# 修车202\_年工作总结(共3篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2025-04-27

*修车20\_年工作总结120xx年,我厂安全工作始终围绕管理局及集团公司的整体工作目标进行。即：认真贯彻落实上级工作会议精神，以落实公司工作部署为中心，健全安全管理体系和责任制，将各部门制定的相关安全制度和措施纳入到质量体系文件和岗位规范中去...*

**修车20\_年工作总结1**

20xx年,我厂安全工作始终围绕管理局及集团公司的整体工作目标进行。即：认真贯彻落实上级工作会议精神，以落实公司工作部署为中心，健全安全管理体系和责任制，将各部门制定的相关安全制度和措施纳入到质量体系文件和岗位规范中去，促进安全管理。

在此基础上，还进一步强化安全日常监督检查，查隐患，补漏洞，切实为我厂生产经营工作的正常运行保驾护航。由于制度完善，责任明确到岗位，明确到人，全厂职工的安全防范意识都有很大的提高，实现了年度安全生产无事故，从而保证了安全生产和经营管理稳步运行。

一年来，我们主要做了以下工作：

一、认真执行反违章禁令、实施安全工作重心下移为认真贯彻执行文件要求，我单位成立了“隐患治理、反违章禁令”活动领导小组，并召开了动员会，坚决执行集团公司反违章禁令，牢固树立“安全发展、清洁发展”理念，大力推进HSE管理体系建设，狠抓安全生产责任制的落实。要突出围绕“治理隐患、防范事故”这一活动主题开展宣传教育，在单位显著位置设立板报，张贴安全生产的标语，调动全体职工积极参与到活动中来。

二、严格执行各项规章制度、把安全工作落到实处。为把安全工作落到实处，我厂广泛动员，全员参与，积极开展安全宣传教育活动，在向利达总公司立下了安全责任状的同时，又和厂内所有工作人员签下了安全生产合同。真正做到人人关注安全，人人肩负安全生产责任。

为更好的贯彻和执行安全生产工作，我厂组织了所有员工（34人）进行了安全培训，并根据《Q/HSE管理工作考核办法》对所有参训人员进行了相关考核，考核的合格率为100%。

20xx.我厂结合实际、组织开展定期集中检查和日常抽查相结合的监督检查，及时消除事故隐患和苗头，对全年公司组织的各项检查共查出大小问题15个，其中监督现场整改问题有5个。上级部门检查出的问题按检查团要求及时整改，问题整改合格率达到了100%。

通过检查与考核的有机结合，促进全厂人员的安全意识不断增强，工作主动性和积极性得以提高。

三、结合生产积极参与“查隐患、反违章”活动。

20xx年.利达公司对安全工作高度重视，更加大了安全监督检查的深度和力度，对安全工作提出了更高的标准和要求，我厂结合实际情况提出开展“查隐患、反违章”活动。

对此，我厂在强化现场作业安全管理，确保重点关键部位安全的同时，坚决贯彻公司决策积极参与到该活动中去，并取得了良好的成效。

通过这次组织的“查隐患、反违章”活动几个阶段的实施，首先，在宣传上，我们在车间显著位置上张贴了此次活动的内容和各种安全宣传板报安全条幅，各种操作规章制度，使员工积极参与进来，其中自查阶段共查出隐患17个、互查阶段共查出隐患9个、专检阶段共查出隐患8个、抽查阶段共查出隐患2个，在此次活动\_查处隐患36个，并在规定时间内整改完毕。通过此次活动，我们厂的安全工作得到了质的跨越，员工们无论从思想上还是行动上都能够将此次活动的真正意义落实到实处。使我们认识到安全工作是一项长抓不懈的工作，加强预案的演练工作；同时进一步加强车辆三交一封，车辆定点停放，以身作则，加强安全意识，使全员安全素质不断提高，把我厂今后安全工作的着重点，放在预防或消除隐患上，使我厂安全工作在上一个新台阶，提高到一个新水平。

四、完善安全管理体系，为安全生产保驾护航。

**修车20\_年工作总结2**

来到公司已经两年多了，在看着公司不断进步的同时，我也得到了很大的提高，十分感谢公司给了我一个展现自我的舞台。

20xx年，我们售后部在各方面都发生了变化，尤其在人事调动方面，从前台接待员、信息员、车间维修人员到前台技术接待主管、车间主管，甚至连售后部经理都发生了变更，尽管发生如此大的变化，我部的工作还是有条不紊地进行着，并且业绩要比05年高出许多，这与我们售后前台接待员的辛勤工作是密不可分的，以下是我对我部20xx年业绩的的分析报告。

一、来厂台次

20xx年售后服务部总来厂台次为\*\*\*台，其中广州本田车型\*\*\*台，其他本田车型\*\*\*台，非本田车型\*\*\*台。具体如下(略)：

二、维修营业额

20xx年售后服务部维修总营业额为\*\*\*元，零部件总额为\*\*\*元，工时总额为\*\*\*元。具体如下(略)：

三、满意度考核

20xx年的商务政策中指出只要满意度考核达到85分以上，就会奖励特约店且规定须将50%的奖金发放给售后咳嗽薄20xx年售后服务部两个月达到90分以上，三个月低于85分，获得满意度奖金\*\*\*元。具体如下(略):

从20xx年的满意度考核中可以看出，我部在服务流程调查项目方面存在多处不足，年度平均分低于85分的有以下几项：车辆状况确认(分)，维修前作业内容说明(分)，维修前预算价格说明(分)，预计交车时间说明(分)，用户安顿(分)，结算价格说明(分)，下次保养提示(分)，电话回访实施(分)，解决用户提出的问题(分)。20xx年商务政策的改变致使我部需更加严格把控以上几个方面，尤其是“解决用户提出的问题”，来提高客户满意度，为售后服务部，为公司赢得更多的利润。

20xx年2月，我从一个接待员提升为前台接待主管，当时我认为我还不能胜任这个职务，我还未掌握一定的专业能力且涉世过浅。但领导们给予我鼓励，相信我能够做好，这便成为我日后工作的动力，促使我一边不断地学习专业知识，一边教导督促前台接待员的工作，让其在工作中避免不必要的过失。通过20xx年的工作，我总结出作为一名前台接待主管应具备以下七种能力：

一、专业能力

作为一个主管，我必须掌握一定的专业知识和专业能力。我要达到的程度是，能直接指导前台接待员的实务工作，能够代理前台接待员的实务工作。专业能力的来源有两个方面：一是从书本中来，一是从实际工作中来。而实际工作中我需要向我的领导，我的.同事去学习，“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

二、管理能力

管理能力是一项综合能力，需要我的指挥能力，需要我的决断能力，需要我的沟通协调能力，需要我的专业能力，也需要我的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高我的管理能力，需要不断的反思我的日常工作，用我的脑袋时常去回顾我的工作，总结我的工作。

三、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括内部上下级、部门与部门之间的共识协调，公司是一个整体，我所领导的群体是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，接待员工作中的问题，他们的思想动态，甚至他们生活上的问题，作为主管，我都需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于我的经理，我也要主动去报告，报告也是一种沟通。沟通还包括与外部客户、关系单位、竞争对手之间的利益协调，任何一方协调不好都会影响工作计划的完成，要清楚最好的协调关系就是实现共赢。

四、培养下属的能力

作为一个主管，培养下属是一项基本的，重要的工作。我牢记售后服务部是一个整体，要用团队的力量解决问题。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

五、工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于我所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。要学会洞察先机，未雨绸缪。要清楚这样才能化危机为转机，最后变成良机。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

六、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。我只有不停的学习，我才能更好的、更快的进步，才能赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。

七、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要我在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上七种能力都是我作为一个前台接待主管应该做到的，在20xx年里我没有很好地尽到一个主管的职责，在为人处事上也不够成熟。经理时常说到一句话：“要做事就要先学会做人。”20xx年我决心从自身做起，从小事做起，做到凡事不计较，学会宽容别人，站在别人的立场想问题，学会用意识控制自己，时刻提醒自己应当保持理性。

除了以上对我个人的总结外,我还结合我部现存在的问题,拟定以下六点关于20xx年售后服务部的工作计划：

一、规范服务流程，提高接待人员的整体素质。

售后服务部严格按照广州本田服务流程开展工作，前台接待员的言行举止都要经过专业的培训，提高接待人员的整体素质。只有这样才能在顾客心目中留下深刻的印象，即我们的服务是专业化水准的，加深广州本田的品牌在广大消费者心目中的印象，树立顾客对广本的信任。

二、加强定期客户回访和招揽，建立客户档案。

在按照广州本田规范流程(维修七日后回访，保养招揽十四日前寄保养信，七日前打招揽电话。)的基础上，建立完整的客户档案，定期为客户做一些保养方面的小贴士，写在保养信件内。节假日及一些特殊日子给客户发一条温馨的问候短信，把店里最新动态告知客户，增进客户与我们的感情，让客户真心感受到我们的服务体贴、周到。

三、加强与保险公司的沟通，提供完善的保险业务。

我们在为保险公司争取保额的同时，保险公司也在做索赔时做到灵活机动，不损害顾客的利益。我们与保险公司做好沟通，为顾客提供“方便、周全”的服务，同时也达到双方合作行业的共赢，提升双方的服务，赢得顾客的忠诚度与满意度。

四、争取政府车辆的定点维修权。

我司在20xx年9月已与采购办签订了单项类定点维修协议。在南平市政府本田车辆保有量越来越多的有利形势下，我司必须采取积极主动的方式，走访各政府单位，争取各政府单位本田车辆的定点维修权。在维护政府单位本田车辆的安全下，也为我司创造了丰厚的利润。

五、定期开展巡回快修活动，并尽力做到精细。

我们店的服务区域为\*\*地区和\*\*地区，店设在\*\*，\*\*其他县市及\*\*地区的顾客因路程远，在保养和维修等服务方面带来诸多不便。建议20xx年每个季度开展一次巡回快修活动，即“上门维修”服务，到各县市为当地客户的爱车进行保养及更换常用件，这样大大地方便了客户。无论是服务态度，或是服务质量方面都做到细致入微，尽量做到“一切为客户着想，一切从客户利益出发”，把我们的服务做精品化，细致化。

热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中能够占有一席之地，赢得市场。所以我们要以不断完善服务为突破口，以便利顾客为原则，以优质的产品与独特的服务所具有的魅力和一切为客户着想的体贴来感动顾客。提高接待人员素质，提高维修质量，做好客户回访，以及提供方便、完善的保险代办业务，提高服务质量，提升顾客的满意度和公司的知名度，最终为公司获取更多的利润。

20xx年的到来，预示着新的一年的开始，预示着公司又上了一个新的台阶，预示着我们的不懈努力给公司带来辉煌的业绩。

**修车20\_年工作总结3**

20xx年已经过去，回顾这一年的时间，公司领导及各位同事的努力付出，较好地完成了各项工作。为进一步提高员工的服务意识和工作效率，树立良好的服务形象，公司还特成立了以总经理为组长，各部门经理为副组长，各班组长为成员的质量服务管理小组，在各方面都有了明显的提高。现将一年来深圳市公务车维修的工作情况汇报如下：

>一、内部管理

公司组织全体员工认真学习管理制度、工作标准、各班组岗位细则；特制定相应的深圳市政府公务车维修管理制度，对员工的专业水平，工作实绩和职业道德状况进行培训、考核，使其具有相关的职业素质和专业技能，符合政府采购及监督管理部门规定的专业岗位任职要求，全面做好公务车维修履约工作。营造良好氛围，广泛宣传，悬挂标语，接受社会各界监督，设立意见箱、投诉电话等。经查实公司员工存在违规行为的，按相关规定进行处罚，包括警告、罚款、情节严重者给予辞退。若发现采购单位在执行中存在问题直接向深圳市政府采购中心反映和投诉，杜绝各种不正当竞争行为，积极为各采购单位提供优质服务，树立深圳市政府公务车协议维修企业的良好形象。

>二、保养设备

利用周六、日休息时间对检测设备进行全面检修、维修保养。保持和恢复设备的技术性能，保证各设备具有良好的使用性和可靠性。为公务车维修提供良好的设备保证。

>三、履约情况

按要求建立一车一档，对送修确认单、材料清单、维修质量保证卡进行存档，把入库清单或公务车维修配件进货发票等有效的进价证明资料放入公务车维修档案。送修单填写项目保证其准确性、完整性。收费结算清单按要求进行分列，即工时部分按“工时定额、工时单价、工时收费”分列计算；材料按“进货价、管理费率、结算价”分列计算。附的原始配件清单都必须有厂家签字或盖章。20xx年1月份至12月份进厂维修车辆台次达次，累计应收维修费元，累计应收维修费元，优惠额达元，总优惠率达2%。

在过去的一年，公司虽然取得了一定的成绩，但仍存在着很多不足之处。新的一年将要到来。我们将继续围绕公司中心工作，克服缺点，改进方法；深入调研，把握实情；加强治理，改进服务；大胆探索工作新思路、新方法，为公务车维修的健康快速发展而努力！

下面根据20xx年度工作情况与存在不足，结合目前公务车维修发展状况和今后趋势，计划从下几个方面开展20xx年度的工作：

1、努力提高办公室人员的综合素质，加强理论学习、业务学习，强化服务与治理意识，制定相应的考核治理制度，明确分工，充分调动工作积极性；

2、大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。

3、建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。

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！