

2023年催收主管工作总结及工作计划(优秀9篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

催收主管工作总结及工作计划篇一

(1) 承诺还款但是屡次爽约的，这种在前期也会有的偶尔出现，中后期那是更是常见的事。此时我们就需要先去了解客户爽约的原因，而我们的态度是需要聆听客户的解释，不能妄下结论客户在狡辩推脱，过激的对待客户，毕竟这类客户还是有还款诚意的。对于这类客户我们应该告知每次爽约会形成一次负面信用记录，产生一次扣款失败费，耐心聆听，有技巧的沟通，让客户自行说出爽约的正真原因，还款时间和金额。

(2) 不愿意还款的，对于这种客户我们首先需要了解客户的心理，是什么原因引起的，是对前期销售，客户，审批金额或者公司的其他不满投诉，还是对催收过程的态度不满投诉，我们需要对症下药，先平复客户情绪，帮助他区分投诉和还款是两个概念，对于恶意不还款客户可以向客户说明拒绝还款行为产生的法律影响。

(3) 死亡的客户，这类客户我们首先要了解真实性，可通过旁敲侧击，向联系人、工作单位、亲友、住址电话侧面有技巧的探明情况是否属实；索要死亡的相关资料；向相关机构资料核实，对于这样的客户我们可以诱导，试探关系人是否能够代位清偿贷款。

根据逾期客户的不同态度和行为，可以将其分为挑衅型、推托型、受害者型、自信型、顽固型、老练型、保证还款型，共七种类型。针对不同类型的客户，应采用对应的策略进行催收，才可以取得更好的催收效果。

一、挑衅型的客户

1、客户特征：口头及肢体语言具有侵犯性；是最容易解决的一类客户。

2、客户举例：

3、应对技巧：

找出敌对的动机；

让客户发泄，并解释其遇到的挫折；

关怀客户，同情其面对的难处；

当客户冷静下来时，寻找可以解决的方案；

永远不要以硬碰硬。

二、推托型客户

1、客户特征：很难取得联络，从不提供任何解释，也很难拜访到。

2、客户举例：

某客户已经逾期27天了，他的店似乎已经关门，尽管从周围邻居处得知他的店不定期的还开门营业。他从来不接电话，即使我们在店开门的时候拜访，也只能找到一个雇员并且他也说不知道该客户去了哪里。上一次联系该客户时他曾说下

周就付款，但从那以后三个星期过去了也没有付。

3、应对技巧：

不断电话联系或者不断上门拜访，直到客户同意对贷款事宜进行探讨；

成功要素：自信

三、受害者型客户

1、客户特征：客户会表现出极度的悲痛，边哭边讲述现状；她/他会夸大所处的困境，无论协商的过程和结果如何。

2、客户举例：

3、应对技巧：

等到该客户冷静下来，向他/她阐述状况；

向客户表示对其现处困境以同情和理解；

一旦客户得到理解，他/她通常都会变得容易接受其责任；

将重心重新转移到偿还贷款，给予他/她各种还款选择。

四、自信型客户

1、客户特征：他非常顽固，有一点强势、粗鲁，还自认为很聪明很能干。他并不知道状况且看似很清楚诉讼的意义和后果，表现一点都不害怕也不关心。

2、客户举例：

3、应对技巧：

要表现十分坚定，并且显现出对程序和意义的充分了解；

提出强有力的论证和事实；

不要被客户恐吓住；

引领谈话，并且向客户提供可选择的还款方案。

五、顽固型客户

1、客户特征：总是说“我还不了”，“我不会还”，“如果我告诉你我会还那我一定是在撒谎等这类话”，他根本不听你的话或者选择，他们只坚持他们的提议。

3、应对技巧：

一定要耐心；

花一点时间告诉他按时还款的好处和还款的各种方式；

强调还款的过程和按时还款的好处，并及时给出你的建议，保证你领导着谈话，最终你的坚持和专业将会解决一切问题。

六、老练型客户

1、客户特征：通常来自中产阶级/中上阶级。非常友好且受过很好的教育，喜欢炫耀他的社会关系和资产。他们并不害怕任何法律手段且懂得一些金融和法律术语，他们自我感觉良好，且自认为比信贷员懂的更多。

2、客户举例：

3、应对技巧：

表现出对法律手段的程序和其意义的熟悉；

坚持不懈，并且保持友好的态度；

不要理睬其粗鲁的态度及充满敌意的肢体语言；

专业一点，努力让客户通过可行的方案进行还款。

七、保证还款型

1、客户特征：“非常的友善，善于沟通，且一直做保证，但他根本不在意他所承诺的，也很难兑现诺言。

2、客户举例：

3、应对技巧：

告诉他兑现其还款诺言的重要性；

强调不兑现诺言的严重后果；

用行动证明你对催收还款是绝对认真的。

当客户出现逾期时，我们需要投入更多的时间，但很多时候我们都忽视了频繁联系和拜访的重要性。客服及信贷员持续的电话联系及拜访逾期客户，可以让他们明白逾期不还是不行，让他们时时刻刻感受到被催收压力。只有这样客户才会在有钱时第一时间用来还款。

一、业务发展平稳，经营效益实现稳定。开业以来，经过公司上下一致的努力，业务经营取得了令人相对满意的经营业绩。截止年末累计发生业务xxx笔，累计发放贷款xxx万元，累计实现业务收入xxx万元。上缴各项税费x万元，各项成本费用支出x万元，年末实现净利润x万元。截至年末贷款余额xxxx万元，到期贷款和利息收回率均为100%，信贷资金实现了良性循环，经营效益较为可观。

二、建章立制，确保业务有序发展。良好的制度管理是一个公司持续、稳定、长久发展的保障。我公司面对成立时间短、人员结构新、业务水平相对较低的不利局面，始终坚持“两条腿走路”，发展业务的同时不忘各项规章制度的建设。为确保小额贷款公司健康发展、业务规范运作，在公司成立初期，我们就组织制定了《贷款管理办法》、《财务管理办法》、《安全保卫制度》、《印章使用管理规定》及《贷款审批委员会工作细则》等规章制度。这些制度办法的实施，为小额贷款公司的正常运营、有效管理奠定了基础，从而保障了各相关工作规范有序进行。

三、以抓培训为基础，全面提高从业人员素质。公司成立后，我们面对新公司、新人员，缺流程、缺经验的客观情况，组织全体人员发挥主观能动性，加大学习培训力度，并邀请专业人员进行信贷、管理、消防安全等相关知识讲座，以尽可能短的时间适应工作需要。一是抓好职业道德培训，引导相关人员端正态度，明确定位，找准方向，尽快进入工作状态；二是学习理解公司制定的各项规章制度，并适用到实际工作中；三是抓好业务学习。鉴于新进人员缺乏相关专业知识和从业经验，有的放矢的开展了信贷知识、财务知识、法律知识的业务培训，促使从业人员在业务操作方面尽快适应工作需要。

四、努力开拓市场，用足用好经营资金。开业来，公司从领导到员工齐心协力，利用一切可能的关系和方式主动营销，选择了一批较为理想和相对稳定的客户，为小额贷款公司的后续和长远发展打下了良好基础。在做好存量资金计划安排的同时，对即将到期的贷款也按月度实施调度，进行计划安排，保证此部分资金占用上的衔接，尽可能降低资金闲路。同时为扩大经营资产规模，争取经营效益的最大化，公司积极向商业银行融资洽谈，为公司经营的连续性铺平道路。

五、强化风险防范，实现经营资金的良性循环。本着宁缺毋滥的原则做好市场客户的选择，这也是保证贷款资金安全的

首要条件，对每一笔贷款均落实好有效担保，为贷款的安全提供第二还款来源保障。同时，我们要求业务人员在办理业务过程中严格按照规定程序处理，确保所有手续合法、齐全、有效。基于以上办法的严格执行和落实，公司自开业以来办理的所有业务均未产生不良，也没有发生拖欠利息的现象，保证了经营资金良好循环。

回顾过去，公司的各项工作取得的成绩有目共睹：业务经营方面，市场得到拓展，效益实现稳定；内部管理和制度建设逐步走向规范，在经营风险控制上得以明显提高；客户服务越来越细致周到，在做到风险控制和双赢的基础上，为客户提供了快捷、方便、细致周到的服务。经过开业以来一段时间的经营实践，各项工作不断向好，但存在诸多问题亦不可忽视，主要表现在：从业人员业务总体素质有待进一步提高；当前存量贷款结构不尽合理，需要逐步调整；贷后管理相对滞后，风险预警防范有待加强等。

本催收贷款小组上周一、至周五对涡水镇辖内马头冲村委、黄家冲村委、涡水村委、金坑村委等区域进行了一次催收和工作跟进，现就下乡情况作个简单汇报。

涡水镇共有六个村委会。分别是瑶龙、六联、大竹湾、马头冲、黄家冲、涡水村委，7800人口。当地农民以林业为主，农业为辅。

该区域共有借款农户19户。已签回催收通知书13户，现金收回2户，收回本金600元，利息500元。其中；达成还款意向的有4户。分别是房六贵、房生二企、房买些社二企、沈双郎，借款本金4600元。未签回通知书的4户，其中，一人在广州打工，有二户（沈二、盘瑶角二）已丧失诉讼时效。

金坑片区的收回现金三笔，分别是房伟利、房军海、房志勇。金额共1550元，其中，本金1250元，利息300元。另达成还款意向的一户，是内田村委内新村的房石头，借款本金2300元。

其他情况汇报：黄家冲良东二组，黄家村村委（已和涡水村委合并）借款二笔，金额10000元，需部门领导和涡水村委现任干部协助解决。大龙村委要求开个专用账户，以便于日后划拨入来的专款能做到专款专用。本人已和塘冲分社负责人作了联系。

本周工作计划是：除了继续跟进有意愿还款的欠款农户外，对香坪镇辖区催收一次。

- 1、催款应该直截了当。催款不是什么见不得人的事，也没有什么妙语，最有效的方式就是有话直说，千万别说对不起，或绕弯子。
- 2、在采取行动前，先弄清造成拖欠的原因。是疏忽，还是对产品不满，是资金紧张，还是故意，应针对不同的情况采取不同的收帐策略。
- 3、直接找初始联系人。千万别让客户互相推诿牵着鼻子走。
- 4、不要做出过激的行为。催款时受了气，再想办法出出气，甚至做出过激的行为，此法不可取。脸皮一旦撕破，客户可能就此赖下去，收款将会越来越难。
- 6、当机立断，及时中止供货，特别是针对客户“不供货就不再付款”的威胁；否则只会越陷越深。
- 7、收款时间至关重要，坚持“定期收款”的原则。时间拖得越久，就越难收回。国外专门负责收款的机构的研究表明，收款的难易程度取决于帐龄而不是帐款金额，2年以上的欠帐只有20%能够收回，而2年以内的欠帐80%能够收回。
- 8、最大的失策之一是一要求先付一部分款。经验证明，应该要求全额付款，虽说拿到一点总比一点没拿到好，却不如收回更多。

9、采取竞争性的收款策略。只要客户还在营业，他总得向供货商付款。如果你没有收到钱，那他肯定给了别人。获得优先付款机会的供应商通常是与客户保持长期良好业务关系和个人关系的企业，因为谁都不愿意跟朋友闹翻脸。

10、收款要有“钻劲”，要有穷追不舍的精神。我从实践中摸索出了对债务人（业务当事人、主管负责人、财务负责人）实行“三紧跟”的战略，即紧跟在办公室里，紧跟在吃饭上厕所的后面，紧跟在下班回家的途中。虽说有些过份，不得已而为之啊！滴水石穿，绳锯木断，有时确也起到了“功夫不负有心人”的作用。

11、收款要有“柔劲”。从道义上讲，欠别人的款，心有歉意，理应对债权人礼宾相待。但不少欠债单位，有的对你板着脸，有的对你不屑一顾，有的甚至不让你进门！收债人此时就得屈尊就下，用兵之计，攻心为上，说尽人间好话暖语，赔上一个真诚的笑脸，对那“三种人”实施“情感投资”，精诚所至，为争金石所开。

12、收款要有“韧劲”。清收欠款是一项长期艰苦的业务，讨债人要有一种坚韧不拔的毅力，哪怕别人无理地把你象打发乞儿一般，也须忍辱负重，坚守阵地。临阵逃脱，则会前功尽弃。看见了一丝曙光，决不放过机会，同时要学会诉苦，不能同情对方，相反要让对方同情。

13、求助于专业收帐人员或诉诸法律。总有一些骗子和不讲理的客户存心赖帐不还，与他们讲理无异于“对牛弹琴”，采取正常的收款方法往往难于奏效，而一些很不正规、甚至别出心裁的催帐方式则有奇效。因此，当收款难度较大时，可以请那些有特殊收款能力和丰富收款经验的“专业收帐人员”去收帐。如果此法仍不能奏效，剩下的唯一选择就是直接诉诸法。

催收主管工作总结及工作计划篇二

现将 xx 年公司业务开展、运营情况及相关工作情况总结如下，请予审议。在 xx 年取得的成绩的基础上，公司 xx 年继续以服务地方经济，支持地方中小企业发展为宗旨，坚持政策性导向、公司化管理、市场化运作，认真贯彻落实科学发展观，以服务企业为契机，紧抓区委、区政府的目标和任务，充分发挥银行与企业之间的桥梁作用，重点围绕解决企业融资难、贷款难等主要问题，积极主动为企业生产经营排忧解难。

一、xx 年工作情况 (一)目标完成情况 公司 xx 年共计为 xx 区区内中小企业实现融资 xx 万元，其中新增融资类项目担保贷款额 xx 万元，通过帮助企业整合反担保资产直接从金融机构获得融资 xx 万元，非融资类项目 xx 万元。在保余额 xx 万元；实现担保收入 xx 万元。公司完成营业税 xx 万元；解除担保责任 xx 万元，代偿金额 xx 万元，损失 xx 元，按相关规定提取未到期责任准备金和担保赔偿准备金 xx 万元，实现利润 xx 万元。。

(二)xx 年主要工作 1、公司继续着力于提升公司服务水平及防范风险能力，确保在解决好中小企业融资难问题的同时也做好保障公司资本金的安全。为提高公司的风险防控能力，积极组织全体人员参加担保协会从业资格证及风险高管的培训，公司全体员工均已取得担保行业从业资格证，50%的员工已取得担保机构风险控制高级管理人员结业证书，进一步从人的角度上了提高公司的业务能力及抗风险能力。与此同时，公司逐渐扩大业务范畴，紧紧围绕担保业务组建了担保服务中心，目前已可承接企业及个人资产评估、贷款卡办理及代理非融资性业务，并计划进一步承接会计审计事务，以更好的为担保客户提供一站式优质服务。

2、公司积极扩大业务范围，与区就业服务管理局、区信用

联社合作，将小额创业促就业贴息贷款纳入担保公司服务范畴，为更多的城乡就业创业人员提供快捷方便的小额贴息贷款服务。

3、着力于优化区内融资环境。目前公司仅有三家合作金融机构，即 xx 区信用联社、工商银行 xx 分行、包商贵民村镇银行，为了更好的为区内中小企业服务，公司积极寻求新的合作伙伴，目前已与绵阳商业银行完成初步接洽，预计将于 xx 年 2 月份达成合作协议，建立信用备案，实现伙伴关系。合作金融机构的进一步扩大将更有利于中小企业、个体工商户、城乡就业人员在融资担保过程中简化手续，降低融资成本。

4、着力于加强保后监管□xx 年，通过公司的保后监管和到期积极催收，共计解除担保责任 xx 万元，代偿 xx 万元，损失 xx 元。

5、公司竭力协助中小企业规范企业管理，建立健全财务管理制度，真实反应企业经营信息，合理规划自身营运资金，恰当确定资金需求。

(三)存在的主要问题

1、识别和控制风险能力尚待加强。担保工作专业性强、涉及范围广、需要多方面知识。目前公司专业人员较少，难以满足业务需要。

公司成立一年多以来，累计办理了 xx 笔融资类业务，在保后监管中出现了一部分风险等级较高的次级类担保项目，如，以公司名义担保贷款的□xx 市 xx 区 xx 发展有限公司□xx 市 xx 旅游开发有限公司；个人名义担保贷款的如李彬等。

出现风险的主要原因在于落实反担保措施上有部分缺陷，导

致担保贷款到期难以执行反担保物。

2、由于融资担保环节中涉及多方审批，审保会对担保项目反担保措施要求较高，合作银行及信用社审批较严，手续繁琐等原因，中小企业融资成本仍相对偏高，项目上报审批时间较长，整体效率还有待提高。

3、由于公司成立于 xx 年下半年，因此大部分业务发生于下半年，客观上下半年各大金融机构贷款规模紧张，导致很多客户完成了授信审批工作而金融机构贷款发放无法及时到位的情况出现。

二、xx 年工作计划（一）目标任务

xx 年实现担保额 xx 万元，实现收入 xx 万元，其中担保费收入 xx 万元，利息收入 xx 万元，代偿率不超过 xx% 损失率不超过 xx%

（二）xx 年工作重点 1、完善担保业务流程，提高抗风险能力。根据担保公司成立一年多以来的业务办理经验，公司将进一步调整和完善担保业务流程，提高业务流程的实用性和规范性。另一方面，针对公司目前业务办理中出现的有关问题，进一步加强对担保项目的审查，包括主体资格、信用记录等各方面综合考虑。其次要严抓担保业务办理的程序问题，在授信后要确保反担保物确实可执行的基础上通知相关银行放款，做好担保业务前期的风险防范工作。

2、规范中小企业经营，提高融资能力。一是要规范企业财务管理，建立健全财务管理制度，真实反映企业经营信息，合理规划自身营运资金，恰当确定资金需求。二是要加强和银行及担保公司的沟通合作，在银行和担保公司建立完善的信用备案，以便在融资担保过程中简化手续，降低融资成本。三是通过相关部门的协助，实现担保公司取得人民银行征信查询系统的权限，以便快捷的掌握申保企业及个人的征信情

况，提高审核效率，降低担保风险。

3、推动行业协会，商会建设。我区中小企业底子薄弱，反担保能力较差，尤其是农林牧渔相关行业，需要贷款的企业多，底子差，难以获得金融机构的有力支持。建议促成行业协会，商会建设，通过行业协会商会联保的形式为有需要贷款的企业提供反担保，以达到金融机构的审批条件，从而促进小企业，乃至整个行业的健康快速发展。

4、完善融资担保服务。公司受限于注册资本金，一方面无法与更多商业银行开展合作关系，另一方面也无法开展非融资类担保业务。公司为了解决这一问题，已于第三季度对青川县永生担保公司的业务开展及灾后农房重建基金管理进行了实地考察学习，并形成报告，拟通过和相关部门洽谈，争取将农房重建基金纳入担保公司管理，一方面为区内财政减轻压力，另一方面提高担保公司融资能力，以便为客户提供更优质更全面的服务。

5、完善和加强保后监管□xx年公司将继续致力于到期贷款项目的贷款催收工作解除担保工作，将继续完善和加强保后监管工作，努力降低风险，争取实现零担保损失。

6、通过提前回收贷款、或半年授信等方式，将大部分贷款发生在上半年，避开金融机构贷款规模紧张时期，以使客户能及时获得贷款支持。

公司将继续围绕区委区政府经济发展战略、产业政策和发展规划，不断增强担保能力，为资本的拥有者和使用者提供满意的服务，实现资源的优化配置，促进区域经济又好又快的发展。

催收主管工作总结及工作计划篇三

一、完成的工作：

1、完善采购制度，严格审核采购计划，降低采购成本。本年度对部门采购人员进行了采购流程及制度的相关培训，重点加强采购人员对采购业务工作流程的管理，提高采购业务质量和工作效率，降低采购成本；针对各部门提出的采购计划进行严格把关，无相关领导批示的采购计划一律不予采购。部门人员根据库存量和生产计划安排制定的生产采购计划严格审核，避免出现重复采购及采购量过大增加库存压力及降低库存周转率等情况。

2、培养部门人员加强完善采购合同执行力度。日常工作中及时解决员工在采购合同执行中出现的各种问题，紧缺物料屡催不来的究其真正原因，亲自去供方实地考察沟通解决。

3、加强库房5s管理，确保库房物料帐卡物一致。本年度对库房管理人员进行了仓库管理 workflows 和库房安全管理制度的培训，重点加强库房人员工作业务流程及库房安全意识，物料严格按照库房管理制度做到先进先出，码放整齐有序，标识做到明显易见，提高库房人员工作效率，提高库存周转率降低库存成本。

4、积极开发新的可替代的供应商并维护现有供应商，建立并保持良好关系。本年初针对有机玻璃出现的缺货问题，积极寻找供方，我部门人员屡次配合技术部和质检部去厂商实地考察，几近周折最终圆满确认了供货方；本年度部分注塑件产品期间出现过大规模不合格品现象，针对此种情况数次去供方生产基地查看并指导相应生产，顺利完成生产任务所需；20xx年10月份供应部进一步加强了对供应商系统管理，重新更新了合格供方名录，对新供应商进行了供方调查分析和评价，确保每一个合格的供应商资料完整齐全。根据厂内经营理念，和供应商逐步建立为真正意义上的战略合作伙伴关系，以助于提高公司成本核心竞争力。

5、积极配合各部门相关工作业务，团结同事，实现积极有效沟通，更好的完成工作任务。工作中团结同事，正确处理好

与领导同事之间的关系，充分发挥岗位职能，认真完成各项工作任务。严格按照技术质检部质量标准要求，及时与相关供应商协调沟通，为我厂提供质量合格的物料。

采购订单执行力度欠佳，部分供方未能严格按照采购合同去执行，某些物料在交期方面存在不足，偶尔出现影响生产部门正常运作的情况。我部门在明年会着重加强供方在交期方面的处罚力度，不断完善采购合同的执行情况，努力把工作做得更好；目前有部分供应商刚开始合作，短期内无法形成真正意义的战略合作伙伴关系；部门与部门之间的沟通未能达到预计理想效果，未来一年中需加强各部门员工的工作责任感，真正实现理想沟通效果。

催收主管工作总结及工作计划篇四

---118户；贷款余额8372万元，其中不良贷款余额346万元，比年初分别下降9886万元、-53万元，比6月末分别增加1161万元、-25万元，不良率为，比年初上升个百分点，比6月末下降1个百分点，实现信用卡业务收入万元。

二、工作特点

加强基础管理，促进合规发展。今年以来，进一步加强了信用卡业务管理，根据中央和地方调控政策，按照监管要求，严格执行内部规章制度，合规发展信用卡业务。

近客户，后台集中处理的发卡模式。

加强不良清收，遏制风险扩大。明确了贷记卡不良贷款清收责任人。对当年新增不良贷款实行责任清收，对存量不良贷款采取电话催收、信函催收、上门清收、法务清收等多种方式清收。截止9月30日，拨打催收电话246人次，寄送催收挂号信425封，上门清收20人次，累计收回不良贷款万元，不良贷款余额为万元，比上月下降万元。不良率从最高的%下降

至%，贷记卡不良贷款风险扩大的趋势基本得到遏制。

4---

勇于开拓精神不够。信用卡业务是一项新兴业务，必须有勇于开拓的精神去推动发展。但是，全行信用卡业务市场营销的开拓精神不够，总是被动营销，没有主动营销意识。主要表现为：一是不能准确判断客户的金融需求。营销人员面见客户时，习惯于营销存款和贷款，对于客户需求缺乏敏感性，未能针对客户需求营销信用卡产品。二是为完成任务而营销信用卡产品。各支行很少从业务发展的角度去做信用卡营销工作，总是在任务压头时才突击完成，对业务发展和经营效益贡献不大，发展难以持续。三是畏难情绪较多。面对任务不是积极思考主动谋发展，而是推诿和消极应对，找出很多理由为自己辩解，总说信用卡业务难做。这种营销精神不彻底改变，业务就不能持续、快速、有效发展。

进一步落实指导意见。《关于加快信用卡业务有效发展的指导意见》和《全市农行信用卡业务会议纪要》已印发各支行，要对照文件要求一项一项抓落实，全面解决营销问题、队伍建设问题、促销和宣传问题，严格管控风险，努力推动信用卡业务有效发展。

催收主管工作总结及工作计划篇五

如水光阴如梭，本人自20xx年3月份担任催收员工作至今，已经有快一年时间。一年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当初面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清楚。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟悉自己所从事的催收行业，便成了我的当务之急。

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提

醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级[front-end][mid-end]和back-end[]工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

一直以来学习各种金融法律、法规，积极参加单位组织的各种政治学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。

这年工作业务方面，可以说是变革的一年。对于我个人来讲确实大大小小也经历一些思想的风暴：（1）三月底分期还款规则的变更，造成业务难度迅猛提升，工作强度大大增长；（2）七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；（3）以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；（4）更重要的是我从一名普通员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经历了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长！

催收主管工作总结及工作计划篇六

xx老师有句话说我记忆犹新，她告诉我们每次的催收都是次谈判的，对于不同的客户那需要的方式方法也不一样，这边我将逾期客户分为三部分：前期(1—5天)、中期(6—18天)、后期(19—28)。

1、对于前期逾期的客户，催收的重点是态度上要以礼相待，虽然逾期了，但是我们并不是责怪你，只是提醒并知会你一

声，让客户有愧疚感。

(1) 承诺还款但是屡次爽约的，这种在前期也会有的偶尔出现，中后期那是更是常见的事。此时我们就需要先去了解客户爽约的原因，而我们的态度是需要聆听客户的解释，不能妄下结论客户在狡辩推脱，过激的对待客户，毕竟这类客户还是有还款诚意的。对于这类客户我们应该告知每次爽约会形成一次负面信用记录，产生一次扣款失败费，耐心聆听，有技巧的沟通，让客户自行说出爽约的正真原因，还款时间和金额。

(2) 不愿意还款的，对于这种客户我们首先需要了解客户的心理，是什么原因引起的，是对前期销售，客户，审批金额或者公司的其他不满投诉，还是对催收过程的态度不满投诉，我们需要对症下药，先平复客户情绪，帮助他区分投诉和还款是两个概念，对于恶意不还款客户可以向客户说明拒绝还款行为产生的法律影响。

(3) 死亡的客户，这类客户我们首先要了解真实性，可通过旁敲侧击，向联系人、工作单位、亲友、住址电话侧面有技巧的探明情况是否属实；索要死亡的相关资料；向相关机构资料核实，对于这样的客户我们可以诱导，试探关系人是否能够代位清偿贷款。

(4) 对于无能力还款的，我们先了解客户是客户无能力还款的原因，来判定客户是长期的还是短期内的无还款能力。对于这样的客户我们也是需要从多方面了解客户的真实性，对于长期的是否可以联系家人看看是否有意愿，对于短期的除家人外，更对的是关注该客户自身是否又具备还款能力。

(5) 暂时无应答的，这个是我们最头疼也是最常见的。首先我们要认清客户是目前不方便还是不能接听，这时我们可以在不同时间段拨打，或已短信方式联系；对于不愿意接听我们催收电话的我们可以以通过联系人核实客户的目前状况，要求

代为联系。

催收中遇到的不仅仅是以上这几种状况，催收不单单是催收还钱那么简单的事，催收是门学问，是需要技巧和策略，这样才能事半功倍。

自x月x日来到xx催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我秉着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到xx这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

再次、思想认识要改变，催收也是销售的一种。以前觉得催收就是要账谁要回来的多谁的任务完成的好就是优秀的了。我们直催部门也是银行的一个窗口部门，我们的一言一行都代表着银行的形象。我们不但是催收也是客服。最后、我对我们行的催收工作的疑问。

1、我们的外访考核每月25单，如果我只是为了完成这个任务

去外访，我可以把明知道无效的地址集中外访一遍，快又简单。

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公平

以上就是我的工作总结，展望新的一年，希望公司在今年的基础上，继续努力，发挥优势，改进不足，让公司快速、稳定、长期的发展。

在这两天的实习工作学习中使我收获颇丰感受良多。因为是刚进入公司，对于公司的业务以及一些章程都是不知道的，所以我们这两天的任务就是努力的掌握公司培训的知识。

催收主管工作总结及工作计划篇七

如果不算周六监考mba联考，昨天（周二）下午5点从瑞安楼出来之后，历时一年半的研招办的助管工作也相应的告一段落。

研究生入学之后就进入了研招办开始做助管，所谓助管就是协助老师处理日常的工作。每周一天，去年是周一，今年改到周二值班。仔细算算叶有一年半的时间，算是很长的一段。自己已经是老助管了，一年级的有很多都已经做了半年。昨天离开时，赵老师还问我明年是否会继续，且不说下年的奖学金还没与评出来，就是项目论文也抽不出时间，基本上很难再次回来。其实，研招办虽然是每周只有一天，但是这里的工作却可以说是整个学校所有助管工作中最累也是最繁琐的。我说这些毫不夸张，有研一的说做了半年就想退出来，很庆幸我坚持到了最后，当然这么久的时间内业有许多经历和需要总结的地方。

先从助管的具体工作来说吧，基本上是什么都做，除了接触不到保密的东西。包括接电话回答打过来的所有招生咨询的问题；帮忙处理招生需要的材料等等。所有这些工作的特点：

简单并重复着。比如说，有时候一个问题，灰有几百个电话打过来咨询，还要耐心礼貌的去自报家门，碰到一些无理的家长还不能挂电话。这也无形中锻炼了自己的耐力和毅力。并且处理一些枯燥的事情也是很磨练自己。

其次是自己原来一直是周一早上去上班，但是每周一都会下雨，那是在互动住着，尤其是冬天时最痛苦，每次都是挣扎着起来，当然这也培养了我的纪律性，就是做事情一定准时并且守时。今年的半个学期我从来没有迟到过，就是最好的例证。

因为研招办的事情很杂很乱，还有许多办公室的工作。也就是许多办公的各种技能我还是基本上掌握的，打印机，传真，复印机，以及一些日常的小诀窍，例如同时去刷很多的信封，我还学会了一种切割纸张的的机器。我觉得最珍贵的是自己在研招办接触了各种各样的人，有老师，学生家长，以及在电话里与各种人的沟通。

持续一年半的助管生活已经结束了，很多回忆都还在眼前。赵老师的随和，黄老师的苛刻，以及徐老师的大嗓门，腾老师的雷厉风行以及陈主任的潇洒风度都给我留下了很深的印象。

当然自己在这里的也努力工作，也获得了老师们的好评。基本上掌握了所有的工作流程，只是有时候是有些生疏的地方，比如港澳台考生咨询的问题就经常拿不准。呵呵，最后的工作就是周六的监考工作做好，也算是善始善终。

总之，自己给自己打85分吧！

古语说：“得道者得天下。”道，即民心。《三国演义》中诸葛亮费尽周折，七擒七放孟获，攻的就是民心。诸葛亮通过这种特别的方式，有效的向当地人昭示了蜀国的强大，仁义，赢得了一片民心及该地区的稳定。我们在平日的管理工

作中，不妨多借鉴古人的方法，那就是如何有效地和“人民”沟通。在这半年的管理工作中积累了一些小经验，只是自己所悟，不免有不尽意之处，望各位能指正，以求进步。

一、通过例会，招聘时的面试，平日的沟通等方式，让员工了解公司的情况，办事处的情况。

对于新来的员工必须在上岗前清楚的告诉她：

1、公司的规模、企业文化（关键的理念）、优势、远景。

2、公司的纪律、薪金制度。薪金制度应清楚地解释，对某些员工多犯的条款应重点解释，反复强调。

3、办事处的情况，包括办事处的人事设置，在当地的位置。新来的员工，主管还必须将其要去上班的商场的情况告诉她，并对其胜任这份工作的能力表示信心，告诉其上班将面临的问题。开始可能上不了手但要有耐心，并对其进行岗前的效能培训，包括：现场简单的产品知识培训，技巧培训，要求简单易懂。在该员工上班后三天，主管必须到现场看望或电话联系，了解其心态，销售情况，并根据情况作出指导，激励，让其得以进步，逐渐胜任工作。

4、平时通过文化墙、例会，平日的沟通方式，让员工了解公司的最近动态，办事处的动态，及各办事处的优秀人员，先进事迹等。让员工觉得有归属感，有榜样学习。

二、建立与员工之间的任信关系，树立你的权威。

1、言出必行。如不能做到必须及时解释或道歉。

2、奖罚公平，奖有理，罚有因。在纪律方面不能有特例，更没有私情。我不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和主管的权威，伤害整个团队的感情，除非你

只想要一个孤胆英雄而非一个高效的团队。对于处罚也不能搞一刀切，或简单的罚款了事，必须根据员工对错误的认识程度及态度来决定，并且让员工清楚地知道，为什么受到惩罚。

3、公开表扬你的员工，及时肯定员工的进步。

4、尽量不要指责你的员工。一个在批评中的人，心情会很暗淡的。带着暗淡的心情上班，会有好的效率吗？如果你的员工错，要清楚地告诉她错在哪，应该怎样改正，而不是一味的指责。

5、培训并激励你的员工，让其得与进步。

6、培养员工的责任感。

三、关注、关心你的员工，及时肯定员工的进步。

1、换位思考。有一次，我想把一个员工调到对班，以达到一个销售好的带一个一般的促销局面（一班两个促销员），在我想来调个班是很简单的事。我就对她说“xx你明天调去上那边班。”这个促销员一下子就冲我说：“我不调，凭什么要调我。”我当时正要去处理另外的事，就简单地说：“调个班很简单嘛，我这样做有我的道理，就这么定了。”结果中午，那位促销员就打电话跟我辞职。当时我震动很大，因为结果是我想不到的。在我多次的追问下，她终于说出了她的感受，她觉得我这样做太不尊重她，态度也生硬，而且为什么调她而不是另一个，是不是因为她卖得比对方差一些。了解这些后，我站在她的角度想也是觉得会出现这样的想法。下午我就打电话，向她道了歉（我承认我的态度错了，不是决定出错），并坦诚地告诉她为什么这么做，结果这个促销员留了下来。

2、聆听员工的诉说[page]

3、特别的日子特别的问候

4、对其家人表示问候

以上这几点，是我在与员工相处中摸索出来的，只是本人的一些片面看法，希望大家能把自己得意的方法呈现出来，以求共同进步，也希望自己以后能和员工打成一片，能得到员工的全力支持。

催收主管工作总结及工作计划篇八

一、一个人面对新的城市、新的工作，一切都将是新开始，都有一个从生疏到熟悉及精通的过程，万事开头难，一个好的心态虚心的、积极的心态是干好一切工作的根本。刚开始的几天是关键，于是我努力把自己的心态调整到最佳，以适应新的环境、应对新的工作挑战。

二、在这期间，在财务和内勤上我作了如下具体工作。

1、严格按照财务制度的要求，办理费用报销，现金、支票的收付业务。

2、每月第八个工作日按时作好单位职工的薪金发放。

3、及时登记现金、银行存款日记帐。月末编制出纳报告单。

4、填写税务申报表。

5、完成财务负责人交待的工作。

经过两个月的试用期，我在工作也取得了一些成效。出纳工作看似简单，做起来却难，以前的工作经验对我从事新的工作有一定的帮助，但很多事情还需要重新认识和体会，学习和实践相互融合才能产出成果，成绩的取得离不开单位领导

的耐心教诲和无形的身教，离不开公司同仁的关心和支持。

1. 学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水平和知识技能。

2. 学会制订本职岗位工作内部控制制度，发挥财务控制、监督的作用。

3. 出纳人员要恪守良好的职业道德。四. 出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制。

4. 很好的沟通能力。特别是和工商、税务、社保等单位的外联沟通能力。当然，在今后的工作中除了恪守以上的基本四点外，我还要不断的努力学习国家出台的新的财经法律法规和先进的企业管理制度，以适应不断变化的社会环境和今后公司开展的工作。

以上是我对本人两个月工作的一些体会和总结。在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，与时俱进，做好本职工作，与公司的发展同步。同时，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

时光荏苒，三个月的试用期很快就要过去了，回首过去的三个月，内心不禁感慨万千时间如梭，转眼间将跨过三个月实习期之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

财务工作十余年，也写了近很多份的总结，按说，定期对自己进行一番盘点，也是对自己的一种鞭策吧。

作为大华集团子公司的***公司的财务，财务部应算是关键部门之一，对内不仅要求迅速熟悉集团财务制度，熟悉财务软

件的操作，而且还应适应不断提升财务管理水平的要求，对外要应对税务、审计及财政等机关的各项检查、掌握税收政策及合理应用。在这三个月里在领导的支持，在同仁的配合下我终于将各项工作都扛下来了。本人感觉自身综合工作能力相比以前又迈进了一步。回顾即将过去的三个月，在部门经理的正确领导下，本人的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署，在核算、管理方面做了应尽的责任。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，以及集团行政部的要求，现将三个月的工作做如下简要回顾和总结。

实习期的工作可以分以下三个方面：

一、费用成本、客户往来方面的管理

1. 规范了低值易耗品的核算管理，全面建立低值易耗品台帐，从易耗品的购买、领用全面跟踪，方便企业更全面的了解这些价值较低物资的分布情况，加强管理。
2. 在集团财务制度的基础上规范了华品成本费用的管理，明确了成本费用的分类，重新整理了科目，为加强了项目管理，分门别类的计算实际消耗的费用项目，真实反映当期的成本。为绩效管理提供参考依据。
3. 规范商业公司财务帐套布局设置，根据商业公司特点，设置相应帐套，通过辅助帐中客户、仓库模块的核算使博科软件充分发挥出作用，能够及时有效的反映财务数据，满足未来经营管理的需要。

二、 会计基础工作

(1)认真执行《会计法》，进一步加强财务基础工作的指导，规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。

(2)根据集团的指示，对华品公司会计电算化情况进行了备案，使财务工作符合财政部的需要，更加规范化，为不断提高财务工作质量而努力。

三、 财务核算与管理工作

(1)按公司要求对商业公司包租的商业地产进行登记、分析，对各项收入监督、审核，制定相应的财务制度。统一核算口径，日常工作中，及时沟通、密切联系并注意对他们的工作提出些指导性的意见，与各分公司、集团财务管理部建立了良好的合作关系。

(2)正确计算各项税款及个人所得税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门新的税收申报要求，及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

(3)在紧张的工作之余，加强财务部团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个基层财务工作管理者，注意充分发挥财无部其他员工的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。

新的工作岗位意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，本人决心再接再厉，更上一层楼。在今后的日子里我们将向财务精细化管理进军，精细化财务管理需要确保营运资金流转顺畅、确保投资效益、优化财务管理手段等，这样，就足以对公司的财务管理做精做细。要以细为起点，做到细致入微，对每一岗位、部门的每一项具体的业务，都建立起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，拓展财务管理与服务职能，实现财务管理零死角，挖掘财务活动的潜在价值。虽然，精细化财务管理是件极为复杂的事情，其实正所谓天下难事始于易，天下大事始于细。

xxxx年即将过去与20xx就要到来之际，我先祝贺各位同事在度过愉快丰收的一年和在未来一年中万事顺意！自己在局与中心领导和全体同事的关心、支持和帮助下，坚持自我严格要求、加强学习、踏实工作，在政治思想、工作学习等方面取得了不小的进步，下面把自己各方面的表现向领导和同事们作个小总结。

一、爱岗敬业，坚持原则树立良好的职业道德

在工作中，自己按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要新举措的要求，在工作中要能够坚持原则，秉公办事，顾全大局，以新《会计法》为依据。遵纪守法，遵守财经纪律。认真履行会计岗位职责，一丝不苟，忠于职守尽职尽责的工作。服从组织安排，并能按时保质保量完成岗位任务工作。主动利用会计的优势和特长，给领导当好参谋，合理合法处理好财会业务。对各办公室人员所需报销的单据进行认真审核，为领导把好第一关，对不合理的票据一律不予报销，发现问题及时向领导汇报，认真做好会计基础工作，认真审核原始凭证，会计凭证手续齐全，装订整洁符合要求，科目设置准确，帐目清楚，会计报表要准确及时完整定期向领导汇报财务业务执行情况，除按时完成本职工作之外，还能完成临时性工作任务。

二、加强政治学习努力提高自身素质

我深知作为财务工作人员，肩负的任务繁重，责任重大，为了不辜负领导的重托和大家的信任，更好的履行职责，就必须不断的学习，因此把学习放在重要位置，认真学习业务知识和煤矿兼并重组的新形势下的政策，自己无论是在政治思想上还是业务水平方面，有了较大的提高。坚持把学习和积累作为提升自身素质，提高工作能力的基本途径，坚持把参加各种学习活动与业务学习结合起来，并认真做好重点学习笔记。工作中能认真执行有关财务管理规定，履行节约，勤俭办公，务实开拓。

三、重视日常财务收支管理

收支管理是一个单位财务管理工作的重中之重，加强收支管理，既是缓解资金供需矛盾，发展事业的需要，也是贯彻执勤俭办一切事业方针的体现。为了加强这一管理，我们建立健全各项财务制度，财务日常工作，就可以做到有法可依，有章可循，实现管理的规范的制度化。对一切开支严格按财务制度办理，对一些创收积极进行催收，使得局和中心财务财务能够集中财力办公，通过财务室认真落实的执行，收效非常明显。在经费相当紧张的情况下，既保证局和中心一系列政党业务活动和财务收支健康顺利地展开，又使各项收支的安排使用符合发展的要求，极大的提高了资金的使用效益，达到了增收节支的目的。

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是进行结清旧账，年终转账和记入新账，编制会计报表等，财务报表是仅反映单位财务状况和收支情况的书面文件，单位领导了解情况，掌握政策，指导本单位预算执行工作的重要资料，也是编制下年度财务收支计划的基础。认真细致地搞好年终决算和编制各种会计报表。写出分析，能过分析总结出管理中的经验，提示出存在的问题，以便改进财务管理工作，提高管理水平也为领导的决策提供依据。

五、科学调度，厉行节约

本着节约，保证工作需要地原则坚持做到多请示，多汇报，不该报的不报，不该购的不购，充分利用办公现有资源，科学高度，合理调剂，能用则用，能修则修，以最小的支出取得最佳效果。

总之在xxxx年的工作中，自己在局、中心和科室同志们的艰苦奋斗是分不开的，在新的一年里，我们将更加努力工作，发扬成绩，改正不足，以勤奋务实，解放思想，转变观念，抓住机遇，改变命运。以事业为基础，以经济为导向，以稳

定为前提，以学习为补充，以发展为动力。为我煤炭局、培训中心的发展和建设贡献自己的力量。

催收主管工作总结及工作计划篇九

xx银行提示付息通知书

编号：

根据我行与贵单位签订的借款合同的约定，我行向贵单位发放的借款实行按月（季）结算，月 日为结息日。

截止 月 日，贵单位从我行借入的借款总额为 万元（大写），预计本月（季）应计利息为 元，请抓紧筹措资金，并于结息前一日存入贵单位在我行开立的存款帐户，保证按期足额付息。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行催收欠息通知书

编号：

1. 停止受理贵单位贷款、银行承兑汇票等融资业务申请。2. 报请人民银行列入信用不良企业名单，向社会公布。3. 宣布借款提前到期，取消尚未发放的借款，并提前收回全部贷款。

4. 依法向法院申请支付令、申请强制执行或直接提起诉讼，追偿欠息。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行催收逾期贷款本息通知书

编号：

1. 停止受理贵单位贷款、银行承兑汇票等融资业务申请。2. 报请人民银行列入信用不良企业名单，向社会公布。3. 依法向法院申请支付令、申请强制执行或直接提起诉讼，追偿欠息。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行提示归还到期贷款通知书

编号：

贵单位于 年 月 日从我行借款 万元（借款合同编号为），将于 年 月 日到期。请抓紧筹措资金，并于借款到期日前将款项存入在我行开立的存款帐户上，确保按期归还贷款本息。如到期不能归还，我行将把这笔贷款转入逾期贷款专户，按日利率万分之 计收利息。并对欠息计收复息。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行催收到期贷款通知书

编号：

1. 停止受理贵单位贷款、银行承兑汇票等融资业务申

请。2. 报请人民银行列入信用不良企业名单，向社会公布。3. 依法向法院申请支付令、申请强制执行或直接提起诉讼，追偿贷款本息。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行督促履行保证责任通知书

编号：

贵单位 年 月 日为（借款人）从我行借款 万元提供连带责任保证，保证合同编号。该笔贷款现已逾期，经我行催收，截至 年 月 日尚欠贷款本金为 万元，利息 元。请尽快筹措资金履行保证责任，或督促借款人偿还我行贷款本息。我行保留依照有关法律和保证合同采取相应措施的权利。

保证人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

xx银行贷款提前到期通知书

编号：

贵单位于 年 月 日与我行签订编号为 的《 》（以下简称主合同），该合同第 条规定当贵单位因 违反了合同第 条的规定，我行依据主合同所赋予的权利，宣布贵公司在主合同项下的债务提前到期，请贵单位在收到本通知书之日起三日内归还上述提前到期的债务，否则，我行将随时采取法律措施，以保障我行的合法权益。

借款人公章： 贷款人公章：（或签收人签字）：

年 月 日 年 月 日

注：本通知书一式两份，借款人签收后退贷款人一份作为回执，借款人留存一份。