# 医院收款员个人工作总结报告(4篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-09-05

*医院收款员个人工作总结报告一或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生...*

**医院收款员个人工作总结报告一**

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临\"“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的一年中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心......还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们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。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

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!

请各位领导相信我，我一定可以把它做的更好!

<

**医院收款员个人工作总结报告二**

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，且取得一了定的成绩，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已，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，在给几名员工作排班时，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东西备较高的业务素质、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。

**医院收款员个人工作总结报告三**

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，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。

**医院收款员个人工作总结报告四**

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：

一、转变服务观念，提升服务水平

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。

二、积极配合部门工作，推进各项事务有序开展

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。

三、不断开拓进取，提高内部管理水平

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。

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。

四、加强业务学习，提升职工队伍素质

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。

五、制度建设成效显著，资金安全有效保障

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。

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!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找