# 收费员个人工作总结202\_范文6篇

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-02-15

*一个好的工作总结应该包括工作目标、完成情况和存在的问题，工作总结的有效性在于其能够为未来的工作提供有益的指导和借鉴，以下是小编精心为您推荐的收费员个人工作总结202\_范文6篇，供大家参考。时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，...*

一个好的工作总结应该包括工作目标、完成情况和存在的问题，工作总结的有效性在于其能够为未来的工作提供有益的指导和借鉴，以下是小编精心为您推荐的收费员个人工作总结202\_范文6篇，供大家参考。

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。面将我在20\_\_\_年的工作向大家汇报。

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。

二、医保方面的工作

我院从20\_\_\_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。

三、his系统更换时的工作

医院为了适应医保要求在20\_\_\_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。

四、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最好的褒奖；

2、认真的学习医保知识，掌握医保政策，按照院内要求配合医保办做好实时刷卡工作的准备工作；

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，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。

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长,办事员,班长的带领下，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。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时;再者,收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！

当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

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。

物业收费人员主要负责公司居民小区的物业收费工作，业务范围涉及水、电、暖、物业管理费等费用的收费工作。20xx年，在上级领导的关注与带领下，本人圆满完成了前期的本职工作，现在我把在这一年工作的经验和感想总结一下。

一、完成的主要工作

1、按时完成对用水用电情况的抄表督查和对发现的问题的记录，并及时做了汇报；

2、按时对居民水、电、暖、物业管理费等费用进行收缴，并且做到了不少收、不多收、不漏收；

3、按时对未能及时缴费的用户进行催缴、清欠；

4、按时登记收费台账，并认真规范填写或打印发票，做好交接班记录，仔细核对每笔资金，做到日清日结；

5、按时上缴款项，做到账目相符；

6、熟悉本岗业务，学习并最终能熟练地对水电集抄及收费系统进行规范的操作，且能够及时保存好各种存档数据；

7、完成领导交办的其他任务。

三、工作中存在的问题

1、对集抄收费系统的部分功能模块操作不够熟练，日常收费工作中的一些小问题不能够及时的加以解决，只能求助技术人员；

2、反思一年的工作，我认为总体的进步不能掩盖不足，最主要是日常工作中缺少规范化，收费工作的细节和量化管理做得不够，虽

然能够按时完成本职工作，但是效率有待提高；

四、针对问题的改进措施

1、加强学习

在平常工作中，加强对集抄收费系统的学习，掌握各个功能模块的操作，做到一般问题能够自己处理。

2、规范工作

在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责要求等，做到工作的规范化，提高工作效率。

五、对公司的相关建议

1、稳打稳扎，督促相关人员尽快把存在的收费工作相关问题解决掉，例如：培训问题，细节量化管理的问题，收费员形象问题，收费系统的技术问题等；

2、物业公司每名员工入职时接受入职培训，且应该定期由部门进行相关培训，建议物业公司建立培训机制（如专业知识、工作规范、企业文化等），加强全员的培训，强化服务意识，提高服务水平，例如：处理问题解决问题的方式、方法，与客户沟通的方法问题等；

3、建立和完善工作标准，实施规范化管理，例如：检查、督导，加大日常管理力度，建立奖励机制。

回顾一年来的工作，虽然圆满完成了本职工作，且取得了较好的成绩，但也有不足的地方。本人深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，因此在下一阶段的工作中，我

将一如既往的听从领导安排，积极配合领导工作，通过不断学习来提高自己的思想水平和业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好居民用户，力争做一名优秀的收费员。

一年来，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“三看”活动和“优秀站所五十家”的评比活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。截止今日，已提前顺利完成了管理初下达的全年征稽任务，得到了上级领导的一致好评。

现将今年工作总结

一、在服务态度方面我知道收费员形象的重要性，他不仅代表了整个收费系统的形象，更是城市的面子工程。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的司机可谓形形色色，良莠不齐，当然，绝大多数司机是理解和支持我们的工作的，由于我站所处的特殊地理位置，距前方高速公路收费口进数公里，造成有重复收费的假象，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，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，做到以理服人，自觉缴费。尽量不发生争吵现象，避免长时间堵塞道口，维护正常的收费秩序。

二、收费工作方面不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的\'工作：收钱、打票、找零┈，年复一年重复着同样的话“您好、请缴费、再见”，面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，更需要有一种“主人翁”的服务意识，了解熟悉周边环境及路况，为驾乘人员当好指路牌。在收费过程中保持微笑服务，做到以理服人，仔细认真核对票号、车辆吨位及型号，确保收足费、收好费，尽量不带情绪上班，规范操作设备，同时平时注意设备的整洁和维护，尽量避免故障的发生，从而从根源上减少抵减票和卡纸现象的发生。三、安全卫生方面安全方面，每月两次工作例会中都会提起，做到注意上下班途中、过道口的安全，做到钱票的安全，加强安全意识，真正意义上做到警钟长鸣，紧绷安全弦，使“安全责任重于泰山”不再成为一句空谈！卫生方面，上班期间注意保持收费亭、收费区域、包干区的整洁，做到工作台上无杂物、收费区域无纸屑，不留卫生死角。

xx年是充满挑战的一年，也是收获的一年，我们在取得成绩的同时，也存在着许多需要改进的地方，在新的一年即将到来之际，我将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶！

20xx年就快结束，回首20xx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20xx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，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20xx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。

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！