说立刻向上级部门请示后，给予回答)。也能够通过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不贴合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，通过真诚的服务来感动用户，特殊状况应及时上报当地中心，协助处理。

(4)、用户要求赔偿，这种状况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复状况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则能够以拉回检测为由说服用户拉回维修。

(5)、蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员打骂，出现这种状况，服务人员必须要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。

电器售后师傅工作总结5

20xx年在不知不觉间走到了尾声。回顾这一整年的工作，作为一名公司的客服部的员工，我在领导的指挥下有序的走完了这一年的工作。

在今年的工作即将结束之际，我在此充分回顾这一年的情况，尽管在这一年间也有些的可以说是出色的地方，但从平均的大部分情况来看，我却还是有很多的不足和问题。为此，我也在如今对自己的情况进行了严格的反思。

如今，我在此对自己的工作情况总结如下：

在工作以来，我一直在工作中积极的强化自己。而作为一名客服，思想方面的努力就显得非常重要的了！

在平常的工作中，我注重思想的调整。作为客服，我们总是会接收来自顾客的不满情绪，在这样的情况下，我们必须在工作中尽快的调整好自己，这样的才能顺利进行接下来的工作。

而在这一年的工作中，我除了在平时的锻炼外，也接受了前辈们的不少鼓励和帮助。这些陪伴和鼓励都让我在得到了很多的动力，渐渐的，我也学会了在工作中适当的调整自己。

此外，在领导的培训下，我还进一步的完善了自己的工作态度。并在工作方面大大的强化了自己对公司以及公司产品业务的了解，让工作变得更加出色。

在今年的工作中，我同样将工作的重心放在新客户的开发上，通过在工作中的积极交流，增加企业的客户群体。并且，在完成新客户的开发后，我也的不忘对过去老客户们的巩固和回访。一方面扩展业务，一方面收集客户意愿，并在接下来的工作中积极的改进和提升。

除此之外，作为一名的客服，我在工作之余也会积极的去了解市场情况，并根据市场的发展及时的调整自己的工作发展。让工作能有更有效的进步。

在工作方面，我也深知自己有许多不足的问题，为此，也在工作前进行了积极的改进！

首先，在工作能力方面，我通过自我的学习，不断的更新着自己对企业产品和业务的了解，并在切实的确定之后积极的运用工作中来，为自己的业务竞争带来优势。

其次，在思想方面，作为客服在心思和心理方面，必须不断的巩固自己。为此，在工作之余我积极的与其他同事沟通，调节自身情绪，为后来的工作做好充分的准备。

总的来说，这一年来我在工作方面充分的加强了自己，尽管不足还是有的，但如今我一直都在不断的更新自己，这一定能让我在工作中收获更多的进步！

电器售后师傅工作总结6

自6月份入职到现在，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。

>收入期望

实习了半年，有够久的。我的实习工资是2000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。

>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！

电器售后师傅工作总结7

结合20xx年售后维修总体运行情况来看，售后部基本实现了年初拟定的工作计划。客户的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短现对售后服务部工作总结如下：

>一、售后服务部的主要工作：

20xx年售后部营业额：XX万余元。毛利：XX万余元，平均单车营业额：XX元。20xx年共进厂XX辆，其中润保XX辆。

>二、不足之处

售后服务部成立时间较短，新成员较多，制度不够完善，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、提高工作质量。

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。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

>三、售后服务部的工作计划

确定并重点服务忠诚客户，随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。为确保我公司更好、更快、更强的发展，现将售后维修服务部工作展开计划如下：

（一）客户管理细化

1、根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象；

2、通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；

3、对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和

归属感。

(二) 续保率和预约率

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

(三) 资源共享、良性竞争

在客户、索赔、备件方面同其他店进行资源共享，促进良性竞争，减少客户的流失及资源浪费；形成备件、技术互动的信息平台，提高整体的战斗力；

(四) 人员培训

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

- 1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；
- 2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待注重产品基本知识和实实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

(五) 增加维修人员

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

(六) 团队建设

- 1、目标和表现形式以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益最大化，才能确保个人利益最大化本售后维修组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。
- 2、实施手段及措施采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

电器售后师傅工作总结8

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独立完成各项工作，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，从中又学到了好多知识和问题，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。

电器售后师傅工作总结9

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

1：20xx年6-7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。

2：7-9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。3：9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。

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

20xx工作已近尾声，我们又将接到阿坝、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，12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

20xx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20xx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。

电器售后师傅工作总结10

在公司售后服务部工作已经有了一年，在这一年的工作中，我以“客户至上”为理念，以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，认真完成了领导安排的各项任务，自身的业务水平和工作能力也得到了提高。现将一年的工作情况、心得体会以及以后的努力方向汇报如下：

>一、树立全局理念，做好本职工作

我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品在使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务：

2、在售后服务部及各分公司领导及同事的积极配合下，完成了售后工程的程序备份工作，健全完善了售后服务档案。

3、在售后服务部领导的指导以及各部门同事的积极配合下，起草了售后服务工作月报，建立了通畅的信息平台。

4、对售后产品质量月报分析归纳处理，报部门领导及质管部，及时处理客户问题，改进产品性能，提高产品质量。

5、给各分公司售后人员提供技术支持，解决客户难题。

6、认真完成领导安排其他任务。

>二、精于专业技能，勤于现场观察

我公司开发的产品具有世界一流水平的新技术，涉及多个专业，对售后服务人员专业技能要求很高。售后人员不但

能解决单独的设备故障，还要求能从系统整体考虑问题，提出完善的解决方案。作为一个服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与客户交流，对于解决问题和提高自己的专业技能至关重要。我积极学习并参与新产品的调试，提高自己专业技能。在公司三次客户培训过程中，与客户及各分公司售后服务人员共同学习。在售后回访时，不但提高了专业水平，而且还从各位同事身上学到了做人做事的道理。

>三、善于沟通交流，强于协助协调

售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。对于新技术，客户往往有操作不当的情况，并不都如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，提高客户维护应用产品的水平，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

在今年的售后回访的过程中，我深深地体会到：客户看中的不仅仅是产品质量，更看重的是售后服务。真正的销售始于售后，我们有因售后不好丢失市场的案例，也有因售后很好加签合同的情况。售后服务过程中，处理情感与处理事件同样重要，我们要用超值的服务态度、超值的服务质量来感动客户，站在“客户利益”角度上，向客户介绍推广新技术、新产品，提高客户对我公司产品的忠诚度。

>四、改进不足，展望未来

我在售后服务部工作了一年，做了一些工作，学了很多知识，提高了不少能力，还存在很多不足和问题，需要学习和改进：

- 1、新技术、新产品掌握的不够，还要加强理论与实践学习，要参与到工程现场去。
- 2、要到售后服务现场去，了解客户需求，从根本上解决客户的问题，同时进一步完善售后服务档案。
- 3、配合售后服务部领导加强各分公司售后服务人员的专业技能培训。
- 4、工作创新意识不强，还需要多加学习，多去售后服务现场，提高自己的工作能力。

在今后的工作中，我将发扬优点，克服不足，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

电器售后师傅工作总结11

随着汽车市场的活跃，汽车售后服务站的竞争也越来越激烈，为了提高服务质量争取更多的用户，维修站也在想方设法提等于留住了更多的用户。那么，服务顾问应该怎样作好自己的工作。

1、迎接顾客要主动热情

服务顾问给顾客的第一印象是十分重要的，它直接关系到顾客是否愿意在此修车，以及业务的扩展。为此要做到以下几点：

一是热情友好的接待，如对新顾客应主动自我介绍，递上名片。

二是对顾客要一视同仁，不管是本地的还是外地的，是老朋友还是新顾客，绝对不要和老朋友聊个没完，而把新顾客晾在一边。

三是做到有问必答，服务顾问应熟悉各种车辆，并全面掌握本厂的情况，遇有不清楚的地方，应尽可能通过电脑或电话查询，不要跑来跑去把顾客放一边，这样会使顾客觉得你业务不熟悉和管理混乱。

四是业务太忙不得已让顾客等待时，应礼貌地请顾客稍候，并安排人送上饮料，甚至用餐，提供代客同意，先接待新顾客，因为新顾客正是我们要开发的资源。

2、与顾客交谈要诚心诚意

首先要仔细倾听顾客介绍情况，不要随便打断对方的说话，如果是涉及到投诉或质保期等内容，要认真做好记录，

不要轻易下结论。其次向顾客介绍情况时，应尽可能用通俗易懂的语言，避免使用难懂的专业术语。如遇到顾客说：‘你看着办吧，哪儿坏了修哪儿。’服务顾问可不要自以为是，过于随便，而应把每项工作都向车主讲清，如为什么要这样做、有什么好处、要多长时间、多少费用等等，这样既可以避免结算费用时发生不必要的麻烦，也能体现对顾客花钱修车买放心。

3、车辆交接检查要认真仔细

车辆交接时，服务顾问和顾客在检查发动机后应将车子开到举升机平台上，与顾客一道检查底盘上一些容易出问题的部件，如油底壳等，这样会加深顾客对修理厂的信任。向顾客咨询故障现象时要全面，如出现故障时是冷车还是热车、是高速还是低速、是空载还是满载、行驶在公路上还是土路上、车上装了什么附加设备等，什么时候进行过维护、以前修过什么部位、故障是何时出现的、是经常性不还是偶尔出现等。如有必要应同顾客一起试车，试车时切忌猛加油、急刹车、高速倒车与转弯等，这要会令顾客十分心疼车辆，特别是车上的高级音响、车载电修，不要轻易动它。

4、填写托修单要如实详尽

车辆检查诊断后，应如实详尽地填写托修单，主要包括：

一是顾客的姓名、地址、电话、进厂日期、车型、牌照号、底盘号、发动机号、附件数量、行驶路程，以及油量等信息。

二是进厂维修的具体项目内容、要求完成日期，以及质保期。

三是一些主要说明及服务顾问与顾客签名。

托修单至少是一式两份，一份交顾客保管，一份修理厂留底。但也有许多管理完善的修理厂，托修单有4~5份副联，还有电脑存储。特别是托修单上的措词应严谨，可操作性强，同时要给自己留出充分的回旋余地。

5、估算维修费用及工期要准确

估算维修费用及工期是一个十分敏感的问题，稍有不慎，就有可能影响顾客源。在维修费用估算时，对于简单或明显的故障，维修费是容易计算的。但对需要作进一步检查的部位，则应把有可能出现问题的部件考虑在内，如实告诉顾客费用不超过多少，并把各项预算写在托修单上，作为日后核算的依据；同时注意在修理过程中如发现了其他损坏部件，对是否可以更换随时征求顾客意见。

在估算维修工期，即预定交车时，应考虑周到，并留有余地，如待料、维修技术，或因其他紧迫任务需暂停某些车的修理等因素都要考虑进去。因为时限一经确定，就要尽一切努力来完成，否则，对顾客和修理厂都会带来一些不必要的损失。

6、竣工检验要仔细彻底

车辆修竣后，对修竣项目的检验是总检验员工作的重要环节，必须认真、仔细彻底地检查，必要时进行路试。检查项目主要包括：对照托修单，核对所有修竣项目是否达到技术标准，工作是否良好；检查车辆各连接部件是否牢固完好，尤其是有关安全（转向、制动）等部件是否存在隐患；检查车辆其他附件是否在维修过程中损坏或丢失，如有则应及时补齐。总之，只有一切都确认没有问题以后，方能通知顾客来接车。

7、竣工车辆交接要耐心

顾客验收修竣车辆一般都比较仔细。对此，服务顾问要有充分的耐心，并应主动配合顾客路试车辆，随时作些解释和交代注意事项，切忌让顾客单独验收或试车，以免因小失大。特别是对一些难以打交道的顾客（如吝啬、蛮不讲理、多疑等），一定要克服烦躁心理，耐心地配合顾客进行验收，使他们高兴而来，满意而去，因为这直接关系到顾客是否以后再回头。

8、遇到维修质量（品质）问题时要虚心

修竣车辆交付使用后，遇到顾客返厂咨询或要求返修索赔损失时，服务顾问要态度诚恳，尤其是对一些计较或蛮不讲理的顾客，应虚心倾听并认真做好记录，尔后根据情况分析判断，找出问题的原因。若属维修方面的原因，应深表歉意，并及时做出相应的处理；若属配件或顾客操作上的原因，应解释清楚，给顾客一个满意的答复。切不可一口否定自己的过错，要么找主任，要么找厂长，这样势必会让修理厂关门大吉。

服务顾问在维修中起到的是穿针引线的作用，就是以顾客为中心，去组织和协调各部门的工作，这样才能真正达到顾客满意。

电器售后师傅工作总结12

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多的收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

>一、通过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我毛司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本职工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

>二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

>三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，xxx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是D2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回都被折腾的身心疲惫。

维修工作是售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上CRM系统，每周对维修问题进行跟进。经过共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制复修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受

了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

D2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴水对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20xx年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。
- 2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。
- 3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

电器售后师傅工作总结13

作为河南xx公司售后服务的技术人员，一直以来我努力工作，完成了全年的各项工作，现在对一年的工作总结如下、

- 1、学好本专业的技术。无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答出并及时的解决问题。
- 2、学会与人沟通。做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我们都要有个心里准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成了一定的损失，随时会把气撒到你的头上，在这个时候只能小心翼翼的应付了，我一般都会说，请你放心，我会尽快帮你解决问题，还有出门在外，说话一定要小心点，尽量往客户的心理出发，态度要好，不要顶撞人家，人家可是我们的上帝，当我们出去某种消费的时候，如果服务员有态度不好的，我们也会很生气，有时候还会找他们经理或者什么领导啦，讨个说法，换位思考如果换成客户机器出问题了，我们到达现场的时候肯定的先被大骂一通，然后自己还得干活，所以学会沟通会帮你解决很多的问题。
- 3、事前准备事后要多总结。在接到客户电话时，必须先了解最具体的情况看能否电话解决，如果到现场去的话，那就尽快分析故障原因，到达现场后及时的解决故障。

还有出差现场没有并没有别人说的那么美好，一个人的旅途总是那么的寂寞孤独，还要不怕脏，不怕累，不怕苦，这些都是技术人员的基本要求。

20xx年工作计划

在我司工作已有3年多了、随着时间的移动，和其他方方面面，我对jcb挖机的认识，已经产生很深的感情，当然包裹处理挖机故障和处理客户问题，我对自己已是满怀自信。对明年的工作计划如下、

- 1、打造一个良好的服务团队，让服务人员每天去服务能开开心心的为客户提供服务，顺顺利利的返回公司。
- 2、提高服务人员的各项服务技能、及自身素质，经常做到无事就培训，多学习，多探讨，多总结，提高个人的不足之处，然而才能及时的为客户解决挖机所出现的故障。

3、接到保修后，及时的跟客户联系，了解问题的所在，能用电话解决问题的尽快解决，不能解决的，就准备好配件，然后尽快到达现场，解决问题，让挖机尽快的工作起来，如果客户有抱怨的话，一定要面对微笑，跟客户解释问题的所在，如果是客户人为造成出现的问题，也要跟客户说明，谨防下次在出现，如果客户不在现场的话，维修过后，一定要给客户回个电话，然后再检查挖机无问题了，在返回公司。

4、服务车的维护、服务车辆要经常的做好检查和维护，如有问题要及时的去4s店维修，不能勉强开，或行驶，如果有问题自己没法解决或无时间解决的，要及时的汇报上一级领导，路上行驶也要安全行驶，不要经常的超速或违法行驶，搞好车内外整洁。

5、公司样机及二手车辆的维护、经常做好样机及二手机的检查，如有问题应及时的反应及处理，从而可以正常的运行和销售。

6、通过自己的努力，然而得到自己所应该得到的报酬。

我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取创造最大的利益。

电器售后师傅工作总结14

20xx年已经过去了，仔细回想一下，来公司已经三个多月了，在这三个月里，通过自己的努力，对通信行业以及行业客户有了一定的了解;虽然没有意向客户，但是也知道了客户的一些情况、客户的职务架构、和仪表采购的方式，也从之前对通信的一无所知到渐渐认识和了解。

作为一名销售人员，我觉得我有必要对自己20xx年的工作做出总结。回顾这三个月的销售工作，和其他销售人员比起来，我意识到自己这样的进度有点慢，所以为了跟上公司的步伐，为了能更好的做好销售工作，也为了能在新的一年更好的完成公司所分配的任务，综合自身情况，我了解到了自己的缺点和不足，总结一下体表现在以下几个方面：

(1)由于经验少，从事销售工作时间较短，所以在工作中不能够像其他员工一样胆、积极，对于浅意向客户，自己的跟进可能不够及时，所以在今后的工作中，一定要将不同意向度的客户分门别类做好记录，这样跟进的速度自己也能够及时把握，也能够防止遗漏订单;

(2)对于客户问题的处理不是很积极直接，导致走的弯路很多;

(3)要提高自己的活跃性，多和别人交流交流经验，在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进;

(4)销售技巧有待加强，所以在今后的工作中，一定要多和同事学习，也多学习销售方面的知识，希望可以提高自己的销售技巧和处事能力。

通过来司三个月的实习的总结和公司部门领导以及同事的助下，对于来年的工作我也有了一定的规划和安排，对自己20xx年的工作规划也渐渐明朗，先谈谈我对所负责区域的具体认识以及该区域的体情况。

>一、自己区域的情况分析

其实刚开始接触通信行业前，对于这方面的信息都是一无所知，进入公司之后，划分了区域，也开始负责贵州、重庆和云南三个地市。可是这三个地势具体的是一个什么样子的，都不了解，简单的一通电话过去，客户也都应付答之。也可能自己这边和客户聊的比较少，有时候电话打过去了只是和客户谈业务，其他聊得也比较少，所以客户关系也就不是那么牢靠，愿意和你说的客户也就比较少，可是打的电话多了，也知道概情况，所以不会向刚开始那么盲目，不知道给客户说什么，让客户一口回绝的次数也不像刚开始那么多了。下面针对三个地势进行一一分析：

1、对于贵州地市，可能和地域有关系，电话联系客户态度不是很好，谈话过程中透漏的有用信息也很少。出差拜了一下，其实感觉客户还都挺好，也和一些客户聊了一下明年的意向，没有明显透漏的，但是谈话中多少会有需要采购的意思。所以，接下来的工作就是要和客户搞好关系，探寻采购具体的采购意向，以争取抓到订单。

2、重庆客户这里也都意向不明，或者就是没采购权利、明年再说等等。为了探寻到客户的采购意向，在今后工作

中，也应该和客户多聊，并且也要和客户搞好关系，以挖掘客户的意向为关键，这样才能抓住订单；

3、和云南地市的客户聊得还都行，简单意向也探到了一些有用的信息，但是具体的也都没有定，所以接下来跟进尤为重要，也要进一步的拉近关系，以便顺利拿到单子。同时也要抓紧和计划、采购部门的联系，以便因小失。

>二、来年工作的体安排和规划:

20xx年是新的一年，也是新的开始，同时也面临着转正问题，也会有相应的任务划分，当然也要面临着诸多的考核，所以一定要多了解产品信息，客户信息和周边知识，以提高自己的谈资。这样也就不会碰到客户不知道说什么，也不会遇到像之前只是简单的推销产品了。

同时面临着下一年的工作任务，我也知道销售人员的一言一行代表着公司的形象，所以更要提高自身的素质，以高标准要求自己，在高标准的基础之上更要加强自己的专业知识和专业技能。同时也根据自己所管辖地区的具体情况，做到以下几点：

>1、认真学习、努力提高

可能工作初期遇到了一些困难，自己学习缓慢，对产品不了解.....但是这都不是理由，所以接下来的工作中必须要量学习产品的相关知识，以及销售人员的相关知识，这样才能在时代的不断发展变化中不被淘汰。同时也因为我们的工作也在随时代的变化而不断改变，所以想要适应这份工作，唯一的方法就是加强自己的学习能力和为人处事能力。

>2、安排出差，电话辅助

很多客户对于电话可能不认可，所以电话沟通对于一些客户和订单来说就稍显困难。所以电话沟通只是销售工作的一部分，对于有意向但是又拿不下来订单的也应该安排出差拜、送礼、请客户吃饭.....只要是了解到的意向客户，一定要尽最能力抓住订单，决不可让到手的意向丢失。

>3、多方交流，查漏补缺

每个人的学习工作方式都是不一样的，别人的不一定适合你，但是和别人交流也有可能对自己有所助。所以在工作闲暇之余多和同事进行业务上的沟通，了解别人和客户交流的具体情况，自己在此之上查漏补缺，这样对自己今后的工作都会有一定的促进作用。同时，也要常常总结自己的工作，看看这一段时间自己出单了没?和客户沟通的怎么样?有没有可以抓住的意向订单.....

初到公司，由于对公司不是很了解，对于新同事、新知识比较陌生，自己表现可能会显得稍有胆怯，虽然自己未意识到，但是让别人看着也是非常不好。在同事的助之下，渐渐的有了认识 and 了解，可能改变的比较慢，也让领导着急，所以这方面自己今后应该多加注意才是。同时作为销售人员，虽然还未转正，但是也知道自己的任务和职责，所以也一直在严格的要求自己，努力做好自己的份内工作。虽然出了两个小单子，由于自己学习有些缓慢，也让领导这边费了不少心，被领导指出之后自己也深刻认识到了严重性，所以接下来的工作中，一定加快工作步伐，努力赶上以前的进度，跟上公司的步伐，不给公司拖后腿。

我认为：勇于承认缺点和不足并正确认识，在以后的工作和生活中不断加以改进，对于自己来讲是开展好工作的前提和保证。也深知道，作为销售人员必须要有一定的抗压能力，同时也要做到勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。对待本职工作和部门领导交代的每一件事都认真对待、及时办理，不拖延、不敷衍。

以上就是我今年的工作总结，希望自己在今后的工作中，能够突破、完善自己，不给公司拖后腿。也很感谢部门领导的正确引导和公司同事的热心助，也感谢公司提供的这么好的一个平台，所以一定不负众望，努力干好销售工作。

电器售后师傅工作总结15

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名顾客服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起顾客的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，作为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当顾客需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好客服工作也有一些浅薄的见解：一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解顾客需求，主动帮助顾客解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给顾客信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为顾客服务，不计较个人得失。

电器售后师傅工作总结16

本人进江西力航这个大家庭已经快2年了，回望过去到现在很感谢公司对我的培养与支持，初来贵公司，我是一个从来没接触过家电行业，更没接触过空调行业的人，是我们的万总，一直不放弃，培养每一个新人，也包括我，他总坚持一个信念——什么叫人才？人才就是培养初来的。在他的教育、严厉管理下，以及纠正自己的错误，慢慢的使自己对空调的专业知识的了解、处事的判断以及做法变得更熟练了。

在这将近2年的时间里，从我们的格力旗舰店开张到现在，从零售、售后、老顾客的回头率等多个方面得出以下的个人总结：

- 1、从零售上：有活动搞时，卖机数量就多，没活动时就静悄悄，旺季内部安装工每天加班加点，许多工程要做，外派，有嫌我们给的安装费过低，供应商没空送货，我们没人手拉货；由此导致不是没机装就是没人装的尴尬场面，更让我们掉失了很多顾客，以后我们一定要做好准备！
- 2、从装机的维修率可见，公司内部安装工没问题，但是外派的安装工装机40%以上都要返工，导致客源的回头率和公司经济的损失；对此如何针对加强新安装工的培训，进一步减少维修率，进而巩固老顾客对公司的信心！
- 3、从老顾客的回头率上：空调行业最注重的“三分设备七分安装”，经历了这大半年，我真的体会到了一台好的空调，安装不好，好如一台宝马给你不会开。从统计的数据上看，我们卖出那么多的空调，属于老顾客带来的生意占比率少于10%。

以下是我接手售后经理这个岗位以来售后的一些工作内容：

>一、售后工作职责

2、售后服务方面：

电器售后师傅工作总结17

针对20xx年仅限于安都工作方面，首先表达一下我的感激之情，第一：感谢安都领导给我们这么好的一个平台与给予我们的信任；第二：感谢我们部门的同事一直以来的对我的支持与厂家，部门师傅的协做，第三：感谢其他部门人的帮助和业务员们的理解。

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。xx年不论是对于我个人还是部门都是不凡的一年，先从我个人说起：我从一名学生，变为一名实习生，而今年7月3号发放毕业证的那一刻意味着结束了我16年的学生生涯，成为安都机电的一名正式员工，成为了社会的一份子，对于我们部门。从配件售后部到售后部，最后成为北京及时有机床维修有限公司，我们实现了真正的独立，这一年我们从被动的等待厂家售后师傅维修，变成了自己公司拥有两个师傅应急，后来完善到与厂家售后师傅合作保证客户的24小时服务，打出了我们安都机电的售后维修品牌：北京区域24小时服务到位。所以我们这半年来主要的工作就是招师傅，大家加了一个点的售后服务费，给予了我们部门这么大的信任与经济上的支持，我们必须得做出我们的努力！

我统计了一下，从20xx年1月1日截止到今天：我们一年共处理未出保机床事件：1697件，平均每天处理五件，其中退货两台，换货两台。虽然每件事情最终还是被解决了，但是通过我们的电话回访和人员上门回访，也听到了不和谐的声音，也许是客户的气话和无理取闹，又或许是确实我们处理的不当，伤害了他们！我觉得除了损坏我们公司或部门的条件不能答应外，其他问题，我们都可以从中吸取教训。日后加以改正！

这一年，我觉得我悟出了一个我自己认为最有价值的理念就是：我们部门服务的不仅是技术，更重要的还有态度，我们提高我们技术的同时，态度是不容忽视的，我们部门的人就要走出我们自己的特色，在提高机床知识进行销售的同时，额外的去拓展一下我们的维修本领！我们的师傅要通过我们安都机电这个大的平台，进行多维修，多发现问题，多解决问题，来完善自己，逐步解决更多，更麻烦的困难！

明年我们部门1：将继续招聘数控，通用机床的维修师傅，我们要在保证公司机床24小时的基础上，有我们自己独立的工作方式，就是整厂机床的维护保养，现在师傅数量有限。条件有限，所以大一点的额外工作就不接，这样我们

的赢利渠道就太单一，而且利润率还不高!2：与厂家的师傅协调合作，分地进行维修，这样可以降低成本，以防双方发生冲突，浪费双方的资源!3：利用手机报的宣传，按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量，倡导客户多注重日常维护保养!4：售后人员拓展自己的专业知识和维修本领，定时对客户回访时，多与机床使用者进行交流!通过各个渠道，让客户了解机床日常维护的重要性，也会大大降低我们的机床故障率!5:明年我们部门的目标是：1500万!

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好!最后我代表我们售后部祝大家元旦快乐!万事如意!谢谢!

电器售后师傅工作总结18

时间流逝，转眼间20xx年即将过去。回顾一年来走过的历程，在项目部的正确领导下、在与检修分厂电气车间的紧密配合下，电气专业安全、优质、高效的完成了全年的检修维护工作。主要完成工作：xx一分厂电气春检，原磨4#棒磨机大修，蒸发、溶出低压水泵节能改造，各片区电机二级保养及日常检修维护。一年来各项检修工作都能做到合理安排，有条不紊的开展，没有发生人身伤害和设备损坏事故，实现了全年安全生产零事故的目标。现将具体工作总结如下：

>一、遵章守纪，按规操作，实现了全年安全生产良好态势

兵马未动，安全先行。一年来，全体电气检修人员在“安全第一，预防为主，综合治理”方针的指引下，严格遵守《电业安全工作规程》、严格执行“一对一”安全监护，很好的保证了自身的安全，为优质、高效的完成检修维护工作打下了坚实的基础。每周进行两次不少于1小时的安全学习活动，每月进行一次安全技术交底，明确告知工作中的危险点及发生事故的防范措施，让每位员工在思想上时刻保持高度的警惕性。

此外，借助“安全活动月”的东风，进一步加强安全知识的宣传普及。在二季度安全生产分析会上，集团公司x总从安全管理的高度、深度及广度上，提出进一步统一安全管理工作的“三个认识”，即：进一步统一“关于安全责任”的认识、进一步统一“违章就是事故，对待违章要像对待事故一样处理”的认识、进一步统一“所有事故都可以预防”的认识。“三个认识”的提出，使我们对安全工作的认识提高到了一个全新的高度，从而进一步反省了自己、统一了思想、规范了作业行为，对如何预防事故，确保自身安全，杜绝违章操作指明了方向。一年来的安全工作来之不易，我们一定要戒骄戒躁，把好的工作习惯继续延续下去。

>二、精心组织、严把质量关，大小修技改任务圆满完成

1、xx一分厂电气春检

春检包括：原磨、蒸发、溶出、沉降四个片区和3个10kv高压配电室及设备、7个400v低压配电室及设备、22台变压器，以及各片区所有的电缆桥架、电动机、控制箱、检修箱的卫生清理、螺丝紧固、防雷设施和接地装置试验、缺陷消除和预防性实验等。今年春检共办理电气专业向检修移交书大票8份、一种工作票61份、二种工作票66份。变压器5台油面低补油，消除隐患抽屉开关2处，消除渗油变压器3台，消除高配—接地刀闸机构故障3处，更换空气开关10套，更换按钮开关5套。pd5高配2#高压泵房变压器综合保护合闸指示无显示处理，空压站2#干式变压器温控仪操作失灵及一组冷却风扇线圈坏处理。

2、4#棒磨机大修

成立了大修工作小组，以电气负责人为总指挥，电气技术员为技术指导，安全员全面负责大修过程中安全工作。从安全、管理、质量等方面进行合理分工、相互配合、严格把关，保证了大修工作的顺利进行。另外，提前做好了备品备件的统计与提报工作，确保大修正常使用，没有因为缺少备件而影响大修进度。

大修内容包括：定转子各部分及电机端盖检查，电机解体前测量定子绕组绝缘电阻、直流电阻，电机转子抽芯，电机内外各部位卫生清扫，电机轴承清洗检查，电动机检修后的回装，电机检修后测量定子绕组泄露电流及直流耐压、交流耐压试验、绝缘电阻及吸收比、直流电阻，液体启动器一、二次接线进行检查，大修后电机的空载、负载试车。此外，完成32台辅助电机的保养工作。4#螺旋风机更换前后轴承、4#球磨机进料端高压油站1#电机更换风叶、4#泥浆泵电机更换接线板。

通过对4#棒磨机的大修工作，保证了该系统的良好运行，很好的满足了生产的要求。但是，在验收签字过程当中电

气车间和生产技术部对我们提出许多宝贵建议，我们一定会参考、总结经验教训把今后的大修工作做得更好。

3、蒸发、溶出低压水泵节能改造工作

为了实现节能环保的要求，特进行此次改造工作，该项目计划从7月xx日开始至9月x日结束共用时50天，原本计划的工期在备品备件未及时来到的情况下进行了拖延，全部工作于9月xx日结束。进行此次改造的电机有蒸发片区s134过料泵电机2台、二次冷凝水泵4台电机、溶出片区eds冷凝水泵4台，共计10台。此次改造所涉及的内容有：电缆沟制作、盘柜底座制作、盘柜安装、控制电缆敷设及动力电缆1778米敷设、接线、变频器调试、电机试转、防火封堵。改造完成后，10台电机均能实现远方启停，并且运行良好，按要求完成了此次技改任务。通过此次改造，增强了全体电气检修人员对变频器工作原理的认识，同时也加强了实际操作能力，为今后更好的完成类似工作打下了坚实的基础。

4、日常维护检修工作

面对氧化铝厂强酸、强碱的环境和设备的不断老化，给生产流程的正常运行带来了许多隐患，也给我们的日常维护工作带来了诸多不便。8月xx日，蒸发pc111电机运行电流已经远远超过额定电流但仍未跳闸，经检查发现电机温度已经相当高，随后联系相关人员对电机进行解体检查，发现定子绕组渗油严重，再不更换将烧坏电机，于是全体检修人员加班加点在晚上11点多电机终于更换完成，并且试转正常。10月xx日上午8点左右蒸发片区主控室通知电气检修：“蒸发pc110电机开不起来”，检修人员立即赶往现场检查处理。检查低配室抽屉部分，未见有任何报警，仅主开关跳闸。现场测试发现电机三相对地绝缘为零，随后通知机务人员对电机进行拆除和更换，下午15时20分电机更换完毕，空载试转正常运行。经分析轴承与轴之间配合过松导致轴承内圈转动产生高温，致使转子轴径磨损，从而使轴承内部的润滑脂挤至定子线圈上，导致定子线圈绝缘降低造成线圈击穿。通过对问题的及时发现与处理，没有影响蒸发系统的正常生产，并且短时高效的完成检修任务受到了业主的一致好评。同时，我们对今后更好的做好检修维护工作也充满了信心。

5、电机二级保养

20xx年电机的保养工作我们一直作为重点来抓，并且取得了显著的成效。蒸发片区保养电机55台，沉降片区保养电机42台，溶出片区保养电机28台，原磨片区保养电机49台，与其他维护单位比较，我们做的最好并且受到了业主的好评和奖励。通过对电机的保养，可以及时发现一些平时巡检发现不了的问题并且能够进行处理，避免了不必要的设备损坏。通过对保养后的电机进行观察，发现运行稳定性大大提高，能够很好的满足生产的需要。

>三、面对人员紧张状况，众志成城、渡过难关

今年6月份，由于二期工程的投入生产，一部分主力人员被抽调过去，这大大降低了我们的实力，先前的两个班组也只能合二为一，无形之中工作量加大了许多，但是这样的情况并没有好转反而是雪上加霜。由于执行两班倒制度，导致部分劳务人员辞职，面对人数和实力大大减弱的情况，全体电气人员并没有退缩，而是凝成一股劲，埋头苦干，加班加点，渡过了最艰难的时刻。后来，在几次申请之下，人员总算配齐，但力量远远达不到先前水平，还需要我们进一步努力，做好以老带新，通过最短的时间来培养一支技术过硬的检修队伍。

>四、需要进一步加强和改进的方面