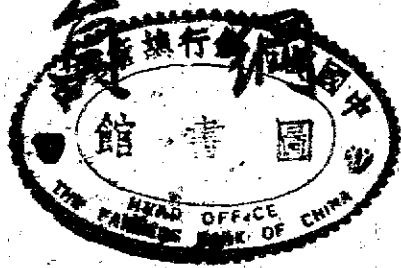


施漫亮
陳銘法
序

服務哲學大綱

戰時銀行從業員



四川省銀行總行印

甲原君先指正

中復亮贈

序

這次本行招致行員練習生，入行後特別辦了一個訓練班。訓練班訓練的意義，因為時間很短，當然說不上在各種學科上作徹底之究討。主要係能及職，喚起大家的服務精神，同時對於行方組織、情形、會計及文書等處理方法，與夫有關銀行實務的許多具體問題，也應該使大家明瞭。這便是本行辦理訓練班的主旨。

經濟研究室副主任施復亮先生主持這次訓練班的教導工作，他編了一部服務哲學大綱，內容分兩大部份。第一部份是屬於精神方面的，如所提出的學習問題、做人問題、做事問題、職業問題等，都可以作為大家服務社會的指南。第二部份是屬於實踐方面的，如銀行家與銀行員條分縷析，網舉自張，都是銀行從業員所應該具備的基本常識。此外陳銘德先生在該訓練班中所講的戰時銀行從業員，更是針對着目前事實而發，我覺得這一些珍貴的意見，不僅可作訓練班同學之用，並可供全行各級工作人員之參攷。故特囑印刷所加印若干份，分發總行及分支行辦事處同人，藉以啟發其服務精神，增強其實踐效率。本人不勝厚望之至。

北京

總經理楊曉波

三十一年三月十四日

服務哲學大綱目次

楊總經理序

第一講 學習問題

- 一 為什麼要學習？
- 二 學些什麼？
- 三 怎樣學習？
- 四 學習成功底條件
- 五 結論

第二講 做人問題

- 一 人生底目的
- 二 人與社會
- 三 做人所應具備的基本條件
- 四 做一個現代中國人應具備的條件
- 五 現在的四種做人態度

- 六 對於名利的態度
- 七 對於生活的態度
- 八 對於公事的態度
- 九 在做事中對人的態度
- 十 職業與人格
- 十一 能力與地位
- 十二 結論

第三講 做事問題

- 一 做人與做事
- 二 做事與做官
- 三 公事與私事
- 四 事業成功底基本條件
- 五 創業者或主持人應具的條件
- 六 結論

第四講 職業問題

- 一 怎樣選擇職業？
- 二 如何獲得職業？
- 三 職業分子應守的服務通則
- 四 對待上級職員
- 五 對待下級職員
- 六 對待同級職員
- 七 對待顧客
- 八 如何改變職業？
- 九 結論

第五講 銀行家與銀行員

- 一 銀行成功底一般條件
- 二 銀行家應具備的基本條件
- 三 銀行家應守的服務通則

四 銀行員應具備的基本條件

五 銀行員應守的服務通則

六 從銀行員到銀行家

附錄 戰時的銀行從業員

一 前言

二 本行之性質與戰時之使命

三 銀行從業員的崗位

四 和顧主打成一片

五 修養與訓練

六 私生活

七 知識的補充

八 注意瑣細事件

九 不要忘記抗戰

十 結論

服務哲學大綱

施復亮講

第一講 學習問題

(一) 為什麼要學習？

1. 人非生而知之者，非學無以知，非知無以行學，以致用，為接受過去的經驗而學習。

2. 為做人而學習，人是社會的動物，非學習無以善處社會。

3. 為做事而學習，社會內事情繁複，互有關聯，非學習無以辦好事情。

4. 為生活而學習，社會內除了老弱殘廢，人人應有職業，自謀生活，寄生底可恥，與不可能職業，雖無貴賤，但有繁簡輕重，要担任繁重的職務，獲得較高的報酬，享受較優越或較高尚的生活，非不斷學習，充實自己底能力，不可靠本領吃飯，才能問心無愧。

5. 為維持民族生存，促進社會進步而學習，必須民族生存，個人始能生存，必須社會進步，個人的幸福，才能增進，中國目前是處在社會發展落後，而且動盪不安的時候，每個人都應當為爭取民族生存，促進社會進步而努力學習，使

自己能担当建設新中國的一分子的責任，逆頭趕上，取法乎上，與歐美一等文明國家並駕齊驅。

6. 為增進工作興趣而學習，只有不斷學習，才能減免機械生活的苦悶。

(一) 學些什麼？

1. 做人之道教育底第一個目的，應當是教人以做人之道。人在社會內有各種關係，有基本的共同的做法，有派生的不同的做法。做國民、做子女、做學生、做朋友、做兄弟姊妹、做夫婦、做父母、做職業分子、做銀行從業員、做事業家、做公務員，做各色各樣地位或職業的人，在某一範圍內，都有各色各樣不同的做法，但無論做什麼人，都應當學做一個該關係內的好人。

2. 各種職務上及生活上所必需的知識、技能、技術知識（或應用知識）與組織知識（或管理知識）本業知識要精深，一般知識要廣博。

3. 各種自然科學的、社會科學的及文藝的知識，尤其是關於商業的及經濟的知識、文藝與人生底關係、政治與經濟底關係、三民主義底認識與實行。

(二) 怎樣學習？

1. 學問是過去人類經驗底綜合。書籍是人類知識底寶庫。必須尊重學問。愛讀書籍。以接受過去人類寶貴的經驗。

2. 從工作中學習。從行動中學習。從日常生活中學習。從小事中學習。隨時隨地學習。

3. 理論與實踐打成一片。以理論指導實踐。以實踐修正或印證理論。知其然。還須知其所以然。知行合一。即知即行。

4. 集體學習。共同研究。互相討論。一人的經驗變成大家的經驗。一人的知識變成大家的知識。三個臭皮匠。賽過一個諸葛亮。

(四) 學習成功底條件

1. 虛心。不恥下問。向同事學習。向朋友學習。向一切有一技之長的人學習。智者千慮必有一失。愚者千慮必有一得。三人行必有我師焉。虛心為進步之母。

2. 細心切實。不求甚解。從大處着眼。從小處着手。不可忽畧小事和小錯誤。粗心大意為失敗之母。

3. 恒心。只要工夫真。鋼鐵磨成繡花針。人一己十。人十己百。免競走的故事。有

志者事竟成

1. 做到老學到老，不可故步自封，養成善良習慣。

(五) 結論

1. 要立志做大事，不可立志做大官。

2. 要立志學成某一方面的人才，或專才，不可變成廢才或蠢才，從下層做起，熟能生巧。

3. 要立志為本行服務，要為貫徹本行發展社會經濟，促成生產建設，調劑全川金融，扶持農村復興的宗旨而努力。

4. 要明瞭本行底組織規則，業務辦事程序及其它情形，站在自己底崗位上將事情辦好。

第二講 做人問題

(一) 人生底目的

1. 生存、維持個人生存增進個人幸福。
2. 生殖、延續種族生命增進人群幸福。

3. 生存與生殖是生物底本能，亦是人類底本能，二者是統一的、互相依存的。人是社會的動物，無人亦不成社會，故人生底目的，不僅求個人底生存和幸福，同時亦須求社會底生存和幸福。實際只有在社會底保障之下，個人才能得到生存和幸福。只有在社會的生活裏，個人才有生活。個人生活受社會生活底限制，所謂社會底進步，就是社會生活底進步，所以簡單說人生底目的在求較善的生活，即人類生活底改善。

4. 生活有物質的與精神的，精神的生活依存於物質的生活，社會越進步，人類底物質的及精神的生活就越豐富。

5. 何謂人生以服務為目的，服務即幫助別人，促進社會底進步，使自己也得到物質的或精神的幸福。

(二) 人與社會

1. 社會是變化的，做人的條件與態度亦是變化的，現在做人之道不能與古代完全一樣。

2. 任何時代的人，要使那社會能夠存在，必須有兩個條件，第一必須那社會有

力量有方法制裁。那些違反社會秩序或正義的人，第二，必須那社會全體至少一部份人肯為社會生存而犧牲個人生存。

(三) 做人所應具備的基本條件、

1. 健全的體格、健全的精神寓於健全的身體中、
2. 善良的道德（誠、公、信、勇、知、恥、雪、恥）有才無德、不如無才、
3. 有用的知識或技能、沒有知識或技能、便不能為社會服務、

(四) 做一個現代中國人應具備的條件、

1. 必須有抗戰到底、爭取整個民族生存的認識與決心、
 2. 必須有吃苦耐勞的精神、忍受任何堅苦生活的準備、
 3. 必須有為國家民族底利益而犧牲個人利益的覺悟、
 4. 必須腳踏實地、站在自己底崗位上、向着爭取抗戰勝利的道路做去、
 5. 必須以加倍的努力、迎頭趕上、吸取世界最新的知識與技術、以便抗戰勝利、
- 後建設進步的三民主義的共和國、達到民有、民治、民享的最高目的、

(五) 現在的四種做人態度、

1. 外方內方有古君子之風，雖不合時宜，但人格高尚，令人敬佩。

2. 外圓內圓，滑頭滑腦，是現今的「真小人」，雖然氣鼓甚高，但不可為法。

3. 外方內圓，表面裝做正人君子，暗地無所不為，是現今的「偽君子」，其為害更甚於「真小人」為我們所當痛戒。

4. 外圓內方，表面雖然圓通（非圓滑），內心却正直堅定，雖儘可能避免得罪他人，但決不以私害公。雖似同流，決不合污，常常為了一個公的目的，千方百計以求其實現。這種人最難做，在現在亦最當效法。

(六) 對於名利的態度

1. 爭名於朝，爭利於市，名利已成為一般人競爭的對象。

2. 唯有大聖大哲，始能超出於名利之外，但結果往往是實至名歸。

3. 三代以上，唯恐好名；三代以下，唯恐不好名。名副其實，愛名者勝於愛利者。

4. 利非不可求，求利本為現今社會關係所規定，但須合於義，非義之財不可取。唯利是圖，須由國家社會加以限制，法律道德輿論均足以限制某種唯利是

圖的行為。

(七) 對於生活的態度

1. 求生活並不是可恥的事，乃是人類應有的權利（生存權）

2. 求較善的生活，亦是人之常情，在原則上無可非議，但一則須記得現在中國是處在非常時期，二則須顧到自己底地位與能力，三則須考慮將來能否為繼續知由，儉入奢易，由奢入儉難，節儉與刻苦是美德，尤其在目前中國，我們更應具有這種美德，吃得苦中苦，方為人上人，有備無患。

3. 生活程度提高到自己能力以上的人，決無法保持操守，生活與人格有密切的關係。

山實行正當娛樂，勿染不良嗜好。

(八) 對於公事的態度

1. 視私事重於公事，因私害公，假公濟私，對公事敷衍，這是最要不得的。為我們所當力戒。

2. 視公事重於私事，先公而後私，因公害私，對公事絲毫不苟，這是最可敬佩的。為我們所當效法。

3. 視公事與私事並重，對公事負責而不妨害私事，辦公事如辦私事一樣認真，公私能夠兩全，人己能夠兩利，這亦尚合乎情理，至少我們應該做到。

(九) 在做事中對人的態度

1. 對上不可諂，須誠意接受其指揮或指導，善意陳述自己底見解，人不知而不怨。

2. 對下不可驕，須充分了解所屬職員底能力、性情、生活狀況及其它情形，善意指導他們工作，誠意聽取他們意見，務使人盡其才。

3. 對於地位相同的同事，須和睦相處，誠意合作，互相幫助，共同研討，以謀交換經驗，改進事務。

止，嚴以律己，恕以待人，凡事要設身處地，替別人想一想。

(十) 職業與人格

1. 職業無貴賤，只要於社會有益，又為自己能力所能勝任，任何職業都可以做於人格無損。

2. 職業高者，人格未必高；職業低者，人格未必低，不可輕視職業低的人。

3. 但高尚的職業，須有高尚的人格，始能不辱其職業。

(士) 能力與地位

1. 寧可有能力而居低位，不可坐高位而無能力。寧可大才小用，不可小才大用。
2. 為私利而鑽營高位，是可恥的。為增長經驗，或發揮才能而請求遷調或變更職務是可以的。

3. 中國是正在抗戰建國的過程中，有能力的人遲早總會有用武之地，只怕無能力，不怕無地位。

(三) 結論

1. 做人是替自己做的，必須好好地做，不可因別人做壞人而跟着學壞。

2. 一失足成千古恨，不可不謹慎。

3. 言行一致，說得到，做得到。

4. 天下興亡，匹夫有責，固新嘗膽，發奮圖存。

第三講 做事問題

(一) 做人與做事

1. 要做人必須做事，人人要做事。

2. 做事比做人更受社會底影響，做人比較可以獨行其是，做事頗難，獨行其事。

獨善其事，更難於獨善其身。

3. 做人與做事有密切的關係，有時簡直是不可分的，好人常想做好事，壞人常想做壞事，才成為壞人。

4. 好人有時或無意中亦會做出壞事，壞人有時或無意中亦會做出好事。

5. 做事失敗的人，做人可以成功，做事成功的人，做人可以失敗。

6. 我們固然敬佩做事失敗而做人成功的好人，但我們更敬佩做事做人一齊成功的好人。

(二) 做事與做官

1. 要立志做大事，不可立志做大官，做官注重個人祿位，做事注重事業成功，做官注重敷衍現狀，做事注重不斷進步。

2. 做官可以做事，做事却不一定要做官，甚至最好不官，為做事而做官，目的是為公，為做官而做官，目的是為私。

三、不取消官僚主義，做官便很難達到做事的目的，要做官與做事能夠統一，必須實現三民主義，完成民主政治。

四、做官要計較地位大小，要擺官架子，做事卻不應該計較地位大小，不應該擺空架子，只應該腳踏實地，切切實實地做去。做官的人，做過大官的，便不願做小官，做事的人，做過大事的，却不妨做小事。官之大小，一看就明白，事之大小，有時須到了結果分明時才曉得。

(三) 公事與私事

一、現在中國事業界最大的毛病，就是大家對公事隨便，對私事認真。

二、今後中國各方面，如果要把手業或事務辦好，必須改變作風，對公事認真，對私事隨便。私事只對於自己有直接利害關係，可以隨便通融，公事却對於公眾或別人有直接利害關係，決不可隨便通融。公事公辦，不可營私或徇私，只須在不妨害公眾或別人利益的範圍內，才得對私人或私事予以便利。

三、無論公共機關，私人企業，或任何個人做事，只要是取得一定的報酬或薪金，全都應該忠於所事，不可營私舞弊。寧可明要，不可暗取，更不可損人利己。

就是盡義務替別人做事也應當有始有終負責做好不可有始無終更不可
乘機渙利為人謀而不忠乎這是我們應當取法的

(四) 事業成功底基本條件

1. 要有基本的忠實有為的幹部如果事前或創辦時不能獲得這樣的幹部那
就必須在進展中培養出這樣的幹部這是最重要的基本條件

2. 要有充分的資金或經費在這交換經濟的社會有幹部而無資金決不能創
辦事業資金不充分也不能使事業發展但如果第一個條件好只要最初有
少數資金也不難逐漸獲得所需要的大量資金

3. 要獲得社會多數人底同情與協助如果一種事業遭遇社會多數人底反對
便很難成功必須用種種方法宣傳或實際行動去爭取社會多數人底同情
和協助始有成功之望但如果第一個條件好也不難逐漸獲得第三個條件
4. 所以幹部是最基本的條件幹部決定一切但有良好的幹部若無良好的組
織事業遂是不會成功的因此最後還須加上一個基本條件即良好的組織
只要組織合理制度健全使一切人都能展其所長對於人物錢事四者都有

適當的配合與管理，逐漸從以人為中心的創業階段進步到以制度為中心的發展階段，事業的基礎便穩固了。如果一種事業能夠具上述的四個條件，那就無有不成功的。

(五) 創業者或主持人應具的條件

1. 要有遠大的眼光，不僅能看到過去和現在，而且能看到較遠的將來，事業底希望在將來，必須能看到將來，對將來有信心。

2. 要有計劃和步驟，事前對於創辦事業的各種條件，須有詳盡可靠的調查，再根據調查得到的事實與自己對於事業的抱負或理想，製成合理可行的計劃（有詳細的和概要的），定出最有效的實行步驟，一步一步按照計劃做去。

3. 要有不斷改進的精神，在進行中，如果發現預定計劃有某一部分確實不適當，或實行步驟有真正難行之處，或發見了大小錯誤，就要馬上勇氣改進，不要將錯就錯下去，或者在進行中獲得了新的進步的經驗，也就要隨時採用，不可固守成法。

止。要有堅決的意志。辦法一經決定，便要堅決執行，任何困難，都要設法克服。絕對不要動搖。整個計劃，事前當慎重決定，事後決不可輕易變更。即使事業遇到重大挫折，甚至整個失敗了，也不可灰心餒氣。應當平心靜氣地研究挫折，或失敗底原因，從失敗中求得教訓。失敗為成功之母，必須不怕失敗，才能真正成功。不屈不撓，再接再厲，終有成功之一日。

5. 要能知人善用。真正知人，不是一件容易的事。善用，更不是一件容易的事。但要使事情辦好，必須做到知人善用。將適才用於適所，非所長無異埋沒人才。用其所长，避其所短，才是用人底要訣。對於有才能的人，須百般愛護，用心指導，使其有善用才能，施展才能的機會。

6. 要建立良好制度。由人治進到法治，養成一種善良的習慣，使大家能夠自動守法，以守法為光榮，法無差等，秉公執行，功則有賞，過則有罰，務須做到賞罰嚴明的地步。

7. 要鼓勵幹部積極求功，而寬恕其小過。要能為幹部擔當責任，使其安心，大膽去求功績。執法雖要嚴明，而存心却要寬厚。對於有能力有功績而又忠實可

靠的人即使犯了重大的過失，只要不是有意的，也應當從寬處分。或者在紀律上雖無可恕，在精神上或語言上也仍當給以同情的安慰或善意的勉勵。立法者或執法者自己若能守法一切以身作則，做一個好榜樣給大家看，自然就能上行下效，養成一種良好的風氣，使大家向着一個共同的目標努力。

六、結論

1. 天下無難事，只怕有心人。
2. 要做大事，必須先做小事，並且要多做小事。
3. 要隨時隨地學習做事，不要怕事來，必須找事做。
4. 要多做有益社會的事，少做無益社會的事，不做有害社會的事。

第四講 職業問題

(一) 怎樣選擇職業

1. 所謂職業無貴賤，係指正當的職業而說的。我們應選擇正當的職業，不應從事有損人格的不正當的職業。凡直接間接有益於人群的職業都是正當的，職業凡是損人利己的職業都是不正當的職業。能夠賺錢的職業，不全是正

當的職業

2. 選擇職業，須由自己決定，但不妨多多聽取別人底意見，家長不可強迫子女從事他所不稱心的職業。

3. 選擇職業，必須知己知彼。所謂知己，就是要認識自己。第一要認識自己底個性和興趣（不過對於某一職業有無興趣，有時是要做過之後方知道的）。第二要認識自己底能力和體力。所謂知彼，就是要認識環境，主要是認識社會現在及將來的需要。

止。按照自己底個性和能力，配合社會底需要，選擇一種最能發揮自己長處的職業，放心大胆地做去，使能發生最大的興趣和效果。

(二) 如何獲得職業

1. 不計地位高低，不論薪金多寡（甚至最初可以不要薪金），不怕事情煩難（但須自審能力能够勝任），先拿事實來證明自己底人格和能力。

2. 憑藉自己底能力，往各機關投攷或應徵。

3. 登報尋求職業。

1. 託人或職業介紹機關介紹。

2. 別人知名來聘請或邀請。

3. 在未能獲得稱心合意的職業以前可暫就性質較為相近的職業。

(三) 職業分子應守的服務通則

1. 積極適應環境儘可能去改善環境勿為惡劣環境所同化。

2. 注意自己底態度要自然而端方對人要有禮貌首先給人以良好的印象。

3. 對於自己所認為滿意的職業應專心樂意地長期做下去不可三心兩意做

一行怨一行。

1. 遵守本機關一切規章通告奉公守法自動守法活用規章。

2. 遵守辦公時間準時到退寧可早到遲退不可遲到早退。

3. 在辦公時間務須辦理公事如無公事可辦亦當整理計劃或研究公事。

4. 當日事當日了不可遷延積壓如遇緊急事件即使已過辦公時間也當

繼續工作辦完為止。

5. 在辦公時間以外言論行動也當顧及公事不可害及公事應當保守秘密的

事必須保守秘密

9. 要嚴守自己底崗位，將自己職務內的事情辦好。

10. 要自動找事情做，不可只被動等事情做。

11. 要採取務求有功的積極態度，不可只採取但求無過的消極態度。

12. 做事要忠實負責，不可敷衍塞責，不論有沒有人監督，都要一樣負責努力，亦

不管別人負責不負責，自己總要負責。在職一日，必須負責一日。

13. 做事要講求效率，務求快而好，不可慢而壞。

14. 做事要頭腦冷靜，精神貫注，始終不懈，不可胡思亂想，精神分散，始繁終懈。

15. 做事要細心耐性，不怕麻煩。

16. 做事要有條不紊，不可雜亂無章，有組織和有條理。

17. 在未做以前，要從多方面去細細考慮，一經決定，就要勇敢做去，不再遲疑，銳

敏的判斷力與堅強的執行力。

18. 做事要顧到法律，和習慣，如法律與習慣衝突，當遵從法律。

19. 經手事件，公私界限要分別清楚，不可公私混淆，以私害公，或假公濟私。

20. 對於小事不可大意。

21. 對於公物須加愛惜，不可糟蹋或浪費。

22. 每一文件辦完須覆閱一遍，辦理簿記人員尤須於辦了後覆核一道。

23. 每天工作完畢須細細回想當天工作有無錯誤，如發見有錯誤須立即設法改正。如自己無力改正，須立即陳明上級職員設法補救，千萬不可懼罪隱瞞，或含混了事，以致釀成更重大的錯誤。如發現上級職員有錯誤，亦應委婉陳明，請其改正。如發現下級職員有錯誤，當即加以糾正。倘若發現同級職員有重大錯誤時，如有友誼者，最好直接告知其本人，如無友誼者，或告知其上級職員，或告知其好友，再由其好友轉告均可。一人的過失，即全體的過失，聞過則喜，過則勿憚改，勿諉過於人。

24. 如遇重要事件，或有連續性的事件，除正式的記錄外，個人也應有相當的記錄。一則可以供自己參攷，二則在交代職務或請別人代理職務時，可以供別人參攷。

25. 乃在工作中遇有困難問題，首先當以自己底力量去求解決，但不可妄作聰

明)勿專依賴上級職員底指示到了自己底力量實在不能解決或者自己所想到的辦法不敢自信為妥當時再向上級職員請示但最好在請示時亦能提出意見和辦法。

20. 在工作中有新的經驗和心得隨時記錄下來於適當時間整理成有系統的意見向上職員建議或與其他同事共同研討切勿以所知自秘。

21. 勿自恃小聰明勿強不知以為知知之為知之不知為不知須知學問經驗無止境須自知其不足不斷增進自己底學問豐富自己底經驗提高自己底能力切實研究自己所擔任的事務勿安於小成勿以機械工作自限從學會做小事進到學會做大事從担任一部份工作進到指導全部工作從外行進到內行從一部份的內行進到全部份的內行。

22. 要鍛鍊身體保持健康振作精神不可萎靡不振不可浪費精力要準備並儲蓄力量。

23. 生活要儉樸對於物質的欲望要有自制力不可受外界誘惑儉樸才能保持節操。

31. 對於地位和報酬要能知足。尤其是初就業時不要希望獲得高位和高薪。要享受權利先盡義務。不要只顧到一時的近利小利。還要看到長久的遠利。大利只可求取正當的利益。不可求取不正的利益。要以能力和工作博得信任和升遷。不可運用其他不正當的手段。

32. 待人要誠懇謙和。誠為做人底根本。和為貴。謙受益。

33. 對前輩要尊敬。對後輩愛護。對同輩要親切。

34. 別人能力低於我。而地位高於我者。不可羨慕。更不可妬忌。自己能力低於人。而地位高於人時。或能力與人相等。而地位高於人時。做事須格外謹慎。待人須格外謙恭。以防別人底妬忌。工作可以競賽。地位不可競爭。更不可為着私利而排擠同事。

35. 地位低並不可恥。人格低才真可恥。勿因地位低而自卑。勿因無人知而怨望。不可自暴自棄。要自己所具備的條件優良。地位是遲早可以提高的。

36. 在一個機關中。不論生人熟人。新舊同事。更不可問四川人或下江人都應不分界限。推誠相待。充分合作。

疏多含誠意，贊美別人底長處，但不可過份或隨便恭維，使人感到虛偽或有諷刺意味。儘量避免批評別人底短處，但不可埋沒是非觀念。隱惡揚善，語下留情。

疏多含善意地去了解別人底一切，不要神經過敏地隨便去懷疑人，但也不要無條件地去信任別人。信任要根據了解，了解要根據事實。聽其言，遠其行，觀其行。

疏要避免為私人關係去得罪人，更不可修怨於人。對於頑教過的壞朋友，當敬而遠之，不必破臉。君子絕交不出惡聲。如遇別人毀謗或攻擊自己，當多互反省，不必惡聲相報。止謗莫如自修。

疏多交良朋益友，互相勸善，互相幫助。交友有信，說一句算一句。

疏看見同事工作繁忙時，如能幫助，立即自動幫助，不可袖手旁觀。

疏對人對事，都要養成良好的習慣，不可有怪僻的習氣。

疏對人對事，都要有涵養功夫，不可任性。要用理智來克服感情，要能任勞任怨，忍辱始能負重。小不忍則亂大謀。對於前途要有信心和希望。處逆

境如處順境樂以處世

(四) 對待上級職員

1. 在職務範圍內，要接受上級職員底指導，服從上級職員底指揮。
2. 要從工作中，將自己底人格和能力表現給上級職員知道，使其了解自己底長處，以便分配自己以最適當的工作。
3. 對於工作如有新的經驗或意見，可用書面或口頭向上級職員陳述，以供他底採納。

4. 上級職員不在面前的時候，要與上級職員在面前的時候一樣努力工作。

5. 對上級職員報告要真實，不可說謊打破「瞞上不瞞下」的惡習。

6. 如果發見上級職員底行為有違反整個事業利益或違反辯弊的情形時，決不可附和盲從。

7. 如果上級職員命令自己所做的事情有損自己底人格，或違反自己底良心時，當婉言謝絕，如做不到，當即提出辭職。

(五) 對待下級職員

1. 要事事以身作則，其身正不令而行。

2. 態度要和氣，使下級職員敢於接近，樂於親近。

3. 要指導多於指揮，下級職員有不明瞭的地方，要懇切加以解釋，有錯誤的時候，要善意加以指示，務使下級職員心悅誠服地自願接受其指揮和指導。

4. 要獎勵多於處罰，下級職員有功績，要隨時加以物質的、精神的獎勵，下級職員有過失，只要不是故意的，在不妨礙紀律的範圍內，儘可從寬處罰，尤其不可惡聲謾罵，謾罵只會有壞結果，不會有好結果。

5. 待人要誠懇，執事要公正，說話要有信用，說一句算一句，誠、公、信三字為取得人心的三要素。

6. 以理為中心，以情為輔助，以法為後盾，導之以理，動之以情，威之以法，自然便能產生一種自動的紀律。情理法三字為造成自動紀律的三要素，既得人心，又有自動紀律，事業自然會蒸蒸日上，達於最完滿的境地。

(六) 對待同級職員

1. 在工作上有關聯時，必須誠意洽商，切實合作，不可獨斷獨行，或互相推諉。

語要儘量謙讓意見要詳細說明責任要十分顧到。

2. 平素要聯絡感情消除隔膜感情融洽共事自然順利。

3. 能够幫助別人的地方須盡力幫助。

4. 看見別人比自己更得上級職員信任時只可慶賀不可妒忌。

5. 自己有不明瞭的地方須多多向別人請教互相切磋交換經驗。

(七) 對待顧客

1. 要有為顧客服務的觀念忠實替顧客打算替顧客謀便利放下別的事情
首先為顧客服務。

2. 接待顧客要誠懇而有禮貌態度端方笑面相迎對於異性顧客不可特別
獻殷勤。

3. 對於顧客不論交易大小要一視同仁不可有勢利觀念。

4. 對於普通顧客要依次接待手續要周到敏捷不可讓顧客久候。

5. 不可對顧客作不合事實的宣傳。

6. 不可與顧客衝突如發生衝突時須請上級職員出來調解。

7. 顧客如有詢問，須詳細解答，措辭須明晰而扼要。在任何情形之下，都不可有厭惡的表示。

8. 須儘可能記憶關於顧客的情形。

八、如何改變職業

1. 自動的改變職業與被動的改變職業。

2. 隨意改變是於人於己都不利的，但在兩種情形之下，可以改變。第一是所從事的事的職業與自己底個性不合，始終不發生興趣。第二是所用非所學或所用非所長。

3. 有時因社會底需要改變或某一種人才太多而被迫改變，但在這種時候，可以因自己的人格健全，能力出眾，而仍得從事原來的職業。優勝者敗，真正優秀的，還是可以存在的。平素不斷充實自己底能力，可以避免被動的改變，不過地位低，薪水少，此罷了。

4. 在改變職業的時候，選擇職業及尋求職業比初次就業時更要慎重，不可貿然從事，以免一誤再誤。

5. 平素肯努力學習的人，尤其是肯留心本業以外的知識或肯學習與本業有關的學識的人，比較容易改業，得到新的職業。

(九) 結論

- 1. 要做到自己所從事的職業，就是自己所滿意的事業，職業與事業打成一片。
- 2. 要隨時隨地愛護自己所從事的事業，不但要使自己底職業有保障，地位能提高，而且要使自己所從事的事業能發達，能增進社會底利益，個人利益與事實利益打成一片。
- 3. 不斷學習，學成專才，或全才，到處是學校。

第五講 銀行家與銀行員

(一) 銀行成功底一般條件

- 1. 主持得人——銀行底成敗，首先要看主持得人與否。主持者底人格和識見，均須超越他人，且須專心致志經營銀行，以銀行為終身事業。
- 2. 組織健全——內部各種組織要健全，合理人員要配置適當，使其能收分工合作的功效。聯繫要緊密，責任要分明，工作要敏捷。

3. 經營得法——要採用最進步的、最合理的經營方法。營業要穩健慎重。手續要簡明周密。對待顧客要誠實懇切。

4. 尊重信用——信用為銀行底生命。決不可有毀損信用的言行。一切以誠實為基礎。不可欺人。亦不可為人所欺。

5. 公平交易——對於任何交易。都要公平處理。不可捲入投機旋渦。亦不可貪圖過份盈利。

6. 注重調查——關於顧客底信用狀況及一般經濟情形。須有詳盡可靠的調查。作為營業上主要的參攷資料。

7. 注視環境——社會上經濟上及政治上發生的事件。均足以直接或間接影響銀行營業。社會上一般人對於銀行的現感。或某一部份人對於銀行的態度。亦足以影響銀行營業。銀行生存於這樣的環境中。不能不隨時注視環境底變動。以謀積極適應環境。

8. 預見遠景——對於未來發生的事變。或將來的趨勢。要有先見之明。不知將來。也就無以善處現在。銀行是感覺最銳敏的事業。故必須能預見遠景。始能從

容應付不致臨時慌亂。

9. 避免競爭——要按照自己獨特的既定方針、步驟和使命做去。對於同業要互相幫助推誠合作，不可作不正當的競爭，以免兩敗俱傷。

10. 充實存款準備——銀行是社會存款、底保管者，須替存戶好好保管存款，以備存戶按時提取。充實存款準備是鞏固銀行信用的最好方法。

11. 避免固定放款——銀行資金最貴，流動普通。銀行不宜做固定放款（不動產放款），亦不宜多做長期放款。

12. 增加公積金——這是鞏固行基的最好方法。其作用遠勝過增加資本，因為增加資本要分配股息和紅息。

(二) 銀行家應具備的基本條件

1. 高尚的人格——廉潔公正、度量寬宏、不貪私利、不存私見。一切以銀行利益為前提，終身為銀行事業盡力。做人做事視信用如生命。要銀行有信用，首先必須銀行家有信用，為人們所信任。

2. 堅強的意志——有了堅強的意志，始能有不屈的忍耐、不惑的信念和不斷的

努力把銀行當作自己底終身事業來辦好。

3. 充分的學識——不但要有關於金融及經濟的各種學識而且要具有直接間接與銀行有關係的各種常識。

4. 豐富的經驗——不但要有營業上的各種經驗而且要有人事管理上的各種經驗。

5. 灵敏的手腕——根據既定的方針和步驟按照實際的情形運用灵敏的手腕而作隨機應變的處置。

6. 銀行家如果具備或大體具備上述五個條件對於行務便能銳敏地觀察周密地考慮果毅地決斷忠誠地執行圓滿地成功了。

(三) 銀行家應守的服務通則

1. 遵守國家金融政策服從國家金融法令。

2. 要以銀行忠僕自居勿以銀行為進身之階要以全力為銀行服務把銀行底事務當作自己底事務來做視銀行底成敗為自己底成敗。

3. 要以身作則遵守並活用各項規則規則不外是實際經驗底總結在沒有根

據新的經驗加以修正以前誰也不應違反。

十

1. 做事要注重精神，不要只重形式，要注重根本，不要只重枝葉。

5. 做事要學識與經驗相輔而行，不可偏於一方，如偏於學識，遇到實際問題便會感覺手足無措，如偏於經驗，則難免重蹈別人已經踏過的覆轍。

6. 做事要隨時隨地留心，不可稍有疏忽，不斷學習，不斷改進，取人之長補己之短。

7. 要自信堅強，不為外界毀譽褒貶所動搖，堅持既定原則，不可有違背原則的營業。

8. 要力謀充實內容，鞏固基礎，不可鋪張偽飾，並不可作浮面上的競爭，凡事要腳踏實地，量力而為，不可作自己能力所不能勝任的事。

9. 要以穩健慎重的行動來鞏固信用，不能單靠手腕來維持信用，不可輕試辣腕，以逞野心，更不可以陰險手段獲得一時勢力。

10. 用人當以才能為標準，不以親疏而異其待遇，內舉不避親，外舉不避仇，大公無私，以銀行底利害為前提。

11. 不可以顧客底毀譽為更動行員的根據。須知行員為顧客所不滿者，未必全壞，為顧客所贊美者，未必全好。在這種時候，必須細心觀察，探明真相，再定處置。

12. 須常常邀集重要職員討論行務，以收集思廣益的功效。

13. 須常常自動檢查內部，隨時調動行員，使各部互相檢查。

14. 如發見有品性不良的行員，而無改正希望者，即加以斷然處置，不可姑息以養奸。

15. 要積極訓練行員，使其明瞭銀行底職責，將來趨勢營業方針，事務處理規程，並喚起他底研究興趣，提高他底工作能力。對於偏於學識的行員，須勸其多多求取經驗，對於偏於經驗的行員，須勸其多多求得學識，務使所有行員都成為學識與經驗俱優的職員，屬行考勤嚴明賞罰。

16. 不可將銀行內部重要事務告諸家局，亦不可在私宅商設重要行務。

17. 不可給人以過多信用，亦不可受過多信用於人，因為兩者均有危險。

18. 存款人與借款人均須慎重選擇，凡貪圖厚利的存款人與願出高利的借款

人均有發生危險的可能

19. 往來存款為各種交易底關鍵最應審慎辦理

20. 無論吸收何種性質的存款都不可忘記所定的目的

21. 應多吸收低利存款

22. 定期存款應嚴守不到期不付款的原則

23. 同業存款不可漫無限制且利息宜低

24. 放款不可偏重情面應以安全為第一借款入底性格品行借款底性質及抵

押品是否優良均應調查清楚再定貸放與否

25. 對人信用與對物信用須雙方兼顧不可偏重一方抵押品不宜收受一種或

一種多量的証券

26. 不可放款給有投機常習或品行不端的人

27. 不可放款於本行重要職員及其他行員同時亦不可放款於他行行員

28. 本公司重要職員以各該公司多數股票為抵押而要求放款不可接受

29. 轉轉請託達官貴人介紹請求通融者多不可靠應格外慎重

30. 拒絕放款其爭執甚小若勉強予以通融則日後的爭執將無窮盡
31. 對於放出呆帳及固定放款應及早清理雖忍痛一時亦所不惜

32. 不可接受多數保人因為保人一多便可互相推諉

33. 透支不可過多尤其同業透支不宜過多

34. 不可於銀行以外借入款項一則於經營方針有闕二則於體面有關

35. 應節省人事費及物件費以減輕成本採用成本計算方法以謀收支底調劑

36. 公積金庫存金要豐富用作準備的公債公司債平時亦不可移作別用

37. 不可挪用公積金來分配股息

38. 關於存款利率底協定顧客資產和信用底調查放款及其處理方法或對於

社會已成問題的工商業的對象等實際問題應與同業保持密切聯絡

◎ 銀行員應具備的基本條件

1. 要有經濟法律等知識凡與銀行事務有關的經濟法律簿記文書及其它知

識均應儘量學習

2. 要明瞭對內對外一切辦事手續及本行組織營業底大概情形

要有應付恰當的才幹，銀行底顧客，各色各樣，普遍各界，非有相當的才幹，不能應付恰當。

要有細心耐煩的習慣，銀行係處理受信授信業務的機關，每日交易頻繁，一字之差，關係甚大，手續不週，亦易生錯誤，故非有細心耐煩的習慣，不能免除錯誤。

銀行員應守的服務通則

一切職業分子應守的服務通則，銀行員都應遵守。

銀行員要有服務現念和服務精神，服務社會是人生最快樂的事，銀行是社會的金融機關，服務銀行即服務社會，要認定自己是為銀行服務，為顧客服務，不是替董事長或經理個人工作。

銀行員應愛護自己所服務的銀行，快樂地為便利顧客發展營業而努力，對待顧客要懇切，辦事要確實而迅速，務使顧客感覺滿意，懇切確實迅速是使顧客感覺滿意的三要素，一個銀行能够使顧客滿意，營業決沒有不發達的，營業發達直接有利於銀行，間接有利於社會，同時個人也得因此加薪進級。

得到應得的報酬這樣既達到服務社會的目的又達到改善個人生活的目的。利人即所以利己便利顧客結果還便利自己個人利益與社會利益打成一片。這是人生最快樂的事。所以一切銀行員都應熱心乘意地為顧客服務力謀顧客底便利。有了這樣的行員銀行便沒有不發達的。而銀行底發達亦必須有這樣的行員。

11. 一切銀行員都應以忠誠勤儉的同事為模範養成頑實剛健的風氣。掃除輕佻浮滑的惡習。做事要能盡職。遂行不斷提高效率。全體同心協力。共謀營業底發展。

12. 各人應保持自己固有的自然的態度（但如有輕佻浮滑的態度必以改正）發揮自己優良的特質。不可削足適履地去模仿別人。以免畫虎不成反類犬。各人應就自己個性所近去發揮自己底特長。與其樣樣平庸。不如有一樣特長。長於吸收存款者。應多研究存款業務。長於收回放款者。應多研究放款業務。長於滙兌者。應多研究滙兌問題。長於會計者。應多研究會計問題。長於管理。理者。應多研究管理問題。諸如此類。銀行底全才亦足以銀行底專才為基礎。

7. 銀行員應立志做好模範不可甘願做任勞任怨努力做好人做好事不必怕別人諷刺嘲笑勿以惡小而為之勿以善小而不為皇天不負苦心人「餃子回頭金不換」

8. 對於任何他人均可儘量謙讓對於自己所擔任的職務却受認真負責

9. 不可因自己底地位低而減少責任心關於與本行有利害關係的事情如有所見到應向主管人員陳明例如票據或抵押品底優劣如不知應向主管人員切實陳明不可採取漠不關心的態度

10. 平素生活要能有節制不可沾染不良嗜好亦不可從事投機交易服裝只要整潔不要華麗凡行員生活能節制者其銀行多堅實穩固行員節制與銀行發達有密切關係行員生活最易流於奢華亦最應提倡節制節制不僅可以保障行員底人格而且可以促進銀行底發達

11. 自己職務範圍內的事情務必用自己底力量把它做好勿存依賴別人的心理自己能幫助別人的時候當盡力幫助別人多做工作可以增長自己底經驗提高自己底能力於人於己均有益處經驗和能力是保證自己成功的基

礎使偉成功決難持久。

自己底工作能力應時時與過去比較，不斷打破舊紀錄，創造新紀錄，勿以過去的成就為滿足，以知自己底偉大的前途是在將來要有進取心和創造力。自己底工作能力和工作成績，一時不為上級職員所知，也用不着失望。青年行員更不可急求升遷，以知青年時期正是培養真才實學，訓練優良品性的時期，而下層工作又是最適宜於達到這一目的的。為每一青年所應經歷，升遷得快，決非青年行員底幸福。越無人知道，越可以鍛鍊自己底品性。青年行員所最應關心的是自己底品性和能力，不是地位和報酬。要能伸必先能屈。

11. 要明瞭本行概況、資本及公積金、存款及放款概數、本行組織系統及總行所在地、分支行辦事處均數及其所在地、董事長及董事姓名、本行重要職員姓名以及本行歷史等。

12. 對於行務應切實研究一切手續方法，應隨時注意改良，如同業間有新方法，創行更應注意研究改革時時處處要留心，不可忽視小節，如有錯誤，向顧客

道歉便有損本行名譽

三

凡每個行員都應明瞭簿記原理作一合理的研究不可依樣畫葫蘆知其然還須知其所以然

行應多閱讀方籍標誌隨時留心報章及經濟新聞方籍所載多為學理報章所載多為事實標誌則多兩者兼顧這此學理和事實都能增進行員底知識提高行員底能力

18 要練習說話和文字第一要做到辭能達意第二要做到委婉動人第三要做到簡潔明瞭

19 大學經濟系銀行系或會計系畢業的行員須知自己已經驗底缺乏畢業文憑不足以保證自己底成功只有從工作中不斷學習其實自己底經驗與自己所學相印証始能發揮自己底長處這種行員應以學校所學的學理為基礎參照實際的經驗以謀銀行實務底改良

20 非學校出身或非大學經濟銀行會計學系出身的行員應自知學識底不足單憑個人經驗不足以應付日益複雜的環境須謀所以增進學識的方法這

種人只要肯勤勉自修，努力不懈，其成就也一樣可以不下於前一種人。

21. 練習生當努力使自己早日成為行員，必須虛心接受前輩指導，不可自作聰明，任意反抗。應從小事情做起，不可認自己底工作為無聊而不加努力，勤苦忍耐，自修補習會使自己早日成為行員。

22. 銀行底各部份及各部份人員都為整個銀行服務，其工作性質雖有不同，其同屬必要則無二致。無論哪一部份人或任何個人都不可只認自己底工作為最重要最繁忙而輕視別人底工作，各人都應易地而處，替別人去想。23. 對於工作不可喜新厭舊，亦不可愛舊厭新，任何工作只要有練習的機會，都應該用全力去練習，從工作中去找到興趣，興趣不是絕對的，可以從工作中得到。

24. 在辦公時間應避免辦理私事，並宜少接見親友，交談私事。

25. 在辦公時間如有閒暇，應好好利用，或整理舊卷，或設計新方針，或預備來日工作，或替同事幫忙，總要找事情做，切不可任意設笑或在顧客面前吸煙進食。

26. 工作繁忙時與其明日起早來做不如今天連夜趕完。趕完工作當夜便可以安穩睡覺。

27. 做事勿以有人覆核而不加檢查。總以小心謹慎勿生錯誤為榮。數字要計祿兩次。兩次總比一次可靠。數字不可寫錯或看錯。錯了會招致重大的損失。28. 如果有計祿上或書寫上的錯誤（例如餘額表不符或日計表有誤等）務須用自己底力量去發覺。一旦被自己發覺了錯誤其愉快是難以形容的。不要怕勞苦愉快從勞苦中得來。

29. 工作時對於對方或連帶關係方面者亦應同時注意。是否符合有無錯誤。30. 事務宜酌量分批或分段落辦理。例如有大批送請簽字的文件可就手邊做就者陸續分送簽字不必索總一批送簽致易多攔時間。

31. 請假應等到核准方可離行。

32. 平日辦事應有相當記錄。對於比較複雜或有特殊情形者均應將經過情形詳細記載。俾遇請假時可將該項記錄連同帳冊圖章等交付代理人負責查明。照辦。其有重大關係者並應口頭鄭重說明。等到本人銷假時亦應與代理人

員接洽清楚以免前後手隔膜而發生錯誤。不過此項記錄其應記入正式帳冊者仍應隨時照記不可遺漏。

33. 辦理移交時應將經手事件詳細摘錄一一告知後手並應將所有經驗詳細告知希望後手此舉已做得更好別人底失敗並不等於自己底成功何況發生錯誤受損失的是銀行更不應以所知自秘。大家在一個銀行服務應該和衷共濟以整個銀行底利益為前提。

34. 新接辦時情形不熟應向前手虛心請教並應向地位較低或年紀較輕的舊同事請教關於前手所做的事情應詳細檢閱一二次其應注意各端並宜另紙摘出不時翻閱俾能牢記。

35. 事務與別組有關聯者應互相關照合作。

36. 事務應分別緩急視對方情形酌量應付。

37. 早上應於開始辦公之前從早到行俾有預備工夫。每天公畢應默省當日經手事件有無未了手續。

38. 應用印刷品等物件應預先統計領用切勿臨渴而掘井。對於本票匯票支票

及存單存摺等重要印刷品應交由殷實商店或自辦印刷所印刷並酌做暗記以防洩弊。

30. 各種文件單據不宜亂置案頭除重要者必須隨時妥為收藏於鐵箱或抽屜中外其普通文件亦應用紙鎮或鉛絲籃作有秩序的安置或保存。

31. 辦公地方不宜與行外人員晤談必不得已亦應將有關公事文件密為收藏以免洩漏秘密或發生遺失情事。

32. 行內事務應守秘密必須保守秘密切勿於無意之中將應守秘密的事件洩露於外顧客存款數額亦不可洩露於人尤其要注意不可在電話中隨便告知聲言不熟的人。

33. 行員應盡力為銀行招徠顧客凡本行優點應儘量使顧客熟知使其對本行發生好感感樂與本行往來對於自己底親戚朋友熟識的人更要勸其在本行開往來戶。

34. 維持舊戶與開闢新戶應雙方兼顧不要因優待新戶而使舊戶離開宣傳要與實際一致過份的宣傳即使一時得到新戶也要不斷失去舊戶任何人上

當都不會有第二次而且惡聲一出輾轉相傳於銀行最為不利所以宣傳雖
然重要而改善實際更為重要

此不可輕視小額存戶更不可以傲慢的態度對待他們第一今日的小額存戶
也許明日會變成大額存戶第二多數小額存戶其影響實勝過少數大額存
戶第三同樣為顧客服務根本不應歧視小額存戶

此任何時間任何地點任何行員都不應有慢客的言行須知經多數行員周旋
經年的顧客可由一個行員於頃刻間斷絕關係一人不謹慎可使多數人底
努力完全白費每個行員都要認識此點格外謹慎

此接待在營業時間內來行的顧客決不可先看鐘錶再辦應行手續以免顧客
發生不良印象

此營業時間雖過顧客如有現款要求通融收存或收匯應予照辦如有票據要
求代收亦應斟酌情形予以便利

此顧客託辦事件如不能接受時應婉言陳說勿使顧客當時難看

此櫃上顧客應儘先接待毋使久候如因接待另一顧客而須稍待時宜與婉言

或招呼示意請其稍待。

廿

50. 顧客如因本行手續關係須在行久候者應享以煙茶。

51. 顧客如謂已與某處或某人洽妥者應等詢明相符後再行照辦以免歧誤。

52. 櫃上及電話中應對顧客應力求婉和不能有絲毫厭惡的態度遇有必須婉拒的時候慎勿傷顧客底感情措辭宜簡明扼要其有關於手續上的問題宜

一次詳細告訴明白切勿引起爭論即使對方有錯誤處或提出無意識的問

題說話亦宜客氣倘有誤會並應詳為解釋。

53. 櫃上顧客擁擠時宜順序逐一應付切勿慌張以致手忙足亂。

54. 櫃上特別繁忙時宜臨時派員妥為照料勿任發生呼吵情事。

55. 櫃上應付顧客應由主辦其事者負責接洽其本身與此事無關者不應站立

一處形似看熱鬧或任意插嘴說話如有比較複雜的事件與顧客交涉宜導

至會客室婉言解釋以免引起其他顧客圍觀。

56. 櫃上遇有未支鉅額現款者營業及出納人員均應格外注意來人形跡

57. 付款應先記閩條帳經會計覈核後方可照付凡付出傳票及有現金付出的

轉帳傳票均應注意出納課或出納員付訖圖章是否已經照蓋。

58. 收款應先由出納員照收再行記帳。凡收入傳票及有現金收入的轉帳傳票均應注意出納課或出納員收訖圖章是否已經照蓋。

59. 傳票轉於各部份應迅速而周密不可中斷要特別注意相互間的聯絡。一人延遲工作便會影響全體工作部份與全體底關係在這裏表現得最密切。

60. 傳票應隨時紀錄張數等待營業終了連同附件彙送會計課向蓋回單。

61. 不可浪費傳票筆尖夾針等公物浪費公物於公有損於己不但無益而且有害因為這種行為會替自己養成不良的習慣以後難以更改。

62. 經手發出函電須待答覆者應隨時注意回信或回電已否到來如日久未到並應催詢。

63. 對於客家復信較有關係者宜派員面致以便接洽或解釋。

64. 午餐時如有經手事件未畢或有簽字文件尚未送到或適有顧客來行接洽宜勿離坐位等待公畢再行用餐。

65. 櫃外或櫃上備供顧客使用的文具應完整潔淨不可使鋼筆污損不堪毛筆

充尖並水墨盒積滯塵灰印色油乾無色

66. 櫃外除陳列本行各種章程廣告外並宜酌備襟誌報章等任顧客閱覽其備顧客憩坐的座位應不准本行工役隨便佔據

67. 服務於櫃台前線者在營業時間務必專心一意處理公務即家事亦應不放在心上以免分心發生錯誤

68. 行外人員以不使走入櫃內為妥以免顧客誤認為行員發生流弊最好行員一律懸掛徽章使顧客容易辨認

69. 櫃上持票人收取票款如不能照付亦應將收票人地址抄出以便可以付款時通知來取

70. 開出各種單據中文必須用濃墨筆書寫字跡要鮮明美觀西文必須用鋼筆或打字機填寫並宜用數目機軋印數目字或軋行名硬印切勿用淡墨水致有塗改之弊

71. 存單存摺等文件切勿任意塗改不可擦以橡皮或刮以小刀不得已時應正式改正並蓋章證明存摺第一頁第一行如有塗改會給人以極壞的印象尤其

要謹慎

72. 特別往來存摺從舊摺更換新摺時，如有未記入的利息，與其將此利息記入舊摺而於新摺記其結數，不如將此利息記入新摺，比較為顧客所歡迎。

73. 同業對於各種單據的簽蓋，有須兩人會同簽蓋方為有效者，有僅須一人簽蓋即為有效者，又簽字人員有日久更調，已來函聲明取消者，核對時務須注意及此。

74. 特別橫線的票據，非橫線中所註銀行或錢莊，不能收款。普通橫線的票據，須銀行錢莊方可收款。（特別橫線與普通橫線，依法只有支票有此規定。惟若價上不論何種票據，均視同支票辦理。票面原無橫線者，任何執票人均得加別橫線。又橫線中未載明收款銀行名者，任何執票人均得加填行名。

75. 凡已蓋銀行錢莊圖章的票據，除當地習慣可以付現者外，只能由銀行錢莊劃帳不得付現。

76. 註銷特別橫線，須由橫線中所填銀行簽字註明。註銷普通橫線，必須發票人簽章證明。

77. 票據上所蓋普通橫線戳記雖經銷通通常仍應囑執票人交由銀行或錢莊來收。

78. 收入票據應立即加蓋本行橫線戳記以防遺失。

79. 他行莊票據如當時即須抵用者對於銀行支票應向付款行保付滙票應向付款行承兌本票應向發票行驗明無誤均須經對方負責人於票面正式簽蓋如係錢莊本票亦應俟向發票錢莊照票無誤方可抵用。

80. 顧客來票應請其在票背簽蓋以明來歷而便退票。

81. 收入票據應注意收票時刻該票在當日是否可以收進如當日有不及收款之虞應預與顧客洽明入次日帳以免本行代担風險否則應另叫員役提前向照或保付。

82. 每日經手收入票據人員晚間宜守候查詢有無退票。

83. 顧客來票應視付款人性質隨時分別向收。

84. 代顧客收票萬一向受不付如本行於票面已蓋橫線印章者應於該章傍邊添註註銷橫線印章字樣並由經副裏理加簽証明然後交還顧客。

85. 如次日為放假日，或須接連放假數日者，對於退票務須格外注意，以當日退出為妥。

86. 顧客來票如係託收或託匯性質，並非本行應收款項，而填註本行擡頭者，宜囑更改來人擡頭，或註明託收何戶之帳，託匯何處何人字樣，以符事實。

87. 代顧客收取記名票據或不記名票據，而票背有記載被背書人名字的被背書者，宜由委託人將委任取款意旨及被委託人將被委任取款意旨分別記載於票背，以明責任而免糾紛。

88. 顧客託收記名票據如係由轉讓而來者，其前手應具的背書，應注意是否連續。

89. 票據背書除付款行留有印鑑可資核對者外，通例必須代收銀行簽字證明，或担保後方可付款。本行如代收此項票據，必須素有交誼信用可靠的客戶，或深知來歷確無問題發生者，始可代為簽字保證。對於担保背書無誤，尤應特別鄭重。

90. 滙票、本票及支票，分記名不記名兩種。不記名者，憑票付款。記名者，須由收款

人背書後方可付款。倘銀行對於背書認為有疑義時，得令執票人提供相當證明，再行付款。此項背書依法付款，銀行不負認定之責，但有詐欺或重大過失時，付款銀行亦應負責。此點不可不注意。

91. 各種單據付款時，應注意背書是否連續。其背書不連續者，不得付款。

92. 送件不論行內或行外，隨時查看回單簿回單章照蓋與否。此項回單簿並應永久妥存。

93. 行役出外送件，如應提前者，應與說明，或書一條子。

94. 行役送件宜錄一底子，以便查詢。晚間並應詳細查對。應來的文件來齊否，應辦的手續辦妥否。

95. 帳冊簿摺單據應貼印花者，務須照貼。

96. 各種單據存根及空白單據，務須分別妥為保存。

97. 填發各種單據，經手人均應加蓋名章。

98. 交行役傳遞票據或文件時，宜與洽明送至何處，以免誤送。

99. 鈔票或公債等，最好自行面送，並應向對方蓋取回單，以便查考。

100. 內部送件彼此互蓋回單。此項回單印鑑宜互相送存備驗。

101. 記帳員每日所記帳項應多派員加以核對。如戶名、金額、餘額及起息日期等。

是否均屬無誤。核對時應由經手員用拷背鉛筆另做記號或蓋名章補助帳。

餘額並應逐日與會計課分類帳各該科目餘額核對是否相符。

102. 應用圖章及鑰匙均應親自妥為收藏。如隨身攜帶者到辦公時並應勿忘攜帶。

帶。

103. 銅牌晚間應檢查塊數妥為收藏。發出時填於傳票的號數不可有誤。

104. 銅牌交與顧客應將領款人及款數再說一遍以免纏誤。

105. 付款時應向持銅牌人問明姓名及款數相符後再行付款。

106. 收款通知應以鋼筆或毛筆填寫所填數字勿太草率。大數在千位以上者以

書中國大寫字為宜。

107. 收款通知上收款員所蓋印章是否相符應加注意。

108. 以收款通知換出單據亦應將交款人及數目再說一遍。

109. 收款通知已經出納課收蓋章而顧客並未持往存款或滙款處換取應取

文件（如匯款回單、收款回單等）即以此項通知攜回者，營業員和出納員均應另行記錄加以注意，以防日久或有塗改年月，冒作其他收款情事。

110. 發出各種單據，應注意手續及負責人簽章是否均已齊全。

111. 各種存單、存摺、收據、匯票、本票及銀行發出的支票與保付支票，設置遺失，通例由失主繕具申請書，向銀行聲明理由，掛失止付，並登銀行同意的報章兩份以上，計期三天，聲明作廢。一面邀同殷實保證人，填具保證書，經兩個月後，如無糾葛，銀行方能補給新單據，或付給款項。如係不記名本票，銀行並須將票面款項送交同業公會，暫代保管，俟手續辦妥後再行取還。

112. 顧客如遺失留存印鑑的圖章，通例應由失主攜同原摺據，向銀行聲明掛失。一面登銀行同意的報章二份，計期三日，聲明作廢。如無糾葛，再行取具妥保。

另換新印鑑

113. 各項單據及圖章底遺失，如在未經申請掛失以前，款已付或委託保管物品已提交者，銀行不負責任。

114. 各項單據請求掛失止付手續，如銀行認為尚有疑義時，得令失主或其關係

人向主管法院為公示催告底聲請。

115. 如遇放假多日，宜於開業日前一天到行預備開業日一切工作，以免當日過忙，應付不及，或致發生錯誤。

116. 同業來軋帳的票據，應於收得票據後，立刻檢視，其中有無應行退還的票據，對數目較大者，並宜格外注意。如有退票，應儘先退出，再處理其它對內事務。鉅數退票，並宜於發覺應退之時，即行電話知照收款行，來票倘係對方手續上有所欠缺，如漏簽背書等，致不能付款者，宜將該票持往補辦手續，後照付，不作為退票，以便顧客。

117. 本行退出票據，其退票理由是否適當，與事實相符，應審慎從事。退票理由單上，應將票號等詳細註明，由主辦人員簽字後，並經由該管負責人核復加簽證明，同時並宜抄錄副本備查。

118. 滙票、本票及支票等票據，有記載禁止轉讓者，如係發票人禁止轉讓，則該票據即不得轉讓。如係背書人禁止轉讓，則該背書人對由禁止後再由背書取得票據的人，亦不負責任。於此應注意兩點：

A. 本行付款的票據如發票人禁止轉讓者應注意照辦。

B. 本行自身應收的款項如對方以第三者開發的票據交付而該票據已記載禁止轉讓者附對方確屬信用可靠有付款能力者外應以不予收受為

原則

119. 各種帳簿單據原件規定保存年限者應注意照辦。

120. 本行發出各種單據摺子於收回時均應在顯明處加蓋付訖或註銷戳記隨附傳票若背後一同保存其有存根或留底者亦應照蓋同樣戳記。

121. 每日公畢應檢查重要簿據印章法件是否均已安置保險櫃或庫房內。

122. 經理室交辦事件亦應注意手續是否完全倘有不合之處除經副襄理已別有簽證者外均應俟洽明或補正後方可照辦因恐有輾轉請託達官聞人請求通融者多半堪虞最宜留意。

(本節約有三分之二抄錄潘恒勤君所著銀行實務)

(六) 從銀行員到銀行家

1. 銀行員不可終身做一種機械工作應以學習各種工作學做銀行家為努

力目標

2. 凡隨時隨地注意整個銀行情形，顧到整個銀行利益，力謀銀行業務發展的
人，便有成為銀行家的可能。

3. 徒熟於銀行事務，不足成為銀行家，還須熟悉經濟情況，所以有志於銀行家
的人，還須隨時隨地注意經濟情形。

4. 從今天起學習，不要誇待明天，勿謂今日不學，尚有來日，勿謂今年不學，尚
有來年，少壯不努力，老大徒傷悲，光陰一去不復返，要時時刻刻捉住現在，
努力學習。

戰時的銀行從業員

一、前言

諸位由學校來到銀行，正是由實驗室來到工場。在本行是添了一枝生力軍。在諸位却是行其所學，大展抱負的機會。今日諸位入行之初，也許會感覺到職位的低微，然而登高必自卑，兄弟相信將來一定有幾位能成為金融界巨子，偉大的銀行家。甚而今日入行的幾十位，將來全部的能成為金融界巨子，都能成為偉大的銀行家。這完全得看努力的如何。然後決定誰成功，誰不能成功。世界上沒有努力而不能成功的，也沒有不努力而成功的。成功的秘訣，是經驗加上努力。一定要從最低的位置一級級上升到最高的位置。經驗才可以豐富，努力才有所表現。唱戲的講究個科班出身，我們銀行界也講究個低級行員出身。不但四川銀行界如此，全國銀行界也都如此。不但國內銀行界如此，全世界的銀行界也都如此。諸位試一研究各國大銀行家的成功史，就可以得到證明。雖然未必每一位大銀行家都是由低級行員出身，然而由低級行員出身的大銀行家，至少要佔百分之八十以上。所以我一方面為本行慶幸，增加了諸位這一枝生力軍，一方面也為諸君慶幸。

得此良好的機會，由這個機會可以成功為金融界巨子偉大的銀行家。

諸位未來的成功，可以說是必然的，而非偶然的。努力是諸位的本分，怎麼樣去努力，行中的老同事，却應當以識途老馬自居，向諸位貢獻一點意見。雖然老同事們未必都已經成功，至少是正向成功的途中邁進。本班成立的目的，在此想來，諸位對於這個意義，一定十分的認清，充分的了解了。

諸位在學校裡，從書本上得到許多寶貴的學問，這些學問到明天就要一一運用出來。這在諸位應當是一件極其愉快的事，可是諸位要注意的，書本是死的，運用却是活的，怎麼樣以活的方法去運用死的書本，這原是神而明之，存乎其人的事。只要注意到自己的工作，只要注意到自己的環境，自然能十分明白。本班諸位老同事所能向諸位貢獻的，也不過拿出一些經驗（這種經驗就是以活的方法去運用死的書本的經驗）。明天諸位正式工作之時，可以用這些經驗去做參考。諸位當然知道，社會科學不是永久一成不變的，所以老同事們向諸位貢獻的經驗，諸位於用着參攷的時候，也必須注意到環境上的價值，能夠舉一反三的運用。尤其是在如今抗戰時期之中，銀行界所負安定金融的責任十分重大，諸位兩

脚剛踏入了銀行兩肩就担上了這重大的責任。在諸位工作担負上可謂不幸。但在諸位的未來成功上却是大幸。愈是由堅苦的道途上走過去，愈能有偉大的成就。諸位除了逐漸得平時一般銀行從業員的經驗外，還可以得到戰時特殊的銀行從業員的經驗。由平坦的大路走上坡坎，愈走愈苦，由險峻的坡坎走上大路，愈走愈易。不久勝利到來之後，諸位挾有戰時的經驗而去處理常時的業務，這不是由險峻的坡坎走上平坦的大路嗎？本班訓練完畢之日，就是諸位開始爬坡之時。諸位此時要具有一種信心，準備用強健的足力去爬坡，不要因為坡坎險峻而稍有畏縮。要知道爬完了坡坎，就是平坦的大路。

兄弟自愧一無所長，在本行也一無功績，然而向諸位貢獻一點參攷的經驗，却是自己的責任所在。兄弟認為活的經驗有時比死的書本還要重要。兄弟認為戰時銀行從業員實在比平時銀行從業員工作來得繁重。儘管原理是一樣，工作方法是同樣，而環境却是兩樣。兄弟要把這兩種不同的環境作一比較，幫助諸位對於怎樣去努力這個問題，求一個解答。

以下兄弟與諸位開始研究戰時之銀行從業員，特別要聲明的，今天的講話是

專向諸位講話的，所以，戰時之銀行從業員，這個題目，應該引伸為，戰時之四川省銀行從業員。

二、本行之性質與戰時之使命

諸位來，加本行工作第一件大事是應該明白本行的性質，本行名為四川省銀行，不用說，在法律上是公有銀行，在地位上是地方銀行，至於就業務上說來，一切銀行所有的業務，本行可以說是完全擔當了，本行是商業銀行，却也是投資銀行，本行是儲蓄銀行，却也是信託銀行，這些地方，在諸位根據書本上原理看來，或許覺得不免有些矛盾，然而事實上却是如此，并不矛盾，因為本行除了一般銀行的業務外，還代理省金庫，還代理省政府辦理購糧財務和其他的任務，諸位將來在那一個部門工作，現在雖然并未決定，然而無論在那一個部門工作，都應該先明白本行的性質，先看清本行的全貌。

本行的業務實在是廣泛的，包括了所有的銀行業務，因之，銀行在社會上所表現的效用，本行要全部給他表現出來，本行固然要向四川省政府負責，也要向四川全省人民負責，不但如此，本行還要向國民政府負責，還要向全國的人民負責。

向國民政府和全國人民負責。過去是間接的，在抗戰時期差不多也已成爲直接的了，在不久的將來本行或許對世界金融都要負相當的責任。這話並不是誇大時勢所趨，必然如此。本行的責任是一天大似一天，業務一天發展似一天。當本行所應當表現的效用，也要一天比一天加強起來。

銀行的效用很多，譬如安全的爲人保管銀錢，吸收游資，使之有用，移轉資金，平準社會金融，抑止投機，等等……細說起來，真是指不勝屈。在打戰的時候，銀行在一般效用之外，還要發揮他特殊的效用，要幫助政府安定人心，阻止物價的高漲，協助生產機構，協助建設機構，導引紊亂的市場入於正軌，等等……亦後是指不勝屈。總而言之，銀行既然是一個金融機關，金融機關便無異乎是一個信用製造所。如何製造信用，是和他發揮效用的成績成一個正比例。銀行的效用就是銀行的使命，發揮效用也就是完成使命。由於銀行效用之多，看出了銀行使命之大，由於銀行使命之大，又看出了銀行從業員責任之重。

我們明白了本行的性質和戰時的使命之後，對於本身所擔負的工作，也應該有所認識。假如我們熟讀了經濟學、貨幣學、會計學、銀行學，以及匯兌學等等，以爲

坐在辦公桌上，隨便就能辦理存款放款，隨便就能辦理貼現匯兌，就已發揮了效用。完成了使命，那實是錯誤的。這些工作，看來很平常，做起来却并不容易。隨便做去，決定的做不好。這些工作，全都是達到使命的途徑。我們一定要時時刻刻記住使命之所在，那怕是辦理一元錢的存款，我們也得想到最後之使命，而求把他辦好。辦事不難，要把手辦好很難。換一句話說，要想把手辦好，決不要把這事看得太隨便。怎樣才可以不把手看得隨便呢？那只有記住使命很大，責任很重。

兄弟再提醒諸位一句：四川省銀行雖然是一個地方銀行，他的業務却包括一切銀行所有的業務。他不但要向全川七千餘萬的人民負責，還要向全國四萬萬五千萬的人民負責，還要向全世界全人類負責。

以後諸位即使辦理到一元錢的存款之時，也要想到這個地方。那麼兄弟可以保證本行的使命無論大到什麼程度，我們一定也能够把他完成。

三、銀行從業員的崗位

銀行有他偉大的使命，完成這個使命的責任是在銀行從業員。銀行從業員的崗位何在呢？在他的辦公桌上，也在他的家裡，在他的床上。

一個銀行從業員他初步的工作無非是寫傳票、打算盤、記帳簿。看他的工作是呆板而機械，然而這種呆板而機械的工作，正是銀行必需的重要工作。把這些工作做得好了，做得熟了，將來才不難成為一個銀行家。銀行家雖然不必再去寫傳票、打算盤，但是他腦筋中，却時常計劃如何發展業務，如何安定金融。如果當初沒有寫傳票、打算盤的本領，那裡會有發展業務、安定金融的腦筋呢？

寫傳票、打算盤、記帳簿這一類的事，雖然大家把他看作呆板而機械，其實并不盡然。假定有甲乙二人同樣處理一事，甲只知其當然，乙却知其所以然。知其當然而不知其所以然的，便是呆板而機械。能知其所以然的，決非呆板機械。因為他有理解，有理解自然有進步。外國有一位銀行家說過：處理銀行業務要如映射電影，不要像映射幻燈。縱然每天都辦理同樣的事情，只當作一捲電影片，繼續不斷的延長下去。要把他看作幻燈，停在那裡一動也不動，那還有什麼趣味呢？有許多銀行從業員把他的工作認為呆板而機械，因而即以呆板而機械的方法去處理，這真陷於不可救藥的錯誤。

我們不要看輕小小的一張辦公桌。戲法人人會變，各有巧妙不同。誰能灵活的

去辦。這便是誰的本領。這小小的辦公桌，就是我們崗位之所在。在這個崗位上，我們將要去發揮銀行的效力，完成銀行的使命。

在美國有一位百貨商店大王，因為他善於經理營業，所以有許多經驗之談。為一般人所重視，他曾經說過這麼一句話：「商店者，即家庭之延長也。」這句話的意思就是說，在商店服務的人，應當把這個商店看做自己的家庭。任何一個人，都願意使自己的家庭繁榮起來。看商店如同家庭，自然也願意把這個商店繁榮起來了。這句話很有道理，我們如今也可以把他活用一下，改做「銀行者，即家庭之延長也」。我們在銀行服務的人，願意使銀行繁榮，也要和願意使家庭繁榮一樣。不但如此，倒轉來我們還有一個看法，就是我們不僅僅把銀行中辦公桌視為我們崗位所在，就是回到家庭也。把家庭看作我們崗位所在。

怎麼能把家庭看做銀行從業員的崗位呢？我們不妨再引用一位銀行家的話。這位銀行家說：「一個銀行，如果要有偉大的成功，應當使所有的行員，都能時常把銀行搬到自己的床上。」銀行如何能搬到床上？這話的意思是說，銀行的從業員，要時時刻刻記住，如何協助銀行發展業務和安定金融。回家也是想睡在床上，這是

想由此看來銀行的辦公桌是銀行從業員的崗位，家庭也是銀行從業員的崗位，連床鋪也是銀行從業員的崗位。一個銀行的辦公時間上午九時起，下午五時止，中午還要休息兩小時。這時間當然很短，然而我們若把想的時間也算進去的時間，就不免很長了。

我們若能據守在自己的崗位上，或是手腦并用的去做，或是只用腦不用手的去想，把自己和銀行看做一體，打成一片，那自然能把工作做好，能把呆板而機械的工作變成十分靈活了。

四、和顧主打成一片

銀行從業員不但要和銀行打成一片，不分彼此，還要和顧主打成一片，不分彼此。銀行從業員能夠和顧主打成一片，不分彼此，就是使銀行和顧主打成一片，不分彼此。

日本銀行家永井清曾經寫過一本小冊子，名叫「青年銀行員獻言」，其中特別寫出了銀行從業員和顧主的關係，並且引了許多例証，都十分的有道理，有趣味，有一條說道：

某日一中年婦人赴銀行在營業櫃台巡視一週之後，廢然歎返，經過詢問處，乃向前問曰：某行員何以不在？詢問處即答謂：某行員因事赴某處，明日即歸。至明日，中年婦人復來，即以存款交付某行員收帳儲存。

這一件事決非小事，銀行從業員能獲得顧主的信任，就是銀行獲得顧主的信任。若使某銀行的從業員盡和某君一樣，這位中年婦人又何必再跑一次呢？銀行的業務發展，據永井清的研究，從服務的精神到顧客滿意，然後才獲得良好的聲譽，而使顧主增加業務發達，他因而有一個口號，叫做「宜以微笑招待顧主」。

我國的銀行從業員，老實說的確很少能辦到「以微笑招待顧主」的交通機關。類如郵局、電報局，以及輪船、火車、汽車——的人員，時常為顧主所詬病，就是因為他們只有怒容，沒有笑容。銀行從業員到寄信、拍電和坐船、坐車的時候，對於他們那種僵硬的態度也深覺不滿，何以輪到自己對付顧主的時候，却又拿出那一副態度來呢？如此拒人於千里之外，顧主如非不得已，誰願意上銀行的大門？要想使銀行和顧主打成一片，不分彼此，簡直是緣木求魚，絕對辦不到。

要想銀行和顧主打成一片，不分彼此，首先要從業員能於服務之時，採取適當

的態度時時用易地而處的想法。代顧主設想，使顧主對銀行能夠了解，發生感情，捉住了顧主的心理，節省顧主的時間，決不要自重，決不因款額大小而分別顧主的身份，因而對之有不同的待遇，決不向顧主冷笑，決不對顧主的詢問不理而自理頭做他的事情。

本行的顧主除了一般人民以外，還有四川省政府，無論是平常的顧主和特殊的顧主，我們一樣的要用謙和愉悅的態度去應付。

諸位過去或許也到其他的銀行存過款，取過款，或許也厭嫌他們的傲慢，到明天轉到諸位自己應付顧主的時候了，諸位對於這一點是否已經考慮過了呢？因為銀行使命的重大，在戰時，吸收游資又為重大的使命之一，如果銀行不能和顧主打成一片，游資如何能夠大量的吸收呢？銀行要能和顧主打成一片，就全在從業員服務的精神和態度。

五 修養與訓練

要想能緊緊守住自己的崗位，要想能使自己和銀行和顧主都打成一片，首先須有修養。修養這兩個字的意義當是很明白，如果我們加以伸引解釋，便是古聖

先賢所遺留下來的美德，我們互相去切磋琢磨，去模仿學習，我們自己所賦有的良知良能儘量去發揮，再說得切實一點，我們天天學着做人，活到老，學到老。

怎麼樣去修養呢？像佛家道家講坐功誦鍊氣，這不是我們所說的修養方法，又像政治舞台上的要人，三天兩天小不如意，上山去了，說是修養，這也和我們的修養完全不同。我們所說的修養，最簡單不過，都是老生常談，類如新生活運動所定的項目，就足以做我們修養的標準和基礎。修養並非為的是著書立說，傳諸後世，也不需要獨創發白，向人炫耀，僅僅乎在待人接物，隨時隨地，把這種精神表現了出來。古人有一句格言說：「平凡的道理，平凡的全都知道，能夠實行平凡的道理，那就不不是平凡的人。」我們不要因為修養的道理很平凡，一切的成功，遠在這個平凡的修養之中。

那些問題是我們需要注意的修養問題呢？市面上出版關於修養的書，真是汗牛充棟，而且可以說是開卷有益，不過我們銀行從業員，也有特別應該注意的地方。

第一，我們應該使自己的德性完美，人格高尚，要着清楚我們對國家對社會所

負的責任。把職業當作事業。有些人認為銀行界中全是市儈。只曉得鑽錢眼。甚而至於銀行從業員。他們也把自己看做市儈。承認天天是在鑽錢眼。這個錯誤重大。得不可救藥。我們如若明瞭了銀行所負的責任。就應該把這種錯誤觀念一掃而空。我們要從社會學經濟學的观点出發。來處理我們所處理的事情。使職業崇高。然後事業也就有成功了。

第二我們對人應該誠懇溫和。切忌驕傲。一方面我們固須認定銀行從業員為高尚職業。另一方面我們却不可因為職業的高尚而俯視一切。無論是對同事對顧主總要用一個誠字。雖然是誠遠不夠。遠有在態度上加以溫和。假如和人說話。而是疾言厲色。自以為已經老老實實的了。這如何可以算做適當的態度呢。譬如有人相問一句話。與其直接回答。以不知道。何妨答以。对不起。這件事請你去問某一部門。有些人常說。各人的個性有剛柔的不同。這也是不對的。性情要讓他適當。有修養的人。決不會性情粗魯。也不會十分軟弱的。

第三銀行從業員辦事需要敏捷而細心。天天寫着數字。有一天多加上了一個。圈。試想這將造成如何的一個結局。不但如此。即如對看支票上簽字。也必須細心。

最近有一家銀行，就因為不留心，被人冒詐了十多萬元，因為用藥水洗支票上數目字，並不是絕對困難的事，但是重行改簽，無論如何總會有一些痕跡的，倘使當時經手的人能够更細心一莫，兄弟相信冒領的人或許當場就被逮捕，我們對於那件事要引為殷鑒，我們不要從自己手中造出新聞給別人談論，細心固然要緊，同時還要敏捷，如果因為經手的仔細，被人提款一百元，我們却要東翻一下帳簿，西翻一下帳簿，讓顧主等候一小時以上，又不免要受到細心之累了，只要腦筋能够有記憶，能够運用眼力，和手力，敏捷和細心，一定可以同時做得到的。

上面這三點，兄弟特別提出來告訴諸位，盼望諸位能特別注意去訓練，訓練不是一天兩的事，是要時刻都在訓練之中，尤其自己訓練自己，如影隨身，豈可稍有鬆懈？有人以為修養是靜修，訓練也必須上講堂，這都不對，我們在休息的時分內，固然可以修養，就是在工作之時，又何嘗不可修養呢？至於訓練，在講堂上可以聽到老同事們的經驗之談，進了辦公室立刻可以開始新的經驗，無論是同事是顧主，他們都是教師，我們從應付那些教師之中，更得到不少新的訓練哩！

就待遇上講，無論那一個國家，銀行從業員比一切職業都優厚，比一切職業都有保障，因為如此，銀行從業員的私生活，窮奢極欲，往往為外界所議論。

同時就銀行從業員的工作上講，兄弟也不能作違心之言，說天天寫傳票打碎盤這類事不枯燥。

一方面是待遇較優，一方面是工作太苦，於是遇到了可以休息時間，銀行從業員的消遣不是打牌，就是喝酒，至於考究穿兩套漂亮衣服，考究吃一點山珍海味的，已經算是能夠刻儉的了。

這個很不良的習慣，使得已成功的銀行家，為他的新進同事擔心，有許多銀行家不願意把子弟送到銀行去練習，也就是為了這個原因，怕的是每天看見很大的數目的，以為這個很大數目的款項也和自己所有差不多，狂嫖浪賭，全不介意，一個可以成功，可以有所作為的青年，一入銀行之後，竟然斷送了前程，這真是應該慄慄危懼的事。

銀行可以說是一個大洪爐，進了這個洪爐的，有的被冶治成功，是干將莫邪，一雙寶劍，有的是廢渣滓，在爐中被銷蝕得無影無跡，誰能成功，誰不能成功，我們單

看他在辦公室裡的工作情形那是不夠的，我們還須看看他下了辦公室他的私生活是一種什麼情形。

抗戰以後情況究竟有些兩樣，因為物價的高漲，銀行從業員的收入雖豐，就無形的貶了值，狂嫖浪賭的多半已經被這大時代所淘汰，於是乎有些銀行有運動會的組織，有些銀行有歌詠隊的組織，遇到假期，大家結伴作一次近效旅行，這種現象可以說是一種好現象，我們把這種現象要做銀行從業員抗戰以後的一種轉變，却不可僅僅去注意他經濟的原因，這四五年以來，銀行從業員修正了私生活，於是他們的精神也活潑了，体格也健康了，至於還有入迷途而不返的，那不過少數中的極少數罷了。

諸位的私生活應該選擇那一個迷途呢？職業生活與學生生活是頗有不同的，學校有校章，銀行也有行員服務規則，不過學校是有師長訓誡，銀行多半要靠同事勸勉，換一句話說，在銀行中的私生活，比在學校中的私生活要自由，自由就會容易泛濫，如何使他不泛濫，他人的監督決沒有自己的檢討來得重要。

本行的風格，諸位當逐漸的會明瞭，兄弟要先為說明一句，勤儉二字，乃是本

行所極其期望於所有同事們的兩個字，雖然未必就全部用着年終考績的根據，至少會用作客觀的參考條件。勤儉的表現完全在私生活上，這爛熟的兩個字能夠幫助我們絕大的成功的。

七 知識的補充

我們若果能在休息的時間多讀書以作知識的補充，這不但有益於修養，調劑了生活的枯燥，而且可以使未來事業的基礎益發鞏固。

許多青年於考取銀行這一類的金融機關之後，常會對那些落選的同學表示驕傲，我的程度好，所以一考就考取了。及至入行服務，一看那些同事的工作，心裡又在說：「啊，只是這麼簡單工作，有什麼了不起。」於是乎不但對於工作存下懈怠之心，而且拋了書本，再也不去摸他一摸，以為自己書讀得太多了，太够用了。

諸位不要說這是笑話，這個現象其實是常見的。那錯誤的念頭，才真正是個笑話。

許多考取銀行的青年不讀書了，那些落選的倒發憤圖強，努力攻苦。三年五載之後，也許先入行的青年，遠做着低級行員，後來的反超過了他的前面。諸位想必

都讀過。龜兔競走，這個故事，為什麼龜能跑在兔子的前面？就是一個在走，一個不走。古人說：吾人生也有涯，而知也無涯。這也還是活到老學到老的道理。一旦中途停止，不再看書，這個人的成就也可想而知了。

如若說所讀的書足以應付目前工作，於是不想繼續再讀書，這個人的希望也很有限。不但他沒有長進，也許還會有退步。古人說：學如逆水行舟，不進則退。我們目前的工作，決用不完在學校中所學的各門學科。然而一旦我們事業發展了，則我們所有在學校裡學的學科，又嫌不足以供我們事業之用。我們寧願多儲備一些知識供將來之用呢？還是等到將來臨時抱佛腳呢？天天讀書，天天增加知識，可以把舊有的知識不會忘記，否則不但不能增加知識，就連舊有的學問因為不會利用他，以致漸漸忘却，這是多麼可惜的一件事。

在世界動盪的今日，一切千變萬化，將來戰事結束，所有的社會科學說不定完全都要重新估價。我們過去所讀的書，也許會變成最陳腐的書。如果我們不肯忘記時代，也不讓時代忘記我們，就應該常常讀書，把自己趕上時代。不要落伍在一切社會科學之中。經濟學又是最富於彈性的一種學問，銀行學是不能離開經濟

學这个大範疇的一个銀行的從業員對於未來的大轉變當然要有深切的注意。注意的方法只有讀書讀報讀雜誌。

讀書也可以調劑生活的枯燥他的功用和唱歌打球旅行正是一樣讀書讀報讀雜誌須要活讀不可死讀則趣味尤其無窮譬如法幣忽然漲了價我們知道戰事上一定是勝利了為什麼戰事勝利法幣就要漲價呢我們又可以因着去研究書本上所說的原理了。又如兩家報紙為了財政政策打起筆墨官司我們去讀報不是看過就祇還要加以研究加以評判用這樣方法去讀書讀報讀雜誌豈能沒有興趣。

有些人發生感慨以為買一本書動輒二三十元訂一份報也非八九元不可於是就把他列為消耗而不肯買購讀書讀報讀雜誌都應該有所選擇兄弟當然贊同的至於說他是消耗兄弟却不以為然兄弟認買書報雜誌乃是一種投資這種投資是為了知識補充應當在摘要欄中寫下事業準備費五個大字。

八 注意瑣細事件

一切事業的成功有兩句話我們是應該知道的便是從大處着眼從小處着手。

因而我們對於一切瑣細的事件，就不要勿以小善而不為。

就個人方面說，我們對於幾角錢的浪費，常常看得很輕。試問一個人每天倘能儲蓄幾角錢，祇上複利一年該是多少？在時間方面也是如此。再休息兩分鐘，上班并不為遲。這種口吻，是我們時常聽得到的。一天兩分鐘，一年又該是多少小時？一個銀行的從業員，往往一兩千人，把這一兩千人對於金錢和時間的浪費，加在一起，恐怕浪費者的本人，也要為之咋舌。還有那浪費金錢，不只幾角錢的，浪費時間，不只兩分鐘的，更是不在話下了。

再就公共方面說，一個從業員每天寫信紙一張，用壞鋼筆頭一個，看起自然小事一件，無足為奇。然而全行一十人，全都如此，一年三百六十五天，全都如此，這將是一個數目。假定一頁信紙一角錢，一個鋼筆頭一元五角錢，那麼寫一頁信紙，一年浪費了三萬六千五百元。用一個鋼筆頭，一年浪費了五十四萬七千五百元。固然不定這樣巧，然而你寫一頁信紙，我用壞了一個鋼筆頭，他又用壞了一枝毛筆，這却是最平常的小事。平常的小事，說不定一年會有百萬以上的浪費。這小事也就很不少了。

這些浪費可以避免而不避免，未免有些不應當。還有的人，不但不知道避免，而且加重了浪費的程度，就尤其不應當了。譬如明明當天可以辦完的事，偏要留到明天去辦，明天的時間被預支了。今天的時間冤枉的斷送浪費了。像這種浪費，直接於個人本身於銀行有影響，間接於國家於社會有碍，把他當做一件小事，那完全是正常的錯覺。

除了時間和財物的浪費，而外，還有許多平常應該留心的瑣細事件，類如在存摺上寫錯了字，加以塗改，好像校對不差，蓋上了印章，就沒有責任了。其實大謬不然。試想存款者對於這件事的印象和感想如何？又如衣領上少扣了一個鈕扣，那祇得什麼？然而別人就會批評你服裝不整，或是對顧主隨便對答了一句話，使顧主對於銀行發生信仰的動搖，一件瑣細的事件，能夠影响到如此之大，我們可以深切的注意嗎？

世界上唯其能注意小事的人，才能注意到大事。這是個原則。諸位不可不知。

九、不要忘記抗戰

銀行在抗戰期中，有他重要的使命。銀行從業員，豈可忘記此時是抗戰時期！我

們坐在辦公室裡，緊守自己的崗位，要發揮這個崗位一員的效力，我們就是看重事業，看重自己。

前面談過銀行從業員的私生活，並且說到從業員的優厚待遇，因為物價高漲而形成貶值形態，不用說銀行從業員以後的生活，將沒有以前的寬裕，近三四年來有許多銀行從業員就不曾添製過一套新衣，但是他們絲毫沒有悔恨之心，只是咬緊牙關，站在本崗位上努力，為什麼他們有這種毅力，就因為他們不自外於抗戰，把自己當做抗戰之一員，在抗戰期中吃一點苦，那才是正常現象，如若在戰時遜適的平常生活，成為特殊階級，請問這豈是國家社會之福，這豈是銀行從業員的榮譽。

不但是經濟方面，其他方面也是如此，國民精神總動員，固然是各方面都要遵辦，兄弟覺得銀行從業員的精神總動員，尤其切要，假如說銀行應負戰時平抑物價的責任，而某一個銀行從業員却囤積了一些貨品，姑不論這貨品數量的多寡，然而就會影響於社會安定，因為大家相信銀行從業員對於物價的高漲落是有觀察的，他都囤積了，自然大家都得買一點，於是物價就會愈漲愈高，在戰時，銀行

從業員應該互呼一個口號，就是「餓死不囤積」。諸位注意，我所說的「囤積」指的小量而言。至於大量，自有國法制裁，毋待多言的了。這也僅僅舉一個例。精神總動員的項目很多，銀行界老早參加了動員，並且具有很優良的成績。希望諸位參加了以後，格外能使他發揚光大。

還有一點要說的，銀行從業員的戰時任務，要做到鋼筆桿子和槍桿子一樣的重要。無論是修養方面，是私生活方面，以及讀書讀報和一切瑣細小事方面，都不能忘却戰時。這便是把握時間，能够把握時間，才能够成就大事。

諸位在抗戰時間加入銀行界，兄弟應該為諸位慶幸，因為這個時間太好了。抗戰時期能得到許多常時所不易得到經驗，能對國家貢獻許多常時所不能貢獻的力量。處理慣了戰時的工作，到了常時，就能够駕輕就熟，更可以勝任愉快。我希望諸位不要忽略了這大時代偉大的工作時間，一去，是不能捕捉回來的。

十、結論

兄弟自愧一無所長，向諸位貢獻的意見無多，但是兄弟相信，只要一個銀行從業員能够把兄弟所貢獻的幾點都能切實的做到，此人必是一個最好的從業員。

諸位由學校到銀行來，仍然要把銀行當做學校。照理論上講，在學校裡是學到銀行服務是「做學」而優則仕。如何把銀行適當做學校呢？這個解釋的理由，還是兄弟前面的一句話：活到老學到老。儘管諸位熟讀了經濟學、銀行學、財政學、會計學，然而在實際工作的時候，必然還有許多諸位所不知道的東西。這個不是兄弟一筆抹煞諸位讀書的成績，因為兄弟當初初入銀行之時，也有這一些感覺。不特兄弟個人為然，每個初入銀行的從業員都是如此。在學校裡一個最優秀的學生，未必就是銀行裡最優秀的從業員，如何才能做到優秀的從業員呢？就是以學習的態度去服務。世上無難事，只怕有心人。這話一點不錯的。

這有一句話，我應該提起諸位注意的，就是一個銀行有一個銀行的歷史，一個銀行有一個銀行的環境，因之，一個銀行自有他一個銀行的風格。諸位到本行來，應當體會到本行的風格，遂須努力於同化。國立銀行和地方銀行的風格不同，公有銀行和私人銀行的風格不同，風格所在，應當細心體驗，而求其潛移默化。諸位都是絕頂聰敏，自然不久就能做到這一點。

最後，這有一句話和諸位說：今日諸位立下了志願，參加銀行界為社會服務，則

明天却決不可有一絲一毫厭倦。一切事業都是一點一滴的成功。一步一步的走去。今日的銀行從業員就是明天的銀行家。誰要中途厭倦誰就失敗。大銀行家和我失敗家都在諸位將來腦中一念。在抗戰的堅苦期中。諸位加入了銀行界。就如栽花下了種子。明天才發了芽。就去移根。倒不如今天把他栽在別處了。這一句話特別重要。希望諸位不要隨意的听過。

希望諸位努力。希望諸位成功。兄弟願在辦公室中等候諸位的明教。

清以持身

明以治學

忠以任事

恕以待人

恒以成功

樂以處世

中國農民銀行

圖書館簡則

1. 本館借書時間除星期日及例假外每日上午八時至十一時半下午一時半至五時半
2. 借書以二星期為限期滿時欲續借書者須先將原書攜至借書處聲請續借如管理員審核並無他人需要得酌量展期但至多不得再逾二星期
3. 借閱圖書不得圈點批註折角污損如有以上等情者應照時價賠償

Bd763/3884

10

2

(2)

11