# 催款的半年工作总结(合集85篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-02-01

*催款的半年工作总结1时光荏苒，回首已经在中心就职两年有余，在这期间收获颇丰感受良多。作为一名资产保全人，我深切感受到自己的责任。信用卡催收电话业务同样是一种展示我们交行良好系统服务的“窗口”，所以我们每天都以饱满的激情，用心的服务，真诚的沟...*

**催款的半年工作总结1**

时光荏苒，回首已经在中心就职两年有余，在这期间收获颇丰感受良多。作为一名资产保全人，我深切感受到自己的责任。信用卡催收电话业务同样是一种展示我们交行良好系统服务的“窗口”，所以我们每天都以饱满的激情，用心的服务，真诚的沟通，以切实为客户利益角度而着想赢得客户的信任。

催收电话业务也许是繁忙而机械单调的，然而面对各类客户，我们的要求是不仅仅做到账款回收，同时又要有耐心专业、良好沟通技巧、真诚的倾听、熟练解答客户的疑难的态度，用点点滴滴的服务让客户真正理解我们是这样一种友善友情提示的电话工作岗位。

在即将跨越的这一年中，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。

作为一名优秀的电话催收员工，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，在做好优秀电话催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，电话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；目前我是一名带职人，进行管理代班的工作。

M0时段：就是最后缴款日的第二天到下一个账单日。该时间段银行记录几乎不损，但是会收取滞纳金与全额的利息。该时段银行一般不催收，只会通过短信平台提示超过还款期！

M1时段：是M0时段的延续，即在未还款的第二个账单日到第二次账单的最后缴款日之间，信用记录会有影响，但只进入过一次M1时段不会影响问题，但到购房贷款之类的问题，但同样会收取滞纳金，如果是在第二个缴款日之前则只会收取到一次滞纳金，否则收取到2次，利息同样是按全额收取！该时段银行一般采取提醒式催收，也就是有信用卡中心的催收室的催收员打电话提醒还款！也有的银行在该时段不进行催收，目的是想多赚取滞纳金和利息。

M2时段：是M1的延续，即在未还款的第三个账单日到第三次账单的最后缴款日之间，信用记录有较大影响，在银行业征信记录中会存在污点，对以后的贷款，以及在较大型企业找工作有很大影响。会收取滞纳金，如果是在第三个缴款日之前则会收取到2次滞纳金，否则三次，利息按全额利息收取。该时段银行一般采取引导式还款，有相关的催收员打电话告知信用记录的影响，等等不还款的后果，而且在该时段会联系欠款人亲属，朋友，协助提醒欠款人还款。有些银行催收强硬的，甚至会有催收员伪装成相关律师给欠款人施压，但有些银行催收力度轻的在该时段也只是进行提醒式催收！

M3时段：是M2的延续，即在未还款的第四个账单日到第四次账单的最后缴款日之间，信用记录有非常大的影响，在银行征信系统中会存在较大污点，会直接影响到在银行贷款，而且进不了对征信记录很严格的企业。会收取滞纳金，如果是在第四个缴款日之前则会收取到3次滞纳金，否则四次，利息按全额利息收取。该时段银行一般采取强压式还款，有资深的催收员会通过电话，短信，以及律师函要求欠款人还款，而且律师函会寄往户籍地以及申请信用卡时所填写的单位地址，但在该阶段还不会向公安局报案，一般都是需要向法院部门起诉才可以经由xxx门介入，但该阶段法院不会受理信用卡类起诉！

M4时段，是M3的延续，即在未还款的第五个账单日到第五次账单的最后缴款日之间，信用记录有非常大的影响，在银行征信系统中会存在较大污点，会直接影响到在银行贷款，而且进不了对征信记录很严格的企业。会收取滞纳金，如果是在第五个缴款日之前则会收取到4次滞纳金，否的、则五次，利息按全额利息收取。该时段停止电话催收，银行会进行账户分类：第一种情况是金额较小的，银行可能委托给第三方外包公司，也就是专门替金融机构收债款的公司，一般这类公司以律师事务所居多，会上门，但该种情况下也会有银行的分中心的工作人员催收，不过都是进行面谈还款。第二种情况，是涉嫌金额较大，且在电话催收中明确不还款的态度的，银行则会整理相关资料，作为证据，进行起诉，如银行胜诉，则欠款人还将承担一笔额外的罚金！

M4+时段：超过M4时段的逾期账户称为M4+，该情况的账户多为银行无法联系到持卡人的，或者是存在伪冒卡及盗用卡的，但也有一部分是涉嫌金额过小，但当金额在经过一段时间的滚叠，达到法院可以接受起诉的金额，银行会再次进行起诉！

>信用卡相关名词解释：

1、滞纳金：就是对逾期账户的一种罚金，一般按最低还款未还款部分的百分之一收取，最低收取十元，但有的银行按百分之三收取，最低30元。

2、利息：所有银行一样，按日息万分之五计算，按月计算复息！

3、超限费：按超过额度计算，不同银行收取百分比不同，最低几乎都是5元。

从业务性质上看，信用卡恶意透支与公司机构信贷业务、个人消费信贷业务所产生的不良贷款均属于商业银行风险资产管理范畴。与公司、个人消费信贷所产生的不良贷款催收相比，信用卡不良透支催收业务金额小、户数多、持卡人区域分散，因此适合采用电话催收方式，催收人员往往要经过多轮手机、单位电话和住宅电话的提醒，方可成功催款，具有相当难度。

商业银行对信用卡设立专业机构，开展专业化经营时，信用卡不良透支催收业务隶属于风险资产管理部门，而发卡和促销用卡等业务则归口市场拓展部门。虽然发卡行内部职能分工不同，但对于持卡人而言，基于一张信用卡介质，所得到的应是发卡行作为整体提供的一揽子便利、快捷、安全的金融服务，包括存取现、购物消费、转帐结算、汇兑、信用透支、促销奖励计划以及透支还款提醒等。

在服务营销学中，对服务企业向消费者提供的种种服务称之为核心服务产品，将无形的服务产品有形化的介质称之为形式服务产品，它们二者构成了总的服务产品。因此从信用卡服务产品整体营销角度看，形式服务产品表现为持卡人籍以获取信用卡服务的有形权利凭证，即信用卡卡片；而不良透支催收业务属于核心服务产品，构成了信用卡整体营销的一个有机组成部分。

**催款的半年工作总结2**

在市分行党委的正确领导下，信用卡工作认真贯彻省分行信用卡工作会议和市分行年度工作会议精神，紧紧围绕考核指标和“稳发展、深转型、强管理”工作方向，大力拓展市场，严密防控风险，在相关部门的协助下，经过全员共同努力，取得了阶段性成绩。总结如下：

>一、基本情况

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XX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。

>二、工作特点

（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。本年新形成的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、复制档案的相关制度。

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的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的要求，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。

（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，拔打催收电话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。

（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“XX欢享无限”的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”、“XX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；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。

>三、存在问题

（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。

（二）促销宣传活动不够。前期虽然做了一些促销和宣传活动，但是效果显著的不多。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），涵盖了信贷业务的前台和后台。与快速发展、严控风险的工作目标相比，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的不多，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。

>四、工作打算

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的指导意见》（XX）和《全市农行信用卡业务会议纪要》（XX）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。

**催款的半年工作总结3**

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。

这两天虽然我没有开展业务，但是作为公司的一员，我深切感受到自己的责任。而这两天我也看到正式员工工作，发现这个工作同样是一种展示交行良好系统服务的窗口，他们都以饱满的激情，用心的服务，真诚的沟通，以切实为客户利益角度而着想赢得客户的信任。

这个工作也许是繁忙而机械单调的，然而面对各类客户，我们的要求是不仅仅做到账款回收，同时又要有耐心专业、良好沟通技巧、真诚的倾听、熟练解答客户的疑难的态度，用点点滴滴的服务让客户真正理解我们是这样一种友善友情提示的电话工作岗位。而在公司里，可能每个人的年龄都不是很大，显得很有朝气。而且在培训时，李主任对我们说这个培训其实就是一个交流会，不用太压抑。这也使我紧张的心情放轻松许多。并且公司就像一个大家庭，里面的人都相互帮助，很有团队合作精神。我想我们应该很快就能融入这个大家庭，融入工作中。适应这个社会，走出校园。

**催款的半年工作总结4**

如果是工程造价咨询中介单位，工程造价审计就是工程造价审核(审价)，是工程造价咨询单位咨询业务的一部分。受业主委托对其工程项目的概算、预算及结算等，依据现行国家政策法规、计价依据及相关工程技术资料对送审造价的工程量、单价及取费等进行逐项审核。

2、政府管理部门如审计、财政及投资管理等，可对建设项目的概算、结算（或决算）进行审计，具体审计内容除建安工程造价外，还包括项目前期费用、其他费用及相关建设程序的方面。

[工程部] 造价员工作总结范文造价员工作总结范文

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，我顺利完成了一个学生到企业职工的转变，现在已基本上融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。

作为项目部的经营人员，应该做好以下工作：每月统计当月的实际施工产值及成本分析情况，及时参加成本分析会议，对项目部每月的盈亏情况做出分析报告;平时在工作中配合各个部门的工作，做好合同管理。参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理;向公司提交有关的报表;做好分包结算，项目竣工结算工作;负责投标算量、报价、成本分析等工作。

其次，我对半年来的工作做了一个小结。

第一，态度决定一切，可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名而来的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。后来我发现，时间是我的救星，通过自己不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就知道了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工;如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

第二，学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

第三，即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分内容，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量工作通过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢形成自己独特的方法。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。当然，我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢;投标工作经常出错，还需要更多的锻炼机会;过于注重工作的进度对工作

本帖隐藏的内容需要回复才可以浏览

内容的全面性考虑不足;工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自己的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降，而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我建议项目部也应该实行大小周末，同时我也考虑到项目部实行这个规定也存在一定困难，所以建议员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

**催款的半年工作总结5**

20\_年应收账款催收工作总结

分公司于20\_年9月25日成立应收账款催收领导小组，10月8日各部门、各项目部进入了实质性的收款阶段。在分公司领导的大力支持下，在领导小组全体成员的共同努力下，克服种种不利因素，在春节前分公司共收回工程款5116万，其中武广客专、广州地铁、海南东环、大准铁路等项目都超额完成既定目标，深圳地铁项目工程款回收取得突破性进展。09年的工程款催收工作基本完成预定的收款目标，保证了分公司施工生产的正常运转，保证了春节前民工工费和设备材料供应商货款的支付。20\_年分公司面临更繁重的施工生产任务，对资金的需求量也更加紧迫，工程款回收工作形势更加严峻，分公司要进一步加大成本控制力度，提高管理水平，增强工程项目效益，减轻资金周转压力。20\_年分公司工程款回收工作已告一段落，但工程款回收工作仍然有很大的改进空间，各部门、各项目部要进一步统一认识，加强工作责任心，继续高效、有序地推进工程款回收工作。

应收账款催收领导小组

二Ｏ一Ｏ年二月二十五日

**催款的半年工作总结6**

催收员求职简历表格

姓 名：

YJBYS先生

国籍：

目前所在地：

民族：

户口所在地：

身材：

180 cm 70 kg

婚姻状况：

年龄：

求职意向及工作经历

人才类型：

普通求职

应聘职位：

销售人员：销售、催收员、招商工作、

工作年限：

职称：

无职称

求职类型：

可到职日期：

月薪要求：

--3500

希望工作地区：

个人工作经历：

公司名称：

起止年月：20\_-06 ～

广州某服装公司

公司性质：

所属行业：

担任职务：

教育背景

毕业院校：

四川理工学院

最高学历：

毕业日期：

**催款的半年工作总结7**

开班第一课：由井大张泰城校长主讲“红色资源融入高校教育教学的理论与实践”，张校长历数井大十年来坚持用井冈山精神办学的历程和心得，善于调动现场气氛，语言幽默，有大师风范。他从高等教育的各种资源分析入手，开篇点题，从红色资源是优质教育资源、应用红色资源进行教育教学设计、独特的教育教学内容需要独特的教育教学方法、红色资源教与学应遵循的原则等四个方面分别进行了阐述，整体感觉是对教学工作，尤其是思政课教学改革探索非常有启发意义(因没拷到课件，笔记内容较多，待日后有空再整理出来)。另外，我个人对张校长上课时提到的几个教育理念也非常认同(以下不一定是原话，根据讲座内容及自己的理解整理而成，如有偏颇，敬请指正)：

理念1：大学，首先要成人(健全人格)，其次是成才!故当前许多高校将大学的人才培养目标定位为“培养高级人才”是不准确的，这也映射出我国应试教育的弊端，世界上大部分国家把信仰、诚信等品质放在学生培养的第一位，而中国却把能力、素质放在第一位!以至于出现“在小学时，教育学生要有远大理想，而到了大学，还要教育学生不要随地吐痰”这类现象。

理念2：信念对一个人非常重要。信念和知识没有多大关系。革命战争年代，许多仁人志士都是现在所谓的“文盲”，但他们面对严峻的革命形势、面对敌人的威逼利诱，从未动摇过对党的信念和忠诚。而现在一些腐败堕落分子，可以说学历很高，知识不少，可一旦遇到

理念3：党性教育是具体的，不是空洞的，具体的表现在四个方面：1.党性教育是忠于党、忠于人民的教育(爱党、爱国，有大爱精神);2.党性教育是尽职尽责干工作的教育(即要踏踏实实做好本职工作，在平凡岗位上起带头示范作用);3.党性教育是道德情操的教育(党员首先要具备并模范饯行一个社会公民必备的社会公德、家庭美德、个人优良品格);4.党性教育是拒腐防变的教育。

1.乡镇党建工作个人总结

2.支部党建个人工作总结

3.机关党建个人总结

4.乡镇党建工作个人总结报告

5.党建个人工作总结

6.党建组织员个人总结

7.金融人员党建工作个人总结

8.党建个人工作总结范文

**催款的半年工作总结8**

我参加工作已有大半年了，在这半年里，我努力学习，勤奋工作，顺利完成了由一名学生到一位银行员工的角色转变。下面我将自己大半年的工作情况总结如下：

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。信用社里的大哥哥大姐姐们也都热情的给与帮助和指导，令我很快地得到进步和提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，出现了一些不该有的小错误，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的.学习业务技能和理论知识。

总之，这是我人生角色转变的一年，是我不断成长的一年。新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。保持良好的职业操守，服从我行上级的决定与指令，并认真执行。工作一丝不苟，积极主动、负责尽力把工作做到。

**催款的半年工作总结9**

根据总行关于领导班子考核实施办法和省行党委关于行员考核工作的通知精神，按照干部述职的有关要求和内容，现将一年来的工作情况总结如下：如有不当之处请给予批评指正。

一、虚心学习，加强自身素质建设，努力提高业务能力和管理水平。

作为基层行党委班子成员，为了不辜负组织的期望，更好地履行好自己的工作职责，我认真学习党的路线、方针、政策，遵守金融法规，认真贯彻落实交通银行实施战略转型的一系列重要决议，正确理解总行和省行领导的讲话精神，增强大局意识和责任意识，用先进的思想武装自己，不断提高理论素养和思想水平。

近几年，我纂写了几十篇业务论文，在《金融时报》和总行《新金融》等报刊发表。文章提出的观点和解决方案，也为总行了解和解决基层行经营管理中存在的问题提供了有益借鉴。

二、团结协作，当好参谋助手，共同推进各项业务发展。

作为一名班子成员，我能够摆正自己的位置，处处以大局为重，维护班子团结，当好参谋助手。

作为副行长，我在工作中把主要精力放在了全行中心工作的落实上，按照党委工作分工，对自己所分管的工作认真负责，在职权范围内，独立解决好工作中遇到的矛盾和问题，在遇到全局性矛盾和一些重大问题时我都及时向党委主要负责人汇报情况，并提出自己的意见和建议。

我在工作岗位上还十分重视组织管理和协调能力的提高，在工作实践中不断锤炼自己。

在今年4月至6月我行党委书记李永权行长到总行党校学习三个月，分行和省行党委责成我临时主持延边分行工作。当时我感到压力很大，在此期间，有很多重要工作我们必须要完成。

一是按照总行的统一安排在6月11日必须完成核心系统上线工作。

二是我行营业大楼消防改造工程急需启动。

三是按照省行要求在“五一”前必须完成车改并向全行员工发放车补。

此外，更为重要的一项任务是必须按时间进度完成上级行下达的业务指标。可谓工作千头万绪，我深深感到所肩负的责任十分重大，担心自己辜负了分行党委和省行党委委以我的重任，也担心由于自己组织管理不力延误延边分行的工作。在这三个月里，我和张行长与全行中层干部一道，密切配合，同心协力克服重重困难完成了摆在我们面前的各项工作任务，平安度过了三个月。在这里，我要感谢全行每一位中层干部。

三、以认真负责的工作态度，尽职工作，努力开创工作新局面。

从去年开始，我分管公司业务处、个贷中心、计划财务处、国际业务部和保卫处等五个部门的工作。

由于世行项目在公司条线的全面推广和消费信贷管理系统在个贷业务管理中的全面应用。给信贷管理工作提出了更高的要求。为了尽快掌握信贷业务知识，有效管理和指导信贷业务，切实把好新增贷款质量关，我认真学习领会总行下发的信贷管理文件，学习总行编制的“世行项目推广手册”和“个人贷款业务政策和操作手册”经常向信贷部门包括公司、个贷、授信、风险部门负责人讨教、也经常在一起探讨业务问题，使我对公司和个贷管理知识有了较多的了解和掌握。

我在开展信贷管理工作中，能够坚持原则，尽全力把好资产质量关。信贷资产质量关系我行长远发展，在信贷工作中做到坚持原则，能够顶住来自各方面的干扰和压力，是非常不容易的。

我作为分管信贷工作的负责人，在工作实践中深深感受到了这种压力和责任之间砝码的份量。我始终没有忘记延边分行五年亏损所走过的艰难岁月，因此，“严把贷款质量关”这句誓言牢记心中。在开展信贷工作中，我能够坚持原则，按章办事。我同公司业务处和个贷中心的同志们，深入贷款企业和商户开展调查研究、把防范贷款风险放在首位，排除来自各方面的干扰和阻力，顶住说情风，坚持重大事项报党委集体讨论决定，不搞个人说了算，坚决维护集体和交行利益。

这几年我一直分管国际业务，面对日趋激烈的外汇业务竞争，同国际业务部的同志们一道，认真研究外汇政策和当地的市场情况，经常与部门负责人一道探讨工作。在实际工作中，一方面以发展传统外汇业务，规范经营和防范风险为前提，继续保持延边交行国际业务良好的发展态势;另一方面根据市场需要，因地制宜创新业务品种，努力推进国际业务快速发展，不断提高经营效益。

今年1-11月份通过外汇业务实现各项收入折合人民币1289万元。

我行外汇宝和满金宝业务在交行系统排名均排在前五位。

整个国外汇入款笔数和速汇金业务笔数在交行系统均名列前茅。国际业务结算量已赶超了当地农行、建行和工行，在延边地区同业中稳居第二位。与韩国外换银行联手推出的“闪电汇款”业务，深受客户欢迎，具有很强的市场竞争力。

我对分管的安全保卫工作，倾注了很多心血。始终坚持“从严管理、预防为主、保障安全”的原则，站在讲政治的高度抓好日常安全工作。

我和保卫处的负责同志经常在研究工作，与上级行和当地公安机关保持密切联系，认真听取对加强我行安全保卫工作的意见和建议，查找隐患，抓好整改落实工作。在平时工作中，认真落实安全防范责任制，努力提高全行员工的安全防范意识。

**催款的半年工作总结10**

根据河南亿信投资担保有限公司工作的指导思想，我们紧紧围绕着“稳步快速发展”的这一中心。公司迅速占领市场，业务规模进一步扩大，随着借款客户增加、额度增大、风险提高，为保护公司资产安全特成立保全部，负责借后的监管和催收还款工作。纵观半年的业务工作，我们看到经过努力所取得的成果，特别是我部由于成立不久，能在各项资料不全，人员少，时间紧的情况下，团结一致，克服困难，在较短的时间内使催收还款、资产保全等工作有了不小的进展;另一方面我们也看到了借后监管和催收的艰巨性和长期性。

我部自成立以来，迅速进入工作状态，摸清家底，完善不良借款管理机制。随着公司业务的进一步扩大，为保证催收监管工作有计划顺利进行，我部门先后建立融资台账，还款台账和借款档案管理机制，为监管、催收工作打下了良好基础。在借款合同履行期间，对项目进行跟进跟踪考察，认真分析项目运营情况，严控项目经营风险;到期积极催收，提前通知借款单位或个人做好还款准备;逾期还款即时书面通知债务单位或个人，加大催收还款力度;对有还款难度的单位或个人加以疏导，使其尽快偿还借款。截止目前，多数借款已按时如数偿还，遗留逾期借款也得到了良好的控制。

在工作期间由于经验不足，给借后监管和催收工作造成了一定的难度。公司上半年业务发展迅速，项目监管措施未能及时跟上，给后期的催收工作也造成了不良影响。我公司经营投入的一些项目大多是银行不愿意接受的项目，因此风险加大，为控制风险，必须使用比银行更加严格的监管措施，对涉及额度较大的，应派专人对其进行监管，保证资金的专款专用，减少风险。在保证借款项目安全时，采用的抵押、质押、转让等措施一定要有可控性，在项目执行期间能够及时了解情况，做出反应对策;为增强控制风险能力，尽量要求借款客户提供易变现的抵押物。为保证企业或个人还款能力，在借款时应要求其提供具有还款能力的反担保人，逾期责令反担保人提供连带责任。虽然我公司到目前为止，还未有依靠法律催收的经历，但加大诉讼执行力度，充分发挥依法催收的积极作用，对多次催讨未果，又有财产可执行的赖账户坚决予以催收，对保证公司利益有巨大的作用。

为保证公司利益，提高保全部催收效率，特根据实际情况提出以下工作发展建议：

1、结合《民法通则》、各种案例和银行催收工作经验，以求对公司的催收不良借款、落实债权债务、保全企业资产工作有所帮助。提出如下建议：

(1)不良借款催收一定要用书面形式，不能只通过借款人归还本金或利息来中断诉讼时效;

(2)逾期借款催收通知书除要求借款人、反担保人签名盖章外，还应要求其盖上手印、写上签收日期;

(3)应积极主张对担保人的追索权;

(4)对已生效的法律文书不要忘记对所有被告(含借款方、反担保方)的申请执行等。

2、多管齐下，加大力度催收不良借款，要求相关各部门在艰巨的催收工作中，继续采取超常规的手段与办法，抓住机遇，努力寻找盘活不良资产的突破口。上下密切配合，在催收攻坚留下的“硬骨头”

中再逐笔分析，继续采取“一户一策”等有效手段，根据各户沉淀原因分别制定出催收盘活化险方案，并制定了20\_\_\_\_年催收不良借款考核奖励办法，按年兑现专项奖励等有关考核规定，加大呆账借款核销力度，化解不良资产风险。

3、实行大额不良借款专人负责跟踪管理制度，千方百计、不遗余力地协助保全部进行催收，并共同对有关借款、反担保单位进行催收及协商还款事宜。

4、密切注意企业的动态，多方面了解有关社会信息和当地经济发展趋势，多方面了解该情况对我们的有利性及该债务的可收回性，以尽力挽回出借资金损失。

5、为尽快使抵债资产得以处置与变现，应深入调查待处置抵债资产的实际情况，积极协助联系拍卖公司对待处置抵债资产进行拍卖处置。

在总结上年工作的同时，我们将继续增强开拓创新意识，积极探索下年资产保全工作的新思路，继续对现有的不良借款(包括抵债资产)进行深入、全面、认真清理，根据成因、金额、催收难度等因素对不良借款再进行分类排队，分类施策，完善奖励机制，促进员工的积极性;同时着重建立整合优势，对待处置的资产进行有机的分类置换和组合，以便打包处置，从而降低处置成本，提高打包资产的整体价值等;以便进一步完善借款风险防范和补偿机制，努力做好资产保全工作，减少企业资产损失。

**催款的半年工作总结11**

到保利壹号公馆上班，一转眼快三年了，在物业管理催收费用这方面，结合老同事的经验及时的更正，对业主交费做到三“心”就是爱心、耐心和决心。

爱心是指工作态度，是否能满怀热情地接待业主，发自内心地把业主当成朋友和亲人，想他们之所想，急他们之所急。

耐心是指工作方式，当面对业主各种繁琐甚至近乎挑剔的诉求时，能否耐心地听进去、记下来，然后仔细地予以解决。

决心是指工作目标，当为业主解决问题需要付出辛劳和汗水，需要克服各种各样的困难，甚至为维护业主的人身和财产安全需要付出鲜血甚至生命时，咬牙支持到底、甚至挺身而出。能努力以这三“心”来面对业主提出问题，那还有什么业主不把我们当成自己的朋友和亲人呢？我相信我们能一定做到的。

催收费用工作建议如下：

1、及时递送催缴款通知单。

在住户入住协议中约定通过小区信箱投递各项收费通知单，住户在指定的收费日期须按时缴交，逾期按市物业管理条例的规定每日收取1‰的滞纳金。指定的收费期结束后，管理处应及时向欠款户发出催款通知单，顾及到部分住户不查看信箱，管理处可将催款通知书送达住户，并提醒住户注意查看信箱；对于部分居住在其它地方的业主，管理处应通过电话、传真、电子邮件或寄信等方式向业主催收管理费。

2、采用多种方式收费，为住户缴费提供方便。

从提高工作效率，方便住户缴费的角度考虑物业公司应大力推进通过银行划账的方式收取费用， 如“一折通缴费”，方便业主在管理处便可办理煤气、电话、有线电视等划帐手续。

3、加强法制意识，追讨托欠费用。

一般来说，收楼时与业主签订入住协议中应约定业主须及时足额缴纳物业管理费。如果业主未能在规定时间内缴费，物业管理企业有权收取末付款项的利息，并征收一定的滞纳金，以弥补由于拖欠引起的额外工作成本。当上期费用被拖欠时，物业管理公司应向业主发催款通知单，并要求业主签收；催款单应注明拖欠款的滞纳金，提请住户及时缴交，以免带来经济上的损失。对于非恶意的欠费户，可考虑不收滞纳金；对于一些拒不交款的“钉子户” ，则要严格依照法律执行起诉并做好催款的记录及证据的保存工作，如保存好业主签收的欠款通知单或通过寄持号信的方式保存催款证据。对于一些确有困难的“难点户”，则可以考虑给予适当的优惠。

**催款的半年工作总结12**

应收账款催收策略

一、应收账款：

1、应收账款（Receivables）应收账款是指企业在正常的经营过程中因销售商品、产品、提供劳务等业务，应向购买单位收取的款项，包括应由购买单位或接受劳务单位负担的税金、代购买方垫付的各种运杂费等]。

2、应收账款是伴随企业的销售行为发生而形成的一项债权。因此，应收账款的确认与收入的确认密切相关。通常在确认收入的同时，确认应收账款。该账户按不同的购货或接受劳务的单位设置明细账户进行明细核算。

3、应收账款表示企业在销售过程中被购买单位所占用的资金。企业应及时收回应收账款以弥补企业在生产经营过程中的各种耗费，保证企业持续经营；对于被拖欠的应收账款应采取措施，组织催收；对于确实无法收回的应收账款，凡符合坏账条件的，应在取得有关证明并按规定程序报批后，作坏账损失处理。

4、勘察设计单位应收账款：是指勘察设计（建立）项目已经完成阶段性工作或确认工作量后，按照合同条款委托方（业主方）应支付给勘测单位（承接方）的费用。

二、应收账款类型分析

对勘察设计单位而言，在收付实现制核算体制下下，应收账款存在的类型大致有以下几类：

1、业主方原因

（1）支付习惯：定时支付，半年或一年时间集中支付；

（2）合同规定最终费用按照地方财政审批后的费用作为结算依据，财政审批不及时；

（3）业主方阶段性资金不足，无法及时支付；

（4）业主方走支付流程，需要签字的领导过多导致审批时间过长；（5）业主方缺乏诚意，故意拖欠；

2、勘察设计单位

（1）催收不及时；

（2）不能及时掌握业主方到款情况，未能在业主方资金充裕时催收；（3）对于财政审批项目未能及时提交结算单；（4）集团对应收账款催收缺少有效的管理和监督。

对于试行权责发生制的单位，还有一类应收账款。即按照产值（收入）核算原则核算产值（收入），核算核算节点与合同规定的支付节点不一致导致产生应收账款。这类账款有的是属于真实应收账款，有的则是名义上应收账款（虚款）。如：提交初步设计文件核算40%产值或收入，而合同中没有这个支付条款，或者是支付合同费用笔记与40%不符等，三、应收账款账龄

公司尚未收回的应收账款的时间长度，通常按照1年以内（含一年）、1-2年、2-3年、3-4年、4-5年和5年以上6个账龄进行划分。参照江苏省院、江苏交科等单位相关规定，坏账计提比例如下：

（1）一年以内按照5%计提坏账准备。（2）1-2年按照10%计提还坏账准备。（3）2-3年按照15%或20%计提坏账准备。（4）3-4年按照25%或30%计提坏账准备。（5）4-5年按照50%计提坏账准备。（6）5年以上按照100%计提坏账准备。

由此可见，应收账款对企业当年的财务影响是很大的。及时收回增加当年利润，不能收回则需要扣减利润。

四、应收账款催收策略

销售界有句话：能卖出去的是徒弟，能收款的才是师傅。针对应收账款管理、业主和勘察设计单位三来原因，对应收账款催收策略进行研讨。

（一）应收账款管理

1、做好应收账款基础性工作，进行动态管理（1）源头管理

合同管理是做好应收账款基础性工作的源头。经营部要设立专门岗位（合同管理主管、员），负责根据项目阶段性完成情况和合同支付条款建立应收账款管理台账。并及时向相关子公司下发应收账款催收通知单。

财务部配合经营部做好源头管理工作，每收到一笔款项，建议定期将银行进账单提交给经营部进行合同费用收入确认。经营部将每笔费用对应的合同确认后，将合同编号和费用金额及时反馈给财务部。

（2）过程管理

过程管理责任责任单位是项目实施单位的项目经理/经营责任人，配合单位是经营部和财务部。一旦项目进度节点与合同支付节点吻合，即启动应收账款催收流程，直到账款到账。至此，单笔账款催收过程结束。

（3）考核管理

国内很多企业对应收账款催收均纳入绩效考核体系。按照中交集团的绩效考核办法，应收账款考核指标为应收账款率=应收账款/营业收入（产值），应收账款率控制在40%以内。

对于中设来说，近几年应收账款率一般在20-25%。总体来说处于可控范围。但是我们也存在一些问题：

A、部分合同支付条款很苛刻，费用支付次数远小于合同阶段性工作节点完成次数。B、部分账款账龄较长，目前账龄最长的应收张狂约4年时间。随着公司市场的进一步拓展，市外省内业主和省外业主会越来越多，应收账款的催收难度会越来越大。因此我们要做好未雨绸缪，提早做好应收账款催收的相关制度保证工作。（4）奖惩管理

建立应收账款催收奖励制度。

目前以奖励为主，公司于20\_年下发了《》，对账龄长且难度大的项目的成功收款给予奖励。

2、落实应收账款催收责任制

涉及部门：

（1）项目公司：主体单位（2）经营部：配合单位（3）财务部：配合单位 三者之间的职责要厘清。

3、建立制度，定期向客户发应收账款催收单，维护应收账款账款权益。

我国现有的诉讼时效期间过短，不利于保护企业的债权。诉讼时效是一种丧失时效制度，即经过一定时间段后，会发生一定法律效果，导致丧失一定权利的一种制度。在诉讼时效期间内，权利人享有请求法院依法定程序强制义务人履行其义务的权利。时效期间届满后，权利人便丧失了该项权利，尽管权利人的债权不因时效期间的届满而消灭，却失去了法律的强制性保障。也就是说，在诉讼时效期间届满之后，虽然债权人仍可以对债务人提起诉讼，但其仅有诉权而丧失了胜诉权，从而使法定之债转为自然之债，也即债务人还有自觉还款的义务。

我国《民法通则》的规定，普通诉讼时效期间为二年，从知道或应当知道权利被侵害时起算，但在如人身伤害等情况下，诉讼时效适用短期诉讼时效，仅为一年。这个时间段几乎是世界上最短的诉讼时效制度。

鉴于此，集团在金牌服务办法文件中有一张阶段性项目情况报告单，要求在此单中除了报告相关情况外，还需要就合同账款做一个报告。并且要求委托方进行书面回复。

除此之外，集团财务部应针对诉讼时效建立专门台账。对超过2年的债务要定期向经营责任人进行反馈，经营负责人要尽可能的按照财务要求开展应收账款催收工作。

（二）业主方原因应收账款催收策略

4、理直气壮地催收应收账款

（1）坚持

（2）“不要脸”（3）坚持“不要脸”

5、关注客户的财务状况，及时掌握资金动向

关注客户三个部门：（1）计划科（2）工程科

（3）财务科：重点发展内应

6、应收账款催收宜早不宜晚

（1）熟悉合同支付条款

（2）阶段性工作结束，利用工作联系函催收应收账款。证据之一。（3）每次拜访客户，将催收账款作为拜访工作的主要内容之一。

7、调整好心态，催收账款要做好打攻坚战的准备

（1）催款工作是一件可能损伤自尊心的工作。

（2）做好长期的思想准备，甚至轮流在业主出蹲点，跟踪拨款审批单。

7、关注客户费用支付审批流程，及时协调审批中出现的问题

（1）了解客户账款支付程序

（2）加强对客户审批流程环节的控制和掌握

（3）必要时主动承担审批单流转递送员

8、适当变通催收方式，协助客户关注上游资金来源情况

（1）属高端账款催收

（2）专项资金支付

9、关注现金汇票和承兑汇票

（1）银行承兑汇票：三个月以上，50万以上方可提前承兑

（2）拒绝商业承兑汇票

10、和客户建议良好的关系

11、通过应收账款催收，对客户进行评估

12、不放弃通过法律途径催收应收账款（1）合同是公司与委托方的唯一契约（2）13、14、将账款卖给中介公司。

（1）此类策略仅限于一次性项目的业主，慎重使用。（2）按照的比例

15、建立应收账款催收制度，将应收账款按照账龄（3年、4年、5年和5年以上）确定难以系数（），对3年以上的账款催收进行奖励。奖励兑现。

16、对有条件的项目要注重超前收款。（项目阶段较多，业主支付次数少）

五、催收策略总结

五字要诀催收账款。

1、“快”：对意外事情的反应要快；

2、“勤”：催讨的频率要高；

3、“粘”：不轻易答应客户的要求，对有松动的要及时达成还款承诺；

4、“缠”：对债务人的交涉要层层逼近；

5、“逼”：对客户的弱点直接施压，适当提高施压等级。

**催款的半年工作总结13**

x月份我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一月来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将物业管理处一个月来的工作情况总结如下：

>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。xxx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。全月共接待处理投诉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。

全月投诉主要集中在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。全月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，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今月按照公司月初公司制定的工作计划，顺利地完成xxx、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备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，全月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。x月，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xxx、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;全月水电月平均损耗率分别在，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。

6、装修管理。按照月初的工作部署和计划，今月装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

**催款的半年工作总结14**

分公司于20xx年9月25日成立应收账款催收领导小组，10月8日各部门、各项目部进入了实质性的收款阶段。在分公司领导的大力支持下，在领导小组全体成员的共同努力下，克服种种不利因素，在春节前分公司共收回工程款5116万，其中武广客专、广州地铁、海南东环、大准铁路等项目都超额完成既定目标，深圳地铁项目工程款回收取得突破性进展。09年的工程款催收工作基本完成预定的收款目标，保证了分公司施工生产的正常运转，保证了春节前民工工费和设备材料供应商货款的支付。20xx年分公司面临更繁重的施工生产任务，对资金的需求量也更加紧迫，工程款回收工作形势更加严峻，分公司要进一步加大成本控制力度，提高管理水平，增强工程项目效益，减轻资金周转压力。20xx年分公司工程款回收工作已告一段落，但工程款回收工作仍然有很大的改进空间，各部门、各项目部要进一步统一认识，加强工作责任心，继续高效、有序地推进工程款回收工作。

应收账款催收领导小组

二Ｏ一Ｏ年二月二十五日

**催款的半年工作总结15**

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。

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。

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！

**催款的半年工作总结16**

>一、心态要平稳

作为戒毒场所的普通民警，以什么样的心态面对用人机制灵活多样、工作方式复杂多变、场所地域差别明显，岗位分配参差不齐、单位经济收入差距带来的思想影响，将直接制约自身发展。如不具备平抑、消除来自社会以及生活、工作等方面的压力，其思想波动必然影响工作质量与效率，甚至丢失工作岗位。所以，具备成熟稳健的性格心理，是合格民警必备的基本素质之一。好高骛远，妄自菲薄往往滋生烦恼。只有实事求是地评价自己，少一些浮躁，才能在劳教事业中找到适合扮演的角色。需之起点不同，差距必然客观存在;能力不同，发展必有快慢之分;业绩不同，待遇必有高低之别。境况好时，不以物喜，境况不好时，不以己悲，始终以常人心态面对荣辱得失，这才是合格民警追求的心理品质。知识改变命运。一般地说，“能力恐慌”越大，填充知识的意识就越强，业务优势就越明显，生存压力就越小，心态就越平稳。

>二、目标要明确

人生没有目标，就像航船迷失了方向，俗话说得好：“英雄不问出处”。所以，劳教民警的发展完全掌握在自己手里。在倡导能力胜于资历的年代，平庸无为的人必将面临淘汰。要树立“以作为求地位”的思想，对人生的某个时段，或一定的工作期限内，为自己设计一个明确的目标。当然，这个目标要切合实际，特别是要因人而异，因时而异，并随情况变化适时修正调整。目标太高，实现不了，容易挫伤锐气;目标太低，出不了成绩，影响个人发展。那么，制订一个什么样的目标才既符合岗位要求又切合自身实际呢?一般来说，要依据劳教场所对各层次岗位人员的考核要求并结合自身实际，在什么层次就拟定这个层次的发展目标。概括起来就是“跳起来摘桃子”。通常情况下，个人工作目标应包含工作态度、业务技能、服从意识、团队精神、遵章守纪、工作业绩等内容，有量化考核要求的还应有奋斗指标。同时，目标一旦确定，就必须处理好说与做的问题。那种写在纸上、挂在墙上、喊在嘴上，落实不到行动上的目标尤如形同虚设，对自身没有任何意义。只有不畏艰难险阻，为实现目标耐得住寂寞、守得住清贫的人，才有可能到达理想的彼岸。

>三、工作要争先

在人才需求供大于求的时代，如何保持自己在工作岗位的核心竞争力，维护好既得利益，追求更好的发展，是摆在每个民警面前且不得不引起思考的现实问题。对待这个问题的态度应该是以不变应万变，即：不变的永远是工作的高标准。工作标准高，工作态度就会发生转变，自身要求就会更严，也就容易一次就把工作做好。工作高标准谈起来易，做起来却很难。首先是工作思路要清。思路决定出路。缺乏对工作性质、特点以及岗位要求的分析，工作主次不分，四处用力，就难有高标准。比如，针对劳教工作政策性强和场所以人为本的管理理念两个显着特点，要求劳教民警必须十分熟悉劳教业务方面的政策及法律法规，具备很强的服务意识和较强的沟通协调能力，才能有效避免说错话，办错事的现象发生。其次是要有一流的工作业绩。工作业绩最能检验民警工作是否高标准。要以始于岗位所需、终于群众满意为标准，围绕单位和自身工作目标，在认真履行职责、维护办公秩序、注重信息反馈、保持良好关系和业务技能、工作效果等方面出成绩，达到办一件，成一件，不留遗留问题的最低目标，努力争当让领导放心地“交任务、压担子”的优秀民警。

>四、责己不责人

面对劳教工作转型时期各种矛盾和思想相互交织的实际，单枪匹马、单打独斗的时代早已不复存在，取而代之的是优化人力配置，整合资源优势，形成强势群体，增强团体竞争能力。这就要求民警必须具备良好的团队意识，以诚待人，通过把展示能力与人格魅力相结合，以理服人。首先，硬件要“硬”。所谓“硬件”，是指在业务技能，独立工作，解决棘手问题等方面要技高一筹。在遇到矛盾和问题时，要多从自身查找原因，责己不责人。其次是软件不“软”。所谓“软件”，是指自身性格、心理、思想素质以及工作风格等，是民警历练的终身课题。尊重别人性格，承认别人领导风格、工作方法，有助于融洽人际关系，为开展工作创造条件。再次是正确把握团结协作的度。能否正确理解并处理好领导与被领导、指导与被指导、同事间相互配合等问题，往往成为制约民警发展的瓶颈。要本着“有则改之，无则加勉”的态度，在熟悉单位流程、岗位规则以及工作模式的基础上，经常反思有没有超越法规、规定以及日常工作、生活习惯，出现有损形象和同事自尊等方面的言行，才能真正做一名合格的民警。

**催款的半年工作总结17**

>1贷款催收工作总结

（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：

某客户在第二期还款时就晚了10天，现在第三次还款依旧是逾期状态，信贷员拜访了他的生意，之后还打过好几次电话通知，但该客户面对信贷员的拜访显得异常烦乱并语气强硬的给予了如此的答复：“我就不明白了！我在农行也有贷款，他们从来不像你们这么烦人！我虽然总是迟付但月底我肯定付清，你们并且还要求额外罚金！我还没有晚付十天以上过。”

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；

暗示客户与我们协商将会是个更好的选择。告诉他们：“我本可以给你们提供更好的还款选择。”

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：

某客户已经逾期35天，她把生意停了，并且没有找到工作。她总是表现的很谦卑且为贷款负责，但至今她还一点都没有偿付，她告诉我们：“当我的丈夫得知我得到了一笔贷款时，他非常生气，还抢走了那些钱。然后蔬菜都变质了，我不得不关掉了我的店，结果小偷趁店关门又偷了我好多东西…（她边说边哭起来…）”

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：

某客户已经逾期15天。我们的信贷员已经拜访了她，但是目前还很难同她达成一致。她很生气的告诉我们：“我所申请的额度被你们的贷审会大大的砍掉了，尽管我仍然领了贷款，但它根本帮我了我。我错过了一个很好的生意机会所以我现在才落到这个下场。我现在根本没有足够的钱来付分期，这不仅仅是我的错，再说我还远远不到30天，为什么你要如此小题大作！你要带律师来去啊，不管怎么样今天我都没钱付，而且你也别想碰我一根毫毛！”

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。

2、客户举例：某客户已经逾期25天了，在这期间似乎看不到任何与之达成一致的希望。他提到：“我已经告诉你我还不了，一旦我筹集到了钱我会付。你现在怎么催我都不会有钱。最近生意不好我不能保证任何事情，你站在我这想想，你就知道这很难。我都说了我有了钱就还，我就不明白你干嘛还一直坚持这样。”

3、应对技巧：

一定要耐心；

听完他们的解释后，再次解释为什么政策很严格，且为什么他需要遵守这样的政策；

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：

某客户已经逾期8天了，信贷员打了个电话后，又前去拜访，但客户告诉他：“你看，我都说了我会还款，你不必担心。我罚金也会付，其他的所有要付的我就会付掉，但现在我在周转上遇到点问题，我的存货已经过季且不能按计划周转，我的毛利润已经下降到影响我的利润率，我一直在努力工作以避免资金流失。我可能要下个月才能还款但我会一次把两笔都付掉。”

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：

某客户已经逾期10天了，信贷员已经拜访3次了且已经3次达成了不断推迟的还款日期。这个客户从来都不兑现其诺言，这次他又说道：“我实在是非常抱歉，我今天在发现我的同伴没有还款，并且他用那些钱采购了更多的织品用于生意……我只需要3天就可以筹集到钱并还款，请给我一点时间好么，我下周四就付掉……”

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的，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。

>2贷款催收工作总结

我公司是经四川省人民政府金融办20xx年x月x日批准筹建，20xx年x月x日正式开业。开业以来，公司严格按照有关规定积极开展业务，在市、县人民政府金融办、人民银行的关心和指导下，在公司领导的正确领导下，在公司各位股东的鼎力支持下，全体员工紧紧围绕公司既定的工作目标，同心同德，开拓创新，取得了较好的经营业绩，在短时间内为公司业务稳定、高效、良好地发展奠定了基础。回顾和总结公司成立以来的工作，主要有以下几个方面：

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及从业经验，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，尽可能降低资金闲臵。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。

>3贷款催收工作总结

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（已和涡水村委合拼）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。

>4不良贷款催收工作总结

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。

5、不要怕催款而失去客户。到期付款，理所当然。害怕催款引起客户不快，或失去客户，只会使客户得寸进尺，助长这种不良的习惯。其实，只要技巧运用得当，完全可以将收款作为与客户沟通的机会。当然，如果客户坚持不付款，失去该客户又有大不了的？

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，那他肯定位给了别人。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，有的对你板着老脸，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。

**催款的半年工作总结18**

收帐行动的进行通常不会只采用一种方法，而是数种方法同时并用，即“多管齐用”的方式，因为各有各的优点，能从各种不同角度击破债务人的防线，达到帐款催收的目的。记住，你的目的是收回帐款，而不是挑便宜货!因此，不要因为较便宜或较容易，而采取随意一种收款方式。记住，一次成功而有效的收帐行动，应该取决于信用制度的预期可得利润，而不是收帐方式的成本与简易度。

一、写收帐信

催收信是一般企业皆会采用的一种收款方式，因为催收信有费用低、较正式的优点，虽然世界上没有无懈可击的收帐信，但是却有办法能使你的收帐信达到较完美、更有效率的方法，如果你的收帐信能符合以下标准，便是一封有效的收帐信，就可以达到催帐的目的。

催收信之撰写原则

1、看得懂——如果客户看不懂，可能就不会再看下去，那么催收信也就发挥不了作用。

2、清楚——客户会不会搞不清楚信中的含义?

3、简明扼要——直奔主题，一页纸就够了。

4、引起兴奋——这封信应该能够告诉客户所希望了解的事，或是能令其思考的事。

5、个性化——信的内容应尽量避免公式化。

6、正确性——信中所写的款项数额必须正确。

7、容易阅读——简短的句子与段落。

8、坚定与劝慰——要注意，坚定与劝慰是不同的。

9、合理的——例如，必须向客户解释为何要将这件事交给律师处理。

10、指引的——要求客户在收信当天就必须寄一些钱给你。

11、最后的——以非常婉转的态度告诉客户，如果其未履行付款要求会有什么后果。

写收帐信是一门艺术，如何不让你与客户的关系因收帐信而恶化，又可以成功地达到收帐的目的，的确不太简单。若是你的收帐信能符合以上的要求，就相当具有效力了。

二、电话获得直接回馈

利用电话来进行催收行动，是另一种收帐的方式。一般来说，打电话是最有效的收帐行动，因为这种方式具有快速与直接回馈的优点。即它可以产生立即的回应，还可以展开有意义的会谈。一个成功的收帐电话必须具备以下的条件。

1、听客户怎么说。

2、确定相关资料。打电话之前，先搜集所有相关的资料，包括;

A、客户的名称、地址与电话号码;B、已在付款期限内支付的金额;C、逾期金额;D、到期日;E、过去曾经采取过的收帐行动;F、客户未信守的承诺有哪些;G、替你的客户预先设想一些你可以接受的情况，否则就将你的律师电话号码放在身边吧;H、考虑采取法律行动。

为了使你的催帐电话达到无懈可击的程度，为了不让对方有搪塞的借口，还必须准备好相关的订货资料，包括：

A、订单号码与订货人名字;B、购买的货品;C、货品的单价D、附收的款项(运费、快递费、保险费);E、出货日期;F、交货日期。

3、持续行动。不管对方说出什么承诺，都要继续追踪他的行动，直到他付款为止。商场有一句老话;“承诺并不代表付款”。

4、不要透露债务讯息。请将收帐的行动一次针对一个客户，而且不要透露跟其他客户的债务处理情况。因为这样的话，轻则会使你失去谈判的筹码与坚定，重则可能会引起法律诉讼的。

收帐电话的有效与否，实在是跟事前的准备工作有关。总之，完整的催帐资料和事先的准备工作将使你的收帐电话万无一失。

三、巧妙应对债务人的借口

在商场上做生意，难免会遇到各式各样的客户。有些信用良好的客户总是能顺利地付出款项，但有些客户总会制造一些借口;交货品质和当初承诺不一样;我订的货不是这批货品;运货期太长了;我们打算退货;我没有收到发票等。

要解决以上的借口，可使用以下方法：

1、判断这个借口是否具有法律效力。文件有误吗?在采取催帐行动前，客户曾发出这样的抱怨吗?这个借口可信吗?

2、判断这个借口是否充分到可以暂停付款。有时，不需用停止付款的方式就能解决问题。类似“我不付款，因为你的员工对我很无礼”这种例子，并不能改变收到货品即要付款的事实。

3、衡量这个问题。譬如：客户拒绝付款的原因是，有批货在运输时毁坏了、然而“毁坏”的真正意思是什么?是全部毁坏了吗?还是只坏一部分?

4、想想看如何解决这个问题。客户希望的解决方式为何?你们双方能够想出妥协的方法吗?

5、尽快的解决问题。现在能解决就马上解决，不要让问题一再拖延，否则你的利益会受损。

四、最后通牒

催收工作年终总结

当遇到哪些根本不打算付款的客户，应该如何处理?遇到这种情况，通常有下列三个选择：

1、这名客户交给专业的收帐公司处理;

2、将这名客户交给专精收帐工作的律师处理;

3、将这个帐户取消掉;

如果发生以下的情形，可以将客户交给专业收帐公司处理：

1、如果认为专业的收帐公司可以收到帐款。专业收帐公司以信用记录威胁客户，可使他们付出款项;

2、为这笔帐款所付出的时间和金钱，足以用来支付专业公司的收费;

3、尚未付清的金额大到值得聘请收帐公司;

如果发生以下情形，可以将客户交给律师处理：

1、债务人会因律师的出面感到害怕而付款。

2、律师只要写封信，或打一两个电话就能替你收回帐款。但要记住，聘请律师是以钟点计费的。

3、最终，还可以告到法院去。

遇到以下情况，便应取消此帐户：

①收帐的成本比收回的金额还大;

②当与尚未收回帐款的客户打交道时，应该要做的是利益的抉择，而不是情绪上的争执;

③把坏的帐户丢掉总比把钱丢掉好些;

<h

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！