

2023年物业回访业主总结(精选6篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

物业回访业主总结篇一

- 1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。
- 2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。
- 3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。
- 4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。
- 5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。
- 6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

二、日常工作

- 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，并欢迎他的下次光临。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。

物业回访业主总结篇二

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。

物业回访业主总结篇三

医院之间的竞争日趋激烈，人们选择医院就医，就像买商品一样，不仅要求产品质量有保证，又要求有完善的售后服务。对现代医院来说，在医疗质量保证的前提下，竞争成败的关键就是服务。我院已深刻认识到这一点，努力在“跟踪服务”上做好文章，做足文章。通过电话回访，使病人出院后也能感受到我院“一切以病人为中心”的人文关怀和充满人情味的“跟踪服务”，让病人出院后能“背靠背”提意见，解除了病人的顾虑，说出了在医院不敢说的话，而随访到病人的意见和建议，往往包含着他们对改进医院服务的期望和需求，为进一步加强医院行风作风建设，构建和谐社会，促

进医患沟通，提升医疗服务质量，更好地了解患者对医院各方面工作的意见，我院制定并实施了《出院指导及病人回访制度》。

自开展工作以来，目前已取得初步成效。

通过出院指导，使得病人对自己所患疾病有了更深的认识。通过电话随访了解到出院病人在日常生活及工作中，能坚持对自己病情有益的生活习惯，尽量避免使病情恶化的情况发生。对于慢性疾病的病人，能坚持院外继续服药及治疗，使疾病得到很好的控制。通过回访，将医院的服务延伸到病人出院之后，听取了广大病员群众的意见与建议，获取了指导医院发展、改善医院服务的第一手信息；通过回访，给病人送去他们急需的康复指导，让病人感受到医院的关心，提升了病员群众对我院的认知、认可度；通过回访，将得到的信息进行分类、归纳、总结，针对一些具备共性的问题及时制定相应措施进行整改，将影响医院发展的不良因素降到最低，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，从而获得了病人对医院的忠诚度，无形之中将流失的病人重新争取回了医院。另一方面，我们针对这些问题及时向相关科室、个人进行反馈、批评，杜绝了同类事件的再次发生。

- 1、跟踪病人服药及愈合情况，及时掌握信息；
- 2、根据病情做好健康宣教及告知复诊时间；
- 3、征求病人及家属对医院的医疗、护理、医技、后勤工作以及医院环境的意见、建议；
- 4、通话结束，向病人对医院工作上的支持表示感谢，并送上祝福的话语。

xx年我们共回访11240人/次，收到多份患者反馈信息。

通过患者反馈信息，发现病人对医院反映最多和较为集中的焦点为服务态度问题，主要表现在以下方面。

1、医务人员沟通不够或沟通不当。一些病人反映，病情反反复复，不能治愈，医生又不耐烦解释原因。

2、细节上缺少技巧。如讲话欠婉转，未注意病人的感受，容易引起病人和家属的误解。

3、出院指导中，使用了过多的医用术语，患者看不懂，造成院外治疗困难；以及患者打电话到科室，主管医生下班了没在科室，其他医生对患者情况又不了解。这就造成了患者需要了解的信息不能及时的传达给患者。

4、大部分科室出院随访未落实。

1、出院指导中包括对患者及其家属口头交待与书面指导，尽量少使用医用术语，用通俗易懂的语句来表达。

2、除了把科室电话留给患者外，主管医生、护士应把自己的私人联系方式(比如手机)告知患者。这样才能更好的为病人提供服务，真正把《出院指导及病人回访制度》落到实处。

3、科室应对出院患者进行100%回访，及时、准确、完整记录患者出院随访记录本。同时科室应积极进行自查，不断改进该项工作。

4、定期开展出院随访情况的日常监管，将发现的问题及时反馈给临床科室。鼓励出院随访工作落实好的科室继续保持，加强对随访工作落实较差科室的督导检查。

5、调查中涉及的有关医院建设方面的问题应及时反应给相关部门负责人，建议其积极整改。

物业回访业主总结篇四

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。

总体上医生的工作态度好于护士工作态度，从回访不满意的反馈中了解到存在下列缺陷：

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。

物业回访业主总结篇五

按照我们对患者回访工作的要求，也是为响应国家加强医患沟通号召的新举措，特别针对咨询部对患者的回访工作作了明确分工。这是体现我们医院人文关怀，收集患者意见

建议，进一步提高服务水平，构建和谐医患关系为主要任务。咨询部的回访工作明确了服务宗旨，结合公司各中心医院的实际情况，咨询部现制定了与患者回访相关的规范：

加强与患者沟通，了解患者对医院的整体评价，促进部分患者到院消费，增加医院的效益。

电话□qq□手机短信、信函等形式。

每天上午10点至12点，下午3点至5点，各两小时，晚上8点左右，节假日不进行回访。

礼貌用语；语言要亲切；语气柔和；合适的语调；端正的姿态；保持良好的心情和微笑。

集中在了解患者的病情转归、后续治疗、康复锻炼和心理状态等情况，进行日常生活中必要的指导和用药帮助；了解患者对医院的医护人员的医院环境、医疗收费、服务态度、服务质量、技术水平、检查用药及医院管理等方面的满意程度；同时征求患者对医院的建议和改进措施等。

1、针对各类回访对象患者进行回访，负责将回访结果认真进行整理、记录，并建立相应的回访笔记，必要时随时和临床医院进行沟通再反馈。

2、回访时一定按照回访的流程与患者进行沟通，不得对患者提出的问题解答不耐烦、冷语相对。

3、为患者提供专业的回访服务，同时树立了回访营销意识，将医院服务品牌建设、特有的资源进行正面宣传和推广，促进患者再次到院就诊。

4、每周、每月总结整理一次回访后情况，列出每周、每月回访的患者总数、回访率，回访再预约情况、病人意见建议和

需求等。

1、语气优雅，谈吐清晰，不带方言。语速不过快，语速也不慢。

2、态度温和，对于患者给予的任何问题进行详细的'解答。

3、对于极端的患者表现，做到不慌乱，不紧张，心态平和。

4、提前根据患者的病情资料进行分析一切可能出现的情况。

5、对每位患者，每次咨询的情况指定详细且清晰的表格。

6、回访后了解到患者特殊的情况如（对疾病的压力过大或需要医生来回访解决的问题）一定要及时向医生反馈沟通，让医生做到对患者目前的了解或再进一步沟通。

1、商务通后台留信息：通过电话或qq回访，解答患者疑问，促进患者预约到院就诊。

2、商务通上直接留电话：直接电话回访，了解患者实际病情，促进患者预约到院就诊。

3、咨询未预约患者：通过电话或qq或短信的形式进行回访，了解患者的病情情况，定期跟踪回访，促进患者预约到院就诊。

4、预约未到院：询问患者未到诊原因，了解患者的病情情况，解答患者的疑问，促进患者再预约到院就诊。

5、到院未消费：以关心问候为目的，了解患者对医院的评价，宣传医院的口碑及权威，促进患者再次到院就诊。

6、已到院已消费患者（后期回访对象）：以关心问候为目的，

了解患者的病情情况，对医院各环节服务的满意程度，交代患者定期来院复诊，体现医院的人文关怀。

还有很多，今天我就简单分享2/3的内容，大家都明白如今医疗行业针对网络咨询也好，电话咨询也好，都有很严格的制度，另外，需要特别提醒的是：年轻的咨询员常常因为太紧张，往往在接到电话后便急忙的说了一大堆，为避免此类情况发生，可先做深呼吸，稳定情绪后再说。要了解更多关于、医院网络咨询，医院咨询培训等相关内容，可以给我留言，有空可以一起交流，共同进步。

物业回访业主总结篇六

20xx年下半年所存问题及20xx年改进计划：

所需配件要与厂家现订迫使维修延期，这就导致有时候我们的维修工不能及时的赶过去维修，所以很难确定具体是哪天才能给客户解决；而有时客户返回来的工具设备需要返厂维修，维修时间过长，因此引起了客户的不满情绪，对公司的形象产生负面影响，而这就需要我们不断的与客户、维修工、厂家、前台服务顾问之间沟通协调，最大限度的降低客户的不满情绪，这样才能为别人提供更好的服务，维护公司的利益。

现场技术维修服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于客户使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。作为售后人员我们应该善于沟通交流，强于协助协调。

因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上

犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂钩，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着我站的形象，所以我们必为企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

保持好一个良好的心态是每一个售后人员所必备的。无论客户的态度好坏，我们都应该坚持以良好的工作态度，真诚的沟通方式为客户服务。最大限度的保护客户的利益，是提高我们的核心竞争力的一个重要组成部分，从而树立公司形象，促使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。

业务流程现状目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有维修中的交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中，接待员不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

上半在忠诚客户维系上有所不足，会员客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本提高效率。

总结这半年的工作，尽管有了一定的进步，但在一些方面还存在不足，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我将与各位同事一起共同努力奋斗，努力提高各种工作技能，把工作做得更好，为公司的发展尽一份力。