

2023年热线工作内容 热线督查工作总结(优质5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

热线工作内容 热线督查工作总结篇一

2__年，政府督查室在各位主任的正确领导下，各科室的支持配合下，紧紧围绕全区中心工作，创新督查工作方式，进取有效地开展督查工作，圆满地完成了各项工作任务。

一、__年工作完成情景

一是全年督查工作有效开展。进取开展区政府工作报告任务落实情景的督办。在区政府全会和区“两会”闭幕后，督查室及时掌握重点工作目标、任务完成进度，并定期进行全面督查，确保政府决策有人管、有人干、有结果。

二是开展区政府重点项目的专项督查工作。先后参与了上通三期、区全民健身中心、区养老院、二十八中学、区医院、龙之梦等多项重点工作和大型活动的督办及全年各项经济指标完成情景督办等工作；对绿化、防汛、供暖、除运雪等工作进行了跟踪督办；并协助相关部门做好创立礼貌城、老旧弃管住宅区、东中街商业区等各项专项综合整治工作。

四是不断加强科室建设。为做好督查工作，坚持严格要求自我，以诚待人，正确认识自身的工作和价值，正确处理个人利益和团体利益的关系，诚实敬业。细心学习其他科室的长处，弥补自我不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自我有所提高。一年来政府督查室工作人员始终

把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则，始终把工作的重点放在严谨、扎实、脚踏实地、埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自我的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，不断改善工作，进取维护政府办的良好形象。

二、__年工作安排

__年，督查室将在完成日常督查工作的基础上，进一步扩大督查范围，创新督查手段，完善工作机制，不断提高督查工作水平。

一是紧紧围绕区政府中心工作，不断扩大督查工作资料。重点围绕区政府会议决定重要事项，以及汽车城建设、民生工程、重点建设项目等，进一步扩大督查工作资料，加强沟通协调及时掌握进展情景，以《督查专报》、《督查情景专送》等载体报区政府领导审阅，为区政府领导决策部署出谋划策。在保质保量完成领导交办任务的同时，对区领导所召开的各类会议，都尽可能明确专人参加，随时记录领导讲话中的要求、布置的任务，并及时整理交办。

二是深入开展多种督查形式，不断创新督查工作手段

督查室将采取两办(区委督查室、区政府督查室)联合督办、下发督办通知单、电话通知督办、实地督办等多种形式，将督办事项及时准确转交相关部门办理，并跟踪督办，限期反馈办理结果。督查室对承办单位反馈的办理结果，认真审核把关，对于不贴合要求的退回承办单位重新办理后再报。督查室将定期召开督查工作业务会议，总结各单位、各部门工作中的先进经验和做法，通报工作不力、推诿扯皮等不良现象，督促各项工作落实到位。

三是加强业务培训，全面提高督查工作效率。督查工作涉及区内各项工作，要求具备文字综合本事、沟通协调本事以及掌握区情、领导分工、部门工作职责等等。督查室将以业务

工作培训为主线，自觉学习区内各类文字综合资料和各相关单位的工作职责、工作重点，使科室人员不断提高业务素质和工作效率。此外，督查室要经常深入基层、深入一线摸实情，公正地反映基层工作的实绩。并了解各相关单位在督查工作中遇到的问题，在办理程序、工作方式、工作方法等方面给予业务指导，进而提升全区督查工作水平。

热线工作内容 热线督查工作总结篇二

20xx年是我人生的一个转折点，它是一个终点，亦是一个起点；它承载着我的成长，让我逐步成熟。临近岁末，总结我的20xx[]反思这半年以来的工作，让这些反思为新的一年工作做一个良好的铺垫。

勤于思

敏于行

勤于思，必然要敏于行。这是一个特殊的平台，在每日几百个电话中有的很棘手、很重要，而有些则是很简单的小事，那么要有区别的对待吗？答案必然是否定的！我们说我们所建设的是政府与百姓的“连心线”、“贴心线”，这样的高度必然要有这样的奉献，话务员在这么努力着，我们也是。作为新的单位，这半年“中心”积极争创各种荣誉，从“青年文明号”到“工人先锋号”，我的任务就是做好相关的台账，把我们的风采，把我们的工作呈现在大众的面前，使这个单位为更多的人认同、肯定。

乐于得

工作的半年是成长的半年，这半年我在同事的帮助和领导的包容下对这份工作了解、熟悉，开始懂得什么叫责任，开始学会担当。当然也更加认识自己很多的不足，总是不能多替别人着想，发现其实自己懂得很少，身边的同事、领导都是

我学习的榜样，而生活更是我最大的老师，做一个有心人，让生活为我所用。

我们总是在感慨时光流逝，岁月无情，时间带走的其实是我们的稚嫩、不足，留给我们的却是无比珍贵的礼物——成长、经验。学生时代向往的是“采菊东篱下，悠然见南山”般的生活，工作了才知道用自己的能力去帮助别人才是真正所应追求的生活。因为在我们的身上有着太多人的期望，我们唯有不断地进步，健康地成长，不懈地努力，为那些爱我们的、相信我们的、需要我们的，为这个伟大的时代！

热线工作内容 热线督查工作总结篇三

20xx年在办公室各位领导、各位同事的指导和帮助下，我的思想素质和业务水平等各个方面都有了很大的提高。结合机要文书的工作职责、要求，现将今年的工作进行简单的总结。

1、认真学习，提高思想素质和业务水平。在思想方面，主要参加了保密知识培训班、新保密法相关知识培训，系统、扎实的了解和学习了“保密”在我工作岗位中的重要性和必要性。通过学习掌握了基本的保密常识和保密方针。在业务方面，根据《保守国家秘密法》的保密工作理论知识并结合多晶硅项目实际问题，做到认真学制度、重点抓管理、定期做检查、及时发现问题，研究和解决问题，真正意义上将保密工作落到实处，将保密意识提升到更高的战略位置。根据《国家行政公文处理实施办法》的公文处理理论知识并结合工作中的实际问题，不懂、有疑问采取向办公室其他同事请教和商讨的办法，真正意义上理解和灵活运用行政公文的具体操作和使用方法，使行政公文的处理工作更加规范化、科学化和制度化。

时性、准确性和保密性。对领导批示的公文，采取随批随转的方法，保证了公文领导批示内容的及时传达性，并对各单位及部门取件人进行姓名、日期的登记，以达到文件件件落

到实处。

3、传真收发准确，及时。按照机要人员职责，认真的做好传真件的收发工作。收，传真随到随送领导批阅，确保不延误、不误事；发，做到了传送准确无误，并进行了文件到达情况的确认，在原件上做接收姓名、发送日期和文件编号的标注。

4、对已批示行政公文分类、整理、归档科学化。分类，以来文机关的不同进行；整理，按照来文机关和内容不同进行分类；归档，采取“一周一归”、以来文机关及内容不同分类入文件盒，保证了文件查阅、归档时的准确性、快捷性。

5、尽力做到了坚守岗位、负其职责。参加了办公室安排的工作日班外机要值班和其它节假日的机要值班工作，能够做到突发事件的领导请示、准确无误记录领导批示内容和领导批示内容的落实，使事件圆满的完成。

个公文的领导批示意见能够及时、准确无误的传达给承办单位及部门，尽可能使其在有限的时间内，高质量、高要求的完成工作。

7、对本岗位保密工作高度重视、宣传认真。根据《****责任公司保密管理办法》要求，根据办公室实际工作情况，领导安排，认真确定办公室保密要害部位，做到勤锁勤查。使机要岗位的保密工作开展科学、严谨、有序。

8、负责分公司保密工作。组织开展了保密知识问答活动和参加了省“金益杯”保密法知识竞赛答题活动。组织参与****公司开展涉密载体清理情况检查及自查工作，并组织收看保密教育警示片。组织分公司全体在职人员开展保密承诺书的签订工作，根据相关规定，要求离岗人员一律签订离岗保密承诺书。在分公司内部组织开展要害部门、部位确认书的签订。现阶段着手开展企业员工保密合同的签订工作。组织学习了：《涉密载体管理制度》、《涉密载体管理保密

须知》、《***集团涉密载体保密管理规定》、《信息化保密知识读本》、《保守国家秘密法》（修订）、《高科技泄密与保密防范》、《保密技术防范常识》等相关内容。

9、在班内接听电话，做到了电话抄录的准确、无误，记录简明扼要，传送及时，并按照领导批示意见，迅速转办。

务领导的工作。

11、档案移交工作认真、严谨。根据办公室安排，科室工作需要，向档案室移交20xx年所有归档文件，做到移交有序，遇到问题及时提出，力争解决。

12、按时完成企业年检工作，并应分公司机构调整需要，参与分公司刻制印章工作。统一、迅速的更换和刻制各相关部室印章及领导、区域主管名章。20xx年共计刻制印章21枚。

13、严谨、详实的填报领导及部室考勤，做到不错不误。

一年将至，我将进一步完善公文处理传阅、传递工作，规范公文操作程序，加强保密知识的学习、宣传等工作。在新的一年里，我将在做好本职工作的同时，继续在业务水平上有所创新，进一步提高自己的思想素质和业务水平，积极地、更好的配合领导干好各项工作，更好的服务分公司工作。

热线工作内容 热线督查工作总结篇四

今年年初，我乡召开了更好的热线工作专业会议，提高认识，加强领导，明确责任三位。我们把经营市长热线的工作作为实践^v^新时代中国特色社会主义思想的重要思想，作为接受众多人民大众监督的重要途径，结合民办实事，加强大众联系，接受大众监督。以人民满意为根本出发点和落脚点，改善工作作风，提高工作效率和质量。本着为人民群众负责、对自己工作负责的态度，认真研究处理方法和措施，精心制

定处理方案，成立以乡长为主要负责人的处理领导小组，将处理市长热线的工作纳入目标评价。实行定责领导、定责部门、定责人、定期处理期限、定期处理要求、承包处理效果的工作责任制。主要领导人承担全部责任，管理领导人具体抓住，各管理区协调，负责人抓住执行的工作结构，工作真正思想上有位置，日程安排，工作安排，措施上有保证。

在2020年市长热线工作中，我们以满足投诉者，使大众真正受益为总体目标，坚持四个结合：一是工作与实践^v新时代中国特色社会主义的重要思想，开展保持^v员先进教育的密切结合。通过处理，体现先进性。

育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题。二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐社会紧密结合起来。通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我乡社会经济健康发展。三是注重把办理工作与群众日常生活紧密结合起来。根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设。四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我乡调研工作的一种方式。研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性。

我乡在市长热线工作具体办理前，由分管带领承办人员反复研读工单内容，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或把反映人请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图。在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

我乡在办理市长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建

立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。我乡王乡长反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

在这一年中热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我乡工作，办理市长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我乡将再接再厉，努力把市长热线工作做得更好、更扎实。

热线工作内容 热线督查工作总结篇五

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

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，所以我们要足够好的耐性和脾气，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。

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。

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