

农业银行员工行为守则心得体会 农业银行员工述职报告(大全8篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

农业银行员工行为守则心得体会篇一

20____年过去了。我在领导的带领和同事的帮助下，认真履行职责，踏踏实实的做好本职工作。我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项任务，把金融政策及精神灵活的运用在工作中，工作中能够采取积极主动认真遵守规章制度，及时完成领导交办的各项工作任务。现将一年来的工作情况汇报如下：

1、提高工作质量。及时准确的做好信贷基础资料的管理，搞好信贷基础资料的记载、收集、管理，是信贷内勤重要的工作之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。

2、严格规章制度。作为一名信贷内勤，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就可能出现信贷风险。因此，我不断提醒自己，要增强责任心。对20____年新放的每笔贷款我都做到了先查、再放，更好的堵绝了向不良客户发放贷款及一户多贷，把借冒名贷款消灭在萌芽状态之中。如：借款人____，来我社贷款，经过客户信息查询发现本借款人在资产部有不良记录，拒绝了____的贷款申请。____再三请求我都谢绝。

3、坚持信贷原则、做好贷款的审查。我深知，信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山丝毫马虎不得。一年来，我坚持贷款的“三查”制度和联社制定的信贷管理

制度，对每笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经验项目的现状与前景、还款能力到保证人的资格、保证人的能力、抵押物的合法有效性，每一个环节我都仔细审查，没有一丝一毫的松懈。在贷前审查时，我做到了“三个必须”

一、全面提高客户经理综合素质。

我部通过自学、集中学习等方式，树立了正气，培养了全局观念和团队协作观念，

首先，要求信贷人员要具备良好的职业道德。道德风险会直接影响到信贷风险。尤其是今年以来，奖励办法等发生了很大的变化，这对全体信贷人员不能说不是一种考验。我部通过对信贷人员培训，就是要树立爱岗敬业的精神，树立正气。并自觉的将全行的利润、效益与业务考核挂钩开发拓展市常其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。通过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

二、结算业务方面。

年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，接受了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。

通过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务

时规范化的重要性，通过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位责任制及营业部制定的内部规章，在工作中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱、服务、奉献的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和《银行内部控制综合安全评价实施办法》，积极进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是行的窗口，业务技能的好坏直接影响到行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

年市行加强了个人业务开发，推出了多个个人业务品种，如“丰收”系列、“薪加薪”、“家多好”等产品，为做好个人业务，推广这些好的产品，我们的员工利用休息时间搞宣传，有效增强了我行个人产品的知名度。我部还成立了“理财工作室”，使营业部的理财工作做在了各支行的前列。____了兴隆大家庭现金整点业务，收取中间业务费10万元。全年个人住房贷款余额851.2万元，累计销售“丰收”系列产品(1-9期)272.3万美元、74.9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。

为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习银行作风建设与规范化服务的通知及银行作风建设与规范化服务达标考核办法，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。通过我们的艰苦努力，终于在总行的飞查中合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

三、后勤保障及三防一保工作。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门____业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了大量的工作，营业部全体员工作出了大量的牺牲，费用同比下降了200余万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，通过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展提供了有效的内部安全保障。

- 1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

- 2、对我部的营业场所、运钞车、金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报情况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出

现故障的情况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。

6、根据市行要求，结合我部具体情况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

四、完善各项规章制度，加强员工政治思想教育。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。

始终高度重视员工的政治思想工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立集体主义精神，增强集体凝聚力，有

效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，通过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，形成了追求积极向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮助和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

回首全年，总的感觉是忙与累，但我觉得很充实。自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强；三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆；四是有时脾气急躁，时不时的发点脾气。五是处理问题时工作方法需要改进。新的一年，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体同事一起团结一致，为我部经验效益的提高，做出自己应有的贡献。

农业银行员工行为守则心得体会篇二

述职报告的写作应该是严谨而又认真的，切忌不能草草了事，应该做到轻重结合，有理有据，以下是聘才网小编为大家搜集整理的xx年农业银行年终的述职报告范文，供大家参考和借鉴！

xx年农业银行年终述职报告一

过去的一年，在行领导以及党支部的带领下，积极服从支行及科室领导经理以及经理的工作安排，积极配合、团结同事，认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，较好的完成了自己的本职工作，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现将本的工作述职如下：

1、加强学习，努力提高政治与业务素养。一年来，我始终坚持学习各种理论知识。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，思想上牢固树立了正确价值观，人生观。思想上，我时刻了解时事动态，学习理论知识，用先进的理论武装自己的头脑。通过认真的学习十七届四中，及五中全会的精神，领会其重要思想，并将其灵活运用到指导我的工作和学习中。一年以来，我在行动上自觉践行“诚于心，信于行”的服务的宗旨，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务。在平时工作同，我也比较注重团结同志，因为我深信工作不是一个人干出来的，只有好的团队才能为顾客提供更好的服务，才能为我们银行创造更多的价值。同时，在工作之余，我也积极地利用业余时间学习金融业务知识，不断充实自己，提高自己。一年前的我对自己或许还有些疑惑，半路出家，对金融知识一片空白的我倒底能不能干好金融工作。这一年间，通过对银行、会计、保险、证券及理财等知识的全方位学习，让我在金融方面的知识积累已经有了很大提高，对于干好以后的工作也更多了一分自信。

2、当好助手，尽职尽责的做好本职工作。在工作上，通过思想认识上的提高使我更加认真的对待本职工作，勤于实践，业务技能不断增长，工作能力不断加强，兢兢业业完成领导交给的任务。今年来，在郭经理的带领下，我积极地协同我们科室开展个人业务，较好的完成了各项工作目标。在工作中，我认真贯彻执行总行及监管部门的文件精神，不断改进工作的方式方法，积极稳妥地抓好贷款业务。特别在信贷管理上，我坚持信贷原则，认真做好贷款的审查。我深知：信贷资产的质量事关整个成都银行的发展大计，过去的几年，在“二次创业”、“五年规划”发展新思路的指引下，整个成都银行各项业务实现了年均30%以上的增长，现在上市工作也在积极的筹划当中，我们更不能因为我们的原因而拖了整个成都银行的后腿。

3、从严律己，积极发挥党员在群众中的表率作用。作为一名共产党员，我深知自己的言行举止，不仅关乎我自己、更关

乎党组织的形象。党员的表率作用发挥得越好，我们整个支部的向心力，凝聚力，战斗力也就越强，方针政策的贯彻执行也才能落实得越好。因此，在工作中，我处处以高标准严格要求自己，摆正自己的位置，真正做到了堂堂正正做人、勤勤恳恳做事，率先垂范。在工作中遇到不懂之处，能主动向领导和同事请教，不足之处能虚心接受意见。团结同事，互相帮助，相互勉励，共同促进。回顾一年的工作，我也还存在着以下几点不足：一是工作中还有时还不太放得开手脚，主观能动性发挥得还不够；二是在处理一些事情时有时考虑得尚不够全面。总之在过去的一年里，在各级领导的指导下，通过自己的努力，我在思想、工作等各方面都取得了很大进步，并充分认识到金融工作的重要性和艰巨性，在后面的工作中更要通过总结经验，吸取教训，发现不足，弥补缺陷，不断增强政治思想素质和业务水平，戒骄戒躁，努力进取，取得更大的成绩，为我们支行经营效益的提高作出自己的一份贡献。

xx年农业银行年终述职报告二

我于20xx年6月担任农业银行支行行长。任职以来，在省行营业部党委的正确领导下，我和班子成员认真贯彻执行党的金融方针政策及金融法规，紧密结合实际工作，牢牢把握业务经营这一核心，以效益作为全行工作的出发点和落脚点，我和班子成员带领全行员工勤奋工作，顽强拼搏，大力开展增存活贷，积极抢占市场份额，在极其困难的条件下，实现了各项考核计划。至20xx年末，各项存款增长创出了历史最好水平，清收盘活工作完成了省行营业部下达的计划，较好的实现了利润指标，取得了物质文明建设与精神文明建设的双丰收。下面就一年以来的工作进行述职。

机构整合后，照接省行营业部的要求，我行将在普阳街分理处开户的xxx公司划给xx支行，仅这一户就带走对公款10,000万元，所以从整合后的情况看，尽管划给我行5个

分理处，但由于大户被划出，导致存款总量有所下降。如何壮大存款总量并再攀新高，是摆在我面前的一个亟待解决的问题。为此，我和班子成员始终把组织资金放在突出的位置来抓。一是抢先抓早。配合省行营业部开展的新世纪之春储蓄优质服务竞赛活动，召开中层干部会议，积极部署落实，使我行第一季度的存款工作落得实、抓得早，实现了首季存款开门红的奋斗目标。为全年的存款工作打下了良好的基础。

二是加大公关力度，积极培育黄金客户群体。我在这方面的主要做法是：巩固老客户，发展新客户。我本人作为行长，一马当先，在稳定和发展中，奔走于新老客户之间，在几家银行争抢xx市财政局社会保障处这个大客户的情况下，调动方方面面的关系，采取各种措施，把这个大客户稳定在了我行，存款余额始终达3亿元以上，使之成为保障我行存款稳定增长的支柱性客户。为了改变客户结构单一，达到调整客户结构的目的，我带病坚持工作，和班子成员通过多次公关，历尽艰辛，把绿园区财政局和朝阳区财政局也动员到了我行，改变了客户结构单一的弊病，成为保障我行存款稳定增长的新客户。全行员工也围绕存款工作想办法、拉关系、动员了大量的存款。

经过全行上下的艰苦努力，我行20xx年各项存款的增长创历史新高，各项存款余额达172,595万元，较年初净增48,422万元，超额完成考核任务，其中，单位存款达74,158万元，较年初净增17,003万元，完成全年净增计划的162%；储蓄存款余额达97,742万元，较年初净增长20,939万元，完成考核计划的144%，旬均增长14,720万元，完成考核计划的198%；外币存款余额达695万元，完成计划的194%，可以说20xx年的各项存款再次刷新历史、创出新高。在各项存款中，低成本资金的占比明显提高，体现了“组织资金讲成本，发展客户求效益”的指导思想。为我行创造了大量的效益。

20xx年，经机构整合，平安分理处划归我行，仅这一个机构

就划入我行不良贷款20,709万元,使我行的不良贷款骤然上升。所以□20xx年“双清”工作的压力是史无前例的。我和班子成员把“双清”工作拿到政治高度上去认识,并确立了“一般贷户不放过,大额贷户重点清、研究手续找抓手、理清关系全面清”的攻坚战略。

一是领导带头包大户清收。领导班子成员定任务、定目标,专挑老大难的不良贷款户承包。我本人重点承包分理处的难点户,研究制订清收措施,我和班子成员一道先后多次约见清收难度大的企业负责人,经过反复磋商,最后落实了还款计划和保全措施。并且组织各分理处主任和机关相关的部室每周一召开例会,逐户对欠息企业的情况进行监控,使所有的欠息企业都深受触动,避免了“鱼过千层网,还有漏网鱼”的现象。通过领导包大户,我们班子成员靠前指挥、抓重点、攻难点,使我行的“双清”工作落到了实处。

二是打响“双清”攻坚第三战役。在省行营业部组织的“双清”第三攻坚战期间,我们召开了第三战役动员会,会上,我代表党总支就“双清”工作中存在的问题,进行了剖析,并对如何打好攻坚战进行了全面部署。采取了旬监测、日分析、季考核的办法,收到了良好的效果。同时,我们实行领导问责制,11月份,下发了对五个“双降”较慢的分理处主任拟低聘领导职务的文件,规定如无正当理由,不良贷款下降迟缓的,正职降为副职、副职降为普通员工,以示领导班子的决心。

三是运用法律手段强制清收。主动与司法部门取得联系,求得理解和支持,构筑良好的维权环境。全行依法起诉案件11起,涉案金额5,445万元,维护了金融债权。

20xx年,全行的双清工作取得了明显成效,全年累计清收不良贷款8,553万元,完成计划的637%;盘活不良贷款3,251万元,完成计划的222%;保全信贷资产6,948万元,完成计划的276%。不良贷款余额按四级分类法划分,控制在31,449万

元，按五级分类法控制在40,511万元，均达到了省行营业部下达的不良贷款控制计划。

20xx年，我们始终将调整信贷结构作为贯穿信贷业务工作的主线，加大力度，进行信贷资源的合理配置，使信贷资产质量得到了优化。一是严格贷款条件，把好增量贷款投放关。在新增贷款的投向上，我们支持加大了对优良客户、有价证券质押、消费信贷的投入力度，使新增贷款投向信誉度好、知名度高的客户，并有重点地实行公关放贷。去年，我们通过公关放贷，向xx百货大楼集团股份有限公司投放贷款7000万元，全年累计发放增量贷款7202万元，通过优化贷款投向，贷款出现向优良客户集中的趋势。二是实施信贷退出机制，对一些夕阳企业，我们实行主动退出，退出劣质客户26户，退出贷款3,568万元，取得明显成效。

20xx年，我行的财务形势比较严峻，困难十分突出。主要是由于机构整合后，平安分理处划归我行，不良贷款大幅上升，而且绝大部分属非生息资产，而下达给我行的利润计划却是按贷款总量进行测算的。这就意味着要实现利润计划，需要给平安分理处弥补1,200万元的纯利润，才能实现利润计划，经过挖潜，我们只能用上存资金所创利息的700万元弥补平安分理处的一部分硬缺口，不足部分还要用收回原绿园支行的陈欠利息500万元去填补。这样以来，就相当于在已经创造的利润中削去1,200万元。所以，完成利润计划，其难度可想而知。但是我们带领广大员工坚定信心，努力增收节支，在困境中仍然实现了利润计划。全年实现利润1,749万元，各项费用支出1,877万元，控制在省行营业部下达的计划之内，表内收息率达到100%。一是千方百计扩大收入。首先是狠抓收息工作，通过落实清收责任制，领导包大户，开展百日攻坚战，抓资产保全等一系列手段，使收息工作取得了明显成效，创出了较高水平，同时通过拓宽收入渠道，实现中间业务收入52万元。

其次是通过大力组织资金，特别是组织低成本资金，壮大了

资金实力，改善了资产负债结构。针对旺盛的资金增长势头，我行积极组织资金上存，仅上存资金就达6亿元，并通过利差核算，仅靠上存资金就创利息纯收入1,500万元，不仅为平衡上级行资金做出了突出贡献，而且还通过资金内循环，创出了一块大效益。

三是进一步改革费用管理办法，突出了效益的原则。20xx年，我行召开了第三届职工代表大会，表决通过了《医疗费用管理办法》、《电话费用管理办法》、《打字复印制度》，对经营性费用明确了管理办法。此外，我行还对车辆管理明确了费用支出标准，由于采取了一系列管理措施，强化了费用指标的严肃性、纪律性和约束力，在省行营业部核定费用指标下降的情况下，我行仍然坚持节支、效益的原则，全行上下牢固树立“过紧日子”的思想，保证了费用支出计划的执行。

四是灵活调度调剂资金、提高资金的营运效益。一年来，我们充分发挥综合计划的经营枢纽作用，以提高资金营运效率和效益为前提，在资金安排上，坚持效益取向的原则，合理安排资金投向，保证了重点客户、优良客户的资金需求。并充分利用利率的杠杆作用，积极筹措、灵活调度、合理调剂资金、及时清算联行会差、合理确定备付金额，确保了资金渠道的畅通及业务经营的需要。

人是生产力中最活跃的因素，只有做好人的工作才能搞好业务经营。我行成为管理行后，对全行的中层干部进行了一次全面的竞聘，竞聘人数达51人，为了搞好竞聘工作，我行组织全行员工召开竞聘大会，参加竞聘人员就自己所竞聘的岗位，对本岗位工作未来的设想，各抒己见。可以说，这次竞聘是对我行人才储备的一次大检阅。通过员工投票打分，并经班子研究、权衡竞聘人的能力，最后确定50名同志走上领导岗位，通过公示，没有人提出异议，在我行形成了一支有工作热情、懂经营、善管理的中层干部队伍。经过人员调整，对提高全行的经营管理水平起到了积极的促进作用。机关干

部的素质、工作效率如何，对全行的业务经营起着至关重要的作用。

xx年农业银行年终述职报告三

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！在刚刚过去的20xx年里，我作为负责支行全面工作的行长，在市分行党委的领导下，认真贯彻落实省、市分行行长会议精神，以加快发展为主线，坚持求真务实、开拓创新，认真履行工作职责，带领全行干部员工努力做好各项工作，使业务经营得到了健康、有效、快速地发展。下面，我从两个方面进行述职：

1、坚持勤政廉政，努力提高自身素养

作为支行的党书记、行长，我始终以“三个代表”重要思想、十七届四中全会精神和科学的发展观作为行动的指南，保持一个党员干部应有的品德和品格，思想过硬，作风正派，清正廉政，积极发挥好支行领导作用。我工作中之所以能够做到尽心尽力尽职，得益于政治思想的牢固，日常打下了较好的基础。一是做到认真组织 and 参加每月的中心组学习制度，及时学习掌握党和国家的方针、路线、政策，深刻领会上级党委的战略部署和要求，通过政治理论的学习，不断提高自身的思想素质。二是做到认真学习并贯彻好党的“两个条例”，以党员干部的标准严格要求自己，廉洁自律，把党和群众的利益放在首位，不谋私利。三是做到抓好党风廉政建设工作责任制的落实，把党风廉政建设工作始终放在首位，切实在落实上下工夫，在实际行动中求成效。

2、坚持以客户为中心，努力推动业务经营快速发展

20xx年，我行坚持以客户为中心，进一步加大了市场攻坚力度，经过一年的不懈努力，各项经营指标完成情况良好。全

年共实现经营利润xx万元，人民币各项存款比年初新增xx万元，人民币各项贷款比年初下降xx万元，新业务和电子银行业务有较大的发展，新增不良贷款率为xx%

储蓄存款市场得到开拓。积极推进个金战略转型，制定了《个金工作战略转型工作指导意见》，初步形成了全行“大个金”服务格局，成立了个人理财中心，并将原有个人信贷中心与其进行功能整合，理顺了个人金融业务对外服务的关系，逐步加强。

为了对以理财金帐户为主的高端客户档案的建立以及对优质客户“一对一”的服务。加强组织和推动个金业务营销活动，先后开展了20xx年个人金融旺季劳动竞赛活动和个人金融产品集中整合营销活动，由于组织有力，措施到位，取得了较好的工作成效，特别是旺季劳动竞赛获得了市分行组织二等奖。在全行开展了“三个一”挂钩活动，紧抓储蓄源头部位，狠抓挖转他行存款工作，大力组织攻关营销。强化全员营销意识，发动全员争存揽储，有效地对机关及二线人员进行揽存考核，年末吸储金额达xxx元。

对公存款发展迅速。奋力抓好“稳定型”、“拓展型”及“挖转型”等三类客户的市场拓展工作，制定了客户攻关目标，明确攻关责任人，对重大客户行长自身也作为客户经理带头攻关营销，实行“一对一”跟踪服务。抓好新开户，努力寻找市场资源，及时发现掌握新的客户，上下联动，全力跟踪服务。特别是认真贯彻落实省市分行“5000户行动计划”的工作要求，采取点面结合的方式，加强市场调研，确定以机构客户、三资企业、中小企业为主的目标客户，找准定位，进行有质量有效益的营销，全年共实现新开户xx户，新增存款xxx万元，其中存款达50万元以上的xx户，占新增对公存款的xx%抢抓时机，奋力攻关，利用当前xx拆迁改造的有利时机，及时与拆迁企业取得联系，争取到单位存款近xx万元。切实加强同业合作，加大对同业的服务攻关力度，及时

了解同业需求，为其提供优质、高效、贴身的金融服务，成功地与中信实业银行建立了合作关系。

信贷业务有所发展。一是在公司类信贷客户营销上，我行继续坚持好中选优的原则，严格把握上级行信贷投向政策，进一步优化信贷结构，降低信贷风险，全年办理打包贷款xx万元，开办低风险贷款业务xx万元。加大了信贷退出力度，对信用等级为a-的xx厂成功退出流动资金贷款xx万元。二是继续加快个人信贷业务发展，坚持做到数量、效益、风险的三统一。大力开办汽车消费贷款、综合消费贷款业务以及存单、保存物质贷款等业务，全年累计发放个人消费贷款xx笔，累计发放额达xx万元，贷款余额比年初新增xx万元。在大力发展个人信贷业务的同时，严把新增贷款质量关，加强贷前调查，强化贷后管理工作，加强了贷款到期前提醒、贷款间隔期检查、优质客户贷后回访等工作。

中间业务发展成效显著。切实加强中间业务的领导，制定了《20xx年中间业务管理指导意见》，完善中间业务的组织管理体系，形成了由业务管理科牵头，各部门齐抓共管的局面。充分发挥结算网络优势，大力发展结算业务，促成市分行与中信银行建立了合作关系，填补了我行支付结算代理业务的空白。依靠网点优势，大力发展代理业务，全年共代理销售基金xx万元，代理发行国债xx万元，代理保险xx万元。充分利用中间业务平台，积极拓展代收代付业务，发动全行员工开展委托代扣营销活动，利用xx公司取消柜面现金交易的良机，主动上门营销我行银证转帐产品，实现新开户xx户。全年实现中间业务收入xx万元，比上年提高xxx%新增xx万元。

新业务发展迅猛。加速电子银行业务的发展，利用个人金融产品集中整合营销活动契机，积极宣传营销网上银行、电话银行等业务，扩大交易额，把网上银行发展成为吸引重点公司客户和优质个人客户的品牌产品。至年末，全行企业网上银行、个人网上银行、电话银行的新开户及交易额均超额完

成市分行下达的任务计划。大力宣传我行“汇款直通车”业务，加快“储蓄异地通”等结算新产品的推广使用促进个人汇款业务迅猛发展。加强“银保通”、金融@家、灵通?e时代等新的业务品牌的推广。国际业务得到发展，全年实现国际业务结算量xx万美元，外汇资金交易量xx万美元。

3、坚持从严治行，努力强化内部管理

全面加强内控建设。一是开展形式多样的内控教育活动。通过开展“以制度为中心”的管理文化教育活动，增强员工的风险防范意识，提高员工的职业道德水平。开展了“内控文化教育月”以及“集中整治案件隐患月”活动，通过内控谈话、我为内控献一策、签订“执行业务规章制度承诺书”等活动的开展，进一步加强内控制度教育，建立、健全内控管理体制和工作机制，促使全行内控管理水平有一个新的提高。二是整章建制，切实提高内控水平。制定了支行《20xx年扫雷及案件防范工作方案》，进一步完善了内部控制制度，组织开展了全行内控达标上等级和基层网点内控达标活动，全行内控达标总分达到80分以上，有个网点内控达标达级。继续推进“扫雷工程”工作制度化、程序化、规范化运作。三是切实做好案件防范工作，从源头上防范操作风险。定期专题召开案件防范分析会，进一步落实安全保卫工作责任制，与各网点负责人签订了案防工作责任状。规范了网点在机具定位、操作定型上的要求，杜绝业务操作中的随意性，切实防范风险。

二是抓好文明服务工作，着力营造“大服务”格局。加强对服务工作的组织领导，与各营业网点签订服务工作责任状，与员工签订了优质文明服务承诺书，切实做到“二线为一线，一线为客户”的服务承诺。制定了《20xx年服务工作意见》，提出了全年的服务工作目标及工作措施。积极开展“迎行庆、抓旺季”优质文明服务百日竞赛活动以及“文明服务推进月”活动，提高全行员工的服务意识、服务水平，改善服务

软环境。加大服务工作检查力度，改进服务工作检查方式，加大奖惩力度。

三是加强工作的规范化管理。建立了行长例会制度、联系挂钩网点制度、职能科室工作对照会议制度、每周三的班后学习制度以及中层干部每周工作报告制度。建立了员工行为档案，对其服务奖惩、规章制度检查处罚、奖励及表彰等情况均记录在册。增收节支，制定了支行《网点水、电、电话费用管理暂行办法》，进一步开源节流，节约费用。

4、坚持以人为本，努力调动干部员工积极性

一是不断改革激励机制。完善分配激励机制，构建全方位的分配体制。在实施分行《营业网点及柜面员工考核分配办法》的基础上，结合支行实际，制定了网点员工考核补充意见，保证了考核的合理性、公正性、透明度。加强对客户经理的考核，建立了《客户经理考核管理试行办法》，形成了客户经理的营销费用及收入分配办法。对全行两个“十强网点”的负责人进行了公开竞聘、考核，对“十强网点”的员工实行双向选择，充分调动了主任、员工的积极性。充实了客户经理队伍，不断增强市场拓展的力度。

二是进一步加强党建工作。制定了支行《20xx党总支工作意见》，坚持围绕全行的中心工作，加强党的思想建设、组织建设、作风建设和制度建设，切实提高党组织的战斗力和战斗力，充分调动全行党员的工作积极性。坚持党员学习教育制度、坚持民主生活会制度，在党员中开展了学习“两个条例”心得体会交流活动、民主评议党员活动以及“创争规划”回头看活动，做好新党员的发展和培养工作，营造积极向上、发挥党员模范带头作用的氛围。

三是努力为员工办实事。通过举办员工新春联欢晚会、“三八”妇女爱国主义教育、“七一”党员重温入党誓词、“八一”转退伍军人聚会等活动，极大地激发其爱党、爱国、爱

行、爱岗的工作热情。切实关心职工身心健康，组织全行员工进行了常规性体检和女工妇检，继续做好给员工生日送蛋糕、结婚送鲜花礼品、员工生病探望、特困员工救助等事项，尽最大可能送去组织的问候和温暖。

回顾一年来的工作情况，尽管做到了尽心尽力尽职，但我感到有些方面的工作还没有做好，仍存在一些不足之处，具体表现在：

3、深入一线调研以及与员工直接谈心的时间相对较少，对员工的思想状况了解得还不够深入。

20xx年是全行改革发展的重要一年，我将发扬成绩，克服缺点，进一步加强思想建设、组织建设和作风建设，进一步增强责任感、使命感和紧迫感，进一步提高自身的战略谋划能力、科学管理能力、组织推动能力和统筹协调能力，创新工作思路，探索发展道路，团结和带领全行干部员工，坚持以负债业务为核心，抢占市场份额，增强核心竞争力；坚持以资产业务为根本，加强风险控制，求得快速健康发展；坚持以中间业务为突破口，加强服务创新，实现中间业务收入有显著的提高；坚持从严治行方针，强化改革创新，提高内部管理和服务水平；坚持以企业文化建设为窗口，调动员工积极性，提高队伍战斗力；坚持以党建工作为抓手，发挥党政工团作用，增强整体凝聚力，为实现xx支行创建成区级“文明单位”作出自己应有的贡献。

以上报告，如有不当请批评指正。

农业银行员工行为守则心得体会篇三

在这个20____年里，我们在银行领导的正确指挥下，突破重重障碍，尽管工作困难重重，但我们还是努力的完成了工作目标，取得了较为出色的成绩！

作为一名____银行的柜台职员，在工作中，我主要负责的是为客户提供各种银行业务，以及向顾客们推荐适合的理财产品。而回顾这一年，真的可以用“白驹过隙”来形容。一年时间过去的非常之快，所以，在工作中我们更要打起十二分的精神，不然就会错失良机！

在今年的工作中，我在各位领导和前辈的帮助下，共销售了理财产品____万元，尽管这个成绩算不得特别的出色，但在今年这样的情况下，已经算是有了不少的成长。先对我这一年来的工作情况总结如下：

一、一年来自我的提升

在这个20____年以来，我除了在工作中的锻炼，也一直在默默的改善着自我的工作能力。除了在工作中积极地参加业务培训和工作会议以外，我还利用自己的时间，一直在钻研着销售和服务方面的书籍与教程。我了解自身的服务算不上出色，尽管在严格的工作中，我并为出现过工作方面的操作不当，但也很难得到客户的高评价。这自然也影响到了我在推荐理财产品时客户对我的回应。

但在经过了这一年来的逐步提升之后，我在工作中的服务也越发的熟练了，不仅得到了领导的好评，在销售中，也给我带来了不少的帮助，大大的提升了我的个人成绩。

二、个人的工作情况

在工作方面，我严格用心的对待每一位顾客。认真理解顾客的需求，并迅速的为顾客办理业务需求。同时，我也不忘自己的职责，对顾客积极的推荐我们银行的理财产品。尽管是重复不断的工作，但我一直保持着了一颗积极热情的心态，这也让我的工作能力一直在持续不断的增长。

此外，我也在工作方面累积了一些与附近客户交流的技巧，

如慢慢的学会了一些本地的方言，这在面对年龄大的客户的时候尤其有效果，不仅能更好的了解到老龄客户的想法，也能更好的提供服务。

如今，20____年的工作转眼已经结束了，但未来还有更多事情在等着我们。而我在工作方面也有许多的值得完善的地方，为此，我会继续努力，让工作能完成的更加顺利！

农业银行员工行为守则心得体会篇四

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

通过岗位竞聘，我成为了我行的大堂经理。通过这两个多月的大堂工作，我感受颇多，现跟大家汇报如下：

说句实话，我刚开始担任大堂工作，心理压力很大，总感觉自己能力有限，担心自己做不好。大堂经理工作主要是要跟客户进行面对面的交流，答疑解惑，解决客户纠纷等等。而我认为，这些不是我最擅长的，但是在领导和同事们的鼓励下，特别是在我行营销导入后，我逐渐克服心理障碍，懂得利用自己的优势，尽最大的努力完成好领导安排的各项工作。

现在我已经逐步融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变。在每天的日常工作中，我不断熟悉所有的业务，除了基本的储蓄和对公业务外，还有像转账电话□pose机、信用卡、个人贷款等这些不在营业大厅办理的业务，我都进行了详细的了解并从中总结出一些要点，向客户解说，使他们对我行的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理。而我在解答问题的过程中，也分担了柜员的压力，每当这个时候我都觉得很有成就感。

同时在实践中我也总结出银行业竞争的法宝，就是服务+细

节+高效率=成功。排队等候时间长，必然会挤走部分优质客户，那就从疏导开始做起，并且瞅准机会向一些优质客户推荐办理我行的贵宾卡，疏导他们到贵宾窗口办理；对使用银行卡办理业务的客户，推介我行自动存取款一体机以及终端机办理业务；个人汇款较多的客户，推荐其办理网上银行业务。这些都适当的减轻了前台的工作压力。

在其他工作方面，巡视大厅内外的卫生状况，保持大厅和门外整洁卫生。另外，每天及时的分类整理企业回单，使每个企业都能及时的拿到回单。特别是对鸿锐集团的回单，逐一按照对账单进行勾兑，确保回单完整无遗漏。同时，还要做好营业室主任的助手，确保营业室各项工作的顺利进行，做好大客户的维护与营销。在2012年底，在大家的共同努力下，完成了1500多户的金卡治理，成功营销理财产品1750万，较好的完成了行领导下达的各项任务指标。

在这两个多月的时间，对大堂的工作虽然掌握了一些工作的方法和技巧，但仍然距离一个合格的大堂经理还有很大的距离。在新的一年里，我为自己制定更高的目标，决定从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、业务方面。要有系统扎实的业务知识，既要掌握主要业务知识，又要认识较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能详细的介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

二、营销方面。要学习营销知识，掌握营销技巧，延续营销导入的学习成果，充分利用cfe系统，做好现有客户的基础维护工作，并积极开拓新的高价值客户。

三、心理方面。大堂经理要较强的外交沟通能力，语言、举止、形体、气质应富有魅力，在性格上要热情开朗，语言上要风趣诙谐，在处理棘手问题还要矫健变通，在业务操作上要审慎负责。

总之，感谢大家在这两个多月中对我工作的支持与帮助，以及对我不足之处的宽容与谅解。在今后的一年里，我会更加严格要求自己，提高自己的履职能力，是自己成为一名业务全面的大堂经理！

谢谢大家！

述职人：__

20__年__月__日

农业银行高柜员工述职报告2

农业银行员工行为守则心得体会篇五

本文作者：冰玫瑰

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一，加强政治理论学习和业务知识学习

高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二，做到优质文明服务，提高窗口服务质量。我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实

际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

达万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险万元，其中人寿保险万元，人民人寿保险1万元，华安保险4万元，营销基金万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

四，增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五，工作中存在的不足及今后的打

算。主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上农行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里讲制定出我新的

奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

冰玫瑰

2009-2-6

农业银行员工行为守则心得体会篇六

我叫_____，是____县邮政储蓄银行____支行行长。_____年参加工作，担任邮政营业员，_____年邮政储蓄分营以后任木井邮政支局的支局长，20____年邮政储蓄银行成立以后，任____支行的支行长至今。在二十几个春秋的工作中，我始终坚持“植根农村、服务百姓、造福社会”的信念，在平凡的工作中做出了较为突出的成绩。下面将我本人任邮政储蓄银行支行长以后的工作进行简单的总结汇报，述职如下：

一、德

1、认真履行自己的职责，树立了全心全意为人民服务的意识

工作中严格要求自己，身先士卒，为员工树立了良好的榜样。为了更好的服务于客户，促进邮政储蓄银行业务的开展，我非常重视提高自己及员工的服务态度，工作中真正做到了“微笑服务”。几年来，我支行的工作得到了____地区广大人民群众的认可，各项营业储蓄余额连续增长，在全市同级支行中，我支行的业绩也居于前列，这与我们的优质服务是分不开的。

2、廉洁自律，奉公守法

作为一个青年干部，顺利成长是我首先考虑的问题。在廉洁自律方面，我非常坚决。一年来，我能自觉遵守各级党委有

关领导干部廉洁自律的规定，时刻要求自己做到按手则自律、用制度自律，上级规定不做的我绝对不做，时刻对照检查自己的言行，做到自重、自省、自警、自励。在工作上能够严格要求自己，正确处理好企业利益与个人利益的关系；在涉及人事及职工经济利益等重大问题时，都坚持民主集中制，从不私下胡做主张；在考虑问题、处理事情当中，凡是要求职工做到的，自己首先做到，始终表里如一；在生活上严格要求自己保持勤俭节约的生活作风，反对铺张浪费。

二、能

1、以人为本，抓思想归位，进一步夯实了企业发展的基础

人是生产力诸要素中最活跃的因素，企业发展的根本在于依靠全体职工。基于对这一点的认识，我支行在以人为本，尊重知识、尊重劳动的基础上，把调动人的积极性当作一项重要工作来抓，全面调动员工工作的积极性、主动性，为企业发展奠定了基础。

一是以人为本，抓思想归位，增强企业的凝聚力。20____年____邮政银行刚刚成立之初，为了把职工的思想与邮政金融发展相统一，针对职工中存在的迷茫情绪，我开展了形式任务教育和解放思想观念的教育以及支行的行情教育，把支行的收支、经营等一系列情况摆在职工面前，亮家底，让大家算账，让大家进一步认识当前邮政储蓄银行所面临的困难和机遇，明确发展是硬道理，不发展就没有饭吃，激发了职工的责任感和紧迫感，教育职工树立“企业靠我发展，我靠企业生存”的主人翁意识，从而形成了上下一心，群策群力共谋发展的良好氛围。

二是努力提高员工的执行力。为了明确职工的职责，根据工作的需要，我重新调整了人员分工，各个岗位各司其职，做到了事情有人管、有人抓。从而使员工增强了工作的针对性。

三是政策引导正向激励。20____年支行成立后，我结合市行、县行的业务奖励办法制定了支行的考核奖励办法，在制度的制定上体现了以正向激励为主，反面鞭策为辅的指导思想。职工发展业务的积极性和主动性明显提高。

2、加强学习，不断提高自身素质

一是加强理论学习，努力提高思想素质和管理能力。我始终把学习作为一种政治任务，每天都要坚持看新闻、读报纸，及时掌握当地及市局的有关精神和工作动态，以提高自己的理论水平，提高从实际出发分析问题、解决问题的能力；还坚持学习邮政业务知识，注重学以致用。二是根据实际工作需要，学习《中国邮政》、《金融研究》等方面书籍，扩大知识面，开拓视野。三是加强金融业务知识学习，参加了金融从业人员从业资格考试，努力学习金融业务，提升了自身的金融知识水平与管理水平。

3、加强资金的安全管理工作

为了保障资金运转的安全，我特别重视加强资金的安全管理工作。一是结合市行、县行的资金安全会议，对我支行存在的安全问题，认真整改；二是定期召开资金安全会议，分析资金安全隐患，落实整改责任人。三是定期开展资金安全检查，发现问题及时处理，将风险隐患消灭在萌芽阶段。四是不定期开展从业人员警示教育，提高了从业人员的职业道德意识。因为重视资金安全管理，我支行从挂牌成立到现在，没有发生一起资金安全事故。

4、积极开拓市场，坚持做大业务，邮政储蓄余额逐年增长

支行成立之初，面临很多的困难，竞争的压力也非常大，为了打开邮政储蓄银行在农村的市场，我积极开拓市场，通过各种手段发展自身的业务。首先加大宣传，通过印制宣传单，利用集日宣传邮政储蓄业务、信贷业务等，让更多的人了解

了邮政储蓄银行;其次,积极开展上门服务,吸引更多的客户。我支行离____中学很近,为了将____中学的存款吸引到我行,通过开展上门服务的办法,每到开学学生交款的时候,我在人力资源紧缺的情况下,派专人到中学帮助他们收款,得到了中学领导的认可,现在____中学的所有存款都在我行。我还利用妻子在教育系统的关系,想法把教师的补发工资吸引到我行,也增加了我行的存款余额。此外,我还通过自己多年工作打下的人际关系,积极到社会上发展业务,主要是____地区靠近____国道的经济开发区,面粉厂、米厂很多,再加上____柏各庄铁矿开采,有很多的资金需要存到银行。我利用朋友、社会关系等将这些大储户吸引到了我行,使我支行的邮政储蓄余额逐年增长。到____支行被合并我支行的储蓄余额达到了 元。积极协助县行做好信贷工作。由于多种原因,我支行没有贷款资质,但为了更好的帮助县行发展小额贷款业务,我积极协助县行信贷员,联系业务,做好贷款户的走访调查,收到了较好的效果。

三、勤

工作的几年中,我本人能够坚持出勤,为了工作,放弃了年休,没有因为个人原因耽误过工作。

四、绩

认真负责,协助做好卢龙支行邮政金融业务发展工作。能够结合我支行的实际情况,按照县邮政储蓄支行的统一安排,对上级分配给我支行的营业任务按季度进行了安排,在全体职工的共同努力下,较好的完成了上级分配给我支行的各项任务指标。具体为:个人储蓄存款活期余额为52925253.04元,活期占比41.9%;发卡数位1175张;代办保险保费432.5万元。共赢收入为93.82万元,其中利息收入69.25万元,异地手续费及佣金收入为24.57万元;汇兑收入0.05万元,保费收入17.63万元。

五、工作中存在的问题

几年来，在领导的教育培养和全体干部职工的支持下，自己较好地履行了岗位职责，也取得了一些进步，但由于自己知识水平有限，工作中还存在很多问题和缺点：

- 1、解决问题能力有待提高。在日常工作中，能坚持从实际出发，发现工作中存在的问题，但由于自己的实际能力及经验有限，对部分问题不能很好的解决。
- 2、工作方法还需进一步完善。坚持原则，秉公办事是我工作的宗旨。但由于工作经验不足，有时工作方法比较简单，致使个别职工不能理解，产生一种错觉。
- 3、对工作要求有些过高，对同志批评的多，表扬少，缺乏深入细致的思想工作，容易伤害职工的工作感情。

以上是我自20____年以来工作的回顾和总结，希望大家对我的工作提出宝贵的意见。在今后的工作中，我将会以感激之心，以更大的热情，更饱满的精神状态，脚踏实地的做好各项工作，为领导当好参谋，为职工工作好表率。我坚信在市分行的正确领导下，县行的同仁上下齐心协力，共同拼搏，一定会创造我们邮政储蓄银行辉煌的明天。

农业银行员工行为守则心得体会篇七

《中国农业银行员工行为守则》的通知

各省、自治区、直辖市分行，各直属分行，各直属院校：

现将《中国农业银行员工行为守则》印发给你们，请认真组织学习，抓好贯彻落实，并以此为基本要求，扎扎实实地开展职业道德教育，努力塑造农业银行良好的社会形象。

附：中国农业银行员工行为守则

第一章 总则

第一条为了规范员工行为，提高员工素质，塑造农业银行的良好社会形象，促进农业银行的发展，根据国家法律、法规和社会道德规范，结合农业银行的实际情况，制定本守则。

第二条农业银行员工必须认真履行公民义务和行员工作职责，切实维护农业银行的信誉和整体利益，自觉做到思想进步、道德高尚、业务精良、服务规范、纪律严明。

第三条本守则是农业银行员工必须自觉遵守的基本行为准则，是各级行进行员工行为管理的基本依据。

第四条本守则适用于中国农业银行全体员工。

第二章 努力学习提高水平

第五条认真学习政治理论。

（一）学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论，用马克思主义武装自己的头脑。

（二）正确运用马克思主义的立场、观点和方法，观察问题，分

析问题，识别真伪，区分善恶。

（三）积极参加政治学习活动，学习时事，关心国家大事。

第六条勤奋学习业务知识。

（一）学习经济金融理论，掌握国家经济金融政策，了解经济和银行业的发展动态，熟悉本专业的基础知识。

（二）刻苦钻研业务，熟练掌握本专业、本岗位的管理办法和操作规程，积极参加各项业务竞赛活动，努力成为本专业的行家里手。

（三）积极应用现代管理手段，并掌握电脑操作、网上银行等新技术，更新知识结构。不断学习新业务、新知识，努力提高岗位技能。

（四）拓宽知识面，努力做到一专多能。

第七条积极参加国家认可的学历、学位、专业证书等自学考试；对单位安排的培训和学习任务要按要求完成。

第八条学习要坚持理论联系实际、学以致用、讲求实效的原则，善于运用理论和政策指导业务实践，解决工作中遇到的实际问题；要自觉、虚心、持之以恒地学习。

第三章 爱国守法爱行敬业

第九条热爱祖国，以国家利益为重。

（一）遵守宪法，拥护政府。

（二）坚持党的基本路线，贯彻执行党和国家的金融方针、政策，在思想上、政治上、行动上与党中央保持一致。

（三）顾全大局，维护国家尊严和社会稳定。

（四）爱护国家财产和公共财物，维护国家利益。在特殊环境和突发性事件面前，有义务保护国家财产。

第十条知法守法，依法办事。

（一）增强法制观念，学习、掌握有关法律和法规。

(二) 自觉遵守法律、法规，维护法律尊严。

(三) 依法维护农业银行的整体利益和个人权益。

(四) 领导干部要做学法、守法的模范，坚决杜绝以言代法，以权凌法，甚至徇私枉法。

(五) 讲正气，敢于同各种违法犯罪行为和不正之风作斗争。

第十一条爱行爱岗。

(一) 热爱农业银行，认真实践农业银行的办行宗旨和企业精神，遵守农业银行的各项规章制度，坚决维护农业银行的利益。

(二) 一切言行不得损害农业银行的整体利益和形象。不得散布对农业银行不信任或丧失信心的言论，更不能做跟农业银行离心离德的事情。

(三) 当农业银行利益与个人利益不一致时，应把农业银行利益放在首位，不计较个人得失。

(四) 有主人翁责任感，以农业银行发展为己任，积极提出合理化建议。

(五) 树立职业荣誉感，干一行，爱一行，专一行。遇到“苦、脏、累、险”工作，不推诿，不延误。

第十二条积极进取，勇于创新。

(一) 要有职业理想和追求，争先创优，始终保持奋发向上的精神面貌。

(二) 工作积极主动，勇挑重担。在成绩面前不骄傲；在困难和挑战面前，不退缩；在挫折面前，不消沉、不气馁。

（三）富有建设性和创造性地开展工作。在遇到新情况、新问题时，要冷静分析，积极探索，勇于创新。

（四）拥护改革，积极投身于改革。

第十三条认真履行岗位职责。

（一）认真负责、一丝不苟地开展工作。不得推卸岗位责任；不得拖延，马虎了事；不得投机取巧；不得玩忽职守，贻误工作。

（二）要高标准，严要求，高质量完成工作任务。

（三）科学管理时间，提高工作效率。

（四）努力完成上级交办的临时任务。

（五）岗位之间应相互沟通，密切配合。不得相互推诿、扯皮。第十四条加强道德修养，遵守社会公约，维护社会公德，养成尊老爱幼、相互尊重、勤俭持家的美德，建立和睦融洽的邻里关系。

第四章 遵章守纪合规经营

第十五条依法合规经营。

（一）熟练掌握并自觉遵守国家经济金融法规，严格执行国家金融政策和农业银行管理制度。严禁违规经营，私设账外账。

（二）工作中遇到不清楚的法律、法规问题，应及时请示或咨询。

（三）对违法违纪违章行为必须抵制并立即向上级报告，或越级举报。

第十六条在职权范围内开展工作，做到不越权限，不超范围。领导干部不得滥用职权，失职渎职。

第十七条严格按照隶属关系和规定的工作程序进行操作。

（一）禁止逆程序操作。

（二）不得省略必要程序。

（三）杜绝随意操作行为。

（四）正常情况下不得越级请示汇报，不得越级指挥。第十八条真实反映，如实汇报。

（一）严禁提供或领导授意制作虚假的会计、统计报表。

（二）不得隐瞒或谎报客户情况（工作敷衍塞责导致汇报情况和真实情况明显不符的，视同瞒报或谎报行为）。

（三）所有业务活动的记录应该及时、准确、完整。

（四）实事求是反映工作成果。既不能夸大成绩，也不能回避问题，更不能欺骗上级。

（五）不得隐瞒工作中的失误。如发生失误，必须及时报告。第十九条廉洁奉公，勤俭节约。

（一）廉洁自律，不贪赃枉法。

（二）公私分明，不化公为私、假公济私。

（三）秉公办事，不以权谋私。

（四）艰苦朴素，勤俭办行，不奢侈浪费，不贪图安逸享受。

（五）上级行员工到下级行工作，要坚持标准，食宿从简，原则上安排在行内招待所；不用公款进入营业性娱乐场所；不用公款绕道旅游。

第二十条遵守工作纪律。

（一）坚决服从组织决定，听从领导的指示、指挥。

（二）熟悉外事礼仪，坚持外事工作原则，严格遵守外事纪律。介绍农业银行情况时，应符合总行对外的统一口径。

（三）员工要以客户身份办理个人银行业务，不能有任何特权。

（四）工作中，如与工作对象有亲友关系或利益关系，应主动回避。不得为关系人提供特殊便利。

（五）员工不得从事以下活动：

1．自行在其他单位兼职或从事第二职业。2．不得在外参与经营性或盈利性活动。3．工作时间不得炒期货、炒股票等。

4．不得为亲友介绍工程、承揽业务。

第二十一条严格履行劳动合同规定的各项义务，自觉遵守劳动纪律。

（一）遵守考勤制度和请假制度，不迟到、不早退、不旷工。

（二）不准擅自离岗、串岗，不得在工作时间做与工作无关的事情。

（三）严禁带无关人员进入工作间。

（四）员工工作时间处理私事应按以下要求： 1．离岗处理私事应事先请假，获得领导批准。 2．获批准后，要做好工作交接。 3．在处理紧急工作时，不得请假。 4．工作时间不应要求同事为自己办理私事。

第二十二條 严守保密纪律，自觉保守国家秘密、银行秘密和客户秘密。如发现泄密要立即向上级报告。任何人调离农业银行，都不能把秘密资料原件或复印件带走。

第二十三條 强化安全意识，防范银行风险。

（一）提高业务技能，增强鉴别能力。

（二）按制度和程序谨慎操作，杜绝隐患。

（三）坚持工作交接管理制度。

（四）时刻保持警惕，遇到可疑情况，要及时报告，并采取防范措施。

第五章 诚实守信优质服务

第二十四條 笃守诚实守信的职业品格。

（一）为人正直，诚实可靠，守信有约。

（二）一视同仁，以诚待客，不言过其实、欺骗客户。

（三）不侵犯客户利益。

第二十五條 信奉服务为本、客户至上的职业信念。

（一）强化服务意识，坚持领导为群众服务，机关为基层服务，行政管理部门为业务经营一线服务，全员为客户服务，农行为社会服务。

(二) 以客户为中心，深入了解、努力满足客户的合理需求，尽力解决客户遇到的各种难题，不能办理的也要耐心解释。

第二十六条为客户服务要主动热情、细致方便、准确迅速。

(一) 提倡上门服务，搞好跟踪服务。做到时刻为客户着想，主动与客户联系沟通，及时掌握客户动态。

(二) 倡导微笑服务。做到来有迎声、问有答声、走有送声，热情解答客户咨询，主动宣传农业银行业务。

(三) 做到满时点服务，按时营业。

(四) 提倡限时服务，做到集中精力，准确、安全、快捷地办理业务。

(五) 遇到不属于本职范围的事宜，不得拒绝，应热情介绍到有关部门或及时请示上级。

(六) 为老弱病残孕服务、遇到客户咨询业务、对单证提出疑问等情况时，要站立服务。

(七) 耐心办好最后一笔业务，不能因为临近下班时间，流露出急躁情绪而敷衍待客或驱赶客户。

(八) 对客户取款存款一样热情，新老客户一样亲切，忙时闲时一样耐心，大宗小宗一样欢迎。

(九) 在办理业务中，若自己发生差错，要及时改正并向客户道

歉；若客户发生差错，要耐心解释，并帮助纠正。

(十) 遇到客户提出过分要求或不冷静时，要克制自己，耐心地向客户说明解释，无法说服时要及时报告领导或有关部

门处理，严禁与客户发生争执。

第二十七条使用文明用语，禁止使用服务忌语。

（一）与客户说话时吐字要清晰、语意要明确、语气要亲切、称谓要得体。

（二）使用普通话。确有必要，可使用方言。

（三）接听电话或与人交谈要热情、礼貌、客气。重要内容应作好笔录，及时汇报或转告。

第二十八条行为文明，举止大方。

（一）站姿挺拔，正视客户，不左顾右盼。

（二）坐姿端正、文雅。

（三）行姿稳重，抬头平视，两臂自然摆动。

（四）听姿认真，并作出积极反应。不要心不在焉。

（五）员工在公共场合或客户面前，应避免不文雅行为。

（六）开会应提前入场，会议中不得窃窃私语，不得中途无故退场。

第二十九条保持整洁的仪容仪表。

（一）着装整洁、得体。柜台人员应着职业装，佩戴工作牌。

（二）发型大方，不留怪异发型，不得染异色。

（三）修饰得体。女员工宜化淡妆，男员工应保持面部清洁。

第三十条创造并保持优雅的工作环境。

（一）室内和桌面应保持整齐有序，不要摆设与办公无关的物品和资料。

（二）各类文件和资料应按顺序、分类别摆放整齐，便于取阅。

（三）讲究环境卫生，坚持每天打扫并定期进行大扫除。

（四）营业场所要保持柜台整洁、单据整齐、地面清洁，方便客户办理业务。

（五）遵守有关在办公、营业场所禁止吸烟的规定。

（六）维护环境安全。若发现任何可能导致危险的潜在隐患，应立即向有关部门报告。

（七）工作时专心致志，保持安静。

第六章 平等相处 团结互助

第三十一条 遵循“平等、真诚、宽容、克制、正派”的基本准则，正确待人处事，努力建立和谐、健康的人际关系。

第三十二条 领导要尊重、关心下属。

（一）领导要严于律己，光明磊落，公道正派，为下属作出表率。

（二）尊重下属的人格、隐私，宽容待人。不在下属面前逞威风、耍权术，不搞独断专行，不搞打击报复。

（三）知人善任，合理安排下属工作，充分调动下属工作的积极性和创造性。不搞任人唯亲。

（四）尊重下属的工作职权和劳动成果，虚心听取下属意见，

保护下属的工作热情。

（五）热情指导下属的工作、学习、品德修养，关心下属的政治进步，多为下属解决实际困难，为下属创造良好的工作环境。

第三十三条尊敬领导，维护领导的威信。

（一）认真对待领导的工作意见，服从领导的工作安排，如实、及时向领导报告和请示工作。

（二）正确对待领导的批评，不要当面顶撞，更不能采取无理行动。

（三）严禁恶语中伤、诬告、威胁、攻击领导。

（四）不得采取趋炎附势、阿谀奉承、请客送礼等不正当手段投其所好、取悦领导。

（五）主动与领导进行正常工作交往，正确领会领导的工作意图，争取领导的理解与支持。

（六）不回避、上交矛盾。

第三十四条同事之间要真诚相处，团结和谐，精诚合作。

（一）有强烈的团队意识和集体主义精神，把团队目标置于个人目标之上，积极参加各项集体活动。反对利己主义、个人英雄主义和小团体主义。

（二）尊重同事的人格，同事之间不分高低、贵贱；尊重同事的隐私，不背后议论同事是非；员工私下行为应对农业银行负责。

（三）开展坦诚的交流，平等的对话和友善的沟通，做有利于团结的事。不挑拨离间、造谣生事；不拉帮结派、搞小圈子。

（四）工作中要主动协作，不能互相拆台；当同事遇到困难时，要竭诚相助。

（五）谦虚谨慎，互相学习，取长补短，共同进步。

（六）敢于承担责任，不诿过他人。

（七）及时、善意地指出同事的不足，不得嘲笑或鄙视同事。

（八）上级行员工要尊重下级行员工，不得盛气凌人，颐指气使；不得向下级行员工提出与工作无关的个人要求。

第三十五条妥善处理内部矛盾。

（一）同事间相处应大事讲原则，小事讲风格；严于律己，宽以待人；减少摩擦，避免冲突。

（二）发生矛盾时，当事双方应本着宽容、克制的态度，主动反省自己的不足，互谅互让。

（三）解决矛盾纠纷应采取适当方式，不要使矛盾扩大化，不得在客户面前发生冲突。

第三十六条与竞争对手要公平竞争，取长补短。

（一）维护市场秩序，不得采取不正当手段竞争。

（二）尊重竞争对手，不得在客户面前故意贬低对手。

（三）注意收集竞争对手的有关资料，善于学习竞争对手的长处。

第七章 附则

第三十七条员工要严格要求自己，熟悉并正确理解本守则的内容，经常自省、自律、自励，不断加强自我修养，养成自觉行动。各级领导干部应模范遵守本守则。

第三十八条对员工遵守本守则情况进行的奖惩，按《中国农业银行员工奖惩制度》执行。

第三十九条各级行的人事部门负责员工行为的规范化管理工作，有责任对实施中遇到的问题进行解释。中国农业银行人事部负责本守则的最终解释。

第四十条本守则自印发之日起施行。

农业银行员工行为守则心得体会篇八

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

20__年__月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了__分理处，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来__分理处已经25个年头了，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙忙碌碌的年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下：

一、加强业务知识学习。特别是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和

质量。

二、做到优质服务，提高窗口服务质量，我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，因此，我时刻提醒我自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行操作，同时尽最大努力去帮助客户耐心解答客户在输业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，全面完成分理处下达的各项业务指标，营销__保险32万元，__保险3.4万元，办理网银开户85户，借记卡开户388户，为本行创造了中间业务收入。

四、增加安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故，业务要发展，安全是基础，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。回顾，展望2020,在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

谢谢大家！

述职人：__