

# 2023年二次接线员工作总结 接线员个人 年度工作总结(精选5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 二次接线员工作总结篇一

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况加以回顾检查并分析评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，让我们一起认真地写一份总结吧。总结一般是怎么写的呢？以下是小编为大家整理的接线员个人年度工作总结，欢迎阅读与收藏。

20xx年很快过去了，在这一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了电话接线工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，工作总结主要有以下几项：

遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

我担任电话接线员，负责电话接线的相关工作。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这在这一年里，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的`完成了以下本职工作：

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

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。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

## 二次接线员工作总结篇二

随着新课程改革对教师业务能力要求的提高，本人在教学之余，还挤时间自学中文本科，并积极学习各类现代教育技术，进一步掌握多媒体课件制作。

线路畅通是我们各项工作的重中之重，随着县城改造、道路拓宽工程的增多，外力盯守工作量越来越大，巡线员的巡回频次也随之增大，今年以来，怀仁的道路建设、农田水利基本建设以及天然气管道的铺设、应县供热管道的更换先后施工，针对这种情况。我们的盯守人员及时与当地政府及施工单位联系协调，怀仁县政府王副县长、天然气老总到现场与我们查看了施工地与光缆交越的地方，亲自叮咛施工人员，

一定要确保京太西、原大光缆的安全。并要求他们凡涉及线路问题一切听从长线部门的安排。

在此后的施工中，双方都相互配合，施工与护线同时顺利进行。山阴县城的规划改造规模大、范围广，对我们护线而言，是战线长、隐患多，为此，我们重点加大了对县城的护线、盯守力度，精心组织巡线、盯守力量，积极与各施工点取得联系，宣传光缆的重要性，达成共同维护光缆的共识，确保不折不扣地贯彻“三盯、五有、四不离”的方针，严格执行市维护中心的外力监控传报制度。特别是在6-7月份丰宗喜、张玉喜二位同志顶着火一般的烈日，在35度以上的高温天气中，频繁穿梭于县城两公里长的战线上，插旗子、划白线、增加标志、详细记录盯守日志，及时与分局联系，汇报当日工地人员、机械的流动情况，并保持与施工单位的密切联系，及时掌握新情况，做到早发现、早制止，保证了线路的安全畅通。

同时，还注重审计业务理论学习，除参加了地区审计局组织的审计业务培训班的学习外，还比较系统的自学了计算机ao审计系统、财政改革相关知识、专项审计调查报告写作等内容，特别是参加了7月份自治区审计厅举办的“以培代审”固定资产审计调查。通过学习，理论素养得到了进一步的提升，理想信念更加坚定，审计工作思路更加开阔。

(二)大力盘活信贷资金，积极收回到逾期贷款，努力提高贷款收息率。实行工效工资，切实落实“以包贷、包收、包管理、包效益”内部信贷岗位责任制，增加信贷人员的工作责任心，采取灵活多样的办法，积极清收贷款应收利息，防止人情收息，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象。创造一个新颖生动的效益工作局面，贷款收息额力争达到万元，贷款收息率力争超7%。

## 二次接线员工作总结篇三

### 实习时间

从20xx.4.26-20xx.3.15这不到一年的时间里，我先后在上海两家酒店的前厅部实习总机接线员，虽然说工作的内容大部分都是相同的，但是我不后悔自己当初的选择，因为那是两个不同的环境，一个是四的海神诺富酒店，一个是五的千禧海鸥大酒店，不一样的，不一样的管理集团，给了我不一样的收获。

### 实习内容

作为一个酒店的总机接线员，作为总机operator[]我要接听和转接酒店所有的内外线电话，酒店接听电话有其统一固定的标准，内外线是不同的，而让刚到工作岗位的我完成从快速熟悉从未接触的工作设备（话务台功能）分辨内外线并准确清晰的报出greeting再迅速反应应答转接这一系列工作的并不是一件容易的事。记得，刚到这里的第二天，领班就给了我一张密密麻麻的，而且是中英文对照的分机表，说你背吧，两天之后抽查，中英文都要记住，当时我都傻掉了快。总机是酒店的第一窗口，虽然我们不面客，但客人预定了解酒店信息的第一途径都是通过电话，所以我们的服务往往决定了客人对酒店的第一印象。每天准确快速的转接电话是我们的第一任务，分机号码记熟就是一项最基础的工作了。我们需要留心酒店时刻更新的信息及时地发布给本部门员工和相关部门，确保工作高效率的进行。我们需要注意沟通技巧，对内我们要保持和酒店各个部门间的联系和友好关系，从酒店内部起到上传下达的作用，对外我们要维护酒店对客人的良好形象，尽量满足客人的要求，安抚客人，成为连系客人与酒店各部门服务的桥梁。所以我们要时刻彬彬有礼，时刻注意自己的言语，时刻控制自己的情绪。从事服务性行业，众所周知，个人情绪必然影响服务质量，我们时刻调整好自己

的心态，由于酒店外籍客人比较多，和外籍客人沟通就要求我们与较好的外语基础，为我的英语提供了一个锻炼的良好语言环境。而这更加加大了我对自己的要求，练好口语，准确高质量的完成每一次电话服务。

我们的工作主要有，为客人提供各种酒店内部信息如如何到达我们酒店，走哪条路，坐几号地铁最近，处理客人的简单投诉，尽量满足客人的各种要求。我们为客人提供叫车服务，国家代码、邮编、本地电话、列车车次、各地话资等查询服务，我们为客人介绍酒店附近的公用设施，例如离酒店最近的银行，最近的美容院，最近的超市，最近的医院，各种特色饭馆，娱乐场所，旅游观光场所。当客人在酒店遇到麻烦或不满时，我们第一时间听客人倾诉，安抚客人，提供可选解决措施，使客人投诉降到最低，把矛盾转给大堂经理为客人解决，及时给客人回复，避免客人反复的陈述，以免激怒客人，尽努力为客人提供一站式服务。我们要负责前台与客房的沟通，客人在房间内拨打总机叫服务，我们要通知楼层服务员进行客房用品派送，最后跟进。同时我们要向住店客人介绍酒店客房的各种设施设备，为他们讲解使用方法，向客人提供借物、洗衣、遗留查询、留言、叫醒等服务。在突发状况发生时，我们要及时传达信息，组织逃生过程，控制酒店局面。传达监控中心报上来的各种紧急情况，如发预警，报火警等。我们还进行了消防演习，加强防护意识，留心特别的电话，洞悉不安全因素，如遇特殊情况，及时向高层反映，传达酒店各种重要信息。

## 二、实习感受

真的，那么长时间，感受颇多。我明白了社会不是我想象的那么简单，有很多的事情你是没有办法改变的，你要做的就是调整好自己的心态，明确好自己的方向，不管前面的路有多么的困难，都要咬紧牙关，挺过去，因为过了之后，你就会发现其实那没有什么的。生活就是这样，我们应该学着勇敢地微笑着面对；我明白了其实我们大学生在学习的过程中

应该多进行一些社会实践，真正学为所用。我们不能只做学校里的书呆子，我们更要成为社会的有用之才。很多人说现在好多大学生都找不到工作，就业形势相当严峻。我不否认，就业压力确实很大这样一个现实，但是我们也需要明白，面对这种情况，试问大学毕业生做好迎接挑战的准备了吗？如果你使自己足够优秀，态度足够诚恳，怎么会找不到工作。

生活不是我们想象的那么容易，同样，干什么事情都是一样。但是我们必须要让自己相信，只要我们努力去做，什么都有可能实现。

## 二次接线员工作总结篇四

首先，我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的民主讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a□b□c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

其次，我们在全民互动、共同维护上下功夫，积极营造全社会共同关注长线工作的平台，上到县委、县政府，下到乡村普通人，都有义务为长线事业做贡献。今年，我们共回访县级护线领导组15次，积极与县级城镇改造领导组联系沟通，会同当地城建局、自来水公司就xx年度有关施工计划及安排进行商谈，确保一、二级光缆在施工前有标识，施工中有保障，并且加大标识密度，有效预防外力障碍的突发。今年以来，分局一、二级光缆巡护员，他们不辞辛劳，利用农闲时

间，不失时机进行随线到户回访以及大型机械信息的跟踪采集，回访采集率达到100%，调查、跟踪、宣传、联系、签约一步到位，按照“织网式”办法，使护线宣传的覆盖面日趋扩大，同时，适时奖励义务护线有功人员，激发他们的护线热情，为延伸护线网络，保证线路畅通做出更大的贡献。

第三、高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线(除草培土)5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第四、加强线路整治，提高本地网维护质量。牢固树立“维护就是服务”的理念，充分发挥专业化维护的优势和水平，预防和杜绝障碍的发生。利用巡检系统监控本地网巡线员，克服他们以前那种无所谓麻痹思想。由于本地网多处于煤运道路旁，给线路的安全造成很大的影响，隐患无处不有，为此，我们加大维护整治力度，本地网达标整治389公里、更换电杆75根、做吊线689处根，从而提高了本地网杆路的机械强度。另外，我们开展了“保安全、防阻断”的专项整治工作，完善了本地网的技术资料管理，加强了本地网线路的抢修及抢修人员的技术培养，确保了线路障碍恢复及时率考核指标的完成。

第4个问题，每个电话销售都爱听到的话，因为可以跟经理说，客户今天让我发传真了，偶尔会看到经理满意的点头，朋友们，这是个假象，什么样的情况是假象呢他不知道你们公司名字(电话中，一般说一次公司名字，90%的新客户是不记得名字的，但知道你是做什么的)。电话交流不超过五句。他没有说他们需不需要。如果情况相反，朋友高兴一下吧，这是

自己辛苦或好运的成果，但记住，这只是个开始。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技术和过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

第六、落实应急调度预案，提高抢修速度。线路故障业务电路恢复及时率，是对线路维护质量的一项主要考核指标，能否在规定的时限内将线路故障业务电路恢复，也是反映我们维护水平高低的一个主要标志。

我会让自己不断的去完善，不断的去学习，不断的去改正自己的错误，让自己拥有更大的进步，让自己对自己的人生负责。短短的一年中，我学到的东西实在太多太多，也遇到了很多困难，但我相信，事在人为，英雄造时势，只要我有坚定的信念，总有天，我会找到梦想的殿堂。

为此，我们一方面强化对应急调度预案的熟悉和掌握，加强与机务部门的配合，确立每一个光系统电路调度方案和操作步骤。另一方面，增强对线路阻断的快速响应能力，年内我们组织了三次大的组织障碍抢修实战演练，着力于队伍受命出击、机线协调配合、电路应急调度、障碍测试、光缆应急抢通与现场割接、仪表机具使用等实际操作能力和速度的训练，提高障碍快速抢修水平，提高了素质，培养了能力。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，



微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在06年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在06年被安排去\*\*10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为201x年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

## 二次接线员工作总结篇五

我在大学里学的是播音\*，在毕业后本想找电视台工作，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。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立荣辱观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结：

### 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\*、系统\*、预见\*和创造\*。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”\*。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。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己最大的努力！

客服接线员工作总结2

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。