

2023年热线工作总结(优秀5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

热线工作总结篇一

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

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。

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。

在这一年半时间的工作中，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！

热线工作总结篇二

“12345”公众服务热线工作总结如下。

我镇领导高度重视此项工作，召开会议成立“12345”公众服务热线领导小组，镇主要领导为组长，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。制定详细、严密的工作制度，凡是涉及本镇的投诉热线，镇主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，由热线专干进行回访，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果及时进行网上回复，每办理完一件工单，就建立台账，做好资料存档工作。在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此镇主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令诉求人满意的答复。

我镇制定了《xxx镇12345公众服务热线宣传工作方案》，并成立以镇长为组长，值班书记为副组长、党政办全体成员以及镇村网格化干部为成员的宣传工作小组，以开设集中宣讲点、利用流动宣传车播放宣传知识等多种形式完成宣传活动，帮助群众理清热线的受理范围和不受理范围、工作流程等，利于群众正确的反映自身诉求，同时，也有助于扩大12345公众热线的传播面，达到宣传的目的。

我镇严格按照上级会议精神，以高度的责任心，保持为镇负

责、为广大人民群众负责的精神，认真受理“12345”群众来电，坚持热线受理事事有落实、件件有回音，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。今年，我镇共受理各类“12345”公众服务热线97件次，因不在受理范围而退回工单2件，办理率达到100%，按规定向投诉人回复回访率100%。其中工单内容涉及征地拆迁、环境卫生、道路出行、粮食补贴、低保申请等各方面内容。在处理大部分群众反映的华钱公路破损不堪，严重影响群众出行的情况时，我镇公路站积极应对，相关负责人多次与群众见面交谈，与诉求人当面解释政策，并积极向上级领导反映情况，取得了上级领导和部门的支持，华钱公路有望在20xx年启动大修。工单处理过程中，工作人员始终站在诉求人的角度，对于对政策不理解的，耐心解释，对于违规事件，能细心教育，柔性执法，兼顾各方利益，保障工单办理让群众满意。

我镇“12345”公众服务热线办理工作虽然有了较大的提升，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，面对个别疑难问题，还缺乏耐心和信心。

“一提”是指提高对“12345”公众热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线公众的满意度。“四进”是指四个进一步，一是进一步提高处置质量。在问题及时处置上提速，在受理、交办、处置等环节上提质。二是进一步强化督查督办、协调、分析。认真解决问题，避免重复投诉。做好定期综合分析，加强对典型案例、某一类别问题的专项分析。三是进一步加强沟通协调。加强与其他协调单位的工作联系和沟通，尤其是针对热、难点问题。四是进一步完善工作制度。重点加强矛盾纠纷排查和信访信息预报工作，预防和减少不和谐因素的产生，确保“12345”公众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。

热线工作总结篇三

xx年，在市政务公开办的精心指导下，市卫健委坚持将热线留言作为了解和倾听群众对卫生健康工作意见、建议的“邮箱”，将办理热线留言工作作为为群众解决求医就诊中遇到的问题、向群众答疑解惑宣讲相关政策、给群众开展科普宣传提升健康素养知识的“传声筒”，以线上问题的办理解决线下存在的问题，及时准确答复群众诉求，切实保障人民群众的知情权和监督权，努力提高政务服务水平。

xx年，我委共办理热线转办投诉、建议、咨询132件。主要涉及计划生育政策、医疗机构监管、疾病预防控制和卫生监督等方面。按照办理工作要求，所有转办件均及时办理答复和回复，除极少数涉及医患纠纷的转办件，暂无法得到投诉人的满意，其余办理件均达到满意，有力维护社会和谐与稳定。

我委高度重视热线留言办理工作，将其作为收民意、集民智的重要渠道之一，在各种形式的学习座谈会上经常性、反复性强调，要求全体工作人员要以对人民群众高度负责的态度，将办理工作作为坚持人民为中心的理念，促进社会和谐的重要内容，认真做好此项工作。由一位委领导担任热线办理工作分管领导，委办公室统筹协调热线办理工作，明确一名同志具体负责，一天至少二次做好网上信息的收集，并及时进行交办和回复。为确保工作高效推进，我委在本系统，也逐级建立了联络员制度，形成了委机关、委属各单位直接办理和县市区卫健委转交办理的“双线”工作模式。

制发《x市卫生健康委热线办理答复办理制度》，明确办理流程、回复要求、时限等内容，从信息浏览、分解交办、统一反馈等方面细化工作步骤，使办理工作进一步规范化、科学化和制度化，提高了答复质量和办理时效。

委办公室确定专人每天浏览办理平台，对群众提出的信息按照职责范围及时交办相关单位、科室，并督促按照信息所属

类别规定的办理时限进行答复。各单位、科室在规定时限内将有关信息处理完毕后,需经分管领导同意并审签后,交委办公室予以后台回复,以确保答复结果的高质量和严谨性。

我委以办理时效和答复质量为切入点,重在事前调查并抓好答复结果的落实。

根据群众诉求的难与易、急与缓,采取灵活多样的办理方式:能够实地调查核实的立即调查,需要联合办理的联合办理,可以电话联络解答的电话解答。对诉求合理、有条件解决的,立即督促予以解决;对属于多部门联合承办范畴的,积极主动联系、沟通和协调,争取做到尽快解决;对不符合政策法规的诉求,认真做好群众思想疏导和解释说明工作,赢得群众的理解和支持。

我委的热线办理工作虽取得了一些成效,但与人民群众的需求仍有较大距离,如答复时效性、答复内容的针对性仍需要进一步加强。在今后的工作中,我们将不断深化完善工作机制,提高办理质量,借助热线办理这个信息平台,真正了解群众所想、知晓群众之意、排解群众烦忧,促进卫生健康事业改革发展,为构建和谐社会做出贡献。

热线工作总结篇四

在20xx年12月到20xx年2月,我在公司领导的安排下先后在人事、财务、仓库等部门学习了一段时间。这些写部门的工作中学会了交流、了解了公司的文化及职员,实际中熟练了office办公软件,了解到各种管材管件、金属材料、五金工具等各种辅材的规格、价格及分类。在期间学会了做腐蚀箔、化成箔报表,学会了腐蚀箔、化成箔的比容、折曲等数据,站在铝箔行业的门外初步了解了铝箔及其所需化工材料等辅材。在到货核对、生产领料和成品入、盘库中进一步接触了铝箔,了解了铝箔的一些忌讳。这都是我之后一年的基石。在20xx年3月我正式调入采购部。因为大学刚毕业,还从未从

事过任何职业。所以在部门领导的遥控指挥下，先进一步接受部长的采购经验。在部长的指点下，总结归类归档个材料的价格、货源和供应商信息及来往合同，制定了《采购供应商信息一览表》、《申购明细表》、《合同一览表》。

截止今年我们总共与222家供应商有使用来往，其中设备材料122家，基建环保13家，生产材料20家、物流快递17家、项目对应供方50家。其中生产主料供方20家中腐蚀箔供方主要有三鑫天尼、肇庆华锋、江苏国瑞、诚基电机、福建盛安、丰川电子、金阳光、万年群兴、南通路金等；化工材料供方有沛县鑫鑫东方、新宙邦、镇江恒立等。在这些供方中，新开发的有万年群兴、金阳光、镇江恒立、新宙邦等；淘汰的有盛安、诚基、三鑫、华锋等。之后，在三体系认证过程中。进一步改善了，我们以前人性化的采购方式。采购流程进一步细化，明确。在各部门申报，部门领导审核，采购部接收、询问了解、查库确认、采购执行（寻商、询价、比价、审核），签约付款，发货询问、跟踪，到货检验、入库、交接、通知等。都要有据可依，有正可循。在体系的检查中建立的一套基本的采购流程，在之后的工作中积极完善加强。

建立了《合格供方一览表》，对每一家合格供方进行了记录、评价。对每一家新进供方首先进行登记、调查、试用评价、确认是否合格、采购产品使用。对老一批合格的进行评价、沟通，帮助其改善，使其能满足我公司生产需要，并乐意与公司合作完善，达到互惠互利。在不损害公司利益的情况下，接受供应商的一些合理建议，以图共赢。当然，在采购过程中和供方交流，要学会一说、二听、三谈、四放。

展望20xx□要站在体系管理的基础上：

一、完善和发展采购流程，建设有效的采购供应链，逐步提升工作效率，提高采购及时性。

二、保持和加强同现有供应商的管理与联系，通过与质量和

生产联系，淘汰一些在供货及时率、质量合格率方面较差的厂家。继续多渠道拓展针对腐蚀箔的合格供应商，充实原材料进货渠道，确保仓库的安全库存和车间的正常生产。

三、完善付款的流程，学会货款的安排！

四、制定出在前面还没有完善的，适用于采购部《供应商资金流转表》、《供应商订单完成状况表》。学会自己制作一些能辅助自己工作的表格。

热线工作总结篇五

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《xx分行窗口柜台文明优质服务管理办法》20xx年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

1、为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

2、为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《xx分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

3、为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初

起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

20年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

1□20xx年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行20年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的—份力量。

2、经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经通过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

3、过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从20年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

4、去年全年，我行共接到、受理95566转来的协查、建议、表扬及投诉信件216件。其中，协查信件110件，建议信件7件，表扬信件61件，投诉信件38件，其中真正有效投诉，不足20件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与年年相比，20年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过95566服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到61封，而年年，该项数据指标几乎为零。