

服务禁语

文明用语与

中共济南市委
宣传部编

WENMING
YONGYU
YU FENWU JINYI
济南出版社



JINAN CHUBANSHE

1995年8月18日，
“全省窗口服务行业职
业道德建设现场会”在青
岛召开，推广青岛的经验
加强职业道德建设。会
上，市工商银行在青分
行经验，中银山东省分
行党委、宣传部长董芳
基参加会议并讲话，对
市工商银行通过推行文
明用语和服务禁语全面
提高服务质量的办法，
给予充分肯定。

田鲁艺摄



中共山东省委宣
传部长董凤举带
领全省各市、地文工办
主任和省、市部分窗口
服务行业负责人到市工
商银行大观园储蓄所参
观、考察。因为他与热
情为一位老人兑换两角
残币的柜员姜同志表初
握手交谈。

田鲁艺摄



1995年8月9日，青
岛市委、市政府在青工
商银行召开“建设语言
文明、推广职业道德”
现场会，推广市工商银
行的经验。市委副书
记孙爱群、市委常委、
宣传部长孙洪恩、
副市长王石俊及全市20
多个“窗口”行业的负
责人参加会议，孙爱群
代表市委讲话。

李厚伦摄





中共济南市
委常委、书记孙
家印在首先提出
26句文明服务语
和90句服务禁
语的济南市工商
银行南辛支行营
业大厅接受记者
采访。

李厚伦摄

中共济南市委
常委、书记孙家
印和南辛支行、总
行行长孙家印在
“文明文明”市
范单位市工商银行
大悦城支行现场
指导工作，慰问工
作职工。

李厚伦摄



9月1日，中
国工商银行行长
张百生到大观园
健康所看望一线
的职工，并鼓励
大家把文明服务
用语活动深入的
开展下去，为工
行的发展做出新
贡献。

李厚伦摄

目 录

中国工商银行济南市分行服务“禁语”和文明服务用语·····	(1)
倡导文明用语, 树立职业道德, 提高服务质量·····	(4)
工商银行济南南辛支行关于实施优质服务经营保证金的制度 ·····	(11)
工商银行济南南辛支行优质服务规定 ·····	(12)
工商银行济南南辛支行关于对服务进行监督考核的办法 ···	(15)
工商银行济南市中区支行关于文明用语、服务“禁语” 及职业道德建设监督检查考核奖惩办法 ·····	(16)
中共山东省委常委、宣传部长董凤基同志在全省“窗口” 服务行业职业道德建设现场会上的讲话 ·····	(30)
中共济南市委常委、宣传部长孙常印同志在济南市建设语言文明、 树立职业道德现场会上的讲话 ·····	(38)
中国工商银行关于在全行推广济南市分行经验开展文明服务 用语活动的通知 ·····	(44)
济南市精神文明建设委员会关于在全市“窗口”服务行业 学习推广工商银行建设语言文明、树立职业道德”先 进经验的通知 ·····	(46)
济南工商行文明用语情暖百姓心 ·····	(48)
济南工商行倡导文明服务, 各行业反响强烈纷纷学习 ·····	(50)

倡导文明的职业道德	(51)
让千万个“窗口”多些温馨	(53)
提高服务质量要从规范化入手	(55)
市场经济呼唤职业道德	(56)
善待“两角钱”	(57)
大力加强职业道德建设	(58)
下大力气改进金融服务	(59)
文明建设来自语言	(61)
两毛钱引起的连锁反应——济南市建设语言文明	(65)
“禁语”冲击波	(70)
文明用语意义大——再访济南工行	(76)
服务立行，服务兴行——济南市工商行加强职业道德建设 述评	(79)
工行济南市分行规范服务语言，90 句不文明语言被禁用	(84)
济南市工商银行礼貌待客，禁用不礼貌习惯用语	(85)
济南工行规范服务用语	(86)
银行服务“禁语”	(87)
“服务禁语”暗访记	(88)
语言效应——济南工商银行开展服务“禁语”活动纪实 ...	(90)
禁语九十句，核心戒说“不”	(92)
济南市工商银行禁止使用不文明用语	(93)
规范用语春风暖	(94)
银行该怎么“说话”	(95)
服务：经营管理重要一环——工行济南分行开展“服务禁语” 活动引起巨大反响	(99)
了不起的“禁语”	(101)
工行济南分行文明服务用语活动引起社会反响，工总行	

表示要全面推广.....	(103)
市工商行推行 90 句服务“禁语”引起中央领导极大关注	(105)
济南市工商银行推行服务禁语受到广泛关注.....	(107)
好言一句三冬暖.....	(108)
济南工商行规范用语推向全市“窗口”单位.....	(110)
“文明现场”学文明.....	(111)
让文明服务之风吹遍泉城.....	(113)
建设语言文明, 树立职业道德.....	(114)
工行经验, 泉城开花——济南市委市政府决定在全市 “窗口”行业杜绝服务禁语.....	(116)
工商银行发出通知推广济南分行文明服务用语.....	(117)
两角钱与四亿六千万.....	(118)
文明服务的效应——市工行加强职业道德建设纪实.....	(120)
推广市工行交警经验, 全面推进精神文明建设——全省 “窗口”服务行业职业道德建设现场会在我市召开.....	(125)
精神文明重在建设.....	(128)
济南工行文明服务又出新招——六家储蓄所对聋哑人实行 哑语服务.....	(129)
市场调节了谁的嘴——“服务忌语”之由来.....	(130)
读者就济南工行报道建议本报: 把职业道德建设文章 做下去.....	
中国工商银行副行长张庆寿强调文明语言需要养成.....	(134)
七大商场实行工作语言“双五十句”.....	(135)
欢迎各界读者推荐“服务忌语”.....	(136)
两市五部委等确定 50 句“服务忌语”.....	(138)
电力部部长史大桢说: 不讲服务忌语关系到精神文明建设,	

电力系统将经此为契机抓规范服务·····	(141)
全国十家大店倡议——以不说“服务忌语”·····	(143)
北京 18 家医疗卫生单位致力于改善医患关系，把不说 “服务忌语”付诸行动·····	(145)
北京市公安机关制定“执勤忌语”·····	(147)
韩报评我开展提高服务质量活动——中国服务业，质量在 提高·····	(148)
济南建行制定《储蓄所管理规范》·····	(150)
渴求实实在在的服务·····	(151)
从服务禁语谈起·····	(152)
愿春风常驻济南·····	(154)
两角钱测试大社会·····	(155)
小事不小·····	(157)
给“忌语”寻根儿·····	(158)
要让人欣然接受·····	(160)
由“忌语”想到语言工作者的责任·····	(161)

中国工商银行济南市分行服务“禁语” 和文明服务用语

储蓄专业服务禁语

——储户询问存款利率及有关规定时，禁止说：1. 墙上贴着呢，你不会看吗？2. 不知道。3. 我不懂（会）。4. 不是告诉你了吗？怎么还不明白！5. 有完没完？

——办理业务时，禁止说：6. 存不存？取不取？要存（取）快点。7. 钱太零乱，整理好再递给我。8. 哎，喊你没听见吗？9. 没零钱了，自己出去换去。

——刚办理存（取）款业务，又要求取（存）时，禁止说：10. 怎么刚存（取）了就取（存），找麻烦。11. 以后想好了再来存（取）。

——业务忙时，禁止说：12. 急什么，慢慢来。13. 没看见我一直忙着吗？14. 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：15. 你自己写错凭条了，怨谁？16. 回单位写信去。

——储户对所得利息提出疑问时，禁止说：17. 这是电脑算出来的，还能错吗？18. 银行是国家的，还能坑你吗？19. 不信，回家请人算去。

——微机（线路）暂时出现故障时，禁止说：20. 机器（线路）坏了，不能办理业务。21. 到别的所取钱吧。22. 明天再来吧。

——储户对微机（线路）经常出现故障抱怨时，禁止说：23. 我有什么办法，又不是我让它坏的。24. 这是电信局的事，有意见找电信局去。25. 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：26. 还没上班，出去等着去。

——受批评时，禁止说：27. 有意见找领导去。28. 我的态度就这样，你能怎么着。29. 有意见箱，写意见去。30. 愿上哪儿告上哪儿告。

——临近下班时，禁止说：31. 别进来了，该下班了。32. 结帐了，不办了。33. 怎么不早点来。

会计专业服务禁语

——客户询问有关的结算规定时，禁止说：1. 我不知道。2. 不是给你说了吗？怎么还问。3. 不归我管。4. 有完没完。

——客户持证查询帐户余额时，禁止说：5. 不行，机器忙着呢。6. 天天查，真烦人。

——客户办理业务走错柜口时，禁止说：7. 那边去。8. 没看见牌子吗？

——客户填错凭证时，禁止说：9. 怎么填的，重填。10. 怎么搞的，错了。

——业务忙时，禁止说：11. 急什么？等着。12. 没看见我忙着吗？

——机器（线路）有故障时，禁止说：13. 机器（线路）坏了，不能办理业务。14. 明天再来办吧。

——客户提出批评意见时，禁止说：15. 找科长去。16. 我就是这样，你能怎么办？17. 有意见箱，写意见去。18. 你愿上哪儿告就上哪儿告去。

——临近下班时，禁止说：19. 结帐了，不办了。20. 谁叫你这么晚来，明天再办。

——客户购买凭证时，禁止说：21. 没有了，不能卖。

——客户缺少回单，对帐单查询时，禁止说：22. 自己找。23. 不是我的事，找专柜去。24. 我也没办法，等着。

出纳专业服务禁语

——客户询问有关存款情况时，禁止说：1. 我不清楚。2. 我不知道。3. 你以前怎么办的。4. 不是跟你说了到那边去，怎么还问？

——客户第一次来存款，不会填单子时，禁止说：5. 上面怎么要求的就怎么填。6. 以前的会计怎么填的。7. 我这忙着呢，到别的柜去问。

——客户填错交款单时，禁止说：8. 怎么填的，重填。9. 怎么搞的，为什么不填票面。10. 你这大小写不一样，让我们按哪个数收款。

——客户办理交款业务时，禁止说：11. 我这里不收款，到那边去。12. 太乱了，整好再交。

——顾客交款走错柜口时，禁止说：13. 没看见上面的牌吗？14. 不是这儿的，到那边去

——客户兑换残币时，禁止说：18. 哎，喊你这么长时间没听见吗？19. 没有钱了。20. 钱不够了。21. 怎么刚提了就换，以后想好了再提。

——没有电，或机器出现故障时，禁止说：22. 机器坏了没法办理。23. 没有电了，明天再来吧。24. 没看见机器坏了吗？你急什么。

——发现客户出现假币时，禁止说：25. 假的就是假的，还

能坑你吗？26. 怎么看出来的，一眼就看出来了。

——受批评时，禁止说：27. 有意见找领导去。28. 我就这样，你能怎么样？29. 有意见箱，写去吧？30. 愿上哪儿告上哪儿告。

——临近下班时，禁止说：31. 到点了，不收了。32. 怎么来这么晚？都下班了。33. 明天再来吧。

文明服务用语

1. 请 2. 您好 3. 请稍等 4. 请排好队 5. 请多提意见 6. 对不起 7. 谢谢 8. 再见 9. 欢迎再来 10. 请问您办理什么业务 11. 请把凭证（条）××项填上 12. 请您到××号柜台办理此项业务 13. 请收好您的存折（单） 14. 您的凭条（凭证）××项填写有误，请重填一下好吗 15. 请出示您的身份证，谢谢合作 16. 对不起，机器通信线路出现故障，请稍等 17. 对不起，让您久等了 18. 对不起，麻烦您跑了几趟 19. 请您拿好铜牌 20. 请把铜牌交回 21. 凭条请用钢笔填写 22. 请您把款清点一下 23. 请签名 24. 请对号 25. 请问提款金额是多少 26. 您的款项有误，请您重新自点一下好吗？

倡导文明用语 树立职业道德 提高服务质量

中国工商银行济南分行

近几年来，在省、市大力加强社会主义精神文明建设大环境

的影响和推动下，我行党委一班人，结合行业特点，狠抓了职业道德建设，取得了一定成效。特别是今年以来，我们在全行开展推广文明服务用语和服务禁语活动，引起了社会各界的关注。中央、省、市 30 多家新闻单位分别在显要位置作了宣传；美联社、合众社、路透社、美国之音等 10 多家国外新闻机构也相继报道了此事；全国各地的金融、商业、铁路、邮政、医院、公检法等 400 多家单位来函来电索要有关材料；市委在我行召开“全市建设语言文明、树立职业道德现场会”，推广了我们的经验，这是各级领导对我们工作的巨大鼓励和鞭策，是社会各界对我行工作的有力支持和促进。下面，就我行推广服务规范化用语，树立职业道德，提高服务质量的有关情况汇报一下。

一、转变观念，理顺思路，找准职业道德建设的切入点

我们济南市工商银行建行 10 年来，已发展到 13 个支行，224 个储蓄所，130 多个联办所、代办所，4300 多名员工，是本市金融系统人员、服务网点较多，资金实力较为雄厚的国家专业银行。在金融体制改革、同业竞争日趋激烈的新形势下，如何抓好全行员工职业道德建设，更好地为济南市经济发展服务，这是摆在我们面前的一项重要任务。加强职业道德建设，提高服务质量，需要做的工作很多。近几年我们围绕提高工作效率，改善服务环境，提高核算质量等方面做了大量工作，取得了一定成效。但窗口服务中的“生、硬、顶”现象时有发生，引起顾客不满意的服务事故也时有出现。如何切中实际从根本上改进我们的服务，是个很值得研究的问题。在这方面我们有一个转变观念，不断探索，逐步理顺工作思路的过程。

早在 1992 年下半年，我们参照当时全国商业系统倡导的 10 句常用文明服务用语和市委、市政府关于开展职业道德建设，提高服务水平的统一要求，下发了《关于提倡使用普遍话和推行文明服务规范用语的通知》，要求储蓄服务网点职工在与客户交往中

注意运用 29 句文明服务用语,对改善全行的服务质量起到了一定作用。但当时我们对开展这一活动的思想认识还不够高,在内容上只限于文明服务用语,在使用范围上也只限于储蓄专业,在领导方法上,我们只限于一般化的部署。去年,全市普遍开展的以“学文明礼貌用语、学文明涉外常识、树立窗口行业新形象”为主要内容的精神文明建设活动,对我们的行风建设是一个有力的推动。去年秋天,发生在我行大观园储蓄所一位老人兑换两角钱残币的事情,对我们党委一班人触动很大。这位老人带着两角残币和一万元钱现金,想找一家服务态度好的储蓄所,把这一万元钱存上。他拿着两角残币,跑了几家储蓄所得到的都是“不能换”的回答。当这位老人来到大观园储蓄所后,我们热情地接待了他,老人立即掏出了一万元现金存在大观园所。这件事情看起来虽小,但它引起我们党委一班人的高度重视,它使我们注意到服务行业使用什么样的语言才能适应社会主义市场经济条件下精神文明建设的要求,才能使广大客户感到满意。语言是人与人交往的工具,“能”与“不能”只是一字之差,但它能反映一个人为人民服务的意识强不强,检验一个单位的文明程度高不高。同时,在同行业竞争激烈的情况下,倡导文明用语,该说的提倡,不该说的禁止,对于我们改善“窗口”服务,提高竞争能力,加速自身发展关系重大。基于这一认识,我们从 1994 年下半年开始,在全行大力倡导文明服务用语和服务禁语活动。1994 年 8 月,南辛支行率先制定出 26 句服务用语、90 句服务禁语,市行《创业报》配发编者按予以登载。与此同时,市中支行也制定出 184 句文明服务用语和服务禁语。天桥支行还规定了在受到委屈的情况下不能说的话。今年 4 月 12 日,市行党委在南辛支行召开了“全行推广规范化服务用语、禁语经验交流会”,由南辛支行、市中支行和天桥支行的代表介绍了使用文明服务用语、禁语的经验。在此基础上,市行组织专门人员对基层各单位规定的文明服务用语和服务禁语进行梳

理，归纳出了储蓄、会计、出纳等专业服务用语 26 句和禁语 90 句，编印成册，下发各单位，在全行系统掀起学习、使用的热潮。

二、强化措施，软件硬抓，扎扎实实地推广规范化服务用语

1. 从实际出发规范服务用语，增强服务用语的可行性。为把规范化服务用语落到实处，我们根据业务需要，制定服务用语除了“请”、“你好”、“对不起”等常用文明用语外，增加了具有银行特点的用语，如“请出示一下您的证件好吗？”、“请收好您的存单（折）”等。同时，针对部分工作人员由于说话习惯，在接待客户中往往无意识地说出一些容易引起客户误会或不满的语言的情况，分别规定了储蓄、会计、出纳人员在解答客户询问、办理业务、机器出现故障等不同状态下的服务禁语。其中储蓄专业 11 种状态下 33 句，会计专业 10 种状态下 24 句，出纳专业 11 种状态下 33 句，其核心是不能“不”字当头。比如，顾客询问时禁止说“不会”、“不懂”、“我不知道”、“不归我管”等。这些“禁语”立足实际，易懂易记，便于操作，便于推广，有助于使各专业工作人员在各种工作状态下的服务语言达到规范化。

2. 大力宣传，积极推广，增强广大员工使用服务用语的自觉性。我们充分利用会议、简讯、黑板报等形式宣传教育员工明确规范服务语言不是搞形式主义，而是为了规范服务行为，提高服务质量，是加强两个文明建设的重要举措。做到文明用语，人人有责。为熟记“用语”、“禁语”内容，我们将文明用语和禁语印发至每个职工手中，张贴到各个营业场所，并不定期分专业进行考试，或临时组织面试抽测，促进了全行员工对“用语”、“禁语”的学习，目前，绝大多数职工都能熟记，并灵活运用。市行还摄制了出纳、会计、储蓄专业规范化服务教学录相片，把一日工作程序与服务用语、禁语揉合起来，既形象直观，又简明实用，强化了对服务用语、禁语的理解和记忆。

3. 建立监督机制，使规范服务用语经常化、制度化。市行及

各支行努力健全约束机制，加强监督检查，保证规范化服务用语活动扎实开展。我们的主要措施一是对外公布服务用语、服务禁语的内容及标准，公布工作人员的姓名、号码、照片和监督电话号码，实行挂牌服务，并在各营业网点设立意见箱，广泛征求客户意见。二是从储户中聘请行风监督员，对服务质量进行经常性监督，科室每月征求一次客户意见，支行每季召开一次行监督员座谈会，征求客户对服务工作的意见。三是市行不定期组织检查。今年7月底8月初，市行先后两次组织机关联合检查组，由行领导带队，通过明查暗访，检查了40多个营业网点落实服务用语、禁语的情况，促进了服务用语、禁语在一线服务网点的落实。四是开展“评优选差”、“奖优罚劣”活动。我们规定各支行每半年在一线人员中评选一次“文明服务用语标兵”，年终评选“服务明星”，并进行奖励。今年市中支行已评出18名标兵，除给予表彰外，每人给予一定物质奖励。槐荫支行开展季度“评优选差活动”，发出千余张选票，由储户评出10名优秀储蓄员，请储户代表给予披红戴花，颁发证书；同时，各支行还评选最差服务员，实行“一票否决制”，凡发生较大服务违章的单位和个人，年内不能评比各类先进，不得享受奖金和其他奖励。对一般服务违章人员由办公室或政工科填写“服务违章处罚通知单”，当事人写出书面检查，按规定进行经济处罚，并追究有关领导的责任。今年七月下旬，市行检查组发现某支行3名职工有违反服务禁语的言行，把情况向支行通报后，该支行对这3名职工进行批评教育后，分别扣发两个月的奖金，该行储蓄分部的主任、书记及分管副行长也扣发了一个月的奖金。

三、标本兼治，注重实效，精神、物质文明双获丰收

我们推广文明服务用语，尝到了甜头，激发了全行各级领导和广大职工加强职业道德建设、全面提高服务质量的自觉性，各单位都从文明用语入手，深化职业道德教育，在全面提高服务质

量上下功夫，从而促进了各项工作，不仅使企业精神面貌发生了很大的变化，自身效益也有了大幅度的提高，取得了实实在在的效果。

1. 增强了服务意识。使用文明服务用语、服务禁语后，不仅使职工在思想上、行为上知道哪些话能说，哪些话不能说，更重要的是增强了全心全意为客户服务的意识，“客户至上、服务兴行”的思想已烙印在每个职工的头脑中，并逐渐变为自觉行动。经十纬二路储蓄所为济南拔丝镀锌厂开办代发工资业务，该厂有300多名聋哑人，言语不通，常常闹出笑话。这个储蓄所的员工就利用晚上时间，请该厂残联主任和首席哑语讲师到所里讲课，认真学习哑语，以便与聋哑人交流思想，办理业务，更好地为聋哑人客户服务。遇到态度不冷静的客户，这个所的员工坚持使用文明服务用语，耐心说明情况，取得良好效果。今年以来，全行在对外服务方面有50多次受到登报表扬，收到表扬信件360件，20多个岗位被省市评为文明服务先进集体，120余人次被评为各级文明服务标兵。

2. 提高了服务质量。通过几次检查，在营业场所经常可以看到储户的表扬信，听到储户由衷的称赞，一些服务网点被称为“储户之家”，许多营业员被誉为“储户的贴心人”。新华社记者和《人民日报》记者曾分别到几个储蓄所进行暗访，实地考察服务用语是否用得上，服务禁语能否禁得住，结果处处听到文明语，没有听到一个“不”字。他们分别在《新华社每日电讯》发表了“暗访记”和评论文章，对职工熟练掌握规范化服务用语，为客户提供高质量服务的情况进行了报道。大力推广规范化服务语，也增强了职工的工作责任心，促进了规范化业务操作。今年全行杜绝了服务违章造成的事故，大大减少了操作差错。为客户提供优质高效的服务，不仅需要笑脸相迎、语言亲切，还需要有熟练的业务操作技能。为此，我们大力开展了业务练兵活动，市行业务

主管部门编印了业务教材，干部职工学业务、练技术的热情空前高涨。今年几次业务抽测，及格率均在 97% 以上。各支行还普遍实行限时服务，在全市 34 个大中型储蓄所实行了单人临柜、自担风险的“柜员制”，增加了服务窗口，提高了办事效率，减少了客户等待时间。在创建“青年文明号”活动中，全行已有 7 个储蓄所被评为市级“青年文明号”，3 个储蓄所被评为省级“青年文明号”，1 个储蓄所被评为全国“青年文明号”，总行还在济南召开了创建“青年文明号”经验交流座谈会。

3. 促进了自身业务的发展。通过推广服务用语和服务禁语，不但提高了服务质量，加强了职业道德建设，而且有效地推动了全行业务发展，促进了经济效益提高。前不久，一位个体户看到报道后，怀着似信非信的心情，到南辛支行暗察，得到满意答复，立即将 14 万元巨款存入该行。从年初至 7 月底，全行各项存款增加 27.6 亿元，其中储蓄存款增加 14.2 亿元，创建行以来的最好水平。目前，全行储蓄存款突破 80 亿元，居全省工行系统首位。

我们推广文明服务用语、服务禁语活动还不够完善，离标准化、规范化还有一定差距。我们要借省委这次会议的东风，按照省、市委领导同志的要求和上级行的统一部署，进一步提高思想认识，增强“窗口”意识，加大建设语言文明工作力度，扩大服务内涵，建立健全市行统一的监督考核办法，完善监督制约机制，把抓好这项工作作为开展“行风万人评”活动的重要内容，同时虚心学习交警和其他行业的先进经验，不断巩固和发展已经取得的成果，以更加优异的成绩，为进一步改善行业形象，建设文明泉城做出应有贡献。

1995 年 8 月 18 日