

# 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案(优秀5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案篇一

### (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。

## 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案篇二

### 每日清洁工作

- (1) 辖区(楼)内道路清扫二次,整天保洁;
- (2) 辖区(楼)内绿化带,如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次;
- (3) 楼宇电梯间地板拖洗两次,四周护板清抹一次;
- (4) 楼宇各层楼梯及走廊清扫一次,楼梯扶手清抹一次;
- (5) 收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾,并负责清运至指定地点。

### 每周清洁工作

# 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案篇三

在未来工作中，为了提高工作，让我们保洁工作更彻底，决定做好以下规划。

## 一、提高保洁员素质

我们保洁人员的素质就是在保洁期间，不能够在打扫卫生的时候去贪小便宜，不能够偷偷摸摸，对于一些需要及时更换的垃圾袋等一次性用品必须要及时更换如果有保洁人员为了节省消耗，而偷工减料，私自扣用公款，将会严厉惩罚，同时加强对这些人员的培训，做好法律意识宣传推广公司文化，避免出现如此的丑闻，同时严格调查，一般会一个月或者是半年时间不等对他们的工作做好调查。对他们的工作情况会让客户给评分，工作评分高的不但有奖励还会给更多的机会，既然能够得到客户的信赖说明他们做的不错这就值得我们加大力度新人，同时有些人做的不好受到了客户的厌恶说明在工作中或者在交流汇总出现了问题，这些问题可能还比较严重这就需要我们做好调整，和更改，避免令客户失望，就要给他们更多的认可和惩罚。

## 二、做好消毒清洁

以前的工作之注意到了表面上的垃圾，却忘记了该有的消毒清理，因为产生了垃圾就要靠我们自己继续努力做好，维护一个地方的卫生，还要保证不会有病菌滋生，就必须要让客户知道我们的认真态度，所以一般决定会每周对工作环境做一次消毒清洁处理，避免因为自己的工作导致没有消毒干净，同时加强工作想的保证，不能拖延时间，对于工作严格按照规定的时间去清扫，不能影响到客户的正常作息时间，要错开，保证工作可以及时的清除干净，避免再一次犯错。

## 三、促进沟通和交流

不管什么时候都要做到沟通好，才能够保证在工作的时候不会影响到客户，在打扫卫生的时候遇到客户我们一般都会让保洁员远离客户，避免与客户碰撞，当遇到客户正在，这是就需要与客户沟通争取客户同意之后我们才会展开工作让我们的工作得到认可，这样也避免在工作时与客户出现冲突导致工作收到阻碍影响到了正常任务。这也不利于交代，当然，客户不同意时也会在客户同意后在赶来。

#### 四、做好上门服务

现在的工作，不只是主动工作，还有上门清扫业务，因为有的客户可能需要我们的帮助，这时候会更具与客户的约定做好工作同时会把工作结果清理出来不会让客户失望，除了带走垃圾之外不会动任何物品，做到洁身自好，做好维护卫生，让客户满意我们的工作至少不能让客户失望，既然客户需要我们保洁员就必须要做到清洁干净，不会半途而废。

## 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案篇四

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

#### 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

#### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开

发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

#### 四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

#### 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

#### 六、建立健全业主档案工作

#### 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

#### 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员

员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

## 物业新年度工作计划 物业收费新年工作计划方案篇五

一、全面实施规范化管理

二、执行绩效考核工作,提高服务工作质量

三、强化培训考核制度

四、结合小区实际建立严整的安防体系

五、完善日常管理,开展便民工作,提高住户满意度

六、根据公司年度统筹计划,开展社区文化活动,创建和谐社区.

3、拟定车辆临停收费可行性方案.

5、按部门计划完成当月培训工作.

序号 工作内容 月份 备注

1很抓团队的廉正建设、工作纪律

全体人员参加军训



定期思想交流总结

建立经理信箱,接收各员工建议

2 交收楼工作

3 建立客户满意度调查制度

制定调查问卷

定期发出调查问卷

4 完善管理制度

根据工作标准,拟定操作程序

试行半年,根据实际效果对标准和程序