# 热线工作总结和计划(实用8篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-10-08

*热线工作总结和计划1  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，了解的人不是个性的多，也不明白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个...*

**热线工作总结和计划1**

  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，了解的人不是个性的多，也不明白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个性的满意，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，而是期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xx便民热线的期望：一向有在看xx台的一档节目《xxx》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一向居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不明白他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少此刻看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原先的25分钟到35分钟再到此刻的又延长半个小时，可见需要帮忙的人确实很多，而且透过他们也确实得到了帮忙。我期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，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。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，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、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，必须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，我相信自己必须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。

  我清楚明白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!

  表情、语气愉悦。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、优秀的电话域名话务员。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。

  我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

  人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，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!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。

  一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

  二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，从点滴做起。

  我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了\*\*供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“\*\*市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务,顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

**热线工作总结和计划2**

  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，了解的人不是个性的多，也不明白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个性的满意，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，而是期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xx便民热线的期望：一向有在看xx台的一档节目《xxx》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一向居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不明白他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少此刻看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原先的25分钟到35分钟再到此刻的又延长半个小时，可见需要帮忙的人确实很多，而且透过他们也确实得到了帮忙。我期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，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。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，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、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，必须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，我相信自己必须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。

  我清楚明白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!

  表情、语气愉悦。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、优秀的电话域名话务员。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。

  我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

  人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这将近一个月的工作中，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!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。

  一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

  二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，从点滴做起。

  我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

**热线工作总结和计划3**

为提高“12345”市民服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，坚持群众利益无小事的原则，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，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，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年“12345”市民服务热线工作总结如下。

>一、总体运行情况

20xx年xx镇共受理热线工单23件次；同比增长9。5%，办结率100%。其中咨询类工单、建议类工单、举报类工单等群众满意率均达到100%。

>二、主要做法

（一）高度重视，狠抓落实。为了把此项工作真正落到实处，镇党委政府成立12345政府服务热线工作小组，以单位主要领导为组长，分管领导和热线工作人员为组员。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，审批给相关分管领导，分管领导再审批给部门负责同志，亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果回复反馈县热线办。

（二）广泛动员，宣传到位。成立以党政办全体成员和镇村网格化干部为成员的的宣传工作小组，以开设集中宣讲点、利用流动宣传车播放宣传知识等多种形式开展宣传活动，扩大12345市民热线的传播面，帮助群众理清热线的受理范围、工作流程等，正确反映自身诉求。

（三）狠抓自身，长效管理。一是全面强化日常服务工作。结合网格化入户走访，深入辖区，走近村民，了解村情民意，现场解答村民咨询的问题、征集村民对村发展的意见和建议，解决群众的合理诉求，力求减少\_12345”工单数量。二是加大政务公开力度，结合“12345”工作，主动公开群众最关心、最迫切的事项，做到\_内容全面，责任清晰，流程详细，办理时限明确。三是加大政策宣传力度。根据群众关心关注的热点问题，结合民政相关政策、村民社保、全民养老等，通过政策的宣传解读，及时消除群体性的群众误会或稳定隐患。

>三、存在问题和下步工作打算

一是重视程度不够。部分承办人员缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止。二是办件质量不够高。由于多种原因，同样问题某诉求人反复多次投诉，矛盾未能及时解决。同时部分件答复过于形式和片面，不够深入，不够直接。

在今后工作中，我镇将继续按照“12345”热线办理相关工作要求，争改变不足之处，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。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。加强与服务对象的工作联系和沟通，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，真正达到服务热线为民服务的目的。

**热线工作总结和计划4**

为提高“12345”公众服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终坚持“以民为本”的服务原则，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，高度重视“12345”公众服务热线工作，认真受理群众来电，在上级领导的帮助和各个部门的密切配合下，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年

“12345”公众服务热线工作总结如下。

>一、高度重视，狠抓落实

我镇领导高度重视此项工作，召开会议成立“12345”公众服务热线领导小组，镇主要领导为组长，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。制定详细、严密的工作制度，凡是涉及本镇的投诉热线，镇主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，由热线专干进行回访，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果及时进行网上回复，每办理完一件工单，就建立台账，做好资料存档工作。在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此镇主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令诉求人满意的答复。

>二、广泛动员，宣传到位

我镇制定了《xxx镇12345公众服务热线宣传工作方案》，并成立以镇长为组长，值班书记为副组长、党政办全体成员以及镇村网格化干部为成员的的宣传工作小组，以开设集中宣讲点、利用流动宣传车播放宣传知识等多种形式完成宣传活动，帮助群众理清热线的受理范围和不受理范围、工作流程等，利于群众正确的反映自身诉求，同时，也有助于扩大12345公众热线的传播面，达到宣传的目的。

>三、认真办理，注重实效

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20XX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。

>四、存在的问题和下一步工作打算

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。

**热线工作总结和计划5**

一年以来，水口乡便民中心在县委、县政府的正确领导下，在乡党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的齐心协力共同努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，紧紧围绕县委提出的四大目标为出发点，以推进建新农村为重点，奋力把中心建设成为服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳的便民服务窗口。截止12月底，中心受理1960件，办结1960件，办结率100%;即办件1200件，即办率100%;承诺件560件，承诺率100%;受理咨询3760人次;加盖行政印章1010件。现将20XX年中心工作总结如下：

>一、加强领导，突出重点

1、认真学习规服文件，按照上级文件精神及20XX年作风整顿年的相关要求，乡党委高度重视，把工作提到了党委的议事日程，在党委成员的分工中，便民中心由党委副书记负总责，形成了党委挂帅，分管领导具体抓，办公室责任落实，分工明确的工作格局。截止12月，中心召开学习会6次，学习有关文件、机关管理以及行政效能的相关规定，业务培训会2次。并深入各村了解、督查村便民服务室代办事项的情况及工作人员的工作态度、工作责任心、群众的认知度等方面，为20XX年规范化服务型政府(机关)建设工作奠定了良好基础。

2、中心坚持依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

3、乡、村二级行政服务网络建设扎实推进。今年上班以来，中心竭力推进便民服务向下延伸和建立村便民服务室的步伐。一是配置信息录入人员，深入村提供技术支持、业务指导。二是开展业务培训。中心高度重视便民服务人员和代办员队伍的知识更新、业务能力，举办业务培训1次。三是发展中心与村网络建设。截止目前，实现了网上信息收集、接件量录入、资料、通知等网络互通。四是加强标准化便民服务室建设。到目前，全乡各村标准化便民服务室建设基本完成。

4、创新服务方式，积极开展送服务进企业。劳动保障窗口开展了优化服务、促进发展活动。针对劳动合同、工资协商等问题和现状进行了现场政策解答以及政策指导。

>二、改进服务手段，提高服务品位。

1、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥中心的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。

2、完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

3、继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽可能做到群众知晓、群众满意。

>三、强化服务功能，完善乡村服务体系。

1、中心将进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善乡、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

2、优化审批流程，扩大和深化并联审批，提高办事效率。进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主观能动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

3、强化中心综合服务平台功能，完善乡、村两级便民服务体系。按照分类设立、职责明晰、功能有效、上下衔接的原则，不断加强对村便民服务室工作的指导和协调，制订并完善对中心工作人员和村便民服务室工作人员的业务培训、日常管理、监督考核等制度，进一步优化乡、村两级便民服务工作网络，加强便民室人员的业务指导。

4、强化电子政务建设，加快推进网上审批。中心将进一步推进网上政务信息公开、网上审批、网上监察监控。一是加快便民服务中心阳光电子政务信息平台建设步伐，实现中心与各村便民服务室与区政务中心的信息互通和资源共享。二是积极推进网上审批信息资源共享和行政审批事项的网上办理。三是建立网上审批信息平台，加强对审批流程实时监控和动态管理，全面推行行\_力网上公开透明运行。

总的说来，一年来的工作是为新的一年打基础、调思路、谋计划，为全年工作目标任务的完成奠定良好的基础。

>四、20xx年工作措施

1、加强中心窗口规范化建设，树立窗口优质服务的良好形象。

2、全面推进政务公开，接受全社会监督。

3、规范政务服务体系，实现标准化管理。

4、加强制度建设，严格工作考核和责任追究。

5、加强并联审批管理，进一步规范行政审批程序和环节。

6、继续加强村便民服务室标准化建设。进一步规范和完善全乡各村的便民服务室标准化。

**热线工作总结和计划6**

一、基本情况

20\_年，\_\_市12345政府服务热线在\_\_市的指导下，继续贯彻落实《\_\_市12345政府服务热线管理和考核办法》，通过统一平台、统一考核督促平台单位为群众办实事好事。20\_年至今，共受理事项15721宗，办结15041宗，办结率，同比20\_同期业务量13553宗，递增16%;\_\_市热线办接听来电总量15442宗，接通电话量5901，接通率为，同比20\_同期的来电总量11755宗，接通电话量4413，接通率，接通电话量增加1488宗。

二、工作措施

(一)整合优化各类咨询、投诉、举报服务热线

为进一步提高价格诉求办理效率，今年4月份，我市“12358”价格举报热线并入\_\_市“12345”政府服务热线统一管理。“12358”并入“12345”后，实现价格投诉的统一管理，统一协调，统一指挥。

(二)继续抓好政府服务热线平台管理

根据《\_\_市12345政府服务热线管理和考核办法》文件精神，\_\_市行政服务中心制定《12345政府服务热线工作人员考核奖励方案》，量化考核指标，严抓热线工作人员日常考核和业务量考核，调动工作积极性，促进处办事项工作效率、准确率与群众满意率的提升，推动热线服务质量再上新台阶。

(三)强化热点、难点投诉的协调力度

加强对重点关注、难点以及重复投诉事项的协调督办力度。针对建筑施工噪声污染、餐饮油烟污染投诉事项无法交办的情况，市12345政府服务热线召集市创文办、市委编办、市城市管理和综合执法局、生态环境局\_\_分局有关负责人召开工作协调会议，共同研究寻求妥善解决群众诉求的办法。

三、存在的问题

(一)12345电话接通率不高

现时\_\_市12345政府服务热线的接听人员少，工资偏低，导致接听人员流动比较大，新招入来的接听人员需经过一段时业务培训才熟悉业务，业务水平有待提高，从而造成12345政府服务热线的电话接通率不高。

(二)对热线综合信息系统和大数据分析应用程度不高

热线综合信息系统的大数据分析应用着重于\_\_市区热线事项的数据分析，对于各个市的热线大数据分析比较少，不够详细，并且工作人员对信息系统的大数据的作用、如何进行数据分析等业务不清晰。

(三)热线办的架构有待加强

目前，\_\_各市(区)热线办的管理模式不一，我市热线办由行政服务中心管理，但没有设置专门股室，而是由其他股室兼管，工作上有时难以兼顾。

四、工作建议

(一)提高工作人员待遇

建议\_\_市行政服务中心出台提高政府服务热线工作人员待遇的文件，各市(区)依据文件协调提高一线工作人员的待遇，稳定服务队伍，确保大数据运行有经验人员充分运用。

(二)完善大数据分析，加强业务培训

进一步完善系统，增加各市热线事项的大数据分析和应用;加强对大数据分析应用的业务培训，让工作人员明白数据的用途。

(三)统一热线办的架构

建议\_\_市行政服务中心与机构编制部门沟通，争取统一各市(区)热线办的架构，在架构和人员编制上给予保障。

\_\_市人民政府行政服务中心

**热线工作总结和计划7**

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。

**热线工作总结和计划8**

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩！

客服跟单的主要工作

1.负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系；

2.负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通；

3.负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及保密工作；

4.解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情用心做，你就是羸家”。 所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！