

濟南工商銀行

文明服務用語規範字帖

乙亥秋張瑞齡自署



學習出版社

ISBN 7-80116-054-1/G · 22

济南工商银行

文明服务用语规范字帖

张瑞龄书

学习出版社出版发行

(郵政編碼一〇〇八〇六北京市西长安街五号)

新华书店经销

中国青年出版社印刷厂制版印刷

850×1168毫米 大三十二开本 一印张

一九九五年九月第一版

一九九五年九月北京第一次印刷

定价：三元

學如逆水行舟不

進則退

古人名句

王蘊青女士留念

丙子年 張瑞齡於北京

濟南工商銀行

文明服務用語規範字帖

乙亥年秋月張瑞齡書并題



學習出版社

写于卷首

张瑞龄

当前加强职业道德建设是社会主义市场经济的内在要求，随着经济形势的不断发展，各行业之间的交换日益频繁，所以这种交换既要遵循市场的规律，也要有各行各业职业道德规范作为保障，这才是使社会主义市场经济机制不断完善。

的重要标志。

近年来，由于一些窗口行业的领导只注意如何多赚钱，忽略了职工的职业道德教育，缺乏规范化的管理措施。因此，服务态度不好，恶语伤人的事件屡屡发生，污染了社会风气。尽管环境不断改善，设备、硬件不断更新，而服务水平赶不上发展，使

人们反感很大，影响着整个市场经济的发展。

我所在的单位，中国工商银行一向重视文明服务，经常开展此类评比活动。早在一九八六年我在河北省分行工作时，就亲笔题过许多文明储蓄所的牌匾。济南工商银行在去年下半年就开展了文明服务禁语

和用語活動。原始于南辛支行后在
全市普及。自中央各大新聞單位報
道后，全社會引起了反响。各行各業
掀起了文明服務高潮。我業餘時間
書寫了此帖，得到中宣部和總行領
導的支持，學習出版社提出出版。但
愿讀者在學習內容的同時，也參與
写好规范字这一文明活動。

文明服务用语规范楷书字帖

张瑞龄书写

储蓄专业服务禁语

(三十三句)

——储户询问存款利率及有关规
定时，禁止说：

- 一、墙上贴着呢，你不会看吗？
- 二、不知道。
- 三、我不懂(会)。

四、不是告诉你了吗？怎么还不明白？

五、有完没完？

——办理业务时，禁止说：

六、存不存、取不取、要存（取）快点。

七、钱太零乱，整理好再递给我。
八、哎，喊你没听见吗？

九、没零钱了，自己出去换去。

一、刚办理存（取）款业务，又要求取（存）时，禁止说：

十、怎么刚存（取）了就取（存），找麻烦。

十一、以后想好了再来存（取）。

一、业务忙时，禁止说：

十二、急什么，慢慢来。

十三、没看见我一直忙着吗？

十四、后边等着去。

——办理提前支取，存单与身份

证姓名同音不同字时，禁止说：

十五、你自己写错凭条了，怨谁。

十六、回单位写信去。

——储户对所得利息提出疑问时，

禁止说：

十七、这是电脑算出来的，还能错吗？

十八、银行是国家的还能坑你吗？

十九、不信，回家请人算去。

——微机（线路）暂时出现故障时，禁止说：

二十、机器（线路）坏了，不能办理业务。

二十一、到别的所取钱吧。

二十二、明天再来吧。

——储户对微机（线路）经常出现故障抱怨时，禁止说：

二十三、我有什么办法，又不是我让它坏的。

二十四、这是电信局的事，有意见找电信局去。

二十五、我知道什么时间能修好吗？

——未到营业时间，储户进入营业室时，禁止说：

二十六、还没上班，出去等着去。

——受批评时，禁止说：

二十七、有意见找领导去。

二十八、我的态度就这样，你能怎么着。

二十九、有意见箱，写意见去。

三十、愿上哪告上哪告。

——临近下班时，禁止说：

三十一、别进来了，该下班了。

三十二、结帐了，不办了。

三十三、怎么不早点来。

会计专业服务禁语

三十三条

——客户询问有关的结算规定时。

禁止说：

一、我不知道。

二、不是给你说了吗？怎么还问。

三、不归我管。

四、有完没完。

——客户持证查询帐户余额时，

禁止说：

五、不行，机器忙着呢。