

职业高中金融专业教材

# 银行职业道德与礼仪

(试用本)

职业高中金融专业教材编写组 编

ZHIYE GAOZHONG JINRONG  
ZHUANYE JIAOCAI

**JINRONG**  
ZHUANYE

上海科技教育出版社

98  
F830.2  
123  
2

职业高中金融专业教材

# 银行职业道德与礼仪

(试用本)

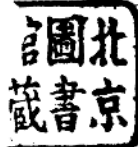
职业高中金融专业教材编写组 编

XHL05/12



3 0116 5516 8

上海科技教育出版社



C

415841

# 职业高中金融专业教材编委会

主 任: 费爱伦

编 委: 王 瑜 叶祖岳 李承钧

郭菊生 王 晶 张顺发

奚建华 颜振诚 宋锡洪

职业高中金融专业教材

银行职业道德与礼仪

(试 用 本)

职业高中金融专业教材编写组 编

上海科技教育出版社出版发行

(上海冠生园路 393 号 邮政编码 200233)

各地新华书店经销 上海东华印务公司印刷

开本 787×1092 1/32 印张 4.5 字数 100 000

1996 年 6 月第 1 版 1996 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—4 300

ISBN7-5428-1297-1/G·988

定价: 4.10 元

## 序 言

当前,我国的经济体制改革正继续向纵深发展。伴随着社会主义市场经济体系的逐步确立,作为百业之首的金融业正以前所未有的速度蓬勃兴起。短短几年内,国内的银行和其他金融机构像雨后春笋般地建立起来。金融业的大发展,呼唤着大批合格的金融人才。与之相适应,全国各地相继建立了不少培养金融业工作人员的学校和专业。但是,长期以来我国缺少比较系统完整的培训金融人才的教学用书,尤其缺乏培养第一线工作人员的适用教材,给金融职业技术教育的开展和金融人才的培养带来了一定的困难。

适应于这一需要,上海市教委职教办、中国工商银行上海市分行、上海金融职工大学组织编写了职业高中金融专业系列教材。这套教材有两个显著特点:一为新,教材汇集了国内外金融业务发展的新特点和新资料,并充分吸收了金融业实际工作中的新要求和新做法;二为实,教材的主审、主编和编写人员大多是长期从事银行工作、金融研究以及金融职业技术教育的专家,编写特色是理论与实务相结合,以实务为主。这套教材可以供金融专业的职业技术学校教学使用,也可给银行工作人员参阅。

我谨希望这套教材的出版能为金融职业技术教育的教材建设提供一个良好的开端,并盼望今后有更多、更好的新教材出版。本教材的全体编审人员付出了艰辛的劳动,向他们表示深切的谢意。

吴有才

1995年4月10日

本书由朱文良主编，俞明珠主审。第一章由陈亚奇编写，第二至第六章由许俊杰编写，第七章由徐世雄编写，第八章由朱文良编写。

# 目 录

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第一章 职业道德概述.....         | 1   |
| 第一节 道德与职业道德.....        | 1   |
| 第二节 职业道德范畴 .....        | 16  |
| 第二章 银行职业道德基本规范 .....    | 26  |
| 第一节 银行职业道德基本规范的含义 ..... | 26  |
| 第二节 银行职业道德基本规范的内容 ..... | 27  |
| 第三章 银行储蓄工作的职业道德 .....   | 38  |
| 第一节 银行储蓄工作的职责和特点 .....  | 38  |
| 第二节 银行储蓄工作者的道德规范 .....  | 42  |
| 第四章 银行出纳工作的职业道德 .....   | 52  |
| 第一节 银行出纳工作的职责和特点 .....  | 52  |
| 第二节 银行出纳工作者的道德规范 .....  | 58  |
| 第五章 银行会计工作的职业道德 .....   | 66  |
| 第一节 银行会计工作的职责和特点 .....  | 66  |
| 第二节 银行会计工作者的道德规范 .....  | 70  |
| 第六章 银行信贷工作的职业道德 .....   | 84  |
| 第一节 银行信贷工作的职责和特点 .....  | 84  |
| 第二节 银行信贷工作者的道德规范 .....  | 90  |
| 第七章 银行礼仪 .....          | 97  |
| 第一节 礼貌、礼仪与职业道德.....     | 97  |
| 第二节 银行礼仪的基本要求.....      | 104 |
| 第八章 银行职业道德修养.....       | 119 |

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 第一节 | 银行职业道德修养的重要性·····   | 119 |
| 第二节 | 银行职业道德修养的途径和方法····· | 124 |

# 第一章 职业道德概述

## 第一节 道德与职业道德

### 一、道德与职业道德

#### 1. 道德及其特点

“道德”这一范畴，历史上早已有之。作为一种社会现象，道德时刻伴随在人们身边，影响着人们的行为活动。所谓“道”，是表示客观事物运动和变化的规则，且可以引申为人们必须遵循的行为规范和准则；而所谓“德”，即是指人们对“道”的认识、实践，而后有所得。在中国古代，当人们自觉地意识到人和人之间道德关系的发生，必然是对人、对己双方都有所“得”的时候。换言之，就是人们开始有了关于道德的思考，即对人我道德关系的反思。在西方，“道德”这一范畴起源于拉丁语，指的是风俗和习惯，后人将其引申为规则和规范、行为准则、善恶评价等。

道德是指通过社会舆论、内心信念和传统习惯，主要以善恶、荣辱、正义和非正义等为标准来评价人们的行为，调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和。简言之，道德就是调整人们相互关系的行为准则和规范的总和。

道德是人类社会特有的现象。人类的一切活动都是在社会进行的，在现实的社会生产和生活中，人和人之间、人和社会之间，必然发生各种社会关系，为了维持正常的社会关系



和社会秩序,需要有人人共同遵守的原则和规范来调整诸多的社会关系,对个人的行为加以引导或作必要的约束和限制。这些原则和规范,有的上升为法律规范,由国家的强制力来保证其实施;有的通过各种形式的教育与社会舆论的力量,使人们逐渐形成一定的信念、习惯、传统而发生作用。这些调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为准则和规范,就是道德。

唯物史观认为,道德是一种社会意识形态,它和政治、法律、哲学、宗教、艺术等意识形态一样,都属于上层建筑的范畴。道德是社会关系的反映,它是由社会的生活条件、一定的社会经济基础所决定的一种特殊的社会意识形态。道德作为一种社会意识形态,一旦产生以后,能以特有的方式反作用于社会经济条件,对经济基础和整个社会生活起着极大的反作用。与其他的社会意识形态相比,道德具有其自身的特点。

首先,道德是一种广泛发生作用的意识形态,渗透于各种社会关系中,时刻干预着人们的社会生活。

从历史渊源来看,道德的产生最为久远。在社会上层建筑的诸多因素中,道德不仅比政治、法律的历史长远,而且就包含社会关系的内容,即作为真正意义上的社会意识形态和上层建筑而言,它的“源”也比文艺和宗教久远;它的“流”除文艺尚能与之媲美外,宗教也是不可与之比拟的。在此意义上可以说,道德贯穿于人类社会整个发展过程中。同时,在同一社会形态内部,道德遍及社会各个领域,它不仅表现在经济领域、政治领域、文化领域,还表现在军事、宗教等领域。道德还渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就存在着调整人与人之间相互关系的道德。在现实生活中有许多行为(如文明礼貌行为、个人小节等)是法律规范、政治规范所不宜干

涉或无法干涉的,因为对之干涉会造成一些负作用而得不偿失,或干涉的对象本身是很复杂的。这些法律、政治等鞭长莫及的行为,道德却可以对之进行调节。可见,法律规范、政治规范所调节的范围远不如道德规范调节的范围广泛。道德调节范围的广泛性,还表现在它比其他社会规范都要源远流长。道德是与人类社会共存亡的,随着阶级和国家的消亡、人们觉悟的提高,使强制力失去其必要性,法律规范、政治规范消失后唯一尚能起作用的规范即是道德规范。

其次,道德实施手段的特殊性,是靠社会舆论和个人内心信念等力量来发挥和维持其社会作用。

道德与法律不同,它不是靠强制力量来实现,而是通过道德评价(包括社会舆论和良心内省)和社会习俗影响人们的思想意识和调节人们的行为,是通过精神的手段来使人们照它行事,这种手段并不是依赖权力才存在。所谓社会舆论,主要指报刊、电台、电视等宣传工具对人的行为和某些社会现象进行一定的评判和议论。社会舆论通过这种形式,表彰好人好事,批评、谴责坏人坏事,形成一定的社会道德风气。所谓个人信念,主要指个人的良心、是非善恶观念、荣辱观念等等。不同的内心信念决定一个人遇到事情时所作出的行为反应的不同,进而形成不同的行为习惯。在同样的环境条件下,个体对同一件事所持的不同态度,取决于他们的内心信念的差异。道德作用区别于经济上的制裁、行政上的处分等。诚然,这并不否认其他社会规范的实施手段对实现道德调节的影响。道德规范之所以是道德规范,就在于要使人按它行事,这要靠精神的手段(如评价、教育、示范、感化等)来保证,而最终起保证作用的是人们的内心信念。正是在此意义上,道德具有高度自觉性的特点。

道德在很大程度上是约定俗成的，并不一定要制定成文，不像法律、规章、条例那样是由相应的权力机构制定的，而且，它往往扎根于人们的意识深处，和人们的情感、民族心理融合在一起，以良心和群众性的传统习俗的形式存在并发生作用。因此，道德并不像法律规范、政治规范等可以立即制定起来或者立即修改、废除，而是形成不易，改变也难。

再次，道德作为一种社会行为规范，要求个体作出必要的自我节制和自我牺牲。

道德就是诸如“要这样…，不要那样…”之类的要求，它把人们的行为限制在恶的范围外，善的范围内。道德的这一特点，常被称为“规范性”。道德和其他各种行为规范一样，其要求的对象是行为，其内容都是根据一定的认识、判断，从一定的要求或目的中引申出来的。行为所要达到的目标是决定行为规范的一个重要因素，其形式是“怎么做”或“该不该做”。而认识、判断则不这样，它们仅仅是反映对象而不是一种要求，而且其中的事实判断所反映的也并不仅限于行为。其内容并不一定是由人的利益决定的，事实判断的真实内容是由客观对象本身决定的，其存在的形式不同于行为规范的“该不该”，而是“是不是”，因此说道德是一种社会行为规范。

道德和其他社会规范一样，都是处理人与人利益关系的规则，它们一般是社会中一些人对另一些人的要求或他们之间的相互要求，它们只有在人与人之间的关系中才产生和存在。在处理个体与个体、个体与社会之间的利益关系时，道德首先要求维护的是社会利益。良好的道德行为指的是人们在一定的道德意识支配下，表现出的有利于社会和他人的行为。对社会、对他人有益的行为，往往要求个人或多或少地做出必要的节制和牺牲。一个热爱人民、对人民负责的人，一个以社

会整体利益为重、先公后私或大公无私的人，一个热爱本职工作、尽职尽责的人，当个人利益与社会利益发生冲突时，就会不计较个人的得失，以牺牲个人利益为前提，来实现他人或社会的利益。

最后，道德具有鲜明的阶级性和历史继承性。

在原始社会中，虽然还没有形成道德理论，但人们有着朴素的道德观念和道德标准。随着阶级的产生和国家的出现，各阶级由于经济利益的不同，就形成了不同的甚至根本对立的道德观念。道德的这种阶级性，使阶级社会中不可能有统一的、超阶级的道德。在奴隶社会，奴隶主把掠夺奴隶、买卖奴隶看成是道德行为，而奴隶则为了争取人权，将反抗压迫、在斗争中团结互助看成是道德行为；在封建社会，封建主强调诸如“三纲五常”、“忠孝节义”等道德观念，而农民却把贫富均等，反抗剥削、勤劳俭朴视为高尚的道德；在资本主义社会，资本家把唯利是图、自私自利、尔虞我诈、投机取巧视为道德行为，而无产阶级在斗争中逐步形成了大公无私、关心集体、先人后己等高尚道德，将损人利己、不劳而获、趋炎附势等视为不道德行为。可见，道德具有鲜明的阶级性。

道德在社会历史条件下，不仅有特定历史条件所形成的特殊内容，而且也包含着过去时代存在的一般内容，即千百年来社会发展所形成的各个阶级都应该遵循的那种道德准则。例如，“孝敬父母”、“尊老爱幼”这一道德规范，产生于奴隶社会，发展于封建社会，存在于资本主义社会；目前我国处于社会主义初级阶段，赡养父母、尊敬长辈仍然是做人的美德。可见，道德是以先前的思想成果为基础，具有历史的继承性。

道德也不是永恒不变的，它随着社会的发展而发展。道德是社会经济基础的反映，而不是脱离历史发展的抽象概念。道

德作为一种社会上层建筑和社会意识形态,是由经济基础决定的。有什么样的社会经济关系,就有什么样的社会道德关系。道德随着人类社会的发展而发展、变化而变化。

## 2. 职业道德及其特点

职业,是指适应社会的需要而产生的人们在社会生产和社会生活中对社会所承担的一定的职责和所从事的专门业务。职业是一个历史的范畴,它不是从来就有、永恒不变的,它是随着社会分工的产生和发展并随着社会历史条件的变化而不断发展变化的。职业是社会分工的产物,由于社会分工的不同,使原来单一的生产、生活逐步形成许多互相独立而又互相依赖的职业,作为社会一分子的个人也被限制在一个个特殊的职业范围以内。社会分工的进一步发展,使职业的内容和形式也不断发展变化。各种职业的演变经历了从简单到复杂、从低级到高级的过程。经过无数次的分化和组合,到现代社会便形成了成千上万的职业或行业。任何一种职业,从社会分工的角度看,都是社会物质生产和精神生产总体系中的一个部门,它对社会的存在和发展有着特殊的作用和意义;从人类个体的角度看,职业又是社会成员的最重要的社会活动形式。

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的要求,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。职业道德是一般社会道德在职业生活中的具体体现。它是指从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的道德规范的总和。

各种职业都有其特定的内容和形式。人们从事一定的职业活动必然与国家、集体或他人发生职业关系,包括从事一定职业活动的个人或集团与服务对象的关系,职业性群体内部

从业人员上下左右之间的工作关系,从业人员与工作对象即职业活动手段、成果等的关系,职业群体之间的关系,从业人员、职业群体和社会整体的关系等等。在诸多职业关系中,除了通过行政、法律、经济的手段予以规范和调整外,还需要有一种适应职业生活特点的职业道德规范来调整职业关系,以维护正常的职业关系及由此而形成的职业秩序。

职业道德作为一种行为规范,与法律规范同属于上层建筑范畴,且都是从一定的角度、方面维护正常的社会关系和社会秩序,但它们之间又存在着严格的区别。职业道德作为一种特殊的道德规范具有其特殊性。

首先,在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任及职业行为上的道德准则。职业道德不是一般地反映阶级道德或社会道德的要求,而是着重地反映职业特殊的利益要求;职业道德不是在一般的社会实践的意义上形成的,而是在特定的职业实践基础上形成的。因而,它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质,这种为某一特定职业从业人员所特有的道德传统,还往往在这一职业中世代相传,造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。当然,某一种职业的职业道德不一定适用于从事其他职业的人,但从社会整体来看,不论哪一种职业,都是社会的有机组成部分,社会对各行各业又有着共同的职业道德要求。

其次,在形式方面,特别是在行为准则与表达方式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。各种职业群体对从业人员的道德要求,总是从本职业的活动和交往的内容和方式出发,适应于本职业活动的客观环境和具体条件,因而,它不仅仅是原则性的规定,而且是比较具体的规定。在表达上,职业

道德往往采取诸如制度、章程、守则、公约等简洁的形式。因此,比较容易使从业人员接受和实行,比较容易使从业人员形成本职业所要求的道德习惯。

再次,在调节范围上,职业道德主要是为了约束本职业的从业人员。概括地说,职业道德主要调节两个方面的关系:一是从事同一职业的人们的内部关系;二是从业人员同职业对象之间的关系。从历史上看,各种职业集团为了维护自身的利益,为了维护自己的职业信誉和职业尊严,不但要设法制定和巩固某些职业道德规范,以调节本职业集团内部的相互关系,而且要注意满足社会各个方面对本职业的要求,即通过自己的职业活动,来调节本职业同社会各个方面的关系。职业道德主要是用来约束从事本职业从业人员的,对于不属于本职业的人,或本职业人员在该职业之外业余的行为活动,它往往是起不到调节和约束作用的。

最后,在效果方面,职业道德一方面使一定社会或阶级的道德原则和规范“职业化”,另一方面又使个人道德品质“职业化”。这是因为,尽管职业道德是在特定的职业活动中形成的,但它决不是离开阶级社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里,职业道德始终是在阶级道德或社会道德的制约和影响下存在和发展的,阶级道德或社会道德寓于职业道德之中,职业道德体现并包含着阶级道德或社会道德。同时,职业道德与各种职业要求和职业生活相结合,具有较强的稳定性和连续性,形成比较稳定的职业心理和职业习惯,从而使个体的道德品质“职业化”。

## 二、社会主义职业道德

### 1. 社会主义职业道德的特点

社会主义社会是一个崭新的社会,由于消灭了剥削制度,

人们的职业性质和职业道德都发生了本质的变化。社会主义职业道德是每一个劳动者在职业活动中必须遵循的行为规范。它建立在公有制的基础上，又与以往的旧职业道德有着必然的联系，它既有过去职业道德的内容，又具有其自身的鲜明特点。

概括地说，社会主义职业道德有以下几个方面的特点。

第一，从性质上看，社会主义职业道德是先进的职业道德。

社会主义职业道德是社会主义道德体系的一个组成部分。社会主义职业道德是以公有制为主体的经济基础的反映，反过来对社会主义经济基础产生反作用。在社会主义条件下，各行各业的职业利益都与公有制相联系，职业道德建立在平等合作的关系之上，它区别于以往受私有制经济关系制约的旧的职业道德。在社会主义条件下，同行之间有着共同的目标，具有同等的地位，因而能够相互促进，相互帮助，共同为社会主义经济建设服务，从而使社会主义职业道德具有其进步性。

社会主义职业道德的先进性还表现在：社会主义职业道德是在批判地继承历史上职业道德的优秀成果和行业先进人物的优秀道德品质的基础上逐步丰富和发展起来的。任何先进的道德都是在吸收和借鉴以往优秀道德基础上形成的，社会主义职业道德也是如此。

在我国现行的职业道德规范中，有许多传统道德的因素，如诚实守信，礼貌待人，态度热情，微笑服务等都是从过去的道德遗产中批判地继承下来的，并赋予了社会主义的新内容，从而使其成为先进的职业道德。

第二，从形成和发展上看，社会主义职业道德具有“灌输



性”。

社会主义职业道德,是在以社会主义公有制经济为主体的社会主义市场经济的基础上建立起来的职业道德。因此,它的主体内容就不像旧的职业道德那样可以自发地形成,而要在马克思主义和建设有中国特色的社会主义理论的指导下,通过广大职业劳动者的自觉努力而逐步建立起来。社会主义职业道德以“为人民服务”为核心,以集体主义为基本原则,不可能自发产生,必须通过教育或培训才能在群众中扎根。没有职业道德教育,就不可能形成社会主义职业道德。必须通过教育,使每个职工明确本行业对整个社会所承担的责任,明确自己的工作与本行业、与整个社会的关系,从而自觉地履行职业道德,全心全意地为人民服务,展示本行业的良好形象。职业道德应该是一种自觉的职业纪律,它不能依靠强制手段来实现,而必须依靠社会舆论和人们的内心信念来维持,也就是依靠人们的高度觉悟和主人翁精神自觉体现。总之,每个职业劳动者只要将自己的理想、志向、聪明才智同为人民服务、同改革开放事业的职业实践结合起来,就能使自己的生活变得充实和高尚。

第三,从功能来看,社会主义职业道德有利于充分调动广大职业劳动者的积极性。

社会主义职业道德的核心是树立新的劳动态度。在社会主义社会,劳动是每个有劳动能力的公民应尽的义务和光荣的职责。决定每个公民在社会上的地位,不再是私人拥有财产的状况、出身、性别和职业等,而是个人的能力及个人对社会的贡献,劳动成了社会生活中最重要的道德标准。在社会主义制度下,生产资料由全体劳动者共同占有,劳动者是国家的主人。人们在职业活动中的根本利益是一致的,他们按照按劳分