# 每日回访工作总结及计划(必备41篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-04-21

*每日回访工作总结及计划1大墅镇辖个行政村，679个人口，20XX年村级组织换届选举产生村党支部书记名，村委会主任名，“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...*

**每日回访工作总结及计划1**

大墅镇辖个行政村，679个人口，20XX年村级组织换届选举产生村党支部书记名，村委会主任名，“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，共召开座谈会场，发放评议表558份，走访普通农户3户，听取群众意见建议52条。通过评议，村级班子中，群众满意的个，占总数的，基本满意3个，占总数的.6%;村干部中，评议称职的87人，占总数的，基本称职人，占总数的.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

**每日回访工作总结及计划2**

1、1-—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到以上。

2、医院回访率达不到百分百的原因主要有：

（1）登记电话号码错误或者故意留错电话号码。

（2）电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真是的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。

（3）部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

**每日回访工作总结及计划3**

会员新增数量10120xx同期客户量133同期流失数量33保险新增数量5720xx同期客户量26同期流失数量0车辆年审、路桥数量5120xx同期客户量53同期流失数量1

20xx年下半年所存问题及20xx年改进计划：

>1.配件延期：

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。

>2.车间沟通：

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。

>3.流程问题：

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勾，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。

>4.工作态度：

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。

>5.交车时间的拖延：

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。

>6.专业知识不够：

前台人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平；在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。，

>7.俱乐部会员：

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”。

>8.价格合理化：

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。

>9.站内设备问题：

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。

>其他：

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。

**每日回访工作总结及计划4**

1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和（或）家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。

2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表。

3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。

4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融洽。

**每日回访工作总结及计划5**

通过各种联系方式对患者进行回访工作，其中我们发现

110000014979的志愿者家人情况类似，根据库容量概率计算，建议召开专家顾问组会议，对今后的科研课题进行深刻剖析及更为有针对性的开展。此次回访工作暴露了我们在前期工作开展中存在的一些问题和弊端，为今后的工作开展提供了更为有效和切实的思路。希望在今后的宣传工作中加大力度，做到宁缺毋滥，志愿者在报名时要充分得到家人的理解和支持，尤其今后的入库志愿者如进行高分入库就更需要一支稳定的、长期有效的志愿者团队作为支持，这样才能为患者更好的提供服务和帮助。希望今后大家在今后各项工作的开展中大力献言献策、开拓思路，为北京分库能成为全国第一，世界一流的骨髓库而共同努力。

20xx年审计回访工作汇报

县局：

按照局里安排，根据《彬县审计局审计回访工作实施方案》要求，我们审计回访小组于20xx年x月x日至11月x日对林业局等单位140个审计项目，逐单位逐项目采取召开座谈会、查阅有关资料、与相关人员谈话、填写《审计回访调查表》等方式进行了回访，现将回访情况汇报如下：

一、回访内容：

这一次回访我们本着进一步规范审计工作，提高审计质量，促进审计结论的落实，树立“坚持原则、依法执审”的审计新形象，为审计工作的顺利开展营造良好的外部环境的目的。主要从以下几个方面开展工作：一是依法行政、文明审计方面。主要了解审计组和审计人员在审计实施过程中有无违反工作程序，滥用检查权甚至以权代法的行为，有无态度蛮横，讲大话、粗话、过头话等不文明行为。二是工作效率方面，了解审计组和审计人员在被审计单位是否按照“节约成本，提高效益”的要求开展工作，是否按时上下班，工作期间有无东游西逛、休闲游乐，有意拖延时间现象。三是了解审计人员遵守xxx“八项审计工作纪律”和省审计厅“四项补充规定”以及中央、xxx有关廉政规定的情况，具体包括审计人员在审前、审中、审后有无向被审计单位提

出与工作无关的要求，有无吃、拿、卡、要等不廉洁行为。四是了解被审计单位对《审计决定》、《审计意见》的落实意见，包括违纪资金是否及时缴纳，违纪违规行为是否及时纠正，管理不到位的地方是否按照审计意见作出了相应整改和完善等。五是广泛听取被审计单位对审计工作的意见和建议。

境外人员回访工作制度

为加强管理处与住户的联系，及时为住户排扰解难，把管理工作置于住户监督中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理，提高服务质量，特建立接待来访投诉工作制度。

一． 接待来访投诉工作

1．管理处应宣传接待投诉的办公地点、电话，让住户投诉有门。

2． 管理中心主任在遇到住户来访投诉时，应给予热情接待，主动询问，耐心、细致地做好解释工作，当住户有不理解住宅区的管理规章制度时，要晓之以理，动之以情，让住户理解并支持管理处的工作。

3． 对住户投诉、来访中谈到的问题，接待人员应及时进行记录，当天进行调查、核实，然后将处理结果汇报管理处主任处；不能解决的，要将问题和意见向公司分管经理汇报，分管经理处理不了的，由分管经理向总经理汇报，及时处理问题。

4． 当住户主动前来提合理化建议时，要详细、认真地做好记录，并及时向管理处主任汇报，由主任决定采取或制定整改计划，并公布整改措施。

5．管理处主任及下属在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务；不得推诿责任、做到事事有着落、件件有回音。

6． 小区所有工作人员要认真负责，做好本职工作，为住户提供

满意的服务，尽量减少住户的投诉、批评。将住户的不满消解在投诉之前。

二． 回访工作

1． 回访要求：

（1）管理处中心主任把对住户的回访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中。

（2）回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好回访记录。

（3）回访中，对住户的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复。

（4）回访后对反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向公司请示解决。回访处理率达100%，有效投诉率力争在1%以下。

2． 回访时间及形式：

（1）管理处中心主任每年登门回访2~3次。

（2）护卫人员采取不定时、不定方法的回访小区业主。

（3）根据小区情况召开大小不一的住户座谈会，征求意见。

（4）利用节日庆祝活动、社区文化活动、等形式广泛听取住户反馈。

（5）有针对性地对住户发放住户调查问卷，作专题调查，听取意见。

20\_年审计回访工作汇报

县局：

按照局里安排，根据《彬县审计局审计回访工作实施方案》要求，我们审计回访小组于20\_年10月20日至11月16日对林业局等单位140个审计项目，逐单位逐项目采取召开座谈会、查阅有关资料、与相关人员谈话、填写《审计回访调查表》等方式进行了回访，现将回访情况汇报如下：

**每日回访工作总结及计划6**

受处分党员当中的一部分是能干事、会干事的，是可以通过教育帮带后继续发挥作用的。在受处分党员回访教育上主要从思想教育、工作生活、组织生活和政治前途上做到“不抛弃、不放弃”。

一是思想教育上“不抛弃、不放弃”。结合全市开展的各类学习教育活动，由帮带领导跟踪指导，切实加强受处分党员政治理论和业务知识的学习，从改变世界观、人生观、价值观入手，提高他们为人民服务的意识。

二是工作生活上“不抛弃、不放弃”。对受处分党员在生活、工作中存在的问题及时解决，消除他们的后顾之忧，让他们发挥所长，为社会建设事业贡献自己的力量。如：市农牧局、水务局、国土资源局等单位在受处分党员工作安排上充分考虑他们的业务专长和平时工作能力，让他们承担扶贫项目、土地整理、征地拆迁、文明创建、安全生产等一些重要工作任务，切实让他们感受到组织上“不抛弃、不放弃”，让他们在新的工作岗位中积极作为，认真履职尽责，不辜负组织的期望。同时，在生活中给予关心帮助，让他们感受到党和组织的温暖。

三是组织生活上“不抛弃、不放弃”。在开展组织活动、召开组织生活会等活动中，让他们多参与到活动中去，多关心表扬他们的工作和生活中的长处，让他们有更多的机会交流发言，感受到组织没有忘记他们、感受到组织对他们的重视。四是政治前途上“不抛弃、不放弃”。在受处分党员的使用上，对影响期已过的受处分党员，根据他们的专业特长，把一些重要领导岗位和一些重点岗位安排给他们，让他们在新的工作岗位上重新站起来，让他们把“包袱”变成“动力”，清除心中的顾虑，轻装前进，大胆干事创业，为全市经济建设添砖加瓦。

**每日回访工作总结及计划7**

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，

2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真做好解释工作。

我的工作是电话回访，一直都觉得自己工作上有点问题，今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有问题了才能给我们打电话让我们帮助解决。

同客户做电话回访时一定要热情，和服务周到竞争激烈的社会同行业中的竞争同时体现在公司的客务服务上，客户不仅仅是把竞争双方的公司的能力做对比，甚至会将竞争公司的服务态度和服务能力。

回访结束时不一定要等客户先挂电话但是自己挂电话时一定要轻放，因为你无论你在电话里说的多出色，如果客户听到电话重重放回座机的声音，也会产生极其不好的印象，以致你下次给客户联系时客户变不会像第一次这样接听你的电话，都说第一印象最重要嘛。

客户一般都会很忙，当你打电话打扰到客户的时候一定要道歉，如果实在没有时间的话那就主动提出换个时间再联系，并且给客户选择如“我是明天上午给您打电话呢还是明天下午3点给您打电话呢”，这样客户根据自己的时间定你什么时候给客户回电话。

好好努力工作吧，加油！

一、从这几月的工作中总结出以下几点

1、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

2、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为\_\_客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己：

①注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

②注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

二、制定如下计划

1、效完成外呼任务

在进行每天的\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

2、加强自身学习，提高业务水平

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

3、增强主动服务意识，保持良好心态;

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的职业心理素质。

一、基本情况

大墅镇辖17个行政村，13679个人口，20\_\_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，基本满意3个，占总数的;村干部中，评议称职的87人，占总数的，基本称职17人，占总数的，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【20\_\_】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20\_\_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20\_\_年工作计划，进一步明确了20\_\_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。

在此次电话回访112人中，确定不来的有12人（应届生为5人，占流失总数的42%），通过交流影响其主要原因主要是：

1、应届生待业时间长，在毕业和正式入职时间有4个月的时间差距，这造成就业的真空阶段，应届生在此阶段因为家庭的压力及更好的工作机遇，而选择先就业。

2、原有单位不放人，原有单位为留住相关稀有人才，会选择不办理手续，不给于档案，让人员走不了，动不了的状态。

3、原单位为留住人员而相关采取措施，原单位通过提高待遇，提高级别来留住那些确定来我院工作的骨干成员，而造成他们思想的动摇或则改变想法。如一些确定来我院工作的科主任、骨干成员出现了思想上的动摇

4、家庭原因，在确定未来的人员中，有1位是因为照顾小孩、夫妻两地分居的原因，而放弃来我院工作。

5、对进入风险的担忧，这是指有固定工作，但未正式入职的人员，这类人员通过分析主要为对工作环境和能否医院对业务技能发展的需要的担忧。

从无法回访情况来看：

1、出现了拒绝回访：在回访的过程中有连续几天都未接回访电话，此类人员属于国内知名大学，通过可能性分析为此类人员应是已有工作，应这类岗位归为缺岗人员。

2、空号和停机：部分人员处于某种原因，在选择在预留的号码填写不存在的号码，将这部分人员归为想寻求更好的工作，但又怕留存真实信息给现工作可能带来的负面影响，对于这部分人员，我们可以选择将这部分人员继续跟踪，将其作为我们的人才储备，供医院岗位欠缺进行挖取。

**每日回访工作总结及计划8**

（1）、审计人员在审计实施过程中无违反工作程序，滥用检查权甚至以权代法的行为，无态度蛮横，讲大话、粗话、过头话等行为。

（2）、审计人员在被审计单位严格按照“节约成本，提高效益”的要求开展工作，按时上下班，工作期间无东游西逛、休闲游乐，有意拖延时间现象。

（3）、审计人员严格遵守xxx“八项审计工作纪律” 和省审计厅“四项补充规定”以及中央、xxx有关廉政规定的执行情况，在审前、审中、审后没有向被审计单位提出与工作无关的要求，更没有吃、拿、卡、要等不廉洁行为发生。

**每日回访工作总结及计划9**

大墅镇辖17个行政村，13679个人口，20\_\_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，基本满意3个，占总数的;村干部中，评议称职的87人，占总数的，基本称职17人，占总数的，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。

**每日回访工作总结及计划10**

尊敬的各位领导，老师们：

大家好！

我是业管部的罗夏星，刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结很是简单，下面的汇报若有什么不妥之处，还希望领导和老师们给以指正。在这半年里，在公司领导和同事的帮助下，我在学习和工作中成长，虽然存在很多问题，但也逐步成熟。现将半年的工作、思想作一总结汇报，以便来年更进一步，有所提高。

一、电话回访情况

刚开始做电话回访时，因为紧张，经常说错话，或者结结巴巴。半年来根据自己像一张白纸般的工作经历，靠着热情，认真学习，业务在不断的熟悉，打电话也不再那么紧张了，说话也渐渐流利了，回访量也从刚开始时30多个电话提升到了现在100多个回访电话。入司半年来共拨打电话4428件，成功回访件为3158件，成功率为。

我们每天重复着千篇一律的话术，看似平凡。但我们说的每一句话都有价值的，比如：询问投保人身份生日或住址等信息，是防范假冒客户接听电话风险；询问客户是否了解犹豫期和犹豫期外退保扣费的相关规定，是防范销售人员侵犯客户犹豫期选择权；告知客户是购买保险，强调投保年龄、缴费金额，防范销售人员以“赠送保险”为名误导销售；告知客户分红或回报率不确定性，是防范销售人员以夸大回报率误导销售等

但是从客户对回访态度来看，大部分客户对回访认识都不高，拒访或不接电话的客户大有人在，从我曾统计过的8月份至12月份银保通数据中拒访、不接电话等转面访的问题件在27%~29%之间，这反映了很多客户对回访的重要性认识不高。

《回访专员的总结与计划》全文内容当\_页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

拒访或不接或随便应付回访人员询问都会降低电话回访的真正成功率，其实通过回访，一方面是为了向客户提供优质服务，强化客户对保险条款的进一步了解，同时也是为了确认客户填写的保单信息是否准确。因此，为了防止错买保险，客户不应轻意拒绝保险公司的回访。同时要做好接受保险公司电话回访的心理准备，积极配合回访。针对我们回访人员，也要加强学习，做好回访的每一个环节。

除了提高客户、回访人员的回访意识外，各地州处理回访问题件的相关人员也要引起重视，不应该出现要求结案却没有面访问卷，而要补办签名需上传个人

保险合同内容变更申请书却上传面访问卷来充数。

处理电话回访一系列工作的好坏，间接甚至直接影响公司的信誉，因为对客户回访工作实际上是实施监督机制的具体体现，能有效促进售后服务工作质量的提升，从而提高公司美誉度和可信度。还应该通过客户反馈的意见，来改进公司的工作。所以电话回访工作就必须有过硬的举措，不能流于形式。

二、续收周报情况

续收周报的目的是监督并促使地州在续收业务上持续渐进发展并完成考核任务，从而促进机构加强续收管理。从我负责续收周报开始已经做了15期。 而20\_年的续收业绩，云南省已圆满完成了总公司下发的续收业务考核指标。刚步入的20\_年10天时间，续期保费已突破500万大关，收展新单收入239万元，在短短的几天已打破20\_年以前新单为零的记录。

其实续收渠道难度很大，要建立健全续收管理，还需要多方努力。曾在未圆满完成续收考核的机构中了解中，无论是续期还是收展新单，一个关键原因是负责续期的人力资源严重紧缺；另外，和谐人生难收费也是阻碍几家机构未完成任务的一个重要原因。据悉，在销售和谐人生该险种时，业务员没有明确告知客户缴费期问题存在，导致客户交了几年后就不再继续缴费；此外，没钱缴费或是已失去联系的客户的存在也是不可忽视的问题。

督促地州完成考核的同时也鼓励地州继续完善续收基础管理制度，在这里也需要更多领导的支持。

三、继续加强的工作

险种信息等保单信息；熟悉话术；检查录音设备是否处于开启状态；回访前调整自我情绪，好的情绪可以增加自信心，同时将快乐的情绪带给客户。接通电话后，要与客户确立关系，要让客户感觉到我们是站在客户一方的，当然也要让客户认同这种关系；当客户拒绝回访时，强调回访的目的，或适时改约回访时间，给客户一定的考虑时间，再次预约完成回访；当客户在回访中有疑问时，可适当解释，如无法确认的问题，可委婉的告诉客户会转告相关人员，由其向客户解释；当客户在回访中有不耐烦情绪时，适当加快回访语速；切勿在回访过程中使用客服禁用语，如不是的、你听我说、我不知道、这是公司的规定等等。回访结束后按要求保存。

四，对自己未来的要求

1、时刻严格要求自己，做好本职业工作，积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守公司各项规章制度，认真履行岗位职责。

2、多利用业余时间学习公司条款，各种保险知识。通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、提高电脑办公的实用知识与软件应用技术，学习统计方面的知识。

4、配合领导继续加强电话回访基础管理工作，进一步完善相关管理制度

5、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

6、提高数据分析能力，多与地州沟通，把续收时存在的问题及时反馈给领导。

这半年来，我自己成长了很多，得到了很多，学到了很多，但随时都感觉到我对保险的认识很肤浅，希望我会更加积极主动虚心请教各位老师的先进工作经验和保险知识，充实自己专业技能。也希望能尽自己的力量，做的更好。每天进行回访，听得多了，就期望的多了，就希望公司能有新的起步，尤其是希望售后能有更大的进步。

谢谢！

**每日回访工作总结及计划11**

这次回访工作，保证了审计人员廉政纪律的落实，加大审计执法力度，树立了审计人员坚持原则，依法执审，勤政廉政的新形象，为提高审计质量和审计工作的顺利开展营造了良好的工作氛围

二0一一年十一月十八日

马桥中学“六回访”工作总结

2月x日下午放学后，马桥中学校长郭建平、副校长冯朝晖和七年级班主任周运明、朱晖等一行再次来到马桥电站李凡、马桥移动甘佳琳的家进行回访，和第一次家访着重交流孩子的学习情况不同，此次家访老师关注的是家长是否给孩子腾出一个单独的安静的学习小空间，学生是否将学校整改的意见反馈给家长……这是我校开展回访活动中把细节做为切入点，把落实作为主要任务，增强家访实效性的一个缩影。

自去年x月中旬以来，马桥中学在深入总结前一段家访工作的基础上，及时把工作重点转移到“六回访”上来，为保证实效，学校要求老师回访前必须要针对所访学生的情况备好“家访课”，与家长交流要有针对性，特别对于孩子的不良习惯，要与家长一起耐心地分析原因，共同研究教育对策，坚决杜绝回访无目的、无主次、生拉硬扯、信口开河式的家访。根据学校的要求，不少老师在回访中要么就学生某方面的进步或不足，提出表扬或建议；要么在回访中针对发生在学生在校期间的某件事与家长分析，为家长优化教育方法支招；要么对上次家访中家长提出的意见或建议做出答复等。这样一来，回访的工作目标变得单纯而集中，家访的实效性有了较大提高。

截止目前，全校100%教师参与回访活动，访问家庭覆盖率达到90%以上，通过“课外访万家”活动，我们再一次体会到到

ICU回访人员职责

**每日回访工作总结及计划12**

在近2年的回访教育工作实践中，共回访教育人数8人，其中：无职党员2人，有职党员6人；诫免（勤政廉政谈话对象）对象16人，其中乡干部5人，村干部11人。回访教育工作的开展，取得的成效是明显的：一是被回访对象的思想认识得到进一步提高。任何工作开展的好坏，认识是先导，认识到位，工作就好。原村党支部书记因计划生育工作被免去村支书职务后，思想波动大，工作不主动，通过2次回访教育后，思想有很大转变，不仅想通了，而且计生国策意识和责任意识进一步增强，开展计生工作的主动性和责任心也有了明显提高，从而一举扭转了该村计生工作的被动局面。二是工作拖拉，被动应付现象有所好转。在回访教育对象中，多数是因为工作责任心不强，工作应付拖拉而被列入教育对象。在回访教育过程中，我们着重强化其纪律观念和岗位责任意识，力促其工作主动性、积极性进一步提高。如孔堰村党总支部书记，因多种原因，导致在土地治理流转工作中消极，被动应付，工作进展缓慢，影响了全乡大局，在回访教育中，我们通过平等、耐心、深入细致的思想交流，使其认清了作为党组织负责人贯彻乡党委重大决策部署，自觉执行决策部署是原则，认清了领头雁的一言一行的重要性。谈话后该同志立即向乡党委立下“军令状”，全身心地投入工作中，并一举高质量地完成了土地治理流转任务。三是回访教育工作鞭后进、促先进成效显著。人在任何时候都是有左中右的，要想扎实开展好各项工作，党员干部是关键因素。因此，我乡在干部管理上始终坚持鼓励先进鞭策后进的管理方法，使受处分的党员干部或后进党员干部思想认识提高了，工作作风转变了，全体干部工作更加积极主动，全乡各项工作得以顺利实施。我乡今年万亩的土地整理，万亩土地流转的成功；计划生育连续几个月的后进位次得到提升，工作局面得以扭转；招商引资蓬勃发展和党建工作扎实开展正是党员干部思想作风的有效转变、工作积极性的充分调动、工作效果明显增强的有力验证。

**每日回访工作总结及计划13**

体会之一，党委重视、纪委主动、党组织配合是抓好回访教育工作的前提。抓好受处分党员干部和后进党员干部的思想、作风转变、认识提高，一直是乡党委紧抓不放的一项干部管理工作，党政主要负责人高度重视、亲自指导是抓好工作的坚强后盾，工作中，由于乡党政主要负责人的高度重视，各项工作得以顺利开展，工作效果明显提高。同时，纪委积极主动开展工作是提高回访教育的关键所在。乡纪委是此项工作的牵头单位、责任单位，只有积极主动谋划、协调、落实，总结提高，才能使回访教育工作真正落实。

20\_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。

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。

**每日回访工作总结及计划14**

（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。

（二）大培训和大回访活动调查情况

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。

**每日回访工作总结及计划15**

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。 随访内容重点围绕以下4方面：

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。

20xx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。

针对以上存在的问题，制定相应整改措施：

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。

**每日回访工作总结及计划16**

一、实习概况

临床的实习是对理论学习阶段的巩固与加强，也是对护理技能操作的培养和锻炼，同时也是我们就业岗前的最佳训练。尽管这段时间很短，但对我们每个人都很重要。我们倍偿珍惜这段时间，珍惜每一天的锻炼和自我提高的机会，珍惜与老师们这段难得的师徒之情。

二、实习时间

20--年-月-日

三、实习地点

--医院

四、实习内容

刚进入病房，总有一种茫然的感觉，对于护理的工作处于比较陌生的状态，也对于自己在这样的新环境中能够做的事还是没有一种成型的概念。庆幸的是，我们有老师为我们介绍病房结构，介绍各班工作，带教老师们的丰富经验，让我们可以较快地适应医院各科护理工作。能够尽快地适应医院环境，为在医院实习和工作打定了良好的基础，这应该算的上是实习阶段的第一个收获：学会适应，学会在新的环境中成长和生存。

--医院实习科室多数是整体病房，我们所跟的多是主管护士，跟随老师分管病人的同时，我们会加强病情观察，增进对病人疾病的了解，同时对病人进行各项健康知识宣教，这样能锻炼我们所学知识的应用能力。按照学校和医院的要求我们积极主动地完成了病历的书写，教学查房，讲小课等，这些培养了我们书写、组织、表达等方面的能力。

整体上说，实习期间的第三个收获，也是最庞大的收获：护理操作技能提高了，疾病认识水平上升，各项护理工作逐渐熟练，在培养优秀的职业技能水平同时也培养了一种良好的学习习惯，通过思考，举一反三。

在医院实习期间，我们所做的一切都以病人的身体健康，疾病转归为目的，我们严格遵守医院的各项规章制度，所有操作都严格遵循无菌原则，严格执行“三查七对”。在骨科、内科、外科、妇科、ICU、手术室、急诊，针灸门诊等各个科室里，我们都是认真细心的做好各项工作，遵守无菌原则，执行查对制度，培养着良好的工作方式，这应该算的上是第四个收获吧，虽不能说很大，却也是非常重要，不可或缺的收获。

五、实习总结

在这段短暂的实习时间里，我们的收获很多很多，如果用简单的词汇来概括就显得言语的苍白无力，至少不能很准确和清晰的表达我们受益匪浅。我们知道实习期间的收获将在今后工作中有更好的体现，所以我们用某些点线来代替面，用特殊代表个别。总之在感谢--医院培养我们点点滴滴收获时，我们将以更积极主动的工作态度，更扎实牢固的操作技能，更丰富深厚的理论知识，走上各自的工作岗位，提高临床护理工作能力，对护理事业尽心尽责。

**每日回访工作总结及计划17**

当前农村沼气建设数量不断增多，投资结构不断优化，服务休系逐步健全，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。

**每日回访工作总结及计划18**

这一次回访我们本着进一步规范审计工作，提高审计质量，促进审计结论的落实，树立“坚持原则、依法执审”的审计新形象，为审计工作的顺利开展营造良好的外部环境的目的。主要从以下几个方面开展工作：一是依法行政、文明审计方面。主要了解审计组和审计人员在审计实施过程中有无违反工作程序，滥用检查权甚至以权代法的行为，有无态度蛮横，讲大话、粗话、过头话等不文明行为。二是工作效率方面，了解审计组和审计人员在被审计单位是否按照“节约成本，提高效益”的要求开展工作，是否按时上下班，工作期间有无东游西逛、休闲游乐，有意拖延时间现象。三是了解审计人员遵守xxx“八项审计工作纪律”和省审计厅“四项补充规定”以及中央、xxx有关廉政规定的情况，具体包括审计人员在审前、审中、审后有无向被审计单位提

1 出与工作无关的要求，有无吃、拿、卡、要等不廉洁行为。四是了解被审计单位对《审计决定》、《审计意见》的落实意见，包括违纪资金是否及时缴纳，违纪违规行为是否及时纠正，管理不到位的地方是否按照审计意见作出了相应整改和完善等。五是广泛听取被审计单位对审计工作的意见和建议。

**每日回访工作总结及计划19**

1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。

2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。

3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。

4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的.促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

**每日回访工作总结及计划20**

（一）针对回复意见中提到的“学校合理调整干部兼课量”问题，校领导高度重视，制定了严格合理的制度，保障干部兼课、听课、评课。

1、提高认识。干部兼课、听、评课是深入一线掌握教情和学情、有的放矢地指导教学和总结推广先进教学经验的有效途径，也是干部以身作则、身先士卒，与教师加强联络、增进合作、提高教学管理水平的重要措施。

2、干部听课的基本类型和方法

（1）对所有教师采取了解性听课（推门听课），以了解教学基本情况。

（2）对新入职、新调入教师采取指导性听课，有目的、有计划地培养教师业务能力，主要对象是缺乏教学经验的青年教师和教学业务水平较差的教师，这是教学管理中的主要听课类型。课前要指导执行者充分准备，认真备课；课后要及时进行分析、评价，使其提高教学能力。

（3）对教育、教学有一定问题的教师采用督查性听课，这是检查课堂教学情况，督促教师提高课堂教学质量的听课。主要对象是对工作责任心差、学生意见多的教师。督查性听课，事先也可以不打招呼，听课后与检查教案、召开学生座谈会相结合，以便获得更多更准确的信息，有针对性地对教师进行督促帮助。

（4）对参与课题研究的教师采用研究性听课。这是探索教改新路、实验某种教学方法或上好某种课型的听课。

（5）对骨干教师采用总结经验性听课。这是学习、总结、推广先进教学经验的听课。要组织更多的教师参加，以扩大先进教学经验的影响。

（6）干部听评课与教师反思相结合。教师的成长=经验+反思。干部评完课后，每位教师要从教与学两方面来反思自己的课堂教学，教师自觉地把课堂教学实践作为思考的对象，对自己的教学行为、教学过程和教学效果进行全面深入的审视和分析，并撰写教学反思；组织教师开展反思活动，使教师从多方位的来查找自身的不足，通过取长补短，来加强自身的素质，使自己的教学更精彩。

3、对干部听、评课的基本要求

（1）要有目的、有计划。一个学期主要听那些类型的课，听哪些教师的课，安排什么时间听，听多少，要在学期出做出计划。

（2）听课要讲究方法。每次听课要做好准备，做好记录，填好听课意见。

（3）听课要讲究效益，对所听的每一次课，都必须认真分析总结和评价。

（4）听课要尊重教师。要以平等的、诚挚的态度对待教师，尊重教师的劳动，这样才能真正发现教师教学工作中的优缺点，才能提出中肯意见，为教师所接受。

（5）听课要有一定的保证。校长每学期听课不少于30节，副校长、主任每学期听课不少于40节。

4、整改后的效果

干部兼课、听、评课制度化，完善了我校的教学评价体系，规范教学常规工作，探索更加优化的符合新课程背景下的课堂教学方式，提高课堂教学水平，从而提高教育教学质量，建立和维护良好的教学秩序。

（二）针对回复意见中“拓宽教师培养渠道”问题，学校开拓多种渠道为教师成长搭建平台，培养了更多的骨干教师，更大程度的促进教师专业化发展，较快形成了区、校骨干教师梯队。

1.全体教师的培养。针对我校教师科研意识不断增强、科研能力逐步提高的现状，以校本研训提升教师专业化水平，以课题任务提高教师科研能力。实行“请进来”与“走出去”相结合的校本教研模式，开阔老师视野，活跃教师思维，组织专题讲座如丰台教育分院支梅副院长《关于教育科研论文撰写的几点思考》等，以提升全体教师教科研水平。

2．校级骨干教师的培养。我校建校历史较短，教师队伍年轻，没有现成的经验、众多的骨干，在职专任教师74人中仅有2名区级骨干教师。这与我校优异的教学成绩，良好的社会声誉形成了极大反差，也不符合我校“把小做精、变凡为品”的办学理念。分析我校教师队伍，课堂教学能力较突出，教学经验丰富，但缺乏先进的教育教学理论，教科研能力有待提高，梯队建设薄弱。针对现状学校建立校骨干、区骨干、市骨干的三级培养机制，通过理论学习、教学实践、课题研究、专家指导等活动，努力建设一支具有较高的现代教育理论水平和教育科研能力的骨干教师队伍。到20\_年内实现：培养出若干名校级骨干教师；培养出6名区级骨干教师；培养出2名市级骨干教师。要求现有校级骨干教师：制定个人三年发展规划，自主研修；抓好备课、听课、说课、评课四环节，写详案，重视教学反思，不断改进教学方法，每周听课至少一节并写出听课感受；每学期上一节校级公开课，并写出相应的教学设计和案例；积极参加各级课件、案例、论文评选，保证每学期获区级及以上奖励一次；鼓励不是班主任的教师积极参加班级管理，为日后从事班主任工作打下坚实基础。

为认真履行纪检监察职能，深化纪律监察，促进受处分人员的思想转化，保护处分人员的正当权益，近年来，乡纪委扎实开展对受处分人员及其他人员的回访教育工作，取得明显成效。现简要汇报如下：

**每日回访工作总结及计划21**

(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20\_\_年工作计划，进一步明确了20\_\_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。

**每日回访工作总结及计划22**

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。

为认真履行纪检监察职能，深化纪律监察，促进受处分人员的思想转化，保护处分人员的正当权益，近年来，乡纪委扎实开展对受处分人员及其他人员的回访教育工作，取得明显成效。现简要汇报如下：

**每日回访工作总结及计划23**

扎实开展刑释解教人员回访工作

今年，西海镇司法所紧紧围绕矛盾纠纷化解、社会管理创新工作的要求，深入贯彻学习科学发展观，坚持关注民生、维护稳定、共建和谐的总体目标，广泛开展了刑释解教人员帮教谈话活动，严格落实月跟踪、季回访制度，辖区内刑释解教人员全部得到安置，无一名重新违法犯罪。

抓重点进行针对性教育。针对刑释解教人员的特点，将刑释解教人员集中到司法所有重点地进行一次遵纪守法教育。

抓责任人实行专人教育。每一个刑释解教人员都由专人管理、帮教，通过熟悉情况，与其建立一定的感情，把握其思想动态，做到以情感人。

抓刑释解教人员的亲友及周围群众进行近距离教育。加强了教育的经常性、有效性，使刑释解教人员受到了一次系统的教育。

司法所通过采取这种入户走访的形式，对本辖区的刑释解教人员逐人进行跟踪回访，健全了刑释解教人员安置帮教档案，并将刑释解教人员的相关情况及安置帮教情况进行适时的跟踪，有效地促进了帮教工作的良好开展。

**每日回访工作总结及计划24**

>一、提高认识，明确责任

当前农村沼气建设数量不断增多，投资结构不断优化，服务休系逐步健全，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。

>二、精心组织，加强领导

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。

>三、大培训和大回访活动工作内容

（一）大培训和大回访活动时间：我县大培训和大回访活动时间从20xx年12月至20xx年4月末。

（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。

>四、大培训和大回访活动结果说明

（一）大培训和大回访活动规模及分布情况

1、我县从20xx年以来至20xx年农村户用沼气池建设任务为8600户，截止20xx年末共建成5700户。此次大培训和大回访活动，农村户用沼气池调查规模为5700户。我县调查人员严格按照《农村户沼气大回访技术要求》逐户、逐项认真检查，填写调查表。农村户用沼气池调查5700户主要分布在：葛家乡765户（盘岭村264户、二道村215户、木掀村111户、葛家村51户、新坊子村44户、平台子村25户、陈家村22户、石棚村17户、广玉村11户、高英村5户）；高甸子乡424户（朱仙村128户、冯家村92户、赵屯村85户、高甸子村62户、獐子沟村57户）；大王庙镇1153户（小黄洋沟村327户、黄家屯村204户、北毛村163户、大王庙车道村150户、红庙子村113户、水泉村100户、黄土坎村60户、大王庙村36户）；明水乡204户（四间房村90户、姚家村66户、明水村26户、东洼子村22户）；秋子沟乡404户（梁杖子村337户、腰岭村67户）；永安堡乡121户（永安村71户、西沟村50户）；李家堡乡410户（老虎圈子村149户、李家村90户、张家场村80户、下荆村51户、新堡子村40户）；万家镇200户（贺家村200户）；西甸子镇200户（莲蓬村100户、西甸子村100户）；前所镇200户（洪家村200户）；高岭镇100户（高家村100户）；前卫镇146户（三道村50户、西大村48户、东大村48户）；王宝镇114户（王汉村73户、吕贡村41户）；网户乡300户（凉水村150户、李哈村150户）；荒地镇122户（榆林村122户）；沙河镇237户（板桥村111户、矾石村86户、大台农场40户）；塔山屯镇300户（大施宝村300户）；小庄子镇300户（永安村200户、海泉村100户）；等18个乡镇，55个村。

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。

（二）大培训和大回访活动调查情况

XX县农村沼气大培训和大回访活动规模为5700户，其中：正常产气3990户；不正常产气1710户（原料不足 1307户、管路安装不到位漏气123户、冬季气温低防寒不到位未正常产气177户、报废103户）。报废的主要原因：地下水位高导致池壁池底破裂、冬季防寒措施不到位导致沼气池冻裂、个别村由于开展新农村建设，新修道路，导致沼气池报废。

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。

>五、加强档案管理

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。

**每日回访工作总结及计划25**

再次向病人进行解释。

20xx年x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。

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。

以科学发展观为统领。做好刑释解教人员的安置帮教工作，促进基层基础稳定，具有重大的政治意义和现实意义。9月份我们集中时间对刑释解教人员进行“暖心回访”稳定刑释解教人员思想。预防和减少重新犯罪，坚持“帮教社会化、就业市场化、管理信息化、工作规范化的工作思路。采取“围绕主线、把好关口、强化管理、落实措施、抓好环节”等办法。积极搞好帮教人员的安置帮教工作的新路子，取得了明显效果。目前全乡所有刑释解教对象都建立了帮教协议，列入帮教议程，帮教率达100%，为维护全乡政治稳定，创建和谐河神庙做出了新贡献。下面就我乡今年的暖心回访工作做出如下总结：

一、围绕主线，明确安置帮教工作责任。今年以来我们始终围绕党委、政府“保稳定、抓经济、促发展”的工作思路。把做好刑释解教人员安置帮教，预防和减少他们重新违法犯罪。作为维护社会稳定，搞好社会治安综合治理的一项重要工作来抓。做到“三落实”一、落实机构。乡党委领导调整和充实了乡刑释解教人员安置帮教工作领导组成员。由乡综治委牵头各部门通力合作。综治办、派出所、司法所等有关人员落实日常工作。各村成立了以主要领导任组

学校向小学寒假回访工作总结

寒假期间, 根据学校统一安排，我对二年级11个班55位家长就“四乱”现象认真“回访”，并征求了家长对学校工作的意见和建议。这次活动加强了学校的监管力度，增进了学校与家长之间的沟通，现将活动开展情况总结如下：

一、肯定了学校的工作。

本学期以来，学校针对“四乱”现象采取的一系列措施取得了实效，11个班55个家长里除一位挂断电话没有接听，两位家长在外地对孩子情况不太了解外，其余家长都对本学期的学校工作给予了很高的评价，11个班都能定期调换座位，没有补课办班布置作业的现象，家长对老师工作都很满意。从回访中能感受到学校开展的“最美少年”评选活动，制止“四乱”措施，“放学队形”评比等活动得到了家长的肯定和认可，取得了有效的成果，弘扬了正气，使学校的美誉度得到了很大提升。

二、需要改进的地方。

学校的3000多名家长中，不少都是见多识广的社会精英，对教育工作有着独到的见解。因此回访中，我诚恳地请家长对学校工作提出意见和建议，便于我们今后更好地开展工作。家长的建议主要有以下几点：1、希望孩子的课间活动能更加丰富多彩。我们学校生均活动面积不足一平米，如何让孩子在这么小的空间里开展丰富多彩的课间活动，这是个很有挑战性的课题。2、希望孩子能有更多的回答问题、参加活动等机会，在大班容量里让每个孩子都有机会这是不可能的，但如果能有效调动起学生主动争取机会的积极性，争取机会的过程本身就锻炼了孩子的竞争能力，能减轻孩子的失落感，培养孩子在班集体里的幸福感。3、希望“六一”活动能更加丰富多彩。在我们学校，很多孩子都是身怀“绝技”的，不少都获得了省市甚至国家级的奖项，但从没机会在学校里展示。如果我们结合学校的“最美少年”评选活动搞个声乐、器乐，书法、绘画、舞蹈等专场，然后整合人才，排练出一台精彩节目，在“六一”面向社会公演，既把活动渗透到平时的工作中，又展示宣传了学校形象，还给同学树立了身边的学习榜样。4、希望老师适量布置作业，有些孩子以没有作业为由，放松学习，使家长难以监管。

**每日回访工作总结及计划26**

体会之一，党委重视、纪委主动、党组织配合是抓好回访教育工作的前提。抓好受处分党员干部和后进党员干部的思想、作风转变、认识提高，一直是乡党委紧抓不放的一项干部管理工作，党政主要负责人高度重视、亲自指导是抓好工作的坚强后盾，工作中，由于乡党政主要负责人的高度重视，各项工作得以顺利开展，工作效果明显提高。同时，纪委积极主动开展工作是提高回访教育的关键所在。乡纪委是此项工作的牵头单位、责任单位，只有积极主动谋划、协调、落实，总结提高，才能使回访教育工作真正落

到实处，发挥效果。同时各党组织及其负责人的全力配合，是搞好工作基础。各党组织及其负责人对被回访教育的情况清、底子明，问题把握准,其大力配合，无疑对回访教育工作落实和工作质量提高起到了事半功倍的效果。

体会之二，熟悉被回访者的情况是抓好回访教育工作的关键。把握关键才能事半功倍，在回访教育工作中，我们一直要求开展回访教育工作的同志要从不同侧面全面了解被回访人的思想学习、工作、生活情况，找出问题的症结，找准谈话的切入点，使谈话具有很强的针对性、目的性，工作效果得到很大提高。

体会之三，回访教育者自身素质的提高是搞好工作的基本要求。提高被回访者的思想认识和作风转变是回访教育工作的根本目的。开展回访教育者只有自身不断加强学习、提高素质和党性修养，才能在工作中驾轻就熟，游刃有余，既注重谈话方式，又注重教育质量，让被谈话人易理解、愿接受，主动提高认识，切实转变作风。

体会之四，工作扎实有效是回访教育工作成功的基础。各级重视，安排周密准备充分，回访中带着信念，伴着真诚，适时教育，随时关心，教育帮扶工作的扎实开展都为回访教育工作取得成效奠定了基础。

体会之五，在回访教育工作中，也存在一些问题：极少数党员干部对回访教育工作认识不足，支持不够或有抵触情绪，回访教育工作有待进一步加强和提高。

丰台八中于20\_年11月接受丰台区督导室全面实施素质教育督导验收工作,区督导室对我校的主要成绩予以肯定，并且从学校合理调整干部兼课量、进一步拓宽教师培养渠道两方面对学校的工作提出了建议。针对督导室的建议，我校做了有效的整改。

**每日回访工作总结及计划27**

为深入开展党的群众路线教育实践活动，进一步加强医院行风作风建设，构建和谐医患关系，促进医患沟通，提升医疗服务质量，提高群众对医院的满意度，更好地改进医院的各项工作，回访半年工作总结。根据《关于在公立医院建立“患者回访中心”的通知》（【20xx】9号)以及《关于报送“患者回访中心”半年工作总结的通知》要求，现将我县“患者回访中心”半年工作总结如下：

一、工作场所设置及管理制度情况。

按照《关于在公立医院建立“患者回访中心”的通知》（【20xx】9号)精神，我县人民医院、中医院、妇保院均成立了“患者回访中心”和以院长为组长，分管副院长为副组长的领导小组。由各医疗机构医务科具体负责“患者回访中心”日常工作。各医疗机构均出台了“患者回访中心”工作制度，以创建省级文明县城为契机，以“三好一满意”工作为指导，全面提升我县人民群众就医满意度和安全感。

二、人员配备情况。

我县人民医院、中医院、妇保院均按照按照《关于在公立医院建立“患者回访中心”的通知》（【20xx】9号)精神配备了“患者回访中心”主任1名，工作人员1名。

三、工作开展情况。

我县各医疗机构“患者回访中心”成立半年以来，通过对出院患者进行信息追踪，包括关怀祝福、用药提醒、出院康复指导建议，定期复查、健康知识宣传以及患者住院期间满意度的调查，工作总结《回访半年工作总结》。截至目前，总计电话回访人次，其中有人次未联系上，占左右，联系上的有人次，占左右。联系上的患者满意度调查：满意的人次，占%，不满意的人，占%。

从以上回访情况来看，我县公立医院的患者满意度相对还是较为乐观，同时也还是有大部分患者给我们提供了极其宝贵的意见，包括医德医风、服务质量、服务态度、服务能力等方面。我局要求各公立医院对收集的意见和建议进行梳理反馈，对存在的问题进行剖析整改，由各公立医院医务科对问题进行相关落实，具体落实到个人。

四、典型事例。

我县人民医院回访到的儿科患者某某家属建议，医院卫生条件太差，吸烟无人管理一事，我们将以创建省级文明卫生县城为契机，加强医院卫生管理，禁止在院内吸烟。还有一例骨科患者，因T12椎体压缩性骨折出院后对康复知识不太了解，对康复疾病失去了信心，我们给予其相应的健康指导，嘱其卧硬板床休息，近期内禁止体力劳动，加强腰肌锻炼，防止并发症发生，三个月后来院复诊了解康复情况。通过健康指导，患者对康复工作有了较高的认识，同时对于长期卧床的患者心理上得以安慰，增加了战胜疾病的信心。

五、存在问题和下一步打算

我县“患者回访中心”场所和人员配不足，工作人员工作压力过重，在任务繁多的情况下，有时候会存在心情急躁，造成患者误会。“三好一满意”和优质护理工作还有待进一步加强。下一步，我局将加强重视程度，对各公立医院 “患者回访中心”工作进行督导，加大经费和人员的投入，进一步完善“患者回访中心”工作制度，全面提升“患者回访中心”工作服务质量，更好地为我县人民群众就医服务。

**每日回访工作总结及计划28**

2月回访情况显示，绝绝大部分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，主要存有于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不即时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者实行换位思考，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，在工作中必须持续修炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适合和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

年度回访工作总结结尾

**每日回访工作总结及计划29**

回访工作总结

客户回访统计

销售部分

8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，

经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用了客户满意度管控系统以后，回访变得系统化了，通过老师的培训，使用了问卷，我觉得回访变得简单，但是规范了。

售后部分

售后确切的说是从7月才开始回访的，之前的都不正规，也不及时有效。

这些数据都不是很准确，都是我从售后系统导出信息后，重复的之类的删减之后，误差挺大，但是关于我的回访工作，我每个月的回访成功率基本就是这样，单位用车偶尔打一些，之前事故车和索赔我也没有重视，个人维修保养用户基本可以做到每个都打。

我对回访的认识及对自己工作的总结 一．职责

>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

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！