

两违整治工作开展情况报告 专项整治工作开展情况总结报告(模板5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

催收工作总结个人不足篇一

(2) 整理与债务相关的证据复印件

对提供的合同资料，送货单，对账函等证据进行审核。

(3) 从赖账客户的财务部门那里，你不会得到你所需要的关照，所以直接给你的客户打电话。要常常这样做。当联系上那个客户后，你要跟他说明你理解他们的现金流问题，并要求他们制定一份支付计划给你。

催天下 让失信人寸步难行

(4) 如果对方先偿还欠你的账款并同意再给你下订单，那么，你就答应今后提供给对方的商品或者服务有一定的折扣，或者给对方当下应支付的款项一定的折扣。

(5) 如果客户还是拖欠货款，这时候可以给他发一份催款律师函。(6) 如果客户面对律师函还是拖欠货款，这时可以考虑委托催天下平台进行账款催收，催天下是欠款催收技术服务平台，平台有专业的催款律师和催收公司入驻，合法为债权人和债权企业清理债权债务，运用大数据催收工具解决债务追讨难题。

催天下 让失信人寸步难行

催收工作总结个人不足篇二

和对我的用心培养，感谢经理给予工作上的鼓励督促，让我学到了很多知识和工作经验，其次是感谢我的合作团队，团队的核心就是我们能干好工作的力量，感谢同事们在工作上相互鼓励和配合。

20xx年的销售工作结束以后，我们就全力以赴的为下一个销售季节做准备工作，我们总体上分为三个环节。

（一）下乡回访：深入村屯调查走访，记录了农户使用我们的产品反馈出来的信息。这些信息都是非常有价值的。从而能看出农户对产品的信任度和明年的购买意向。

（二）宣传工作：继续加大宣传力度，扩大宣传范围，让农户对我们这种经营模式有更新的认识，以及给他们带来的利益，以至达到对这种经营方式的认可。

（三）发展业务员。我们在每个村屯都发展了业务员，他们多数都是种植大户，或者是在村里有一定影响的人，能起到带头作用，充分发挥他们的宣传组织，带动作用，带领农户来买肥。

回顾过去的工作过程中，也存在了很多不足，也给工作带来了很多的麻烦。我要努力学习业务知识，弥补不足之处。随着销售系统的不断更新，改进，销售量逐渐的加大，收款工作的侧重点也逐渐在改变，收款工作不能停留在简单的收款，核算，报账上，应不断的更新自己的知识领域，提高工作质量，结合本行业的工作特点，认真进行工作总结，吸取经验，查找不足，为公司及时，准确，完整的提供财务信息，确保门店的工作的全开展。做好自己的本职工作。

催收工作总结个人不足篇三

一、在心态方面，对于逾期客户，总觉得他们很可恶，既然贷款了就该按时还款，但是听了王丹老师说的，要相信我们的客户都是想要还款的，也都是有能力还款的，只有自己坚信我们的客户都是好客户，要多去了解客户逾期的真正原因，毕竟一个客户伴随我们最少都是一年，如果只是一味的争吵或辱骂，即使这次还了下次还是会发生，长久下去客户数量增多催收起来就力不从心了。

二、催收过程中采取的策略，王丹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。

本人就是找家人或联系人，时间一长客户一多更是没有了方向，越发的觉得催收起来很吃力。

一、在心态方面，对于逾期客户，总觉得他们很可恶，既然贷款了就该按时还款，但是听了王丹老师说的，要相信我们的客户都是想要还款的，也都是有能力还款的，只有自己坚信我们的客户都是好客户，要多去了解客户逾期的真正原因，毕竟一个客户伴随我们最少都是一年，如果只是一味的争吵或辱骂，即使这次还了下次还是会发生，长久下去客户数量增多催收起来就力不从心了。

二、催收过程中采取的策略，王丹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。

《直催基础话术》讲师手册

一、课程介绍 该课程为直催话术入门课程，主要向学员讲解基本的催收应对话术，其中包括应对客户本人、客户家人及第三方联系人等多种话术类型。同时，该课程也根据催收层次的递进，详细区分了首次联系、二次联系、第三方联系的话术。

特别需要说明的是，直催话术作为一门重要的催收专业培训课程，不是简单的按照ppt的文字内容向学员念一遍，这是一

般的催收讲师常易犯的毛病。在具体话术培训前，讲师首先应该向学员灌输直催话术的基本理念，先使学员建立初步的催收思维逻辑。讲师不仅要教学员怎么说，更重要的是让学员明白为什么要这么说，这样才能使学员真正清楚每一句话术应答背后的含义，运用起来才能得心应手。简单的死记硬背话术不仅教学效果不好，在实际运用中也会破绽百出。

二、课件指引

本课程将根据催收程度和对象的不同，分为运用背景及原则、首次联系、再次联系、第三人联系、特殊账户处理和注意事项等六方面进行讲解。课件采用列表的形式列举了最为常用的直催提问形式和客户常见响应。为了让课程的讲解具有一定的逻辑性和递进性，建议授课讲师按照ppt编排顺序依次讲授。

引言

催收虽然是以催促持卡人偿还欠款为主要工作内容，其所面对的对象仍然是交通银行的客户，因此在催收过程中的客户服务是一种非常重要的意识和技能。但催收又不同于一般意义上的客户服务，大家知道我们的客户服务部，客服坐席运用专业的客服话术应对客户的各种诉求，她们所运用的话术在态度、用词、语气等方面和催收大不相同，造成这种差异的原因就在于服务对象和服务立场的不同。

催收面对的客户和客服面对的客户是有区别的，什么样的客户要面对催收？是发生了账款拖欠的客户。他们是交行广大客户中比较特殊的一类群体，他们中的一部分是我们需要维护的客户，另一部分是我们不再需要的客户（在这里讲师可以稍做停顿，请学员思考一下，为什么在催收的客户群里有我们不需要的客户？什么样的客户是我们不再需要的？可以请学员带着问题进行下面的培训，在课程结束时再做解答）。

部分“让人讨厌”的客户存在，我们的工作就会变得更顺利么？很遗憾，如果没有他们的存在，就没有我们现在的这份工作。如果大家都不拖欠，还要催收做什么？这就像如果每个人都乐意使用信用卡，都会主动去分行柜台办卡，那还要销售做什么？大家都觉得拖欠的人是坏客户，不拖欠的人是好客户，是这样吗？如果从利润的角度来看，这个观点显然是不符合银行方利益的。大家不要忘记，金融业的本质就是追求利润的最大化。因此在银行看来，优质的信用卡客户恰恰就是我们讨厌的那些拖欠客户，而那些从不拖欠的客户却是银行不太感兴趣的人群。大家应该都已经接受过信用卡基础知识培训了，还记得每期账单应还款总额的计算公式么？如果发生了一期拖欠，利息是怎么计算的？发生了两期拖欠时利息的计算方式有没有什么变化？再想想三期、四期以后的利息怎么计算。信用卡拖欠周期的利息是累加计算的，这样的计算方式会使得拖欠一周期以上的还款总额将以每逾期一周期就以指数级的数量增长而不是简单的累加。大家知道信用卡的利息是逾期后按每天万分之五收取，年利率就是18.25%，这已经远高于房贷、车贷和一般性商业贷款的利率了，也就是说，信用卡作为一项金融产品，为银行所创造的利润是非常可观的。可是如果客户都不拖欠，以上所讲的所有这一切就都是零，我们的利润也就是零。

张卡无所谓；有恶意拖欠的客户，刷了卡就没想过要还钱，刻意躲避银行催收；有欺诈客户，个人资料从头到脚都是假，一般的催收不起作用，直催在面对这种情况采用的基本策略就是对什么样的客户用什么样的话术，该客气的时候就要礼貌，该施压的时候决不心软，该讲道理的时候就要耐心细致，该批评教育的时候就要铿锵有力，是自己的态度不好就道歉，是客户态度有问题就义正严词地指出，总之要能屈能伸，能进能退。

可能有在座的学员之前有过催收的经验，认为催收不凶怎么能把钱收回来，在这里可以告诉大家，交行卡中心催收部近八百多名催收员，业绩前几位的催收员都不是以“凶狠”出

业绩的，即使是在直催团队里也不乏善于以柔克刚的谈判专家。现在大家应该都能理解直催话术过软或过硬都是有害无益的，那么怎样才能做到软硬结合，进退有度呢？下面就让我们带着这个问题一起进入《直催基础话术》的培训课程中。

第一章 运用背景及原则

直催基础话术主要针对的是前期电催力度不强或失联的账户，这部分客户因为只接到过电催前排[m1]的提醒电话，因此在心理上还未承受过较强的催收压力，如果突然使用强硬的直催话术会很容易引起客户的情绪反弹从而造成投诉。

基础话术运用的目的就是建立一个从零施压到强施压之间的缓冲阶段，提供了一种缓解催收压力陡增而引起客户投诉的解决方案，让客户在心理上接受我们的催收方式，理解直催的流程和后续行动，从而积极配合直催员的工作。

需要说明的是，由于直催基础话术是为缓解压力陡增而编写的前期性话术，因此整体风格在字面上偏柔和，但不表示这套话术在使用时没有压迫力。如果学员能够很好的领会每个句式、每个措辞的内在含义，在适当的情景下使用适当的语气进行表达，就能达到不卑不亢、绵里藏针的极佳效果，对后续的回款将有极大的帮助。

第二章 首次联系话术指引

无论是电话催收还是直催上门，第一次联系是最为重要的。首次接触时，一个有经验的直催员会利用语气、措辞、提问方式等等谈话技巧在客户心目中形成一个强有力的催收形象。这里说的“强有力的形象”不是靠声音大、态度凶形成的，而是直催员运用专业的知识、正确的态度和严谨的话术形成的。这是一个合格的直催员必须牢记并始终坚持的催收原则。

案例分析：

欠款人姓名：薛xx 籍贯：山东日照

工作单位□xx期货经纪有限公司

职业：期货业务部门经理

欠款金额：5771.11 账户背景：欠款人为外地人，无房产，家庭住址为虚假地址，工作单位已经离职，手机停机状态。户籍地无法联系有效信息，调查申请表上签名不是客户本人签，且客户频繁拨打400投诉。

对银行不利的情况：经过对薛某的现场签名和信用卡申请表上的签字进行核查，发现不是薛某本人签名。

业务员到原单位进行走访落实，了解到欠款人做期货经纪人多年这一情况进行了仔细分析，判断欠款人应该还在本地做期货工作，经过多方信息查找找到薛某在xx期货公司做期货部门经理，随后，催收员和同事共同到该公司找欠款人催收欠款，欠款人在表示惊讶的同时称卡是自己亲戚盗用他的身份证办理的为理由拒绝还款。现场催收员态度严肃坚定的驳回了是亲属办卡的事实，对邮寄地址为何是其办公地点的问题抓住不放，经过多次电话沟通催收后薛某承诺还款，但只还本金，且还要分期1年还款。催收员断然拒绝了薛某的要求。后每次给薛某打电话催收薛某要么不接电话要么就百般纠缠拖延，并拨打400对我催收员进行投诉并态度十分嚣张。

第二天在与薛某沟通中，薛某又百般抵赖，称滞纳金过高拒绝还款。委外管理员与其进行了长达40多分钟的电话沟通，软硬兼施。薛某始终在还款金额上拖延和纠缠，银行方面严厉回绝并给其3天时间处理，并告知并保留下一步继续催收和法律措施，薛某慑于压力同意还款4700元。并同意不再拨打400电话。第三天我们要求委外公司老总进行跟进，催收员与薛某进行了沟通，薛某又表现出敷衍，称自己很忙，催收工作陷于停滞。为此，我们对欠款人薛某的职业进行了深入

分析，并到查询了期货从业人员的诚信管理制度，并为到青岛证监局进行了举报和电话咨询做好工作准备。

在掌握了薛某的职业特点信息后，我们与委外公司进行了工作落实，要求再次与薛某进行最后一次沟通工作，严厉的告知如果不还款银行方面可能会进行了下一步措施，将会极大的影响你在行业内的声誉，将保留采取更加严厉的措施上报证监局对其所在的某某期货公司涉嫌违规聘用不良信用的期货中高级人员进行举报。这样将不是你个人欠款这么简单了，将会给薛某任职的期货公司产生很大的经营麻烦和不良的行业声誉。

在与薛某紧张激烈的阐述、回绝、政策陈述中，在气势上给薛某很大的思想压力。终薛某同意将我行欠款还清。

案件分析;该账户虽然欠款金额比较小，但有其特点，这种类型的小金额欠款人有其广泛性的特点，在此案件的工作中我们也发现了一些问题，我们的催收人员处理该案件不缺乏催收的力度，缺乏的是处理这种案件的经验 和手段。通过该账户的处理我们积累了处理类似职业的欠款人的处理方式和方方法。

此案件能成功回款主要手段：

1、催收员坚持不懈的进行催收工作，态度坚决，面对薛某的极力否认，催收员利用前期掌握的信息，说明相关法律后果，迫使薛某改口要还款，使催收工作得以延续十分重要。

中国银监会商业银行管理办理有关法律规定的要求进行的一系列催收工作。法律解释都有了我们不在这个问题上进行没有必要的探讨。直接切入正题，既然你打电话过来目的就是处理欠款吗？你想怎么处理，你起码要有个意见吧！

一、嘴巴勤快

二、手脚勤快

三、话术坚决，态度严肃，语速适当不能过快。

四、坚持

催收费用程序及技巧：

一、程序：

1、接到总部财务欠款清单。立刻对清单进行分析。

2、对优质客户（即平时准时付款，单次偶然欠款租户）进行电话沟通。并记录原因跟进。

3、对经常欠款租户，立即安排人员上门沟通，并对沟通内容进行记录。如未告知未付原因及限期内付款之租户，由客户主管进行当面沟通。并发出《催款通知书》，对滞纳金产生等情况进行沟通。

4、如严重超期并在物业服务中心多次催款（包括发《催款通知书》《公函》）无效情况下，上报区域负责人。由公司相关部门进行协调催收。

1、. 催收费用首先要有自信心。

物业服务中心相关负责人自己要有自信心，要明白租户使用仓库付款付费是天经地仪的，是合理合法，让自己有十足的信心。

2、. 杜绝拖沓思想。

包括两方面：一是不要让租户拖沓，例如：有些租户以过几天就交为由来推拖，此时一定紧追租户不放，甚至一天打两三个电话，并与租户约定交费时间，在此期间，要不断地与

租户沟通，让租户意识到租金及管理费支付的重要性。3. 对遗留问题要敢于面对和解决，有问题暴露是好事，积压时间越长，越不好解决。自己解决不了的不要积压，一定要第一时间向直接上级反映，争取尽快解决。4. 注意与关键租户的沟通，有些欠费租户在租户中影响较大，可以采取“疏导”方式沟通，与部分租户心目中的“核心人物”保持良好沟通，对其他一部分租户会起到积极的影响。5. 收费工作要“心到、做到、嘴到”，保持积极主动的态度和方式去收取租金及管理费。

催收工作总结个人不足篇四

1、强化师德和心理素质的发展。

教师的职业理想、职业道德、职业情感和社会责任感，以及教师的人生观、世界观和价值观的发展。这几个要素缺一不可。职业理想是教师从事教育专业所要追求的最高境界和所要达到的最高预期目标，是教师对自己从事教育事业的价值的最理想化的期待。因此职业理想对于教师的专业成长来说，就是教师事业航程的风帆，是抵制平庸化状态的催醒剂。如果缺少了职业理想就失去了专业成长的动力。职业道德是师德的灵魂，是教师在教育工作中应该遵循的职业行为规范，现在的职业道德已经被变成明文规定的显性的、具体的规则了，可实际上，职业道德大多还是属于隐性的，是无法明文规定的，只能靠教师的自我约束和自我规范。教师的工作大多被通俗地说成是“良心活”，实际就是这个意思。师德是教师发展的关键因素。

职业情感是教师对待教育职业，对待自己的本职工作，对待教育对象——学生的主观情意，是一种职业情绪。当然，这里说的职业情绪不是我们平时所理解的那种临时波动的心理状态或情绪状态。我们是否热爱教育事业，是否热爱自己的本职工作，是否热爱自己的学生，是否自爱，这就是教师职业情感的真正涵义。

教育爱是教育的真谛，失去了爱的教育，是教育的最大悲哀，也是孩子的最大悲哀。教师也是社会工作者，承担着社会教育的责任，教育的目的是培养造福社会的人才，因此教师也应具有强烈的社会责任感，要立志为祖国为社会培养出合格的有用的人才。陶行知说过，“捧着一颗心来，不带半根草去”，说的就是教师的社会责任感的事。许多像陶行知一样的人之所以成为教育家，和他们强烈的社会责任感是分不开的。此外教师的人生观、世界观、价值观也是一个教师专业成长必不可少的要素，正确的人生观、世界观和价值观可以帮教师成为一个合格的教育人才，一个脱离了低级趣味的教育家。教师的师德和心理素质不是与生俱来的，而是在后天的教育实践中逐渐形成的，一般都要经历一个由懵懂到彻悟，由肤浅到精深，由片面到全面的渐进的发展过程。当一个教师回首自己的职业生涯，感到无怨无悔无惑时，说明自己也就达到了教育家的境界了。

2、努力提高专业水平，积极参与新课程改革。

新课程改革乃是我国基础教育的大的历史潮流，谁也不可能逆水行舟。新课程改革要求高水平的教师，业务能力强，专业理论高，实践再实践、。学生的老师”和“老师的学生”都将不复存在，老师不再仅仅是教，学生在被教的同时也在教，师生在平等交流、相互探讨的对话中共同成长。每节课通过学生自学预习，将教材内容以问题的形式列出来，小问题自行解决，大问题、疑难问题通过课堂讨论、辩论、师生对话解决，这种开放式教学，能使学生意识到自己智慧的价值，找到了自己在课堂上的位置，从而产生自豪感，起到了“学贵知疑，小疑则小进，大疑则大进”的效果。

新课程改革呼唤，教师必须关注如何最大限度地开发学生学习的潜能，真正发挥学生的主体作用，使学生通过互动学习、合作学习、探究学习，找到学习的乐趣，激发探究的激情，获得深刻的体验和感悟。

《基础教育课程改革纲要》指出：“教师在教学过程中应与学生积极互动，共同发展，要处理好传授知识与培养能力的关系”，也就是说，新课程改革把教学过程定位为师生交往，共同发展的互动过程。在互动的课堂教学过程中，教师不再是单纯的知识传授者，而是学生学习的合作者、引导者、参与者，学生也不再是被动的知识接受者，而是新课程的开发者、研究者和实践者。因此，教师在教学过程中，要积极创设能引导学生主动参与，乐于探究、合作学习的教学环境。

催收工作总结个人不足篇五

本年以来，我们依照集团公司总体部署，结合社区实践制订出“围绕一个中间，生产运营中间；抓好一个落实，落实党委任务责任制；凸起两个“安”字，平安生产和人心安宁；做好四个结合：惯例任务与重点任务相结合、深化调研与处理实践问题相结合、点与面相结合、本身起劲与调动全体积极性相结合”的任务思绪，经由半年来的任务理论，探究出一条在社区变革开展的新情势下做好党建任务的新路子，使社区党的建立迈上了一个新台阶，公司上半年工作总结。

跟着集团公司变革的措施加快，起首，我们在上一年“三转”主题教育运动获得效果的根底上，结合社区变革开展历程，普遍展开了促“三转”树“三观”主题教育运动，经过运动载体使广阔党员干部职工结实树立“开展观、市场观、创新观”先后展开了“为社区的生活与开展进一言”“生活与开展”征文“运营项目建议征集”“生活与开展”座谈会等系列运动，共征集到社区各单元论文×××篇、建议××条，使全体党员干部职工的思维和举动一致到主辅别离、改制分流上来，为社区变革开展稳定大局奠基坚实的基矗其次，不时寻觅与标准化、规范化的物业治理存在的差距，依据“公布的《物业治理

条例》，结合实践组织房产、收费等四名基层支部书记集中一礼拜工夫评论审议，制定了《运作准则》、《内部岗亭责任制》、《装修治理与指南》、《任务质量规范》《员工审核准则》《文明手册》《大众准则》等7大类149项规章准则，起劲使社区的物业效劳更精密化，任务更详细化，责任更明晰化，做到人人、事事、处处有规范，时时有监控，以最快的速度缩短与同业业先进程度的差距。三是优化人力资本。我们依照上级要求，对人员进行合理分派重组，共转岗分流163人。

1、树立健全任务机制。我们一直把落实党委任务运转机制造为了一件大事来抓，一是先后出台了《关于党政指导岗亭局限及任务分工的意见》、《关于大兴求真务实之风确保各项任务落实的意见》、《关于施行党委任务责任制和创新任务理论的意见》等一系列文件。二是注重布置部署和反省审核严密结合。年初制订目的、年中交流自查、年关评选审核。年初，与社区各基层党组织签定了《党建任务目的责任书》；年中，组织各支部展开自查和交流运动；年关，由社区党委组织审核，审核的后果与社区干部的年关奖金和先进评选挂钩。三是标准了党建联席会议准则，制订下发了《**社区党建联席会议章程》。章程注重从社区变革的实践、党员散布、组成的近况动身，对进一步优化基层党支部治理作了一些探究。四是树立了党政指导基层组织建立联络点准则，社区班子成员依照分工，分片承包各效劳站和治理中间。还，明白各效劳站、治理中间党支部书记为社区基层组织建立任务直接责任人，真正做到了一级抓一级，层层抓落实。

3、展开运动发扬效果。物业治理的主题就是效劳，党建任务是一切任务的生命线，党建任务天经地义地围绕效劳作文章，半年工作总结《公司上半年工作总结》。我们充沛发扬党支部战役碉堡效果和党员先锋模范效果，依据业务关系，在社区各党支部之间普遍展开了“文明社区六联创”思维任务联做，共抓党员教育；社会治安联防，共创安全社区；公益事业联办，共建效劳设备；社区情况联建，共创美妙家园；

文明运动联谊，共建精神文明；生产运营联抓，共促社区开展）运动，在社区党员中展开了“党员贡献日”“党员示范岗”“党员意愿者效劳队”“一个党员一面旗”等主题运动。当前，全社区党员带头成为“三员”即政策宣传员、卫生洁净员和义务效劳员，党员的带头示范促进了职工素质的具体进步。

二是抓人心安宁。为发明一个稳定的变革开展情况，我们成立了由社区党政一把手任组长的维护稳定任务指导小组，仔细仔细地剖析社区情势，实时下发了《关于转发**集团有限公司委员会关于仔细做好当时维护稳定宣传教育任务的告诉》的告诉》。依照谁主管谁担任的准则，社区党政指导作为维护社区稳定的第一责任人，各底层单元党政主要担任人对本单元担任；充沛发扬各级党组织中心效果的上下联念头制，明白义务、强化责任、层层落实，做到科包科、人包人，做好一人一事的思维政治任务。在任务中增强底层的信息反应，树立了指导班子周六信访招待日准则，班子成员轮番接访，实时调查职工的思维动态和实践困难，实在为职工群众释难解惑，处理问题。自**社区成立以来，未发作一同集体上访和越级上访事情。

一是惯例任务与重点任务相结合。我们对峙每周一例会准则，具体部署社区各项任务，做到惯例任务无脱漏，重点任务无放松，具体地推进全体任务；二是深化调研与实践问题相结合。制订了指导干手下现场准则，我们要求社区指导班子成员每年下底层工夫到达三分之一以上，注重带着问题深化底层、深化群众调研，有针对性地制订处理问题的措施，有效地处理实践问题；三是点与面相结合。每件要害的、牵动面广、影响面大的任务，都留意先抓点，选准打破口，获得成功经历，再在面上推进；四是明白职责和干部人才培育相结合。进一步理顺副职和正职的关系，落实各主管部门的责任，发扬各部门、各层面干部、任务人员的积极效果，既完成好各项任务义务，又使干部获得磨炼进步。

上半年以来，我们的任务虽然获得一定成果，成果的获得与上级的准确指导和广阔干部职工的辛勤起劲是分不开的。但我们清醒地看到，在社区开展前进中还存在着一些问题急需处理。一是若何在变革的历程中，充沛发扬党组织的政治中心效果，探究新情势下党建任务的新路子、新办法，是我们当前面对新课题、新义务。二是内部治理照样单薄环节，依据《物业治理条例》结合社区实践，从机制和治理形式上需进一步增强依法治企，依托准则来标准我们的任务机制。

催收工作总结个人不足篇六

一、____-____年供热期大用户热费的催收工作：

1. 编写____年一季度经济活动分析材料，通过热费统计分析发现，趸售用户欠费占欠费总额的，厂部领导安排由我负责趸售用户的清欠回收工作，在厂部和供热公司领导的支持下，于____年8月22日趸售热费全部回收。
2. 完成了职业学院____-____年供热期陈欠万元热费，预收____-____年供热期热费万元。
3. 属于锡市财政局陈欠的直供热费和趸售热费补贴款，曾多次与锡市政府、锡市财政局和锡市供热办的领导沟通，并发文《关于拨付锡林热电厂供热趸售热价补贴的请示》截止到10月底累计回收直供欠费万元，趸售热费补贴款500万元。
4. 热费回收率偏低，已严重地影响到全厂的职工的切身利益，为此成立了《关于成立锡林热电厂热费清欠工作组的通知》，按照分工我主要负责趸售和大用户的催费任务，在____年10月24日完成了全部催费任务。

二、为了进一步完善和认真贯彻公司下发的《供热营销管理制度》，依据《内蒙古自治区城镇供热管理条例》、《锡林浩特集中供热管理办法》，并结合我厂的供热实际情况，利

用近个月的业余时间完成了《锡林热电厂供热营销管理制度》的修编工作。

三、微信缴费方案是在____年就已经确定，但是受到西三矿财务的制约，于____年热源厂全员回归锡林热电厂后，在供热公司领导的大力支持下，重新与收费软件厂家和厂财务部对接，为了保证收费软件服务器的安全性，联系厂家加装了防火墙和前置服务器，于____年7月1日顺利地实现了微信收费业务。

四、鑫晨公司在____年度预交趸售热费万元，一直在西三矿财务挂账不予退还，然而鑫晨公司欠锡林热电厂热费，有我负责组织编写鑫晨公司、西三矿和锡林热电厂《三方调帐协议》，解决了三方财务长期存在的账务问题。

五、在____年4月份，组织报装、统计和稽查专业对所有欠费用户的用热情况统计汇总，最终确定____-____年供热期热费的发行(即给财务确定热力收入提供依据)。

六、供热公司是在____年12月份回归锡林热电厂，其中____-____年供热期的10-11月份热费在西三矿发行，该供热期回收的热费未及时转到锡林热电厂，热费回收率是公司营销部检查的重点，供热公司安排我负责西三矿和锡林热电厂财务的对账工作，经过认真梳理顺利地通过了公司营销部的检查。

七、在____年7月1日前，新供热期热费生成之前，由我负责组织报装人员和收费软件厂家，分别对新录入的用户信息逐条核实，通过大家的共同努力，收费软件热费生成后如期实现了用户享受预交优惠的政策。

八、____年按照锡市政府安排，由蒙东锆热电厂切改我厂供热的学府佳园和铁路三期小区用户预交热费161万元，一直未移交我厂，厂里授权为原告代理人对该厂提起法律诉讼。

九、____年3月份，按照厂部和供热公司领导决定将香榭丽舍广场的1387户分户收费，有我组织报装人员和软件厂家仅有4天时间就完成了所有用户信息的录入生成热费，实现用户在3月5日能够正常缴费。

催收工作总结个人不足篇七

今年以来，英山县农村信用合作联社为尽快盘活信用社不良贷款存量，提高信用社资产质量，化解信用社信贷风险，集中精力，出击重拳，主攻难点，大力清收盘活不良贷款，收到明显实效。截止日前，共收回不良贷款本金3606万元，占计划的.180%。其工作主要突出在八个字上。

该联社面对人难找、钱难收、时间长、扯皮多的不良贷款现实，不叫难、不畏难、不怕难，冷静认真地分析现状和有利形势及因素，找准突破口，自加清收压力，定准目标任务。元月初就按全社不良贷款总额的分布实际，确定全年清收计划为2000万元，并与各清收单位及时签订责任状，落实了清收目标任务。

该联社在明确目标任务的基础上，结合实际，及时制定并落实了清收责任制。按各社清收任务的责任大小，实行主任负总责，信贷组长担负清收任务，清收人员各负其责的清收责任制，社与组、组与人签订清收责任状，做到计划到组、任务到人，一组一合同、一人一责任，人人担起了清收责任，有力地激发了清收人员的信心和决心，激起早上清收战场，大力清收不良贷款的热潮。

他们通过对所有贷款按金额大小、清收难易、时间长短等进行分门别类后，在清收上主攻大户、集中攻坚，切实做好耐心细致的清收工作，做到主攻大户不松劲，攻坚克难不动摇，收到良好效果。如：金铺建筑公司结欠信用社贷款本金万元，多年未结利息，其公司并入县三联建筑公司，给放款信用社收回贷款带来极大困难。

对此，联社同信用社一起，数次找镇府领导和原借款公司的借款人，克服多重阻挠和困难，终达成还款共识，形成还款意见，以12套商品房和办公楼、招待所、地皮以及外欠款等来源已偿还本息100万元。又如：三门河新铺街村村办茧站欠贷款万元，早已站垮人数。为收回此贷款，联社与所在地信用社一道久久恋战，日日驱驶摩托60余里，坚持到该村，还多次住在所在地信用社，找村“两委”干部清收所欠贷款，使该村由硬抵赖债认还重新落实债务，经历了四个阶段的唇舌战，终于达成了重新落实债务的效果，该村并承诺在今、明两年还清。

针对全县信用社不良贷款近万户，单笔金额最小的元的现实，他们决心从销户入手，抓“清”字突破。经过近8个月的共同努力，从单户元至1000元，从年限由1982年至2000年之间，共收清1400户，“黄黑”借据销2236张，收回本金609万元。如：收回彭家畷石某1982年12月购买房屋借款结欠元，已转入内销的“呆帐”科目，在销户清收工作^v收回本息元。又如：满溪坪凉亭村徐某1996年前欠贷款5笔，计元（该人是断臂残废寡汉，属扯皮赖债户），信用社清收人员9次上门，以鸭蛋等实物和现金共收回本金元，收息60元，这在当地起到了影响一方的作用。

通过清查和核对，共有：南河异型石材厂、自来水厂、企业办，温泉二建、三建等38家企业和147个农户的借据手续不具备法律时效，联社组织相关信用社立即采取补救保全相结合，破产收本收息等措施，对每个企业补订还款计划、协议，下催收通知，完善抵押担保，破产收本收息和对每个欠款农户除下催收通知外，破产收本收息共185户，保全贷款金额548万元，使这些企业、农户所欠贷款全部具备了法律时效。

他们本着“起诉一笔，胜诉一笔，执行一笔，到位一笔”的原则，今年新起诉9件，起诉金额万元。除近期起诉的3件待判外，其余6件信用社全部胜诉。6件胜诉案中，2件正在进入自动履行期，另4件已结清所欠本金万元及其利息，资金已全

部到位。另外通过司法拘留8人次，结清历年起诉案件16件，收回本金万元及其利息，收到起诉一人、震慑一方的有力收贷作用。

他们充分发挥“一把钥匙开一把锁、一人一个方法、一户一个措施”等各自的收贷能力和优势，大力清收盘活不良贷款。如：池信用社收回王某欠的万元贷款。清收人员经过认真分析，认为此人的个性倔强，只能顺摸，不能倒摸，于是，信用社主任多方寻找王的熟人，亲自与其多次上王的门做细致说服工作和鼓动工作，使该人不得不动情、通理，乐意地还清了贷款。此后，王在修路的工地上，看到信用社主任一行4名收贷人员，决意要请他们吃中饭，可他们都以收贷急着要找人为由，谢绝了此番好意。

他们彻底打破大锅饭，全面推行按劳取酬、多劳多得、少劳少得的万元含量工资分配制度。

一是将保底吃饭工资240元，按出勤天数次月初计发，每少出勤1天扣发10元。

二是将岗位工资及各种津补贴等工资，全额按收本收息万元含量当月末结帐兑现。

三是将效益工资留作年终，全额与个人收息任务挂钩，一次性结帐兑现。同时，对清收人员的清收工作常年坚持10天一结帐、一通报，一月一考核、一兑现，十分有效地调动和激发了全员清收盘活工作积极性，促进清收工作效果平衡发展，确保月月超额完成清收工作任务。

催收工作总结个人不足篇八

一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作

几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协

调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

1. 坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一丝差错。

2. 态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

催收工作总结个人不足篇九

一、当月任务完成情况

1、严格落实人员、车辆出入管理制度□x月份以来我部工作还是以安全为重点，对外来人员及车辆严格查证，落实制度，坚持原则，严禁无证人员及车辆进入我部管辖区域。并严格交接班制度，利用交接班时间进行工作讲评，对查出的问题及时纠正解决，同时对执勤设备等进行了清点检查，避免财产损失。

2□x月份以来业主单位会议较多，我部保卫中队积极配合布置会场，搬运桌椅，在会议保障人员不足的情况下抽调接待人员协助进行会议保障工作，本月共保障各类大小会议20场次，服务参会人数1330人次。

3、董事长前来我部检查指导工作，并更换监控显示器，我积极协调上报业主单位，完成付款事宜。

4、加强对新入职人员的在岗培训，利用早出操晚点名对新人进行礼节礼貌、工作流程、工作方法等的培训教育，同时要求老同志对新入职人员做到生活上的关心，工作上积极传授经验，使新人很快融入到我部大家庭里来。

5□x月份我部车场新交费车辆较多，一方面要求执勤人员尽快熟悉新交费车辆，掌握车辆动态，督促车场管理人员不定时巡查，确保车场安全，一方面要求执勤人员认真落实车辆出入管理制度，坚持原则，严格车辆出入，保证了车场的有序。

6、我部积极配合支行后勤站对楼层内松动瓷砖进行了登记，消除了安全隐患，确保了其他各项工作的正常开展。

7、我部利用周末时间组织保卫人员对大厅雨棚进行了清洗，并配合分行管家部对员工餐厅卫生进行了清理，清洗地面，擦拭物品，为就餐人员创造了一个干净、卫生的就餐环境。

8、针对人员流动性大的现状，我部与员工积极沟通、谈心，了解员工思想动态，关心员工业余文化生活，努力创造一个温馨而积极向上的生活环境，稳定人员思想，稳定队伍。

二、下步工作计划

(一)、工作目标

1、认真学习领会和全面贯彻落实公司的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务。

2、完善部门工作，培养一支纪律严明，作风过硬的保安队伍。

3、做好与公司及业主单位在各项工作的沟通、协调、协助。

1、通过在岗培训提高本部员工的岗位形象、安全意识及服务意识。

2、加强对办公大楼外围及周边区域环境的巡查及监控，提高周边环境的安全系数。

3、督促业主单位对存在的问题进行整改及存在问题的跟进与

处理。

4、做好巡查工作，特别是对重点部位检查，夜间加强巡查力度。

5、加强对车场的管理，提高员工的主动意识做好车辆指引避免刮擦及占道情况的发生。

6、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支，安定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保安全。

全面总结x月份各项工作的不足，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动队员的工作积极性和主动性，增强工作意识、责任感，使全体员工全身心地投入到工作中去。

催收工作总结个人不足篇十

《最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复》已于1999年1月29日由最高人民法院审判委员会第1042次会议通过，现予公布，自1999年2月16日施行。

一九九九年二月十一日最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款

通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复

（1999年1月29日最高人民法院审判委员会

第1042次会议通过 法释〔1999〕7号）

河北省高级人民法院：

根据《中华人民共和国民法通则》第四条、第九十条规定的精神，对于超过诉讼时效期间，信用社向借款人发出催收到期贷款通知单，债务人在该通知单上签字或者盖章的，应当视为对原债务的重新确认，该债权债务关系应受法律保护。

此复

发布部门：最高人民法院 发布日期：1999年02月11日 实施日期：1999年02月16日(中央法规)

【颁布机构】 最高人民法院

【发 文 号】 [2003]民二他字第6号

【颁布时间】 2003-6-12

【实施时间】 2003-6-12

【效力属性】 有效

【正文】

你院[2003]冀民二请字第1号请示收悉。经研究，答复如下：

债权人通过邮局以特快专递的方式向保证人发出逾期贷款催收通知书，在债权人能够提供特快专递邮件存根及内容的情况下，除非保证人有相反证据推翻债权人所提供的证据，应当认定债权人向保证人主张了权利。

2003年6月12日