

# 最新物业收费员年度工作计划(实用5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 物业收费员年度工作计划篇一

根据社区在新一年度的战略目标及工作布署,陈村路社区在\_\_年工作计划将紧紧围绕^v^服务质量提升^v^来开展工作,主要工作计划有:

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各项规章制度,规范工作流程,按工作制度严格执行,加大制度的执行力度,让管理工作有据可依。并规范管理,健全各式档案,将以规范表格记录为工作重点,做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作,提高服务质量

以绩效考核指标为标准,实行目标管理责任制,明确各级工作职责,责任到人,通过检查、考核,真正做到奖勤罚懒,提高员工的工作热情,促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据社区工作部署,制定培训计划,提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育,促进员工爱岗敬业,服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训,并在实际工作中检查落实,提高管理服务水平和服务质量,提高员

工队伍的综合素质,为公司发展储备人力资源。

#### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手,责任到人,并规范监督执行,结合绩效考核加强队伍建设,加大对小区住户安防知识的宣传力度,打开联防共治的局面。

#### 五、完善日常管理,开展便民工作,提高住户满意度

以制度规范日常工作管理,完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保,让住户满意,大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务,在给业主提供优质服务。

#### 六、开展社区文化活动,创建和谐社区

组织社区居民参加由居委会组织的文话活动,加强居民之间和居民与工作的联系,为全面建设和谐社区共同努力。

\_\_年陈村路社区将以务实的工作态度,以社区整体工作方针为方向,保质保量完成各项工作任务及考核指标,在扎实开展各项物业工作,全面提升服务质量,争创佳绩。

## 物业收费员年度工作计划篇二

为了能够更好的适应保安队长的工作,进一步提升个人的工作能力。对即将开展的保安工作做如下计划:

1、全面落实公司的指导精神和决策部署,帮助完成公司的工作任务。做好与各部门的协调工作。

2、做好保安队伍人员的稳当工作,控制人员流失。全面提升队伍的整体素质与整体凝聚力,和顽强的战斗力。

3、做好本小区的一切日常安全防范，消防防范。

4、抓好保安队伍的建设，做好招聘，培训，训练工作；形成良好的优胜劣汰模式。

5、完善保安队伍工作，培养一支纪律严明，训练有素，文明执勤，和善待人，作风顽强，保障有力的保安队伍。

1、立正。跨立。稍息

2、停止间转法

3、行进与立定（起步，正步）

4、脱帽，戴帽

5、敬礼，

6、坐下。蹲下。起立

7、整齐报数

8、集合，解散

9、出列，入列

1、交接岗位动作

2、车辆指挥手势

1、消防基础知识

2、消防隐患知识

3、消防器材培训

#### 4、消防疏散知识

1、保安规则制度学习

2、保安人员基础知识，

3、保安人员日常仪容仪表

4、保安日常工作突发事件解决培训

5、保安文明用语

6、保安日常巡逻规范，

1、保安人员管理制度

2、交接班，交接岗制度

3、人员车辆进出登记管理制度

4、巡逻管理制度

5、消防安全管理制度

6、突发事件管理制度

#### （一）：小区消防安全管理

1、熟悉本小区内的一切消防设施，并做到日常检查与维护，登记。

2、熟练的掌握消防设备的使用。

3、对小区内可能存在的消防隐患做到提前发现，及时处理。并做好记录，做定期巡查。

- 4、做好对小区业主的消防安全常识，和应急逃生的方法普及。
- 5、做好本小区内的消防通道畅通。

## （二）：小区公共安全管理

### 一、小区内各安全岗位分配：

#### 1、大门口保安岗位职责

- （1）负责进出本小区内的业主，车辆登记。
- （2）负责对进出本小区的外来人员，车辆登记。
- （3）确保进出大门口道路畅通。
- （4）负责大门口内外的交通指挥，人员疏导。
- （5）对进入小区的装修，搬家，送货等要与业主联系确认后，做好登记，予以放行。对出小区的货物，外来施工人员，送货人员，以及车辆要进行严格的盘查，并与业主确认后后方可放行。

#### 2、巡逻岗位职责：

- （1）对全小区进行全天24小时巡逻，

8：00—18：00每3小时巡逻一次

18：00—8：00每2小时巡逻一次

对纯在安全隐患，偏僻地段，要做到不定期，不定时，不定人的巡逻，发现问题，及时上报并加以处理。

- （2）在巡逻期间，应按规定佩戴相应设备，以及通讯设备。

(3) 当班期间做好巡逻登记制度，发现问题要做好详细登记，并及时上报。

(4) 巡逻期间，应不定期的对围墙安全设备做相应的检查，并通知监控室予以确认。如发现问题，及时向当值主管队长，班长上报，及时维修。

(5) 巡逻期间如发生突发事件，要保持冷静的头脑，积极采取相应措施，同时上报值班领导。

### 3、监控岗位职责

(1) 上岗前做好交接班程序，并第一时间查看值班日志。

(2) 在岗期间认真监视本小区内的监控情况，发现问题或异常情况应记录在值班日志，并立即通知当班人员及时处理。

(3) 密切注视外来人员及陌生人员的进出，发现可疑人员及时通知当班人员进行盘查。

(4) 发现如：安全报警，消防报警，应及时的将准确地点通知当班人员，及时处理。并根据事态发展程度及时上报，同时做好记录和录像。

(5) 定期配合工程部，保安部，做好对小区内的一切监控，报警等设备的检查，测试，维修。

### 4、停车场保安员职责

(1) 维护停车场的治安交通秩序，疏导车场的流量，保证交通畅顺，协调和指挥车辆停放在指定的车位。

(2) 提醒业主或客人离车前关好门窗，带走车上贵重物品，作好巡检工作，保证车辆安全。

(3) 严禁装易燃、易爆及危险品的车辆进入停车场。劝阻超高、超长车辆进入车场。严禁车辆乱停乱放。

(4) 车场内出现治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

(5) 认真按规定巡查车场车辆、消防设施及卫生情况，发现问题及时处理或向上一级汇报。

(6) 认真、如实作好值班记录表。

## 5、班长岗位职责

(1) 班长上岗前应做好一切准备工作，带领本班全体成员交接班。

(2) 在岗期间应安排好本班人员岗位，巡逻，检查等日常工作安排。

(3) 对突发事件要有一定的处理和应变能力，并做好记录及时上报。

(4) 在人流高峰时段根据实际情况调整队员加强对外来人员的盘查疏导力度。

(5) 监督队员按职完成工作。

### (三) 日常工作安排与巡视

1、每日做好当日的工作安排，做到三有：有计划，有行动，有落实。

2、每周工作要有简单的总结，要从中吸取经验和教训。

3、每月做全面的工作总结，

4、每周要有不定期的对当班队员的工作进行检查，发现问题及时处理。

5、逐步完善队会，班会制度。多与队员沟通，听取大家对工作的看法和建议。并从中找到好的建议，和需要改进的方面。

#### （四）前期工作重点

##### 1、装修：

对于一个刚刚交付的小区，装修一直是工作中的重点，也是对小区安全隐患最关键的时刻，在次阶段要着重对外来施工人员，施工单位，送货人员，进出小区的车辆进行盘查，同时也要对小区做好全面的'巡逻和消防安全检查，坚决把一切安全隐患消灭在萌芽状态。

##### 2、入住：

装修完成后马上就会迎来业主的入住阶段，这个时段的工作重点，是对搬家公司的人员车辆出入进行严格的登记，盘查，并与业主做好良好的沟通。

##### 3、冲突与突发事件：

前期工作中难免发生于业主，装修单位人员等各种冲突，与突发事件。为不影响以后的工作发展对突发事件作如下处理原则和方法：

（1）在执行任务、处理日常事务工作中，一定要端正态度、摆正位置、灵活机动、尽心尽职。

（2）出现纠纷矛盾，可通过说服教育办法解决，主要是分清是非、耐心劝导、礼貌待人。

（3）对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不



可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理方法，尽心劝开、耐心调解，把问题引向缓解，千万不要让矛盾激化，不利于问题的解决。并及时向当值负责人报告。

总之，为更好能适应保安队长这个职位，我会在工作中踏踏实实，勤奋努力，吸取别人长处，弥补自己的不足。今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我的工作提出了新的更高的要求。我一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我将迎难而上，做好工作，在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升。

## 物业收费员年度工作计划篇三

### 二、工作内容

#### (一)加强各级物业管理队伍建设

1、加强街道物业管理总站队伍管理。将现有工作人员进行合理分工，成立日常督查和小区整治二个组，日常督查组负责各社区的检查、整改、复查、协调等日常督查管理考核工作，小区整治组负责协助三友新村、钟埭集镇等开展环境卫生集中整治工作。

2、加强社区物业分站队伍管理。调整社区物业分站负责人队伍，进一步落实物业分站负责人专职专线制度，定期召开社区物业分站工作会议，增强社区物业分站负责人工作责任心。

3、加强社区“三保”队伍管理。通过日常督查，以岗位考勤、工作质量为标准，奖优罚劣，末位淘汰；通过街道物业总站、社区物业分站召开会议，加强教育培训，表彰先进。

#### (二)加强社区环境卫生督查工作

环境卫生督查工作是社区环境卫生长效管理工作的重点，也是街道物业管理总站的重要职能，在\_\_\_\_年日常督查制度的基础上，本着注重检查质量，提高工作效率的原则，每月定期由物业总站会同市政管理所，组织各社区分站负责人组成检查组，开展南北社区对口检查工作并进行排名通报，将日常督查与每月定期对口检查相结合，在检查中发现的问题由物业总站以整改通知书的形式告知社区，限期整改，整改后以书面形式报物业总站，由物业总站进行复查，以检查-反馈-整改-督办为制度，明确责任，提高效率。

### (三) 完善规范社区物业维修制度

根据钟街社区办(\_\_\_\_)3号文件有关社区物业维修的相关规定，小区物业维修实行先申请或立项后实施。

1、3000元以下物业维修项目由社区提出申请，经街道物业总站现场踏勘后，确定维修方案，报街道分管领导批准后上上进行维修。

2、3000元以上50000元以下维修项目在街道监察办、物业总站的指导监督下，由社区组织比价。在\_\_\_\_年物业维修制度的基础上，进一步规范比价单位资质审核，杜绝串标现象；规范工程限高价的测算，建议由专业工程部门进行测算；规范工程施工、验收的监督，保证工程质量。

3、规范社区物业维修项目存档制度，要求每个社区物业分站成立物业维修档案，做到每次维修从申请-立项-比价-验收各项材料整齐。

4、明确各拆迁安置房小区房屋维修责任，协调组织开展白马、城西、红建的老拆迁安置房小区房屋天沟堵塞、墙面渗水、落水管脱节等房屋维修工作。

### (四) 积极探索小区物业管理市场化

1、对新建拆迁安置房小区尝试引进市场化物业管理，按城市商品房模式引进物业管理公司，通过政府前期补助，监督管理，逐步实现物业公司自主管理，自负盈亏。

2、以红建花苑、花园小区为试点，对具有一定规模，条件成熟的老拆迁安置房小区，由街道通过经开物业公司加大投入，逐步改善基础设施设备，规范人员配置，提高小区物业服务质量，提高居民缴费意识，逐步形成有偿物业服务的良性循环。

3、市场化运作小区市财政补贴的申请迎检工作。西林寺、康乐小区引进市场化物业管理已满二年，有关市财政补贴申请已经提交市城建局。

#### (五)推进社区小区物业收费工作

根据钟街?2012?76号文件关于街道小区物业管理收费实施办法的有关规定，物业管理总站指导、配合社区做好物业收费工作。

1、逐步完善自治小区的物业收费政策。

2、提升“三保”等物业服务质量，改善小区环境，以收费促服务，以服务保收费。

3、配合社区积极开展物业收费宣传工作，争取广大居民的支持与配合，提高居民缴费意识。

4、加大物业收费工作考核力度，将物业收费列入\_\_\_\_年村(社区)目标责任制考核。

#### (六)做好上级部门交办的环境卫生整治工作

## 物业收费员年度工作计划篇四

时光飞逝，转眼间已是本月的尾声了，回顾一个月的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为高速做出自己应有的贡献，现将这一个月度的工作总结如下：

本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼侯的荣誉。

本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。

本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设这句话什么意思，是说要微笑服务吗？没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难；在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。

记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了？碍着你的事了？多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

在过去的一个月里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

## 物业收费员年度工作计划篇五

一、完善企业机制，强化基础管理。综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造xxx的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动□承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司（含外聘）员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客（业主）。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的`区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

1、准备物业公司运行（特别是开盘期间）所需的办公设施和

办公用品；

2、去知名物业公司参观学习；

3、拟定物业公司组织架构和销售期间物业管理人员编制配备；

4、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙；

5、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员（保安、保洁各2人）；

6、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装；

7、保安执勤用品、保洁物资准备；

9、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律；

10、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导；

11、拟定销售期间物业管理服务统一说词。