

21世纪应用型本科金融系列规划教材

商业银行综合业务模拟 实验教程

SHANGYEYINHANG ZONGHEYEWU MONI
SHIYAN JIAOCHENG

◎ 石全虎 陈 柱 / 主编



经济科学出版社
Economic Science Press

21 世纪应用型本科金融系列规划教材

商业银行综合业务 模拟实验教程

主 编 石全虎 陈 柱
副主编 红 梅 赵 璐 澈丽牧歌 关 璐

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行综合业务模拟实验教程/石全虎, 陈柱主编. —北京:
经济科学出版社, 2015. 11

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6218 - 9

I. ①商… II. ①石…②陈… III. ①商业银行 - 银行业务 -
中国 - 教材 IV. ①F832. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 260208 号

责任编辑: 袁 激

责任校对: 郑淑艳

版式设计: 齐 杰

责任印制: 邱 天

商业银行综合业务模拟实验教程

主 编 石全虎 陈 柱

副主编 红 梅 赵 璐 澈丽牧歌 关 璐

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编辑部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http: //jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京密兴印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 18. 5 印张 420000 字

2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6218 - 9 定价: 39. 00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn))

前 言

根据《教育部关于全面提高高等教育质量的若干意见》和《教育信息化十年发展规划（2011—2020年）》精神，高等院校在人才培养过程中应积极开展实验教学，推进虚拟仿真实验教学中心建设，全面培养学生的创新精神，提高学生的实践能力，以适应21世纪社会经济发展对高等院校人才培养的特殊需求。金融专业人才的培养既要求学生掌握宽厚扎实的经济学与金融学基础理论知识，又要熟练掌握相关金融机构的业务技能，使学生成为具有实践能力的应用型高级专门人才。《商业银行综合业务模拟实验》正是顺应培养学生实践能力的新要求和新形势为金融学及相关专业开出的一门实验课程。

《商业银行综合业务模拟实验》应用先进的计算机网络技术以及商业银行综合业务模拟系统，把商业银行日常业务处理的流程和各个环节全部纳入计算机处理，形成覆盖银行管理全方位的科学体系，实现网络互联、信息共享、查询自如、方便快捷的电子化管理。通过实验项目和实验模块的学习，可以使學生进一步提高银行会计的理论知识水平，了解商业银行具体业务的基本知识，全面、系统、规范地掌握从事银行业务的主要操作流程，训练学生的实际操作能力；有利于学生理解现代商业银行综合业务系统中采用的大会计、综合柜员制的账务管理方式和面向客户的管理体系；缩短学生岗位适应期，增强学生的社会就业竞争力，突出应用型人才、复合型人才的培养目标。

《商业银行综合业务模拟实验》课程的内容分为上、下两篇共十二个教学项目。上篇岗前准备工作包括：银行柜员基本素质与基本技能、银行柜台业务管理规定、银行柜员一日业务操作流程、银行网点突发事件应急处理四个教学项目。下篇商业银行综合柜台业务包括：模拟银行软件通用操作说明、储蓄存款业务、银行卡业务、代理业务、单位存款业务、结算业务、联行往来业务、贷款业务八个实验教学项目。本书的编写特色在于：一是操作性，通过利用计算机及网络设备硬件和模拟实验软件的实际操作，仿真银行实际开展的各项业务，使学生置身于模拟银行业务的氛围中，提高了学生的动手能力；二是实用性，十二个实验教学项目综合了各商业银行柜台业务开展的基本要求、基本规定和基本技能，具有很强的实用性，学生走上工作岗位即可很快适应岗位要

求；三是综合性，学生通过银行各项业务的综合实验，熟悉银行业务的全过程及各项业务之间的关联性，使理论与实践相结合，计算机软件与金融学知识相衔接，有利于学生巩固原有多门学科知识，提高就业综合竞争力。

需要说明的是，本教材在编写过程中参阅了大量的教材和专著，在此对所引用文献的作者一并表示感谢！全书由石全虎、陈柱老师主持编写并审定全稿，具体编写任务分工为：石全虎编写项目五、项目八；陈柱编写项目一、项目十；红梅编写项目六；赵璐编写项目七、项目九；澈丽牧歌编写项目二、项目三、项目四；关璐编写项目十一、项目十二。限于时间和水平，本教材一定存在不少不足之处，敬请读者批评指正。

编者

2015年10月

目 录

上篇 岗前准备工作

项目一 银行柜员基本素质与基本技能	3
模块一 柜员岗位设置及服务礼仪	3
模块二 银行柜员会计基础知识	13
模块三 银行柜员专业技能	20
项目二 银行柜台业务管理规定	41
模块一 柜员管理	41
模块二 重要凭证和印章管理	45
模块三 客户和账户管理	48
项目三 银行柜员一日业务操作流程	60
模块一 日初处理	60
模块二 柜面日间操作	61
模块三 日终处理	64
项目四 银行网点突发事件应急处理	67
模块一 银行网点突发事件与应急预案概述	67
模块二 银行抢劫事件应急处理	68
模块三 银行火灾事件应急处理	69
模块四 银行诈骗事件应急处理	70

下篇 商业银行综合柜台业务

项目五 模拟银行软件通用操作说明	73
模块一 操作介绍	73

模块二 页面介绍	86
项目六 储蓄存款业务	90
模块一 活期存款业务	90
模块二 定活两便存款业务	110
模块三 整存整取存款业务	118
模块四 零存整取存款业务	126
模块五 个人通知存款业务	132
项目七 银行卡业务	139
项目八 代理业务	163
项目九 单位存款业务	173
模块一 单位活期存款业务	173
模块二 单位定期存款业务	199
模块三 单位通知存款业务	209
项目十 结算业务	220
模块一 同城票据交换业务	220
模块二 委托收款业务	239
项目十一 联行往来业务	248
模块一 银行汇票	248
模块二 电子汇兑	261
项目十二 贷款业务	272
参考文献	287

上篇 岗前准备工作

项目一

银行柜员基本素质与基本技能

》学习目标

通过本章内容学习，明确银行柜员基本素质与基本技能的内涵，熟练掌握银行柜员应具备的各项基本技能。

》学习任务

1. 了解银行综合柜员制。
2. 了解银行柜员的服务礼仪。
3. 掌握会计基础知识。
4. 能熟练使用计算器与小键盘。
5. 能规范书写。
6. 能熟练整点、捆扎票币，翻打传票。
7. 能准确鉴别人民币与居民身份证及护照。

模块一 柜员岗位设置及服务礼仪

一、银行综合柜员制与授权管理制度

综合柜员制是指营业网点在法定业务范围内，按照规定的业务处理权限和操作流程，由单一员工或多个员工的组合，通过临柜窗口为客户综合办理本外币储蓄、信用卡、对公会计、出纳等多种金融业务，并独立承担相应责任的一种劳动组合方式。综合柜员制营业网点每个柜台都可办理现金收付、转账、通存通兑等业务。目前我国大多数银行都采用综合柜员制。

（一）银行柜台劳动组织形式及变革

随着金融电子化的发展和科技在银行业务领域的广泛运用，银行柜台劳动组织形式也由双人临柜制发展到单柜员制，直至现在的综合柜员制。

1. 双人临柜制。这是银行会计业务手工核算时典型的柜台劳动组织形式，其基本机制是记账员记账、复核员复核（兼出纳）。

2. 单柜员制。这是柜员制发展的初始形式，一般应用于储蓄业务领域，即柜员独立处

理储蓄业务。其复核机制是一般业务当天复核、重大业务当场复核（授权）。

3. 综合柜员制。综合柜员制是指柜员在其授权范围内，可以办理多币种、多种类的各项会计业务，承担相应经济责任的一种劳动组合形式。

设立综合柜台是对传统柜台业务办理方式和柜台劳动组合形式的重大改革。通过对柜台业务实行单人收款、付款、记账“一手清”，最大限度地减少了现金、凭证传递环节，加快了业务处理速度，提高了柜台工作效率。在柜台服务上，打破窗口服务的业务界限，任何一个窗口都可以同时办理对公、对私各项业务，可减少客户的等候时间。

(二) 综合柜员岗位设置

实行综合柜员制的营业机构，其柜员岗位设置如图 1-1 所示。

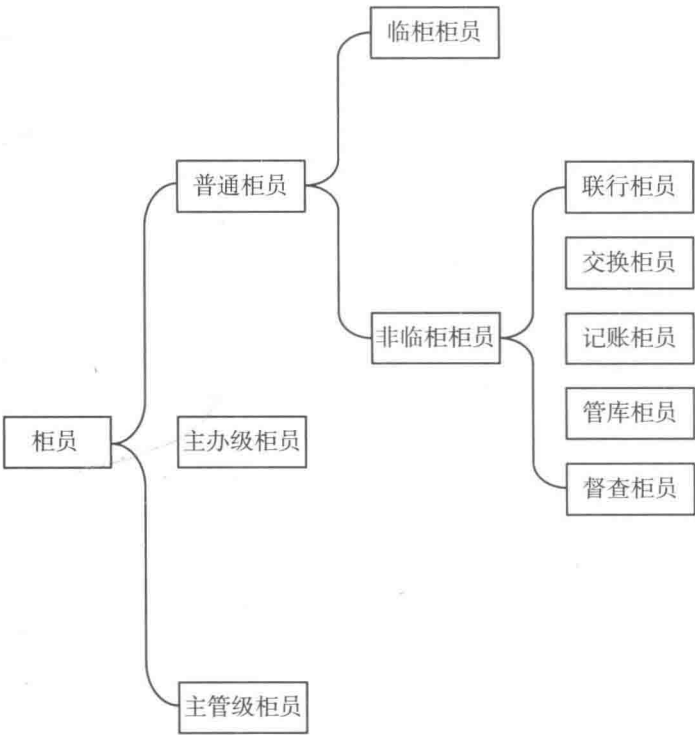


图 1-1 柜员岗位设置

1. 普通柜员：具体办理会计核算业务的人员，负责权限范围内业务的操作和会计资料的初审。根据柜员处理业务内容的不同，可以将普通柜员分为临柜柜员和非临柜柜员。

(1) 临柜柜员：直接面对客户，对外办理现金收付、转账结算、代理业务等工作的柜员。

(2) 非临柜柜员：负责办理联行业务和记账业务、各类卡片的保管、印押证使用和管理、电子汇兑、票据交换、资金清算、会计信息的分析及反馈等综合工作的柜员。各银行根据其承担的具体工作不同将其分为不同的岗位，非临柜柜员按综合应用系统业务可以划分为联行柜员、交换柜员、记账柜员、管库柜员、督查柜员。

2. 主办级柜员：对业务经办处理的各类业务进行复核或在规定业务范围内与额度内授权的人员。

3. 主管级柜员：对超过业务主办权限的重要业务进行授权处理的管理人员。主管级柜员主要包括网点负责人、总会计、各级会计结算部门负责人以及有权部门聘任的行使业务主管职责的管理人员。

（三）综合柜员岗位职责

综合柜员应本着高度的工作责任心，严格按照国家政策法规和业务规章制度的要求，认真细致地办理柜面业务，做到核算准确、处理及时，自觉提高业务风险防范意识，规范操作，减少差错，杜绝事故；同时应树立正确的服务意识，对待客户彬彬有礼，认真解答客户的业务咨询，耐心引导客户按照有关业务规定办理业务，通过优质服务塑造良好的公众形象。综合柜员的具体职责是：

1. 妥善保管和正确使用现金章、转讫章及个人名章。
2. 认真审查受理客户提交的票据或凭证是否合法、合规，印鉴是否相符，及时正确处理账务，及时传递票据和凭证，做到不积压、不遗失、不随意压票。
3. 办理对公业务，包括对公现金业务、对公账户的开立和撤销、网银账户的开立和撤销、批量开卡、代发工资、汇票签发、ETS 签约信息的录入、出售重要空白凭证、印鉴更换、资产业务等。
4. 优先办理 VIP 叫号的客户业务。办理各类普通叫号客户的业务，包括本、外币对私现金存取业务，挂失、投资理财业务、结算业务等。
5. 及时将业务凭证交柜长监督审核，并核打尾箱现金进行轧账，确保钱账无误。
6. 担任反洗钱工作专员。在日常业务办理中认真关注每笔业务并认真分析客户资金往来是否正常，如发现人民币和外币可疑支付交易应及时向营业部经理汇报。
7. 担任保管箱专员，负责办理保管箱业务，日终负责保管箱钥匙的还原及保管箱系统的退出和存盘。
8. 负责回单箱的管理，包括每天回单的派发和邮寄，如由客户经理代领回单的必须严格按照上级行延伸服务的要求完善相关审批手续并做好签收。对于未能及时取走回单和退票的客户，应主动电话通知客户。
9. 网点密押员后备，负责联行密押的编、核押及银行汇票的密压机妥善保管。
10. 负责将到期的票据及时进行托收。密切关注支付往、来账，查询复查业务等情况，并及时处理。
11. 负责营业部一般凭证和办公用品的管理，做到及时计划和领用，保障业务的正常运作。
12. 营业期间临时离岗或营业终了，应在终端上及时做柜员签退，妥善保管工号卡，定期更换柜员密码，防止密码泄密。
13. 负责现金尾箱的接送箱工作，按操作规程办好有关的尾箱交接手续，严格贯彻双人会同装开箱制度，会同柜长落实核打尾箱。
14. 会同其他综合柜员对个人开户资料进行整理及按月装订。
15. 完成营业部经理和支行领导交办的其他工作。

(四) 柜员管理基本原则

为加强内部控制,防范风险,必须按照“事权划分、事中控制”的原则对银行从业人员进行科学有效的管理,明确责任,相互制约。

事权划分是指针对银行各业务设置不同的业务岗位,每个岗位又有不同的操作经办权限。商业银行柜面业务的岗位所辖交易设有执行权、查询权、授权权等权限,并具有相应的操作金额。

事中控制是指临柜大金额业务及特殊业务须双人操作、相互监督。

(五) 授权管理

授权是按照会计岗位责任分离、相互制约的原则,根据各种业务种类的重要性和风险程度及金额大小设定相应授权级别,并由主管级柜员或主办级柜员对普通柜员办理该类交易进行实时审核确认的一种内部风险控制方式。

实行综合柜员制,必须建立严格的授权制度,普通柜员具有记账、对外办理业务的权限,不得复核其他柜员账务;主办级柜员具有授权、复核权限,不得直接临柜受理客户业务;主管级柜员只具有授权、监督权限。

普通柜员、主办级柜员、主管级柜员应严格按照操作授权、业务授权、金额授权办理各项业务。

(六) 柜员权限的控制

柜员权限控制方式主要有三种:强制授权控制、金额授权控制、远程授权控制。

1. 强制授权控制是指对一些交易必须无条件获得授权,主要有大额支付、重大业务、特殊业务等业务类型。

2. 金额授权控制是指柜员在办理业务交易时,对超过本人权限额度(转账金额和现金金额)的交易,获得授权后方可办理。

3. 远程授权控制是指对超过本网点最高级别授权人金额权限交易,通过主机向上级行发出请求授权信息,申请授权码,待主机生成授权码后,由上级行通知申请行输入授权码对该笔交易进行控制。

相关知识链接

工商银行业务核算操作权限的规定如表 1-1 所示。

表 1-1

工商银行业务核算操作权限的规定

业务种类	具体分类	普通柜员	柜员兼主管	主管
现金存款业务	大型网点	10 万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
	中型网点	8 万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
	小型网点	5 万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定

续表

业务种类	具体分类	普通柜员	柜员兼主管	主管
现金取款业务	大中小型网点	5 万元以下	5 万元（含）至 50 万元的授权	超过 50 万元的授权
转账业务	大型网点	30 万元以下	30 万元（含）至 200 万元的授权	200 万元（含）以上的授权
	中型网点	20 万元以下	20 万元（含）至 150 万元的授权	
	小型网点	10 万元以下	10 万元（含）至 100 万元的授权	

二、银行柜员的服务礼仪

（一）银行员工礼仪修养基本准则

1. 遵时守信。

遵时，就是要遵守规定或约定的时间，不能违时或失约。违时、失约、不守信用等，都是失礼的行为，是人际交往中的大忌。

2. 真诚谦虚。

人际交往中，需要诚心待人、心口如一、谦恭虚心，不能自以为是。

3. 热情适度。

热情指对人要有热烈的感情，使人感到温暖；适度是指对人热情的表现要有一定的分寸，恰到好处，使人感到亲切自然。

4. 理解宽容。

在人际交往中，理解和宽容是十分重要的，这也是礼仪修养的基本功之一。所谓理解，就是懂得别人的思想感情，理解别人的立场、观点和态度；宽容，就是大度、宽宏大量、能容人，在非原则问题上，能够原谅别人的过失。

5. 互尊互助。

互尊就是人与人之间要互相尊重；互助就是人与人之间要互相帮助。

（二）银行客户服务理念

1. “客户永远是对的”。这句话是一种服务要求，在事物逻辑上并不具有真理性。它的含义是：

- （1）客户的正确批评是我们改进服务的动力，要虚心接受和认真解决。
- （2）客户的误解性批评多数是善意的，需要引起我们注意。
- （3）非原则问题与客户争辩最终将致使客户离去，受损失的还是自己。

2. “我们永远不说：不”。它的基本含义是：我们永远不让客户感到失望。具体含义是：

- （1）在为客户服务时，绝对不说“不知道、不清楚、不是我的职责”等正面回绝客户的语言。
- （2）要按“首问负责制”的要求，主动热情地帮助客户解决遇到的问题。
- （3）确实遇到自己不清楚或职责范围以外的问题，要为客户明确继续解决问题的方向。

3. “ $100 - 1 = 0$ ”。这不是一道数学算式，而是服务行业通用的服务效应原理。它的基本含义是：优质服务必须坚持一贯，如果在 100 次服务中，仅有 1 次没让客户满意，客户往往记住的就是这一次，由此伤害客户也就失去了客户，我们的服务效果就等于 0。

4. “ $1 = 353$ ”。这是一个反映服务效应原理的经验公式。它的含义是有 1 名客户直接表示不满，可能会失去 353 个客户；真诚服务 1 名客户，可能会吸引来 353 名客户。

据美国学者调查，每发生 1 名直接投诉的客户，其实还有 26 名在沉默中不满的客户，这 26 名客户每人都有可能对另外 10 名亲朋好友造成消极影响，而这 10 名亲朋好友中约 33% 的人会再向另外 20 个人传播这个坏的消息，其结果就是：如果有 1 名客户直接表示不满，将会有 353 人受到影响（ $1 + 26 + 26 \times 10 + 10 \times 33\% \times 20 = 353$ ）。

（三）银行员工服务规范

1. 职业道德规范。

银行员工必须诚实守信，待人谦和有礼，牢固树立“客户至上、服务立行、行兴我荣”的思想。在办理业务过程中，要以整体利益为重，自觉约束、规范个人行为，忠于职守，爱岗敬业，秉公办事。

2. 服务态度规范。

营业网点服务规范包括：

（1）应设有引导服务，服务人员要主动上前询问客户所办业务种类，接待客户时要面带微笑、神情专注，给客户以亲切感。

（2）服务要主动热情、礼貌周到、快捷高效。对客户要做到：

“六声”：即接待客户有迎声；客户表扬有谢声；服务不周有道歉声；体贴客户有问候声；受到误解、委屈要无声；客户走时有再见声。

“六要”：即称呼客户要礼貌、恰当；询问客户要尊重、诚恳；解答问题要全面、细致；当好参谋要热情、周到；宣传业务要积极、主动；办理业务要迅速、快捷。

“六一样”：即存、取款一样热情、周到；繁简业务一样迅速、准确；忙时闲时一样仔细、认真；金额大小一样热情对待；主辅币一样欢迎；新老客户一样亲切。

（3）遇有客户询问，要做到有问必答；在不能圆满解答时，需主动引导客户到能够解答该问题的工作人员处，不得推诿、怠慢客户。

（4）配有排队叫号机的网点，应指导客户取号，并告知客户先就座耐心等待，注意语音提示；遇有客户提问，服务人员应耐心进行解释工作；尤其遇有老年、残疾等人员时，更应积极主动，必要时亲自为客户取号。

（5）正确对待客户提出的批评和意见，做到虚心听取、忍让宽容、得理让人，严禁同客户发生争执。

3. 服务质量规范。

树立“以客户为中心”的服务宗旨，对客户一视同仁，要有诚心、热心、耐心，为客户提供便捷、优质的服务。

（四）银行员工仪表及仪态规范

1. 银行员工仪表要求。

员工应按照规定时间统一身着工装,员工着工装时应整洁得体、无褶皱,并在上衣左胸上衣居中位置佩戴统一工号牌,工装口袋内不得放有过多物品;头发梳理整齐、无头屑、色泽自然,不染彩发,不留怪发型;注意个人卫生,保持面部、口腔清洁,身上无汗味、异味,不留长指甲(见图1-2)。



图1-2 银行员工仪容仪表

(1) 男员工身着工装时,应配穿黑色皮鞋、系领带,领带要保持挺括、干净,系戴端正;领带打法要规范,长短适度,上不露领扣,下端至少抵达腰带。夏季身着制式衬衣时,衣摆应扎入裤内;前发不过眉,侧发不盖耳,后发不触后衣领,不蓄胡须,不佩戴饰物。

(2) 女员工淡妆上岗,身着工装时配穿黑色皮鞋,长袜可视部分不得带有花边、图案;发长不过肩,不得涂有色指甲油,打扮要得体适度。

2. 银行员工仪态要求。

(1) 站姿。

站立时应收腹挺胸,不弯腰;抬头目视前方,面带微笑。银行柜员常用站姿有:

①垂手站姿。要点:两脚并拢,两膝并严,两腿直立,提髋收腰,吸腹收臀,挺胸抬头,下颌微收,双目平视,手自然下垂,如图1-3(a)所示。

②前交手站姿。要点:男士两脚间距不超过肩宽,两手腹前交叉,身体重心于两脚上,身体直立,注意不要挺腹或后仰。女士两脚尖展开,右脚在前,右脚跟靠于左脚内侧前端,两手腹前交叉,如图1-3(b)所示。

③后交手站姿。要点:两脚跟并拢脚尖展开,两手在身后交叉,挺胸立腰,下颌微收,双目平视,如图1-3(c)所示。

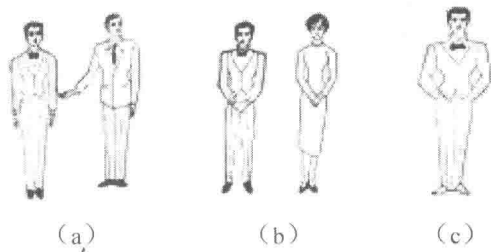


图1-3 银行员工站姿

(2) 坐姿。

坐是一种静态造型,落座要先看好位置,轻稳入座,坐姿要给人安详端庄的形象。银行柜员常用坐姿有:

①垂直式。要点:腰背挺直,双肩放松,女士双膝并拢,男士膝部分开不超过肩宽,如图1-4(a)所示。

②重叠式坐姿。要点:膝处重叠。架起的腿不能跷起,更不能摇动。女士要尽力使架起的小腿与支地腿平行,不跷脚尖,如图1-4(b)所示。

③交叉式坐姿。要点:双脚踝交叉,或前伸或后屈,只前脚掌着地,如图1-4(c)所示。

④开关式坐姿。要点:女士双膝并紧,两小腿前后分开,两脚在一条线上,男士可采取前后分开,也可左右分开,如图1-4(d)所示。

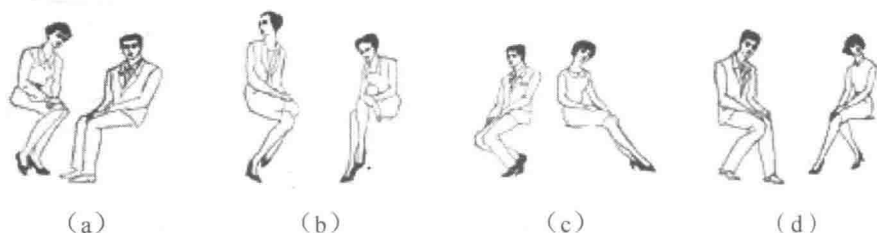


图1-4 银行员工坐姿

(3) 手势。

手势是体态语言中最重要的传播媒介,是通过手和手指活动传递信息,是展示自己才华和修养的重要外在形态。银行柜员常用手势有:

①横摆式。在银行服务工作中,表示“请”时,经常采用手臂横摆式。

要点:以右手为例,五指伸直并拢,手心向斜上方,肘关节微屈,腕关节要低于肘关节。动作时,手从腹前抬起,以肘关节为轴向右摆动,到身体右侧稍前的地方停住,如图1-5(a)所示。

②直臂式。当给来宾指引方向时,须采用规范手势,不能用一个手指,指指点点。

要点:五指伸直并拢,屈肘由身前抬起,抬到与肩同高时,再向要指的方向伸出前臂,如图1-5(b)所示。

③曲臂式。当一只手拿着东西,扶着电梯门或房间门,同时要作出“请”的手势时,可用另一只手采用曲臂手势。

要点:以右手为例,五指伸直并拢,从身体侧前方,由下向上抬起至上臂离开身体45度的高度,然后以肘关节为轴,手臂由体侧向体前摆动,摆到手与身体相距20厘米处停住。面向右侧,目视来宾,如图1-5(c)所示。

④斜式。请入座时,手势要向斜下方。

要点:一只手屈臂由前抬起,再以肘关节为轴,前臂由上向下摆动,使手臂向下成一条斜线,并微笑点头示意来宾,如图1-5(d)所示。