

最新物业收费解决方案 物业收费室岗位职责(优秀6篇)

方案可以帮助我们规划未来的发展方向，明确目标的具体内容和实现路径。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业收费解决方案篇一

收费室工作人员职责

- 1、在财务科科长领导下，负责医院窗口各类就诊患者的挂号、划价、收费、出入院结算、费用清单打印等工作。
- 2、收费员在工作期间确保随时挂号、划价、收费等，并积极宣传就诊的注意事项及制度等。着装统一、规范，工作认真负责，语言文明，态度和蔼。熟练掌握收费程序和各项收费标准。
- 3、根据就诊患者需求，为其填写门诊病历首页的姓名、性别、年龄、职业、籍贯、工作单位、住址等项目。
4. 收费员必须做好收费前的准备工作，如各科挂号券、手册、初诊门诊病历、适量零钞、收费收据等工作。
- 5、收付现金要唱收唱付，当面点清，开收收据保留存根复核和备查。 6、收费室要建立交接班制度。每日收入现金、支票要当日汇总，做到钱账相符，如有不符立即查找原因及时解决。钱账相符后，按时向财务科交纳结算，除留存少量零钞外，不得留存大量现金。7、收费员在值班时不得私自将非本室人员留宿谈天等。

8、收费员严格执行现金管理制度，不得挪用公款或将公款借给他人。 9、保持收费室内外清洁卫生，做到室内、窗口无蛛网、积尘，保持电脑清洁，无污渍。定期开展大扫除活动。

门诊收费岗位职责

一、门诊收费负责人岗位职责：

（一）在财务部门领导下负责门诊收费处日常的收款工作。

（二）认真贯彻执行国家的有关的财金方针政策、法规，遵守医院各项财务管理制度和物价收费政策。

（三）加强对医院业务收入的核算管理，保护医院的合法权益，确保医院资金安全，防止损害国家和患者利益的现象发生。

（四）门诊收费负责人负责组织本单位的下列工作：

1、组织本科室人员认真完成本职工作，牢固树立“以病人为中心”的服务思想，杜绝冷、硬、顶、推等现象发生，做好窗口服务工作。 2、积极配合审计、财务等部门的不定期检查，对工作中发现的问题应及时解决。定期检查各岗位工作执行情况，定期或不定期组织现金盘点，发现长短款应查找原因、及时报告，并做好检查后相关的文字记录。

3、核对每个收费员收入日报表，监督每个收费员按日将门诊收入日报表所列金额如数上缴财务部门或单位开户银行。 4、负责审核门诊病人退款手续。

5、为丢失收据的患者办理收据丢失证明。

6、组织收费人员进行业务培训，学习掌握有关收费政策，做好门诊收费处安全防范工作。

- 7、负责组织门诊病人收费咨询工作，协调解决收费窗口纠纷。
- 8、按照医院财务管理需要，完成其他相关工作。

二、门诊收费员岗位职责

（一）严格遵守国家的财经纪律，熟悉《会计法》、《医疗机构财务会计类部控制规定（试行）》和医院各项财务管理制度。

（二）在工作中严格执行财务部门制定的内部操作规程，熟悉收费和物价管理中的相关专业知识。

（三）门诊收费人员严格按照规定的物价收费标准进行收费，做到不漏收、不重收、不多收。

（四）熟练掌握药品和收费项目的名称以及收费输入规范。严格遵守收费部门收退费操作的相关管理规定。

（五）收费人员应严格遵守本单位现金管理制度。

（六）使用“窗口文明用语”，禁用“服务忌语”，不与病人争执，落实首接负责制，不得推诿病人，做好窗口服务工作。

（七）收取现金要开具财政部门监制的票据，票据的书写或打印应清晰、工整；收付现金要“唱收唱付”，与病人当面点清，留有存根复核和备查。

（八）每日交班前要编制门诊收入日报表，当日收入现金全部缴交财务部门或本单位开户银行，做到表款相符。交款凭证必须与收入报表同时报稽核人员复核。

（九）每日盘点备用金，库存现金不得超过规定限额，特殊情况要及时报告收费负责人或财务部门。

(十) 认真保管和使用收费收据，作废的票据要按规定缴销，已用完的收据存根应按序号及时销号。

(十一) 按照医院财务管理需要，完成相关工作。

门诊收费员岗位职责 1. 严格遵守国家的财经纪律，熟悉并执行医院各项财务管理制度。2. 负责门急诊挂号、收费工作，准确掌握各类医保政策，严格执行各项收费标准。

3. 准时到岗，按时交接班，落实首接负责制，不推诿病人，做好窗口服务工作。

4. 备足零钱，收付现金时唱收唱付，与病人当面点清，开具财政部门监制的票据，票据打印清晰。

5. 严格执行医药费用核对制度，凭处方和各种治疗单核对电脑收费记录，并加盖收费公章。做到不错收、不少收、不漏收。

6. 每日交班前要编制门诊收入日报表，当日收入现金全部缴交财务部门。

7. 每日盘点备用金，多缴少补，并做好盘点情况记录工作。8. 认真保管和使用收费收据，不错用，不跳用。

物业收费解决方案篇二

第一条为规范本市物业服务收费行为，保障业主和物业服务企业的合法权益，促进物业服务行业的健康发展，根据价格管理和物业管理的有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条本办法适用于本市市区范围内(不含萧山区、余杭区)的物业服务收费管理。

第三条本办法所称物业服务收费，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主收取的费用。

第四条政府提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业；鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈，促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第五条 杭州市各级价格主管部门会同同级物业主管部门负责本辖区内的物业服务收费的监督管理工作。

第六条物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

第七条物业服务一般包括以下内容：

（一）物业共用部位、共用设施设备的日常维修、养护和管理；

（二）物业共用部位、公共区域的清洁卫生、垃圾的收集清理和化粪池清理；

（三）公共绿地、景观和花草树木的养护管理；

（四）秩序维护以及车辆停放管理；

（五）协助做好安全防范工作；

（六）物业维修、更新费用的帐目管理和物业档案资料管理；

（七）业主委托的其他公共性服务内容。

第八条物业服务收费根据不同物业的性质和特点、物业服务的不同阶段，分别实行政府指导价和市场调节价。

普通住宅小区的前期物业服务收费实行政府指导价。

非住宅物业、别墅、排屋以及业主委员会成立后的物业服务收费实行市场调节价。

第九条普通住宅小区前期物业服务收费实行分等级定价，市价格主管部门会同市物业主管部门根据物业服务成本等因素适时调整收费标准。

普通住宅小区的建设单位应当在销售物业之前，拟定前期物业服务方案，确定物业服务等级，在公布的相应等级的基准收费标准及浮动幅度内，通过招标或与物业服务企业协议确定具体的收费标准，并在前期物业服务合同中明确。前期物业服务合同签订后十五日内，由物业服务企业将服务内容、服务成本及收费标准报价格主管部门备案。其中通过招标确定的，报市价格主管部门备案；通过协议确定的，报物业所在区价格主管部门备案。

第十条普通住宅小区拟定前期物业服务方案确定的服务内容、水平超出《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准》（甲级）要求，按甲级收费标准上浮后仍未能补偿成本并取得合理报酬的，建设单位可按照优质优价原则，提出前期物业服务最高收费标准，报市价格主管部门确认后实施招标，未实行招标的报物业所在区价格主管部门确认。未经价格主管部门确认的，不得突破甲级收费标准。

第十一条规划分期开发的普通住宅小区，同时满足以下条件的，后期项目的前期物业服务收费标准经价格主管部门确认后可作适当调整：

- 1、小区实行分期开发，可实行独立管理；
- 2、后期项目与首期项目可以预售（销售）时间间隔超过两年；

3、前期物业服务合同已经到期。

4、未与购房者约定收费标准。

第十二条普通住宅小区内住宅以经济适用住房、拆迁安置住房等保障性住房或农转居公寓为主的，其前期物业服务收费不得高于丙级基准收费标准。第十三条为及时掌握物业服务成本收支情况，市价格主管部门会同市物业主管部门于每年一季度选择一定数量的有代表性的住宅小区作为成本监审对象，对其物业服务成本进行监审。物业服务企业应当积极配合并如实提供服务成本，不得弄虚作假。

第十四条业主与物业服务企业可以采取包干制或者酬金制的方式约定物业服务收费。

包干制是指业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

第十五条业主与物业服务企业可参照《杭州市普通住宅物业服务菜单式服务参考收费标准》选用菜单式服务，协商确定收费标准，并在物业服务合同中约定。第十六条实行物业服务收费包干制的，物业服务收费的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。

实行物业服务收费酬金制的，物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：

- （一）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- （二）物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- （三）物业管理区域清洁卫生、绿化养护、秩序维护费用；
- （四）办公费用；
- （五）物业服务企业实施物业管理必备的固定资产折旧；
- （六）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- （七）经业主同意的其他费用。

第十七条实行物业服务收费酬金制的，预收的物业服务资金属于代管性质，为所交纳的业主所有，物业服务企业不得将其用于物业服务合同约定以外的支出。物业服务企业应当每年不少于一次向业主大会或者全体业主公布物业服务资金的收支情况。

业主或业主委员会对公布的物业服务资金的收支情况提出质询时，物业服务企业应当及时答复。

第十八条住宅小区内规划配套的教育、医疗卫生配套设施的物业服务收费，按不超过所在小区住宅物业服务收费标准的原则，在物业服务合同中约定。住宅小区内的住宅物业经批准改为非住宅用途的，其物业服务收费可按照非住宅物业标准执行，并在物业服务合同中约定。

第十九条前期物业管理期间，共用电梯、增压水泵、水系景观、中央空调

等高能耗设施设备运行消耗的电费可以单独按实向业主分摊。具体分摊办法由业主或建设单位与物业服务企业在物业服务

合同中约定。

第二十条业主应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用或者物业服务资金。物业服务费预收期限不得超过12个月。

业主违反物业服务合同约定逾期不交纳物业服务费用或者物业服务资金的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法追缴。

业主与使用人约定由使用人交纳物业服务费用或者物业服务资金的，从其约定，业主负连带交纳责任。

物业发生产权转移时，业主或者物业使用人应当结清物业服务费用或者物业服务资金。

第二十一条物业服务企业已接受委托实施物业服务并相应收取服务费用的，其它部门和单位不得重复收取性质和内容相同的费用。相应费用在物业服务费用或物业服务资金中列支的，收费依据和收费标准按以业主为收费对象的原则确定。

第二十二条物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、数字电视等单位应当向最终用户收取有关费用，不得强制要求物业服务企业代收有关费用。物业服务企业接受上述单位委托代收上述费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

第二十三条物业服务企业根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务，除政府部门有规定的外，服务收费由双方约定。

第二十四条 物业服务中的停车收费、装修垃圾清运费等按价格主管部门有关规定执行。

第二十五条对物业装修的，装修垃圾清运费由业主交纳，物

业服务企业应做好装修管理服务。

因装修搬运材料造成电梯轿厢、楼道墙地面、扶手等共用部位、共用设施设备损坏，物业服务企业可与装修单位（装修人）协商确定一次性修复补偿，由物业服务企业负责在集中装修过后统一修复。

物业服务企业不得强制向业主（使用人）和装修单位（装修人）收取楼道维护费、装修保证金、进出人员出入证工本费等（遗失补证除外）。

第二十六条物业服务企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。

第二十七条物业服务收费实行明码标价。物业服务企业应当在物业管理区域内的显著位置，将企业名称、收费对象、服务等级、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间以及收费项目、收费标准、价格管理形式、收费依据、机动车停车收费标准、价格举报电话12358等有关情况进行公示。

第二十八条违反本办法规定的价格违法行为，由政府价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》等法律、法规、规章予以查处。

第二十九条 本办法由杭州市物价局会同市房管局负责解释。

第三十条 萧山区、余杭区及各县（市）的物业服务收费管理，可根据各地的实际情况制定实施细则。

第三十一条 本办法自2009年5月1日起执行。杭州市物价局、杭州市房产

管理局《关于印发〈杭州市物业服务收费管理实施办法（试行）〉的通知》（杭价服[2005]307号）同时废止。

物业收费解决方案篇三

高速收费工作心得体会

高速收费工作心得体会

到收费站工作已经有近六年的光阴了，这里显然已经成为了我的另一个“家”，如何把“家”经营好，如何爱这个“家”，我认为靠的就是我们的用“心”。在这里的“心”指的是：责任之心、尊重之心、沟通之心、合作之心、进取之心、分享之心和清廉之心。

一、责任之心。责任心是靠外在的行为规范力量来推动从事活动的人必须承担的职责和义务，让每一个职工明确个人的责任。沙圪塔站倡导以举手之劳之责任心对待工作、对待生活，以站为家，以路为业。

真正的将工作落到实处，取得实效。

三、沟通之心。沟通是收费站管理的基础，做好上下级间、各部门间的沟通，才能提高工作效率，达到管理目标。就以收费站来说，负责人和下属多一份真挚沟通，就能多收获一份信任，多一份理解；收费员与司乘人员多一份真诚交流，就能多收获一份满意，多一份赞许。

四、合作之心。合作是平衡管理者和职工间关系的桥梁，是团队成员为了一个共同的目标，相互支持、合作、奋斗的基本前提和重要基础。沙圪塔站通过读书演讲比赛、收费英语培训、党史教育等为职工创造良好的学习环境，通过拔河比赛、篮球比赛等为职工提供锻炼的平台，职工间相互交流、相互学习、互帮互学蔚然成风。

五、进取之心。收费站的职工多为年轻人，由于高速公路的特殊条件，我们身处特殊的地理位置，生活相对单调，进取心就显得至关重要，沙圪塔站领导带领全体人员不断学习、不断进步，变被动为主动，不断吸收新知识、新技能，学以致用，坚持不懈地全方位提高自身素质。

六、分享之心。分享它能带给我们更多有用的东西，分享经验，收获成长，分享心得，收获快乐。通过分享形成收费站职工间，上下级间的互动，达到共同成长、共同进步的目的。

七、清廉之心：收费工作每天都要与金钱打交道，如果有人触到了通行费票款这根高压线，那最后只能玩火自焚。因此，沙圪塔站要求全体人员保持一颗清廉之心，自重，自省，自警，自励，时刻坚守道德防线。

我是一名平凡岗位上的收费员，坚守自己的三尺岗亭已有数载，我一直在努力的做一件事情，那就是点亮自己，照亮他人前行的路。只因为我爱我的职业，我爱高速。点亮三尺岗亭，照亮他人前行的路！

每一次的提箱上岗，都要对镜整理自己身穿的这一身绿装，无褶皱、无污渍、整洁端庄。带着自己的满腔热情走向那熟悉的三尺岗亭，只希望自己端正的仪表、振作的精神能感染到每一个过往的司乘、每一位身边的同事。每一次上岗，都会主动带头打扫收费站内外广场以及岗亭卫生，努力营造干净整洁的收费站环境，希望带给过往司乘视觉上的享受、舒畅的心情，行走在石安邢台南站，也会从这带上美好的心情出发！

点亮微笑和速度，照亮他人前行的路！

使高速更高速，作为一名一线收费员，我们要提高的是收费发卡作业速度。这就要求我们练就一身专业的“基本功”，从使用文明用语、唱收唱付到微笑服务、钱票收发，每个环

节都要在“精”字上狠下功夫，才能更快捷、准确的为司乘人员服务。在收费服务中坚持一张笑脸、一句问候，坚持用心服务、用情服务，让司乘切身感受到收费人员的魅力。

点亮自己的魅力，照亮他人前行的路！

个人魅力就在于努力提高自身的素质修养。这不仅表现在日常的收费作业上，也体现在处理紧急情况的能力上，这就需要在工作中不断地汲取经验，并在实践作业中学会运用。同时积极参加单位组织的各种活动，并努力取得各种荣誉，例如朗诵，演讲等。不断强化大局意识，责任意识和荣誉意识，我带着自己的那份激情和良好的心态，积极主动的学习各种知识以及为人处世的道理，历经各种磨炼努力提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。

斗转星移，日升日落，我的青春，无悔的奉献在美丽的高速公路上，但是学习的道路永无止境，只有把自己点的更亮，才能把让他人的路照的更远。

收费站工作心得体会 刚来收费站的时候，觉得自己有些屈才，堂堂一个大学生干这种没有技术含量的工作？有啥呀？不就是收钱找钱吗？谁不会呀？细心点儿、不出错不就万事大吉了？然而干得越久，越是觉得这里边的学问很大。起初对那些先进人员的那种不服气，也渐渐成为了一种敬仰和羡慕，渐渐明白了优异的成绩并不是三天两天就可以成就的，每一分荣耀的背后总有那不为人知的汗水。读了魏婷婷事迹汇报发言，自己也总结了一些经验，作为自己将来的工作准则：

首先，要有良好的心态。每天我们面对各式各样的司机，什么情况都可能出现，面对司机的指责和埋怨，我们要学会换位思考。大街上，不会无缘无故骂你一顿，先想想自己到底哪里做的不对。如果是你被堵了两三个小时，会不会抱怨两句呢？的确我们也很辛苦，再被司机骂两句，心里肯定不是滋味。但你是否想过，如果没有这么多车户，我们的工资从

哪里来？客户就是上帝。坐在了收费亭，我们代表的不是我们自己，而是我们公司的形象。司机不会说某个人素质不高，他会说华北高速怎么怎么样。既然选择了这个职业，就要对它负责，就该爱惜这个职业。良好的心态也是自我素质的体现。

其次，要塌实、不好高骛远，千里之行始于足下。骐骥一跃，不能十步，不积跬步，无以致千里。李素丽，我们服务业的楷模，大家都很熟悉，但她是在多少个无人所知的日日夜夜的无私奉献之后才会被人们所熟知、所记住呢？同志们，相信汗水的力量吧，只要我们努力了，我们奉献了，总会有收获的，天道酬勤。来大羊坊快一年了，依然会有很多司机问起“你原来不是在采育吗”，这也许就是司机的一种认可吧？每当这个时候，再累也不觉得累了。

最后，我要说的是细心。我们再心态好，再努力，虽然顺利完成了每天的工作，干啥都不细心，同样的错误犯了很多次，我想这也很难取得什么成绩吧？不要当一天和尚撞一天钟，得过且过的混日子。生命很短暂，每天都要活得精彩，要学会认真对待每一天。多年以后，我们老了，是否有一些值得提起的美丽回忆呢？从每一个收费动作开始，现在还不晚。

物业收费解决方案篇四

第一条为规范物业服务收费行为，保障业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《云南省物业服务收费管理实施办法》等法律、法规，结合我州实际，制定本实施细则。

第二条本实施细则适用于德宏州行政区域内依法登记并取得相应资质的物业管理企业，按照物业服务合同约定，提供相应服务的收费行为，以及价格主管部门、住房和城乡建设主管部门对物业服务企业实施管理的行政行为。

第三条本实施细则所称业主，是指房屋(含车库、车位)的产权所有人。

本实施细则所称物业服务企业，是指依法设立并取得相应资质，专业从事物业服务活动的企业。

第四条本实施细则所称物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的公共设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和秩序，向业主或物业使用人所收取的费用。

第五条本实施细则所指物业服务收费主要包括以下方面内容：

(一)物业服务区域内的综合管理服务；

(二)物业服务区域内房屋共用部位、共用设施设备的管理，以及维修、养护和维护等；

(三)物业服务区域内的公共秩序维护，以及小区安全防范工作等；

(五)物业服务区域内公共绿地、花草树木的养护管理等绿化养护；

(六)物业服务企业接受委托的其他特约服务。

物业服务收费由物业服务企业按照合同的约定一笔计价收取。收费标准应当与服务项目的具体内容、质量要求、服务承诺事项相对应。

第六条物业服务收费应当遵循公开、公平、合理以及费用与服务水平相适应的原则。

第七条州级价格主管部门会同州级住房和城乡建设主管部门按照各部门的职能职责，负责全州物业服务收费的业务指导、

监督管理工作，制定本州物业服务收费管理的相关政策规定。

县、市人民政府价格主管部门会同同级住房和城乡建设主管部门负责本行政区域内物业服务收费的监督管理工作。

第八条物业服务收费实行明码标价制度。物业服务企业应当在物业服务区域内的显著位置，将物业服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况进行公示，并公布12358价格投诉举报电话。

第九条按照不同物业的性质和特点，物业服务收费分别实行政府指导价和市场调节价。

在业主大会成立之前的物业服务收费，住宅小区实行政府指导价，非住宅实行市场调节价；

业主大会成立之后的物业服务收费，住宅小区及非住宅均实行市场调节价。

物业服务企业接受业主委托，为业主提供物业服务合同约定以外的特约服务项目，物业服务收费实行市场调节价。

第十条实行政府指导价的物业服务收费标准，由各县、市人民政府价格主管部门会同同级住房和城乡建设主管部门根据物业服务不同类型、服务等级标准、服务内容，以及物业服务成本、业主(物业使用人)承受能力和当地社会经济发展等因素，制定相应物业服务等级的收费基准价及浮动幅度，并向社会公布。同时报州级价格主管部门、住房和城乡建设主管部门备案。

实行政府指导价的物业服务收费标准应当根据当地物价水平变动情况，适时调整。

州住房和城乡建设主管部门应根据物业服务企业行业管理规

范要求，制定《德宏州住宅小区物业服务等级标准》，划分和界定物业(住宅)类型，并向社会公布，以指导和规范全州物业服务企业的服务行为，为价格主管部门制定、调整不同类型、不同等级的普通住宅物业服务收费等级标准提供依据。

各县市制定、调整实行政府指导价管理的物业服务收费标准时，应由物业服务企业向住房和城乡建设主管部门提出书面申请，经住房和城乡建设主管部门提出意见或建议，转呈价格主管部门审核，并在成本监审的基础上依据《德宏州住宅小区物业服务等级标准》，由价格主管部门、住房和城乡建设主管部门共同制定或调整物业服务收费等级标准。

实行政府指导价管理的物业服务收费最高上浮浮动幅度，由州发展和改革委员会会同州住房和城乡建设局负责制定或调整。各县市执行的具体上浮幅度，由各县市价格、住房和城乡建设主管部门根据当地经济社会发展水平状况、业主(物业使用人)的承受能力等因素，在不超过州定最高上浮浮动幅度内核定。

第十一条住房和城乡建设主管部门应当按照《物业管理条例》、《业主大会规程》等规定，督促、指导物业服务小区成立业主大会、选举业主委员会。

房地产开发建设单位出售房屋时，开发建设单位与物业买受人签订的买卖合同，应当约定物业管理服务内容、服务标准、收费标准、计费方式及计费起始时间等内容，涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。

业主大会成立前，开发建设单位与物业服务企业应在前期物业服务合同中约定物业管理服务内容、服务标准、收费标准、计费方式及计费起始时间等内容，涉及物业买受人共同利益的约定应当一致。

前期物业服务收费应在政府指导价范围内约定，具体收费标

准应在房屋交付前报价格主管部门及住房和城乡建设主管部门备案，并在收费地点及物业小区的醒目位置进行公示。

第十二条实行市场调节价的物业服务收费标准，由业主或者业主大会与物业服务企业本着平等自愿原则，在双方签订的物业服务合同中约定，并由物业服务企业报当地价格主管部门、住房和城乡建设主管部门备案。

物业服务企业应在双方签订物业服务合同之日起30日内，将约定的物业服务收费标准报当地价格主管部门、住房和城乡建设主管部门备案。

第十三条物业服务企业进行备案时应当提交下列材料：

- (一) 物业服务收费备案登记表一式三份；
- (二) 营业执照复印件；
- (三) 资质证书复印件；
- (四) 小区物业服务等级证书复印件；
- (六) 批准成立业主大会的相关材料；
- (七) 物业服务企业与业主大会、业主委员会协商确定物业服务收费标准的会议纪要；
- (八) 价格、住房和城乡建设主管部门要求的其他相关资料。

第十四条实行市场调节价的物业服务收费标准需要调整时，应当由物业服务企业与业主或者业主大会协商确定。物业服务企业须将合同样本、以及与业主或者业主大会协商确定调整物业服务收费的相关文件(材料)复印件，提交物业所在地的价格、住房和城乡建设主管部门办理备案变更手续。

第十五条为体现“优质优价、质价相符”的原则，实行政府指导价管理的物业服务收费实行分等级定价管理。物业服务收费收费标准可在各等级收费基准价的基础上最高上浮20%。各物业服务小区具体执行的物业服务收费标准，由物业服务企业与业主(物业使用人)或者业主大会，依据县市价格、住房和城乡建设主管部门制定的基准价及核定的浮动幅度协商确定。

物业服务等级由物业服务企业向住房和城乡建设主管部门提出书面申请，经住房和城乡建设主管部门按照《德宏州住宅小区物业服务等级标准》及评审考核办法确定。

物业服务等级的考核评定应以独立的物业服务区域为单位，一个小区确定一个服务等级。

第十六条业主大会成立之前的物业服务收费属于临时性收费，当业主按照国家、省有关规定成立业主大会并自主选聘物业服务企业后，应当重新约定新的物业服务收费标准。

第十七条物业服务企业可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的特约服务项目，服务报酬由双方协商约定。

第十八条业主进行室内装修的，物业服务企业对房屋装修管理应遵循以下规则：

(1) 业主对房屋进行装修时，物业服务企业应与业主签订房屋装修管理协议，可以向每户业主(物业使用人)或装修企业收取不高于20xx元的装修押金。装修押金只能在业主装修房屋时收取，不得提前收取。

(2) 装修完毕后，经物业服务企业与业主检查验收，没有发生损坏房屋结构、外貌和公共部位、共用设施设备行为的，物业服务企业应当自验收合格之日起15日内将装修押金全额退还业主(物业使用人)或装修企业。

(3) 装修造成房屋结构、外貌和共用部位、共用设施设备损坏的，装修业主(物业使用人)应当及时修复。若装修业主(物业使用人)不能及时修复的，可按双方约定由物业服务企业使用装修押金对装修造成损坏的部位和设施进行修复。房屋结构、外貌和共用部位、共用设施设备修复后，装修押金有剩余的，物业服务企业应在修复后15日内如数退还业主(物业使用人)；若押金不足以支付修复费的，业主(物业使用人)应在修复后15日内补齐修复费用。

(4) 物业服务企业与业主(物业使用人)结算修复费用时，应当出示修复工(料)和价格清单。物业服务企业与业主(物业使用人)对修复费用有争议的，由业主大会或者业主委员会协调解决，也可以通过法律途径进行解决。

(5) 物业服务企业不得向业主(物业使用人)或者房屋装修企业收取装修管理服务费、装修期间的电梯使用费(电梯增容费)或变相收取其他相关费用。

(6) 物业服务企业可以向业主(物业使用人)或者装修企业收取装修垃圾和渣土清运费、装修人员出入证押金或者工本费，具体标准由县市价格主管部门根据清运成本、制作成本制定。物业装修期间产生的垃圾，由业主或使用人按有关规定自行处理清运的，物业服务企业不得收取清运费。

第十九条除按规定收取装修人员出入证押金或者工本费外，物业服务企业不得擅自向进入物业服务区域内为业主提供配送、安装、维修、中介等服务的外来人员和其他来访人员收取任何费用。

第二十条业主或物业使用人应当按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。

业主和物业使用人重合的，物业服务费用由业主交纳；业主和物业使用人相分离，且双方约定由物业使用人交纳物业服务

费用的，从其约定，业主负连带交纳责任；业主和物业使用人相分离，且双方没有约定的，物业服务费用由业主交纳。

物业服务区域已竣工但尚未出售的物业或者因房地产开发建设单位原因未按时交给物业买受人的，物业服务费用由房地产开发建设单位全额交纳。

业主大会成立前的物业服务区域，因房地产开发建设单位分期开发、分批交付使用的原因，造成小区配套设施和绿化环境未能达到购房合同约定标准的，物业服务费用应减免20%，差额部分由房地产开发建设单位补偿给物业服务企业。

业主购买物业或物业交付后空置一年以上的，其空置期间的物业服务费用按实际执行收费标准的80%交纳。合同另有约定的，从其约定。

业主或物业使用人违反物业服务合同约定未按时交纳物业服务费用的，业主大会或业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以向人民法院依法提起诉讼。

物业产权发生转移时，业主或物业使用人应当结清物业服务费用。

第二十一条物业服务区域内，供水、供电、供气、通信、有线电视、城市生活垃圾处理等单位，应当向最终用户收取相关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的，委托单位应当支付手续费，手续费由委托单位与物业服务企业约定。物业服务企业不得向业主或物业使用人收取手续费等额外费用。

物业服务企业接受委托代收相关费用的，应当向业主出具专业经营单位的票据，并在物业服务区域内显著位置公示。

第二十二条符合相关政策规定要求，物业服务小区实施二次供水的住宅物业，实施二次加压产生的运行费用，应按合理、公开的原则由受益人分摊，费用收支情况和分摊情况应单独列帐，定期公布。

物业服务小区未实施二次供水的住宅物业，物业管理企业不得以任何理由收取二次加压运行费。

电梯、中央空调等公共设施设备的运行及一般维护(小修和养护)费用，应按合理、公开的原则由受益人分摊，费用收支情况和分摊情况应单独列帐，定期公布。

电梯、中央空调等公共设施设备运行及一般维护(小修和养护)费用已计入物业服务成本的，物业服务管理企业不得再另行收取该项费用。

第二十三条物业服务收费按照《房屋所有权证》载明的房屋建筑面积计算。尚未取得《房屋所有权证》的，以购房合同中房屋建筑面积或者房产测绘部门实测的房屋建筑面积计算。

物业服务收费按每月每平方米建筑面积计算，自物业交付业主之日开始计收;按月计费，以一个季度或半年为一次交费时限。

房改售房、公有住房等房屋按同区域、同类别、同结构的商品住房的建筑面积计收物业服务费。

车库(车位)的物业服务收费可按车库(车位)的数量计收，也可按法定产权面积计收。

第二十四条物业服务企业利用物业服务区域属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆的车位或者利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的，应当征得相关业主或者业主大会的同意，并依法办理相关手续。未经相关业

主或者业主大会同意的，以及未依法办理相关手续的，物业服务企业不得开展机动车停放服务等经营活动。

经征得相关业主或者业主大会同意，并依法办理相关手续后所得收益，主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。所得收益和资金使用情况每年至少向业主公布一次。

物业服务企业利用物业服务区域内自身购买所有的场地或者物业服务区域外的场地开展机动车停放服务等经营活动的，所得收益主要用于补充物业服务企业的服务业务经费。

第二十五条物业服务区域内的机动车、非机动车停放保管服务收费实行市场调节价。其收费标准由业主或者业主大会研究确定。

物业服务企业与业主或者业主大会协商约定的机动车、非机动车停放服务收费标准，应报当地价格主管部门备案，并在物业服务区域内的显著位置实行明码标价。

已收取机动车停放保管服务费的，物业服务企业不得重复收取车位物业服务费。

第二十六条物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

设施设备维修养护在保修期限内的，其维修养护费用由保修单位负担，不得计入物业服务收费成本。

未建立专项维修资金的物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应由所有受益的业主据实分摊。

第二十七条物业服务区域内实行出入证管理的，房地产开发

建设单位应当为业主免费配置一定数量的车辆出入证和居住人员出入证(含ic卡等)。

车辆出入证应当根据业主实际拥有的车辆数核发,每户可免费核发两辆车辆的出入证(含ic卡等)。摩托车、电动车等不实行出入证管理。

居住人员出入证应当根据业主实际居住人员数核发,每户可免费核发三人的居住人员出入证(含ic卡等)。

出入证不得有出入的时间、次数、有效期等限制。业主申请多配置或者因遗失、损坏需要重新办证的,可以按制作成本收取工本费;具体收费标准由各县市价格主管部门制定。

第二十八条物业服务收费在备案期间,发生物业服务企业变更、管理面积或者管理服务标准变化等情况,经双方协商需对物业服务收费项目和收费标准做相应调整的,应当重新办理备案手续。

第二十九条物业服务企业承接物业服务项目时,应对物业服务范围、共用部位、共用设施设备进行查验签收,并在物业服务区域内显著位置向业主公示。

第三十条物业服务企业按照物业服务合同约定对物业共用部位、共用设施设备及公众责任进行保险的,应当及时将保险单和所缴纳的保险费等有关单据进行公示。

第三十一条物业服务企业在开展物业服务过程中应当严格遵守国家价格法律法规政策的规定,严格履行物业服务合同,建立健全企业内部管理制度,不断改善经营环境,为业主提供质价相符的服务。

第三十二条按规定依法成立业主大会并选举了业主委员会、自主选聘了物业服务企业的住宅小区,物业服务收费由业主

或者业主大会与物业服务企业按照本实施细则第十二条的规定执行。

第三十三条业主或物业使用人对违法违规的物业服务收费行为有权向当地价格、住房和城乡建设主管部门投诉和举报。

第三十四条各企业、事业或者其它单位独立的住宅小区，其物业服务未实现社会化管理(即没有选聘本实施细则所称物业服务企业)，而是由本单位或者下属机构进行物业管理服务的，可参照本实施细则的有关规定，制定物业服务收费标准，并通过职工大会或职工代表大会等形式，就物业服务收费标准有关问题向职工进行说明，征得职工同意后参照本实施细则执行。

住宅小区由业主自行管理的，物业服务收费标准不得超过价格主管部门、住房和城乡建设主管部门制定的最低服务等级的收费标准。

第三十五条物业服务企业违反价格法律、法规和政策规定，有下列价格违法、违规行为之一的，由价格主管部门的监督检查机构依法进行查处：

(一)超出政府指导价浮动幅度制定价格的；

(二)擅自制定属于政府指导价、政府定价范围内的服务价格的；

(三)擅自设立收费项目、自定收费标准收费的；

(四)强制或者变相强制服务并收取费用的；

(五)不按照合同约定提供服务而收取费用或者只收费不服务的；

(六) 不实行明码标价或不按规定实行明码标价的；

(七) 未向价格主管部门备案而实施收费的；

(八) 不执行政府指导价、政府定价的其他价格行为，以及违反本实施细则规定的其他价格行为。

第三十六条本细则实施前业主或物业使用人已与物业服务企业签订了物业服务协议或者物业服务合同的，物业服务收费标准按照协议或者合同约定执行。

第三十七条本实施细则未尽事项，按《物业服务收费管理办法》和《云南省物业服务收费管理实施办法》的有关规定执行。

第三十八条本实施细则由德宏州发展和改革委员会、德宏州住房和城乡建设局按各自职能职责负责解释。

第三十九条本实施细则自20xx年1月1日起施行。有效期至20xx年1月1日。

物业收费解决方案篇五

为规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》和河南省发展计划委员会、河南省建设厅《转发国家发展改革委、建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知》（豫计收费[2003]2265号）的精神，结合我市实际，修订了《南阳市物业服务收费管理实施办法》：

第一条 为规范物业服务收费行为，维护业主和物业服务企业的合法权益，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》和河南省发展计划委员会、河南省建设厅《转发国家发展改革委、建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知》

(豫计收费[2003]2265号)的精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在我市提供市场化、专业化物业服务且具有独立法人资格，并取得物业管理资质的物业服务企业。

第三条 物业服务收费是指物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和公共秩序，向业主所收取的费用。

第四条 政府提倡业主通过公开、公正、公平的竞争机制选择物业服务企业；鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈，积极促进物业服务收费通过市场竞争形成。

第五条 物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务标准相一致的原则。

第六条 物业服务收费实行分级管理。市价格主管部门会同市房产行政主管部门负责我市中心城区(包括南阳油田)物业服务收费标准的制定和监督管理工作；各县(市)价格主管部门会同同级房产行政主管部门负责各县(市)区域内的物业服务收费标准的制定和监督管理工作。

第七条 我市物业服务收费实行政府指导价和市场调节价两种形式。

普通住宅区(建筑面积在一万平方米以上)物业服务收费实行政府指导价。普通住宅以外的住宅、各类非住宅及业主大会成立后，业主大会与其选聘的物业服务企业签订物业服务合同的普通住宅区的物业服务收费实行市场调节价。

第八条 实行政府指导价的物业服务收费，由市、县(市)价格主管部门会同房产行政主管部门根据物业服务等级标准，

制定相应等级的指导价和浮动幅度，并定期公布。实行招标投标的普通住宅区，前期物业服务收费按招标价格确定。经半数以上业主同意，由业主与物业服务企业按规定的指导价和浮动幅度在物业服务合同中约定具体收费标准。无法约定的由物业服务收费等级考评小组进行等级评定。

第九条 实行政府指导价的物业服务收费实行等级管理，按级收费，动态管理。物业服务收费等级的评定由物业服务收费等级考评小组负责。物业服务收费等级考评小组由房地产行政主管部门、价格主管部门及有关专业人员组成。

物业服务收费等级考评实行百分制。考评在90分以上者执行一级收费标准；在80—89分之间执行二级收费标准；在70—79分之间执行三级收费标准；在60—69分之间执行四级收费标准。

第十条 实行政府指导价的物业服务收费审批程序。物业服务企业提出书面申请，说明物业服务企业及所服务小区基本情况、申请等级和标准，同时交验工商营业执照、税务登记证、物业管理资质证、法人代码证、小区平面图(复印件加盖公章)各一份。价格主管部门根据物业服务合同约定或等级评定的收费标准核发《收费许可证》。

第十一条 物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。物业服务成本构成一般包括以下部分：

- 1、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费用；
- 2、物业共用部位、共用设施设备的日常维护费用；
- 3、物业服务区域清洁卫生费用；
- 4、物业服务区域绿化养护费用；

- 5、物业服务区域秩序维护费用；
- 6、办公费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧；
- 8、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
- 9、经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务成本。

第十二条 物业服务收费按业主房屋产权面积收取。已办理所有权证的，以房屋所有权证登记建筑面积为准。未办理房屋所有权证的，以物业买卖合同中约定的建筑面积为准。

第十三条 物业服务费用由物业产权人自办理入住手续之日起按月缴纳，经双方协商同意可预收物业服务费。

第十四条 物业服务企业应当遵守国家价格法律、法规和规定，严格按照物业服务合同中约定的服务内容、标准和收费项目、收费标准执行，为业主提供质价相符的服务。

第十五条 业主或物业使用人应当按照物业服务合同的约定按时足额缴纳物业服务费用。业主或物业使用人逾期不缴纳物业服务费的，业主委员会应当督促其限期缴纳；逾期仍不缴纳的，物业服务企业可依法追缴。物业产权发生转移时，业主或物业使用人应结清物业服务费用。

第十六条 因开发建设单位未按时交给物业买售人或已竣工但尚未出售的物业，物业服务费用由开发建设单位交纳。

第十七条 小区内公用设施、设备、公共照明用电及绿化用水，应单独装表计量，物业服务企业应每月公示其共用水、电的

数量、单价、金额及分摊方法，其费用由业主共同负担。物业服务企业自用水、电费用由物业服务企业负担。

第十八条 在全体业主共有道路或其他场地停放机动车辆的，是否交纳车位占用费，由业主大会决定，经营收入按照业主大会的决定使用。停放在小区内的车辆按规定交纳车辆停放服务费，车主对车辆有特殊保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订合同。

第十九条 业主或使用人房屋装修期间，已按约定缴纳物业服务费的，物业服务企业不得再向业主或使用人、装修人收取正常物业服务费以外的其它任何费用。

装修期间产生的建筑垃圾由业主或使用人自行按规定处理的，物业服务企业不得收费；委托物业服务企业处理的，清运费用由业主和物业服务企业协商确定。

第二十条 物业服务区域内供水、供电、供气、供暖、通讯、有线电视等有关费用应当向最终用户收取。物业服务企业接受委托代收上述费用的，可向委托单位收取手续费，手续费标准应按规定收取，无规定的由双方协商确定，但不得向业主收取手续费等额外费用。

第二十一条 物业服务企业根据业主委托提供物业服务合同以外服务的，收费标准由双方协商确定。

第二十二条 物业服务企业应按价格主管部门的规定实行明码标价。在物业服务区域内显著位置，将物业服务企业名称、收费对象、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、收费项目、收费标准、收费依据等内容进行公示。接受业主及社会的监督。

第二十三条 政府价格主管部门和房地产行政主管部门应当加强对物业服务企业的服务内容、收费项目和收费标准进行监

督检查。对物业服务企业违反价格法律、法规和规定的，由政府价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为处罚规定》予以处罚。

第二十四条 本办法由南阳市物价局和南阳市房产管理局按各自职责负责解释。

第二十五条 本办法自二0一0年一月一日起执行。(原南阳市物价局、南阳市房产管理局《关于印发〈南阳市物业服务收费管理实施办法〉的通知》(宛价房[20xx]2号)同时作废。本办法实施前颁发收费许可证的小区仍按收费许可证核定标准执行，待许可证期满后按本办法重新核定标准)。

物业收费解决方案篇六

随着年终催费工作的全面展开，今年的财务收款工作也已接近尾声。

回顾即将过去的2019年，华景北区管理中心财务部在康景公司财务部的领导指引、小区经理的管理监督与分管会计的统筹协助下，基本完成了公司交给的各项财务工作任务，同时也配合物业、工程、保安等部门开展各项日常管理服务工作，并顺利完成了华景六期四区芳满庭园 a至d栋共1085套房间的交楼工作，以及康景集团下达的各项小区财务工作资料整理及人员培训的讲解工作，逐步提升小区财务部的公信力，创造良好的企业氛围。小区各财务人员严格执行公司财务部的年度预算和资金使用计划。本人也遵守公司的各项规章制度与《财务管理办法》，严格按照《小区财务部工作进度表》的要求来统筹各项财务工作，依照《停车场收款员手册》指引和监督各停车场收款员的工作，以“务实求效益、开拓创佳绩”为目的，着眼公司的发展与壮大，紧抓人员培训工作，增强员工的服务意识，专业操作知识和综合素质，不断寻求提高工作效率的各项方法和积累小区收费管理的经验，最终

达到既能提升小区收费率，又能赢得广大业主的赞同。根据各项数据预测，华景北区在2019年度，基本完成公司规定的各项收费指标。小区财务部按照《2019年华景北区财务部日常工作计划》，各施其职，明确责任，做到核算日清月结、帐实相符，在业务处理上，保持与公司本部会计、集团公司、营销中心、项目公司或其他大商铺的往来单位的密切关系，处理好各类财务的工作，树立了公司对内与对外的良好企业形象，具体的工作总结如下：

面对2019年度带来的挑战与考验，既要克服短期内集中收楼、停车场使用率不断提升，财务处理的业务量陆续增多，业主房间历史的财务问题逐步涌现等等的外部因素；又要面临小区财务部人员调动频繁，人员编制未到位，工作兼顾性强的内部因素，本人制定了“一个目标、两个转变、三个确保、四个提高、五个增强”的工作计划。（简称“1至5”计划）

是指能科学合理地统筹小区财务的各项工作，按照小区经理的指示，按计划、创效益、保质量地完成小区财务的各项收费指标；为增加小区财务信息的准确度和提升小区各项收费率创造条件。

一是指角色的转变，从过去的做好开票员的工作要转变为要当好一个收款主管，全面负责小区各项的财务工作；二是指工作方式的转变，从过去的接受式转变为授权式，充分发挥主管的作用。

是指保证小区财务部的高效运作，正确处理日常收款事项；保证小区各项财务信息及时、准确，账实相符；保证业主的咨询或投诉得到接待与跟进处理。

第一要不断提高财务收费业务处理的熟悉程序，统筹小区财务数据的操作；第二要提高相关的物业管理知识和物业管理技巧，做到“问有所答，答有所依”；第三要提高对整个小区的楼宇资料、停车场状况、银行划账分布、商铺租售等收费情

况的掌握层次，做到“心中有数”；第四，要提高对各种物业管理法律法规、收费标准等的认识，依法据章收费。

是指增强对公司的归属感；增强与同事和各个部门的沟通；增强日常解释问题的说服力，语言表达能力，力求精、简、明；增强对业主的了解，掌握业主的共性特征，留意部分业主的特殊要求，针对不同的业主就用不同的方法处理；增强待人处事的架御能力和自我素质的培养，遵循“三十六”字方针：

“积极主动，求效求真，锐意创新，虚心请教，细心工作，耐心解释，尽职尽责，谨慎稳重，相互沟通。”

小区财务依照年度工作计划，一方面要响应合生集团提出的“合生2019社区文化升级年”的号召，配合各个部门做好各项收费工作，为业主提供良好的交费环境与服务。从而提升我们社区的品位，另一方面，籍康景物业成立五周年志庆的契机，逐步完善小区财务部的管理机制；明确人员的职责与权限；整理小区财务的档案资料；优化财务室的软、硬件设施；做好芳满庭园的交楼准备工作，按时完成交楼任务，处理并跟踪几种历史遗留的财务问题，整理小区商铺的租金合同理顺租金、管理费、水电费的收款工作；规范停车场的收费工作；总体提高各财务人员的服务意识和物业管理水平等等。可以归纳成以下几个方面：

一、明确各人职责，建立一个既固定又灵活，既竞争又和谐，既上进又好学的工作气氛，形成“工作用心、解释耐心、处事细心、待人善心”（“四心”）的工作作风，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。尽可能调动各职员的工作积极性，办事的主观能动性，从而做到“事事有人管、人人都管事”，并学会自我监督，自我检查，在工作中摸索规律，在处事中提炼经验和寻求改进工作的方法。进而不断提升服务的质量，提高同事对业务操作的熟悉程度，多尝试各岗位的交流互学，增强对工作的应变能力，并根据集团公司新的《财务管理办法》《小区财务部工作进度表》编制《华景北

区财务工作分配表》实行各施其职、共办其事，同时作好岗位职责的公示，定期回顾并总结工作中的得失，对比工作计划，查漏补缺。按时参加小区早会，反映小区收费的状况，反馈催费的进度情况及业主投诉信息，加强与各部门的沟通，相互促进。

二、建立接待登记业主投拆的跟踪机制，做好投拆事项的分类，并全面实施“首问责任制”，及时将投拆信息反馈其他相关部门跟进处理。并做到耐心解答业主提出的有关费用咨询的问题。针对业主的建议做好记录并落实改进，力求创造“顾客至上”、“称心满意”的一站式服务。对于日常收费操作，要做到“热忱”、“清晰”、“准确”、“快速”、“高效”，全面提升财务工作的服务等级。

三、做好各项数据、报表的传递投送工作。提高每日、每周、每月报表报送的准确性和及时性，健全各层次的财务复核制度，认真对待数据复核的工作。力求每天准时送单到公司财务部，现金及时送行，定期向分管会计反映收费中存在的各类财务问题，并共同寻求解决的方法。协助分管会计做好每月的资金使用计划表和现金流量表，以及日常账务的查询工作。每月5号、15号、25号监督租金收费情况的数据传真，与集团营销中心核对租金的收取金额。同时着重做好每期水电表行度的录入和复核的工作。确保每期费用过账的准确性，减少抄表错误(或连续多月未抄表)现象的发生。并及时向业主打印和发放付款通知书，按计划打印催款通知书。为做好每期的催款工作，每月将商铺及业主的欠费明细表进行筛选，按楼宇发放给各物业助理定时催缴。而且每月(年底每10日)公布一次各楼宇的收费率，以便进行对比，增强工作压迫感和提高催费的积极性。每月向小区经理汇报商铺及住宅的收费情况，编制《小区催费对比表》与上年同期和上月的数据进行对比，反映收费指标的完成程度。编制《小区报表分析表》详细解释各项有关的财务收费指标，充分发挥小区财务信息的作用。