# XX年物业收费员年度总结

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-06-07

*第一篇：XX年物业收费员年度总结XX年物业收费员年度总结俗话说站在巨人的肩膀上能让你站得更高看得更远，工作总结就是工作中的一个巨人，在工作中，你只有及时做好了工作总结，你才能更加完整的掌控之前的知识并加以有效的利用，从而能将目光放的更远。...*

**第一篇：XX年物业收费员年度总结**

XX年物业收费员年度总结

俗话说站在巨人的肩膀上能让你站得更高看得更远，工作总结就是工作中的一个巨人，在工作中，你只有及时做好了工作总结，你才能更加完整的掌控之前的知识并加以有效的利用，从而能将目光放的更远。下面是小编给大家分享的有关工作总结的信息，仅供参考。

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。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惯性，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。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且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。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

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。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，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：

搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

搞好专业知识培训、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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理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。物业公司在往年也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，但是结合现在物业的实际运营情况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内XX多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，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。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62 %。

xx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\*\*物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部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\*\*\*物业公司谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高201x年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作

最新评论熊雄轮发表于XX-12-15 岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**第二篇：物业收费员岗位职责**

物业收费员岗位职责

1.熟悉掌握小区业户的情况，每月对小区各项应收费用了然于心。2.每月及时足额向业主收取各项应收费用。

3.每月对小区收费情况进行动态分析，并将欠费户欠费原因进行汇总分析。

4.对业主在交纳费用过程中提出的问题进行合理解释，并将业主反映情况及时向小区综合管理员反映，以进行及时处理解决。5.每月将所收取的各项费用及时交回公司财务部，以确现金安全，且做到日清日结，身上不存有大量现金。

6.每月对当月应收数和实收数进行对比，分析差额原因。

**第三篇：物业收费员岗位职责**

物业收费员岗位职责

1、按国家及公司规定的收费标准收取管理各贡费用。

2、熟悉掌握小区业户的情况，每月对小区各项应收费用了然于心。

3、对小区收费情况进行动态分析，并将欠费户欠费原因进行汇总分析。

4、对业主在交纳费用过程中提出的问题进行合理解释，并将业主反映情况及时向公司领导反映，以进行及时处理解决。

5、每月将所收取的各项费用及时交回公司财务部，以确保现金安全，且做到日清日结，身上不存有大量现金。

6、及时提供业主（住户）应收已收与未收款清单等有关统计报表，以配合会计核算及组织催收工作。

7、全面负责管理处各项费用的现金收缴工作。如：装修押金、装修管理费、装修工人治安管理费、停车场收入、维修费租金等

财务管理制度

一、根据会计法和公司要求，建立健全公司的会计核算程序，手续传递制度。

二、每月27日前，向经理提交综合服务费、水、电等各项收费情况及各小区水、电损耗情况报告。

三、财务现金借用（含各小区收费员）必须由经理签字批准，不得私自借用，违反者由当事人以工资垫付且追究责任。

四、出纳会计现金库存限额不得超过五百元，作为零星开支，其它支出一律由支票支付。

五、对各类奖罚，月底由出纳员编制工资表，在当月工资中体现。

六、对各类费用报销，由出纳督促，事后七日内必须报销，原则上不得跨月。

七、各小区发生的任何收付款项必须统一入帐，不得出现帐外资金收支。

经理岗位职责

1、严格执行国家、省、市有关物业管理的方针、政策。

2、带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。

3、注意经济效益，精心理财，开源节流，满足业主需求。

4、抓好精神文明建设，维护业主合法权益。树立良好的企业形象。

5、制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

6、制订工作计划，明确目标、任任，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。

7、重视人才，合理使用干部，按照德、勤、能、绩定期进行考核。

8、调动各方积极因素，共同管好物业。定期向总公司汇报工作及经营收支情况，以各种方式听取业主和使用人的建议、意见和要求，并及时答复，认真解决。

9、关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

10、经常与上级公司和政府相关部门沟通，理顺关系，创造良好的外部环境。

处理）

七、严禁打架斗殴，聚众闹事。违者除对其批评教育外，按奖惩制度第七条执行。

八、严禁利用工作之便以权谋私，禁止收受用户任何好处，或以权报复，一经发现或接到举报将按奖惩制度每八条执行。

九、除因工作需要，禁止中午喝酒，反对酗酒，不得因喝酒聚会而影噢或延误八小时以外的临时性工作和服务要求。

十、水电工要求严格执行水电工岗位责任制，水电查抄及费用征收应实事求是，严禁弄虚作假，一经发现将按奖惩制度第十条执行。

十一、工作时间定为每天8小时，职工周日除留一人值班外，其余人涡休班；值班人员安排其他时间补休（法定节假日据情况安排休息）。

十二、对业主提出的各种合理性服务要求，在规定范围内的要立即去办，服务范围之外的能办则办，不能办的须做好耐心的宣传解释工作。禁止出现推诿不管或置之不理，一旦发现或举报反映，则按奖惩制度第十一条执行。

十三、业主（或使用人）对收费（含代收费项目）标准提出异议时，要首先向其耐心宣传解释上级的规定和批准的收费标准，直到业主理解和满意为止，遇有极个别业主无理取闹，应及时向领导江报。

广廈物业管理有限公司

**第四篇：物业收费员岗位职责**

物业收费员岗位职责

1、负责物业区域内住宅和商铺水电费、管理费的统计核算工作，严格执行收费制度，按时准确收缴费用，提高物业管理费的收缴率。

2、每天到银行取回银行交款单，做好现金收取台帐登记，以便查询和核对。

3、每月将楼栋管理员抄录的各住宅、商铺的水电表及公用电表读数录入电脑生成水电费及公摊电费等，保证数据录入的差错率为零。并根据录入的数据，自动生成水费、电费、管理费、滞纳金等费用，打印出各住宅和商铺业主的管理费交款通知单，核对后交楼管员派发。

4、每月登录新收楼的业主资料和银行账号，以便进行费用的生成和管理工作。

5、每月制作银行划账软盘，并及时将软盘送至银行进行当月费用的划账工作

6、银行划账后，填制《银行进账单》交财务。

7、根据银行划账结果，统计未能成功划账的金额，并打印楼宇、商铺的欠费通知单、欠费台账，以便楼栋管理员进行费用的催缴工作。

8、每月底统计各楼宇、商铺管理费、水电费的催缴情况，经客服主管审核后，上报部门及物业管理中心领导。

9、定期统计物业区域内住宅、商铺的用电、用水量，制作水电费的平衡报表。

10、协助其他部门及业户的费用查询工作及收费投诉处理工作。

**第五篇：物业收费员岗位职责**

物业收费员岗位职责

1、物管收费员岗位职责

一、按国家及公司规定的收费标准收取管理处各项费用。

二、严格执行公司现金管理制度的规定，当日现金收款必须全额存入银行，严禁直接用收入补充备用金，支付开支的坐支行为。

三、每天编制收款日报表，并在次日上报公司财务部。

四、按公司备用金管理制度规定的使用范围、权限，对管理处备用金进行管理和使用。

五、熟悉电脑使用收费软件系统，做好业主(住户)水、电及管理费的收缴工作。

六、及时提供业主(住户)每月应收、已收与未收款清单等有关统计报表，以配合会计核算及管理处组织催收工作。

七、负责管理处仓库月末盘点。

八、负责管理处资产清点及登记。全面负责管理处各项费用的现金收缴工作。如：装修押金，装修管理费，装修工人治安管理费，停车场收入，游泳池收入，维修费，租金等。

九、负责业主档案资料，应收管理费，水电费各项收费的电脑输入工作，每月打印并派发通知单给住户。

十、与扣款银行联系，负责每月送盘及回盘，做好各项物业收费的托收工作。

十一、根据综合管理部的装修审批发放装修卡，装修完工验收后，负责回收证件及装修押金的申请。

十二、向公司财务部传递管理处日常各种符合手续的报销单据。

2、物业收费员岗位职责

1、按照国家有关规定，公司对小区的各项管理费用按标准收取，并开具收款收据。

2、熟悉掌握小区业主情况，对小区水电使用不合法的业主进行监督检查，做到了然于心，确保全体业主的利益。

3、对小区收费情况进行动态分析，并将欠费户欠费原因进行汇总分析。

4、对业主在交纳费用过程中提出的问题进行合理解释，并将业主反映情况及时向公司领导反映，以进行及时处理解决。

5、每月将所收取的各项费用及时交回公司财务部，以确保现金管理安全。

6、给财务及时提供业主应收和已收及未收款清单等有关统计报表，以配合公司会计核算。

7、全面负责小区各项费用收缴工作。积极做好费用的催收工作。

3、物业收费员工作职责

一、服从办公室及各主管的统一安排，严格执行公司的各项规章制度、财务制度。

二、协助公司会计、出纳做好各项费用的收取及统计工作。在业务上接受公司财务科的指导和监督，保证工作做到日清、月清，帐表相符、钱据相符。对拖欠费及时催收，做到费用收缴率达到公司下达的考核指标，收交率与年终考核挂钩。

三、持证上岗、着装整齐，每天上午在办公室收交，下午及晚上自己安排时间上门收交，为方便业主可采取多种形式的收交方法。

四、每周一上午参加工作例会，上报上星期收费报表。

五、服从主管的安排，到传达室顶班，做好门卫工作。遇特发事情接通知后立即到岗顶班。

六、负责收集业主对物业服务管理工作的意见及建议，并做好记录。

七、协助主管做好防火、防盗等各种宣传工作。

八、认真完成办公室及主管交办的其他临时工作。

4、物业收费员岗位职责

职位目的：建立严谨的收费制度与现金收取流程。

主要职责：

1、在物业经理的直接领导下，具体负责园区内住宅和商铺水电费、管理费的统计核算工作，确保费用收缴的及时准确，提高物业管理费的收缴率；

2、熟悉相关的法律法规，严格执行收费制度，及时准确地做好小区收费的各项管理工作；

3、每天到银行取回银行交款单，并登记在现金收取台账上，以便查询和核对；

4、每月将楼管员抄录的各住宅、商铺的水电表及公用电表读数录入电脑生成水电费及公摊电费等，保证数据录入的差错率为0；

5、根据录入的数据，自动生成水费、电费、管理费、滞纳金等费用，打印出各住宅和商铺业主的管理费交款通知单，核对后交楼管员派发；

6、每月登录新收楼的业主资料和银行账号，以便进行费用的生成和管理工作；

7、每月制作银行划账软盘，并及时将软盘送至银行进行当月费用的划账工作

8、银行划账后，填制《银行进账单》交财务；

9、根据银行划账结果，统计未能成功划账的金额，并打印楼宇、商铺的欠费通知单、欠费台账，以便楼管员进行费用的催缴工作；

10、每月底统计各楼宇、商铺管理费、水电费的催缴情况，经客服主管审核后，上报部门及公司领导；

11、定期统计园区住宅、商铺的用电、用水量，制作水电费的平衡报表；

12、协助其他部门及业户的费用查询工作及收费投诉处理工作；

湛江市明景物业管理有限公司

5、物业收费员岗位职责

为规范物业收费，提高收费管理水平，维护广大业主的合法权利，并提高企业经营效益，特制定本规定。

一、奉行“业主为本，诚信服务”的企业宗旨，增强服务意识，尊重业主，热忱为业主提供优良服务。

二、熟悉业主情况和收费业务，独立完成各项收费任务。

三、依据收费项目和收费标准及有关规定，提前做好各期各项收费准备工作。

四、按规定的内容、时间和要求，认真准确地填制收费凭证和编制收费登记表，并加以仔细检查和核对，防止错项或漏项，确保凭证和登记表正确无误。

五、认真做好收费凭证的使用和保管工作，严防凭证误用、失落或破损。

六、严格遵守收费作业规范。收费时必须出具收费凭证，当场核对凭证和清点款项，杜绝误收、漏收等差错，并防止款项短损。应留意对假钞的识别和支票的查验，并按作业规定妥善处理。应逐笔做好收费登记和有关标注，发现收费差错或异常情况，应随即妥善处理并及时报告。

七、按时（收费当天）介交款项，并按规定办理款项交割手续。

八、及时做好收费记录和管理台账。

九、收费经办人对所经手的款项负直接责任，并承担由于款项交割不清造成短收的损失赔偿，以及由于款项保管不妥或被窃等原因引发的损失赔偿。

十、收费经办人必须提高工作警惕，加强安全防范，确保款项安全。严禁将款项存放在办公室内过夜。

十一、收费经办人必须按章收费。不得无据收费或乱收滥收，不得延时办理款项介交，不得截留或挪用款项，否则，按严重违纪行为查处。

十二、收费经办人应坚持文明收费。收费时应按规定统一着装，佩戴上岗证，注意礼仪和规范用语，维护良好的企业形象、应改善收费服务态度，主动热情为业主服务，做到随叫随到，随交随收。

十三、收费经办人应认真及时做好收费凭证和收费记录的复核和整理工作，不断提高收费工作质量和收费工作效率。

十四、收费经办人必须加强欠费催收工作。应耐心地据理说服业主，千方百计提高收费率。对拒不缴费者，应查明缘由并上报处理，以维护企业合法权益。收费经办人不得擅自降低收费标准，不得以任何理由与业主发生争吵。

十五、按时完成领导交办的其他工作任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！