# 年终工作总结：物业收费员的年终工作总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-05

*年终工作总结：物业收费员的年终工作总结（精选14篇）年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇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...*

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结（精选14篇）

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇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。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇2

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工作支持是分不开的。

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。

一、心系本职工作，认真履行职责

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。

加强业务学习，提高工作能力

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。

三、和睦相处，共同进步

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，共同商付问题，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。

四、围绕以往工作，制定新计划

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、建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、继续建全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自已也注重专业知识的学习。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇3

光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。20xx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20xx年的工作情况总结如下：

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。

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，做好了对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。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇4

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工作支持是分不开的。

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。

一、心系本职工作，认真履行职责

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。

二、加强业务学习，提高工作能力

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。

三、和睦相处，共同进步

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，共同商付问题，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。

四、围绕以往工作，制定新计划

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、建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、继续建全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自已也注重专业知识的学习。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇5

紧张、充实的20xx年已经结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!一年来，在领导的正确带领下，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。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，在作风上艰苦朴素，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费工作尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下:

一、提高自身素质，塑造一流形象。

作为一名收费员，我知道收费工作是物业公司的窗口行业，收费员的形象代表整个物业公司的形象，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20xx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益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20xx年度，基本完成公司规定的各项收费指标。小区财务部按照《20xx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20xx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)

一个目标，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。

两个转变，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。

三个保证，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。

四个提高，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。

五个增强，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。”

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇6

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，10年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处10年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进10年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务;小孩接送;房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损;另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。10年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在10年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本 今年管理处全体员工，继承发扬20\_\_年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，10年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?

下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固10年新增的利润增长点 10年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，10年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域 10年工作。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇7

20xx年是岳阳物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司总经理20xx年终会议精神指导下，在以李颀总经理为首的各级领导的支持和关爱下，在戴总的精心指导带领下，以及全体员工共同努力下，岳阳物业公司已基本完成20xx年的工作计划，现将具体工作总结如下：

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作;热情接待来访业主和往来单位;认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户;配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2)严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查;一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能;在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3)公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4)坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5)认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6)监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等)，现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7)安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒;整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8)客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9)不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10)努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11)将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12)与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13)组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14)不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15)积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1)每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2)抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3)坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4)将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5)华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6)严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7)做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8)加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇8

20\_\_年是物业公司转型升级关键性的一年，也是物业迅速发展壮大的一年。今年物业管理项目增加到了19个，还专门成立了物业服务有限公司对口半山两项公寓进行管理。很多项目分散在全国全省各地，不仅业务量急剧加大，财务管理也增加了难度，这就要求对内财物管理水平的要求应不断提升，对外要应对税务、审计以及财政等机关的各项检查，掌握税收政策及合理应用.。在领导的正确引导和各部门的大力支持下，凭着责任心和敬业精神，工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标，在管理、核算方面做了应尽的责任。为了总结经验、发扬成绩、克服不足，现将这一年来的工作做如下总结：

一、全年指标完成情

截止到20\_\_年x月底，实现经营收入万元，实现利润万元，预计20\_\_年全年紫元物业将实现经营收入万元以上，利润约万元以上。

二、预算指标的核定

每季度各项目财务负责人认真据实填写预算和实际差异表，并提供季度财务分析和年度财务分析，为今后收费率季度考核做好扎实的数据基础。

三、收费率方面

高教后勤方面，各部门配合克服了一系列的困难，特别是对财经大学的收费做了一系列的努力工作，我公司成为财经学院的正式供应商，大大提高了收费的时效性。其余两所学校的住宿费收取工作顺利进行，完成指标任务没有压力。

市场物业方面，截止到20\_\_年11月底,对于实施物业管理服务的市场物业管理服务费的综合收缴率为84.74%，其中当年收费率达到71%，比去年同期增长了5%，历史欠费收费率达到40.59%，略低于去年同期水平。当年收费率的稳步增长为综合收费率增长的良性循环奠定了基础。

四、合同管理方面

本年度对合同管理更强调专人专项细致化管理。针对往年合同登记管理、支付管理和应收款项管理的缺失，我部门在人员到位的情况下实行专人合同管理，及时统计应收应付款项。

五、税收方面

国家实行营改增以来，我部门对此也做了大量的税收政策学习工作，并归纳整理有关物业公司的营改增的税改政策，并发文给各服务处管理人员学习。并积极配合税务部门使用新的税收申报软件。高教后勤减免税方面，我部门也针对税务部门做了大量的咨询和沟通工作，确保能在国税地税继续享受高教后勤的免税政策，给公司带来最大化利益。且在现有的经营模式下分析了税务风险，并及时上报并做出了调整，降低了我公司的税务风险。

六、学习拓展和资源整合

今年，我部门联合工程部组织了财务收费系统(高教后勤和市场物业)的相关培训，并在年末上线使用，将各项目的所有应收款项数据全部量化，新增了线上线下收费模式，引进支付宝和微信目前市场主流支付方式。改变收费模式是为了提高收费率和收费的规范化，使得财务收费工作更方便、快捷、更人性化管理，使得收费率更加透明化，准确性和时效性将大大提高，弥补了人工收费模式的单一性操作。来年我部门将对财务收费模式进一步熟悉、优化，结合运作部和公司的考核要求和实际工作的需求，加强收费系统的管理。希望在数据统计方面依赖与该系统，可以达到精简人手，减少人工成本的效果。

随着区块模式的日益成熟，区域化管理显得尤为重要。

我公司目前杭州片区七个项目，包含了高教后勤和市场物业两块截然不同的运作方式和管理模式，各有各的复杂，各有各难度，现有的两名财务人员无法做到精细化管理。面对这些情况，我部门对财务人员进行了资源整合，岗位调整，来年希望新增一名驻点下沙的专职财务人员负责高教后勤业务，以便于更方便更精细化地管理高教后勤的财务工作。马鞍山分公司新增加了两个项目，规模面积扩张速度很快，市场物业收费工作相当繁重，我部门也增加了一名出纳人员，以便更好的完成财务管理工作。

新的一年意味这新的起点，在20\_\_年将面临将迎接巨大的市场挑战，我们将向财务精细化管理进军，需要“确保资金运转流畅”,“优化财务管理手段”，以“细”为起点，做到细致入微，对每一个岗位、部门的每一项具体工作都建立一套相应的成本归集，并将财务管理的触角延伸到公司的各个经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理和服务职能，实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇9

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，认真学习“三个代表”重要思想，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律已，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三，在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语;收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧 bdquo; bdquo;遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在从事收费工作这么多年里，从未有一起与司机发生争吵的现象。

第四，在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车型，仔细打票、唱收唱付 bdquo; bdquo;无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

第五、在日常生活方面，因为年龄的关系，我在班里是排名比较靠前的老大姐，对班里的小弟弟、小妹妹们都会主动的关心，无论是谁有困难需要帮助，我都会不遗余力地帮忙。而且在他们面前无论是在工作中还是在生活里，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率。在每个班次的岗亭打扫过程中，我都会带头去做，不顾疲劳困倦，认真清扫，使我们的工作环境干净整洁。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇10

物业收费人员主要负责公司居民小区的物业收费工作， 业务范围涉及水、电、暖、物业管理费等费用的收费工作。

20\_\_ 年上半年，在上级领导的关注与带领下，本人圆满完成 了前期的本职工作，现在我把在这一年工作的经验和感想总 结一下。

一、完成的主要工作 1、按时完成对用水用电情况的抄表督查和对发现的问 题的记录，并及时做了汇报; 2、按时对居民水、电、暖、物业管理费等费用进行收 缴，并且做到了不少收、不多收、不漏收; 3、按时对未能及时缴费的用户进行催缴、清欠; 4、按时登记收费台账，并认真规范填写或打印发票， 做好交接班记录，仔细核对每笔资金，做到日清日结; 5、按时上缴款项，做到账目相符; 6、熟悉本岗业务，学习并最终能熟练地对水电集抄及 收费系统进行规范的操作，且能够及时保存好各种存档数 据; 7、完成领导交办的其他任务。

三、工作中存在的问题 1、对集抄收费系统的部分功能模块操作不够熟练，日 常收费工作中的一些小问题不能够及时的加以解决，只能求 助技术人员; 2、反思一年的工作，我认为总体的进步不能掩盖不足， 最主要是日常工作中缺少规范化，收费工作的细节和量化管 理做得不够，虽然能够按时完成本职工作，但是效率有待提 高; 四、针对问题的改进措施 1、加强学习 在平常工作中，加强对集抄收费系统的学习，掌握各个功 能模块的操作，做到一般问题能够自己处理。

2、规范工作 在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工 作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责要求 等，做到工作的规范化，提高工作效率。

五、对公司的相关建议 1、稳打稳扎，督促相关人员尽快把存在的收费工作相 关问题解决掉，例如：培训问题，细节量化管理的问题，收 费员形象问题，收费系统的技术问题等; 2、物业公司每名员工入职时接受入职培训，且应该定 期由部门进行相关培训，建议物业公司建立培训机制(如专 业知识、工作规范、企业文化等) ，加强全员的培训，强化 服务意识，提高服务水平，例如：处理问题解决问题的方式、 方法，与客户沟通的方法问题等; 3、建立和完善工作标准，实施规范化管理，例如：检 查、督导，加大日常管理力度，建立奖励机制。

回顾一年来的工作，虽然圆满完成了本职工作，且取得 了较好的成绩，但也有不足的地方。本人深知收费工作是物 业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，因 此在下一阶段的工作中，我将一如既往的听从领导安排 ， 积极配合领导工作，通过不断学习来提高自己的思想水平和 业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好居民 用户，力争做一名优秀的收费员。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇11

光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。20xx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20xx年的工作情况总结如下：

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。

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，做好了对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。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇12

20\_\_年十二月加入新资物业公司至今已经两个月时间，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。

两个月来，我主要从事2个方面的工作：一是小区水电、物业、垃圾处理费用、停车相关费用的收取和开票。水电、垃圾费收费率100%且有盈余、物业费除部分因房屋维修问题拖欠外基本也达到100%。;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，在新的一年也做了新的工作计划：

继续发挥过去细心的工作态风，加强业务知识的学习，创新工作方法、提高工作效益，管好财、收好费;端好态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。

谢谢各位!

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇13

在这一年的时间里面,我和大家一起工作学习,我们彼此从陌生到熟悉,从其他同志那里我学习到了宝贵的工作经验,使我的业务水平有了很大的进步,逐渐的胜任现在的工作岗位,这与领导的帮助和大家的支持和鼓励是分不开的。 我站每月组织的两次军训学习,让我在锻炼身体的同时也提高了工作的纪律性,做到“令行禁止”。在班组的学习过程中，我们学习上级来文，领会指导思想，相互交流工作经验，力求用我们的优质服务来打造一流的征收队伍。此外，我们还在站领导的统一组织下，开展多种形式的岗位竞赛活动，在掌握理论知识的同时，也提高了实际的操作水平。 在工作中我主要围绕以下几个方面来要求自己：

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。在平时的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。

三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。在平时的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才能将生命、财产的损失降到最小。通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

年终工作总结：物业收费员的年终工作总结 篇14

光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。xx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xx年的工作情况总结如下：

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。

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，做好了对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。

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！