

催收员的工作总结(通用9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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

催收员的工作总结篇一

大家好!今天，我们欢聚一堂，庆祝公司圆满走过了20xx年，不知不觉即将进入20xx年。我谨代表公司领导们对全体员工一年以来的恪尽职守，默默耕耘表示深深的感谢：“谢谢你们，在过去一年里，大家都辛苦了”。

智慧创造价值，责任成就未来[]20xx年,我们同心协力克服了种种的压力和困难，进一步扩大了公司规模，壮大了员工队伍，完善了产品内容，加快了拓展步伐，使公司有了卓有成效的发展，同时团队的素质、专业的精神、管理的层次都得到了较大的提升，为公司日后发展和腾飞打下了坚实的基础，所取得的每一个可喜的成绩，离不开公司全体工作人员的共同努力，同时也证明了我们这支工作团队是一个有凝聚力，执行力，且勇于创新，锐意进取的优秀团队，你们是优秀的，我为公司能够有这样一支团队而感到自豪。

愿在座的每位成员都能成为顶梁大柱，为公司的明天托起一片骄人的辉煌和璀璨。

一祝我们团队一起努力，一起创造我们的辉煌，实现我们的的五年计划，让我们的表现优异的老师有房有车，让我们资深老师至少有房子有家。

二呢，祝大家新年快乐、身体健康。今年20xx[]代表寓意是爱你一生，即将到来的是20xx代表爱你一世，祝各位有家庭的

和和美美，和你自己的家人能够一生一世的相爱，没成家能够找到爱自己一生一世的那一位。

三呢，祝今天的大会圆满成功，晚宴能够愉快，大家能够玩的尽兴、笑得开怀。

董事长年会发言稿

各位来宾、各位同仁：

大家晚上好！

非常高兴又一次在这团圆、喜庆和开心的场合当中与大家欢聚一堂，共贺新春。时间过得飞快，我们已悄然告别了成绩斐然的20xx年，迎来了充满希望的20xx年。过去的一年，是公司发展历史最令人鼓舞、令人振奋的一年，也是我们在座各位创造历史、书写历史的一年。在全体同仁的共同努力下，xx公司在渠道销售、终端销售、产品整合、生产制造、电子商务、仓储物流、售后服务、团队建设等方面取得了一系列振奋人心的业绩，所有成绩的取得都凝聚着在座各位员工的心血和汗水，是全体员工同心协力、无私奉献、团结拼搏的成果。在这里我要感谢大家一年来的辛勤付出和努力，感谢大家的支持。

20xx年的成绩已经成为了历史，展望20xx年，围绕品牌打造、渠道升级、产品优化、效率提升、服务到位、团队开发等方面的工作，我们的任务更加艰巨，但与此同时，我们的队伍也更加壮大了，未来我们的力量一定会更强。希望所有公司的同仁能够卸下历史的成绩和压力，携手共进，在新的一年里不断跨越，再创新的历史。战略决定方向，细节决定成败。20xx年我们将继续完善质量管控，品牌建设和产品结构的优化，加强产、供、销等方面的管理，为客户提供多方面、多渠道的服务，通过各部门通力合作，稳步实现共赢。

公司要持续发展，需要我们每个人每天每月每年兢兢业业，同心同德，创新进取。对于每位员工，我主要强调三方面的内容，希望大家能够凝聚力量，全力以赴，共铸我们辉煌的未来。

1. 公司与客户的双赢，即通过实现顾客的价值来实现公司的利益。一方面要提升xx公司的产品整合能力，完善供应链管理，优化电子商务平台和仓储物流管理，提供客户更专业的一站式采购服务；另一方面要开展产品的生产制造项目，提供更优质的产品，提升产品的市场占有率。

2. 公司与员工的双赢，通过建立行之有效的人才培养体系，推动公司的发展。通过每一位员工的努力，凝聚团队的力量，保证日常各项工作的顺利开展，从而更好的推动xx公司的发展历程。同时，公司将在20xx年着力企业文化的建设，把xx公司的文化理念，与xx公司的发展战略相结合，促使企业理念真正落实到企业的经营与管理之中。

3. 公司与社会的双赢，通过投身社会公益事业，提供就业机会，树立xx公司良好的社会形象，为社会的发展做贡献。

二、和衷共济，携手共赢。一个前进的时代，总有一种奋发向上的精神；一个发展的企业，总有一种积极进取的意志。xx公司在20xx年要全力打造一支专业、有凝聚力、敢于创新的团队，着重培养团队精神，提升公司的团结度。在分工越来越精细的现代社会，即便是最复合型人才也不能一个人做完所有的事情，也不能改变整个团队的工作表现，一个专业的团队也不会是一两个员工就能扭转乾坤。只有树立大局意识、协作精神和服务精神，在尊重个人的兴趣和成就的前提下，协同合作，通过合适的组织形态将每个人安排至合适的岗位，充分发挥集体的潜能，才能形成强大的合力，提升效率，产生战胜一切困难的强大动力。“天时地利不如人和”，只有同事之间的关系融洽相处，我们工作起来才会更舒心，

每天才会过得更有意义。“当工作是一种乐趣时，生活是一种享受；而当工作是一项义务时，生活就成为苦役”，同事之间若有良好的关系，将有利于大家的工作和生活。

三、做人之本，成事之基。我们常说“做事先做人”，它就是指要成就一番事业，首先要有好的品德。的确，学会做人是成事之道，“得人心者得天下”，人品人格是谋事之基，一个人若要成功，首要问题就是学会做人。“善待别人，就是善待我们自己”，懂得尊重别人，懂得互谅互让，懂得爱护集体，懂得勤奋努力。每一个人生活在现实社会中，都渴望着成功，而且很多有志之士为了心中的梦想，付出了很多，然而得到的却很少，这无疑对做人做事提出来更高的要求。每一个成功的人背后都有着责任的身影，责任可以使人坚强，责任可以激发潜能，在一定程度上，责任承载着能力。一个充满责任感的人，才有机会充分展现自己的能力，才能争取到更多的机会，才能更好地走向成功。在这个世界上，有才华的人很多，但是既有才华又有责任感的人却不多，只有拥有责任与才华，才能更好地立足于社会□20xx□我期待xx公司因为有你而自豪！

“携手共赢，共创美好的未来”。我相信，有在座各位员工的信心和努力，有大家团结协助、不断创新的团队精神，必将开启xx公司新的发展篇章，使公司取得更加辉煌的业绩，相信我们在座的各位，也能够收获更多的成功和幸福！最后，值此新春佳节来临之际，我也代表公司向全体员工拜个早年，祝大家在新的一年里工作顺利！身体健康！阖家幸福！谢谢各位。

催收员的工作总结篇二

为切实做好我校生源地助学贷款到期本息催收工作，结合我校工作实际特制定本方案。

一、工作目标。

- 1、确保学生违约率控制在5%以内，力争实现“0”违约；
- 2、初步建立助学贷款催收工作网络，研究探索一套有效的工作机制；

二、方法步骤。

首先组建完善催收工作网络，制定工作方案和有关文稿，做好宣传工作，提高学生自觉履行还款意识。学校协助资助中心上门催缴补充，确保贷款学生自觉履行合同约定的还款义务。

组 长：陈飞鹏（校长）

副组长：王善祥（工会主席）

成 员：段善波 孙立群

2、催收工作领导小组组长、副组长、成员的主要职责任务。

或乡镇政府、民政。行政村协助催缴，由领导小组组长负责落实。

副组长负责贷款学生到期信息的整理、分类和催收资料的汇总，并组织本中心人员进行催收等工作。

段善波、孙立群负责本辖区贷款学生的信息收集核实、宣传信贷政策，送达催收通知等，同时协助资助管理中心进行催收，发现有恶意欠款倾向或其他特殊情况，及时向区学生资助管理中心报告，并提出解决建议。

回首过去，展望未来

一、工作总结

(1) 熟悉基础任务，掌握工作技巧。在同事的热心帮助和分行组织的培训，不但令我掌握了信贷业务的基础知识，还有熟悉了信贷调查的技巧和写报告的形式。尽管，在初学和开展业务中会遇到些问题，但我知道我是一直在进步的，所以，我一直都是努力的。

(2) 敏而好学，共同进步。进信贷部二个月了，信贷部团结互助，拼搏向上的气氛同时也牵动着我不断学习和进步。“敏而好学”，一直以来我都虚心向同事和领导请教，师傅的耐心教导，和领导的耐心帮助使我以最短的时间融入信贷部这个温馨大家庭。

二、工作计划

(1) 学习、巩固业务知识，提示处理业务的效率。业务知识是我们开展业务的基础，尽管通过上岗培训，已经掌握了一定的业务基础知识，但信贷业务知识和业务处理的技巧都是学海无涯的。随着信贷业务的创新，更需要我们有一颗不断学习的心态，所以在未来的时间来，我必须充分利用空闲时间，多看点有关银行和信贷方面的知识，增长知识，提升处理业务的效率。 (2) 累积工作经验，把控信贷风险。信贷员是整个贷款业务风险的第一个“把门人”，如何把控信贷风险的第一道门为之关键。但面对着形形色色的客户，面对着各行各业潜在的风险，面对着各种各样的突发环境等，这些客观或者主观因素，都要求我们信贷员有灵敏的风险“嗅觉”。所以，在工作中，我必须善于总结，善于发现，开拓视野，积累好良好的工作经验，这样才能在工作中游刃有余，做好信贷第一关“把门人”。 (3) 建立良好的客户群体，提高转介绍率。客户是我们信贷业务赖以生存的基础，如何有效建立客户群是作为信贷客户经理重要的任务。做好维护客户的每个细节，良好的客户关系，不但有利于我们的催收工作，同时也可以得到转介绍其他客户。刚进信贷部不久，所以对于我来说，如何有效快速建立属于自己的客户群尤为迫切。

催收工作实施方案 为保障公司应收款能及时回笼，为切实做好我公司催收工作，更为公司的顺利发展，现结合我公司工作实际情况特制定本方案。

用及损失；

2. 初步建立本公司催收工作流程，研究探索一套有效的工作机制。

领导小组组长负责领导指挥、统筹协调整个催收工作，解决处理催收工作遇到的各类难题，以及其他特殊困难，副组长负责协助组长、协调组长与成员之间工作衔接等工作，成员负责具体工作的实施，并根据工作的情况提出合理化建议，特别强调在催收工作中遇到难点时，整个团队要求团结协作，共同完成催收任务。

三、方法步骤

（一）催收前期准备工作

充分了解应收账款情况、逾期情况、催收情况等，组建完善催收

工作网络，制定工作方案及催收目标期限，目标计划见附件一。

（二）催收工作具体实施

催收人员岗位职责

1、催收人员岗位职责

2、协助银行和金融公司处理逾期账款的收回，维护银行客户的信用；

3、以专业、规范的持续协助银行核实信用卡客户的准确信息。

2、催收人员岗位职责 1. 针对逾期拖欠的客户，通过电话、外访等对欠款客户进行沟通，催收账款； 2. 负责逾期用户风险管理，保证公司外流资金安全； 3. 执行上级工作指令，完成本职工作； 4. 配合公司其它部门完成日常工作。

3、催收人员岗位职责

3、根据贷中和贷后发现的问题，归类汇总；

5、调查客户的还款能力，评估客户的贷后风险且实施有效的处理手段；

8、主管领导交办的其他工作。

4、催收人员岗位职责

1、负责逾期账户管理，及时掌握各客户的欠款情况；

2、通过电话、信函或上门等催收手段进行信贷催收；

3、登记催收情况，获取、更新与逾期客户的资料信息；

4、协助进行逾期数据分析；

5、完成部门下达的催收回款指标，使应收账款控制在定额范围内；

6、完成上级安排的其他工作。

5、催收人员岗位职责

1、通过上门、抵押物处理等催收手段进行信贷催收；

- 2、登记催收情况，获取、更新与催收对象相关的资料信息；
- 3、协助进行客户逾期数据管理和分析，总结催收经验教训；

商品房交房催收通知单

您购买的 小区 栋 房，我方已在年 月 日通知您前来收楼，并缴付各项收楼费用。

目前，我方通知的收楼时间已逾期，由于您尚未来办理收楼手续，导致我方的物业交接工作和物业管理工作无法正常开展，造成我方工作受阻和经济受损。

在此，我方向您发出最后的催收通知单，请您于收到催收通知单后，尽快前来办理收楼手续，以维护自身利益。

我方将以挂号信函发出催收通知单，并以电话方式通知您接收。10天期限将以您签收信函当天开始计算。如您拒绝签收或

因您个人原因导致信函无法送达，我方将以发出信函日期顺延 3天开始计算期限。

催收员的工作总结篇三

光阴如水岁月如梭，本人自20__年x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。

一、理论学习使我对催收行业有了一个初步的认识和了解

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。

二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一直以来，我始终坚持学习各种金融法律、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。

(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！

催收员的工作总结篇四

一年来，本人热爱党，坚持党的教育方针，忠诚党的教育事业。思想端正、作风正派、服从学校的工作安排，积极参加各种会议。办事认真负责，热爱教育事业。把自己的精力、能力全部用于学校的教学过程，并能自觉遵守职业道德。

二、业务知识和工作能力方面

作为一名教学副校长，明确职责，当好助手，创造性地开展本职工作学校新的发展时期对我的要求。在工作中，根据新课改的教学要求，主动去尝试不同的教学方式，在探讨中寻找合适自己的教学模式。在学校开展的教研评课中，能运用掌握的教学理论结合听课的实际，积极与同事交流、探讨教学中出现的问题。教学效果良好。

三、工作态度勤奋敬业方面

一学年来，我从未无故缺席、请假。都力求最早。

四、工作业绩方面

1、学习新课标：通过教研组组织教师认真学习新课标、考纲，以改变以往教学中穿新鞋走老路的现象，加强教学的针对性。通过学习加强教学方法与教学内容处理研究，提高课堂效率。

2、实行推磨听课：我校坚持实行备课组推磨听课制度，要求每学期每位教师至少对本组开设公开课一次，经过几学期的坚持，教师的课堂教学水平以有一定提高。组织好课观摩讨论：在青年教师赛课的基础上，文理科各开一节全校观摩课，并组织教师开展讨论。

3、抓教学常规管理，保证教育教学工作顺畅有序。

4、自己在教学一线，所教班级学生发展稳定，提升显著。

在这些成绩取得的同时，我也清楚的认识到自身的不足和缺点，但我相信在今后的工作中我会以此为契机，不断的去完善充实自己。为取得进一步的成就而努力奋斗。

一年来，本人热爱教育事业，坚持党的教育方针政策，在工作中认真执行，服从学校安排，坚持从小事做起，不说空话，不搞形式，认真做好自己的工作，以实际行动落实党员示范岗要求。

在教学中，本人重点从备课、上课、作业三个环节来搞好教学工作。所任教班级的学生普遍基础差，学习习惯也不好，教学的组织就比较困难，教学的有效性也不好，怎样有效的组织教学，提高教学效率就成为我这一年工作的目标。在备课中和备课组一起努力，研究教学内容、教学方式，上好每一堂课，特别是课堂反馈环节，每个习题我都认真的选择，照顾到班级不同层次的学生，让每个学生都能有所收获。针对学生解计算题能力差的问题，每节课我都抽出一点时间，将作业中的普遍问题处理一下，让学生能够逐渐养成解题的良好习惯，培养学生学习兴趣。在课余时间，对班级中的部分同学，坚持面批作业和辅导。通过不断的努力，学生的学习态度和效果上都有明显的提高。在工作中，坚持学习，通过对教学中发现的问题进行研究，提高自己的教学针对性和有效性，例如如何让学生自主的开展实验研究，探究性教学中存在的误区和对策，物理校本教材《生活中的物理》的编写等。在教学中不断地研究和反思，通过研究和学习提高自己的教育教学水平，适应现代的教育形式和社会要求。

在自己分管的工作中，本人首先是服从学校的安排，将学生安全放到首位，坚持和学生沟通，家长沟通，与班主任沟通，及时了解学生的实际困难，帮助学生。从管理的角度加强制度建设，对学生的请假制度、卫生环境的检查，学生的常规检查等多方面制度化，工作常规化。由于住宿生的工作事无

大小巨细，事情涉及到方方面面，工作中有许多不为人知的困难。对学生的请假制度、卫生环境的检查，学生的常规检查等多方面制度化，工作常规化。由于住宿生的工作事无大小巨细，事情涉及到方方面面，工作中有许多不为人知的困难。做好每天的常规工作是我的一贯要求。大到学生的行为习惯和学习习惯教育，人生理想教育。小到每天晚上的学生检查，每天都做同样的事。没有惊天动地的所谓大事，只有每天学生的检查管理。没有在众人面前的表态和哗宠，只有每天从早到晚的实实在在的工作。没有大会上的全面布置工作，只有晚上住宿生的小会和交流。没有每周的固定会议议程，只有每晚必做的检查。没有毕业典礼的隆重与永恒，只有学生走后凌乱和祝愿。

在这一年的工作中，工作有一点成绩，很多地方还是有值得思考的地方，在工作中如何让教育教学能够适应时代的要求，在群众中更好的带好头，发挥党员的战斗堡垒作用，还是有很多可以做的。继续努力吧。

催收员的工作总结篇五

一是向行领导学。学习上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、

公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从xx年年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护xx行的社会威信。

催收员的工作总结篇六

__年初以来，莫旗人民法院在党委的领导、政府的支持下，在旗人大和上级法院的监督下，围绕改革、发展、稳定的大局，以“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕旗委的中心工作抓好审判；以“公正与效率”为主题，充分发挥审判职能作用；以法院“司法公正树形象”教育活动为契机，全面提高法官整体素质；以强化内部管理为手段，提高规范化管理水平；以质量建院为根本，提高审判效率；以“司法为民”为宗旨，推行“司法关注民生，审判贴近百姓”新的审判理念。即坚持一个主题(公正与效率)，践行一个宗旨(司法为民)，抓住两个重点(内部管理、干部素质)，做好三个清理(债务、卷宗、积案)，力求四个突破(宣传工作、信访工作、执行工作、基层建设)，强化五个职能(立案庭职能、审监庭职能、办公室职能、政工科职能、纪检监察室职能)，抓基础、打基础、夯实基础，抓管理、重管理、深化管理，全院干警真抓实干，开拓创新，团结奋进，审判工作和其他各项工作有了新进展。

一、立足法院发展，抓好班子建设年初以来，我院党组在抓领导班子建设中坚持做到“四个第一”，确保以团结促高效，以学习谋建设，以务实强发展，以廉洁保公正。

(一)把团结作为班子建设的第一原则。院党组紧紧围绕增进班子团结这一着力点，开展形式多样的团结型班子创建活动。

从严格党内生活抓起，把规范民主生活会的召开时间、程序、内容、要求作为重点，以提高民主生活会质量来达到增进班子团结，及时发现班子中不利于团结的问题，并把问题消除在萌芽状态。成员之间感情上和谐、心理上相容、工作上互助，形成了集体领导，民主集中，个别酝酿，会议决定的制度。从根本上杜绝了各吹各的号、各唱各的调的现象，出现了班子齐、人心聚、事业蓬勃发展的局面。

(二)把学习作为班子建设的第一需要。党组把抓好领导班子学习放在干部教育培训的首要位置，把学习成果作为考察班子成员是否合格的一项硬指标。为确保学习质量，领导班子制定每周政治、业务学习时间，每学期制定政治、业务学习计划。年初以来，由班子成员牵头，对事关法院发展、审判工作等几个方面专题进行了调研，并发表调研论文数十篇。

(三)把务实作为班子建设的第一要务。党组把作风硬不硬、政绩实不实作为领导班子和领导干部的首要考评内容，在领导班子中树立“发展是硬道理、落实是真本事”的思想导向。现在平均每两个星期，班子成员就要下一趟基层，或到法庭、或到挂钩扶贫点、或到当事人家里，充分了解民情，切实反映民意。从人民群众对法院工作最急、最盼的问题入手，为群众办好一件事，为当事人办好一个案，将工作做的实实在在、真真切切，1—11月份，走访群众600多人次，解决实际问题360余件。

(四)把廉洁作为班子建设的第一形象。院党组从加强监督入手，进一步规范领导干部的执政行为，在源头问题上抓好领导班子的廉政建设。通过建立思想道德防线来抵制腐败，靠党纪国法来解决腐败，牢牢树立勤政廉政意识，以勤为乐、以廉为荣、以实为本、以绩为准。年初以来班子成员拒吃请20次，拒收当事人送的礼金、礼品42人次，折价3500余元，在薄利面前慎微，厚礼面前慎贪，宴请面前慎饕，盛情面前慎软，隐贿面前慎独，私情面前慎迷，洁身自好，一尘不染。

二、全面履行审判职能，努力完成审判和执行任务按照上级法院提出的围绕大局、服务中心、把握重点的工作要求，我院坚持“公正与效率”工作主题，忠实履行宪法和法律赋予的神圣职责，全面开展审判工作和执行工作。1—11月份，我院共受理各类诉讼案件1501件，审结1349件，综合结案率89、87%(其中受理刑事案件79件，结案73件，结案率92、4%;受理行政案件35件，结案30件，结案率85、7%;受理民事案件1371件，结案1238件，结案率90、3%;受理再审案件16件，审结8件，结案率50%);受理当事人申请执行的各类案件323件，执结210件，执结率65、02%，执行标的总额221万余元。

三、以开展“司法公正树形象”教育活动为工作重点，全面提高审判和执行工作效率在6月17日，市中级人民法院召开全市法院系统“司法公正树形象”教育活动电视电话会议结束后，我院立即结合工作实际，认真贯彻落实上级法院文件精神，按照市中院的统一部署，精心组织、统筹安排“司法公正树形象”教育活动。截至11月19日，“司法公正树形象”教育活动圆满结束，教育活动取得了预期的成效。通过开展“司法公正树形象”教育活动，我院的民事案件简易程序适用率为88、58%，比去年同期提高了15、25%;民事案件调解率为74、49%，比去年同期提高了9、12%;案件平均审限为20、78天，比去年同期缩短了4、8天;刑事普通案件简便审适用率为8、51%，比去年同期提高了4、11%;案件平均审限为12、79天，比去年同期缩短了2、13天;行政案件平均审限为81、81天，比去年同期缩短了9、45天;再审案件平均审限为65天，比去年同期缩短了14、74天;执行案件执结率为65、02%，比去年同期提高了0、4个百分点。审判工作和执行工作得到全面提高。

四、以开展“执政为民，加快发展”活动为推动力，全面提升法院形象

(一)认真开展“三个代表”重要思想学习教育活动，提高法

官的政治素质。按照自治区党委和呼伦贝尔市党委关于进一步抓好“三个代表”重要思想学习教育活动的指示精神，我院在旗委和市中院的指导下，高度重视，精心组织，把开展“三个代表”重要思想学习活动作为队伍建设的重中之重抓紧抓好。同时紧紧围绕“公正与效率”的主题，树立大局意识、服务意识、公正意识、效率意识和廉洁意识，以保护先进生产力、弘扬先进文化、维护广大人民群众的根本利益为审判业务的出发点，有力地推动了各项工作的不断发展。

(二)深入开展“执政为民，加快发展”活动，全面改进作风建设。我院以此次活动为契机，全面推进法院各项工作。通过召开党员座谈会、环节干部座谈会等多种形式，采取记笔记、写心得等措施，把深入学习“__届四中全会”精神贯穿于“执政为民，加快发展”培训教育活动中，把改进作风建设与继续深入扎实地开展“双满意”活动结合起来，把“执政为民，加快发展”培训教育活动融于审判工作中，以活动促进审判工作。

(三)坚决贯彻从严治院方针，加强党风廉政建设。我院坚持从严治院、健全制度，强化管理，以制度管理队伍，以纪律约束队伍，以道德培育队伍，认真执行法院制定的《审判人员违法审判责任追究办法》、《违反审判纪律处分办法》和自治区人大常委会颁布的《司法工作人员违法办案责任追究条例》，充分发挥纪检监察部门的职能作用，强化内部监督机制，层层抓落实，自觉接受社会和公众监督，树立良好的自我形象。真正将“执政为民，加快发展”培训教育活动落实到实际工作当中。

五、认真处理涉法信访案件，不断完善信访机制根据《内蒙古自治区高级人民法院关于进一步加强涉法信访问题工作方案》的要求，我院党组高度重视，切实加强信访工作的领导，集中解决和处理申诉、信访问题，重点控制进京和越级上访，把解决信访问题作为讲政治、讲大局，实践“三个代表”重要思想，维护社会稳定大局来抓。成立了由院长为组

长，副院长为副组长，政工科、立案庭、审监庭为成员的涉法信访工作领导小组，办公室设在立案庭，明确分工、层层管理。同时认真学习涉法信访的有关文件精神，始终坚持“公正与效率”工作主题，树立科学发展观，落实“司法为民”的要求，以提高案件质量，预防和减少信访案件为基础，依法纠正裁判不公案件，及时有效地做好息诉服判工作，建立健全和完善机制，加大工作力度，提高工作效率，为我院涉法信访工作提供司法保障。

六、深入贯彻落实法院基层建设工作会议精神，大力加强基层基础建设全区法院加强基层建设工作会议召开以后，我院立即组织全体干警进行了认真学习，贯彻落实基层法院建设工作会议精神，总结基层法院建设工作情况，深刻分析了基层建设中存在的突出问题和困难，研究部署今后一个时期加强基层建设工作的主要任务和工作措施，力争使我院基层建设工作迈上一个新的台阶。

(一)加大设施投入，基层基础建设不断改善。为了推进办公现代化、信息化建设，不断加大科技含量，提高办公现代化水平，使我院办公手段逐步向现代化迈进。在经费极其紧张，并在背负大量外债的情况下，年初以来我院为基层法庭购置了电脑6台、打印机6台、审判椅15把、审判台8个、为基层法庭配备了档案柜18套，同时对塔温敖宝法庭和登特科法庭进行了装修，使办公条件得到了改善；8月份为6个基层法庭安装了电子签章系统，提高了办案效率；9月份为各基层法庭配备了传真机6台，使上传下达更加方便快捷。总共投入资金30万余元。

(二)制定物质装备建设三年规划。为使我院物质装备建设走上全面协调、可持续发展的轨道，根据人民法院《关于印发〈国家“__”计划期间人民法院物质建设计划〉》(法发[___]15号)通知要求和我区法院加强基层建设工作会议精神，结合我院的实际情况，制订了我院物质装备建设__—__三年规划。

七、强化司法为民思想，全面落实司法为民的要求。我院牢牢把握司法为民思想，认真落实司法为民措施，扎扎实实为人民群众办实事，不断增强司法公信力和亲和力。

(一)转变服务观念，提高司法为民服务质量。我院采取多种便民、利民措施，院内立案大厅和基层法庭均设立了便民服务处，摆放桌椅、杯子、纸、笔等，为当事人提供良好的诉讼环境，向当事人发放《诉讼风险提示书》、《举证须知》、《诉讼指南》、《诉讼费用收取标准》、《便民服务十四条》、《司法为民具体措施二十九条》等，加强对当事人的诉讼引导，保障当事人的知情权。

(二)完善司法救助制度，保障经济确有困难的群众打得起官司。1-11月份，对经济确有困难的当事人减、免、缓交诉讼费12万余元，比去年全年多减、免、缓9万余元。特别是对进城务工拖欠农民工工资的劳务纠纷案件提供司法救助，同时实行快立案、快审理、快执行。

(三)巡回办案，方便当事人诉讼。司法为民，重点在于方便当事人的诉讼。各基层法庭设立了巡回法庭，采取就地办案、就地开庭等方式，做到了服务上门，及时解决普通民事纠纷。1-11月份，巡回办案287件，占基层法庭案件数的36、7%，其中调解结案239件，占巡回办案数的83、27%。

八、加强队伍建设，努力提高队伍素质。按照法官法和法官职业化的要求，大力推进法院队伍建设，促进法官综合素质不断提高。

(一)加强教育培训，进一步提高了队伍素质。认真开展岗位培训，组织干警参加高院、中院举办的各类业务培训10余人次。完善在职法官的继续教育制度，现13名北大远程教育本科学员已完成学业，取得了法律本科文凭。

(二)加强法院司法宣传工作和微机使用为进一步做好法院新

闻宣传及调研工作，树立法院文明、公正、廉洁、高效的形象，增强干警们的理论水平，制定下发了《莫旗人民法院关于加强新闻宣传及调研工作的决定》，成立了领导小组及报道组，要求环节干部每人每年必须有一篇调研论文刊登，细化、量化了宣传、调研任务，宣传调研工作取得了较大成绩，旗级以上各类宣传报道180篇。3月1日全院干警通过自学和培训已基本掌握了微机操作并能够制作各类法律文书。

(三)加强制度建设，强化法院内部管理。我院把狠抓内部管理作为开创法院工作新局面的突破口，坚持向管理要质量、要效率、要素质，针对群众反映和自身存在的问题，认真制定整改措施，切实加强制度建设，取得了明显的成效。年初我院制定了《莫旗人民法院目标管理实施方案》，对院内各庭室、各基层人民法庭的业务指标、综合工作实行目标量化管理。制定了《莫旗人民法院工作纪律考核制度的通知》，从3月1日开始，全面执行了着装、佩带胸卡和考勤签到措施，既便于群众监督，又强化了内部管理，完善了制度。

九、加强招商引资力度，服务旗域经济发展对优化投资环境，我院党组高度重视，成立了以院长为组长的招商引资领导小组，围绕莫旗经济发展这个大局，充分发挥审判职能，努力树立为大局服务，为投资者服务的意识，把优化投资环境摆到莫旗经济发展的战略性、全局性高度来认识，把招商引资、优化司法环境作为人民法院重要工作目标来抓，努力营造良好的司法环境。今年我院完成招商引资205万元，超额完成5万元。同时树立了公平、公正司法理念，摒弃地方保护主义观念，对凡涉诉的外资企业、个人案件快立、快审、快结、快执，平等保护外来投资者的合法权益。我院立案大厅设立了“外商立案审查”窗口，为外来投资者提供高效快捷的服务，为投资者营造安全、诚信、公平的司法环境，树立了我院公正、廉洁、高效、文明的良好形象。

十、进一步加强支部工作我院坚持每周五下午的党员学习日，紧密结合审判工作和队伍工作实际，对党员进行文件精神、

先进经验的教育学习，切实维护司法公正和社会正义。从党员抓起，以点带面，用党员的思想行动来影响其他干警，带动整个队伍发展。今年，我院召开了两次民主生活会，党员们结合工作实际，从自身的思想状况、工作作风等方面开展批评与自我批评，深刻剖析自己，查摆问题，取得了很好的效果。今年“七一”我院党支部被评为“优秀基层党组织”，一名党员被评为旗劳动模范。一年来，在旗委的领导、人大的监督和上级法院的指导下，在全体干警的共同努力下，我院的各项工作都有了长足发展，取得了可喜成绩。但仍然存在问题和不足，我们一定在党的__届四中全会精神指引下，认真践行“三个代表”重要思想，深入贯彻“公正与效率”工作主题，加强落实“司法为民”宗旨，团结一致，扎实工作，公正司法，自觉接受人大及群众的监督，不断开创我院工作的新局面，为全面建设小康社会提供有力的司法保障！

催收员的工作总结篇七

信用卡业务运行基本平稳，市场拓展初见成效，业务规模止跌回升，内控水平进一步提高。截止9月30日，累计发卡28519张，其中有效卡__张，比年初分别增加1853张、9564张；客户数达到18030户，其中活动客户数为12837户，比年初分别增加1287户、6564户；累计拓展特约商户1048户，其中有效商户529户，比年初分别增加220户、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4.1，比年初上升3.5个百分点，比6月末下降1个百分点，实现信用卡业务收入354.96万元。

(一)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。

1、档案管理进一步规范。今年落实了专人管理信用卡业务档案，明确了档案管理岗位职责。档案管理岗检查档案合规后

予以归档。本年新形成档案已按时装订归档，同时对历年档案进行了清理、装订归档。对历年乐分卡申请资料全部装订成册，归档保管。从9月1日起，建立了发卡环节责任人管理台帐。建立了档案登记簿，严格执行查阅、借阅、复制档案相关制度。

2、客户准入进一步规范。为从源头控制信用风险，今年进一步严格了客户准入标准，严格按工作意见和专题会议指定对象发卡和拓展特约商户，明确发卡对象主要为行政事业单位人员、本行个人贵宾客户和资产类法人客户高管，拓展特约商户对象主要为宾馆、酒店、旅游景点、大型超市和卖场、房产和汽车销售企业、医院、学校、行政收费单位等。先后下发了“信用卡业务十二大禁令”、“四个一律不发卡”，全面规范客户准入。

3、岗位制约进一步规范。根据信用卡业务岗位分离要求，设立了营销岗、受理岗、调查岗、审批岗、催收岗，分别安排了不同人员从事不同岗位，对审批岗和营销岗、审批岗和调查岗、审批岗和催收岗实行了岗位分离。严格控制操作风险。

4、发卡流程进一步优化。根据总行《__贷记卡发卡业务操作规程》对全行发卡流程实施优化，大大提高了贷记卡发卡效率。从客户申请到网点受理，然后直接邮寄到市分行，减少了支行这一中间环节。市分行受理、录入、调查、审批上送，全流程时间从以前平均30天缩短到3个工作日。基本实现了前台贴近客户，后台集中处理发卡模式。

(二)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(包括经侦队、法院)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96.89万元，不良贷款余额为346.31万元，比上月下降26.35万元。不良率从最高5.21%下降至4.14%，贷记卡

不良贷款风险扩大趋势基本得到遏制。

(三)加强市场营销，促进贷款增加。一方面加大了发卡和特约商户拓展力度，扩大用卡客户群体，改善银行卡受理环境，另一方面加大优惠促销力度，主动刺激持卡人用卡，进一步规范特约商户受理银行卡行为。在“__欢享无限”市场营销总体框架下，先后开展了“开卡有礼”、“首刷抽奖”、“奥运随心拍”、“__乐游韩国，特价出行”、“汽车分期”、“消费分期”等活动。截止9月30日，贷记卡贷款余额为8372万元，剔除上年大额分期提前还款因素，比年初增加2612万元，增幅为45.3%;分期业务贷款余额为1421万元，其中商户分期余额为242万元，消费分期余额为1179万元。

(四)加强专业培训，提高队伍素质。先后开展了信用卡产品知识综合培训、分期业务知识专项培训、发卡业务流程优化培训，安排有关人员在新入行员工培训班讲授信用卡知识二次。通过培训，大多数员工掌握了信用卡基本知识，能开口营销信用卡产品，全员信用卡业务素质和营销技能进一步提高。

(一)勇于开拓精神不够。信用卡业务是一项新兴业务，必须有勇于开拓精神去推动发展。但是，全行信用卡业务市场营销开拓精神不够，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。

(二)促销宣传活动不够。前期虽然做了一些促销和宣传活动，

但是效果显著不多。由于促销和宣传活动针对性不强，对客户刺激力度不够，市场影响力较小，品牌效应没有很好地发挥，直接导致发卡、消费贷款、收入上升缓慢。

(三)建设专业队伍不够。一是从业人员相对不足。信用卡业务流程涉及营销、受理、录入、调查、审查、审批、贷后管理、不良清收、风险分析等多个环节(岗位)，涵盖了信贷业务前台和后台。与快速发展、严控风险工作目标相比，人员数量相对不足。主要表现为信用卡营销岗位和不良清收岗位人员缺乏。二是从业人员素质不高。部分信用卡从业人员年龄高学历低，专业知识少，学习能力差，不能适应信用卡业务工作。三是从业人员稳定性不足。信用卡业务管理岗位人员从事专业工作达三年以上不多，大部分都是新调整到信用卡业务管理岗，新老交接不连贯，极大地增加了培训工作量，同时加重了工作负担。

为圆满完成任务，做好来年工作储备，在后三个月，主要做好以下工作：

(一)进一步落实指导意见。《关于加快信用卡业务有效发展指导意见》()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。

(二)进一步加强市场营销。市场营销是我们工作中永恒主题，只有持续不断地抓营销才能持续发展。市场营销是主动性工作，要把全行思想统一到主动营销上来。一是做好网点营销。发动网点人员营销信用卡业务产品，重点营销个人贵宾客户，争取人均营销10户。二是做好联动营销。信用卡部门要联合公司部营销资产类法人客户及其高管，提高特约商户和贷记卡覆盖率，争取营销**bmp**商户1户。三是做好公务卡发卡工作。

催收员的工作总结篇八

大家晚上好！

很荣幸今天代表洪武大酒店跟大家做一个年终分享大会！

我们知道今年由于国家经济大气候的'影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营？是首要我们需解决的问题。在今年年中，经人介绍我参加了玖零互生的培训团队，虽然一开始我并不是抱着很大的希望来到这里，但经过一番学习和了解之后，最后我决定把玖零销售的理念贯彻到我酒店当中，实施几个月之后，酒店的业绩虽不说突飞猛进，但也可以说是大有改观！

在20xx年上半年之前，由于我酒店的管理疏忽和培训力度不足及人员频繁流动的客观因素，导致酒店的效益可以说是很不乐观。后来经过学习了玖零销售系统之后，酒店就像注入了新鲜血液一般，即便说是脱胎换骨也不过分！若是酒店遇到一些难以解决的问题，我都会向玖零企业咨询，他们也都很有耐心的指引我们该如何去解决这一类的问题，可以说这是我们酒店业绩上升的关键！在这里就我们在工作中的方法与经验做个总结，希望能与在座的各位一同分享！也希望各位企业领导、高管也能够指出我们酒店工作的不足，取长补短，使我们共同发展，共同进步！

定各部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，相比去年而言，客房部上升了60%，餐饮部上升了19.8%，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法搞好经营，调动了员工的积极主动性。

二、抓好规范整理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由各个部门组成的质量管理小组，充分发

挥了作用，小组既分工又协作。由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，提高了领导的整体素质。2。另外，完善酒店的会议制度。每周的例会，每日检讨会，班前班后会，每月经营分析会，由于制度的完善，酒店会议制度的质量也就有所提高。

3、酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调工作，每周例会上反复强调，出现问题，各部门不得相互责怪，推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年下半年大大减少了过去存在一些脱节不协调的现象。

4、提高综合接待能力，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高，由于舒适环境，价格合理，味道可口，服务一流，使顾客满意而归。

三、根据市场消费的需要，每月定期推出新菜。全员公关，争取更多回头客，在大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通，点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见，逢年假日，向关系户打电话问候，如赠送月饼，贺卡，牵送挂历！通过大家一致的努力，下半年的回头客比以往明显增多！

四、自从参加了玖零销售系统，我们酒店全体员工统一使用微信服务平台，充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力！在微信平台上，我们共同讨论问题、对于工作的认真态度进行夸奖或批评、共同分享大家每天日志，共同学习，共同进步！当然我们酒店还有许多需要完善的地方，比如出品质量有时不够稳定，上菜慢、厅面的服务质量还有待提高、酒店的管理层面还需加强调整！

我很感谢在玖零学到的一切，让我学会管理酒店的方法，如何定制机制，如何管理酒店，经营酒店，真是受益良多！我会秉着玖零销售系统理念，把我们的酒店做到更加完善，做

的更加成功，谢谢！

催收员的工作总结篇九

光阴如水岁月如梭，本人自20__年_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。

一、理论学习使我对催收行业有了一个初步的认识和了解

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。

二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一直以来，我始终坚持学习各种金融法律、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。

(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！