

2023年物业收费员工作总结和心得(模板5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业收费员工作总结和心得篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

根据使用功能的不同，物业可分为以下五类：居住物业、商业物业、工业物业、政府类物业和其他用途物业。下面是小编给大家整理的物业工作心得体会与感悟，仅供参考希望能够帮助到大家。

物业工作心得体会与感悟1

作为一名长期工作在一线的物业管理人，我深切体会到基层管理者需要兼备业务知识和管理学知识；要处理好业务，更要协调组织内外部的关系；要总结好物业和管理两方面的经验。在日常工作中，例会是管理者组织学习、协调关系、总结经验的主要方式。例会的内容一般都是就事论事。这虽然能够保证我们掌握第一手的情况，对症下药，但如果着眼于公司长远的发展，则未免流于狭隘之嫌。这就要求物业管理者不仅要做好眼前的事，更要多方讨教成功的物业管理经验。正所谓“他山之石可以攻玉”，接受普适的价值理念，吸取他人成功经验，兼容不同的管理技巧，这能让我的工作更符合“您的满意是我们的目标”这一宗旨。

在全国物业管理行业，_创造的物业管理“漪汾模式”已成为_全省乃至华北的典范，_年来引领潮头。

《物业用心服务》详细介绍了漪汾物业从一开始所做过的点点滴滴，以及作者本人在多年物业管理工作中的实操感悟。书中录入大量真实案例，作者对案例进行简要分析，提炼出了一些具有普遍性的做法和原则。我们不光要借鉴他人的经验，更要学习他人的方法，提高自身的能力。

“用心”，1. 令业主满意，2. 让员工充分发展，3. 为公司不断创造新的价值

其次，作者提到的一系列物业管理的服务理念，如“细节决定成败”，对我来说并不陌生。但读了本书的介绍，我知道了业界榜样是如何运用这些理念的，这打开了我的思路和视野。

另外，关于物业管理如何创新，书中提到的诸如“物业早期介入”、“管理服务的预见性”、“物业的成本节约”、“物业的专业化”等已成为整个行业的行为准则。

物业工作心得体会与感悟2

在学习的过程中我也感受到公司对我们物业管理人员的看重，也明白自己在工作其实还有很多没有做到位的地方，需要将其努力的改进。物业管理的重要性在什么地方，我们的服务应该是以什么方面为主的，我们在学习中都能够知道，物业管理最终还是要以对业主的服务为重心，让他们感到满意，同时也要让自己在工作的过程中建立起这样的认知，以及让业主对我们物业管理服务的满意的责任感。

在学习的过程中我们不仅是强调工作在思想层面应该要达到什么地步，也在知识层面加强认识，工作还有进步的空间，要从哪里进步都是很重要的内容。在之前物业管理的各项条例只是躺在我的办公桌上，只有刚入职的时候翻了一下，然后就是处理一些我不能准确做出决定的事情翻看一下，其他时候都是没有用处的，并且我也不能完全的知道这所有的内容。但是在这次培训中我们主要是以这些条例作为重点，以

及一些关于消防安全的知识的讲座作为辅助来进行学习，对这方面我们应该要十分了解，并且熟练地运用，这些条例都是之前工作上总结出来的结晶，通过讲解我明白用更加成熟的手段处理工作上会出现的问题，从而以更加广阔的知识为业主进行服务，更加顺利的做好物业管理工作。

在最后也是最重要的一点体会就是学习才是我们进步的阶梯，我们不能放松对自己的要求，在之后的工作中也还要继续努力学习下去。物业管理负责的范围其实是很广的，我们需要了解的知识也很多，不要求工作质量的时候糊弄一下就过去了，但是当对我们的工作提出高标准变得时候，还是要学习才能不会被淘汰。在这样一个能够锻炼多方面能力的环境中，我们通过学习让我们变得更加成功，也为公司的发展贡献出自己的力量。

物业工作心得体会与感悟3

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自20_年x月中旬有幸加入到_物业公司，作为财务室的一员，当然，_物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取

手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入

点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同志受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了业主，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急？如果是我家燃气不通，我窝不窝火？如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦？往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

有一件小事，让我感触颇深，让我体会到了真诚的重要性。那还是去年一个大冬天晚上x点左右我已躺进暖和的被窝里，突然有一位业主打来电话，着急地说：“哎，我家停电了，帮我买个电”，我告之对方电卡上还有x度备用电可以用，等明天我们上班再办理时，没想对方不耐烦地说头天早上就送

到电表上了，你们是服务企业，我们交了物业费你们就该为我们服务。当时我心想，我又没招惹他，跟我急什么呀！再说这都几点了，再是服务单位也有休息时间吧。虽说我极不情愿，但还是告之对方稍等一会儿。

x分钟后我来到办公室楼下见到那位业主，边走边跟他讲：“停电是由于您家电表没电了，可您又没提前买储备用电”，听得出，他的声音已经不像最初那么厉害了，“我这几天很忙没空买电”，我接着说：“我们周六、周日都有值班的，您忙也可以将电卡及足够的电费钱放到门房让安防员代劳的”，“谢谢你啊，大冷的天把你叫来，刚才是我着急，说话有些不好听，你别介意！”“没关系，下次您充完电后，最好提前买电来备用，或时常看一下电表□x度以下，它会亮红字。”我提醒道。“好的，好的，谢谢！”

虽然这件事只是工作中的一个小插曲，但我用自己的真诚赢得了业主的谅解与认可，这使我懂得，真诚为业主服务是换取业主信任的源泉，有时候真诚的关怀往往比口若悬河更加有效。遇到问题，只要有个积极解决的态度，就获得了大多业主的认可，概括来说，就是“迅速接触，查明真相，讲清道理，给出答案”。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为业主着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多业主。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与业主关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给业主，对业主多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管

理人员对业主的关怀。

物业工作心得体会与感悟4

x月x日至x日公司组织_物业跟岗，感谢公司及_公司给我这个难得的培训机会。在_物业管理处跟岗过程中感受到管理处管理人员精简、综合，管理流程简单、顺畅，值得我们物业人员学习、借鉴。

_物业概况：交管局大厦占地面积_平方米，总建筑面积_平方米，其中有一幢_层高的主楼及两幢x层高副楼组成，高度_米，集办公、娱乐、会议、单身公寓为一体的现代化大厦，于_年落成正式投入使用，由深圳_发展物业管理有限公司进行物业管理。大厦设备系统齐全，有供配电系统、给排水系统、消防系统、空调系统、楼宇控制系统，主要设备有abb高压柜x台、低压柜x台、_干式变压器x台、_发电机x台，_生产的生活水泵x台、消防喷淋泵x台、消火栓泵各x台，_特x式冷水机组x台(制冷量共_冷吨)□x电梯x台。管理处人员编制共有x人，其x电设备管理共x人，设x名主管，供配电、中央空调、给排水、消防弱电、电梯五个系统各设x名技术员，每个技术员负责各自专业系统内的设备维护保养工作，并兼顾其它专业设备的操作和所有公共部分设备设施的维修，同时也轮流值班。

_大厦许多管理模型跟信息枢纽大厦类似，但其设施设备的规模和物业管理的重点、要求不同，管理也存在着差异。通过对_大厦物业管理的跟岗学习和信息枢纽大厦实际物业管理运行的结合比较，体会到_大厦的许多物业管理模式都能为我们提供借鉴及完善信息枢纽大厦的物业管理。

1、设施设备的管理

_大厦所有的公共设施设备都有标识，如标识牌或设备卡、设备名称状态卡。特别是消防设施设备除标明名称外，还注明

使用的方法及注意事项，便于所有的人参与消防的管理，体现出消防管理，人人有责。信息枢纽大厦除业主已经做的一部分标识牌外，我们应在此基础上完善大厦所有设施的标识。公共设备除本身有明显显示运行状态外，其它都应另加标示状态，便于检查设备的运行状态，避免错误操作，及时排除故障，处理事故。信息枢纽大厦的公共照明已经实行节能措施，除了暂时拆除部分照明灯具外，其它的按照明控制开关的标识定时启停，这种操作照明标示开关启停的方法在未进行智能控制改造之前应全部标识并完善其管理方法，除楼层的安全人员负责操作落实外，也要求全公司所有的人员知道并参与。_大厦所有的公共设施设备都有明确责任人，责任到人，这种管理模式信息枢纽大厦也应完善，即大厦所有的公共设施设备应明确责任人，责任人主要的职责是确保设施设备的正常使用，在此过程中各方面的协调工作都由责任人落实、跟踪，如我公司推行的首问责任制一样，设施设备就当作责任人的“客户”，设施设备的正常使用当作客户的“需求”。在协调工作中除了职位关系之外，也应体现职能关系，各尽其职，应该由你负责的事务，其承担的责任和行使的权力也应按岗位职责的规定执行，这样才能避免因职位关系，从而不能划分相应的职责。

2、管理人员设置

从这次_学习中最深的体会是_物业的管理人员的综合协调能力很强。设备管理的技术人员，一专多能，不但熟悉本专业的全部管理，还了解其它专业基本的运行和操作、应急处理；其它的管理岗位也是根据实际的规模 and 需要，由一个人兼并负责。因为物业管理行业是一个微利的行业，在确保物业管理正常运作以外，还应考虑公司的经济效益。信息枢纽大厦设备投入使用已有一年，设备的运行比较正常，维护人员对设备的运行管理也比较熟悉，同时维护人员也积极参与学习和培训各种专业知识，在人员的设置也应进行优化组合，体现员工的各种综合业务能力。根据大厦的特点，为了更好的使设备“运行安全、维修快速”，在设备的运行和维修管理上

应更彻底的划分，设备运行人员负责设备系统的系统主干部分的管理，以确保设备运行安全为主，24小时轮值，保证大厦供电、供水等最基本的需要；设备维修人员负责设备系统末端部分的维护，直接面对客户，以服务客户为主，快速为客户提供服务，简化报修流程中的环节，提高维修的及时率。如电梯的管理可以归纳入设备的运行管理，24小时有人跟踪管理（因电梯已委托专业的维保公司标准维护，在管理上影响较少）；给排水末端设备的维修归给维修人员综合维护，既避免给客户误解为多关管理，又能减少维护人员的重叠。大厦的消防系统设备也从自己维护，转为委托专业消防公司维护，相应的管理人员也应精简，主要的事务就是消防中心的轮班监控、应急事故的处理、督促维保事宜，及相应的协调工作。其它的部门和班组也可根据实际运行情况对岗位进行兼并，相关的工作由一个负责，减少协调的环节。

3、服务信息传递

物业管理的信息传递迅速，大厦的消防中心也是信息传递的中心，报修、清洁等服务的信息都通过消防中心的电话或对讲机的对讲进行传递，（有偿服务通过联系单处理，同我公司管理方法）并在消防中心的值班记录表上记录，在完成服务后，提供服务的责任人到消防中心签名确认。在此服务过程，消防值班人员也跟踪落实情况，确保服务的及时性和避免疏漏。公司或管理处的公共信息也是通过消防中心传达到各个员工。信息枢纽大厦已设置服务电话及报修电话，在这方面信息枢纽大厦也做得较好，但许多公共维护的信息较多，对讲机对讲过程中又不够清晰，且大厦内的设施设备的标识不够齐全，给设备的维修带来很多不便，建议各楼层的安全巡查人员和清洁人员在发现设施设备需要维修时，如果不是重大或急需的可以集中用纸条写明并留下联系人，便于维修和反馈。另外，维修部门也应统一为一个口对外，可以跟踪维修的过程，追溯维修的结果。

4、质量管理体系文件的编制

作业指导书遵循“写你所做的，做你所写的”的原则，_物业_大厦管理处的质量管理体系文件在这方面做得很好，因_物业公司_在推行质量管理体系较早，积累的经验较多，所编写的质量管理体系文件概括全面，具体易懂，流程顺畅、实用性强。我公司的作业指导书不但要通过质量管理体系认证，而且要持续改进质量管理体系文件，在不断的应用、修改积累中使它便全面、实用、易操作。

物业工作心得体会与感悟5

我来到咱们_物业_已经x月了，通过这段时间和物业人员的接触及和业主的交流，我发现了物业现存在的若干问题。

首先是_物业_在工作中给业主留下的印象;服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

其次是这段时间内我发现物业运行中工作态度最为松散和需要整改的两个岗位。第一个是房管员(客服);咱们物业的客服再接到业主来电时，说话不文明，语气粗鲁、牛气，对d区回迁房业主的态度那更是强硬。在受理业主报修和求助电话后，客服不做详细记录，维修人员拖拉，导致维修不及时。这类的投诉我听到很多，还有业主反映物业的电话总是长时间占线，其实就是工作人员用办公电话办私事，办私事的时间长了，次数多了，业主有困难联系不到物业，也就越来越埋怨咱们物业了。电话闲置期间，客服人员便开始玩电脑，如聊qq、购物，游戏等，甚至有以巡查工作为由离开工作岗位办私事，如买菜、回家看孩子等。现在招聘的物业员工都是_村的，这就导致他们在工作中，犯了错误互相包庇，自己是物业人员却感觉高与同村业主一等，位置摆不正，服务理念差，

维修拖延处理，不能做到真正的服务与业主，这样就使得物业管理陷入恶性循环中，进而导致部分业主拒交物业管理费。

第二个岗位是保安现在的保安队伍太懒散，没有责任心，公司物品私用滥用现象严重。如：保安的朋友及亲属的电动车都在保安室充电，使得公司的财产外流。巡逻不认真不负责，看着业主的车窗没有关，就当没看到，看着天气不好，就一直呆着办公室等。现小区保安人员工作怠慢，怎么让小区人员看到保安就有心安的感觉呢！

整改措施：小区安全一定要放在第一位，所以保安队伍需要大力整顿。提高保安人员整体素质，实施军事化管理，每天不能少于两次列队巡逻(巡逻主要针对小区车辆的管理和住户门窗的检查)，定期培训保安学习消防、防盗、防骗知识，组织消防演练等。

最终结果：打造一支有责任心有安全感素质过硬的保安队伍，让小区人员看到保安就有心安的感觉，呈现安全放心的氛围。

随着物业公司给业主带来的便捷、舒适和安全，物业费已经被大家慢慢的接受了，当小区环境，安全，服务给业主带来了方便、舒适和放心的时候，我相信每个业主都会配合物业的工作的。我觉得咱们物业还可以做的更好，如：提高小区的便民服务，增加小区纯净水机，定期照看孤寡老人，搬运服务等，让物业成为业主的_，有困难找物业。业主交物业费要的就是服务，服务好了，小区的物业费收缴率自然就提高了。其次，成立收费小组，通过电话，登门，宣传等方法，提前_个月告知所有业主，并通过发放礼品为诱饵，让业主知道缴费越早，礼品越好，提高业主缴费的积极性，礼品则以实用贴心为主(洗衣粉，香皂等);然后，收费小组升级为催费小组，保洁，维修配合，尽快解决业主的问题;如还行不通，就通过网上搜集，效仿其他物业，自我总结的方法，开会成立一套催费实用法则，再次提高收缴率。通过一次一次的收费，找到业主不缴费的真正理由，对症下药，做到物业、业

主一家，和谐长久共存。

我在物业的这段时间，查阅了一些相关书籍和资料，也结交了几个从事物业行业的朋友，还曾去_的物业应聘三天。在那里的三天，我所感受到的物业氛围是热情的服务，尽职尽责的心态，干净的环境，我觉得这就是一种“家”的感觉，也是我想努力打造的感觉。我已经准备好为之努力了，我相信只要不断的学习相关知识，和专业人才沟通，静下心来，扎根到物业，一定会打造一支更好的服务于业主，让公司利益最大化，让领导放心的物业团队。

;

物业收费员工作总结和心得篇二

在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从x月xx日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们的最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。

做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首

位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

肯定自己。

客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

养成良好的习惯。

有地工作。

每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

要具备专业知识。

服务员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们服务员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

建立顾客群。

在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

坚持不懈。

短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

吸收别人的优点为己用。

树立良好的个人形象。

工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

物业收费员工作总结和心得篇三

我于20xx年xx月xx日参加保安工作至今，在这段时间来我感受到保安工作与自己以前认识的不同，以前对物业保安工作认识不够全面，简单地看作是站站岗，对过往车辆进行登记、疏导。通过这段时间的亲身实践，使我对保安工作有了新的更高的认识。联系自身工作实际，我认识到：

一、天下大事，必做于细

这句话的意思是，若想成就一番事业，就必须从简单的事情做起，从细微之处着手。作为服务行业，注重礼仪就是注意细节，对于客户来说，是更多的尊重与关怀；对企业来说，是树立更好的企业形象，打造品牌。保安公司是客户服务安全防范的工作，保安员就是公司的服务代表，我们一举一动都代表了公司的形象。客户往往根据保安员的仪容，着装和言行举止来判断保安员的素质和企业服务水平，因此，我们保安员更应当注意自己的仪表、仪容与言谈，给客户留下美好的第一印象。现在我们不但每天统一着装在传达室开门关门，见到领导还主动敬礼，帮助年老的老师做一些力所能及的事情。

二、保安应有良好的观察能力、应变能力

工作中要时刻观察周边环境安全与进出人员的安全，作为保安我们把一切可能发生的危险挡在门外，给学生和老师创造一个安全的校园环境，这是我们的职责所在。

三、充分了解所在服务单位的基本情况

针对单位的基本情况，做好服务单位的安全防范预案，像我们现在服务的xx[]针对这种环境我们制订了相应的实施方案，同时借鉴以前的工作经验，根据现有的状况，我们加强了周边环境的管理，停车位的管理，凡是力求做到一丝不苟，眼

观四路，耳听八方。

最后，就是物业保安工作的重要性：加强物业保安管理工作，提高物业保安素质水平，是动态环境下强化社会治安防控体系建设的必由之路，也是日益严峻复杂的社会治安形势的紧迫要求。

物业收费员工作总结和心得篇四

在时间的流程中，我常常审视自己的脚印，自2022年x月中旬有幸加入到xx物业公司，作为财务室的一员，当然□xx物业公司的财务工作还要代售电及收取物业费，然而，通往这扇大门的道路是条坎坷之道，遇到挫折摔倒是常有的事，但在摔倒以后，稍理智的人，都会从失败中总结出一个正确的论断，就会重新踏上征途，继续去走一条有意义的人生之路，而且会比之前走得更快更稳。在此感谢给我理智的人们，正是因为你们给我勇气，使我在遭受了挫折以后，总会得到一个明白，正是这个明白给了我经验，给了我智慧，给了我百折不回的意志。

出纳的岗位工作职责权限主要是：负责现金、支票、发票的保管工作，要做到收有记录，支有签字；对现金收、支的原始凭证认真稽核；根据原始凭证，记好现金和银行帐，做到记录及时、准确、整洁、无误。并按日核对库存现金，日清月结；严格遵守现金管理制度，库存现金不得超过定额，不坐支，不挪用，不得用白条抵顶库存现金；负责到银行办理经费领取手续，支付和结算工作；收付现金双方必须当面点清，防止发生差错等重要任务。

以上简单的概括了出纳岗位的日常工作的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。要做好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，出纳工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，出纳工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，

这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。

然而，有些人有些事有些物不是如人所愿的，就像天空不会永远都是晴天，天气预报有时也会估算错误，下雨了，没有雨具，你就只能是个落汤鸡。此时，必须要把心态调整好重新上路，绝不允许在通往成功之路被淋感冒。事实上有时候付出了，机遇来了，真的未必会有回报，因为机遇不是获得成功的主要原因，锲而不舍的追求才是成功最重要的条件。所以，对人对事对物一定要问心无愧，对得起自己，做好自己的本职工作才是基础，只有追求了珍惜了才不会后悔。只有锲而不舍的追求目标，成功终有一天会找上你的。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

物业收费员工作总结和心得篇五

一、管理处的日常管理工作.

自公司进行“三定”和分管理处,形成各施其职,各负其责后,对我处来说是一个全新的工作领域. ___管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门,是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构,推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门.管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫.有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等.面对繁杂琐碎的大量事务性工作,强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,冷静办理各项事务,力求周全、准确、适度,避免疏漏和差错,至今基本做到了事事有着落.

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面.全年共接待处理投诉1432起,已处理完成1420起,正在处理12起,处理率达99%.其中水电投诉报修647起,房屋维修491起,防盗门及单元门报修130起,投诉164起.

全年投诉主要集中在1、2、10、16楼顶层住户房屋漏水,2、7楼业主对3楼工地施工噪音扰民的投诉,14楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉.16、17楼业主对酒店的油烟、噪音,18楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉.其中大多已处理好,但18楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在,经过与幼儿园负责人协调后,将厨房改移位后,已得到明显的改善.

2、收费工作工作.全年收费工作完成得较好,除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外,应收的各项费用都已收回.租赁工作也按质按量地完成,能最大限度地利用资源,尽量盘

活资金, 为公司创收.

3、日常维护. 今年按照公司年初公司制定的工作计划, 顺利地完成___、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作.

4、环境卫生. 在维护园林绿化、清洁卫生方面, 不断地完善、改变管理方法, 尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁, 全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象, 给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园. 二零零六年, 我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号.

5、水电维护. 主要对辖区内的___、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作; 全年水电月平均损耗率分别在2.2---2.8%, 严格控制在允许范围内; 辖区的4个配电房, 5台电梯, 两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常, 无安全事故发生.