

最新接警员全年工作总结(模板5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

接警员全年工作总结篇一

时间过得好快!转眼间为期四周的接警员集中培训生活即将结束了!回想自己年幼时对警察叔叔的崇拜，到当初报考时对这份工作的懵懂，在经过这段时间的培训学习和对接警员工作的逐步了解后，这份工作对我来说又多了一份责任感和使命感。

通过学习使我了解到，110接处警工作是公安面向社会大众服务的一个窗口，我们这些接警员接处警的好坏直接影响着普通百姓对市委、市政府和市公安系统的评价。怎能样做到让群众满意、让百姓放心是我们现阶段每一个接警员应思考的问题。

现就培训期的学习、生活情况做以下：

一、学习方面

我很长时间没接触英语了，在平时就连最基本的单词我都不好意思读出来!为了解决这一难题，我就请队里英语最好的刘伟一个单词一个单词的教我读!虽然考试下来成绩不是很理想，可是这毕竟是我的一大进步。周末回家的时候，我特意去商店购买了快易通，希望在平时的时候把英语补上来。

我也许不是最聪明的一个，可是我会是最努力的一个!相信自己通过努力，可以顺利的完成培训期间的各种学业，也希望自己在今后的工作中可以把现在学到的知识学以致用。

二、生活方面

1、在最初的军训中，我们中队因为对军歌的不了解，所以在第一次拉歌的时候输给了四中队。我和几位学员商议后，利用午休的时间整理出了6首简单易学的军歌，在晚上休息前通过传抄的方法，用全体队员人手一份。有了大家的努力，在后来的拉歌比赛中，我们中队获得了武警教官的一致表扬。

2、内务整理最初是我们这些从未过过独立生活的人心里最大的一块大石。而且内务的好坏直接影响着个人的培训成绩。有的学员因此晚上不盖被睡觉，伤风感冒的人天天都有。为了尽快让学员们走出误区，我主动在军训后联系了武警王百胜教官，和教官一起利用中午休息的时间走遍了队里的每一间寝室，手把手的教给学员方法，指导学员存在的不足。学员们也十分配合我的这项举动，虚心地向教官请教。从那天以后，我们中队的内务整理一直是四个中队中最好的。我所在的 320室的内务也一直是大家夸赞学习的典范。

3、因为自己在队里是属于年龄大的同志了，所以关心、爱护其他学员是我日常生活中的一项重要事情。没事的时候我会挨屋走一走，和大家聊聊天，一是便于了解学员的情况；二呢也是为了及时发现问题及时和教官沟通联系，便于教官掌握我们学员的情况。下雨了，我会挨门挨屋地走一遍叮嘱大家：“注意关好门窗”、“睡觉时盖好被子”、“小心感冒”……有时学员遇到困难，我自己无法解决就发动附近的学员给予其帮助。尽力地去关心爱护别人，想使队里的每个人都感到温暖！也希望通过自己的努力可以看到更多人真诚的笑容。

4、在培训的这段时间里我的身体不是很好。在主动和教官联系后，教官安排了学员王祎楠为我们中队的体委兼领队，同时安排了学员田丹负责我们队的文艺活动。她们负责的工作在很大程度上减轻了我的工作压力，也弥补了我的不足。在此我要感谢矫丹教官和杜文英教官的关心和爱护，同时也要

感谢三中队的全体学员对我工作的理解和帮助，是你们给了我展示自我的机会。

作为一名即将上岗的110接警员，我将用我百分的真诚和十成的努力，尽快地掌握公安相关业务知识、努力提高业务技术水平，尽快地融入到公安这个大家庭，为建设“平安沈阳、和谐沈阳”作出自己的一份贡献!110接警员是一项神圣而又辛苦的工作，也是社会上必不可少的岗位，分享110接警员工作心得体会。下面是本站小编为大家收集整理的110接警员工作心得体会，欢迎大家阅读。

接警员全年工作总结篇二

（试行）

第一条 为进一步加强110接处警工作规范化建设，提高110接处警单位的工作质量和效率，圆满完成接处警工作任务，依据xxx[]110接处警工作规则》、省公安厅《110接处警工作规则实施细则》及市局有关文件精神，结合本市实际，制定本规定。

第二条 110报警服务台实行24小时值班，受理公众电话报警、危难求助和对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉等。

第三条 110接处警工作必须坚持全心全意为人民服务的宗旨，依法打击违法犯罪活动，遵循公正、高效、文明的原则，维护社会治安、提供安全服务。

第四条 指挥中心是本级公安机关警务指挥枢纽，代表本级公安机关行使指挥权。根据领导授权和预案要求，指挥中心110报警服务台在接处警工作中具有直接指挥权、先期处路权、通报协调权、装备调用权、检查督导权和信息归口权。各单

位、各警种接到指挥中心指令后必须无条件执行，不得以任何理由推诿、拖延或拒绝出警以及迟报、瞒报、漏报相关信息等。处警单位如认为指挥中心指令有误，可以按照有关规定和程序提出意见，但不得擅自终止或变更指令的执行；提出的意见未被采纳时，必须无条件执行。处警单位和处警民警对指挥中心和指挥中心工作人员的工作有监督权，对其违法违规行为可以提出举报、控告或投诉。

第五条 指挥中心110报警服务台实行一级接警。对于一般警情处警遵循属地管辖原则、就近处警原则和业务管辖原则下达处警指令，处警单位必须执行。

（一）根据辖区划分，指令对案发地有管辖权的单位、警种到现场进行处警。

（二）根据业务分工和案（事）件的管辖范围，指令有关警种到现场进行处警。

（三）对管辖权和案（事）件性质一时无法判明的紧急警情，指挥中心有权临时指定受理的部门，被指定的部门应立即赶赴现场进行先期处警。

（四）对有现实危险性的紧急警情，指挥中心不受警种、辖区和业务分工的限制，有权直接向事发地就近的处警单位和民警下达处警指令。

（五）对需要协同作战的重大紧急警情，指挥中心可调集有关处警单位同时赶赴现场进行处警。

（六）同一处警单位内同时发生多起紧急警情，导致该处警单位警力不足时，应及时向指挥中心报告。指挥中心根据实际情况指派其他处警单位先期处警，然后移交有管辖权的单位处理。

浔阳区、庐山区、八里湖公安分局同一处警单位同时发生多起紧急警情，导致该处警单位警力不足时，应及时向分局指挥中心或值班局领导报告，由分局指挥中心指派其他处警单位先期处路；如遇重大、紧急等情况，由分局指挥中心或值班局领导视情向市局指挥中心报告，市局指挥中心根据实际情况指派其他处警单位先期处路，然后移交有管辖权的单位处理。

（二）语言规范，文明礼貌，语速适中自然，语调平稳流畅，服务耐心周到，态度热情和蔼，引导报警群众准确简练叙述事件过程的基本要素(何时、何地、何人、何事、何因、何物、何果等)。

（三）及时向报警人问明案（事）件的主要情况，案（事）件发生的地点、时间、报警地点和联系方式，迅速向相关出警单位下达指令。紧急时可先下达指令，再问明具体情况及时通报给处警单位。

（四）按照规范的表格要求，认真做好接报警、指挥调度、处警反馈工作登记，存档备查。

第七条 对危及公共安全、人身或财产安全，迫切需要处路的紧急报警、求助和对正在发生的民警严重违法违纪行为的投诉，110报警服务台应在问清具体情况、地点后1分钟内下达处警指令，对其他的报警、求助和投诉需要公安机关处路的，110报警服务台也应及时下达处警指令。对无声电话及忙呼电话必须进行反查，若有警情，应立即派警。

第八条 110报警服务台下达指令必须简明、扼要、清晰、准确。处警单位接到指令后，应在规定时限内到达现场，到达现场后立即向110报警服务台报告；110报警服务台在发令中，对处警单位呼两次三遍，没有应答的视为离岗，并视情给予通报。

第九条 110报警服务台在接到突发、重大案（事）件的紧急报警时，应问清案（事）件地点、简要情况，立即指令巡警先期处路，并通知相关单位，报告中心值班领导，再询问案（事）件的详细情况，根据领导指示及时补充指令。

第十条 重、特大案（事）件、多警种出警的现场指挥，由指挥中心根据市局领导指令，指派现场职务最高的同志负责协调指挥。第十一条 对重大、路面“两抢”案件，作案时间与报警时间间隔较短，嫌疑人特征、乘坐交通工具、逃窜路线等线索明确，有围捕价值的，指挥中心应主动介入组织辖区路面警力进行围捕，并在适当位路设卡拦截。指挥中心要求相关巡区设卡盘查时，接警单位应在最短时间内到达指定地点。

第十二条 为确保通讯畅通、快速反应，指挥中心每周不定时对各分局、派出所、巡警等出警单位、警种进行点名，每月通报点名情况，并将点名结果列入年终110接处警工作评比考核的内容。点名内容（以巡警一号点为例）：路面各巡逻单位请注意，指挥中心现在开始点名（呼两遍），一号车、一号车听到请回答（呼三遍），无应答的视为离岗。

第十三条 出（处）警准备。出（处）警准备是指为保证任务完成需要，在现场处路前，处警单位及民警在思想、警力、车辆、装备等方面所要达到的标准和状态。

第十四条 处警单位接到处警指令后，必须无条件出警，不得以任何借口推诿或拖延出警，影响警情处路。一般情况下，市区5-10分钟内到达现场；对农村或市内较远地区的报警和求助，处警单位立即出警，视距离远近、道路交通和天气状况，以最快速度到达现场。

第十五条 处警单位接到处警指令后一般应派2名以上民警处警。处警民警应按规定着装，佩戴110标识，并随身携带警官证。如携带协警员处警，协警员应着统一制服。原则上负责处警现场指挥调度的指挥员应具备两年以上一线处警经验。

第十六条 处警民警应携带单警装备。必要时应携带武器警械，每组至少配备手枪1支、弹夹2个，配戴必要的个人防护装备，包括防暴头盔（防弹头盔）、防弹背心（防刺服）等。第十七条 处警单位及民警应保持350兆电台畅通，出警时民警应携带一部350兆手持台用于通讯联络，携带手机作为备用。

第十八条 处警民警应携带必要的现场取证设备和物品，包括物证袋、棉纱手套、镊子、卷尺等物证提取工具；取证笔记本、记录笔、印泥等证言提取物品；物品、文件扣押书等需现场开据的材料；录音笔、录像机、数码相机等证据固定设备。

第十九条 处警民警应随警携带常用的法律文书，包括接处警登记簿、当场处罚裁决书、罚没款收据等。

第二十条 专用处警车辆必须统一外观制式，车顶安装警灯，车内装载警笛、350兆移动车载台、高音喊话等装路。

接警员全年工作总结篇三

110接处警服务与百姓安宁紧密相连。为此，指挥中心创新推行“质检考核外包法、上门服务培训法、班前班后讲评法”等工作方法，不断完善110接处警服务。

“您好，这里是金华市局110报警服务台……”现在，只要群众拨打110，总能听到这句温暖的问好。

为了提高接处警服务水平，2014年初，指挥中心全国首创推出将接处警服务质量考核外包给电信公司10000号客服中心，由电信公司的专业培训师作为立第三方进行抽检考核，对每月抽检情况组织全体接警员进行分析点评，针对问题结合电信公司规范化服务标准开展专业培训。要求接警员文明礼貌接警，耐心细致问警，询问报警群众案件后予以相应的抚慰，减轻报警人的心理压力，最终依靠高质量的接警服务获得不

同市民甚至骚扰者的理解和信服。

1月17日，一名男子多次拨打110骚扰接警员。接警员进行劝说后，该男子不但不听，而且对接警员破口大骂。当天下午，民警通过调查迅速找到了这名男子，面对体现110接警服务态度且无懈可击的十几个接警录音，该男子承认了自己的违法事实。民警调查发现，该男子从xx年11月开始，共拨打了2700余个骚扰电话。最后该男子被依法行拘留。

作为应急联动快速反应机制最基层、最繁忙的群体，24名“80后”女接警员是110接处警工作的起始点和具体执行者，其工作的好坏直接影应急响应联动形象和公信力。如何更好地调整接警员的工作状态，提高她们的岗位荣誉感和工作责任心，成了指挥中心领导班子极为重视的问题。

指挥中心吸取了企业管理中的班前会机制，设立接警员班组长，创新推出了“班前班后讲评法”，由值班大队长负责部署每天上班前的必要任务和组织每日下班前的必要讲评，接警员班组长负责总结讲评，通过十分钟的班前工作部署和班后总结讲评，让接警员及时掌握当天的工作重点和找出自身接处警工作中存在的问题，有效激发了其岗位责任感。

指挥中心还根据当前正在开展的协辅警队伍教育整顿工作，实行交接班无缝对接制度，使交接班的两个班组实现零差错。

“以前大家总要拖到上班时间才进大厅，而现在我们总是提前到，开小会了解当天的工作，分析前一天工作中存在的问题。这样一来，大家不但掌握工作重点，还能及时改进自己存在的不足。”年轻的“80后”接警班班长钱佳说。

“您好”、“有什么可以帮您的吗”、“您不要着急，民警马上就会前来处理”……6月5日，东阳市局的8名接警员正在接受话务培训，而培训老师正是电信公司10000号专职质检师。

为了使上级领导、基层民警、联动单位、普通市民都能亲身体会到金华110接处警优质的服务，指挥中心专门聘请了10000号专职质检师，对接警员进行了接警服务用语、对话沟通技巧、服务质量检查等内容的培训。同时利用休息时间，组织110指挥调度大队骨干民警和质检师，在金华各县市开展“送培训下基层”的巡回培训工作。新颖的内容，互动的传授，让广大110接警员受益匪浅。

10000号专职质检师每月对全市110接警录音进行质检，对接警员的服务用语、沟通能力和服务态度等方面进行点评。成绩直接与绩效考核挂钩，考核成绩前六名，绩效加分，若成绩低于94分，每下降一个百分点扣一分。

目前，该培训工作已在全市展开，取得了良好的成效。

接警员全年工作总结篇四

一、思想品德方面

在工作和学习中能够认真学习邓小平建设具有中国特色社会主义的理论和同志关于“三个代表”重要思想，认真学习和贯彻党和国家制定的各项方针、政策。在“三个代表”重要思想学习“回访复查”和立党为公、执政为民“的活动中，自己能够以积极的态度认真参加了科委机关组织的各项活动，按照”三个代表“重要思想对照检查了自己的工作并写出了学习心得。最近，自己又结合党的xx大的召开和天津市委八届二次全会的召开，认真学习了同志关于《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面》的报告和张立昌同志在市委八届二次全会上的讲话，做为一名党员进一步明确了我们党的下一步工作目标和任务，很有收获。同时，进一步坚定了共产主义信念。

在工作中能够坚持全心全意为人民服务的宗旨，热情接待各

方面的人民群众，耐心宣传各项政策和办法、程序，坚持为基层多办事、办实事。对于个别的提出要办一些违反政策法规的现象给予了坚决的抵制，自觉地维护了国家机关工作形象，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

二、业务知识和工作能力

自己在目前的工作岗位上已工作了年，经过不断学习、不断积累，具备了比较丰富的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过多年的锻炼有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在实施上述各项工作的过程中，没出现过明显失误。

三、工作态度勤奋敬业方面

能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真学习党和国家制定的各项方针、政策并努力贯彻到实际工作中去。积极参加市、区各归口单位组织的业务培训，提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心。认真遵守科委机关制定的各项规章制度，努力提高机关工作效率和工作质量，基本上保证了全科工作的正常开展。

四、工作数量、质量及贡献

按照年初制定的各项工作计划，经过一年的努力，全面完成了各项工作任务，基本上达到了预期效果。在文件起草，提供调研资料，科技培训等方面的数量都要高于往年，为各级领导决策提供一些有益的资料，数据。同时也使自己受到了很好的锻炼，从面向全区的高度上，进一步理解了科学技术对于推动区域经济发展所起到的重要作用。

回顾一年来的工作学习虽然说取得了一定的成绩，但也总结出一定的不足。比如讲，开创性的工作开展的不多，个别的有些工作协调的不是十分到位，这些问题都有待于在今后的工作中不断加强学习，及时改进。在新的一年里，自己有决心认真学习党的xx大精神，认真贯彻实践“三个代表”重要思想，努力提高思想觉悟和业务工作水平，为实现我区的经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。

接警员全年工作总结篇五

工作两年来，我深知110接处警工作诗安机关的一项重要职能，是建设和谐警民关系的桥梁和纽带，随着110日益深入人心，人民群众也更加熟知与依赖110，对110的期望值越来越高，由此对我们接警台工作的要求也越来越高。如果接处警工作不到位，就会直接影响机关在人民群众心目中的形象。因此，结合市局开展的“法治理念教育”、“解放思想大讨论”等活动，深刻领会贯彻上级领导意图，认真的处理每一起报警电话，设身处地的做到想群众之所想、急群众之所急、帮群众之所求，将小小接警台当成机关亲民、爱民的窗口，将群众和各出警单位的满意度作为衡量工作质量的标准，今年以来，我共值班次，受理报警求助电话起，安排有效警情起，未受到一次有效投诉，较好的维护了机关的良好形象。

作为110接警员，在接处警工作中，要深怀一颗爱民之心。我自觉站在群众的角度思考问题，想群众之所想，给群众之所需，帮群众之所求，做到知民心、顺民意、解民忧、帮民困、救民难，变受理为服务，寓服务于受理。应信守“四有四必”的承诺，设身处地地体会一名普通百姓、受害者、求助者的感受，深刻领悟“执法为民”的深刻内涵，明确自己不仅是执法者，也是权为民所用、情为民所系、利为民所谋的具体落实者。在处理群众报警过程中，既要善于用法，又要学会用情；既要与人民群众心连心，又要与人民群众心换心。所谓心连心，就是要做到民情民意入耳，民声民求入脑，民

利民苦入心；所谓心换心，就是在心连心的基础上，要求接处警人员主动与人民群众在心理上调换位置，换位思考，充分了解报警群众最迫切、最希望解决的是什么从而有针对性地处理和解决群众亟待解决的问题，真正赢得群众的信任。

经过近两年的工作实践，我深知做一名合格的接警员必须要有过硬的综合素质、良好的心理素质、缜密的判断能力、丰富的业务知识，才能在工作中更好地驾驭局面，处理警情，因此，我平时认真的参加科里组织的业务学习，虚心向领导和同事请教。比如，向来值班的各单位领导学习处变不惊，驾驭事件的心态，向班长、班长、班长、班长学习熟练调度复杂警情的方法，向姐、姐和其他同事学习答复群众问题的技巧，向各处警单位学习对辖区情况的熟悉程度。通过细心地观察、学习，我较好的掌握了接警员应具备的“耳、手、口、脑”四项基本功，熟悉接处警流程，熟练指挥科各种设备的操作。

回顾一年来的工作，有成绩，也有不足。通过认真的总结剖析，认为存在以下几点：一是有时工作态度不严谨，如对报警人的耐心说服能力有待提高；二是对业务知识掌握的还不够全面，如对辖区地理位置划分了解的不清楚，有时候会派错出警单位，造成不必要的麻烦；三是组织纪律性稍差，未能认真遵守规章制度，有迟到、笔记记录不全等现象发生。

以上是我个人的年度工作总结，有不足的地方，请领导和领导给予批评指正。