

2023年抄表收费的心得体会 收费站工作计划(优秀9篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

抄表收费的心得体会篇一

针对目前监控室部分人员思想素质差、业务水平不高的状况，安排一些思想素质好、业务水平高的人员在监控室工作，彻底改善目前监控室存在的一些问题。

一、定期对监控室人员及收费员进行业务培训和学习

通过业务培训和学习，不断提高监控室人员及收费员的思想素质和业务水平，使其能够熟练掌握电视监控、电脑收费系统的操作规程，故障检修与排除。

二、严格加强对监控室的各项管理

1、加强对监控室人员工作时间的管理，做到24小时通行费征收的电视监控，保证十天的监控录相资料的完整清晰，监控室24小时有人值班。

2、通过管理使监控室人员做到每班认真监控，定时审片，不得随意关闭和调动监控系统，详细真实记载当班系统运转、车辆运行及售票员操作规范情况，审片中发现的违纪违规情况要做详细记录。

3、加强对监控室人员思想素质的管理，认真贯彻执行《**市公路通行费稽查管理办法》使其遵章守纪，忠于职守，秉公

办事，防止各种违纪违规的现象发生。对违纪行为要严肃查处，决不姑息迁就。

4、认真做好各种监控电脑等设备的维护和保养。组织监控室人员定期对各种设备进行清洁、维护和保养，保证各种设备能够正常、安全运行。

抄表收费的心得体会篇二

为了进一步充分发挥现代化电脑监控管理的作用。使其操作更加规范，管理更完善，具体工作方案为：

针对目前监控室部分人员思想素质差、业务水平不高的状况，安排一些思想素质好、业务水平高的人员在监控室工作，彻底改善目前监控室存在的一些问题。

通过业务培训和学习，不断提高监控室人员及收费员的思想素质和业务水平，使其能够熟练掌握电视监控、电脑收费系统的操作规程，故障检修与排除。

1、加强对监控室人员工作时间的管理，做到24小时通行费征收的电视监控，保证十天的监控录相资料的完整清晰，监控室24小时有人值班。

2、通过管理使监控室人员做到每班认真监控，定时审片，不得随意关闭和调动监控系统，详细真实记载当班系统运转、车辆运行及售票员操作规范情况，审片中发现的违纪违规情况要做详细记录。

3、加强对监控室人员思想素质的管理，认真贯彻执行《荆州市公路通行费稽查管理办法》使其遵章守纪，忠于职守，秉公办事，防止各种违纪违规的现象发生。对违纪行为要严肃查处，决不姑息迁就。

4、认真做好各种监控电脑等设备的维护和保养。组织监控室人员定期对各种设备进行清洁、维护和保养，保证各种设备能够正常、安全运行。

二〇__年元月

抄表收费的心得体会篇三

上半年，我站在公司的正确领导下，认真贯彻落实公司、管理处年度工作会议精神和各级领导的指示精神，不畏困难，调动一切积极因素从抓管理着手，在进一步增强职工责任感和紧迫感的同时，紧紧围绕收费中心任务和上半年度工作目标，不断加强收费、管理工作，切实加强站区安全生产和精神文明建设。半年来，经过全站干部职工的共同努力，不仅较好地完成上半年度通行费征收目标，而且超额完成计划*。与此同时面对交通管理困难和大流量冲击下人员用工紧张的矛盾，站部基础管理等工作稳扎稳打，职工综合素质和收费技能水平得到提升，为各项工作的顺利开展和完成全年各项工作目标打下了坚实基础。

上半年主要工作回顾

我站内抓管理，外创条件，采取有效措施努力提高通行费收入，年上半年度通行费征收指标为*万元，上半年完成通行费收入*万元，为计划的*，同比增长*，再次刷新半年度收费业绩的新高。

年是公司“二次创业”的奠基之年，这意味着我站将面临巨大挑战。根据管理处给我站的即定工作目标，我站年初即确定了三个加强，即“加强软、硬件管理，加强过程管理，加强动态管理”，从而持续改进各项工作。在认真总结上一年工作的基础上，结合实际，继续贯彻落实质量、环境、职业健康安全体系，坚持各项工作坚持抓重点早到位，力争主动，全力以赴打好收费等主要工作的开局，为年度各项任务的全

面完成奠定一个坚实的基础。为此，我站及时通过职工大会、骨干会议等形式进行动员和教育，要求职工认清形势，进一步提高认识，并着力分析了我站年所面临的收费增长机遇和困难，树立广大职工完成收费等各项工作任务的信心。为将工作落实到实处，我站将半年度通行费指标、安全目标和环境目标分解细化落实到收费班组，将有关管理目标等落实到部门，并以目标责任书的形式，明确班组、部门的责任。由于工作目标明确、思路清晰、落实到位，使得上半年各项工作均取得了良好的开局，为实现阶段性工作目标创造了有利条件。

随着施工进入攻坚阶段，苏州段工程的步步推进给日近2万辆的城区段造成瓶颈。一边是**高速公路仍然禁行货车这一有利条件影响下的大流量，一边是施工部分道路封闭这一不利条件影响下的流量不畅，如何做好这两者之间的平衡，成为摆在站领导面前当务之急需解决的难题。在进行细致的调研工作后，做好对通过施工封闭路段车辆的绕行引导、做好引车增流工作、减少费源的流失、采取切实可行的有效措施，减少和制止冲关车辆等成为缓解交通压力和解决征缴矛盾的重点工作。为此，我站在外部从加强有关职能部门沟通，主动改造征收环境；在内部强化制度建设和岗位管理，积极在内部挖掘增收潜力，从而既保障了国道拓宽施工需要，又最大限度减少了费源流失，竭力打造一个平稳和谐的收费环境。

1、攻坚克难，用主动的姿态精心组织管制后的交通。

年4月1日起对城区段实施交通管制：梅巷西至绕城高速公路实行由东向西单向通行。实施车辆分流虽然极大地缓解施工路段的交通压力，给工程施工带来保障，但其将直接给我站流量造成损失，带来收费下滑的局面。为此，我站多次与交管部门沟通协商，从实际出发探讨一个既能保证国道扩建需要，又能最大限度减轻给征收带来影响的分流方案。经过多次磋商，交管部门终于对通安管制有所松动，该点对真正到苏州的车辆基本放行，这样，过境车辆完全可以利用刚造好

的4.7公里国道新区高架进入长江路到达苏州。

与此同时，根据我站提出的分流方案，交管部门又在国道99k长青转盘处设置了一个24小时的专人管制分流点，对过境车辆实施管制，从而保证前方国道扩建施工的需要。我站还协同交管部门在国道110k长江路口、长浒大桥桥堍等都设置了交通指示牌，清晰、方便地指引车辆行驶。

这样，一个从外部打造相对和谐、平稳的征收环境基本形成，精心组织的方案和采取的对应措施满足了扩建施工和通行费征收的共同需要。

2、埋头苦干，用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强内部管理是做好收费主业的有效手段之一。站部继续在全站掀起以提升收费质量为主题的热潮，从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的工作职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项工作更加规范，为收费业绩提升提供“软保障”。收费股针对收费现场外地车辆冲关现象有所抬头的不良趋势，采用定人定车道的办法，有效遏止了车辆冲关，优化了征收秩序，为加强收费现场管理提供了切实可行的方法。

与此同时，收费员也加强了对车辆计重信息的分析判断。收费员不再简单地按照显示屏提示收取通行费，为纠正轮胎识别器的轴数误判，收费员对车道内每一辆通过的载重货车进行目测二次核对准载，大大提高了服务质量和工作效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。正是通过种种由内而外的举措，使全站职工时刻保持了良好的心理素质并具有较高的业务水平，为应对大流量的考验提供“硬保障”。

3、披荆斩棘，用全局的观念克服人员紧张的矛盾。

今年来我站的人员调配紧张的更趋突出。特别是今年来收费

岗位中有2人辞职，又有近10名女同志需休产假，使得原本就未达到公司定员标准的缺员矛盾日益严重。而后勤各岗位同样面临捉襟见肘的尴尬。为解决人员调配紧张的矛盾，站管理人员均全班次镇守收费一线，全力投入站区收费、交通秩序的管理与疏导。面对25万元/日的大流量，10个车道全部开放，工作的责任心和使命感促使工作人员主动减少了吃饭和休息时间，主动克服一切家庭的、个人的困难来尽力保证正常上班。这种自觉的敬业爱岗工作态度与站部长期倡导的职业道德教育相得益彰，所以，尽管有着大流量，有着人员调配紧张带来的工作强度增加，但站部至今未接到一起有责投诉。同时，各个职能部门的密切协作，还带来了内部和谐的佳音，管理关系进一步理顺。

1、标准化运行。我站管理体系在文件规定和实施运行方面能够按照标准化的要求进行，基本形成了良好的管理模式。同时针对站部办公场地迁移、扩建施工时期的道路营运管理等诸多新情况，我站组织了全员进行了新危险源的辨识和深入学习。与此同时，为持续保持质量、环境和职业健康管理工作的符合性、充分性和有效性，我站认真组织全员学习20xx版管理体系文件，对修订的项目进行反复钻研，力求领会文件精神，为不断提高工作水平提供理论依据。

2、正确评估目标完成情况。我站坚持按程序办事，结合年初制定的站管理目标，进行了目标分解，建立了三个股室的目标管理体系。在运行过程中，我站建立的每月目标测评，实事求是地对我站当月质量、环境、职业健康安全管理体系目标的完成情况进行了评估，并提出存在问题和有针对性的改进意见，从而真正实现了管理工作持续改进的方针。

3、引入每月考核机制。管理体系的建立、保持和持续改进，必须要有严格的考核机制来保障。我站为把先进的管理方法在职工心中固化，围绕贯标要求继续加强了收费稽查、内务管理、安全生产、文明服务等工作的考核。以月度为时间单位，考核收费班组的通行费指标完成情况、文明服务质量等

情况等；考核职能部门的基础管理工作，并在月度考评会上进行总结讲评，以此督促和帮助部门班组的持续改进，提高自身对改进机会的快速反应，从而把制度要求变成职工的自觉行为。

4、持续改进为目的。4月27日，公司内审组对我站管理体系运行进行内部审核，结果表明我站各部门、各岗位的工作均按管理体系文件的要求运行实施并适时进行监测；按记录控制程序认真填写记录和适时监测；对质量、环境和职业健康安全目标进行了分解落实和适时监测。但也发现一个不合格项，即配电房无漏电保护器实验记录，为此，主动对照审核通报，积极配合，不仅在规定时间内完成不合格项的`封闭，而且举一反三不断检查、不断总结、不断回顾，实现pdca循环。

年初，随着收费站新办公楼土建、装修工程的交工验收完毕，我站各部门的整体搬迁分阶段、分步骤稳步进行。在搬迁过程中，我站充分发挥吃苦耐劳精神，全站人员密切配合，不仅内部协调工作做到位，而且在票据、用电、后勤保障等方面也充分准备，因此在完成收费任务的同时，搬迁的工作也井然有序。在特别是集收费、监控、通讯于一体的值机室整体搬迁在克服诸多困难后顺利迁移，监控、对讲、数据保存等运行正常。人员的齐心协力、艰苦奋斗使办公大楼搬迁工作打了漂亮的一仗。

1、科学指导，建立网络。我站按贯标文件中《职业健康安全管理卷》的要求，结合站部实际，制定了相关的安全管理方案，在完善各项规章制度和安全生产责任制的同时，充分发挥安全生产管理网络的作用，积极推行事故隐患和职业危害监控法，建立了有毒有害物质信息卡、危险源点警示卡、安全检查提示卡为内容的“一法三卡”实践活动，基本实现了我站的安全控制网络。

常考核工作，经常性地对安全重点岗位、重点部位进行巡查，

重点检查规章制度的执行情况，检查各岗位工作人员对安全知识的掌握情况，检查设备的运行情况以及检查活动措施、防范应急措施的落实情况，检查隐患和不安定因素的整改情况，一旦发现问题，及时进行处置，以达到实行持续的目标。

3、加强车辆、设备管理。根据上班路途远这一特点，我站极为重视行车安全。督促有关人员做好经常性的车辆检查，要求驾驶员严格遵守车辆使用规定和《道路交通安全法》、《道路交通安全法实施条例》和《江苏省道路交通安全条例》。做好车辆出站前和回站后例日检查保养；要求电工、炊事员等岗位人员对用电和用气设备做好检查工作，使车辆、设备保持在良好的工作状态下运转，同时加强重点岗位人员的再教育和管理，杜绝违章行车和违章操作等行为。

4、坚持管理人员值班制度，做好内保工作。认真坚持值班制度，继续加强对收费、办公等区域的巡视巡查，并认真做好记录和特殊情况的上报处理，督促班组在岗人员加强防范，防止被盗、被抢及火灾等事件、事故发生。

5、落实突发事件应急预案，确保在发生突发事件时，能得到及时有效的处置。我站在做好安全检查等工作的同时，坚持按突发事件应急预案，落实应急措施，准备应急物资，随时应付可能发生各类事件。同时协调交警、派出所等部门，做好站区交通事故、被盗等的处置工作。

6、深入开展“安康杯”安全竞赛。为确保拓宽期间道路安全和全站年安全生产目标的实现，全站员工积极投入到“安康”杯劳动竞赛中，坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针，以班组为单位展开安全生产标准化管理，从而使站部在岗位安全规章的健全；职工在岗位安全知识与技能的提高、岗位安全工作特点的掌握、岗位安全生产操作规程的遵守、特殊情况的识别与处置、安全设备的使用知识及操作能力掌握提高等方面都向前推进了一大步。上半年，在上级部门的正确领导和指导下，在全站职工的努力下，我站实现了安全

生产无事故的目标。

为发挥信息的沟通和推动作用，我站由站长亲自统抓，并落实站办公室为责任部门，坚持做好日常通讯报道的同时，加强各类信息的报道、上报等工作。通过信息，及时准确报告、互通站区工作及活动开展的情况，反映活动中涌现出的好人好事，宣传和推广工作中好的做法和经验，及时处置各类突发事件。上半年，我站共上报各类信息17篇，还制作宣传板报6块，有力地发挥报道的沟通信息、促进生产、传播精神文明的积极作用。

1、我站加强车辆管理和用电管理，杜绝浪费现象。在强化职能部门和有关人员的工作责任心的基础上，重点是加强车辆使用的管理和行驶里程、油耗的核算，控制非工作用车。针对支出较大的水电费，督促电工加强巡查，杜绝“长明灯”和“无功损耗”现象，在保证收费工作和安全的前提下，控制部分用电设备的使用。

2、根据公司文件的批复精神，我站办公用品采购小组和验收小组严格执行采购程序，按公司物资采购管理有关规定对办公、生活用品的物品采购自觉从严控制档次和标准，并按照资产管理要求做好验收、报备及登记等工作。

九、精神文明建设全面开花。

我站员工在踏进新的一年的时刻，抱着强烈的国际主义情怀，想灾区人民所想，急灾区人民所急，为印度洋海啸灾民积极捐款，全站80余名员工共计募集捐款1820元，并委托工会转交省红十字会，以尽爱心。在公司、管理处开展的“学习身边榜样、争做十六字职工”主题比赛和演讲中，我站共收到征文35篇，4位同志喜获一、二、三等奖和优秀奖，形成了争做先进、赶超榜样、奋发图强的良好竞争氛围，把全站的职业道德教育活动推向新的高潮。

此外，在上半年工作中，我站还加强预算管理和固定资产管理，提高设备的完好率；努力做好后勤服务工作，为收费等工作的正常进行提供保障。同时注重发挥党、工会、共青团组织的作用，积极开展行之有效的思想政治工作和健康有益的活动，我站团支部被公司团委授予先进团支部称号。

上半年取得的成绩是可喜的，但我们也清醒看到了年底沪宁高速路南北八车道全部开通、绕城高速路北线开通等路网更新后我站征管工作中将面临新的工作状况，扩建在年底前的竣工对征收的究竟产生怎样的影响都将是个未知数，因此下半年工作将继续紧扣以收费为中心的征收管理，包括各类数据的采集分析、人员主观能动性的充分调动、人员紧张矛盾的克服、员工的再培训、保证工作质量和继续做好征收、基础管理、安全生产、文明服务等重要环节展开。

一、继续加强与相关部门的沟通协调，与苏州拓指、路政和交警部门密切联系，掌握第一手道路信息，以便及时更换一些道路标志标牌，为司机指好路，解决好道路拓宽施工与通行费征收之间的矛盾。

二、随着新办公用品采购的逐步到位，加强固定资产管理，在认真验收、登记固定资产的基础上，完成固定资产和有单独使用功能的非固定资产的录入，建立全过程管理台帐。

三、继续加强员工观念更新、技术创新思想，进一步扩大争做“十六字”员工的良好工作氛围，从中把我站的职业道德教育系列活动推向纵深。以“敬业爱岗、优质服务”活动为依托，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，实现优质服务、文明服务，树立我站良好形象。

四、落实安全工作责任制，以“抓管理、重落实、除隐患”为重点，深入开展安全生产工作。利用防汛、夏季六防等重要时节，将安全工作贯穿其中，实现年度安全生产目标。

五、配合管理处开展各项有益活动，推动收费、养护、安全、综合管理等各项工作的进一步开展，形成同心同德、团结奋斗的工作局面，促进完成管理处年度工作目标。

六、继续做好财务预算管理，做好对各项成本支出的跟踪分析，严格控好各项成本支出，加强监督和审核，确保全年各项经费开支控制在年度计划内。

七、学习和建立“创新管理”、“信息管理”、“绿色管理”、“满意管理”等新的管理理念，以适应现代企业管理的要求，改变现有管理人员应用新技术管理生产不适应、不合拍的现状。

八、巩固贯标成果，继续做好标准化管理体系工作的学习、宣传、贯彻工作。

抄表收费的心得体会篇四

第一条 门诊收费处负责办理门诊患者的交费工作，必须遵守医院的各项规章制度，服从组织领导管理。

第二条 门诊收费处是医院重要文明窗口之一，对患者要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 收费人员必须工作认真、仔细，严格执行收费标准，准确掌握各项药品价格，医疗项目收费范围，做到正确收取款项，不多收，不少收，不乱收，不错收，不漏收，简化手续，准确高效，减少患者排队等候时间。

第四条 收费员要认真核对项目，要按处方划价，对不明确的处方一定要问清楚后才能划价，不按处方划价的要承担责任，字迹清晰，准确无误，接收现金要唱收唱付，当面点清。

第五条 周转现金不得超过规定限额，不准挪用公款，做到日清、日结、填制日报表，核对无误后，将款、表存根交汇总出纳。（每日下午必须交账。）

第六条 妥善处理病员退款，凡退款者须持有关凭证，符合退款手续的方可退款。当日发生者可由原收费员退款。

第七条 工作时间不得擅离岗位，窜岗聊天，大声喧哗，吃零食，玩手机等，不准由外人代替收费员开据收费，否则追查处理。

第八条 提高警惕，加强防范，做到人离加锁，出入带锁，注意安全。非本科室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客。

第九条 收费处实行三班制，严格交班手续，及时交待需办的有关事项。夜间值班人员代办挂号及收费。

第十条 当班人员要负责收费的卫生工作。

第十一条 对违纪人员将按医院有关规定进行处理。 住院收费处工作制度

第一条 住院收费处负责办理住院患者入、出院手续。

第二条 住院收费处是医院重要文明窗口之一，对病员要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 患者持有本院门诊或急诊医师开具的住院证到住院处办理入院手续方可住院。

第四条 患者凭身份证办理入院手续，详细填写病历首页住址、工作单位、职务、联系人电话。十二岁以下病员除填写住址外，还要写明父母工作单位、姓名，以备联系。

第五条 自费患者及医保患者按照医院及医疗保险部门的相关规定收取患者住院预交金。

第六条 办理出院手续时，病房须提前一天将病人账单全部送交住院处。住院处将账目结清后，患者持结算收据和出院证回病房及相关科室办理手续，病房验证并在出院证加盖科室章，方可出院。

第八条 严格遵守国家有关财政规定，医院物价监督小组对住院收费处进行监督，严格按医疗服务标准收费，结算时要认真仔细逐项结算，防止多收或漏收。

第九条 每天上午，须将前日所收现金送交银行收款员。

第十条 对出、入院患者的各项费用，要及时结账，做到日清月结；每月初清理上月病员欠费并通知临床科室追缴，按时汇总并上报财务部及经济管理办公室。

第十一条 保管好各种公用图章和会计档案及资料。由于使用不当或保管不善出现问题，要追查有关人员的责任。

病人退费管理规定

为了进一步规范病人退费管理工作，改善服务流程，为病人提供方便快捷的服务，防止退费过程中舞弊行为的发生，根据医院财务制度要求及我院实际，特制定本规定：

第一条 门诊病人因故退费，须持有门诊收据、科室联、检查或治疗申请单或门诊处方，经医师或药师、门诊收费处负责人、财务部负责人、领款人在退款发票上签字(章)，并注明退款原因。当日退费由原收费窗口办理，其余时间的退费在财务部办理。

第二条 住院病人因故退费，须持有住院预交单或住院收据，

经其住院科室负责人签字注明退款原因，住院处核算会计、住院处组长、财务负责人、领款人在退款发票上签字确认后，在住院处收费窗口办理，并将以上单据附在收据存根上。

第三条 收费员对手续完备、姓名、项目、金额相符的退费，通过微机办理退费(冲帐)。对不符合退款手续者，收费员要向其说明。

第四条 收费员在划价收费时，必须打印病人姓名，唱明姓名、项目、金额，以免打印出收据后，病人款数不足而作废。对未收到款的收据作废时，必须将其检查、治疗申请单或门诊处方留作附件证明，由收费处负责人签字，注明原因，以示负责。

第五条 收费员要将当天的退款单证及作废收据核对后单独装订，随收费明细账上报，做到日清日结。

第六条 财务部稽核会计要逐笔复核，对违反制度、私留病人收据、不符合退款手续、舞弊行为的视为贪污，应及时向领导报告。

第七条 检查、治疗科室要密切配合、协作，对收费情况进行监督。严格保管好科室联，要在科室联上盖“一项已检查、治疗、发药”的戳记，科室有专人负责保管，并汇总交财务部，以加强管理，堵塞漏洞。

抄表收费的心得体会篇五

工作计划网为您编辑整理医院收费处工作计划，欢迎阅读。

医院收费处工作计划(一)

在即将到来的20xx年里，本人在20xx年的工作基础上，继续保持良好的工作作风、干劲，并制定如下工作计划：

一、协调好科室的工作。

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

二、科室工作要求细微处见真功。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含量，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，我们首当其冲，代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之间健康沟通，交流的平台。

因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要在细微处搭建起和谐的医患关系。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。

在医院领导的正确带领下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展中收款室同样起着举足轻重的作用，我们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，收款室的每一位收款员，都要继续保持吃苦耐劳的精神，崇尚科学，拥有较高的综合素质：

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

四、服务患者，提高收费服务质量。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

接下来的工作中，在做好“计划内”工作的同时，也应做好“计划外”的工作，让自己的工作成绩再上台阶。

医院收费处工作计划(二)

医院收款室工作计划二0xx年，收款室在医院领导的正确领导下，依靠全体同志共同努力，以求真务实的工作作风，克服了工作中的种种困难，为医院的建设和发展提供了优质的服务，较好地完成了各项工作任务，在平凡的工作中取得了一定的成绩。

一. 科室工作无小事，于细微处见真功

在外人眼中，收费处的工作相对于其他科室可能轻松了许多，无外乎整日坐在微机前机械的重复操作者划价，收款，付款简单的操作，似乎既无需要很高的技术含量，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来医患之间沟通，交流的平台。因此，如何以方便患者，服务患者为荣，如何克服程序上的弊端不断提高工作效率，如何在细微处搭建起和谐的医患关系就成为我们收款室全体同仁孜孜以求的奋斗方向，和不懈努力的追求目标。

二. 崇尚科学，刻苦钻研业务知识

在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展中收款室同样起着举足轻重的作用，假如我们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，收款室的每一个收费员，不仅在工作上要有吃苦耐劳的精神，更重要的要崇尚科学，拥有较高的综合素质。

一是要严格认真的遵守医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎；

二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务好；

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率；

随着医改的不断完善，电子处方的实行，最近医院采用一套更加合理的收费程序。我们已经习惯了以前的程序，这就要求我们以更加充分的精力适应到新程序的应用中去，以最快的速度熟悉新程序的操作。

三. 服务患者，提高收费服务质量

向我们窗口科室，对于患者你既要让他们明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

人与人之间，最为可贵的是人与人之间的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是在生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！

医院工会年度工作计划

医院办公室工作计划

2018医院财务年度工作计划

抄表收费的心得体会篇六

为进一步推动员工们的工作积极性和创造性，确保全国巾帼文明岗的先进性，站内于1月13日上午召开了20xx年度年终工作会议。认真回顾总结了20xx年我站所取得的成绩和经验，毛学广站长在会上作了详细的工作汇报和总结。

20xx年我站取得了企业效益和精神文明创建工作双丰收，自获得“全国巾帼文明岗”荣誉以来，同志们齐心协力，服务水平、窗口形象在原有的基础上又上了一个台阶。女工们以“服务人民、奉献社会”为宗旨，以倡导职业服务为核心，踏踏实实做好身边每一件事，把收费站打造成为联系社会各界，传播社会精神文明的一个窗口。女工们用特有的爱心、诚心、耐心服务于广大司乘人员。20xx年度站内评选出王亚儿、魏红霞、陈玲娜三位同志为创巾帼岗活动积极分子，使我巾帼岗形成了学有所长、学有所用、赶超先进的良好氛围。

荣誉来之不易，如何珍惜这个荣誉称号，使荣誉永葆青春呢？

我们巾帼岗围绕这个工作主题，制定出了20xx年度：

一、以“微笑服务”活动作为全年工作主线，以班为单位，认真落实制定规则计划，在全站范围内抓好五比活动：比服务态度谁最好、比服务质量谁最佳、比服务技能谁最强、比微笑服务谁最美、比文明之星谁获得次数谁最多。

二、积极响应所部各项活动，严格按所部目标绩效考核办法进行实施；

三、加强体能训练，搞好“三八”节活动；

四、继续把每月8日作为爱心日和义务劳动日；

五、关爱留守儿童，积极开展各类社会公益活动；

六、认真组织党课学习，积极培养入党积极分子。

通过以上工作，确保和谐收费环境，在内部管理上更上一个层次，让巾帼之花闪闪发光，让巾帼英姿靓耀省道。

抄表收费的心得体会篇七

20xx年的春融期即将到来□xx收费站又将迎来新的一个春季公路运输高峰期，为了确保公路运输车辆的安全，严格执行高速公路法律法规，为20xx年治超工作稳步有序开展，奠定了良好的开端。

在管理处统一领导下，通力合作，统一行动，分级负责，依法行政，采取切实有效的措施开展治超专项行动。各收费站要采取固定检测与路政科流动稽查相结合的方式，加大路面监管力度，继续加大对车货总重超过55吨的违法超限超载运输车辆的打击力度，联防联控，严禁违法车辆上路过桥。在治理范围上，要以收费站为重点，加大治理力度。要利用收

费站进行入口登记、拦截、劝返、卸载，出口进行处罚，有效打击超限车辆。在对超限车辆处罚上，要按省厅要求，严格执行处罚标准，不得擅自更改处罚标准。同时坚持不卸载不放行，不消除违法行为不放行的原则。对于整车运输蔬菜等鲜活农产品的运输车辆，要坚持不扣车、不卸载、不罚款。但要将超限车辆的违法信息通报给车辆注册地有关部门，由车辆注册地公安、交通部门按照有关法律法规进行处罚。突出重点，开展专项治理活动。以清理整顿沙石转运点和打击车辆超限分载合载行为等专项治理战役为突破口，重点解决短途运输车辆超限严重、不覆盖、卸载难、非法转运问题。严厉打击扰乱治超秩序行为。收费站要加大对冲秤、垫秤、拧秤、闯岗、安装液压装置支称等扰乱治超秩序的违法行为。

工作计划主要内容有：

- 1、加强公路安全运输宣传，使车辆超限超载的危害性家喻户晓；
- 3、站内组织执法人员进行政治业务学习、岗位培训等活动，加强执法队伍政治素养；
- 4、制定可行性对策针对治超工作中出现的新情况、新问题，加强调研。

抄表收费的心得体会篇八

年一年工作中，我们收费四班认真贯彻落实，管理处和管理所年度工作会议精神，严格遵守管理处和管理所各项规章制度，在所领导的支持和管理下，在全班团结协作下，紧紧围绕收费中心任务和年度工作目标，截止到11月30日，收费四班共完成通行费收入3560295元，收发卡128103张，其中方露共完成通行费收入1824105元，收发卡65229张，刘爽共完成通行费收入1695665元，收发卡62422张。在响应管理处“百日稽查”任务的号召下，堵漏增收，共查处

逃费车辆 60 起，共追缴逃费金额 7535 元，力争费收创高。在全 年工作中，认真履行岗位职责。对工作严格要求，坚决执行领导的各项指示，使班组各项工作稳步推进，现从以 下几个方面对全年工作做一个总结。

保道口畅通。在 20xx 年工作中，我班人员严格执行处各项规 章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏应免 不征，对于各类特情车，如防汛车，施工车等，严格查证， 严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到， 不卑不亢，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，文明服务。我 所虽然车流量不大，但常常有突发事件发生， 例如因称重发 生纠纷，要求少交费免费等，我们严格按政策规定执行，做 到耐心解释，以理服人，以情感人，正 确客观的处理问题， 防止矛盾激化。及时为司机解决一些困难。

在节假日车流理增大或有军车车队通过时，迅 速开启备用道， 确保现场畅通无阻。在这一年里，我们无一起有理投诉，无 一起违规违纪事件。

今年我们在去年的基础上，继续加大对逃费车辆的打击力度， 响应管理处的号召，加大对特权车。人情车， 超限超载车， 特情车，特别是对于一些逃费车辆的打击力度，重点是假” 绿色通道”车辆和各类逃费车辆。例于 冲磅，跳磅，走 s 形， 等已确认的逃费形式，着重加大打击力度，严格把关，并取 得了良好的成绩，全年我们共查 处逃费车辆 60 起，另外就 是严格控制”绿色通道”车辆操作流程，始终坚持“一上报， 二验货。三操作”操作流程；对于特情车”的核查突出”严。 实。细”，不断优化通行费征收秩序和环 境。在工作中，我 们不断总结推广打击偷逃费行为的各种经验方法。在工作中 实践，并取得良好的效果。

去年我们说把”微笑京珠”当作提升自身素质的一个平台， 今年我们在履行服务承诺的过程当中，确实取 得了良好的效 果，个人素质得到质的提升，我们在工作中，积极创新服务

手段和方式，说话和气不忘”请”字，称呼司乘不忘”您”字，执行政策不忘”严”字，微笑服务不忘”真”字的文明服务”四字箴言”，用”无声的微笑”打造有声的名片，在服务司乘的过程当中，在接受司乘回报的同时，我们深感自身的价值也得了一个好的体现和认可，对于个别些司机的刁难，我们始终做到以理服人，心胸大度一点，用无声的微笑化解一次次的矛盾。坚持实现路畅人和的共同目标，通过开展”夏日送清凉”。评选”微笑明星”等活动，不断提升窗口服务质量。

在平时空闲时间，开展各项活动，学习业务知识，积极参加各类业务竞赛，业余时间开展各类文体活动，强身健体，今年公司开展”看红书，写心得”活动，我们积极参加，在看书的同时，写下了心得。建立了班组活动室和班组博客，打造了平等互助的交流平台。

在现场工作当中处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

在这一年工作中，我们也存在很不足，如工作积极性不够高，工作不够踏实，在特情操作处理能力上，还有待进一步提高，在控制长短款误操作方面，工作细心程度还需进一步加强，工作责任心还需进一步提高。

非正常情况处理的不够灵活，还需要在以后的工作中不断积累和总结经验。

在新一年的工作中，我们将本着务实的态度，围绕以下几点做好来年工作

来年我们将紧紧围绕收费工作这个工作重心制定了相应班组

工作计划，并结合自身特点，挖掘潜力，细化工作，充分发挥“领导耳目，左右手”的作用，认真履行本职工作，发挥每位同志的作用形成一个有效的整体，平时多加强与班组人员的思想交流，做到行动思想一致，合理安排工作计划，更好的完成工作任务。

面对日益复杂的收费环境，我们只有更加努力地学习业务知识，积累和总结经验，不断提高自己处理各种突发事件和特情的能力对各类收费设备出现的故障如：停电，打印机卡纸，色带更换，车道机死机等及时排除外，并将处理措施过程记录下来，积累自己专业知识。

我们将继续开展“微笑京珠”活动推进服务，做好文明服务，树立良好的窗口形象，争当“微笑明星”，从提高自身素质的角度做起，发自内心的为司乘服务，不断提升窗口服务质量，创新服务内容。使微笑服务真正深入广大司乘。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们将继续努力，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。

抄表收费的心得体会篇九

20xx年，是xx路建成通车开局之年，是xx东收费站筹备组建之年□xx东收费站收费四班认真贯彻和落实xx高速公路运营有限公司和xx分公司的各项规章制度，在xx东收费站领导的支持和管理之下，收费四班全体成员认真履行岗位职责，严于律己、团结协作、立足本职、攻坚克难，使得班组各项工作稳步推进。下面，我从以下几个方面对收费四班全年的工作进行总结。

1、深化班组文明服务工作。河xx东收费站地处xx高速公路运营有限公司(以下简称“xx公司”)机关大院附近，是xx公司重

点打造的窗口形象站，目前□xx东收费站仍是六宜路通往xx市区的唯一一个收费站。班组成员能认真做好收费现场的文明服务工作，微笑迎接过往的司乘人员，热情为司乘答疑解惑，为xx东收费站树立了良好的服务形象。

2、强化班组堵漏增收能力。收费四班全体成员认真履行好公司“应征不漏，应免不征”的工作思路，严厉整治收费现场的逃费车辆，遇到违规过磅车辆能及时要求司机重新过磅，对大车小标客车能及时纠正后按正确车型收费放行，杜绝了通行费大量流失的情况发生。

3、提升班组业务知识水平。班组成员能利用大夜班车流量较少的时间段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习收费现场遇到的特情，呈现出以老带新的好风气，大大提升了班组整体业务水平。

4、提高班组整体形象价值。班组成员能自觉遵守好上下班着装要求，上下班途中队列整齐，上下班前能整理好着装、戴好上岗证，手上不带有与工作无关的物品。

5、增强班组团队协作意识。班组成员在日常的工作和生活中能做到相互关心、相互帮助，能共同维护好收费现场的治安、卫生状况，且做到不背后议论他人是非，不说不利于团结的话语，不做不利于团结的举动。

1、班组部分成员当月换班太过频繁，有的甚至超出了站领导规定的当月换班天数，并且换班时未能及时写好换班条或告知班长，影响了班组的管理和班组建设进度。

2、班组部分成员未能在规定时间到达结算室接班，遇到收费车道车辆拥堵时未能及时开足车道，交接班时速度缓慢。

3、班组部分成员收费业务知识仍不扎实，现场遇到特殊情况时未能及时有效处理，只能依靠监控员或者收费班长解决。

4、班组部分成员当班时间经常出入收费亭，在岗期间工作不踏实。

5、班组部分成员出入亭子时未能穿上反光衣、锁好门窗、大夜班听到紧报响后未能及时到达现场了解情况。

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实xx车站领导的各项决定，在服务、业务、形象和团队建设方面加大力度，力争打造出了一支收费业务和文明服务兼备的先进班组，做到“车站一流、公司知名”。