

现代储蓄经营管理

哈尔滨出版社

96
F030.48
49
3

现代储蓄经营管理

主 编 夏长文 肖在翔

副主编 李清春 栾叶文

YAL24/30

哈尔滨出版社



C



3 0084 4086 3

227744

(黑)新登字第 12 号

责任编辑: 戴淮明

封面设计: 业文

现代储蓄经营管理

主 编 夏长文 肖在翔

副主编 李清春 栾叶文

哈尔滨出版社出版发行

黑龙江省商业厅印刷厂印刷

787×1092毫米 16开本 40.125印张 98万

1994年6月第1版·1994年6月第1次印刷

印数: 5,000册

ISBN—80557—774·9/F·65 定价: 26.0

《现代储蓄经营管理》编委会名单

主 编：夏长文 肖在翔

副 主 编：李清春 栾叶文

编委会成员：（以姓氏笔划为序）

马 江	王兴义	王德志	王祥义	于海岩	江忠元	周 坦
刘 峰	刘淑琴	刘秉铮	刘永秀	刘春妹	石慧娟	曲建昌
叶志远	汪小萍	束骏良	李俊山	李蓬波	李新容	李作明
李 新	杜有文	林思齐	赵力耕	赵尚理	张春雷	张影华
张汉武	陈善伟	陈如昌	阮炳辉	徐增全	宗良性	毕永涛
罗树森	殷德广	康 涛	范冠芳	袁文英	董培荣	葛宝莲
梁 军	韩其宾	胡忠炎	张桂芹	程真有	陈子仁	王连才
苏贵利	王艳芹	张宝灵	晏桂芝	魏玉芹	朱 友	鲍 凤
付 智	孙忠孝	周秀燕	张丽萍	马兰英	刘永霞	

编写人员：

刘 放	薛洪飙	丛春清	孙亚州	邵忠维	曹青山	彭松军	徐贵驹
徐吉茂	田春荣	胡立新	么子华	徐丹丘	张军男	王惠颖	谭 欣
樊永成	袁文英	高丽敏	刘赫赫	李跃臣	王 艾	石玉龙	张忠念
李松庭	韩学松	陈国华					

前 言

我国的储蓄事业随着十四年的改革、开放有了长足的发展，储蓄在国民经济中的地位逐步增强。特别是建行十年来，工商银行的储蓄经营管理观念、业务开拓和服务手段也由此发生了变革。通过十年的实践，为社会主义的储蓄事业发展积累了诸多经验，把这些宝贵经验加以系统化、规范化、理论化，建立一套科学实用、灵活高效的实务规范，使它逐步向科学化、规范化和国际化的方向发展，是一项非常必要又非常有意义的事情。这就迫切需要我们储蓄工作者，面对新形势，对多年的实践进行创造性地综合和概括，给致力于改革的开拓者提供理论的、系统的、政策的和业务的导向。基于此宗旨，我们编辑了《现代储蓄经营管理》。

本书是以马克思主义经济管理思想为指导，贯穿了党和国家的方针、政策，结合中国储蓄事业实际情况，总结和吸收了改革、开放以来储蓄经营管理的新成果，不仅可以使储蓄管理者知道怎么做，而且还能够懂得为什么要这样做，从而更加自觉而有效地加强经营管理工作。总体上看，本书在内容、结构、体系诸方面力图体现科学性、系统性和实用性。在编写过程中本着源于实践，高于实践，用于实践的原则，吸收改革、开放新的储蓄形势下的经营管理新经验，有鉴别地吸取现代管理方法，探索在发展市场经济下的储蓄经营管理的观念、策略方法，具有深刻现实意义。

本书主要有三个特点：

一是系统性。本书集中反映我行建行十年来，储蓄经营管理发展状况，既对传统的储蓄业务作为系统的阐述，更主要是对随着社会主义市场经济体制的确立，开拓的新业务进行全新介绍。同时，借鉴现代经营管理基础，管理理论为指导，阐述经营管理基本方法、技能和先进管理方式，运用国际惯例进行经营管理方法，较好地体现了改革、竞争、开拓的精神，坚持了管理、业务、实用相统一的编写原则。具有系统性的特点。

二是内容全。本书分别由上篇现代储蓄经济管理，下篇现代储蓄经营策略构成。遵照准确、全面、通俗、详实，解释具体，采用各行普遍采用的作法，涉及储蓄经营管理内容，基本勾划储蓄人员实用知识的宗旨，针对不同层次储蓄管理人员、操作人员的实际工作为主线，为政策性和知识性溶于一体。是储蓄管理者新时期开拓业务的参考书。

三是实用、可操作性强。本书由32章，近千条目组成。条目是本书的基本单位，一个条目即一个议题，撰写的方式就采用一题一议，以适应储蓄管理者查阅。涵括了储蓄经营管理的业务知识，各种业务操作方法，工作程序和管理原则，政策依据，以及储蓄规范标准等内容。目的是使读者对现代管理有个轮廓性的了解，所有条目的编纂都坚持立意明确，深入浅出，符合实际，便于应用，使读者看了会做。本书是目前中国储蓄现

代经营管理最新、最全、最系统，可操作性最强，供高、中层储蓄管理者使用的大型工具书。

本书以储蓄管理者应具备的思想素养、知识技能为中心，采用多侧面、多层次的编写结构，尽可能扩大知识容量，保证所选知识的相对准确及实用。在编写过程中，我们参考大量有关现代管理学、金融学、储蓄等方面的资料，并得到有关领导和同志的大力支持和帮助。时值本书出版之际，我们向他们表示诚挚的谢意。

需要说明的是：呈现在读者面前的这本《现代储蓄经营管理》，只是我们对现代储蓄工作的初探。由于我们水平有限，难免有疏漏，敬请同行和读者批评指正。

编 者

1993年12月于哈尔滨

目 录

前 言

〔1〕

上 篇 现代储蓄经济管理

第一章 现代经营管理学概论

一、经营概述	〔1〕	8. 管理的民主性	〔6〕
1. 经营的概念	〔1〕	9. 管理原理	〔7〕
2. 经营思想	〔1〕	10. 系统整体性原理	〔7〕
3. 经营要素	〔2〕	11. 主体能动性原理	〔8〕
4. 经营组织	〔2〕	12. 动态相关性原理	〔8〕
5. 传统经营与现代经营	〔2〕	13. 目标有效性原理	〔9〕
6. 管理的重点是经营	〔3〕	三、现代西方管理理论	〔9〕
二、现代管理的内容与原则	〔3〕	1. 古典管理理论	〔9〕
1. 管理的概念	〔3〕	2. 科学管理理论	〔9〕
2. 现代管理的概念	〔4〕	3. 行为科学管理理论	〔10〕
3. 管理的性质	〔4〕	4. 系统管理学派	〔10〕
4. 管理的职能	〔4〕	5. 经验主义学派	〔11〕
5. 科学的管理	〔5〕	6. “协作系统”理论	〔11〕
6. 管理的经济性	〔5〕	7. 目标管理理论	〔12〕
7. 管理的有效性	〔6〕	8. 80年代以后的管理理论	〔12〕

第二章 现代储蓄经济管理概论

一、储蓄经济管理概述	〔14〕	二、储蓄管理的职能	〔19〕
1. 储蓄管理的概念	〔14〕	1. 储蓄计划职能	〔19〕
2. 储蓄管理的必要性	〔14〕	2. 储蓄组织职能	〔20〕
3. 储蓄管理的特点	〔15〕	3. 储蓄领导职能	〔20〕
4. 储蓄工作的复杂性	〔15〕	4. 储蓄监督职能	〔21〕
5. 储蓄管理的内容	〔16〕	5. 储蓄调节职能	〔21〕
6. 储蓄管理的方法	〔17〕	三、储蓄管理的现代化	〔21〕
7. 储蓄管理遵循的原则	〔18〕	1. 实现储蓄管理现代化的意义	〔21〕

2. 储蓄现代管理	[21]	1. 我国储蓄业务发展的新格局	[23]
3. 储蓄管理思想现代化	[22]	2. 储蓄种类增加, 业务范围的开拓	[23]
4. 储蓄管理组织现代化	[22]	3. 储蓄服务网点遍布全国城乡	[24]
5. 储蓄管理人员现代化	[22]	4. 储蓄业务处理向现代化迈进	[24]
6. 储蓄管理方法现代化	[22]	5. 储蓄利率的杠杆作用受到重视	[25]
7. 储蓄管理手段现代化	[22]	6. 储蓄管理政策的建立	[25]
8. 储蓄实现管理现代化的途径	[22]		
四、我国储蓄经营管理的概貌	[23]		

第三章 储蓄管理者应具备的素养与管理要领

一、储蓄管理者的基本素养	[27]	8. 市场观念	[33]
1. 政策素养	[27]	9. 信息观念	[33]
2. 理论素养	[28]	10. 战略观念	[33]
3. 知识素养	[28]	11. 经济效益观念	[33]
4. 智能素养	[29]	12. 系统观念	[33]
5. 经验素养	[30]	13. 法制观念	[34]
6. 身体素质	[31]	14. 人才观念	[34]
二、储蓄管理者应具备的观念	[31]	三、管理者必备要领	[34]
1. 管理观念	[31]	1. 管理者的职能	[34]
2. 存款观念	[31]	2. 管理者应具备的性格	[35]
3. 服务观念	[31]	3. 成功的管理人员	[36]
4. 信誉观念	[32]	4. 管理者主要的任务	[37]
5. 储户观念	[32]	5. 应用“管理座标”衡量您的管理方式	[37]
6. 决策观念	[32]	6. 管理人员自我发展方案	[39]
7. 竞争观念	[32]		

第四章 储蓄经济目标管理

一、储蓄经济目标管理的确立	[42]	8. 储蓄目标管理分解的方法	[45]
1. 目标管理的概念	[42]	9. 储蓄目标管理的核定	[46]
2. 目标管理的产生与发展	[42]	二、储蓄目标管理的基本内容	[46]
3. 储蓄目标管理的涵义	[43]	1. 实行储蓄目标管理的必要性	[46]
4. 储蓄专业推行目标管理的作用	[43]	2. 储蓄目标管理的特点	[47]
5. 储蓄目标管理的组成	[43]	3. 储蓄目标管理的内容	[47]
6. 储蓄目标管理的原则	[44]	4. 储蓄目标管理的分类	[48]
7. 储蓄目标管理的步骤	[45]	5. 储蓄目标管理的程序	[48]
		三、储蓄目标管理的实现	[48]

1. 实现储蓄目标管理的途径和措施	[48]	3. 储蓄所实行目标管理的目的	[51]
2. 实现储蓄目标管理实施的监督检查	[49]	4. 储蓄所实行目标管理的前提条件	[51]
3. 实现储蓄目标管理实施的组织控制	[49]	5. 储蓄所实行目标管理的基本程序	[52]
4. 实现储蓄目标管理成果的评价	[50]	6. 中国工商银行储蓄所目标管理方案	[52]
四、储蓄所目标管理	[50]	7. 储蓄所目标管理的组织与实施	[53]
1. 储蓄所目标管理的概念	[50]	8. 储蓄所目标管理检查与评比考核	[54]
2. 储蓄所实行目标管理的意义	[50]		

第五章 储蓄经济预测与决策

一、储蓄预测概述	[55]	6. 客户调查预测法	[62]
1. 储蓄预测的概念	[55]	7. 大致预测法	[62]
2. 储蓄预测的意义和作用	[55]	8. 信息反馈预测法	[62]
3. 储蓄预测的原理	[56]	9. 平均发展速度法	[63]
4. 储蓄预测的分类	[56]	10. 时间序列预测法	[63]
5. 储蓄预测的内容	[57]	三、储蓄经济的决策	[63]
6. 储蓄预测的程序	[58]	1. 储蓄决策的概念	[63]
二、储蓄预测的基本方法	[58]	2. 储蓄决策的意义和作用	[63]
1. 最优分割预测法	[58]	3. 储蓄决策的种类	[64]
2. 计量经济模型算法	[60]	4. 储蓄决策的基本程序	[65]
3. 定量预测法	[61]	四、储蓄经营决策原则与方法	[66]
4. 定性预测法	[61]	1. 储蓄经营决策的原则	[66]
5. 经验判断预测法	[62]	2. 储蓄决策的方法	[66]

第六章 储蓄信息管理

一、储蓄信息的特征	[68]	3. 储蓄信息管理系统的形成	[69]
1. 储蓄信息的概念	[68]	4. 储蓄信息部门的设置与管理	[70]
2. 储蓄信息的地位	[68]	5. 信息对储蓄管理者的要求	[70]
3. 储蓄信息的作用	[69]	三、储蓄信息的分类	[71]
二、储蓄信息管理系统化	[69]	1. 固定信息与流动信息	[71]
1. 储蓄信息管理的涵义	[69]	2. 银行内部信息与外部信息	[72]
2. 储蓄信息管理的职能	[69]	3. 陈述性信息与预测性信息	[72]

4. 纵向信息与横向信息	[72]	7. 普查调查法	[75]
四、储蓄信息的内容	[72]	8. 选择性方法	[75]
1. 经济政策信息	[72]	9. 特尔斐法	[75]
2. 法令性信息	[72]	10. 柜台定期分析方法	[76]
3. 计划指标信息	[73]	六、储蓄信息的加工	[76]
4. 同行业竞争信息	[73]	1. 储蓄信息加工的原则	[76]
5. 居民消费结构信息	[73]	2. 储蓄信息加工的程序	[76]
6. 流通渠道信息	[73]	3. 储蓄信息资料的贮存	[77]
7. 其他有关信息	[73]	4. 储蓄信息资料的检索	[77]
五、储蓄信息搜集的原则与方法	[73]	5. 储蓄信息的传递	[78]
1. 时效性原则	[73]	七、储蓄信息的应用	[78]
2. 准确性原则	[74]	1. 信息应用于储蓄经营管理	[78]
3. 系统性原则	[74]	2. 信息应用于储蓄决策	[79]
4. 适用性原则	[74]	3. 储蓄信息资料的数据统计	[79]
5. 统计方法	[74]	分析	[79]
6. 系统方法	[75]	4. 储蓄信息管理的规范化	[80]

第七章 储蓄经济调查研究

一、储蓄调查研究的内容	[81]	2. 明确调查研究的对象	[86]
1. 开展储蓄调查研究的作用	[81]	3. 选定调查研究的项目	[86]
2. 宏观经济调查	[81]	4. 选择调查研究的方法	[87]
3. 国家金融政策变化的调查	[82]	5. 确定调查研究的时间和期限	[87]
4. 储蓄市场货币的调查	[82]	6. 编制调查研究组织实施计划	[87]
5. 城乡居民消费倾向的调查	[82]	7. 整理分析资料	[88]
6. 储户存款目的调查	[83]	8. 编写调查研究的报告	[88]
7. 储蓄同业竞争的调查	[83]	四、储蓄调查研究的方法	[88]
8. 储蓄存款经济效益的调查	[83]	1. 询问法	[88]
二、储蓄调查研究的类型	[84]	2. 观察法	[89]
1. 探测性调查	[84]	3. 报告法	[89]
2. 描述性调查	[84]	4. 采访法	[89]
3. 因果关系调查	[84]	5. 问卷调查法	[89]
4. 预测性调查	[85]	6. 家计调查法	[90]
5. 随机抽样调查	[85]	7. 柜面调查法	[90]
6. 非随机抽样调查	[85]	8. 专题调查法	[90]
三、储蓄调查研究的步骤	[86]	9. 调查表的设计	[91]
1. 确定调查研究的目标	[86]	10. 常用储蓄分析法	[91]

第八章 储蓄计划与综合统计管理

一、构建社会主义市场经济体制下储蓄计划管理的新机制	[93]	5. 储蓄财务管理的意义和作用	[99]
1. 在市场经济发展中要实现储蓄计划管理职能的转换	[93]	6. 储蓄财务费用的使用和管理	[99]
2. 要实现储蓄计划管理的对象和手段的改变	[93]	四、储蓄计划管理的实施	[100]
3. 在市场经济发展中储蓄计划管理应遵循的原则	[94]	1. 储蓄存款计划管理的组织与执行	[100]
二、储蓄计划管理概述	[94]	2. 储蓄存款计划执行情况的检查	[101]
1. 储蓄计划管理的概念	[94]	3. 储蓄计划管理的控制	[102]
2. 储蓄计划管理的职能	[94]	4. 储蓄计划管理的考核	[102]
3. 储蓄计划管理的作用	[95]	五、储蓄综合统计管理	[103]
4. 储蓄计划管理的任务	[95]	1. 储蓄综合统计的任务	[103]
5. 储蓄计划管理的种类	[96]	2. 储蓄综合统计的原则	[103]
6. 储蓄计划管理的内容	[96]	3. 储蓄统计报表的作用	[103]
三、储蓄存款计划管理程序	[96]	4. 储蓄统计报表的主要内容	[104]
1. 储蓄存款计划的编制原则	[96]	5. 储蓄统计报表的种类	[104]
2. 储蓄存款计划的编制依据	[97]	6. 储蓄统计报表的编制方法	[104]
3. 储蓄存款计划的编制方法	[97]	7. 储蓄统计报表的要求	[105]
4. 储蓄存款计划的编制要求	[99]	8. 储蓄统计报表的分析	[105]
		9. 储蓄统计资料的积累	[108]

第九章 储蓄全面质量管理

一、储蓄全面质量管理的特性	[110]	4. 储蓄种类质量管理	[113]
1. 全面质量管理的概念	[110]	5. 储蓄服务质量管理	[113]
2. 储蓄全面质量管理	[110]	四、储蓄全面质量管理方法	
3. 储蓄全面质量管理的全面性	[110]	1. 排列图法	[114]
4. 储蓄全面质量管理的全员性	[110]	2. 因果图法	[115]
5. 储蓄全面质量管理的服务性	[111]	3. 直方图法	[115]
6. 储蓄全面质量管理的预防性	[111]	4. 控制图法	[116]
二、储蓄全面质量管理的原则	[111]	5. 对策表图法	[117]
1. 从系统和全面出发的原则	[111]	6. 调查表图法	[117]
2. 实事求是和讲求实效的原则	[111]	五、开展储蓄质量管理小组活动	[118]
3. 发动群众广泛参与的原则	[112]	1. 储蓄质量管理小组	[118]
三、储蓄全面质量管理的内容	[112]	2. 储蓄质量管理小组职责	[118]
1. 储蓄全面质量管理	[112]	3. 储蓄质量管理小组活动程序	[118]
2. 储蓄全部过程管理	[113]	4. 储蓄质量管理小组成果发表	[119]
3. 储蓄全员参加管理	[113]		

第十章 储蓄岗位经济责任制与规章制度管理

- | | | | |
|-----------------------|-------|-------------------|-------|
| 一、储蓄经济责任制管理 | [120] | 8. 储蓄业务检查辅导员的职责 | [127] |
| 1. 储蓄经济责任制的基本原则 | [120] | 9. 储蓄微机操作人员的职责 | [127] |
| 2. 储蓄经济责任制的内容 | [120] | 10. 储蓄微机系统管理员的职责 | [127] |
| 3. 储蓄经济责任制的形式 | [121] | 11. 储蓄宣传员的职责 | [128] |
| 4. 储蓄干部聘任制 | [121] | 12. 储蓄美工人员的职责 | [128] |
| 5. 储蓄劳动合同制 | [121] | 13. 储蓄公关人员的职责 | [129] |
| 6. 储蓄专业技术职务聘用制 | [122] | 14. 储蓄咨询人员的职责 | [129] |
| 7. 储蓄经济责任制考核的标准与奖惩 | [122] | 15. 储蓄外勤人员的职责 | [129] |
| 8. 储蓄经济责任制与岗位经济责任制的关系 | [123] | 16. 储蓄内勤人员的职责 | [129] |
| 9. 怎样搞好储蓄专业岗位经济责任制 | [123] | 17. 储蓄代办员的职责 | [130] |
| 二、储蓄专业人员岗位职责 | [123] | 18. 储蓄安全人员的职责 | [130] |
| 1. 管辖行储蓄部门的管理职责 | [123] | 三、以责任制为核心的规章制度管理 | |
| 2. 储蓄科(股)长的职责 | [124] | 理 | [130] |
| 3. 储蓄所管理的职责 | [125] | 1. 储蓄规章制度的作用 | [130] |
| 4. 储蓄所主任的职责 | [125] | 2. 储蓄领导制度 | [131] |
| 5. 储蓄记帐员的职责 | [126] | 3. 储蓄工作制度 | [131] |
| 6. 储蓄复核兼出纳人员的职责 | [126] | 4. 建立储蓄规章制度应遵循的原则 | [131] |
| 7. 储蓄事后监督员的职责 | [126] | 5. 制订储蓄规章制度的程序 | [132] |
| | | 6. 执行储蓄规章制度应注意的事项 | [132] |

第十一章 储蓄所基础实务管理

- | | | | |
|---------------------------|-------|----------------------|-------|
| 一、储蓄所基础管理概述 | [133] | 二、建立储蓄所基础管理的体系 | [136] |
| 1. 储蓄所基础管理的内容 | [133] | 1. 储蓄所基础管理的系统概念 | [136] |
| 2. 储蓄所基础管理的特征 | [134] | 2. 建立储蓄所基础管理体系的本质和关键 | [137] |
| 3. 储蓄所基础管理工作中的作用 | [134] | 3. 储蓄所基础管理体系的结构 | [137] |
| 4. 储蓄所基础管理工作与专业管理的关系 | [135] | 4. 储蓄所基础管理体系的模式评价 | [140] |
| 5. 储蓄所基础管理工作与现代化管理的关系 | [135] | 三、储蓄所基础实务管理 | [140] |
| 6. 储蓄所基础管理工作与储蓄所经营机制改革的关系 | [135] | 1. 储蓄所的基本任务 | [140] |
| | | 2. 储蓄所管理的五要素 | [140] |

3. 储蓄所管理的四项原则 [141]
4. 储蓄所PDCA循环管理法 [141]
5. 如何搞活大型储蓄所的活力 [143]
6. 如何为一线人员提供良好的工作环境 [144]
7. 储蓄所程序管理方法 [145]
8. 储蓄所基础管理常见十二种现象戒 [145]
9. 怎样实行储蓄所管理工作日志 [146]
10. 怎样做好储蓄所柜面记录 [147]
11. 怎样做好储蓄所的值班工作 [147]
12. 什么是工作日写实与测时 [147]
13. 储蓄所应建立哪些考勤管理制度 [148]
14. 怎样计算储蓄人员出勤率 [148]
15. 储蓄所实务管理的有关表格 [148]
16. 大型电脑储蓄所的管理 [149]
17. 储蓄所管理的新突破“柜员制” [150]
18. 储蓄人员等级的评定与标准 [150]

第十二章 储蓄所主任管理艺术

- 一、储蓄所主任的地位和素质 [155]
 1. 所主任的地位和素质 [155]
 2. 所主任的地位 [155]
 3. 所主任的作用 [156]
 4. 所主任的政治思想素质 [156]
 5. 所主任的技术业务素质 [157]
 6. 所主任的文化素质 [157]
 7. 所主任热爱本职工作的思想素质 [158]
 8. 所主任的道德素养 [158]
 9. 所主任的组织素养 [158]
 10. 所主任的个性特征 [159]
- 二、储蓄所主任的职权范围 [159]
 1. 所主任的产生 [159]
 2. 所主任的职权范围 [160]
 3. 所主任的权限 [161]
 4. 所主任正确行使组织指挥权 [161]
 5. 所主任正确行使劳动调度权 [161]
 6. 所主任制定储蓄所工作实施细则 [162]
 7. 所主任对违章指挥和违章作业的正确制止 [162]
 8. 所主任要用好奖惩权 [162]
 9. 所主任正确行使奖金分配权 [163]
 10. 所主任正确行使职工深造、提拔和晋级权 [163]
 11. 所主任正确维护职工合法权益 [164]
- 三、储蓄所主任的工作作风 [164]
 1. 所主任的工作作风 [164]
 2. 所主任的事业心 [164]
 3. 所主任诚信的树立 [165]
 4. 所主任的模范带头 [165]
 5. 所主任尊重群众，依靠全体职工 [165]
 6. 所主任作风民主，博采众长 [166]
 7. 所主任坚持原则，敢于负责 [168]
 8. 所主任应正确对待批评 [168]
 9. 所主任的思考方法 [169]
- 四、储蓄所主任的工作方法 [169]
 1. 所主任的运筹方法 [169]
 2. 所主任群体行为的协调方法 [170]
 3. 所主任的层次管理法 [170]
 4. 所主任工作要点有哪些 [170]
 5. 所主任如何检查所里工作 [171]
 6. 所主任自我管理六条标准 [172]
 7. 如何考核所主任 [172]
 8. 所主任接触储蓄人员的方式 [172]

9. 所主任怎样对待储蓄员	[173]	3. 正、副主任之间的关系处理	[177]
10. 所主任的十个怎么办	[173]	4. 储蓄员与所主任的关系处理	[178]
11. 所主任每日工作十条例	[174]	5. 所主任上任之初要注意哪些问题	[178]
12. 怎样做好所主任的选拔	[174]	6. 所主任有效沟通十法	[178]
13. 所主任如何运用职工的智慧	[175]	7. 所主任“四戒”	[179]
14. 所主任如何做好职工文化活动	[175]	六、储蓄所主任日常管理艺术	[179]
五、储蓄所主任建立有效人际关系的技能	[176]	1. 所主任日常工作的特点	[179]
1. 所主任与上级管理层的关系统理	[176]	2. 所主任日常工作的要求	[180]
2. 所主任与党、团小组长关系的处理	[177]	3. 所主任处理事务的技巧	[181]
		4. 所主任主持会议的艺术	[182]
		5. 所主任语言的艺术	[182]

第十三章 储蓄人员的思想政治工作

一、思想政治工作概述	[184]	1. 坚持思想政治工作，同业务工作一道去做的原则	[188]
1. 思想政治工作概念	[184]	2. 坚持物质鼓励和精神鼓励相结合的原则	[189]
2. 树立思想政治工作新观念	[184]	3. 坚持提高思想认识同解决实际问题的原则	[189]
3. 思想政治工作的功能	[184]	4. 坚持身教与言教相结合，以身教为主的原则	[189]
4. 加强新形势下思想政治工作的正效应	[185]	5. 坚持说服教育同执行纪律相结合的原则	[190]
5. 运用系统论的原则，加强思想政治工作的科学性	[185]	五、储蓄人员思想政治工作的特点	[190]
二、储蓄人员思想政治工作的重要性质	[185]	1. 针对性和群众性	[190]
1. 思想政治工作是储蓄工作的生命线	[185]	2. 综合性和直接性	[190]
2. 思想政治工作是储蓄发展的重要保证	[186]	3. 灵活性和及时性	[191]
3. 思想政治工作是加强储蓄内部管理的重要手段	[186]	4. 渗透性和潜在性	[191]
三、储蓄人员的思想政治工作的内容与方法	[187]	六、储蓄人员思想政治工作的运作机制	[191]
1. 储蓄人员的思想政治工作的内容	[187]	1. 建立储蓄人员的思想政治工作机制	[191]
2. 储蓄人员的思想政治工作的方法	[187]	2. 建立储蓄人员的思想政治工作目标管理制度	[192]
四、储蓄人员的思想政治工作原则	[188]	3. 储蓄人员的思想政治工作的检验标准	[192]

4. 储蓄人员的思想政治工作效果评比考核	[192]	1. 银行储蓄文化及其作用	[193]
七、银行储蓄文化的塑造	[193]	2. 银行储蓄文化的特征	[194]
		3. 银行储蓄文化的内容	[195]

第十四章 储蓄职业道德建设

一、储蓄职业道德的基本内容	[197]	合性	[200]
1. 道德概念	[197]	2. 储蓄人员职业道德教育的针对性	[200]
2. 职业道德	[197]	3. 储蓄人员职业道德教育的必要性	[201]
3. 储蓄人员职业道德	[198]	4. 储蓄人员职业道德教育的内容	[201]
4. 储蓄人员职业道德的原则和特征	[198]	5. 储蓄人员职业道德教育的方法	[201]
5. 储蓄人员职业道德规范	[199]	6. 储蓄人员职业道德的评价	[202]
6. 职业道德在储蓄管理中的作用	[199]		
二、储蓄人员职业道德教育的培养	[200]		
1. 储蓄人员职业道德教育的综			

第十五章 储蓄机构管理

一、储蓄机构设置的必要性与原则	[203]	三、储蓄网点的布局	[206]
1. 储蓄机构设置的必要性	[203]	1. 储蓄网点的储源预测	[206]
2. 储蓄机构设置的原则	[203]	2. 对储蓄网点形式的选择	[207]
二、储蓄管理机构的构成	[204]	3. 储蓄网点建设投资多样化	[207]
1. 储蓄管理机构的设置	[204]	4. 储蓄网点建设的程序	[208]
2. 储蓄网络的构成	[205]	5. 实现储蓄网点系统管理	[208]

第十六章 储蓄人员岗位培训与管理

一、储蓄人员应具备的素质	[210]	三、储蓄人员培训的方法	[214]
1. 储蓄人员的素质	[210]	1. 储蓄人员培训的功能	[214]
2. 储蓄员应具备的素质	[210]	2. 储蓄人员培训的特点	[215]
3. 最佳储蓄员标准	[211]	3. 储蓄人员培训的方式	[216]
二、储蓄人员培训的内容	[212]	四、储蓄人员管理与考核	[217]
1. 储蓄人员培训的内容	[212]	1. 储蓄人员管理的作用	[217]
2. 怎样进行岗位培训	[212]	2. 储蓄人员管理的方法	[218]
3. 储蓄专业二年制课程的内容	[212]	3. 储蓄专业技术职务的评聘	[219]
4. 储蓄人员上岗技术应知应会考核项目与标准	[213]	4. 储蓄人员的考评与奖励	[220]

第十七章 储蓄宣传原理与实务

一、储蓄宣传概述	[222]	七、储蓄宣传工作的效应	[236]
1. 宣传的概念	[222]	1. 储蓄宣传的效益性	[236]
2. 储蓄宣传的研究对象	[223]	2. 影响储蓄宣传效益的因素	[237]
3. 储蓄宣传系统研究内容	[223]	3. 评价宣传效果的方法	[238]
二、储蓄宣传工作的地位和作用	[224]	八、储蓄宣传工作实务	[238]
1. 储蓄宣传是储蓄业务开展的重要保证	[224]	1. 怎样搞好储蓄部门的宣传工 作	[238]
2. 储蓄宣传是党的宣传工作的组成部分	[224]	2. 如何组织储蓄知识竞赛宣传	[239]
3. 储蓄宣传对精神文明建设起着推动的作用	[225]	3. 如何做好调整储蓄利率宣传	[240]
4. 储蓄宣传对人们的社会生活起着积极的指导作用	[225]	4. 怎样开展储蓄灯谜会宣传 活动	[240]
三、储蓄宣传工作的任务	[226]	5. 怎样办好储蓄黑板报	[241]
1. 配合党和国家各时期的中心工作进行宣传	[226]	6. 怎样办好储蓄宣传画廊	[243]
2. 为倡导勤俭风尚, 提高全民储蓄意识进行宣传	[226]	7. 储蓄宣传广告用语	[244]
3. 围绕新储蓄业务开展宣传	[226]	8. 如何选购储蓄宣传品	[245]
4. 注重储蓄机构自身形象的宣传	[227]	9. 目前储蓄宣传应注意的问题	[245]
四、储蓄宣传工作的内容	[227]	九、储蓄基本种类的宣传	[246]
1. 储蓄政策性宣传	[227]	1. 活期储蓄宣传	[246]
2. 储蓄业务性宣传	[227]	2. 定期储蓄宣传	[247]
3. 计划安排生活宣传	[228]	3. 有奖储蓄宣传	[253]
五、储蓄宣传工作的形式	[228]	4. 储蓄旅行支票宣传	[255]
1. 静态宣传形式	[228]	5. 代发工资储蓄业务宣传	[255]
2. 动态宣传形式	[230]	6. 电脑储蓄业务宣传	[259]
六、储蓄宣传工作的管理	[233]	7. 住房储蓄业务宣传	[261]
1. 储蓄宣传管理的系统化	[233]	8. 大额可转让定期存单储蓄 宣传	[262]
2. 储蓄宣传人员的管理	[233]	9. 外币储蓄业务宣传	[263]
3. 储蓄宣传费的管理	[234]	10. 储蓄自动取款机业务宣传	[265]
4. 储蓄宣传资料的管理	[234]	十、储蓄咨询宣传	[266]
5. 储蓄宣传设备及宣传品的管理	[235]	1. 储蓄机构、种类选择宣传	[266]
6. 储蓄宣传统计报表制度	[235]	2. 储蓄业务基本手续宣传	[267]
		3. 储蓄挂失、异地托收、提前 支取业务宣传	[269]
		4. 储蓄与法律宣传	[272]
		5. 储蓄存款与安全宣传	[275]
		6. 储蓄利率与利息宣传	[276]

7. 储蓄论坛宣传	[277]	10. 储蓄史话宣传	[290]
8. 储蓄纵横宣传	[281]	11. 储蓄与消费宣传	[292]
9. 储蓄存款须知宣传	[286]	12. 储蓄与下一代宣传	[295]

第十八章 储蓄服务技巧与管理

一、储蓄服务概述	[297]	8. 储蓄帐务处理的规范	[307]
1. 服务的含义	[297]	9. 储蓄服务手段的规范	[307]
2. 储蓄服务的概念	[297]	10. 储蓄服务语言的规范	[307]
3. 储蓄服务在储蓄业务中的地位	[298]	11. 储蓄服务仪表的规范	[307]
4. 储蓄服务的性质	[298]	12. 储蓄服务行为的规范	[307]
5. 树立全面的服务观念	[299]	四、储蓄服务的技能	[308]
6. 储蓄服务是银行吸收存款的主要手段	[299]	1. 储蓄所柜面服务技巧	[308]
7. 储蓄服务工作的基本要求	[300]	2. 储蓄服务人员如何对待不同层次、对象的储户	[311]
二、储蓄服务的内容	[301]	3. 储蓄柜面服务中出现的矛盾	[313]
1. 柜面服务	[301]	4. 处理柜面服务中出现矛盾的方法	[314]
2. 定时定点服务	[301]	五、储蓄服务方式	[315]
3. 固定服务	[301]	1. 柜面办理存、取款手续服务操作程序	[315]
4. 挂牌服务	[302]	2. 一线服务人员柜面服务用语示例	[316]
5. 流动服务	[302]	3. 储蓄服务基本方法	[318]
6. 特色服务	[302]	六、储蓄服务语言	[319]
7. 电话服务	[303]	1. 储蓄服务语言能力是储蓄人员的基本素养	[319]
8. 代保管服务	[303]	2. 储蓄服务语言运用的一般原则	[320]
9. 服务月、服务周	[303]	3. 储蓄服务语言的运用	[322]
三、储蓄服务的规范化	[303]	4. 储蓄服务用语的要求	[324]
1. 储蓄服务规范的含义	[303]	5. 储蓄服务用语的分类	[326]
2. 储蓄服务规范的原则	[304]	6. 储蓄服务质量管理	[329]
3. 储蓄服务时间的规范	[304]		
4. 储蓄服务设施的规范	[305]		
5. 储蓄服务环境的规范	[305]		
6. 储蓄服务公约的规范	[306]		
7. 储蓄服务纪律的规范	[306]		