

最新农行内勤行长培训心得体会(优质5篇)

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

农行内勤行长培训心得体会篇一

银行内勤是银行的核心工作之一，负责各种金融业务的处理和管理，是银行行业的重要组成部分。而作为一名银行内勤，我们更需要具备出色的专业技能和高效的工作能力。因此，不断提升自己的能力，进行专业的培训已经成为了我们的必要选择，下面就是我通过银行内勤培训的心得体会。

第二段：培训的内容

在此次培训中，我们主要学习了银行日常业务操作、风险控制、金融知识、防范与化解纠纷等方面的知识和技能。尤其是在日常业务操作方面，我们学习了银行常见的各项业务及其操作步骤，包括银行存取款业务、汇兑业务、贷款业务以及信用卡业务等方面的技能。同时，我们还了解了如何防范和化解各种突发状况、交流技能和服务技巧等方面的知识。

第三段：培训的实践

通过课堂教学和实践教学，我们更深入地了解了银行业务的实际操作过程，提高了自己的业务水平和服务意识。其中，实践教学在我们的培训中占有很大的比重，通过实际操作，我们得以亲身感受一些常见业务处理的流程和方法，更加深入的理解和掌握了银行业务的实际操作技巧和流程。

第四段：培训的效果

培训结束之后，不仅感动于老师的用心教学，更学习到了亲身实践中的本领，让自己的工作技能得到了飞跃式的提升。我在工作时已逐渐应用到学到的操作方式和服务技巧，更放心的在为客户服务的路上前行。在培训过程中，我们不仅学到了更专业的知识和技能，也结交了更多的机缘，让自己获得了更多人生的体验和感悟。

第五段：总结

银行内勤培训让我系统学习了银行业务操作的流程和注意事项，使我在实践操作中得到了更有效的锻炼和提高。通过培训，我深刻认识到，学习和实践是有效提高自己工作能力的最基本方法之一。在银行业务操作中，只有不断学习、思考和实践，才能使我们在价值中担纲银行内勤的角色，为自己的未来奠定牢固的基础。

农行内勤行长培训心得体会篇二

银行作为现代金融行业的重要组成部分之一，其内勤人员也显得尤为重要。作为银行内勤人员的我，在此次培训中，感受到了银行行业的发展与变化，也意识到了自身在工作中的不足之处。

二段：培训内容

在此次银行内勤培训中，我们学习了一系列丰富的内容，例如“金融产品知识”、“客户服务技巧”、“风险防控和合规管理”等方面。这些知识不仅仅让我们更了解银行业的发展，也让我们更加深入地理解了银行业的服务宗旨与价值。

三段：知识更新

银行业是一个不断更新的行业，在这个快速变化的时代，我们必须时刻保持对新知识的敏感度。在此次培训中，我们不

仅仅学到了大量的基础知识，更重要的是学习了如何持续关注银行业的趋势和变化，保持自身的知识更新与进步。

四段：专业能力提升

银行内勤作为银行业务的中心部门，我们的工作责任也尤为重要。在培训中，我们不仅学习了具体知识，更加重视的是提高自身的专业能力。通过模拟实训、案例分析等方式，我们更加体验到了专业化管理的重要性。

五段：未来展望

随着银行业的不断发展和变化，银行内勤人员更需要继续保持对知识的敏感度与专业化水平，不停地更新知识，提升自身技能和专业能力。未来，我也将继续保持对银行业的热情和研究，努力提高自己的素质，为客户提供更好的服务。

总之，此次银行内勤培训收获颇丰，我深刻意识到了银行业的发展与变化，并将持续提升自身能力，为银行业的繁荣发展作出自己的贡献。

农行内勤行长培训心得体会篇三

自己亲身参与的银行内勤培训让我对银行内勤工作有了更深刻的理解，并获得了宝贵的工作经验。这次培训不仅提高了我的专业技能，也锻炼了我的团队协作和沟通能力。在培训中，我深深感受到银行内勤工作对于银行业稳健发展的重要性。

第二段：培训内容

这次银行内勤培训包括了理论课程和实践操作。在理论课程中，我们学习了银行内勤岗位的职责、流程和操作规范。我们深入了解了各种操作系统、协同工具以及常见金融产品和

业务流程。而在实践操作环节中，我们进行了模拟业务操作并进行实时反馈和教练指导，让我们将所学理论转化为实际能力。

第三段：团队合作与协作能力

在银行内勤岗位工作中，优秀的团队合作和沟通能力是成功的关键。这次培训中，我们需要在小组内共同完成任务。通过集思广益、相互协作，根据不同团队成员的特长，合理分配任务，并在规定时间内完成任务，这锻炼了我们的团队合作和协作能力。

第四段：严谨认真的态度

银行作为金融行业的代表，需要内勤工作人员具备严谨、细致、认真的态度。这次培训中，我们不仅学习了严谨的流程要求和操作规范，还学习了如何遵守行业规范和财务准则，这是提高岗位职业素养的重要一环。

第五段：未来展望

通过这次银行内勤培训，我明确感受到自己进入银行内勤岗位的使命和责任。未来，我将会一如既往地谨慎持重，严谨认真的完成金融各项操作，保证银行业务流程和规范，真正发挥内勤工作的作用，为银行业的发展贡献我的力量。

总结：通过本次银行内勤培训，我深刻理解了岗位职责和核心贡献，锻炼了团队合作和沟通能力、培养了严谨认真的态度，并计划在未来积极为银行行业贡献。这给我留下了深刻的印象和宝贵的回忆。

农行内勤行长培训心得体会篇四

人生是很累的，你现在不累，以后就会更累。人生是很苦的，

你现在不苦，以后就会更苦。万物相生相克，无下则无上，无低则无高，无苦则无甜。培训是自我素养提高的一个途径。下面是本站带来的银行行长培训学习的心得体会，仅供参考。

今年我参加了省行组织的二级支行行长培训班的学习培训，通过学习使我受益匪浅。结合实际工作，下面，我谈一谈个人的一点心得体会。

一、转变市场营销观念，实施核心客户营销策略。当前，银行业普遍认同一个“二八定律”，我认为“二八定律”针对我们邮政储蓄银行，尤其是县级以下及农村二级支行来说，这个定律尤为显得贴切和突出，即银行80%的利润来自于20%的客户。可见，20%的高端客户针对我们邮储银行带来的收益就可想而知，但是如何让这20%的高端客户真正成为我们的忠诚客户，那就需要支行自身利用和优化现有的资源，通过生日礼物、病期探视、各大节日特色祝福等等来拉近与客户的亲属感并通过交叉营销，让客户通过各种体验途径购买咱们银行自身的多种产品，以更优质更快捷的服务等等让20%的高端客户从心里产生对我们邮政银行的忠诚度。

二、转变经营思路，树立科学发展观。

1、要进一步增强存款工作的危机感和使命感，大力促进各项存款快速增长，全力提升存款业务的市场地位，加大储蓄存款竞争力度，全力提升市场份额。坚持“大个金”发展战略，运用我行点多面广，覆盖城乡的网点资源和营销潜能，做大储蓄市场。

2、着力推进中间业务和新型业务的全面、协调发展，通过代理保险、信用卡、以及下一步就要推行的ic卡、惠农卡等产品，抓好全年每个季度每个时间段。发展业务有的人说要分业务淡季旺季，我个人认为业务的发展与否不应有淡旺季之分，而是取决于一个支行，一个团队的思想意识之团队精神，我们发展业务也决不只能坐门等客，而是要走出去，走进市

场，走进商户、农户之中进行有针对性、策略性的实质营销，不是有这样一句话嘛：时不我待，只争朝夕！我们不能把“与时俱进”当做一句空话，我们需要实际性地主动出击。

三、强化风险防范意识，提升内控管理质量。

随着银行业竞争的日益激烈，市场环境的复杂多变，商业银行经营面临着越来越多的风险，我们作为商业银行面临的主要风险包括信用风险、市场风险、操作风险，针对上述三个风险，我认为加强操作风险的防范尤为重要，通过观看四十五分钟的警示教育片，以及我们身边听说看到的很多案例，不难看出，绝大部分风险来自于银行内部，比如银行监守自盗、违规操作等等，因此我认为在日常工作中应做好以下几个方面的内容：1、加强员工的思想教育和业务制度的学习，利用周例会、晨会，月经营分析会及网上下载警示教育片等把风险防范意识，结合今年的“合规执行年”制度的内容，深深灌入每位员工的思想灵魂深处，让合规的经营理念融入到工作的每一环节，争做遵章、守纪、知法、守法的邮政储蓄银行人。

四、搭建“以人为本”的发展平台，培育和谐企业文化。针对支行员工应表扬先进，激励后进，和员工多沟通、少批评，坚持以人为本，利用现有的职工小家资源，通过和员工一起生日、节日聚餐，乒乓球、象棋、羽毛球友谊赛等，和员工每日保持一种愉悦的心情，良好的心态，同时也要进一步抓好网点柜面规范化服务，进一步加大服务检查力度，健全服务监督检查网络，要引导员工换位思考，站在客户的角度看待自己提供的服务，自动自发做好服务工作，树立良好的企业形象，提高社会知名度和美誉度。

五、强化执行力，提升管理能力。

何谓执行力？执行力“就是按质按量地完成工作任务”的能力。个人执行力的强弱取决于两个要素——一个人能力和工作态度，

能力是基础，态度是关键。所以，我们要提升个人执行力，一方面是要通过加强学习和实践锻炼来增强自身素质，而更重要的是要端正工作态度。那么，如何树立积极正确的工作态度？我认为，关键是要在工作中实践好“严、实、快、新”四字要求。

1、要着眼于“严”，积极进取，增强责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件。责任心强弱，决定执行力度大小；进取心强弱，决定执行效果的好坏。

2、要着眼于“实”，脚踏实地，树立实干作风。天下大事必作于细，古今事业必成于实。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。好高骛远、作风漂浮，结果终究是一事无成。

3、要着眼于“快”，只争朝夕，提高办事效率。“明日复明日，明日何其多。我生待明日，万事成蹉跎。”因此，要提高执行力，就必须强化时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、马上就办”的工作理念。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。

4、要着眼于“新”，开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。

以上是结合本次省行培训内容和从事本岗位经验的一些打算和体会，不妥之处敬请领导批评指正。

经过这次中央财经大学行长培训课程的学习，我了解到作为一名支行行长首先要知道自己在服务管理与营销管理中的角色、职责和怎样为客户提供优质的服务等。在服务管理中首先要制定服务流程、标准和规范；制定服务的考核标准，并让全体员工都清楚了解；对员工的服务情况不但要进行定期的检查评估、面谈沟通，而且要把评估情况进行反馈；对客户的需求

求要快速反应，及时组织资源满足客户需求；掌握客户对服务的评价和反馈，对客户意见要及时进行回复；妥善处理客户投诉，确保客户满意；及时发现服务中存在的问题，想办法进行改善和处理。

一、网点主任服务与营销

在营销管理中首先要制定支行营销的目标、计划和流程，然后将营销目标分解到每位员工，对营销目标进行追踪、辅导，推动营销工作的顺利进行，最后对营销目标执行情况进行评估和反馈。

那怎样为客户提供优质服务？随着同行服务不断创新，客户期望值的提升等，银行服务业也面临新的挑战。服务是一种感觉，要想为客户提供优质的服务让客户满意，首先要对客户显示积极的态度，注意说话的语气，保持精神饱满，给客户一个最佳的职业形象；其实要识别客户的需求；然后要尽力满足客户的需求，主动为客户介绍业务信息，与客户建立联系，因为发展一个新客户的平均成本是留住一个老客户的6倍。具体的内容如下：

1、学人之长找不足。我行以服务先进行为标杆，通过学习，我行应从形容行貌、物品摆放、设施配备、言行举止、服务礼仪到服务细节等，一一记录下支行的具体做法，结合自身实际，查找不足，加以规范和整改。

2、“软硬”兼施上台阶。我行应按照“软件先行”、“硬件渐至”的原则在全行范围内展开了提升服务品质大行动，要求所有网点严格按照总行制定的规范化服务标准，强制推广“三声服务”和“双手接递”；在硬件上，指定专人对每个网点根据其周边环境、服务设施等特点做好综合评估，提出整改意见，逐步落实到位，以优化服务环境，增强对外服务能力。

3、优化流程提效率。按照“岗位、业务、流程、设备”“四整合”的业务改造模式，最大限度地提高柜面员工的工作时效，提升柜面服务效率，减少客户等待时间；与此同时，加强对科室的服务管理，进一步落实二线为一线服务的具体措施，提高二线为一线服务水平，提升全行整体服务能力。

二、支行的内控管理和防范操作风险

银行业的风险是指银行在经营管理过程中，由于各种不确定因素的影响，使实际收益与预期收益发生一定偏差。从而蒙受损失和获得额外收益的机会和可能性。具体分为信用风险、国家和转移风险、市场风险、利率风险、流动性风险、操作风险、法律风险和声誉风险八类。

随着银行业案件的增多，金额的加大，必须要有严格的内部控制和防范操作风险的措施。内部控制方面着重做好审批、授权、检查、核对、经营业绩审查、资产的保护、职责的分工、利益冲突岗位的分离等一系列控制活动。不能以互相信任代替管理，以日常习惯代替制度，以照顾情面代替纪律，不能存在侥幸心理。要以规章制度约束自己。

三、打造高绩效团队

一个团队要想取得好成绩，首先必须制定一个“好目标”，所谓“好目标”就是与上级保持一致，具有挑战性；其实队员间要相互沟通，只有良好的沟通才能建立信任，才能维持和谐的团队关系，俗话说的好：“团结就是力量”，再次就是要用竞赛、旅游、公开表扬等激励方法不断提升团队的士气。

四、支行的营销技巧

营销是一门现代经济运行的先行科学。我国正处于从计划经济进入市场经济的运行过程，所以营销对于我们从事服务行业的人员来说是一片工作学习生活的真空区，通过此次学习

有了一定的感受。

我们从事银行工作的人员要认清社会形势，不能像以前一样等客上门，而要走出去，了解客户的需求，并把客户的需求作为一种工作目标去努力实现。和客户首次见面要注意自己的言谈举止、服饰搭配给客户留下良好的第一印象，解除客户的戒备心理，建立良好的信任关系。总之就是实时把握客户需求，实现共同利益的最大提高。以上就是我的心得，在以后的工作中，我一定尽力学以致用，为**市商业银行的发展做得更多、更好！

今年我参加了省行组织的二级支行行长培训班的学习培训，通过学习使我受益匪浅。结合实际工作，下面，我谈一谈个人的一点心得体会。

一、转变市场营销观念，实施核心客户营销策略。当前，银行业普遍认同一个“二八定律”，我认为“二八定律”针对我们邮政储蓄银行，尤其是县级以下及农村二级支行来说，这个定律尤为显得贴切和突出，即银行 80%的利润来自于 20%的客户。可见，20%的高端客户针对我们邮储银行带来的收益就可想而知，但是如何让这 20%的高端客户真正成为我们的忠诚客户，那就需要支行自身利用和优化现有的资源，通过生日礼物、病期探视、各大节日特色祝福等等来拉近与客户的亲属感并通过交叉营销，让客户通过各种体验途径购买咱们银行自身的多种产品，以更优质更快捷的服务等等让 20%的高端客户从心里产生对我们邮政银行的忠诚度。

二、转变经营思路，树立科学发展观。 1、要进一步增强存款工作的危机感和使命感，大力促进各项存款快速增长，全力提升存款业务的市场地位，加大储蓄存款竞争力度，全力提升市场份额。坚持“大个金”发展战略，运用我行点多面广，覆盖城乡的网点资源和营销潜能，做大储蓄市场。 2、着力推进中间业务和新型业务的全面、协调发展，通过代理保险、信用卡、以及下一步就要推行的 ic 卡、惠农卡等产品，

抓好全年每个季度每个时间段。发展业务有的人说要分业务淡季旺季，我个人认为业务的发展与否不应有淡旺季之分，而是取决于一个支行，一个团队的思想意识之团队精神，我们发展业务也决不只能坐门等客，而是要走出去，走进市场，走进商户、农户之中进行有针对性、策略性的实质营销，不是有这样一句话嘛：时不我待，只争朝夕！我们不能把“与时俱进”当做一句空话，我们需要实际性地主动出击。

三、强化风险防范意识，提升内控管理质量。随着银行业竞争的日益激烈，市场环境的复杂多变，商业银行经营面临着越来越多的风险，我们作为商业银行面临的主要风险包括信用风险、市场风险、操作风险，针对上述三个风险，我认为加强操作风险的防范尤为重要，通过观看四十五分钟的警示教育片，以及我们身边听说看到的很多案例，不难看出，绝大部分风险来自于银行内部，比如银行监守自盗、违规操作等等，因此我认为在日常工作中应做好以下几个方面的内容：1、加强员工的思想教育和业务制度的学习，利用周例会、晨会，月经营分析会及网上下载警示教育片等把风险防范意识，结合今年的“合规执行年”制度的内容，深深灌入每位员工的思想灵魂深处，让合规的经营理念融入到工作的每一环节，争做遵章、守纪、知法、守法的邮政储蓄银行人。

四、搭建“以人为本”的发展平台，培育和谐企业文化。针对支行员工应表扬先进，激励后进，和员工多沟通、少批评，坚持以人为本，利用现有的职工小家资源，通过和员工一起生日、节日聚餐，乒乓球、象棋、羽毛球友谊赛等，和员工每日保持一种愉悦的心情，良好的心态，同时也要进一步抓好网点柜面规范化服务，进一步加大服务检查力度，健全服务监督检查网络，要引导员工换位思考，站在客户的角度看待自己提供的服务，自动自发做好服务工作，树立良好的企业形象，提高社会知名度和美誉度。

活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。

以上是结合本次省行培训内容和从事本岗位经验的一些打算和体会，不妥之处敬请领导批评指正。

农行内勤行长培训心得体会篇五

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

20**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、保存质押物贷款等业务，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《20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万美金，外汇资金交易量xx万美金。

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《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《20**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《20**年度党总支工作意见》，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，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。