

政务热线工作体会(大全5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

政务热线工作体会篇一

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。

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。

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。

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。

政务热线工作体会篇二

为提高12345市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，高度重视12345市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据园林局《会议预备通知》要求，现将2008年以来12345市民服务热线工作总结如下。

一、高度重视，狠抓落实

根据局关于认真做好12345市长热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，我单位领导高度重视。具体做法为召开会议成立12345市民服务热线工作小组，单位主要领导为组长，确定小组分管领导和热线工作人员，各部门主要负责人分别为热线第一责任人参与到热线工作处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果报送局办公室。

在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此单位主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令投诉人满意的答复。

二、认真办理，注重实效

我单位严格按照局下发的通知精神，以高度的责任心和为单位负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理12345群众来电，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。

自2008年以来，我单位共受理各类12345市民服务热线37件次，达到了办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率95%以上。其中**地段12345市民热线为16件次，多数的投诉原因为体育器械的损坏、路灯的损坏及公厕的临时维修关闭，我单位工作人员发现问题及时维修，如有发现路灯损坏的问题也及时联系路灯处协调处理；***的投诉热线均为树叶垃圾未能及时清理，工作人员接到投诉电话均第一时间派人前往处理；***、***由于经营中的问题接到业户的投诉，其中**由于租赁摊位的问题接到业户投诉，单位主要领导和分管领导主动出面组织业户开会交流沟通，耐心解释，最终做出了让业户满意的答复。**因为刚刚接手经营接到业户关于商城税收问题的投诉，在单位与国税局**分局多次协商，经领导多次解释，并由税务部门做国家税法宣传，截止到现在各业户税务缴纳正常；另外还有投诉热线是与单位的管辖不相关的内容，一方面主动帮助协调相关部门，另一方面热线工作人员也在请示领导后报送局办公室说明情况。

三、存在的问题和下一步工作打算

3年来，我单位12345市民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，个别疑难问题和投诉市民不好

沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。在今后的工作中，我单位领导与工作人员将会更加提高对12345市民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保12345为民服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

政务热线工作体会篇三

政务工作总结该如何写呢？下文是由小编整理的政务工作总结，欢迎阅读，望对你有所帮助。

年，市政务服务中心在市委、市政府的领导下，在开发区综治办的业务指导下，认真按照《年度社会治安综合治理工作目标》开展各项综治工作，完善工作机制，落实机关人防、物防、技防措施，积极配合相关部门开展“大调解”工作，排除调处各类矛盾纠纷，取得了良好成效，顺利完成了全年各项综治工作目标任务。

现将工作情况报告如下：

一、领导重视，责任落实，切实发挥职能作用

中心领导班子高度重视综治工作，把社会治安综合治理和平安创建工作纳入年度工作目标管理体系，与各项业务同部署、同检查、同总结。

中心党组多次就机关综治工作和各乡镇便民服务中心、村(社区)便民服务站基层维稳工作进行专题研究；三是责任到位，将社会治安综合治理工作目标分解到科室，落实到个人，形成统一领导，上下联动，部门配合，齐抓共管的工作格局。

二、积极支持社区工作，落实各项综治措施

在去年荣获社区年度综治工作先进单位的基础上，中心进一步加强工作力度，多次与旌东街道办事处、沂河社区主动联系，及时向辖区汇报中心的综治工作开展情况，并积极支持社区的平安创建工作。

在沂河社区居委会开展的联防联控工作中，中心积极参与，主动配合，会同进驻大楼办公的市政府采购中心、旌阳区政务服务中心等单位，牵头建立了协作联防机制，发挥了模范带头作用，受到了辖区的好评。

特别是在“ ”涉日聚集游行事件发生后，中心迅速召开干部大会，统一思想，与社区一道投入到安全保卫工作中，全力维护社会政治稳定和群众生产生活秩序正常。

三、加强综治宣传活动，营造良好舆论氛围

中心针对办事群众多、人流量大的特点，多渠道、全方位地做好综治宣传活动。

三是由中心司法、公安、行政复议等服务窗口受理群众的法律法规咨询，做好沟通调解工作；四是加强内部教育，不断提高干部职工的法制观念和参治意识，严格杜绝违法案件的发生。

四、完善治安防范网络，加强内部安全保卫工作

由于中心各服务大厅往来人员繁多，我们根据工作实际情况，配备了专业物业负责大楼的各项安保服务工作，17名保安人员24小时轮流值班，在办公大厅、大楼通道、停车场等人员较为集中的地方设立了监视器，保安人员随时在大楼内进行流动巡视，对可疑人员严加询查，严防各类公共事件发生。

同时，我们还积极接洽保险公司投保群众公共责任险相关事宜，全力保障广大办事群众的生命财产安全。

今年以来，中心进一步加强了安防工作的督促检查，确保大楼及周边的各项机关人防、物防、技防措施落实到位，刑事治安事件零发生。

五、完善四级政务服务体系，维护基层和谐稳定

推进政务服务向基层延伸，建立市、县、乡镇(街道)、村(社区)四级政务服务体系是今年中心的一项重点任务。

在工作中，我们将信访接待和调解工作纳入到乡镇便民服务中心标准化建设规范项目，部分有条件的乡镇、村还实行了乡镇便民服务中心与“大调解”中心、村便民服务站与“大调解”服务工作站的一体化平台建设，让群众“进一道门，办所有事”，切实发挥基层便民服务中心(站)在方便群众办事、维护基层和谐稳定、促进干群关系融洽的重要作用。

在各方面的支持下，通过一年来的工作，市政务服务中心没有发生涉及社会治安综合治理方面的案件。

年，中心将继续绷紧综治工作这根弦，夯实基础，抓好防范，进一步促进综治工作再上新台阶，为构建平安做出贡献。

按照县政协会议精神，积极参政议政，落实各项决定，切实有效地履行政协委员各项职责，充分发挥政协委员的桥梁和纽带作用，积极开展调研视察活动，建言献策，为我镇的经济发展和社会稳定出谋献策做了大量工作，取得一定成效。

现总结如下：

一、加强学习，努力提高新老委员的自身素质学政治、学科学知识是政协委员的基本活动内容之一，也是提高政协委员

政治思想素质和参政议政能力的基本途经。

为此，我们组织全体政协联络员加强了政治理论、统战理论和相关知识等方面的学习。

学习了建设有中国特色社会主义的理论，学习了17大及四中全会精神，学习新政协章程、学习了江总书记关于“讲学习、讲政治、讲正气”的重要论述、“三个代表”重要思想及总书记在庆祝中国人民政治协商会议成立55周年大会上的重要讲话等。

通过学习，全体联络员做到了与党中央保持高度一致，致富思源，富而思进，激发了联络员自觉履行政协职能的积极性。

学习了新政协章程及活动规定，通过学习，委员的责任感、使命感及光荣感得到了进一步加强。

具体表现在，参加活动的委员多了，自觉性和纪律性明显加强，参政议政的能力得到了进一步提高。

积极参加政协组织的各种活动，了解时事，学习了有关的科学知识，增长了知识，丰富了头脑，参政议政的针对性得到了加强。

我们认真学习、深刻领会、准确把握精神，进一步提高了对人民政协工作重要性的认识，提高了思想理论水平和政策水平，为全面推进我镇人民政协工作起到了良好地推动作用。

二、领导重视，支持和保证政协依法履行职能政协联络组要组织委员，加强联谊开展工作，必须有活动经费作保障，联络组主动向镇党委汇报工作，提出困难和工作要求，得到镇党委、政府的高度重视和大力支持。

今年，镇党委、政府在落实中心工作中注意发挥政协的优势，

经常给联络组出题目、出思路，引导联络组更好地围绕镇党委的中心任务和人民群众关注的社会热难点问题开展调研视察活动，今年来共组织活动5次。

同时，镇政府从财政拨出经费，积极支持联络组的视察、考察、专题调研、民主评议、问题咨询等活动，为联络组的活动提供场所和经费保障。

联络组也认真做好“走出去”和“请进来”联谊活动，为陌南的各项事业献计献策，推动工作的深入开展。

同时征集有关旅游开发合理化建议6条；二是7月8日，我们抽调7名有教学工作经验的联络员成立一个督察小组，会同镇政府、联校干部一起对陌南镇街道的家网吧、家游戏厅运营情况进行督察，严禁中小学生在网吧、游戏厅逗留，这5家全部遵守规定，没有违规行为。

此举解决了长久以来困惑学校、家长和学生的难题，保证了学生的学习和休息时间，得到了学校和家长的高度赞扬；三是8月份，组织镇政协联络员和县人大代表一同参加了对县土地局、卫生局的评议活动，联络员认真负责，结合实际情况提出了中肯的意见和建议。

受到果农的一致欢迎，提高了我镇的果业管理水平和市场竞争力；五是为了加强联络员的学习，经请示镇党委、政府领导批准，在全镇财力十分紧张的情况下，拨出专款为联络员订阅《运城日报》份、《芮城新闻》8份。

此外，部分联络员还积极参与镇直机关部门行风评议和效能绩效考评，对机关部门工作的开展和工作作风提出意见和建议。

在活动中，充分发挥了政协联络员的民主监督和职能作用。

三、加强联络，扩大宣传我镇联络组成员共人，来自不同工作岗位、不同的政协界别，互相之间还不很熟悉。

为了便于开展政协工作，发挥作用，联络组还组织到各个联络员所在的工作单位与他们见面、谈心、交流意见、沟通思想、互相联络，发挥各位联络员的优势。

今年来，通过见面谈心、组织视察、调研等活动，各位成员之间有了进一步的了解。

为及时通报情况，交流信息，我们定期组织编发简报，为政协联络员知情明政创造更好的条件，深入了解镇情，帮助他们提高参政议政的针对性。

通过会议、视察等各类活动加强对人民政协工作的宣传，营造良好的舆论氛围，扩大人民政协的社会影响，努力提高全社会对政协工作重要性的认识，为政协开展工作创造良好的社会舆论环境。

着力克服了一年开一次会、发一次言的现象，通过学习、会议、视察，既营造了工作环境，又宣传了政协，也使全镇上下对政协工作有了进一步的了解。

现在联络员和全镇上下普遍反映政协组织活动多，质量高，委员发挥好，政协工作的品位不断提高。

四、工作计划，我们陌南镇联络组要继续以理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习宣传贯彻党的17大精神，认真贯彻落实对新世纪新阶段人民政协工作提出的五点要求和政协会议精神，紧紧围绕镇党委中心工作开展活动，以崭新的精神风貌充分发挥政协联络组的职能作用，为全镇的各项事业献计献策。

(一)、发挥参政议政、献计出力的作用新的一年，要充分发

挥政协自身特点和优势，围绕关系我镇发展经济及重大问题的工作，深入第一线进行专题调研和考察活动，积极建言献策，提出切实可行的意见和建议。

要注重选好角度，深入开展调查研究，倾听各方面群众的意见和要求，通过多种渠道及时反映社情民意、社会经济生活中的一些难点、热点问题，研究各种办法解决、解释群众疑难和实际问题，真正为群众办实事、办好事，积极推进全镇各项社会事业的发展。

约见、视察、专项调研，关注群众的意见、情绪和要求，多做宣传，耐心疏导，协调关系，调动一切积极因素做好工作，共同维护社会稳定，努力创造团结、和谐、稳定的政治局面。

按照“完善民主监督机制，畅通下情上达的渠道，加大民主监督力度”的要求。

不断探索民主监督的新办法、新途径。

要积极推进以协商讨论和批评建议为主要形式的监督工作，参与民主评议行风工作，推进纪律监督、法律监督、民主监督、舆论监督网络的形成。

(三)、进一步加强宣传工作，努力营造良好的政协工作氛围要继续把宣传工作作为推进政协工作的重要措施之一来抓，进一步加大力度。

积极收集上报委员建议、意见和社情民意，通过报刊、杂志、电视等新闻媒体和政协简报宣传；通过委员活动宣传，最大范围、最大程度地争取社会各界对政协工作的理解、关注和支持，从而有效实现开创政协工作新局面的目标，更好地为我镇中心工作和重点工作献计出力。

(四)、加强联系，广泛团结各界人士团结和民主是政协的两

大主题。

政务热线工作体会篇四

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。

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。

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。

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！

政务热线工作体会篇五

截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率，列各县(市区)第四；满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在一个电话而已的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果；有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务；有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

(一)提高思想认识，加强组织领导

为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一

抓到底。

(二)健全工作机制，完善工作流程

建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。