

# 最新银行运营管理述职报告(优秀5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 指挥中心年度工作总结篇一

### 第一章总则

第一条为加强对省级地震应急指挥中心的管理，实现地震应急指挥技术系统安全、正常运转，保障地震应急快速响应，制定本办法。

第二条各省级地震应急指挥中心的日常维护、应急处置、应急演练、对外服务、考核评比、岗位设置、人员配备、条件保障的管理，适用本办法。

### 第二章机构、岗位与人员

第三条各省（自治区、直辖市）地震局应明确专门机构负责管理地震应急指挥技术系统的运行，包括规章制度的制定，指挥场所、仪器设备、数据资料的管理等。

第四条各省（自治区、直辖市）地震局可根据各自实际设立地震指挥中心的应急工作岗位，可按照日常运行维护和地震应急的不同情况进行设置，包括运行管理岗、技术保障岗、应急值班岗、后勤保障岗、应急协同岗等。

第五条根据震时和平时工作需要，确定各岗位人员数量，人员配置可采取专职和兼职相结合的方式，岗位责任应明确到

人。

第六条各岗位人员需定期接受中国地震局组织的专业培训。

第七条各省（自治区、直辖市）地震局应为地震应急指挥技术系统的管理和技术人员在应急响应第一时间到达岗位提供必要的条件保障。

### 第三章日常运维

第八条建立地震应急指挥中心7×24小时专职值班制度，暂不具备7×24小时专职值班条件的，可采取带岗值班制度。各省级地震局应在当月25日前将应急指挥中心下月值班表报中国地震台网中心。

第九条应急指挥中心值班人员的主要职责包括：

（1）设备检查：每天定时检查大屏幕系统、数字会议系统、音视频信号输入输出、中央控制系统、服务器、磁盘阵列等设备是否工作正常。

（2）网络测试：每天定时检查内部网络各节点之间，以及与外部网络是否通畅。

（3）工作日志记录：记录指挥中心使用情况和设备工作状态。

（4）问题处理和过程记录：详细记录故障设备的处理过程，未解决问题应及时向上级主管部门汇报，并建议处理方案。

（5）值班工作交接：值班完成后向下一位值班人员交接，应有交接记录。

第十条定期对指挥场所及配套设施进行检查。指挥场所包括指挥大厅、辅助工作厅、应急机房、信息控制室、物资仓库等；配套设施包括指挥席位、新风空调、门窗、灯光、消防、

逃生通道、保安监控、环境监控等。

第十一条定期对地震应急指挥中心的软硬件系统进行维护。按照使用手册进行定期检测、备份、充放电、病毒查杀、系统升级等。指挥中心需要进行定期维护的设备包括大屏幕及辅助显示系统、数字会议系统、音响扩声系统、ups电源、网络系统、各类服务器、图形工作站、各类终端、存储系统、现场信息接收系统、vsat卫星系统、中央控制系统、各类系统软件、数据库软件、应用软件等。定期对所有需要充电设备进行充电，包括相机、摄像机、无线话筒、对讲机等。

第十二条定期进行地震应急触发，全面检测系统工作流程和状态。

第十三条建立地震应急基础数据更新和维护机制，定期收集、整理、更新地震应急基础数据库。

第十四条建立日常备份制度，发生故障时迅速恢复系统。

第十五条建立灾难恢复措施方案。灾难恢复措施包括灾难预防制度、灾难演习制度及灾难恢复。

第十六条建立故障处置、报告与记录制度。对上述检查中发现的问题要及时处理，重大问题立即报告，对问题及所采取的处置措施进行记录。

第十七条根据平震结合的原则，地震应急指挥中心既是地震应急指挥的场所，也是地震系统对外宣传窗口和重要会议场所。指挥中心应协助搞好对外形象宣传和重要会议保障。

第十八条建立地震应急基础数据保密制度。按照国家相关保密规定传输、保存、使用、借阅涉密资料。

第十九条在每年1月20日之前向上级主管部门提交上一年度地

震应急报告、年度工作总结和本年度工作计划，并报中国地震局震灾应急救援司。

## 第四章地震应急

第二十条各省（自治区、直辖市）根据本地地震应急预案和实际情况，编制指挥中心地震应急预案，并报中国地震局震灾应急救援司备案。

第二十一条破坏性地震或对本区域影响较大的地震发生后，各岗位人员应根据应急预案或应急工作流程要求，在规定时间内迅速到岗。

第二十二条在规定的时间内启动配套保障系统和应急指挥技术系统。技术系统包括音响、数字会议、大屏幕、辅助屏幕、打印机、复印机等。配套保障包括指挥长席位、抗震救灾指挥部成员单位席位、秘书席位、专家工作席位、灯光、空调、新风等。

第二十三条在规定时间内完成相应期次震情、灾情信息获取、震情灾情收集与汇总。相关岗位人员确保同地震应急涉及各个业务部门的联系，及时获取地震三要素、地震烈度数据，地面运动速度、加速度峰值、人员伤亡及其他灾情信息。

第二十四条在规定时间内完成灾害快速评估与动态评估，形成报告，完成向指挥长汇报的各项准备工作。

第二十五条在规定时间内完成灾情、震情信息通告。

第二十六条当灾区地面通讯中断时，能够启动无线通讯系统，及时接收地震现场指挥部和地震现场工作队传回的各类信息。

第二十七条地震应急工作结束后，在规定的时间内完成本次地震的资料归档，工作总结及报告编写。

第二十八条当本省（自治区、直辖市）外发生重大地震灾害时，在中国地震局的统一调度指挥下，各区域地震应急指挥中心进行联动应急响应，对灾区地震应急提供技术、装备、人员的支持。

## 第五章应急演练

第二十九条定期开展地震应急模拟演练。省局级内部演练每年不少于1次，指挥中心内部应急演练每年不少于4次，定期参加区域联动协作区内的联合演练，参与中国地震局和省级抗震救灾指挥部组织的各类联合演练。地震现场应急指挥系统的演练应尽量选择复杂环境。

第三十条中国地震局和省级地震局定期对地震应急指挥中心进行突击抽查，开展相应级别的应急演练，国务院抗震救灾指挥部指挥中心不定期地与省级应急指挥中心开展联合应急演练。

第三十一条应急演练的规模、级别设定应结合当地的实际。同时，要结合全国年度重点危险区和各省重点防御区开展有针对性的应急演练。

## 第六章经费保障

第三十二条各省（自治区、直辖市）地震应急指挥中心应有必要的经费保障。经费包括设备维护费、软件升级费、配件损耗费、数据更新费、值班费、演练费、报告编写费、评比费、通讯费、交通费、培训费、差旅费等。

第三十三条应急指挥中心运行维护经费专款专用。各省根据情况制定年度工作计划及经费预算，严格按照预算与工作计划使用经费。

## 第七章考评与奖惩

第三十四条对省级地震应急指挥中心运行管理的考核，主要包括地震应急、应急演习，日常运行维护、年度危险区应急对策研究报告的编写、岗位设置与人员配置、经费保障等。

第三十五条中国地震局每年组织一次年度评比，评比结果将纳入全国地震应急救援工作评比。

第三十六条根据年度评比结果，对工作突出、成绩显著的单位和个人进行奖励。对问题突出，整改无效的单位进行批评。

## 第八章附则

第三十七条本办法由中国地震局震灾应急救援司负责解释。本办法自颁布之日起开始实施。

第三十八条各省（自治区、直辖市）地震局需制定地震应急指挥中心运行管理细则，报中国地震局震灾应急救援司备案。

第三十九条区域地震应急指挥中心运行管理除遵守本办法外，未尽事宜尚应遵照中国地震局颁布的有关规定办理。

## 指挥中心年度工作总结篇二

20\_\_年，困难与希望同在，机遇与挑战并存。结合矿情实际，安全生产调度指挥中心(以下简称调度指挥中心)时刻与全矿工作步调保持高度一致，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，紧紧围绕“安全、质量、效益、和谐”八字方针开展工作，以做精做细煤矿调度管理工作为突破口，自主加压，创新思路，不断提高工作标准;强化执行，狠抓落实，使各项工作形成闭环。充分发挥出调度、指挥、协调、服务功能和“上情下达，下情上报”作用，通过大量扎实的工作有效推动了矿井各项任务目标的顺利完成。为总结规律、开创工作新局面，现将本年度工作总结及20\_\_年工作规划汇报如下：

## (一)精心调度，恪尽职守，充分发挥安全生产综合管理职能

1、20\_\_年，调度指挥中心不断加强对全矿生产系统的动态管理与组织协调，按照矿井生产作业计划，加大生产正规循环监督考核力度，密切掌握安全生产动态，积极协调机电设备日检、月检工作，并严格排查好其影响范围，为生产创造出良好的设备保障与安全保障。及时协调处理生产中出现的矛盾和问题，对基层反映的安全生产情况以及重大问题如实迅速汇报，并明确责任单位、工作标准和完成时限，定期考核落实。截止12月18日，全矿累计产量\_万吨，掘进进尺\_米。

2、对\_\_工作面回撤、\_\_工作面安装及初采初放、\_\_工作面对接及过联络巷、采煤工作面过断层及防火、巷道贯通、领导交办的事项等进行跟踪调度，做到有记录、有要求、有结果，形成闭环管理。

3、严格按照矿车管理规定，实行计划用车，设计矿车管理使用一览表及矿车供应台账，重点加强矿车维护、使用、运输环节、物料升入井等方面调度、监督力度，严抓矿车装载量，加快车皮周转速度，加强矿车占压管理力度。

4、在10月下旬副井提升存放在一联、二联及东大巷的87台液压支架期间，早班提升支架严重推迟了职工上下井时间，导致早班升井人员不能按时乘坐通勤车，长期易引起职工的思想波动和对中班的生产组织造成影响。综合分析实际情况后，组织机电、安检、运输工区等单位商议研究，并向领导汇报，将提升支架时段改为中班，通过严抓矿车装载量，加快车皮周转速度，加大矿车占压处罚力度，协调、调配出矸时间，增加主井分矸提升量，达到了车皮供需平衡的局面，通过以上措施，充分缓解了分矸对整个生产系统的压力，矿车周转率和循环利用率明显提高，职工能够正常休息，各采掘工作面按计划正常施工。

在日常调度管理上，一是修改完善了《采掘工作面安全生产

基本状况汇总表》、《采煤区队当班生产情况一览表》、《采掘工作面煤岩分布素描图》、《生产区队安全生产重点工作安排计划表》，并整合于《安全生产综合日志》中，为矿领导、各职能部门提供了及时、准确、全面了解矿井生产信息及生产区队重点工作的便捷通道；二是严格落实《\_\_煤矿各级管理人员下井带班管理制度》、《调度值班制度》、《应急值守管理制度》，每月底排好次月管理人员值带班计划表、值带班管理人员参加区队班前会计划表。要求值班人员必须24小时保持通讯畅通，每班至少有一名副总工程师以上管理人员下井带班，深入井下重点区域和关键环节，及时发现消除隐患，并能在第一时间指挥处置现场突发事件。严格执行请销假制度，对于临时变更班次的情况，及时安排替班人员，以及加强对各生产区队管理人员值带班工作的监督；三是提高每日两会(调度会、生产协调会)会议质量，针对会议提出的各项工作任务及时传达贯彻，并要求各生产单位在每日的生产协调会上，汇报工作任务的完成进度、取得效果，并严格按班、日进行考核、复查，狠抓工作落实。并且每周五组织生产口副总师以上领导、相关单位负责人召开生产平衡会，统一了思想、工作意见、步骤、目标，为全矿安全生产营造出良好的工作氛围；四是继续做好了全年的“三超”平衡工作，牵头组织企管部、生产技术部、销售部、财务部、地测部、人力资源部、运转工区每月召开碰头会，确保了各部门上报及迎检数据的准确统一；五是针对我矿上半年严峻的安全生产形势，根据义矿便发[20\_\_]20号文件要求，组织好住矿人员当日17点至19点签到工作，做好了20点至22点电话查岗工作，通过加强监督考核力度，保证了此项工作切实取得实效。同时，严格落实调度专项罚款制度，以“三铁”精神抓安全生产管理，截止11月落实罚款金额为61700元。

## (二) 创新思维，对标管理，阔步向“四化”工作机制迈进

年初，我部既确定了建设煤矿调度管理“四化”工作机制的总目标，并在工作中着力践行。

1、完善修订各项管理制度。为加强调度综合管理能力，强化调度的综合管理职能，根据国家、省市相关文件要求，20\_\_年6月，原调度室正式更名为\_\_\_煤矿有限责任公司安全生产调度指挥中心，将部门权责进一步细化明确。结合现实情况，本年度我部完善修订了《生产系统影响考核制度》、《矿车管理规定》、《安全生产调度值班制度》、《各级管理人员下井带班管理制度》、《调度会议制度》、《生产协调会制度》、《专项调度管理制度》、《出入井人员管理制度》、《调度汇报制度》、《紧急情形下停产撤人规定》、《调度文档资料管理制度》等制度，并严格“按章执法”。例如：针对补充修订的《生产系统影响考核制度》，形成了生产影响汇报规定，当现场出现生产影响时，要求及时汇报调度指挥中心，采掘影响超过1小时，生产辅助煤流系统超小时，调度指挥中心及时向带班领导汇报并要求其1小时内到达现场。对影响生产超过规定时间的，调度指挥中心安排专人按四不放过原则进行分析，建立分析档案，出具分析报告，明确事故经过、事故原因、防范措施、处理意见，及时将各类事故分析报告向矿领导汇报，坚决遏制了类似问题的重复出现，达到了教育本人、警戒他人，消除生产影响的目标。

2、创造性地明确职责及工作标准。在内部管理方面，将部室全体人员分为调度管理井上组、井下组，煤质管理组，后勤综合管理组共四组，并明确负责人。每周定期召开负责人会议，总结本周工作进度及下周工作重点，及时排查出工作难点，找出工作亮点。于此同时，制定了《值班调度员(井上下)工作标准》、《煤质监察队工作标准》、《后勤综合管理组工作标准》，并将以手册的形式印发。

3、质量标准化建设取得实绩。制定了调度质量标准化业务责任分工细则，每月7、17、27日组织调度质量标准化自查自纠活动，针对每人负责的工作，采取对调互查的形式，对查出的问题明确责任人、检查人、验收人和整改时限，并制定了责任追究制度，每月进行一次自评，做到了事事有人做，事事有人管，在今年的各类大型检查中，调度指挥中心工作零

失误，前三季度市煤炭局调度质量标准化检查成绩分别为分、97分、98分。今年，我部在制定工作标准、完善制度修订的基础上，一直坚持着对标工作、按章管理的规范化工作思路，并将以善始善终、善做善成的精神，形成稳定的常态化工作运行模式。

### (三)多措并举，常备不懈，全面提升应急处置水平

为切实提高我矿应急抢险处置水平，在矿井出现危及井下职工生命安全的紧急情况下，限度地保护好职工生命和财产安全，在应急领导小组的领导下，调度指挥中心修订完善了符合矿井实际的生产安全事故综合应急预案、12类专项应急预案及12类现场应急处置方案。

全年共组织应急演练10次，其中专项综合应急演练2次，分别为井下火灾事故停产撤人演练，灾害性天气停产撤人演练；桌面应急演练2次，分别为顶板事故专项桌面演练，水灾事故专项桌面演练；地面专项应急演练4次，分别为职业病防治危害应急演练，地面消防(通勤车)应急演练，“雨季三防”抢险救灾演练，调度通讯系统应急演练；现场处置方案演练2次，分别为斜巷提升事故现场处置方案演练，顶板事故现场处置方案演练。为切实提高调度指挥中心对煤矿各类事故的应急处置能力和调度员的心理素质，在矿统一进行的事故综合应急演练中，组织不当班调度员现场观摩；在此基础上，根据各类专项应急预案，制定演练方案，组织每一名调度员按演练方案进行全过程模拟演练，其他调度员现场评议模拟演练过程中存在的问题和不足。

修订完善了《\_\_煤矿紧急情形下停产撤人规定》，并要求全员将煤矿矿长保护矿工生命的七条规定熟记于心；强化调度员责任意识教育，规范汇报程序，即在接到任何汇报时，都要做到“意识敏感、遇事不慌、反应迅速、处理及时、方法得当”，并按照“何事、何时、何人、何地、何因、如何处理”的程序处理日常调度信息和突发应急事件。在20\_\_

年11月5日早班，调度指挥中心接到当班瓦检员李学文汇报：\_\_工作面上顺瓦斯浓度达到，当班值班调度员韩龙根据《\_\_煤矿紧急情形下停产撤人规定》、“调度员十项应急处置权”，立即下达了采面停止作业、切断一切电源、立即撤出本区域所有人员的命令，随即向通防副总工程师、总工程师汇报，并分析有害气体溢出原因，安排人员核实，及时消除了发生瓦斯事故的危险性，确保了矿井安全生产。

健全完善了防范自然灾害预警、预报、预防处置机制。今年以来，调度指挥中心及时掌握灾害性天气对山东省造成的影响，加强与气象部门的联系，时时向相关单位通报天气变化情况，密切掌握矿井所在区域的降雨量情况，突出抓好“调度员十项应急处置权”，确保在雷雨、大到暴雨时，第一时间采取有效应对措施，认真落实灾害性天气停产撤人制度。

(四)节支增收，提质增效，主动冲在双增双节战线前沿

## 指挥中心年度工作总结篇三

指挥部办公室工作总结20xx年，在各指挥长的正确领导和各处室大力支持下，办公室紧紧围绕年初确定的工作思路和目标，较好地履行了职能，积极发挥助手作用，认真协调各处室间的工作关系，进一步强化内务管理和后勤服务，确保了机关内部事务及各项工作的正常运行，为指挥部实现工作目标发挥了应有的作用。一是规章制度更完善。积极探索和创新工作方式，完善制度10个，新建制度7个，进一步规范内部管理。二是办文办会办事更规范。实行分工办文、统一办会、按章办事的工作机制，全年共收文82件，会议发文57件，基本做到规范、有序、顺利开展。三是信息宣传有提升。抽调了专人负责信息宣传，全年编发工作动态24期，上报信息83条，其中被两办、夔门报等采用42条。四是督查考核更科学。在日常工作中实行一周一督查、半月一小结、一月一评比的“周清月结”管理制度，在项目建设中实行一周一小结、征地拆迁天天报情况的工作机制，确保高效运行。五是后勤

保障大改善。对机关进行绿化，制作廉政文化长廊警示标牌12块、展板，美化了办公环境，规范了车辆管理，改善了伙食水平，营造了良好的办公环境。办公室20xx年工作要点20xx年，办公室将按照“运转有序、协调有力、督办有效、服务到位”的标准，充分发挥“助手”作用，严格落实各项规章制度，积极协调处室工作，切实加强内务管理，确保各项工作任务圆满完成。工作重点：日常工作督查考核、信息宣传报道、改善机关伙食工作举措：一是加强机关人员思想建设和业务培训；二是进一步完善督查考核机制；三是规范接待流程，制定操作手册；四是联合各处室搞好信息宣传工作。

## 指挥中心年度工作总结篇四

今年以来，我局以“打造平安县城，建设和谐新县”主战场为主线，深入贯彻落实县委县关于加强社会治安综合治理和安全监管的一系列重要指示精神和要求，紧紧围绕建设“两个平安县城”这一工作目标和任务，坚持“以人为本，预防为主，综合治理”的方针，牢牢把握安全监管这条弦，强化安全监管这根弦，认真落实县委县交办的各项工作和任务，确保了社会大局稳定，维护了社会和谐，现将今年来的工作总结如下：

### 一、加强领导，明确责任

我局高度重视社会治安综合治理和安全监管工作，年初与各中小学、幼儿园签订了综合治理目标责任状，成立了以局长为组长的综合治理和安全监管工作小组，各中小学校长为副组长的领导小组，并将综合治理和安全监管工作列为各中小学校长的重要工作。

### 二、加强教育，健全制度

我局根据各中小学校长的综合素质的高低和安全监管的实际要求，制定相应的规章制度，明确了各中小学校长的责任和

任务。在综合治理工作中，各中小学校长和教职工要牢固树立“安全至上，利益至上”的思想意识，增强忧患意识和责任意识，做到安全工作警钟长鸣，防患于未然。在学校内外，各中小学校长和教职工要把安全工作落到实处、时时抓紧、处处抓好，确保我局各项工作有效地开展。

1、强化安全教育工作，加强学生安全教育工作，增强安全责任感。在学生的安全教育工作中，我们始终把安全教育摆在重要的议事日程，每学年都会根据学生实际和学校安全工作特点，有计划地安排各种教育活动。我们利用校园广播站、黑板报，专题讲座，以“交通安全”为主要内容的板报、宣传画、知识竞赛、征文等各种活动形式，大力宣传学生的交通安全知识，提高师生的安全意识，增强安全防范意识。

2、学校与家长签订了交通安全和食品卫生安全责任状。在安全工作方面，学校把食品安全工作作为重点检查内容之一，在安全卫生方面，学校与食堂、小卖部签订了食品卫生安全责任状，做到食品安全与卫生安全同在，把安全工作做好、做到位。

3、学校与教职工签订了交通安全和食品安全责任状。在安全工作方面，我们与教职工签订了学校交通安全和食品卫生安全责任状，做到食品安全与卫生安全同在，把安全工作做好、做到位。

4、在学校内外，各中小学校长和教师利用课间、放学时间，进行交通安全宣传教育，培养和提高学生的交通安全意识和自我保护能力，并在教学中对学生安全知识教育和安全防护知识培训，不断提高学校安全保卫能力。

### 三、强化管理，落实责任

为了进一步强化安全教育，增强教师和学生的安全意识，提高学校安全水平，我局在加强教育的过程中，突出“四个落

实”：第一，学生在校时间，班主任在周一升旗课间和周一的班会课时间，向学生进行交通安全知识宣传；第二，安全监管人员和学校对我校进行安全工作检查，并对存在安全隐患的地方进行了整改；第三，安全管理人员与学校的教师签订了安全责任状，明确安全职责、落实安全监管工作；第四，安全监管人员与学生签订了安全承诺书，明确安全监管任务。

#### 四、突出重点，强化监管

在抓好本部门安全保障工作的同时，我局还注意了防患未然，突出重点，强化安全工作，在重要部门和人员密集的学校，加强对学生的安全教育和管理工作。我局与各中小学校长签订了安全责任状，明确安全监管职责，落实安全工作责任，确保各中小学校长和教职工的安全。

### 指挥中心年度工作总结篇五

在工作和学习中能够认真学习\_建设具有中国特色社会主义的理论和同志关于三个代表重要思想，认真学习和贯彻党和国家制定的各项方针、政策。在三个代表重要思想学习回访复查和立党为公、执政为民的活动中，自己能够以积极的态度认真参加了科委机关组织的各项活动，按照三个代表重要思想对照检查了自己的工作并写出了学习心得。最近，自己又结合党的\_的召开和天津市委八届二次全会的召开，认真学习了同志关于《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面》的报告和\_同志在市委八届二次全会上的讲话，作为一名党员进一步明确了我们党的下一步工作目标和任务，很有收获。同时，进一步坚定了共产主义信念。

在工作中能够坚持全心全意为人民服务的宗旨，热情接待各方面的人民群众，耐心宣传各项政策和办法、程序，坚持为基层多办事、办实事。对于个别的提出要办一些违反政策法规的现象给予了坚决的抵制，自觉地维护了国家机关的工作形象，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会

公德。

## 二、业务知识和工作能力

自己在目前的工作岗位上已工作了年，经过不断学习、不断积累，具备了比较丰富的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过多年的锻炼有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在实施上述各项工作的过程中，没出现过明显失误。

## 三、工作态度勤奋敬业方面

按照年初制定的各项工作计划，经过一年的努力，全面完成了各项工作任务，基本上达到了预期效果。在文件起草，提供调研资料，科技培训等方面的数量都要高于往年，为各级领导决策提供一些有益的资料，数据。同时也使自己受到了很好的锻炼，从面向全区的高度上，进一步理解了科学技术对于推动区域经济发展所起到的重要作用。

回顾一年来的工作学习虽然说取得了一定的成绩，但也总结出一定的不足。比如讲，开创性的工作开展的不多，个别的有些工作协调的不是十分到位，这些问题都有待于在今后的工作中不断加强学习，及时改进。在新的一年里，自己有决心认真学习党的\_精神，认真贯彻实践三个代表重要思想，努力提高思想觉悟和业务工作水平，为实现我区的经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。

110报警指挥中心工作心得体会篇2 110接处警服务与百姓安宁紧密相连。为此，指挥中心创新推行质检考核外包法、上门服务培训法、班前班后讲评法等工作方法，不断完善110接处警服务。

公平、公正，质检考核外包

您好，这里是金华市\_\_局110报警服务台现在，只要群众拨打110，总能听到这句温暖的问好。

为了提高接处警服务水平，2019年初，指挥中心全国首创推出将接处警服务质量考核外包给电信公司10000号客服中心，由电信公司的专业培训师作为独立第三方进行抽检考核，对每月抽检情况组织全体接警员进行分析点评，针对问题结合电信公司规范化服务标准开展专业培训。要求接警员文明礼貌接警，耐心细致问警，询问报警群众案件后予以相应的抚慰，减轻报警人的心理压力，最终依靠高质量的接警服务获得不同市民甚至骚扰者的理解和信服。

1月17日，一名男子多次拨打110骚扰接警员。接警员进行劝说后，该男子不但不听，而且对接警员破口大骂。当天下午，民警通过调查迅速找到了这名男子，面对体现110接警服务态度且无懈可击的十几个接警录音，该男子承认了自己的违法事实。民警调查发现，该男子从去年4月开始，共拨打了2700余个骚扰电话。最后该男子被依法行政拘留。

部署、总结，班前班后讲评

作为应急联动快速反应机制最基层、最繁忙的群体，24名80后女接警员是110接处警工作的起始点和具体执行者，其工作的好坏直接影响应急联动的形象和公信力。如何更好地调整接警员的工作状态，提高她们的岗位荣誉感和工作责任心，成了指挥中心领导班子极为重视的问题。

指挥中心吸取了企业管理中的班前会机制，设立接警员班组长，创新推出了班前班后讲评法，由值班大队长负责部署每天上班前的必要任务和组织每日下班前的必要讲评，接警员班组长负责总结讲评，通过十分钟的班前工作部署和班后总结讲评，让接警员及时掌握当天的工作重点和找出自身接处警工作中存在的问题，有效激发了其岗位责任感。

指挥中心还根据当前正在开展的协辅警队伍教育整顿工作，实行交接班无缝对接制度，使交接班的两个班组实现零差错。

以前大家总要拖到上班时间才进大厅，而现在我们总是提前到，开小会了解当天的工作，分析前一天工作中存在的问题。这样一来，大家不但掌握工作重点，还能及时改进自己存在的不足。年轻的80后接警班班长钱佳说。

互动、提升，上门服务培训

您好、有什么可以帮您的吗、您不要着急，民警马上就会前来处理6月5日，东阳市\_\_局的8名接警员正在接受话务培训，而培训老师正是电信公司10000号专职质检师。

为了使上级领导、基层民警、联动单位、普通市民都能亲身体会到金华110接处警优质的服务，指挥中心专门聘请了10000号专职质检师，对接警员进行了接警服务用语、对话沟通技巧、服务质量检查等内容的培训。同时利用休息时间，组织110指挥调度大队骨干民警和质检师，在金华各县市开展送培训下基层的巡回培训工作。新颖的内容，互动的传授，让广大110接警员受益匪浅。

10000号专职质检师每月对全市110接警录音进行质检，对接警员的服务用语、沟通能力和服务态度等方面进行点评。成绩直接与绩效考核挂钩，考核成绩前六名，绩效加分，若成绩低于94分，每下降一个百分点扣一分。

目前，该培训工作已在全市展开，取得了良好的成效。 110报警指挥中心工作心得体会篇3 在经过这段时间的培训学习和对接警员工作的逐步了解后，这份工作对我多了一份责任感和使命感。

晚上有警的时候，不知道怎么判断这个警该不该出 碰到用户打电话来 不知道怎么说 细细回忆这段时间以来的工作过程

及目前的整个状态，虽然在我们大家都共同努力下有了不小的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离合格的客服人员要求还存在较大差距，不管成功与否，我都将不断地摸索和尝试。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉，对本公司的名誉产生不良影响。

## 指挥中心年度工作总结篇六

xx年以来我区工作坚持以理论和“”重要思想为指导，以“保持高度警惕，加强组织纪律性，严明党的纪律、组织纪律、宣传纪律、工作纪律”为指导，认真落实“保持高压态势，严格执法纪律”的要求，认真贯彻落实“三个一律”和《工作纪律》，全面推进依法治区各项工作。现就我区系统xx年工作总结如下：

### 一、xx年各项工作完成情况

一）加强领导，强化思想认识，落实工作责任。

区局高度重视系统工作，把工作列入重要议事日程，列入目标考核的内容，列为年终工作考核和选拔任用工作的重要内容。始终把工作摆在各项工作的首位，列入局长目标任务考核的重要内容。

#### 1、明确工作任务。

年初局将工作列入工作目标管理，明确工作目标任务，制定了《工作目标责任书》，明确各单位工作责任和工作任务。局

领导班子分工负责工作的全局工作，局属11个，1个（含11个区县）、1个、1个所所长和各所长。各项工作责任目标任务落实到所内各部门、各，确保了工作有人抓、有人管，确保了各项工作的顺利开展。

## 2、完善组织机构。

成立组成党政领导小组，由分管工作的副局长任组长，党政办公室主任为副组长，各直属单位长、长、所长、所长及、所长为成员，各项工作责任人为组员。、和、等11个部门和单位领导成立工作领导小组，明确工作机构和任务，、所长、和各所长为直属单位的长，、和分别成立和、和、和为直属单位的长，明确了各部门和单位的工作职责、工作内容、工作纪律。明确各单位和所长为直属单位的长。

## 3、完善管理制度。

我们根据局《工作纪律》的有关规定和局《系统各项工作职责》，结合业务活动实际，明确各单位的工作任务，明确各单位的工作责任和工作要求，制定了工作目标和工作措施，明确了工作内容和工作要求，和、和明确了各自所长的职责，各单位在各自的岗位上做好自己的工作，各单位在工作中做到了“四有”（有工作职责，有工作纪律，有工作程序，有工作质量，有工作效率和工作质量），确保了各项工作的顺利进行。和、和都有了明确的工作任务。

## 二）加强学习，提高素质。

是一个综合性的部门，是的一项重要的基础性工作，工作人员的思想水平、业务技能及其他各项工作能力都直接影响着工作的质量。

## 4、认真加强思想建设。

工作人员始终把学习当作一项重要任务抓紧抓好。我们通过开展学习教育活动，认真查摆了在思想上、上、业务素质上存在的问题和不足，认真开展批评与自我批评，提高了思想认识，明确了自己的职责，增强了做好工作的信心和决心。局的领导班子成员和干警都能以高度的责任感、饱满的热情和严格的纪律严格要求自己，认真开展各项学习教育活动，并以各项学习教育活动为契机，努力做到以提高素质、增强做好工作的能力、增强做好工作的责任意识、增强做好工作的使命意义。

5、严格执行制度。

和队伍建设，是