工作总结

时间飞逝,一转眼我已经在红桥医院工作三年了，成为了医院收费处的一名普通的收费员.

作为一名普通的收费员，我清晰的认识到我的 一言一行、一举一动都直接影响到医院的形象。在实 际工作中，我能够严格遵守院规院纪，在院领导的带 领下，以严明的纪律约束自己，在工作期间严肃认真 用真诚的服务对待来医院的每名患者，对患者或患者 家属能够做到笑脸相迎，文明热情，耐心解答患者或 患者家属的各种疑问，通过自己的表现树立起卫生行 业良好的对外形象。面对广大患者切实做到“来有迎 声、问有答声、走有送声”。

不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，日 复一日地重复着同样的工作：收钱、打票、找钱。日 复一日重复着同样的话："您好，请交费X元，收您 X元，找您X元，请慢走”，看似简单，但要想要做一 名优秀的收费员，不但要有过硬的技能、严明的纪律 观念、优质的工作态度以及高度的工作热情，更要以 实际的行动服务和奉献社会。记得海尔公司总裁张瑞 敏说过：“在平凡的岗位上做好平凡的事，就是不平 凡。

我清楚的记得刚来收费站时，很多方面的工作 都不懂，王松主任给了我很大的关怀,耐心的为我讲 解收费处的各种工作要求和技巧，使我的工作能力有 了很大提高,对此我要真诚的感谢王主任，同时我更 会加倍努力的工作，不断的完善自己，不辜负院领导 和王主任对我的期望.

作为一名收费员，面对金钱的诱惑，我要坚守 自己的原则，面对领导，我坦诚相待，坚决听从领导 的安排，服从领导调配，做到领导在与不在都一样； 面对同事，我友好相待，相信用真心换真情；面对患 者，我耐心细致，尽自己最大的努力让患者满意，除 此之外，还要做到“四心”:

文明用语要热心

收款找余要细心

回答询问要耐心

微笑服务要真心

我觉得除了做到以上几点还不够，在工作方面， 还要处理好三方关系。我坚信，有失必有得。

无论如何，昨日已逝，今后的每天都是我新的 起点。我会将收费处的老员工们当成自己的榜样，虚 心学习，不耻下问，取人之长，补己之短，明确自己的 方向，脚踏实地的向前走，做最真实的自我，切实让 自己做到“学有榜样、干有方向”，我决心继续努力, 发扬成绩、改正不足，在本质岗位上发挥出自己的一 份光和热，为医院贡献出自己的一份力量。

收费员：周钱玺 2019-12-25