# 催收员工作总结(通用14篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-04-27

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**催收员工作总结篇一**

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...

**催收员工作总结篇二**

一、思想上端正自己的工作状态，“日清日毕”正是我们追求的境界。

x月份以来，随着大环境的重多影响，公司高层充分的认识到现实存在的危机和问题，于是提出日工作汇报制度，对物业租赁和酒店管理工作要求每日进行工作汇报，可采取多种方式，让公司高层心知肚明，从而可以更好的调整工作方向。

我也开始着这一新的制度，从思想上给自己已更高的警觉，时刻提醒着自己每天工作必须在多少范围和完成的状态，翻开一个月的工作汇报，发现自己对每天的工作更有条理性，也通过自己的努力和同事们的协调、帮助下，基本完成了物业和酒店设定的工作事项，虽对自己的工作不是很完美，但我感觉到自己有勇敢去面对工作和责任的勇气，甘于付出。

二、物业租赁工作的有序跟进，99%的完成了当月租赁和续签工作，做到了信息综合发布和有效拓展，为接下来的租赁工作奠定基础。

前不久集体公司董事长过来召开物业租赁工作会议，对我们的工作提出了新的、更高的要求，在激烈的会议中，我接收了更多的是批评，更多的是董事长对我工作的否定，仔细想想董事长的一番话说得也是对的，一个老板对员工有这样的要求，是希望我们能更加成熟，快速提升。一个乐观的我不会因为严厉的批评而临阵退缩，停止不前，更多的是让自己全面渗透，快速反应，提前聚集租赁信息和选择优质客户，从而和他们保持好良好的沟通和关系。

x月份，物业共成功租赁n家客户进场，及时填补了物业商铺和写字楼空缺现象，维持了现有的商铺100%出租的局面，在同等的租赁环境下，我们是算比较成功的，周围物业都分别出现商铺空租或者停业状态。为此，自我感觉x月份租赁工作是有进步的。

在全面发布租赁信息的过程中，主要从这几个方面进行了跟进和提

提升：

1、物业现有临街广告位的租赁广告宣传，体现了环市东黄金流通广告的真实价值。借助物业的一号楼梯口、二号楼梯口、移动广告牌、灯箱广告牌、和现场租赁场地的广告牌，很直白的告诉世人，东都国际美食街现有黄金铺位出租。通过一个月租赁信息的累计可以看出，现场广告的作用明显，从租赁客源分析来看，现场广告占有40%的成交率和电话咨询率。

2、利用报纸广告作用，直观的获取租赁信息。在周一、周三的报纸分类信息公告的作用下，让更多需求者前来沟通和查看场地。从x月份的情况来看，分类广告的作用不够明显，从报社的发布来分析，x月份通过报社来发布租赁信息的比比皆是。

3、网络推广，租赁信息的多元化、多角化拓展，立足于长远的租赁客户储备，长线招租的有效方式。网络时代的来临，利用无联网的有力资源，低成本的做好物业的租赁和推广工作，利用“广州商铺网”、“广州信息岗”“餐饮大众点评网”、“东都国际美食街博客”、“搜房网”、“58同城信息网”、“gooole”等网路平台进行网络租赁和美食宣传的.推广，虽目前没有直观的作用，但坚持下去一定会有新的作用。

4、挖掘物业现有的客户资源，通过转介绍来拓展租赁信息。通过和现有租户的沟通，在这月份也获取了部分租赁信息，有效的成交了一家租户进场。关注现有租户，拓展物业的租赁信息。

5、通过和中介公司发布信息，争取有效合作。在本月，先后和30多家中介公司进行了租赁信息的沟通和发布，也通过中介带来部分客户来现场看场地，我想今后和中介合作，我们需要加大力度。

6、在本月，成功和m家租户进行了续签工作，在大环境不景气的状态，和租户做好续签是的稳定。

三、协助主任做好其他工作，完成月创收指标，强抓了物业基础管理工作。确保了物业整体安全。

x月份，物业超额完成月设定的指标，在进行物业档口租赁的时候，成功的收取物业转让费，谋求到物业的利润空间，物业各个部门都能如期的完成当月的创收指标。到x月底为止，物业已经完成全年创收总指标的50%，对于这个数字，可以看出物业全体人员在不懈努力，完成本职工作的同时还能完成高指标的创收工作，我感觉：物业部这支队伍是有责任心和凝聚力的，在大环境不景气的情况下，能完成指标可以说是个奇迹，这里面凝聚者智慧、品德、辛勤的劳动和极高的责任心，更加证明物业部这支队伍是有战斗力的，已经走向成熟。

对于物业管理工作来看，物业的租赁档口的装修管理、日常租户投诉事项处理、客户有偿服务的跟进、物业基础设施的维护等等都是我们每月必备的工作要求，在本月重点是租赁档口的装修管理和物业基础漏水处理事项，租户装修让租户有个细致的装修要求，对装修的各个环节有力的把控，很多租户对装修肤浅的认识和了解，这正是需要我们物业公司给客户最实质的帮助和要求。让租户在装修中一步到位，装修可以影响日后的经营状况，所有在租户进场装修的时候，我们就要让客户感受到我们是有原则性的管理。雨水季节，物业出现了众多漏水现象，在自己能处理的情况下尽可能自己来进行漏水处理，确保房屋的安全，但目前还严重存在物业四楼铁皮水槽的改造和物业收缩缝的处理事项，这是必须得解决工作，希望公司高层能重点考虑，维修方案已经告知老总。

物业的安全工作主要有：物业的消防、治安安全、停车场安全、物业设施的安全、物业的夜间安全等等，在x月份，确保了各项安全工作到位。物业形成的消防安全检查，停车场安全巡查、夜间安全的值班等等都正常运行，物业的安全是一切工作的前提，为此，物业保安部肩负重大责任。把好安全工作是首要环节，为此，在接下来的工作中要加强物业外围基础设施的安全检查和维护同时加大夜间安全巡查和夜查工作。

四、酒店工作的介入，和酒店员工一同成长。协助酒店经理完善酒店的营销、管理工作，提升酒店品牌价值。

办法总比问题多，酒店现行的问题在这文字中我不想过得去提醒和概述，对于酒店管理和经营工作，我看似熟悉但确实还很陌生，在酒店新任经理全面步入工作的同时，我会在时间允许的情况下，全力以赴、全力配合做好各项工作。为此，在这里我认为要从这几个方面来进行调整和跟进：

1、最短的时间内完善和落实酒店管理制度，一个服务性企业重在的是员工素质的提升和完善。

有效的落实酒店各项管理制度，从所谓的“人性化管理”逐步转变为达标性管理，酒店的员工要从达标开始自己的工作，比方说：仪表达标、礼节达标、服务细节达标等等，制度中的要求正是达标的样板。为此，管理者重在的是管理制度的落实，从思想上改变员工的状态。利用时间，鼓励员工学习，让员工增强综合素质和能力。

2、全员营销，细节是魔鬼，学会推销自己。

酒店成败的经营主要的是看业绩，为此，在现阶段如何提升酒店的经营局面是重点，做好酒店销售的面很广，方式众多，技巧很重要。在推广自己酒店的时候，首先是推销自己，会说话是销售的基础。为此，在客人关注我们酒店的同时，你就是一个营销员，这其中有很多细节。让任何一个消费的人认可你的人，这是销售的方式。能真正提供给客户超价值的服务是销售的水平。为此在酒店推广和营销工作中，需要进行不同岗位的培训，让每个员工真正认识到自己面对客人的时候不仅仅是一个合格的服务员，更重要的是个营销员。

3、优化硬件，本职上回馈客户，让客户感受经济而又舒适。

经济型酒店也许硬件也过于经济吧，目前酒店的硬件存在不可忽视的问题，硬件正影响者酒店的经营酒店的招牌改造从直观上让人重新认识“花样年华”熟悉的名字，给人留第一印象很重要，酒店硬件基础设施的翻新和维修迫在眉睫，对硬件不达标的房间开给客人是一种严重的错误，是不地道的，为此硬件的优化，是销售客房最实际的体现。酒店的床上用品是敏感体，在处理中要特别重视情节、卫生和舒服。

4、个性化服务的体现，配套和附加值的延伸，正是精品型的强化优势。

酒店个性化服务的层面很多，需要定期做好酒店不同时间段的个性化服务推广。让客人每次来都有不同的感受和变化，唯有改变者领导不改变者，为此推出个性化服务，同时利用物业的有利资源，做好附加值的延伸，可以和很多种行业进行合作，实行旅行客人便捷的一站式服务。

**催收员工作总结篇三**

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。

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!

**催收员工作总结篇四**

我部在公司的直接领导下，认真贯彻落实公司的指示精神，顺利完成各项工作任务。现将我部x月份的工作总结和下一月的工作安排报告如下：

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清点检查，避免财产流失。

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。

(二)、主要工作计划措施

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。

**催收员工作总结篇五**

\_\_年因工作需要、受组织重托，我担任了\_\_支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作布署为指导思想，在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的运作体系，树立全新的服务形象，打造独特的经营理念，各项工作取得长足发展。截止年末，信用卡部本部门超额3,006张完成市行下达全年发卡任务，实现收入955万元，中间业务收入达574万元。借此机会将一年来的工作做如下述职。

一、努力学习，全面提高自身素质

\_\_年对我来说是十分有意义的一年，经过多年孜孜不倦的追求，我终于在党组织的关怀和老党员的熏陶下，敲开了党组织的大门，有幸成为中国共产党的预备党员，开始了自己政治生命的新篇章。特别是年初伊始受分支行领导任命，我走上了\_\_支行信用卡部总经理的工作岗位，全面负责信用卡部的.日常管理工作;可以说工作岗位的变动、工作担子的加重、新政治生命的开始让我深深感到进一步提高自身素质真是刻不容缓。

在工作中，我十分注重业务素质的培养。自己除了对《中国信用卡》、《中国金融时报》每期必看、每天必读，以掌握大量有关信用卡的`国内、国外，本行、它行的信息外，更注重学习上级行下达的各种文件领会其思想内容;注重学习经常变化的新增的业务品种、业务内容，自己必须做到融会贯通。通过学习使得自己能够更好的胜任本职工作;通过学习我个人不论是敬业精神、思想境界、还是业务素质都有了很大提高。

二、加强修养，时刻注意自我约束

信用卡部在\_\_年一直由我一个人主抓全面工作，没有配备副手。所以在工作协调布置上我特别注意加强修养，时刻约束自我并做到三个学习：

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已、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，在用人方面能够出已公心，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\_\_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\_\_行的社会威信。

三、勤奋工作，回报大家对我的关爱

可以说是领导的信任，同志们的支持才使我有信心接任卡部总经理的工作。在这里我是要特别感谢市行行长及各营业网点的诸位行长对我工作的理解、支持、帮助。

一年来，我思考最多的就是怎样才能让更多的人在短时间内认识并接受\_\_信用卡?怎样才能让\_\_卡走进千家万户?为了开展业务，我独辟蹊径，以客户的身份亲自到中行办理长城卡、到工行办理牡丹卡、到建行办龙卡，仔细研究其他行有关信用卡的开展情况、服务及管理情况，做到知已知彼。就是通过这些耐心细致的工作我不仅找到了做好\_\_信用卡的突破口，而且为\_\_信用卡的发行闯下一片天空。仅以沈阳邮政局为例，我在调查中发现邮政局不仅是大的国营，收益性单位，而且收入相对稳定。我就以此为切入点，多次登门拜见邮政局有关领导，宣传\_\_信用卡特点和优势。在与邮政局领导达到共识的情况下，通过该局下发红头文件和专人负责的形式，与邮政局合作共发卡达2751张。

**催收员工作总结篇六**

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。

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?

**催收员工作总结篇七**

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。在第一天培训的时候李主任就考虑到了我们是第一次进入公司实习，所以她把我们实习时的心态问题放在最前面，要我们调节一下心态，毕竟从学生到进入社会是有一个挺大的转变的，希望我们能尽快的适应工作。随后我们也学习了公司的考核标准、发展前景、目前合作的银行和基础的业务知识。第二天我们就针对第一天所学知识的答疑，接着我们就继续学习了一下公司身份和个人身份、业务操作流程和信用卡的基础知识。而业务操作流程有电话催收、网络调查、信函催收、户籍调查、外访调查、刑事立案和法院起诉。最后还培训一些客户可能会问到的问题以便我们在以后的工作中能够尽可能的使客户满意。

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。

催收工作总结模板

**催收员工作总结篇八**

20xx年已经过去，在学校领导、同事和校内外方方面面的关心支持下，学报编辑部顺利完成了相关工作，并取得了一定成绩。特总结汇报如下：

1、三月份与科研处通力合作成功举办了“六朝历史与南京记忆”国际学术研讨会，来自中国大陆、台湾、澳门、美国、日本、韩国近80名中外专家学者齐聚晓庄，开展了一场高水平的学术对话。这是围绕“学术校庆”召开的首场国际会议，省内外近10家新闻媒体进行了报道。不但为九十周年校庆增光添彩，为“六朝研究”栏目争取了大量优质稿件，还锻炼了我校六朝研究的学科团队，扩大了学校的知名度，提升了学校的美誉度。

2、及时出版了《回望如梦的六朝》第3辑，为将来申报教育部名栏打基础。20xx年和20xx年在学校领导的大力支持下，先后两次将“六朝研究”栏目的优秀论文结集出版了《回望如梦的六朝》第1和第2集，在学术界产生了良好反响。为了集中展示六朝栏目近4年的学术成果，继续扩大栏目的学术影响，为申报教育部名栏打下更为坚实的基础，从20xx年下半年开始，学报编辑部便开始了遴选稿件、联系出版社等工作，在寒假期间编辑部全体人员加班加点做好编校工作，终于在校庆前夕顺利出版了第3集，并在“六朝历史与南京记忆”国际学术研讨会上与业内学者见面，取得了良好效果。

3、精心组织“特色栏目建设专题研讨会”：在学报主编王国聘书记和分管领导华春书记的直接关心支持下，在科研处等相关部门的积极协助下，在“六朝历史与南京记忆”国际学术研讨会召开之际，我们将参加教育部名栏评审的几位专家，《新华文摘》、人大报刊复印资料《魏晋南北朝隋唐史》和《全国高等学校文科学术文摘》的责编、总编辑专门请到晓庄。专家们就六朝研究栏目的建设、教育部名栏的申报认真把脉，提出了不少富有启发性、针对性的建议和意见。值得一提的是，我们采用大会套小会的方式，特意请这些专家、责编参加了“六朝历史与南京记忆”国际学术会议的开幕式，让他们亲身感受“六朝研究”栏目的学术品味和学术影响力。

学报界同质化竞争非常激烈，为了彰显我校学报的独特存在与价值，学报编辑部始终坚持走错位发展，特色办刊之路。本年度继续推进特色栏目建设，在责编、特约栏目主持人等多种合力的作用下，“六朝研究”“陶行知研究”和“小学教育研究”三个特色栏目的建设成绩明显。三个栏目的发文数量和质量更加均衡，六朝研究第1期钟海平的文章被《新华文摘》论点摘编，第4期薛海波《吴明彻北伐与南北朝统一新论》被《新华文摘》20xx年第23期全文转载，这是办刊30多年来所刊文章首次被该刊全文转载;小学教育的文章被人大报刊复印资料、《全国高等学校文科学术文摘》全文转载和论点摘编;陶行知研究进步明显：文章数量、质量、作者的国别、层次和在陶研界的影响得到拓展和提升;上半年通过建立“陶行知研究”作者微信群，团结了海内外一大批陶研界的专家学者，为进一步提升栏目质量奠定了良好基础。

学报的常设栏目主要有“哲学研究”“生态人文”“美学研究”“外国语研究”“文学研究”“语言学研究”“旅游研究”“高等教育研究”“学前教育研究”“历史研究”等，编辑部依托地处南京的区域优势和学校的学科优势，进一步发挥编委、学术骨干的桥梁作用，认真策划选题、积极组织名家稿件、不断提升栏目质量与亮点。本年度“哲学研究”“美学研究”和“外国语研究”等栏目的论文被人大报刊复印资料、《全国高等学校文科学术文摘》全文转载或论点摘编。

坚持正确的办刊方向，严格执行“双向匿名审稿”制度，严把学术质量关;严格执行“三审四校”制度，确保编校质量;严格按照校领导办公会通过的相关费用标准支付稿酬等劳务费，确保廉洁办刊。

经过编辑部全体同仁的共同努力，学报的综合质量在稳步上升，20xx年学报在《新华文摘》、人大报刊复印资料、《高等学校文科学术文摘》全面转载，学报的影响因子连续三年高于淮阴师院学报和盐城师院学报等同类学报。20xx年3月，《高等学校文科学术文摘》总编辑、《上海师范大学学报》社科版主编何云峰认为我刊“从内容到形式都很精致，同类学报很少见。”中国魏晋南北朝史学会前任会长李凭教授认为：“六朝研究”在促进六朝学的兴盛方面发挥了台柱的支撑作用，六朝栏目突破了省界、国界，成为海内外学术界瞩目的学术平台。

继续加强与重点学科的交流，争取学报质量和学科建设上台阶的“双赢”结果;加大重点学科的发文量，同时继续利用封二和封三，做好省市一级重点学科的推介工作;利用组稿、改稿、发稿、校对等各种机会，帮助年轻教师提高科研能力。在与青年作者的反复交流与切磋之中，大到文章的选题、逻辑框架的安排、观点的凝练、材料的组织，小到摘要的写作、关键词的提取，标点符号的使用等等，都耐心指导与点拨。年轻作者们深感收益匪浅，对辛勤付出的编辑充满了感激之情。

本部门工作职责明晰，部门人员各尽其职、团结协作、工作规范、依法依规高效开展工作，形成了乐于奉献、严谨敬业、遵纪守法、廉洁从业、不断进取的工作氛围。

专业编辑积极参加全国高等学校文科学报研究会、江苏省新闻出版广电局、江苏省高校文科学报研究会等组织的编辑业务和继续教育培训;常务副主编不但参加了编辑工作的相关业务培训，还参加了12月省新闻出版广电局组织的第21期主编培训，克服困难认真听取专家的专题报告，及时撰写心得体会，为进一步提高培训质量、学报的办刊质量建言献策;鼓励支持编辑参加与栏目有关的学术会议，及时了解学界前沿信息，增进与作者的沟通和情感，争取更多的优质稿源。

注重加强纵向联系，争取更多支持、指导与帮助。注重与主编、分管领导、编委的沟通与交流，定期召开编委审读会，认真征询、听取领导、编委的办刊意见和建议。通过不断努力，本年度加强了与《新华文摘》《全国高等学校文科学术文摘》、人大报刊复印资料中心等学术机构的`联系，校九十周年校庆之际，几大学术文摘的负责人、责编莅临我校指导业务;10月人大报刊复印资料《小学语文教与学》的责编，又应约前来我校指导“小学教育研究”的办栏工作;12月初南京市文管局的领导到编辑部指导业务，经过进一步交流，一方面上级主管领导加深了对学报的了解，他们对学报特色办刊所取得的成绩深表赞赏，另一方面，对学报的进一步发展提出了颇具价值的意见和建议。初步商定20xx年将由市文广局牵线搭桥，邀请南京市非物质文化传承与研究领域的专家学者召开小型研讨会，争取合作项目，以学报为平台为南京的文化建设提供新的理论平台。

强化横向合作：先后与教师院、陶研院、文学院、新传院、社管院、幼师院、心研中心、科研处、法规处、六朝研究所等学院部门、南京晓庄学院附属小学等合作开展了学术活动;经常与我校省市重点学科的负责人沟通交流，充分利用学报的学术平台，及时发表相关学术成果、推介重点学科，促进学科建设。

认真打造“南晓学报官微”：为扩大学报的学术与社会影响，本年度在继续做好纸本期刊的发放、学报网站的更新、中国知网、万方和维普电子数据的及时发送外，还根据信息化时代读者获取信息途径和阅读旨趣的改变，依托新闻传播学院的支持，实时推出了“南晓学报官微”，及时推送学报目录、摘要和重点文章，扩大学报影响，取得了较好成效。

1、专业人员不足，需要及时补充;办公条件欠佳，颇有愧疚之感。

2、缺少有效的激励机制。

3、开拓创新能力有待提升，编辑工作的现代化进程有待进一步探索推进。

**催收员工作总结篇九**

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\_\_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。

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

以上就是我的工作总结，展望新的一年，希望公司在今年的基础上，继续努力，发挥优势，改进不足，让公司快速、稳定、长期的发展。

**催收员工作总结篇十**

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)

**催收员工作总结篇十一**

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：

一、心要诚。

作为一名优秀的信贷工作者，必须要相信你的客户是明白事理的，这是有信心收回不良贷款的前提。其次，必须要学会换位思考，并拿准你的客户心理想的是什么。用“将心比心”的方法，用你真诚的心去与客户进行沟通，用你的亲和力让你的客户去相信你、信任你，这样通常能达到较好的效果。有的甚至在没钱支付利息的情况下，向左邻右舍借也会把利息还上。

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。

**催收员工作总结篇十二**

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。

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!

**催收员工作总结篇十三**

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...

**催收员工作总结篇十四**

xx(先生、女士)您好!

您于20xx年月日日购买我司开发的雅典世纪花园商品房号楼号房并签订《商品房买卖合同》。根据《商品房买卖合同》第七条买受人逾期付款的违约责任及合同补充协议第1、2、3、4、条约定，您已逾期xx天未办理付款及按揭贷款事宜，请您在接到本通知之日三天内履行付款及按揭贷款手续的义务，否则我司将按双方签订《商品房买卖合同》相关条款约定视为您方违约，我司有权单方解除合同，所交款项不予退还，该商品房由我司另行出售。

注：

1、本公司及办理按揭贷款银行已于200年月日之前次电话通知您前往输付款及按揭贷款事宜。

2、本通知系按您(买受人)提供的地址邮寄，一经投递(以投递邮戳为准)并经当地邮政部门规定的送达时间，即视为送达。

xx行\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公章

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

借款人：\_\_\_\_\_(公)章保证人：\_\_\_\_\_(公)章

签收人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_签收人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn