

# 接线员工作总结(模板5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 接线员工作总结篇一

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找个电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充实而忙碌的xx年。时间总是这样的快，眨眼间□xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司各位领导与同事的大力支持和帮助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变化，重点还是与客户的沟通及资料的收集，但是工作的思想、方法等做了一些调整，感觉到了压力，同时也融入了收获的快乐。

在部门达经理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为服务员，本年度我重点将行动与沟通相

结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户意见和建议，并及时为客户建立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，提高了公司的服务形象，也受到了客户的好评。虽然客服工作相对而言有点琐碎，在这个过程中，通过广泛搜集和学习其他公司的服务规程，在工作条理性及服务规范方面有了一定的进步。经过对三保配件的严格审核控制及每月有效的核算，本年度三保配件总额控制在了2万元以内，比去年有所下降；在大家的共同努力下，收费总额有所上升，圆满完成年初制定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的利用网络信息平台的过程中，锻炼了我的语言沟通能力和书面表达能力，同时也充分认识到了自己知识的匮乏，需要不断的自我提高。在业务能力方面，通过两年多的虚心学习，对于部分产品及配件了解充分，还有许多也还不是非常清楚，在以后的工作中，需要认真学习，虚心请教。

xx年的工作虽然步入了正轨，取得了一定的成绩，但更多的是存在一些不足，主要是积极乐观的心态不够，在学习和用心服务客户上还不够，与有经验的同事相比还有一定差距，业务能力方面没有实质性的提高，在今后工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力把做得更好。

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，从这几月的工作中总结出以下几点：1、立足本职，爱岗敬业2、勤奋学习，与时俱进3、在今后的的工作中，我会努力的继续工作，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\*\*银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\*\*中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\*\*银行电话银行\*\*中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\*\*中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 接线员工作总结篇二

1. 总则：

1.1为提高公司对外的礼仪形象，高效传答重要电话事件，提高400电话服务质量，特制定本规定。

2.1在拨打电话前，应做好准备工作，即确认拨打电话对方的姓名、电话号码，准备好要讲的内容、说话的顺序和所需要的资料、文件等资料，并明确通话所要达的目的。

2.2电话接通后，首先要问候、告知自己的姓名

“您好！我是xx”讲话时使用礼貌用语，且应尽量简洁、明确，以减少通话时间。

2.3通话时，应先将想要说的结果告诉对方，如是比较复杂的事情，请对方做记录，对于时间、地点、数字等进行准确的传达，说完后可再次总结所说内容的要点。

2.4结束时使用“谢谢”、“麻烦您了”、“那就拜托您

了” “祝你工作愉快”等等语气诚恳、态度和蔼的礼貌用语。

2.5通话结束,电话听筒需等对方放下电话后再轻轻放回电话机上。 3. 电话的接听: 3.1 400所有来电,务必在三响之内接答,并使用电话的标准用语:“您好,南京北斗星”。

3.2必要时做好记录,通话要点要问清,然后向对方复述一遍通话中的要点,如人物、时间、地点、事件等信息。

3.4通话完毕,方可放下听筒,但任何时候不得用力掷听筒。

3.5当400电话响起,而值班不在时,旁边的同事应主动帮对方接起,并给予妥当回复。

3.6对于外部客户打进来的咨询或报障电话,应该主动询问对方至电的需求、目的,并根据客户实际需求迅速做出反应,遇到不能直接电话处理的问题,应与其他相关技术工程师及时沟通,迅速做出问题处理方案。

3.7对于外部客户索取公司总经理、副总经理等高层领导的相关信息时,不可随意告知。

#### 4、接听电话时的言谈规定

4.1声调要自然、清晰、柔和、亲切,不要装腔作势,声量不要过高,亦不要过低,以免对方听不清楚。

4.2不准讲粗言,使用蔑视和侮辱性的语言。 4.3不开玩笑。

4.4多用敬语,注意“请”、“谢谢”字不离口。 4.5任何时候不准讲“喂”。

#### 5、接线员管理规范

5.1 为保障工作时间400电话的正常接听,设立专职接线员一

名。

5.2 接线员在日常工作中，按照要求接听400报障电话，整理报障记录，并向部门负责人汇报报障情况。

5.3 除负责接听400电话以外，平时外出人员的派工单的填写及归档、数据整理，部门会议的记录及各类培训资料的整理工作都交流接线员完成。

5.4 完成上级领导交办的其他事务。

### 接线员工作总结篇三

学校消防安全工作是学校综合治理的重要内容，关系到学校财产安全和全体师生的生命安全。对于这项工作，我们从来不敢有丝毫懈怠与麻痹大意。我们在实际工作中，不断改进和完善工作方法，提高安全防范能力。

只有思想上重视起来，安全行为才有保障。这是我校多年来的工作经验之一。为此，我们十分重视消防安全工作的宣传。这一年来，我校主要从三个方面落实这项工作。

第一，是通过各级会议进行消防安全宣传，通过学校班子会、班主任会、教师会、学生会等加强安全教育，特别是消防安全教育。通过安全教育课、教室展板、手抄报等多种形式宣传消防安全教育。

第二，在全校师生员工之中进行了多次系统全面的消防安全培训。培训既有书面的又有实际操作，理论与实践相结合，参加培训人员面广量大，培训工作细致全面，效果显著。

第三，就是组织学生进行消防安全应急演练练习，让学生知道消防应急训练的目的，预防事情发生的时出现混乱现象，极力把事故率降低到最低。学会逃生，学会自救。

学校的消防安全工作是一项十分复杂的社会工程，涉及面广、工作艰巨，影响重大。我校坚决贯彻落实“预防为主，防消结合”的工作方针，下大力气，花真功夫，进一步加强消防安全管理工作。一方面，不断完善学校的消防设施，建立健全学校消防安全工作体系和各项消防安全管理制度；另一方面在外部条件一时还不够完善的条件下，增强学校自身的责任意识，依靠本单位扎实工作，科学管理，弥补外部条件的不足，有效地预防和遏制学校火灾的发生，避免或减少火灾造成的损失。

### 1、强化管理，建立健全各项规章制度。

我校针对自身在消防安全工作上存在的薄弱环节，积极按照上级有关要求，建立健全各项消防管理规章制度，完善消防应急预案，健全消防巡查和值班制度，及时弥补消防安全管理工作上存在的漏洞，构筑了坚实的消防安全。

### 2、开展消防安全大检查，有效消除火灾隐患。

学校能坚持定期开展消防安全隐患自查工作，坚持做到消防工作的制度化、常态化，加强管理，采取有力措施，积极消除火灾隐患，使我校的消防安全状况逐步得到改善，学校多年来没有发生重大的火灾事故。我们反复督促各班要开展经常性的消防安全大排查。一是坚持开展经常性的巡查和自查。坚持巡查、自查工作的常态化和制度化，针对本校实际，由领导带队，定期组织有关人员对学校消防安全进行检查，特别是对校园内容易发生火灾的场所，如教学楼、宿舍楼、实验室、图书室、食堂、会场等进行重点检查；对疏散通道、应急照明及疏散指示标志、火灾自动报警系统和自动灭火系统等部位进行深入细致的排查。二是坚持学期初与学期末的大排查。我校坚持学期初和学期末的“安全教育周”活动，并在活动中配合开展消防安全大排查，做到人人参与，全面覆盖，涉及学校安全管理的方方面面，不放过每个消防安全死角。三是对排查出的火灾隐患逐一登记造册，采取切

实有效的措施，认真落实整改。我校能够针对排查出的消防隐患，逐一登记造册。对检查中发现的火灾隐患，跟踪整改，防止死灰复燃，从源头上防止产生新的火灾隐患。

消防安全无小事，为使火险隐患能够在第一时间得到有效扼制，并保证学生能够处危不乱，科学避险，减少盲目、慌乱和踩踏事故的发生，学校制定了消防安全应急预案，每年的x月和x月两次进行消防安全疏散演练，提高师生的应急反应能力。

学校消防安全工作是一个艰巨的长期的任务，不是一劳永逸的事情。由于认识明确，措施到位，多年来，我校从未发生过消防安全方面的意外事故。我们在加强日常工作管理和阶段情况总结的同时，要真正树立一种防患于未然的安全意识。只有防治结合，才能保证学校安全。每个人都要关心消防安全，不能以为看不到就没事，事不关己就没事。我们相信，在全校教职员工的共同努力下，我们一定能将消防安全工作做得更好，为学校发展与改革事业做出我们应有的贡献。消防安全高于一切，消防工作任重而道远。

## 接线员工作总结篇四

消防安全责任重于泰山□xx区教育局始终把学校消防安全工作放在教育工作的重要位置。为认真贯彻执行上级有关文件精神，在进一步完善安全工作责任制的基础上，深入开展了学校消防基础工作，狠抓了消防安全隐患的排查与整治，切实解决学校消防工作中存在的突出问题，为广大师生营造安全的工作、学习和生活环境。

我局充分认识到消防安全工作在学校工作中的重要性，把消防工作摆在学校安全工作重中之重位置，教育局成立了以xx局长为组长，分管副局长xx为副组长，责任科室负责人为成员的安全工作领导小组，由小学生安全教育日”、“防灾减灾日”、“119消防日”等集中开展消防宣传教育活动。

组织开展“灭火救援逃生演练”，绘制疏散演练图，制定演练方案，演练后写演练总结。

3、学校教室、实验室、食堂、办公室等，在醒目位置设置疏散逃生标志等消防安全提示。

4、各学校在醒目位置悬挂“普及消防知识，增强防火意识”等标语。

5、各学校每学期进行2次消防疏散逃生演练，安全科随时到学校进行抽查。我局会同消防xx大队分别在xx搞疏散逃生演练现场会，各校校长及主抓安全的副校长到会观摩。我局组织各中小学副校长到xx区xx小学参加市里举办的消防安全现场会，吸取先进经验，应用到消防安全工作当中。

6、我局会同消防xx大队在区委后二楼进行消防知识宣传讲座，各学校校长、安全副校长及幼儿园院长参加会议。

7、xx政安消防知识宣传中心工作人员每年到学校及教育局为师生及全体机关干部进行了一次防火知识宣传培训。他们从消防的“四个能力”到“三级责任制”，再到几起特大火灾的案例，从消防隐患“隐蔽性、突发性”的危害到“消防自救六件宝”的应用，从干粉灭火器和水基灭火器的区别，到如何使用灭火器，进行深入浅出、图文并茂的讲解，强化广大师生机关干部消防安全和预防意识，提高了火场自救的能力。

我局认真摸底调查，准确把握学校消防安全现状。3月份，我局会同消防xx大队孙参谋、铁西分局刘宇、李帅对各中小学进行消防隐患排查。10月份，安全科再次对学校进行消防专项检查，主要有以下三方面：1、对消防器材进行检查，花10万元为学校购置一批新的灭火器。摆放在正厅、走廊进出口等重点部位。应急灯损坏的要求学校及时修好，疏散标志缺少的及时补上。

## 接线员工作总结篇五

11月24日、25日，我参加了为期两天的全县干部教育培训大会，认真学习了由县委书记所做的认真贯彻十七届四中全会、省委八届七次全会精神，深入开展“三观”教育，推进我县经济社会平稳较快发展的动员报告；由省委党校教授所作的科学发展观与领导干部队伍素质建设的专题讲座和由市委组织部基层办主任陈川铭所作的加强基层党建工作的专题讲座等。通过两天的集中培训和随后自身的认真学习，加深了我对党的理论和政策的了解和认识，特别是对十七届四中全会、省委八届七次全会精神、省情、市情和县情的理解和认识，并将以此为契机，强化工作理念，提高工作水平，认真做好信访稳定工作。现结合工作实际，谈几点体会和认识。

一、加强政治理论学习，不断增强自身业务素质。作为一名乡镇基层干部，必须认真时时学习党的先进理论，用政治理论武装自己的头脑，深入领会十七届四中全会和省委八届七次全会对每一位党员提出的新思路新任务和新要求，把学习全会精神 and 推动当前各项工作结合起来，把学习活动和落实科学发展、促进社会和谐、加强基层组织建设和结合起来。通过扎实学习，切实改进工作作风，提高工作效率。

二、努力工作，提高服务能力和质量。我作为一名挂职的干部，参加工作时限不长，刚从原单位调到镇政府工作，由于以前对乡镇工作和农村工作经验相对较少，一短时间内难以适应，同时也遇到一系列的问题和困难，但我想，只有通过自身的认真学习和勤学多问，加强理论与实际的结合，多深入基层，多为群众解决问题和困难，慢慢的积累个人工作经验，相信自己完全有能力胜任这份工作的。同时在工作中要讲究方式和方法，应打破常规的思维定势，克服困难，扬长避短，努力发挥自身优势和特点，创新工作思路，探索工作措施，兢兢业业，积极主动地工作。

三、密切群众，扎根基层。乡镇工作是直接面对群众和联系

群

众的基层单位，乡镇工作不能脱离群众的支持，因此只有认真开展群众工作，心系群众，对我而言才能打开工作局面，同时，作为一名挂职锻炼的干部，应该明确工作岗位和工作目标，抓好自己分管的各项工作，扎根基层，把自己分管好的工作做好就是对党委政府的最大支持。

四、以科学的发展观为指导，认真开展各项工作。作为一名乡镇干部，不仅仅要认真学习科学发展观，中央的任何一种精神都要学习后落实到实际工作中去，因此结合现阶段的科学发展观第三阶段，在今后的工作中要认真研究右所镇的各项事业发展情况。右所镇近年来经济发展趋势良好，各项工作稳步开展，多个重大项目已在我镇开工建设，因此我们必须高度认识到发展是可持续发展，不搞政绩工程和面子工程，在任何一个项目推进中必须把群众的利益和环境资源的保护结合起来并且放到第一位。右所镇在我县来说有着良好的资源优势 and 地理优势，现已进驻的重大项目更是提高我镇发展的优势地位，相信在不远的将来，我镇各项事业将会得到更为迅猛的发展，成为我县的财政收入大镇。落实科学发展观，我们必须认为分析当前的许多优势和劣势，认清实际情况，搞好发展与稳定的关系，在我镇同样也存在着许多不稳定的因素，因此我们必须以科学发展观为指导，不能盲目的只顾发展而不重视稳定。此外我们必须高度重视民生问题，如今随着社会经济的发展，下岗工人，低保户、被征地农民等这部分人，我们要加大对他们的关心支持力度，千方百计为他们扩大就业渠道，加大相关抚恤力度，为他们创造良好的就业和生活条件。

总的来说，结合我自己的岗位，通过为期两天的学习，我受益匪浅，我深刻的认识到，我们必须认真学习党的先进政治理论，用先进的理论武装自己的头脑，坚持以科学发展观为指导，坚持群众路线和为民服务的理念，高度重视发展、稳定和民生三者之间的关系，对我而言，努力学习，扎根基层，

服务群众，为右所镇的社会经济发展做出自己的贡献。