

最新热线工作亮点工作总结 工作总结亮点 (通用8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇一

今年，我局党总支在县委县政府的领导下，在广大干部职工的全力配合下，坚持以_理论和“三个代表”重要思想为指导，深入落实科学发展观，深刻领会党的_、十七届四中全会精神，紧贴公路工作实际情况，围绕公路建管养，开展党务工作，进一步促进三个文明建设协调发展，进一步加强了思想建设，围绕创建“廉洁型机关”“学习型党组织”、“创新型机关”活动，不断强化政治理论和业务知识学习，使广大党员和干部职工的政治素质、理论水平和业务能力得到了新的提高。

今年七月份，我局党总支又在全局范围内广泛开展“纪律教育学习月”活动，发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，较好的完成了上级党委安排的各项工作任务。

为做好迎接上级党委对我局党建工作的检查工作，经局务研究，同意由麦树杰副书记负责，政工人事股协同完成好。严格对照检查内容进行认真查找，对存在不足之处，认真做好补充工作。

(一)、加强思想建设，提高党员干部的政治理论水平。

1、强化理论学习和业务培训。坚持把学习作为提高干部职工素质的重要手段，班子成员带头学习，采取集中学习、个人自学、组织讨论等形式，认真组织学习_章、十七届五中会议精神及市委相关会议、文件精神，并有针对性地对党员干部学习情况进行了检查，使广大党员干部职工正确地领会精神实质，同时，加强专业知识的培训学习，并将理论与实践相结合，不断提高工作管理水平。

2、创新学习方法，注重教育实效。采用学习文件材料、领导上党课、专题宣讲辅导、观看警示教育片、组织座谈讨论 进行知识测试和撰写学习体会等多种形式，开展党风廉政建设和业务知识培训活动。我局今年积极各种培训;开展了局主要领导讲党课和观看廉政警示教育专题片活动;邀请了市局党总支书记谢石明同志到我局做了题为《如何加强党组织基层建设，增强单位凝聚力和向心力》的专题报告。;参加了廉政知识考试。

(二)、加强组织建设，增强党组织的凝聚力、战斗力。

1、建立和落实机关党建工作责任制。局党组将党建工作目标层层下达，建立了目标考核机制，党政一把手亲自抓，相关负责人具体抓，逐项抓落实，不定期地对局机关支部组织开展活动情况进行检查，切实做到党建工作年初有计划、半年有检查、年终有总结，并做好了党建研究和信息报送工作，全年按时报送党建信息稿件，调研文章篇，全面完成党报党刊和其它学习资料的征订任务。

2、以完善的规章制度促进组织建设。坚持“三会一课”制度，进一步完善了党务公开制，增强党组织工作透明度。建立和完善了党内民主选举和党员“三先”制度、党员评议党组织干部制度等，切实保障了党员的选举权、知情权、参与权、监督权。制订和完善了本局各项机关管理制度，并有效实施管理，层层签订了党风廉政建设责任书，在项目管理、人员竞岗、干部竞聘、财务管理及收支两条线等方面都严格按照

国家有关规定及程序办理，做到纵向到底，横向到边。

3、深化“创先争优”活动，增强党建工作生机和活力。局党总支把开展“创建先进基层党组织、争当优秀_员”活动作为基层组织建设的重要载体。在具体工作中做到了“六个结合”，使我局全体党员干部增强党建工作生机和活力，一是把“创先争优”活动与学习《廉政准则》结合起来，使“创先争优”活动能落到实处。二是把“创先争优”活动与“深化作风建设提高执行力活动”结合起来，我局通过整顿机关作风和制定工作督查机制，使“创先争优”活动与日常各项工作紧密结合，取得了实实在在的效果。三是把“创争”活动与党员_干部教育结合起来。建立健全的党组织考核评价和激励机制，加强党员学习管理，通过邀请老师上课、利用宣传栏等工作空间和渠道，搭建党员学习交流的有效平台。四是“创先争优”活动与维护社会稳定建设和谐社会结合起来。做好今年原收费站人员安置工作，以“党员带帮”的方针，指定党员负责带帮安置到各养护中心的原收费站职工，做好关心生活、工作、思想等工作，主动排查各种矛盾纠纷，及时就地做好化解工作，使我局顺利完成市局下达的安置任务，安置人员的平稳过渡。五是把“创先争优”活动与我局实际结合起来。我局坚持党员示范岗，党员带头作用，以点带面，以党小组为中心，带动职工积极开展“创先争优”活动。六是把“创先争优”活动与“双到”扶贫开发工作结合起来。以领导挂点、干部驻点的方式，建立健全定点帮扶责任制。

4、做好发展党员和党费收缴工作。一是强化对入党积极分子的培养教育，结合学习_理论和党章等活动进行，联系新的形势和任务、联系我局工作的实际进行正面引导，关心他们的工作、学习、生活，积极创造有利于入党积极分子健康成长的良好环境。支部上半年重点发展对象2名。二是做好党费的收缴与管理工作。我局现有党员71名(其中退休党员15名)，党费收缴做到：按时交纳、及时调整、全额上缴，无漏报瞒报现象。

(三)、抓好党风廉政建设责任制落实，增强反腐倡廉工作新成效。

1、组织领导到位。局党总支建立了以邓伟男同志为组长的党风廉政建设领导小组，认真组织学习《中国_纪律处分条例》，落实中央的“八项规定”，充分认识反腐倡廉，加强党风廉政建设的重要性。廉政建设做到有组织、有活动、有成效。

2、分工落实到位。党委各成员在抓好分管工作的基础上，对党风廉政建设都能认真负起责任，按照一岗双责的要求大胆管理、弘扬正气。

3、部署落实到位。上半年来，我局始终把党风廉政建设与本局的各项工作结合起来，做到一起部署、一起落实、一起检查、一起考核。一是局党总支逢会必谈廉政建设，要求局机关全体干部职工树立正确的世界观、人生观、价值观。二是杜绝职务犯罪，重点在党风廉政建设监督机制和反腐倡廉教育机制上抓出成效。

4、宣传教育到位。我们注重思想政治教育，要求党员干部自重、自省、自警、自励，慎独情微，廉洁奉公，将理论学习作为改善工作作风，树立良好形象的基础工作来抓，自觉加强党性锻炼，努力改造世界观。严格落实学习制度，创新学习形式，主要利用党员座谈会和全体职工大会，采取集中学习与个人自学相结合、理论辅导和研讨座谈相结合等多种形式，开展廉政纪律学习教育，通过加强政治理论业务知识和党章的学习，激励和引导党员学习新知识、掌握新技能，追求高素质，在党员中形成“人人学习、处处学习、时时学习”的浓厚氛围，不断提高党员的政治素质、整体业务水平，树立起“五种观念”(即：使命观念、奉献观念、市场观念、创新观念、效率观念)。

5、制度保障到位。我局制定《实施纲要》、《党风廉政建设责任制》等多项规章制度，用制度管理队伍，规范行为。

6、加强重点岗位监督。一方面强化班子内部权力运行程序的监督和制约，班子成员互相尊重，紧密配合，遇事能自觉按照民主集中制原则多商量、多反馈。一些重大决策、安排和大额资金使用，都经过集体讨论做出决定，并积极征询上级领导意见，形成团结、务实、民主、真诚的氛围。另一方面加强对掌管人、财、物等重要岗位权力运行的监督。班子成员布置工作能多吹风、多提醒，经常开展廉政谈话。

(四)、强化领导班子建设形成整体合力。一是制订了以“政治素质好、工作业绩好、团结协作好、作风形象好”为主要内容的“四好”领导班子创建活动规划；二是坚持重大问题集体讨论决策，特别是干部任用问题一律由局党组会讨论决定；三是加强工作沟通，班子成员相互交流各自分管工作开展情况，使党政班子成员全面了解全局各方面工作的进展情况，有利于班子成员的工作沟通和配合协调；四是加强思想交流，健全党内民主生活制度，定期召开了专题民主生活会，通过班子民主生活会、党组会以及班子成员之间谈心活动，交流思想，相互勉励，共同促进；五是班子成员坚持每年年初、年中和年末进行三次系统性的工作调研，掌握工作推进情况，解决实际困难，并全面落实年度述职述廉制度。在全局上下保持着思想不乱、工作不断、作风不散、发展较好的良好局面。

(五)、贯彻落实“纪律教育学习月”活动，加强党风廉政建设。

1、成立党风廉政建设领导小组。局党总支建立了以邓伟男同志为组长的党风廉政建设领导小组，以领导小组带头的形式，认真组织我局全体党员干部学习《中国_纪律处分条例》，从而贯彻落实中央的“八项规定”，促使我局全体党员干部充分认识了“反腐倡廉，加强党风廉政建设纪律教育学习月”的重要性，使廉政建设做到有组织、有活动、有成效。

2、加强各项工作的分工和部署。党委各成员在抓好分管工作

的基础上，对党风廉政建设认真负起责任，按照一岗双责的要求，结合我局公路工作实际情况，把党风廉政建设与本局的各项工作结合起来，做到一起部署、一起落实、一起检查、一起考核。一是局党总支逢会必谈廉政建设，要求局机关全体干部职工树立正确的世界观、人生观、价值观。二是杜绝职务犯罪，重点在党风廉政建设监督机制和反腐倡廉教育机制上。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇二

1、完善——，奖惩有制可依。班规制度的建立，由班主任确定提纲，班委讨论起草，全班集体完善。让学生们自制规矩，约束自我。将学生综合考核用分值量化（操行考核制度），清晰明确，公平公正。注意将操行细化到班级管理细节，每月进行排名，操行考前后进行相应的奖惩。平时要强调操行的重要性，可以将操行考核直接放入学籍卡片。

2、目标——，责任到位。让学生明确班级整体目标，个人言行关系班级整体荣誉。开展目标与责任的主题班会，同时教室以小组为单位，办小组和个人目标展板并张贴在教室，营造氛围。确定个人大学目标和考试成绩目标，同时确定自己的竞争对手。

3、充分利用——，遥控管理。鼓励支持班委自主召开班委会。分工明确，责任到人，班委加分与班级目标考核联系，如以月为单位，某寝室一月未扣分，相应室长加操行，教室公区卫生一样。

4、学习——交流，利用同学帮扶。充分利用每一次考试，以——班会形式开好经验交流，利用学科优劣确定帮扶对象。

5、加强——教育。不定时开设卫生教育课堂，将——和教室的符合要求和不符合要求的实际照片为课堂题材，教育和指导学生如何做到规范——和规范寝室。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇三

今年xx包装印刷分公司在x经理和x经理下有正确的领导，大力从事机构改革，致力于创新和发展，通过更为粗暴的一年。具体来说，主要工作如下。

(1) 密切注意安全管理，减少事故：作为基层干部，虽然能力有限，但是员工的生活责任从不放松。

(2) 保证产品质量，提高产品质量：我知道作为公司的基层，自己的工作直接影响到车间的工作质量，公司的责任，我在质量控制上，一直无法放松，为生产过程中的问题从不容易放手，将主动与质量控制沟通解决问题，同时加强员工素质意识的重要性，要求你做好自我检查和相互检查工作以确保不发生相同的问题。

(3) 提高团队管理工作力度：在我积极的领导和非常好的完成部门的生产任务，也转向生产能力，同时在管理上以前的方式借款，使员工实施了很多改进，友好的团结，认真工作，提高了工作的效率和质量，降低了成本，提高了我公司的技术为每月价值数万美元的收入。如：废料浪费宝藏。

(1) 团队管理：如员工操作标准化，专业技术水*，要改进和完善，没有高素质的员工，没有高质量的产品，缺乏员工管理是错误的领导，所以在未来工作，提高员工整体素质问题，加强工作技能和专业技术知识的培训，企业文化是非常重要的。

(2) 质量控制：质量是生产而不是检测，必须按照目标要求仔细把握每个环节，每个过程，虽然公司从上到下已开始注重质量，但在实际操作过程中还存在很多问题，我认为要做好质量工作，必须把握“严格，细致，真实”的原则，经过严格的管理，认真细致，密切关注实施。

(3) 安全生产：安全管理不做点，强度不够，安全培训不到位，事故后及时总结了经验教训，避免类似事件再次发生，使我公司的利益受损，到目前为止在未来的工作中加强安全培训，使每个员工都意识到安全生产的重要性。因此形成了每个人关注安全生产，每个人都参与安全生产的好。

新的一年意味着新的出发点，新的机遇，新的挑战，在此基础上我必须有一个新的高度，在原有的基础上不断努力，认真提高我公司的工作水*，为发展做出贡献自己的力量，我打算让我公司的功能背板进行技术改进。最后，再次感谢领导和同事们帮助我，在新的一年里我将继续利用良好的工作表现回到领导的关注和爱。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇四

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。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇五

xx党建工作特色亮点总结怎么写，以下是xx精心整理的相关内容，希望对大家有所帮助！

一、强班子，打造党建工作“火车头”。

动。把《中国共产党章程》和党的十八大精神，纳入党员学习、各类教育培训之中，切实增强党员干部认真学习党章、自觉遵守党章的主动性。

二抓团结务实强作风。我们积极致力于班子的团结协作和求真务实的作风建设，形成了一个强有力的战斗集体。在团结协作方面，努力做到“三分三合”和“四个互相”。“三分三合”即工作上分，思想上合；任务上分，目标上合；职责上

分，整体上合。“四个互相”即互相支持不拆台，互相尊重不发难，互相理解不猜疑，互相监督不违纪。同时对班子成员有明确的分工和职责，避免了因职责不清、任务不明而导致的互相争权或互相推诿现象的发生。在求真务实方面，我们重点抓好班子成员的目标责任制，班子成员联片包乡镇，股室干部则结对包校。其工作效果和成绩均纳入干部年度工作目标，并进行严格的考核。

收群众和社会监督。在提干、评职、评先、招生等热点问题上，一律实行三公开(政策公开、过程公开、结果公开)，不搞暗箱操作。

二、严管理，练好党建工作“基本功”。

一抓制度管理。教育局党委全面履行领导所属党支部的党建工作职责，建立健全局党委统一领导，党委书记负总责，分管领导具体抓，党委成员联系基层党组织的工作机制，强化指导力度、责任目标和督促检查工作，狠抓工作目标、制度、责任、实效的落实，形成一级抓一级，层层抓落实的党建工作格局，为各党支部开展党建工作提供了有力的保障。每次重要工作部署、重大活动，局党委都把党建工作作为一项内容，使各党支部的工作能紧紧围绕党委的中心任务来进行，进一步完善教育系统基层党组织建设责任制考评工作，对基层党组织和书记、校长抓党建工作情况进行综合考评，推动基层党组织各项任务的落实。

行了慰问。对在教育教学中做出突出贡献的党组织和党员、党务工作者，给予表彰和奖励，使党员教师感受到党组织的温暖，有力地调动了他们的积极性和创造性。

三抓党员管理。我们严把党员入口关，严格按照要求吸纳和发展好党员。今年来，教育局党委共推荐4人参加党员积极分子培训，新发展预备党员3名，预备党员转正3名。同时，加强了对流动党员的管理和党费收缴工作力度，严格按照规定

收缴党费，建立党费收缴情况台账，对各党支部党费收缴情况进行检查，发现问题即及时纠正，确保党费收缴工作纳入正常化、规范化、制度化的轨道。认真开展处置不合格党员试点工作，对通过民主评议出的不合格党员将实行“限期改正”处置。

三、重举措，促进党建工作“出实效”。

一是注重学习宣导。把加强党员干部政治理论学习和教育培训作为履职切入点。今年3月，我局与县政府教育督导室编印了《xx县依法治教学习手册》，并下发至局机关各股室、二级机构、县直学校和乡镇中学，要求各单位相关人员认真学习。8月26日，还将组织上述人员参加《依法治教》考试。严格各类招生考试管理，加快教育阳光服务中心和学校阳光服务平台建设，打造集办事指南、政策咨询、信息公开、投诉受理、舆情回应等多重功能于一体的教育服务平台。

二是开展活动引导。在全系统各党组和党员干部中扎

实开展“学习焦裕禄践行三严三实”教育实践活动，狠抓师德师风建设。县教育局从今年3月下旬开始，以集中学习、专题辅导、座谈研讨、个人自学为引领，以对照检查、召开民主生活会、开展大讨论为标尺，要求党员干部对照焦裕禄精神找差距、对照“三严三实”找不足，以好干部标准作表率，切实办好人民满意教育。

三是开展“党建帮扶”。我们把组织建设与做群众工作紧密结合，在王十万乡付家冲村开展“党建帮扶”，协调解决点村实际问题。积极开展“走访群众听民生、深入基层解难题”、“教师节表彰”等主题实践活动。

四、高要求，推动党建工作“有新意”。

结合教育中心工作，创新活动载体，探索服务师生的新举措。

一是实行党员干部联校办点。局机关党员领导干部切实履行了联点职责，在与师生群众的经常性联系中倾听民情、掌握实情、增进感情。全程了解联点单位所有学校常规管理情况，包括早、晚自习、课外活动。对学校项目建设、师德师风建设、综合环境整治、规范办学行为等方面进行包干负责，积极协调解决群众反映强烈的热点、难点、焦点问题，为师生群众诚心诚意办实事、尽心竭力解难事、坚持不懈做好事。

二是实行学校领导联系班级和教师。各基层学校要突

出抓好为师生服务，积极推进党务公开、政务公开、校务公开，提高各项规章制度、工作程序的透明度和公众参与度，按照师生群众需求健全渠道，全面打造便利师生群众的服务平台。学校领导班子成员要联系相对固定班级和老师，及时掌握师生动态，了解师生需求，以好的作风带动校风、班风和学风。

三是开展“三雅一规范”美丽校园行动创建活动，打造环境优雅、布置高雅、师生儒雅、管理规范校园。我局创造性地开展“三雅一规范”美丽校园创建行动，倾力提升校园的“自然之美、精细之美、人文之美”，借此塑造幸福完整的教育生活。创建效果达到、甚至超过了预期，基层学校、幼儿园和社会反响良好，《湖南教育》8月份以《为县域教育发展注入绿色动力》为题专门报道了我县创建“三雅一规范”美丽校园行动纪实。深入推进教育综合改革，实施县域层面办学体制、考试招生制度和人才培养模式改革，实施课改提质工程，建立基层乡镇片区教研工作站。20xx年起将全县各类教学骨干整合到4个片区教研工作站。每年开展学科带头人、骨干教师送教下乡活动。定期开展教研活动和讲座培训，努力推动了教师队伍的整体素质提升。

四是开展“千名教师访万家”活动。广泛宣传教育发展的举措和亮点，为学校、家庭、社会、学生架起沟通桥梁。各中小学教师家访深入细致了解学生的家庭环境、个性特点、行

为习惯、内心情感，弄清学生想什么、议什么，家长盼什么、急什么。真实了解学生家庭情况，让学生家长全面了解子女学习状况，争取家长对教育的最大支持，为学生成长出谋划策。

一、创特色，建亮点，挖掘党建工作潜力

一是积极开展“抓作风、促效能、创事业”主题实践活动。紧紧围绕改进工作作风、提高工作效率、规范企业行为、提升队伍素质、推进重点目标，切实改进工作作风，把提高效能贯穿于企业经营管理各个环节。二是加强直属库“四好”领导班子创建。紧密结合中储粮改革发展实际，以能力建设为重点，大力提高领导班子治企能力和执行力，达到了提高认识、统一思想、联系实际、深化创建活动的良好效果。三是从“制度化、公开化、立体化、数字化、人本化”等方面认真落实党群工作精细化管理实现标准化操作。

二、夯基础，抓落实，提升党建工作水平

先进单位”。三是加强组织建设。积极落实党建工作责任制，及时与有关地方党委协调新上收直属库党员移交，做好党员发展计划和预备党员转正。四是健全***生活会制度。

三、聚人心，促***，推动企业文化创新

一是研究制定《中储粮江西分公司关于企业文化建设规范问题的意见》，统一分公司理念、文化内核、《我的信条》、管理方针、“六化”标准、团队精神。二是各直属库根据自身特色，编制一幅图画、一首诗歌、一个故事，提升企业文化品位。三是大力开展群众性文化体育活动，增强员工的身心健康。举行了“永远跟党走，发展中储粮”等文艺调演、“中储粮之春”谷雨诗会。四是派出2位同志专职驻行山村帮助农村党员开展第三批保持***员先进性教育活动，被江西省委组织部评为省直“包扶小康示范村工作先进单位”。

四、重公开，强监察，推进党风廉政建设

一是强化库务公开和效能监察。指导各直属库成立效能监察和库务公开领导小组、项目小组、监督小组，“三权分立”，各司其责。二是深入开展党风廉政建设。突出自律教育，坚持以人为本，源头预防，强化监督检查，开展直属库领导人员廉洁从业自查□20xx年度分公司系统领导人员廉洁自律员工满意率为%。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇六

按照省公司统一部署，公司系统清产核资工作于去年年底全面展开，经过全科人员加班加点、任劳任怨的努力，上报、审核阶段也已告一段落。我们在清产核资的基础上，针对清产核资工作中暴露出来的企业管理方面存在的问题，认真分析，总结经验，提出相关的整改措施。

按照省公司要求，做好农网工程回头看工作，对农网工程资金进行清算，为这项德政工程画上圆满问号。及时向上级单位申请下拨县城网工程资金，保证县城网建设的资金需要。

在全公司范围内开展收支两条线财务管理工作，取消站所主业在当地的银行存款帐户，由公司财务科直接到当地银行开设电费收入存款专用帐户，坚决不允许有任何理由坐支、垫支现象出现，电费实行专户存储，任何单位和个人不得挪用，对严重违规违纪的单位和个人通报批评，不断提高广大干部和财务人员法制观念，规范财务基础工作。另外今年xx月份，远光网络版财务程序正式投入运行，使我公司财务工作得到了稳定、健康、有序发展。

在全社会经济下滑情况下，我们加大了成本控制、增供扩销力度，采用多途径、多手段地搞好电费回收工作。使我局电费回收、资金上交工作继续保持双结零。

面临的问题：

为了进一步加强基层站所财务管理和电费核算工作，全面推进收支两条线的贯彻执行，防范经营财务风险，真实反映用户欠费，省公司要求电费核算直接纳入财务科，根据实际工作量，财务科急需再配备1-2名财务人员，才能把省公司的工作要求落到实处。另外，自从农网改造工程启动后，财务科由于人员紧张，仅仅只能应付日常工作，对基层财务工作没有时间和精力进行全面检查，目前基层站所的财务状况究竟如何，我们自己心里也没有底。

1、按省公司两个文件精神要求，规范农村低压电网维护费使用和基层站所财务与电费核算工作已迫在眉捷。根据实际工作需要，须尽快落实人员。

2、继续做好农网改造工程回头看整改工作，为迎接外部审计工作奠定良好基础。

3、搞好县城网改造工程的材料和基础资料的收集、汇总、核对、清算工作，为决算和结算打好基础。

4、做好物价检查的接待工作。

5、正确使用资金分配，做好成本控制、核算和分析工作，为20xx年决算做准备。（决算前科技开发费10万、保险公司理赔0.9万、大修非标xx万必须用完，而管理费用截止xx月已超全年预算xx万。）

6、为了做好电费回收和资金上交工作，需在各专业银行开设收入账户。

7、搞好各项往来帐户的清理工作，做到及时清理。

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇七

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对话务员工作颇有感触，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“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。

1 / 7

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。

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。

2 / 7

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。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。

3 / 7

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！

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努

力工作。

在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢？让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。

热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。

在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，都已经过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。

每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

4 / 7

耐心

从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持平稳亲和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情

绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

细心

话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。平时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。

中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+12。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

5 / 7

奋斗

当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。

同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

自我20xx年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

6 / 7

好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的的工作中都会努力加以

改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

7 / 7

热线工作亮点工作总结 工作总结亮点篇八

- 1、根据实验方案有序地开展亮点式作文教学研究活动。
- 2、积累与分板块探究是基础，要加强这方面的研究工作。
- 3、要浓厚教研氛围，激发教师的积极性，提升教师的研究能力。

总之，作文教学研究工作是永恒的工作，我们将扬长避短，不断积累、不断探究、不断创新，让学生的作文创意表达，繁星满天，亮点闪烁！

为贯彻落实《教育部办公厅关于做好中小学生课后服务工作的指导意见》（教基一厅〔2017〕2号）和省教育厅及市县教体局相关文件工作要求，贯彻落实《固镇县中小学生课后服务工作实施方案（试行）》（固教体【2019】72号）文件精神，在县教体局课后服务实施方案的布署下，结合我镇实际，在充分调研和经过实践的基础上，总结如下。