

# 2023年接线员年终总结个人(优质8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。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。

## 接线员年终总结个人篇一

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找个电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的荣辱观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结：

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间□xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思

想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，从这几月的工作中总结出以下几点：1、立足本职，爱岗敬业2、勤奋学习，与时俱进3、在今后的工作中，我会努力的继续工作，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\*\*银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\*\*中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\*\*银行电话银行\*\*中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

## 二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\*\*中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 接线员年终总结个人篇二

1. 总则：

1.1 为提高公司对外的礼仪形象，高效传答重要电话事件，提高400电话服务质量，特制定本规定。

1.2 400电话，主要是作为方便与外界沟通、方便开展业务之

用，不得打私人电话，禁止利用办公电话闲聊。1.3本规定适用于本部门全体员工。2. 电话的拨打：

2.1在拨打电话前，应做好准备工作，即确认拨打电话对方的姓名、电话号码，准备好要讲的内容、说话的顺序和所需要的资料、文件等资料，并明确通话所要达的目的。

2.2电话接通后，首先要问候、告知自己的姓名

“您好！我是xx”讲话时使用礼貌用语，且应尽量简洁、明确，以减少通话时间。

2.3通话时，应先将想要说的结果告诉对方，如是比较复杂的事情，请对方做记录，对于时间、地点、数字等进行准确的传达，说完后可再次总结所说内容的要点。

2.4结束时使用“谢谢”、“麻烦您了”、“那就拜托您了”“祝你工作愉快”等等语气诚恳、态度和蔼的礼貌用语。

2.5通话结束，电话听筒需等对方放下电话后再轻轻放回电话机上。3. 电话的接听：3.1 400所有来电，务必在三响之内接答，并使用电话的标准用语：“您好，南京北斗星”。

3.2必要时做好记录，通话要点要问清，然后向对方复述一遍通话中的要点，如人物、时间、地点、事件等信息。

3.4通话完毕，方可放下听筒，但任何时候不得用力掷听筒。

3.5当400电话响起，而值班不在时，旁边的同事应主动帮对方接起，并给予妥当回复。

3.6对于外部客户打进来的咨询或报障电话，应该主动询问对方至电的需求、目的，并根据客户实际需求迅速做出反应，遇到不能直接电话处理的问题，应与其他相关技术工程师及

时沟通，迅速做出问题处理方案。

3.7对于外部客户索取公司总经理、副总经理等高层领导的相关信息时，不可随意告知。

#### 4、接听电话时的言谈规定

4.1声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。

4.2不准讲粗言，使用蔑视和侮辱性的语言。 4.3不开玩笑。

4.4多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口。 4.5任何时候不准讲“喂”。

#### 5、接线员管理规范

5.1 为保障工作时间400电话的正常接听，设立专职接线员一名。

5.2 接线员在日常工作中，按照要求接听400报障电话，整理报障记录，并向部门负责人汇报报障情况。

5.3 除负责接听400电话以外，平时外出人员的派工单的填写及归档、数据整理，部门会议的记录及各类培训资料的整理工作都交流接线员完成。

5.4 完成上级领导交办的其他事务。

### 接线员年终总结个人篇三

20××年很快过来了，在这一年里，我在领导及同事们的关心与协助下完美的完成了电话接线工作，在思想觉悟方面有了更进一步的进步，今年的工作主要总结如下：

1、思想政治表现、品德素质涵养及职业品德。遵纪守法，认真进修法律学问；兢兢业业，具有激烈的义务感和事业心，积极主动认真的进修专业学问，工作态度端正，认真担任。

2、专业学问、工作能力和具体任务。我担任电话接线员，担任电话接线的相关工作。为了搞好工作，我不怕费事，向领导请教、向同事进修、本人探索理论，在很短的工夫内便熟悉了电话接线的工作，明白了工作的程序、方向，进步了工作能力，在具体的工作中构成了一个明晰的工作思绪，能够成功的展开工作并纯熟完美地完成本职工作。

1、工作态度和勤奋敬业方面。热爱本人的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家效劳，认真恪守劳动纪律，有效利用工作工夫，据守岗位，需求加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

2、工作质量成绩、效益和奉献。在展开工作之前做好个野生作方案，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中进修了很多东西，也锻炼了本人，经过不懈的努力，使工作程度有了长足的进步，创始了工作的新场面。

总结今年的工作，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面还具有着不足。比方有创造性的工作思绪还不是很多，个别工作做的还不够完美，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真进修接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新程度，为公司的发展做出更大更多的奉献。

## 接线员年终总结个人篇四

### 客服接线员工作总结1

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要

求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立荣辱观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结：

## 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

## 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克

服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续努力，为公司的发展做出自己最大的努力！

## 客服接线员工作总结2

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间□xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相

结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

xx年是我职业生涯收获比较大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我更加清晰的认识了团队，更加准确的剖析了自己，时间总是在轮回，岁月却在沉淀□xx年，我会带着努力和激情投入到新年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个提高，同时也努力提高潜在价值，取得更大进步。

### 客服接线员工作总结3

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\*\*银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\*\*中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\*\*银行电话银行\*\*中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句

话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\*\*中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 接线员年终总结个人篇五

十年工作回顾 因工作需要，我于1994年10月担任东明镇总校长职务□20xx年5月教育体制改革转任东明镇教育办公室主任至今。在上级主管部门及地方党委政府的正确领导和大力支持下，在全体教师的共同努力下，近十年来东明的教育呈现出欣欣向荣的喜人局面。按教办的工作部署，今年我将在各校长工作述职报告之后进行述职报告。现将十年来的工作按德育工作、队伍建设、教学管理、基础建设、文体卫生、勤工俭学、其他工作等几个方面择要汇报给大家。

1994年上任伊始，东明的教育面临着普及九年义务教育、校舍达标、教师队伍偏老化等急需解决的问题；教育教学管理有较强的基础，如何保持和提高的问题；东明镇教育如何保持强劲发展势头的问题。这些问题，对我的压力很大。为此，我在上任之初就跑遍了全镇十九所学校，在充分听取各级领导及广大教师意见的基础上，确定今后一段时间内的基本工作思路为“抓德育，促成绩，保普九，变校貌，求发展”。基本工作思路确定后，总校一班人就紧紧围绕这个中心开展工作。

20xx年5月教育体制改革[]20xx年9月原浩特乡教办撤并到东明教办，尽管当时的教育都面临着新的形势、新的挑战，但基本工作思路没变。后来的实践证明，这个基本工作思路不仅是当时的工作中心，也是近十年来的工作重点。

1. 加强自身德育修养 古语说“其身正，不令而行”，只有自己率先垂范、以身作则，才能对广大教师和学生具有说服力。近十年的工作中，我主持修改和制定了各项规章制度二十余个，在各项规章制度的执行上，我可以说是为广大教职工做出了表率，节假日很少休息，经常加班加点；在利益面前不争不抢，在1995年的考核中主动放弃评优指标，在1996年职称晋级中主动让出小教高级名额，在1997年的3%调资时又主动放弃。所有的这些我只想说明一点：我是领导，只有吃苦在前，才能产生榜样的力量。

2. 完善教师德育考核体制 以《教师职业道德规范》为依托，建立了教师德育考核体系，从爱岗、协作、敬业、爱生等方面对教师进行全面的德育考核，并将此项考核作为教师年度考核的重点，实行德育考核一票否决制。由于教师德育教育得体得法，使我镇的教师队伍呈现出一种蓬勃向上的精神状态，一种昂扬进取的拼搏风貌，一种同步时代的开拓意识。10年来，全镇累计有103人次受到镇党委、政府及教办的表彰，19人次受到旗委、旗政府及教体局的表彰，8人次受到旗级以上部门表彰。全镇无一例教师违法违纪现象。尽管这

是看似平凡的成就，但却是广大教师精神风貌的完美体现，是教师德育教育的丰硕果实。

1. 建立一支高素质的校长队伍，强化学校一线工作的“第一管理”校长的素质高低、能力大小直接影响一所学校的声誉，进而关系到全镇教育教学工作这个整体。可以说，一个好的校长就是一所好的学校。因而，经充分的考察和选拔，在我的建议和主持下，10年来更换了基层校领导13人次，将一批年富力强、文化知识较丰富、具有开拓创新精神的年轻教师推上了领导岗位。这些年轻人的上任，使东明教育的决策层有了年轻化、知识化、专业化的特点，为东明教育的发展奠定了良好的坚实基础。光有素质高、能力强的校长而没有严格的监督管理体制不行。为了使各校的工作在各校长的领导下全面而有序的展开，教办有针对性的制定了相应的措施，以规范校长的行为。在校长队伍建设方面主要抓好以下几项工作：

(1) 重视对校长工作的考核。针对校长工作的特点，教办制定了《校长工作考核细则》，全方位、多层面的考核校长的工作。学期末由教办负责对各校长进行定量考核，考核成绩作为校长年度考核的重要组成部分记入个人档案；学年末校长在全镇教师大会上进行述职，这样各校长之间相互交流了经验，使各校在管理上取长补短，起到了相互促进的作用。

(2) 要求校长任主课。校长不仅要有出色的管理才能，还要有过硬的教学基本功，这样才具有说服力，才能在广大教师中树立起威信。为此，在我的建议下，教办制定了相应的规定，要求各校长必须承担一门语文或数学的教学任务，并且与其他教师同等条件参与教学成绩评比。这不仅使校长没有高人一等的特权优越感，使广大教师乐于服从管理，也为校长能更好的指导教学工作提供了最充分的第一手资料，同时为各校教育教学质量的提高打下一个良好的基础。

(3) 充分尊重各校长的管理权。根据我镇校点较多，教办人

员少的实际情况，教办及时转变职能，集中精力抓大事，工作重点放在宏观调控督导上，充分发挥各校长的管理才能，尊重各校长的管理权，放手让各校长管理校内事务，教办对各校的校务工作主要负责检查和考核，当好参谋，做好服务，绝不无原则的横加干涉。

（4）加强岗位培训工作和外出学习交流。对于上岗的校长，教办要求必须无条件的接受岗前培训。自1994年以来，全镇中小学校长已累计培训58人次，其中现任中小学校长均参加过两次以上培训。每次校长培训期间，教办与教师进修校都相互交流，请教师进修校将各校长进修期间的表现及时反馈，以便教办全面掌握校长培训状况。为了拓宽各校长的视野，教办还积极组织校长外出学习和交流。曾先后去过通辽、大镇、太和及区外一些发达地区参观学习。由于教办在校长队伍建设中抓住了关键环节，因而使得整个校长队伍体现出了专业、民主、干练、进取的管理特点。近十年来，没有一位校长因学校管理而受到纪律处分。

2. 建设高素质的教师队伍，充分调动教师的工作积极性，强化学校的一线工作 教师是教育工作的中坚力量，教师素质的高低直接影响到学生的成绩好坏，进而影响到全镇的教育教学质量。为此，教办十分注重教师队伍整体建设。

（1）为教师队伍注入新鲜血液。自财政统筹以来，各个乡镇几乎都不愿意接受新大中专毕业生。我多次向教体局争取，和镇党委政府协商，自1997年以来，在我镇财政也非常困难的情况下，新接受大中专毕业生63名。对于那些因病、因年龄等原因不适宜在教育一线工作的同志，教办制定相应的政策，允许他们内退。现全镇教师平均年龄只有42岁；初中教师学历合格率为89%，小学教师学历合格率为100%，其中小学教师大专以上学历占20%，现全镇有24名教师正参加大专以上函授学习；经过近几年的调整，我镇教师队伍已实现了向年轻化、知识化、专业化的转变。

(2) 全员参政，民主管理，公平竞争，充分调动教师的工作积极性。在教师管理中，只有真正的尊重教师的劳动，使教师的劳动得到公正的评价，才能充分的调动教师的工作积极性。客观、公正的教育评价机制是形成性评价的核心，有利于培养教师的上进心和荣誉感。以成绩说话，避免评优、晋级、调资等教师敏感问题的暗箱操作影响教师的工作积极性，努力创建人人争先但和谐有序的良好氛围。自1997年以来，我们就探索教师考核评价办法。经过反复的讨论及在实施中的逐步完善，最终形成了一套全员参政，相互评价，民主监督的教师工作考核评价管理办法。这套办法有三个突出的特点：其一，成立教办和学校或学区两级考核领导组织，教办考核领导小组由全体教师民主选举产生，统筹全镇教师考核评价的总体工作；学校或学区考核领导小组由本校或本学区教师民主选举产生，负责本校或本学区教师考核工作的具体事宜，并对教办考核领导小组负责；其二，备、讲、批、辅、考等常规教学的考核由各校或学区考核领导小组组织量化，在量化时能真正做到有的放矢。由于各校或学区的打分标准有差别，所以量化结果由教办考核领导小组统一平衡排名，尽量保证全体教师处在同一起点上；其三，取消了传统的全体教师投票评优选模的做法，把评优选模的指标以候选人的形式按比例分配给各校或学区，按考核结果由高到低确定候选人，候选人上报教办后，由全镇考核领导小组依据全镇平均考核结果决定正式评优评模人员。这三个突出的特点，使教师考核评价工作全程体现出公平、公正、公开的基本原则，极大的调动了教师的工作积极性，有力的促进了教育教学工作的全面开展。

(3) 抓好教师在职学习工作。根据上级工作安排，认真组织教师参加继续教育、计算机培训、普通话学习等在职培训，积极组织教师参加丁培忠、瞿如和等专家的讲座。每年教办都组织两次以上全镇规模的主任专题讲座，并且要求各校长、教导主任每人每学期在校内至少做一次专题讲座。这多种在职学习形式，从不同的侧面提高了教师的素质。

教学质量是学校生存的基础，是教师的事业生命。同时教学质量又是老百姓最关心的热门话题之一。提高教学质量既是老百姓所期待的事情，又是教师所努力的最终目标。教学工作周期长，成绩回报隐形大，因而管理上有较大的难度。近十年来，教办在按时组织各校按大纲及上级要求认真完成各项常规教学任务的同时，在教学管理上形成了以下几大特点：

1. 制定相关制度，规范教师教育教学行为 根据我镇的实际情况，教办在近十年中逐步建立和完善了包括《教师职业道德规范》、《教师常规教学要求》、《考勤制度》、《课堂常规》、《教科研制度》等在内的规范教师教育教学行为的各项制度12个。这些制度，几乎涵盖了教师教育教学的所有方面，大到教师职业道德，小到作业批改日期的写法，规定的都非常详细，便于教师操作，便于领导检查，同样也便于规范学生的学习。

## 接线员年终总结个人篇六

乡人大主席团，各位代表：

我谨代表乡国土资源所向各位代表，就我乡今年的国土资源工作作个汇报：

今年，我乡国土资源管理工作在县局党组的正确领导下，在乡党委、政府的大力支持、协助下，以精神为指导，紧紧围绕保护国土资源和保障乡域经济发展这两个主题，深入贯彻落实科学，严格管理国土资源和矿产资源。真抓实干，求真务实，圆满的完成了年初制定的各项目标和任务。

1. 对各类建设用地实行严格的审批制度，做到选址、放线、验收发证三到位。全乡全年共收到用地申请 宗，已受理用地 宗，其中已报批 宗，另有 宗待报批。

2. 十月份，根据县政府、国土局安排，我们对全乡的范围内

的基本农田进行了登记造册，使基本农田保护责任具体到农户。

今年，我们对全乡范围内合法矿山进行了整治与规范，使其符合安全生产的要求。对非法矿山，我们分别下达了《停工通知书》，并依法予以关闭。

1. 积极为新卫生院选址、建设出谋划策。
2. 老卫生院拍卖后，我们积极协助业主办理了国有土地使用权转让手续。
3. 为三阳电站的建设服好务。

## 接线员年终总结个人篇七

工作目的：防止不符合要求的物料进入公司

工作职责：（不同职位，职责要求不同，不细列了）

做好部门上司分配的工作；维持日常工作的正常进行；做到意见的上传下达，即向下传达公司的方针政策，向上反映小组工作情况（特别是异常情况）和员工意见；不断的提高自身能力（管理的、工作相关技能的、语言）

- (1) 来料特性的基本认识(电子或机械的基本知识)；
- (2) 检验方法的熟悉
- (3) 抽样标准的了解
- (4) 检验工具仪器的熟练使用
- (5) 检验工具仪器的有效管理(计量, 维护等)

(9) 一定工作绩效改进能力

(10) iqc报表的管理能力。包括：提供 iqc日报、周报、月报、季报、年报等

(11) mrb管理能力(

12) 对下属检验员的管理能力

其中(2) (7) (8) (9) (11) 为重点项目

5. iqc主管工程师的必备能力应包括leader的要求主管/工程师的必备能力工程师的必备能力(应包括的要求)

(2) 有很强的工作改进思想和丰富的改进办法。

(4) 对物料检验程序有深刻的了解(检验记录表应有那些内容、能按公司实际需要制定调整抽样方法)

(5) 有效策划iqc人员的培训事宜提高其工作能力

## 接线员年终总结个人篇八

电力工业是国民经济发展中最重要的基础能源产业，是国民经济的第一基础产业，是关系国计民生的基础产业，是世界各国经济发展战略中的优先发展重点。作为一种先进的生产力和基础产业，电力行业对促进国民经济的发展和社会进步起到重要作用。与社会经济和社会发展有着十分密切的关系，它不仅是关系国家经济安全的战略大问题，而且与人们的日常生活、社会稳定密切相关。随着我国经济的发展，对电的需求量不断扩大，电力销售市场的扩大又刺激了整个电力生产的发展。

随着电力事业的发展，变电站由当初的有人值班站发展到现

在无人值班站或者是中心站。我实习所在的220kv景湖变电站就属于中心站;在有人值班的景湖站管辖下有9个无人值班的110kv变电站。东莞供电局计划20xx年前将220kv景湖变电站等发展成无人值班站。这将对变电站值班员和变电设备提出更高的要求。

## 1. 实习目的

实习的目的是理论联系实际,增强学生对社会、国情和专业背景的了解;使学生拓宽视野,巩固和运用所学过的理论知识,培养分析问题、解决问题的实际工作能力和创新精神;培养劳动观念,激发学生的敬业、创业精神,增强事业心和责任感;本次实习在学生完成部分专业课程学习后进行,通过本次实习,使学生所学的理论知识得以巩固和扩大,增加学生的专业实际知识;为将来从事专业技术工作打下一定的基础;进一步培养学生运用所学理论知识分析生产实际问题的能力。

## 2. 实习内容

内容与形式:

搜集整理变电站主要一、二次设备以及变电站运行方面的相关知识和资料。

搜集整理220kv变电站特点方面资料。

熟悉变电站电气主接线、主要电气设备构成,了解电气设备的布置,了解电气运行的有关知识。

实地考察景湖站220kv变电站的主接线、主要电气设备(包括主变压器、主要一次设备、二次设备、进出线情况等)电气设备布置方式、变电站主要运行控制方式、变电站的通讯方式等,参观考察过程中要求作好笔记。

将搜集学习到的相关知识与景湖站的实践相结合，对理论知识进行深化理解，总结收获。

运用所学知识，对生产实际中存在的问题作出一定的分析，进一步提高分析问题和解决问题的能力。

## 实习前期准备

变电所是联系发电厂和电力用户的中间环节，起着电压变换和分配电能的作用。根据变电所在电力系统中的地位和作用不同，变电所可分为枢纽变电所、中间变电所、区域变电所和终端变电所。

## 枢纽变电所枢纽