# 服务顾问工作总结与计划(必备3篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-05-15

*服务顾问工作总结与计划1为响应福建省运管局关于开展“汽车维修质量办事月”勾当的倡议，为鞭策我市汽车维修行业诚信系统扶植，维护泛博汽车用户的合法权益，营制优良的消费情况，指导和推进汽车维修企业树立“诚信为本，规范为体，用户至上，办事社会”的认...*

**服务顾问工作总结与计划1**

为响应福建省运管局关于开展“汽车维修质量办事月”勾当的倡议，为鞭策我市汽车维修行业诚信系统扶植，维护泛博汽车用户的合法权益，营制优良的消费情况，指导和推进汽车维修企业树立“诚信为本，规范为体，用户至上，办事社会”的认识，厦门市运管处自xxxx年3月1日至3月31日，正在全市汽车维修行业集中开展了“汽车维修质量办事月”勾当，取得了优良的社会效益。现将勾当环境总结如下：

>一、组织严密，方案周全

为包管此次“汽车维修质量办事月”勾当的成功开展和行之有效，我市运管处带领高度注沉，成立了“勾当”工做带领小组，由施红兵处长任组长，姚国光副调、各区运管所长任副组长，正在维修科设立办公室，担任“勾当”的日常工做。各区所也成立了响应的勾当带领小组，担任辖区内“勾当”的组织带领。

2月底运管处组织召开了全市维修行业工做会议，沉点研究“汽车维修质量办事月”勾当方案；我们从全市550多家企业中按照志愿申请参取的准绳，细心挑选了家优良企业加入现场权利征询勾当，47家企业参取了免费洗车免费诊断办事等勾当。同时，运管处分担带领多次率领维修科人员自动取市工商局、市消协联系，协调现场权利征询等事项；为包管“勾当”有序开展，制定完美了“汽车维修质量办事月勾当”的日程放置及使命分工。正在勾当期间，为确保勾当不走样，每天均放置运管人员下企业进行查抄监视，包管所有许诺一一呈现。

>二、从题明显，方针明白

本年我市“汽车维修质量办事月”的从题是“诚信为本，规范为体，用户至上，办事社会”，此次勾当紧紧环绕这一从题，宣贯了福建省“汽车维修质量办事月”勾当的指点思惟和方针；通过电视、平面媒体及运管网对勾当从标题问题标的鼎力宣传，扩大了“勾当”正在泛博老苍生心中的出名度，也提高了老苍生对维修行业的信赖度。参取“勾当”的企业能连系本身的特点，操纵吊挂横幅、宣传图板等形式对勾当的从标题问题标进行宣传。

通过“汽车维修质量办事月“勾当，弘扬了邪气，让泛博汽车用户领会更多的办事消息，更好地维护消费者合法权益，营制了我市汽车维修行业规范运营、诚笃取信、优良办事的空气，使维修行业更好地办事于处所公共交通平安保障，提高了我市灵活车维修行业的社会佳誉度。

>三、形式多样，初显成效

操纵“国际消费权益日”为契机，向市维修企业发出开展“汽车维修质量优良办事月”勾当倡议书，通过形式多样的勾当，正在全市汽车维修行业内掀起了开展“汽车维修质量办事月”的高潮。

一是3月5日下战书正在运管处大会议室召开了“汽车维修质量办事月”勾当摆设带动大会，大会上由企业代表宣读“勾当”倡议书，取会代表示场签定许诺书，市运管处施红兵处长亲临会议做了带动讲话，对此次“勾当”的意义赐与了充实的必定，并提出了要求。厦门电视台、厦门交通广播电台、各平面媒体等旧事媒体也对勾当进行了现场采访报道。

二是维修企业正在企业门口、次要交通道路口吊挂“诚信办事、阳光补缀”、“加强汽车维修待业诚信系统扶植，维护消费者权益”等宣传口号，大都企业正在厂区内制做了汽车维护和维修救援等常识的宣传图板，较好地营制了“汽车维修质量办事月”勾当的空气。

三是3月13日至15日正在6个地址共组织了6场次的现场权利征询勾当，参取权利征询的企业手艺人员36人，运管人员4人，发放宣传材料6000余份，宣传板45板，征询200余人次。通过勾当让汽车用户领会了本人应享有的权益，做好了明大白白消费，学到了汽车日常维护利用的常识，维修企业也无效操纵了此次勾当为载体宣传了本人企业的办事理念，能认实取汽车用户沟通，听取了泛博市平易近的看法和建议。

四是维修企业连系本身劣势开展了免费洗车免费诊断等办事，从3月15至31日，全市共有47家企业为社会泛博汽车用户供给了免费洗车4442辆次，免费诊断3669辆次的办事，大都企业还能正在客户歇息时为汽车用户进行节油环保、平安驾驶等学问教学，遭到了泛博汽车用户的好评，推进了维修行业诚信系统扶植的协调成长。

>四、巩固提高，力图完美

我市汽车维修行业“维修质量办事月”勾当已完美竣事，可是我们倡导的维修行业的诚信系统扶植远没有竣事。正在此次“汽车维修质量办事月”勾当中，很多维修企业的老总、总司理都十分注沉，亲身参取和组织本单元的免费洗车免费诊断等勾当工做，也突显了当前维修行业运营者对成立诚信系统，提高社会佳誉的火急要求。各企业担任人均纷纷暗示，要充实以此次“勾当”为契机，提高办理人员和手艺人员程度，添加办事设备，健全完美企业办理轨制，强化行业自律，以诚信运营指导企业成长，添加企业的诺言度。

正在组织开展此次“勾当”过程中，我们感觉还缺乏经验，组织还不尽完美，还没有抓好勾当消息的反馈和汇集工做，勾当还有死角，成长也不均衡，有待于认实总结，正在此后工做中不竭的改良和提高。

此次“勾当”竣事后，我们还将连系中国汽车维修协会关于建立“汽车维修诚信企业”勾当，正在全市行业内进一步组织开展诚信企业的评选勾当，指导企业上程度、上档次、向高条理成长，将我市维修行业诚信系统扶植推上更高的高度。

**服务顾问工作总结与计划2**

根据省、市汽车维修行业协会精神《关于在全省、市开展汽车维修质量服务月活动的通知》为进一步规范汽车维修市场的管理，提高汽车维修服务水平和服务质量，确保各方合法权益，为公众提供一个良好的消费环境，吉水运管所在三月份开展了一次以维修质量服务月为主题的专项活动。

>一、加强组织领导、明确工作目标

为把这次活动工作落到实处，确保工作顺利开展。我所成立了工作领导小组分工部署落实工作，并根据活动的有关要求制定了开展维修服务质量方案并下发通知到各企业手中，为这次活动打下坚实基础。通过开展汽车维修质量服务月活动，进一步增强企业服务意识、明确服务职责、提高服务能力、进一步提升服务质量。

>二、主要开展工作情况

（一）加强宣传、营造良好氛围

我所组织召开了维修经营业户会议，宣传活动的必要性和重要意义。结合活动的有关要求对各汽修企业进行动员教育，各企业积极参与此项活动。一是吉水县运管所、各企业在主要场所挂横幅、树标语大力宣传开展汽车维修质量服务内容；二是我所组织人员在日开展一次汽车维修服务质量咨询活动；三是印发传单宣传同时发放宣传单让业户和群众进一步了解有关汽车维修的法律、法规知识；四是通过宣传，让人民群众都参与活动，广泛征求群众意见；五是运管所组织人员到现场宣讲维权知识，同时企业抽调精干专业技术人员到现场解答有关汽车维修方面的专业问题。

（二）加强整治，落实市场各项维修秩序

1、打击非法经营，维护市场秩序

凡从事维修经营的，必须依法取得道路运输经营许可证，我所根据活动的内容进行一次大排查，凡是侵害消费者利益的一律责任停止维修经营，并依照有关规定进行处理。

2、严格资质审查，把好市场准入关

在这次排查当中，我所对已取得经营许可的所有三类维修经营业户资质进行了一次全面审查和进一步核定，对达不到《机动车维修管理规定》及《汽车维修开业条件》要求的，一律进行整改，整改达不到要求的，责令停止经营。对申请开业的严格按照有关要求规定进行审批。

3、打击占道经营

三类维修业户经营规模一般较小，且在临街面处较多，占道经营直接影响群众的出行安全，也是群众反映较为强烈的问题。在排查活动中我所结合我县创建文明卫生县城工作大力加强打击占道经营力度，对占道经营的要进行整改，整改达不到要求的责令停止经营。

（三）规范经营行为提升维修质量

针对这次活动的开展情况我所深入企业了解维修质量情况。

1、进一步加强对汽车维修市场的监管与指导，加大打击假冒伪劣配件的查处力度，同时查看企业自身完善各项规章制度情况。

2、进一步加强对汽车维修企业的管理，增强服务功能优化企业环境确保维修市场零事故。

3、对全县机动车维修企业维修情况进行一次全面排查，对存在维修质量方面情况的单位进行与企业质量信誉考核挂钩。

4、进一步加强公示维修配件的采购渠道、旧件的处理、配件的明码标价。

5、规范经营行为，维护消费者权益。对所有从事维修业户必须将《道路运输经营许可证》悬挂在经营场所醒目位置，公布收费项目，工时定额和工时单价，严格按照收费标准收费，不得乱收费，杜绝只收费不维修，对未达到要求的一律限期整改。

6、加强维修从业人员培训，提升服务质量。今年是服务创新年，我所前期组织全县维修从业人员进行集中培训，加强从业人员的思想道路，职业道德的教育，加强对有关维修法律、法规的教育，使从业人员的职业道德进一步提升，技术水平进一步加强，服务意识进一步提高。

（四）开展安全排查、确保安全生产

加强安全管理在整治活动中，对所有维修企业进行了一次安全大排查。一是落实各项安全管理制度；二是建立安全应急预案；三是安全保护措施或消防设施。

>三、提高服务质量强化了企业形象和责任

1、提升维修质量设立以维修质量、服务质量和保护消费者合法权益。

2、汽修企业对消费者做出优质服务承诺，并建立质量保证体系。

3、进一步加强受理消费者投诉并积极按照维修合同的约定和相关规定调解维修质量纠纷。

4、企业广泛征求消费者意见、建议、对存在的问题分析主要原因并着力加以解决。

**服务顾问工作总结与计划3**

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x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。本人从事售后服务已有几年，对售后服务存在的问题做一下总结：

>一、售后初期

1、发货

当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以说：“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”“具体时间我会尽早联系你！”“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下？”如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2、现场安装

一种情况，货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事！当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排！因为现在大家都比较忙。”

>二、售后中期

1、安装调试。安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

（1）仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个？还是整体？还是路面有什么影响？如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决！以免留下不必要的“隐患”。

（2）设备问题。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知！所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后，应该及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测！确保产品不再有类似的情况发生！

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的`问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率！就像评价一个人一样，每个人的水x不一样的情况下，我们看重的是一个人的品质！一个人的品质直接影响公司的形象。

2、设备使用。仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前一定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎么处理！仪器使用注意哪些？影响现场的因数有哪些？人，物，设备三者相互相承，必须做到有条不紊。

3、将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单！留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情！不懂得和司机多请教！至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比的，选择我们的产品，是正确的！

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况！对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做判断时，和领导商量一下，如何更好的处理问题！

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流！

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！