

两会学习心得 银行柜员网络学院学习心得 (实用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

两会学习心得篇一

网络学院的课程给了我们接受多种学习内容的机会，让我能够开阔眼界，丰富知识，打开思路，不仅对本专业的内容有了更加深入的认识，也对多元化的知识、理念有了进一步的了解。

从征信业务到2020年的政府工作报告，从银行网点安全保卫工作到领导者的具体学习，让我能够看到我知识上的欠缺和不足，更让我感触到，我们不能一直梦想着晋升、提拔，而是要在精神上更高。每个人的人生都不是一帆风顺或布满荆棘的，所以我们要一颗健康、乐观的心来看待人生路上所有的酸甜苦辣，只有这样才能赢来美好的明天和辉煌的未来。

通过网络学院的学习，让我了解到如何在平日的工作和生活中积累自己的工作经验和理论知识，如何处理工作中棘手的复杂的问题等等。同时也让我们看到了相比之下自己的不足和差距。当然找出差距并非要生搬硬套别人工作的方式方法，而是借鉴别人的方法来完善自己的方法。我总结出工作中应具备的六种能力：一是科学决策能力，就是面对错综复杂的局面和瞬间变化的形势要有善于做出正确抉择的能力；二是贯彻执行能力，就是面对问题能拿出行之有效的方案与计划，贯彻下去并做到全面准确、得当有力；三是综合协调能力，就是在工作中能把握大局、权衡协调、统筹兼顾；四是组织管理能力，就是善于社会交往，有较高的管理水平，组织得当；五是

开拓创新能力，就是要以大无畏的精神，在旧有的经验基础上大胆尝试，做到与时俱进、科学合理；六是学习实践能力，就是每个人要把学习当成是毕生的任务。要想把工作干得有声有色那么必须具备这六个能力，因为作为新世纪人才就要顺应时代的发展、跟上时代的步伐，只有这样社会才能科学的进步。

感谢网络学院给了我们形式多样，内容丰富再学习的机会，使我的目标和方向更加明确，不论是从知识上还是技能上我都需要不断地学习完善，今后，我将尽自己所能把所学到的知识用于实际工作中，完成好每一项工作，我学习之路上任重而道远。

两会学习心得篇二

银行柜员需要进行培训才能上岗、作为银行面广量大的人力资源群,对外代表着银行的形象,对内肩负着重要的业务经营责任,因而承受的压力可想而知,与消极情绪互为因果。下面是本站带来的银行柜员培训心得体会,希望对大家有帮助。

不知不觉单独上柜已有一个多月了,当初临柜的新鲜感已被工作带来的疲惫所替代。每天枯燥且略显机械化的工作,让我领略生活的不易。在这个与校园截然不同的环境里,充满了未知的机遇和挑战。xx支行的前辈们给我们这些新人提供了很大的帮助和有用的建议,让我们感受到了xx支行是一个团结、快乐的大家庭。

进银行之前,我简单地认为柜员只要不点错金额就可以了,现在回想前一个月的经历,发现做好现金柜工作真得很难。不仅不能搞错金额,而且面对各别客户可能出现的刁难。前辈们十几年如一日,兢兢业业地工作使我深受感动。

单独上柜让我学到不少临柜经验,我体会到,作为银行一线

员工，关注细节的重要性。一个细节的变化，可能会有不一样的效果。

在业务处理细节方面。面对大量的系统指令，我还是略显机械化地使用。面对客户提出的多个要求，有时思路不够清晰，思维会有僵持。例如x月x日，客户拿存单来销户，加点钱新开了张存单，半小时后回来表示要减少金额。我一时间没考虑部提指令，而是采取之前的方法，销户再开张存单。这事造成不小的麻烦。让我明白不当的指令操作既浪费时间，又降低工作效率，还会造成不必要的风险事件。

在接待客户细节方面。经历培训和上岗实践，除了简单地做到了“四声服务”，基本能够在给客户办理业务之前，和客户交流，大致了解客户要求，但笑容还是很僵硬。柜台是银行面向客户的窗口，良好的精神面貌和一个友好的笑容，会带给客户一个好的心情。同时我注意到，对于同一样东西，客户所称呼的和我们所称呼的不一定相同，听懂客户的内容对我们新柜员是学习的内容之一。每天有大量不同的人来办理业务，记住老客户的名字，面容和经常办理的业务也是学习的内容，这会让客户感受自己是受关注的，进而提高了客户的忠诚度。

一个月说短并不短，学习的内容也挺充实的，也让我体会到业务知识欠缺的严重性。我还要不断学习他人的长处，寻找自身的不足。在工行这个大平台，实现自我价值，为工行奉献青春和热血。

不知不觉来建行天心支行营业部有1个多月了，从开始跟师父学习到自己独立坐柜，这个过程是短暂的，也是开心的。在这个大集体中，同事们都很照顾我，很关心我，让我忘记了工作的辛苦。

正式坐柜的这大半个月里，我有很多体会。第一次的独立临柜，我就像是刚开始走路的孩子，战战兢兢，又期待，但又

害怕。独立办理业务的第一天，我所记得的代码全都消失在我的脑海里，看着外面坐的客户，心里特别的着急，幸好和同事和主管的帮助下才顺利的完成。于是每天晚上下班回家我都会将当天接触的新业务的流程好好的梳理，慢慢的我也回想起我在学习时的感觉，业务也不断的熟悉。刚开始我也会出现一些小的错误，在主管的指导下，我认识到，一个小小的错误会给客户带来很大的麻烦，给我们行里带来很大的损失，做事的时候小心点，谨慎点，不仅仅是对自己负责，更重要的是对客户负责。良好的风险防范意识对我们是很重要的，离柜要记得锁屏和锁箱，对大额的支付时认真审核身份证等，有高度的认识，才能在工作中时刻保持谨慎，减少工作中差错给自己和别人带来的麻烦。

除了谨慎的意识，工作中的步骤也是很重要的，存钱先收钱再做账，取钱先做帐再付钱等，细心细致，坚持原则，才不会出错。因为我们柜员最直接面对的是客户，我们是银行的窗口，因此我们任何的言行举止都代表了建行的形象，面对形形色色的客户，具备耐心和良好的心态是很重要的，碰到客户的询问，我们耐心的为他们一一解答，碰到客户的抱怨，我们保持微笑，认真做好解释工作，让客户满意。

上班以来，最大的感受是做事要有步骤，用心去做，才不会错账，客户至上，注重细节，认真记住柜员守则，才能做到零差错、零误差。

今年尼尔森监督标准的提高，使我们在服务上有了新的要求和挑战。我在实际工作中不断以新的标准要求自己和提升自己，更好的为客户服务，做到真正的真诚微笑服务。

面对工作中出现的新问题，我开始寻找问题的所在，尼尔森新的标准，新的要求，刚刚开始感觉不是很适应，得分不是很高，可是要求提高了得分就应该低了吗，不适应是理由吗，不是一一这些都是借口，想给自己一个台阶下，真正的服务不会因为这些问题而产生影响，要从根本找原因，首

先，在工作中要从思想上重视坚持不懈、持之以恒的学习服务标准和服务态度；其次，要实现优质服务工作的常态化和规范化，必须加强教育和强化培训自身的理论和实际操作能力。

面对问题我开始改变，在办理业务的时候努力按照标准来要求自己，是自己形成习惯，在工作中尽量“多说一句话”，做到“四有声”，在办理业务时多与客户交流，从中发现客户的需求，做到“来有迎声、问有答声、唱收唱付、去有送声”。在服务的时候站在客户的角度，遇到问题的时候想办法解决问题而不是推卸责任，事情都没有大和小之分，只要是客户反映的问题就是我们该解决的。我每天至少要接待100位客户，我可能做不到让每个客户对我的各个方面都满意但我会尽量做到让每个客户对我为他的服务感到满意，对于那些因种种原因而有抱怨的客户，通过沟通，积极为他们解决困难，直至他们一个满意的答复。

两会学习心得篇三

开展这次教育学习活动的目的，就是要帮助员工树立正确的价值观，找准工作立足点，增强合规管理、合规经营意识；切实提高员工业务素质和执行制度的自觉性，增强识别风险和控制会计风险的能力，切实规范操作行为，有效遏制违规违纪问题和案件的发生；树立农业银行改革发展的信心，增强维护农业银行利益的责任心和使命感，建立良好的合规文化。

该行此次教育学习活动分为学习自查和巩固验收两个阶段进行。

一是学习相关制度。

组织员工采取集中学习和自学相结合的方式，对相关文件、制度、规章进行学习，学习内容以业务操作规范为主，做好学习记录和笔记，学习面达到100%。

二是对照制度进行自查整改。

通过组织学习，结合“内控管理规范年”和案件治理“回头看”检查、合规文化教育活动，深入排查会计业务风险点，查找合规操作方面存在的问题并落实整改。

三是组织召开制度研讨会。

在八月底组织一次关于业务系统管理和会计制度方面的研讨会，包括：对现行的会计业务生产系统和管理系统的内部控制进行探讨和研究，提出完善系统风险控制的意见；对现行的会计业务规章制度进行认真梳理，查找分析现行制度中存在与业务发展不相适应或存在漏洞、不衔接、不一致的问题，研究解决办法，提出完善意见。

四是开展会计操作风险案例巡回宣讲工作。

抽调业务骨干，组成宣讲组，根据《中国农业银行防范案件工作指引》中有关会计操作的风险点，以实际案例，进行风险分析和警示。

一是组织集中考试。

围绕本次活动的学习内容，组织全行会计管理人员和操作人员集中考试。

二是检查验收。

制定详细检查验收方案，组织各单位对“从我做起，合规操作”活动进行检查验收。

三是巩固学习成果。

修订和完善会计结算专业的相关业务操作规范，建立岗位风险点提示制度，把合规管理、合规经营、合规操作的理念深

入到每一个员工。

【我眼中的合规】

作为一名前台工作人员，合规就是日常工作中对每一个细节都不能疏忽，对自己而言要严格遵守离柜退屏、收章、锁箱，妥善保管本人的柜员卡和个人名章，不得提供给他人使用，柜员密码要严格保密经常修改，不得经办本人的业务及给自己授权；对业务而言要坚持开户需出示证件原件，大额支付需与单位联系求证等等。

也许这只是合规建设中的冰山一角，但也是合规建设的重要基石。

如何从小事做起，如何从细节出发真真切切地把合规落到实处才是最重要的。

我眼中的合规就是一颗责任心：对客户，对自己，对单位；我眼中的合规就是一种约束力：没有死角，没有情面，没有侥幸，我眼中的合规就是一份使命感：为进步，为发展，为提高。

【合规隐患】

案件的治理与防控，是金融风险防范工作的重要内容，也是银行合规管理的建设基础。

近段时间，银行各类案件时有发生，已经严重影响金融事业健康稳健发展，由于认识不足，措施不到位，银行案件防控工作仍存在许多隐患亟待予以规范。

隐患之一：思想认识不足，职工内控及案防教育存在漏洞。

金融是现代经济发展的核心，是社会资金划拨、往来、结算、

汇兑的场所。

作为经营货币业务的特殊部门，银行已成为社会大部分犯罪分子窥视的目标，因此加强银行职工的政治思想内控教育十分重要。

由于部分领导认识不足、重视不够，对员工的思想政治工作、内控管理、案件防范等专业知识和专业技能的教育和培训工作跟不上形势发展需要，使银行的职工思想内控工作成为一个极为薄弱的环节。

同时由于把关不严，重核算、轻防范、重人情、轻考察，忽视了安全防范工作的硬件建设，使银行职工队伍中混进了一些意志不坚定、道德基础不好的领导和员工，这样如果基层银行思想内控监督管理跟不上，这些人在金钱、美色、物欲的诱惑下，极容易诱发其犯罪的动机，加大金融案件发生的风险可能。

更多

隐患之二：重要和关键岗位人员不轮换或超期限轮换，存在较重的内部人控制问题。

《商业银行内部控制制度指引》中明确：关键岗位应当实行定期或不定期的人员轮换和强制休假制度。

实行岗位轮换的目的是为了防范内部人控制问题发生，减少案件苗头和隐患。

但由于网点近年来业务量大幅增长没有补充足够后备人员，造成人员非常紧张。

导致只好放弃执行这两个制度，只有在上级督促下，或在检查发现问题后，或发生了金融案件时，才为了应付要求而进

行岗位轮换和强制休假制度，从而埋下案件隐患。

隐患之三：只注重对正式员工的管理，忽视对临时工的监督管理，案防工作不彻底。

近几年来，由于机构改革和人员缩减，银行便大量聘用临时员工从事一线或前台工作，以解决人员不足问题，降低经营成本。

银行与聘用人员之间履行的只是口头协议，没有签订正式劳动合同；或是虽然签有用工协议，但并不规范；要么则是大量使用银行职子女或关系人亲属，不经岗前培训就匆忙上岗，从而导致临时用工人员素质参差不齐。

因临时用工人员素质参差不齐，管理不利，重视不足，不仅导致个别临时工不明确工作中应付的义务和责任，工作责任感不强，而且由于银行对临时工作人员缺乏有效的约束力，从而埋下案件防范工作隐患。

隐患之四：用感情和信任代替规章制度、把习惯做法看成经验，导致有章不循、违规操作的现象时有发生。

银行机构网点若是人员少，流动性较差，一人多岗、互相替岗等现象就较为普遍，多年的工作交往，相互间感情较深，因此存在以下问题：一是执行制度观念较差。

工作中只谈感情，不讲制度，互相之间盲目信任，把重要凭证、票据、印章、权限卡、钥匙等随意丢放，甚至在临时离柜时为“方便工作”交由他人保管，离岗时不按规定进行签退操作，操作密码小范围内公开化等现象屡禁不止，给犯罪分子留下了可乘之机。

二是网点监督机构不健全，监督人员编制少，监督检查不得力，往往疲于应付上级行的各类大检查活动，致使检查内容

和时间规律性较强，起不到根本的监督管理作用；三是因怕影响到单位或部门的整体考评情况，银行对员工在工作中发生的差错及事后监督中发现的问题，对责任人不予追究责任甚至隐瞒不上报，致使小缺口发展成漏洞。

四是银行的监督检查对象往往只是针对一线员工，而将高级管理人员游离在监督管理范围之外，甚至对高级管理人员做出的有悖于规章制度的错误指令也采取服从的态度，这成为诱发案件发生的最大隐患。

隐患之五：重要岗位人员定期排查工作制度不具体，没有对重要岗位人员八小时以外活动进行必要的监督。

执行强制休假制度的目的就是用顶岗检查的方式，及时发现重要岗位工作人员的违规操作问题和案件苗头，以防患于未然。

因此强化对重要岗位人员八小时以外的行为监督，也是十分必要的。

目前银行虽说从制度上讲已经建立了重要岗位人员八小时以外行为监督制度，但具体如何监督、监督什么没有具体规定和内容。

同时对于监督发现的苗头性问题认识不足，难以有效防范风险。

两会学习心得篇四

十六天可能很短暂，一般的十六天可能只是我们生命长河中一朵不起眼的小浪花，我们转瞬间就会遗忘。可是，在xx培训的十六天却可能令我们终身难忘。在xx的关怀指导和xx的具体实施下，我们度过了一个丰富多彩而又紧急有序的培训生活。在此期间，我们系统的学习了金融基础学问、会计操

作规范、柜台出纳业务等理论学问，我们扎实刻苦的练习了点钞、传票算、数字录入、珠算等实践技能，我们还主动的参预起航培训的各种活动，使自己在各方面都有很大收获，具体来说，主要有以下几点：

首先，在技能方面，我们系统的、全面的学习了标准的点钞和数字录入方法，订正了我们很多坏毛病，养成了标准、专业的`技能手法。经过培训，我的点钞的速度和精确率都有了很大的提高。我还参预了xx培训的数字录入和传票录入角逐，虽然没有拿到名次，但是却让我找到了与优秀同事们之间的差距，我想这种差距确定会促使我发奋进取、不断进步。在业务方面，我们系统的学习了业务办理方法，积累了确定的金融基础学问，对农信社的操作规范有了更深一步的了解，具备了办理日常业务的基本素养，促使我们完成了从初出茅庐的高校毕业生到合格农信员工的转变。

其次，这次培训支配了各种形式的学习教学互动，这促使我们在轻松的教学环境中慢慢熟识到了银行服务的规范，深入到了了解了银行服务理念。在应对突发大事时，作为柜员我们应当如何既坚持原则又迅速而灵敏多变的解决问题，如何不卑不亢有理有节而又不失敬重的与客户相互沟通，如何站在客户角度从客户动身维护客户利益解决客户问题。这培育了我们擅长解决麻烦问题的力气，为我们供应了从合格员工迈向优秀员工的台阶。

其次，这次培训把我们xx银行各个地区的新员工融合在了一起，我们与不同地区、不同年龄的新员工共同探讨、学习与生活，在收获深厚的友情的同时，我也找到了与优秀同事的差距。学习他们吃苦实干的努力拼搏，学习他们要做事先做人的生活工作态度，学习他们擅长学习、擅长开拓的精神和方法。我想，我们每一位新员工在遵守一日三碰库一日一结制度的同时，也应当养成一日一反省的习惯，只有在点滴中积累、反省、总结，我们才可以不断进展不断进步。最终，这次培训半军事化的管理让我们受益颇丰。严格的军训、严

明的纪律培育了我们的纪律意识、团结意识，磨练了我们吃苦耐劳的品质，使我们养成了自觉遵守银行铁律的习惯，增加了我们对xx银行大家庭的归属感和认同感。我们每一位新同事都特殊珍惜那种半高校状态的培训生活，我们也对今后的xx银行生活布满期盼。在结业典礼庄重的对xx银行宣誓“为xx银行事业奋斗终生”时，我们每一位新员工的个人事业与xx银行事业、个人辉煌与农信辉煌便紧密的融合在了一起，我们只有通过不断的学习实干、开拓创新，我们才可以真正融入xx银行大家庭，为xx银行争光添彩！

两会学习心得篇五

现在人人都在提倡合规，那么合规到底怎么定义呢。

作为一名银行人应该坚持“恪守道德”、“遵纪守法”、“勤勉尽职”、“保守秘密”、“公平竞争”等合规要求。

每一名员工都应以依法合规经营为基本标准，主动合规，营造浓厚的合规氛围，让合规成为企业文化的一部分。每一名员工都应掌握与其工作职责相关的规章制度，积极主动地识别和化解合规风险。每一名员工都应切实承担与其工作岗位对应的合规责任，对其岗位经营管理活动的合规性负责。

要充分认识违规经营的危害性，正确平衡市场发展和风险防控及合规经营之间的关系，抓内控案防，对发现的违规经营苗头，要坚决及时制止，避免形成重大风险隐患。紧抓合规文化教育，加强业务知识的学习，提高合规操作意识，开展警示教育活活动，树立合规人人有责，合规创造价值，主动合规的合规文化，同时，加强对各分支机构的检查和督导力度，围绕重点工作开展风险排查，一经发现违规操作或风险隐患，必须严肃问责并督促整改，严防操作风险。

在规章制度执行前，首先要有完善的规章制度机制。在经营管理活动中，规章制度先行，要有规章制度，在经营管理活动中才有执行的标准。其次员工要有意识地采取合规行为和手段，有时候我们工作中并不是缺少规章制度，而是缺乏对规章制度的执行，没有让我们的规章制度真正融入我们的经营工作中。有了规章制度，我们还必须具有主动去遵循规章制度的意识，在工作中逐步养成主动防控风险的习惯，这也是案件防控的重点。

合规经营人人有责，合规经营创造价值，为避免财产损失和名誉损失，合规经营是必然的。