# 医院收款处工作总结实用(优秀8篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-01-13

*医院收款处工作总结实用一20xx年即将过去，转眼之间我来收费处工作已有将近三个月整，现结合实际工作谈一些个人感想。收费员是医院的窗口，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，作为一名普通的收费员，如何在平凡的岗位上做出优秀...*

**医院收款处工作总结实用一**

20xx年即将过去，转眼之间我来收费处工作已有将近三个月整，现结合实际工作谈一些个人感想。

收费员是医院的窗口，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，作为一名普通的收费员，如何在平凡的岗位上做出优秀的成绩?这是我在平时的工作中常常思考到的问题。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”。

收费处小窗口，代表的是整个医院的形象，通过这个窗口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，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不懈努力的追求目标。要成为合格的收费员，不仅要在工作中有吃苦耐劳的精神，更重要的是崇尚科学，拥有较高的综合素质。

一是要严格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：如收费完成后打印发票，一定要看清共有几项收费项目，例如一共有四项，那就一定要打印出两张发票，而不是一张。

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。例如病人挂号时，我一般会提前把挂号所用的票据提前撕好，保证每天两种收费标准各有十张，这样病人挂完号后，直接就可以拿到相应的挂号票，减少病人等待的时间。

三是要不断提高自身业务技能，更好的为患者服务。每天下班后要及时检查备用金，准备好零钱，早上上班前，要提前到岗，打扫卫生，备好各种票据，当面点清金额，做到无差错。另加强对省市医保的学习，不断提高业务技能。

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，在我们医疗行业，我们只有把每位患者都想象成自己的亲人，想其所想，念其所念，以诚相待，勤恳工作，才能真正把构建和谐医患关系的口号落到实处!

我坚信，只要让我们共同行动起来，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。

**医院收款处工作总结实用二**

我院对收费一直坚持认真贯彻上级指示精神，狠抓政策落实，广大人民群众对我院收费工作非常满意。为推进我院收费工作，从大局着眼，小处着手，经常进行自检自查。

一、贯彻精神，树立形象。

我院认真贯彻学习上级各部门下发的各种文件和规定，提高对收费的认识水平，坚决贯彻“从严治教，规范管理”的方针，讲大局的高度，按照上级部门统一部署，认真查摆我院收费行为，没有发现存在问题。医院对收费工作的总体要求是：“严格标准、强化管理、从严查处、狠抓落实”，逐步完善关于收费的监督制约机制。

一、齐抓共管，防范于未然。

按发改委要求，除按规定的项目和标准收费外，对于收费严格按照上级的要求进行收费。医院始终按照“谁主管谁负责”的原则，形成了“党政统一领导，各部门齐抓共管”的领导体制，在我院形成了层层检查和整改的责任制，加大了从源头治理和预防的力度。由于我们掌握政策，注重方法，无乱收费和搭车收费现象，进一步采取有效措施，巩固医院收费工作取得的成果。

三、建章立制，狠抓落实。

我院在深入学习，树立形象，广泛宣传，突出重点，齐抓共管，防范未然的基础上，能及时完善规章制度，有力地促进这项工作的落实。

1、不准擅立项目、擅自提高标准和扩大范围收费，必须严格按照《云南省收费许可》执行。

2、不准教师向病人推荐推销商品。

3、不准以其他形式强制性收费和杜绝“搭车收费”。

5、医院收费公开、透明，制订书费公开一览表，让广大人民群众放心。

总之，树立医院良好形象，广大人民群众做实事，加快医疗事业发展。

**医院收款处工作总结实用三**

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、院内通费、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。

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。

**医院收款处工作总结实用四**

医院收款处工作制度

医院收款处工作制度医院工作人员职责 为了加强各级工作人员的责任心，实行岗位责任制，做好医院工作，特制订医院工作人员职责，医院收款处工作制度。医院工作人员的职责，是根据加强医院管理，明确职责分工，提高医疗质量，全心全意为人民服务的精神而制定。各级医院应当结合实际，制定具体的工作人员职责，认真贯彻执行。

一、医院党委(总支、支部)书记职责 1.在上级和院党委(总支、支部)领导下，经常了解和检查党的方针、政策和医院党委(总支、支部)决议的贯彻执行情况。2.领导制定党的组织、宣传、统-战、纪律检查、政治工作计划，组织实施并定期检查总结。3.努力学习政治和业务，带头发扬党的优良传统和作风。4.要深入调查研究，掌握全院的思想状况，有针对性地做好政治思想工作。5.充分发挥党委其他成员和院长的作用，并积极帮助和支持他们开展工作。副书记协助书记负责相应的工作。

二、医院科室党支部书记职责 1.组织学习政治理论和时事政策。2.了解党员的思想、工作、学习情况，对党员进行管理教育、发挥党员的模范作用。3.制定支部工作计划，检查支部决议的贯彻执行情况，按时向支部大会和上级党委报告工作。4.结合业务深入细致地进行政治思想工作，保证医疗、预防、科研教学等各项任务的完成。5.经常与支委科主任取得联系，主动地勾通情况，研究工作，紧密团结、相互配合、相互支持，作好工作。支部副书记协助书记进行工作。

三、院长职责 1.在上级和医院党委领导下，根据党的方针政策全面领导医院的工作，包括医疗、教学、科研、预防、人事、财务和总务等工作。2.领导制订本院工作计划，按期布置、检查、总结工作，并向领导机关汇报。3.负责组织、检查医疗护理工作，定期深入门诊、病房，并采取积极有效措施，保证不断地提高医疗质量。4.负责组织、检查临床教学、培养干部和业务技术学习。5.负责领导、检查全院医学科学研究工作计划的拟订和贯彻执行情况，采取措施，促进研究工作的开展。6.负责组织、检查本院担负的分级分工医疗工作和地段工作。7.教育职工树立全心全意为人民服务的思想和良好的医德，改进医疗作风和工作作风，改善服务态度。督促检查以岗位责任制为中心的规章制度和技术操作规程的执行，严防差错事故的发生。8.根据国家人事制度，组织领导医院工作人员的任免、奖惩、调动及提升等工作。9.加强对后勤工作的领导，审查物质供应计划，检查督促财务收入开支，审查预决算，关心职工生活。10.及时研究处理人民群众对医院工作的意见。11.因事外出或缺勤时，得指定一位副院长代替院长职务，管理制度《医院收款处工作制度》。

四、业务副院长职责 1.在院长领导下，分管全院的医疗、护理、医技等科室的工作。2.督促检查医疗制度、医护常规和技术操作规程的执行情况。3.深入科室，了解和检查诊断、治疗和护理情况，必要时领导重危病员的会诊、抢救工作，定期分析医疗指标，采取措施，不断提高医疗护理质量。4.负责组织全院医务人员的业务技术学习和高、中级医学院校的临床教学实习以及挂钩医疗机构的业务指导工作。5.负责领导全院的医学科学研究工作。6.领导医疗业务统计病案工作。7.负责组织、检查门诊、急诊工作，以及急重病员的入院情况。8.负责组织、检查本院担负的分级分工医疗工作，指导所负担的机关、工厂等单位的职业并多发病的防治工作。9.组织、检查本院门诊的转诊、会诊、疫情报告及医院预防保健和卫生宣教工作。

五、行政副院长职责 1.在院长领导下，分管全院的行政、财务和总务工作。2.负责组织拟定医院各项行政工作制度，并经常督促检查执行情况。3.负责督促财务、总务部门保证医疗所需物资供应工作。4.负责督促检查本院治安、保卫工作。5.负责审查预决算，掌握财务收入开支、基建、维修以及医院财产物资的管理工作。6.负责督促检查全院的经济管理工作。7.负责督促检查全院工作人员的生活福利工作。8.负责督促检查全院的清洁卫生和绿化环境工作。

六、办公室主任职责 1.在院长、副院长领导下，负责全院的秘书、行政管理工作。2.安排各种行政会议，做好会议记录，负责综合医院的工作计划、总结及草拟有关文件，并负责督促其贯彻执行。3.负责领导行政文件的收发登记、转递传阅、立卷归档、保管、利用等工作。4.负责本室人员的政治学习。领导有关人员做好印鉴、打字、外勤、通讯联络、人民群众来访来信处理、参观及外宾的接待等工作。5.负责院长临时交办的其他工作。办公室副主任协助主任负责相应的工作。

七、医务科科长职责 1.在院长领导下，具体组织实施全院的医疗、教学、科研、预防工作。2.拟订有关业务计划，经院长、副院长批准后，组织实施。经常督促检查，按时总结汇报。3.深入各科室，了解和掌握情况。组织重大抢救和院外会诊。督促各种制度和常规的执行，定期检查，采取措施，提高医疗质量，严防差错事故。4.对医疗事故进行调查，组织讨论，及时向院长、副院长提出处理意见。5.负责实施、检查全院医务技术人员的业务训练和技术考核。不断提高业务技术水平。协助人事科做好卫生技术人员的晋升、奖惩、调配工作。6.负责组织实施临时性院外医疗任务和对基层的技术指导工作。7.检查督促各科进修和教学科研计划的贯彻执行。组织科室之间的协作，改进门诊、急诊工作。8.督促检查药品、医疗器械的供应和管理工作。9.领导医务科及所属人员的政治学习。抓好病案统计、图书资料管理工作。医务科副科长协助科长负责相应的工作。

八、预防保健科科长职责 1.在院长领导下，负责全院和院外地段的预防保健和计划生育工作。2.拟定预防保健和计划生育工作计划，经院长批准后组织实施，并经常督促检查，按时总结汇报。3.领导本科人员完成本院职工的医疗保健工作，组织定期体检，掌握健康情况，提出保护职工身体健康的防护和保健措施。4.组织好本院职工和院外地段的预防保健工作。搞好传染病管理和疫情报告及各项卫生防疫工作。5.督促本科人员认真执行各项规章制度和操作常规，防止差错事故的发生。6.组织本科人员的业务学习和技术考核，并对本科人员的晋升、奖惩提出具体意见。7.负责检查督促全院职工严格执行公费医疗制度。副科长协助科长负责相应的工作。

九、图书管-理-员职责 1.在医务科长领导下进行工作。2.负责订购和收集医学图书、刊物和资料。3.负责图书资料的登记、分类和编目工作。4.负责书库的管理，保持书库和图书清洁、整齐、通风。防止图书霉烂、虫蛀和火灾。5.严格执行图书管理制度，坚守岗位，按时开馆，认真办理书刊借阅手续。6.经常介绍新书内容，为医疗、教学、科研、预防等工作主动提供参考资料。7.负责制订本院图书室的管理细则，经科长、副科长批准后执行。

**医院收款处工作总结实用五**

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。

一要严格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。

1、按规定审核、补偿参合农民的医疗费用。按时上报定点医疗机构和医院医疗费用基金补偿汇总表和财务报表，按规定填报各种统计报表。

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。

**医院收款处工作总结实用六**

很久没有从事超市收银工作了，寒假才一个月，自身素质和专业水\*还有一定差距。但我能克服困难，努力学习，端正工作态度，积极向其他同志请教学习，脚踏实地，认真做好自己的工作，为超市的发展做出应有的贡献。现在针对工作中遇到的问题谈谈自己的体会，算是对工作的总结。

作为一名出纳，我的日常工作主要包括：

1、检查备用金，看清楚交接前的注意事项。

2、打扫卫生，保持餐桌整洁。

3、在收银台管理你的现金安全，然后坚持你的工作。

4、接待客人时，微笑服务，热情主动迎接，询问客人需求，并提供相应服务。回答客人问题时，要保持微笑，说话要清楚，内容要清晰准确。面对客人的投诉时，主动道歉，耐心向客人说明原因，寻求客人的理解。

5、客人退房时，主动起身向顾客出示账单，并简单说明消费细节。

（1）现金应正确收取，鉴别真伪，正确兑换，客人应清点清楚，客人应慢走，欢迎下次光临等。

（2）转移客人，要明确是否可以转移钱，不能转移，向客人说明原因，要求客人支付现金，坚持转移要求客人与收银负责人联系，可以转移钱可以转移。如果可以转账，请客人签字确认消费，并注明单位名称和房间号。前台的押金要注意。当押金不足时，应提醒客人在前台支付押金。作为收银员，一定要注意避免给客户、公司和自己造成不必要的损失。为了更好地工作，在各个方面与同事保持沟通。

6、必须遵守出纳的工作职责及相关注意事项。

1、作为一个直接处理现金的收银员，他必须遵守商场的操作纪律。收银员在营业时不要随身携带现金，以免产生不必要的误会和可能的公款私转。收银员收款时不要私自离开收银台，以免硬币丢失或等待结算的客户不满和投诉。

2、收银员不允许随意打开收银机的抽屉核对数字和清点现金。随意打开抽屉，不仅会引起人们的注意，造成不安全因素，还会引起人们对收银员作弊的怀疑。

3、如果收银员临时离职，“暂停收款”卡应放在收银员身上。如果有其他收银员接管了这个岗位，把多余的零钱数出来交给收款机，把剩下的现金分开。返回岗位时，检查岗位收款人收到的现金是否与收款金额一致。

4、严格按照公司规定的收款程序收款。收钱前，用计算器核对收据上的每一笔钱，核算无误后再输入电脑。电脑上输入的专柜编号和价格要和专柜开具的收据一致。在收钱的过程中，要坚持唱、收、付、找，避免不必要的麻烦。在收藏过程中，不要错过收藏，不要收藏太多，更不要收藏太多。收款后，检查柜台和打印收据的金额是否与柜台出具的一致。

5、用礼貌的语言对待客户，说话要尊重和善意，不要对客户大声说话。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务客户，让客户满意。这就要求我们要有良好的个人品质，要热情耐心地接待每一位客户，不要把自己的一点小情绪带入工作中，这样会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户之间的冲突，我们必须保持自己的心态。

以上是我在工作中的亲身经历和总结。希望各位上级和同事提出宝贵意见，我会努力做得更好。

**医院收款处工作总结实用七**

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\_\_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\_\_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\_\_年里，本人在\_\_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。

**医院收款处工作总结实用八**

---及更新，将人事系统移交给他人维护及更新。

xx年3月到8月：维护及更新vip卡管理系统分布式、美容院前台客户管理系统。主要工作是vip卡管理系统的分布式功能的实现，经过前面几个月的开发及测试，在3月中旬开始将分布式功能放在华景店进行测试，经过一段时间的测试及相关问题的跟进与更新，4月1日在黄埔店进行分布式系统的安装。经过两家店的分布式功能的使用，在后面的时间里对广州所有店都安装好分布式系统。处理日常系统操作中遇到的问题、更新一线对系统提出的修改及分布系统客户端数据与服务器数据的核对。

xx年8月到12月：从8月份开始，应该对财务的问题，开始次vip卡管理系统进行升级到美容院管理系统，结合提出的需求，对vip卡管理系统中的功能、数据库结构及操作页面进行全面的更新。经过一个月的更新，从9月2日开始使用新的更新完一部分的美容院管理---据正确后看是否有必要增加该系统的分布式功能。

美容院前台客户管理系统：1：）系统中增加合并客户资料功能(规范两系统客户编号信息)及前台提出的测量尺寸的提醒功能；2：）对一线前台提出的需求在第一时间内更新好系统；3：）修改系统中一些功能实现的方法，由于自己之前的一些技术问题对功能的实现现在需要完善，所以有时间想修改修改；4：）提高系统数据的安全性。

xx年软件公司工作总结

各位同事：

大家上午好！开一次这样的会不容---加稳定、准确；

6：）在oa系统中嵌入美容院财务系统中各店院业绩汇总报表，以方便相关领导及时的了解到公司的运行状况。

二：）美容院业务系统：

3：）业务系统数据库电话号码加密(系统中对电话号码的操作进行加密及---轻别人的工作，总让自己感觉到很大的压力。系统的稳定性、数据的准确性，对于公司两个重要的系统来说表现的尤为重要，虽说这两个系统还算稳定，但是还是避免不了一些问题，总给自己带来一些压力，这也是以后的重点改进，以确保更高的稳定性。

成就：当自己接到系统的一个需求后想到能够给别人的工作带来方便、简化，即使再累也要以自己最快的速度最完善的完成，当完成后自己感觉很有成就感。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！