

2023年医院收费工作总结个人 医院收费 员工作总结(精选5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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

医院收费工作总结个人篇一

工作一月来，在院领导和科室主任护士长的言传身教、关心培养下，在同事的支持帮助、密切配合下，我不断加强思想政治学习，对工作精益求精，完成了自己所承担的各项工作任务，个人思想政治素质和业务工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，现将试用期工作总结如下：

坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适应新的护理模式，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

认真学习《护士法》及其法律法规，让我意识到，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，这就要求我丰富法律知识，增强安全保护意识，使护理人员懂法、用法，依法减少医疗事故的发生。

我在外科两个多月的学习。自我感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。两个月，我主要综合外科工作，

而这两个科是临床工作的重点。外科要冷静对待突发事件，比如胸管脱落的紧急处理等，所以外科的节奏要比内科快，工作要比内科忙，琐碎。刚去外科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，不怕麻烦，向老师请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了外一科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基（基础理论、基本知识和基本技能）三严（严肃的态度、严格的要求、严密的方法）。

我希望所有的患者都能尽快的康复，我会尽力利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复，在工作中，我会严格遵守医院和科室的各项规章制度，严格执行查对制度及护理操作规程，落实制度，减少差错事故的发生，严格执行无菌操作，保证患者的安全。贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，文明礼貌服务，坚持文明用语，落实到工作中的每个岗位，努力提高护理病历书写质量等，对出现的缺点、差错，认真总结、分析、查找工作隐患，防患于未然。

医院试用期转正工作总结2

参加工作一年来，在xx县卫生局□xx中心卫生院的正确领导下，在xx乡卫生院全体同事的关心帮助下，牢牢围绕全院的发展大局，认真展开本职工作，全面履行了作为一位基层卫生工作者的岗位职责。

一、加强政治业务学习，不断进步本身素质。一年来，能够积极参加医院组织的各项学习活动，同时，坚持学以致用、用有所成的原则，把学习与工作有机结合，做到学习工作化、工作学习化，二者相互增进，共同进步。对照卫生系统组织的各项评选活动的先进人物、先进事迹，找差距，查题目，找不足，自己在思想、作风、纪律和工作标准、工作质量和工作效率等方面都有了很大进步。

二、认真负责地做好医疗工作。“治病救人，治病救人”是医疗工作者的职责所在，也是社会文明的重要组成部分，医生工作的进步在社会发展中具有不可替代的作用，为此，我以对医院负责、对患者负责的精神，积极做好各项工作。在上级医师的指导下，不断加强业务学习，积极展开诊疗业务，一年来在门诊应用中西医结合疗法累计处置内、外、妇、儿等各科患者xx人次，另外收治主管住院病人xx人次，其中主管住院病人数占我院本年度住院病人总数的xx%□全年工作顺利美满，无过失事故，遭到领导、同事及患者的好评。

三、认真扎实做好公共卫生服务工作。公共卫生服务工作是保障医疗卫生服务均等化的基石，是党和政府保证全体社会主义建设者共享改革发展成果的重要举措，关系到人民群众的切身利益。我参加工作的第一年正是基本公共卫生服务项目工作的开启之年，在领导安排下，我主要负责本片区建立城乡居民健康档案、健康教育及重性精神疾病患者管理服务项目工作。我牵头制定了xx项分管项目工作的实施、年度及半年工作总结。截止20xx年10月底主持建立城乡居民健康档案纸质档案xx余份，累计上传电子档案xx份；书写健康教育黑板报xx期，共xx余字，深进学校及居民点展开健康教育知识讲座12次，总计300余人次凝听了讲座；筛查重性精神疾病疑似病例xx例，展开了3轮随访，累计随访xx人次。

四、利用业余时间负责大量文秘工作。一年来，我累计制作各类文件表格50余种，累计打印1600余页，大大方便了我院

领导、同事及片区村医，增进了我院平常行政及业务工作。

一年来，在领导的关心和同事的支持下，工作固然取得了一定成绩，但与组织的要求还差得很远，与其它同道相比还有差距，在今后工作中，要继续努力，克服不足，创造更加优良的工作成绩！

医院收费工作总结个人篇二

各位领导，各位同事：

你们好，我叫朱卫华，女，汉族，出生于1982年6月15号，于毕业于商丘农校财会专业。1月份参加工作至今。

我是一名普通的收费员，一提起收费，许多不知内情的人就会说：“收费嘛！多么简单的事情，一伸手就来钱，多容易啊！”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电脑前机械重复着一收一付的简单操作，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，亲身经历使我深深体会科室工作无小事，于细微之外见真功，于细微之处见真情，正是通过我们的工作搭建了医患之间的一座平台。我竞聘收费员岗位的优势在于：

- 1、我爱岗敬业，无私奉献，团结互助，能圆满完成领导缴费的各项任务，并努力起到模范表率作用，感染和影响周围同事。
- 2、有一定的文化知识和政治素质，自参加工作以来，我始终不忘记多读书，勤钻研，善思考，不断地通过学习丰富自己、提高自己各方面能力。
- 3、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。随着科技的发展，我们收

费工作的要求也在提高，不仅要熟练长我微机操作技能，也要对医院各类药品的名称和价格熟悉。

4、一心为患者着想，以真诚耐心的服务对待工作，为病人提供便捷的服务，让他们搞受到基层医疗的方便、实惠。

最后，我真心的感谢医院领导和各位同事给予我的支持和协助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞。在我以后工作中的不足之处，恳请领导和同时给予指正，您的批评与指正是我行进的动力。

谢谢大家！

医院收费工作总结个人篇三

大家好，我叫xxx□是医院收费处的一名普通收费员。今天我演讲的题目是《爱岗敬业造和谐》。

爱岗敬业，这四个字对我们今天在座的各位来说，一定是再熟悉、再简朴不过了。可怎样做好这四个字，怎样让这四个字切实地体现在我们的工作中，体现在我们的行动中？其实，我们全体收费员一直思考、一直在努力，我们坚守朴素的信念：做好自己的本职工作，用点滴的小事谱写爱岗敬业促和谐的新篇章。

我们大家都知道，医院里占主导地位的是医生，护士，或许我们在整个医院中只是一颗小小的螺丝钉，可没有这些平凡的螺丝钉，能保证得了医院的灵活运转吗？我们医院的事业蒸蒸日上，也包含了一大批从事收费工作的收费员在平凡的岗位上默默无闻的付出。

收费处不仅是整个医院的服务窗口，更是我们树立行业新形象、展现新风尚的地方。我清晰的认识到我的一言一行、一举一动都直接影响到医院的形象。因此，从我走上岗位的那

一刻起我就下定决心，无论以后自己的工作能够达到什么样的高度，只要是在医院的收费岗位上，就要努力做一名优秀的收费人员，时刻鞭策自己在工作中从每一个细节做起，端正收费态度，遵守工作纪律，熟练掌握业务的知识，提高业务技能，发挥团结协作的精神。记得初来乍到之初，为了尽快地熟练业务，我虚心地向同行请教，也从不放过任何可以利用的时间去学习，工夫不负有心人，经过几个月的努力，我不但养成了良好的职业态度，而且在日常工作生活中，主动团结同事，不以自我为中心，在工作中大家通力合作，团结互助，既创造了良好的工作氛围，同时也打造了良好的人际关系。我体会到，没有科室的和谐就没有我的进步。

大家知道，收费员的工作是单调而枯燥的，日复一日重复着同样的动作：收钱，打票，找钱……；年复一年重复着同样的话：“您好，请交费！”……面对单调，面对枯燥，我们更需要有一种爱岗敬业的精神，更需要有一种“主人翁”的服务意识。也许有的同事会说，我很爱我的岗位，我也有敬业精神，但是面对无理取闹的患者，一次两次我还可以微笑对待，次数一多我再爱岗再敬业也微笑不出来了。面对这种情况我想跟大家分享一段故事，这是发生在我们收费处的故事：有一次晚值班，我们的一位同事由于正在办理出院结算，给一位急诊患者办卡的时间稍长了一点，遭到了这位患者的非常粗暴的指责及漫骂，在整个过程中这位同事没有替自己辩解一句，始终微笑着向这位患者道歉，而且在接下来的时间里，当这位患者分别进行检查和开药的两次交费时，她都会耐心地做好流程指引，末了还微笑着问一声：请问，您是否需要帮助？当这位患者看完病后，找到这位同事要我们科长的电话，事后我们收费员都以为这位患者要投诉我们的同事，可事实正好相反，这位患者亲自打电话给我们科长表扬了这位收费员。这件事情给我们全体收费员很大的震动。我们知道，当前的医疗收费工作面临着一定的社会压力，但这是与医患双方矛盾时有激化的大背景是分不开的，我们逃避不了。要做好收费工作，就意味着在工作中可能会遭受到个别素质低下患者的言语、动作侮辱，特别有时遇到个别不太文雅的

患者，用最难听的话骂不说，甚至还恐吓一下，那时所有的委屈只能往心里咽，所有的泪水只能自己吞下去，依旧还会用真诚与他们解释再解释。每当遇到这个时刻，我就会想起按规定收费是我们的职责，认真工作是我们的人生信条，不管遇到什么挫折，都不会改变我们的职责和信条，我们虽然受到个别人粗俗的辱骂，但我们的人格并不会受到贬损，更不会改变我们对收费工作的执着与热爱。

最后，我借用一段话来结束我今天的演讲：“假如不能长成参天大树做栋梁之材，那不妨做一棵小草为青春献上一丝新绿；假如不能像海洋一样用宽广的胸怀拥抱百川，那不妨做一条小溪为孕育我们的土地捧上甘露；假如不能成为天之娇子，何不传承爱岗敬业的精神为社会和谐的发展做出贡献呢？”这段不知道出处的话语，我曾不止一次看到。今天，当我再重新体会这段话的含义，联系到我的实际工作，便发现它被赋予了更深刻的，那就是爱岗敬业造和谐，其实真的没有那么难！

谢谢大家！

医院收费工作总结个人篇四

一年以来，在院班子和财务科领导的正确领导和热情关心下，在其他科室同志的积极配合和大力支持下，住院收费处全体人员紧紧围绕医院中心工作及年初工作安排，以病人及家属满意为目标，以提高经济效益为重点，解放思想，与时俱进，真抓实干，认真履行收费职能，大力推进收费工作规范运行，积极开展内部管理工作，进一步提高住院收费处的服务满意度，各项工作开展顺利，能够较好地完成了我院下达的任务。现将一年的工作总结如下：

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术能力、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，开展制度执行情况的检查和巡查，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发的任务，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：

在工作中我们是取得了一些成绩，但也还存在一些问题，需要我们进一步去解决：

(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。

(3) 学习氛围仍不够浓厚。在下来的工作中，住院后收费处在原有工作的基础上，针对存在的问题，制定如下工作计划：

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和疑问要耐心的解答，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具备较高的业务素质、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。

转眼间，20__年的工作已经结束，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，个人的思想政治素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

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。

一、收费工作。

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。

二、新农合、医保方面的工作。

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。

20__年已将要翻过，20__年的脚步就在耳畔，20__年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20__年我要更加努力工作：

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。

医院收费工作总结个人篇五

20xx年几经过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的大力支持下，在xx收费站全体职工的积极努力下，到目前为止xx收费站收缴车辆通行费xx元，与去年同期相比增长了百分之x□实际增长了x万元，到年末有望突破xx大关。但距局下达局下达的我站x万任务，还有一定的差距。回顾一年：

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共x台次，共免费金额xxx元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路工作。

截止到x时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为x台次□x出口超限移交路政的车辆为x台次，罚款约x元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全

和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

监控室使收费站的“心脏”，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行行为和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金（零钱）的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

xx收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作的更好前进。

xx收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每

半月召开一次全站职工大会，总结全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，总结和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

总结一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距xx站的标准更是有很大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。