# 接线员工作总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-30

*接线员工作总结（精选3篇）接线员工作总结 篇1 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...*

接线员工作总结（精选3篇）

接线员工作总结 篇1

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。

接线员工作总结 篇2

xx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：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。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。

2、专业知识、工作能力和具体工作。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：(1)、....... (2)、......... (3)、..........

3、工作态度和勤奋敬业方面。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。

4、工作质量成绩、效益和贡献。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。

接线员工作总结 篇3

投入实战中的第一天，老师先交我们如何操作系统及拨打电话，不知不觉中那边传来了客户的声音。

第一个电话，还没想到3秒钟，对方的声音就传来，懵了，一下子完全懵了。在紧张中接玩第一个电话，客户态度比想象中的好多了。

接着继续拨通电话，无人接听的比较普遍。拨打一个电话，结果就是，有人接听，无人接听。有人接听又分正常接听和非正常接听。非正常接听之我见，就是拿起电话后两秒挂断。无人接听，停机、号码错误、空号、忙音等等等等。所以呢，正常接听的概率也就很低，从这很低放入概率中我也发现了几点。

第一，客户的防范诈骗的意识提高。骗子，有人说我是骗子了，说什么上次就骗了一千多，现在还想骗，已经不会再上当受骗了。尽量的解释，但客户就是认为我是骗子，骂了我一顿，直接挂电话。无语，毕竟现在社会黑暗，民众的防范意识已经处于警备状态。

于此，我建议客户若有时间，所有的业务就自己带有效证件到营业厅办理。

第二，实习资料太旧，系统更新太慢。我被人骂，说什么宽带早就不用了，为什么还打这种电话，难道还要我交费吗?还有许多拨打的电话已经停机，有的客户已经变更了登记也不能反映出来，甚至有的客户已经去世了，我们依旧要去拨打电话去找那些人。结果呢，被人家臭骂一顿，浪费彼此的宝贵时间。

所以，我建议营业厅若有能力，应该尽可能性完善资料系统的更新，减轻客户与接线员的麻烦。

第三，打电话的时间不对。打着打着，不知不觉中发现，大白天的，家中接电话的基本都是老年人，觉大多数都不会讲普通话，根本就无法进行正常的沟通。而正常使用电脑宽带的都是小年轻，基本此刻都在上班中。

快乐寒暑假的客户呢，孩子在学校，电脑带到学校去了，家长不知道孩子的意见。基本打了也就属于无效电话。

所以呢，营业厅若要与客户沟通时，应该选择客户在家的时间拨打电话。否则，真是浪费时间加上浪费精力。

第四，遍地都是啃老族。不断地打着电话，听着对方不断传来的声音，接听的如果是中老年人，那下面就会发现一个通病。对方是客户本人，可是电脑宽带不是他们在使用，一问，我儿子、我女儿、我媳妇、我女婿，反正都是小一辈的那些孩子们。

哎，遍地的啃老族，但这也说明了用电脑宽带的也主要是这一年龄段的客户。所以呢，电信的方案研究组的人也可以针对这些人群开发许多适合的套餐方案。

接线员实习的一周结束了，紧张而充实。

态度友善，最重要的一点。无论接电话的客户态度如何地恶劣，我们都要控制好自己的情绪，不要义气用事，与客户发生冲突。对方的态度恶劣是对方的素质问题，没必要为不值得的人而生气，更别忘记此刻自己的身份是代表中国电信，而非你自己。

对于接线员而言，eq比iq更重要。成功的接线员是百分之二十的智商加上百分之八十的情商的综合体。

我呢，似乎是一个很不合格的接线员，一周一个业务也没做到，但我的心里还是蛮满足的，毕竟我是一个相对内向的人，这一点这次客服的还不错。呵呵，知足者常乐。

接线员一周结束了，一种体验，一种生活吧。

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！