# 仪器售后的工作总结(精选11篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-27

*仪器售后的工作总结1不知不觉中，20xx年悄然离去，迎来崭新而充满期望的20xx年。自进入本公司工作已近一年半，在领导的关心、指导和同事们的帮助下，20xx年我已经很好地融入群众，进入工作主角，基本掌握了各项工作要领，进一步提高了解决实际问...*

**仪器售后的工作总结1**

不知不觉中，20xx年悄然离去，迎来崭新而充满期望的20xx年。自进入本公司工作已近一年半，在领导的关心、指导和同事们的帮助下，20xx年我已经很好地融入群众，进入工作主角，基本掌握了各项工作要领，进一步提高了解决实际问题的能力，较好的完成了各项工作任务。现将一年来的工作、学习状况简要总结如下：

>一、认真努力学习，提高自身综合素质与业务技能

体外诊断产业不同于生物医药或医疗器械其他细分产业，有其自身的特点：一是生产企业和产品种类众多；二是单个企业规模普遍不大，研发生产占用空间不多；三是产品创新和模仿的门槛较低；四是上市周期较短，产品技术升级和更新替代快。上述行业特点决定了该领域企业需要持续投入资金，不断进行产品创新和技术升级，加强市场营销能力建设，否则难以应对市场竞争。

>二、尽心尽职工作，努力完成各项研发工作任务

我的岗位是研发助理，在本组主要负责突变检测方向的研发工作。除自身负责的研发项目外，本组还有一些需全员共同完成的任务。为此，我一方面紧抓自身研发工作的进展，另一方面积极配合领导和同事完成集体任务。

>三、存在的问题与今后努力的方向

20xx年，我刻苦勤奋、认真努力工作，虽然完成了各项工作任务，取得了一定的成绩，但还是存在一些的不足，一是学习还不够抓紧，用学习指导实践不够，致使工作发展还不够快。二是工作还不够认真细致，在研发过程中走了不少弯路，影响了工作效率。今后，我要认真对待存在的不足问题，加强自身学习，不断提高综合素质，努力做好各项工作，力争取得更大成绩。具体如下：

1、增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。

2、加强理论知识相关的学习，不断的完善自己的理论知识，可以更好的服务于公司的研发岗位。?

3、要善于总结，要善于在成功中积累经验；善于在失败中吸取教训，努力使之转化为成功。

4、勤学习、勤动脑、勤动手，加紧产品研发的效率，更快的转化成产品。

新的一年意味着新的机遇新的挑战，我相信在公司全体领导和员工的努力下，我们公司一定会更上一层楼。我也会在不断的学习中进步，也不辜负领导和同事对我的期望!

医疗器械售后工作总结3篇（扩展2）

——医疗器械售后服务工作总结3篇

**仪器售后的工作总结2**

结合局党组会议安排，结合XXX年度医疗器械科工作完成情况，现我就实际工作汇报如下：

全县药品、医疗器械市场基本情况

（一）药品市场基本情况：XX县现有药品生产企业家；药品经营企业XX家，其中药品批发企业XX家；药品零售企业XXX家，药品使用单位XXX家，其中乡镇以上医疗机构XX家，个体诊所XXX家，村级卫生所XXX家。

（二）医疗器械市场基本情况：XXX现有医疗器械经营企业XXX家，其中体验式经营店XXX家，药店兼营医疗器械XX家；牙科诊所XX家，口腔医院XX家。医疗器械科承担了上述除XXX家药品零售企业之外的所有企业的监管任务。

2XXX年，XXX医疗器械监管工作本着监督好、服务好、支持好医疗器械行业发展的思路，坚持改革与监管并重，执法与服务并举，继续全面贯彻实施医疗器械监管法规，以提高医疗器械质量管理水\*、加强风险防控为宗旨，以提升医疗器械监管能力为着力点，树立学习意识、突出规范思维、创新监管方式，推进责任落实，依法、规范、高效地推动医疗器械监管各项工作不断深入开展。

一、全面贯彻实施医疗器械法律法规，不断完善医疗器械监管体系

(一)加强监管法规的专业培训。继续加大医疗器械监管法规学习和专业培训，今年主要围绕《医疗器械使用监督管理办法》等相关法规规定，组织科室内监管人员学习，确保对监管法规理解到位、认识到位、实施到位，努力提高监管人员的执法水\*、思想认识和职业素养，努力提高监管相对人的法律意识和责任意识。

(二)加强法规知识的社会宣传。充分利用各种媒体和宣传工具，加大法规的宣传和解读力度，及时传递监管声音，正确引导社会舆论，营造良好的执法氛围，凝聚合力。广泛开展医疗器械科普知识宣传，提高公众安全用械意识和自我保护意识。做好对焦点问题的回应和舆情监测处置，积极回应社会关切。

二、推进使用质量管理规范实施，强化规范意识

继续开展《医疗器械使用质量监督管理办法》宣传培训，重点解决医疗器械采购渠道不规范、进货验收制度不落实、储存维护保养不严格、转让赠与设备不达标、质量管理规定不执行等问题，督促使用单位全面落实医疗器械使用质量管理责任。

三、强化日常监管和专项整治力度，严厉打击违法违规行为

(一)加大日常监管力度。积极建立年度监督检查计划，准确把握风险管控点，按照“突出重点、兼顾一般”原则，抓住重点环节开展检查。同时加大跟踪检查力度，强化动态监管，加强全项目检查的覆盖率，确保质量管理规范有效实施。综合运用全项目检查、日常检查、跟踪检查和监督抽验等多种形式，严厉惩处各类医疗器械违法违规行为。

（二）继续开展有关领域专项整治行动。一是重点打击各级医疗机构从非法渠道购进或使用未经注册产品行为，逐步规范注射用透明质酸钠购销和使用管理。二是加强无菌与植入性医疗器械监督检查，确保产品质量安全。三是对体外诊断试剂、装饰性彩色\*光隐形眼镜、定制式义齿、xx等产品开展“集中回访”，保持高压震慑态势，严惩违法违规行为。

全年共出动执车辆 台次，执法人员 人次。全年共抽取医疗器械样品 批次，其中 批次不合格，立案 件，结案 件，没收不合格医疗器械共 个批次，其中不合格的一次性输液器 支，不合格的一次性使用使用无菌手套 付，货值金额累 万元。

四、确保监督抽样工作完成，提高安全风险防控水\*

确保医疗器械监督抽验工作及基本药物抽样工作顺利完成。一是积极配合好省市局部署的监督抽样工作，并做好不合格产品的核查、召回及销毁工作，及时公开处罚信息。二是通过对抽验结果的分析，识别风险，及时发现系统性、区域性的监管风险，采取有针对性的风险控制措施，切实消除风险。 （全面完成医疗器械抽验 批次， 批次不合格，药品抽样 个批次，其中基本药物抽样 个批次，占全地区基本药物抽样完成任务的 %）。

五、药品生产企业监管情况

XXX辖区内共有二家药品生产企业，辽源市迪康药业有限公司、XXX药业有限公司。XXX年，对XXX药业有限公司共完成细贵中药材血竭监督投料批（次），根据XXX局关于明确药品医疗器械生产过程和生产质量管理责任的通知》（吉食药监发[XXX]XXX号）文件的要求，XXX年8X月1XX日起，这二家药品生产企业的日常监管责由省食品药品监督管理局履行。

六、持续加强医疗器械监管队伍建设，提升监管能力和水\*

强化医疗器械监管力量。充分考虑医疗器械监管的专业性和技术性要求，保持队伍相对稳定。按照有责、有岗、有人、有手段的“四有”要求，加大对医疗器械监管工作所需知识的储备，为满足人民日益增长的安全用药需求，提供高质量服务。

**仪器售后的工作总结3**

第一：作好全院设备的管理和维护。

(一)有效地承担起全院的医疗设备的维修及保养工作。如：磁共振成像系统，放射科x线机，b超及脑电地型图仪，全自动洗胃机，各病区及手术室的mp-900多参数监护仪、吸引器，供应室高压锅，各科室空调和病员供水设备，洗衣房洗衣设施，院内通讯设备及线路，制药设备等的维修。使全院设备的完好率在90%以上，有效保证临床使用。

(二)加强设备管理制度化、规范化建设。作好设备的申购、论证、安装、调试、验收、交付使用等各项工作;承担起收集、整理资料，归档等系列工作;如磁共振成像系统，尿液分析仪，多参数监护仪的购置、组档、建档。加强设备制度建设，建立健全制度和职责。如建立《设备科工作制度》、《医疗设备管理制度》、《医疗设备申购制度》、《医疗设备验收制度》、《不良事件处理制度》等13项制度和《医疗设备科科长职责》、《计量管理人员职责》、《医疗设备采购人员职责》等8项职责。规范各种可操作表格，根据新的法律法规，进一步完善各类报表和操作流程。如：验收报表及其工作流程，申购报表及其操作流程，不良事件处理

流程及报表。进一步规范机器操作流程，建立使用登记，加强设备使用管理。进一步加强设备管理委员会功能，加强设备从采购到报废的监管。提高防腐意识，拒绝收受红包，拒绝暗。

(三)加强设备管理市场化、法制化建设。在日常工作中树立效益意识、质量意识、责任意识。按要求及时上报大型贵重、重点医疗器械《医疗机构购进医疗器械登记表》和《医疗机构在用医疗器械登记表》。积极实施大型医疗设备的配置许可申报。还积极参加市.县组织的《医疗器械法律法规》及《特种设备安全条例》培训，正制作《医疗设备管理法律法规普及暨我院设备管理实践》幻灯教学片，进一步增强法律意识，逐渐使设备工作走上制度化、规范化、法制化的正轨。

(五)加强新设备的引进，新技术的应用，提高医院综合实力。近几年，为了改善医院设备落后，医教科研滞后，医院发展迟缓的窘境，医院多方努力加大设备投入，先后引进了全自动生化分

析仪，东芝彩超，英国等离子内窥镜系统，奥林巴斯电子胃肠镜，磁共振成像系统等，改变中医院只靠“望、闻、问、切”吃饭的历史，提高了诊疗水准。

第二：完善医院his系统，加强信息化建设。

**仪器售后的工作总结4**

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。

**仪器售后的工作总结5**

不知不觉间，20xx年的工作一步步的走向结束了。在今年的工作上，我认真的地处理了自身的工作任务，并在工作中加强了自身的学习，让自身在业务能力上有了不少的进步，这也让我在服务方面能更加顺利的完成客户们的要求，展现xxx公司的客服服务态度！

如今，再回顾这一年的工作情况，尽管在很多方面，我也有不足和问题，但我也一直在工作中追求改进，以不断提升自我的工作价值。反思这一年，我也同样收获到了不少的工作经验。现对自己在工作中的情况做如下总结：

>一、思想的调整

作为一名的售后客服，客户往往带着两种态度联系我们。平和或是生气。而且绝大多数都是后者。毕竟作为一名售后，如果在顾客购买和使用我们产品的时候出现了任何问题，那我就必须做好安抚顾客怒火的准备。当然，这并非是我们产品质量的问题，其中也有许多的原因，如：物流方面和顾客自身的操作等。

但无论是那种，既然作为售后客服，那我们必须努力顾客生气的原因，并及时的处理好顾客的问题。这样的工作情况下，我们的工作压力也非常巨大。为此，我们在平时的工作中也会锻炼现身能力，让自己掌握更好的思想调整能力，以便更好的完成工作。

>二、工作情况

在售后的工作中，除了为顾客提供的帮助来解决问题，我还肩负着向客户推荐公司其他产品的职责。在一年来的工作中，我努力的为顾客带来更好的服务，并积极与之交流，获得顾客的信任，并且，也有很多顾客购买了我在后续推荐的产品，不仅提升饿了工作的销量，也更好的让顾客感受到了xxx公司的产品所带来的便利。

>三、自身的不足

反思这段时间，自己的不足也是非常明显的。首先是读公司产品的了解不足。尽管基本的数据和问题我都已经牢记，但回顾这一年的工作中，依旧有很多顾客请教了我所不了解的问题！这对于一名售后而言，实在是非常糟糕的！作为一名售后，在公司产品的问题上应该无所不知！不然又怎样让顾客相信你的专业性呢？

此次反思之后，我会更加严格的去要求自己，让自己在工作中能更好的改进自己！

**仪器售后的工作总结6**

随着20xx年的迈进，我来到公司也已经七月有余；很庆幸我来到了咱们公司，能够使我在本专业的基础上更加多方面的接触和学习到如此多种类的仪表。再给公司完成工作的同时我也在进步和学习本就是件彼此受益的事情，在接下来的日子我会更加努力的深化自身对于仪表的熟知度以及仪表的应用，更好更完善的完成我售后服务的工作。下面我就我的年度工作做以总结：

>一、初来公司时的资料学习

1.对于不同测量介质的传感器测量原理以及保养使用的学习；

2.对于不同受用测量介质的变送器PH/ORP/DO/COND/O2的学习及应用；

3.对于不同型号变送器的学习M300/M400/M420/M700的学习及应用；

4.现场安装及使用时出现的问题的排查和以及解决方案。

公司对于每个员工轮番讲课是个很好的平台，尽管可能我们这个知识点讲错了，但是大家的讨论才是学习的重心，才能更加深刻的学习到知识。希望今后我们的这个学习热情还能保留，大家共同进步。

>二、充实知识后的现场安装

1.初次独立安装便遇上的是M300仪表显示不亮的问题，于是我将自己所看的知识结合，自己再去安装之前便做了可能情况的分析，毕竟对现场的不够熟悉，于是对于出现的一些问题总是不够肯定的去排查，几番勘察才断定是电源的缘故。

2.再次是对聚银的预处理的安装，于是我就本身在公司不长遇到的电导电极的接线以及电导常数设定，信号的上传以及信号采集范围与DCS的对应设置等问题都加深了认识和学习。

3.在对兰炼污水厂的现场安装中，因为虑及现场要事先报警，于是我又对咱们仪表的继电器功能进行实验，也是有了一定的认识，简单的报警系统还是能够实现的。

4.对于兰炼300万吨重催M420PHXH的现场安装：我做了提前学习在安装调试中并未出现问题。现场入口的两个不同测量点测量值偏差，我因为见到现场太少，加之我并不知道现场的样液中发生了怎么样的反应，是不是影响PH出现偏差等一系列问题，所以最终还是在于王经理咨询之后才给的回复。

就这样很多次的现场，我作为售后，只是做了我在安装调试上的准备，安装调试没有什么问题。却因为不能够很好地了解现场，所以在安装后出现的问题就又没有合理的解释了，所以我觉得在接下来一年里的工作中我必定充分的了解现场，向张总讨教。以便在今后的安装中更能充分的了解样液中的反应以及对测量的影响，尽量减少测量误差，再次在出现误差时也能有合理的解释。

>三、表芯的焊接及水分仪的安装

1.表芯的焊接，这是一个由学习到熟练的过程，期间我完成了55套水分表芯；15套新版水分；20套H2S；15套新版水分；3套原始水分；3套智能水分仪表；15套小方板；8套小圆板的焊接。有2套水分，2套H2S，1新版水分，是在通电时出现（无小数点，显示屏不亮），有些问题是出在元件器材，还有一些问题是由于我在使用烙铁时停留时间过长，导致了焊板的焊点的破坏，从而是整个表芯不能使用。

2.水分仪表的安装，安装通气我也能够自己独立完成了，但由于依然不够了解水分的测量原理，以及测量单位之间的转换所以对于原理的解释依然不够，以及出现问题时该如何排查还有一定的问题。

总之，就我对于水分仪表的安装终归是停留在外面，所以在即将到来的一年里，我将认真的学习水分仪表的测量原理，以及水分面板排版的原因，达到疏通，在今后水分仪在测量中出现一些问题我也能做到排查，以及维修。

>四、库房的管理

在EXCEL中对于出入库的记录，以及对库存的排查。因为也是零时的接手了咱们公司库房的管理，由于以前也并未接触过库房管理，加之对于公司现有产品不够熟悉，所以刚开始管理也是很有一定的盲目性，也老出错。现在也便走上了正途。

**仪器售后的工作总结7**

一、售后机处理情况：

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为。

欠机的主要原因为： 1、 部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、 15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、 20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、 经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

高占用量的主要原因：

1、 前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、 个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、 经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

三、下月售后工作重点：

1、 按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量 。

2、 随着维修机数量的不断上升，加大配件的合理订购量，故障机尽量当地维修，并减少拆用周转机的使用率，降低售后成本；

3、 调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰；

4、 强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语；

5、 设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力；

6、 建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。

7、 严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

四、月度数据分析：

1、 当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、 当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的。

五、工作建议：

1、 订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、 加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、 希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学合理化,并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

\*\*\*\*\*\*\*有限公司

售后服务部 20xx/11/2

**仪器售后的工作总结8**

>一、售后机处理情况：

9月26日至10月25日，售后共接经销商故障机2582台，返还经销商2291台，欠经销商291台，月欠机率为。

欠机的主要原因为：

1、部分机型无维修权。在售后39款售后机型中，有20款我司没有拆机维修权，占总机型。这些机型的故障机只能返厂处理，完全依赖上游单位的处理能力。

2、 15款机型上游厂家已明确不再换新，占总机型的。余下的24款机型虽然给予翻新或报价翻新，但翻新回的机器多数外壳有明显磨损，导致部分机器返给客户后又退回。

3、 20款机型仓库无周转机可借，配件存量较低，依靠返厂换新和维修。

4、经销商退货处理缓慢，报价款个别经销商付款不及时或故意拖延，导致积压售后无法解决。报价和退货机共46台，占总欠机量的。其中以烟台华英最为严重，共有退货机33台，报价拖延近二个月。

欠经销商最多机型情况：

10月13日借仓库周转机1698台，10月26日借仓库周转机1564台，11月1日借仓库周转机1498台，归还200台。

占用周转机数量较多的机型有：

>二、高占用量的主要原因：

1、前期销售量较大，且机器质量不稳定，导致后期周转机占用量居高不下。

2、个别上游厂家维修和翻新速度慢，为提高下游经销商的处理速度，只能先用我司商品机进行周转。

3、经过长期周转，绝大部分的机器外壳均有不同程度的磨损，不符入库标准，滞留积压售后。

>三、下月售后工作重点：

1、按公司统一部署，在不影响售后正常工作的条件下继续压减借仓库周转机数量。

2、随着维修机数量的不断上升，加大配件的合理订购量，故障机尽量当地维修，并减少拆用周转机的使用率，降低售后成本;

3、调整售后维修人员结构，激发工作热情，按量考核，末位淘汰;

4、强化前台文员服务意识，端正工作态度，规范服务用语;

5、设立电子台帐，提高工作效率，加强数据统计与管理的能力;

6、建立月度定期对帐制度，每月的最后一个周末与上、下游经销商对帐，并每周进行库存实物盘点。

7、严格内部管理，加强报表、台帐等数据的准确性和完整性，强化安全措施和安全意识。

>四、月度数据分析：

1、当欠经销商数量增大时，会直接导致借仓库周转机数量增加。造成此现象的原因一是前期所借周转机因外壳问题不能周转和及时退库销帐，二是因配件较少，在紧急情况下只好借机拆件或换新。

2、当厂家欠机数量减少时，欠经销商数量也随之降低。这反映出上游厂家的处理能力对我们仍有较大的影响。如果上家出现问题，将对工作极为不利。

本月共接机2582台，返厂处理1640台，返厂率。1347台机器是依靠配件或拆机当地解决，占处理量的。

>五、工作建议：

1、订购并贮备翻新和易损配件。周转机翻新后退库，降低商品机的占用。维修使用配件，尽量避免拆用周转机。未雨绸缪，贮备易损配件以备一年的保修期之用。

2、加强配件以旧换新的周转速度，提高使用效率。

3、希望领导能调整增加售后一台电脑和一名员工，建立售后电子台帐，提高查询效率，使故障率的统计和配件的订购更科学合理化,并且通过与手工台帐的核对，及时发现问题并进行解决。

**仪器售后的工作总结9**

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。

**仪器售后的工作总结10**

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平台。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，以下是我的个人工作总结。

一、售后初期

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。

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

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。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”。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本身的缺陷，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!

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，每个人的水平不一样的情况下，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。

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。

三、售后尾声

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，是性价比最优的，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。

售后服务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!

**仪器售后的工作总结11**

时间如白驹过隙，转眼一年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年里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，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，我们公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。毕竟大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

业主投诉大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，XXXx楼商铺XXX栋自20xx年XXX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；x栋楼的电梯共计x台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的x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反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。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XXX系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

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！