

医院收费窗口个人工作总结(通用8篇)

每次写班主任工作总结，都是一个反思和成长的过程。无论你是刚刚开始写月工作总结，还是想提高写作水平，这些范文都能给你一些参考和指导。

医院收费窗口个人工作总结篇一

为加强自身的工作质量、规范医疗行为、消除安全隐患、保障患者就医安全，本人根据根据儿科这一事件及本科室的具体情况，进行了严格的自查自纠工作。现将有关自查情况汇报如下：

- 1、医疗风险意识差
- 2、法律意识淡薄
- 3、医患沟通技巧不够
- 4、团队合作观念不强
- 5、专业技术水平有待进一步提高

针对上述几点我们应做到：

- 1、在工作中必须严格遵守医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，恪守医疗服务职业道德。
- 2、反复学习医疗卫生法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规，提高自身法律意识，规范护理执业行为。
- 3、在医疗护理活动中，应当将患者的病情、医疗措施（治疗或手术方案、检查项目、药品种类等）、医疗风险（并发症、意外、药品副作用等）如实告知患者，及时解答其咨询，严

禁用刺激性语言或对患者的疾病治疗和康复产生不良影响的语言，注意谈话的方式、方法与技巧。

4、正确使用病人或亲属知情告知书和授权委托书……

5、正确书写护理文件，必须做到客观、真实、准确、及时、完整。不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

6、加强团队合作精神，内部要协同。

7、要积极学习先进的医学知识，提高自身的专业技术水平，提高医疗质量，为患者服好务，同时应加强人文知识和礼仪知识的学习和培养，增强自身的沟通技巧。

9、在执业活动中要做到：

说话要注意；交待要清楚；检查要仔细；记录要完整；

制度要严格；技术要熟练；操作要规范；抢救要到位；

内部要协同；责任心要强。

医院收费窗口个人工作总结篇二

（二）中医治疗项目推拿、针灸、敷药等均无治疗部位和时间；

（三）普通门诊、住院出院用药超量

（四）小切口收大换药的费用

（五）收费端没有将输密码的小键盘放在明显的位置

（一）关于“住院病人一览表”中“医保”标志不齐全的问题

医院严格要求各临床科室必须详细登记参保住院病人，并规定使用全院统一的登记符号，使用规定以外的符号登记者视为无效。

（二）关于中医治疗项目推拿、针灸、敷药等无治疗部位和时间的问题

我院加强了各科病历和处方书写规范要求，进行每月病历处方检查，尤其针对中医科，严格要求推拿、针灸、敷药等中医治疗项目要在病历中明确指出治疗部位及治疗时间，否则视为不规范病历，进行全院通报，并处罚相应个人。

（三）关于普通门诊、住院出院用药超量的问题

我院实行了“门诊处方药物专项检查”方案，针对科室制定门诊处方的用药指标，定期进行门诊处方检查，并由质控科、药剂科、医务部根据相关标准规范联合评估处方用药合格率，对于用药过量，无指征用药者进行每月公示，并处于惩罚。

（四）关于小切口收大换药的费用问题

小伤口换药（收费标准为元）收取大伤口换药费用（收费标准为元）。经我院自查，主要为医生对伤口大小尺度把握不到位，把小伤口误定为大伤口，造成多收费。今年1—8月，共多收入次，多收费用元。针对存在的'问题，医院组织财务科、审计科及临床科室护士长，再次认真学习医疗服务收费标准，把握好伤口大小尺度，并严格按照标准收费。同时对照收费标准自查，发现问题立即纠正，确保不出现不合理收费、分解收费、自立项目收费等情况。

（五）关于收费端没有将输密码的小键盘放在明显的位置的问题

医院已门诊收费处、出入院办理处各个收费窗口安装了小键

盘，并摆放在明显位置，方便患者输入医保卡密码。

通过这次整改工作，我院无论在政策把握上还是医院管理上都有了新的进步和提高。在今后的工作中，我们将进一步严格落实医保的各项政策和要求，强化服务意识，提高服务水平，严把政策关，从细节入手，加强管理，处理好内部运行机制与对外窗口服务的关系，把我院的医保工作做好，为全市医保工作顺利开展作出应有的贡献！

医院收费窗口个人工作总结篇三

一年来，在xx市医保局的大力支持下，在上级主管部门的直接关怀下，我院在保证来院就诊的参保人员更好地享受基本医疗保险，促进社会保障及卫生事业的发展方面做了一些工作，取得了一定的成绩。

一年来，我院始终坚持按照《xx市城镇职工基本医疗保险办法》和《xx市城镇职工基本医疗保险定点医疗机构管理办法》和《xx市城镇职工基本医疗保险定点医疗机构服务协议》，为就医患者提供了规范、有效的基本医疗保险服务。

我院自建院以来，一直提倡优质服务，方便参保人员就医；严格执行医疗机构管理条例及各项医保法律法规，以救死扶伤、防病治病、为公民的健康服务为宗旨在醒目位置悬挂医疗保险定点标识牌；在医疗保险局的正确领导及指导下，建立健全了各项规章制度及组织机构，成立了以xxx为组长、xxx为副组长的领导小组，并指定xxx为专职管理人员；同时建立了与基本医疗保险管理制度相适应的医院内部管理制度和措施；如基本医疗保险转诊制度、住院流程、医疗保险工作制度、收费票据管理制度、门诊制度；公布投诉电话xxxxxx；医保就医流程和各项收费标准，并在年初做好年度计划和年终做好年度工作总结；高度重视上级领导部门组织的各项医保会议，做到不缺席、不迟到、早退，认真对待医

保局布置的各项任务，并按时报送各项数据、报表。

一是入院方面，严格对入院人员进行仔细的身份验证，坚决杜绝冒名顶替现象，住院期间主动核实是否存在挂床住院现象，做到发现一起制止一起。二是针对病情，做出合理的诊疗方案，充分为患者考虑，不延长或缩短患者的住院时间，不分解服务次数，不分解收费，出院带药按照规定剂量执行。三是在特殊检查治疗方面，我院要求医生要针对不同病人的不同病情，做出合理的诊疗方案，如有需要进行特殊检查治疗，需认真、仔细、真实填写申请单，并严格按照程序办理。不得出现违规和乱收费现象。四是对药品、诊疗项目和医疗服务设施收费实行明码标价，并提供费用明细清单。严格执行药品目录的规定范围不得擅自扩大或缩小药品的使用范围，对就诊人员要求需用目录外药品、诊疗项目，事先要征求参保人员同意。

我院在日常管理方面，一直本着对患者提供优质的服务为宗旨，方便参保人员和患者就医；平时严格执行诊疗护理常规，认真落实首诊医师责任制度及各项责任制度，强调病历诊断记录完整，对医生开出的处方和病历有专职人员进行整理归档；定期组织医生进行业务和职业道德培训，做到对病人负责从病人角度出发，不滥检查、滥用药，针对病人病情，进行合理检查治疗、合理用药；对就诊人员进行仔细的身份验证，杜绝冒名顶替就诊现象；对药品、诊疗项目和医疗服务设施收费实行明码标价，并对病人提供费用明细清单。严格执行基本医疗保险用药管理规定，严格执行医保用药审批制度。在参保人员住院治疗方面，一是严格执行诊疗护理常规和技术操作规程，认真落实首诊医师责任制度、三级医师查房制度、交接班制度、疑难危重病历讨论制度、病历书写制度、会诊制度、手术分级管理制度。完善医疗质量管理控制体系。二是各种单据填写完整、清楚、真实、准确，医嘱及各项检查、收费记录完整、清楚无涂改，并向病人提供住院费用清单，认真执行自愿项目告知制度，做到不强迫。三是严格按照医疗保险标准，将个人负担费用严格控制在30%以内，

超医保范围的’费用严格控制在15%内。

同时也关注本院职工的医疗保险情况，按时按量给本院职工缴纳养老、医疗及各种保险，从未发生拖欠情况。

在这一年的工作中，我院取得了优异的成绩，但是也存在不少问题。在今后的工作中，需要严把关，认真总结总结工作经验，不断完善各项制度，认真处理好机制与服务的关系，规范各项流程，努力更多更好地为患者及参保人员服务，力争把我院的医保工作推向一个新的高度，为全市医保工作顺利开展做出贡献。

医院收费窗口个人工作总结篇四

根据《关于深入开展乱收费、乱罚款、乱摊派问题专项整治工作的’通知》（榕开马纪□20xx□48号）文件要求，我局结合党的群众路线教育实践活动，组织有关人员深入开展乱收费、乱罚款、乱摊派问题专项整治工作，坚决纠正和查处发生在群众身边的不正之风，现将有关工作落实情况自查报告如下：

局领导高度重视此次乱收费、乱罚款、乱摊派问题专项整治工作，对整治工作进行了认真部署并层层落实。经过认真梳理，目前，我局共有行政审批项目42项，其中：行政许可34项，非行政许可1项，公共服务7项；行政确认9项，行政处罚项目516项，行政强制30项，行政征收4项，行政裁决1项，行政监督检查47项□20xx年7月以来，共行使行政收费项目8项共437次，行使行政处罚项目12项共77次，目前尚未发现超标、超范围、超期限收费罚款行为及违法规定强行向服务对象搞集资捐助、摊派费用等问题。

我局积极推进行政审批制度改革，按照“业务公开、过程受控、全程在案、永久追溯”的要求，积极推动权力运行网上公开工作，并推行权力清单制度，依法公开权力运行流

程。10月27日，我局将本次自查情况在局政务公开栏公开，接受群众监督。目前我局行政职权已在马尾区政府网上向社会公开，并于近期将最新版的行政职权在网上公开。我局将根据榕马开纪〔20xx〕48号文件精神继续组织人员对乱收费、乱罚款、乱摊派问题进行跟踪督查，确保发现一起、纠正一起。同时建立健全长效机制，确保专项整治工作责任不脱、力度不减，取得实效。

医院收费窗口个人工作总结篇五

起好模范表率作用记得在抗击“非典”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！

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！

医院收费窗口个人工作总结篇六

根据卫生局关于创建平安医院的安排意见，我们结合本院的具体实际，按照年初的创建工作部署扎扎实实的开展了创建工作，取得了显著成效，现将我院的创建工作汇报如下：

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻党

的十七大和十七届五中全会精神，按照全面落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的要求，坚持预防为主、依靠群众的方针，结合医院工作特点和实际，以医疗质量为重点，以建立健全长效工作机制为核心，抓好医疗规范执行、医患沟通管理和职业道德建设，切实抓好生产、生活安全，努力构建一个和谐、安全的就医环境和工作生活环境。

1、提高认识，摆上位置。

建设“平安医院”是实践“三个代表”重要思想，坚持“立党为公、执政为民”的具体体现，是落实科学发展观的迫切需要，是创造和谐稳定的社会环境、全面建设小康社会的必然要求，是促进卫生事业发展的重要保证。要从安邦定国、维护稳定、促进发展的认识出发，从创造良好的医疗环境的认识出发，从我院就诊病号多，人口流量大，人员构成复杂的特点出发，把“平安医院”的创建工作摆到重要位置上。在工作时间的安排上立足于经常性，在工作重心上立足于一线科室，在联系实际上立足于结合，在工作突破上立足于创新，在工作作风上立足于务实。切实解决了干部职工在民主意识、法制观念、服务意识等方面存在的问题，提高了职工队伍的思想政治素质。

2、结合实际，突出重点。

“平安医院”、的“平安”，不是狭义的“平安”而是涵盖了经济、政治、文化和社会各方面宽领域、大范围、多层面的广义“平安”。我们在全院医护人员的头脑中确立大平安的观念，按照确保大稳定、大安全的要求，对带有普遍性、全局性的热点问题予以高度重视，统筹考虑，既要全面抓，更要结合实际突出重点抓。始终把医院的稳定、患者和职工的生命、财产安全作为建设“平安医院”的重中之重。

3、立足经常，重在落实。

“平安医院”的建设是一项长期性的任务，需要长期抓，经常抓，既要有长期的计划，又要有短期的安排。我院各科室把“平安医院”的建设作为一项经常性的工作来抓，通过政治的、经济的、行政的、教育的等多种手段，把“平安医院”建设的各项工作任务落到实处，取得了实效。

4、加强宣传，营造氛围。

“平安医院”的建设是造福广大职工和患者的一项重要举措，也是需要广大职工共同参与的一项重要工作。我们通过形式多样的，最大限度地广泛宣传，营造了人人关心、人人支持、人人参与“平安医院”建设的浓厚氛围。充分的调动了广大职工参与建设“平安医院”的积极性和创造性。

建设“平安医院”涵盖医院改革、发展、稳定的各个方面，是一项长期的任务。我们重点做了以下几项工作：

1、加强医院普法教育工作，切实地提高了干部职工法制观念。

守法观念，形成一个人人学法，人人懂法，人人守法的大好局面。在医院的日常管理中，按照我院制定的269条规章制度实施，一旦出现违规违纪进行处罚，确实做到在制度面前人人平等，让大家有话说到明处，有意见提到明处，使日常管理民主化。医院领导细分医院工作岗位，做到人人每天有班上，每天上班有活干，坚决不把闲散人员推倒社会上去，杜绝了给社会治安带来负面影响的事情发生。

2、加强医院安全工作，切实地保护了职工和患者安全。

加强对院内各部位的安全检查，消除隐患。我院每年定期和不定期地对消防安全进行全面检查，实地演练，对容易引发火灾、存放危险品及人员集中的场所作重点检查（如药库、病房、锅炉房等），对消防设施进行定期维护更换，确保消防器材的完好。我院实行院领导值二线班制度，明确每人的

时间段分工，值班期间要进行全院巡视，切实把防火、防盗、防破坏等治安防范措施落实到了实处，并严格填写值班记录及交接班记录，杜绝了重大可防性案件的发生。加强与公安部门的协调，切实维护医院及周边地区治安秩序，确保了医院的稳定。抓好病人医疗安全，落实安全责任制。严格落实三级查房制度，做好病人四防工作，做到精心治疗、精心护理，严防医疗纠纷事故的发生。抓好水、电、暖、煤气以及医疗器械的安全使用，加强消防安全设施的维护、检查，做好安全消防工作。严格落实科室安全责任制，搞好不稳定因素排查，发现问题立即整改。制定人防、物防、技防应急措施，确保全院无重大责任事故。

3、认真化解和处置各种突发事件和矛盾纠纷，切实维护了医院的稳定。

制定了处置重大突发事件的预案，对政治性事件、群体性上访事件、群体性中毒事件、意外伤亡事件和不可预测的事件等制订了相应的预案，并根据情况的不断变化及时修订完善。认真做好和妥善处置因医院改革、部分职工的院内不同分工牵涉到个人利益带来的各种矛盾事件。各分管院长具体负责各分管科室的创建工作，及时地妥善处置了各种突发事件，把不稳定隐患消除在萌芽状态，拦截于院内，把不稳定带来的负面影响降低到最低程度。

1、建立组织，加强领导。

医院组织成立由院长任组长，各分管负责各科室的副院长为副组长的“平安医院”创建活动领导小组，明确了有关职能科室的具体职责任务。将创建活动列入年度考核重要内容，对成绩突出的科室和个人给予表彰奖励，对措施不利、失职渎职的，严肃追究责任。以平安医院创建活动的深入开展，来推动医院各项工作达到一个新的水平。

2、明确目标，落实职责。

具体目标是通过本院开展创建“平安医院”的活动，努力确保职工的生命和财产安全，确保正常的诊疗秩序，确保医院稳定，以院长为第一责任人，本着各科室成员负责好自己科室的原则，与科室责任人签订了创建“平安医院”的目标责任书，确保职责能层层落实。

目前，我院的创建工作已初见成效，但是我们深知“平安医院”的创建不是一朝一夕的事，而是需要在创建过程中不断完善、不断创新的长久性工作，我院将保持已取得的成绩，继续努力，为创建平安医院做出自己应有的贡献。

医院收费窗口个人工作总结篇七

为加强自身的工作质量、规范医疗行为、消除安全隐患、保障患者就医安全，本人根据根据儿科这一事件及本科室的具体情况，进行了严格的自查自纠工作。现将有关自查情况汇报如下：

- 1、医疗风险意识差
- 2、法律意识淡薄
- 3、医患沟通技巧不够
- 4、团队合作观念不强
- 5、专业技术水平有待进一步提高

针对上述几点我们应做到：

- 1、在工作中必须严格遵守医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，恪守医疗服务职业道德。
- 2、反复学习医疗卫生法律、法规、规章和诊疗护理规范、常

规，提高自身法律意识，规范护理执业行为。

3、在医疗护理活动中，应当将患者的病情、医疗措施（治疗或手术方案、检查项目、药品种类等）、医疗风险（并发症、意外、药品副作用等）如实告知患者，及时解答其咨询，严禁用刺激性语言或对患者的疾病治疗和康复产生不良影响的语言，注意谈话的'方式、方法与技巧。

4、正确使用病人或亲属知情告知书和授权委托书……

5、正确书写护理文件，必须做到客观、真实、准确、及时、完整。不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

6、加强团队合作精神，内部要协同。

7、要积极学习先进的医学知识，提高自身的专业技术水平，提高医疗质量，为患者服好务，同时应加强人文知识和礼仪知识的学习和培养，增强自身的沟通技巧。

8、对患者要有责任心、仁爱之心；熟记核心医疗制度，并在实际的临床工作中严格执行、

9、在执业活动中要做到：

说话要注意；交待要清楚；检查要仔细；记录要完整；

制度要严格；技术要熟练；操作要规范；抢救要到位；

内部要协同；责任心要强。

医院收费窗口个人工作总结篇八

转眼间□20xx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：

在20xx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，工作不只是为了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。

我院从20xx年x月份成为医保定点单位□20xx年x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。

20xx年已将要翻过，再好的成绩也化为云烟□20xx年我要更加努力工作：

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。