

回访工作情况 回访工作总结(大全5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

回访工作情况 回访工作总结篇一

当前农村沼气建设数量不断增多，投资结构不断优化，服务体系逐步健全，沼气功能进一步拓展，沼气产业迅速发展，取得了显著成效。伴随着沼气事业的快速发展，出现了农村能源队伍建设不适应和沼气使用不够好，病池率高、废池率高、使用率低，农户不满意等问题。这些问题严重影响了农村沼气事业的健康发展，迫切需要采取措施尽快解决。这次大培训和大回访活动意义重大，对我县农村沼气事业发展起到良好的作用，能够切实加强农村沼气队伍建设，提高服务能力，巩固建设成果。

在接到农业部办公厅关于开展农村沼气大培训和大回访活动的通知后□xx县农发局领导高度重视，为保证此次农村沼气大培训和大回访活动顺利进行，确保沼气大培训和大回访活动工作质量，成立了农村沼气大培训和大回访活动领导小组，组长由农发局局长王玉清担任，副组长由副局长李墨林担任，成员由能源办主任明孝义及技术人员组成。

（二）大培训和大回访活动工作范围：我县从20xx年以来中央投资安排的沼气项目至20xx年末农村户用沼气池。

（一）大培训和大回访活动规模及分布情况

2、吊炕10户，主要分布在葛家乡10户，其中：二道村5户、

葛家村5户。

3、生物质气化站1处，分布在高岭镇杨总村。

4、大中型沼气工程1处，分布在秋子沟乡大杨树村。

吊炕10户，使用正常。高岭镇杨总村生物质气化站1处，已停产，具体原因：因安监局、消防、环保局、物价局、技术监督局等手续办理不齐全。秋子沟乡大杨树村大中型沼气工程1处，运行良好。

（三）认真调查，精心指导，确保沼气大培训和大回访活动工作质量

针对此次回访调查发现的问题，采取了应对措施。我县调查人员在认真回访调查的同时，对使用、管理方面存在问题的沼气池用户进行详细、全面的指导。严格按照《农村户用沼气大回访技术要求》，对未正常产气的沼气池进行故障检查和维修维护；对未正常进出料的沼气池，指导用户正确进出料；对已破损报废沼气池，指导农户进行填埋；对未采取保温措施的沼气池，动员和指导农户做好防冻工作；对未开展“三沼”综合利用或利用技术不到位的，进行现场技术指导。

保管好大培训和大回访工作档案资料，按照国家档案管理规范要求，将回访调查表汇编装册存档。

通过开展沼气大回访活动，延长了沼气池的使用时间，提高了沼气池的利用率，巩固农村沼气建设成果，推动了农村沼气建设事业健康发展。

回访工作情况 回访工作总结篇二

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好

的了解患者对医院各方面的意见。

1——3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

9、10、11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

(1) 有145个号码错误和空号，回访失败；

(2) 每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(4) 接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；

(5) 有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。（如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。）

护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医

护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

回访工作情况 回访工作总结篇三

一、基本情况

大墅镇辖17个行政村，13679个人口□20xx年村级组织换届选举产生村党支部书记17名，村委会主任16名，“两委”委员(不含书记、主任)72名，村“两委”年龄结构进一步合理，村级班子战斗力进一步得到提升，干实事，谋发展的信心和决心得到进一步体现，通过一年的运转，农村各项社会事业和经济发展取得了一定的成绩。

为全面了解掌握去年换届以来村级组织和村干部履职情况，进一步总结经验，查找问题，研究对策措施，构建中心突出，分工明确，运转高效的村“两委”班子，巩固党在农村的执政基础，推进新农村建设进程。自3月初起，大墅镇党委组织4个“回访”问效工作组对17个村级班子，105名村干部工作运行情况进行全面回访考察，共召开座谈会17场，发放评议表558份，走访普通农户113户，听取群众意见建议52条。通过评议，村级班子中，群众满意的14个，占总数的82.4%，基本满意3个，占总数的17.6%；村干部中，评议称职的87人，占总数的82.9%，基本称职17人，占总数的16.2%，不称职1人。“干实事的多了，说空话的少了；沟通多了，矛盾少了；村干部往镇里跑的多了，老百姓直接找镇里的少了。”大墅镇村级组织“回访”问效活动开展以来形成了“三多三少”的和谐氛围。

二、主要做法及特点

(一)突出重点。一是建立组织，加强领导。为确保“回访”

问效工作扎实有效地开展，镇党委成立了以党委书记任组长，班子成员为组员的村级组织回访领导小组，下设大墅、儒洪、上坊、西园四个回访工作组，同时制订下发了《关于开展村级组织回访的通知》（大委〔20xx〕10号，明确了工作方案和各项回访问效工作纪律、考察范围和目标任务。二是宣传发动，广泛动员。在“回访”问效前，镇党委专门召开镇村干部动员大会，进一步加强认识，统一思想，在全镇范围内形成“回访”问效的良好氛围，并对工作进行了认真部署。三是明确回访重点。突出围绕“六访六看”来开展“回访”问效工作。即访村级组织运转情况，特别是村党支部书记与村委会主任工作配合情况，看是否团结；访工作开展情况，特别是村级组织20xx年度的工作目标任务完成情况和村主要干部竞职承诺兑现情况，看是否务实干事；访财务民主情况，特别是村级财务管理规定贯彻落实情况，看是否清正廉洁；访基层民主情况，特别是贯彻村规民约情况，看是否阳光民主；访政策落实情况，特别是涉农惠农政策执行情况和困难群众帮扶情况，看是否亲民为民；访群众反映情况，特别是普通党员群众对村级组织和村干部的看法意见，看群众是否满意。四是设置“绿色通道”。为方便群众反映意见建议，镇党委专门设立“回访”问效工作热线电话，同时在镇村设置了意见箱，收集民情民意。

（二）严格考评。采取“听、谈、评、馈”四步工作法逐步深入对村级班子和村干部工作运行情况进行严格考评。一是召开联村干部、村“两委”成员、党员、村民代表会议，听取村党支部书记和村委会主任对村工作开展情况汇报；二是走村入户与村民代表、普通党员、困难群众交谈，听取村民对班子及成员的整体反映，深入了解换届以来村干部工作开展情况、思想状况等；三是对村级班子和村干部进行综合评议，实事求是地做出客观公正的评价，突出班子成员工作能力、廉洁自律、是否办实事以及群众是否满意等内容；四是就村级班子及其成员工作情况，存在的问题与不足，群众反映较为集中的意见建议向村两委班子进行反馈，提出工作要求，同时将评定结果向群众公示，接收监督。

(三)结果运用。“回访”问效工作结束以后，镇党委对“回访”问效情况进行了集中分析整理，对群众提出的意见建议逐一认识、逐一整改、逐一落实。一是责任再落实。将此次“回访”问效结果作为村两委班子年终考核的一项重要依据。对回访中发现问题较多，群众意见较大的村干部，按照干部管理权限进行教育诫勉；对工作进度一般，班子作用发挥不明显，积极发挥联片领导、联村干部作用，帮助指导开展工作。二是制度再完善。针对群众反映较为集中的村非生产经营性支出较多、村招投标不规范等问题，镇党委制定完善了《村级财务管理制度》、《小额公共资源交易管理办法》等，对村干部的行为起到了约束作用，巩固和扩大问效成果。三是工作再推进。在回访过程中，各村按要求，注意对照竞职承诺，查看兑现情况，将群众提出需要迫切解决的实事调整列入20xx年工作计划，进一步明确了20xx年村两委工作思路和重点目标，同时推广村干部“实事承诺制”，把重点工作分解落实到村“两委”干部，实行奖惩制度。

三、存在的问题与下步对策

一是个别村村级班子主动发展意识不强，发展定位不明确，产业优势不明显，等项目等扶持现象较为突出。

二是少部分村“两委”干部未能充分履职或履职较少。

三是个别村“两委”主要干部不和谐，班子凝聚力不够。四是少数村未能推行“一事一议”制度或推行力度不够，村民代表参与村级事务管理较少。

20xx年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意

度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、b区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。

四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

五、存在医疗费用过高。

六、医院环境差(如厕所太脏)。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院治疗。

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。

九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承担比例大。

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。

十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐心。

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际

工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

回访工作情况 回访工作总结篇四

- 1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。
- 2、维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。
- 3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他

的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的服务。

4、三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。

5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。（如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满）

6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。

7、总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

回访工作情况 回访工作总结篇五

20xx年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共151份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，最高的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有713份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大

病员及家属的认可和赞扬。

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、b区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。

四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

五、存在医疗费用过高。

六、医院环境差（如厕所太脏）。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院治疗。

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。

九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承担比例大。

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。

十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐心。

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。