

2023年车队机务工作年度总结 煤矿车辆 工作计划(模板8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇一

为加强对安全宣传教育工作的组织领导和管理工作，按照“矿是管理主体，区队是落实主体，班组是执行主体，业务职能部门是安全管理监督的实施主体”的要求，健全完善矿、科（队）、班组三级安全宣传教育工作领导小组。

（一）矿成立安全宣传教育领导小组。

组长：张少丛

副组长：郭悲鸿赵同会杨建书马清申周洪山宋保成

成员：李国华综合办公室、安全科、培训中心等部门负责人

领导小组下设办公室，办公室设在培训中心，负责安全宣传教育工作的组织牵头、协调管理和检查考核等工作。

办公室主任：培训中心主任（兼）

（二）为了保证把安全宣传教育工作做好，保证组织领导到位，工作安排到位，责任落实到位，活动开展到位，各单位要相应成立本单位安全宣传教育工作领导小组。

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇二

doi□

城市轨道交通运量大、速度高、污染少，可以有效的解决城市交通拥挤问题，大力建设城市轨道交通是城市交通发展的必然趋势。城市轨道交通的有序运营离不开车辆的良好技术状态，科学的城市轨道交通车辆检修制度是保证车辆时刻处于良好技术状态的重要条件，也是保证车辆检修工作高效、顺利开展的基础。

1 地铁车辆维修方式

(1) 计划维修。地铁车辆计划维修方式的原则是预防修，以车辆的技术水平为基本出发点，结合车辆所有部件的使用寿命和维护周期，确定车辆所需修程，进一步制定车辆各修程的检修规程，编制车辆各部件检修的工艺文件。计划维修的特点是计划性强，检修内容随之固定；其工作量一目了然，所用的工装设备相对固定，可以提前准备检修所需的备品备件、设备及人力。车辆产生磨损和发生故障的规律和车辆的技术水平、运行条件、检修技术密切相关。

(2) 故障维修。故障维修指地铁车辆运行中出现故障后的维修。包括运营中的车辆故障抢险和故障车辆的检修修复。

(3) 均衡维修。均衡维修也称为状态维修，其前提是结合运营实践对车辆状态及故障数据进行统计和分析，并采用现代的检测诊断技术对车辆重要部件、故障频繁部件的状态进行跟踪，从而系统的了解车辆运用情况，确定车辆技术状态，按照实际情况有计划地进行适度维修。

均衡维修避免了不必要的、过多拆装与零部件更换，从而避免目前城市轨道交通车辆检修体制下的大量过剩修。与此同时，均衡维修借助于故障统计分析和先进的检测诊断设备，

基于车辆的技术状态进行经济、有效地维修，确保车辆的良好技术状态与运行可靠性。

(4) 委外维修。委外维修是地铁车辆高级别修程中常用的方式。由于车辆高级别修程涉及的专业繁多，技术含量高，需要配备大量的设备及人力资源。而城市轨道交通运营单位作为车辆运用单位，其维修能力受到地铁车辆基地功能和人力的限制，通常不能完成全车的部件的维修。而委托车辆厂家负责高修程的维修，可以充分利用车辆厂家的车辆制造技术的优势，整合资源，减少维修人员和设备的配置。

2 国内外地铁车辆检修制度

(1) 日本地铁检修制度。日本地铁车辆基地分工厂、修理厂、检修段三个层面[1]。其中大修工厂主要承担车辆大型部件的更换及车体的维修。由修理厂负责车辆的全面检修即重点部件检查。而检修段相当于车辆段和停车场，车辆的停放、日月检、清洁和运营管理都在检修段进行。日本地铁检修方法以互换修为主，停修时间短，检修效率高。

(2) 汉堡地铁检修制度。汉堡地铁采用的是计划性均衡维修制度，以车辆系统和重要部件为重点。车辆段和停车场的检修库承担了大部分的均衡维修任务，有少量的维修工作安排在停车点。其他部件修程依据工作量分别在停车场和车辆段的一般维修车间和大修车间进行。有些部件在车辆段的专门车间进行集中维修，有些部件则委托社会专业机构维修。

(3) 上海地铁车辆检修制度。上海地铁通过运营经验的积累，车辆检修制度从计划维修，逐渐过渡到均衡维修方式。上海地铁在充分掌握车辆零部件的最小检修周期和使用期限的基础上，对定修以下修程内容做了多次调整。第一次是用月检□a□和月检□b□代替原有的双周检、双月检，第二次是将定修以下的修程进行综合调整，用月检1-月检12代替原有的定修工作、月检□a□□月检□b□的车辆检修修程，并安排在车辆的

间隙时间进行车辆的检修工作，车辆检修停运时间大大减少，大大提高了出车率。

自天津地铁1号线2006年运营开通以来，天津地铁通过运营经验和车辆维护技术的积累，车辆检修的组织和管理方式不断地革新，车辆检修制度正处于逐渐完善的过程中，多种检修制度并行。

(1) 新开通运营线路。对于新开通的线路，在车辆运用的技术条件和线路运行条件都不明确的情况下，可按照计划维修方式，建设车辆检修设施，准备检修所需要的配品备件，并系统的培训参与计划修程的技术人员。

(2) 运营成熟线路。天津地铁1号线已安全运营9年，采用计划维修与均衡修相结合的检修制度。检修修程包括日检、月修a、月修b、定修、架修，各修程制度完善。月修a为每月月修必做内容，对与行车安全有关的大部件如转向架、车下箱体以及车上设备等要实行计划维修制，以保证车辆质量处于完好状态。月修b为月修a的基础上增加的检修内容。通过对车辆重要部件、故障频繁部件的跟踪检查和故障统计分析，灵活制定具有针对性和时效性的检修规程。对电气柜、管路测试口等进行清洁，对磨损较多的贯通道做拆卸检查，对操作频繁的车门进行隔离功能测试等。这样的检修制度既保证了重点，又兼顾了全面，在保证车辆检修可靠性的前提下，将检修工作量精简。

4 检修制度多元化发展探讨

随着轨道交通车辆技术的日益提升，轨道车辆产品不断向模块化发展，集成度也越来越高，使得车辆的系统部件具有良好的互换性。互换修的比例大幅提高，明显缩短了车辆的检修时间，减轻了运营压力。同时互换维修保证了部件检修质量的可靠性，保障了车辆系统的运营稳定。车辆部件正朝着少维修、免维修的方向发展，提高了它们的维修周期[2]。近

些年，故障诊断技术和微机控制技术的引入，大幅提高了系统的可靠性和检修水平。一些有针对性的在线测试技术的提出，使得一些部件的检修逐步向状态修转变。

作为运营单位，应结合每条线的车辆技术条件、运行状况和检修作业的软硬件条件，确定最合适的修程，而非固守统一标准。使车辆的检修制度逐步向检修方式多元化，专业化发展。确定车辆检修制度后，应做好部件故障和消耗的记录分析工作，逐步积累车辆运用和检修的实际经验，深入了解车辆系统和部件状态。在此基础上，对已有的修程及其检修周期不断调整优化，合理化检修制度，更好的为车辆运营服务。

参考文献：

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇三

（一）火灾基本情况。截至6月24日，消防队伍共接警15起，出动15次（含增援），出动消防车38辆次，消防人员166人次，抢救被困人员102人，疏散人员382人，抢救财产价值约余万元。

（二）注重规范有序。从起床出操、查铺查哨抓起，严格落实一日生活制度。并组织人员开展队列训练26次、仪容风纪检查9次，每日开展日常生活秩序评比，严格落实集中教育整顿要求。

（三）狠抓装备管训的规范化。今年配备水域救援器材、液压破拆工具组、空气填充泵，个人基本防护装备。我们重视器材装备维护保养，对日常维保的，由装备技师和执勤班长每日进行；对定期维保的，由装备技师负责定期维护保养，确保车辆装备和各项器材性能完好。同时，鼓励全体人员自主学习装备操作知识，强化日常操作。由装备技师讲解示范，每周开展一次学习，将懂装、用装、爱装贯彻到每名同志，力求达到人与器材装备的最佳结合。

xx年工作能力有了进一步提高，能认真、独立完成本职工作。xx年比xx年进步地是学会了操心，学会了全面思考问题，多方位的想问题。以前工作经验少、专业知识底子薄思考问题总是局限在一个点上，遇到难题不能举一反三，而今年经过张姨的悉心带领、周老师的耐心培养与自己的努力，思考问题时不仅由一个点扩展到一条线而且能全面的思考问题。以前处理业务时总有依赖性，依赖师傅，今年值得高兴的是有一些业务能独立处理，而且经常地跑跑国、地税增强了自己的对外沟通能力。今年4月份由于很多原因工作进行了调动，由原来的处理集团公司的账务变为处理百利达、运输队、新材料、百利通、风机、精铸等8个公司的账务，当时压力就来了，害怕自己不能做好，而后来在周老师的谈话与鼓励下我接下了此项工作。转眼间半年过去了，在这些岁月里我时刻提醒自己千万不要因为这些公司业务少而忽视账务中的任何问题，时刻铭记所有公司账务的重要性。虽然在工作中有过压力、汗水、遇到过难题、由于自己粗心犯过错、挨过训但我觉得自己是荣幸的。这些公司锻炼了我处理问题的衔接能力、时间分配能力、顾全局的能力，意味着自身的发展又上了一个阶梯对自己充满信心。

经过几个月的做账，对各个公司的账务也逐渐熟悉了，尤其今年会计师事务所、评估组的介入以及10月份内帐与外帐的接轨，使我们的账务更上一层楼，由以前的闭门造车、教条主义变为现在的帐实基本相符，一切围绕实际。各个公司的银行现金账基本与实际相符，六大往来也得到了进一步的解决。百利达公司的账务虽然有些特殊性但相信在事务所与领导的共同努力下该账务的往来、银行问题会解决的。xx招待所的业务处理也得更加关注，今年总感觉自己是没时间才处理招待所的业务，而不是按照一定的流程的操作，以致开票不及时、处理业务时忙忙碌碌紧张紧张。明年得按照每个公司的需要结合实际情况及时准确开票。

在日常生活与工作中看到自己进步的同时在以下方面还有待

于进一步加强、提高。

同志们：

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇四

一、基本情况

本公司生产指挥车辆共27辆，办公室车辆23辆。专职司机113余人。

二、自查情况

我公司车辆管理存在漏洞，车辆存在超速行驶、疲劳驾驶、生产车辆擅自外出驾驶等情况。

三、整改措施

自2012年6月30日起，本公司进行了全面的车辆安全管理整改工作，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针政策。车辆行车途中保持高度警惕，克服麻痹思想，注意安全行驶，遵守交通规则。做到文明礼貌，按路线行驶，不开冒险车，坚决杜绝酒后开车等规定。

1、提高认识，加强教育。公司制定每月25日对所有生产指挥车辆驾驶员进行安全教育培训及考试，增强驾驶员的安全意识，保证驾驶员的安全驾驶。

以车谋私。公司规定：在五十三大街最高速度不超过40公里/小时，至综合办公区最高速度不超过40公里/小时。进入矿区的车辆最高时速不得超过20公里/小时。

对存在无证驾驶、超速行驶、酒后驾驶、公车私用、生产车辆擅自离外出等情况的车辆，公司按照《交通处罚条例》给

予严厉考核。在车辆维修方面，履行节约，采取有效措施，努力降低消耗，节省车辆费用开支。在本公司内行驶的生产指挥车辆统一配备矿内临时车牌、通行证，若有特殊情况需要外出，必须由公司领导审批，方可将车辆原牌照取走，使用后必须将原牌照交还公司保卫部。进出本公司的拉货车辆，必须接受检查并且进行登记，外运物品须有相关部门领导的签字的物资出门证。因施工须运送物资的车辆可以进入本公司，卸完货物立即驶离。政府车辆来公司检查工作，所乘人员的车辆与办公室联系允许后可以放行。公司领导办公室工作人员事前通知的，可以予以放行。

我公司车辆管理工作倍受公司领导重视、通过这次自查与整改，对车辆管理措施进行了完善。今后，我们将按照有关规定，继续加强对车辆的安全管理，严格遵守公司交通制度。

锡林河煤化工有限责任公司

2012年7月1日

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇五

转眼间，一年的时间又过去了，在这短短的一年时间里，我学到了很多也收获了很多，在科室领导与同事的支持和帮助下，我也成长了很多，在自己的理论与技术水*方面都有了有很大的提高。在为人处事方面也变得更加得体，不会再像以前那样迷茫。

今年过的非常充实且有意义，在学习上，严格要求自己，勤奋好学，已掌握了基本的专业知识和操作技能，并可以进行设备的熟练操作和专科知识的灵活应用，除了对专业知识的学习外，同时还注意了综合知识方面的扩张，广泛的涉取其它学科的知识，从而提高文化素养。

在工作上，我积极配合领导和同事，正确执行各项安全技术

操作，发现问题，及时上报，及时解决。在工作中能理论联系实际，遇到不懂的问题及时向科长及年资深（经验丰富）的老前辈请教，努力提高自己的业务水*。

1、每月对我矿井下进行3次测风、配风，发现问题，及时处理，保证我矿通风系统正常合理运行。

2、每天认真填写通风科各类报表，保证通风科资料完整。

3、每月对通风科仪器进行检查并对送其校验（风表、秒表、瓦斯器）。

4、整理科室资料并对不健全的进行补充，保证每次检查时有依可查。

5、对我矿全体员工进行《“手指口述”安全确认》相关知识的推广与落实。

6、认真坚持跟班制度，每月下井次数不少于20次。

7、认真执行领导安排的其它各项临时工作。

1、负责雨季三防日常工作并制定一切关于雨季三防的各项措施与制度并实施。

2、做好我矿雨季三防工作，组织我矿人员对我矿全矿进行排查并做记录，发现问题，及时汇报相关领导与责任人，限期整改。

3、接收上级来文，根据相关文件，并组织我矿人员学习雨季三防知识，并做记录。

4、制定我矿雨季三防相关制度，对于我矿易发生险情地段，进行专人进行排查与整改。

5、进入汛期期间制定雨季三防值班表、并认真坚持值班制度，每月对我矿全矿区巡查次数不少于20次。

6、认真执行领导安排的其它各项工作。

1、在我矿今年开展的“安康杯”知识竞赛活动中，荣获二等奖。

2、在集团组织的《“手指口述”安全确认》活动中，共参加14家单位（人数共计952人），经过各位专家和教练的26次的层层选拔中，我很荣幸以“测风工”的身份，最后以优异的成绩进入15强（人数15人），晋级决赛。

3、在集团组织的“技术比武”活动中，共参加13家单位中，我代表本矿“测风工”进行比赛，取得优异成绩，晋级决赛。

当然，我身上还存在一些不足的地方有待改进。比如，在学习上，有时仍有浮躁的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理。

在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方（不过，这些也正是我今后的努力方向）。在已经过去的一年里，要再次感谢领导、科长的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。

回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足（有经验、有教训、更有了明确的方向）；展望未来，扬长避短，敢于面对问题和克服困难，朝着明确的工作目标奋发前进。为了我矿的美好明天而贡献自己的一份力量！

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇六

一、廉政建设方面

廉政是合作的保障、是纪律的保障，是建设和谐团队的保障。20xx年广场项目参建单位共有22家，各家均严格按照集团《安全生产廉洁制度》执行，严格按各项管理制度办事，从制度上防止腐败行为的发生。

各施工单位管理人员均秉公办事，坚持原则，坚决反对利用工作之便，吃拿卡要，对各自公司负责，对自己负责，树立公司和个人良好形象，如果有单位和个人利用工作权利之便吃拿卡要，可以直接向我司举报，我公司将根据相关制度和法律进行惩处。在20xx年各单位均要加强制度执行力度，建设单位将加强对各单位业务工作和廉政工作的考核和监督，并对照规章制度，严格实行奖惩和问责，强化廉政意识、责任意识、服务意识、进取意识和团队意识。

希望各单位克服困难，精诚合作，在保证安全质量的同时全力推进工程进度。

二、20xx年安全生产工作总结

20xx年是广场项目安全生产最为关键的一年，也是危险性较大工程最多的一年，施工机械设备投入最多的一年，例如：超大、超深挖孔桩扩孔施工、3-7楼主体结构收尾施工、1-2楼基础施工及钢构吊装施工、以及外幕墙高峰期投入的150多台吊篮施工、物料提升机和货梯各5台、塔吊11台等等，通过大家的共同努力，20xx年未发生一起安全事故。

20xx年，我们通过加强安全文化建设，营造良好的安全生产氛围；通过安全生产月主题活动，调动全员参与安全宣传活动的积极性；通过安全生产专题培训，提高各参建单位现场负责

人及员工的安全管理意识;通过三项目联合安全大检查,消除一切安全隐患;通过与参建单位签订安全生产责任状,全面落实安全生产责任制;通过规范化管理,全面提升安全基础管理工作;通过开展应急预案演练,增强应对突发事件的处置能力;通过对各参建单位的安全考核,让大家从根本上认识到了安全工作的重要性。

20xx年是收获的一年,公司顺利通过安全文明示范企业验收,3-7楼顺利通过省市双示范文明工地验收,希望大家再接再厉,在20xx年安全生产工作中再创辉煌。

三、20xx年安全生产工作计划

1)加强制度体系建设,确保责任落实到位。进一步健全安全生产责任制和各项规章制度,不断完善安全生产工作机制,建立健全安全生产监管制度体系;各施工单位应认真履行安全生产职责,层层落实安全生产责任制,形成一级抓一级安全生产责任体系,切实将安全责任落实到每个岗位、每位工人,真正做到安全监管全覆盖、无缝隙。

2)狠抓安全生产培训及宣传教育。各施工单位要继续加大安全培训及安全教育工作力度,以提高工人的安全意识。广泛开展安全宣传活动,大力普及事故预防、事故避险、应急处置、自我救助等与工人工作、生活密切相联的安全常识。

3)完善安全生产奖惩办法。进一步完善安全文明施工管理制度,严格按照制度执行,激励先进,鞭策落后。

4)加强安全生产检查及日常安全检查。加强对钢结构吊装工程及外幕墙工程等重点工程的督促检查,认真做好前一阶段的“回头看”工作,对行动迟缓、安全隐患排查不彻底、整改不彻底的单位进行通报批评,必要时按照合同及规章制度进行处罚,加大检查力度、提高检查频率,以确保各项安全检查工作切实取得实效。

5)加强隐患排查治理，确保整改落实到位。安全大检查是基础，整改是关键，安全是目的。要进一步加大工作力度，加强隐患整改措施。对排查出的隐患，要明确责任人，确定整改措施，限定整改时间，确保整改到位。

6)建立重大安全隐患、危险源备案和台账制。各单位应加强检查及日常巡视力度，监理公司对各类安全检查和日常巡检中发现的重大的隐患和危险源，登记台帐备案，隐患不消除，台帐不消号。

7)抓好关键作业的安全。重点对电焊、高空作业、大型设备维修、临时用电、特种作业等工作加强安全措施及责任的落实，细化过程管理，完善安全确认制度。

8)加强应急能力建设，确保救援保障到位。各施工单位应进一步健全完善应急体系建设，修订完善各类应急预案，并搞好各个预案之间的相互衔接，确保应急救援保障到位。要加强好应急预案演练，促进各单位的协调配合，切实提高应急响应和处置能力，确保关键时刻能及时启动。

9)做好农民工工资发放，将维稳工作落到实处。各单位应成立以项目负责人为首的.维稳工作领导小组，建立突发事件应急预案，各项目负责人从即日起至春节期间保持24小时通讯畅通，时刻处于备战状态，积极应对突发事件。同时，准备好应急资金，一旦发生的事件，先行垫付部分民工工资，快速妥善化解矛盾，维护社会稳定。

各位同仁，安全就是生命、安全就是效益、安全就是服务，安全生产人命关天，稳定发展安全为先。各单位现场管理人员一定要提高认识、坚定信心、再接再厉，真抓实干，在安全管理工作中做到居安思危，警钟长鸣，全力以赴抓好安全生产工作，我相信在地产集团盛总的领导下，在各位同仁的共同努力下，我们一定会顺利的完成20xx年安全生产各项工作任务目标。

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇七

20xx年，各工地材料提货、配发以及各部门办公用车等诸多原因，车辆运输成本和第三方物流费用不断提高。同比2007年提升%20左右(20xx年共计油费均4部车万多元，行驶13万多公里，油均价元每升[]20xx年共计油费均部车万元，行驶17万多公里，油均价元每升)。

外省市各工地材料配发、提货、外加工产品、材料采购、工厂产品、设备及质量等原因不能按时间完成。造成“有货就送，多少都要提”的工作规律。形成车辆运输成本及第三方物流费用大幅度增加。以及车辆未进一步统一管理，各部门商务用车随叫即用，市内外交通方便为主不考虑成本，不按规定执行。岗位职责没细划，缺乏交流未能合理调配工作。故而延长工作时间、增加不必要的工作量。

根据述上情况做以下计划：

1. 公司各项目工地，物流部上海采购的材料，必须严格按照《材料采购清单》上进行采购材料、外加工产品、设备等。不得延误进库日期，所有材料应及时保质采购到库。由专人统计方数、吨位、数量、时间等实际情况由物流公司、航空、铁路等形式配载发放到工地。其中运输天数、路程、天气等情况根据以往分为整车(2天、3天、6天)、零担(3天、4天、6天、8天)，第三方物流由公司考核签订合同后协助运输工作。
2. 上海工地项目材料，由物流部采购，供应商直接送至工地，零星材料送至仓库，由仓库管理员验收后，车管统计根据材料到货日期等情况，集中货物，顺路连带统一发送至工地，拒绝零散往返运输。严格执行规定，不予例外。外提材料及特殊情况应申请物流部经理批准，方可给予运输。
3. 公司运输车辆(面包车、卡车)物流部车管员统一管理，用车部门和个人应通过车管员使用公司运输车辆及外出办公车

辆，每次部门用车，必须提前4小时申请，说明用车时间、到达地点、事由等，由车管人员根据情况调派车辆，签字后方可使用车辆。回来后，驾驶员在出车单上填写好回来时间、实际公里数、过路费等实际产生的费用，交给车管员统一记录在册。费用独立核算，以盈利形式计算每公里费用(暂定2元每公里、过路费另计)，做为各部门费用开支。公司核定各部门费用标准。如有工作失职等原因造成运输成本提高，超出标准的部分，由负责人承担费用的百分之二十。

4. 公司商务用车(蒙迪欧、商务车、面包车)由专职驾驶员驾驶，各部门人员市内出行办公以公交为主，不给予派车。单程转公交两次以上或时间等特殊原因的，可以申请物流部经理批准后用。

5. 安排专职驾驶员驻公司办公室，负责公司商务用车出行以及临时出差，和车辆日常保养工作。车管员卡车驾驶员驻仓库配合统计材料发货，以及车辆驾驶和管理保养工作。面包车、卡车日常停放仓库，主要负责仓库材料发送各工地及公司各部门办公出行任务。

6. 各部门用车，应严格遵守公司车辆管理费用成本结算表，控制使用成本，计算费用。

车队机务工作年度总结 煤矿车辆工作计划篇八

售后部门的工作对汽车销售的整个过程说重要吧，又不是关键的一环，说不重要吧，跟客户直接沟通的就是我们。公司对我们售后服务部的工作要求还是挺高的，相关的培训少不了，我要是要尽快的熟悉自己的工作流程，已经相关处理问题的办法，参加培训是最好的选择，保证自己的参加培训时的心态，保证自己是以学东西的态度参加的，而不是敷衍搪塞领导的借口。我现在还不从得知培训之后的考核难度有多大，但是我此刻是立志要做最优秀的那个，这样才能让领导对我有印象，我之前是没有过类似的工作经历的，所以我要

付出比别人更大的努力。

我们售后部门服务就是客户，一定要把客户看的很重要，我们的职责就是保证售后客户对我们产品的满意度。

(1) 随时保证能与客户进行沟通，不管客户是以什么样的态度来跟我们聊，都要保证自己的态度良好，不给客户任何反感的感受，要非常有耐心的跟客户沟通。

(2) 解决产品问题，车辆因为内部隐藏原因或者是客户操作不当造成的问题，我们都要负责找到问题的缘由，这就需要两头沟通，首先是要安抚好客户的情绪，再联系与他对接的销售人员，了解情况，总结原因，解决问题。

(3) 客户满意度调查，这是对产品的非常重要的一项决定性因素，可以让我们如实的了解客户是怎么看待他所购买的那款产品。并且清楚的知道相关产品的优缺点。

我了解过一点售后服务部门，经常会有很多临时的工作分配过来，自己要学会分辨，是先解决自己手头的工作，还是先解决领导安排的临时工作，一般都是去处理客户对销售人员的投诉问题，这一点算是很常见的，购车的手续繁多，稍微一项没跟客户解释清楚，就会遭受到客户的质疑，要求换销售服务人员并对起进行投诉的现象很常见，但是解决起来也并不难，一般来说，经常都是由于一些小误会。

这一份新工作将是我今年一个挑战，我十分有信心能干好这份工作，因为我对与客户交流的能力还是十分自信的。