

最新收费员工作总结和计划 收费员工作计划(优秀6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇一

第一条 门诊收费处负责办理门诊患者的交费工作，必须遵守医院的各项规章制度，服从组织领导管理。

第二条 门诊收费处是医院重要文明窗口之一，对患者要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 收费人员必须工作认真、仔细，严格执行收费标准，准确掌握各项药品价格，医疗项目收费范围，做到正确收取款项，不多收，不少收，不乱收，不错收，不漏收，简化手续，准确高效，减少患者排队等候时间。

第四条 收费员要认真核对项目，要按处方划价，对不明确的处方一定要问清楚后才能划价，不按处方划价的要承担责任，字迹清晰，准确无误，接收现金要唱收唱付，当面点清。

第五条 周转现金不得超过规定限额，不准挪用公款，做到日清、日结、填制日报表，核对无误后，将款、表存根交汇总出纳。(每日下午必须交账。)

第六条 妥善处理病员退款，凡退款者须持有关凭证，符合退款手续的方可退款。当日发生者可由原收费员退款。

第七条 工作时间不得擅自离岗位，窜岗聊天，大声喧哗，吃零食，玩手机等，不准由外人代替收费员开据收费，否则追查处理。

第八条 提高警惕，加强防范，做到人离加锁，出入带锁，注意安全。非本科室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客。

第九条 收费处实行三班制，严格交班手续，及时交待需办的有关事项。夜间值班人员代办挂号及收费。

第一条 住院收费处负责办理住院患者入、出院手续。

第二条 住院收费处是医院重要文明窗口之一，对病员要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 患者持有本院门诊或急诊医师开具的住院证到住院处办理入院手续方可住院。

第四条 患者凭身份证办理入院手续，详细填写病历首页住址、工作单位、职务、联系人电话。十二岁以下病员除填写住址外，还要写明父母工作单位、姓名，以备联系。

第五条 自费患者及医保患者按照医院及医疗保险部门的相关规定收取患者住院预交金。

第六条 办理出院手续时，病房须提前一天将病人账单全部送交住院处。住院处将账目结清后，患者持结算收据和出院证回病房及相关科室办理手续，病房验证并在出院证加盖科室章，方可出院。

第八条 严格遵守国家有关财政规定，医院物价监督小组对住院收费处进行监督，严格按医疗服务标准收费，结算时要认真仔细逐项结算，防止多收或漏收。

第九条 每天上午，须将前日所收现金送交银行收款员。

第十条 对出、入院患者的各项费用，要及时结账，做到日清月结；每月初清理上月病员欠费并通知临床科室追缴，按时汇总并上报财务部及经济管理办公室。

第十一条 保管好各种公用图章和会计档案及资料。由于使用不当或保管不善出现问题，要追查有关人员的责任。

病人退费管理规定

第一条 门诊病人因故退费，须持有门诊收据、科室联、检查或治疗申请单或门诊处方，经医师或药师、门诊收费处负责人、财务部负责人、领款人在退款发票上签字(章)，并注明退款原因。当日退费由原收费窗口办理，其余时间的退费在财务部办理。

第二条 住院病人因故退费，须持有住院预交单或住院收据，经其住院科室负责人签字注明退款原因，住院处核算会计、住院处组长、财务负责人、领款人在退款发票上签字确认后，在住院处收费窗口办理，并将以上单据附在收据存根上。

第三条 收费员对手续完备、姓名、项目、金额相符的退费，通过微机办理退费(冲帐)。对不符合退款手续者，收费员要向其说明。

第四条 收费员在划价收费时，必须打印病人姓名，唱明姓名、项目、金额，以免打印出收据后，病人款数不足而作废。对未收到款的收据作废时，必须将其检查、治疗申请单或门诊处方留作附件证明，由收费处负责人签字，注明原因，以示负责。

第五条 收费员要将当天的退款单证及作废收据核对后单独装订，随收费明细账上报，做到日清日结。

第六条 财务部稽核会计要逐笔复核，对违反制度、私留病人收据、不符合退款手续、舞弊行为的视为贪污，应及时向领导报告。

第七条 检查、治疗科室要密切配合、协作，对收费情况进行监督。严格保管好科室联，要在科室联上盖“一项已检查、治疗、发药”的戳记，科室有专人负责保管，并汇总交财务部，以加强管理，堵塞漏洞。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇二

- 1、门诊收费处负责办理门诊病员挂号和医药费收取工作。
- 2、收费人员工作必须认真负责、态度和蔼、语言文明，耐心解释，不刁难，不推诿病人；熟练掌握计算机操作技术，努力提高工作效率，缩短病人等待时间。
- 3、收费员每天提前半小时开始挂号，录入挂号单时，必须做到姓名、性别、民族、年龄等信息真实准确；在收到病人交付现金时，要唱收、唱付，当面点清，如有退费，需经院长签字后方可办理。。
- 4、收费人员应在每天下午按时结帐，核对所开收据与所收现金是否相符，将款项及时送存银行，不得借支、不得挪用和坐支，凭打印的门诊收入日报表，到财会科报账。
- 5、收费员发现长、短款时，应及时向有关领导反映，及时查明原因，长款退还病人或交财务部门作账务处理，短款在认真查明原因后，报财会科主任审查处理，长、短款要严格分开，不能以长补短。
- 6、收费收据领用要严格按照请领手续办理，个人领用收据后要妥善保管，正确使用，不准丢失，不准借用或挪用他人收据；各种收据必须按日期、编号顺序使用，不得中断或间断；

凡写错作废的收据，必须将原正副联粘贴在字根上，并写明注销的原因。

7、收费人员必须坚守岗位，工作时间不得擅自离岗，严禁室内会客，不准由他人代替收费、填写收据，否则追查处理。

8、提高警惕、注意安全，非本室人员，未经许可不得入内。努力完成各项收费任务。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇三

（一）门诊收费组长岗位职责。

1、在财务科领导下负责门诊收费处日常收款工作。

2、认真贯彻执行国家的有关财经方针政策、法规，遵守医院各项财务管理制度和物价收费政策。

3、加强收入的核算管理，保护医院的合法权益，确保医院资金安全，防止损害国家和患者利益的现象发生。

4、门诊收费组长负责组织如下工作：

（1）组织收费处收费员认真完成本职工作，牢固树立“以病人为中心”的服务思想，杜绝冷、硬、顶、推等现象发生，做好窗口服务工作。

（2）积极配合各项检查，对工作中发现的问题及时解决。定期检查各岗位工作执行情况，定期或不定期组织现金盘点，发现长短款应查找原因，及时报告，并做好检查后相关文字记录。

（3）每天按时打印门诊收入日报表汇总表，核对每个收费员收入日报表，监督每个收费员按日将门诊收入日报表所列金额

如数上缴财务科或医院开户银行。

(4) 定期与门诊药房、草药房核对药品收入。负责审核门诊病人退费手续。

(5) 为丢失收据且医院内部找不到回执的患者办理陈述式收款证明，后附机打收费明细。患者提供回执复印件情况下通过收费系统核实后加盖收费章。(6) 组织收费员进行业务培训，学习掌握有关收费政策，做好门诊收费处安全防范工作。

(7) 负责组织门诊病人收费咨询工作，协调解决收费窗口纠纷。(8) 掌握优抚、惠民、一卡通等方面的优惠政策并加以实施。(9) 按照医院财务管理需要，完成其他相关工作。

(二) 门诊收费员岗位职责。

1、严格执行财务科制定的内部操作规程，熟悉收费和物价管理中的相关专业知识。

2、严格按照规定的物价收费标准收费，做到不漏收、不重收、不多收。

3、熟练掌握药品和收费项目的名称以及收费输入规范。按照成本核算要求，收入录入科室准确无误。严格遵守收退费操作的相关管理规定。

4、收费员应严格遵守本单位现金管理制度。

5、使用“窗口文明用语”，禁用“服务禁语”，不与病人争执，不推诿病人，做好窗口服务工作。

6、收取现金要开具财政部门监制的票据，票据的书写或打印应清晰、工整；收付现金要“唱收唱付”，与病人当面点清，留有存根复核和备查。

7、每日交班前打印门诊收入日报表，当日收入现金全部缴交财务科或医院开户行，做到表款相符，表款同时报稽核人员复核。

8、每日盘点备用金。

9、认真保管和使用收费收据，作废票据按规定缴销，已用完收据及时销号。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇四

20xx年，xx收费站将在旗交通局的正确领导下，在xx镇政府是大力支持下，以党的十八大、十八届三中全会精神为指导，以科学发展观为统领，认真贯彻落实旗局有关工作会议精神，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，最大限度地调动和发挥全站职工的积极性、创造性，举全站之力抓好日常收费和管理工作，努力把所辖路段建成和谐、平安通道，圆满完成全年各项工作任务。

一个积极进取的单位，必然要有一支高素质的职工队伍。为此，今年我们将继续加强：一是以理想信念教育为核心，大力开展党的基本理论、基本路线、基本纲领宣传教育学习，引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强工作人员的使命感和责任意识，充分调动职工的积极性和创造性，促进收费站各项工作的顺利开展。二是结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，进一步加强职工的工作纪律作风建设，牢固树立“以人为本、以车为本”的服务理念，努力实现优质服务，文明服务，树立我站良好的服务形象。三是继续加强业务知识和安全教育培训，切实提高收费人员业务水平与综合能力，为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

收费站作为面向社会的“窗口”□20xx年，我们将积极把收费站作为面向社会的桥梁和纽带，严格要求收费员秉承“应征

不漏、应免不收”的原则，积极开展“唱收唱付、文明服务”，用实际行动将温暖洒向每一位来往的司乘人员，塑造良好的交通行业窗口形象。一是严格执行《收费站管理制度》、《值班管理制度》、《交接班制度》等各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏、应免不征，坚决不许与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾，切实维护良好的收费秩序。对于各类特情车，如防汛车、施工车、农畜产品运输等车辆，严格查证，严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到，不卑不亢，坚持原则，文明服务，确保征足征好国家规费。

站内工作人员在岗期间必须严格约束自己的言行，规范操作，认真做好交接班等工作记录，始终把为路人服好务摆在工作的第一位，努力为路人提供一个良好的行车环境，积极树立良好的窗口形象。

在岗收费人员要始终坚持微笑服务，坚持标准的礼仪手势，认真执行收费站工作人员言行规范，全力打造“您好”工程，积极开展“四心”（即“讲文明用语要热心、唱收唱付要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”）和“三声”（即“司机来时有迎声、询问事项有回声、车开走时有送声”）活动，做到给车主多一份温馨、多一点宽容、多一丝微笑、多一些耐心，真正体现“以人为本、以车为本”的服务理念，努力营造一个文明和谐的交通环境。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们全站干部职工将继续坚持以科学发展观为统领，牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，进一步细化日常管理，强化文明服务、优质服务，用熟练的业务水平和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇五

1、门诊收费处负责办理门诊病员挂号和医药费收取工作。

2、收费人员工作必须认真负责、态度和蔼、语言文明，耐心解释，不刁难，不推诿病人；熟练掌握计算机操作技术，努力提高工作效率，缩短病人等待时间。

3、收费员每天提前半小时开始挂号，录入挂号单时，必须做到姓名、性别、民族、年龄等信息真实准确；在收到病人交付现金时，要唱收、唱付，当面点清，如有退费，需经院长签字后方可办理。

4、收费人员应在每天下午按时结帐，核对所开收据与所收现金是否相符，将款项及时送存银行，不得借支、不得挪用和坐支，凭打印的门诊收入日报表，到财会科报账。

5、收费员发现长、短款时，应及时向有关领导反映，及时查明原因，长款退还病人或交财务部门作账务处理，短款在认真查明原因后，报财会科主任审查处理，长、短款要严格分开，不能以长补短。

6、收费收据领用要严格按照请领手续办理，个人领用收据后要妥善保管，正确使用，不准丢失，不准借用或挪用他人收据；各种收据必须按日期、编号顺序使用，不得中断或间断；凡写错作废的`收据，必须将原正副联粘贴在字根上，并写明注销的原因。

7、收费人员必须坚守岗位，工作时间不得擅自离岗，严禁室内会客，不准由他人代替收费、填写收据，否则追查处理。

8、提高警惕、注意安全，非本室人员，未经许可不得入内。努力完成各项收费任务。

收费员工作总结和计划 收费员工作计划篇六

针对xxx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，并把我们的站区管理

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。

贯标工作一直以来都是我工作的重点，如何保障贯标工作的顺利实施，对公司每个员工来讲都必须积极对待。而一开始有人对贯标工作不理解，认为多此一举。为此我们值机班组针对这种情况，在班组中开展学习大讨论，积极贯彻实施贯标工作，反复学习贯标文件，对贯标文件中涉及我们基层人员的问题更是重点学习，对三个体系的内容进行针对性地学习，使每名值机员都能清醒地认识到贯标的重要性，对基础差的同志进行重点培训，从而班组全体人员都能全面的理解贯标的精神和意义。只有这样我们公司贯标工作才能得到全面的实施和完善，为企业进一步发展奠定扎实地基础。

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。