

医院收费窗口年终工作总结(通用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

医院收费窗口年终工作总结篇一

我叫xxx□xx年至今，一直在xx烟草有限责任公司xx卷烟厂制丝车间中心控制室的担任一名操作工。在xx卷烟厂制丝车间膨胀线冷端担任操作工工作x年来，我一直严格要求自己，工作兢兢业业，勤勤恳恳，在自己本职工作岗位上，多年如一日，爱厂如家，爱岗敬业，勤学苦钻，以干好本职工作的实际行动在平凡的工作岗位上践行着“两个至上”的庄严承诺，多次在工厂、车间举行的技术比武、考试中，名列前茅，被评为工厂先进生产(工作)者、操作能手，多次获得领导的好评。

制丝车间是工序最多、工艺最复杂、生产流程最长的车间。全线7个工序中有5个工序都由中央控制室直接进行整线操作控制。如果不对制丝生产流程、各道工序操作要领、工艺参数、工艺指标了如指掌，如果没有很强的敬业精神，很难胜任中控室操作岗位。到中控室之初，为了能让自己尽快适应新的工作岗位，我除了跟班向师傅、向同事学习请教外，还主动延迟下班时间，向其它班组同事请教，逐步在运行实践中摸索操作要领，积累经验心得。每当中控室出现设备或者程序故障，我总会挤在众多维修师傅面前一边观察调试过程，一边不停地询问，一边在本子上不停地纪录。为了弄懂一个工艺技术难题，我甚至不惜花费长途话费打电话到学校向曾经的专业老师请教。功夫不负有心人。短短两个月时间，我就熟练掌握了制丝生产流程、各工序的工艺参数指标以及生产组织、协调等技能，迅速适应了岗位角色的转换，承担起了新的工作重任，并很快成为了中央控制室的操作骨干。作

为生产一线挡车工，特别是作为被称为制丝车间“中枢”神经部位的中央控制室挡车，岗位履责效果如何直接关系到生产组织能否均衡运转，关系到烟丝内在品质能否稳定受控。我每天不仅要监控整条制丝线5个工艺段的设备运行情况，还要面对各段设备起停、指令分配、参数设置、工艺调校、工序衔接、标识更换等具体任务，复杂多变，应接不暇。为此，我总能做到用“心”去操作、去分析、去控制好这一切。尤其要通过频繁的工作电话加强上下工序的衔接协调，确保各道工序环环相扣，中控室的各项指令能够准确及时传达到位。几年来我总是将这一切工作做得井井有条。我还本着“在学中干、在干中学”的观念，参加设备保养、维修方面的培训，培养发现问题、解决问题的能力，并养成查找故障源的习惯，使设备的维修及维护保养工作有了一定的改善，同时也提高了设备的有效作业率。

我的岗位主要职责是：根据生产计划和工艺标准及安全操作规范，下达工单，完成生产、完成设备保养、维护中控室作业环境。保证产品质量达到工艺标准。

中心控制室生产操作方面，我时刻以工作标准严格要求自己。认真完成生产前的准备工作，正确进行生产过程控制，严格检查产品质量并填写质量记录。设备保养方面，保质保量及时完成设备的日常的维护保养、每周一次的设备一级保养、协助每月一次的设备二级保养。现场维护方面，严格按照要求进行现场定置摆放，及时清理现场区域卫生。及时完成完成车间、班组安排的其他工作。坚持以“精细化”的思想为指导，保证工艺质量。技术改造后，先进的制丝生产线摆在面前，如何用好、维护好设备，用一流的先进设备生产出一流的产品，是我们每一个操作工应该重视的考虑的问题。在过程控制上，我在线检测仪器、计量器具维护保养上狠下工夫，计量器具使用跟踪记录，发现问题及时处理。为了保证新制丝线产品质量要求，我在不断增强学习，提高质量意识和责任意识，强化质量观念，坚持人工经验控制与设备自动控制相结合，产品质量稳步提高，较好地完成各项工艺指标。

几年来，在我当值的班中，从未有出现过任何工作失误，也没有发生过任何质量事故，各项工艺、质量指标考核均名列车间各班组前茅。

转眼间，我在xx卷烟厂工作已有x个年头了，在这几年的工作实践中，我体会到了领导的关爱、同事的互助、职工的热心，学到了责任重于泰山，技术过关质量才能过关。在中控工作的这几年是我技术日益精益求精的几年，是我经验越来越丰富的几年。通过这几年的摸打滚爬，我积累了丰富的经验，在提升自身技能的同时也给公司做了一定的贡献。也有了一些成果□xx年，我参与的《缩短烘梗丝机的空运转时间》的成果，荣获烟草有限责任公司xx年度优秀qc成果二等奖。这个课题同时被评为xx年省质量科技成果二等奖。

当然，我在平时的工作中还有一些不足，比如对某些理论、政策理解的不够透彻，某些更高精端的知识还需要加紧学习等等，这既是我未来努力的方向，也是作为一名中心控制室操作工必须具备的素质。在下一步的工作中，我将在公司领导的引领下，把落脚点放在提高工作技能上，勤学习、善学习、重创新，在平凡的岗位上做出应有的贡献。

医院收费窗口年终工作总结篇二

（一）内管机构的调整和完善

为加强内管工作的管理力度，提高内管工作的效率，根据我局人员调整情况，及时的对内部专卖管理监督工作领导小组进行了调整，由廖一同志任内管科科长，负责组织、协调、落实，将全局各科室主要负责人纳入了内管考核小组中来，由内管员杨雪梅同志主要负责内管工作的日常监管和档案管理，考核小组所有成员参与到每次考核当中来，由领导小组进行把关，这样一套机构的设置为内管工作的顺利开展铺平了道路，保证了内管工作行之有效的开展。

（二）监管制度的建立和完善

健全完善的制度是保证内管工作顺利进行的基础和关键，我局至始至终重视内管工作相关制度的建设和完善，为此，我局先后制定和完善了《珙县烟草专卖局20xx年内部专卖管理监督工作实施意见》，并针对我县“两烟”生产经营的实际情况，建立了以自查、复查、同级考核三位一体的内部监管方式，较好的完成了全年的工作。

（三）日常工作的开展

结合我县局的实际情况，内管科采用各种灵活的方式开展了“两烟”生产经营的日常监管工作。对烟叶生产经营方面，监管工作贯穿了烟叶种植规划、电子合同、育苗、肥料、中期管理、收购、调运等整个生产经营过程；同时，进一步做好了痕迹化工作，一是形成了一整套内部监督管理工作的日常监管书面资料；二是在日常监管过程中，注重了图像、影响资料的收集；三是采取了定期检查和不定期检查相结合，突击检查和抽查相结合的方式，使我县今年的烟叶生产经营监管工作落到了实处，并取得了一定的成效。对卷烟经营方面，主要通过v3系统对每月的销售量、品牌均衡情况等进行了动态监管，以及采取了实地调查、电话核查等方式对我县卷烟营销部的日常经营活动进行了有效监管，同时对日常监管的情况做好了一定的痕迹化存档工作。

（四）内管培训工作的举行

针对内管工作不太被员工所了解的情况，内管科在年初就制定了20xx年的内管培训计划，在严格遵照年初计划的同时，充分考虑到实际情况合理的安排内管培训工作，即保证了内管培训工作的顺利进行，也使得全局员工充分参与到培训中来，全面提高了县局工作人员对内管工作的认识水平，保证了内管日常工作得到大家的支持和认可。

（一）内管工作与其他部门配合默契不够

内管科的工作离不开其他科室、部门以及各烟草站的支持和帮助，在这一年的内管工作中，由于内管科与各部门之间的沟通协调工作做的不够，导致了相互之间的支持和帮助不够，各科室、烟站对内管科工作的支持力度不够，进而导致了有时候工作不能顺利的开展，工作不能按时完成，拖延现象严重。

（二）痕迹化工作做的不够

内管工作的开展情况，由痕迹化的记录来反映是最行之有效的手段，今年的内管工作中，对痕迹化资料的整理和归档做的不够，进而导致自己陷入一种口说无凭的困境，同时对保留各种痕迹的手段选择上还比较单一，例如图片、照片、视频、电子文档等行之有效的手段并运用到实际。

（三）监管工作开展不够深入

在日常的监管工作中，尚存在一些工作的盲区，并没有真正实现对“两烟生产经营”各个环节的细致监管。而多数监管到的项目，也没有能保证监管的力度，例如监管的频率还不高，对监管内容的研究还不够深入。

针对今年的工作，取得一定经验和成绩的方面，我们要努力的保持和进一步的深化推广，而对今年工作中的不足，我们应该积极的面对，在今后的工作中努力的改正和完善。我相信，随着内管工作的进一步开展，在市局内管科的正确领导下，我局的内管工作一定会在今后迈上一个新的台阶。

珙县烟草专卖局

医院收费窗口年终工作总结篇三

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距；在工作任务的执行方面没有明确的侧重点；对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为xx户，占总客户数的xx%□占的比例并不高，仍有很大发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

目前专销结合还存在的一些问题：

(1) 信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

(2) 专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

有效做好专销结合应从几方面着手：

(1) 市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，)而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

(2) 信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

20xx年片区卷烟销售分析：

(1) 健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2) 零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

(3) 消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是xx元以上的卷烟，而去年用的较多的

仍是xx元以上价位的。

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

2、三员之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客户的能力有待加强。

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

5、绩效考核有待进一步提高。

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售

户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

医院收费窗口年终工作总结篇四

一、不断学习，提高个人素质

烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习”的良好习惯，用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

二、立足本职，干好每一天，做好每件事

如下：

1、今年1-12月份，共学习培训次，学时个小时，学习培训1688人次，其中烟草专卖法律法规学习次，以会代训次，

配送及营销人员培训次。本年度共进行次书面考试，参考人次。新增专卖执法人员执法证件考试参加人，通过人，及格率%；市场管理员资格考试，初级参考人，通过人，中级参考人，通过人，通过率%。通过不断变换培训方式、方法，提高了员工的学习兴趣，公文写作在上级组织的多次考试中取得了较好的成绩。

2、本年度审核专卖处罚案件起，均为一般程序案件. 审核行政许可案件新增，暂停户，注销户。

3、本年度市场执法监督次数次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

4、现有专卖人员人，系统在编人，社会招聘人。执法证件总数个，其中专卖检查证件个，行政执法证件个，听证资格证个，无证人员人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

5、本年度处理举报投诉案件3起，均通过实地调查，取得零售客户及消费者的谅解，建立健全举报投诉制度，成立举报投诉咨询受理服务小组，公开举报投诉电话, 更好的发挥社会监督和舆论监督的作用。

6、本年度筛选出可疑数据户，处理上级交办异常数据28户，全

部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作

的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

四、存在的不足和今后努力的方向

回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作；二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识；要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

一、虚心学习，不断充电，提高个人素质

工作至今有2年了，作为一名专卖稽查员，我深知烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的稽查员，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有能被淘汰。工作中，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，通过单位组织学习培训和自己学习，对如何鉴别真假烟、如何处理重大违法违规案件，如何处理零售户与消费者之间的纠纷，有了一套较为完整的方式、方案。用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好

自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

二、立足本职，干好每一天，做好每件事

1、今年1-6月份，审核专卖处罚案件18起，其中简易案件14起，一般程序案件4起。哈尔滨开发区镇内第一片区截至2015年6月28日在线有效零售户160户，暂停8户，注销21户。

2、上半年市场执法次数102次，严格按照“六条禁令”进行执法，为了更好的做好工作，我会为自己制定一个走访计划，每天走访多少零售户，主要检查哪些内容，如何处理违法情况。我是负责哈尔滨开发区镇内一片区的零售户，这一片区的主要特点是多集中于市场及人口流动较多的地方，因此市场检查工作极为重要，通过走访统计，一片区有重点违法零售户即a类户4户，有一般违法零售户即b类户12户。对于这些违法零售户我在走访时每月走访2—3趟，实行不定期抽查，最大限度的降低违法违规现象，做到依法行政、文明执法。

在购买卷烟时自己感觉在吸食卷烟的味道不符，针对这种情况，我都会及时的前往事发地，查看原因，为消费者解答疑问，把每一个举报案件都处理得当。

4、认真做好专卖稽查中队的年工作计划、月工作计划、周工作计划。紧紧围绕局党组的工作指导精神制作详细的工作计划，把工作计划细化到步，责任到人，同时，通过制作工作计划也提高了我的思想觉悟，锻炼了我的工作朝着正确的思路前进。

三、积极参加各项活动，不断提高自身素质建设

今年5月份，哈尔滨开发区市烟草专卖局创先争优、服务品牌建设现场会在我局成功召开，在此次现场会中我作为其中的一名解说员，全程的参与到其中，在现场会的筹划中，锻炼了自己。在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导

我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

四、存在的不足和今后努力的方向

项服务工作中，应当树立超前意识；要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

医院收费窗口年终工作总结篇五

我有幸成为了__医院的一员，时间过得真快，转眼间，在__实习已经有x个月快了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的印象。

20__年x月x日，按照医院的要求按时来实习单位报到。经过财务科领导的安排，我被分配到财务科门诊收费处实习。在这x个月的时间里，在领导、师傅以及同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一些小的进步，现将我的实习情况作如下汇报。

记得，在进入__医院门诊收费处实习之前，我对医院门诊收费处的认识并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科门诊收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习

期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

一、通过理论学习和日常工作积累使我对门诊收费处有了较为深刻的认识

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是__医院__收费员岗位说明书。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里，我认真学习了__医院门诊收费处的各种相关资料，看了许多药方并从网络上摄取了大量的有用素材。再加上每天跟着师父学习的时候，我也会看师父收费的每张药方和每张化验单，并对师父说出药方上的药名和计量并做下相应的笔记，以便自己回家巩固复习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概地了解。慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是能看懂药方。因此，唯一的方法就是多看医生开的药方。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刻能反映出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。

二、坚持政治、经济学习让我的思想理论素养不断得到提高

勤勉精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这x个月的时间里，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，利用双休日时间参加__的培训课程，以便提高自己在__方面的基础知识。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作；平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。从学校到迈入社会的同时，我更加坚定自己的想法并且要一直做下去：要有一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份目标及计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越

精彩。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高

3、要求门诊收费员自觉遵守服务态度良好，服务用语规范，杜绝生、冷、硬、顶、推现象等等。但是，我相信所有的病人最后都可以理解医院这么做是为了什么？是为了改进服务流程，改善就诊环境，方便病人就医。我们门诊收费处的每个人都在不断提高服务意识，改善服务态度，增进与病患沟通，转变服务作风，注重诚信服务，和病患构建和谐的关系，为病人提供温馨、细心、爱心、耐心的服务。