

# 2023年心理热线工作总结 热线话务员工作总结(通用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 心理热线工作总结篇一

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。所以，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，仅有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必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。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都提高了很多，我相信我们还会做得更好。

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加

重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自我节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

## 心理热线工作总结篇二

为进一步提高政府公共服务水平，更好地便民利民，服务经济社会发展，根据上级的统一部署，市政府决定在原市长公开电话资源的基础上，整合全市非紧急报警类政务服务热线电话，建设12345政府服务热线。今年5月份以来，市政府办公室在有关部门大力支持下，启动了热线筹建工作，9月中旬基本建成并投入试运行。从前期运行情况看，各承办单位明确专人每天及时登录专网平台，认真签收、处理电子工单，并按照规定期限办结反馈；呼叫中心对相关咨询类问题进行当场答复，对现场难以答复的问题，采取三方通话或派发电子工单；督查中心加强管理，及时督查办理事项。总体效果良好，达到正式开通运行要求。刚才，市政府在12345服务热线呼叫中心举行了简朴的开通仪式，方市长对办好热线提出了殷切

希望。下面，我就做好12345政府服务热线工作讲三点意见。

12345政府服务热线的建立是对市长热线电话的升级和创新，是政府“听民情、解民困、分民忧”的新平台。我市市长热线电话自1998年开通以来，已形成以市长热线电话为龙头，各镇、园区和市各相关部门共72家公开电话为依托的网络体系，年均接处来电10000个以上，按时办理回复率达90%以上，成为群众向政府反映情况、咨询问题的主要渠道，服务成效比较明显。当前，我市广大群众在参与发展、诉求民意、维护权益等方面的意愿热烈而迫切，对市长热线电话和各类热线办理部门的服务工作提出了更高的要求。因此，创新热线服务体制机制，创建为民服务新品牌显得尤为紧迫。

(一)建设“12345”，必须准确把握其指导思想。建设政府服务热线，就是要打造“12345，有事找政府”品牌，以建设服务型政府和构建和谐社会为目标，紧紧围绕全市经济社会发展和改革稳定大局，坚持把群众呼声作为第一信号，把群众诉求作为第一使命，把群众满意作为第一标准，听民情、解民困、分民忧，努力做到“有求必应、有问必答”，充分发挥政府服务热线的功能和作用，为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务。

(二)建设“12345”，必须准确把握其建设目标。政府服务热线建设以“有求必应、有问必答”为目标，以“12345”作为统一对外号码，整合现有政府职能部门非紧急报警类服务热线(110、119、120等报警求助电话除外)，逐步建立全市各乡镇(园区)、市各有关部门和单位服务热线分中心，形成一号牵头、多线联动、24小时受理、一站式公共热线服务体系，做到群众只记一个电话号码，只打一次电话，就能及时、快速、有效地得到政府的服务和帮助。

(三)建设“12345”，必须准确把握其功能定位。12345政府服务热线是市政府建立的公开电话综合服务平台，按照“统一受理、分类处理、限时办结、过错问责”和“谁主管、谁

负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则，办理群众诉求事项和政风行风媒体监督单位提出的意见和建议。热线采用网络技术，集人工受话、录音、查询、转办、催办等多种服务、管理功能于一体，为社会提供标准化、全天候、高效率的政务信息咨询、建议和投诉服务。

围绕推动政府管理创新、提高行政效率和建设服务型政府目标，近两年来我市积极推行了电子政务建设，取得了重大进展，市长公开电话实现网上交办。总体上看，我市电子政务建设虽然取得了阶段性成果，但仍处于发展的起步阶段。我们推行电子政务的出发点与落脚点，就是坚持以人为本，积极应用现代信息技术手段再造政府流程、优化公共服务，更好地满足社会、公众的公共需求，最大程度地实现好最广大人民群众的根本利益。当前，我市推进科学发展、构建和谐社会的新形势、新任务，既为做好电子政务工作带来了新的机遇与空间，也对电子政务工作提出了新的更高的要求。依托现有电子政务平台，进一步整合政府政务资源，办好服务热线，畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，营造更加优质的服务环境，是我们推进电子政务建设、打造服务性政府的重要手段。

众诉求工作，定期编发简报，及时上报重要社情民意、重大信息、阶段性工作总结，承办好市政府和12345政府服务热线工作领导小组交办的其他工作。

人；对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项，在上述规定时限内不能办结的，应在办理时限届满前向督查中心提交延长时限的申请表，并注明承诺延长的时限、法律法规规定的时限、延长时限的依据和理由，经督查中心审阅同意后，由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人。三是跟踪监督，回访检查。人工接听受理前台对转交(含督查中心交办)成员单位办理的事项，应在办理时限届满前采取电话等方式催办；对成员单位超过办理期限又未报告说明理由的，由人工接听受理前台及时发出《催办通知书》，同时抄送其单位分管领

导;经两次催办仍超过办理时限10个工作日且不报告说明理由的,由督查中心书面通报批评。人工接听受理前台和督查中心收到成员单位办结的电子工单后,应在3日内通过电话或网络等方式组织开展群众满意度检查和回访活动,群众评价不满意的事项要发回重办。所有交办、催办、回访等全过程的情况,热线平台都要有记录、有备份,作为成员单位工作考核的重要依据。

求工作情况,对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制,加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定,对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核,考评结果列入年度综合考评范围。

政府服务热线,一头连着政府,一头连着群众、连着民生、连着民心,是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段,进一步创新社会管理。借助这个平台,既要直接帮助群众解决具体现实问题,更要及时了解掌握群众呼声和社会动态,有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫,抓好重点环节,提高效率和质量,在受理上突出一个“快”字,在办理上突出一个“实”字,在结果反馈上突出一个“好”字,切实把12345热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理,为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管,及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题,保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑,随时满足系统平台的功能需求。各

承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导12345系统工作，特别是要在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事12345系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进12345系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过在人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规

范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检监察部门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以12345政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把12345政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗！

### **心理热线工作总结篇三**

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2016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。

在今后工作中，我镇将继续按照“12345”热线办理相关工作要求，力争改变不足之处，努力做好“一提四进”：

“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。

## 心理热线工作总结篇四

----word文档，下载后可编辑修改----

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对话务员工作颇有感触，刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以

我们要有足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是在用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下：

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。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。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。

当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望

有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

让来电人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、优秀的话务员。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。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，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！

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢？让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。

## 热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，都已经过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。

每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

## 耐心

和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

## 细心

这半年来，从接到群众反映的各色各样的问题中，我们发现很多事情就发生在我们身边，作为一个聆听者，我们能做到的就是以热心、耐心、细心的工作态度去接每一个电话，尽量详细的记录工单，生怕遗漏了重点，作为政府部门和市民沟通的桥梁，我们用心去帮市民解决小事情，反映大问题。在回访过程中，听到市民的感谢，我们会觉得很欣慰。对于

一些市民超乎常理的要求，我们也会耐心和细心地解释，让其理解。从当初接电话时声音的颤抖，语言组织的语无伦次，忘记问这问那的紧张，到现在能够从容地接听电话，详细有序地问清相关情况，熟练地制作好每一张工单。在这半年里的时间里，自己觉得得到了很好的锻炼，也在不断地进步，不断地增加知识，不断地更新自己的记忆。

## 齐心

侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。

中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+12。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

## 奋斗

当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

自我20xx年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，

我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

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，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

为进一步提高政府公共服务水平，更好地便民利民，服务经济社会发展，根据上级的统一部署，市政府决定在原市长公开电话资源的基础上，整合全市非紧急报警类政务服务热线电话，建设12345政府服务热线。今年5月份以来，市政府办公室在有关部门大力支持下，启动了热线筹建工作，9月中旬基本建成并投入试运行。从前期运行情况看，各承办单位明

确专人每天及时登录专网平台，认真签收、处理电子工单，并按照规定期限办结反馈；呼叫中心对相关咨询类问题进行当场答复，对现场难以答复的问题，采取三方通话或派发电子工单；督查中心加强管理，及时督查办理事项。总体效果良好，达到正式开通运行要求。刚才，市政府在12345服务热线呼叫中心举行了简朴的开通仪式，方市长对办好热线提出了殷切希望。下面，我就做好12345政府服务热线工作讲三点意见。

## 一、建设“12345”，创建为民服务新品牌

12345政府服务热线的建立是对市长热线电话的升级和创新，是政府“听民情、解民困、分民忧”的新平台。我市市长热线电话自1998年开通以来，已形成以市长热线电话为龙头，各镇、园区和市各相关部门共72家公开电话为依托的网络体系，年均接处来电10000个以上，按时办理回复率达90%以上，成为群众向政府反映情况、咨询问题的主要渠道，服务成效比较明显。当前，我市广大群众在参与发展、诉求民意、维护权益等方面的意愿热烈而迫切，对市长热线电话和各类热线办理部门的服务工作提出了更高的要求。因此，创新热线服务体制机制，创建为民服务新品牌显得尤为紧迫。

(一)建设“12345”，必须准确把握其指导思想。建设政府服务热线，就是要打造“12345，有事找政府”品牌，以建设服务型政府和构建和谐社会为目标，紧紧围绕全市经济社会发展和改革稳定大局，坚持把群众呼声作为第一信号，把群众诉求作为第一使命，把群众满意作为第一标准，听民情、解民困、分民忧，努力做到“有求必应、有问必答”，充分发挥政府服务热线的功能和作用，为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务。

(二)建设“12345”，必须准确把握其建设目标。政府服务热线建设以“有求必应、有问必答”为目标，以“12345”作为统一对外号码，整合现有政府职能部门非紧急报警类服务热线(110、119、120等报警求助电话除外)，逐步建立全市各乡

镇(园区)、市各有关部门和单位服务热线分中心，形成一号牵头、多线联动、24小时受理、一站式公共热线服务体系，做到群众只记一个电话号码，只打一次电话，就能及时、快速、有效地得到政府的服务和帮助。

(三)建设“12345”，必须准确把握其功能定位。12345政府服务热线是市政府建立的公开电话综合服务平台，按照“统一受理、分类处理、限时办结、过错问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则，办理群众诉求事项和政风行风媒体监督单位提出的意见和建议。热线采用网络技术，集人工受话、录音、查询、转办、催办等多种服务、管理功能于一体，为社会提供标准化、全天候、高效率的政务信息咨询、建议和投诉服务。

## 二、建好“12345”，推进服务型政府建设

围绕推动政府管理创新、提高行政效率和建设服务型政府目标，近两年来我市积极推行了电子政务建设，取得了重大进展，市长公开电话实现网上交办。总体上看，我市电子政务建设虽然取得了阶段性成果，但仍处于发展的起步阶段。我们推行电子政务的出发点与落脚点，就是坚持以人为本，积极应用现代信息技术手段再造政府流程、优化公共服务，更好地满足社会、公众的公共需求，最大程度地实现好最广大人民群众的根本利益。当前，我市推进科学发展、构建和谐社会的新形势、新任务，既为做好电子政务工作带来了新的机遇与空间，也对电子政务工作提出了新的更高的要求。依托现有电子政务平台，进一步整合政府政务资源，办好服务热线，畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，营造更加优质的服务环境，是我们推进电子政务建设、打造服务性政府的重要手段。

众诉求工作，定期编发简报，及时上报重要社情民意、重大信息、阶段性工作总结，承办好市政府和12345政府服务热线工作领导小组交办的其他工作。

人;对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项,在上述规定时限内不能办结的,应在办理时限届满前向督查中心提交延长时限的申请表,并注明承诺延长的时限、法律法规规定的时限、延长时限的依据和理由,经督查中心审阅同意后,由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人。三是跟踪监督,回访检查。人工接听受理前台对转交(含督查中心交办)成员单位办理的事项,应在办理时限届满前采取电话等方式催办;对成员单位超过办理期限又未报告说明理由的,由人工接听受理前台及时发出《催办通知书》,同时抄送其单位分管领导;经两次催办仍超过办理时限10个工作日且不报告说明理由的,由督查中心书面通报批评。人工接听受理前台和督查中心收到成员单位办结的电子工单后,应在3日内通过电话或网络等方式组织开展群众满意度检查和回访活动,群众评价不满意的事项要发回重办。所有交办、催办、回访等全过程的情况,热线平台都要有记录、有备份,作为成员单位工作考核的重要依据。

求工作情况,对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制,加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定,对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核,考评结果列入年度综合考评范围。

### 三、共建“12345”,真正把好事办好、实事办实

政府服务热线,一头连着政府,一头连着群众、连着民生、连着民心,是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段,进一步创新社会管理。借助这个平台,既要直接帮助群众解决具体现实问题,更要及时了解掌握群众呼声和社会动态,有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高

热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫，抓好重点环节，提高效率和质量，在受理上突出一个“快”字，在办理上突出一个“实”字，在结果反馈上突出一个“好”字，切实把12345热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理，为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑，随时满足系统平台的功能需求。各承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导12345系统工作，特别是要在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事12345系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进12345系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过在人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推

诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检监察部门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以12345政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把12345政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗！

## 心理热线工作总结篇五

时光如白驹过隙，不知不觉中拥有话务员的身份已经四年多了。从起初对工作的一无所知到现在的得心应手，其间经历了从好奇到熟知，从热情到迷茫，从烦躁到平静不同的心路历程。经过四年多的工作，对话务员工作颇有感触，刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。

这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要足够好的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

1 / 7

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半年多了，为了更好的促进工作，我现将这半年来我个人工作总结汇报如下：

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独

的上岗了。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。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。

2 / 7

以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。

第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对12345便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直

居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，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，给来电人愉悦的感受，让来电人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、优秀的话务员。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。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，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。

3 / 7

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！

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，

聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。

在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢？让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。

## 热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。

在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，都已经过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。

每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

## 耐心

从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持平稳亲和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

## 细心

话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。平时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。

中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+12。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

## 奋斗

当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。

同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

自我20xx年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向

领导反映，避免事情再度恶化。

6 / 7

好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

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，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

7 / 7