

2023年收款工作心得(模板9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

收款工作心得篇一

20xx年我从区人民法院立案庭长的岗位，被提拔到区人民政府办公室、法制办公室担任副主任(试用期一年)。面对新的岗位，新的工作任务以及新的领导和同事们，一年来，我在区政府各级领导，特别是区府办的领导和各位班子成员的正确领导和支持下，在办公室同志们的真诚帮助和协作下，通过自身不断的学习和调整，对新的工作岗位有了更深的认识，较快的融入了新的团队之中；同时在做好领导服务工作以及发挥自己的专业能力等方面也有一定的提升。在试用期届满之际，根据区委组织部的要求，我就一年来自己在工作、学习、修养、廉政等方面的情况，总结汇报如下：

自从到新的岗位后，我由一个法院的业务型干部成为了政府办公

室的分管一方面工作的领导。面对新的`工作任务和工作要求，在思想作风、工作方式、思维习惯等方面都需要作出重大的改变和调整。因此，加强理论学习，注重思想品德的修养成为工作之外的重要方面。一年来，我认真学习了市委、市政府主要领导的重要讲话精神，特别是通过学习区委、区政府的各项决议决策，聆听区委、区政府领导的重要讲话，充分认识到“十一五”时期是拱墅发展史上不平凡的五年，全区在区委、区政府的正确领导下，深入实施“四大战略”和“三个拱墅”战略部署，胜利完成建设秀美拱墅三年行动

计划，国民经济和社会发展取得了巨大的成就。我对能成为这些成就的见证人和参与者而感到无比的自豪，同时也更坚定了为拱墅的美好未来而努力工作的决心。有了这样的信念，在平时工作中，我能以一个党员领导干部的标准严格要求自己，积极配合领导做好日常工作，经常与班子的其它成员进行交流沟通，遇到问题及时的向领导请示汇报。在工作中能与同志们一起团结协作，并向他们虚心学习和请教，较快的融入到新的团队之中。20xx年9-10月份，我还参加了市委党校举办的县、区领导干部培训班的学习，在近一个月的党校学习中，我能认真的学习理论，上课积极思考、发言，并利用课余时间阅读了许多理论书籍，如约翰罗尔斯的《正义论》等，并按要求完成了案例编写的课题，使自己的理论水平有所提升。由于学习认真，被市委党校评为本期优秀学员。

收款工作心得篇二

1、自身心态的不成熟。

性情很不够稳重。不管有点什么小事情、小状况，都把当时的反应都表现在脸上，当工作比较顺利、达到个人短时间内的预期目标的时候，我的心态就会有点跳，不够稳重，有点忘乎所以。也许是刚毕业自身阅历的欠缺，做起事情来总是有点慌张，不够稳，但刚毕业绝对不是理由，在日后的工作中我会努力克服自己的弱点，让自己更适合干这份工作！

心态的耐性还不够。作为旗县业务员相对而言比较孤单，环境、工作流程都显的有点单调和循规蹈矩，有些时候就“座”不住了，总想回呼市转转，整个人也显得有点颓废，不够精神，然而经过一段时间的磨练和调整，我现完全可以应对现有的工作任务和工作环境。

将自己的年少轻狂抛掉，平淡的对待事情的发展，将眼光放得更长远一些，将目标定得更高一些，这样才能在工作中给自己带来更大的挑战，才能在工作中给自己到来更大的工作

刺激，只有这样才能在工作中给自己带来更大的工作兴趣。

2、工作能力的欠缺。

把握客户心态不够准确。对已经合作一段时间的经销商和客户，我往往会轻信他们。从经销商和客户反馈得到的市场信息，大多数情况下我是听之信之，极少持怀疑态度，没有作进一步的分析和判断。这样做的后果会由于信息的不准确导致办事处针对市场的判断可能出现偏差，在操作中可能导致工作失误。

在工作中我很少动脑筋思考问题，即使思考了也不够细致，思维方式比较单一。很多时候我都是按规定程序做事，根据领导的交待办事，极少动脑琢磨客户，琢磨市场，琢磨导致问题发生的根本原因。思维方式因为没有经常对事情周密、细致的思考和全面的分析，从而做起事来习惯性变得变的单一。作为业务员，必须考虑很多东西，以清晰的思路，思考事情的每一个细节，才能正确判断客户的真实情况。

收款工作心得篇三

1. 坚守工作岗位，工作时间不得擅离职守，有事必须请假。
2. 热情为丧主服务，主动介绍服务项目，礼貌待人，不怕麻烦。
3. 开票和收款要做到专心致志、迅速、准确、无差错。
4. 按规定收费，每日进行一次对账和结账，及时填报收入明细表，对票据和现金要认真查看，注意识别假钞，收款室严禁外人人内，发现丢款和差款完全由个人负责。

收款工作心得篇四

本文目录

1. 2018收款工作总结
2. 医院收款室年终工作总结范文与工作计划
3. 医院收款员工作总结

一、医院财务科年终总结的资产状况截至xx年12月31日，资产总额为××××元，负债××××元，净资产××××元。

(一) 资产概况

总资产中，货币资金××××元，占资产总额的4.63；其他应收款××××元，占资产总额的7.05；固定资产××××元，占资产总额的79.43。

需要说明的是，今年我院购置了××××、××××、××××等大型医疗设备，共投资××××万元，完成了上年的投资计划。另外，今年报废固定资产××××元，其中，专用设备××××元，一般设备××××元，房屋建筑物××××元。

(二) 负债概况

负债中，主要为购进药品的应付帐款××××元和预收医疗款××××元，分别占负债总额的46.31和45.65，应付社会保障金××××元，占负债总额的0.5，其他应付款××××元，占负债总额的7.53，主要为大型医疗设备的押金和质保金。

二、医院财务科年终总结的收支情况

xx年全年收入总额为××××元，支出为××××元，收支

结余为××××元。

(一)收入概况

全年收入总额为××××元，分别由以下收入类别构成：

3. 药品收入××××元，占总收入的25.37，比去年同期下降了2.33

4. 其他收入××××元，占总收入的2.02

由此可见，医疗收入和药品收入所占总收入比例更趋合理。全年完成业务收入××××元，比去年同期增长了15.63%，人均完成任务××××元，比去年同期减少了0.89%。

(二)支出概况

全年支出总额为××××元，分别由以下支出类别构成：

1. 医疗支出××××元

(1) 其中人员支出××××元

包括基本工资××××元，津贴××××元，奖金××××元，社会保障××××元，其他支出××××元。

(2) 公用支出××××元

包括办公费××××元，印刷费××××元，水电费××××元，邮电费××××元，交通费××××元，旅差费××××元，会议费××××元，培训费××××元，招待费××××元，福利费××××元，劳务费××××元，物业管理费××××元，维修费××××元，租赁费××××元，专用材料××××元，图书费××××元，燃料费××××元，洗涤费××××元，工会经费××××

元，提取坏帐准备××××元，其他费用××××元。

2018收款工作总结（2） | 返回目录

一、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。

二、在与医保办同志合作办公中，本人严格按照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。

三、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xx年里，本人在xx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。

2018收款工作总结（3） | 返回目录

一、医院财务科工作总结的资产状况截至xx年12月31日，资产总额为元，负债元，净资产元。

（一）资产概况

总资产中，货币资金元，占资产总额的4.63；其他应收款元，占资产总额的7.05；固定资产元，占资产总额的79.43。

需要说明的是，今年我院购置了、等大型医疗设备，共投资万元，完成了上年的投资计划。另外，今年报废固定资产元，其中，专用设备元，一般设备元，房屋建筑物元。

（二）负债概况

负债中，主要为购进药品的应付帐款元和预收医疗款元，分别占负债总额的46.31和45.65，应付社会保障金元，占负债总额的0.5，其他应付款元，占负债总额的7.53，主要为大型医疗设备的押金和质保金。

二、医院财务科工作总结的收支情况

xx年全年收入总额为元，支出为元，收支结余为元。

（一）收入概况

全年收入总额为元，分别由以下收入类别构成

3. 药品收入元, 占总收入的25.37, 比去年同期下降了2.33

4. 其他收入元, 占总收入的2.02

由此可见, 医疗收入和药品收入所占总收入比例更趋合理。全年完成业务收入元, 比去年同期增长了15.63%, 人均完成任务元, 比去年同期减少了0.89%。

(二) 支出概况

全年支出总额为元, 分别由以下支出类别构成

1. 医疗支出元

(1) 其中人员支出元

包括基本工资元, 津贴元, 奖金元, 社会保障元, 其他支出元。

(2) 公用支出元

包括办公费元, 印刷费元, 水电费元, 邮电费元, 交通费元, 旅差费元, 会议费元, 培训费元, 招待费元, 福利费元, 劳务费元, 物业管理费元, 维修费元, 租赁费元, 专用材料元, 图书费元, 燃料费元, 洗涤费元, 工会经费元, 提取坏帐准备元, 其他费用元。

收款工作心得篇五

随着钟声的敲响, **年已然成为历史。这一年我的工作主要分为两个方面:

一方面是: 1-9月份在保修工作上累计完成**元业绩。服从公

司领导安排，紧抓工作重点，积极配合售后工作，努力完成保修任务。这一年奇瑞公司售后保修政策及其严格，每月都有新的保修政策下发，使得工作较为艰难。但在实际工作中我不断总结工作经验，学习领悟商务政策精髓避免保修件误判出现对公司造成不必要的损失。灵活操作非保修件的保修工作，争取公司利润最大化，从而提升个人工资水平。

其次在11-12月份由于公司工作需要，服从公司领导安排调入备件工作。克服自身备件业务能力的不足及种种压力，努力学习备件业务知识，提高自己业务能力水平，带动部门员工工作能力及思想素质。积极与备件公司进行沟通，解决之前定不了、定不回的备件问题，改变之前缺件、拆件现象，避免漏定、误定。

在大力压缩库存的情况下确保库存达标率提高周转率。杜绝因备件问题的用户投诉。两月累计订货**元，完成出库**元。将为持续压缩库存，消耗库存呆滞件而努力奋斗！

**年是不平凡的一年，也是机遇与挑战共存的一年。在欧美金融危机的影响下，在我国金融政策的调整下人们纷纷紧抓口袋、节衣束食，翘盼未来。汽车市场更是迎来了一个寒冷的冬天。在如此艰苦的环境中，公司在总经理的正确领导下，在各级领导及员工的努力下，公司迎风破浪，稳步发展。销售及售后业绩均较往年有所提升。

沉思回顾，一年来的工作使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

**年工作计划主要针对配件6s管理：整理，整顿，清洁，清扫，素养，安全。配件部要保持定时的卫生清扫、货物处理、安全防范措施，做到整洁有序。另一面是配件进销存管理，储位管理，存货管理，经营管理。保持备件公司库存达标率与库存周转率的合理水平，既符合厂家考核要求，又避免资

金过度积压，保持良好的配件周转及资金的合理利用。

收款工作心得篇六

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去弥补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！零八离我们是越来越远拉，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

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。

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，不断地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！

收款工作心得篇七

不知不觉，这一年又过去了。在这半年中本着“寻觅需求创新经营，与时俱进稳定发展”的公司经营管理指导思想，通过自己的努力，较好的完成了领导所交办的工作任务。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，下面我来总结一下这一半年以来的工作情况。

一、作为一名收款员，能够严格遵守各项财务规章制度及车站的质量标准要求，爱岗敬业，及时兑换零钱，确保一线各部门的找零需要，及时准确的为领导登记台帐，以便于领导及时掌握生产进度。与同事相互配合，完成各项收入的对账工作。发现问题及时查找，做到账单、账款、账账相符。

二、在工作中热情服务，对前来交款的同事，不刁难、不拖延收款时间。严格要求售票员交款的流程规定，售票员出现差错时，及时与售票员沟通，耐心讲解，更正售票员的错误。并与当班负责人沟通，做好售票员差错预防措施。树立良好的职业道德，对于售票员长短款现象，短款及时催促补齐，长款上交。保质保量的完成工作。

三、工作中存在的不足：对工作不够热情，只做表面文章，不会进行更深一步的剖析，对本职工作知识把握不深。2、责任心不强，工作不深入、不细致。在工作中不能及时弥补工作漏洞，造成工作被动。3、与部门领导与各处室之间沟通较少，向领导请示汇报工作不够积极主动。4、对一线工作监督

不够及时，存在一些懒散心理。5、存在自我满足感，在过去工作中取得了一定成绩，不存在工作失误，就自我感觉良好，对自身的要求降低了。在日常工作中，对自己没有做到严格要求。6、在工作中遇到困难畏畏缩缩，缺乏判断能力和解决能力，没有主动寻求处理突发事件的方式，在工作中没有很大的起色。7、工作死板，不会灵活处理问题，存在工作保守思想，缺少寻求工作突破点。

四、结合“五不自”对自己进行剖析，今后的工作打算：

1、自知方面。财务部门的岗位则是一个知识岗位，在今后的工作中要做好自己的职业规划，加强专业性和技术性知识的学习，不断提高自己的职业资格水平，时时鞭策自己，朝着更高的目标奋进。

2、自律方面。从自身着手，严于律己，按照企业的规章制度约束自己的一言一行，用自律的心态来控制自己，用自律的行动来较好的完成工作。

3、自信方面。要时刻给自己打气，树立自信心，有胆量、有信心的走出车站，营销车站，多向身边同事学习营销手段，与同事之间、领导之间、各处室之间记得要时刻保留着一份信任，勤沟通，有好的想法与大家一同分享，服务好一线工作，更好的完成各项工作。

4、自励方面。在今后的工作中要学会自我勉励，放下架子求助与同事和领导。在懂得自励同时要学会鼓励他人，善于发现周边他人美好的事物，学习他人的优点，给他人信心，在工作中，与他人共同进步。

5、自调方面。今后要学会积极调整自己的心态，工作并不是一成不变的，要善于发现工作当中的乐趣，按照工作需求调整工作方案，调整工作思路来使工作效率得以提升，合理调配资源，学会灵活掌握财务知识，使其自己在工作中能够发

挥最大效应。

以上则是我半年来在工作中的不足与下半年的工作计划，望各位领导批评、指正，使我在今后的工作中能够认识到自己的短板，改正自己的缺点，取得更好的成绩。

收款工作心得篇八

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。

收款工作心得篇九

我是医科大学第三医院门诊收费处的一名普通收费员。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地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的全体同仁孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。作为一名老党员，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“为人民服务”的入党誓词，用自己的一言一行体现着当代共产党人应有的面貌与风采。

一、爱岗敬业，起好模范表率作用

记得在抗击_的日子里，我们党和国家面临着一场严峻的考验，

在这个非常时期，共产党员所表现的那种可歌可泣的战斗精神，那种忘我工作的思想境界，那种“共产党员不上，谁上？”的高尚品质，时时激励着我。恰在此时，医院要求我们收费处抽出专人收取发热门诊病人的费用。我当时眼部刚做完手术，伤口还没有完全愈合，但考虑到科里有些同志的孩子还很小，有些同志身体不太好，而我是一名共产党员，便不顾自己的病情第一个向科主任提出申请值发热门诊的夜班。一连几个晚上，我都往返奔波于发热门诊和收费处之间，最多时，一个晚上竟往返了二、三十回，一夜下来真是筋疲力尽，回到家连饭都不想吃。本来，每天晚上八点才接夜班，可我考虑到白班的同志们会很辛苦，便每次都要提前近一个小时去接班。经过几夜的忘我工作后，正当该轮换到我休息时，科里接我班的另一个同志不幸被隔离了，作为一名党员，我又毫不犹豫地取消了休息的安排，主动接替了她的全部工作。自己的行动无疑激发了大家的干劲，在这困难时期，我们收费处没有一名同志退缩和畏惧，无私奉献、团结互助的精神蔚然成风，最终我们出色圆满地完成了院领导交给我们的各项任务。在这以后的工作中，我时时以“非典”时期的经历和感受来鞭策和约束自己。

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。作为一名党员，我一定会把这种爱岗敬业的精神常抓不懈并不断发扬光大，用自己的行动而不仅仅是语言，践行着社会主义荣辱观的基本要求，并努力起好模范表率作用，感染和影响着周围的同志一起来为社会主义建设贡献出自己的力量！

二、崇尚科学，刻苦钻研业务知识

在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶的稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和

称赞，相应地也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。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，作为一名共产党员，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；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好务；三是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。随着医院收费价格的不断规范，医院采用了一套更加科学合理的收费程序，但由于我们已经习惯了原来的模式，该程序刚一试用，就给我们收费员带来了很大的困难，比如：以往只要在微机上简单打上“治疗”、“检查”、“化验”等费用就可以了，可现在不仅要输入病人条形码、病人姓名、医生代码，而且还要掌握每个科室的医用术语。

在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，但凭着十几年来认真钻研、刻苦学习在微机应用方面所取得的一些成绩，很快便熟悉了新程序的操作。与此同时，在实际操作中，我还利用自己已有的经验协助科主任及时发现了新程序可能存在的问题，并与工程师一起探讨和提出了可能的解决方法。由于年龄原因，我对各科室的收费项目及复杂的医用术语，记忆起来就略感吃力，但不甘人后的性格迫使我经常利用上夜班病人少的机会，拿出自己的总结，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。

近来，由于工作的需要，我又被派到医保窗口，新的问题也接踵而来。医保收费有许多药品需要打化学名，所以一种药我们不仅要知道它的商品名，还要牢牢记住它的化学名。而草药的收费是最难以对付的，以往是由中医科大夫开药、草药房划价，而现在医保收费要求我们统一划价，也就是需要我们必须把草药的名称、每味药的用量等一一准确录入。最

初由于对这一领域实在太陌生，我不得不一次次给中医科打电话，来来回回到草药房求教，但是，功夫不负有心人，在我夜以继日的努力下，很快就掌握了草药的各种输入方法，而且能够根据每位医生的书写习惯准确无误地打出药品名称，大大提高了工作效率。工作多年来，我还在实践中不断摸索练就了一手指法正确、速率快、盲打键盘的过硬本领。正是这种严谨的工作态度、兢兢业业的工作作风，不但极大提高了我的工作成效、减少了患者的等候时间，同时赢得了院领导、科主任的认可和同志们的好评。在新时期、新的工作环境下，作为一名党员，只知埋头苦干、简单重复着以往的知识 and 经验是远远不够的。我们要坚持树立以“崇尚科学为荣”的观念，与时俱进，不断钻研，努力提高自己的业务水平和综合素质，肯于接受新的工作方法和工作方式，肯于向其他同志请教和学习，肯于承认自己的失误与不足，只有这样，我们才不会总陶醉于已有的成绩和辉煌，而被时代和他人远远抛于脑后！

三、服务人民，提高收费服务质量

收费处是医院的窗口，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，作为一名共产党员，怎样保持共产党员的先进性、真正服务于人民是我在平时的工作中常常思考的问题。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？有一天晚上，一位老同志的爱人突发急症在急诊科抢救。这位老人非常着急，眼里含着热泪来交费，我迅速把各项抢救费、治疗费、检查等费用打出，又准确无误地把抢救所需的各种用药打出，老人由于着急多给了我一百元钱，我一边把钱还给她，一边温和地对她说：“阿姨，您别太着急，医生、护士正在紧急抢救，您也要多注意自己的身体。”一晚上她每次来到我这里交费，我都会轻声安慰她几句。后来，她爱人抢救成功，二十多天后，当她爱人即将出院之时，她特意陪同她的爱人再次来到

我的窗口面前，默默地看着我，感激地说：“姑娘，真得好好谢谢你，是你在我最困难、最无助的时候给了我莫大的安慰与帮助。”在工作中，对于患者，你既要让他听明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的麻烦和负担，既要大方得体，又要坚持原则。有一次，一个病人来交费，拍打着玻璃嘴里不干不净的骂着脏字。本来他要交的是16费用，他给了我10，就不给了，硬说自己没钱了。我立刻对他说：“没钱也不要紧，你只要先去门诊总值班室签字办理急救“绿色通道”手续，就可以先抢救后交费了。”谁知，他非但不肯去还继续破口大骂，我认真地把政策又给他重复了一遍，便不去与他纠缠。等他骂够了、喊累了、没脾气了，便乖乖地来到我的窗口说要交钱，我一如既往地微笑着收齐了他的16钱。此后，他又来交了几次费，我都不记前嫌，认真服务。慢慢地他情绪稳定了，临走时特意走到我的窗口冲着我的胸卡竖起了大拇指，并诚恳地说：“大姐，真对不起了，妻子的病让我一时昏了头，太着急了。你是党员，我也是党员，哎，自愧不如啊！”坚持以“服务人民为荣”，就要把人民的利益放在第一位，设身处地为患者着想，尽己所能为患者提供方便。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！

作为一名老党员，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。尤其是在我们医疗行业，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。我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，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春风，

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;让我们人人争当践行八荣八耻的模范，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!