

# 最新门诊收费个人工作总结(优质5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 门诊收费个人工作总结篇一

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予先进班组的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面

认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加绿色通道，绿色通道的意义是什么，总的一句话为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒绿色通道偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充绿色通道。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从xx年一建站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，虎凤蝶行动、义买报纸活动、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了明心幼儿园患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最

大的努力去帮助需要帮助的人。

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去做总结、去探讨、去改正。xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

## 门诊收费个人工作总结篇二

二〇一一年，收费站在各级领导的正确指导下，认真贯彻落实公司及管理中心年度工作会议精神，以公司全面开展“经营管理品牌建设年”活动为平台，以通行费征收为中心，以安全保畅为目标，以全体人员“学服务、学业务、促管理”为主线，认真落实科学发展观，各项工作都取得了长足进展，逐步实现了收费管理精细化，安全管理常态化，文明服务标准化，员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。为巩固成果，不断开拓进取，现作如下工作汇报和明年工作展望。

### 一、主要数据统计情况(截止11月23日)

1、总流量(不包括etc专用车道) 辆, 其中出口 辆, 客货比约为 (客车 辆、货车 ), 入口 辆, 客货比约为 (客车 辆、货车 );etc专用车道总流量 辆, 其中出口91441辆, 入口 辆。

2、总通行费(不包括etc专用车道) 元(含电子支付元);etc专用车道 元。

3、收费站总调出通行卡 张;使用打印票据共计 张。

## 二、主要工作总结

(一)以征收工作为主线, 强化收费管理, 推动征收工作顺利开展

1、严格收费政策, 规范征收行为。收费站坚持以通行费征收为工作的主线, 严肃收费纪律, 一方面让相关管理人员到各班组对新制定的制度及政策性文件进行宣讲并组织集体学习。另一方面要求班组长定期组织班组人员对《员工手册》、相关制度职责及文件温故、学习, 使员工及时掌握收费操作、特情处置的新要求、新变化。运用召开座谈会和个别谈话方式, 及时向有不良苗头的人员提醒和教育, 增强其纪律意识。总体以“应征不漏, 应免不征”为准则, 切实规范了收费操作过程, 杜绝了工作中的盲目性与随意性。

2、突出稽查考核, 严肃征收纪律。内部稽查考核是规范内部管理, 严肃征收纪律的有效手段, 我们在工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度, 狠抓稽查考核制度的落实。采取了全天候的现场及录像稽查, 形成了有计划、有落实的规范化稽查管理。加强了对票款、票据、特情车辆的检查, 对稽查中发现的问题及时指出, 严格按照标准进行考核, 并做好详细的稽查记录台帐。一年来共稽查 余次, 查处违规违纪人员 余人次, 考核30多人次, 并且有效的杜绝了各类行风行纪问题, 促使我们的征收工作正迈向制度化、规范化、程序化。

3、强化现场管理，做好防漏堵漏。一是强调亭外执勤，加强了执勤人员现场巡查力度，随时关注掌握收费广场情况，防患未然，杜绝了一切于征收工作不利的因素；二是严查“绿色通道”优惠车、坚持对车型标准可疑客车的查证，全年查处不符合绿色通道优惠车辆，客车升档车多辆，有效地避免了大量经济损失；三是加大对闯卡、换卡等偷逃通行费行为的打击力度，特别继去年底收费站全力配合排障、交警、路政顺利捣毁了一次有组织、有预谋的闯卡行为后，加强了车道拦截器使用培训，完善了相关应急处理措施，有效杜绝了闯卡行为。后又对全力打击换卡行为做出部署，值班人员及现场人员提高警惕，沉着冷静，与交警、排障通力配合有效遏制了一波货车换卡风潮，有力的打击了相关偷逃通行费行为，防漏堵漏工作取得了好成效。

(二)以服务标准化为基础，落实文明创建，增强文明服务水平

1、以稽查考核为抓手，确保文明服务标准化。站部在加强业务建设的同时，始终狠抓文明服务不放松，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，坚持现场稽查与录像稽查，强化班组长现场监督指导作用，切实规范相关文明服务行为，十月份以来通过站部动员及班组动员，开始严格执行“温馨在锡张”标准化文明服务细则，按照细则中各项标准收费站建立健全了相关检查与考核制度，完善了相关台账记录，同时站部加大了稽查与考核力度，稽查人员达到百分之百，对不规范行为及时指正，严格考核，切实规范了上岗行为、文明用语及迎宾手势等，做到统一着装、持证上岗、接受监督，强调挂牌服务、唱收唱付、微笑服务、文明服务，确保了新标准的顺利执行，收费站的整体服务水平也得到了有效提升。

2、以抑制投诉为重点，加强服务意识培养。首先是注重服务意识，个人素质的培养，迈出了将收费工作从“功能型”向“服务型”转变的步伐，班前班后反复的强调与总结，使

服务意识逐渐成为了全站的第一主流意识。工作中我们要求班组长加强现场监督指导及时发现并妥善处置现场特情，要求收费员坚持文明微笑服务，管理人员加强稽查考核力度，妥善受理各类收缴矛盾等措施，有效控制了投诉事件的发生。同时特别强调主动服务意识，提高便民服务水准，一年来为驾乘人员提供开水、便民工具、便民小药品等服务 余次，未发生一起有责投诉事件，其中受到“96777”来电来信表扬的有人次。

3、以活动促创建，提升文明服务水平。一是积极开展党团活动，以第八党支部开展“争先创优，为党旗添光彩”为平台，站部制定了详细的政治学习制度，通过党员亮身份、亮承诺，撰写读书心得体会，以党建带团建，切实发动全体员工积极参与。

在锡张团总支组织的以“爱党爱国、爱岗敬业”为主题的“五四征文”活动中，本站共征集到 篇优秀来稿， 篇被选送团总支参与评比其中 篇荣获一等奖。二是以开展“文明服务月活动”为契机，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，通过宣传发动、自查自纠、观摩学习、经验交流、检查考核、总结评比，查漏补缺等方面入手，切实规范了相关工作纪律以及文明服务标准，真正做到了优质服务、优良秩序、优美环境。

(三)以明确责任主体为重点，强化安全管理，杜绝各类安全事故

1、落实安全教育，深化安全意识。安全无小事，安全意识的培养尤其重要，站部为此加大了安全教育学习频率，站部每月例行2次安全教育会议，各班组班前班后必讲安全，同时张贴安全画报，组织观看安全影片，全面灌输我要安全的安全意识。6月份，收费站结合“安全生产月”活动，通过管理中心组织的消防演练以及安全知识竞答等活动，极大的丰富了员工的安全知识与技能，活动中评出的安全先进个人以及安

全先进班组更是让安全意识深入人心。

2、细化安全工作，确保征收安全。一是严格执行夜班现场及站区巡防及办公楼、宿舍楼夜间落锁制度，确保了全体人员及公共财产的安全。二是强调道口日常安全，上班期间亭门必须反锁而且不能擅自出亭，班长及机动人员必须穿反光背心上岗，夜班时要求班长坚持亭外执勤，加大巡视力度，为现场收费工作提供了安全保障。三是每班坚持对所有收费设施设备进行全面检查，特别遇雷雨天气合理安排车道及时关闭备用设备，确保了各类设施设备处于良好的技术状态，为征收工作提供了有效保障。

3、搞好安全排查，杜绝安全隐患。为切实抓好安全工作，防患于未然，积极排查消除各类安全隐患，加强了对办公楼、宿舍、配电房等重点部位排查工作，重点解决闲杂人员穿越广场工作区的问题，明确列出站场工作区重点安全保护时间段和重点部位，专人负责坚持每日的巡查制度，强化消防安全工作检查，及时排查跟换了过期的灭火器及损坏的消防栓，同时发挥监控督查作用主动分析寻找安全隐患和漏洞，做到了有备无患，杜绝了一切安全事故的发生。

(四)以班组建设为基础，加强人员管理，打造优质收费队伍

1、抓思想教育，促班组团结和谐。一年来，我们总体倡导员工知情、明理、释疑、顺气的积极效应，以班组定期开展思想教育，交流学习为基础，相互谈心，加强沟通，增强团结，增进共识，使人心凝聚，形成了合力的团队精神。同时我们利用工作之余，组织班组成员学习各类业务知识，开展服务心得交流等活动，引导班组成员树立积极、健康、向上的人生观、世界观，和价值观。为充分调动员工的工作积极性，班组内推出“三讲三比”活动，即讲诚信，看谁的综合素质高，窗口形象好；比服务，看谁的言行举止规范、服务效果好；讲敬业，看谁的工作扎实，工作热情高；比技能，看谁的工作效率高，业务技能过硬；讲责任，看谁的责任心强，做事

更可靠;比奉献，看谁的觉悟高，奉献意识强。使班组内形成了“比”，“学”，“赶”，“超”的良好风尚，班组成员在评比，赶超中进一步促进了班组的团结进取。

2、抓技能培训，促工作质量提升。结合收费站均为新进员工以及车流量上升相对明显的实际情况，站部始终高度重视业务技能培养。一是坚持理论联系实际的学习模式，要求班前班后反复学习讨论、认真做好学习记录，各班汇总操作、特情等问题后于每月办公会拿出来集体讨论解决，班组人员业务技能得到了稳步提升，各类工作差错得到有效控制。二是结合管理中心组织的年度轮训，收费速度测试为契机，以活动促学习的形式，以班组为单位对理论知识进行反复的梳理，对点钞、点卡进行有针对性的统一训练，专研出了一套收费操作“稳、准、快”的规范操作方法，在轮训后期组织的考试中做到人人达标，达到了以考助学的良好效果。

3、抓业务管理，降低工作差错。一是通过加强对钱、票、卡的稽查管理，确保了钱、票、卡流转顺利无差错。二是对账本做到“日清月结、账面整洁、账实相符”，对班组班前班后会议记录、安全台账、现场交接班记录每月例行检查，汇总情况后找出存在的问题要求班组及时予以解决改进，通过跟踪落实站部各项规定要求，确保了每项工作都落到实处。三是为有效降低各类收费差错，切实提高全体收费员的业务水平，每月对全体人员的车辆数、收款数量、差错情况进行汇总公示，要求差错多的人员分析差错原因，写出整改措施，从源头上找原因，规范相关操作规范，有效的降低了各类工作差错。

4、抓内部管理，促“五型”班组建设。我们以建设“五型”班组为目标，以精细化、标准化管理为抓手，不断完善班组管理机制，夯实班组管理基础，增强班组学习能力、执行能力、实践能力。一是加强安全生产教育，提高了班组人员自觉抵制“三违”行为的能力;强化班组应知应会的技能培训，提高了业务能力;严格班组文明服务规范化管理，提高了整体

服务水平;二是班组管理和建设很重要的一点就是班组长的综合素质和领导能力,为解决班组管理中出现的各类问题,我站推出了“管理讲科学,工作讲带头,作风讲民主,分配讲公平,批评讲方法,活动讲实效,处事讲人情,做事讲风格”的班组管理要求,同时班长作为收费现场第一责任人,业务能力显得尤为重要,通过定期组织班组长相互交流学习,将工作中的各种特情处置及管理中的问题相互交流意见,商讨解决办法,不断提升班长业务技能及管理沟通能力,全力打造一支能打硬仗,能挑大梁的班组长队伍,为实现科学、规范、高效管理打下了坚实基础。

(五)以制度建设为突破口,做好日常管理,保障各项工作有序开展

1、建立健全相关制度,深化制度管人。根据收费站实际情况补充健全了《宿舍管理规定》、《收费站机动职责》、《食堂管理规定》、《收费站钱包投送管理规定》、《活动室管理规定》等各类规章制度,组织全站人员认真学习相关工作制度,明确职责,落实精细化管理制度,进一步明确了什么能为,什么不能为,什么必须为,什么绝对禁止为。同时通过加大对日常工作的检查和监督,让各种违纪现象消失在萌芽状态,利用严明的纪律、公平的考核,促进了全站管理工作的规范化、科学化、制度化。

2、加强宿舍管理,保证生活环境健康。基于三班轮转的工作实际,保证员工充足正常的休息一直作为我们后勤工作的重点之一,通过严格执行宿舍相关管理规定,任何时间禁止大声喧哗,禁止带外来人员随意进入,保证了一个安静舒适的休息环境。同时站部成立了由行政管理员牵头的生活管理小组,发动员工的主观能动性,突出自我生活管理,负责日常内务检查,生活设施报修,水电管理等工作,有效的夯实了后勤保障工作。

3、强化环境建设,营造优美环境。为达到“优良服务、优良

秩序、优美环境”的标准，站部一直高度重视环境建设，从充实各项后勤行政管理制度的入手，着重加强环境建设，狠抓卫生清洁，对食堂、现场等关键部位加大了清扫与检查力度，并且严格划分出包干区，做到了责任到班组、打扫不留死角，保证了良好的站风站貌。同时配合做好相关活动设施的布置，保障站内基本生活设施，积极组织参加公司的给类活动，努力丰富员工业余生活，总体形成了高高兴兴工作，开开心心生活的健康和谐环境。

4、落实信息报道责任制。为实现宣传信息工作的制度化、规范化，真正起到上情下达、下情上报、内情外扬的作用，站部设立专职信息员信息报道宣传责任制，行政管理员为站部信息员，各班班长为班组信息负责人，一年来收集各类信息多篇，有效发挥了信息工作在服务站部决策，提供参考依据，塑造站区形象，促进征收管理、安全管理、后勤管理工作中的积极作用。

### 三、明年工作展望

1、继续做好文明优质服务建设。深化文明服务的内涵，提高人员文明服务的自觉意识，继续督促员工严格执行文明服务标准化细则有关规定，做好文明服务的日常检查考核，妥善处理各类咨诉。一是继续开展文明服务月等活动，定期总结、分析现状，树立、推广、学习先进典型，进一步规范员工服务行为；二是根据司乘人员的切实需求，不断完善便民服务举措，深化便民服务工作；三是特情处理工作程序化、规范化，做到圆满答复各类咨询，妥善处理各类投诉，杜绝一切文明服务方面的投诉。

2、坚持业务技能深入学习。坚持“应征不漏、应免不征”的收费政策，努力完成上级交办的各项工作任务。一是通过年度轮训、岗位练兵、竞赛等形式的培训，强化职工岗位意识、服务意识，提高职工工作责任心，促进整体业务能力的提升；二是加大对包括钱、票、卡帐务处理，操作规范，特情处理

等的系统学习力度，做到理论学习制度化，学习内容系统化，学习形式多样化，学习程序规范化，定期撰写学习心得并组织相关业务交流、考试，切实提升整体收费技能。

3、加强队伍建设。一是通过进一步强化员工职业道德教育、法律法规教育、基础文化教育，提高员工队伍的整体综合素质；二是通过组织管理员、班组长的培训、学习，提升班组长的特情处置能力和管理水平；三是通过培养先进典型，带动、激发全体员工的工作热情；四是通过组织形式多样的文体活动和社会公益活动，增强员工的团队意识、主人翁精神和社会责任感。

4、加强征收环境建设，提高安全保障。一是强化人员安全工作。落实每月两次的班组安全教育，坚持每月开好站安全会议及驾驶员安全行车会议，把人身安全放在首位；二是全面做好安全征收工作。不断强化安全意识组织道口防抢、防火等突发事件演练，提高管理人员对突发事件的处理能力入手，确保征收工作安全；三是抓好防漏堵漏工作。通过强化员工职业道德教育，不断完善、拓宽稽查方法、手段，加强日常核查、督促，及时维护相关设施设备，做好重点时段、道口和人员的排查制管理工作。

5、加强班组建设。通过组织各种生产业务竞赛，提高班组成员素质和增强集体荣誉感，推动班组管理水平提升，通过丰富班组集体活动提高班组凝聚力。一是通过细化、完善管理制度和基础台帐，推进各项工作的程序化、规范化、制度化和科学化；二是通过完善考评机制，加强检查、考核力度，确保各项工作、措施有效落实；三是通过开展班组间的竞赛、评比活动，促进班组建设上新台阶。

## 门诊收费个人工作总结篇三

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能

力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我在xx年的.工作向大家汇报。

在xx年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是为了要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

我院从20xx年3月份成为医保定点单位[]20xx年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

## 门诊收费个人工作总结篇四

由于今年医院的病人流量较大，现在我院又搬迁进新的门诊大楼，门诊患者剧增，许多患者对就医环境，就医流程不清楚，所以来接待处咨询和投诉的患者也相应增加了许多，使得接待处的工作量大增。

我处始终坚持应用“先处理心情，后处理事情，态度要和蔼，立场要坚定”的处理原则，以亲切友好的语言及行动安抚患者的情绪，加强沟通，化解矛盾，涉及医疗要有书面材料，并及时交给相关科室，及时解决，对待每一宗投诉都有回复，并将每一宗投诉做深入细致的分析，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了再次投诉事件的发生；再次，站在患者的角度，兼顾医院的利益，寻找处理问题的平衡点，尽最大可能解决患者的实际问题，提升患者满意度。

目前，医患关系非常紧张，门诊患者的剧增，医生过于忙碌，难免有解释不到位的地方，导致患者产生误解。我处在接到患者的投诉意见，细心指导患者填写书面材料，并第一时间整理归类，尽快递交给有关科室，督促相关部门尽快解决患者的问题，为患者在和各个科室的沟通上建立了一个沟通的渠道，为医院解决了一个又一个繁琐的问题，树立了良好的口碑。在今年的投诉处理中，无患者投诉我处，我处投诉满意率已达90%以上。

2014年1月到10月，我处接到来访数1257人次，来电投诉数36次，数2000多次；共处理医院纠纷，投诉案例共计\*\*\*例，较2011年度有所降低。其中因医疗质量问题投诉的为\*\*\*例，例如（案例）；精神文明问题投诉的为\*\*\*例，例如（案例）；医院管理方面的问题投诉为\*\*\*例，例如（案例）；因沟通问题引起的纠纷投诉为\*\*\*例，例如（案例）；责任心问题引起的投诉为\*\*\*例，例如（案例）；医疗服务问题的投诉为\*\*\*例，例如（案例）；医疗费用问题投诉\*\*\*例，例如（案例）；其他问题\*\*\*例，例如（案例）。

处理情况：\*\*\*例案例中除了\*\*\*\*\*。其余\*\*\*例案例均通过沟通、解释、商议达成共识，顺利解决。

## 门诊收费个人工作总结篇五

20xx年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水\*得到很大的提高。作为收费员这个岗位，收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在20xx年的工作做一总结。

- 1、积极参加政治学习，努力提高自身的政治素养。
- 2、爱岗敬业，无私奉献、团结互助，圆满地完成院领导交给我们的各项任务。
- 3、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。提高的综合素质。1是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不应出现半点马虎；2是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务；3是要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。

4、服务人民，提高收费服务质量收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

总之我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好，知荣辱、树新风，在构建和一谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔！