# 110接处警工作总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2025-01-17

*110接警员是一项神圣而又辛苦的工作，也是社会上必不可少的岗位。今天为大家精心准备了110接处警工作总结，希望对大家有所帮助!　　110接处警工作总结　　开头：（三号仿宋体）>　　一、顾大局，尽职责，全心全意投入工作　　工作两年来，我深知1...*

110接警员是一项神圣而又辛苦的工作，也是社会上必不可少的岗位。今天为大家精心准备了110接处警工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　110接处警工作总结

　　开头：（三号仿宋体）

>　　一、顾大局，尽职责，全心全意投入工作

　　工作两年来，我深知110接处警工作是公安机关的一项重要职能，是建设和谐警民关系的桥梁和纽带，随着110日益深入人心，人民群众也更加熟知与依赖110，对110的期望值越来越高，由此对我们接警台工作的要求也越来越高。如果接处警工作不到位，就会直接影响公安机关在人民群众心目中的形象。因此，结合市局开展的“？？？法治理念教育”、“解放思想大讨论”等活动，深刻领会贯彻上级领导意图，认真的处理每一起报警电话，设身处地的做到想群众之所想、急群众之所急、帮群众之所求，将小小接警台当成公安机关亲民、爱民的窗口，将群众和各出警单位的满意度作为衡量工作质量的标准，今年以来，我共值班？？次，受理报警求助电话？？起，安排有效警情？？起，未受到一次有效投诉，较好的维护了公安机关的良好形象。

　　>二、顺民意，献真情，真心实意服务群众

　　作为110接警员，在接处警工作中，要深怀一颗爱民之心。我自觉站在群众的角度思考问题，想群众之所想，给群众之所需，帮群众之所求，做到知民心、顺民意、解民忧、帮民困、救民难，变受理为服务，寓服务于受理。应信守“四有四必”的承诺，设身处地地体会一名普通百姓、受害者、1求助者的感受，深刻领悟“执法为民”的深刻内涵，明确自己不仅是执法者，也是权为民所用、情为民所系、利为民所谋的具体落实者。在处理群众报警过程中，既要善于用法，又要学会用情；既要与人民群众心连心，又要与人民群众心换心。所谓心连心，就是要做到民情民意入耳，民声民求入脑，民利民苦入心；所谓心换心，就是在心连心的基础上，要求接处警人员主动与人民群众在心理上调换位置，换位思考，充分了解报警群众最迫切、最希望解决的是什么？从而有针对性地处理和解决群众亟待解决的问题，真正赢得群众的信任。举例：---

　>　三、勤学习，善总结，诚心正意提高素质

　　经过近两年的工作实践，我深知做一名合格的接警员必须要有过硬的政治素质、良好的心理素质、缜密的判断能力、丰富的业务知识，才能在工作中更好地驾驭局面，处理警情，因此，我平时认真的参加科里组织的业务学习，虚心向领导和同事请教。比如，向来值班的各单位领导学习处变不惊，驾驭事件的心态，向？班长、？班长、？班长、？班长学习熟练调度复杂警情的方法，向？姐、？姐和其他同事学习答复群众问题的技巧，向各处警单位学习对辖区情况的熟悉程度。通过细心地观察、学习，我较好的掌握了接警员应具备的“耳、手、口、脑”四项基本功，熟悉接处警流程，熟练指挥科各种设备的操作。

>　　2四、查问题，找不足，以整改促进步

　　回顾一年来的工作，有成绩，也有不足。通过认真的总结剖析，认为存在以下几点：一是有时工作态度不严谨，如对报警人的耐心说服能力有待提高；二是对业务知识掌握的还不够全面，如对辖区地理位置划分了解的不清楚，有时候会派错出警单位，造成不必要的麻烦；三是组织纪律性稍差，未能认真遵守规章制度，有迟到、笔记记录不全等现象发生。

　　以上是我个人的年度工作总结，有不足的地方，请领导和领导给予批评指正。

**110接处警工作总结**

　　公安110工作是一项全局性的工作，是公安机关提升队伍形象、促进警民关系的最有效“抓手”。作为一名新形势下的公安110接警员，就要以坚持科学发展观为统领，以全心全意为人民群众为宗旨，以提高服务群众、服务领导、服务基层为根本，进一步强化责任意识，规范接处警行为，为全面提高公安机关的服务水平和公安队伍正规化建设水平提供服务和保障。如何当好一名110接警员，我认为应当做到以下几点：

　　>一、充分认识110工作的意义

　　强化岗位责任意识110工作的意义在于：一是直接面广大人民群众，是公安机关与广大人民群众、与社会连接的重要桥梁；二是保护人民群众生命财产安全，打击违法犯罪活动，维护社会稳定的重要岗位。110接警员岗位在110工作中承担着警情上传下达、信息沟通明确、民心安抚稳定的重要纽带作用，作为一名110接警员要有坚定的党性立场，有全心全意为民服务的思想，能够顾大局、识大体，强化岗位责任和服务意识。

　　>二、努力提高工作业务能力

　　增强主动学习意识作为一名称职的110接警员要能忠于职守，虚心好学，不断进取，自我完善，努力提高工作业务能力，以“五知七会”（“五知七会”：知法律法规、知地形地貌、知警力分布、知卡点位置、知预案体系;会受理报警、会准确指令、会指挥调度、会警情研判、会群众工作、会服务协调、会设备应用。）有效提升快速反应能力，精通常用法律法规，精通公安110业务，主动学做群众工作，充分利用自己处在接警一线的特殊岗位，思想灵活，方法多样，给群众化解矛盾纠纷，预防犯罪或矛盾激化，通过不断提高自身综合业务能力与水平，适应新形势下110工作的发展与变化。

　>　三、熟练掌握操作规程，积极做到脑、手、嘴、足“四勤”

　　作为一名称职的110接警员要严格遵守各项工作纪律和规章制度，熟练掌握110接警系统的操作，熟悉公安机关、社会职能部门的职能和作用。工作中以勤补拙，做到脑、手、嘴、足“四勤”：一是要勤动脑，不断探索研究新形势下110工作面临的新情况、新问题，要千方百计的改善自身工作中存在的不足之处、不适应新形势的方面，要努力提高接处警水平、服务水平和自身的综合素质。二是要勤动手，动手写警情分析、写工作总结、写调研文章，写工作的失误，写当前存在的问题，写解决问题的办法，以此丰富工作实践和业务理论。三是要勤动嘴，首先是经常根据治安状况分析，向领导提出合理化的建议，当好领导的参谋助手；其次是要学习他人接处警方面的丰富经验、学习好的文章及调研、学习最新的法律法规，不断更新知识结构。四是勤动腿，要常到社区去，听取群众的意见，直接意识到工作中的不耐烦、不负责任会给群众带来伤害，给公安机关带来负面影响。

　>　四、增强工作岗位职业判断能力，提升个人人格修养

　　110接警员在接报警的时候，只是通过电话和报警求助人联系，一切的信息只能透过电话取得，对警情的紧急程度很大程度上取决于主观判断，110接警员在紧急情况下只能简单地将警情向基层单位传递，造成了基层单位的\'不理解，认为某些指挥是浪费警力和失误，对110接警员的误解和抱怨也时有发生的，所以110接警员要忍得住误解，忍得住委屈。作为一名称职的110接警员在努力增强工作岗位职业判断能力的同时，也要有容山纳海的胸怀，要充分发挥指挥中心“龙头”的作用，高标准，严要求，自我加压，自我提高。

　　假如我能如愿走上110接警员的岗位，一定不负于110接警员的光荣职责，服从命令，听从指挥，严格要求自己，扎实工作，尽职尽责，为宣城的发展、稳定作出自己应有的贡献。

**110接处警工作总结**

　　在经过这段时间的培训学习和对接警员工作的逐步了解后，这份工作对我多了一份责任感和使命感。

　　晚上有警的时候，不知道怎么判断这个警该不该出碰到用户打电话来不知道怎么说细细回忆这段时间以来的工作过程及目前的整个状态，虽然在我们大家都共同努力下有了不小的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离合格的客服人员要求还存在较大差距，不管成功与否，我都将不断地摸索和尝试。

　　首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉，对本公司的名誉产生不良影响。

　　在今后的日子里：

　　1、熟练业务知识和提高服务技巧

　　2、不断地完善作为一个客服专员的职业素质

　　3、顾客至上，服务第一的工作思路

　　4、通过多方面的实践,开阔了自己的视野,丰富了求实的经验,使自己更好地为客户服务。

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！