

添加文档副标题

# 医院收费窗口管理办法

---

汇报人：XXX

01. 单击此处添加文本

---

02. 收费窗口管理规定

---

03. 收费窗口人员管理

---

04. 收费窗口财务管理

---

05. 收费窗口信息化管理

---

06. 收费窗口环境与设施管理

# 目录

添加章节标题

01

# 收费窗口管理规定

02

# 收费窗口服务标准

礼貌待人：微笑服务，使用礼貌用语

耐心解答：解答患者疑问，耐心细致

添加标题

添加标题

添加标题

添加标题

快速准确：收费准确，操作迅速

维护秩序：维持收费窗口秩序，避免拥挤混乱

# 收费窗口服务流程

- 患者挂号：患者到收费窗口进行挂号，提供身份证、医保卡等证件
- 收费员核对信息：收费员核对患者信息，确认无误后进行收费
- 收费员打印发票：收费员打印发票，交给患者
- 患者缴费：患者按照发票金额进行缴费，可以选择现金、银行卡、支付宝等多种支付方式
- 收费员开具收据：收费员开具收据，交给患者
- 患者取药或就诊：患者凭收据到药房取药或到相应科室就诊

# 收费窗口服务监督与考核

监督方式：定期检查、随机抽查、客户反馈等

考核指标：服务态度、工作效率、收费准确性等

考核周期：每月进行一次考核

考核结果：与员工绩效挂钩，作为晋升、调薪的依据

# 收费窗口服务投诉处理

处理方案：根据调查结果，  
制定合理的处理方案

反馈沟通：将处理方案及时反  
馈给投诉人，并做好沟通解释  
工作

调查核实：对投诉内容进行  
调查核实，了解具体情况

跟进处理：对处理结果进行  
跟踪，确保问题得到解决

投诉受理：及时、礼貌地受  
理投诉，记录投诉内容

总结改进：对投诉事件进行总  
结，提出改进措施，避免类似  
问题再次发生



# 收费窗口人员管理

03

# 人员岗位职责

负责收费窗口的日常运营和管理

负责收费窗口的投诉处理和客户服务

负责收费窗口的现金、票据和设备的管理

负责收费窗口的卫生和安全管理

负责收费窗口的收费、退款和查询工作

负责收费窗口的报表和统计工作

# 人员培训与考核

培训内容：业务知识、服务态度、沟通技巧等

培训方式：定期培训、在线培训、实践操作等

考核标准：业务熟练度、服务态度、工作效率等

考核方式：定期考核、随机抽查、客户反馈等

## 人员服务态度与言行规范



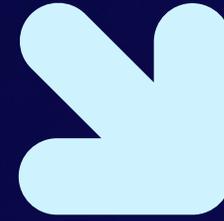
微笑服务：保持微笑，态度亲切，让患者感到温暖



礼貌用语：使用礼貌用语，如“您好”、“请”、“谢谢”等



耐心解答：耐心解答患者的疑问，避免不耐烦或敷衍



言行规范：言行得体，避免使用粗俗、不礼貌的语言和行为

# 人员考勤与奖惩制度

考勤制度：按时上下班，不得迟到早退

奖惩制度：表现优秀者给予奖励，违反规定者给予处罚

培训制度：定期进行业务培训，提高服务质量

考核制度：定期进行工作考核，评估工作表现

# 收费窗口财务管理

04

# 收费项目与标准管理

收费项目：包括药品、检查、治疗等各项医疗服务费用

收费方式：现金、银行卡、支付宝、微信等多种支付方式

添加标题

添加标题

添加标题

添加标题

收费标准：根据国家物价局和卫生行政部门的规定制定

收费管理：定期对收费项目和标准进行审核和调整，确保收费合理、合规

## 收费票据与凭证管理



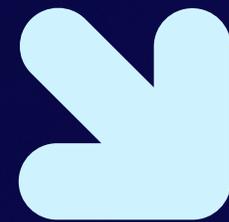
收费票据：包  
括发票、收据、  
收费单等



凭证管理：包  
括收费记录、  
收费明细、收  
费汇总等



票据与凭证的  
保存：按照规  
定进行保存和  
归档



票据与凭证的  
查询：提供便  
捷的查询方式，  
方便查询和核  
对

# 收费结算与报表管理

报表管理：定期生成收费报表，  
包括收入、支出、结余等

报表审核：对报表进行审核，  
确保数据真实准确

收费结算：每日进行收费结  
算，确保账款准确无误

报表分析：对报表进行分析，  
为医院财务管理提供决策支持



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/215331204221011140>