

2023年物业做好收费工作计划优秀

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？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。

2023年物业做好收费工作计划优秀篇一

时间稍纵即逝，又迎来了一个全新的起点，此时此刻我们需要开始做一个工作计划。但是相信很多人都是毫无头绪的状态吧，以下是小编为大家收集的物业收费员的工作计划，希望能够帮助到大家。

物业收费计划是物业服务计划的一部分，其主要目的是将物业收费工作方案化、时间化和具体化，便于收费员控制收费进度，从而更好的完成收费目标。

一般工作计划采用图表、文字叙述以及两者的结合居多，由于收费计划涉及时间性、数据性的点较多，因此，中士建议采用图表与文字叙述相结合的形式，便于领导把握要点，操作者掌握细节。

收费计划是建立在上年度收费总体情况的基础上的，经过总结分析，结合公司、管理处的经营管理目标，科学、客观的制定出工作计划。其主要内容包括：基本情况描述、收费目标、完成措施、收费进度、说明等五项内容。

1、基本情况描述：描述本项目的建筑面积、物业费结构、应收收费金额、上年度收费状况等。

2、收费目标：主要描述总收费金额和收缴率、应收金额和收缴率、清欠金额和收缴率等。收费金额、清欠金额应由公司

出具公证、客观的收费报告。

3、完成措施：主要描述收费的难点和重点及克服措施、收费人员的能力保障和绩效措施、收费方式及时间安排、物资和流程保障、法律手段的使用等。

4、收费进度：最好以excel做成附件形式，描述1—12月每月的收费数量，其中3、5、10、12等月份略有区别，考虑政府机关报销、节假日奖金、绩效发放等业主资金充裕时期，收费多少应有差别。

1、对上年度收费状况进行分析，统计出收费率、收费金额、欠费金额等数据。

2、将收费目标进行分解，逐一对应收、清欠进行分配。

3、根据收费目标，分析完成需要的资源、支持及相关信息，确定重难点，并制定措施。

4、分解每月收费计划指标，并逐一进行分配，形成收费进度表。

附参考范本

一、收费项目概况（略）

月份

应收金额

计划收取金额

收费比例

备注

1、购置点钞机一台，客服中心收费用，点钞用。

2、对所有参加收费人员进行培训，培训内容：

(1) 入户收费时怎样“验钞”

(2) 费用核算方法

(3) 收费时遇到其他问题，怎样应急处理

3、制定收费奖惩制度

罚则：以计划应收金额百分比计算，少收5%以内，罚50元；少收5%—10%，罚100元；少收10%—15%，罚200元；少收15%以上罚300元。

奖励：以计划应收金额百分比计算，多收5%以内，奖50元；多收5%—10%，奖100元；多收10%—15%，奖200元；多收15%以上奖300元。

4、人员分工，分配合理

参加收费人员：客服全员、主管及以上管理人员

分配方法：“平均法”这里所说的平均指的是应收金额平均，绝对平均是不可能的，只能在精确核算的前提下，尽量使其平均化。在确定好收费人员数量以后进行分配。分工时要打乱楼宇的规律，因为有的楼或单元入住户数多，有的少，有的家好收，有的家不好收。要保证户少的面积多，金额足，好收的要平均分，不好收的也要平均分。（最好实行抓揪制）

5、提前练兵

采取入户回访的形式6月底前将已居住的业主家回访完毕。一是对入户收费提前练习，二是了解现阶段业主所反映的问题，

以及现阶段业主对物业有哪些要求与看法，甚至业主家还有哪些问题未给处理，及时反馈处理，以免给拒交物业费埋下伏笔。

按居住情况来分

（一）已居住

已居住小区的户，相对来讲是比较好收的，现阶段已居住400余户，预计到xxxx年底入住户数500余户。在收不上来的情况下，我们还可以采取入户收费的方式，在住户的休息时间内进行收费。

（二）未居住

未住进小区的户，相对来讲物业费收取是很困难的，可采取的方式首先是电话通知在通知时间未到的，发送ems催收，如在本市居住，可采取上门收费，同时要时刻“注意人身及财产安全”。

另外，根据物业管理的特点，收费期开始时可将仍未装修的户进行停水、停电，在业主未交物业费办理装修手续时要求其交纳物业费，否则不予办理。

按性质来分

（一）好收

1、平时交纳所有费用都没怨言的户。

2、租户包括门市，租用门市或住宅的用户，因为在租用期业主都将条件讲好，物业费一般都是由承租人支付，所以承租人的物业费往往是很好收取的。

3、与部分员工有关系，或平日关系不错的户。

（二）不好收

1、维修问题未果或还存在物业或其他部门没有给予解决的问题

业主常常会在收物业费时提出家里的报修问题，或以前反映的某些问题至今没有得到合理的解决，据此而不交物业费。

遇到此类问题，收费员应保持冷静，根据业主所提问题一一进行解答：

（1）维修未果的

对于业主提出维修没有及时处理的问题应及时进行记录，将所述问题详细的记录下来，同时告知业主，此问题物业公司会尽快联系相关人员进行维修处理达到业主的满意。

在维修的过程中，随时跟踪回访，采取电话回访也可入户，在你的随时跟踪以及密切的关注下，业主常会把物业费交给你。

（2）其他部门没有解决的问题如房屋设计问题（1#、10#卧室不能挂窗帘）

对于此类问题，同样也是做好详细记录，同时进行解释，此类问题属于地产遗留问题是设计不合理，与物业的管理无关，物业费包括（九项）无一项与此类问题有关，当然物业公司会起到积极协调沟通的作用，所有反馈的信息物业会及时与业主反馈，但主责不在物业。

如工作到位业主仍不交纳物业费，可采取书面通知，起诉的形式。

2、内部员工

内部员工虽然年底可以报销物业费，但一般员工都想等到年底再交，这是所有内部员工的心理，能拖延时间就不会提前交费。

对于内部员工无故不交或延期交费的应直接采取停电、停水的方式。没有情面可讲。

3、特殊户，与高层领导有关系或有重要社会背景的

这类业主对物业费的交纳不会很积极，因为他们觉得自己有一些特殊关系，物业也不会对其怎样，尤其不会进行停水停电的处理，所以经常是不配合物业的收费工作，迟迟不交。甚至有社会背景的会找一些特殊关系要求免收。

既然业主与我公司有这样或那样的关系，如果是上级领导同意免收其物业费，同时有书面资料，我们可以进行免收。

但我们始终要坚持收费一致的原则，如果此类业主无故不交费，那么可根据其与公司的相关关系，找到公司的相关领导或工作人员协调，最终收取其物业费用。

4、对物业工作某方面有不满意的

现阶段xx小区业主对物业服务整体来看还是比较满意的，但对于有车而没停车位的业主，收起物业费来可以说是难上加难了。

由于xxx小区是整个xx物业公司的示范小区，所以很多方面的管理较其他小区控制严格，如车辆管理。

小区门口外，每日都有二十几辆车停放，原因是未在小区内租用或购买车位，小区的现状是地上车位二十个，仅出租，

每个每月80元；地下车位286个，销售7万5，出租200元每月，对于小区业主的现状来讲，承担不起。同时临停车位少，仅9个。没有车位的车辆只能停到小区外。对于此景，物业公司只能秉承公司管理的总方针，虽然业主提出此项管理不合理但物业公司为了小区整体环境与秩序，只能如此。

5、无故不想交物业费的

这类业主属于蛮不讲理类型，不管你怎么说怎么讲，他不会听进你的解释，就是一个观念“不交”。

对于此类业主进行起诉。

1、告知：收费前期采取张贴通知、电话通知的方式，如此两种方式未能完成本月任务，则采取入户收费。

2、收费时间□xxxx年7月到12月共6个月的时间，每日8：00—20：00，如有特殊情况，如业主晚10：00回家，收费员可根据自己的收费任务自行安排收取，但一定要注意安全。

3、收据是收取费用的重要凭证，收费人员要对所使用的收据进行签字领取，如有丢失，所发生的所有费用由收费人员承担。

4、每日下午4：00以前到收费员处交账，由收费员验钞，统计，然后存入银行，之后收取的钱款由收费人自己保管。

1、保险柜内每日都会有部分现金存入，所以要求安防员夜间在客服中心执勤。（收费员建议应至少安排两名安防员，避免监守自盗）

2、收费员每日到银行存款需由两名安防员陪同，保障人员以及钱款的安全。

1、对于个人收取假钞的由个人承担责任。

2、账目不对的，如钱款少收，钱款当面未点清，由责任人自行处理。

对已交物业费的业主可适时采取激励措施。

1.收费员个人的年度总结

2.收费员辞职信

3.物业服务工作计划

5.精选物业工作计划三篇

6.物业保安个人工作计划

7.物业客服个人工作计划

8.收费员个人简历表格

9.物业公司年度工作计划

2023年物业做好收费工作计划优秀篇二

(一) 已居住

已居住小区的户，相对来讲是比较好收的，现阶段已居住400余户，预计到xxxx年底入住户数500余户。在收不上来的情况下，我们还可以采取入户收费的方式，在住户的休息时间进行收费。

(二) 未居住

未住进小区的户,相对来讲物业费收取是很困难的,可采取的方式首先是电话通知在通知时间未到的,发送ems催收,如在本市居住,可采取上门收费,同时要时刻“注意人身及财产安全”。

另外,根据物业管理的特点,收费期开始时可将仍未装修的户进行停水、停电,在业主未交物业费办理装修手续时要求其交纳物业费,否则不予办理。

按性质来分:

(一)好收

- 1、平时交纳所有费用都没怨言的户。
- 2、租户包括门市,租用门市或住宅的用户,因为在租用期业主都将条件讲好,物业费一般都是由承租人支付,所以承租人的物业费往往是很好收取的。
- 3、与部分员工有关系,或平日关系不错的户。

(二)不好收

- 1、维修问题未果或还存在物业或其他部门没有给予解决的问题

业主常常会在收物业费时提出家里的报修问题,或以前反映的某些问题至今没有得到合理的解决,据此而不交物业费。

遇到此类问题,收费员应保持冷静,根据业主所提问题一一进行解答:

(1)维修未果的

对于业主提出维修没有及时处理的问题应及时进行记录,将所述问题详细的记录下来,同时告知业主,此问题物业公司会尽快联系相关人员进行维修处理达到业主的满意。

在维修的过程中,随时跟踪回访,采取电话回访也可入户,在你的随时跟踪以及密切的关注下,业主常会把物业费交给你。

(2) 其他部门没有解决的问题如房屋设计问题(1#、10#卧室不能挂窗帘)

对于此类问题,同样也是做好详细记录,同时进行解释,此类问题属于地产遗留问题是设计不合理,与物业的管理无关,物业费包括(九项)无一项与此类问题有关,当然物业公司会起到积极协调沟通的作用,所有反馈的信息物业会及时与业主反馈,但主责不在物业。

如工作到位业主仍不交纳物业费,可采取书面通知,起诉的形式。

2、内部员工

内部员工虽然年底可以报销物业费,但一般员工都想等到年底再交,这是所有内部员工的心理,能拖延时间就不会提前交费。

对于内部员工无故不交或延期交费的应直接采取停电、停水的方式。没有情面可讲。

3、特殊户,与高层领导有关系或有重要社会背景的

这类业主对物业费的交纳不会很积极,因为他们觉得自己有一些特殊关系,物业也不会对其怎样,尤其不会进行停水停电的处理,所以经常是不配合物业的收费工作,迟迟不交。甚至有社会背景的会找一些特殊关系要求免收。

既然业主与我公司有这样或那样的关系,如果是上级领导同意免收其物业费,同时有书面资料,我们可以进行免收。

但我们始终要坚持收费一致的原则,如果此类业主无故不交费,那么可根据其与公司的相关关系,找到公司的相关领导或工作人员协调,最终收取其物业费用。

4、对物业工作某方面有不满意的

现阶段xx小区业主对物业服务整体来看还是比较满意的,但对于有车而没停车位的业主,收起物业费来可以说是难上加难了。

由于xxx小区是整个xx物业公司的示范小区,所以很多方面的管理较其他小区控制严格,如车辆管理。

小区门口外,每日都有二十几辆车停放,原因是未在小区内租用或购买车位,小区的现状是地上车位二十个,仅出租,每个每月80元;地下车位286个,销售7万5,出租200元每月,对于小区业主的现状来讲,承担不起。同时临停车位少,仅9个。没有车位的车辆只能停到小区外。对于此景,物业公司只能秉承公司管理的总方针,虽然业主提出此项管理不合理但物业公司为了小区整体环境与秩序,只能如此。

5、无故不想交物业费的

这类业主属于蛮不讲理类型,不管你怎么说怎么讲,他不会听进你的解释,就是一个观念“不交”。

对于此类业主进行起诉。

2023年物业做好收费工作计划优秀篇三

搜狐焦点保定站

楼盘项目

1、同美生活区5号楼七年不动工

竞秀区委

经核实，开发企业正在积极办理土地出让手续，手续办理完毕启动项目建设。

2、东湖铂悦山夏花园交房问题

莲池区委

经莲池区东金庄乡政府核实，夏花园项目目前正按计划有序施工中，前期因大气环境污染治理、冬奥会及疫情等因素停止施工。依据购房合同第三项第3条因自然灾害、环保政策等不可抗力等因素影响项目施工进度及停工的，可顺延交房。

3、高开区汇明. 朝阳中心项目退款问题

保定国家高新技术产业开发区管委会

经高新区贤台乡核实，为进一步推进汇明朝阳中心项目工作进展，高新区管委会主要领导已多次召开调度会，要求^v^门扩大侦查范围，加快追回资金。

4、南湖春晓项目办理公积金贷款问题

莲池区委

经莲池区南关街道核实，为妥善处置南湖春晓项目遗留问题，我区成立了专班，针对开发商账户被法院冻结问题，一方面，专班与石家庄裕华区人民法院多次沟通，希望通过开发商提供反担保等方式解封账户；另一方面，专班督促诉讼各方，

尽快协商解决纠纷，或在不影响项目的情况下进行诉讼，解封账户，保障项目正常运营；同时，专班与市住房公积金管理中心高新区管理部沟通，待账户正常后及时恢复公积金业务办理。

5、秀兰花漫里项目不交房不退款问题

保定市满城区委

经区住建局调查核实，花漫里一期项目由秀兰集团全资子公司保定天望房地产开发有限公司开发建设。秀兰集团发生资金问题后，天望公司股权、土地及在建工程被竞秀区公安分局查封。秀兰集团相关问题成因复杂，涉及资金、人员较多。区工作专班多次召开专题会议，安排专人与开发商对接，正统筹推进花漫里项目遗留问题化解。

6、上东御景项目交房问题

莲池区委

2023年物业做好收费工作计划优秀篇四

1、进一步巩固和完善物业管理与服务创新机制，切实规范物业管理与服务行为，依据政策调整物业规费收缴标准，夯实物业经济基础，确保物业服务正常支出。从20xx年元月1日起执行县物价局、房产局批准的新的收费标准：住户按实际购房面积，每平方米每月收物业服务费元；地下车库车位年租金一次xxx清，每个车位收2400元；分月交租金，每个车位每月收300元；一次性购买车位，每车位收年服务费800元；摩托车、电瓶车按原标准不变。

与此同时，千方百计做好嘉隆地下停车场车位和明珠花园车库营销工作，下力探索有效途径，积极盘活利用。

2、进一步做好治安秩序维护和消防安全管理工作，强职责、强管理、强监督、强效果，使小区和商城治安秩序更井然，消防安全更牢靠。

3、进一步优化卫生环境，提高保洁服务质量。合理分工，量化管理，减员增效，使小区和商城卫生质量再上档次。

4、进一步抓好工程部工作，强化装修管理，搞好维修服务，精心做好公共设备设施的维护保养工作，确保公共设施正常运行。

5、进一步规范员工编制管理。定员、定岗、定任务、定职责，科学排兵布阵，人员优化组合，提高办事效率。

业管理骨干人平月增工资300元；员工人平月增工资200元。保调后保安员、收费员基本工资元(不含工龄工资)；保洁员月基本工资元(不含工龄工资)，从而稳定队伍，调动大家的工作积极性、主动性和创造性。

7、进一步重视物业发展壮大，积极寻求物业拓展空间，下力发展新的项目。使物业蛋糕越做越大，使家和物业实力越来越强。

8、进一步抓好班子作风建设和员工队伍建设，真正打造出作风过硬，水平较高，能力较强，能胜任当代物业管理工作的**好班子**；真正培养了出一支素质较高，本领较强，能担当新时代物业大任的**好队伍**。

新年伊始，我们有决心和信心把新的一年物业工作做得更好；有决心和信心把物业服务工作搞得更完美；有决心和信心把家和物业的创新之路拓得更宽；有决心和信心向集团公司和总经理再交一份满意的答卷。

2023年物业做好收费工作计划优秀篇五

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。