

# 2023年收费员年度总结(大全6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 收费员年度总结篇一

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。

### 一、收费工作。

在2014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2014年3月份成为医保定点单位，2014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、2014年的工作计划。

2014年已将要翻过，2014年的脚步就在耳畔，2014年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，2014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，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。

以上就是本人作为医院收费员的个人工作总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

xx年就快结束，回首xx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2012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、要严格遵守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xx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xx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2012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！

## 收费员年度总结篇二

时光飞快，转眼20xx年即将与我们告别，而新的一年也日益临近。我已经在xx高速收费口愉快的工作了快14个月了，在这一年多的工作中，我们在站长某某、某某的带领下，踏实工作，不断增强自己的工作和业务能力，把自己的全部热情投入到工作中，努力做好每项工作，得到了大家的认可和好评。

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

重视理论学习，坚定自己的政治理念，积极参加站上组织的各项活动，认真学习廉政教育。收费站是经常与钱打交道的地方，也经常与各种司机打交道，经常有司机会塞钱给我，如果稍微控制不了自己的贪欲，就会在这方面倒下，正是经常的学习让我对廉政有了很高的认识，才能做到每次遇到这些情况都能拒绝司机的不合理请求，不做出有损高速形象、高速利益的事。

一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的`好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟。在当绿色通道验货员时，能按照绿色通道文件要求，认真对待每一辆绿色通道车辆，认真对司机做好绿色通道政策的解释工作，不怕脏，不怕苦，不怕爬高上低，不吃拿卡要绿通车辆上的东西，严格按程序验货，不刁难每一辆绿色通道车辆，也坚决不放过任何假冒绿色通道车辆，对于想以金钱或各种东西取得绿色通道检验证的司机也是坚决拒绝。在当外勤时，能很

好的贯彻文明微笑服务、委屈服务，及时疏导车辆，保证车道畅通，快速及时的处理各种收费过程中的问题。对待蛮横无理的司机也能微笑着去解释，用真诚去感动司机。

对遇到困难的司机，力所能及的去帮他们，像有的车找不到通行卡或者通行卡夹到车里去，我都能主动上前提供工具帮他们；像有的货车在停在广场时轮胎起火，我能迅速的取出灭火器帮助司机灭火，司机感谢之下送给站上锦旗；像有的车停在车道上打不着火，我能主动去帮助司机推车等。对一些不符合高速通行的车辆坚决说不，经常会有一些超限车辆或危险品车辆司机过来找我，希望拿点钱让他上高速，这样的情况很多，但我一直都谨记站领导的要求，对这类车辆坚决不放行，并认真对司机解释这类车通行高速对高速公路会有什么样的潜在危害，做到让司机心服口服。

在日常生活中，与班上同事能真诚相待，做到和睦相处，能经常了解班上成员的动态，及时与班长沟通，使我们的班集体能团结有爱。对班上谁遇到困难，能和其他人一起为他想办法，使他能感到班组的温暖，对一些不利于团结的因素及时消灭在萌芽中。

一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会上、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水平，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新年的工作更上一个新的台阶。

### **收费员年度总结篇三**

转眼20\_\_年将要过去，从我进入公司参与开发、宣传到现在供暖一个月以来接电话等，无论做什么样的工作都坚持执行公司安排的任务。虽是短短的三个月，但是工作感受很多，

收获很多。其中包含了各级领导的培养，教育和同事的帮助，关心，也包含了自己的辛勤耕耘和不懈努力，自己始终坚持勤恳做事，诚恳做人的原则，认真履行自己的本职工作。

今年是公司拓展市场，持续发展的关键年，虽然取得了一定的成绩，但是在工作中也存在着好多的问题和不足。只有善于从主观方面分析原因，勇于改进，才能够拾遗补缺，持续进步。

## 一、供热工作存在的主要问题：

1、开发热用户不合理，平房用户普遍存在。没有统一合理的布局与规划，散热量大、保温设施不好，后续供热温度若不达标将会导致公司名誉受损。

2、供热管理方面。打击盗热行为的力度还不够，检查涉及到居民难度更大，特别是私接现象，供暖设施在其居室内，不好查处。

3、与物业合作方面。各小区物业与其业主沟通密切，物业对业主的情况掌握比较详细，而我们毕竟人少，直接与各小区业主联系工作量与工作难度相对较大，比如张贴通知被物业清洁人员撕掉等还需各物业配合。依托物业，与物业之间的合作还需进一步加强。

## 二、回顾这三个月，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结下来有以下几方面的收获。

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

4、要加强与同事的交流，要与同事做好沟通，解决同事工作上的情绪问题，要与同事进行思想交流。

三、关于下一年的工作计划和目标：

1、利用电视台、报社、广告媒体等宣传媒介和组织相关人员深入小区等方式搞好供热宣传，不断开拓新的热用户，提高供热量，降低供热损耗。

2、今年的冬季供暖在公司全体干部员工的拼搏奋斗中稳步进行，新年度的开发工作充满了新的机遇和挑战。虽然在上级领导的关心支持和广大员工的辛勤努力下，我们在一定程度上取得了一些成绩，但是供暖工作面临的形势将依然严峻。

3、面对新的任务，我们充满了坚定的信念和必胜的决心，我们将全力以赴地投入到20\_\_年度的供暖开发工作中去，齐力协力、艰苦创业，为企业的发展做出积极的贡献。

## 收费员年度总结篇四

制定的各项生产经营指标。本季实现供热面积\_\_万平方米，取暖费收入\_\_万元，比去年同期增收\_\_万元，收费率达100%。

一、20\_\_—20\_\_年度供热工作简要回顾

1、新区工程顺利竣工

20\_\_年是北部新区划归集中供热之年。这一年，公司肩负着常规“三修”和新区拓展两项重任，面对困难与挑战，公司迎难而上，精心规划，高效施工，新建换热站x座，铺设管网\_\_米。历时\_\_天，新增供热能力\_\_万平方米。新区工程的

全面竣工，不仅为新区冬季供热提供了保障，也为县区的“北扩”步伐打下了基础。

## 2、供热准备细致到位。

上一采暖期结束后，公司开始研究部署20\_\_年采暖期的各项准备工作，制定“三修”实施方案，并将节能增效列为工作重点来抓，多次对检修、储煤和收费情况进行督查。十月底，全县“三修”工作全面结束。开栓前夕，公司实行了统一试运行，提前解决了运行中存在的问题。与此同时，严格实行煤炭质量检验制度，煤炭进场率100%，煤炭质量全部达到检验标准。在强化供热收费工作中，综合收费率达100%，创近年新高。

## 3、供热效果好于往年

面对持续低温的严寒天气，为避免供热期间温度大起大落，设备故障导致温度偏低等问题出现，热源厂加强运行管理，实行定时、定点、定线路巡查制度。对汽温、汽压、循环水温、水压等实行动态在线监控。完善各类应急处置预案，对突发和次生、衍生事故快速处理。二次网方面，公司加大了对换热站的督查指导力度，及时化解区域内热点、难点问题。使换热站在加强运行管理、提高供热质量等方面有了本质性提高，确保了全县供热工作的质量。11月1日热源开栓率100%，冬季供热运行质量和服务水平明显好于往年，供热综合评比指标又创新高。

## 4、体系管理优势显著

一年来，公司建立了统一的考核、奖惩、业绩体系，完善了以岗位工作职责为主要内容的公司行政管理体系与劳动作风十规定体系。通过定岗定责，减员增效的方法，进一步地兼顾了公平与效率。形成了全员积极向上，乐于奉献的良好局面，保证了供热工作的平稳有序。

## 5、服务水平再次提升

20\_\_年，公司成立服务报修中心，24小时文明服务，为及时处理用户反映的问题提供了快捷、方便的平台。新建收费服务厅x个，全面升级收费管理系统。维修队伍坚守岗位，随时备战抢修，全力解决供热难题。稽查人员坚守公司利益，工作中遵纪守法，不吃、拿、卡、要。这些优质的服务不仅为企业树立了新的形象，也为服务水平的再次提升提供了动力。

## 6、行风建设保持稳定

公司以“党员先锋岗”和“文明示范窗口”为工作切入点，狠抓行风建设。结合生产、收费、稽查、服务报修中心等部门的工作特点，制定专项要求，全力提高窗口部门的工作效率和服务质量。积极履行社会责任，通过各种形式帮扶困难家庭。这些举措在树立企业新形象的同时，也为保持社会稳定做出了贡献。

在肯定成绩的同时，我们必须清醒地看到工作中存在的问题：一是还有部分管网老化严重。二是科学化管理水平有待提高，运行成本需进一步降低。三是技术力量薄弱，缺乏专业技术人员。四是岗位绩效模式尚不完善。五是队伍建设和行风建设还要加强。

## 二、20\_\_年度供热工作的目标和任务

20\_\_年，面对新形势、新任务、新要求，我们必须要有充分的准备和相应的对策，坚定信心，振奋精神，全力抓好以下几方面的工作：

### 1、扎实做好20\_\_年度供热准备工作

准备工作的好与差，直接影响着冬季供热的质量。今年的准备工作要突“早”字，体现“细”字，狠抓“实”字。为此，

一要实行供热“检修改造”备案制。热源厂、生产科及各换热站要根据上一个采暖期出现的问题，有的放矢的制定出今年的检修改造方案，并报公司备案存档。二要结合财力制定具体的储煤工作计划，选好煤质，根据市场煤炭价格，适时采购储运。三要抓紧取暖费的收缴工作，组织收费人员诚信收费，依法收缴，确保应收尽收。同时加大稽查测量力度，确保收费率达到100%。

## 2、提高企业科学化管理水平

一要改革生产管理模式，着力提高经济生产水平和管理能力，进一步发挥现有人员和设备的生产潜力。二要增强节约意识，杜绝浪费现象。

## 3、完善班组学习制度

职工的技术素质直接关系到企业的发展，职工除了自身的努力外，还需要班组有计划地组织开展经常性学习。各生产班组要结合本岗位的工作内容和工作时间，制定符合自身实际的学习制度，充分调动起职工的学习积极性。学习内容要贴近生产，学以致用。集中学习的时间可以根据生产、工作任务等情况灵活掌握，做到学习、工作两不误，真正地提高企业整体技术实力。

## 4、推行岗位管理模式

强化岗位责任，实行绩效工资、岗位工资，不断完善岗位职责和绩效考核体系，从而更有效地调动职工积极性。

## 5、进一步抓好队伍建设和行风建设

我们要把转变工作作风作为一项长期任务来抓，通过树立行风学习榜样，坚持深入基层、表彰实干精神等形式，教育广大干部职工爱岗敬业、廉洁自律，克己奉公，用实际行动打

造出一支纪律严明，能打硬仗的队伍。

同时，要继续完善供热服务体系，提高报修、投诉等工作的处理效率和水平，努力实现从规范服务到优质服务的转变。积极做好供热服务方面先进典型的宣传推广，促进全公司行风水平的进一步提高。20\_\_年供热工作的目标已经明确，我们相信，有县、局两级的正确领导，有公司各部门的同心协力，有广大干部职工的真抓实干，我们一定能够克服各种困难，全面完成今年供热工作的各项任务，向全县人民交上一份满意的答卷！

## 收费员年度总结篇五

20\_\_年上半年我公司认真贯彻落实市政府、\_\_公司20\_\_年工作会议精神，认真安排布置公司20\_\_年的各项工作。在公司各级领导的关心与指导下，在全体员工共同努力下，各项工作稳步推进。

### 一、重点工作完成情况

#### 1、积极努力、齐心协力，顺利完成供暖期供暖任务

围绕打造\_\_“暖心”品牌，每日对换热站设备运行情况、运行参数进行全面检查，并在次日晨会通报检查情况，确保换热站设备运行正常、参数调整科学合理。热煤是公司正常生产供热的重要资源，是确保民生的根本保障。我公司根据各供热中心的燃煤库存、实际耗用量以及锅炉特性，统筹安排资金、合理调配原煤的拉运，确保供暖用煤储备充足，为安全供热奠定牢固基础。践行了\_\_国企所肩负的经济、政治、社会三大责任，树立了良好的社会形象，赢得了“一市两县”居民和政府的信任。

#### 2、精细管理，切实做好节能降耗工作

供暖期每日对各中心热源点及所有换热站的生产指标进行统计，并在第二天的晨会上对异常指标进行通报，分析并查找原因，对发现的问题及时采取措施进行处理；每月定期召开节能运行分析会，对各中心热源点及换热站指标进行细致全面的分析讨论，并制定整改措施降低各项指标。在煤炭供应紧张的情况下，为了节约燃料成本，公司调动运行人员挖掘设备潜力，提高运行经济性的同时，强化了生产成本测算工作，加大了运行方式的优化分析力度，积极推行了经济调度。利用循环流化床锅炉的优势，重点开展了煤炭掺配和灰渣掺烧工作。20\_\_—20\_\_采暖年度累计掺烧炉渣6000吨，极大地缓解了供煤压力，降低了运行成本。

### 3、不断完善安全管理机制，严格落实安全生产责任制

公司不断完善安全管理机制，进一步明确安全生产主要负责人、分管负责人、安全生产管理人员和各岗位安全生产职责，健全公司、部门、班组三级安全监督网络，按照签订的公司经营业绩责任书，逐级分解签订了公司《安全目标责任书》，安全生产责任制落实到位。根据公司春检工作文件要求，结合公司实际，制定详细的检查计划，明确检查项目、内容、时间和责任分工。做到思想到位、组织到位、责任到位、管理到位、措施到位，确保“春检”工作的全面完成。

### 4、认真开展停暖后检修工作，为下一供暖期打下坚实基础

为做好年度检修工作，我公司提前准备、周密部署，组织编写了锅炉房、换热站检修文件包，下发了检修全过程任务管理书以及检修计划，对检修前、修中及修后的工作进行了全过程的筹划。

5、安排专人对各中心锅炉、换热站、管网补偿器检修工艺、现场管理、检修进度检查监督、指导，对存在的问题现场要求整改并进行通报、考核。每周召开检修协调会，严格要求检修进度按计划开展。

截止6月30日：四个供热中心锅炉标准检修项目已全部完成；144座换热站检修已全部完成（城南52座，城西57座，疏附17座，疏勒18座）；计划更换补偿器17组（城南7组，城西9组，疏附1组），已更换补偿器13组（城南6组，城西6组，疏附1组），城南1组补偿器计划7月15日前完成，城西3组补偿器计划7月15日前完成；供热一网冬季抢修需要夏季更换的29处（城南10处，城西12处，疏附4处，疏勒3处），已完成23处，余6处计划7月15日前完成。

## 6、经营管理和合同管理能力不断提高。

为保证公司20\_\_年度经营目标顺利完成，20\_\_年综合计划明确了年度“效益、安全、发展”等业绩指标，并按年度计划将生产经营指标进行月度分解预测；考虑到热费资金回笼的实际状况，做好现金流管理，年度综合计划中针对年度资金情况进行月度明细预测，通盘考量、平衡后基本可以保证当年生产经营资金需求，并对下年资金适度预留；为加强综合计划执行刚性，截止3月末，各项费用发生均可控在控，预计年底可顺利完成新疆公司下达的经营利润指标。物资采购、外委服务等各项合同签订，严格履行公司制度，未发生因合同签订或物资到货进度影响公司利益和安全生产的事件。合同签订合规合法，合同法律把关率100%，合同上系统率100%。

## 7、工程建设改造工作有序开展

老城区改造提升实施的dn1000管网工程已接近尾声，吐曼路dn900管网工程已施工结束，完成了供养中心换热站、西二环至农三师师部、电信换热站分支管线设计工作，二网改造选点和设计工作已完成，供热公司实施的.供热智能化改造系统静态调试已完毕。

## 8、提前筹划为本年度热计量改造工作做准备。

热费回收是历年的重点和难点工作，为切实解决这个难题，

安装热计量表是最有效的解决办法。我公司对\_\_市所有民用住宅小区热费回收率进行了排名统计，并从中挑选出历年热费回收率低、收费困难的20个小区，为后期联系政府部门实施热计量改造工程做好准备工作，并积极与政府协调争取对更多的片区进行热计量改造。

## 二、存在的不足

### 1、热费回收率较低，据公司目标值差距较大。

热费回收依然不够理想。截止20\_\_年6月\_\_一市两县新费回收17262万元，回收率为76.74%;20\_\_—20\_\_年度热费累计回收13680.21万元，回收率为95.33%;20\_\_—20\_\_年度热费累计回收15510.98万元，回收率为83.64%;20\_\_—20\_\_年度热费累计回收17534.24万元，回收率为83.73%。

原因分析为：去年二网改造工程滞后，部分未及时改造完工小区用户以供暖期没有暖气为由要求减免暖气费或拒交暖气费;管网切网频繁，影响供热质量;部分换热站本年度二网漏水频繁，管网分支阀门关不严或锈蚀严重，二网漏水就导致停站，严重影响供热质量，用户要求减免暖气费或拒交暖气费;及往年暖气不热，要求解决往年热费问题后再缴纳暖气费;20\_\_年、20\_\_年政府新建大量廉租房、公租房、保障性住房、拆迁安置房等，此部分用户由于经济贫困，缴费意识薄弱造片区收费率较低，等等都导致热费收缴率较低。

针对以上问题，公司加大热费清缴力度和采取有效催交措施。组织公司全体员工分组收费和强制停暖，制定清缴、停暖方案，明确目标和责任。对拒交热费用户及单位下发停暖通知书，在规定时间内任未缴纳热费的采取强制停暖措施;加快法院开展起诉工作进度，强调法律震慑力。

### 2、部分指标未完成年度计划。

本年度较计划值完成不好的指标有单位供热量煤耗、单位面积电耗。单位供热量煤耗较计划值升高1.81%，升高原因一是今年所购进燃煤煤质较同期有所下降(本期燃煤入厂热值22.1mj□同期燃煤入厂热值23.1mj□同比降低1mj□)二是今年硫化床锅炉掺渣量同比降低70%。是因为今年购进地矿煤热值低，不易燃烧，且煤种繁多，锅炉燃烧不稳定，参烧比例降低，影响单位供热量煤耗升高。单位面积电耗较计划值升高4.43%，主要原因是今年为提高供热质量，换热站均增大设备运行负荷(部分换热站今年2台泵运行，而同期1台泵运行)，影响单位面积电耗升高。降低指标采取的措施：一是严把燃煤质量关，根据供热锅炉实际炉型及往年燃烧情况，吸取经验，选择合适煤种和做好参烧试验，及时调整参烧比例。二是严格按照运行曲线进行换热站设备调整，在保证供水流量的情况下，尽量单台泵运行。

### 三、下一步工作重点

- 1、加强热费回收，缓解经营压力。由于热费收缴不理想，导致公司资金链运作紧张，使公司经营压力进一步加大。一方面与政府沟通，督促政府召开热费清缴协调会，一方面大范围对恶意欠费用户实施停暖。
- 2、安排专人监督借夏乡七村供热管网改造工作，在工程结束前完成面积核实和热费清缴工作。
- 3、积极开展技改工作，提高供热质量。完成年初为提高供热质量制定的三项技改工作，即一网加装阻断阀和换热站更换分支阀、每台板换加装排污阀、水箱加装吸泥器。供热智能化改造工作全部结束，系统投入运行，实现换热站无人值守功能。
- 4、对老旧、新建管网进行打压试验，以满足热电联产集中供热运行压力、温度。计划在标准检修项目结束后组织人员对老旧、新建管网以阻断阀为界限逐段打压，发现问题及时解

决，以满足热电联产集中供热运行要求，确保采暖期安全稳定供热。

5、完成供热工程建设和改造工作。完成供养中心换热站、西二环至农三师师部、电信换热站分支管线施工工作，完成35个片区二网改造工作，经济开发区供热区域完成换热站和分支管线建设工作，供暖期投入运行。供热公司实施的供热智能化改造系统投入运行，实现换热站无人值守功能。

随着\_\_市城市化建设进程的不断加快，城市人口、城镇规模都会不断增加、扩大，集中供热的任务也将随之增大，供热公司全体职工要继续坚持科学严谨的工作态度、周密细致的管理方法、全心全意的服务精神，发扬“艰苦奋斗、勇于开拓、顾全大局、无私奉献、勇挑重担”的工作作风，团结奋斗、顽强拼搏，以奋力开拓的锐气、争创一流的志气投入到各项工作中，为企业建立持久的竞争优势，创造良好的经济效益和社会效益而努力工作。

## 收费员年度总结篇六

现从以下几个方面对这一年的工作进行总结：

针对20xx年度高速公路扩建分流及国道扩建我们可能遇到前所未有的大流量，如何更好地收足通行费，并把我们站区管理工作推上一个新台阶，更好地完成各项工作任务就切实地摆在我们面前。作为值机班长的我在站领导的统一布署下，紧紧围绕收费工作这个工作重心在年初就制定了相应班组工作计划，并结合自身特点，挖掘潜力，细化工作，充分发挥“领导耳目，左右手”的作用，全体班组人员在我的带领下，都能认真履行本职工作，发挥每位同志的作用形成一个有效的整体，平时多加强与班组人员的思想交流和技能研讨，做到思想上行动上的一致、狠抓班组内部建设，合理安排工作计划，，突出重点加强安全工作同时工作落实到人，要求当班人员工作中出现的问题要做到当班解决，不解决不下班。

对工作中的各类台帐，数据统计及时迅速完整准确，为领导决策提供第一手资料。对道口各类特殊情况处理过程及时总结归纳，不断提高自己处理问题的能力对各类收费设备出现的故障如：停电，打印机卡纸，色带更换，车道机死机等及时排除外，并将处理措施过程记录下来，积累自己专业知识。

带领本班组人员借助监控系统调动现场工作，监督收费人员文明服务，杜绝违纪违规情况、由于值机员平时的工作主要是做好对内对外监督工作。尤其是监督收费员服务质量的好坏对公司形象有着极大的影响，所以要做到多提醒。但提醒工作又是值机员平时最难处理的工作，因为每个人都难免有情绪不好的时候，提醒的多了收费员就自然有想法，但不提醒是我们值机员的失职。因此我要求班组人员都能在实际工作中对不同的人，不同事采用不同的提醒方式，提醒语气，使收费员乐于接受，同时值机员要自身端正工作态度，保持高度的责任心，树立一个良好的榜样。督促收费员文明规范服务时自己也能以身作则。在接听电话，电台及接人待物时，都能做到文明礼貌，面带微笑起到表率作用。

我们工作还有一个重点就是对收费站相关设备维护工作，但由于值机班组人员较难集中，因此针对这一点我要求班组人员都能做到每个班次人员都深入收费一线对收费现场设备进行清洁保养，对一些小故障做到当班排除决不留尾巴。对一些存在比较大的故障及时汇报上级领导，并采取相对的应急措施，保证道口充足，收费现场正常有序，同时对值机房内的设备同样做到每个班次都能清洁保养。而每个月由我带领班组人员对设备进行全面的检查维护，保证设备始终处于一个良好的状态。

虽然我在平时的工作中认认真真一丝不苟，但是我始终把安全放在第一位，对于整个值机班组来讲。只有保证了安全才能使工作正常地开展。为此我要求做到安全人人负责，落实到人，每天除了对系统进行认真地检查维护保养外，还要时刻注意收费现场的`安全保卫工作是否落实到位，及时提醒现

场稽查人员对收费区域可疑人员物品车辆的检查，认真记录安全台帐，值机室要做好日常的出入制度，定期检查防盗、消防等安全设施，准时开闭报警装置，机房门做好时刻反锁，多学习安全防范知识，切实的做好安全保卫工作，使安全防范工作真正落实到实处。在抓好安全的同时也不放松劳动纪律，班组每个人员都要严格遵守劳动纪律和各项规章制度，并形成相互监督机制，在监督好别人之前先监督好自己，做好表率作用。

由于科技高度发展，技术日新月异，我们现有的知识已经远远跟不上时代的节奏，因此我要在今后的工作中认真学习计算机及相关设备方面的知识并且认真参加公司组织的各项设备培训工作，并在班组内推广工作心得体会，互相交流，用各自的优点弥补各自的缺点。通过这一年大家的努力使班组全体人员的业务水平都有了个很大的提高，虽然这一工作很重但意义却很深远，不仅我站很好的完成了各项工作任务，站区管理也上了一个台阶，更重要的事我们班组全体人员通过这一年的辛勤劳动换来了公司、管理处、站部各级领导的赞许和肯定，使我们增强了更多的责任感自信心，荣誉感工作更加努力，我们坚信这份值机工作不是枯燥乏味的。，平凡的岗位干好了也能干出不平凡，因为我们付出了就一定能得到回报。