

最新医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结(精选10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇一

20__年就快结束，回首20__年的工作，在硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20__年就伴随着新年伊始即将临近。

我对自己收费处的工作做了如下回顾：

在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械的重复着一收一付的简单工作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，[科室工作无小事，于细微处见真功。"透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。在门诊我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，[责任"一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动

践行当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

崇尚科学，刻苦钻研业务知识在新任领导的正确引导下，这一年我们门诊正一步一个台阶的稳步向前发展，实行“零差率”以来赢得了越来越多患者的信任和满意，相应的也给我们带来了良好的社会效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名老同志，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一要认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎；二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；三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。随着门诊收费价格的不断规范，领导为我们更换了一套更加科学合理的收费程序，凭着在微机应用方面的刻苦学习、认真钻研很快便熟悉了新程序的操作。随着处方的规范化要求大夫要写药品通用名，因为自己所学专业不同，在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，在这段时间里，我认真学习了很多处方并从网络上摄取了大量的有用素材，并做下相应的笔记，以便自己回家巩固温习，使我对不同的医生开出的处方上的写法有了一个大概的了解。慢慢地，我清楚的意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是要看懂处方。因此，唯一的办法就是多看医生开的处方。让自己做到看到医生开出来的处方、化验单和各种各样的检查单就立即能反应出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。反复背诵，强迫记忆。很快，我便熟悉了医院各科室的收费项目和医用术语。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。

这一年，由于工作的需要，接受领导安排我有收费处兼任财务工作，领导从卫生科请来老师帮我们把帐建了起来。在这20年无论从技术能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了中心领导、单位同事的正确引导和帮

助，使我在工作能力上得到提高，服务方向上得到明确，服务态度上完全有所端正。回顾这一年，因中心发展、工作的需要服从领导的组织安排与调配。与中心共同繁荣，艰苦奋斗，以自己的责任心勤学习、勤反思方式来使自己的技术水平不断提高。工作中我们同事之间互相交流，总结经验共同进步。因不断地努力和进取，这为我以后的工作发展打下了良好地基础。

从一开始我就谨记张主任说的，要求我们严格执行医院财务制度，遵循财务工作为医疗工作服务的原则，统筹兼顾。较好的完成了张主任及上级主管部门安排的财务工作，促进了门诊各项工作的开展。

所有收入、支出项目严格要求符合医院财务运行规律。加强财务管理，各项工作较以往均有较大提高，资金使用更趋合理，财务预算执行情况正常，圆满完成了领导确定的工作任务。现在，无论从财务收支还是财务管理方面，都有了长足的进步，但这些成绩还是初步的。今后需要深化管理，使财务管理、预算管理真正深入人心，为更迅速地提高我院整体财务管理水平奠定基础。

- 1、深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一任的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

- 2、为了门诊长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套预算、核算、分析、监督、数据信息传递、财务与其他系统间良好的管控体系。

新农合的工作：围绕新型农村合作医疗办公室职责做好各项工作。

2、按照新农合基金财务管理办法和会计制度，搞好财务管理和会计核算，做到基金专户储存，专账管理，专款专用，封闭运行，保_基金安全和合理有效使用，规范管理新农合档案资料，建立参合农民登记台账，及时整理立卷，装订成册并妥善保管。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和报销制度、程序、报销范围、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。并定期向社会公开农村合作医疗住院补偿情况，接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面；那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以[_勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、体现于我工作的点点滴滴。对病人实行[首诊负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说20__年中，对于门诊是全新的一年，人事更发生了翻天覆地的变化，在张希忠主任的带领下我深知，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东风，_勤劳动、崇尚科学、服务_，遇到棘手的困难，我始终遵循的原则是[换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢？是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢？当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。[我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与

真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的之花！作为一名老同志，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为服务不止，为国家建设不辍。

在此总结经验、查找不足、增进团结、的目的，为20__年工作的开展奠定了良好基础。

我亦相信在张主任的带领下我们就一定能把我们的门诊建设的更加美好：让我们人人争当践行八荣八耻的模范，知荣辱、树新风，在构建社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔！

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇二

在09年这一年里，琐碎的事情非常多，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，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

我院从09年2月份正式成为医保定点单位，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，同时也感谢赵办与小倪的帮助，我逐渐理解了医保政策，并在不断的操作中掌握了医保知识。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。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，

在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在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。

医院为了适应医保要求在09年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作；认真的向his系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我非常荣幸的两次被凭为了优秀员工，我非常开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的最高的荣誉。

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，最大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，这是对我工作最大的可定和鼓舞，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，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇三

作为一名_党员，本人在个人作风方面一直比较严谨、务实、坦城清廉。

具体表现在：

1. 认真做好本职工作，努力提升素质本领。在日常工作中，本人能够做到戒骄戒躁，踏实苦干，不弄虚作假，能够及时且合格地完成各项工作任务，待人热情，与人为善，能够做到密切联系群众。
2. 站稳立场，坚持原则。本人努力执行党的各项重大决策，始终保持端正的思想；在工作中能够做严禁端正，维护党和青年群体的合法利益。
3. 生活作风良好。本人始终秉承积极向上的生活态度，始终保持积极健康的业余爱好，生活习惯良好有序，无不良嗜好。注意节俭，吃穿有节，消费有度，不消沉，不堕落。

虽然平时也比较注重学习，但学习的内容不够全面、系统。对政治理论钻研的不深、不透。有时只注重与青年工作有关的内容，对经济理论、社会科学及新事物、新知识学习掌握的不够好，理论与实践有些脱节，不能有效地与实际工作紧密结合起来。有时候只注重表面学习，只满足于片面地引用个别原理，没能深刻地准确地把握马列主义、_思想、_理论的深刻内涵和精神实质，这对于自身的发展和工作的促进都是不利的。

对当前世界形势的发展变化了解不足，对国家方针政策的领会思考不全面，思想上的重视程度显得被动和滞后。存在只求做好本职工作，不主动抽出时间去多了解国际国内发生的重大事件，从一定程度上束缚了自己的思想，难以扩展见识、开拓眼界、创新思维。工作作风还需要更加扎实，有时存在

急于求成的情绪。在任务多、压力大的时候，有时首先想到的是怎样尽快完成，而不是首先考虑怎样做到最好，导致工作中产生了一些急躁情绪，影响工作效果，没有时刻以高标准严格要求自己。

对新知识、新事物的学习上热情不够。表现在工作作风上有时有松懈现象，工作标准上有时不够严格，只求达标，不能从尽善尽美、时时处处争一流的标准上去把握。有时认为只要完成好领导交给的任务和本职工作就行。

有时过于强调原则性，没有从基层单位和服务群体的角度去思考问题，导致有些工作或活动因考虑不周而出现盲点或欠缺。

通过认真剖析和总结，上述问题产生的主要原因有：一是对加强学习的重要性认识不够；二是开拓进取创新精神仍然不足；三是批评与自我批评搞的不好，对其他同志不愿意提出反对意见，自己的缺点更不乐意其他人正面点出。今后，必须认真履行党员义务，严守党的纪律，牢记党的宗旨，坚持不懈地抓好学习，提高自己的理论水平和业务能力，身体力行“三个代表”重要思想，时刻警醒自身“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”，勇于担当，勇于奉献，努力使工作有更大提高。

我决心通过这次对照检查，找准问题，抓住产生问题的根源，明确今后努力的方向，虚心诚恳接受大家的批评和帮助，弥补思想上和工作上的不足。

1. 加强政治理论和文化知识的学习，努力提高自身综合素质。
2. 作为一名_员，我将进一步加强责任意识和服务意识，提高为患者服务的水平，努力破除急躁情绪，不断总结和完善工作经验，尽职尽责做好本职工作。

3. 在今后的工作学习和生活中，虚心向经验丰富的同志学习请教，刻苦钻研业务知识，扩大自己的知识面以弥补自己的缺陷，改变守旧的思想观念，认真审视自己的缺点，努力克服一些不足之处，提高自身修养，做到廉洁自律，以饱满的热情去完成各项工作任务，在工作中去体现一个_员应有的先进性。

总之，今后我将在领导和同志们的帮助支持下，自觉接受监督，进一步提高思想认识，转变工作作风，振奋精神，加倍努力，为我院的持续快速健康发展贡献自己的微薄之力。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇四

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。

在20__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，工作不只要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的的东西，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20__年3月份成为医保定点单位，20__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。

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

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。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇五

一、在思想政治方面，努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个家乡的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好。

五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗敬业的好收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。这就是我对于一年的工作总结。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇六

根据住院收费处这个服务窗口的特点，转变过去认为只要一收一付即为完成工作的观念，积极组织人员学习同行业中先进的服务方法和良好的服务态度，深入开展讨论活动，在不断的学习和讨论中，找出存在的问题，从而提高科室人员的思想认识，强化部门人员的职业责任，牢牢树立“以病人为中心”的服务理念，倡导爱岗敬业，无私奉献的精神，推行微笑服务，使用文明用语，特别是在人多吵杂，出现排长龙的时候，更要保证优质服务，避免发生一些纠纷和患者投诉的现象，从而提高住院收费处的服务满意度，有利于医患关系的和谐发展。另外，为了方便患者的挂号和缴费，在有已有值班窗口的同时，我收费处克服由于人员十分紧张的困难，

再另外开个窗口，并且提前10分钟开窗口，而其它窗口仍然严格按照规定时间开放，确保患者能够及时的挂上号。另外，还专门成立了监督小组，对服务窗口进行不定期地检查，一旦发现有服务态度不好或者不准时开窗的情况，会进行相应的处罚。

1、积极配合院部单种收费工作的开展，协力提升医院管理水平。从今年起，我院开始实行单病种收费这项改革项目，这是一项有利于推进医疗服务定价机制改革的重要举措。我收费处积极配合院部工作，对于单病种收费的项目进行一一详细列出，并对整个治疗过程，包括用药、处置、手术、住院日数等“打包”计价，确定一个统一的收费标准，使得治疗过程透明、收费透明。

2、全力以赴，快速安装新系统。今年全院需要更换新的信息系统，我收费处主动积极配合更换系统工作，全体人员牺牲部分业余时间，加班加点，全力以赴，终于顺利快速地安装上了新的信息系统，从而进一步完善预约挂号平台，推进了我院信息化的建设。

始终把提高内部管理水平作为提高办事效率、提高人员工作的凝聚力的金钥匙，我们以收费室为切入点，从大处着想，从小处入手，常年坚持不懈地抓内部管理。一是定期组织科室会议，传达医院周会的内容，并结合我科室情况，分析当前工作岗位中可能会出现的问题和困难，有针对性地对工作方法和内容进行调整和改进，确保各项工作顺利及时地完成。二是每月末负责进行欠费病人的费用归集，并编制月报表及欠费说明，分析原因并上报医院财务。三是每月末对各类医保审批单、院内退费、减费单进行检查、整理、装订、保存。四是厉行节约，严控办公成本。

1、由于我收费处日常打印量十分大，所以打印耗材量也十分大，故而，打印材料遵循能省就省的原则，减少不必要的打印，能双面打印的尽量双面打印，尽量反复循环利用，提高

其使用价值，避免不必要的浪费。

2、做到人走随手关灯关电脑，关空调的习惯。

3、大力推行无纸办公。

坚持以人为本，密切联系实际，转变工作作风，努力提高窗口职工的专业技能能力、职业道德和工作的严谨细致性。患者来院首先是挂号、咨询，这就要求窗口工作人员不但要有一定的财务基础和相当熟悉的业务水平，同时还须学习相关的医疗知识等，不断提高自身素质，只有通过不断学习，才能做好收费工作。我收费处积极组织职工学习医院的规章制度、医疗的基本知识、药物及价格的确认，为确诊患者提供高效及时的挂号收费服务及出入院结算服务。一是进一步推进依程序收费，依法办事，规范收费管理，强化收费监督，促进上下联动、协调配合，全面提高办事能力、管理水平和干部素质。二是加强学习交流，学习政治理论、法律法规、业务知识等，组织职工进行业务培训和学习交流，进一步提高窗口工作人员的综合素质和管理能力。

严格推广制度管理模式，强化工作纪律，严格执行交接班制度、首问责任制、现金管理制度，明确收费室主任、收费人员的责任，对住院催款、住院结账、票据使用、队长做了明确规定，同时建立切实有效的奖罚制度，开展制度执行情况检查和巡查，例如于每日对窗口工作人员的日报表进行检查和审核，发现问题的做到及时处理，确保每月末归集好欠费病人的费用，并做好欠费的说明，分析好上报院部。预结住院病人的医药费用并报院财务部。月末对各种单据进行检查、整理、装订和保存。另外，使窗口人员备好足够的小钞，以便确诊患者和家属的付费时的兑换。据统计，全年出错率基本为零，很好地完成了院部下达的任务，顺利实现收费处管理科学化、规范化、制度化，多次受到患者和院方的好评。

存在的问题及下来的工作计划和举措：

(1)人员数量不足，难以满足日常工作的需要。由于我收费处业务量日益增多，但人员配备上还存在着严重不足，严重制约了收费处的管理。

(2)收费人员的整体素质有待提高。

一、进一步加强学习，提高收费的水平和质量。组织职工不断学习和深造，增强对现有药物名称、分类、价格、容量等药物信息的了解，在保证收费准确率的前提下，提高收费效率。鼓励职工积极参加培训考试，不断提高队伍整体素质和服务质量，减轻日益增加的收费工作压力。同时，加强文化建设，广泛开展集体活动，增强全体人员团结干事业的凝聚力。

二、进一步做好微笑服务，为医院树立良好的窗口形象。要求上班穿戴整齐，佩戴工作牌，注意收费处人员个人形象，牢牢树立“一切为患者”的服务理念，对患者所提出的问题 and 疑问要耐心的解答，加强与患者的交流和沟通，不与患者或其家属发生斗嘴吵闹，避免不必要的矛盾和纠纷，按照文明服务的高标准，做到微笑服务，倾情服务，完善办事接待机制，进一步提高窗口人员的依规章办事、便民服务的整体能力，努力建成“服务更优、效率更高、形象更好”的窗口，提升医院的整体形象。

三、积极开展“党员示范窗口”，展示医院良好形象。组织党员职工，分别在收费、挂号处和结帐处的收款窗口，设立相应的“党员示范窗口”，树立服务的典型，充分发挥共产党员的先锋模范作用，引领带动其他职工服务水平的提高，有利于树立良好的窗口服务形象，进一步提高群众的满意度和舒适度。

四、进一步加强与西药房、中药房的联系，形成交费、取药一体化。收费之后下来就是取药，通过加强收费处与西药房、中药房的联系，可以动态的知晓药物的库存量、某些药物的

价格存在变动等药房药物信息变化的情况，进一步提高办事流程的效率，努力完善患者的收取一体化服务。

五、继续配合做好其他日常工作。继续做好新农民医疗合作的相关工作；继续完善票据管理及监管机制；继续全力配合完成院部交办的其它工作任务等。

我相信，在院领导的正确领导下，收费处会与各科室配合良好，沿着科学发展的思路，在保持高质量和热情的服务态度的基础上，竭诚为医院树立良好的窗口形象，提高医院整体的服务质量和水平。相信在新的一年里，医院的工作必定能更好地开展开来。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去弥补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！零八离我们是越来越远拉，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的

心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

一年来,在科长的准确领导下,在同事们的积极支持和鼎力匡助下,我能够严格要求自己,较好的履行一名领班的职责,圆满完成工作任务,得到领导一定和同事们的的好评、总结起来收成良多。

一、在工作中学习，不断进步自己的业务水平、作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已经三年，且取得了一了定的成绩，但这些成绩仍是不够的，跟着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导工作，领班固然不算什么年夜领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，

在工作中，我老是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不姑息将就，恰是由于我能严于律己，年夜胆勇敢治理，在糊口中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都听从我的治理，一年下来，我们的工作得到了领导的一定。

三、公道铺排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必需任何时候都保持优良的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工工作排班时，我老是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。抓好一级工作，给领导分忧，做为一个领班，能够在收银员一级解决的标题问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失机机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感慨其一是要发扬团队精神。由于公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，假如大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。

但这一定要建立在每名员工东西备较高的业务素质、对工作的责任感、优良的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句废话。

那么如何主动的发扬团队精神呢详细到各个部分，假如你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你附近的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同提高。

反之，他人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如斯产生连锁反应的良性轮回。

要学会与部分、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部分看似独立，实际上它们之间存在着必定的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部分都要打交道。

与部分保持联系，听听它们的意见与建议，发现标题问题及

时纠正。这样做一来有效的施展了监视职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务职员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。假如想在事业上有所发展，就必须武装自己的头脑，来适应优越劣汰的市场竞争环境。

人生能有几次博，在今后的日子里，我们要化思惟为步履，用自己的勤劳与聪明描绘未来的蓝图。

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，收费员是患者首先要面对的，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。

在20__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20__年3月份成为医保定点单位，20__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。

三、20__年的工作计划。

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

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。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇七

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，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

我院从xx年2月份正式成为医保定点单位，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，同时也感谢赵办与小倪的帮助，我逐渐理解了医保政策，并在不断的操作中掌握了医保知识。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。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在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。

医院为了适应医保要求在xx年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作；认真的向his系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还

严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我很荣幸的两次被凭为了优秀员工，我很开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的最高的荣誉。

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，最大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，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，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，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

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。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xx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、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。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇八

一、积极进行政治、业务学习，提高职工队伍职业道德素质

1、组织财务科会计人员学习预计20__年度将实施的《医院会计制度》，通过学习让会计人员提前掌握国家关于医院会计制度的变化。

2、参加各种学习培训，如会计继续教育学习、审计继续教育学习，学习后全部考试通过。

3、对收费员进行职业道德培训：强调收费员“廉洁自律、诚实守信”的重要性，并将医院目前正在执行的《收费办理制度》《退费管理制度》《医院关于加强医收费票据控制与管理的规定》对收费员进行了讲解。

二、工作中存在的不足之处

1、在业务知识和管理经验上与自己的本职工作要求还存有一定的差距。

2、开展工作的思路还不够宽广，缺乏创新精神。

3、日常工作中有些做的不够细致、深化，管理只停留在表面，没有起到真正的作用，针对这种情况以后如何将工作做细做深，加强财务监督管理职能，应是我今后工作中的重点。

三、加强资产管理，确保医院资产安全

1、采用有效的方法和监控措施加强货币资金管理，确保资金安全：医院每日货币资金流动量较大，为确保资金安全，收费处要按下发的每日收费制度执行，出纳每日都按时将现金送交银行。由于医院的特殊性，经常在出纳银行存款后有病人交费住院，造成现金超库的情况，为此财务建立了现金报告制度。财务科对门诊收费员退费进行随机抽查，以此监督退费行为，但发现此项工作仍有缺陷，财务思考新的管理办法以堵塞漏洞，强调退费、报损、作废票据必须全部上交，建立了票据交接机制。

2、每半年组织全科财务人员对医院物资实地盘点，对医院物资情况做到心中有数，以便协同相关科室共同管理好医院财产物资。

3、今年12月中旬连同设备科人员将对全院固定资产进行清查。

四、强化管理，建立良好的工作秩序

1、积极推进新农合医保医疗工作的开展，认真了解有关政策规定，配合有关工作，使医院有关工作开展得越来越顺利，有利于医院的发展。

2、医院物价方面的工作还有待于进一步提高，应该认真作好有关方面的调查工作，提出合理化建议，使得医院医疗收费更加合规合理，有助于增加医院的市场竞争能力。

财务科及其所属部门在医院软件更换，医保接口软件运行不畅中，为医院数字化的早日实现，并克服了各种困难，积极配合各部门工作作出了努力。医院his系统财务有关管理方面的报表有怠于进一步完善。

六、积极对外沟通，加强与相关部门联系，有序推动工作。

- 1、与发改委、财政局加强联系，使得我院工作有序推进，年度财政拨款到帐以及明年医院预算支出上报工作完成。
- 2、接受了物价局今年收费许可证年审并顺利通过。
- 3、医院信息卡收费申请，因提前与物价局联系，说明医院数字化建设需要，得到了物价局支持，使得信息卡收费申请及时得到批复，保证了医院门诊医生工作站的顺利实施。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇九

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。

在上半年里，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，工作不只是一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。

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

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励志网，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

以上就是本人作为医院收费员的个人工作总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

医院收费处年终总结 医院收费个人工作总结篇十

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。

下面将我在的工作向大家汇报。

在这一年里，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3月份成为医保定点单位，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，最大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，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，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。