

# 12345话务员工作总结精选8篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/4231.html>

**ECMS帝国之家，为帝国cms加油！**

飞速范文网小编为大家整理了12345话务员工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!飞速范文网为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

12345话务员工作总结(精选8篇)由飞速范文网整理。

第1篇：12345话务员工作总结【实用】

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。以下内容是为您精心整理的12345话务员工作总结，欢迎参考!

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20xx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20xx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。

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3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。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做

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。

第2篇：12345政府热线话务员工作总结

12345政府热线话务员工作总结范文【】

----WORD文档，下载后可编辑修改----

篇1：12345政府热线话务员工作总结

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

1

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。

2

## 篇2：12345政府热线话务员工作总结

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。

第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事

3

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，

4

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了。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!

### 篇3：12345政府热线话务员工作总结

“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。

5

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

6

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

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

7

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+1>2。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。

#### 篇4：12345政府热线话务员工作总结

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

8

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。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做

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。

#### 篇5：12345政府热线话务员工作总结

9

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。

10

(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

11

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、打造服务型政府的重要手段。

(一)建好“12345”，必须完善工作网络。一是完善人工接听受理前台。电信公司作为12345政府服务热线呼叫中心的外包运营商，要切实加强对话务员的培训教育，做好呼叫中心坐席维护，保障热线系统正常运转，24小时接听接收和答复群众咨询、求助、建议、批评、投诉、举报等事项。二是完善各成员单位办理网络。各乡镇、园区、市各有关部门均要设立工作机构，确定1名领导班子成员为分管领导，1名以上专(兼)职工作人员具体负责12345政府服务热线呼叫中心和督查中心交办的诉求事项。三是完善督查中心建设。督查中心行使12345政府服务热线的日常管理和监督职能，要注重做好指导、协调、督办、检查、通报、考核人工接听受理前台、成员单位办理群

12

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。

(二)建好“12345”，必须规范工作流程。一是统一受理，分类处理。12345政府服务热线由呼叫中心人工接听受理前台统一接听来电。呼叫中心不是简单地接听和转接市民来电，而是要作为政府行政资源协调、调度、监控、反馈的服务中心，按照“迅速准确、特事特办、急事急办”的原则，进行分类处理，能够立即解决的，要马上办理;比较复杂的，要限期办结;一些不能按时办结的问题，要向群众解释清楚，以得到群众的理解和支持。二是单位承办，限时办结。各承办单位要以政府服务热线正式开通为契机，继续加强和改进机关作风建设，要充分认识到政府服务热线的建立，并不是对各个部门热线电话的简单整合，而是一种“统一受理、归口办理、推动落实、提高效率”的全新运行模式。在接处群众来电、落实交办事项的过程中，态度好不好、行动快不快、力度大不大、效果好不好，直接关系到政府在人民群众心目中的形象和威信，一定要坚持群众至上、大局为重，认真负责地做好政府服务热线工作。具体承办工作人员必须每天登陆12345专网查阅“未办件”栏并签收电子工单。对于应急类事项，应在收到电子工单的当日立即答复诉求人;对于咨询类和求助类事项，能当天答复的当天答复诉求人，不能当天答复的，应在收到电子工单的次日起5个工作日内办结和答复诉求人;对于建议批评、投诉举报类事项，应在收到电子工单的次日起10个工作日内办结和答复诉求

13

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。

(三)建好“12345”，必须严格工作制度。一是工作例会制度。督查中心每季度要组织外包专业通信公司和有关成员单位召开一次12345政府服务热线工作例会，总结交流阶段性工作，讨论研究有关问题，安排部署下一阶段工作。二是情况通报报告制度。督查中心每月编发一期简报，反映群众诉求件的特点和规律、人工接听受理前台和成员单位办理诉求事项的进度和质量等情况；重要社情民意和信息，及时向市12345政府服务热线工作领导小组和市领导报告。各成员单位应每月检查、分析、总结本地、本部门、本单位受理和办理群众诉

14

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。

(一)加强领导，责任到位。12345热线系统涉及面广、任务繁重，运用这个系统帮助广大群众排忧解难，是对各承办单位执政为民能力的又一次全面检验。市12345工作领导小组要进一步发挥组织、协调、指导、监督职能，通力合作、形成合力，共同协调解决好运行过程中

15

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、财、物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。

(二)加强管理，规范运行。目前，热线办理工作确实还存在一些矛盾和问题。一是部分工单难以交办。这固然有一些客观原因，比如

16

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。

(三)加强监督，注重实效。一方面，要积极导入外部监督机制。12345热线主要面向社会、服务大众，要引入外部监督机制，突出公

17

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!

18

### 第3篇：12345政府热线话务员工作总结

#### 12345政府热线话务员工作总结

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。

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。

第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所

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，已经都过去了，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。

4 / 7

### 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

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

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 $1+1>2$ 。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。

5/7

## 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。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可

6 / 7

以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做

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

#### 第4篇：12345话务员服务规范

##### 12345话务员服务规范

- 1、注意个人仪表仪容,保持个人良好卫生习惯,本人座席整洁,无脏、乱、差现象。
- 2、应答群众时,语气亲切,态度和蔼,语速适中,吐词清晰,用语简洁,表达正确。
- 3、在工作中应主动、自如的使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明服务用语,不论遇到任何情况都不得顶撞、责备群众,不得对群众露出不满或不耐烦情绪,不准使用服务忌语。
- 4、遇到群众不断提问时,应有问必答,不厌其烦。遇到疑难问题回答不了时,应及时请求帮助。
- 5、话务员遇到群众所提问题或所述内容不属于本台业务范围时,不得简单回绝群众,应在问清问题的前提下,请群众向有关部门联系或者告知群众解决问题的途径方法。
- 6、话务员在工作中发生差错应及时纠正,并诚恳接受群众批评,主动向群众道歉。
- 7、在工作中不得擅离岗位,不准串岗、闲聊或者边处理业务边闲聊,不准酒后上班。

##### 12345话务员工作纪律

- 1、保持办公场所安静,不得嬉笑、打闹和闲聊。
- 2、不准在工作时聊天、用餐、吃零食。



- 3、不得对计算机做任何与工作无关的设置和更改操作。
- 4、不得利用系统功能进行任何影响正常工作开展的操作(如内部呼叫、呼出电话闲聊等)。
- 5、工作期间不做与工作无关的事情,不看与工作无关的书籍。
- 6、严格执行请假制度,工作时间话务员必须在请假获准后方可离开座席。
- 7、工作时话务员须将私人通讯工具调成振动或静音状态。
- 8、工作时如遇突发事件、信访问题应第一时间报告中心领导,不得私自处理。
- 9、话务员在非工作时间必须确保个人通讯工具畅通。
- 10、话务员必须严格遵守保密制度,不得抄记、夹带任何记录外出,一经发现给予予以追责或辞退。

#### 12345限时办结制度

- 1、为进一步规范12345政府服务热线受理转办机制,增强服务意识,提高行政效能特制定本制度。
- 2、话务员接到群众来电后,及时分类转办,并填写12345服务热线处理问题反馈表,在2个小时内由承办员转到相关乡镇、部门单位限期办理,限期回复。
- 3、限时办结、回复时限:
  - (1)对比较简单、政策有明确规定的咨询类事项,在一个工作日予以答复;
  - (2)对于普通交办件要在5个工作日内予以办理答复,紧急办件在3个工作日内予以办理答复
  - (3)对于疑难问题不能在规定时限内办结的,必须在规定时限内前一天向反映人告知办理进展情况,同时,需向县行管委申请延期办理。
- 4、对办理工作不重视、推诿扯皮,解决问题不及时,造成严重后果的单位,由县行管委联合相关部门对承办人员进行问责。

#### 12345重大事项报告制度

- 1、工作人员在工作期间,遇重大事项,要认真做好记录,并迅速报告县行管委领导,必要时向县委、县政府报告。
- 2、重大事项的报告内容:危及国家和人民生命财产安全;影响社会稳定的突发性、群体性事件;重大生产、安全、质量事故;重要社情民意;上级党委、政府和有关部门紧急通知的重要活动等。
- 3、重大事项的报告程序:凡遇重大事项必须迅速报告分管领导,分管领导因公出差或无法取得联系时,可直接报告主要领导。重大事项发生后,需经县行管委领导批准同意后,方可向县委、县政府报告。在处理重大事项过程中,原则上要通知涉及单位或部门的主要负责同志。
- 4、重大事项报告的时限:重大事项的报告要做到快捷、简明,必须在获知事项发生后的最短时间内报告县行管委领导;同时,工作人员在处理重大事项过程中,要注意收集情况,并及时反馈。
- 5、严格责任追究:凡因个人原因,延误重大事项报告时间,并造成不良影响的,严肃追究相关人员责任。

## 第5篇：12345话务员服务规范

### 12345 话务员服务规范

- 1、注意个人仪表仪容,保持个人良好卫生习惯,本人座席整洁,无脏、乱、差现象。
- 2、应答群众时,语气亲切,态度和蔼,语速适中,吐词清晰,用语简洁,表达正确。

3、在工作中应主动、自如的使用“您好、

请、谢谢、对不起、再见”等文明服务用语

露出不满或不耐烦情绪

,不

论遇到任何情况都不得顶撞、责备群众,不得对群众 语。

,不准使用服务忌

4、遇到群众不断提问时

,应有问必答,不厌其烦。遇到疑难问题回答不了时,应及时请求帮助。

5、话务员遇到群众所提问题或所述内容不属于本台业务范围时,不得简单回绝群众,应在问清

问题的前提下,请群众向有关部门联系或者告知群众解决问题的途径方法。

6、话务员在工作中发生差错应及时纠正 7、在工作中不得擅离岗位

,并诚恳接受群众批评,主动向群众道歉。

,不准酒后上班。

,不准串岗、闲聊或者边处理业务边闲聊

### 12345 话务员工作纪律

1、保持办公场所安静,不得嬉笑、打闹和闲聊。 2、不准在工作时聊天、用餐、吃零食。

3、不得对计算机做任何与工作无关的设置和更改操作。

4、不得利用系统功能进行任何影响正常工作开展的操作

(如内部呼叫、呼出电话闲聊等)。

5、工作期间不做与工作无关的事情

,不看与工作无关的书籍。

6、严格执行请假制度,工作时间话务员必须在请假获准后方可离开座席。

7、工作时话务员须将私人通讯工具调成振动或静音状态。

8、工作时如遇突发事件、信访问题应第一时间报告中心领导

9、话务员在非工作时间必须确保个人通讯工具畅通。 10、话务员必须严格遵守保密制度

,不得私自处理。

,不得抄记、夹带任何记录外出,一经发现给予予以追责或

辞退。

#### 12345 限时办结制度

1、为进一步规范 12345 政府服务热线受理转办机制

,增强服务意识,提高行政效能特制定本制

度。

2、话务员接到群众来电后,及时分类转办,并填写 12345 服务热线处理问题反馈表

,在 2 个小

时内由承办员转到相关乡镇、部门单位限期办理

,限期回复。

3、限时办结、回复时限

:

(1)对比较简单、政策有明确规定的咨询类事项 (2)对于普通交办件要在

,在一个工作日予以答复;

5 个工作日内予以办理答复,紧急办件在 3 个工作日内予以办理答复

(3) 对于疑难问题不能在规定期限内办结的

,必须在规定期限内前一天向反映人告知办理进

展情况,同时,需向县行管委申请延期办理。

#### 4、对办理工作不重视、推诿扯皮

,解决问题不及时,造成严重后果的单位,由县行管委联合相关部门对承办人员进行问责。

#### 12345 重大事项报告制度

1、工作人员在工作期间,遇重大事项,要认真做好记录

,并迅速报告县行管委领导

,必要时向县

委、县政府报告。

2、重大事项的报告内容：危及国家和人民生命财产安全

;影响社会稳定的突发性、群体性事

件;重大生产、安全、质量事故;重要社情民意

;上级党委、政府和有关部门紧急通知的重要活动等。

3、重大事项的报告程序：凡遇重大事项必须迅速报告分管领导

,分管领导因公出差或无法取

得联系时,可直接报告主要领导。重大事项发生后

,需经县行管委领导批准同意后

县委、县政府报告。在处理重大事项过程中,原则上要通知涉及单位或部门的主要负责同志。

4、重大事项报告的时限：重大事项的报告要做到快捷、简明

,必须在获知事项发生后的最短

时间,要注意收集情况,并及时反 时间内报告县行管委领导

;同时,工作人员在处理重大事项过程中

反馈。

5、严格责任追究：凡因个人原因

,延误重大事项报告时间,并造成不良影响的,严肃追究相关

人员责任。

第6篇：【新版总结】12345政府热线话务员工作总结

【最新总结】12345政府热线话务员工作总结

“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

1 / 3

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

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

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

2 / 3

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 $1+1>2$ 。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。

3 / 3

## 第7篇：12345工作总结

设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

一、高度重视县长热线办理工作，层层落实工作责任制。

上半年我局就县长热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强领导，明确责任“三到位”，我们把办理县长热线工作作为践行“三个代表”重要思想，作为接受广大人民群众监督的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众监督，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以局长为主要负责人为组长的办理工作领导小组，把办理县长热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任领导、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要领导负全责，分管领导具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

## 二、着力强化工作责任，努力提高办理质量。

上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持共产党员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

## 三、创新工作思路，把县长热线办理的工作落到实处。

我局办理县长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。局长田廷斌同志反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

上半年我局县长热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我局工作，办理县长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再厉，努力把县长热线工作做得更好、更扎实。

### 第8篇：12345工作总结

#### 12345工作总结

12345，有事找政府。今天给大家为您整理了12345工作总结，希望对大家有所帮助。

#### 12345工作总结范文一：

## 一、12345市民热线受理情况

12345市民热线网络办理新平台1月1日正式运行以来，上级领导高度重视市民热线工作。1月19日，郭永胜县长、参加了全市召开的市民热线工作调度会，全面传达了陈市长对市民热线工作作出的指示。围绕党委、政府的中心工作，我县热线工作按照群众利益无小事的工作原则，充分发挥热线办理工作贴近民生、体察民意、解决难题的服务功能，全面规范办理程序、逐步提高办理时效，不断提高工作的主动性、服务性和实效性。春节前后，在日受理量不断攀升的情况下，顺利处理办结了上级转办的各类电话事件，确保了春节期间热线工作的正常有序运转。

截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率91.6%，列各县(市区)第四；满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违

1章罚款等事项。

医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

## 二、12345市民热线受理中存在的问题

(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在一个电话而已的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果；有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务；有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

2(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

## 三、对市民热线工作的几点建议



## (一)提高思想认识，加强组织领导

为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

## (二)健全工作机制，完善工作流程

建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

### 12345工作总结范文二：

在市12345督查中心及--XXXXX的领导下，园区12345工作

3 坚持以人为本，执政为民服务宗旨，认真受理市12345交办事项，进一步畅通市民诉求渠道，确保市民反映问题事事有落实、件件有回音。

### 一、总体情况

今年园区共受理12345电子工单145件(咨询24件，建议21件，投诉89件，三方通话11件)，其中1-3月47件，4-11月98份;针对复杂诉求工单，纪工委、办公室联合督办9件，园区领导批示交办4件，经过园区各部门的努力工作，园区12345回访率100%、办结率100%、基本满意率均为83%。在诉求工单中，一是劳资纠纷多，主要是恶意欠薪，扣员工福利费、加班费、不执行保险制度。二是建设工程领域，个体户工程尾款的故意拖欠、不及时支付农民工工资。三是诉求人关注XXXX的水管改造。四是诉求人关注园区环境污染与保护。

### 二、主要措施

1、进一步完善工作机制。建立了《XXXXX12345工作制度》、《XXXX 12345服务热线工作考核细则》等制度，一是园区12345工作由园区纪工委书记分管，园区成立了南京化工园区12345工作办公室机构，各部门专门指定一名科级干部为12345工作

专办员，各部门负责人是12345工单的处理责任人，对12345诉求件处置结果亲自审核、签字。二是建立并落实了季度分析、通报制度，今年来共开展专题汇报4次，简报4次。努力形成各司其职，各负其责的机制。三是12345工作办公室根据工作要求，制定一整

4套工作制度，所有来件一一登记、呈批、交办、反馈，做到资料全，底子清，情况明，对处置工作情况每季度定期分析，及时反映相关处置情况，完善台账管理，及时归档。四是将承办处置情况纳入年度目标考核。办理情况利用电话回访或实地查看、核实，落实百分百回访。对12345转办件的处置回复结果进行严格把关、层层审查，不符合要求的问题退回重办，力争市民满意。

2、强化跟踪，促进问题落实。建立跟踪、督办制度，对重点问题重点关注、重点督办，做到问

题反馈前要回复，问题反馈后更要回访，及时向市民了解处置措施的落实情况。

### 三、下一步工作打算

1、加强制度建设及业务培训。推行24小时响应制度。按照谁承办谁初访的原则，承办部门在收到园区12345工作办公室交办工单后24小时内，应采取电话、上门、约见或邮件等方式对诉求人进行初访，确保第一时间回应诉求人，并尽快调查处理;第一时间核实诉求内容，弄清管辖处理权限;第一时间反馈12345工作办公室。

2、加强督查，把好工单办理质量关。园区12345工作办理群众诉求的质量，关系着XXXX形象和信誉。园区12345工作办公室要及时向园区纪工委报告重派工单、不满意工单情况，以及其它问题，要认真落实12345工作例会制度、考核奖惩制度、定期简报制度。

对于确属承办部门或其工作人员的原因，该办未办、解决问题不到位的，退回承办部门重办。对群众不满意的工单将在园区公示栏

5中公示，并按照《实施办法》及《考核办法》规定由纪工委进行督查。

3、加快12345电子工单平台建设。按照市12345统一平台建设方案，抓紧建立园区12345电子平台，实行分单、退单、催单、督查、发回重办等工作电子化办公，实现在线办事和工单快速流转等功能。

### 12345工作总结范文三：

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1700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，受到广大人民群众的真挚赞誉。

一、县委、县政府高度重视，将12345工作列为2022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2022年实事工程，要求县行政服务中心超前规划、周密布置、按

6时间节点提前完成平台建设运工作。

二、充分准备，全市率先开通。

2022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会议，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。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。

### 7 三、加强建设，提高管理水平。

制定出台了呼叫中心话务员工作职责、礼仪规范、考核制度，班长岗、质检岗、档案管理岗考核制度，交接班管理制度，突发事件处理制度;建立完善了督查中心管理规范和工作职责，同时制发了二级网络成员单位工作职责和考核细则，为 12345 公共服务平台规范高效运转提供了制度保障。

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。

### 四、努力创新，保证工作质效。

督查中心按照县委、县政府、县纪委领导工作要求，从提高工作效能出发，根据实际情况，积极创新工作方式：

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、过期货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。

## 五、多举措推进，办好群众诉求。

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

9报，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工作的重要性和长期性。

四是打印出2022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。

## 六、公开考核，推动工作深入。

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2022年办件的限时办结率、群众满意率、工单推诿情况等信息汇总，传真给各单位，要求其认真核对。

护士教学工作总结（精选7篇）

基层临床医生带教工作总结（精选3篇）

党员自身党建工作总结（精选6篇）

小学党员班主任思想政治工作总结（精选4篇）

电力营销系统管理员工作总结（精选5篇）

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发