# 回访工作年终总结

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-06-02

*回访工作年终总结（精选3篇）回访工作年终总结 篇1 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。根据《关于在公立医院建立...*

回访工作年终总结（精选3篇）

回访工作年终总结 篇1

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。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。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。

回访工作年终总结 篇2

大家好!

我是业管部的，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71.3%。

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。

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20xx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20xx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20xx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!

回访工作年终总结 篇3

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。

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。

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！