

2023年催收工作总结 催收半年工作总结 (优质5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

催收工作总结 催收半年工作总结篇一

一、清收清欠完成情况

(一) 清收清欠指标完成情况

本年清收清欠目标值**亿元，三项指标控制金额**亿元。截止*月底，完成清收清欠**亿元，三项指标余额**亿元，调减清收清欠完成值后实际完成**亿元，占目标值的**%，低于时间进度**个百分点。

(二) “两金”压降指标完成情况

截止*月底，两金总额**亿元，较年初增加**亿元，增幅**%，其中合同资产增加**亿元，应收账款增加**亿元，其他应收款增加**亿元，存货减少**万元，两金总额增幅*于营业收入增幅**个百分点。

二、2021年清欠工作措施

一是公司下发了《关于做好**的通知》、《关于开展**专项清理工作的通知》、《关于下达**考核指标的通知》，对收尾项目应收账款、其他应收款全覆盖进行了往来核对，对差异原因进行了分析整改，夯实了清欠回款基础；二是公司采

用了“一对一”模式召开清收清欠推进会，与**家单位签订了《清收清欠责任书》，明确了春节前清收确权和清欠回款的必保值、努力值、争取值。三是研究下发了《重点项目清收清欠考核办法及指标》，重奖重罚，确保春节前资金平稳有序；四是结合实际，制定了《**清收清欠督导方案》，分**个组对重点项目进行包保督导，采用重、难点项目公司主管领导包保督导，重点项目公司分管领导包保督导，一般项目公司业务部门包保督导的三级督导模式，压实了清收清欠责任，目前各重点项目部门包保人已全部驻扎项目进行现场帮扶。五是各督导组每月通过召开清收清欠视频促进会，及时掌握各项目当月清收清欠完成情况，解决清收清欠工作中存在的问题，不断传导压力，激发动力；六是按月整理下发清收清欠完成通报，鼓励先进，鞭策后进。

三、工作亮点

（一）执行了一套系统全面的精准重点项目督导例会方案

每月公司董事长、总经理等十位班子成员按组分别通过现场或视频例会的方式对**个包保重点项目进行督导，灌输项目要突破传统束缚, 创新思想, 坚定信心, 提升对清收清欠工作重要性的认识, 真正将清收清欠工作付诸于实践, 落实到每一个细节。

（二）制定了一套系统全面的其他应收款清理方案

总部根据项目其他应收款清理情况针对已到期各类保证金、押金制定催要计划，明确具体承办人员，对于长期挂账的其他应收款查明了原因，分清责任，制定了处理方案，对形成的年代久远、回收无望的呆坏账并有确凿证据表明无法收回的其他应收款项，整理说明原因。

（三）聚焦指标、精准施策，用好以会代训抓细抓实清欠工作

三四季度总部密集召开*次清收清欠推进会，集团公司副总经理、公司党委书记、董事长出席并作出重要指示，会上逐一分析重点项目指标完成值较差原因，下一步工作重点。总部包保人员全部驻扎项目进行现场帮扶，并督促要求各项目经理必须亲力亲为，对工作中的每一环节亲自督办、亲自过问，及时掌握工作进度和工作的具体实施情况，在清收清欠相关工作过程中要充分发挥领导的表率作用，以此推进工作的开展。

（四）加强考核、压实责任、确保其他应收款项应收尽收

为调动各单位清理其他应收款的积极性，增加企业货币积累，压减其他应收款金额，公司下发《关于下达**考核指标的通知》，按协议约定到期应收回的款项、无明确约定退还时间但现场已履约完毕的款项、缴纳时间超过5年的各类押金下达清欠指标，明确每笔挂账款责任人，采用回款即奖，定期考核，净额兑现的奖罚原则，确保及时回收各类款项。

四、清欠工作存在的问题

一是由于清欠负责人重视不够，认识不足，没有把这项工作摆到重要的议事日程。二是在客观上，由于拖欠时间的延续，一些业主机构、人员和经营状况在不断发生变化，特别是一些政府拖欠的项目受到地方保护主义的干扰，无形中增加了清欠的难度。三是在公司内部，由于管理基础工作薄弱，合同签订不规范或存在漏洞，设计变更增加工程量的签证未能及时办理，竣工结算资料不全，工程质量、工期进度等问题没有得到及时处理，导致债权数额不能确认，给业主继续拖欠造成借口，使清欠催收变得更加艰难。

这充分说明，在这方面还有大量工作亟待去做，清欠工作任务依然十分繁重。这就要求我们必须把这项工作摆到重要的工作日程，坚定信心，迎难而上，以加强经营管理、有效遏制新的拖欠为主线，以清收国家重点工程项目拖欠的工程款为重点，以突破一批重点、难点项目为目标，采取有力措施，加大工

作力度,打一场清欠催收攻坚战,努力在清理外欠款工作中取得实效。

五、下一步措施

(一) 改进清收清欠工作的财务管理

加强账龄分析,敦促业主确认债务。各项目应定期对本项目的债权债务数据进行汇总,定期召开清收清欠工作分析会议,特别是针对应收款项的账龄数据及时进行统计与更新,并按照账龄长短进行排序整理。根据《^v^民法总则》第一百八十八条第一款规定,“向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为3年”,即针对企业而言,各项应收款项的诉讼时效为3年,因此项目应关注本项目应收款项的账龄,并将3年作为一个重要的实际节点对应收款项的账龄风险进行提示和预警,对于临近3年账龄的应收款项,应积极与业主进行沟通,通过邮寄应收款项询证函等方式,让业主签字盖章确认债务,促成该笔应收款项的诉讼时效中断归零。同时对于各类应收款项应根据账龄长短和信用风险大小和会计准则要求,计提坏账准备,确认坏账风险,加强风险管理。

(二) 夯实清收清欠基础工作,完善激励机制

科学合理的组织架构是清收清欠工作完成的基础。清欠部、工程经济部负责提供每个工程项目的清收清欠相关数据,并向各个项目部下达清收清欠指标;各个工程项目的项目经理为清收清欠工作的第一责任人,负责具体项目的清收清欠工作;法律合规部是项目清收清欠工作的协办部门,负责对清收清欠工作中原始资料、合同和协议内容、工作方式等提出法律意见,并参与应收债权纠纷案件的协商、调解、仲裁、诉讼、执行等工作。各部门各司其职,工作任务和压力层层传导,确保清收清欠工作扎实完成。另外,公司印发《关于下达重点项目清收清欠考核办法及指标的通知》,完善了考核和奖惩措施,调动所有相关部门和人员的工作积极

性，20**年年初将对重点项目进行奖罚兑现，形成赏罚分明、“能者上、庸者下”的良好工作局面。

（三）梳理清收清欠工作流程，提高管理水平

20**年清欠部将对工程项目流程进行梳理，找到清收清欠的重要工作节点并提高管理水平。在项目承揽阶段，合同的签订过程涉及到大量与清收清欠工作密切相关的合同条款，特别是对付款方式和条件、质保金条款等要认真进行评审，积极与甲方沟通和谈判，争取到对企业有利的合同约定方式。在项目合同执行过程中，要加强对工程建设进度和工程质量的管理力度，提高甲方满意度，促使甲方尽早进行工程量验工计价、尽快付款，加快回款进度；对于甲方履约付款不理想的项目，要积极与甲方进行沟通，在必要的情况下，可以考虑采用诉讼和资产保全等法律手段积极维权。在项目执行完毕后，要积极关注质保金的回收情况，与甲方积极做好沟通和协调并创新回款方式，尽早收回工程质保金。

（四）依法维权，充分利用国家法律法规，维护企业

合法权益根据《国务院办公厅关于清理规范工程建设领域保证金的通知》，目前施工企业只需要交纳投标保证金等四类保证金和农民工工资保证金这四类保证金，如果业主和建设方要求施工企业交纳其他非法保证金，应予以拒绝。20**年清欠部积极关注国家最新法律法规和政策变化，充分维权，切实维护企业合法权益。

（五）创新工作方式，尽量减少资金垫付和占用

根据《关于进一步推动中央企业工程建设领域保证金保函替代工作有关事项的通知》（国资厅发财管〔2017〕49号）的要求，2022年清欠部将积极与业主和建设方沟通，尽量使用保函，来代替直接支付资金。

催收工作总结 催收半年工作总结篇二

（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。

（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，累计收回不良贷款万元，不良贷款余额为万元，比上月下降

万元。不良率从最高下降至，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“xx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”“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。

催收工作总结 催收半年工作总结篇三

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。

2014年7月份至2014年12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。

尊敬的领导您好：

我是xxx自xx月xx日来到xxxx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。

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。

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2012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。

催收工作总结 催收半年工作总结篇四

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，利用互联网的有力资源，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”□“goole”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。

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 and 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。

催收工作总结 催收半年工作总结篇五

---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，比年初上升个百分点，比6月末下降1个百分点，实现信用卡业务收入万元。

二、工作特点

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。

近客户，后台集中处理的发卡模式。

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。

4---

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。

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》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。