

# 最新收费员年度个人总结 收费员年度个人工作总结(模板13篇)

通过学习总结，我们可以发现学习中的问题和挑战，从而及时解决和克服。阅读他人的学期总结范文，可以帮助我们更好地理解写作的技巧和方法。

## 收费员年度个人总结篇一

xxxx年就快结束，回首xxxx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20xx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和谐的医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向 and 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，实行药品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，我认真学习了很多药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药方上的写法有了一个大概的了解。慢慢地，我清楚地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药方、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，领导从卫生科请来专业老师帮我们把帐建了起来。在这xxxx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，保证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“辛勤劳动”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xxxx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，在张主任的带领下我深知，在创先争优的活动中，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，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，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！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，为人民服务不止，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20xx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创先争优的模范，知荣辱、树新风，在构建和谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔！

## 收费员年度个人总结篇二

一年来，在站长xx的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

第一、在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个xx收费口的形象，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，良莠不齐，当然有很多的‘司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。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。

第二、收费工作方面——在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，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。同时为了干好工作我时刻注意与站长，稽查，监控室配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。记得是xx月xx日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是xx日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费\_元，创全线路各站个人收费记录。

第三、日常生活方面——在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐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生活环境，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。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

### 收费员年度个人总结篇三

从我来到南充站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，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。在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，

开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的'一年再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速南充收费站的形象，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，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

20xx年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念 and 不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和厅级青年文明号的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和南充站领导的正确带领下，我们在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

南充收费站是成南高速与南充市的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到成南高速与南充市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语感化车主。

要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们南充收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡



献！

## 收费员年度个人总结篇四

时光如白驹过隙转瞬即逝，作为一名医院的收费人员，我已经在这个岗位上工作了十几年，每每想到其中的酸甜苦辣、快乐与痛苦、蜕变与成长，总是感慨良多。

作为医院服务的窗口单位，收费员是病人走进医院首当其冲需要面对的，收费员服务速度的快慢、服务质量的高低直接影响到病人的心理感受。可能个别人对收费员的工作存在误解，认为收费员坐在有空调的屋子里，冬暖夏凉，只需要简单的收费结算，不需要很高的技术含量，更不需要像其他科室的医生一样承担救死扶伤的重任和压力，认为收费员很轻松惬意。其实医院的每个工作岗位都有自己的特殊性，收费员每天要面对无数患者，这些患者可能因为生病或者家属生病的原因，心情往往很糟糕，在收费窗口咨询的时候，尽管收费员已经面带微笑的为患者提供服务，依然会有患者对收费员出言不逊，甚至满口脏话，面对这些，我们收费员依然要含笑应对。所以收费员不仅代表着医院的形象，也在时时刻刻维护着医院的形象。

收费员需要不断的学习。收费员不仅需要熟练操作医院的收费系统，对各类药品的价格了如指掌，更要学习医保方面的知识。近些年来，我国的医疗保险改革不断推进，职工医保、居民医保、大病保险、异地医保等等政策不断出台，这就要求我们收费员在下班时间认真学习医保政策，模拟工作中可能会遇到的各类问题，熟练的掌握医保各项政策，为患者提供优质的服务。

收费员需要良好的耐心。收费员经常面对形形色色的患者群体，有的患者，收费员说一遍患者就能够明白办卡的流程、自助设备的使用方法等，还有的患者或者年龄较大的患者，收费员往往对同一个问题要回答三遍以上乃至更多，这就需

要我们有很好的耐心，不厌其烦的为这些患者做好解释。

收费员要有好的身体素质。收费员经常需要坐在电脑前一天，有时候连上个卫生间的时间都没有，这样的结果是很多收费员的身体都有职业病，眼睛干涩流泪、颈椎病、腰椎间盘突出等也在困扰着我们。为了缓解这种问题，我们只能在休息的时候自己找按摩店推拿，但我们从来没有因为这个原因耽误一天工作。

虽然作为一名收费员，我在工作中有太多的酸甜苦辣，但是我不叫苦不叫累，我觉得自己的工作为患者排忧解难了，看到患者忧愁而来、满意而归时候的笑容，看到我们医院越来越好的社会形象，走在大街上听到大家议论xx医院的服务真好的时候，我为自己的工作感到由衷的自豪。

收款室在医院各领导的正确领导下，依靠全体同志共同努力，在20xx年度中，以扎实的工作作风，为医院的建设和发展添砖加瓦，奉献力量，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。现将20xx年度工作总结如下：

- 1、在本年度中，我严格遵守医院各项规章制度，以本着“院兴我兴，院耻我耻”的原则，努力树立医院良好形象，热爱工作，团结协作，尽量减少出错率。
- 2、在与医保办同志合作办公中，本人严格按照规定与医保办同志一起完善好相关报销手续。按照新农合政策，耐心给病人解释好，服务好病人。
- 3、努力把凝聚群众满意额度，熟悉各项工作业务，提高医院形象作为自己的工作突破。

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：

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。

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。

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。

## 收费员年度个人总结篇五

时间一晃而过，弹指之间20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我知道收费员的形象是代表了整个收费站的形象，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，微笑服务。认真做好文明服务的5要素，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。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。争做五星级收费员。

在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，熟练操作了。我们南头站的的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，一丝不苟的做好。同时为了干好工作我时刻注意与监控室配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的`降低了错误率，争取多拿几个五万无差错。

但各方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导的工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

## 收费员年度个人总结篇六

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备，当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们会在在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严格要求，高标准，完成各项任务。我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

1、松散现象对个人和集体危害很大。

2、影响了团队和集体当前重大任务的'完成。

3、损坏了收费人员良好的形象。

4、危害个人的成长进步。

1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧。从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

心放细，手放快，眼放亮，要、调整好心态，平常心面对“一切”。

不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

认清自己的工作技能操作能达到标准吗？只有更好，没有最好。

上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

服从命令，听从指挥，坚决完成任务。以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法[]20xx年我们共建和谐水沟[]20xx年我们共建文明xx[]为明天的梦想而努力。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。以上是我给20xx年制定的，我会说到做到。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

## 收费员年度个人总结篇七

一年以来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和群众的肯定，现将一年的学习工作情况简要总结如下：

三、事后亲和性。微笑服务，把遇到疑问的病人当朋友一样对待。为其解除疑问，如b超室、ct室、化验室、心电图室、合作医疗室和放射科位置等；如需改名或重新提取发票，告知清楚的程序。回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工

作上有进步，但也清楚的人是到自己的不足之处。

3、在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意和办事的少，有些出院召回、重结发票、单病种付费，完全可以自己判断结算。

## 收费员年度个人总结篇八

回顾过去一年，在公司领导下，能坚持各项政治理论及业务操作学习，政治素质，思想觉悟，理论水平都有了较大提高，并圆满的完成了公司赋予的收费工作任务。现对20xx年的工作做如下个人工作总结：

对于公司的专有信息或机密信息（比如客户名单，财务数据，电脑软件等）要严格保密，对客户等向本公司透露的信息，要严格保密，要严守对客户的承诺。

建立严格的印章使用审批登记制度，财务印鉴分开保管，对于发票专用章使用全面记录印章使用申请人、批准人、用印事由、时间和次数。对于支票购买，使用建立了现金，转账支票使用销号登记本，对每张支票的使用日期，支票号，收款单位，用途，使用人进行逐笔登记。

收费员个人总结

医院收费员个人述职报告

年度个人岗位工作总结

精选客服年度个人工作总结四篇

## 收费员年度个人总结篇九

20xx年几过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的



大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费元，与去年同期相比增长了百分之，实际增长了万元，到年末有望突破万大关。但距局下达局下达的我站万任务，还有一定的差距。回顾一年：

## 一、收费工作方面

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9461台次，共免费金额1,055,590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。

## 二、在超限工作方面

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

## 三、在收费站的安全保卫工作方面

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。

#### 四、在监控工作方面

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。

#### 五、在出纳、票证工作方面

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。

#### 六、站容站貌方面

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。

#### 七、在团支部工作方面

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更好的前进。

#### 八、在加强职工队伍建设方面

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，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，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。

## 九、不足之处

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，距沈阳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。

## 收费员年度个人总结篇十

一年来，我公司在集团的正确领导下，在公司全体干部职工的努力工作下，以绩效管理为抓手，结合公司全年责任目标，有针对性地开展各项工作，现将公司本年度工作总结如下：

20xx年主营业务收入约x万元，考核指标x万元，完成x%□

应收款回收率x%□考核指标x%□完成x%□

利润总额x万元，考核指标x万元（业务招待费x万元，三项费用x万元）；

全年供水量x万吨（其中北片x万吨）；

全年售水量x万吨（其中北片x万吨）；

管网漏损率x%（截止到x月底的数据），集团考核xx%以下；

供水单位成本x元/千吨；

单位原料成本x元/千吨（20xx年单位原料成本x元/千吨，增加x%）

单位电耗x元/千吨（20xx年单位电耗x元/千吨，增加x元/千吨；

自耗水x%（20xx年x%）增加x%

出厂水综合合格率x%

管网水合格率x%

1、对水厂设备进行定期保养。全年对设备维护检修共计x余次，做到无一起设备和人为引起的停水以及其他安全事故，从而确保了正常供水。

2、夏季高峰用水之际，要求水厂值班人员合理安排排泥和反冲时间，充分利用夜间生产制水。针对夏季各种细菌极易滋生的特点，按时对水源点进行加氯消毒，严格规范加氯消毒的程序和过程。

3、在用水高峰来临前，走访xx街道的xx个社区，提前向他们讲明公司目前供水能力和水厂四期建设情况，共同应对缺水现象，要采取错时用水及平时积水等方法，共度夏季供水紧张的难关。

1、四期工程建设从复工至今，在做好各方面征地协调工作的

同时，确保工程进度。截至目前，主体工程基本完成。整个工程投资概算x个亿，总投资约x亿，到目前为止项目投资x亿，其中今年完成x万元。现在正紧张施工中，力争确保明年能够按期正常通水。

2、今年x万以下小型工程建设项目共计完成x个，年初计划x个。全年旧改管道共计x公里，新建dn300以上管道x公里（主要是开发区）。投资x万。

3□xx线工程年底将完成综合验收上报。

4、取水二期工程省发改批文已正式下达，目前正处于施工图设计以及其他相关工作筹备阶段，预计20xx年x月开工。

5、已完成xx水厂至xx塘安全供水管线项建书的批复，年底完成可研报告，前期环评工作已完成。

6□xx国际供水管线工程第三标段招标工作正在进行中，另外两段管线因道路规划未定而暂缓。

7、全年安装流量计x套，管网流量监控x套，网格化流量监控x套，网格化节点表x个。

8、1—12月份完成管道抢修共计x次，其中dn200以上x次，dn100—200抢修x次，dn100以下x次。更换dn100以上阀门x个，圆形井盖x个，完成“一户一表”安装了x只，水表周检x只，完成x%□

9、按照上级要求水厂三期工程项目已完成验收。另外xx□xx□xx农村饮用水项目，由于历史原因，除xx已经提交验收资料外其余两个资料还在整理中。

（一）进一步完善制度建设

## （二）完善考核机制，确保水费回收率。

各营业所结合抄表计件考核机制，一方面要求抄表员始终把水表抄见率、抄表准确率和水费回收率作为抄表工作的重点；另一方面加强监督，做到按时抄表，按月复表，对大吨位用户进行每周一次的监抄工作，通过水表监抄，有效提高了抄表准确率。同时加大水费的催交力度，要求抄表员、窗口密切配合，时刻关注水费收缴的进度。目前我公司大云、惠民营业所水费回收率皆达到x%□

## （三）各营业所积极探索创新挖潜增效。

各营业所不断探索，寻找各自问题所在，都获得了一定的成效。

1、如□xx营业所除了做好日常管网巡查工作外，对已有的分区接点表进行每周抄见一次，分析用水情况，及时掌握用水动态，今年已完成了xx等小区x户的管网改造工作和xx小区x户末端环网工程建设工作，通过一系列措施，全年管网漏损率得到有效控制。

2□xx营业所为努力降低管网漏损率，一方面网格化管理做好水损监测工作，建立水损分析记录，对所辖区内x块接点表实行专人负责管理□x月率先安装了x只在线监测表，对分区用水进行水量监控、数据比对，对出现异常的区域及时进行分析和管线巡查。同时加大对x吨以上的水表的监抄力度。

3□xx营业所网格式总表于x月下旬全部安装完毕。每天上午对每个总表进行数据抄见。通过数据对比，对有问题的区域进行地毯式的排查，效果显著。共发现漏点进x处，并且全部修复。此外，在xx镇流量较大的管线处也安装了总表，目前正在测试区域流量。

4□xx营业所积极做好管网巡查和改造工作。全年管网巡查x次，查漏x处并及时修复。同时派专人对辖区违章用水进行清查，共发现违章用水x处，都已责令整改。今年更换了400米dn100总管，完成了xx路总管改造及x多户水表计量出户安装。

5□xx营业所安排x人次全程跟同x家专业测漏公司测漏并学习测漏知识，两次共测得漏点共计32处。有效降低了区域内的管网漏损。另外通过电子表计件考核机制的深入推进，调动积极性的同时水费回收率也得到了提高，年累计回收率达到了x%以上，接近人工抄表的回收率。

另外xx公司积极配合上级做好在城乡居民生活用水阶梯价格和统一城乡居民生活污水处理费收费政策出台前的数据支撑工作，累积发放问卷调查x份，并做了大量的阶梯水价新政出台前的宣传工作。让广大用户在阶梯水价方面有了初步认识，为有序推进水价改革工作以及城乡居民生活污水处理费收费奠定了群众基础。从政策执行开始截止目前将近一个月时间已有x户用户前来申请办理了合表用水（从目前来看情况还是用户反响还是比较平稳的）。

#### （一）做好人事调整工作

根据公司发展需要，促进管理效能全面提升，截止目前，为x位同志办理了退休手续，截至目前，公司在职工x人，其中停薪留职x人，外借x人；劳务派遣工x人；承包工x人，共计x人。

#### （二）加强职工培训力度

完成体系认证培训，专业技术人员继续教育课培训，窗口礼仪培训，计算机技能培训，信息写作培训，电工操作人员培训，管网测漏培训，省重点建设项目档案管理暨登记备份培

训，中央投资项目稽察监管业务培训，全省新增重点建设项目负责人培训，水质检测人员培训，共有x人次接受培训。另外积极参加集团组织的各类培训、学习和继续教育等。

### （三）办理信访，件件有落实

认真做好县长热线交办单及x师傅热线工作，收到投诉后做到每一件都认真、及时的回复，截止目前，共收到县长热线x件，已办理x件，收到x师傅热线x件，已办理x件，网上投诉x件，已办理x件，办结率x%□大部分处理方法均做到用户满意。

### （四）做好公司宣传工作

1、认真做好信息报送工作。截止目前，公司共上报集团文字类信息x篇，为内部交流和社会服务提供了便捷（获得了20xx年度集团安全信息报送第一名）。

2、认真做好各类文明宣传工作，截止目前，共出专题黑板报x期，张贴各类安全文明宣传画x幅，使公司良好的企业形象深入人心。

为大力推进公司安全卫生文化建设，确保公司安全生产及卫生目标的顺利完成。我公司积极开展“安全生产月”、“安全生产网格化”、“安全生产标准化”□“xx杯”竞赛活动等工作的宣传。截止目前，开展集中安全卫生检查x次，出黑板报x期，横幅x条。积极组织职工参加安全生产知识测试，水质技能比武等活动。组织开展液氯泄漏演练x次，消防演练x次，每月定期定员对地面水厂内x只灭火器具□x只灭氯气具进行点检，并组织一线人员进行健康体检，开展“春季灭鼠”活动。各项安全生产及卫生措施充分落实到位。

去年公司先后荣获“市级安全生产标准化三级企业”“xx县剧毒化学品治安管理协会先进单位”、“安全信息工作先进集



体”“xx县一星级服务民生满意站所（办事窗口）”、“四星级党支部”等荣誉称号。

总之□20xx年我公司整体工作形势很好，一些工作取得了新的突破。成绩的取得得益于集团公司正确领导，和全公司职工辛勤劳动和共同奋斗的结果。但与此同时大家也应清醒的认识到目前我们所遇到问题和困难。明年做得更好！

## 收费员年度个人总结篇十一

一、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

- 1、松散现象对个人和集体危害很大。
- 2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。
- 3、损坏了收费人员良好的形象。
- 4、危害个人的成长进步。

二、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

- 1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。
  - 2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。
  - 3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！
- 1、心放细，手放快，眼放亮。

- 2、调整好心态，平常心面对“一切”。
- 3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。
- 4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。
- 5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。
- 6、认清自己的工作技能操作能达到标准，只有更好，没有最好。
- 7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。
- 8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。
- 9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法□xx年为明天的梦想而努力。

- 1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。
- 2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。
- 3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。
- 4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

- 1、看管站里的设施。
- 2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

## 收费员年度个人总结篇十二

从我来到南充站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，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。在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年里再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速南充收费站的形象，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，良莠不齐，当然有很多的司机是理解

和支持我们的工作，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

20×年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念和不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和厅级青年文明号的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和南充站领导的正确带领下，我们在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的前后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

南充收费站是成南高速与南充市的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到成南高速与南充市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费员，更好的`服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的

不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语感化车主。

要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们南充收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡献！

## 收费员年度个人总结篇十三

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。

## 一、收费工作

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。

### 三、xx年的工作计划

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

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。

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。