# 售后保障小组工作总结(通用7篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-04-30

*售后保障小组工作总结1一.售后服务工作方针：信息准确、反应敏捷、处理有效、用户满意。二.“三包期”内，客车发生故障，用户按质量服务卡有关要求处理：1.底盘、发动机故障，应及时与底盘、发动机厂设在当地的办事处、分公司、特约维修服务（厂）站联系...*

**售后保障小组工作总结1**

一.售后服务工作方针：信息准确、反应敏捷、处理有效、用户满意。

二.“三包期”内，客车发生故障，用户按质量服务卡有关要求处理：

1.底盘、发动机故障，应及时与底盘、发动机厂设在当地的办事处、分公司、特约维修服务（厂）站联系处理。如用户直接向我公司营销部反映时，营销部应及时以文字形式联系处理，联系结果应存档并及时向用户反馈。

2.车身故障，用户向我公司营销部门反映时，营销部门应及时给予处理，需与有关配套厂家联系的，应尽快以文字形式联系，24小时内应给用户明确答复。

3.营销部需派服务人员外出服务时，应对服务的内容、外出路线及有关事宜填写书面。

4.服务结束后，服务人员应认真按要求填写服务报告单，并有用户及服务人员签字。服务人员凭此单报销各种费用。

三.“三包”期满后的用户向我公司营销部门及服务人员反映问题时，服务人员应积极联系购买材料、维修厂家等事宜。

四.营销部在服务过程中遇有特殊情况时，应及时逐级反映并高效解决。

五.按照质量体系，做好用户档案、质量信息的收集、整理及反馈工作。

**售后保障小组工作总结2**

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xxx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；xx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；xx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xx人/次，其中安装后改造xx人/次，不到一年换件xx人/次，有赏服务xx人/次，外厂免费维修xx人/次，用户使用不当xxx人/次，售后服务xxx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验交流。

**售后保障小组工作总结3**

时间飞逝，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\*凡、\*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，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，我将在公司的经历作一个简单的概括：

>一。得公司\*\*认可和肯定并委以重任

20中，在公司进行的公开招聘中，得\*\*的信任和同事的\*\*有幸担任运维部副经理一职。6月以来，与同事一道为招行成都分行分行\*\*中心、网点（自助银行）自动门、密押系统、应急救生通道门锁、门禁\*\*器等进行改造维护努力工作，得到了客户和公司的认可；并与各位同事一道精诚团结，秉承客户之上的理念完成了省环保、两河停车场、德康医院、成都\*金牛分局等客户的12369及排污费、\*\*、道匝系统维护及安装任务。在此过程中，学习认知了公司文化，并融入了这个温馨的大家庭；还通过公司的理论和技能培训掌握了更多的公关和工作技能，让自己的能力有了一个质的提升。

>二。一年工作重点及工作情况

1：6—7月，在公司\*\*的关心\*\*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\*分局、言善信\*\*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\*\*的关心和同事的\*\*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\*分局\*\*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\*\*的顺利通过，顺利完成部门\*\*、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：①招行问题最多，要表现为招行自动门、应急通道消防门和pos消费系统问题，主要故障体现在网络断线，门禁卡不能阅读、pos消费不能充值刷卡等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：卡问题，读卡器问题最多；但招行最棘手的大屏问题已经圆满解决；其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于招行人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。②其次问题较多的是环保2369和排污费问题，虽然我司极少哦到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。③最后，其他一些\*\*、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\*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，\*时工作情况未向\*\*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。工作计划及安排

15作已近尾声，12们又将接到阿坝、雅安、交通卡口项目和环保污染源\*\*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\*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\*\*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\*\*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

16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16在\*\*的关心信任和同事的\*\*协助下把工作做得更好，将自己在公司\*\*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\*\*能给予指正和批评，我会与各位同事一道将工作做得更好。

**售后保障小组工作总结4**

成为xx公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

>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ZUI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，才能建得起高楼大夏。

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

做我们这样子的工作，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工倍。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，尽量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ZUI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，ZUI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。

**售后保障小组工作总结5**

售后行政服务工作是一个综合技能要求相当高的工作，尤其是对售后服务人员的要求也相当高，下面是我个人xx年的工作总结：

>1.日常工作业务

1)、需要了解市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。

2)、个人修养较多，有较高的知识水\*，对产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械、装置、设备的知识。

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)、外表需要整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定是要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

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，有奉献精神。

>2.处理顾客投诉与抱怨

1)、建立客户意见表或投诉登记表表格。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)、售后服务人员接到信息后即通过电话、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，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3)、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

4)、将处理情况向\*\*汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请\*\*批准后，要及时答复客户。

5)、客户确认处理方案后，签下处理协议。

6)、将协议反馈回企业\*\*\*\*进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。

7)、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

>3.处理投诉的具体方法

1)、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素;尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”等。

2)、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下;将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业\*\*汇报一下，共同分析问题。

3)、互相协商

在与同行服务人员或者与公司\*\*协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

售后服务工作总结10篇（扩展6）

——售后服务工作总结

售后服务工作总结

**售后保障小组工作总结6**

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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*，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\*\*就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝\*\*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\*\*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\*\*、郝\*\*、程\*\*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\*\*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。

**售后保障小组工作总结7**

XX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\*\*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\*台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多\*\*和同事的帮助。特别是\*\*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\*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XX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XX年的深圳fdk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fdk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\*\*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\*\*性的案例报告可以很好的来说明（附页）。

>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\*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\*\*处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的\*\*，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\*\*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XX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\*\*化素质和各种工作技能，为了单位的发展做出最大的贡献。

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！