# 最新催收工作计划(通用8篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-04-17

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！我们该怎么拟定计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。催收工作计划篇一在现代经济快速发展的情况下，人们的追...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！我们该怎么拟定计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**催收工作计划篇一**

在现代经济快速发展的情况下，人们的追求也在不断提高，银行个人信贷业务发展驶入快车道。但是在银行业务快速发展中，由于各方面原因给银行个人贷款的回收带来了困难。为此，银行信用需要采用一些必要措施来催收个人贷款的及时回款，从而保证银行业务的正常运作和稳定发展。银行个人贷款的催收方式有很多，如：短信催收、电话催收、信函催收、上门催收、委外催收及司法催收等。本文将重点对方便快捷的电话催收进行探讨。

(一)受到目前经济发展形势的影响，国家货币政策趋于收紧形势，致使部分贷款客户的现金流动紧张，从而不能及时归还个人贷款。

(二)由于开发商的原因，一些按揭客户意识到自身权益无法保障，在权益厘清前拒绝还款。比如，一些开发商开发的楼盘，因报建等原因迟迟不能将房屋或产权证提供给客户，导致两者之间产生纠纷，造成客户还款逾期。

(三)因现代城市大多的消费者是外地人口，在春节期间受到大量人口返乡过年等因素使一些个体工商户的经营活动骤减，导致资金的紧张，而产生还款逾期的情况。

个人贷款具有金额小、批量大等特点，对于个人贷款的催收比较集中。我们现在采用电话催收的手段进行个人贷款催收，电话催收时需要注意一些事项来提高催收效果。

(一)银行的催收人员在电话催收贷款时要有礼貌、有耐心。礼貌是每个人应有的基本美德，而耐心是做好电话催收工作必须具备的一种素养。有些客户的贷款逾期有其特殊原因，例如由于国家信贷政策或利率政策变动，而客户又未能及时收到相关信息，从而造成贷款短期拖欠并非恶意拖欠的情形，银行催收人员在电话催款时，要认真耐心地回答贷款客户的每一个问题，包括银行和国家政策变动的释疑等等。

(二)银行催收人员要动态关注客户的\'信息，并对其联系方式及时进行维护和修订。电话催收，最主要和最有效的路径就是能够时刻联系到贷款客户。催收人员要及时更新和维护客户联系信息，在联系到客户时尽可能让客户多提供几个联系号码。在电话结束后，要及时在个人贷款系统或客服系统中更改客户的联系方式，以提高电话催收的效率和效果。

(三)银行催收人员要持续加强个人贷款相关业务的学习，提高业务素质和问题处理能力。比如：客户委托扣款存折丢失，还可采用其他什么方式归还贷款;客户要求增开一个代扣款账户又该怎么处理;客户想提前还贷应怎么处理等等，这些都需要银行催收人员通过不断学习，及时掌握个人贷款相关业务知识，并能够很好地运用到实际操作中，才能达到为客户提供更好贷后服务的目的。

(四)注重对电话催收中客户提出的问题记录，并及时告知相应的解决方法。电话催收时，客户可能会对疑惑的问题进行提问，比如：客户想更改账户该怎么做;近期银行个人信贷政策制度是否变动等。对于客户的问题，银行催收人员要及时做好记录，认真回答，并对客户疑惑的地方进行耐心的讲解。

(五)注意电话回访的重要性。银行催收人员通过之前电话催收时，对客户提出的问题要做出电话回访，了解客户相关问题的解决情况，若再有疑问还可以直接拨打银行客服电话进行咨询。若客户已及时归还贷款，银行催收人员要表示诚挚谢意，并温馨提示下次归还贷款时间。客户对电话催收方式的理解和合作，及时还款，在很大程度上将大大提升催收成效。

电话催收是银行催收个人逾期贷款的一种方式，由银行催收人员从个人贷款系统中抽取拟催收对象的联系信息，逐一进行拨打直至客户还款或银行转用其他方式催收为止。电话催收具有方便快捷、成本低、效率高和效果明显等等优势。下面将具体讲述电话催收工作中的技巧问题。

(一)事先做好资料准备工作。在进行电话催收贷款前，要把客户的相关资料搞清楚，同时准备一支笔和一个笔记本。在电话催收时客户一般都会问及有关他个人贷款方面的问题，例如他的贷款金额还剩多少，这就需要催收人员及时从个人贷款系统中调取数据。若是提前做好准备，便可以快速回答客户问题。快捷、准确的工作效率将会给客户一个好的印象，有利于客户贷款的催收。此外用笔和笔记本记录在催收中客户提出的问题，并对客户提出的问题作出有礼有节的解答，记录的内容便于催收人员后续回访工作的顺利进行。

(二)及时催收，使客户逐渐养成按时还款的习惯。个人贷款的催收工作务必及时，越及时成效越明显。根据实践证明，在个人贷款逾期日的第二天开始，逐个进行电话催收，不但可以及时了解到贷款客户的信用和资金现状，根据不同的情况结合实际采取相应的措施，还可以使客户逐渐养成按时还款的习惯。

(三)选择恰当的催收时机。在恰当的时间进行电话催收贷款，可以增强催收的效果，反之会给电话催收带来反面的影响。一般选在贷款客户上班前十五分钟的时候，这时一般是人心情最佳的时候，能使电话催收收到最佳成效。

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。

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;。

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xx(校长)。

副组长：王xx(工会主席)。

成员：段xx孙xx。

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。

3、建议将生源地信用助学贷款工作要参照民生工程工作的要求管理，并将其列入年度工作考核。

**催收工作计划篇二**

一、催收流程的简论。

1、本流程是严格依据中华人民共和国相关法律、法规及地方政策的规定，并参考银行业于之相关文件所制定。

2、本流程适用于我公司及周边地区的银行信用卡催收业务。

3、本流程制定的宗旨是旨在提高公司银行信用卡催收过程的规范化、合法化，保证催收的效率和效果。进一步提高催收业务的整体运作水平。

4、本流程会依据国家法律和政策的变动作出不定期的修订，除非另行通知，本流程将在2024年4月30日在实施。

二、催收流程的原则。

1、本流程适用于本公司，本公司的银行信用卡催收过程必须严格遵循本流程的相关规定。

2、本公司应当让每一个催收人员熟悉和掌握本流程，务必让催收人员在催收过程中自觉遵守本流程，其他辅助人员也应当熟悉和掌握本流程。

3、如涉及跨行政区域催收案件，也原则上使用本流程，具体实施办法可由两地分公司协调解决，并报总公司备案。

4、鉴于本流程是对催收流程的整体的规定，在执行具体催收案件过程中对客户的一些特殊和临时的要求也应当给予配合。这些行为应当取得催收主管的同意，并备案。

5、催收过程中应当给予债务人必要的尊重，避免发生剧烈摩擦等紧急事件，这也是保证客户利益的一种体现。

一、催收流程中涉及的相关人员。

1、电话催收人员；

2、外访催收人员；

3、辅助行政人员；

5、公司经理；

催收流程的期限以一个月为周期，一个星期为一个节点。

三、催收流程。

1、当业务部门将银行的合作协议提交备案的时候作为催收流程的开始。

2、辅助行政人员在合作协议备案时将接替业务部门作为和银行的经常联系人员，第一时间和银行的相关部门构建起联系通道。该通道应当包含两套联系方式，首先是业务常用沟通联系方式，含文件数据传输功能；其次是应急联系渠道，作为对应急突发事件的联系之用。

3、辅助行政人员在接受银行的案件数据后，应当在取得数据后2个小时内录入到公司的催收系统中，同时做两份数据备案，一份留在分公司，一份单独上传至总公司。

4、公司的催收主管在数据录入催收系统后，依据案件的具体情况在一个工作日内将案件分配给电话催收人员，分配案件的情况必须备份以便公司查阅。

5、电话催收人员将作为第一层催收，每个电话催收人员都将有独立的催收系统登陆id，对分配给自己的案件有权查看文档。电话催收人员接到分配案件后，依据催收系统的提示建立相关催收档案，除非特殊情况，在接到案件的2个小时以后必须开始催收操作。

6、在电话催收的过程中，电话催收人员必须对通话情况进行记录，并在电话催收过程中同时按照电话系统的提示进行全程录音。

7、每天电话催收人员都要整理出需要外访名单，对自己负责的案件提交给指定的外访催收人员，并报催收主管备案。

8、外访催收人员在接到外访名单后向催收主管提交外访计划进行备案，依据外访计划按时完成外访，外访结束后应当及时通报给辅助行政人员，外访在预计的时间内没有完成也要及时通报给辅助行政人员。外访催收应当在电话催收交接案件时起两个工作日内完成，需要延期的需要向催收主管申请。

9、每一个星期结束后，电话催收人员都应当提交本星期的催收案件进度报告。并整理相关的电话、传真、信函、外访情况报给辅助行政人员备案。

10、对于需要启动特别程序的催收，应当独立的向催收主管申请，得到批准后，由辅助行政人员启动相关资源给予协助。程序结束也需要独立的向公司提交备案。

11、每一个月结束后，电话催收人员应当将所负责的案件进行全面整理汇报，除在催收系统内记录外，还应当单独提交报告备案。如果有案件需要延长催收期限，需要说明理由及下一步催收计划。

12、催收主管应当在每月结束后整理出分公司全部催收情况的报告，提交总公司做备案。

13、辅助行政人员应当每月依据催收主管的报告，整理出催收数据，按照和银行合作协议约定的时间和银行对账，并对各个催收人员的催收业绩进行详细记录报财务部门备案。

14、辅助行政人员还应当及时的和银行沟通，及时的反馈银行的最新要求。在和银行对账的同时，也要及时参加银行组织的评估会议。

催收流程中的注意事项。

一、催收系统注意事项。

3、对于催收系统内的资料要做到及时的备份，防止系统因为意外的问题导致的损失；

二、催收过程中注意事项。

1、外访催收人员的外访记录，催收主管必须审阅；

2、电话催收人员的报告和备案，必须由催收主管同意和审阅。

3、催收主管的报告应当由总公司催收主管和分公司经理同意和审阅。

4、电话催收中的电话录音必须由辅助行政人员专人管理，定期采集和备份。

5、辅助行政人员也应当及时的将催收过程中遇到的不可抗力及时汇报给银行。

6、催收过程中的催收技巧包含在公司的培训中，并有单独的催收技术手册，催收人员应当积极的应用到本流程中以提高工作效率。

7、外访催收人员外访催收过程中，应当使用录音笔进行声音记录，生成的记录应当同外访报告一并提交给公司。

三、资料备份保留的规定。

所有的案件催收资料（含：原始数据、催收报告、备份录音等）都应当保留到和客户合作协议终止后的5年。

四、人员交接时的注意事项。

1、电话催收将案件交接给外访催收人员的时候，有责任督促外访催收人员的工作，并对外访人员的一些不规范的行为可以提出改进的建议。并对外访结果及时的录入催收系统内。

2、当要离职的催收人员和新上任的催收人员进行案件交接的时候，催收组长有责任进行监督，并对产生的问题加以解决或上报给催收主管。以保证案件顺利交接。

催收过程中紧急情况的处理办法。

一、案件数据传输中的应急处理办法。

1、接受银行案件数据过程中如果出现问题，应当及时和银行联系，并且预备相关便携电子存储设备，以方便在网络故障下的数据取得。

2、催收过程中催收系统的故障，应当由催收主管第一时间通知总公司，由总公司的系统专家诊断故障，当需要启动备份资料的时候，必须经过总公司的批准和监督下进行。系统故障解决的期限不能超过12个小时。

3、外访催收中遇到紧急突发事件，必须保证人身安全，除立刻通知催收主管外，适当情况下要及时借助司法机关解决问题。催收主管接到电话后，必须密切和外方人员保持联系，直到事情解决为止。

4、如遇到债务人有对客户利益有侵犯的行为时，应当及时由辅助行政人员通过应急联系方式和客户进行汇报，保证客户的利益。

。

**催收工作计划篇三**

为保障公司销售部应收款能够及时回笼，法务部结合本公司实际情况，特制定如下工作实施方案：

一）由销售内勤对公司目前的销售状况、客户基本资料、应收账款情况、逾期情况、催收情况、信用等级分析等进行汇总。

二）销售内勤将以上信息汇总后，与公司销售财务进行客户应收账款数据进行核对，以确保向客户电话传达或催告函所涉及的还款时间/账款数据都相符。

三）销售内勤将全部销售合同信息资料进行电子台账录入及合同档案归整（合同档案目录），将合同原件复印两份（销售部和财务备各存一份）交由业务相关部门备存；合同规整完后统一将合同原件及合同档案目录、电子台账表单交由行政部存档。

1）业务主管（或业务员）根据客户还款特点、付款时间及金额、客服关系程度、信誉等级程度制定初期催收方案。之后，由销售部内审员负责统计催收情况及督促业务主管（或业务员）对客户信息跟踪及电话催收。

2）业务主管（或业务员）每周五将本周客户还款情况及逾期客户名单、逾期金额、逾期天数、催收措施等情况通过电子文档形式将信息汇总到销售部内勤处，销售内勤及时将催收信息汇总后送至销售部经理审批及公司销售财务核对。

3）销售内勤根据还款信息报表情况，协助业务主管（或业务员）进行一般性欠款催收，具体工作如下：

1、销售内勤首先与业务主管（或业务员）进行沟通，确定电话/函件催收对象；

2、合理安排电话催收日程，邮寄或传真对帐单。邮寄或传真对帐单过程中，一定要求客户给予书面回复；销售内勤每日将函件/电话催收情况登记造册。

4如在电话催收过程中，如遇到推委、拖延、拒付或恶意等情况客户，应将催收情况记录好，并及时将信息汇总反馈到销售部经理处。

4）在电话催收过程中，及时将信誉极差地客户进行筛选、统计，以书面形式将信息反馈到销售部经理及法务部，法务部根据客户欠款情况制定相应催收措施。

2、根据客户还款特点制订走访时间、地点、客户人数、公司走访人员、工作车辆等实施方案（需准备的材料有：客户对帐单和合同\\催款函、律师函、到访回执单等；参与人员有：销售部经理或业务主管、售后技术员（一名）、法务部），并将上门催收工作方案交由常务副总审批。

3、在现场与客户进行沟通，做好客户思想工作，告知不及时还款的严重性及产生的后果。沟通好后，与客户一起协商下部还款意向，并要求客户书面承诺或在对帐单上签字确认。

4走访客户完毕后，及时把走访客户信息归总，向主管领导汇报走访情况，并把信誉度极差的客户筛选出来，以便主管领导进行决策。

2.归纳、汇总逾期客户基本资料、欠款时间、欠款金额、违约金额、利息、催收情况等；

3.根据客户汇总资料，筛选后期需暂时停止售后服务客户名单及起诉客户名单；

5.做好需起诉客户统计工作，将情况用书面形式向主管领导汇报，并对此进行批示。

1.法务部根据公司领导批示的《强制性催收客户名单》与法律顾问一起协商诉讼或强制阶段工作方案，配合律师办理立案手续，具体工作计划如下：

1.协助律师到法院办理立案手续；

2.协助律师与经办法官一起查扣或冻结客户财产；

3.协助律师与经办法官一起协调客户还款事项。

4.统计办理个案办案费用，向主管领导汇报办案情况及审核签销费用凭据。

1.主要从控制外出催款次数；

2.尽可能将费用所发生摊在客户案件上；

3.尽量将给各项费用及开支控制到最低点。

**催收工作计划篇四**

分析小额贷款逾期情况，主要有以下几方面原因：

1.正常经营产生的资金周转困难造成的逾期。包括欠费未收回、货款未收回;支票、汇票未入账;账期未结款等。

2.市场的变化造成的资金周转困难造成的逾期。包括种植、养殖产品价格的下浮、原材料价格的浮动、金融危机造成的影响等。

3.客户家庭变化造成的逾期。包括离婚、结婚、孩子上学、住房装修等情况造成的资金困难。

4.客户少存还款额造成的逾期。

5.客户存错存折、卡造成的逾期。

6.少数客户恶意骗贷，用于不正常活动或不正常经营。包括赌博、酗酒、高档消费等;用于国家禁止的其他非法经营的。

针对这些逾期情况，要结合以下几种方式予以催要：

1.出现逾期后，要立即到客户经营地查看客户是否正常经营，并向客户讲明逾期后征信系统会立即产生逾期报告，对客户信誉造成损害，影响以后的贷款，原来的正常还款的免息也不会执行了。同时，了解客户的逾期原因，请客户明确还款时间。

2.前三天每日电话催要，让客户明白逾期后产生的后果将非常严重。

3.逾期4日后再去客户经营场地与客户交谈，了解客户经营情况和资金回收情况，加强催收;若客户有担保方可以与客户的担保方联系一起催收。

4.逾期7日后，给客户送达逾期催收函，加大压力，让客户明白逾期时间越长责任越大、罚息越多。

5.送达逾期催收函后，仍然每日电话联系催收，直至还款。

6.送达逾期催收函后，客户若有担保方与客户担保方联系，要求担保方替其还款。

7.实在不能还款、长时间拖欠不能还款的，应抓紧时间提请进入司法程序。但要注意，工作人员在催要过程中，既要显示催款的力度，又要讲究方式方法，不要引起正常经营客户的反感。而对长期逾期客户要注明，在催收还款完毕后，坚决列入黑名单，以后不予放贷。

**催收工作计划篇五**

2024年，我部在市中心和县委、县政府的正确领导下，紧紧围绕全年工作目标和工作重点，有的放矢，归集和贷款工作均得以稳健发展。其中新增归集住房公积金5112万元，完成全年计划数（6300万元）的81%，归集余额达到亿元；共发放了贷款3697万元，完成全年计划数（4800万元）的77%，回收贷款2024万元，完成全年计划数（2300万元）的91%，截止10月底贷款余额达到了亿元，个贷率为82%，逾期率为。具体来说，我们主要做了以下工作：

一、全力以赴，推进公积金归集扩面工作。

归集是公积金事业赖以生存的生命线，虽然我管理部资金的使用率比较高，但我部归集覆盖率还不够高，一直以来我部都把归集扩面工作摆在重要位置上。

1、抓协调，积极向县委、县政府、县人大领导汇报，加强同财政部门的联系，得到了他们的高度重视。县财政负担2024年至2024年的住房公积金配套资金约1067万元，2024年已付资金约467万元，2024年1月，财政局将剩余600万元资金也拨付到位。至此，县财政配套资金已与财政代扣资金同步。

2、抓宣传催缴，我们继续加大宣传力度，深入各单位，各乡镇、企业宣传住房公积金政策，督促各单位按时足额缴存住房公积金，截止10月底，新增开户693人。2024年5月，我部积极开展了住房公积金归集扩面专项活动，通过形式多样的活动方式，广泛宣传了住房公积金政策，并获得了群众的一致好评。

3、以用促归，我们在严格按规定提取公积金、发放住房贷款的同时，坚持应贷尽贷，应取尽取，进一步增强干部职工对住房公积金的信任感，提高他们的缴交积极性。

二、控制风险，加强公积金贷款管理工作。

贷款是公积金事业赖以发展的核心，我们时刻坚持营销贷款理念不动摇，优化办事程序提高办事效率，不断强化逾期贷款回收工作，确保资金高效安全。

1、我部继续抓好贷款的发放工作，认真贯彻执行住房公积金贷款新政策，严格按规定发放贷款，合理调度，力争满足购建房职工的贷款需求。截止2024年10月底我部共发放贷款3697万元，完成全年任务数的77%，我部个贷率达到82%。

2、我部进一步加大了逾期贷款回收力度，完善了贷款日常催收制度，还安排专职人员负责贷款催收工作，每周对贷款回收情况进行清理，及时发现风险隐患，及时采取措施。今年我部回收贷款2024万元，完成全年任务数的91。逾期率为。

三、存在的问题：

回顾今年来的工作，我部各项工作均得以平稳的发展，但也要清醒地看到存在的问题和差距。一是归集工作困难重重，特别是今年煤矿行业不景气，几个煤矿基本上都停缴了；二是很多的贷款客户诚信度不好，没有及时按月还款，逾期的比例较高；三是人员、经费不足等客观原因，使管理部工作开展都受到了一定限制。

1、在归集工作方面，加强宣传力度，下大力气促使停缴单位恢复缴交公积金；另外管理部也会积极向县里领导请示汇报，争取提高明年的缴交比例。

2、在贷款工作方面，积极宣传，做到应贷尽贷，严控风险，保障资金安全，努力把逾期率控制下来。

3、不断强化工作和提高风险意识，时刻不忘资金安全的重要性，要有效控制套取现象的发生和确保资金的安全。

4、不断提高管理服务质量，继续落实管理部办公楼装修事项，争取明年1月份完成办公室搬迁工作。

5、积极践行作风纪律大整顿活动、开展“服务之星”、“文明行业”等创建活动，积极开展公积金知识专题宣传和专管员培训活动，力求不断提高服务水平。

今后，我们一定要总结经验，开拓创新，抓重破难，力争明年工作再上一个新台阶。

**催收工作计划篇六**

白驹过隙，来到公司也半年了，从菜鸟催收员成长为老鸟催收员，经手了几百个案子，了解了几百种案情，分析了几百个债务人，发现做催收也是一门学问，一门考验我如何分辨真实与谎言、如何选择顺势或逆势、如何处理事实和狡辩、如何战胜自己和敌人的大学问。做的好与不足，都已成为过去，重要的是如何在即将到来的一年中发扬自己的长处改善自己的不足，以迎接未来更大的挑战。现将过去工作中的事情向领导汇报，希望领导批评指正。

一、业绩总结。

7月份至月份，总回收金额466254.5元，为公司创造佣金62059.5元，为部门创造业绩62059.5\*0.7=43441.65元。对于这份成绩单，自己都很不满意，有愧于公司领导的信任和栽培。

二、工作总结。

在工作中，经常会碰到债务人说马上付款，这些人中的绝大部分是不能在三天之内付款的，原因有两类，一类是：忘了付款、财务忘了付款、老板没有签字等等；另一类是打马虎眼、找托词。对付这类还算友善的债务人，先不着急发飙，接下来要做的是问清没有及时付款的原因以及了解公司大体状况，付款人是谁？公司账上有没有钱？工资能否正常发放？领导知不知道欠款的情况？负责付款的最高领导是谁？这些情况了解之后再要领导的联系电话，最好是手机和邮箱。顺便核实一下地址、工商登记资料。

接下来的是直接找付款的最高领导，找其他人都是浪费时间。俗话说“阎王好见，小鬼难缠”，在催收过程中很多时候碰到的都是小鬼，销售部（采购部）推付款要找财务部；财务部又说流程还没走到她们这里，要销售部去走完流程再找她们。还有一个有必要提到的，那就是前台，前台这个不可或缺的角色是万万不能得罪的，她在公司的体系中是没有一点话事权的，但却是公司信息最灵通的，哪个部门负责、该找哪位领导前台最清楚，包括他们的电话。前台这类人，我们称之为“绵羊”，一般情况下是很好对付的，直接说事找谁负责就可以。碰到个别厉害的，能用各种理由借口挡住我们，我们也无法核实真实情况，这时候就需要晓之利害、道之以德理、威之以利益，这类人我们称为“狐狸”。销售部和财务部两个并列的部门，或多或少都有互掐的苗头，至少不会有阖家欢乐一家亲那么深层次的友好关系，对付他们一个反间计就差不多了，打销售部一巴掌，给财务部一颗糖，马上就能找到最后的boss。

和领导通话要保持最起码的尊敬态度，再怎么说也是领导，肯定有过人之处。碰到行事果断、视野远大这类领导，一般都能顺利解决付款问题，这类人我们称之为“鹰”。碰到那种又好面子又不解决问题的领导，要是他软硬不吃，我们可以通过其他途径来达到目的，比如让他的客户来通知他欠款的\'事情，这类人我们称之为“驴”。拥有“驴”这类领导的公司也多半规模不大，经营状况不是很好，还款能力大打折扣。

在这个崭新的一年，我会不断学习、积极进取，不断提高业务能力，不断扩充行业知识，以到达催收高峰。一方面是提高电话催收能力，通过案例分析、反复推敲债务人心理、听催收录音、模拟对话等方式来提高自己的水平。另一方面是提高信函催收能力，通过学习催收大师信函催收教程，工作中的写函培训按照多写、多看、多参照进行，写出自己的风格。为公司创造利益，才能为自己创造利益。也祝公司事业顺利，在挣个钵满盆盈！

**催收工作计划篇七**

目的确保房屋的结构安全,保障业主的利益。

适用范围适用于集团大厦管理处辖区内所有房屋的装修验收工作。

职责工程部员工负责室内装修的验收。

管理处报帐员负责装修押金的退款及结算装修期管理费。

管理员负责办理装修退场的手续。

工作程序。

管理处在接到施工单位的退场申请后,立即通知工程部安排时间对装修单位进行验收。

工程部派人对装修单元进行验收。

验收不合格,工程部督促装修负责人整改,直至合格为止。

验收合格工程部填写《室内装修查验报告》。

服务部、清洁部对装修单元的公共部位进行验收,验收不合格,须督促装修负责人跟进整改,直至合格为止。

验收合格,由服务部填写《室内装修公共环境查验表》。

服务部、清洁部派人对装修单元的公共部位进行验收,验收不合格,督促装修负责人跟进整改,直至合格为止。

验收合格服务部填写《室内装修公共环境查验表》。

保安部将装修期间该施工单位之因有违规而被扣罚及有无加班等情况填写在《室内装修查验报告》上。

工程部查验后,通知装修单位防验收。

验收通过后将消防局的验收意见书交管理处。

服务部为施工人员办理退施工卡。

管理处报帐员凭装修公司提交的装修押金收据及工程部提供的《室内查验报告表》、《室内装修公共环境查验表》、《消防局验收意见书》办理退装修押金、施工卡押金及结算装修期管理费的手续。

管理员将装修的有关资料存放在业主(使用人)档案内。

以上程序办理完毕,各经办人在《粤海集团大厦装修办理程序表》上填写办理情况并签名确认。

《室内装修查验报告》、《室内装修公共环境查验表》qr/gr-308。

《粤海集团大厦入住装修办理程序表》。

——摘选房屋征收工作述职报告。

**催收工作计划篇八**

20\_\_年\_\_月份，物业进驻，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕工作规划、品质建设、内部管理来展开一系列的工作。

工作规划。

根据的实际情况，做出工作规划。

自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。苏家壕服务中心在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但服务中心管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，服务中心便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品质建设，提高服务中心的运作效率和竞争力。

品质建设。

品质，以高质量为坚实的基础，我服务中心把如何提高物业管理服务的质量作为服务中心经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效运作成都吉信行物业管理有限公司服务中心成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，服务中心始终按照公司iso9000和iso14000的奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系自服务中心进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

内部管理。

一、规章制度。

入驻之初，因服务中心刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我服务中心迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给服务中心员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

二、维修方面。

实际行动解决了矿员工的怨言。近日，我服务中心又一口气换下了地沟内5处损害的管道阀，使地沟内配套设施的维修完好率达到了98%以上。

三、保安方面。

1、在自身管理方面，我服务中心保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，进行了多次专业知识培训，二次消防知识学习。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

2、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻。同时因建设初期的施工较多，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的矿区环境。

四、保洁方面。

1、我服务中心环境服务部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫办公楼大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

存在的不足。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，本年的工作存在以下不足：

二、材料采购开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

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！