

银行服务学概论

编著 陈景波

山东大学出版社

序

我作为一个银行工作者，非常高兴的看到了《银行服务学概论》的诞生。银行的广泛服务活动也是一门内含充溢的科学。不仅有丰富的哲理，而且带有较强的实用价值。《银行服务学概论》好就好在说银行为社会、为经济发展服务的实践中研究服务工作规律，着眼于提高服务者的素质。随着银行业务领域的拓展和内部结构的深化改革，服务方式、服务手段日趋现代化，如何加强和改善服务工作，努力提高对服务技巧的驾驭能力，扩大服务效能，是银行工作者着力研究的新课题，也是社会各界的要求，需要在理论上作深层次的探讨。《银行服务学概论》正是在这样的形势下，为适应银行工作者进行服务实践活动的客观要求，以及创建新的银行服务学理论体系而做出的努力，很有参考价值。

这本书内容丰富，涉猎广泛，论述系统。它以银行服务工作为主线，从银行服务学的产生到形成，从银行服务工作的本质到规律，从银行工作者的职业道德、素养、行为到银行服务人才、艺术等方面都进行了比较全面的阐述，其中若干篇章是有新意的。对银行服务学的研究，不仅是我们银行始终关注的一个重要领域，而且也是直接关联着我们金融事业兴衰的一项重要工作。可以说，这本书的编著与出版，是银行服务系统近年来研究工作的一个突破。我想，它对于指导银行工作者在新时期搞好服务实践，提高服务水平，搞好精神文明和物质文明建设都是大有裨益的。

总之，银行服务学在我们银行系统还是一门尚需不断充实、完

善的新兴学科，极需普及和提高，相信这本书能够在普及银行服务知识方面起到一定的推动作用。

A stylized, cursive handwritten signature in black ink, likely belonging to the author or a reviewer.

一九九二年七月

目 录

上 篇

第一章 绪 论	(1)
第一节 银行服务学是一门科学	(1)
第二节 银行服务工作科学化是时代发展的需要	(4)
第三节 银行服务工作科学化的基本要求	(8)
第二章 银行服务学概述	(15)
第一节 银行服务学的涵义、研究对象与任务	(15)
第二节 银行服务学的产生、创立与形成	(22)
第三节 银行服务学的理论依据	(28)
第三章 银行服务学的内涵	(32)
第一节 银行服务学的本质	(32)
第二节 银行服务工作的基本内容	(38)
第三节 全心全意搞好新时期的银行服务工作	(47)
第四章 银行服务学的外延	(53)
第一节 银行服务学的地位及其决定因素	(53)
第二节 银行服务学的职能及其特点	(58)
第三节 银行服务学的规律及其原则	(65)
第五章 银行服务学的学习与研究	(74)
第一节 学习研究银行服务学的原则	(74)
第二节 学习研究银行服务学的方法	(77)
第三节 学习研究银行服务学的意义	(81)
第六章 银行服务学的应用	(85)
第一节 银行服务学的应用作用	(85)
第二节 银行服务学的应用价值	(89)
第三节 银行服务学的应用实践	(93)

下 篇

第七章 银行工作者的职业道德.....	(101)
第一节 银行职业道德问题探微.....	(101)
第二节 银行工作者应遵循的职业道德规范.....	(127)
第三节 社会主义银行工作者职业道德范畴.....	(141)
第八章 银行工作者的素养.....	(148)
第一节 银行服务素养的特征及其基本内容.....	(148)
第二节 银行工作者应注重全面素养的自我培育.....	(167)
第三节 提高银行工作者服务素养的途径与方法.....	(176)
第九章 银行工作者的服务行为.....	(181)
第一节 银行工作者服务行为的价值研究.....	(181)
第二节 银行工作者服务行为的选择及其服务责任.....	(182)
第三节 银行工作者服务行为的评价.....	(196)
第十章 银行工作者的形象.....	(214)
第一节 银行工作者形象的特点及其在银行服务工作 中的效应.....	(214)
第二节 银行工作者应具有的形象.....	(220)
第三节 银行工作者形象的塑造.....	(227)
第十一章 银行服务人才.....	(232)
第一节 择选人才与银行服务工作.....	(232)
第二节 银行服务人才的标准及其选才方法.....	(238)
第三节 银行工作者应具备的才能及其银行服务人才 的成长.....	(245)
第十二章 银行服务艺术.....	(264)
第一节 银行工作者讲求服务工作艺术的重要意义.....	(264)
第二节 银行服务工作的人际关系.....	(266)
第三节 银行服务工作的艺术性.....	(271)
后 记.....	(282)

第一章 绪 论

银行服务学同其它学科一样，有着自身的特点和规律，它是一门相对独立的科学。每一个银行工作者，对此都应有充分的认识，并自觉地去研究银行服务学，掌握银行服务工作的特点，按照银行服务工作自身规律办事，增强服务的自觉性和创造性，卓有成效地做好工作。

第一节 银行服务学是一门科学

一、什么是科学

关于什么是科学，目前还没有完全统一的、大家公认的定义。这自然就可以使人们从不同的角度作出不同的解释。依笔者之见，科学若从起源看，是实践的产物，更深一层讲，科学则是实践经验的结晶；科学若从内容上看，则是客观事物属性及其规律的反映；科学若从思维形式上看，则是准确的判断；科学若从功能上看，则是人们认识世界和改造世界的有力武器。我国《汉语小词典》对科学曾作过这样的解释：“科学，反映自然、人类社会和思维的客观规律的分析的知识体系，是人们实践经验的结晶。科学的任务是揭示事物发展的客观规律性，并以对这种规律的认识去指导人们实践，改造世界。”这可以说是迄今比较公认的定义。简单地说，科学就是知识的体系，是实践的结果，是人们认识世界和改造世界的强劲武器。

早在1876年，生物学家、进化论鼻祖达尔文就曾指出：“科学在于综合事实，从而得出一般的法则或结论”（转引自杨沛霆、赵红湖、王兴成著《领导科学》第6页）。这句话言简意赅地揭示了科学的实质及产生的过程。这对于每一个银行工作者探讨银行服务工作规律，认识银行服务科学，有着重要的启迪意义。科学是劳动的结晶，是经过“综合事实”得出的“一般的法则或结论，”即规律性的东西。这就使银行工作者认识到科学是实践的结晶，是知识的体系。科学取得的过程，就是实事求是的过程，即从客观事实出发，寻求其规律性的东西。马克思和恩格斯在《神圣家族》一文中曾指出：“科学是实验的科学，科学就在于用理性方法去整理感性材料。归纳、分析、比较、观察和实验就是理性方法的主要条件”（《马克思恩格斯全集》第1卷第36页）。这是对科学概念的精辟阐述，同时也为银行工作者研究银行服务学这门科学提供了重要的方法论。银行工作者研究银行服务科学，就应运用理性方法研究，总结银行服务工作的实践经验，总结银行服务工作中合乎规律的东西。因此，研究银行服务学必须建立在科学的基础之上，因为银行工作者单靠个人的经验为社会和为人民服务是远远不够的，所以，要讲科学服务，要研究掌握银行服务工作的规律。

二、银行服务学的科学性

研究银行服务学，其实质就是研究银行的服务工作。毛泽东同志指出：“科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊矛盾性。因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象”（《毛泽东选集》合订本第284页）。银行服务学是银行工作者为了完成一定服务任务或实现一定服务目标，组织、实施、协调、能动地控制人、财、物力，进行银行服务实践活动的一门学科。这一方面需要运用科学的理论

和科学的手段武装银行工作者，使之服务的言行更加正确和规范；另一方面，研究掌握银行服务工作自身的特性及规律，提高银行工作者服务的自觉性、主动性和创造性，使银行服务工作由“必然王国”进入到“自由王国。”

在整个学科群中，银行服务学这门科学虽然是刚刚兴起，但由于它辐射面广，所以也具有高度综合性特点。据不完全统计，现代自然科学有2600多门学科，社会科学业已有3000多个专业。银行服务学作为诸多门类学科中的一门学科，既包含着它专业性的特点，又包含着全社会性的特点。从宏观上看，银行服务工作是金融事业的重要组成部分；从中观上看，银行服务工作是银行系统全体员工的事业；从微观上看，则是银行工作者的群体活动。这样对于银行工作者来说，自身应有“通才”的本领，要具有广博的知识，要懂得一些马克思列宁主义理论、行为科学、管理学，具有全方位多功能综合性服务的才能，这是银行服务工作综合性特点所要求的。

银行服务工作不仅具有自身的特点，而且还有自身的运行规律。银行服务工作一般说有三大要素和两对矛盾。三大要素是指工作者、服务对象、以及工作者与服务对象所共同作用的客观实在，即社会环境。两对矛盾则指，一是工作者与所服务对象之间的矛盾，简单地说就是人与人之间的矛盾；二是工作者与所服务对象构成的主体性要素共同作用的社会环境之间的矛盾，简单地说就是人与社会环境的矛盾。三大要素相互联系，相互作用，互为条件，这就构成了银行服务工作的矛盾运动，并有其自身发展的规律性。不过由于银行服务科学只是处于初创阶段，还有待于进一步研究和探讨，更有待于总结和升华。

至于什么是银行服务工作的科学化，简单地概述就是要运用马列主义、毛泽东思想的科学理论以及其它科学知识、科学方法去研究和掌握银行服务工作的特性和规律，使每一个银行工作者

都能够做到言行的知识化、系统化和规范化。在具体工作中，力求做到有条不紊和科学服务。所谓有条不紊，就是指在银行服务工作中每一个银行工作者的一切言行都是按特定规范的规律井然有序地进行。所谓科学服务，就是指在银行服务工作中每一个银行工作者的一切服务言行都必须符合科学化的要求。总之，我们所说的银行服务工作科学化，只是一个过程的论述，而不是一个过程的完结，它必须经历一个不断探索、实践、总结，再探索、再实践、再总结的往复循环的过程。它既需要从事银行服务工作实践活动的银行工作者们的不断探索研究总结，也需要社会各界对银行服务工作的配合和支持，使之共同挖掘银行服务工作科学的真谛，还需要金融理论家及银行家们对银行服务工作的实践经验进行高度总结概括和理论升华。

第二节 银行服务工作科学化是时代发展的需要

一、银行服务工作科学化是社会化大生产发展的需要

革命导师恩格斯说得好，科学的发生和发展一开始就是由生产决定的。他又说到，社会一旦需要，它会比十所大学更能推动科学技术的进步。银行服务工作科学化的产生和发展正是如此。社会化大生产出现以前，人类实行的都是小生产，管理也是小生产方式的。那时，虽然也有私人钱庄、银号等小金融体，但它只是为部分权势者的利益服务，莫说谈不上银行服务工作的科学化，就是银行一般性的服务也是根本不可能的。近代工业的发展，特别是现代科学技术的巨大进步，不仅使传统的生产部门得到了技术改造，而且建立了一系列新兴的工业部门，同时也初步创立了一整套金融通资体系。特别是电子计算机、自动控制技术

的发展，迅速提高了生产自动化程序，加之金融资金的注入与银行监督促进作用的渗透，更促进了劳动生产率的大幅度提高。有人曾估算过，发达国家的劳动生产率的增长，百分之六七十来自科学技术的发展。由于科学技术的发展，生产增长速度大大加快。据法国一位科学家统计，今天社会在三年之内所发生的变化相当于本世纪初三十年内的变化、牛顿以前时代的三百年内的变化、石器时代三千年内的变化。由此可以看出，社会化大生产是科学技术推动的结果，科学技术发展又是生产实践的需要。

社会化大生产的发展需要社会化的银行，需要科学化的银行服务。社会化大生产的特点是规模庞大、结构复杂、功能综合。任何一项大的工程都是由众多的要素组成的系统工程，需要全面系统的服务，仅仅依靠少数人的粗浅经验显然是不行的，必须依靠科学的力量，加强银行与各部门与社会各要素之间的紧密联系，发挥社会各部门包括银行在内的全社会人员的群体作用，才能付出社会各部门科学的服务行为。也只有如此，才能保证银行服务科学化在实践工作中的有效实施。这就要求银行工作者必须学习和掌握先进的科学理论，如马克思主义理论、系统服务理论、行为科学理论、管理科学理论等。并用科学理论指导具体工作实践，总结银行服务工作经验和方法，加以升华完善，进一步向深层次方面拓展。只有这样，方能驾驭现代银行服务的科学方法。近几年来，有许多银行的有志之士在这方面进行了有益的探索，并取得了丰硕成果。这可以说是社会化大生产发展和银行服务实践活动所必需的要求驱动的结果。

社会化大生产不仅要求银行服务工作科学化，而且为银行服务工作科学化提供了客观的物质基础，使银行科学服务成为现实。譬如银行会计记帐电脑化、储蓄电脑化等，就是有力的证明。当代科学技术的发展，特别是各门综合科学和微电脑技术的兴起，为银行服务工作科学化提供了最先进的科学思想、原理、方法和

手段，从而使银行服务工作科学化成为可能。

二、银行服务工作科学化是现代化建设的需要

从本世纪末到下世纪中叶，把我国建设成为一个现代化的社会主义国家，达到世界上中等发达国家的水平。实现这一宏伟目标，银行作为国家经济命脉中的重要支柱，其责任将是十分重大的。因此，现代化建设的需要，就要求银行必须要有与之相适应的科学化服务水平。众所周知，现代化建设是社会化大生产之根本，随之带来的是各部门、各行业紧密相联的关系，可以说牵一发而动全身。所以，银行服务工作科学化与否，牵动着社会的方方面面，因此讲，银行服务工作是很不容易的，而且是任重而道远的，它必须引起每一个银行工作者的高度重视。

十年动乱期间，我国的经济受到了极大的破坏，生产发展步入低谷，经济发展停滞不前，确令国人担忧。党的十一届三中全会以来，我们党及时总结了历史的经验教训，进行了一系列的拨乱反正，实现了党和国家工作重点的转移，开始了“以经济建设为中心”的社会主义现代化建设，实现了新时期经济工作的新突破。据统计，1979年至1988年，按可比价格计算，我国国民生产总值平均年增长率9.6%，大大高于世界上绝大多数国家年平均增长率2—4%的速度。经济飞速发展，科技巨大进步，人民生活有了较大改善，呈现出国泰民安的良好局面。这些日新月异的变化，是与国家采取的正确的发展经济等一系列方针政策分不开的，同时它也与金融部门，特别是银行调控功能的有效发挥紧密相关。因此，银行服务工作科学化与否，已成为国民经济发展中十分重要的关键环节。

在社会主义现代化建设中，银行服务工作面临的形势和任务，更加复杂与艰巨。每一个环节，每一个部位，每一个步骤发生失误，都将影响到银行声誉和金融事业以及经济建设的大局。这

就迫切要求银行服务工作必须由过去单纯的经验型服务转为综合的科学型服务,走入科学化服务的轨道,从而开辟新的服务领域。

三、银行服务工作科学化是银行业务自身发展的必然结果

纵观银行服务工作的历史,总的说来经历了两大阶段,即经验服务→科学服务,这是银行服务工作质的飞跃。所谓经验服务,是指银行工作者根据自己所拥有的知识、才能、技巧、智慧和经验(包括历史经验、间接经验和个人直接经验)进行服务,施展个人的服务才能、技术和艺术,以实现银行服务工作的总体目标。所谓科学服务,就是指银行工作者根据科学理论,运用科学方法进行优化服务,并有效地实施服务规划,进而实现银行服务工作总体目标的科学行为及过程。经验服务是科学服务的基础,科学服务则是经验服务的必然产物和发展的结晶。

人们的认识总是循序渐进,由浅入深,由感性到理性发展着。经验服务以前,即银行服务的最初阶段,有一个探索经验过程。在实践中逐步认识银行服务的职责与方法等等,也就产生了积累银行服务工作经验的萌芽。这是银行服务工作一次质的飞跃,在银行发展史上同样产生了重要的意义。只有产生了银行服务工作经验,才使银行服务工作真正变为银行工作者比较自觉的实践活动。不言而喻,经验是理论发展的必经阶段,是理论发展的基础和前提,况且银行服务工作经验本身就包含着科学服务的因素,孕育着科学服务的萌芽。只不过由于历史发展的局限,还不能上升为科学服务。这经历了一个漫长的历史阶段。建国初期到五十年代末,随着银行机制的健全与完善,我国的社会主义银行服务工作经验就已得到初步积累。后来又伴随着社会主义商品经济的飞速发展,生产社会化程度越来越高,社会分工越来越细,银行服务工作综合性的特点越来越突出。于是,银行工作单靠经验服务已经不能适应社会的发展,再也不能仅凭经验进行服务了。

需要改革创新，需要摸索银行服务工作的特点，需要探索银行服务工作的规律，需要掌握更多的科学服务方法，从而制定银行科学服务方案并付诸实施，以满足社会发展的需要。由此银行服务工作便开始由经验服务向科学服务转化，完成一个过程向另一个过程的过渡，这是银行服务工作的又一次质的飞跃。

回顾银行服务工作的发展历程，基本上经历了这样几个阶段，即无经验服务→经验服务→科学服务。作为银行工作者而言，也同样经历了这样几个阶段，即不自觉服务→自觉服务→积极地进行科学服务。由此看来，银行服务工作科学化是银行服务工作自身发展的客观要求和必然结果，它是不以人们的意志为转移的。

第三节 银行服务工作科学化的基本要求

一、银行服务工作的专业化

银行服务工作是一个庞大的系统工程，涉及到方方面面，而关键还在于人的因素。银行服务工作的专业化，是银行服务工作科学化对银行工作者提出的基本要求，它是指银行工作者要能够掌握银行服务工作这门专业知识，并会自我管理和运用。列宁曾说过：“任何管理工作都需要有特殊的本领。……要管理就要内行，就要精通生产的一切条件，就要懂得现代高度的生产技术，就要有一定的科学修养。这就是我们无论如何都应具备的条件”（《列宁全集》第30卷，第34页）。由此而论，要想搞好银行服务工作，就必须成为银行服务工作的内行，精通银行服务的一切条件，要懂得现代高度的银行服务技术，要有一定的银行科学服务的修养。特别是在银行服务工作现代化建设中，充当门外汉是绝不会成为一个合格的银行服务工作者。即便是一些不懂银行服务

科学的同志，一旦参加和从事了银行服务工作，就要尽快实现由外行向内行的转化。总之，银行服务工作是一门科学，有其自身的特点和规律。不懂得银行服务工作的特性和规律，就无法实施服务，更谈不上科学服务了。

银行工作者的专业化，是以革命化、知识化、科学化为前提的，其中革命化是核心。我们所进行的是社会主义金融事业建设，所从事的是社会主义银行服务工作，不实现政治上的革命化，就会偏离社会主义的根本方向，就会影响到金融事业的振兴。这一点无论是在我党、我国的历史上，或是在金融事业的发展史上，还是在现实生活中，我们都是有过教训的。因此，新时期的银行工作者首要的是革命化，并在革命化的前提下，去实现知识化，追求专业化，完善科学化。这就要求每一个银行工作者必须坚持四项基本原则，拥护和执行党的十一届三中全会以来的路线、方针和政策，在政治上始终同党中央保持一致；在思想上要有全心全意为人民服务的意识、信念、理想和追求；在行动上更要有甘当和当好人民公仆的优良行为。知识化，是专业化的基础。银行工作者除参加系统性进修和培训外，还要挤出业余时间自修学习，力求掌握多方面的科学文化知识，特别是专业知识。科学化，是专业化的保证。就是全面掌握专业科学化服务技巧技能和不断提高科学理论水平。同时，要努力实践，努力积累经验，努力升华业务与理论水平。要懂技术，钻研技术，掌握技术，会运用各种服务技能，从而成为银行服务工作的行家理手。那种“以其昏昏，使人昭昭”的行为是不可取的，也是不行的。在社会主义现代化建设的新时期，一个银行工作者能够刻苦钻研业务，弄通各种服务方法，掌握科学服务技巧，不断挖掘自身的内在潜力，逐步提高业务和理论水平，并卓有成效地搞好银行服务工作，这本身也是革命化的必然要求和具体体现。

邓小平同志指出：“只靠坚持社会主义道路，没有真才实

学，还是不能实现四个现代化”（《邓小平文选》第226页）。这就是说，作为社会主义现代化建设中一员的银行工作者，必须要具备真才实学。特别是要实施科学的银行服务工作，就必须做到我们党一贯倡导和要求的“又红又专”原则。光“红”不“专”，“红”就失去了实际意义和内在价值。那么，光“专”不“红”，“专”则如同空中楼阁，是靠不住的。“专”不等于“红”，但“红”一定要“专”。因此，必须讲求又红又专，才能使广大银行工作者的思想、言行、步调相一致。只有这样，才能同心同德，齐心协力，实现银行服务工作现代化，开创银行服务工作的新局面。

二、银行服务机构设置的合理化

组织机构是实现一定任务和目标的基础。机构设置合理化是银行服务工作科学化的物质保证。银行服务组织机构如同一台机器，只有设置装配合理，才能和谐而有节奏地运转，否则就可能出现我们常见的不良现象，如运转失灵，机构重迭，人浮于事，互相扯皮，推诿严重等等，使银行工作者整日不仅忙于业务工作，而且还要应付闲琐杂事，从而导致银行服务工作效率不高的状态。邓小平同志在谈到精简机构是一场革命时指出：“这场革命不搞，……不只是四个现代化没有希望，甚至要涉及到亡党亡国的问题，可能要亡党亡国”（《邓小平文选》第352页）。可见精简机构的重要性就在于此。因而，我们对于精简机构、合理设置问题不能轻视，它事关大局，直接影响到银行工作效率和服务目标的实现。当然，精简机构只是一种手段，而不是一种目的，其目的是通过精简机构，达到提高服务工作效率的目的。不过，在机构设置合理，勿需精简的情况下，还应看到是否在机构内部还存在着人员臃肿的问题，若有此弊端，则当下大气力进行裁员，这与精简机构是相一致的。

组织机构虽然是由人来确定的，但是绝不能凭主观想象和主观意志任意确定，只有当组织机构设置符合或比较符合客观实际与必然联系的要求时，它才是科学而合理的。就银行服务工作而言，要使服务组织机构设置科学、合理，应注意坚持以下原则：

（一）服从银行服务工作目标和任务需要原则

机构设置要服从目标和任务的需要。这一原则要求必须首先要确立银行服务工作的目标和任务，要因事因需要设置，不能无目标的设“庙”和增加“和尚，”即设立不必要的岗位和人员。否则，“位”多职少，“僧”多粥少，人浮于事，造成人、财、物的浪费。那种为了安排闲置多余人员的“就地消化”，随意设岗，任意置员，多设机构，则是不合适宜的作法。

（二）精干、统一、高效的原则

“精干、统一、高效”这一原则，首要的就是要讲求“精兵简政”，将同类工作归口管理，一人能担任的工作决不用多人去完成，使之多余的取消，重迭的合并，以减少不必要的环节和层次。精干、统一是高效的前提，高效是精干统一的目的。围绕提高功率和效益来调整和优化服务机构，使岗位设置和人员配置合理科学，应是我们银行设置服务机构的基本指导思想。

（三）依法设置的原则

这一原则是说，银行服务组织机构设置要依法而行，要定编定员，不乱编机构和设置岗位。这就要求银行在依法设置服务机构的过程中，一方面要建立健全组织法规和制度，做到有法可依，有章可循；另一方面要严格的依法设置服务机构，所设置的机构必须是在法规和制度允许的范畴内有序地进行。此外，还应在此基础上，健全制度，完善法规，做到有法必依，有章必循。这也是银行服务工作科学化和现代化的必然要求。

三、银行服务工作现代化

银行服务工作现代化只是相对一种方法而言的。所谓方法，

简言之，就是完成一定任务，实现一定目标的方法和手段。一般来讲，银行服务工作方法包括三个层次的内容：一是基本的服务方法，如基本的服务手段以及必须掌握的初级操作技能和工作方法等。二是特殊的服务方法，如本部门、本岗位与其他部门或岗位所不同的特殊的服务技巧等。三是具体的服务方法，如自身所从事的具体工作所要求必须达到的较高层次的服务技巧和独特的方法等。学习和掌握科学的服务方法，对于银行工作者正确地认识银行服务工作的本质特性和内在规律，做好各项服务工作，实现银行服务工作的科学化将有着十分重大的意义。实现银行服务工作科学化，仅有银行服务组织机构的合理设置及其服务者较高的素养，没有科学化的方法，也是不行的。这就要求每一个银行工作者必须运用好现代化的服务手段，掌握好现代化服务的科学方法。

马克思主义哲学理论为我们提供了科学的世界观和方法论，运用马克思主义哲学理论的原理，来指导我们的银行服务工作，将是十分重要的。因此，银行服务工作方法的现代化，首先是要求每一个银行工作者要学会运用马克思主义的基本的立场、观点和方法，去研究工作，解决问题。我们银行界老一辈工作者，把长期的银行服务工作实践同系统的银行服务理论相结合，总结出了一整套行之有效的基本的服务方法，作为新时期的银行工作者一定要继承这些基本而优良的方法，使其发扬光大。诸如一切从实际出发，注重调查研究；公而忘私的全心全意为人民服务，取信于民，维护银行声誉；坚持理论指导实践，实践检验理论，理论与实践有机结合等方法，都应很好地学习和掌握，并在实际工作中加以准确地应用。

其次，要学习和掌握现代科学方法。随着我国改革的不断深入进行和社会主义现代化建设的不断发展，随着金融事业的逐步拓展，随着现代化科学技术的进步，银行服务工作的方法也在不断