

2023年收费员个人工作总结 高速收费员 年终个人工作总结(大全8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

收费员个人工作总结篇一

计重收费开展以来，收费系统进行了多次的升级与更新，还新增了查处逃漏通行费、计算通行费额等各项功能。站长、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好，没有过硬的业务水平是绝对行不通的，正是认识到了这一点，收费站的管理人员主动深入收费一线，虚心向收费员、值机员求学取经，通过第一轮的理论学习，对整个计重收费系统的配置与基本操作有了更进一步的了解；光是纸上谈兵是不行的，上岗操作实践也是必修课，通过近半个月的强经练习，站管理人员的实际操作能力有了明显的提高，无论是文明用语、微笑服务，还是唱收唱付、特情处理均能处理得游刃有余。本月21、22日两天，站站长、管理员参加了收费分公司在苏鲁省界举行了管理人员业务考核中，发挥正常，可望取得优异的成绩。

收费员个人工作总结篇二

今年，在院党组和分院党组的领导下，我们认真贯彻院新时期办院方针和各项工作部署，紧紧围绕着研究所知识创新工程与改革发展中心工作，统一思想、凝聚力量、振奋精神，努力抓好物质文明、精神文明、党风廉政建设及创新文化建设。

1. 加强党的思想建设，抓好党员、干部思想教育。

(一) 抓好党员、干部学习教育。抓好党的思想建设和党员、干部学习教育，20__年党委下发了《20__年党委工作要点》。对加强党的思想建设，抓好党员干部思想教育，深入贯彻落实党的十九大精神，进行了全面部署，通过学习教育，使党员干部思想稳定，保持着良好的精神状态，为研究所的发展提供了思想保证。

1)、制定学习计划，坚持学习制度。为了进一步抓好领导干部的学习教育工作，年初我们制定了党委中心组(中层以上干部)全年的学习安排计划，在全所范围内有计划、有步骤地开展了一系列学习活动。在学习上，我们坚持了领导干部学习制度，尽管工作繁忙，但学习教育不放松。中心组学习10次，辅导报告2次，把领导干部的理论学习落到了实处。各支部按照党委工作要求，分别对党员和职工进行学习教育，使职工的思想觉悟得到提高，观念不断转变。

2)、采取灵活的学习方法，提高学习效能。为了使学习收到实效，我们改变了过去死板的学习方法，主要采取了集中学与个人学、通读文件与专题研讨相结合的方式，通过观看录像、报告会、研讨会、参观学习等方法，提高了学习效能，促进了工作。为了进一步加强和改进党的建设，做好新时期党的基层组织工作和思想政治工作，组织支部书记到济南小鸭集团进行了考察学习，对开阔思路，做好工作起到了积极作用。

3)、有针对性的选择学习内容，提高学习的积极性。根据上级部门的要求和形势的发展，组织全所党员、分别组织收看“十九大会议报告”、“思想大解放”、“国际竞争力”、“安全重于泰山”、“诚信的呼唤”、“世界反黑战”进入wto对我国科技发展的影响等录像片和报告。

通过上述行之有效的学习，不但提高了学习的积极性，而且

增强学习的有效性，把学习教育真正落到了实处，收到了良好的效果。

(二)抓好党员干部思想教育。为了以现实生活教育党员干部和群众，相继组织党员干部集中观看思想教育影片《寻枪》、反邪教题材影片《深渊—邪教的本质》等影片；组织党员参观反腐倡廉案例图片展、收听反_录音报告等，对广大党员干部进行反腐倡廉教育。为了提高职工道德意识，开展了对职工公民道德教育，在全所范围内组织进行了“公民道德建设知识竞答”测试，参加人员达700多人。为了使职工树立正确的科技价值观，相继对职工进行了创新文化价值理念的教育，以培养广大职工的科技价值观，构建研究所价值的共同体。

(三)以实际行动学习十九大会议精神。党的十九大，是我们党在新世纪召开的第一次全国代表大会，也是在我国进入全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的新发展阶段召开的一次十分重要的代表大会。为了把十九大精神学习好、宣传好、领会好、贯彻落实好，我们根据中央和中科院的有关部署和要求，结合我所实际，党委及时下发了《西安光机所关于认真学习贯彻党的__大精神安排意见的通知》，并组织全所党员干部开展了一系列学习活动。

1)、组织各支部积极开展学习活动。各总支、支部通过多种学习形式组织支部党员认真学习了十九大报告。

2)、做好专题辅导工作。为了配合十九大报告的学习，我们购置了《当前党员干部学习热点问题新报告》专题辅导音像片，组织专门辅导学习，推动了全所学习十九大精神的深入进行。

3)、分别组织召开了所领导班子成员、中层干部、基层支部书记、工会基层干部、团干部和青年骨干等人员参加的座谈会。通过开展学习，使全所广大党员和干部职工进一步增强了坚持“解放思想、实事求是、与时俱进”思想路线的自觉

性，大家纷纷表示，要以实际行动贯彻落实十九大提出的发展目标，进一步做好我所知识创新工程工作。

(四)加强理论研究。为了紧紧围绕研究所的中心工作，不断加强和改进党的建设，努力提高党组织的管理工作水平，为知识创新工程试点工作提供强有力的政治保证。针对近年来在我所全面实施知识创新工程试点工作中，党的建设面临着许多新情况和新问题，今年我们组织举办了“新形势下加强党的建设理论研讨会”。

所党委委员、纪委委员、各支部书记及有关人员30余人参加了会议，会议共收到研讨文章22篇。通过研讨，不但进一步提高了我所广大党员干部对在新形势下加强党建工作的重要性的认识，而且还从理论和实践上探讨了搞好研究所党建工作的新思路和新方法，为今后进一步加强和改进研究所党的建设奠定了良好的基础。

20__年在第12届“半月谈思想政治工作创新奖”评奖中，我所被《半月谈》评为思想政治工作创新奖先进单位，相里斌所长被评为《半月谈》思想政治工作创新奖；20__年我所政研组被科学院思想政治工作研究会评为先进集体，提供的论文被评为创新奖。

(五)认真落实院党组夏季扩大会议精神。20__年夏季院党组扩大会议召开后，党委及时组织职工进行传达学习，为了贯彻落实会议精神，结合研究所具体情况，组织职工进行了认真的讨论，分别就人才队伍建设、研究生教育培养、创新队伍建设、学科布局调整、研究所评价体系建设、激励制度建设等方面提出了50余条建设性意见。

2. 加强党的组织建设，做好入党积极分子的教育、发展工作。

1)、做好调查研究工作。为了更好地发挥党的政治核心作用，今年我们结合我所科研工作的实际情况，对《西安光机所党

委工作暂行办法》、《西安光机所党支部(总支)工作暂行办法》的贯彻落实情况对各支部进行了检查，在检查中了解掌握了情况，并针对性地把握和指导各支部工作，把制度建设落到了实处。

2)、组织举办“党的知识”培训班。为了加强对新党员和入党积极分子的思想教育，今年“七一”前夕我们组织举办了“党的知识”培训班。全所17个党支部的48名新党员和入党积极分子参加了培训班学习。培训中我们结合学习的内容，同时又组织进行了“党的知识”答题活动，许多同志通过如何做一名合格的共产党员的学习，受到了教育，进一步表述了迫切加入党组织的心声，取得了培训学习的效果。

3)、进一步加强党支部的管理工作。为了配合研究所改革和结构调整，我们及时调整和建立新的党支部，以完善党的组织体系，指导基层党支部围绕知识创新和科研生产独立开展工作，发挥党支部的战斗堡垒作用，今年共完成了四个支部的调整。并规范了离退休党员的组织管理工作。

4)、做好组织发展工作。按照党组织“坚持标准，保证质量，改进结构，慎重发展”的原则，今年注重在科技骨干、管理骨干和研究生中发展党员，20__年共发展党员25名，其中科技骨干10名，管理骨干8名，研究生7名。

3. 加强党的作风建设，深入群众、为群众办实事。

在20__年党委工作要点中我们明确提出“深入贯彻党的十九大精神，加强和改进作风建设”，并对作风建设工作做出了全面部署。在解放思想、实事求是和开拓创新上，我们教育干部群众，解放思想，坚持实事求是，不断开拓创新，克服科研工作中的浮躁情绪；在工作中坚持讲求实效，一切从实际出发，做不到的不提，执行不了的不动；在研究问题时充分发扬民主，听取大家意见，不搞一言堂，以避免主观意志办事，防止工作中的随意性、片面性。在求真务实，真抓实干上，

我们多次在干部会上强调机关工作和所级领导要深入实际、深入群众，帮助一线解决实际困难和问题，并把优化职能、提高工作效率摆在机关改革重要的位置上，对干部的工作实施全面认真的考核，以扭转办事拖拉的作风。在关心群众、密切联系群众上，我们注重解决干部群众中的生活和工作中的实际困难，努力为干部群众办实事、办好事。

如：为了满足职工活动的需要，我们为职工建了健身广场；为了美化环境满足职工生活的需要，对生活区进行了绿化改造；为了满足老年教育的需要，所里投资30多万元，为老年大学兴建了新的教室，购置了新的桌椅、空调、钢琴；为了加强同群众的联系与沟通，定期召开全所职工大会，所领导每季度向离退休人员通报一次情况和报告工作，认真听取群众的意见，这已成为一项制度。在团结协作、顾全大局上，我们在发扬团队创新精神，注意发挥科研人员个人潜能的同时，集中优势协作攻关。应该说研究所的作风建设工作在加强，作风也在不断的改进。

4. 抓党风、促廉政，全面搞好我所党的建设。

20__年我所认真落实院纪检监察工作会议精神，结合研究所工作实际做到标本兼治，综合治理，强化责任，抓好落实，加大从源头上预防治理_的力度，不断推进党风廉政建设和建设和反_工作深入发展。

建立了由所一把手任组长的党风廉政建设责任制领导小组，指导督促检查落实工作。为了使各级领导干部在工作中切实负起对党风廉政建设的领导责任，履行责任制要求，我们一是：制定了《党风廉政建设责任一览表》，明确了各级领导干部的党风廉政建设工作职责；二是：加强学习宣传教育，经常敲响警钟，予以警示；三是：加强监督检查。所里成立了行政监督检查小组，每年针对一些情况进行专项检查，并将检查结果以简报形式发至全所。一年来我所党员干部廉洁自律情况基本是好的，没有发现_现象。

- 1)、根据《中科院关于局(所)级领导干部配偶、子女不准在该领导干部的职权范围内个人从事可能与本单位利益发生冲突的经商办企业活动的实施意见》，组织了对处级以上领导干部进行了检查和监督，扩大了范围，深化了工作。
- 2)、组织做好对“四项制度”执行情况的监督检查，将“四项制度”执行情况纳入领导干部廉政考核范围。
- 3)、组织制定了《西安光机所党风廉政建设责任一览表》明确了各级领导干部的党风廉政工作职责。
- 4)、加强对干部群众党风廉政学习、宣传教育，利用中心组学习、专题学习、辅导报告会、音像报告会、橱窗宣传等形式对干部群众进行学习教育，做到防微杜渐。
- 5)、加强监督队伍建设，为了提高党风廉政联络员的工作能力，发挥他们的监督作用，年初组织举办了党风廉政联络员培训班，对党风廉政工作进行了学习讨论。
- 6)、按照院开展收入检查的通知要求，认真组织了研究所收入情况的自查工作，重点对财务部门进行了检查。
- 7)、组织召开了领导班子民主生活会。会前广泛组织征求意见60余条，为民主生活会统一思想、解决问题、制定措施提供了依据，为开好民主生活会创造了条件。

年终个人工作总结汇报【篇三】

一年来，本人协助负责人主管民革__省委机关工作，直接分管民革__省委办公室和协调各部门、各处室工作。在中共省委和民革中央的正确领导下，在省委_部的指导和帮助下，在民革全体党员和机关全天同事的支持下，大家齐心协力，紧紧围绕“履行参政议政、民主监督职能，推动国家政权建设”的目标，深入开展工作，顺利完成工作任务。现将本人

一年工作总结如下：

1. 坚持正确的政治方向，认真学习政治理论，切实加强自身思想建设。

我始终把坚持正确的政治方向放在首位，不断加强政治理论学习，提高理论修养和政治把握能力，坚决拥护中国共产党的领导，认真学习统一战线理论，遵循多党合作政治原则，学习贯彻科学发展观，坚信只有共产党领导的多党合作政治制度才是正确的政治发展道路。

树立科学的世界观、人生观、价值观和正确的权力观、地位观、利益观，为人正派，品德高尚。在与大家和睦相处、共同生活学习中不断加强政治素养，急大家之所急，想大家之所想，关心体贴党员、职工，认真观察和发现每个职工的优点，不让老老实实干工作的党员和职工吃亏，反对不健康的东西，弘扬机关正气，不断与班子领导沟通，共同完善制度建设，使机关向好的方向不断迈进。

2. 精心组织、成功举办辛亥革命__周年纪念系列活动，得到社会各界好评。

20__年，民革__省委紧紧抓住辛亥革命__周年这个难得的历史契机，在全省民革范围内筹办了规模较大的纪念辛亥革命100周年大会、书画展览及文艺演出，多家媒体进行了广泛宣传报道，在社会上引起了很大的影响。省委会积极开展“观故居，走多党合作之路”主题教育活动，认真践行“同心”思想，同心同德跟党走。在孙中山理论研究方面，认真组织编印__民革——《辛亥百年》专刊，集中反映了民革党史研究、孙中山和辛亥革命研究方面取得的可喜成绩。

3. 贯彻执行民主集中制，加强组织领导。

贯彻执行民主集中制，科学决策，团结协作，自觉维护领导

班子团结和威信。自从担任秘书长以来，深感责任重大，领导班子的团结、决策的执行和实施效率，职工的方方面面都反映和检验出秘书长的作风、素质、能力和水平，所以我不断告诫自己，秘书长是领导班子的大秘书，是全体职工和党员的服务员和联络员，只有用心用情去服务和工作，才能胜任此职位。班子的团结秘书长有很大的责任，我努力克服过去长期从事项目管理多与事打交道的缺陷，置身于群众中，多与人沟通，努力协调和调解各种矛盾，并从每个人身上发现和学到了不少的好东西，与大家共同进步，工作效率逐步提高。

勤于思考，注重调研，建言献策。加强学习，打牢理论基础，不断扩大知识面，并善于积累和深入细致地分析研究，提出对策建议，向中_委政府建诤言，献良策，提出了不少调研报告、建议案等，多数都被采纳，其中一篇被评为优秀调研报告。本人被评为20__年度民革中央全国参政议政先进个人。

与班子成员共同努力、沟通协调、团结奋进，推动了各项工作的开展和落实，逐步健全工作机制，推进各项工作制度化、规范化。在本人的建议下，在班子大力支持及职工共同努力下，各处室《工作职责流程图》得以完善，工作职能进一步细化，流程优化，职能明确，减少推诿，提高了工作效率，同时也提高了组织领导能力。

4. 合作共事。

善于从政治上认识和把握问题，有较强的大局意识和全局观念。自觉维护和服从领导班子的集体决策，正确处理个人和党派组织、中_组织的关系，团结带领广大职工和党员围绕中心，服务大局，发挥参政议政、民主监督作用。热爱党派工作，敬业爱岗，积极奉献。

5. 工作实绩。

在工作中遵章守法，自觉贯彻执行中国共产党的各项政策，贯彻执行民革中央和民革__省委的各项决议决定和工作部署。认真贯彻和执行每年的工作要点，贯彻落实自身建设的有关方针政策，提高自身建设水平，在班子的领导下，做好机关管理、目标执行和重大调研课题、参政议政、民主协商的相关准备工作，发挥广大党员和职工的集体智慧，努力高质量地完成各项相关工作。积极认真地做好人大常委会、人大财经委和省政协副主席以及安顺市人大安排的相关工作，认真参加各项调研、考察、视查、督查等活动，认真履行人大代表的各项职能。

1)、紧紧围绕全省经济社会发展的重点工作和重大民生问题，扎实高效地做好调研工作。

民革__省委调研处的工作成绩将直接决定民革__省委参政议政的能力和水平。根据中_委和政府的中心工作，以及经济社会发展中的重要工作和重大民生问题，组织专业力量，以客观的角度、正确的态度、科学的方法去深入调查研究，获取尽可能真实的第一手材料，并做出高质量的调研成果，为民革__省委建言献策打下了良好的基础。

为充分发挥专委会作用，通过对专门委员会人员、职责进行了重新设置和调整，完善了专委会设置，将原有的3个专委会调整为6个专委会;为更好地履行参政议政职能，提高基层组织 and 广大党员的参政议政热情，我建议并组织制定了民革省委会议政日制度和方案。同时建立激励机制和考核责任制，把参政议政工作纳入广大党员考核中，提案、调研报告及社情民意征集数量和质量逐年提高。

一年来，本人参与组织的提案为6件，个人撰写的提案数为3件，其中《关于改善我省行政生态环境，提高行政效率优化投资环境的建议》的提案被列为省委办公厅重点督办提案，省委组织部、省政府办公厅、省经信委等相关部门高度重视，专题召开座谈会听取意见和建议，并对提案提出的七个方面

建议进行了认真研究和答复，同时，《__中早报》将此提案进行了头版头条专题报道，引起了强烈的社会响应；撰写社情民意4条。此外，本人被聘为省国税局特约监察员和省公安厅“一联一”代表，期间认真履行相关职责。

2)、加强学习型机关建设，创造规范、高效、科学的政务环境。

民革__省委认真学习贯彻中共中央和中共__省委各次重要会议精神，围绕中心，服务大局，扎实开展树立和践行社会主义核心价值体系“三学两比”活动，切实加强自身建设，认真履行参政党职能，有条不紊地开展工作。

由本人倡导，民革__省委倾力大造“同心工程、博爱行动”品牌渐成雏形。全年引进45个项目，签约资金240亿元。落地到位资金20亿元。启动了“千村创业万人就业工程”，经省内主流媒体报道后，在社会上引起了热烈反响。

为切实推动民革树立和践行社会主义核心价值体系“三学两比”活动开展，扎实推进民革学习型机关建设。坚持以素质教育为先导，注意发挥人的主动性、积极性和创造性，真正把机关效能建设与业务工作、发展目标、思想教育、行政管理等工作结合起来。

一是加强机关工作人员自身能力建设，进一步建立健全理论学习制度，凝聚力量，增强信心。机关每周集中学习一次，主要学习中共中央和中共__省委各次重要会议精神以及中国特色社会主义理论体系。通过学习，进一步提高了认识、统一了思想。

二是改变工作作风，切实加强思想作风建设，不断激发干部职工爱岗敬业、团结合作、奉献工作的热情，增强服务意识；不断提高行政效率，加强高效、节约型行政机关建设。

三是建章立制，提高机关行政效能。为进一步确保机关效能建设，我会以省委提出的“四要十不准”为指导，加大了制度建设力度，做到以制度管人、以制度管事并抓好机关各项制度建设工作。从我会基本工作职能和具体事项出发，建立健全了机关工作人员的绩效考评和岗位目标责任制、办结制、责任追究制等，逐步打造一个规范、高效、科学的政务环境。我省委会荣获民革全国机关工作先进集体，机关工作经验在全国省级组织推广。

6. 坚持以身作则，认真执行领导干部廉洁自律各项规定。

“干净是为政之德，干事是履职之要”。廉而不勤会误事，勤而不廉会出事。本人注意加强政治理论学习，不断提高政治思想觉悟，严格执行中纪委提出的关于领导干部廉洁自律的“六项规定、四大纪律、八项要求”，特别是在这次换届中严格执行“五个严禁”、“十七个不准”、“五个一律”，不断增强廉洁自律意识和思想修养，对党对人民常怀感恩之心，常念百姓疾苦，常想组织重托，常思成长历程，珍惜岗位，正确对待自身权力，专心干事、矢志奉献、为民造福，认真履行好工作职责，做到制度之内不缺位，制度之外不越位，以高标准严格要求自己。

不断加强自我教育，增强自律意识，严格按党风廉政建设要求办，努力改造主观世界，坚持廉洁从政，认真履行职责，坚持严以律己，不以权谋私。坚持民主集中制，慎重决策求实效。注意发扬民主，联系群众，办事公开，尽力避免失误。切实维护集体领导和班子团结，宽言待人，公正办事，公平处事，敢于讲真话和实话，敢于负责任。带头执行规章制度，不搞特殊。

7. 存在的问题和今后努力的方向。

近年来，虽然在德能勤绩廉各方面都取得了一定的成绩，但还需不断加强学习，进一步提升思想觉悟、解放思想，更好

地组织和动员全体民革党员深入一线，了解社情民生，关注经济社会发展中的重大问题，深入调查研究，创新工作思路，发挥集体智慧和力量，不断提高工作效率，活跃工作氛围，努力适应不断民主进步的当今社会。

年终个人工作总结汇报【篇四】

药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，以下是我一年来的工作总结。

1. 留住老客户

(1) 我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2) 我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

2. 发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1) 如果我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2) 我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教育。由此我们可以获得一定

的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到我们。

我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

我们可以经常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客信任是我们成功的基石。

3. 多增加一些业务培训

提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。我们也应该加强这方面的培训，比如：

(1)我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2)我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。这个好处我有亲身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧的培

训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提高门店店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下工夫。

年终个人工作总结汇报【篇五】

本人自参加工作以来一直以“服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志”为标准，始终严格要求自己，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了一定的成绩。在领导的指导、关心下，在同事们的帮助支持、密切配合下，我不断加强学习，对工作精益求精，能够较为顺利地完成自己所承担的各项任务，个人的业务工作能力有一定的提高，现将这一段时间的工作情况总结如下：

1. 紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。

2. 自任职以来，始终坚持工作质量第一，服务质量第一。工作中，严格按照《药品管理法》的规定，加强对药品质量的控制把关，严防假、冒、伪、劣药品进入本店。同时，做好毒、麻、剧等特殊药品的管理，确保用药安全有效，防止舞避现象的发生；积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生；工作学术方面有了

很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

3. 本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。工作多年来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

4. 由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况，为患者提供安全、有效、廉价的药物，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

年终个人工作总结汇报【篇六】

转眼间，我来到__工作已经快三年了。在__大药房__店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近三年来的工作总结如下。

1. 工作回顾

进入__以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。

在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

2. 工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

年终个人工作总结汇报【篇七】

20__年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

1. 培训方面：

- 1)、托盘要领，房间送餐流程。
- 2)、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3)、宾馆相关制度培训与督导。

4)、出菜途径相关安全意识。

5)、对本班组进行学习酱料制作。

2. 管理方面：

1)、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2)、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3)、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

3. 作为我本人，负责传菜工作

1)、负责厅面的酱料运转。

2)、传菜出菜相应输出与控制。

3)、传菜人手的协调。

4. 在操作方面的几点：

1)、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2)、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3)、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4)、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、

什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5)、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

5. 本班组在本年度做的不到位

1)、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2)、有时没按相关标准操作。

3)、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20__年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

年终个人工作总结汇报【篇八】

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮忙下，本人按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自我全年的工作总结如下：

1. 勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1)、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行

理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2)、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自我的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，用心研究新状况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2. 立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

2021年终个人工作总结汇报

收费员个人工作总结篇三

这一年来，我的业务技能有了很大的提高，能够独立完成日常工作。同时也能努力完成领导交代的其它工作任务，进取参加站上及科室组织的各项培训和学习，工作之余能进取走出车站，“三进一上”对总站的班次情景进行宣传营销。

在工作中，身边的同事都是我的教师，同事__姐干练的做事风格和灵活的服务技巧，__姐淡定优雅的气质和耐心细致的解答，小__熟练的业务知识和幽默的阳光心态，__的勤奋好

学和开朗乐观，__的认真仔细和严谨态度等等，都在不知不觉中影响着我，让我不断的学习和提高。我深知，自我还有很多的不足，可是，我有信心会做的更好。

尽管在这一年的努力中有了一些提高，可是还存在着很多的不足，以下几点有待提高：

一、工作心态不够稳定。遇到个别旅客的来电时，在回答咨询时语气欠佳，没有耐心。

二、工作中缺乏总结。工作后不能及时梳理和总结，缺少工作目标。

三、工作不够活力主动。工作中缺少活力，安于现状，创造力不足。能够认真完成工作任务，可是缺少主动承担新工作的进取性。

针对工作中自身存在的不足，将在今后的工作中不断改善，做好以下方面：

一、调整心态，加强耐心。在今后的工作中适当调整自我的心态，多站在旅客的角度想问题，寻找最适合自我的工作方法，用心微笑，真诚服务，真正做到把旅客当朋友，争取能够尽善尽美的解答每位旅客的咨询来电。

二、注重细节，加强沟通。工作中注重服务细节，规范服务用语，宣传总站全面到位。加强与同事之间的交流，及时发现自身不足，学习工作经验。

三、及时总结，不断积累。对工作中出现的问题及时分析，不断改正，善于整理，总结经验，加强处理问题的本事。多学习身边同事好的工作方法，取长补短，不断完善自我的工作，为今后工作创造条件。

四、提高主动服务意识。主动承担工作任务，多为自我的部门提好的提议，进取参加各项活动。

记得自我刚来面试的那天，__对我说：“车站的工作贵在坚持，看似简单，可是能够坚持在每一天把每一件小事都努力做到最好其实很不容易。”一向认真记得这句话，未来的工作中我会更加努力，并坚持用这种归零的心态和踏踏实实从小事做起的态度认真工作。

最终，想感激客服中心每一位领导和同事，多谢你们这段时间里对自我的指导和帮忙，以后每一天的工作我都会全力以赴，加油！

收费员个人工作总结篇四

年终工作总结个人汇报 5 5 篇 年终工作总结个人汇报 2020 范文篇一 尊敬的库主任、同事们：

您们好！光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，__年即将过去，__年即将来临。在过去的一年中，我主要从事代储监管和过磅工作，较圆满地完成了工作任务，这主要得益于库领导班子成员的支持，以及正确的引导。在过去的一年中，我从业务科调整到仓储科，工作方式跨度变化很大，但在短时间内得于适应，这与同事们的帮忙是分不开的。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为在__年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下：

一、掌握工作方向，工作能力及业务水平不断增强。

顺利的开展工作并熟练地完成本职工作。

二、不辱使命，严格按照检查内容和要求完成了__分公司分配的“秋季粮油普查”工作。

按照__分公司的统一部署，我参加了__分公司组织的“秋季粮油普查”工作，历时二十三天。工作期间严格按分公司的检查内容和要求，做到有点必到、有粮必查、查必彻底，揭露问题，及时反馈，提出整改意见，不辱使命地完成了此项工作任务。

三、开拓创新，节省费用，保证政令畅通。

做好各类文件的上报与下发、如实地反馈代储管理情况，是代储监管的日常工作。为了使各类文件能准时传输，在代储库没有与我库内网联接的特定情况，我从工作时效上出发，采用了网络qq传输，这样不但时效快，零费用，也减轻了工作量。一年来，我没有经过传真机传输过一份文件，所有的工作都通过网络进行，及时、准确地把上级文件、本库发文和各储粮库点的有关文件、报表互传。

四、加强沟通，强化监管意识，促进代储工作最大能效。

问题必处理，有情况必反馈，并加强以当地主管粮食部门进行沟通，以取得配合，强化监管意识，促进代储工作最大能效，提升国家政策性粮食的管理水平。

五、精心策划，防患未然，资金监管落到实处。

在国家启动最低保护价粮食时，为了保护农民利益，确保资金安全，我着手制定了《资金申请表》，其涵盖了进度、已下拨资金、待下拨资金、此次申请拨付资金等内容。每次收储库点要求资金下拨时，我都根据上报的《资金申请表》核实进度后签字，交科长审核，报主任签字后，最后发生资金运行，缺一不可。由于监管到位，资金拨付及时，没有发生过给农户“打白条”现象，确保了国家政策的执行。

六、严格遵照计量工作职责，确保数量真实和业务流程化作业率 100%。

数量真实是“两个确保”的基础，保证数据真实、准确，是一个计量员的工作职责。在这一年中，我经手的每一数据都是真实的，确保了数量真实。我所操作的每一笔数据都是按照业务信息系统工作流程进行的，确保了业务流程化作业率100%。

七、热爱本职工作，正确认真的对待每一项工作。虚心求教，尽快适应新的工作环境，确保了工作的正常运转。

从十一月份起，代储管理工作由业务科划归仓储科管理，这就

要求我在最短的时间内适应本库仓储管理工作。十二月份由于库里业务工作量大，又临时对我的工作进行了调整。一是主要负责从事代储工作，二是兼管一个仓库，三是值班期间代过磅。这样一来就等于担任了三个岗位的职责，但我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，我虚心求教仓储管理人员，尽快使自己适应新的工作环境，确保了工作的正常运转。

热爱工作犹如热爱生活，中储粮事业是我的追求。我热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作的就加班加点，保证工作能按时完成，长年累计放弃了近20多个的休息日。为了使工作做得更好，我会在开展工作之前会做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

但本人在也存在以下几点不足：一是性子直，快言快语之人，在任何情况下，会毫不隐瞒地表白自己的观点，这点一定要注意；二是个性要强，做事要求完美，在工作上要求上进，不会低调做人，这是一定要收敛的；三是与同事之间交流和沟通

的少，不太喜欢参与大众活动，是个喜欢独自清静的人，不会积极主动地与人沟通，是一个能合群又是不合群的人，这方面要努力改进。

过去的已过去，我决不会陶醉于已取得的成绩，因为我知道作为一个中储粮员工只有不断提升工作水平和业务能力，才能适应工作的需要。在新的一年里，我将认真学习各项规章制度，努力使自己的思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，我会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好!年终工作总结个人汇报 2020 范文篇二 光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，回想起刚来霄云煤矿的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展。__年即将过去，__年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战，我决心再接再厉，使工作更上一层楼，努力打开一个工作新局面，更好地完成工作，扬长避短。

自__年 5 月进入霄云煤矿后勤科工作以来，我秉承认真完成工作，努力学习，积极思考的宗旨，在繁忙的工作之余刻苦学习专业知识，使个人能力逐步提高。学习进步的过程伴随着我从后勤工作调入销售磅房工作中，尽管岗位有所调整，但我始终坚持在实际工作中严格要求自己，做到谨小慎微。

以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作。回顾在后勤科的工作过程，展望我在新的岗位所面临的机遇和挑战。我在思想上、学习上、工作上都做好了充足的准备，清醒地认识到自己的不足之处，也规划好了自己的发展道路，现对今年下旬调入销售科以来的工作总结如下：

当前，霄云煤矿处于出煤投产的关键时刻，销售科的职责显得尤为重要。分部领导为了提高我们新进人员的业务技能，增强业务水平，精心组织了一次培训。通过在运河煤矿认真的学习，我们对新的工作岗位有了深刻的认识和了解，并熟

练掌握了工作流程，以及常见问题的处理方法，也深知作为一名司磅员的职责以及本职岗位的重要性。

记得 12 月 11 日刚分到霄云煤质运销分部磅房的时候，自己很天真的认为磅房的职责只是简简单单的称重，通过这次细致具体的实践学习和老同志的讲解才知道我之前的理解多么肤浅，可以说学习的时间是短暂的，但学习的收获是巨大的。

本次学习别开生面，引人入胜，凸显了四个特点。

作键盘的弹指间，关系着我们整个济矿集团的利益。我从那时起深知自己肩上的担子及责任，暗暗在心里树立了自己的人生目标：

“脚踏实地，树立实干作风。天下大事必作于细，古今事业必成于实”。

二、老同志倾囊相授，为我们尽快适应工作提供帮助；对于过磅过程中出现的一些灵活性问题，老同志们会毫无保留的将他们从事司磅员的经验倾囊相授，并耐心指导我们如何正确掌握过磅的方式方法。在他们一次次认真、仔细的讲解中，我深刻的感受到他们对我们年轻工作者的关心和爱护。他们的信念之坚定、道路之曲折、局面之复杂、经验之丰富、哲理之深邃、语言之精彩都使我受益良多。

三、细化职责，规范流程，为今后工作建立秩序保证；通过这次系统的学习，我了解到了司磅员的工作职责，首先，也是最基本的工作，需负责煤炭物资的过磅计量；其次，要对物资的名称、规格、毛重、皮重、净重、运输车辆号码、供货单位编码单记录进行仔细的编写与核对，并妥善保管货单存根；再次，负责衡器的校对和维护保养工作。只有掌握职责明细，才能清楚自己该做什么，该怎样做，该如何健全有序的完成自己的工作。

老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为企业做出成绩。一个人能做出多大的贡献不仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出骄人成绩实现自我价值。

结合最近的学习，我再谈谈自己的体会。

一、学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地；我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能在纷繁复杂的工作中成为行家理手。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。我将继续继承并发扬爱岗敬业的优良传统和不怕吃苦的奉献精神，诚恳地向身边的同事和领导学习，踏踏实实地做好每一项工作，为我们矿上工作做出自己最大的贡献。

二、勤勉尽职，认清形势，本职工作任重而道远；这次培训让我认识到司磅员的工作流程，同时也感受到了新形势下作为一名司磅员的使命和职责。勤勉尽职是立身之本。只有满怀激情地去投入，在不同的工作和挑战中淬炼自我，才能工作起来游刃有余，轻松自如。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作室枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，过去的鲜花和掌声是否依旧会伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感、孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神，我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，必能创造效益，必能使霄云煤矿在经济社会快速发展的良好形势下开拓出新的局面。

年终工作总结个人汇报 2020 范文篇三 弹指一挥间一年过去了，在各科室同志的支持和帮助下，我勤奋踏实地完成了本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，为做好办公室各项工作打下了良好的基础。来公司快三年的时间了，其间有喜乐，也有哀愁，但更多的是对公司心存感激，因我在工作中不仅学到了与工作相关的知识、技能与方法，还学习到了如何做人、怎样为人处世，这是比任何东西都宝贵的人生财富，并将受益终生。所以我怀着一颗感恩的心在工作着、学习着。又是年底了，我对一年来的工作进行一下总结与归纳，如有不妥之处请领导批评指正。

一、认真学习，努力提高 一年来，我首先是认真学习了__和__重要思想。努力提高自己的理论，用正确的理论来指导自己的工作实践，指导自己树立坚定的共产主义信念，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观；其次是认真学习了__精神，深入贯彻落实__，弄清工作的方向、目标和任务，紧跟时代潮流，确保在思想上、行动上和党组织保持高度一致；第三是努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。通过学习——思考——提高，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了明显的进步。

二、脚踏实地，努力工作 办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，同时又要兼顾机关正常运转的多能手，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责。一年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。首先是熟悉本职业务，胜任工作。在工作之余，通过自己能够找到的一切资料，逐渐增进自己对调查研究的了解，使自己能够做好工作。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。办公室是全县机关上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对全县工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是什么

工作，在工作中，坚持做到“六个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我这里受到冷落，不让任何小道消息从我这里传播，不让办公室的形象在我这里受到损害。第三是注意形象。办公室是县委机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

三、端正作风，摆正位置 在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导安排，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的的时间，做到自己的最好，自工作以来，没有耽误过任何领导交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

足，我将在今后的工作中努力加以改进提高，争取把自己的工作做得更好。

总之，一年来，通过不断学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了一年的办公室工作了，有的时候也觉得自己有经验，或是由着自己的判断来处理事情，所以出现了不少的问题，给领导添了不少麻烦，使自己当时也很丢面子，最后在领导的帮助下都解决了问题，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的要多提高自己的素质与修养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步!年终工作总结个人汇报 2020 范文篇四 本人于在__省教育学院药品经营管理专业毕业后，在__省恒源药业集团从事销售、行政办公室、采购管理等方面的工作，到现在单位__六合锻造股份有限公司从事财务物流管理工作。下面就

从专业技术角度，对我这 2 年来的工作做一次全面总结：

一、思想政治方面 首先是从思想上重视，理论源于实践，又高于实践。认真学习了__、__重要思想，坚持四项基本原则，拥护改革开放，热爱祖国，锐意进取、顽强拼搏也立志为中国经济的蓬勃发展贡献一份微薄之力！

其次是在行动上落实。针对自己的本职工作，自觉地遵守国家的法律法规，在日常的工作和生活中起到了表率作用。为人热忱、真诚，正直，群众基础较好，集体荣誉感和集体主义精神较强。我非常拥护党的政策和方针，每天都坚持看新闻联播，关心和学习国家时事政治，把党的政治思想和方针应用于工作中去。

第三是注重对实践的指导意义。以构建和谐社会、科学发展观为指导，坚定不移地与党中央保持一致，衷心拥护党的领导，遵守中华人民共和国宪法和法律，掌握并能够熟练运用理论知识，帮助自己在复杂多变的社会现象中，认识事物的本质。

加强学习仍将是今后工作和生活中的一项主要内容，不断加强学习，以适应社会发需要，不断的提高自己的政治理论素质，以适应社会经济发客观要求。

二、职业道德、工作态度、学识水平、专业能力方面 本人在工作上，以踏踏实实、任劳任怨干好本职工作为宗旨，以有所创新、有所作为为动力，在工作中严格要求自己，比较出色地完成了本职工作。

短的半年内，我通过自己的努力及同事的帮助，能比较熟练地进行较复杂的销售及经济业务等日常事务工作处理，在公司统一部署下，以经济效益为中心，以公司利润最大化为目标，对外开拓市场，对内严格制定每一个相关步骤，保证质量，以市场为导向，面对市场经济越来越激烈的竞争挑战，

加大资金回笼的力度，回避企业风险，创造了较好的销售业绩。

随着工作日益熟悉，发现企业人员老化，大多都使用手工管理各自工作，我充分发挥在校学习的知识和日常参加各种培训及自学的有关计算机数据信息库知识将企业档案管理、车间计件核算、日常文件等利用电脑采用简便、合理的函数公式，数据管理方法将手工操作真正转变成了计算机科学管理，大大缩小了工作量，提高工作效率，准确性也得到了提高，受到单位领导和职工一致好评。也因此领导发现了我工作中勤奋好学，善于创新的优点把我从销售工作调到办公室管理工作。

在办公室工作中每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这都是我在工作中学习与注意的，工作中我努力做好为各部门服务保障工作的同时，还做好协助性工作。加强与员工相互团结，协助领导加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队，和大家一起创造良好的工作氛围，提高团队的整体素质，加强团队合作精神。增加部门员工的凝聚力，使公司的发展和个人的发展相结合。处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助领导制定行政工作计划，起草各项行政管理规章制度，并建立人才储备库，在公司有需要的时候协助领导招聘合适的员工。加强业务知识的学习，深入了解公司业务需知，以便能更好的协助领导及各部门业务人员的工作。在进二年的工作中，我深切认识到自己知识面的不全面，作为行政办公室的工作人员，工作虽然琐碎但也有它的重要性。正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。要想协调好一个团队，必须做好每一件琐碎的小事以保证业务的正常有序发展。首先要抱以一个正确的心态，踏踏实实。其次，要不断提高自己、抓住每一次让自己学习和成长的机会，在业余时间善于发现与工作有关的新事物新知识。

由于领导的投资失误，导致了企业面临破产，对个人的锻练和发展受到严重影响，我毅然辞职。我分析国家强力推进新能源装备制造产业集群发展，工业经济迅速扩张，所以我应聘到现在的__六合锻造股份有限公司从事财务 erp 物流管理。因为新工作需要财务方面的知识，利用业余参加了财政部组织的财务培训班学习，在 3 月报名，6 月参加了会计从业资格的考试，现如今的工作让我斗志昂扬，具有良好的职业道德和敬业精神，并具备相应的专业理论和技术能力。我继续学习着，也迫切的需要得到认可。

对工作，我有一种高度的责任感。自认为从事经济工作，任务艰巨，责任重大，应当深入贯彻科学发展观，以奋发有为的精神状态，以扎实苦干的工作作风，以卓有成效的工作方法，坚定不移的以微薄之力推动中国的经济发展。

年终工作总结个人汇报 2020 范文篇五 时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考 当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识 公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

作时间;打电话时的一定要态度友善,语调温和,讲究礼貌,从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待,在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度,如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题,这时我们就从顾客的回复中洞悉顾客的心理,努力快速解决顾客的问题,并将售后成本降到最低。如果处理得当,久而久之公司的信誉评价等都会有所提升,这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多,但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练,通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景,将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品,理解一些穿衣搭配知识,在分析一下顾客的购买心理,然后找出有效的推销手段,这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足,在这以后,我也是在努力改进,平时工作闲暇之余,我会多关注店铺新款和店铺各类活动,在每次活动前我也会花时间去了解活动规则,做到心中有数。

过程中能不能打动顾客,如何让顾客买到自己想要的产品,并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的,当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的,在以后的工作中我也期待有更多的培训机会,拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训,积极参加公司的培训,以饱满的精神状态迎接新的挑战,向先进学习,向同事学习,取长补短,共同进步,为公司的明天而尽心尽责。

校长个人年度工作总结汇报

银行职员个人工作总结汇报

个人工作总结汇报ppt

团支部委员个人工作总结汇报

幼儿园个人年度工作总结汇报

收费员个人工作总结篇五

2019年就快结束，回首2019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2020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务好。

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。

收费员个人工作总结篇六

20__年即将结束，审视自己一年来的工作，总结一年的得失，感触很多。一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正自己的工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度。在领导的关心、栽培与同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，认真完成任务，履行好岗位职责。作为一名硬件工程师，但在我心中，陕西德容就是我的家，领导就是我的家长，同事就是我的兄弟姐妹，德容的事就是我的事，我要通过我自己的不懈努力将公司的项目做到完美，使得我们陕西德容的产品能够尽快推向市场。我明白作为陕西德容的一名硬件工程师的责任与义务。回顾过去的一年我将我的工作总结以下几个方面：

一、年度工作情况

在过去的这一年中，我从对公司项目的熟悉，逐步成长到可以承担公司项目的部分模块，并且在这些方面为公司做出了应有的贡献，对我个人而言自己的能力也得到了相应的提高。但是公司的项目复杂，要学习的东西还有很多，因此我要继续努力，对项目中的细节与难点更加深入的理解，希望通过自己的努力看到产品的完美诞生。

在这一年里我主要完成了以下任务：

- 1、在20__年的基础上对电台的各项指标进行细化与研究，并且根据邓工的建议与民航的指标总结出了我们自己的电台测试方法，并且对我们电台进行了详细测试，根据测试记录对电台进行了各项性能的评估。

- 2、根据对电台的跟踪测试，陆续整理出了电台现有存在的问

题，并且将各个模块的相应参数做出了修改。随后修改了每个模块的原理图，针对发射机频合的小数分频问题、发射机谐波大问题等提出了解决方案。

3、历时一个半月对整个电台的系统原理图进行了整合修改，同时更加明确了整个电台的各路信号含义，为后面的研发与测试奠定了基础。

4、根据发射机的测试数据对发射机做出了相应评估，提出了一些问题，例如功率不稳定、不精确、调制度漂移、失真度大、ptt超时等，随后与西工大配合解决发射机的'相关问题。在此期间通过配合解决了功率稳定性问题、调制度漂移问题、ptt超时问题等，通过解决这些问题我们自己也总结出一种方法与公式，更加深入的解决了发射机相关问题，为后续发射机调试与生产打下了基础。

5、对发射机遗留的失真度大、谐波大等问题进一步努力解决。尝试制作mod电压产生电路，缩小排查问题的范围，尝试使用定制滤波器降低谐波，修改功放参数，解决问题。虽然问题没有得到很好的解决，但是我们从中也找到了方向，我想在沿着这个方向继续努力，这些问题一定会得到解决。

6、着手参与新方案的讨论研究，首先是调制板，减少调制板的无用信号线，使用dsp串口协议来与arm通信；然后是电源板，将原来分立的电源板与整流板整合在了一起，减少了连接线，并且增加了散热面积；随后是arm的改进，根据新采购arm的型号制定有效的隔离方案，改变原有的供电方式；再根据电台的新要求，频合增加小数分频的功能，因此频合采用adf4351锁相环来设计。

7、绘制电源板、调制板与arm转接板的pcb板，同时参与每个板子接口方式的讨论，为pcb板焊接配料。

8、负责公司新项目数传电台，制作数传电台测试工具，策划数传电台研发初步方案，进行了3次户外测试，对数传电台进行了评估，虽然这个项目没有进行下去，但是通过这个项目，我自己也学到了不少东西，也感受到了公司发展的动力。

9、将调制板与arm转接板与电源板，进行单板测试，后续焊接屏蔽框，在焊接与安装过程中还对部分结构进行了修改与完善，最后进行功能性测试，将新版的调制板、电源板与arm转接板等进行联合调试。

10、复旦项目上，主要做了以下几点：1)首先熟悉项目的基本情况，开始着手设计电压采样电路、确定电阻器的型号；2)随着项目的进展，最后确定与生产了电阻器，确定了基本电路形式；3)然后根据电阻器尺寸确定机柜的尺寸，确定了厂家，设计与加工了母排；4)后续将项目提交到上海测评，根据测评结果再次修该机柜内的安装尺寸与母排安装方式。

11、参与公司9000审核文档的编写，最后整合实验台位置，使工具、仪器等物品按位放置，整合文件柜，使公司办公室更加整齐、也规范了工作流程与工作方式。

二、工作心得

来到公司已经一年多了，从对项目的初步了解，到熟悉各个模块的工作原理，再到独自承担起项目中模块的研发，我看到我自己在成长，在进步、在成熟。在工作中也意识到配合的重要性，我们电台系统非常复杂，我们每个人就是电台复杂系统的一部分，因此各自的配合很重要。

三、工作中存在的不足

经过一年的工作学习，我也发现了自己对项目更深层次的理解还不够，对复杂问题的解决能力还不够，这是我以后要在工作中不断磨练与提高自己的地方。细细总结一下，自己在

一年的工作中主要有以下方面做得不够好：

- 1、工作的专业技术方面不够精通，对发射机的失真度问题没有找出解决办法，应该在这方面加强学习，为以后的工作提供指导。
- 2、工作环境不够清洁，实验台不够整齐，仪器摆放不到位，希望以后我约束自己将物品摆放到位，养成良好习惯。习惯决定成败，良好的工作习惯会积极促进我们的工作。
- 3、工作总结做的不到位，没有积极总结自己工作中的得失与经验，导致在同一个地方跌倒两次，希望以后在这方面加强。

四、工作计划

接下来的一年对公司而言非常重要，既要将电台送到民航去审核，复旦项目也将迎来复审，对我而言是机遇也是挑战，因此我要更加努力奋斗，为公司的新突破贡献所有力量。

其中，以下几点是我下年重点要提高的地方：

- 1、继续改善工作方法，在工作中寻求新思路，将创新作为工作的一个目标，对待工作，力求完美，如果能绝不凑合。
- 2、加强员工的团结与配合，突出每个人的特点，举全员之力将项目做好。
- 3、加强专业技术知识的学习，提高实践能力与处理日常事务的能力。

总之，在过去的一年里，我能够恪尽职守，积极努力地完成好本职工作，工作量饱满，总体上对自己的工作是比较满意的。在新的一年里，我将不断改进工作中存在的不足，一如既往，再接再厉干好自己的各项工作，也希望能够得到领导

与同志们更多的理解与支持。

收费员个人工作总结篇七

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照规定时间开放，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按时开窗的情况，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、院内退费、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。

收费员个人工作总结篇八

收费站稽查管理是收费工作的重中之重，应放在首要位置，只有严格执行收费稽查管理办法，不断创新稽查方法，及时发现、处理各类违规违纪行为，才能保证车辆通行费“应征不漏，应免不征”。

一名合格的稽查人员，首先要掌握《收费稽查管理办法》，熟练使用各种稽查办公软件，对收费、监控、票证各岗位操作流程，了如指掌，如数家珍。

其次每月制定稽查计划和稽查重点。如：收费工作纪律、收费发卡操作流程、文明礼仪、鲜活车辆，使稽查工作的内容更加丰富，更加规范有效。

稽查人员要有敏锐观察力和果断执行力。随着我省高速路联网路段的不断增多，新型收费方式的不断运用，各种新的逃费手段也崭露头角，对稽查人员也提出来了更高的要求：要有敬业精神，不断学习新知识，新方法，结合先进的科学技术，研究各种行之有效的稽查手段，对司机各种逃费、漏费、倒卡等不法行为，收费员作弊、收费员与司机联合作弊的行为，要做到及时发现、及时处理。

稽查人员每天除了日常的现场稽查、夜间稽查和录像稽查外，还要重点对免费车辆、运输鲜活农产品的车辆、超时车辆、丢失，坏卡车辆、入口使用模拟线圈、倒车事件、缓存未删除以及对车辆交易的流水记录进行专项稽查，并要形成快捷有效的稽查办法，一旦发现有可疑事件，一定要照章办事，追查到底，并进行连环稽查，避免通行费的流失。

稽查员要跟班作业，对收费员特殊情况记录要做好审核工作。对票证员的各类报表、账本及时审查，重点检查各种收费数据与报表、账本数据是否相符，票证人员是否按时足额上缴通行费、是否按规定回收、发放ic卡，手续是否健全，对监控员审核的丢卡、坏卡、抬降杆、免费车的回控事件进行复核，坚决遏制“里应外合”的作弊事件的发生。

每天要对各项稽查工作进行有效的数据分析，并形成书面材料，为收费管理工作改进提供客观依据。三、稽查员要有良好的职业操守，准确处理违规违纪事件。

作为一名稽查员，不仅要收费工作的正常运行进行后台监督，更要加强对收费人员的正确引导。要清楚地认识到：惩罚不是目的，而是为了杜绝同类违规事件的发生，因此要秉公执法，理性处理，对发现的违规事件准确性、及时处理，并制定补救措施。

对于那些想要实施违规违纪行为的人员要及时给予引导、感化。收费工作无小事，稽查员的工作更是如此。

这是一项繁琐的、严谨的工作。但只要树立正确的目标，坚守岗位职责、树立正确的人生观、价值观，坚持理性的工作方法和高度的责任心，把心放在工作上，认真负责，对发现的问题不迁就，不走过场，不当老好人，多与值班领导、收费班长沟通切实达到监督提醒的目的，把各类违规违纪行为扼杀在萌芽状态，让稽查工作真正为收费站收费管理工作起到防火墙的作用。