

幼儿园老师一周教学反思(优质7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇一

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。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇二

县12345政府公共服务平台，在县委、县政府的领导下，在县纪委的指导协调下，县行政服务中心、规划城管局、电信公司和成员单位大力配合，于7月16日试运行，7月20日正式运行，在全市县级区域率先正式开通。截至12月31日，共接听群众来电33083个，平均每天接听来电201个，现场解答xx00多件，派发工单共计2059件，办结率100%，呼叫中心话务员回访工单2059件，回访群众满意率97%以上，12345政府热线解决了群众的生活、生产等方面的许多困难和问题，解答了群众的许多咨询和疑问，化解了许多矛盾，受到广大群众的真心赞誉。

12345工作列为2012年实事工程。

盐城市召开12345政府公共服务平台建设动员大会后，县委、县政府高度更加重视12345政府公共服务平台建设工作，专门成立了12345政府公共服务平台建设领导小组，县委、常务副县长张连国为组长，并在县委会议上提出将12345政府公共服务平台建设列为2012年实事工程，要求县行政服务中心超前规划、周密布置、按时间节点提前完成平台建设运工作。

20xx年2月下旬，全市召开12345政府公共服务平台建设动员大会，会后，建湖就着手准备平台建设工作。3月初，建湖县政府办、县纪委优化办、县行政服务中心相关人员组团到吴江、泗阳、连云港、盐城行政服务中心考察学习12345建设运行情况，结合我县实际，提出了完善、详实的建设方案。4月18日完成话务人员招录工作，5月10日到28日对话务人员专业理论知识进行了系统的培训。6月10日召开全县12345政府公共服务平台建设动员大会，要求各单位一周内上报知识库、联络员、分管领导等信息，同时聘请专业人员对话务人员的软件操作知识、工单制作方法、接听电话和通话沟通技巧进

行了全面系统的培训学习，并在盐城市行政服务中心的帮助下，到市12345话务中心实践培训一天，极大的提高了她们的实践能力。6月10到18日县电信公司、南京鸿信电脑软件公司完成了软硬件系统的安装调试工作，6月22日到7月5日对成员单位联络员进行了系统操作培训工作。6月16根据各成员单位上报的知识库内容，对上报内容认真核对，编写了近100万字的知识库读本。6月19日省纪委效能室蒋主任一行到盐城市视察各县区12345工作建设情况，盐城市纪委将建湖作为样板推荐给蒋主任一行，通过实地考察、听取汇报、查阅资料，对我县快速推进并在苏北率先建成县级12345政府公共服务平台的做法给予了很高的评价。

督查中心每周一集中开会、话务中心每月集中开会，总结前一阶段工作的经验和不足，布置下阶段工作要求。对前一阶段工作中存在的问题，共同研究，按统一后的意见工作，并及时学习最新业务知识，提高实际工作能力。

一是软件中新增多个功能。话务员回访评价界面增加字段办理情况，展开下拉按钮可选择实际办成、告知办结、跟踪核办，便于督查中心定期统计各成员单位实际办理情况。新增督查通报数据报表、过期件详细情况统计报表、推诿件详细情况统计报表，能快速统计出需要的数据。

二是推行服务热线与媒体监督联动。县12345政府服务平台与县纪委纠风办建立信息共享机制，县纠风办及时将群众的咨询类问题反馈给相关部门主要负责人，每周邀请有关部门主要负责人走进县政风行风热线直播室，进行逐条政策解答，扩大政策宣传的知晓面。

8对群众的投诉、求助类问题，在县媒体上进行跟踪监督报道，极大地提高了办件时效和满意率。

三是为提高三方通话率，督查中心下发通知，要求成员单位上报分管负责人、联络员、下属单位负责人、各科室负责人、

对外服务窗口联系号码，保证咨询类问题及时、快速答复。根据实际运行情况，这项举措的确快速、高效、专业地解决了市民群众的咨询类问题，同时减少了成员单位中转回复告知等环节。

督查中心加大办件督查力度，通过电话了解情况、实地踏勘、拍照取证等方式，督促部门履行好自己的工作职责，办好群众诉求。

一是加强督查督办。一方面每两月编发督查通报、每半个月在建湖日报上公布各单位工单办理情况。在督查通报中通报各成员单位诉求办理情况，介绍推广好的经验做法。平台开通运行以来，已编发督查通报4期。另一方面通过电话催办、现场交办、专题会办、跟踪督办、发督办函以及提请领导研究等方式，有效解决了一批群众诉求比较强烈、问题比较集中和需要多个部门、单位协同配合的突出问题。督查中心每周一到二次到成员单位或现场核实群众诉求办理情况，运行以来，督查中心督办的诉求工单300件以上。

二是主要领导亲自抓一次回访不满意工单。为提高工单回访满意率，所有工单回复内容要求分管领导签字把关，一次回访不满意工单重新派发后，要求主要领导亲自抓，极大提高了二次回访满意率。

三是机关作风建设会上对办理群众诉求不负责任的单位予以通对限时办结率排名最后的三名成员单位点名通报批评，并对具体办理人员进行了经济处分和行政处分。通过在机关作风建设会上点名批评的做法，让成员单位更加认识到12345工作的重要性 and 长期性。

四是打印出20xx年所有不满意工单、跟踪督办工单，督查中心对不满意工单一件件回头看，对群众合理的诉求，承办单位又能做到的，督查中心重新同承办单位衔接，督促其办实、办好；对跟踪督办类工单，督查中心再次同来电群众回访，

对群众反响大的、回访中群众反馈意见与成员单位回复内容不一致的诉求重新核实，并及时同承办单位进行了沟通，督促承办单位办好群众疑难诉求。

县委、县政府非常重视12345工作，把各单位12345工作列入年度绩效考核，并要求12345督查中心公平给各成员单位打分。督查中心对照县委、县政府关于12345考核实施意见，将各单位20xx年办件的限时办结率、群众满意率、工单推诿等情况等信息汇总，传真给各单位，要求其认真核对。通过公开核对基础数据，一方面利于考核工作的公平、公正、公开，另一方面让各成员单位知晓扣分原因，利于今后工作的深入开展。

县委、县政府的高度重视是做好12345工作的前提，成员单位的认真办理是办好群众诉求的基础。成立运行以来直接回复群众来电万人以上。随着市民群众对12345政府热线的认知程度的提高，全县将会有越来越多的市民群众从中受益。当然，平时工作中还有些急需协调解决的困难，如部门单位职能不清导致的工单派发中推诿问题，成员单位工单回复质量问题，督查中心人员不足、督查用车问题等。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇三

文秘工作者首先是文字工作者，堆砌文字、驾驭文字，到随心所欲的运用文字便是文秘工作者必须具备的基本功，也是一位文秘人员最为本职的工作。20xx年，调研股的同志认真对待领导交办的每一个文字材料，大到重要会议的主题报告，小到一个通知，大到谋篇布局，立意构思，小到遣词造句，标点符号，我们都本着精益求精的态度认真面对。因为认真，所以痛苦。记得陈主任在安排我们准备20xx年1月份省委xxx视察xx电站的工作汇报材料时，在不知道是几稿的稿子上批了一句：“写作是痛苦的。”这批到了调研股所有同志乃至全体文秘人员的心坎上。因为痛苦，所以才有文章得以认可后的快乐。20xx年，我们在6万字的写作中，品尝到这种快乐，

但是我们知道这种快乐是在各位领导反复不厌其烦的指导，在各位同志耐心细致的帮助下在不断、不懈怠的写作中得到。

一是向书本学习□20xx年，办公室为阅览室增订了许多报刊杂志，专门为我们订阅了《写作》等提高写作水平的参考书籍，闲暇之余，我们主动从书本中吸取养份。二是向网络学习□20xx年，办公室为我们安装了互联网，为我们广采博览提供了最为便捷的学习途径。全年，我们从网上下载学习资料达4多页。三是向领导同事学习。在办公室工作，除了写文章之外，有时候还要参与协调部门、乡镇等各方面的关系，参与处理一些问题。我们的理解就是“功夫在诗外”。四是向修改稿的地方学习。调研股逐渐形成了一个好的习惯。就是善于保存各级领导的文章修改稿。闲暇之余，股室的同志就拿出来学习揣摩领会。

调研股牢记陈主任在文秘工作上的讲话精神，认真积累总结文字工作经验。积极收集整理各类报刊杂志关于党建、经营城市、工业企业、环保、农村经济等相关工作的调研、纪实文章，摘录、收集、剪辑各级领导的讲话文章，按致词、汇报、调研、纪实等体裁收集相关精品范文。全年累计收集

调研工作总结 热线话务员工作总结篇四

本文目录

1. 调研部工作总结
2. 团委调研部工作总结
3. 大学调研部工作总结
4. 调研部工作总结

一、部门工作的交接和计划分工安排

(1)、团总支部长工作完成后，部门进行了各项工作的交接，

并就各项工作的新开展听取了上一任部长的意见和建议。

(2)、部门交接工作完成后，进行了部长职责分工安排，具体如下：

正部长陈桂运：真实传达、贯彻团总支的决议和指示，及时向分管书记如实汇报情况。负责团日活动的开展及部门博客的管理与更新。

副部长陈素红：负责团日活动的开展及创新基金的开展，加大“创新基金”工作的宣传力度。

副部长钟土娟：负责调研活动的开展及部门资料的管理，争取把调研活动做得更好。

副部长胡榕波：负责调研活动的开展及部门财务管理，处理部门的财政预算及报销事项。

(3)、团总支第一次部长会议后，经书记团明确部门职责和工作，进

行了学期和学年工作计划的撰写并上交办公室。

二、调研活动

本学期第一次调研活动已于9月20号开始，经过部门多次开会讨论确定，此次调研主题为“大学生对英语四六级机考改革的看法”，目前调研策划书和问卷尚在完善中，预计国庆假后可进行调研。

三、创新基金

创新基金结项工作已经完成，评选工作正在进行中。创新基金立项工作尚在进行中。

四、部门日常工作

部门日常工作运转正常，包括博客管理，资料整理上交，都能达到及时按质完成。

五、经验总结

(1) 面对新的工作，新的挑战，部门各部长都能以积极的心态去对待，在工作中斗志昂扬，认真负责，虚心学习，展现了科技调研部“科技调研，勇往直前”的良好风貌！

(2) 新的东西总需要一个磨合的过程，由于职位和工作的转变，在部门工作中往往会忽略很多细节的东西，各部长在沟通协调方面也存在一些问题。

总之，9月份部门各项工作进展顺利，在接下来的工作中，我们一定会克服各种困难，加倍努力，把部门的工作做得越来越好！

调研部工作总结（2） | 返回目录

一、引言

计算机科学与工程学院团委调研部经过一年的工作，顺利完成了学校与学院的安排的任务，回首这一年，我们获得了许多，在承接上一届工作的同时，部门根据整个团委发展情况，将部门工作重新定位为服务型，在做好本职工作的同时，帮助其他部门开展活动，为整个团委的发展提供助力。

二、度活动

1. 学生意见收集

内容：本次活动主要以收集计算机科学与工程学院学生对学院、学校日常工作、运行方式、以及学校基础建设与改造提

出的意见，并将学生提出的意见与提议反映到学院与学校，方便学校、学院了解学生想法，同时也方便学生与学校、学院的沟通。

对象：全体计算机科学与工程学院学生

周期：一周

方式：问卷与采访结合

2. 关于大学生沉迷于电子游戏的调查

内容：本次活动主要是采集华工学生对大学生沉迷于电子游戏的看法的收集，通过问卷调查的主要方式了解我校学生对该现象的看法，以及一些改善意见，同时也给学校、学院一个了解学生对沉迷游戏废而忘学的见解，方便学校、学院制定正确的教育方式，帮助学生更好的完成学业。

对象：以计算机科学与工程学院学生为主，南校区其他学院学生为辅

周期：两周

方式：问卷调查

3. 组织学院各班级寒假社会实践活动-家电下乡调研

内容：本次调研活动是由学校安排，统一定制问卷，由各调研小组具体实施，主要是调查我国家电下乡政策实施一年来的进展情况，通过调研反映出该政策成效如何。我部门前期负责将问卷分配到我学院各个调研小组，要求发出多少问卷，回收多少问卷，并未各个小组提供调研指导，中期我部门要负责将各个小组的问卷回收，由于本次活动附有评奖机制，后期我部门还要负责将各个小组的调研成果做评估，选出优

秀小组。

对象：本学院全体同学
周期：两个月（前一个半月是各小组调研时间，后半个月为评奖时间）
方式：采用问卷调查加采访方式
注意事项：本次活动要求所有问卷必须全部回收，个问卷要有调研对象的基础信息。

评价：本次活动顺利完成，调研中各小组认真到各家电下乡销售点进行调研，对农户进行了认真的访问，各小组都基本完成调研任务，问卷全部回收，得到数据真实有效，客观的反映出了家电下乡政策的贯彻程度，以及现阶段所取得的成果，和其中存在的问题。

4. 主持本学院团委年会内容：团委年会是每一年团委迎接团委各部门新一届干事的例会，要给新一届干事颁发证书，并对前一段时间的工作进行总结。我部门主要负责证书的定制，会议现场的布置，以及会议开始前个部门部长，个委员的签到，以及会议进行时会场秩序的维持。注意事项：本次会议需要申请课室，因此，要先清楚申请流程（在华工网上有说明），还要注意课室的提前申请，因为出现过课室时间冲突情况，因此需要提前确认是否有课室可用。

5. 毕业生祝福活动

内容：毕业在即，充盈在心间的是浓浓的师生之意，友谊之情，惜别之念。同时，学弟学妹对师兄师姐往日的帮助和支持充满感激，在他们离开的时候心中也有千言万语。同时，在师兄师姐临别之际，作为师弟师妹的我们也心存对他们的祝福。希望通过此活动让学弟学妹有机会向师兄表达自己心中感激和祝福，也让毕业生能够在离别之时留下自己只言片语。通过祝福墙，祝福短信，祝福箱来收集对大四毕业生的祝福以及他们对我们的一些希望和感言。

周期：两周

对象：计算机科学与工程学院全体学生，主体为大四毕业生。

注意事项：本次活动是部门最大的一次活动，涉及到摆摊，问卷派发，海报张贴等活动，需要图委宣传部的配合，因此，活动的申请更为繁琐，需要得到学院和学校公办的同意，在申请时还会遇到各种突发情况，所以要留有充足的时间申请和准备，特别是涉及需要到学校学生会借物资时，更要确认是否能够在活动当天拿到物资，上次活动时，我们曾遇到申请到物资，活动当天却拿不到的情况，因此，要备有其他方案，以便应对突发状况。

三、感言

在调研部工作和学习的一年非常开心，在部门里结识很多好伙伴，在部长的慈父的照料下，工作很轻松，活动很愉快。希望部门在未来能够广纳贤才，红红火火，财源广进，希望10届的师弟师妹们能扶持调研部越走越远，越走越好！

调研部工作总结（3） | 返回目录

学第一年结束了，感觉大一的生活还算挺精彩。这些精彩的内容很大部分来至在调研部的工作。记得当初入学选择自己向往的部门的时候没考虑过调研部，因为名听起来不知道是干什么的，而且不太感兴趣。但偏偏最后进了调研部，也许这算是缘分吧，在调研部里面认识了大家。虽然调研部不是自己心中向往的部门，但是从知道自己被调进调研部开始起，就希望能为调研部的发展做出自己的贡献。

记得第一次部门活动是去后勤那里采访调查，也是我第一次翘课。当时跟着一位大二的师兄去b2[]他负责采访，我负责记录。回去之后我又把资料耐心地整理了下。就这样把第一份任务完成了，也充分满足了我的好奇心，虽然以翘课为代价，但还好那位老师很健忘。

就这样在调研部的工作开始了。

要说感受最深的，那肯定是在宿舍派传单了。一回生，两回熟，刚开始派的时候，那些师兄开门看的我很无奈，其实我自己也很无奈。特别是遇到那些正在玩游戏的师兄，不好打扰。有时候进到宿舍感觉好像是自己在自言自语。有些宿舍可能会当你不存在，不过有些宿舍还是挺热心的，虽然他们不感兴趣，但起码有耐心听你讲完。到后来传单派多了（我没记错的话我们派过3次传单），自己也麻木了（也许是自己胆子变大了），在礼貌上做到位，完成任务就行。也算是老手了吧？呵呵。

没记错的话第一次大家一起合作是那次参加调研大赛，结果就不说了，大家实力悬殊，呵呵。当时大家都不太懂，在师兄的指导下就硬着头皮上了。虽然没有什么创新的地方，但也算搞得有模有样了吧。过程的确比结果重要，在这个过程中我们都把热情投入进去了。记得在杨妙娴在台上介绍我们的项目的时候，我们都在捧场。最佩服的是韩光，当妙娴在上面的时候前面有两个师兄在讲话，韩光还叫他们停下来。我觉得这次这次活动充分体现我们的价值。

自己觉得唯一不太满意的是我们最后一次活动，虽然前面进行得不错，按计划执行下来了，但最后没有按预期的去做。有点虎头蛇尾，失去了这次意义。也许是因为快考试的关系吧。但不管怎么说这次活动我们还是付出了努力的，而且是我们自主的活动，在这方面的确有突破。如果还有机会，相信我们一定能做得更好。

总得来说我们部门的活动还算挺精彩的，我们几乎什么都干过，从中也得到了各种各样的经验。至少以后遇到类似的情况不会像个小白那样。估计这也算是我们部门的优势吧。就这样，在调研部一年的工作算是圆满结束了吧。给我大学生生活留下美好回忆。虽然不打算继续留下去，但也希望调研部能继续发展，展现出它的特色。

调研部工作总结（4） | 返回目录

一. 认真负责地完成部内的常规工作。

二. 积极办好部里的特色活动。

三. 积极配合其他部门的工作：

总的来说，调研部这一学期的工作的开展是顺利的。干部干事积极的配合，倾其所有，尽其所能。同时也在不同的事情上提出自己的想法，使得事情更有效率的完成。调研是我家，调研靠大家。调研部倒给全体不远的这种经历，这种经验，这种财富，值得每个人在心中永久珍藏。希望下一学期我部能做的更出色！

调研工作总结 热线话务员工作总结篇五

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。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇六

“12345”市民便民服务热线是我市创新社会管理，为市民提供综合服务的重要平台。我局作为承办单位之一，始终立足

本职，切实转变作风，强化责任担当，尽心履职，以强烈的责任感和使命感，全力为民排忧解难，认真做好热线承办工作。不断创新工作方法，强化考核机制，加大问题解决力度，切实解决一批与群众切身利益相关的问题。2020年度，我局共受理各类12345市民服务热线19件次，其中涉旅1件，办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率97%以上。

（一）建立工作制度，规范内部管理。为规范办理工作，提高办理效率和质量，提升便民服务水平。一方面我局成立“12345”便民服务热线工作领导小组，统筹协调推进全局的便民服务工作。由局主要负责人任组长，总牵头、总推动；分管领导任副组长，按分管条线处理交办件，确保每个交办件有专业人员对接处理。另一方面制定《“12345”便民服务热线工作制度》，对交办件受理-处理-回复-回访等全过程进行细化，确保各项工作有序衔接。如配备专人负责对接交办件实行统一受理、统一登记、统一派发、统一回复、统一汇总上报。同时强化办结时限，规定办结日前两天完成工单回复。在当前，所承办交办件均按时办结，没有出现被投诉现象。

（三）部门协作联动，增强工作合力。对于“12345”平台交办的问题职责常常会和其他职能部门有交叉，对于我局能处理的，要求各承办人不允许推诿扯皮，第一时间做好处理工作，对于确实不在我局职责范围内的，首先与有关部门做好沟通后再在平台回复转交。对于一时难以解决的，及时与平台沟通，请求平台牵头相关部门协调会办，形成了齐抓共管的良好格局。

2020年，我局12345政务热线工作取得了一定的成绩，得到了群众的好评，但我们的工作与市民的期望相比还有一定的差距，下一步，我局将进一步健全机制，深入学习研究，不忘初心，牢记使命，以饱满的工作热情、扎实的工作作风，切实拓宽应对困难的思路，争做老百姓的“贴心人”，争当服务“排头兵”，提高群众诉求办理成效，营造和谐稳定的社会环境。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇七

时光荏苒，转眼间这一学期的工作已接近尾声。做为学生与学校的桥梁与纽带，我部密切深入同学之中，做好了下情上传，上情下达的工作。本学期调研部在校团委学生会的正确领导下，在部室内每个成员的积极配合下，较为圆满地完成了校团委及学生会下达的一系列任务。

我部的工作宗旨是关注学生思想动态，反映学生所关心问题，维护学生权益，优化学校政策，协调学生与学校间关系。用实际行动代表同学、奉献同学、从学生中来到学生中去。主要职责为深入学生中间，紧紧围绕促进学校文明建设的中心任务，主要以发放调查问卷的形式认真组织开展好调研研究工作，了解学生所关心的热点话题及思想、生活、学习情况和学生对学校学生会工作的意见与建议，做到及时向领导反映，为领导的决策提供最具价值的调研报告作为学校学生工作重要依据。同时开展各种活动专题调查研究，为学生会举办的各项活动提供科学的数据依据，真正服务于每位学子。

首先在新学期开始进行招新工作随后在调研部干事人员确定后进行培训：由于本学期部门进入许多新的干事，我部组织部门老干事讲座，使新干事尽快熟悉工作，适应新环境，融入团队，进而提高部门调研水平；每星期召开内部例会，处理日常工作，加强部门成员联系，组织各种活动加强交流沟通，培养合作精神。

本学期所办的主要调查问卷有《关于大一新生入学后的思想转变的问题》、《关于食堂饭菜的调查》、《关于校园安全问题调查》、《关于我校毕业生就业心态的调查》等。通过所做的调研报告可以及时了解同学的心理状态和学校及时对学生所关心问题的解决。

同时在学期末我部在其他部室例会的时间当场做做了《针对学生会内部工作》的调查问卷，并及时总结出学生会内部成

员所关心的问题，及对学生会未来建设的意见，为主席团决策提供现实依据。

本学期所举办的素质拓展活动取得了较为满意的效果：学生会每个成员都积极参与，发挥自己的聪明才智，真正体现了协作精神。由于此次活动有意没按部室分队，这样给了各部室成员之间了解的机会。有利于学生会整体团结一心，增强了学生会的凝聚力。此次活动的亮点主要体现在：首先在分队时，并不是按部室分，这样给了不同部室的人员相互认识了解的机会。其次是让各队队员自己选出自己的队长，这样既可以激发内部成员毛遂自荐的勇气，也可以通过此次活动发现优秀人才，为以后干部的重点培养提供了参考。再次我们准备了具有不同针对性的游戏来调动参与者的积极性，而且注重于进一步提高参与人员服从领导，团结协作，互帮互助，相互信任的品质。最后每个环节的活动规则都没有提前透露给大家，都是由培训师当场培训当场比赛，充分挖掘了每个成员的学习能力和队长的组织能力和带头作用。

当然此次活动也暴露了一些不足之处。大家的组织纪律性以及时间观念有待加强。其次大一干事整体比较松散，队长遇事不够冷静组织能力不够，显得手忙脚乱，语言表达和沟通能力都有待提高，说明现在干事的能力得多加锻炼。当然有些方面值得肯定，如干事们都比较遵守游戏规则。

此次活动对我们的触动很深。团队的力量让一切不可能变为可能，个人的成功离不开团队的支撑，离不开队友的合作。工作中要更好的与人合作，不能脱离整体，要用热情和激情用勇争领先的态度去做事，即使每天面对的是重复的工作，也依然要锐意进取充满激情的高质量完成。

对于我部特色建设并没有落到实处，内部工作有待调整。制度不够严格，团队合作精神有待提高，要增强部门的凝聚力。对于工作不认真，态度不积极的干事，给予严格的指出，并积极引导其改正；积极做好本职工作，努力完美完成调研工

作，并积极引导干事提出更合理可行的协会活动建议。这学期例会期间大多由部长和副部发言主持，干事主动发言的较少，在下学期的例会中会多鼓励干事发言，而且会让干事主持例，以提高干事的语言表达能力，真正以主人翁的态度提高工作积极性。下学期会更加注重和各部室间的联系，积极主动联系他部，保证与其他部门间的交流，以便更好的完成本部工作，和加强学生会内部团结。

我部室虽然有平时的调研工作，但很大一部分都是幕后工作，使得成员实际的工作水平得不到最大的展现。在下一个学期我部在做好平时的常规调研中还要争取向现场调研方向发展。我们的初步设想是首先面向学校全体同学公开征集他们所关心的问题，然后从中筛选出十个最受关注的问题。随后由我部做成问卷的形式下发给同学，初步了解对这些问题的看法或自己心中解决办法。形式可以让学生主持在报告厅向学生公开以对话的形式聘请咱们学校的优秀教授当场解答学生所关心的问题。这只是一个初步设想，具体策划将在下学期详细展开。我相信如果此设想能得到支持，这将是学生会的甚至是农大的大型招牌活动。

同时我部平时应该做调研访谈工作，针对学生所关心的问题，有针对性的向相关专业教师或同学请教解决途径及办法，真正做到为学生服务，打造学生会内的对外媒体部门。最后我部在下学期初和学期末会再次联系其他部室并总结学生会所存在的工作上及整体所存在的问题，为增加学生会整体的影响力及凝聚力做出自己的贡献。

对于工作中取得的成就，我们决不骄傲，对于工作中的不足，我们决不回避。希望我部在下学期能够取得更好的成绩，改正自身的不足。总结这半年来的工作，调研部能够主动自主完成组织领导下发的工作任务，积极配合其他部门开展活动，部内人员之间相处融洽，工作积极认真，充分利用人才资源，发掘干事的潜力，认真培养，目前本部干事可自主完成调研任务。可以说经过这半年的锻炼和学习，调研部全体成员成

长进步很多，希望在今后的工作中吸取经验教训，经过全体成员的共同努力拼搏，将工作做的更好，将学生会工作做的更好。

对于下学期的工作我部将致力于调查问卷、访谈或其他形式调研活动。总结数据反映出的问题，以报告的形式及时向学校领导反映，以期待问题能够得到合适的解决，促进我校和谐健康的发展。在下学期的工作中，我们会更加努力把调研部建设得更完善，做到真正为同学们服务，充分发挥我们的桥梁作用。同时为学生会这个大家庭做出更大的贡献。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇八

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。

调研工作总结 热线话务员工作总结篇九

一、基本情况

今年以来，全区“12345”热线工作在区委区政府坚强领导下，始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，努力抓热点、解疑点、破难点，真心实意地帮助群众排忧解难，切实解决了一批群众关心的实际问题。截止6月27日，共接到市12345呼叫中心派发电子工单10278个，综合办结率92.6%，综合满意率88.3%，综合得分在13个区县中排第一。市《督察工作简报》和《12345呼叫中心简报》两次专刊介绍经验和做法，《南京日报》“直通12345”专版报道6次，并收到大量群众表扬来电来信和锦旗。

二、主要工作

突出抓好三项工作，致力“三个提高”：

(一)抓规范管理，提高整体形象。一是夯实组织基础。督促工单量大、有条件的承办单位专门成立12345承办机构。区城管局、住建局、雄州街道、龙池街道等先后成立“12345热线办理中心”、“12345热线工作办公室”等机构，由中层干部担纲，3—6人专门负责12345热线办理工作；在全市率先试点建成雄州街道钱仓村、区城管局环卫所等9家四级平台，实现群众诉求直达基层一线，提高了工单办理效率和质量；不断优化承办人队伍，吸纳群众认可、基层经验丰富的老党员和朝气蓬勃、文化素质高的大学生村官担任承办人，为承办队伍注入新的动力和活力。二是加强学习培训。邀请市督察办、市12345督查中心来我区调研指导，上课培训，为我区把握工作方向，提高办理水平起到了积极作用；区呼叫中心相关人员到各承办单位开展培训20余次，安排承办单位新上岗人员到区中心跟班培训，全面提高承办单位业务素质；浦口、高淳、

溧水、鼓楼、白下等兄弟区县先后来我区开展交流，深入探讨，共同促进，拓展了工作思路。三是完善制度建设。制订出台区领导值班接听制度，李世贵、霍慧萍、向军、彭家龙等区领导先后来“热线”值班，现场接听群众来电，批办疑难工单，约谈办理工作落后单位主要领导，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题，起到了积极的示范、引导作用。

(二)抓督办落实，提高办事效率。一是加强考核管理。推进12345工作与区“一考二评三问责”制度有效对接，明确对未完成考核任务且排名处于末位单位，将予以问责；修订区考核办法，增加“一考二评三问责”、“5+2”诉求申请通过率、领导批办件满意率、主动接单、制度建设、组织保障等内容；贯彻“民生为先”理念，实行差别化考核，把与民生息息相关的公共企事业单位综合办结率考核指标由85%提高到95%，综合满意率由80%提高到90%；完善“首接负责”和协办制度，对区内、外首接负责和协办作出奖惩规定；积极推进考核考评制度建设，完善压力传导机制，龙池、马鞍等街镇建立热线工作考核“风险抵押金”制度，并缩短考核兑现周期，实行月考、季评、半年一兑现，起到了很好的激励和推进作用。二是加强通报督办。完善简报定期排名通报机制，《都市文化报》“直通12345”专版由原来的每月一期改为每周一期，新开辟区电视台“12345每周排行榜”；建立区纪委、区督察办、区政务中心“三位一体”督查督办制度，对部分绩效欠佳、排名靠后的单位采取发整改函、上门督办等方式进行促进，发出整改函9件，上门督查督办12次。三是加强催办协调。对所有工单均按照时间节点实行平台自动催办、人工催办，严防出现超期工单；对紧急重大诉求做到第一时间介入，能不过夜的坚决不过夜，如及时解决春节期间电视信号故障、大面积停水等紧急诉求，受到群众、市12345督查中心和《南京日报》“直通13245”专版表扬。

(三)抓工作创新，提高服务水平。一是开展不满意工单“清零行动”，坚持做到“始于群众诉求，终于群众满意”。按照区委李书记“要以群众满意度为第一标准”的要求，5月份

在全区集中开展不满意工单“清零行动”，要求各承办单位从力求为群众解决问题的角度，让不满意工单“清零”达标。对“清零行动”后工单综合满意率仍低于80%的单位实行全区通报。通过“清零”行动，一大批热点、难点诉求得到妥善解决。“清零”行动结束后，全区综合满意率提升6个百分点，高出13个区县平均水平11个百分点，比20xx年区县组考核综合得分第一名高出12个百分点。35家工单量20件以上承办单位综合满意率全部达到市80%的考核标准。区域管局、交运局、住建局等8家单位不满意工单全部“归零”，区商务局通过协调街道和各有关单位，成功解决了大厂晓山农贸市场环境整治、雄州街道果老滩居民自来水安装、长江路下水道漫溢等一批历史遗留或“老大难”问题，受到了来电群众的好评，该局不满意工单全部“清零”。

二是建设“热线”文化，打造服务品牌，努力践行“修无声之品德，做有声之事业”。按照“提档升级锻品牌，扩容增效炼内涵，科学发展铸文化，亮化形象入民心”的思路，重视提升“12345”热线品牌知名度和美誉度，着力营造良好工作氛围。充分利用媒体，先后在都市文化报、江苏新视听报、区电视台开通“直通12345”、“直播12345”等栏目，大力营造热线“关注民生，真情服务”的氛围，倾力打造“12345”政府服务优质品牌；开展“12345走进承办单位”系列活动，首期“12345走进城管”大型活动于5月27日成功举办，启动了“青春飞扬、服务民生——‘12345’青年志愿者行动”，发出“青春服务民生、爱心奉献社会”的倡议，唱响自编自创的“12345之歌”——《热线架起连心桥》，举行“12345”青年志愿者服务队授旗仪式。通过丰富多彩的文化建设活动，大力提高承办人员的荣誉感、使命感和成就感，也提高了群众和社会对“热线”工作的认同感与支持度。

三是开展办件分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好来电事项的整理、分析和归档工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向区委区政府有关领导回馈社情、舆情和民生诉求，半年编发《12345工作简报》9期，撰写工作通讯、工作汇报、调研报告8篇。

总的来看，上半年的12345热线工作在领导重视、工作机制、文化建设、群众满意度等方面都有新的进步和提升，但我们的工作和领导的要求、市民的期望相比，还有一定的差距。

一是少数单位未能认真贯彻区委区政府要求，重视不够，力度不强。少数承办单位领导班子成员思想认识还有误区，以至出现对“热线”工作重视不够、用力不多、群众不满意工单持续出现，拖了全区的后腿。具体表现为领导过问不深，承办人员能力不强，不能将群众满意度视为第一标准，工作疲于应付，缺乏争先进位意识和应对困难的思路。

二是部分工单在承办单位之间互相推诿，影响办结效率和办理质量。由于职能划分、主观认识等原因，部分诉求在两个或几个承办单位之间来回“踢皮球”，如反映某处红绿灯建设的诉求，举报某烤鸭作坊违规使用松香的诉求，反映某些小区物业公司撤出后物业管理无人问津的诉求，曾在几个局之间、局与街道之间来回几个回合相互扯皮。

三是承办人队伍稳定性不够，人员激励配套制度有待健全。承办人是做好12345热线工作的第一要素。这支队伍为去年我区在全市夺标作出了很大贡献。但随着时间推移，出现少数单位承办人员岗位不够固定、工作不够“专一”的问题。同时，一些单位对承办人的考核机制不够健全，缺乏有效的激励机制，干好干坏一个样，挫伤了工作积极性。

三、下半年工作打算

为切实提高群众诉求办理成效，助力发展与和谐稳定，按照区委区政府要求，我们将切实抓好以下三方面工作。

(一)加大宣传力度，力求“热线”文化深入人心。一是进一步营造领导重视、争先进位的氛围。利用各种渠道和平台，把区委区政府领导的要求及时传达到位；重视总结、宣传和推广好的经验做法，充分发挥榜样的示范带动作用。二是继续

举办“12345走进承办单位”活动。千方百计与承办单位扩大共识，深化交流，增进友谊，促进工作水平提高。三是巩固发展“一台两报”宣传阵地。进一步改进创新节目版块宣传形式，丰富宣传内容，力促群众对12345热线耳熟能详、真心认同、理性拨打。

(二)加大督办考核力度，确保工作要求推进到位。一是灵活督办。进一步加强上门督办、领导批办，出台首接负责制度，引导承办单位自我联办，有效减少推诿扯皮现象。二是会议推进。选取适当时机召开全区推进会，根据阶段工作重点举办承办人业务培训会；继续完善“日督办、周排名、月通报”制度，保持压力传导实时动态，可查可比。三是强化考核。强化日常考核，缩短兑现周期，对工作失职、排名靠后的承办单位及责任人进行考核问责，做到有章必依、动真碰硬。

(三)加大工作创新力度，确保办件质量逐步提高。一是推进四级平台建设。推广“钱仓模式”，推动办理体制扁平化，为加强和创新社会管理出经验。二是强化舆情动态综合分析。加强对市民投诉问题的总结、归纳和分析，及时向区委区政府领导上报社情民意。三是提升自身建设。参照iso9001质量管理体系标准，建设高规格、高标准的呼叫中心，实施科学管理。

一、领导重视，机构健全

局领导高度重视“12345”市民服务热线办理工作，多次强调做好热线办理工作的重要性，要求承办科室必须在规定的时限内办理完毕。调整充实了“12345”市民服务热线工作领导小组，明确一名副局长分管工作，确定专人具体承办此项工作，确保市民服务热线工作任务的落实。

二、强化目标管理，确保责任落实

根据区委、区政府关于认真做好“12345”市民服务热线办

理工作的要求，我局将“12345”市民服务热线工作纳入全局工作目标进行严格考核，并将工作目标任务下达到相关科室，确保此项工作任务的顺利完成。

三、认真办理，注重实效

我局严格按照为人民群众解难事、办实事、做好事的目标，以高度的责任心和责任感，认真受理“12345”群众来电，坚持做到每天查询“12345”中心交办情况，及时将由我局办理的案件进行登记、交办、跟踪处理，加强与问题反映人的联系和沟通，在规定的时限内将处理结果报送“12345”受理中心，确保来电处理及时，回复满意。20xx年，我局共受理“12345”中心交办件21件，我局在办理过程中严格按政策办理，认真回复，确保了来电无重复投诉现象，无超期办理情况，做到了答复及时、准确，办结率达100%，群众满意度达100%。

20xx年，我局将认真总结办理“12345”市民服务热线的工作经验，采取切实措施，进一步加强对热线办理工作的管理，确保“12345”市民服务热线办理工作再上一个新台阶。