

2023年局市民热线工作总结(实用10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

局市民热线工作总结篇一

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，

首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

一、是加强工作统筹

根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

局市民热线工作总结篇二

市民学校自成立以来，得到了街道领导、各部门的大力支持，辖区的广大居民群众积极参与学习，学习热情高涨，效果明显。现将今年市民学校开展学习情况作个总结。

为加强对市民学校的领导，使市民学校能正常有序开展。我们成立了市民学校领导班子，由党支部书记担任校长，社区副主任担任副校长，宣传委员担任校务办公室主任，负责日常事务工作。讲师团成员由社区内专职教师组成，主要负责讲授教学知识。

为做好市民学校的宣传、发动工作，使全辖区的居民群众都知道街道办、各社区都成立了市民学校，我们将学习内容宣传到每家每户，使居民群众能踊跃报名参加市民学校学习，提高居民整体素质。目前，有很多居民群众都积极报名参加市民学校的学习，有些学员还承诺愿意成为市民学校的终生学员，只要有新课程，新学习内容，特别是卫生保健方面的

知识，要我们千万不要忘记通知他们过来听课，他们的这种学习热情使我们深受感动，同时也为我们今后把市民学校办好增加了信心。

为使市民学校能正常有序地开展好，得到市民的参与和支持。学员主要有各社区居委会居民小组长参加，学习内容有关卫生保健知识，聘请了吴兴区环渚医院医生授课。课后，学员们反映强烈，说这样的课好听，通俗易懂，效果好，要求市民学校多点举办这些内容的知识讲座，对市民的身心健康有很大的帮助，使大家能提前掌握好这些保健知识，平时注意防范，不然病到临头还不知道自己的身体怎么一回事。同时回到各社区后，会积极做好宣传工作，发动社区居民群众参加市民学校学习，成为市民学校学员，提高辖区群众的全面素质。

今年，街道市民学校开办以来，从上课的效果来看，我们觉得是非常好的。居民的参与率也非常高。我们有决心，有信心在今后的办学过程中，积极探索，与时俱进，认真组织开展好丰富多彩的教学内容，把市民学校办好，办出特色，办出质量，办出水平。

局市民热线工作总结篇三

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做什么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，

而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上

大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

局市民热线工作总结篇四

依照健康教育规范要求，做好健康教育与健康促进各项工作任务。围绕甲型流感、艾滋病、结核病、肿瘤、肝炎等重大传染病和慢性病，结合各种卫生日主题开展宣传活动。特别是积极开展“世界结核病日”、“世界卫生日”、“全国预防接种日”、“防治碘缺乏病日”、“世界无烟日”、“世界艾滋病日”等各种卫生主题日宣传活动。继续做好针对农民工、外出打工和进城务工人员的艾滋病防治项目传播材料的播放工作。根据《突发性公共卫生事件应急预案》，开展群众性的健康安全和防范教育，提高群众应对突发公共卫生事件的能力。加强健康教育网络信息化建设，促进健康教育网络信息规范化。加强健康教育档案规范化管理。

(一)、健全组织机构，完善健教工作网络

完善的健康教育网络是开展健康教育工作的组织保证和有效措施，20__年我们将结合本社区实际情况，调整充实健康教育志愿者队伍，加强健康教育志愿者培训；组织人员积极参加市、区、疾控部门组织的各类培训，提高健康教育工作者自身健康教育能力和理论水平；将健康教育工作列入中心工作计划，把健康教育工作真正落到实处。

(二)、加大经费投入

计划20__年购置新的照相机、电脑、打印机等设备，印制健康教育宣传材料，保障健康教育工作顺利开展。

(三)、计划开展的健康教育活动

1、举办健康教育讲座

每月定期开展健康教育讲座，全年不少于12次。依据居民需求、季节多发病安排讲座内容，按照季节变化增加手足口、流感等流行性传染病的内容。选择临床经验相对丰富、表达能力较强的医生作为主讲人。每次讲座前认真组织、安排、通知，在讲座后接受咨询、发放相关健康教育材料，尽可能将健康知识传递给更多的居民。

2、开展公众健康咨询活动

利用世界防治结核病日、世界卫生日、全国碘缺乏病日、世界无烟日、全国高血压日、世界精神卫生日、世界糖尿病日、世界艾滋病日等各种健康主题日和辖区重点健康问题，开展健康咨询活动，并根据主题发放宣传资料。

3、向居民播放健康教育光盘

在输液室设电视及dvd□每周定期播放健康教育光盘，光盘内容以居民的需要为原则，做好播放记录、播放小结等。

4、开展居民喜闻乐见的活动

计划上半年、下半年各开展一次居民喜欢的健康知识竞赛，专干提前认真组织，设计试题、配备奖品，让居民在娱乐的同时学习到日常所需的健康知识。

5、办好健康教育宣传栏

按季度定期对中心的3个健康教育宣传栏更换内容。将季节多发病、常见病及居民感兴趣的健康常识列入其中，丰富多彩的宣传健康知识。

6、发挥取阅架的作用

中心大厅设健康教育取阅架，每月定期整理，将居民需要的健康教育材料摆放其中，供居民免费索取。

(四)、健康教育效果评估

对辖区1%的人口科学规范的进行一次健康知识知晓、技能掌握、行为形成情况和健康需求等内容的健康教育效果评估。健康教育专干主要负责设计调查方案、调查问卷、评估总结等工作。

(五)、健康教育覆盖

计划于20__开展的健康教育讲座、公众健康咨询活动、健康知识竞赛、播放健康教育光盘、发放健康教育材料等工作的受教育人数覆盖辖区人口的70%以上，争取让更多的居民学习到需要的健康知识，从根本上提高居民自身的健康知识水平和保健能力，促进人们养成良好的卫生习惯。

局市民热线工作总结篇五

建立完善城乡低保标准自然调整机制□xxxx年城乡低保标准提高为：城镇居民月人均430元，农村农民月人均350元。低保边缘救助标准同步提高为每月350元，重残人员救助标准随低保标准同步调整。规范执行《城乡困难群众临时生活救助实施办法》，将临时生活救助纳入标准化运作轨道并新增定期定量生活救助。制定xxxx年特困人群医疗救助实施办法。进一步完善了医疗救助制度，困难人员在医疗方面享受四重保障：免费参加新农合、免新农合起付线、实时享受新农合报销、实时享受医疗救助。救助水平更高、救助划分更细、救助速度更快，低保人员享受90%的补助、低保边缘享受60%的补助、社会年医疗费5万元以上大病困难患者享受xx□10万元的补助。

近年来我市慈善助学标准每年都有提升。今年，对特困本科老生和大专生老生的资助标准较去年都有1000元的增长，全市从幼儿园小班到大学本科的所有xxxx籍贫困家庭学生都能得到每人每年500-5000元不等的‘慈善助学金，100名外来民工学校的困难小学生也得到了每人800元的资助，今年全市共计发放各类慈善助学款物363.07万元，惠及学生3052人次，有效保障了贫困家庭学生的学习和生活。

在物质救助的同时，我市高度重视对贫困学生的精神关怀，帮助他们克服自卑心理，养成乐观向上的性格，树立正确的人生观和世界观。针对各个年龄层次的学生，推出了“慈善午餐、慈善床位、慈善自行车、慈善书包”等多项“慈善套餐”；每年的助学金都由各级领导或民政办工作人员亲自送到他们手中，并进行劝勉鼓励；组织企、事业单位与贫困学生结对帮扶，让他们时刻感受到政府和社会的关心，在他们心中种下感恩社会、回报大众的种子。在物质和精神的双重关怀下，更多的贫困家庭学生得到了健康发展。自xxxx年起，

我市贫困家庭学生考取本科院校人数已连续两年超过100人。

实现贫困家庭学生就业，是帮助贫困家庭脱贫的最有效途径。

xx年起，我市就开始了规模型民营养老院进的探索，在总结推广蒋巷村等村办老年公寓的基础上，周行德仁家园、琴湖阳光家园、虞城护理院、市老年护理康复中心等一批上规模、现代化的民办养老机构相继落成投用。目前，我市民办养老机构拥有床位1000多张。为进一步吸引民间资本，今年我们放宽市场准入，减少报批时间和环节，并确立谁投资、谁管理、谁受益的原则，鼓励支持民间资本兴办老年公寓等养老服务机构。市委主要领导还专门到民办养老机构视察，进行现场办公，解决实际困难，市、镇还对民办养老机构给予必要的资金支持。目前，琴湖阳光家园新建项目已完成市发改委的立项审批，即将动工新建更大规模的颐养院，预计投资8000万元、建设床位420张。

- 1.社区民政工作总结报告
- 2.民宗局年度民政工作总结报告
- 3.乡镇民政工作总结报告
- 4.关于上半年民政工作总结报告
- 5.乡镇上半年民政工作总结报告
- 6.调研民政工作
- 7.民政工作知识
- 8.做好民政工作

局市民热线工作总结篇六

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

1、学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

2、不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

3、勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

1、良好的语言表达潜力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

2、丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮忙。因

此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

3、要学会换位思考，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。

局市民热线工作总结篇七

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，

相信对方感觉得到你是在用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

局市民热线工作总结篇八

一、加强党建工作，促进中心发展

(一)认真组织，落实上级要求

我中心按照市卫生局党委下发文件精神，认真贯彻“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众得实惠”的总要求，紧紧围绕我市卫生系统“坚持科学发展，推进卫生改革”这

一实践载体，结合“120”工作实际，精心组织，深入开展，始终把深化学习、提高认识贯穿始终，把解放思想、改革创新贯穿始终，把依靠群众、发扬民主贯穿始终，坚持进度服从质量，边推进活动边及时整改，集中解决了影响和制约院前急救事业发展的的问题，创新了促进科学发展的体制机制，扎实有效地完成了学习调研、分析检查和整改落实阶段各项工作，真正做到了学习实践活动与搞好当前日常工作的“两手抓、两不误、两促进”。

(二)积极配合，开展各项活动。

一是开展党员先进性教育。进行以“学习党章、贯彻党章、遵守党章、维护党章”为主题的教育，树立社会主义荣辱观教育和加强作风建设活动教育，党委的政治核心作用、党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用得到较好发挥。

二是抓好学习培训。采取举办培训班、上党课、举行报告会和组织专题研讨等形式，有计划地组织好党员的集体学习。通过开展读书活动和知识竞赛、交流学习成果、评选表彰学习标兵等方式，激发党员学习的积极性和主动性。党员领导干部要认真参加党委理论学习中心组学习，带头参加所在基层党组织的集体学习，坚持每年给党员上党课、作形势报告。

三是严格组织生活。认真执行“三会一课”制度，坚持和完善民主评议党员制度，定期开展党员党性分析评议活动。党支部要结合每年一次的专题组织生活会，开展民主评议党员工作。三是做好思想政治工作。坚持以人为本，从政治、思想、工作和生活关心、爱护、帮助党员。组织党员开展经常性谈心活动，沟通思想，相互启发教育。经常分析党员思想状况，及时解决思想问题，增强思想政治工作的预见性、针对性和实效性。大力宣传优秀党员先进事迹，尤其要做好身边典型人物、典型事迹的发掘和宣传，发挥先进典型的示范引导作用。通过建立、健全了保持党员先进性和反腐倡廉的长效机制，有力地促进了卫生改革和事业发展。

局市民热线工作总结篇九

话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。我认为作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

作为_____话务员，首先是要有最热情的工作服务用语，在受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。总而言之，要做一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对！

以上是我入职以来的心得体会，现在的我还只是一名新进人员，我认为自己做得还很不够。

第一点：在专业技能方面有三点收获：

2：作为话务员，我发现我们应该加强语言学习，比如优美的发音

3：良好的服务态度，其实通过这次培训，我发现我们的工作

是非常具有社会公益价值的，这是之前我没有意识到的问题，因此，在那些需要帮助的人打进电话的时候就是我服务的开始，仔细聆听对方的需求，给出合理的解答，解答问题的时候，也是考验我们的智力思维的时候，我觉得长此以往，我会在解决问题的能力上会有很大的提高，同时，我认为：好的问题胜过好的解答，从这点意义上讲，我一样可以从打入电话者所提的问题上学到知识和增长见识，所以在今后的工作中，我不断要努力提高服务水平，更要从不同的问题中，不断吸取知识，为下一个同样的问题咨询时，给他们提供圆满的答案！

第二点：服务心态有了质的改变！主要体现在以下2点：

1：以前我总觉得自己好像是电话营销一样或者是某某公司的前台，只是为了接下电话，但是当我真正意识到我们接听电话是为了答疑解惑帮助别人时，我觉得我们的工作显得十分的高尚和无私！我们是在做公益事件，我们通过电话传递的是问题者所需要的及时解答，我们在第一时间帮助客人排忧解难，因此我们是被广大的人群所需要着，我们的社会价值随着我们的准确解答而不断的增值！因此我更加热爱这份事业！

2：虽然在我们话务工作中会接到一些无聊的电话，但是只要有电话接入，我一样会好好服务，因为这个世界本身就不完美，有的人伟大，有的人渺小，这个无法改变，我要用我的优质服务和崇高的人格来净化那些思想不健康的电话骚扰者，其实这个也是一项社会文明工作，如果我们都能够通过人格魅力来征服那些在思想上处于低下水平的人，我想我们的社会会更加完美，因此无论接到什么电话，我都始终如一的用最好的态度来解答，来引导来感化和净化人的心灵！我认为：只要我拥有一个纯洁善良的心，用纯洁善良的灵魂来服务，我相信我们的工作会越来越来好，这个社会风气也会越来越好！

总之：通过这次培训，我觉得我们在从事着高尚而光荣的事业，我要提高我的服务质量，来答疑解惑，帮助他人，净化

社会的问题!服务社会，我光荣，共创和谐社会，我奉献!

局市民热线工作总结篇十

本文目录

1. 2018热线工作总结
2. 热线咨询工作总结
3. 便民热线话务员工作总结范文
4. 县长热线工作总结

热线”工作领导小组，并将此项工作以目标任务下达到相关各部室，做到横向到边，纵向到底，层层落实，确保此项工作的开展。

二、精心组织，做好宣传策划

一是把有政治敏锐性、能力强、思维敏捷的人员放到栏目

组，加强栏目工作人员的业务培训和学习，努力提升舆论引导水平和现场应变能力，确保舆论导向引导水平和节目质量。二是围绕直播栏目的工作流程，建立了《节目策划制度》、《直播应急制度》、《热线记录制度》、《跟踪反馈制度》、《热线回访制度》等，认真地落实好。三是对节目中群众反映的、咨询的相关问题，进行认真的分析梳理，针对重大问题、焦点问题、敏感问题，尤其是带有普遍性、苗头性的问题，及时报送纪委、监察牵头部门，协调、促进相关部门及时采取行动，尽快解决，以确保群众诉求得到及时处理，将一些容易引发冲突、矛盾的事件消灭在萌芽状态，从而真正为县委、政府分忧。

三、热线开办情况

xx年《阳光政务服务热线》节目已播出42期，已有县城管局、

民政局、交通局、残联、安监局、公安局、社保局、旅游局、教育局、就业局、医保局、环保局、水务局、农发局、国土局、工商局、地税局、县总工会、鹤山镇、朝阳湖镇、光明乡、成佳镇、大塘镇等42个单位上线。各上线单位向广大群众讲解了本单位的职能职责、服务项目、便民服务措施，让广大群众对上线单位的工作有了更深的了解，并积极参与到节目中，提出建议、咨询问题。我台在每期《阳光政务服务热线》节目中及时将热线办理情况反馈给广大听众。努力让广大群众的热线问题件件有落实、个个有回复。听众满意度100%。

目前《阳光政务服务热线》共接到听众热线电话451个，（其中在线时间热线电话372个，下线时间热线电话79个），在线回答问题372个，其余79个我台都逐一转给了纪委，涉及问题的相关单位在县纪委的督办下及时办理并回复听众。

一、牢牢把握舆论导向，努力提高宣传质量

1-12月，《北仑新闻》用稿3456条，平均每天11.5条，其中当天新闻2868条，占83%，广播新闻用稿7522条，其中录音报道602条。

1、唱响主旋律，打好主动仗

围绕区委、区政府、开发区管委会中心工作及各阶段工作重点，精心组织、周密策划，形成了一个又一个阶段性宣传高潮，为北仑经济建设和社会发展营造了良好的舆论氛围。围绕学习实践科学发展观活动，先后推出了“学习实践科学发展观”、“创服务型机关 促企业发展”等专栏，播出新闻100多条。记者们深入区级机关、街道、镇乡，根据学习实践活动领导小组的部署，报道学习实践活动的进展情况和实际效果，推广学习实践活动的先进经验和优秀典型，报道全区“推进五大突破，打造五型新区”的新思路、新举措。

为庆祝新中国成立60周年和北仑建区25周年，两台新闻节目推出大型系列报道《辉煌北仑》，分《北仑创造》、《烈士长眠的地方》、《衣食住行看变化》三个篇章。140多条专题报道和动态报道，多方位、高密度反映了新中国成立以来特别是改革开放后北仑的巨大变化。

积极做好经济工作报道和经济形势的舆论引导，帮助企业应对金融危机，走出困境。开办了“坚定信心 共促发展”、“保增长、促发展”等专栏，采制播出130多条相关报道：分析全区经济社会发展形势，解读区委区政府各项政策和措施；报道全区各部门和街道（乡镇）为企业解决实际困难的各种举措；报道企业自主创新、灵活转型、脱困发展的先进典型；报道全区重大项目建设情况和民生工程的实施进度；报道企业关心职工生活、职工体谅企业困难的感人事迹。

全力以赴做好争创省示范文明城区的宣传，在两台新闻节目中开设“创建省示范文明城区”专栏。大力报道北仑在宁波市蝉联文明城市创建工作中取得的成果，广大市民对创建工作的热情支持和积极参与；实事求是报道文明创建工作存在的差距和不足；大张旗鼓宣传全区各部门、街道、乡镇开展创建工作的各项活动、举措和在创建工作中涌现出的各类典型；精心制作一组“文明创建大家谈”，反映广大群众期盼建设美好文明家园的热情和干劲。强势宣传为创建工作营造了良好的舆论氛围。

一年来，我们还精心做好建设宜居宜业城区的宣传报道，大力宣传我区加快宜居城区建设；做好甲型h1n1流感等传染病防控的宣传报道，让广大群众知晓甲型h1n1流感可防、可控、可治；同时，还圆满完成了“两会”报道、平安北仑报道、新农村建设报道、慈善事业报道、首届道德模范报道等宣传任务。

2、落实“三贴近”，更好为群众服务

认真做好广播电台节目调改工作。为增强电台节目可听性，更贴近生活、贴近听众，广播部发放问卷调查，广泛听取听众意见，充分酝酿，挖掘潜力，8月份起对广播节目进行全面调改。新版广播节目优化资源配置，发挥主持人风格特长，根据受众不同的收听习惯安排播出时段，节目推出以来，深受广大听众喜爱。

广播电台“阳光热线”作为促进政风行风建设的重要抓手，每周就社会关注的热点话题进行政民交流沟通，实实在在为企业和百姓排忧解难。今年进一步创新形式，加大力度，圆满完成6期区领导进直播室上线与群众交流沟通。年初，正值企业生产经营最艰难的时期，“阳光热线”策划安排了走进企业节目。区委副书记、区长华伟和区发改、财政、劳动保障等职能部门负责人走进永发集团，了解企业现状，倾听企业呼声，同时派出三路记者分别到三家企业实地采访，与永发集团现场连线。区领导亲临现场宣讲政府的帮困措施，极大地鼓励了全区企业，增强了企业发展的信心和干劲。今年，“阳光热线”播出38期，接听热线电话209个，收到短信112条，反映问题100%办结。

电视访谈节目《沟通》围绕党委、政府中心工作和群众关注的热点、难点问题，全年成功举办并播出8期，内容涉及交通建设、便民服务、环境保护、宜居城市建设等。策划举办了北仑首届区长质量奖颁奖典礼，为综艺演播大厅举办此类活动积累了经验。成功直播了“同舟共济、再创辉煌——《企业之歌》大型歌会”，得到有关部门和企业的高度肯定。

《阿拉北仑人》栏目积极为新老北仑人传播本土文化，拥有越来越多的收视群。创新形式，联合团区委等单位，举办了“相约北仑、牵手情缘”单身青年大型派对活动，为单身青年搭建交友鹊桥。《纪录》栏目力求在普通百姓中挖掘题材，以情感人，为“感动北仑、振奋港城”先进人物颁奖积累素材；《车行天下》等栏目加强与观众互动，组织了红色之旅自驾游活动；《健康生活》栏目应群众需求及时采制播出了h1n1流感的预防措施和注意事项的专题节目。

配合不同时期的宣传主题，我们还加大公益宣传的力度，每个频道平均每天播出公益广告10条以上。在创建省示范文明城区、庆祝新中国60华诞等重大活动中，录制播出多条公益广告，在广播、电视节目中高密度滚动播出，营造了良好的舆论氛围。

3、实施精品工程，节目创优成果喜人

在正确把握舆论导向基础上，进一步狠抓节目质量的提高。今年作品创优硕果累累，广播电视作品在全国、省、市共获奖项27个，其中国家级一等奖1个，二等奖3个；省级获奖4个，市级获奖19个，在各县（市、区）名列前茅。电视新闻《从容冬泳助飞扬》获中国广播电视协会全国县级广播电视优秀作品一等奖、宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江省新闻奖二等奖；电视专题《为女排加油》获全国二等奖，宁波市新闻奖、政府奖一等奖，浙江省新闻奖三等奖；廉政广播剧《抉择》获“清风和谐”全国廉政广播剧大赛二等奖；广播新闻《仑川学子牵手“心灵之约”》获全国二等奖、宁波政府奖新闻奖二等奖、浙江省新闻奖三等奖；广播新闻《战略转型：吉利汽车破冰前行的动力》获宁波市政府奖新闻奖一等奖、浙江新闻奖三等奖。

积极做好外宣工作，大力宣传北仑，提高区域知名度。今年，上级台用稿大幅度超额完成考核任务：中央台用稿38条（电视21条，电台17条），省台用稿339条（电视94条，电台245条），市台用稿812条（电视275条，电台537条）。

二、以科技为动力，大力加快事业发展

发挥科技引领作用，加快网络升级改造步伐，提高广播电视技术维护水平，推进数电视整体转换。

1、基本完成数电视整体转换工作。按照数电视整体转换技术要求，高标准做好网络改造工作。全区单向网络升级改造已

基本完成，城区、小港、大研的双向网络覆盖已达到7万户，北仑有线电视网络改造已走在全省前列。今年居民用户的机顶盒发放、安装工作继续稳步有序推进，自xx年底启动数电视整体转换以来，至今全区共有在册数电视用户14.4万户，其中互动点播用户2248户，居民用户的整体转换已基本完成。下半年，与旅游局、宾馆行业协会反复磋商，下发了《关于加快宾馆饭店数电视整体转换的通知》，开始推进全区非居民用户的整体转换工作。

2、切实加强广播电视安全播出。高度重视安全播出工作，建立了指挥协调系统，完善了技术监控手段，制订了应急处置预案，严密组织实施，圆满完成了重大节假日、各级“两会”、60周年庆典等重要保障期的安全播出任务，荣获省、市安全播出先进单位。

3、努力保障设备正常运行。面对数电视全面普及这一新课题，技术部、工程部、广电站工作人员坚持在工作实践中不断提高技术水平和解决实际问题的能力，努力保障设备、网络安全有效运行。做好数电视平台的维护工作，针对sms□ca等软件存在的不足，分析故障现象，研究解决方案，使数电视节目平台、用户管理等设备正常运行；维护好四个县（市、区）合作建设的双向节目点播cdn节点以及相关设备，确保互动节目和收费节目正常传输；对各广电站的技术骨干进行epon□有源eoc技术培训，保证各站顺利开展双向业务。综合多方意见，经反复论证，完成了非编设备的升级改造，在原性能基础上增加了文稿、卫星收录、媒资管理等功能，使自办节目的编辑制作又上一个层次。转播车运作良好，除完成“两会”、新中国60周年庆祝大会、少儿动漫节转播等区内任务外，还应中央台、省台之邀，赴温岭、舟山、玉环等地转播体育赛事、文艺演出40余场次。

4、扎实做好广电惠民工程。因地制宜实施农村有线广播“村村响”工程：根据各村需求，采用功率传输的技术方式，在

各行政村建立广播室，室外用高音喇叭或音箱，历时半年，为142个村建立了广播室，圆满完成了省局下达的任务。全面完成“广电低保”工程：对全区未开通有线电视的低保户逐户上门走访进行调查摸底，听取他们的要求和意见。调查结束后，对愿意安装的404户散居低保户安装了有线电视并免收“入网费”、“收视费”。对已安装有线电视的918户低保户，全额减免收视费。扎实细致做好“彩虹行动”：过细工作，掌握低保户动态情况，向全区300多户家中无电视机的困难家庭免费赠送21吋彩电一台，深受低保群众欢迎。想方设法实现无线覆盖：为解决北仑东部地区特别是梅山保税港区北仑电台信号弱的问题，技术人员通过反复实地踏勘和技术论证，采用高山同频发射办法，解决了梅山保税港区北仑电台节目信号弱的问题，使东部海岛、山区群众能收听到清晰的北仑电台节目。

三、以增强经济实力为目标，不断拓展创收渠道

全区广电系统把加快发展、增强经济实力作为广播电视发展的重要工作，努力加大创收力度，为广电事业快速发展提供有力保障。1-12月，全系统收入7018万，其中财政拨款972万，广告1075万，数电视收入4603万，其他收入368万。1-12月，全系统支出5290万，其中人员经费2063万，公用支出960万，数电视整体转换支出2183万，其它支出84万。

1、净化荧屏，抓广告创收。面对金融危机影响、广告创收难的严峻形势，我们一边继续开展医疗广告、药品广告的专项整治，一边努力提升广告档次，努力实现经济效益与社会效益双赢。1-12月，完成广告创收1075万元。

2、优质服务，抓工程事业创收。以“便民、利民、为民”为目标，全系统工作人员牢固树立“用户至上、服务第一”的理念。以推进窗口服务标准化、规范化为突破口，通过公开办事程序、服务承诺、服务项目、服务规范、收费标准，为用户提供快捷优质的服务。以组建高效技术维护队伍为重点，

及时处理用户各种问题，确保服务质量。今年，客户服务中心接听电话10万多个，派发故障维修单1万多次，工单结案归档率达100%，还通过电话对全区互动用户进行业务回访，听取用户对节目内容、机顶盒使用情况的意见和建议，满意率达90%以上。1-12月，数电视收入4603万元，其中视听费2765万，工程安装费1112万，节目费117万，机顶盒销售收入609万。

3、积极探索，尝试网络多功能增值业务。在全区广电网络改造基本完成、数电视整体转换大规模推进的同时，我们与网通公司合作，利用双向网络开展用户宽带接入业务，以此拉动整个数电视产业链的盈利增长，今年共发展用户725户。

四、加强管理，建设高素质广播电视队伍

以加强内部管理为突破口、以业务素质培训为有效手段，不断调动广大干部职工工作积极性，努力提高北仑广电的团队战斗力。

1、扎实开展学习实践科学发展观活动。深入学习实践科学发展观活动自3月份启动以来，我们高度重视、周密部署，不仅高质量地做好区委要求的规定动作，还结合广播电视工作实际灵活创新地做好自选动作，圆满完成了学习调研、分析检查、整改落实三个阶段的任务。学习实践活动紧紧围绕“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众得实惠”的总要求，以“科学发展、广电惠民”为主题，扎实开展了“广电低保工程”、“数电视整体转换工程”、“无线覆盖工程”、“优质服务工程”、“对农节目服务工程”五大课题的调研，努力构建广电公共服务体系，保障人民群众基本文化权益。

2、创新管理制度，提高管理水平。整理印制了《北仑广电中心规章制度汇编》，全面梳理修正了岗位职责、行风建设规范、会议学习、安全播出等六大方面共72项规章制度。通过对规章制度的梳理汇编、发放和学习，规范约束了工作人员

的日常行为，提高了工作效率。改革现行接待制度，努力构建节约型单位，制订了《北仑广播电视中心关于公务接待等费用开支的实施办法》，对各部室（站）公务费用开支、审批程序、差旅费报销、会议审批等作了明确规定，使接待制度更加规范、接待标准更加合理、接待开支更加透明。

3、强化业务培训，提升广电形象。利用主题教育活动、业务培训等手段不断提高员工的服务意识和水平，努力营造良好的广电形象。为适应不断发展的广播电视新技术，积极创造条件，切实加强各类人员的业务培训。全体新闻从业人员深入基层，转变作风，将镜头对准群众，组织了新闻工作者“三项学习教育”培训、非编操作系统培训；广播电台主持人以服务听众为出发点，开展岗位练兵节目评比活动；窗口工作人员参加了sms系统、boss系统操作培训；客服中心工作人员接受文明礼仪培训；工程技术人员参加数据业务、sdh、有源eoc设备技术培训；办公室人员参加了电子公文传输、职称评聘等培训。通过全方位的学习培训，全系统干部职工技术水平、业务能力明显提高，服务意识全面增强。广电中心、小港广电站再获市文明单位称号，柴桥广电站获区级文明单位称号，梅山、春晓、霞浦、大矸广电站获市、区级“群众满意基层站”称号。

一年来，我们的工作取得了一些成绩，但也存在着不少问题：事业建设方面，思想解放的力度应该再大一些，网络多功能开发的能力水平还有待进一步提高；新闻宣传方面，创新创优的意识跟科学发展观要求尚有一定差距，精品创作和培育的潜力挖掘不深，自办节目的公信力、影响力有待进一步提高；内部管理方面，体制机制的改革力度稍显滞后，加强名记者、名编辑、名主持人培养力度，充分调动职工工作积极性方面还可作有益的探索和尝试；服务质量方面，如何心系群众，为用户提供更规范、优质、快捷的服务还大有文章可做。这些都有待于我们在今后工作中不断探索、改进。

其次，热线咨询助人自助。

其实，最大的收获是认识了这么多优秀的家庭教育志愿者，专家型讲师深厚的积累与精湛的业务能力让我仰慕，青年志愿者刻苦学习，不断提升业务素质的精神更值得我学习。每一次的业务学习和教研活动，都是一次与智者对话的过程，让我受益匪浅。家庭教育志愿者团队就像一个大家庭，以的博爱和智慧凝聚成一个巨大的磁场，吸引着每一个有志家庭教育的先行者。能够在这个大家庭中学习和成长是我最大的快乐，能够为家庭教育这个伟大而崇高的事业尽一份微薄之力是我最大的心愿。

2018热线工作总结（3） | 返回目录

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可

能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。

在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作了。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

2018热线工作总结（4） | 返回目录

二、科技普及宣传和技术培训稳步推进

三、科技项目管理和申报工作有突破

（一）、加强项目规范管理，增强科技服务意识。

（二）理清科技发展思路，切实加强项目申报、管理、监督工作。

四、产业结构调整、实用技术推广和成果转化初具规模

五、加强机关作风建设，足力推进各项工作顺利开展

六、存在的问题

（七）县级科技“三项费”的审批、管理、使用还有待于进一步规范，县级科技“三项费”对产业的扶持力度以及对农村产业的扶持力度有待于加强。