

主编：黄政云



建设银行员工 行为规范读本

黄政云、王、通、李、编

王、通、李、黄、编

王、通、李、黄、编

海潮摄影艺术出版社

主 编 黄政云

副主编 陈 轼 林青山 陈文海

常务编委 林跃进 谢荔生 王建新

编 委 (按姓氏笔划)

丁保平 王孟林 陈良俊

李连裕 张维禹 林玉良

周 敏 郑碧玲 姚秀英

胡敏华

撰稿人 俞国章 刘 伟

执行编辑 余 整

前 言

本书是根据《中国建设银行企业理念管理手册》、《中国建设银行员工行为规范管理手册》和《中国建设银行福建省分行储蓄所(柜)优质服务规范》而编写的读本。

本读本从建设银行的实际需要出发,论述了职业道德的涵义和特征,职业道德的形成和发展,讲究职业道德的意义,建设银行员工职业道德规范;论述了礼的涵义和特性、礼的产生和发展,讲究礼貌礼节礼仪的意义;介绍了仪表仪容、仪态举止、服务语言、环境设施、质量技能;介绍了建设银行储蓄、会计等六大窗口特别是储蓄所(柜)优质文明服务的规范;介绍了日常交往中常施的礼貌礼节、建设银行庆祝典礼、社交宴请等的礼貌、礼节以及礼仪文书等知识。读本力求做到论述浅显易懂、内容简明具体、文字通俗生动,使员工学有所得,有助于道德修养和礼貌行为的训练。

本读本的最大特点是:不仅对银行员工的职业道德、行为规范和日常礼仪知识进行全面、具体、系统的介绍,而且注意在理论与实践的结合上探讨新问题;不仅力求知其然,而且注重知其所以然。也正因为如此,本读本既可做建设银行员工培训的教材,又适合广大银行从业人员业余阅读参考。

本读本由建设银行福建省分行经济师俞国章、福州旅游职业中专学校高级教师刘伟编写,建设银行福建省分行工会副主任林跃进、建设银行福建省分行干部学校副校长谢荔生同志逐章审阅了书稿,并提出了宝贵的修改意见。由于经验不足,水平有限,加之编写时间仓促,书中难免有错漏和不足之处,恳请读者批评指正,以便不断修改完善。

编 者

1998年8月

[中国建设银行发展目标定位]

以中长期信用为特色,重点支持大行业、大企业发展,积极推进金融改革,服务现代社会,功能齐全、经营稳健,具有国际先进经营管理水平的现代化大型国有商业银行。

目 录

职业道德篇

第一章 职业道德绪论

- 第一节 职业与职业道德 (3)
- 第二节 职业道德规范 (15)

第二章 社会主义职业道德建设

- 第一节 社会主义职业道德 (24)
- 第二节 社会主义职业道德的基本规范 (34)
- 第三节 社会主义职业道德修养 (40)

第三章 银行业职业道德规范

- 第一节 银行业的性质及其作用 (49)
- 第二节 银行业职业道德规范 (50)
- 第三节 建设银行员工职业道德规范 (53)

职业形象篇

第四章 职业形象绪论

- 第一节 礼、礼节、礼貌、礼仪 (61)
- 第二节 继承与发扬古代礼仪的优良传统 (64)
- 第三节 讲究礼、礼节、礼貌、礼仪的意义 (75)
- 第四节 建设银行员工的礼、礼节、礼貌、礼仪修养 (81)

第五章 仪表仪容

- 第一节 仪表美概述 (84)

第二节 个人服饰	(88)
第三节 仪容修饰	(97)
第四节 卫生习惯	(103)
第五节 建设银行员工仪容仪表规范	(104)
第六章 仪态举止	
第一节 仪态美概述	(106)
第二节 仪态美的风度要求	(106)
第三节 仪态美的姿势要求	(108)
第四节 建设银行员工仪态举止规范	(122)
第七章 礼貌服务用语	
第一节 礼貌服务用语概述	(123)
第二节 礼貌服务敬语	(129)
第三节 礼貌服务忌语	(144)
第四节 银行员工礼貌语言举要	(151)
第五节 建设银行礼貌服务用语规范	(168)
第八章 环境设施	
第一节 服务环境、服务设施概述	(170)
第二节 良好服务环境、设施的营造与维护	(171)
第三节 建设银行服务环境、服务设施规范	(174)
第九章 服务质量技能	
第一节 服务质量概述	(177)
第二节 银行服务质量与员工业务素质	(183)
第三节 银行员工业务素质的培养	(188)
第四节 建设银行储蓄所(柜)员工服务质量、业务技能规范	(196)

日常礼仪篇

第十章 日常礼节

第一节	日常交往中常施的礼节·····	(200)
第二节	介绍、交谈、拜访、接待的礼貌礼节·····	(205)
第三节	使用名片、电话、电梯的礼貌礼节·····	(211)
第四节	人际关系中的界域距离·····	(215)
第五节	建设银行员工接待客户与服务态度规范·····	(220)
第十一章 专题活动礼节		
第一节	会务接待·····	(223)
第二节	专题活动·····	(234)
第十二章 礼仪文书		
第一节	礼仪类文书概述·····	(252)
第二节	常规公关礼仪类文书·····	(258)

职业道德篇

[警言]

我的微小疏忽,可能给客户带来很大麻烦
我的微小失误,可能给建行带来巨大损失
私欲、失德、腐败将给建行和自己带来耻辱

[座右铭]

时时保持敬业精神,处处维护客户利益

第一章 职业道德绪论

职业道德作为社会道德生活中的一个特殊领域,它和其它社会道德一样,有其产生、形成和发展的历史。社会主义职业道德是有中国特色社会主义道德体系的重要组成部分,是社会主义、共产主义道德原则和规范在职业行为和职业关系中的具体体现。揭示职业道德的形成发展历史和一般特征,以及在社会生活中的特殊作用,这对于我们更好地加强职业道德建设,无疑是有益的。

第一节 职业与职业道德

道德是一种普遍的社会现象,它渗透到社会生活的各个领域。道德渗透到家庭生活、职业生活、社会生活领域就形成了相应的家庭婚姻道德、职业道德和社会公德。这里,我们主要谈一谈职业道德问题。

道德和职业道德是相互联系的。道德是职业道德的基础,职业道德是道德在职业活动中的具体表现。道德遍及每一个国家、民族、阶级、家庭、行业和一切有人群的地方,而职业道德仅限于职业领域之中。职业道德是道德的重要组成部分,遵循和维护职业道德是人们高尚道德的重要表现。在现代社会,人们的道德品质,总是要在各种职业活动中进一步培养和训练,并且在对职业道德的具体体验中,进一步提高对道德原则的认识,养成更优秀的道德品质。

一、什么是职业

人类要生存,社会要发展,首先要解决衣食住行的问题,需要有

人从事各种生产活动,有的做工,有的务农,有的经商,有的从医,有的执教……社会形成了各种不同的职业。所谓职业就是人们由于特定的社会分工而形成的具有专门业务和特定职责的社会活动。职业,是社会分工的产物。在漫长的原始社会里,人类的劳动最早只有按男女性别的分工,男的去打猎、捕鱼,女的采摘果实,挖掘茎块,所以不存在职业。到原始社会末期,出现了最初的社会大分工,农业、畜牧业和手工业开始成为专门职业。此后,随着生产力的发展,社会分工越来越细,职业也就越来越多,达到人称的三百六十行,可见行业之多。近年来,随着科学技术的发展,又涌现出不少新的职业。如科学咨询、家庭服务、信息传递、时装模特等,人们通过各种职业活动来满足各方面的需要。职业关系是人们社会关系的一个重要方面,它对人们的道德意识和道德行为,对整个社会的道德习俗和道德传统有重大的影响。职业所固有的社会性质和地位,简单地说,主要是指职业和职责集中地体现着社会关系的三大要素——责、权、利。

第一,每种职业都意味着承担一定的社会责任,即职责。职责只与人的职业角色相联系,而不同于人生其他角色的责任。例如,遵守本职业规则程序、承担职权范围内社会后果的责任、实现和保持本岗位、本职业与其他岗位、其他职业有序合作的责任等。这些责任是职业产生和存在的基础,是社会职能的个体化,其中就包括一定的社会道德职能和责任。

第二,每种职业都意味着享有一定的社会权力,即职权。职权不论大小都来自于社会,是社会整体和公共权力的一部分,如使用、操作、管理或支配某些社会资源的权力,履行职责时要求他人予以尊重和合作的权力,通过职务报偿分享社会财富的权力等。在如何行使职业权力上,也必然更多地联系着社会的公共道德。

第三,每种职业都体现和处理着一定的利益关系。在实现了职业分工的社会里,职业劳动是为社会创造经济、政治、文化效益的主要渠道,同时也是个人生活资料的主要来源。因此,职业是社会整体

或国家利益、职业服务对象的公众利益、行业集体利益和从业者个人利益等几种基本利益的交汇点、结合部,如何处理好它们之间的关系,不仅是职业的责任和权力之所在,也是职业内在的道德内容。

由于职业的分工,人们对社会所承担的职责不同,服务对象和活动条件也就不同。为了保证职业活动的正常进行,各行各业形成了一些特殊要求,这样就逐渐形成各种道德规范和准则。于是,职业道德就应运而生了。

二、什么是职业道德

职业道德是人们在一定的职业活动范围内所遵守的行为规范的总和。换言之,职业道德就是与人的职业角色和职业行为相联系的一个高度社会化的角色道德,是以“责、权、利”的统一为基础,以协调个人、集体与社会的关系为核心的职业行为准则和规范系统。它包括职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风等多方面的内容,并与职业的社会地位、分工职能、职业效益等一道,共同构成完整的职业生命。不仅如此,职业道德还渗透于、表现于职业的其他方面,对它们起着保证和引导作用。没有相应的道德规范,职业就不可能真正担当起它的社会职能,也不能长久存在。因此,职业道德既是系统自身的,也是社会的一种必要的生存和发展条件。

任何个人,在职业活动中都要遵守一定的行为规范,这是职业道德的具体表现。例如,爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会,是各行各业职业道德的基本规范。但是,每一种具体的职业,又都有独特的不同于其他职业的道德要求。如党政机关、新闻出版单位、公检法部门、科研机构有自己的职业道德;经济金融部门、文化教育部门、饮食服务行业也都有自己的职业道德。如医生必须救死扶伤,努力解除病人的痛苦;教师必须为人师表,教书育人;银行业人员必须廉洁自律,热情服务,等等。总之,各行各业由于特点不同,

都有自己的职业道德。随着时代的发展,随着社会具体行业和岗位的划分越来越细,职业道德的内容也越来越丰富。如果说近几百年中,伴随着社会工业化的到来,人类在道德文明方面有了重大的进步,那么职业道德的兴起和发展正是其中的优秀成果之一。

在任何时代,职业道德都是社会占主导地位的道德或阶级道德在各种职业活动中的特殊表达和具体贯彻。它既体现了社会或阶级的道德在行为调节上的多样性与具体性,又使社会或阶级的道德职业化。同时,职业道德又同人们的职业生活密切相关,职业生活从多方面影响着人们道德心理的特殊倾向,影响着人们对生活目标的确立和人生道路的选择,并在不同程度上影响着人们的人生观和道德理想。职业道德的产生是职业生活的客观要求和人们对职业主观认识的统一。一方面,社会分工的出现和人类职业交往的演进,提出了把职业生活导入一定秩序的要求,从而使作为人们职业生活中的行为规范的职业道德应运而生。另一方面,人们在长期的职业实践和日益增长的职业交往中,主观上也认识到自己所从事的职业的社会意义和道德价值,进而形成与职业实践相联系的职业荣誉、职业良心和职业理想,并概括制订出一系列在职业范围内所应遵循的道德规范。职业道德中的准则规范是由社会生活的总体需要和各种职业的具体利益以及具体活动的内容方式所决定的,是在长期的职业活动的实践中形成、发展和逐步完善起来的。

三、职业道德的形成和发展

职业活动和职业道德都是历史的范畴,它们形成和发展的客观基础是生产的发展和社会分工。通过对历史的考察,我们可以看到,在漫长的原始社会,生产力水平极端低下,没有明显的社会分工,没有不同的社会职业,所以也就不存在职业道德。但是,到了原始社会的后期,随着社会生产力的发展,社会逐渐出现了畜牧业、农业、手工业、商业的社会大分工,出现了脑力劳动和体力劳动的分工。这样就

出现了农业、牧业、手工业和商业等多种职业,形成了众多的社会职业关系,并且需要建立调节各种职业关系的行为规范。职业道德也就因此应运而生了。但是,由于当时社会的职业分工还相当原始简单,原始人的思维还不发达,没有文字的记载,因此,原始社会的职业道德又往往同社会道德混合在一起,并多以氏族禁忌、宗教仪式、外在的简单的手段,摹仿老人的行为等形式表现出来,严格地说,职业道德尚处在萌芽的状态。

职业道德的真正形成是在奴隶社会。当时,由于生产力的发展,剩余产品的增多,出现了脑力劳动与体力劳动的分离,社会的职业分工也更加细致,所谓“百工居肆以成其事,君子学以致其道”。成书于战国时期的《周礼·考工记》记述了当时职业分工的盛况:国有六职,即王公、士大夫、百工、商旅、农夫、妇功。王公的职责是“坐而论道”,士大夫的职责是“作而行之”,百工的职责是“审曲面势,以饰五材,以辨民器”,商旅的职责是“通四方之珍异以资之”,农夫的职责是“饰力以长地材”,妇功的职责是“治丝麻以成之”。实际上,这“六职”只是大的分类,其实当时行业分工已相当细密,仅百工就有 30 多种。分工越细,职业就越多,而不同职业就有不同的职责,所以也就有许多不同的职业道德。同时,由于有了体力劳动和脑力劳动的分工,又使得一些人有可能专门从事对以往人们劳动技能和生活经验的总结,概括和创立出调整行业 and 职业关系的职业行为准则。如我国的教育家孔子在《论语》中就提出了教师必须遵守的许多职业道德,如“学而不厌,诲人不倦”,“不耻下问”;周公等人提出为官从政应当“敬德保民”;军事家孙子提倡将帅的行为准则是“智、信、仁、勇、严”等。在古希腊,柏拉图在他的《理想国》中认为,哲学家的道德是智慧,其职责是掌管和治理国家;武士的道德是勇敢,其职责是保护和捍卫国家;农夫和手工艺人等自由民的道德是节制,其职责是服从管理和为统治者提供服务,等等。但是,在奴隶社会,职业道德还主要是奴隶主和自由民的职业道德,不包括奴隶,因为在奴隶主看来,奴隶不是人,

只是“会说的工具”。

在封建社会,随着生产力进一步发展,职业分工更加复杂和固定,职业道德也有所发展。在欧洲中世纪的城市里出现了许多手工业行会,制定了行会规章制度。这些规章制度就包含着某些职业道德的要求。在中国,由隋唐到明清,也出现了各种各样的“行帮”,如手工业行帮、商人行帮等。在调整行帮成员之间、行帮之间、行帮与社会之间的利益关系时,职业道德也得到了比奴隶社会更大的发展。我国唐代名医孙思邈在谈到医生的道德时指出,医生对病人,不论贫富贵贱、老幼美丑,也不问是否亲友,只要是病人,就都要普同一等,皆如至亲。“人命至贵,贵于千金,一方济济,德愈于此”。明代于清端提出“亲民官自省六戒”,成为官德修养的道德标准。它们是:“勤抚恤、慎刑法、绝贿赂、杜私派、严征收、崇节信”。清初张璐著《医通》提出的“医门十戒”属医德规范。还如,清代著名史学家章学诚认为,德才学识在一个历史学家的作为中占有极其重要的地位,其中有无史德更为关键。史学家要写出有价值的史学著作,必须具有良好的史德。同时,在封建社会,由于许多职业是世袭的,技术是“父子相传”,与此相联系,职业道德也往往是以“子受父训”的方式世代相传,从而形成职业道德的家长制传统。

进入资本主义历史时期,职业道德获得了充分的发展,并日臻完善。随着机器生产代替手工劳动,资本主义工业化及后来的电气化、自动化,整个社会的分工更加专业化,社会职业亦日趋多样复杂,在人与人的道德关系中,不但保持了工业、农业、商业、学者、军人等古老传统的职业和职业道德,而且出现了许多新的职业,如工程师、律师、会计师、经济师、科学家、新闻记者、飞行员、计算机工作人员等,并形成了一些新的职业道德规范。由于职业内部的劳动分工越来越发展,从事这些职业的人们之间的关系,也相应地发生了重要的变化,从而使职业道德的研究受到了前所未有的重视。资本主义市场经济的法则,使职业责任这一独特的观念成为资本主义社会伦理的

最重要特征和文化基础。如美国华盛顿道德问题中心于 1995 年底公布的一项有关全国职业道德的调查报告,结果表明,美国现在越来越多的公司都普遍制订了正式的职业道德计划。据调查,60%的公司制订了商业职业道德准则,33%的公司开设了商业行为培训课,还有 33%的公司设立了职业道德办公室,员工可以直接前去咨询或汇报有疑问的商业活动。从宏观上,美国前不久通过了“联邦案件审判条例”,对公司、企业提出:如果公司不树立商业道德标准,不制订有关遵守这些标准的条例以制止公司出现不法行为的话,那么将受到法律强制性的约束。为了保持职业活动的正常进行和获取更大的利润,个人只要介入市场关系,就必须遵循其行动规则,否则,终将被排除到经济舞台之外。美国波士顿本特利学院的哲学教授霍夫曼说,尽管美国当今仍有各种不道德商业行为的传闻,如以回扣的方式获取承包合同,竞相压低价格导致不公平竞争等,但在目前,大多数公司开始按“道德良好,生意兴隆”这一格言来指导经济活动。事实已经证明,那些没有确定商业道德规范的公司,会因此而遭受惨重的经济损失。这不仅是由于罚款,以及公司雇员的工作积极性低,而且还因为在顾客和投资商之间失去了应有的信任,后者导致的损失尽管是潜在的,但可能性很大,让人无法预料,甚至可以促使公司垮掉。霍夫曼又说,各公司还开始意识到,从其他方面讲,有力的职业道德计划,对商业行动也大有裨益。因此,资本主义职业道德在发展过程中,亦包含了诸如讲求产品质量、注重企业信誉、文明经商、礼貌待客等许多社会公共道德因素。但是,由于资本主义社会是以私有制为基础的,利己主义是支配整个社会的道德基本原则,因此,其职业道德亦不可避免地要打上资产阶级的烙印,受到利己主义道德的影响和局限,而不可能完全做到为社会服务、为人类谋福利。

社会主义制度的建立为职业道德的全面普及和深化发展开辟了广阔的天地。现在,全国许多行业、许多单位都开始建立职业道德规范。例如,工厂制定《职工守则》,商店制定《服务公约》,农村制定《乡

规民约》，银行制定《储蓄员守则》，还有《科技人员道德规范》、《教师道德规范》等。可以预计，随着社会主义精神文明建设的加强，社会主义职业道德在我国各行各业大普及、大发展的局面很快就会形成。

社会主义职业道德是建立在生产资料公有制为主体的经济基础之上，以马克思主义为指导，适应社会主义事业发展需要的新型道德。它是在社会主义社会总的道德要求指导下形成和发展起来的，是在批判地继承历史上优秀的职业道德传统的基础上发展起来的，同时也是同各种腐朽没落的职业道德观念作斗争的过程中形成和发展的，是职业道德发展的新阶段。与历史上的职业道德相比，具有如下几个特点：

第一，社会主义职业道德克服了职业利己主义和小团体主义倾向，使职业利益和社会利益在集体主义道德原则的基础上统一起来。历史上的职业道德虽也考虑到他人和社会的利益，但由于生产资料私人占有和竞争，职业道德的出发点和最终目的都在于获取职业的利益，在于满足个人或小集团的私利，因此，在调整利益的序列中必然表现为服务从属于利己，社会利益屈从于职业利益，各种调解都有利于私有者获得利润。这就使它不得不陷入小集团的私利与社会整体利益的尖锐冲突之中。在社会主义社会，生产资料公有制的建立，人剥削人、人压迫人制度的废除，从根本上使得个人利益、职业利益和社会利益统一起来，各行各业彼此之间都是互相服务的关系，因此，可以形成共同的道德要求，实现职业利益与社会利益的有机统一。

第二，社会主义职业道德克服了以往社会职业道德难以避免的虚伪性，实现了职业道德规范与职业活动目的的一致性。在以往任何一个时代或国家社会，由于职业利己主义以及职业私利与社会公益的冲突，职业道德规范和人们实际职业活动的目的往往是不一致的。在社会主义条件下，各种职业生产和服务的目的，在于不断满足人民日益增长的物质和文化的需要，而不是获取私利和不义之财，因