

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结 (优质7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇一

一、立足本职做好工作

审核整理工作

1、在记录单发放方面，按规定发放、缴销，节假日提前做好记录单的发放登记各项工作。

2、在记录单审核方面，审核中发现问题及时与相关科室沟通，降低记录单差错率；新员工出现的差错针对本人逐一讲解。

4、出具报表方面，核对数据准确无误后按时出具各类报表。

5、结算工作

每月九号十号按时为经营业户与车属公司结算，制定结算规章制度，统一结算程序，结算时发现问题及时沟通交流，及时改正。

二、积极参加站上的培训学习

3、科室每周学习日学习优秀书籍业务沟通交流把出现的问题进行总结改进。

4、检票记录单的培训改变以前的培训方式现在新员工较多针对新员工和出错较多的检票员利用科室学习时间培训把平时出现的错误进行总结整理用实际的例子讲解，效果明显差错减少。

回顾过去的工作，有收获，但有不少不足之处个人不足

1、营销方面的知识学习不够

科室亮点

同事之间互相团结奉献意识强，经过大家的努力完都成旅游任务。

下半年工作打算

1、继续深入学习公司企业文化

2、审核中发现问题与相关人员多沟通，多交流，减少差错

3、继续做好包车旅游货运宣传工作争取提前完成公司下达的任务

以上是我个人工作总结，如有不当之处敬请各位领导和同事批评指正。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇二

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编收集整理售后部工作总结范文，欢迎借鉴参考。

在售后服务部门工作半年多，对售后服务部的工作也有了整体的认识，在此我多之前工作做一个工作总结范文总结工作总学习到的经验和遇到的问题。这次非常的荣幸能派去青岛四方机厂实习并在那里工作生活了半年多，这半年多感触颇多，工作的收获也颇多!在公司最需要我们的时候能低上去尽自己的绵薄之力，这是我们感到骄傲的地方，也是深感幸运的地方。我们既然被公司选中，尽职尽责，买苦买力的干活，那是我们的本分工作也是义不容辞的责任。

电气售后服务部本着以人为本的管理方式，科学发展观的实践模式，处处体现了人性的关怀，备受鼓舞，处处又显现了科学发展观的管理模式，备受推从。在这样一个有如此企业文化的公司里工作是学益甚多，受益匪浅。在青岛的工作一去就得到了先去的兄弟同仁们的热心帮助和孜孜不倦的工作指导，领着我们一点一滴的学，精心详细的讲，诲人不倦的教，毫无保留的传授，使我们在很短的时间里就掌握了工作的步骤，工作的经验和工作的要领以及工作当中要注意的地方，我们刚去跟着师傅学的是apu(辅助电源)的清洁，这样的活虽不累但得细心敬业，来不得半点的马虎，辅助电源清洁的好坏直接关系到列车的运行状况和故障率的大小，我们清洁的干净如果做到了一尘不染，列车运行的故障率就小，至党员个人总结范文少在apu这一块就有保障，由于apu在1和8车的箱体后面，有一部分还在车体的底部，在箱体后面的是用虑网拦的，虑网是方格子形状灰尘和大的颗粒容易进，所以在200k/h的列车跑完90万公里的里程数后就要检修一次，囤积的灰尘和尘埃颗粒是很多的，相对而言也是较脏的，在车里底部的有一层底盖板，把底盖板揭开以后灰尘也是相当的多，这是由于车里底部有一部分的灰尘是从车里从上往下掉的结果，所有的这些都难不到我们，我们认清了这些，只会使我们恪尽职守，精心尽业的做，把每个存在的细节做绝，把每个存在的隐患消灭在萌芽中□apu的清洁不到一个月工时由原来的一天半缩短到大半天，这些都是在保质保量的基础上完成的，所有的工作步骤和工作要领都娴熟于心. 比如我每

次在apu的清洁之后负责的是螺钉的清洁和装备，在一个apu所需要的螺钉具体分布是：配电箱体和微机控制箱体后面的大螺钉是8*25的型号共16颗，滤网的螺钉是6*16的共60颗，车箱底盖板的是6*20共68颗 侧面变压器小挡板是6颗共计74颗，小挡板的螺钉的平垫的直径要大于车底部的螺钉平垫。这些是需要注意的地方。

在牵引变流器的拆卸和组装上也是有很多的工作经验可以总结，牵引变流器分为两个整流模块和三个逆变模块，整流的模块要大于逆变的模块，这些模块的拆卸和组装都是用液压车完成的，模块的运送和清洁都是要小心精心的作业，因为这些都是列车的核心部件，都是要做到防尘防静电的，模块上密封条的清洁也是至关重要，密封条是用白色的液体胶粘在上面，首先把原有的清洁干净，原有的胶只能用小铲子轻轻的微刮，尽量不能损坏油漆，散热器上的灰尘的清洁用吸尘器和风枪一吸一吹，这样就避免了灰尘的四溅。箱体后的密封条的装订本着先竖后横的密封，密封条的长度要超过箱体长度的3—4cm就长不就短。ci的组装固定杆一定要就对角固定，摇摆一定的宽度，这样有利于螺钉螺纹的吻合，每一颗螺钉都要用47.1牛的力矩固定到位，其次是光纤的插与拔，要注意光纤的正与反，有卡子的是正无卡子的是反，正插与反插的效果不一样。电路母排的上定要字母型号一一对应，不能上反，不能上偏。

在实验这一块我主要是学习，工作的总结还谈不上，但我可以把自己看到的听到的和师傅们言传身教的，自己遇到的问题写出来供交流与分享。实验主要分为：光纤的衰减值的测试，释合与释放电压的耐压实验，柜体绝缘电阻的测试。光纤衰减值的衰减的参数值是0---3超过3衰减值过大，一般是在这个范围内。

绝缘电阻的测量参数值是10m欧绝缘值必须=10m欧其中大部分测量的结果是ol(无穷大)基本在xxm欧以上。这说明箱体和

外界的绝缘性很好。在实验线路端子的夹点问题也心得[]apu的实验主要涉及的电路有ac400v的主输入电路[]ac400v的输出电路[]dc850v的控制电路和控制回路[]atr的控制回路。在主输入电路里面所夹的节点 771[]781[]791 771a,781a,791a,781b,791b,791c 200 和251j 在控制回路里断开acc电容器里所有接线端 短接wl3 ul3 vl3 ul5 vl5 wl5 ,同时在控制回路里面将门极电路板上的c g e端子短接，形成闭合回路，在辅助整流器(arf)短接 ap1[]ap2,771,781,791,771g,781g,791g 100f 101号线 短接200v里202号线 300v的302号线。在控制回路里将端子 cn1和cn2端子短接 cnxy[]cnx1 cny1 断开控制回路里的e线端子，短接继电器里的+24输入电压。在车底部有风机 c,g,e端子的短接。

关于网络控制端mon的清洁[]mon是整个列车微机控制系统的核心部件[]mon的清洁需要做更多的细心工作，首先mon是由一些集成电路板叠层，所以它的拆卸就需要将电路板一层一层的取出，用风枪将其微尘颗粒吹干净，必要时用小的毛刷子轻微的刷。每一块的电路板取出和放进时要注意层次顺序，要和箱体上面的型号一一对应[]mon安装工作也很重要[]mon分为cir (显控)和中端 在线针插件的插与拔以及不同颜色线的顺序的安装上也要注意，比如终端上的线颜色是无，黄，红，白 的顺序[]mon是高速列车的指挥系统，它的拆卸应该万分的小心与谨慎。

这次进行的a4修项目是a3修的基础上提升，所要拆卸的范围更大，有一部分需要与检修的还在摸索与探索当中，在上一次我们检修的列车中就因为apu的散热过快导致 apu风教师年终总结范文机后的散热片被积穿，通过这次事件我们采取的对策是将整个apu箱体后的控制电路板拆开对整个变压箱体进行彻底的检修，以免类似的故障发生。针对工作当中出现的每一个问题我们都能提出应对的方案，这是我在整个团队中所学的最好企业精神。

20xx年是公司发展上台阶的关键一年，在即将过去的一年里，公司的各项工作都取得了的很大的成效，为公司的发展壮大奠定了坚实的基础。过去的一年里，我一直从事售后服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。多年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现总结分享如下。

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，售后服务也不例外。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最大化。”最大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从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足客户的使用要求。

二、 精于专业技能，勤于积累学习

作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察，独立思考，多与客户、同事沟通，这一点，对于不断掌握解决在不同环境下的故障问题的应用知识至关重要。能否做好设备的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、 善于沟通交流，强于协助协调

现场技术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，设备很多时候是由于使用操作不当或者使用环境达不到标准才出现了问题，而往往不是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，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的公司每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度分析，向客户介绍和推广本公司的产品，同时及时向业务员反馈商机，发挥好桥梁的作用。

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。

一、坚持全局观念，做好本职工作

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度最大化。”最

大限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

二、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

三、精于专业技艺，勤于现场察看

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

一、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得出并帮助他们很好的解决问题。

一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。

不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

二、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都要有个心理准备，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一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。还有出门在外，说话也要小心，尽可能的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话

那就麻烦了;这样的问题就不要正面的去回答了,先从自己会的入手,尽量的转移到别的地方去,反正能帮他解决问题就可以了;要不然客户会对你的人产生怀疑的同时,也会对公司的形象造成损失,最要命的是他突然奔出一句来‘你到底会不会的’那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人,要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

三、事前准备事后总结

在接到客户电话时,必须先了解体的情况看能否电话解决,如果要到现场去的话,那就去分析这个故障到底是什么原因造成的,然后从分析中知道大概要准备元器件,工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后,做一下总结,把现场的情况记下来,比如:我们机器所应用在什么机械上,用到了哪些参数,输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来,这个是对技术的提高比较好的方法,也是公司要求我们做的。

还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好,一个人的旅途总是那么寂寞孤独;还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗,抗不了就放一旁;毕竟背后还有一个公司,公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程,也是再营销的开始,我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

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。

作为一名客户服务人员,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客户的不满。

一、勤奋学习，与时俱进

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，更是工作的实际需要。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。

二、立足本职，爱岗敬业

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。

三微笑服务——客服基本素质之一

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，做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，当客户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。

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

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，第一印象好能给客户信任。

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，能及时为客户服务，不计较个人得失。

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1、认真听取顾客的每一句话

2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4、提出有效的解决办法

5、询问顾客的意见

6、跟踪服务

7、换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇三

每次看到别人维修铺那里放着一块万用表，我笑了，为什么呢，因为万用表的笔比元器件都粗，怎么检测其好坏，只能用示波器来检测，所以那个只是别人装下门面的标志，昨天在学校做校车时候，听一美女说自己手机坏了，别人说是主板坏了，我又笑了，这不废话啊，手机坏了的肯定在主板上，就像笔记本一样，所以装b也得有实力啊作为时代进步的标志手机作为主流的通信工具已经广泛的被人所使用，现在对于手机的维修的知识，我结合问我个人维修的经验做点介绍。

首先我相信大家一直在说什么手机摔坏啦，怎么不能用，结合我的经验，百分之九十的手机是很难摔坏的，因为手机里面的电路板与手机的外壳的接触太紧簇了，根据物理知识即可以把手机与里面的电路板当做一个同样的东西，所以要想内部坏，外部一定是坏的散架了。

本人爱好酒精，但并非是爱好喝酒，我喜欢百分之九十五的酒精，因为它是良好的有机溶剂洗涤剂，因为其具有廉价易得，挥发性强的特点，一般作为我的维修工具首选，但是一般店铺是用汽油，这个我不用是因为它太贵了，哥穷，买不起，其实我最喜欢的是汽油。

手机进水了无非会导致水与电路板裸露的金属发生氧化反应，从而干扰手机的信号和其他按键功能，一般手机进水会导致

手机按键失灵，所以这个时候应当立即把手机拆卸然后将键盘拆开，用粗糙的工具在按键的芯片上摩擦，然后用酒精清洗，这个作用是先摩擦一半的锈迹，然后将其洗掉，一般情况下手机是进水处问题了，一瓶酒精就足够解决所有问题了，当然你有钱买汽油最好啦。

首先找另一个手机试试，如果确定是自己手机出问题了，那恭喜了，其实这并不是什么大问题，一般有三种情况，喊话口旁边电容击穿，更换既可，还一种情况是喊话口那个麦孔被杂物堵死，有些诺基亚的手机可以直接打开喊话口，然后将杂物清理干净，摩托罗拉的手机喊话口比较特殊只能用针状物去拨动清理。还有一个互殴是接喊话口的线断路，肉眼既可以看出。

一般手机开机设定时间是因为手机里面都有个时钟电路，里面有个纽扣电池，是用来给时钟电路直接供电的，而时钟电路的工作是这样的，在手机没有电的情况下，手机是靠纽扣电池供给时钟电路供电，从而达到时间不需要开机设定，但是手机电池厂时间没有电，或者手机不装电池，待纽扣电池的电消耗干净，那么手机就得开机在设定时间了，我以前的手机是这样的问题，每次开机都要设定时间，但是同样型号的这款手机却没有，最后得出结论手机纽扣电池没有电了。

或许大家会问了，手机电池不是有点吗，我再次说明清楚下，手机电池是给纽扣电池提供电，从而使其有电了去工作，但是其坏了不能冲电，手机电池就只能在开机后能进行正常的时钟工作了。

并且坏死了，想去更换这个电池，可我看不清上面的电池电压时多少了，最后在我的努力下，一分钱没花，手机照样开机不用设定时间，我的做法是这样的：直接卸掉那个时钟电池，从而手机供电改为时间手机电池供电，卸掉电池后手机虽然没有电，但是手机中的电容和电感存储了一点电，所以只要我保证在卸掉电池15秒内更换电池时间就不需要重新设

定。

本人只热爱塞班操作系统，我觉得智能机的修理主要是软件方面的问题，硬件问题与其他手机类似，其实软件问题很好解决，是在不行就格机，然后再塞班论坛上做个证书在装其他软件就ok了，前一个月我的I7出现了两个重大的问题，一个是我手机的那个按键失灵，另一个是我手机键盘指示灯一直亮，我是这样解决的。

由于苗总暑假用我这个手机不小心进水了，导致了那个对光感应器白色芯片烧坏，从而致使手机的按键一直是亮着的，因为那个感应器是对键盘的灯的控制，白天怎么按键盘都不会亮，晚上却一按就很亮，最后毫无办法，手机电池又用的快，我一怒，将手机键盘灯全部戳破了，乖乖，好啦，电池可以用两天，其实手机也些功能要不要也无所谓，比如键盘灯，晚上手机屏幕亮了还需要它干嘛，完全是烧电。然后收件按键我检查下，是贴片掉了，只能从一些旧手机里面键盘下掉一个贴片，粘上去，就好了。

关于手机死机可以分为四种，一种是当手机摔后出现死机的问题这个问题主要是手机摔后导致焊点脱落，一般只出现山寨机中所以建议没事不要烧钱买山寨机，然胡焊点脱落就是常见的虚焊，解决这个问题就需要焊工比较好的朋友了，并且手机不能用一般的电烙铁，要用恒温电烙铁，在每个焊点补点锡就可以了，但是也不排除摔后手机电池与主板接触点接触不到，这个问题一般好解决，可以看出来。第二种，就是电池接口氧化生锈或者主板接口氧化生锈，说到生锈，你们懂得，穷人用酒精，富人用汽油，第三种，按某一个键手机重启，这哥问题一般就是按那个键下的某一电路虚焊，你们懂的，补焊。第四种，手机缓存不足，这个只是针对低端智能机和刚起步出来的一些彩屏手机，那个低端智能机，自己少开点后台程序像qq就占3m的缓存，低端智能机一般是20m的缓存，然后听音乐开uc就会废了，这就会导致缓存不足，自动重启，然后低端刚起步的彩屏手机呢，本来缓存

是自带的不能改变，不比内存条，所以那些手机尽量不要存什么彩信，像那个低端彩屏手机，缓存不到5m除去用系统，就剩1m多了，所以这种手机不带浏览器，如果信息存多了那么就得起删了，尽量往里面少放图片，这样才不会手机重启，出现这种问题后非智能机恢复出厂设置就可以解决了。不用跑到维修店被别人忽悠。

一般诺基亚的充电器是送的百分之九十的是假的，市场上卖的充电器我没见过真的，当然外形是一样的，内部的电路板我拆过很多，都是山寨的，所以说充电器坏了不一定要买原装的，买了也不知道是不是原装的，我的诺基亚充电器内部元件烧坏后我是将我摩托罗拉手机的充电器头子改成诺基亚的，然后用来充电，毫无影响，因为一般手机输出的电压都是一样的4.7v左右，多零点几也没事，说到换头子，怎么判别手机充电器是头子坏了还是电路板坏了呢·~很简单，将充电器接电，头子接触舌尖，看有嘛的感觉没，放心，这么做没事的，因为如果是坏的输出出来的也是0是好的输出出来的也是4.7v电不死人，从而简单的判别。内部电源输出出来的是直流电，很好检测的。

说道这里就是电池的选购，切忌不要高容量的电池，小心爆炸，低容量电池虽然待机时间不长，但是很稳定，高容量的，说不定电池已短路就来个爆炸的，那你就惨了。

其实维修就是个熟练活，没什么技术，那些维修铺的人连小学都没毕业照样可以修，所以说这是熟能生巧，只是我们唯一与他们的不同时可以讲出原理来。至此，手机一些小的维修技能还有很多，不一一举出，全靠大家去意会，所谓熟能生巧。悲哀啊~~现在哥那部手机坏的只能换配件了。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇四

况和工作职责，主要负责售后分析监管员、监后勤等工作。

服务在现代企业

一、统计了员工住宿情况

二、临时完成领导分配的改窗户任务，解决了散热问题临时工作

二、完成各位领导临时交代的等任务工作中存在的不足

一、有些问题解因时间原因解决速度慢工作回顾

工作质量与现场管理

3. 场地的局限也导致了车辆的拥挤，客户车辆排队工作中存在的不足：

4. 洗车人员更换频繁，岗位不稳定下步主要工作：

一、完善各工作解决方法、及疏通；按要求严格监管本职工作

三、改善售后洗车问题，提高清洁车辆的质量

在此要感谢公司领导层对我的关心与帮助，感谢各部门对我工作的大力支持。有些工作做的不到的地方也请各位领导多多担待和提出批评。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇五

20xx年对于个人来说是好处非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体此刻两个方面，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，觉得自己是十分幸运的，得到这么多领导和同事的帮忙。个性是领导能够很好的体谅我们现场的状况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作情绪能够平稳舒畅，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，本人从以下几个方面将个人工作总结报告呈现如下：

回首20xx年的xx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思考与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己思考了很久，留在能够继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时能够理解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，我选取了到一个新的工作环境去历练和学习。

从xx回到xx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，但透过领导和帮忙与引导，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简单，在工作程序和方法上都比较简单，但是此刻要处理的现场实际问题，很多时候不仅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晌。对于过程和方法是否得当思考的不够周到与全面也要做充分的思考和记录，透过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的潜力。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。

新的工作岗位和主角，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能够很好的来说明。

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，透过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。透过近一年的工作和积累，公司的相关产品此刻都能够独立处理了，那里面有很多是公司培养促使自己能够尽早的独立，并产生经济效益。

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推荐，我将努力改善自己的不足，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，与各位同事一齐共同努力，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。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇六

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，做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，当客户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。

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 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，第一印象好能给客户信任。
- 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，能及时为客户服务，不计较个人得失。

- 1、建立客户意见表或投诉登记表。接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以

及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、耐心多一点。在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点。态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点。处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点。客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点。客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员问题进行问题处理。

6、办法多一点。解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲

座等等。

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
- 4、提出有效的解决办法。
- 5、询问顾客的意见。
- 6、跟踪服务。
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xxx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

汽车售后服务工作总结 汽车行业工作总结篇七

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。

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，不管是本的还是外的，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，这样会使顾客觉你业务不熟悉和管理混乱；四是业务太忙不已让顾客等待时，应礼貌请顾客稍候，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。

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。

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。

车辆检查诊断后，应如实详尽填写托修单，主要包括：一是顾客的姓名、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。

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，即预定交车时限，应考虑周到，并留有余，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。

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、仔细彻底检查，必要时应进行路试。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。

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验车，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。

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。