# 催收组长每日工作总结(汇总37篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-09-15

*催收组长每日工作总结1支行信用卡催收经验介绍2月份支行成功催收信用卡逾期共计9031元，其中逾期29期金额3000元，其他均为逾期一期，对于逾期29期客户，在我行催收人员多次电话提醒还款未果后，个金部制定了催收计划并立即开展了针对性催收工作...*

**催收组长每日工作总结1**

支行信用卡催收经验介绍

2月份支行成功催收信用卡逾期共计9031元，其中逾期29期金额3000元，其他均为逾期一期，对于逾期29期客户，在我行催收人员多次电话提醒还款未果后，个金部制定了催收计划并立即开展了针对性催收工作。

第一次打电话给客户时得知：该信用卡并没有在客户手中，而是借给了朋友，被朋友消费，客户认为自己并没有还款责任，因此拒绝还款。我行催收人员告知客户，虽然客户并没有消费，但是这是以客户身份办理的信用卡，如果造成不良记录，直接对客户造成影响，恶意拖欠甚至会被告上法庭，为了区区几千元而产生不良记录，实在是不值得。就在客户犹豫之际，我行催收人员抓住时机，从客户角度出发给出建议：建议客户联系朋友，催促朋友还款，这样自己既没有资金损失，又不会产生不良记录并承诺可以向客户提供无偿援助。此时客户转变态度，接受建议和协助，答应催促朋友还款。

在第一次的电话交流之后，催收人员多次电话协助催促客户，客户直接上门敦促其朋友还款，最终在客户的陪同下，其朋友还款3000元，并答应剩余1430元欠款会尽快还清。

**催收组长每日工作总结2**

在新年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅\*\*酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。

正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水\*和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高：

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。

当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作\*\*处理能力提高：

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的\*\*能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。\*\*工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：

作为一名前台接待员，时刻都\*\*着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

进入xx公司实用距今已经有两个月时间，短短的试用期经已接近尾声。在决定我职业之际我觉得有必要做个工作鉴定，以表达我的工作态度。工作以来，在单位\*\*的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学\*\*还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

工作上，无论在总台、还是在客服部门，都是以客人为先，尽量满足客人的要求。那时候是学习GPS的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

**催收组长每日工作总结3**

回顾过去的一年，是我们国家深入\*\*的一年，也是我们各项工作突飞猛进、硕果累累的一年，我在各级\*\*的关怀和同志们的热心帮助下不断学习,深入开展文明服务的一年。

一. 思想方面的总结

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的最佳途径。我只有心系储户，树立“储户利益至上”的思想，牢记“储户第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为储户提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为古冶联社的发展贡献自己的力量。

二. 行动方面的总结

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦;而是应该出自真诚，发自内心，主动热情;更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢?过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的:

1 . 无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，\*\*我，\*\*我们信合工作。

2 . 我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3.文明服务不能光喊\*\*，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4. 为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学习，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水\*的整体提高奠定了坚实的基础。

5 . 没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章\*\*和财经纪律，做到了不该说的话不说，不该问的事不问，保护了储户的商业秘密，赢得了顾客的好评。

不集溪流，无以成江河;不集跬步，无以至千里。我所做的只是\*\*联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈;我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光

**催收组长每日工作总结4**

我于20xx年x月x日以咨询助理的身份进进学院，成为学院的一位普通员工。20x年x月x日被提升为行政与人事部见习经理，两个月后被正式任命为行政与人事部经理。从进职到现在，回顾将近一年的工作，有进步也有不足，下面我从三部份来对我的工作进行汇报。在过往一年的工作中由于我的努力获得了很大的进步。

>一、个人品行：

在刚进职时，作为一位新员工，对学院的很多情况都不了解，为了适应新的工作环境，我以回零的心态来接收这里的每项工作，每位同事，学院的每个\*\*。为了尽快了解学院情况，我搜集了很多学院的资料来学习，碰到不懂的或不清楚的地方，及时向同事请教，这样，我用最短的时间把握了学院的情况，为高招时的工作打下了基础。由于我的努力和出色的表现，在9月份被提升为行政与人事部见习经理。

在任行政与人事部经理期间，我兢兢业业，坚持原则，做好每项工作。为人正直，原则性强，这也是从事人力资源工作必须具有的职业素养，行政人事部本身就是调理企业和员工利益的\*衡杠杆，为人正直，正是确保了处理事务的公\*、公正。例如：在做员工考勤考核时坚持考核\*\*，不因任何人的个人缘由而放宽条件;在\*\*召开会议，参加培训等方面严格遵守学院\*\*，以此作为标杆，在员工行为不符合\*\*要求时，严格执行\*\*所规定的行为，对其\*\*行为进行处罚。

>二、管理思惟：

我欣赏王石在“全球通”广告宣传里的一句话：“每一个人，都是一座山，世界上最难攀越的山实际上是自已。努力向上，即使前进一小步也有新高度”。按我的理解，高度不同，视野就不同，思考题目的角度也不同，那末就要求自己站在\*\*的位置、学院的\'角度上往思考题目，把握全局观念，只有这样，我们提供的方案和建议才是全面的、具有价值的;才能将工作当作自己的事情来做，把学院利益、学生的利益放在首位，才能真正为\*\*分忧、减压，为学员成长贡献自己的微薄之力。

>三、积极\*\*员工活动与员工培训

员工活动是放松紧张的工作状态的有效调理剂，是增加团队凝聚力的途径，员工培训是提升员工素质、同一熟悉、同一思想、同一行动的有效方法，因此在往年半年的工作中，屡次\*\*员工活动与培训，例如\*\*员工篮球赛、跳绳比赛、执行力培训、技能培训等项目，得到了员工的认可。

>四、行政的服务性工作

行政工作是项服务性工作，为各部分提供良好的服务，配合各部分的工作，为每位员工建立家的温馨，让每位员工有回属感是我们当仁不让的责任。为此，我们首先从美化办公环境做起，每周进行卫生评比，并张榜公布，表扬卫生好的，批评卫生差的，使每位员工都能熟悉到，办公室就是我们的家。为过生日的员工庆祝生日也是建立企业文化的一部份，使员工感遭到亲人的关怀，家人的暖和。

>五、赏罚有法

赏罚有法也是鼓励员工的有效方法。对进步明显、贡献突出的员工进行精神和物资上的嘉奖是对员工成绩的认可，也是鼓励其他员工的有效方法。为此，我们评出了20xx年的最好进步奖、最好贡献奖及优秀员工，鼓励真正优秀的员工，为其他员工建立榜样。固然，对违反学院规定、未及时完成工作、拿出结果的员工给予相应的惩罚也是必不可少的，固然，惩罚不是目的，我们是既要让员工熟悉到自己的错误，也鼓励其能够专心认真工作，给每项工作提交一分满意的答卷。

固然，在以上一年的工作中还存在很多的不足的地方。

一、计划性不强

计划是行动的指南针，好的计划能够预先调配资源，有条不紊的展开工作，用最小的本钱到达最高的效益。但在过往的工作中不完善的计划体系致使了工作的无条理性，下降了工作效力。

二、招聘力度不够

招聘工作是整个人力资源工作中最耗费精力的一项工作，加上学院对专业要求的专精尖，特别对老师的要求，既要求专业对口、\*\*过关、又要求项目经验丰富，这就要求我们通过量种渠道进行筛选，但一直以来，我们仅通过\*\*英才网和智联招聘进行筛选，而这类招聘网上的简历大多数是工作经验不足的大学毕业生，不能满足我们的需求，这就极大的限制我们招聘效果，不能及时招聘到位，造成特殊人才的短缺，给部分正常运转带来影响。

三、培训不够系统

由于学院各项业务正处于发展壮大的阶段，但职员的素质不能满足学院的发展，这就需要针对不能部分不同岗位的要求进行各种培训，但由于各部分事务性工作的繁忙，我本身的计划、执行及\*\*培训的能力不足，还未建立较科学的培训管理体系，如：将培训与员工人事调剂进行紧密结合，可通过基层管理培训，建立考核提升\*\*。

**催收组长每日工作总结5**

x\'x\'x年春节后，我依旧负责x\'x\'x市场大厦的各项经营工作，在与x\'x\'x的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对x\'x\'x市场进行了一定的布局调整。3月份x\'x\'x市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的\*\*下，在刘总与李店的指导下，x\'x\'x市场超市得以\*稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责x\'x\'x市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但x\'x\'x市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然x\'x\'x市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但x\'x\'x市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在x\'x\'x市场工作得到的最深刻认识。同时，x\'x\'x市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在x\'x\'x市场工作得到的收获。

6月份因工作的需要，我被调到x\'x\'x超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了x\'x\'x超市这个大家庭，对x\'x\'x超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向x\'x\'x请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长x\'x\'x深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的\'工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心\*\*下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一\*台全面提升自身的\*\*协调与业务水\*，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的x\'x\'x年春节后，我依旧负责x\'x\'x市场大厦的各项经营工作，在与x\'x\'x的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对x\'x\'x市场进行了一定的布局调整。3月份x\'x\'x市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的\*\*下，在刘总与李店的指导下，x\'x\'x市场超市得以\*稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

**催收组长每日工作总结6**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司\*\*的关怀和大力\*\*，各项工作\*\*不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员\*常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人述职报告如下：

>一、深化落实认识公司各项规章\*\*和客服助理的岗位职责\*\*。

在20xx年初步完善的各项规章\*\*的基础上，20xx年根据\*\*提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司\*\*的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛\*\*理解和积极地肯定赞扬。

>二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工x栋，共计x户住宅，共x单元。总体上已收楼x栋，办理入住x户，其中具备办理入住条件共x户，未办理入住手续为x户。闲置房屋共计x户，其中空置房x户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住x户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

>三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及\*\*交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正\*\*、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有x户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年B区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，B5已到期x户，现已催缴收取x户，B2已到期x户，现已缴纳x户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

>四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在\*\*和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记\*\*强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与\*\*、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会\*\*寒风冷雨，既然目标是地\*线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司\*\*的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**催收组长每日工作总结7**

今年在\*\*的关怀和\*\*下、在同事的关心和帮助下，我严格以一名事业单位工作人员的标准要求自己，积极加强\*\*学习，对业务精益求精，认真做好\*\*布置的每一项任务，同时虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，很好的适应了工作。特将20xx年工作情况总结如下。

>一、\*\*思想方面

一年来，我始终铭记\*\*的教诲，思想\*\*清醒、坚定，对上能够理解文件精神，对下能够体察民情、做好群众工作，在工作中要做到“想干事、能干事、干成事、不犯事”；珍惜机会，做好人民的公仆，争取向\*\*交一份满意的.答卷。在工作中，我做到了凡是到我单位来的客人，无论是来开会还是来办事，都会微笑待之，对于来办事的群众，我会尽快为其办理，如果需要等待，会告诉其原因并说明办理时限，如果来我单位办事的群众在约定的时间还未过来，便主动打电话告知。对于一些紧急情况，则利用自己休息时间加班加点来完成。

>二、工作学习方面

我所在的投资科作头绪多而杂，哪方面做得稍有不周，就会产生不良影响。因此工作中我始终树立高度的责任感、紧迫感和使命感，树立\*\*意识、大局意识、服务意识，不断提高工作的自觉性、主动性，加强与同事间的团结协作、互相配合。同时在工作中敢于创新、提高效率，做到眼勤、笔勤，着力捕捉有价值的信息，及时反映社会舆情。在工作中，我也深切地感受到，投资科工作涉及面广，要真正做好这一工作，就要有一套过硬的功夫，要不断加强学习和更新知识，不断提高自身素质。因此，学\*\*\*\*的选择。我参加了国家\*\*\*和省\*\*\*举办的多次培训。通过这些学习和培训，使我的业务能力得到了加强。

>三、工作不足

回顾我一年来的表现，虽然说取得了一定的成绩，但同时也存在不足。首先，个别工作协调的不是十分到位，比如区重点项目是由我所在的投资科来负责协调，但是在协调各单位上报区属重点项目情况时还不是很顺利，说明我的协调工作做得还不是很到位；其次，开创性的工作开展的不多，大部分工作都是\*\*指明了方向或是列好了提纲后才开始开展的。面对这些问题，在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，自觉的加强\*\*理论学习和业务知识的学习，虚心向老同志学习，克服自己的缺点和不足，争取在思想、工作、学\*\*有更大的进步。

虽然到单位工作已经快一年半了，但无论是在本职工作方面，还是在接人待物方面都存在着很大的不足。因此，对于\*\*对自己提出的批评和意见要虚心接受、及时改进，自己也要向先进看齐，多与同事交流心得、取长补短，逐步完善自己。

**催收组长每日工作总结8**

在公司总经理室的正确\*\*下，物业部坚持“务实创新、开拓进取”的精神，在强调“服务深层次、管理\*\*阶”的基础上，各项管理工作正常有序的开展。

半年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几方面：

上半年完成的主要工作：

年完成的主要工作加强保安队伍建设，加强保安队伍建设，树立保安队伍良好形象上半年来，物业部结合保安的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理\*\*和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使保安工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓保安员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使保安员的精神面貌\*\*改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，\*\*规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示保安精神风貌的作用。

第三是指导保安宿舍内务管理改进工作，要求保安员保持宿舍整齐、卫生、\*\*，按准军事化的标准进行管理，并采取有效措施，\*\*减少了以前水电浪费、设备损坏的弊端;加强绿化、保洁、加强绿化、保洁、机电工作指导1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水\*更上新台阶;2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范;3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养\*\*，规范物业设备的管理。定期\*\*机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

开展工作培训，开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还\*\*保安员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

加强精神文明建设，加强精神文明建设，促进各项工作开展1、年初注册成立了xx物业管理有限公司南宁分公司，同时成功竞标接管了xx项目的物业管理工作。

完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水\*。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行保安演练，营造良好的外部环境，充分凸显xx物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。工作计划下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水\*的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有xx特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司\*\*满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，出国留学从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水\*及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水\*的优秀团队。

催收行业主管工作总结 (菁选3篇)（扩展2）

——服务行业主管工作总结（通用8篇）

服务行业主管工作总结（通用8篇）

**催收组长每日工作总结9**

20xx年受市行派我到工人路支行从事会计暨合规主管工作，上岗以来本人带领工人路支行全体会计人员，加强内控核算，进行内部风险排查，开展员工培训，做好柜面服务工作，工作中坚持核算、服务和营销的有机结合，将市行有关\*\*扎实落到实处，力保支行前台工作运行有序。现将在工人路支行的工作总结如下：

>一、会计工作质量

1、根据会计结算部的\*\*要求，坚持每日、每周、每旬、每月、

半年的检查工作，按照检查计划和市行的检查要求，认真履行会计基础规范常规检查职责，做好内控自查，对支行的重要物品管理、印章管理、查库情况、录音电话管理、会计档案管理、单位账户资料、个人开销户资料、查询查复、挂失业务、网银业务、托收业务、假币收缴、各类资料打印情况、个人存款证明、询证函、单位资信证明、代发业务、信贷资金流向、理财业务、额款项支付核实\*\*执行、\*\*工作进行了全面的检查和梳理，对检查出的问题坚决予以整改，督促柜员养成良好的柜面操作习惯。

2、提高会计核算质量。现前台柜面共有柜员11名，3人上岗不到一年，其中柜员6月底刚刚上岗，对公柜员由于调岗也是2月底刚刚从事对公业务。在工作中我采取前期由老柜员新柜员看票，后期业务较熟悉后，新柜员之间互相看票，这样不仅降低了差错率，同时也从他人的传票中学习到了新业务。在二季度核算中有8名柜员差错为0，提高了柜员的核算质量，保障支行业务的\'健康发展。

>二、员工管理及培训

1、在7月末，对公会计柜员调至滨海东路支行，柜员由南京路支行调到我行，柜员由储蓄柜员调岗到会计柜台。一系列的调整对柜员的心理影响较，情绪波动不稳定。针对这种情况，我及时与柜员逐个进行沟通，经过家的共同努力，柜员已能熟练掌握所在岗位的技能，实现了业务的\*稳过渡。

2、由于总体柜员从业时间不长，他们的操作风险意识较淡薄，我利用市行财会部举行柜面合规操作竞赛之机，结合合规执行年活动，利用班前晨会和每周例会带领柜员采用领讲、讨论、\*\*等多种形式学习省市行制定的各项会计结算\*\*，会计风险管理及相关操作流程要求，并重点学习《市行柜面操作风险管理工作指引》以及柜面操作风险题库等内容，对员工进行了操作风险防范的宣贯，使柜员的操作风险意识有了一个较的提高，在20xx年季度市行柜面合规操作竞赛中支行取得了三等奖的好成绩。

3、在业务培训方面，我积极\*\*前台柜员开展业务知识学习，在内部举行业务练兵活动，积极调动家的主观能动性。二季度学习任务较重，会计证考试，假币考试及三季度理论知识考试，二季度我行新增两名柜员取得会计证，一名柜员取得假资格证，并且经过我与支行柜员的共同努力，在二季度理论考试中支行取得第一名的好成线。

>三、\*\*工作

1、加强\*\*内控管理。从\*\*内\*\*\*建设、尽职\*\*、数据的上报质量、客户资料及交易记录保存、培训\*\*及宣传各个方面进行严格要求。

2、指定专人负责个人开户资料的保管整理工作，按时将个人批量开户风险等级评定单专夹保管，作为\*\*资料。做好临时身份证及即将到期身份证管理，编制临时身份证及即将到期身份证表格，及时联系客户，完善后续手续。

3、向市行\*\*工作办公室报送20xx年二季度客户\*\*风险等级划分报告和非现场监管分析报告，二季度识别对公新客户57家，对私新客户3579户。

>四、其他主要工作

1、补充制定工人路支行前台业务柜员绩效考核实施细则

2、按时准确报送市行各项报表

3、配合会计部进行二季度会计检查，及时上报整改报告

4、\*\*召开支行季度风险分析会议并上报风险分析报告

5、配合市行各管理部门进行检查存在的问题：

首先受理水\*有待进一步提高，要转换视角，以一个基层管理人员的角度看待问题和解决问题；再者业务水\*需要进一步的提高，会计暨合规主管需要掌握更加全面更加细致的业务知识。

这些都需要我在以后的工作中多学、多问、多总结，认真加以改进和完善，按照市行要求及派会计主管的职权范围，严格履行岗位职责，努力做好分支行交办的各项工作任务。

下一步工作计划：

1、进一步梳理、规范会计基础管理工作，为支行会计管理打下坚实基础。

2、按时做好会计主管日常检查工作，对于工作中存在的问题要做到早发现、早整改。

3、加强人员管理，继续加强柜员培训，结合总市行各项规章\*\*、操作流程等对柜员开展会计基础培训，进一步提高柜员的工作效率和业务素养，积极为家创造一个良好的工作氛围。

4、加强柜员的道德风险警示教育，使每一位柜员都紧绷风险这根弦，时刻不松懈，杜绝风险隐患。

**催收组长每日工作总结10**

如水光阴如梭，本人自 20\_\_\_\_ 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。

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!

**催收组长每日工作总结11**

20xx 年6 月10 日，我们参加招商银行20xx年投资者日活动，招商银行分管零售银行业务的丁伟副行长和零售金融总部刘建军副总裁对于招行零售银行业务经营情况和未来发展方向进行了重点介绍，此外我们还参观了招商银行私人银行业务和远程银行业务中心。

>一、招商银行零售银行业务经营情况介绍

招商银行在7年前就提出了将零售业务作为银行未来发展的重点，在战略和资源配置上积极倾斜，目前已经取得了良好的成果，目前招商银行已经拥有一xxx600万张，\*\*\*效户数超过4800万户，拥有储蓄存款6000 多亿元，\*均卡均存款达到了将近1万元，在\*\*银行业中名列前茅，以830家网点的网点数量拥有了3700万张信用卡，\*\*\*效卡数为1700 万张，有效户数为1300 卡，户均卡数量在张之间，从两手客户的贷款结构上看，50万元以上的“金葵花”客户数量为70 万户，500 万以上的钻石客户数量达到了3万户，资产总额在1000万以上的私人银行客户数量达到了万户。高端客户的交叉销售率达到了4-5(国际上的指标为5-7)，而低端客户的该指标仅为，未来还有较大的提升空间，零售银行整体的收入占比已经达到了40%，其中零售银行非利息业务收入占比达到了零售银行总收入的60%，零售银行来的利润贡献度从20xx年的迅速提高到21%，20xx年5 月底已经达到了31%。

招商银行零售业务的发展优势可以总结为1、较高的集约效率，网均储蓄存款达到了亿元，是行业\*均水\*的3倍，这样的存款结构使招商银行整体的存款活期化率达到了，存款的\*均成本仅仅为，网均个人贷款余额达到6个亿，是同业\*均水\*的5倍多，网均非利息收入万元，是上市银行\*均水\*的5倍，信用卡刷卡消费额位居同业第三(仅次于工行和建行);2、体系化的优势，整体零售银行的业务管理体系分为财富管理、私人银行、个人信贷、信用卡、渠道管理和运营作业体系，目标是打造强大的客户综合服务能力。

3、良好的客户结构;

4、客户群成长性良好，40 岁以下的客户超过了7成，25-40岁的客户超过了52%，这些客户正处于事业上升通道中，成长空间大，5、完善的产品体系，6、高效协同的服务渠道体系，网上银行的替代率目前已经达到了，电子银行的替代率达到了，7、较强的专业能力和较强的销售能力，20xx年和20xx年连续两年招商银行偏股型基金销售位居同行第三位(仅次于工行和建行)，20xx年实现基金销售额亿元，同比增长，实现基金销售收入亿元，同比增长，而同期很多银行同业基金销售额和基金销售收入同比都出现了下降，特别是在银保业务上，由于20xx年\_出台了银保销售新规，禁止保险经纪人进入银行网点\*\*销售保险，因此整体20xx1-4月，同业的银保销售业务同比下降了15%左右，但是招商的银保业务增幅达到了28%，8、先进的管理技术、独具特色的零售文化和较高的品牌美誉度。

从招商银行零售业务的未来发展情况看，由于传统业务的盈利模式已经收到挑战，零售业务增长将成为商业银行日益重要的利润来源，招商银行将致力于持续打造零售银行业务的四项能力，分别是低成本运营能力、客户价值挖掘能力、风险定价能力和新客户获取能力，最终提高零售业务对于招商银行整体的利润贡献度。

从低成本的运营能力看，招商银行将通过降低人工成本、柜面流程优化、个贷流程优化和推进资源整合，提高电子银行网上银行替代率等\*\*降低银行综合经营成本，从持续提升客户价值的挖掘能力看，招商银行将通过先进的技术\*\*客户识别和需求分析，同时进行多渠道协同的产品供给和跟踪服务，并且对于客户经理有效的激励机制，从不断提高的风险定价能力看，招商银行首先将准确识别和测量客户风险合理评估贡献度及潜在价值，精确计量和

分摊运运营成本，最终通过IT系统实现快速精确的自动定价，从新客户的获取能力看，招商银行将通过客户介绍、信用卡、营业厅、E理财、全员推介和公私联动等各个方面全力推进新客户的获取和挖掘能力，招商银行内部制定的目标是每年保持30%以上的客户数增长速度。

>二、招商银行远程银行和私人银行业务

招商银行远程银行中心成立于1999 年，是由早期的客户咨询服务中心演变而来的

是集咨询、交易、营销、理财与一体的远程中心，目前服务与招商银行5000多万的零售客户和50多万的批发库户，在深圳福田、蛇口以及成都拥有三个场地，客户咨询服务中心于20xx年3月更名为远程银行，目前已经发展成为集远程柜台、远程助理、空中理财、空中贷款和空中商旅为一体的综合远程中中心，主要包括：1、快易理财，包括转账汇款、产品购买、支付缴费和账户维护，2、空中贷款，包括在线受理、主动授信和电子化签约，在一年多的运营过程中，远程交易中心已经实现了600万笔的交易笔数，基金销售超过1000亿元，空中贷款授信超过60 亿元，空中理财客户超过8 万户，客户总资产提升将近10%。

招商银行私人银行业务是为特定主体提供的以财富管理为核心的综合金融服务，目前\*\*的私人财富市场较大而且发展较快，据招行统计，目前\*\*3%的客户拥有70%的财富，的客户拥有45%的财富，而且在金融危机期间，财富管理业务是相对稳定，具有良好收益的业务;招商银行目前的私人银行业务的客户数已经达到了万户，管理的私人银行客户的资产总额达到了3000亿元以上，招商银行私人银行的服务特色包括：

1、“1+N”的专业团队，螺旋提升的四步工作法，包括倾听、建议、实施和跟踪，确保客户利益的化2、开放式产品\*台：这是招商银行的私人银行业务与券商基金等第三方机构的不同，银行完全站在公正的角度，以客观的角度为客户提供现金管理类、固定益类、股票投资类、另类投资(包括PE股权、艺术品投资和葡萄酒投资基金等)、\*\*投资以及其他投资;

3、便捷的融资渠道，高额的消费易发放消费贷款，信用额度达到150万元和金融资产抵质押融资，4、全球联线的理财服务;5、尊享的增值服务;6、高雅尊崇的品质生\*\*验。

>三、结论：

1、\*\*银行业传统依靠利息业务收入尤其是对公贷款的利息业务收入的营业模式受到越来越多的挑战，业务转型的必要性和迫切性越来越得到银行自身和研究界的重视，招商银行的业务转型和零售银行发展明显于\*\*同业，并且形成了自己的鲜明优势，其中客户基储客户结构等均是同业无法在短期赶超或者模拟的优势。

零售业务的发展除了能够为银行开辟新的收入来源和利润来源之外，在利率市场化作为长期趋势的大背景下，零售业务占比越高的\'银行，未来的盈利能力受到的冲击就越小，从而能够保持银行利润的稳健增长和盈利能力的稳定。

2、从招商银行其他方面的情况看，他的投资亮点在于：1、招商银行在降息周期的净息差下降幅度，实际也说明了如果宏观经济真的复苏进入升息周期之后，招商银行净息差的上升幅度和盈利能力的提高能力也是最快的;

2、在贷款规模天量增加而宏观经济复苏基础尚且不稳固的基础上没有轻易的\*\*贷款拨备来\*滑利润波动;盈利质量良好3、收购永隆银行之后永隆经营的逐渐改善和协同效应的逐渐发挥;4、贷款结构逐渐调整，中小企业贷款业务发展顺利。

3、我们目前维持前期的盈利预测，预测招商银行20xx

年实现净利润为亿元，净利润的增长幅度为，不考虑可能的融资方案的每股收益为 元，每股净资产为元，，按照最新\*\*价 元计算，目前20xx 年的动态PE 和PB 分别为 倍和 倍.

4、20xx

年招商银行的ROE为，未来随着利率市场化、传统对公业务的发展增速可能逐渐放缓、资本要求和杠杆率要求的逐渐提高，招商银行的ROE在一个较长的时间内可能处于下降趋势，但是考虑到招行零售业务发展所带来的资产负债结构的优秀、零售业务带来的较高盈利能力和较为稳定的中间业务收入等原因，我们认为招商银行ROE下降的速度和空间将明显慢于其他银行同业，20xx年如果不考虑融资，我们认为招行的ROE还有进一步上升的空间，上升动力来源于净息差的提高和零售业务的利润贡献度的提高，整体我们看好招商银行在零售业务上的长期发展和持续的先动优势，长期维持推荐评级，但是短期由于考虑到资本指引即将下发和\*台贷款的可能\*\*扰动，建议投资者适当谨慎。

**催收组长每日工作总结12**

一年来，在公司\*委的正确\*\*和关心帮助下，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进。

1、理论是行动的先导。

作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水\*，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按\*\*，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的\*课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

3、注重理论联系实际。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验\*\*”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局\*委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。 第二篇：20\_年，我办在镇\*委的正确\*\*下，根据市政下达我镇的三产增加值××万元为目标，认真分析经济形势，积极部署工作方案，努力完成工作目标，较好地完成了年度工作计划。全镇的食品药品安全网络全部建成，各种资料归档管理，各项工作都走上正轨，为保证全镇人民群众的食品和用药安全提供了保障。

三、回顾一年来的工作历程，我们主要有以下几点体会：

1、\*\*重视，是服务行业工作发展的\*\*保证。

镇\*委加大对服务行业工作的\*\*，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，\*委分工\*\*\*主抓三产服务业，一名\*政\*\*协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

2、加大投入是服务业发展的力量源泉。

加大了对三产服务业工作的投入。年初，为了使之成为招商引资的一大亮点，着力建设好一个新的起点。xx年投资500多万元在一个月内，建设了一期工程。20xx年投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇\*\*和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

四、招商引资是服务业发展的主要途径。

大力招商引资、营造良好的创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。xx年，xx村通过积极招商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元；xx村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

五、强化服务，是服务业发展的内在需要。

为了营造健康、文明、\*\*的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理\*\*入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监\*门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和\*\*，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

六、三产服务业工作的不足之处。

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水\*的.高低。应该说，我镇的服务业工作水\*还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级\*\*的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

七、20xx年工作打算。

为了使我镇的三产服务业有一个新的发展，20xx年，我们将在镇\*委的\*\*下，认真贯彻执行\*\*、市政下达的目标和任务，结合我镇的实际，完善我镇的三产服务业规划，以满腔的工作热情、认真的工作态度、高效的服务措施，努力完成目标任务。

**催收组长每日工作总结13**

今年是xx公司持续稳定发展的一年，xx公司各项工作正沿着\"加强质量管理，提高服务水\*\"方面健康发展，很多的事物总不是简单的重复，重复中总有新的发现、新的收获、新的思索。今年是思考着工作的一年，更多的是主动与从容。以下为今年的工作总结。

>一、思想认识方面

xx公司行政部的一功能就是服务功能，我个人的职责是这一功能的最终体现者，主要任务是为公司\*\*、各部门和员工做好服务工作，确保公司各项工作正常开展。我的工作比较庞杂凌乱，甚至有一些琐碎。但其重要性却不容忽视，尤其是在后勤保障方面，有的事情虽小，但其影响面很，缺少打印纸或墨盒更换不及时可能一份重要档不能及时出稿。这些事情可能简单，人人能做，但我认为不是每个人都能把它做好，我对自己的要求是既然重要，没有理由不把它做好。

>二、办事效率方面

思想上认识明确，行动上当然有所表现，工作效率对每件工作都很重要。但我之所以把办事效率单作为一条来总结，是因为工作效率对我这方面工作非常重要，有的事情是高效率才能彰显它的价值和意义。为提高工作效率，我的方法是日常性工作未雨绸缪，偶发性事情高效解决。确保公司工作不受影响或少受影响。

>三、主动性方面

许多工作只有积极主动，才能从容自如，要不然会疲于奔命，忙于应付。份内之事，不要\*\*交办，更不要\*\*催办。\*\*交办的事，不推不拖，各部门和个人的事情同样不推、不敷衍，能解决及时解决，不能解决及时汇报。

>四、工作实绩方面

对打印机、复印机、传真机、计算机等办公设备的维修与维护。公司建立几年来，部分易耗资产逐步进入老化期，设备问题影响正常工作，部门报修报\*\*同意后，积极联系厂家或经销商进行维修，确保公司的工作不受影响。办公易耗品的.保障。各种易耗乞印纸、碳粉、配件等需求较，积极保障好这些常规易耗品的供应。

日常办公用品的保障，积极与库管做好衔接，对各部门需要申购的物资进行对接，并上报公司\*\*进行审批，在事后做好保存、发放工作。做好员工宿舍的管理，对新入职员工进行住宿的安排，事后积极关心，把工作思路变被动为主动，积极主动，争取创造一个高质量的服务体系，保证公司的各项工作正常进行。

>五、存在的问题与不足

工作易情绪化，有时有烦躁情绪，尤其是对待自认为是一些小事的时候，缺乏足够的耐心;工作中有时还存在畏难情绪，对有的事情的困难准备不足，缺乏追根究底的精神;后勤保障工作往往在\*\*活动和接待过程、其它事务性工作中，由于工作疏忽，细节方面出现严重纰漏。因此，行政工作必须认真思、重新审视工作态度及工作过程中狠抠细节等问题，需通过认真检讨、省，避免在以后工作中犯类似错误。这些问题的存在，阻碍着工作的发展，同时与公司目前良好的发展态势格格不入，都有待坚决克服。同时肯定还有自己没有意识到的缺点和问题，恳请家提出批评指正。

今年的工作已经过去，所有对的、错的、成功的、失败的都是宝贵的财富，带着这些财富，投入自己的激情和热情到今后的工作中去，我相信，这一定会是不\*凡的一年。

**催收组长每日工作总结14**

20xx年即将过去，我们将迎来崭新而充满挑战的20xx。作为技术研发部我们在过去的一年里有许多收获，也存在不足的地方。回望走过的一年，有难以忘怀的欣慰，也有不堪回首的往事。回顾过去，展望未来，使人警醒，使人明智，催人奋进。所谓“志当存高远，真诚写春秋”以下本人将向各位\*\*汇报20xx年的主要工作。

>一、努力协调各部门，根据销售计划安排生产

根据公司销售的计划，统筹考虑原材料，生产设备，人员安排等各方面的`因素，来确定生产产品的先后顺序。制定产品的生产工艺参数，安排各部门生产。

>二、工作求真务实，开拓创新

在20xx年新产品的创新上，我们有了新的突破。我们经过长时间的研究探讨和实践的尝试，成功的生产出外观优美，材质耐磨的石英砂地板和具有抗菌，防水的植绒地板以前需要购买压花的面层，我们进过自主的研发，可以自己生产在20xx年里通过不断总结后申报数项专利。在不断的实验和实践的过程中，我们胆使用新的材料来减少成本提高产品的质量，以求给公司带来更的收益。20xx年，石英砂地板还处在初期的试产状态，今年生产3550米，约7100\*方米，研发费用约50万。植绒地板今年生产1600米，约2400\*方米，研发费用约10万。水池纹系列产品生产2800米，约5040\*方米，研发费用约20万。商用地板新产品包括自然系列，都尚系列，卡乐系列，希尔系列，弗瑞系列，瑞诺系列等。

>三、不断学习，认真总结

无论是旧产品的改进还是新产品的研发都需要我不断地学习新的知识，提高自己的理论水\*。对于新产品的研发，需要考虑新产品生产前的.各种因素，然后通过实验初步确定其工艺参数，再通过实际生产来检验工艺参数的正确性，再次进过实验、总结、思考和复的实践，最后得到我们的各项工艺参数，确保生产出合格的产品。

>四、今后努力的方向

1、努力学习，勇于实践，理论结合实践，提高综合素质和业务能力，为本职工作作出自己的贡献。

2、强化创新意识，加强各部门之间的合作，不断开拓，胆创新。

我有信心和各部门一道，努力学习，不断开发新的产品。通过家的努力使我们企业走在行业的前面，让我们为了企业的明天，共同努力，共创美好的明天。

**催收组长每日工作总结15**

一年来，xx县县委、\*\*\*及局\*\*对服务业统计工作非常重视，在\*\*经费、办公设备、人员配臵等方面给予了大力\*\*，专业人员严格按照统计\*\*开展工作，使我县服务业统计工作得到了健康的发展，现将服务业统计工作情况如下：

一、\*\*实施情况

（一）\*\*重视。鉴于服务业统计工作的重要性，县\*\*、局\*\*及相关部门予以\*\*\*\*，在\*\*工作过程中给予很大\*\*和帮助，促使工作得以顺利开展。xx县服务业统计工作由\*\*负总责，分管\*\*具体抓，局\*\*专门安排一位同志负责服务业统计工作，同时在经费上以予充分保证。

（二）认真做好培训工作。为了做好服务业统计工作，我局在20xx年1月3、4日分两天召开服务业、劳资培训会议，参加会议的有各行政事业单位的统计员及企业、个体样本单位的统计人员，会上由专业人员对报表进行详细培训，使得每个与会人员弄清报表填报方法，为报表准确填报提供良好基础，确保了报表的填报质量。

（三）加强督查工作。为了确保统计数据真实可靠，\*\*期间我们采取抽查方法，对县直辖区范围内人民\*办、\_、\*局、工商局、国税局、地税局、教育部门等单位和各乡镇人民\*、中学、小学、卫生院进行督促检查，确保原始数据质量。

（四）及时成立评估\*\*小组。为了进一步提高我县的服务业数据质量，我局成立了服务业数据质量评估\*\*小组，\*\*小组成员如下：

组长：

副组长：

成员：

二、数据审核情况

1、收集报表时对上交的基层报表实行双签章\*\*，并检查是否有单位负责人和填表人的签名、单位公章，是否有漏项，对不符合要求的报表坚决退回去重新核实，直到符合条件才签收。

2、行政事业及企业单位，要求基层单位在上报本单位统计报表的同时必须附带会计报表，以便对上报的数据来源进行核实，确保基层报表的每一项数据来源有依据，做到真实可靠，并根据其逻辑关系进行严格\*\*。

3、个体户\*\*表，根据税务部门提供的各行业的税额进行推算评估核实，同时根据其逻辑关系进行\*\*。

三、确保数据质量所采取的措施和办法

服务业统计范围广、技术难度大的，为确保服务业数据质量，我县主要采取了以下一些具体措施：

（一）做实做牢基础工作。扎实做好单位名录清查。对单位个数（包括个体经营户）实行“拉网式”的清查，并和工商局、国税地税、编制办、质监、民政反馈的单位个数进行核实，摸清全部单位个数。

（二）严格审核，确保数据质量。认真严格对上报表格进行全面审核，确保源头数据质量，先由各单位自身审核，再由县专业人员全面审核，最后由专业人员进行机上录入，在录入中发现问题能及时与各单位联系、核实更正，确保了数据的准确性，极大地降低了录入误差

四、对服务业数据的总体评价

对服务业季度报表的主要数据，我们通过认真分析评估，认为我县服务业的数据真实可靠，可用程度高，符合我县的实际情况，能客观反映我县服务业健康发展趋势。主要有以下几个方面的依据：

一是我县认真开展服务业\*\*，各项工作严格按照服务业统计\*\*\*\*进行，全过程法律化、规范化。

二是数据来源有根据。全县统计工作人员，深入服务业个体经营户、社团及其他单位、企业，坚持实事求是，依据有关证件和会计、统计、业务核算资料据实填写，各项指标来源于各个基层单位，依据充分。

三是逻辑关系合理。指标与指标之间相互匹配，一些数据虽然有差距，但产生差距的原因是符合实际情况的，符合统计\*\*及有关规定，数据质量达到\*\*范围之内。

四是服务业数据的真实可靠性高。服务业数据是经过统计员认真进行填报，数据审核小组认真审核、分析、评估的，数据是真实可靠的，可用程度高，能客观反映我县经济发展情况。

五、主要工作经验和体会。

服务业统计\*\*范围最广、涉及的单位众多、发放和回收基层表困难大，为确保\*\*质量，我县主要采取了以下一些具体措施：

一是加强对基层统计人员的培训。为进一步加强大xx县统计队伍建设，努力提升统计数据质量，落实科学发展观，对统计工作的再认识和再提高，掌握好统计知识、统计\*\*方法，进一步深入贯彻统计法，做到学以致用，注意理论与实际相结合，全面掌握培训内容，正确处理好实际工作中的问题与难题，准确、及时、全面完成统计工作任务。我们采取\*\*培训、个别辅导等形式对基层统计人员进行了全面系统的培训，确保各单位均能按时按质按量的完成报表的填报工作。

二是严格审核，确保数据质量。我们对回收来的每一张基层表都进行认真严格全面审核，确保源头数据质量，先由各单位自身审核，再由专业人员全面审核，通过逐级严格审核，数据全部通过审核，最后由专业人员进行机上录入，在录入中发现问题及时与各单位联系、核实更正，确保了数据的准确性，极大地降低了录入误差。

六、存在主要困难和问题。

服务业统计工作中存在的主要几个问题：

一是行政事业单位采取全数\*\*，单位数量众多，统计人员变动较大，报表的发放与回收工作量大，难度高；

二是\*\*对象的配合程度有待改善。服务业单位包含了大量的私营企业、个体经营户，\*\*涉及劳动者报酬、税收、利润等\*\*指标，业主受趋利因素和防范心态的影响，消极应对\*\*，导致服务业统计中\*\*现象时有发生，甚至较为严重。

三是数据上报时间紧，一些单位到季后的20日财务报表还未报出，无法按\*\*要求的15日前上报数据，因而影响到整个服务业的\*\*工作，造成被动的局面。

四是服务业统计队伍力量不够，整体素质不高，统计基础比较薄弱。目前虽然每个乡镇都有人从事服务业统计工作，但全部是兼职且不稳定，且人员变动频繁，统计工作仅靠乡镇里的一名兼职人员是很难做好的。

七、今后工作意见和建议。

一是继续做好统计业务和统计法的培训工作，提高服务业统计队伍整体素质，夯实统计基础。

二是加大考核力度，完善考核体系。加大对乡镇的考核力度，现在我县已经把服务业发展纳入到相应的政绩考核，但相对于工业和农业分值仍较低。因此要进一步完善考核体系，把服务业的发展作为各乡镇，特别是综合型乡镇目标考核的重要内容，提高服务业在考核指标中的分值比重，激发乡镇\*\*发展服务业的工作动力和紧迫感，从而重视服务业统计工作。

三是加大宣传力度，营造开展服务业统计的社会环境。一要提高广大\*\*对象的法律意识，同时加强对各级\*\*和企业负责人的统计法律法规的宣传，使他们充分认识其重要性。二要加强统计\*\*执法\*\*检查，加大对虚报、\*\*、拒报等统计违法行为的查处力度。三要建立对典型统计违法案件的公开\*\*\*\*，树立统计工作的权威性，增强《统计法》的威慑力，防止有法不依、执法不严、违法不纠现象的发生，真正起到为服务业\*\*工作保驾护航的作用。

**催收组长每日工作总结16**

自\_\_\_\_月\_\_\_\_日来到\_\_\_\_\_\_\_\_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交通银行北京办事处司法组这个称谓，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。2、我们做的都是一手直催案件，但是我这两个月都会收到很多180+的账户并且金额大无催收记录，这样的案件我是否可以认为是电催的失职或者就不是一手案件呢?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?(其他银行欺诈由专人负责并且提成都很高)

**催收组长每日工作总结17**

如何能够有效催收逾期贷款是我行一直思考、摸索的重要课题。经过数月的摸索及全行干部职工的共同努力，我行逾期贷款在9、10月份下降了900多万元。笔者总结几个月来的逾期催收工作，有以下几点体会：

一、科学分类是前提。

逾期贷款是指没按期限及时收回的贷款，这里面有很多种情况，有客户正常经营偶尔逾期的，有客户经营失败逃脱债务的等等，每个逾期客户的情况都千差万别，如何对客户信息进行准确分析，以便采取下一步措施，科学分类是重要前提。催收部专人整理，汇集全行所有逾期客户的信息。通过信息收集、整理、汇总，为管理决策层提供依据，分管部门再对逾期客户按标准进行科学分类，这样就可以确定下一步的催收策略。

二、人员到位是保障。

俗话说：“放款容易，催账难”，逾期催收光靠信贷员的力量略显薄弱，只有增加人员制造气势，专人负责，层层施压才能构成对逾期客户的心理攻势。我行及时调集全行力量，开展了“奋战九月、全员催收”活动，“领导分片、部门牵头、支行参与”，让各部门总经理、中层管理员、全体员工都参与到逾期催收工作中。将逾期贷款划入各部门管理，制定和调整贷后管理激励和考核办法，应用经济手段和开展竞赛活动等调动和发挥信贷人员的团队作用和集体力量。

三、催收方法是关键。

我行总结小额贷款催收工作的原则是“及时、执着、依法合规，有力且逐渐施压，能还多少还多少”。为了使催收工作的效果更加显著，我认为要针对每个逾期客户的不同情况，采取不同的催收方法就不同，实践中我行使用得多的催收方法有：统一着装催收法、法律手段催收法、公安经侦部门催收法、保证人催收法、社会力量催收法、轮番分组上门催收法、集体“举牌讨债”催收法等。

四、催收专业化是趋势。

逾期催收的方法就是配备专业队伍，借助法律、公安力量，进行催收，这种方法最有效。我行自3月份成立催收部以来，他们在全行催收工作中起到了非常大的作用，通过与法院、公安等执法部门合作，对长期逾期的“老赖”形成强大压力，催收效果非常明显，9、10月份该部门收回贷款200多万元。我行已经通过司法程序共起诉50多户，有些案件正在法院开庭审理，有许多客户惧怕法律，在庭外调解时就缴清了贷款，目前撤诉追回将近20多万元。

逾期催收工作，对于银行资产业务来说是不可或缺的组成部份，只有逾期催收做的好，才能降低不良贷款率，才能减少资产损失。只要有信贷放款，就要有信贷回收，这是相辅相承的。笔者认为邮政银行在资产业务的发展上还只是刚刚开始涉足，道路还很漫长，只有深入研究逾期催收问题，积极开展资产保全工作，才能为资产业务发展“保驾护航”。

**催收组长每日工作总结18**

在国家执行从紧的货币政策以后，如何才能盘活银行信贷资金对各家银行的赢利能力影响尤为至关重要，所以，有必要就本人在一线开展不良贷款收回工作中的经验与大家分享一下。具体有：

二、信息收集要准、全。针对目前我社不良贷款形成的一个重要原因是农村劳动力大量输出，导致无法找到借款人的情况，虽然某些农户内心是有还款意愿的，因身在异地而影响其归还时间；或是存在侥幸心理，以为身在异地，时间长了债务自然就消灭了，最终导致形成不良贷款。鉴于该种情况，我们不仅要通过各种途径取得该借款人的联系方式和近期收入情况，还要用真诚的心去打动其亲朋好友，让他们为我们当“说客”，这样的“说客”往往比我们的信贷人员更具有说服力。

三、软硬兼施。针对某些恶意逃废债务的借款人，千万不要被他们的表面“强硬”所吓倒。其实在他们最“强硬”的时候，便是他们最心虚、最没底气的时候。这种情况除了让当地“德高望重”的人士“协助”，充分对其进行思想“打击”外，我们也必须采取相应的强硬措施，在法律允许的范围内，坚决予以收回。

四、广结“高朋智士”。每个地方都会有几位德高望重、明白事理、办事公道的人。往往这样的人在当地说话都是比较有分量的，且其本人心胸也较为开阔，与之相处很轻松，好象总有说不完的话、讨论不完的问题。和这样的人结为朋友，不仅会使你的工作在当地能很好很快的展开，还能让你把这一地区不良贷款形成的隐患消灭在萌芽状态，便于贷后管理，对个人和工作都将受益无穷。

综合以上四点，便是我从事外勤工作以来在同事那学习和自身实践经验的总结。个人认为其中最重要的一点是要学会“沟通”，这是与人良好相处的前提，要再能懂点心理学方面的知识，那你的工作将更加如鱼得水了。

**催收组长每日工作总结19**

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---催收员队伍。但是否催收员队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知催收员的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格催收员，谈谈个人的一点想法:

催收员既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。银行营销心得。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。银行营销心得。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

及时满足客户需求作为一名催收员，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。

要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

催收员作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，催收员要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对催收员的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。

时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，催收员要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

四、催收员应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”思维决定行动，行动决定结果。

催收员必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的.开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。催收员在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是催收员的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的催收员，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

**催收组长每日工作总结20**

自今年6月份\*\*物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文物业会计工作总结。下面将任职来的工作情况汇报如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作。

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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\*\*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。

>二、心系本职工作，认真履行职责。

（一）耐心细致地做好财务工作。

自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务\*\*，做好每一笔账，确保了年度收支\*衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对\*\*、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务\*\*，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照XX公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，XX年全年的服务费已全额到账。四是合理\*\*开支。合理\*\*开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处\*\*当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和\*\*关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作，xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找