

# 2023年员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告(通用5篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告篇一

1、负责公司内部交换机、服务器及网络设备的合理配置并正常运行；

2、负责公司网络线路维护和管理，保障信息畅通；

7、负责每日晴川数据处理以及数据打包保证pos软件能够正常使用

8、完成领导交办的其他工作任务；

1、负责公司会议室内临时网络的开通及布线；

2、帮助新建公司的网络、电话线路的布设，设备安装和维护正常运行；

3、完成领导交办的其他工作任务；

2、加强企业关键数据的安全防范及关键数据的存储备份，加强员工在网络安全，企业信息、数据安全方面的意识培养及安全操作培训，保障网络及企业信息数据的安全。

3、加强学习和经验的积累，提高自己的综合素质。不仅努力钻研业务知识，而且进一步培养广泛的兴趣爱好，使自己得

到全面的提高。

根据自我评估本人能力能够担当本职位，并会主动接触新技术和自己还不知道的技术，所以本人符合本职位的要求。

## 员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告篇二

管理当中，人们喜欢探究人的动机，认为人做任何事情首先是有动机的，人们喜欢探究一个人做事的动机，甚至很多时候在做外行心理学家，在猜测员工行为背后的动机。

很多文章或著作都教管理者做心理学家，猜测员工的想法，进而做出自己认为正确的判断，然后扣到员工的头上。

其实，管理者能做到的是管理员工的行为，而不是员工的心理。企业招聘一个员工，是租用员工的行为而不是整个人，比如我们请了一个保洁人员，我们租用的是她的清洁行为，我们请了一个司机，我们租用的是他的驾驶行为，这些行为都是可见的，便于衡量的，而至于保洁人员、驾驶人员心理活动，我们是无法准确获知的，即便我们想了解，我们也要通过问话的形式，让员工说出来，当员工说出来之后，我们才知道他想要做的行为时什么，进而才可以通过管理的手段加以管理。

管理就是管理员工的行为这个话说起来容易，做起来并不容易，首先管理者要明确一个岗位需要表现的行为有哪些，通过岗位职责和 workflows 加以界定。其次管理者要明确一个工作行为的频次，比如迟到这个事，你不能简单地说，如果你再迟到我就开除你。因为你一旦说了这个话，你的处境将很尴尬。还是说这个例子，你说了员工再迟到你就开除他，那么员工一年内没有迟到，一年后的一天迟到了一次，你还要开除他吗？或者说20xx年后迟到了一次，你还要开除他吗？如果不是，你为什么这么说？其实，管理者可以这样说，“如果一个之内，你有两次迟到超过30分钟，我就开除你”。这

样的话是有时间和频次的，是可以衡量的，也是可以帮助员工改善行为。第三，管理者要针对员工的行为表现，进行及时的记录和反馈。当员工的行为没有达到要求时，管理者要及时和员工进行面谈，帮助员工纠正不正确的行为，这是行为表现管理的重要部分。

最后，管理者一定要明确，你是一个行为表现管理者，而不是一个心理学家，所以一定要针对员工的行为进行管理，而不是员工的心理，当你不清楚员工的行为的时候，观察一下，或者问一下，让员工告诉你，而不是猜测！

## 员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告篇三

### 农行泰安分行加强员工行为管理消除风险隐患

一是落实岗位交流轮换制度。为加强关键岗位风险控制，该行组织辖内各支行对关键岗位应轮岗人员进行统计摸底，及时更新管理台账，制定了年度轮岗计划，并认真抓好督导落实。今年上半年，该行按计划轮岗48人，并根据机构和人员调整对59人提前进行了轮岗。同时，根据上级行网点主任和柜员轮岗的新要求，指导各支行统筹制定轮岗计划，确保尽快落实到位。

二是抓好员工行为管理责任制的落实。该行根据上级行案件风险排查工作的要求，印发《关于做好员工行为管理工作的通知》，进一步落实排查责任和工作重点，并组织各支行开展了员工行为管理自查自纠。今年以来，该行累计排查 1538 人次，覆盖面保持100%。对排查反映的14名异常行为人员，督促所属支行进行调查核实，落实帮促责任人，尽最大努力防范风险隐患。认真落实员工行为管理联系会议制度，按月督导召开员工大会，定期通报会议召开情况，构建了员工行为管理的长期载体。

三是规范员工年度考核工作。该行结合岗位管理体系落地实施后的实际情况，修订了员工年度考核实施方案，规范组织程序、细化考核档次，为实施岗位等级晋升奠定了良好基础。同时，组织支行和市分行机关按员工管理权限做好述职述廉和民主测评，发挥好年度考评的激励促进作用，调动了员工的工作积极性和主动性。

## 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。

第二十二条严守保密纪律，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。

第二十三条强化安全意识，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

### 第二十四条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。

### 第二十五条信奉服务为本、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。

## 员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告篇四

1996年5月8日建设银行发布了关于中国建设银行员工行为规

范管理手册，下面本站小编给大家介绍关于银行员工行为规范管理手册的相关资料，希望对您有所帮助。

## 第一章总则

第一条为加强建设银行员工职业道德建设，规范员工工作行为，提高全行员工整体素质，保证建设银行各项业务稳健发展，实现中国建设银行“商业化、现代化、国际化”的发展目标，特制定此行为规范。

第二条本行为规范是建设银行全体员工必须遵循的准则，它是评价员工职业行为的标准，是规范建设银行员工内外行为的依据。

第三条建设银行各级领导要以身作则遵守行为规范，并抓好所辖部门的行为规范教育、培训、监督、考核工作。全行员工言行应遵循行为规范，共同塑造建设银行良好的企业形象。

第四条本行为规范适用于建设银行全行员工，包括全行在职干部、职工、离退休返聘人员和从事本行工作的其他人员。

第五条本行为规范的解释权在中国建设银行。

## 第二章职业道德规范

### 一、中国建设银行各级领导干部职业道德规范

第一条坚持原则，坚定信念。在政治上同党中央保持一致，在工作上坚定正确的金融服务方向。

第二条执行政策，依章办事。自觉执行国家金融政策，严守金融纪律，维护金融秩序，规范操作，维护建设银行荣誉。

第三条作风民主，严格管理。充分听取员工意见，坚持民主集中制原则，不断健全管理制度。

第四条奉公守法，廉洁自律。以身作则，率先垂范，遵纪守法，廉洁奉公。

第五条顾全大局，团结进取。维护团结，自觉维护领导集体威信，开拓进取，勇于创新。

第六条公道正派，襟怀坦白。执行政策，处理公务应公正清明，奖惩得当。

第七条关心员工，团结员工。密切联系群众，关心员工政治上的成长，事业上的进步，生活上的疾苦，充分调动员工积极性。

第八条知人善任，任人唯贤。尊重知识，尊重人才。在工作实践中考察、选拔干部，使人尽其才，才尽其用。

第九条努力学习，积极进取。要增强竞争意识，不断学习，更新观念，更新知识，提高管理水平。

第十条尊重科学，实事求是。坚持一切从实际出发，讲实话，干实事，求实效，并在实践中不断探索创新。

## 二、中国建设银行职工职业道德基本规范

第一条加强纪律，执行政策。认真执行金融政策，自觉遵守各项纪律和规章制度□

第二条廉洁奉公，拒腐防变。自觉抵御各种腐朽思想和生活方式的侵蚀，坚决反对以权谋私和以工作之便谋取私利的行为，敢于同各种经济犯罪活动做斗争。

第三条精神饱满，着装整洁，以良好的精神面貌，向社会展示良好的企业形象。

第四条客户第一，信誉至上。属守信用，秉公办事。守约守信，尊重客户，不断提高工作质量和服务艺术，为客户提供一流的服务。

第五条文明服务，礼貌待人。自觉使用文明用语，对客户和蔼可亲，服务耐心细致，展示良好的行风行貌。

第六条爱行爱岗，敬业尽责。以主人翁态度对待工作，认真办事，忠于职守，为建设银行的业务发展勇于奉献。

第七条团结同事，协力工作。相互理解、关心同事，乐于助人，服从大局，服从工作分配。

第八条提高警惕，维护安全。要严格遵守规章制度，树立防范意识，保护资金安全。

第九条勤奋学习，精通业务。刻苦钻研业务知识，熟练掌握本岗位业务技能，不断提高业务水平。

第十条严守机密，维护信誉。增强保密意识，保守国家、建设银行及客户的机密，维护建设银行在客户中的信誉。

### 第三章形象要求

建设银行员工职业形象要求包括以下几个方面：仪表、举止、语言、纪律、卫生及服务态度。

#### 一、着装整洁、仪表大方

第一条着装整洁。建设银行员工上班时应着装整洁，保持服装洁净得体，衣扣整齐，不敞胸露怀，不挽袖挽裤。因气候和办公条件限制，各地方行制定着装要求时应因地制宜。

男员工应穿深色皮鞋、袜子；女员工应穿黑色或白色皮鞋、穿裙子时避免露出袜口。

第二条发型大方。头发应整洁，发型大方得体，经常洗理。不得染异色。男员工不蓄长须长发；女员工不得有怪异发型。

第三条装饰得体。女员工可适度化妆，不得浓妆艳抹，不留长指甲，不涂有色指甲油，不能佩戴过多过于耀眼的饰物，每只手戴的戒指不超过一个。男员工应保持面部清静，不能留小胡子，不得戴有色眼镜从事工作。

## 二、举止大方，行为端庄

第一条站姿挺拔。站立时应保持收腹挺胸，不弯腰。男员工站立时双脚分开，与肩同宽；女员工站立时双脚并拢，双手自然下垂，交叉于腹前、背后。

第二条坐姿文雅。坐时臀部应坐在椅子的三分之二处，胸口与桌面平齐。伏案书写，应以肘撑起上身重量，姿态端正，不倾斜。不要趴在桌子或斜躺在椅子上。

第三条行姿稳重。行走时，身体重心可微向前倾，收腹挺胸，抬头平视，两臂自然摆动。多人同行时不要勾肩搭背，不要并成一排。遇有紧迫事情，可加快步伐，但不可慌张奔跑。

第四条行为文明。在客户面前或工作场合不能剪指甲、化妆、抠鼻子、剔牙齿、挖耳朵、打哈欠、脱鞋、颤腿、伸懒腰。

## 三、语言文明，言辞得当

第一条语言文雅。说话时音量适中，语句清晰，并注意在不同场合运用适当的语言及称谓。

第二条在办公和营业场所须保持安静、和谐，不可大声说话，高声喧哗。

第三条在工作中提倡使用普通话。

第四条在各场合中用语文雅、礼貌。在使用电话、办理业务、接受咨询时语气平和，坚持使用“十字”文明用语：您好、请、对不起、谢谢、再见。接电话时应主动自报单位——“您好，建设银行”。

日常文明用语示例：

(1) 与同事、客户相遇时：“您早”、“您好”。

(2) 得到别人帮助时：“谢谢”。

(3) 要求别人做事、帮助时：“请您……”。

(4) 向别人表示歉意时：“对不起”。

(5) 他人向自己表示歉意或谢意时：“没关系”、“别客气”、“不用谢”。

(6) 与他人道别时：“再见”。

第五条对同事、客户用语平和，语言规范，不讲粗话、脏话，在公众场合不要叫他人的外号、小名等。

#### 四、纪律严明，工作有序

第一条遵守劳动纪律。

1. 不擅自代班岗，不迟到早退，不串岗离岗。

2. 不聚众聊天、嬉笑打闹。

3. 不得在公务时间和禁烟场所吸烟。

4. 工作时间不吃零食，不干私活，不看与工作无关的书报、电视，不占用电话聊天。

5. 非工作或接待需要，不准在午休或工作时间饮酒。

第二条遵守业务纪律。

1. 严守各项业务工作纪律。

2. 认真执行各项管理制度和业务操作规程。

3. 严禁压票压汇、无理拒付等各类违规行为。

4. 严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

五、讲究卫生，保持整洁

第一条环境整洁。自觉维护工作场所的环境卫生，保持桌椅、柜面、地面、栏杆、门窗、设备干净，使工作环境符合建设银行企业形象建设的有关规定。

第二条保持卫生。不乱扔果皮、纸屑，不随地吐痰。

第三条放置整齐。办公台上各类办公用具、资料、票据摆放整齐。

第四条装贴正确。业务公告或宣传标语应按规定整齐挂贴在规定位置。

六、微笑服务，热诚待客

第一条亮牌上岗，接受监督。建设银行所有员工应佩带统一的识别牌，并按要求佩挂在制服的统一位置。

第二条微笑服务，热诚待客。接待客户咨询、业务、来访时，应面带微笑，礼貌热情，对客户热心、诚心、耐心。

第三条对所有客户认真诚挚，一视同仁。

第四条虚心听取客户意见，忍让宽容，得理让人，对合理要求尽量满足。

## 员工异常行为管控的措施 网络管理员述职报告篇五

我是\_\_银行的一名普通员工。在\_\_银行工作的时间里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格\_\_银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上奉献青春，为\_\_银行事业发出一份光，一份热。以下是我的述职报告。

### 一、履行职务情况

在行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

### 二、存在的主要问题

学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

### 三、今后设想

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的\_\_银行员工，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、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。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的'复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\_\_银行的激情和热情，为我热爱的\_\_银行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

此致

敬礼！

述职人： \_\_\_\_

2020年\_月\_日