

# 物业收费工作总结及工作计划(模板8篇)

医院工作总结是一个回顾和反思的过程，通过总结工作情况，可以更好地规划和安排下一阶段的工作计划。在下面的工会工作总结范文中，可以看到工会组织在权益维护、文化建设等方面的积极贡献。

## 物业收费工作总结及工作计划篇一

### (一)、做好物业收费工作

物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。因此，我积极配合xx做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

### (二)、加强对配电房的管理

1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯x个；电熔器x个；自来水球阀x个；免费上门为业主服务x多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

### （三）、抓好小区的保洁、绿化工作

- 2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。
  - 3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。
  - 4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。
  - 5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。
  - 6、修复破损的小区路面和停车场路面
  - 7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。
  - 8、x次全面清理小区内三个化粪池，通往市政化粪池的污水管网进行二次全面疏通，清理沉淀井、雨水井三十多个（次）。
- 1、配合完成了对xx广场西侧绿化改造工作。
  - 2、配合总办做好临时工劳动合同续签工作。
  - 3、配合x酒店换发别墅区业主的游泳卡。
  - 4、配合疏通队做好小区的污水管道清理工作，并两次对小区a□b幢化粪池清理。同时，配合xx大酒楼做好小区污水管道的疏通工作。

- 5、配合消防支队对配电室的安检工作。
- 6、做好小区秩序维护员的交接工作。
- 7、春节做好小区的气氛布置。
- 8、配合供电局对小区三台变压器进行年检。
- 9、配合xx工程部做好配电室xxkva变压器开关老化维修更换工作。
- 10、配合书院国学论坛的后勤工作。
- 11、到xx区建设局办理前期物业合同备案申请。
- 12、配合xx大酒店处理连廊屋顶漏水问题。
- 13□x小区三家共同在摄影广场重新铺设污水管网的配合工作。
- 14、结合小区“创文明城市”的要求做好各项迎检工作。

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、租户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。并与业委会进行沟通，做好了小区物业管理服务合同的续签工作。

同时，对有的业主在小区的违章搭建行为及时进行制止和劝说。特别是今年对x号楼装修多次出现的不规范行为进行了制止，并要求业主增强公共意识，注意保持周边环境的卫生。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，提高服务水平，为物管处的发展贡献自己的力量，为小区的居民创造一个平安、舒适、美观的生活环境。

## 物业收费工作总结及工作计划篇二

### (一)、做好物业收费工作

物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。因此，我积极配合张薇薇做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

### (二)、加强对配电房的管理

1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯26个；电熔器2个；自来水球阀7个；免费上门为业主服务40多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

### (三)、抓好小区的保洁、绿化工作

- 1、做好迎接创建文明城市检查工作，给业主、租户分发文明检查注意事项，并要求租户保持良好卫生环境。
  - 2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。
  - 3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。
  - 4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。
  - 5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。
  - 6、修复破损的小区路面和停车场路面。
  - 7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。
  - 8、2次全面清理小区内三个化粪池，通往市政化粪池的污水管网进行二次全面疏通，清理沉淀井、雨水井三十多个(次)。
- 1、配合完成了对天鹅广场西侧绿化改造工作。
  - 2、配合总办做好临时工劳动合同续签工作。
  - 3、配合天鹅酒店换发别墅区业主的游泳卡。
  - 4、配合疏通队做好小区的污水管道清理工作，并两次对小区a□b幢化粪池清理。同时，配合舒友海鲜大酒楼做好小区污

水管道的疏通工作。

5、配合消防支队对配电室的安检工作。

6、做好小区秩序维护员的交接工作。

7、春节做好小区的气氛布置

8、配合供电局对小区三台变压器进行年检

9、配合天鹅工程部做好配电室630kva变压器开关老化维修更换工作。

10、配合书院国学论坛的后勤工作。

11、到思明区建设局办理前期物业合同备案申请。

12、配合天鹅大酒店处理连廊屋顶漏水问题。

13、舒友、天鹅、小区三家共同在摄影广场重新铺设污水管网的配合工作。

14、结合小区“创文明城市”的要求做好各项迎检工作。

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、租户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。并与业委会进行沟通，做好了小区物业管理服务合同的续签工作。

同时，对有的业主在小区的违章搭建行为及时进行制止和劝

说。特别是今年对7号楼装修多次出现的不规范行为进行了制止，并要求业主增强公共意识，注意保持周边环境的卫生。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，提高服务水平，为物管处的发展贡献自己的力量，为小区的居民创造一个平安、舒适、美观的生活环境。

## 物业收费工作总结及工作计划篇三

我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

耐心细致地做好台帐管理工作。自20xx年x月接手电力小区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好对账。按照财务的制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量xxx多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排

的各项任务。

在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识，首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。最后，加强学习。由于香安电力小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商讨问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

1、继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。

3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。

4、健全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作



诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。

5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

6、继续健全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自己也注重专业知识的学习。

20xx年xx月加入新资物业公司至今已经一年时间，这期间通过最初的学习和实践不断充实物业服务知识，了解了许多物业服务的细小环节。

作为一名收费管理员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉小区面积、栋数、户数、收费情况、业主信息等。三要负责业主入住或装修资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对住户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责收费工作，完成收费指标，做到账面清楚，不多收不少收。

在工作中严格遵守公司的各项规章制度与财务工作规范，按照公司要求来统筹各项工作。以虚心好学，积极上进的态度主动向同事请教，并不断地接触尽快熟悉各项工作内容，不断尝试寻求高效的工作方法改进工作方式，以主人翁的精神自觉地培养自己独立处事的能力。

二是资料文档录入工作。对管理涉及的资料文档和有关记录，认真搞好录入和编排打印，根据工作需要制作表格文档。作为新人这段时间完成了一定工作，取得了一定成绩，总结有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态、

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

但是由于之前未接触物业工作，实践比较少缺乏相关工作经验，工作存在很多不足。

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、业务能力有待增强，部分工作会存在依赖性，对个别业主提出的问题处理欠缺胆量，收费的复核工作并不完善等。

针对工作中存在的不足，在新的一年里也做了新的工作计划：

端正态度其次注重与同事以及业主、业主委员会的沟通与交流，积极配合其他部门工作，和睦相处，互相协调、互学互进、共同发展共同进步。

收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，作为一个新人来说对公司还有很多不了解和不熟悉的地方，以上是我这段时间的工作总结和个人的观点看法，许多不足之处还需要领导及同事的帮助和提点，借此今天的会议也向各位拜个早年 祝大家新年愉快、万事如意。

## 物业收费工作总结及工作计划篇四

### （一）、做好物业收费工作

物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。因此，我积极配合xx做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

## （二）、加强对配电房的管理

1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯x个；电熔器x个；自来水球阀x个；免费上门为业主服务x多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

## （三）、抓好小区的保洁、绿化工作

2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。

3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。

4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有

物品搬进室内，确保小区干净整洁。

5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

6、修复破损的小区路面和停车场路面

7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。

8、x次全面清理小区内三个化粪池，通往市政化粪池的污水管网进行二次全面疏通，清理沉淀井、雨水井三十多个（次）。

1、配合完成了对xx广场西侧绿化改造工作。

2、配合总办做好临时工劳动合同续签工作。

3、配合x酒店换发别墅区业主的游泳卡。

4、配合疏通队做好小区的污水管道清理工作，并两次对小区a、b幢化粪池清理。同时，配合xx大酒楼做好小区污水管道的疏通工作。

5、配合消防支队对配电室的安检工作。

6、做好小区秩序维护员的交接工作。

7、春节做好小区的气氛布置。

8、配合供电局对小区三台变压器进行年检。

9、配合xx工程部做好配电室xxkva变压器开关老化维修更换工作。

- 10、配合书院国学论坛的后勤工作。
- 11、到xx区建设局办理前期物业合同备案申请。
- 12、配合xx大酒店处理连廊屋顶漏水问题。
- 13、配合xx小区三家共同在摄影广场重新铺设污水管网的配合工作。
- 14、结合小区“创文明城市”的要求做好各项迎检工作。

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、租户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。并与业委会进行沟通，做好了小区物业管理服务合同的续签工作。

同时，对有的业主在小区的违章搭建行为及时进行制止和劝说。特别是今年对x号楼装修多次出现的不规范行为进行了制止，并要求业主增强公共意识，注意保持周边环境的卫生。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，提高服务水平，为物管处的发展贡献自己的力量，为小区的居民创造一个平安、舒适、美观的生活环境。

## 物业收费工作总结及工作计划篇五

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的'一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

## 物业收费工作总结及工作计划篇六

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

在以往的日子里，和同事们一起学习、工作，不但锻炼了我的工作能力，也使我的业务水平又有了较大的提高，这与上级领导的帮助和同事们的支持是分不开的。

作为一名台帐员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定。二要熟悉掌握所管区域的面积、栋数、户数、收费情况、业主信息。三要负责业主入住或迁出资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对用户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责安排收费员收费工作，完成收费指标。

我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

耐心细致地做好台帐管理工作。自20xx年9月接手香安电力小



区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好对账。按照财务的制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量200多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排的各项任务。

在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识：

首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。

其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。

再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。

最后，加强学习。

由于香安电力小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费

账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商讨问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

1、继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。

3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。

4、健全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。

5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

6、继续健全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自己也注重专业知识的学习。

# 物业收费工作总结及工作计划篇七

川西公共事务管理中心实施物业收费制度以来，严格执行上级有关收费文件的要求及制度，本着规范物业服务收费关系到小区住户根本的利益的宗旨，尽早实现收费规范化、准确化为目标，积极推进物业收费工作。

## 一、领导重视

物业管理收费也一直备受中心领导关注。中心领导亲自审阅收费制度及实施细则，强调收费工作的重、难点事项，多次对物业收费的运行情况进行了解并作出指导。物业收费工作在季度生产会、半年经营分析会上更是以专题形式出现，对收费工作中的难点及弊端进行彻底分析并提出优化方案。

## 二、办法举措

### 1、加强培训

物业管理科作为物业收费工作的主管部门，针对收费工作的启动及时开展培训，对华阳、新津、资阳、广汉四个片区的8个管理站进行了物业收费工作培训。管理站分管领导、物管办主任、收费员、成本员、共67人参加了培训。通过培训和沟通，进一步理解了收费管理工作的重要性，加强了责任心、精细心，为物业收费管理工作夯实了基础。

### 2、优化方法

面对实施过程中出现物业收费报表填报数据紊乱，金额与财务不相符合等等情况，物管科根据出现的各种新老问题，认真部署，多次召开科室会议，对物业收费填报表进行了优化修改，精心组织全体职解析新的填报表格。成立了由刘春副科长任组长、钟涛、寇余波为组员的3人解析组，具体负责实施到各单位负责解析工作。

今年x月，为解决填报数据的同步性、准确性，物管科远程集抄技术员寇余波同志提出利用远程集抄的强大系统优势，将物业收费融入其中。通过实践证明，利用远程集抄系统收费体现出三点优势：一是收费人员在征收水电气费的同时，就收取物业服务费，减轻了工作量。二是为报表提供了原始数据支撑便于统计查询。三是远抄系统智能化程度高，可以节约大量时间分析数据。

### 3、督查有力

为规范收费管理，中心正式行文，物管科与相关科室成立物业收费督查小组，对我中心收费以来的账目、执行情况、交、欠费情况进行检查，大力都度的行使监督检查权利，督促对欠费住户的收缴工作。督察组明确提出物管收费要做到“三明白清楚”，一是账目要明白清楚；二是要让住户为什么交费、交多少费药明白清楚；三是多少户交了，多少户没有交要明白清楚。

### 三、收费情况

外住（租）户1559户，面积77519.32平米）之间。9月的户回收率为85%。1至9月累计应收面积2508405平米，实收面积2474712平米；累计应收金额1028566元，，实收金额1089998元，资金回收率105%，从收费情况来看，资金回收率基本有所超额，主要是由于有住户预交金额出现的超额现象，但实际上应收面积缺口有33693平米，按照全中心各单位所处区域收费标准的平均值折算，还有近1.3万以上的资金尚未收回。

### 四、与财务数据差异的解释

（二）、以上数据与财务不符合之处，其原因如下：

1、输气管理站物管数据为：195539.59元，财务数据

为□20xx34.80元，差额：5495.21元。造成原因：上报时间差异。

2、六菱管理站物管数据为：164704元，财务数据为：187737.07元，差额：23033.07元。造成原因：物管费用与卫生费没有分开。

3、新津管理站物管数据为：37088.44元，财务数据为：14169.60元，差额：22918.84元。造成原因：包含了去年10—12月数据。

4、广汉管理站物管数据为：43682元，财务数据为：43620.50，差额：61.50元。造成原因：费用串项。

5、物探管理站物管数据为：229977，财务数据为：236146.80，差额：6269.80元。造成原因：上报时间差异。

6、油建管理站物管数据为：262449.95元，财务数据为：233029.74元，差额：29420.21元。造成原因：包含了去年10—12月数据。

7、资阳管理站物管数据为：74262元，财务数据为83614.50元，差额：9352.50元。造成原因：上报时间差异。

## 物业收费工作总结及工作计划篇八

2016物业收费员工作总结范文 2016物业收费员工作总结范文1 一、要充分认识到总结的要义。

总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。

所以总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。

为此，必须认识到总结的重要意义。

当然各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。

二、对一年来工作的回顾，对一年来各项工作的完成情况进行总结，全面总结成绩 各项计划完成了多少、销售指标(销量、销售额、回款、利润)完成情况、与去年同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

三、分析取得成绩的原因。

没有人会随随便便成功，每一个成功的后面都是付出的艰辛努力。

认真分析取得成绩的原因，总结经验，并使之得以传承，是实现工作业绩持续提升的前提和基础。

成绩固然要全面总结，原因更要认真客观分析：1、成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。

2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

#### 四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。

人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观的分析在工作中的失误和存在的问题。

通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。

来反思自己为什么没有进步。

一般来说工作中往往会存在以下的失误和问题：1、主观认识不足，思路不够高度重视。

2、自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。

3、计划制订得不合理，脱离客观实际。

4、对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。

5、对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。

6、产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。

7、团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。

8、来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

#### 五、对当前形势的展望与分析。

总结不仅要回顾过去，还要展望未来。

要对当前的形势现状与未来的发展进行客观深入的分析：1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手

现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。

## 2、内部环境分析。

企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。

## 3、自身现状分析。

自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。

通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。

从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

## 六、下一年度工作计划与安排。

总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的筹划和安排下年工作才总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。

### 1、明确工作的主要思路。

战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。

否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。

2、新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学



习培训目标。

3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

2016物业收费员工作总结范文2 光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。

2014年即将结束，回顾这一年来，我在公司领导的正确指导与监督下，通过各位同事的配合与帮助下，取得了一定成绩，我也按年初的计划顺利完成了上级领导赋予的各项工作任务。

现将本人2014年的工作情况总结 一、抓好物业管理日常工作(一)、做好物业收费工作 物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。

因此，我积极配合张薇薇做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。

按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。

通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

(二)、加强对配电房的管理 1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换了3#变压器无功补偿柜

电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯26个；电熔器2个；自来水球阀7个；免费上门为业主服务40多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

(三)、抓好小区的保洁、绿化工作 1、做好迎接创建文明城市检查工作，给业主、租户分发文明检查注意事项，并要求租户保持良好卫生环境 2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。

公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。

每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。

3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除四害。

4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。

5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

6、修复破损的小区路面和停车场路面 7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。

8、2次全面清理小区内三个化粪池，通往市政化粪池的污水管网进行二次全面疏通，清理沉淀井、雨水井三十多个(次)。

二、积极发挥物管处的作用，配合完成的其它工作 1、配合

完成了对天鹅广场西侧绿化改造工作。

2、配合总办做好临时工劳动合同续签工作。

3、配合天鹅酒店换发别墅区业主的游泳卡。

4、配合疏通队做好小区的污水管道清理工作，并两次对小区a□b幢化粪池清理。

同时，配合舒友海鲜大酒楼做好小区污水管道的疏通工作。

5、配合消防支队对配电室的安检工作。

6、做好小区秩序维护员的交接工作。

7、春节做好小区的气氛布置 8、配合供电局对小区三台变压器进行年检 9、配合天鹅工程部做好配电室630kva变压器开关老化维修更换工作。

10、配合书院国学的后勤工作。

11、到思明区建设局办理前期物业合同备案申请。

12、配合天鹅大酒店处理连廊屋顶漏水问题。

13、舒友、天鹅、小区三家共同在摄影广场重新铺设污水管网的配合工作。

14、结合小区 创文明城市 的要求做好各项迎检工作。

三、加强与业主的交流，做好日常管理工作 在一年的工作中，我十分注意加强与业主、租户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。

对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。

力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。

并与业委会进行沟通，做好了小区物业管理服务合同的续签工作。

同时，对有的业主在小区的违章搭建行为及时进行制止和劝说。

特别是今年对7号楼装修多次出现的不规范行为进行了制止，并要求业主增强公共意识，注意保持周边环境的卫生。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方。

今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，提高服务水平，为物管处的发展贡献自己的力量，为小区的居民创造一个平安、舒适、美观的生活环境。