

附件 2

# 浙江农信员工行为手册

浙江省农村信用社联合社

## 导语

亲爱的同事，当我们的目光在这本手册上相逢时，一定是因为一个共同的名字——浙江农信！

浙江农信是谁？为何而存在？有着怎样的目标？浙江农信人如何做事？如何才能做强做优，全面推进普惠金融？……这些问题的答案对我们非常重要。因为，从我们加入浙江农信的第一天起，我们人生中最美的年华、最有价值的时间，都将在这里度过。对我们而言，浙江农信不应仅仅是一份职业，更是一种人生。

为者常成，行者常至。为了使您更深刻地感悟浙江农信的文化理念体系，更自然地将文化理念体系转化为日常的工作行为，我们编制了《浙江农信员工行为手册》。本手册共分为员工基本道德公约、员工核心价值准则、员工能力素质要求、员工职业形象规范四个篇章，从全方位呈现了浙江农信人必须坚守的理念、理应秉持的行为和应当树立的形象。

以此手册为本，严格灌输践行，您将领略到浙江农信系统独特的文化气息，更加清晰地知道如何才能同浙江农信一道，与客户、社区、社会等各利益群体相知相伴、包容发展、成就共享。

## 第一章 浙江农信员工基本道德公约

### 一、恪守公德

#### 第一条 文明礼貌 诚实守信

文明礼貌，尊老爱幼，自觉使用文明用语；恪守信用，言行一致，严格维护浙江农信系统的整体信用，认真履行对社会、对企业、对他人的承诺。

#### 第二条 珍惜荣誉 忠诚奉献

树立职业荣誉感，献身农信事业发展，牢记浙江农信的使命、愿景和核心价值观，弘扬浙江农信的优良传统，为实现做强做优、全面推进普惠金融的目标而努力奋斗。

#### 第三条 艰苦奋斗 勤俭节约

厉行节约，勤俭办社（行），接待办会符合规定，轻车简从，拒绝奢侈浪费，保持低调务实的工作作风，创建节约型金融企业。

#### 第四条 自律言行 维护形象

遵守社会公德，爱护国家和单位的财产，自觉维护系统声誉和利益，杜绝有损浙江农信系统声誉和利益的言行。

### 二、合规操作

#### 第五条 坚持操守 遵纪守法

坚持职业操守，坚守风险底线，熟知规章制度，严格遵守各项法律、法规，坚持依法合规办事，自觉抵制各种违法违规行为；不参与洗钱、舞弊、内部交易、价格操纵及其他违法行为；不参加民间借贷、非法融资、社会集资，不充当资金掮客；不在其他

组织兼职，不从事经营活动。

#### 第六条 严格程序 不越权限

正确履行本职工作职责和任务，按照权限办事，遵守工作制度，执行工作程序；不超越权限和变相规避权限做事，对重大决策、重大事项必须按规定程序经集体讨论决定。

#### 第七条 求真务实 严谨高效

不夸大许诺、欺诈客户，主动、及时、客观、准确地对客户提示风险，求真务实服务客户；业务记载真实完整，如实反映业务情况、潜在风险和隐患；不以合规为借口降低工作效率，不故意隐瞒、谎报和虚报事实。

#### 第八条 严格保密 确保安全

严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，保守单位和客户信息，做到不泄密、不失密，确保单位经营安全和客户资金、信息安全。

### 三、廉洁从业

#### 第九条 坚持原则 坚定信念

坚持原则，坚定信念，在政治上同党和国家保持一致，在工作上坚定正确的金融服务方向，自觉执行国家金融政策，严守金融纪律，维护金融秩序。

#### 第十条 公道正派 襟怀坦白

正确对待名利、地位和权力，正派做人，公正做事，真正做到身正、言正、行正；执行政策、处理业务公正清明，奖惩得当；时刻自重、自省，诚实守信，表里如一。

#### 第十一条 防腐拒变 廉洁奉公

自觉抵制各种腐朽思想的侵蚀，主动接受监督，与各种经济犯罪活动作斗争；工作中不循私情，不弄虚作假，不以权谋私，不行贿受贿。

#### 第十二条 保护财产 不谋私利

发扬主人翁精神，遵守财务规定，合理使用各项费用，尽责保护和管好单位财产；不谋私利，不浪费、挪用、侵占单位财产，不将费用挪作个人收入或其他无关的用途。

#### 四、敬业奉献

#### 第十三条 爱岗敬业，~~—~~勤勉尽职

工作时要保持良好的精神状态，精力充沛，思想集中。在职履责，主动补位，共担责任，按规则行事，有问题先审视自己，问题到我为止。

#### 第十四条 坚持原则，~~—~~勇于担当

工作主动负责，重大事项及时请示报告。不推诿扯皮，不敷衍塞责。自信从容淡定，敢于拒绝违规并向上级报告。

#### 第十五条 求真务实，~~—~~严谨细致

讲实话、干实事、求实效。重点工作了如指掌，应知应会熟练掌握，反映情况及时准确，解答问题简明扼要，处理问题从容果断，对待工作一丝不苟。

#### 第十六条 团结协作，~~—~~尊重信任

团结同事，密切协作，不计较个人得失；包容和善，不说不利于团结的话，不做不利于团结的事；积极创造、维护和谐融洽、

平等互助、团结共进的人际关系和工作氛围。

#### 第十七条 勤奋学习，—精通专业

自觉学习，善于学习，培养吸收新知的敏感、容纳不同意见的胸怀；努力掌握专业知识及其他相关知识，不断提高职业素养和业务水平。

#### 第十八条 勇于创新，—开拓进取

善于自我剖析，敢于自我批评，勇于持续创新，秉持开放包容的心态，以追求卓越作为行动的最终目标，与时俱进，不断改进，精益求精，争创佳绩。

## 第二章 浙江农信员工核心价值准则

浙江农信员工核心价值准则是核心价值观在行为层面的细化准则，是将核心价值观融入到具体工作中的行为指引，全体浙江农信人都应该以核心价值准则为依据，约束自己的行为，规范自己的工作，提升自己的理念认知，完善自己的行为修养。核心价值准则包括员工价值观行为准则、相关理念行为准则两个部分。

### 一、员工价值观行为准则

“立于信、兴于合、久于新—“”是浙江农信的企业价值观，是浙江农信系统所有成员单位和员工都需要遵循的文化倡导。

“信”—“”是浙江农信的生存之根、发展之本。百德诚为先，立业信为本，唯有真心以诚相待，用行动践守承诺，我们才能成为市场和客户值得信赖的金融机构，才能成为负责任的企业公

民。

“合”是浙江农信的精神主旨和宝贵传统，记录了每一家行社的艰辛起步与茁壮成长，见证了浙江农信系统初始的蓬勃与如今的繁荣发展。合和而共生，共生而共赢，唯有开放包容的心态，相信团队的力量，我们才能在互动中不断进步成长。

“新”是浙江农信的生存发展之魂，是浙江农信最可依托的成功基因。生生不息，历久弥新，唯有勇敢积极地自我更新，不断捕捉新的气息，我们才能挑战一个个“不可能”，不断实现自我、超越自我。

“立于信、兴于合、久于新”的企业价值观，传导延伸到员工的层面，则可以解构为“诚信、责任、创新、普惠、乐业”，这也是浙江农信的员工价值观，是浙江农信所有员工需遵循的价值标准。而员工价值观行为准则，则是“诚信、责任、创新、普惠、乐业”的员工价值观在行为方面的具体细化，是全体浙江农信人的行为要求和行为底线。

#### （一）诚信

##### 第一条 要守法，不违规

遵纪守法，坚持原则，熟知各项规章制度，严格遵循制度流程，时时循章办事，处处依规而行，严守客户和单位机密，对客户充分提示风险，进行透明的信息公开，恪守诚信和公正的标准来处理业务，不滥用客户信任，谨慎承诺，信守并努力兑现承诺，切实维护客户利益。

##### 第二条 要忠诚，不思迁

忠于组织单位，忠于使命承诺，忠于文化信仰，坚决不说不做并主动制止有损于浙江农信整体利益与系统形象的言行，关心浙江农信，热爱浙江农信，感恩浙江农信，不一味地考虑与谈论索取，更乐于为单位主动付出和奉献。

### 第三条 要透明，不隐瞒

有话当面说，有话好好说，把事摆在桌面上，不在背后耍花枪，让权力在阳光下运行，让工作在监督下开展，多传递正向能量，不传播小道消息，严守敏感商业机密，同时保证客户知情权。

### 第四条 要诚实，不欺骗

实事求是，绝不弄虚作假，有一说一，绝不夸大事实，求真务实，绝不马虎应付，慎思慎言，绝不瞒天过海，让诚实成为自己的身份证、通行证，让欺骗者无地自容、无路可行。

## （二）责任

### 第五条 要尽职，不敷衍

在位谋其政，在职尽其责，明晰职责，忠于职守，熟知岗位要求，自觉、自信、自如地承担和履行自己的岗位职责，以责为重，主动尽责，全力以赴做好每一项工作。

### 第六条 要担当，不推诿

做管理就是做服务，当领导就是要担当，自己的工作岗位就是自己的责任范围，自己的工作职责就是自身的使命责任，不把尽职当免责，不把尽责当负担，勇于承担责任，敢于对结果负责，没有问题常自省，出现问题先自查。

### 第七条 要换位，不本位

杜绝本位主义，相互体谅关怀，多为他人着想，多行他人便利，少为自己考量，推倒责任边界围墙，跨越行社单位鸿沟，乐于勤于沟通，以沟通化解隔阂、主动交流、互相体谅，摒弃私见，坦言直陈，平等交流，直抒己见。

#### 第八条 要互动，不旁观

大事讲原则，小事讲风格，多交流多沟通，少抱怨少推脱，多补台而不拆台，多补位而不越位，事不关自己也要知悉，他人门前雪也要顾及，积极衔接好上一环节的工作，尽力铺垫好下一环节的工作，坚决不做边缘人，永远不做旁观者。

### （三）创新

#### 第九条 要开放，不保守

以变化的眼光审视自己，以开放的心胸感知世界，不拘泥于自己的一亩三分地，要勇敢地走出去，积极更新自己的思想观念，随时尝试新鲜的方式方法，适时更新自己的知识结构，努力跟上最新的思维理念，做永不落伍的浙江农信人。

#### 第十条 要更新，不古板

时刻关注行业动态，刻苦钻研金融知识，熟练掌握业务技能，用专业创造实用价值，主动学习、终身学习，向同事学习、向客户学习，不断总结，持续改进，成为专业领域的行家里手。

#### 第十一条 要开拓，不闭守

用 100% 的工作热情做 1% 的事，不断挑战自我，决不轻言放弃，谦虚谨慎，戒骄戒躁，循序渐进，坚持不懈，在工作上坚持“高标准”、“严要求”，摒弃“过得去”、“差不多”思想，用

真实业绩体现个人价值，用卓越能力打造个人品牌。

#### 第十二条 要上进，不自满

常怀忧患危机意识，不安于现状，不满于现状，不保守，不僵化，以变化的眼光看待问题，从改进的角度思考问题，坚决不躺在以往的功劳簿上睡大觉，客观检视自己，认清自己，不断提升自己，完善自己，努力实现自己，超越自己。

#### （四）普惠

#### 第十三条 要稳健，不喜功

秉持长远眼光，致力持久成功，自觉克制“规模冲动”和“速度情结”，追求稳健持续健康发展，不仅关注发展的质量，更关注价值的实现，从实际中来，到实际中去，处处坚持重实际、说实话、务实事、求实效，将实效作为检验工作成绩的主要指标。

#### 第十四条 要包容，不偏见

己所不欲，勿施于人，淡化利己思维，养成利他心态，激发自身的使命感和荣誉感，传递正能量和正义感，胸怀博爱之心，对待客户一视同仁，不嫌贫爱富，流淌友爱之情，对待同事宽容异见，不强势欺软。

#### 第十五条 要坚守，不忘却

从琐碎的金融需求中，积攒质朴的作风，在点滴的金融服务中，升华普惠的价值，秉持草根精神，生生不息，深扎广布，坚守草根意志，不求浮华，守土有责，用真心维系每一位客户，持之以恒，不苛求回报，用真情善待每一个合作，坦诚磊落，不矫揉造作，用执着供养每一份信任，坚守本分，不抛弃忘却。

#### 第十六条 要分享，不独占

与同事同呼吸共命运，能共苦更能同甘，与客户相识相携相伴，晓以理而动以情，面对利益不起贪婪之念，面对诱惑不生非分之心，不仅与他人共担困难，更要与他人分享喜悦，成人之美比自己更美，送人玫瑰而手留余香。

#### （五）乐业

#### 第十七条 要自信，不自贬

不妄自菲薄，不固步自封，不固执己见，以包容的心态对待各种冲突与矛盾，以冷静的视角评判事物的对与错，以辩证的思维思量工作的优与劣，热爱农信事业，躬身农信事业，奉献农信事业，实现自身理想，贡献最大价值，创造共享财富。

#### 第十八条 要明志，不放任

坚定投身农信事业的信念，笃定致力普惠金融的决心，清晰自己职业的使命责任，明晰自己工作的岗位价值，知晓自己工作的基本意义，对自己严格要求而不放任放纵，对事业坚守坚定而不随波逐流，对工作尽心尽力而不敷衍塞责。

#### 第十九条 要信任，不猜忌

多用“我们”的称谓，少用“我”的指代，我为人人，人人为我，将自己交给集体，让集体信任自己，全局利益重于局部利益，集体利益高于个人利益，鄙弃“个人利益凌驾于集体利益之上”的思维和行为，坚信步调一致才能夺取胜利。

#### 第二十条 要一起，不落单

同是农信人，共爱一个家，敞开心扉融入浙江农信大家庭，

以身为浙江农信人而骄傲自豪，不做对浙江农信不利之事，积极为浙江农信添砖加瓦，将自身发展融入共同的事业发展，让事业发展丰满自己的人生意义。

## 二、相关理念行为准则

相关理念是浙江农信人的专项行动导向，是浙江农信价值观体系的组成部分，是对核心价值观的补充，是核心价值观在具体领域和模块的细化，相关理念行为准则是对浙江农信专项管理领域作出的观念与行为的综合指引，是做好各专项工作的行为依据。

### （一）发展理念：做强做优 差异制胜

1.清晰浙江农信的整体文化倡导，坚定践行“一条道路、两场革命”战略构想，坚守“四主”定位，明确自身在浙江农信系统中的角色位置，明晰自身的经营地域及业务范围，牢固并坚守自身的市场及客户定位。

2.不以速度和规模论成败，在质量和效益上做文章，在具体工作中首先注重质量实效，其次兼顾速度数量，力争做到两者的平衡并重。

3.秉持长远持续的发展眼光，养成平稳成熟的发展心态，在具体工作中，注重工作的持续性和长效性，不因小胜而窃喜，不以小败而气馁。

4.注重独特优势的持续积累，坚守并发挥自己的核心优势，理性审视自己的细分客户，避免同质化的恶性竞争，学会以己之长占领市场、服务客户。

## （二）管理理念：统分结合 规范精细

5.重视管理的效用，接受并认同“省县两级、统分结合”的经营管理体制，在浙江农信系统的平台支撑下不断优化与理顺自身管理，在具体工作中学习管理理论，以实践检验和提升管理成效，明确管理行为的角色身份，熟知管理行为的承接关系，淡化“管与被管”的思维定式，学会自我管理。

6.从大局出发，以大局为重，积极响应省农信联社号召，立足自身管理实际，面临冲突积极沟通，乐于倾听外部的合理意见，善于进行内部的自我剖析；

7.理性正视问题，坦诚直面问题，问题前不消极抱怨，出现问题主动反映，力争在最小范围内加以解决，超出能力范围及时上报，让问题无处可藏。

8.于大系统中求生存求发展，增强管理的系统性、包容性、协同性，于小细节中要效率要效益，强化管理的具体化、集约化、精细化，实现大与小的完美融合，系统与局部的相得益彰。

## （三）人才理念：实干能干 有德有为

9.注重培养与陶冶思想情操，积极提升个人品位修养，努力学习专业知识技能，不断提高自身职业素养，成为德才兼备的复合型人才。

10.杜绝任何偏见和歧视，尊重知识，尊重专业，尊重人才，为人质朴平实，宽厚仁爱，以正念立心，以正直立身，扬正气，行正道，容人所长，立己达人。

11.银行不是衙门，职位不是官位，各级管理者须淡化官念，

放下官架，对同事信任、敬重、以礼相待，主动认识、理解他人，积极与他人交流、合作。

12.以浙江农信为家，以农信事业为荣，怀揣农信事业的使命感与责任心，以企业主人翁心态开展工作，将个人成长与企业发展紧密相连，在企业价值最大化的实现过程中追求个人价值的实现。

#### （四）服务理念：真心贴心 普惠大众

13.视客户为发展源头，视客户为衣食父母，主动贴近客户，融入客户的生产生活，专业服务客户，为客户献计献策，让客户离不开、舍不得，永远保持与客户的近距离。

14.客户的需求就是命令，以最快速度响应客户需求，以最高效率解决客户问题，最大程度减少客户等待时间，最大限度提升客户满意程度，永远保持服务客户的高效率，永远保持服务客户的高质量。

15.凡是客户均平等对待，服务态度不以貌取人，服务水准不因人而异，永不歧视客户，绝不抛弃客户，与客户结成亲朋好友，待客户如同兄弟姐妹，永远保持与客户的深感情。

16.守得住本分，耐得住寂寞，经得住诱惑，团结一切可以团结的力量，不分身份贵贱，珍重一切客户的需求，不分需求苛缓，争取一切可以争取的资源，不分利润多寡，履行一切承诺，不分困难几重。

#### （五）风险理念：主动为先 全面合规

17.坚持职业操守，熟知规章制度，恪守业务规定及操作规

程，依法合规做事，不越轨行事，不擅作主张，制度大于指令，杜绝有悖于制度、游离于常理的思维和行为。

18.主动防控风险，主动提升自身风险识别能力，按客观规律办事，不心存侥幸，善于倾听不同意见，确保决策具有科学性和可行性，当风险和效益发生矛盾时，内控优先。

19.在合规基础上把价值做到最大化，主动、及时、客观、准确地对客户提示风险，避免损害企业、客户、投资人利益的各种行为，进而确保各方的利益都得到切实保障。

20.兼顾风险与效益，既珍惜发展机会，不错过任何机遇，又关注发展质量，不作无畏的冒险，以客户为中心进行风险判断，以市场效益为导向进行风险定价。

### 第三章 浙江农信员工能力素质要求

#### 一、管理者能力素质要求

##### （一）战略管理

**第四****第一**条 全局视野，整体意识。关注金融银行业、其他行业乃至竞争对手的情况，从浙江农信的全局、整体和长远利益出发制定企业战略并采取相应的措施保证战略的实现，，胸怀全局，运筹帷幄，善于协调各方利益，正确处理好全局和局部的关系。

**第二****五**条 把控风险，战略推动。引领行社按照浙江农信制定的战略方向前行，并对战略执行过程中的相关风险进行及时准确的分析，做出科学合理的决策，及时调整战略，监控战略执行。

第三六条 市场导向，资源整合。善于将各种分散资源集中和组合起来，通过全盘思考与协调组织，将资源统一分配使用，并使其使用率达到最大化。

## （二）价值倡导

第四七条 价值观管理。忠诚、坚定和始终如一地信守浙江农信价值观体系，以价值观体系为准绳，帮助和促使大家调整工作的思维方式和做事方式。

第五八条 调动创造性。创造一种创新思维和不断求索的氛围，允许并鼓励员工从错误中学习、改进。

第六九条 有效授权。放低追求完美的绩效和每项重要任务都亲力亲为的做法，探寻更合适的人，完善责权利体系，利用目标管理的方法分解工作，发挥集体的力量保质保量完成任务。

## （三）团队领导

第七一条 带领团队。开拓团队视野，提高团队素质，不断激励引导团队，保持团队的士气和斗志。

第八二条 组织协调。建立信任与合作的平台，促进部门内部以及部门之间沟通顺畅，协调有序。

第九三条 激励员工。与同事建立情感纽带，激发员工热情，营造学习氛围，培养人才，了解员工状况，指导员工成长，促进人才合理流动。

## （四）变革引领

第十条 预见力和创新力。善于预见实施不同策略谋划的可能结果，不断探寻做事与解决问题的新方法。

第十一条 获取支持。营造变革的紧迫感与安全感，激发变革的动力，与员工分享未来发展的机会，增强员工信心。

第十二条 变革管理。全面理解企业的问题以及变革的阻力和风险，制定变革方案，注重员工参与，加强变革领导，降低变革阻力，确保变革目标的如期实现。

## 二、基层员工能力素质要求

### （一）执行能力

第一条 战略导向。知晓浙江农信全系统的战略思想，理解自身单位的战略举措，根据实际情况，积极配合落实战略，实现目标达成。

第二条 客户导向。关注并准确把握内、外部客户的需求和利益，以追求客户满意、为客户提供最大化价值为工作的中心任务。

第三条 结果导向。服从大局，服从工作分配，主动适应领导工作方式，认真执行，把工作落到实处，设定较高目标，不断克服障碍，完成具有挑战性的任务。

### （二）服务能力

第四条 主动性。做事具有激情和进取心，积极主动地采取行动，及时主动地了解、掌握客户需求。

第五条 原则性。为人正直，坚持按照原则、规定办事，不徇私舞弊。

第六条 包容性。只要是对浙江农信和自身单位有利的行为，都可以采纳，而不是以自我为中心、以领导为中心进行评判。

### （三）沟通能力

第七条 善于倾听。善于倾听他人的意见、观点，充分理解客户需求并有效传达。

第八条 主动沟通。综合运用各种沟通手段，说服或影响他人，达成共识，提高业务推进效率。

第九条 情绪管理。培养较强的情绪控制能力和社交能力，能够承受较大的心理压力。

### （四）创新能力

第十条 批判性思维。对零散的资料、信息进行加工整合，形成观点，迅速把握问题关键点，提出合理性建议；要不畏压力，坚持原则，不盲从领导权威。

第十一条 创新性思维。把困难当作机会，把问题看成挑战，养成回应和宣扬观点中积极因素的习惯；能适应高效的工作，保持平和的心态，尽心尽职地做好本职工作。

第十二条 主动学习。将个人学习目标与企业发展相结合，不断更新自己的知识结构，不断提高业务技能，做到在某一个领域内成为专家。

## 第四章 浙江农信员工职业形象规范

### 第一条 注重形象 仪表大方

1. 着装整洁、仪容大方，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，各行社制定着装要求时可在保持规范形象范围内因地

制宜。

2.修饰得体、自然文雅，不梳怪异发型，不佩戴过多过于耀眼的饰物。

### 第二条 举止得体 行为端庄

3.坐姿端正，不倾斜，不趴在桌子或斜躺在椅子上。站姿挺拔，站立时应保持收腹挺胸，不弯腰。行姿稳重，行走时，抬头平视，多人同行时不勾肩搭背，不慌张奔跑。

4.精神饱满，精力集中，态度热情，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。

5.就餐文雅，咀嚼无声，待客热情周到，注意协调气氛。中途退席，应向宾客说明原因以示歉意；宴毕，待宾客离席后方可离席。

### 第三条 文明办公 礼貌待人

6.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，在午休时间开展娱乐活动要适当，不得影响其他员工工作与休息，不得在营业办公场所内进行娱乐活动。

7.在工作中提倡使用普通话。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，坚持使用您好、请讲、请稍等、对不起、谢谢、再见等文明用语。

8.接电话时应主动自报单位“您好，浙江农信”，语言亲切、礼貌，通话内容简短扼要，通话结束道别后，先让对方挂断电话，切忌在电话中闲聊、开玩笑。

9.周围同事不在岗位时，应及时代其接听电话，对重要、需转告的电话内容，要认真做好电话记录，并及时留言转告。

10.言谈得体，表达恰当，音量适中，简明扼要，注意倾听，不随意打断他人谈话。

11.领导讲话应鼓掌欢迎，讲话结束应鼓掌致意。开会集中精神，遵守秩序，保持肃静，不随意插话，不随意辩解，不发牢骚。发言观点鲜明，语言简洁，条理清晰。

12.同事之间称呼尊重亲切，对上级应使用姓（名）+职位的称呼方式，对客户及其他外部联系人使用尊称，语言规范，不讲粗话、脏话。

13.访问他人，事先约定。公务活动因故迟到，应说明原因，表示歉意。

#### 第四条 纪律严明 工作有序

14.遵守劳动纪律。自觉遵守本单位作息制度，不迟到早退，不提前就餐，不擅自串岗离岗，不聚众聊天，不长时间离岗接打私人电话，不在公务时间做与自己业务无关之事、上与工作无关的网站、看与工作无关的书报，不在禁烟场所吸烟，不在午休或工作时间饮酒。在工作时间内须暂离岗位时应向有关负责人或同事交代，离开单位外出应征得有关负责人同意。

15.遵守业务纪律。严守各项业务工作纪律，认真执行各项管理制度和业务操作规程，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

16.组织会议。组织者要做好会议准备工作，准时开会。会议按议程进行，主题明确，讨论集中，议而有决。认真做好会议

记录，整理会议记录，实施会议布置的各项工作，收集、反馈会议决议的执行情况。

17.出席会议要准时。因故缺席，应事先请假。会中遵守会场秩序，保持会场安静，关闭移动电话或设置到震动档。

18.爱护公共设施、物品。不损坏公物或将公物占为己有，未经许可，不得擅自使用他人保管的各类物品，不越权或违章使用计算机处理、查询各种信息。

#### 第五条 微笑服务 热诚待客

19.亮牌上岗，接受监督。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。

20.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。

21.对所有客户认真诚挚，一视同仁。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。

22.营业场所午休时，部门办公室、营业网点内要安排人员接听电话、接待来访，安排足够的业务处理人员，满足客户的需要，以免影响工作正常运转。

23.待客热情诚恳。客人到来，应起身欢迎，引导入座并端茶倒水。与客人初次见面应礼貌交换名片并妥善放置客人名片。

24.拜访客户、特别是拜访领导，应事先约定时间、地点和事由，如不能准时前往，要事先打招呼致歉。如需要等待接见，应安静耐心等待。当会面结束时，应及时起身告辞。

25.会谈时请客户先行就座，态度和气，尽量避免在会谈中

接听电话，会谈结束后应起身相送，以礼道别。

#### 第六条 讲究卫生 保持整洁

26.保持营业场所及办公室的整洁，保持桌椅、柜面、地面、栏杆、门窗、设备干净，使工作环境符合本单位企业形象建设的有关规定。

27.维护工作场所的环境卫生，营业场所、公共通道中不得堆放杂物，不乱扔果皮、纸屑，不随地吐痰。

28.办公台上各类办公用品、资料、票据等物品、物件放置整齐，员工外出或下班时，应将办公桌面整理清洁。

29.各类服务设施、机具、自助设备等维护及时，确保正常使用；各类单据、凭条摆放整齐、无空缺；为客户提供必要的便民服务。

30.宣传物、告示牌整齐美观，业务公告或宣传标语应按规定整齐挂贴在规定位置，墙上不随意钉、钩、悬挂其他物品。

#### 第七条 涉外活动 有礼有节

31.在境内外涉外活动中，应宣传我国政治、经济建设成果和浙江农信的发展成绩及前景规划，维护民族尊严，维护企业形象，保证国家机密、浙江农信及本单位金融信息安全。

32.出访期间听从组织安排，不得自行其是，如需单独行动，须经团组负责人同意。谢绝与出访任务无关的应酬和活动，遵守所在国（地区）的法律、法规，尊重所在地的风俗习惯，禁止涉足色情场所，不得参与赌博。

## 结语

《浙江农信员工行为手册》，既是对浙江农信文化理念体系的延伸，又是指导浙江农信全系统员工正确做事的基本行为准则，更是浙江农信未来发展的行为倡导与指引。浙江农信系统管理人员要率先垂范，带头遵守各项行为准则，并帮助员工理解和适用本行为手册。浙江农信系统全体员工应从我做起，从本岗位做起，自觉践行行为手册的行为要求。

如对本手册有任何疑问或异议，可向所在单位高级管理者或企业文化管理部门咨询，各单位高级管理者和企业文化管理部门有责任予以解释或答复。为更适应外围环境变化和浙江农信的自身发展诉求，也为了给您在浙江农信的日常工作生活提供更切实的帮助，浙江农信永远敞开心扉，张开双臂，热烈拥抱您对本手册提出的宝贵意见，因为只有您的参与，浙江农信的文化体系才会日趋完美、日臻完善。

让我们携起手来，坚守共同的理念信条，秉持共有的行为方式，奔向未来更辉煌的锦途！