

 21 世纪远程教育精品教材

· 经济与管理系列 ·



邮政储汇实务

YOUZHENG CHUHUI SHIWU

周艳海 编著

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

邮政储汇实务

周艳海 编著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政储汇实务/周艳海编著. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 4
21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列
ISBN 978-7-300-18705-1

I. ①邮… II. ①周… III. ①邮政储蓄-远程教育-教材 ②邮政汇兑-远程教育-教材 IV. ①F618.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 063065 号

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列
邮政储汇实务
周艳海 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京市媛明印刷厂		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2014 年 7 月第 1 版
印 张	17.25	印 次	2014 年 7 月第 1 次印刷
字 数	401 000	定 价	35.00 元

**“21 世纪远程教育精品教材”
编委会**

(以姓氏笔画为序)

丁兴富	尹伟中	任为民
李林曙	张爱文	陈 丽
郝成义	顾宗连	黄荣怀

总 序

我们正处在教育史尤其是高等教育史上的一个重大的转型期。在全球范围内，包括在我们中华大地，以校园课堂面授为特征的工业化社会的近代学校教育体制，正在向基于校园课堂面授的学校教育与基于信息通信技术的远程教育相互补充、相互整合的现代终身教育体制发展。一次性学校教育的理念已经被持续性终身学习的理念所替代。在高等教育领域，从 1088 年欧洲创立博洛尼亚（Bologna）大学以来，21 世纪以前的各国高等教育基本是沿着精英教育的路线发展的，这也包括自 19 世纪末创办京师大学堂以来我国高等教育短短一百多年的发展史。然而，自 20 世纪下半叶起，尤其在迈进 21 世纪时，以多媒体计算机和互联网为主要标志的电子信息通信技术正在引发教育界的一场深刻的革命。高等教育正在从精英教育走向大众化、普及化教育，学校教育体系正在向终身教育体系和学习型社会转变。在我国，党的十六大明确了全面建设小康社会的目标之一就是构建学习型社会，即要构建由国民教育体系和终身教育体系共同组成的有中国特色的现代教育体系。

教育史上的这次革命性转型绝不仅仅是科学技术进步推动的。诚然，以电子信息通信技术为主要代表的现代科学技术的进步，为实现从校园课堂面授向开放远程学习、从近代学校教育体制向现代终身教育体系和学习型社会的转型提供了物质技术基础。但是，教育形态演变的深层次原因在于人类社会经济发展和社会生活变革的需求。恰在这次世纪之交，人类社会开始进入基于知识经济的信息社会。知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养已经成为各国提高经济实力、综合国力和国际竞争力的关键和基础。而这些仅仅依靠传统学校校园面授教育体制是无法满足的。此外，国际社会面临的能源、环境与生态危机，气候异常，数字鸿沟与文明冲突，对物种多样性与文化多样性的威胁等多重全球挑战，也只有依靠世界各国进一步深化教育改革与创新，促进人与自然的和谐发展才能得到解决。正因为如此，我国党和政府提出了“科教兴国”、“可持续发展”、“西部大开发”、“缩小数字鸿沟”以及“人与自然和谐发展”的“科学发展观”等基本国策。其中，对教育作为经济建设的重要战略地位和基础性、全局性、前瞻性产业的确认，对高等教育对于知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养的重大意义的关注，以及对发展现代教育技术、现代远程教育和教育信息化并进而推动国民教育体系现代化，构建终身教育体系和学习型社会的决策更得到了教育界和全社会的共识。

在上述教育转型与变革时期，中国人民大学一直走在我国大学的前列。中国人民大学是一所以人文、社会科学和经济管理为主，兼有信息科学、环境科学等的综合性、研究型大学。长期以来，中国人民大学充分利用自身的教育资源优势，在办好全日制高等教育的



同时,一直积极开展远程教育和继续教育。中国人民大学在我国首创函授高等教育。1952年,校长吴玉章和成仿吾创办函授教育的报告得到了刘少奇的批复,并于1953年率先招生授课,为新建的共和国培养了一大批急需的专门人才。在20世纪90年代末,中国人民大学成立了网络教育学院,成为我国首批现代远程教育试点高校之一。经过短短几年的探索和发展,中国人民大学网络教育学院创建的“网上人大”品牌,被远程教育界、媒体和社会誉为网络远程教育的“人大模式”,即“面向在职成人,利用网络学习资源和虚拟学习社区,支持分布式学习和协作学习的现代远程教育模式”。成立于1955年的中国人民大学出版社是新中国建立后最早成立的大学出版社之一,是教育部指定的全国高等学校文科教材出版中心。在过去的几年中,中国人民大学出版社与中国人民大学网络教育学院合作策划、创作、出版了国内第一套极富特色的“现代远程教育系列教材”。这些凝聚了中国人民大学、北京大学、北京师范大学等北京知名高校学者教授、教育技术专家、软件工程师、教学设计师和编辑们广博才智的精品课程系列教材,以印刷版、光盘版和网络版立体化教材的范式探索构建全新的远程学习优质教育资源,实现先进的教育教学理念与现代信息技术的有效结合。这些教材已经被国内其他高校和众多网络教育学院所选用。中国人民大学出版社基于“出教材学术精品,育人文社科英才”理念的努力探索及其初步成果已经得到了我国远程教育界的广泛认同,是值得肯定的。

2005年4月,我被邀请出席《中国远程教育》杂志与中国人民大学出版社联合主办的“远程教育教材的共建共享与一体化设计开发”研讨会并做主旨发言,会后受中国人民大学出版社的委托为“21世纪远程教育精品教材”撰写“总序”,这是我的荣幸。近几年来,我一直关注包括中国人民大学网络教育学院在内的我国高校现代远程教育试点工程。这次更有机会全面了解和近距离接触中国人民大学出版社推出的“21世纪远程教育精品教材”及其编创人员。我想将我在上述研讨会上发言的主旨做进一步的发挥,并概括为若干原则作为我对包括中国人民大学出版社、中国人民大学网络教育学院在内的我国网络远程教育优质教育资源建设的期待和展望:

- 21世纪远程教育精品教材的教学内容要更加适应大众化高等教育面对在职成人、定位在应用型人才培养上的需要。

- 21世纪远程教育精品教材的教学设计要更加适应地域分散、特征多样的远程学生自主学习的需要,培养适应学习型社会的终身学习者。

- 在我国网络教学环境渐趋完善之前,印刷教材及其配套教学光盘依然是远程教材的主体,是多种媒体教材的基础和纽带,其教学设计应该给予充分的重视。要在印刷教材的显要部位对课程教学目标和要求做明确、具体、可操作的陈述,要清晰地指导远程学生如何利用多种媒体教材进行自主学习和协作学习。

- 应组织相关人员对多种媒体的远程教材进行一体化设计和开发,要注重发挥多种媒体教材各自独特的教学功能,实现优势互补。要特别注重对学生学习活动、教学交互、学习评价及其反馈的设计和实现。

- 要将对多种媒体远程教材的创作纳入到对整个远程教育课程教学系统的一体化设计和开发中,以便使优质的教材资源在优化的教学系统、平台和环境,在有效的教学模式、学习策略和学习支助服务的支撑下,获得最佳的学习成效。



- 要充分发挥现代远程工程试点高校各自的学科资源优势，积极探索网络远程教育优质教材资源共建共享的机制和途径。

中华人民共和国教育部远程教育专家顾问

丁兴富

前言

中国邮政储蓄银行（以下简称邮储银行）自 2007 年 3 月成立以来，充分依托覆盖城乡的网络优势，坚持服务“三农”、服务中小企业、服务社区的定位，自觉承担起“普之城乡，惠之于民”的社会责任，走出了一条“普惠金融”的发展道路，已经发展成为我国网点规模最大、网点覆盖面最广、客户最多的金融服务机构。为了充分发挥邮政企业和邮储银行各自的优势，促进双方共同发展邮政金融业务，邮储银行采取了“自营+代理”的经营模式。网点是邮储银行最基层的营业机构，也是客户服务的载体。加强网点员工队伍建设既是邮储银行持续、快速、健康发展的有力保障，也是应对商业银行激烈竞争的客观需要。

邮政储汇业务是每个邮储银行网点都开办的基础业务。“邮政储汇业务”是专门讲解邮储银行网点储汇业务基础理论与处理规定，注重实际操作技能和职业道德培养的一门理论与实践并重的综合性应用课程。为了更好地进行课程学习，编者结合自身商业银行营业网点工作经历与多年服务支撑邮政金融的知识积累，在参考和借鉴国内商业银行同类教材的基础上，对邮储银行网点储汇业务进行了系统的梳理、总结，编写完成了教材初稿。为了保证教材质量，编者就教材初稿的结构与内容反复征求了邮储银行网点营业人员的修改意见与建议，多次进行教材的修改与完善，在保证科学性和适用性的前提下，力求使教材通俗易懂，达到理论与实践有机结合，具有“聚焦岗位、贴近实际、理实结合、严谨规范”的特色。

本教材共分九章，内容依次是邮政金融认知、邮政储蓄业务、国内汇兑业务、绿卡业务、个人结算业务、个人理财类业务、电子银行业务、个人外汇业务、网点安全防范与应急处置。本教材内容理论联系实际，既注重教材的整体性，又注重各个章节的相对独立性和生动性。同时，根据邮储银行网点储汇业务工作实际与远程教育的特点，教材内容与编写形式都尽可能地贴近实际、贴近学生。教材内容与网络课程的教学内容一致，每章都设置知识结构、本章概要、学习重点、学习目标、学习建议、章节引言、要点回顾、课后作业、相关资料等模块，有利于学生将在线课程学习与线下自主学习有机结合。

在本教材的编写过程中，编者参考了大量的相关资料和论著，并吸取了其中的一些研究成果，恕不一一列举；同时也得到了中国人民大学出版社李丽虹老师的大力帮助，在此谨向所有文献的作者以及对教材编写提供帮助的人员致以衷心感谢。

由于编者认识水平和实践经验有限，本教材中难免存在错误和疏漏之处，恳请各位读者批评指正。

编者
2014 年 3 月

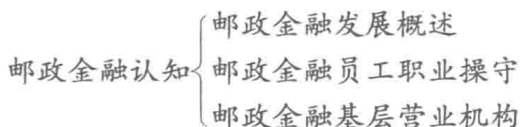
目 录

1	第一章 邮政金融认知
3	第一节 邮政金融发展概述
6	第二节 邮政金融员工职业操守
9	第三节 邮政金融基层营业机构
16	第二章 邮政储蓄业务
18	第一节 储蓄概述
20	第二节 储蓄利息计算基本规定
22	第三节 邮政储蓄基本业务
31	第四节 邮政储蓄特殊业务
47	第五节 邮政储蓄业务相关规定
64	第六节 网点日间业务处理
69	第三章 国内汇兑业务
71	第一节 国内汇兑概述
76	第二节 国内汇兑基本业务
83	第三节 国内汇兑特殊业务
87	第四节 国内汇兑差错处理
90	第五节 国内汇兑基础管理
94	第六节 汇兑网点营业前/日终处理
98	第四章 绿卡业务
99	第一节 银行卡业务概述
104	第二节 绿卡（借记卡）
128	第三节 绿卡（贷记卡）
139	第五章 个人结算业务
141	第一节 转账业务



143	第二节 跨行结算
144	第三节 商易通
150	第四节 POS 收单
154	第五节 网上支付通
157	第六节 代收付业务
160	第七节 助农取款
167	第六章 个人理财类业务
169	第一节 代理保险业务
171	第二节 代理基金业务
175	第三节 代销国债业务
179	第四节 人民币理财业务
182	第五节 代理贵金属业务
190	第七章 电子银行业务
192	第一节 个人网上银行
196	第二节 电话银行
199	第三节 手机银行
204	第四节 电视银行
207	第五节 邮政网上汇款
209	第六节 自助设备
218	第八章 个人外汇业务
220	第一节 外币储蓄
226	第二节 国际汇款
232	第三节 个人购汇与结汇
234	第四节 外币理财业务
239	第九章 网点安全防范与应急处置
240	第一节 网点安全防范认知
245	第二节 网点安全行为规范
252	第三节 网点突发事件应急处置
261	参考文献

知识结构



本章概要

我国邮政金融业务已有百年发展历史。本章解析了邮政金融业务的内涵、邮政储汇业务的含义与范围，阐述了邮政金融发展历程与邮储银行的发展现状，系统梳理了邮政金融员工的职业道德、职业纪律与职业规范，对邮储银行网点营业组织形式、网点人员管理、网点尾箱管理和营业人员工作要求进行了介绍。

学习重点

- 商业银行的含义
- 邮政金融业务的种类
- 我国邮政金融的发展历程
- 邮政金融员工的职业操守
- 营业网点的组织形式
- 邮储银行网点各岗位职责
- 邮储银行网点尾箱管理
- 邮储银行网点员工的工作要求



学习目标

学完本章之后，你要能够：

熟悉邮政金融发展历程和发展现状

了解商业银行的含义与业务种类

了解邮政金融业务的种类

了解邮政储汇业务的含义

了解邮储银行网点员工工作要求

了解邮储银行网点尾箱管理的内容

掌握邮储银行网点基层岗位职责

掌握邮政金融的职业道德



学习建议

建议同学们在学习过程中首先进行预习，通过预习对本章内容、学习重点有一个初步的了解；登录网络课堂观看教师的授课视频，并在教材相应位置做笔记，对学习重点进行标注；完成课程后面的相关习题，登录中国邮政储蓄银行官网学习、了解邮政金融业务发展现状以及产品体系等基础知识，总结梳理自己的学习收获，及时通过网络课程平台答疑解惑。

根据本章学习内容以及学习目标，建议你参考下表制定适合自身的学习计划。

学习章节	学习时间	学习媒体
第一节		
第二节		
第三节		



章节引言

1918年，中华民国政府颁布了《邮政储金条例》。1919年，《邮政储金条例实施细则》公布，同年7月1日，邮政储金局成立，在北京、天津、太原、开封等11个城市率先开办邮政储金业务。1930年，邮政储金汇业局在上海成立。新中国成立初期，人民邮政接管了原邮政储金汇业局，在中国人民银行统一指导下进行工作。1986年，不少“老邮储”都清楚地记得，这一年邮政储蓄重新打开大门，欣喜与艰辛，历历在目。2007年，根据国务院金融体制改革的总体安排，中国邮政储蓄银行在改革原有邮政储蓄管理体制的基础上在北京揭牌成立。2012年1月21日，经国务院同意，中国邮政储蓄银行有限责任公司正式整体变更为中国邮政储蓄银行股份有限公司。我国邮政金融历史悠久，学习邮政储汇业务，首先要对我国邮政金融的发展有一个全面的认知。



第一节 邮政金融发展概述

一、邮政金融业务的内涵

(一) 金融的含义

金融是货币流通和信用活动以及与之相联系的经济活动的总称。广义的金融泛指一切与信用货币的发行、保管、兑换、结算、融通有关的经济活动，甚至包括金银的买卖。狭义的金融专指信用货币的融通。银行、证券、保险、信托为我国金融业“四大支柱”。

(二) 商业银行业务

商业银行是指依照《商业银行法》和《公司法》设立的吸收公众存款、发放贷款、办理结算等业务的企业法人。商业银行以安全性、流动性、效益性为经营原则，实行自主经营、自担风险、自负盈亏、自我约束。按资金的来源和运用的不同，商业银行业务可划分为负债业务、资产业务、中间业务三类。

负债业务是形成银行资金来源的业务，银行资金来源主要包括存款、借入款和银行资本等。资产业务是指银行运用其吸收的资金，从事各种信用活动，以获取利润的业务，主要包括放款业务、投资业务、现金资产等。中间业务是指商业银行在资产业务和负债业务的基础上，利用技术、信息、机构网络、资金和信誉等方面的优势，不运用或较少运用银行的资财，以中间人和代理人的身份替客户办理收付、咨询、代理、担保、租赁及其他委托事项，提供各类金融服务并收取一定费用的经营活动。

在资产业务和负债业务两项传统业务中，银行是作为信用活动的一方参与；而中间业务则不同，银行不再直接作为信用活动的一方，扮演的只是中介或代理的角色，通常实行有偿服务。

(三) 邮政金融业务的内涵

邮政金融业务是我国邮政利用邮政基础设施经营的各项金融业务总称。从广义上说，我国邮政金融业务包含银行（邮储银行）、证券（中邮证券）、保险（中邮人寿保险）、基金（中邮基金）四大业务。狭义的邮政金融业务专指中国邮政储蓄银行经营的各项商业银行业务。

课程中的邮政储汇业务是指我国邮政金融机构经营的、不包括个人信贷业务在内的零售金融业务，具体包括邮政储蓄业务、国内汇兑业务、借记卡业务、个人结算业务、个人理财类业务、电子银行业务和个人外汇业务。随着我国邮政储蓄银行的改革发展，邮政储汇业务的经营范围也会逐步扩大。



二、邮政金融发展历程

(一) 新中国成立前邮政金融的发展

我国邮政部门经营金融业务已有百年历史,最早可以追溯到1898年1月22日(清光绪二十四年正月初一)开办的邮政汇兑业务。1919年7月1日,中华民国政府在北京、上海、南京等11个大城市首先办起了邮政储金业务。当时邮政储金的经营方针是“人嫌细微,我宁繁琐,不争大利,但求稳妥”。新中国成立前经营邮政金融业务的机构是邮政储金汇业局,该局是中华民国政府“四行两局”中的一局,是国家垄断资本金融机构之一。

(二) 新中国成立后邮政金融的发展

新中国成立后,邮政储金汇业局由邮政部门接收,于1950年6月被撤销,邮政储蓄业务停办,邮政汇兑业务继续由邮政部门经营。自1986年4月1日邮政储蓄业务恢复开办以来,我国邮政金融的发展经历了以下四个阶段:

第一阶段(1986年4月1日—1989年12月31日):恢复邮政储蓄业务,邮政汇兑业务平稳发展。

为发挥邮政点多面广的优势,向广大群众提供基础金融服务,积聚社会资金、发展国民经济,根据国务院的指示,邮电部和中国人民银行联合发文规定,于1986年4月1日正式开办邮政储蓄业务。邮政储蓄吸收的存款全部缴存中国人民银行统一使用,中国人民银行根据缴存存款的日累计月平均余额的2.2‰支付手续费。

根据当时邮政部门与专业银行的分工,面向居民个人的小额汇款由邮政部门经营,按照国家规定的费率收取手续费;但根据中国人民银行的规定,邮政储蓄与汇兑业务资金不能混合使用,应分别开立账户,进行分账管理。

1988年邮政部门尝试开办代理业务,邮电部与中国人民保险公司建立了代理关系,正式开办了代理保险业务,同时面向城乡居民办理了代理发行和兑付国债业务。

第二阶段(1990年1月1日—2003年7月31日):邮政储蓄业务由代办转为自办,邮政金融信息化建设初见成效,邮政金融中间业务崭露头角,其中代理保险业务快速发展,实现了邮政汇兑业务的创新。

1990年邮政储蓄业务的经营环境发生了较大变化,随着中国人民银行职能的转变和邮政储蓄余额的增长,中国人民银行的手续费支付压力越来越大,邮政部门和中国人民银行缴存存款的业务关系转变为转存款关系,邮政储蓄存款转存中国人民银行,中国人民银行支付转存款利息,其与支付储户的存款利息之差为邮政储蓄业务收入,邮政储蓄由代办转为自办。

在抓好邮政储蓄业务经营的同时,1995年启动邮政储蓄计算机联网工程建设,并发行了第一张绿卡。1998年初,邮政金融机构初步建成了由1个全国中心和52个城市中心组成的邮政储蓄计算机系统,活期储蓄异地通存通取业务深受客户欢迎,也成为当时全国联网规模最大的办理跨省异地存取款业务的银行卡系统,标志着邮政储蓄业务发展进入信息化处理的新阶段,同时相继推出了代发工资、代收水电费、代收付等中间业务。

1993年6月30日前,国内邮政汇兑业务由邮电部门经营,汇兑资金的结算和划拨方



式为邮电部门所收汇款交存银行，兑付汇款时则从银行支取。1993年7月1日，邮政汇兑资金与银行往来实行“存贷计息、划拨收费”后，邮政汇兑利息开始亏损（即贷款利息大于存款利息），且亏损数额逐年加大。1997年中国人民银行放开个人汇兑业务经营，各家商业银行与邮政金融机构展开了激烈的市场竞争。面对严峻的竞争形势，邮政金融机构积极探索汇兑业务产品创新，于2001年7月建成中国邮政电子汇兑系统，取消了沿袭百年的汇兑手工处理方式，在全国推出方便快捷的24小时汇款、2小时汇款和实时汇款等多项汇兑产品。1992年6月中国加入万国邮联《邮政汇票协定》，同年7月1日正式对外开办国际邮政汇兑业务。2001年7月2日，邮政金融机构开办西联汇款业务。与此同时，邮政代理保险业务进一步规范、快速发展。

第三阶段（2003年8月1日—2007年3月19日）：邮政储蓄资金运用政策变化，金融信息化水平不断提高，核心业务领域不断拓展。

2003年8月1日邮政储蓄资金运用政策发生了较大变化，邮政储蓄转存款按新、老存款分别核算：2003年7月31日及其以前邮政储蓄余额继续转存于中国人民银行，转存款利率为4.131%，逐步由中国人民银行转出，由邮政金融部门自主运用；2003年8月1日及其以后新增邮政储蓄资金允许邮政金融机构自主运用，若新增资金继续转存于中国人民银行，则按法定存款准备金利率计息。

2004年底邮政储蓄统一版本系统切换上线，2005年4月，邮政金融机构开始发行“622”BIN号的绿卡银联标准卡，以绿卡为载体，开发了多种代收代付、支付结算服务，增值服务不断增加，服务渠道不断拓展。2005年6月底，邮政储蓄与邮政汇兑两大应用系统互通，构建了中国规模最大、网点最多、覆盖范围最广的金融计算机网络系统。2005年7月广东、北京、上海相继对外开办邮政外币储蓄业务，商务汇款、网汇通、账户汇款等一系列新产品相继推出。2003年11月，邮政金融机构与外资银行合作开办了银邮国际汇款业务。

在邮政储蓄统一版本的基础上，2005年3月完成了代理保险计算机应用系统统一版本的推广应用，实现了代理保险业务的计算机标准化处理。2006年邮政金融机构开办了代理开放式基金业务。

第四阶段（2007年3月20日至今）：中国邮政储蓄银行挂牌成立，标志着邮政金融的发展进入了全新的商业银行阶段。

2007年3月6日，中国邮政储蓄银行注册成立。2007年3月20日中国邮政储蓄银行有限责任公司在北京挂牌成立。中国邮政储蓄银行英文名称为Postal Savings Bank of China，英文缩写为PSBC。在北京设立总行，在31个省、自治区、直辖市和5个计划单列市建立省级分行（一级分行），原则上在地市建立市级分行（二级分行）、县市支行（一级支行）和营业网点，采取“自营+代理”的独特经营模式，单一出资人为中国邮政集团公司。

2011年底，经国务院同意并经中国银行业监督管理委员会批准，中国邮政储蓄银行有限责任公司整体变更为股份有限公司，现已成为全国网点最多、覆盖最广的商业银行。截至2012年二季度末，邮储银行共拥有38 000多个营业网点和37 000多台自动柜员机，网点规模居全国银行业首位；建有“95580”全国统一客户服务中心和网上银行、手机银行、电话银行、电视银行系统为客户提供便捷服务；个人储蓄存款规模居全国银行业第四



位，资产总规模居全国第六位。经过二十多年的发展，中国邮政储蓄银行逐步形成了以本外币储蓄存款为主体的负债业务，以结算和代理为主要形式的中间业务，以及以债券投资、银团贷款、小额信贷等为主渠道的资产业务。

中国邮政储蓄银行已在公众中树立了社会知名高、百姓信赖的业务品牌，所提供的基础金融服务已经深入人心，成为重要的零售金融机构。未来，邮储银行将继续遵循以客户为中心的经营理念，依托邮政网络优势，按照公司治理架构和商业银行管理要求，不断丰富业务品种，拓宽营销渠道，完善服务功能，为广大客户提供更全面、更便捷的金融服务，努力打造成一家资本充足、内控严密、营运安全、功能齐全、竞争力强的现代商业银行。

第二节 邮政金融员工职业操守

一、职业道德

（一）爱国爱行，积极奉献

认真贯彻执行党和国家的各项路线、方针政策，自觉维护国家利益；积极参加政治学习，了解时事，关心国家大事；自觉执行国家金融政策，严守金融法纪，维护金融秩序，坚定正确的金融服务方向；以邮储银行发展为己任，牢记邮储银行宗旨目标，维护邮储银行利益，信守邮储银行精神和理念，执行邮储银行政策和规定，维护邮储银行信誉和形象，致力于邮储银行改革和发展；工作态度认真，目标明确，坚守工作岗位，业务精益求精，具有较强的职业意识和奉献精神；有强烈的团队意识和群体观念，能够将个人利益与集体利益紧密联系在一起，将个人行为与集体行为牢固凝聚在一起。

（二）着眼整体，顾全大局

时刻注意维护邮储银行整体利益和形象，并以此为出发点，把邮储银行的改革与发展大局放在首位；坚持一级法人制度，维护统一法人权威，严格按照授权授信范围开展工作，不越权、不擅权，认真执行管理制度和办事程序，履行岗位职责。

（三）勤勉尽职，倾心敬业

兢兢业业，勤勤恳恳，对上级交办的工作不推诿、不延误，特殊情况及时报告，认真履职；始终保持积极主动的工作态度、饱满的工作热情和良好的精神状态，勤勉奉公，任劳任怨；钻研业务，勤于思考，及时总结，结合工作实际，积极提出建设性意见和合理化建议；新入行的员工更要积极进取，勤学好问，虚心向同事请教，尽快熟悉岗位工作，提高业务技能。

（四）品格正直，诚实守信

不断加强自身修养，树立诚信理念，在工作和生活中坚持信誉至上，诚实守信；工作



作风扎实严谨，报告工作客观、准确，实事求是，不隐瞒实情；认真学习金融政策，了解行业发展趋势，坚持规范操作，时刻保持防范风险的意识，勇于与不良行为做斗争。

（五）积极进取，求实创新

有理想、有追求，保持积极进取的精神风貌、健康向上的心理状态；对存在的问题主动分析，研究对策，及时采取措施，难以妥善解决的问题要及时请示汇报；对遇到的新情况、新问题、新挑战冷静对待，客观分析，用改革的精神积极开拓，大胆创新，敢于实践。

（六）清正廉洁，勤俭节约

自觉执行廉洁从业规定，反对和抵制拜金主义、享乐主义、个人主义等腐朽思想和生活方式的侵蚀；发扬艰苦奋斗、勤俭办行精神，精打细算，反对讲排场、摆阔气、铺张浪费；公私分明，秉公办事，不以权谋私。

二、职业纪律

（一）知法守法，依法行事

树立法律意识，学习法律、遵守法律；熟悉掌握并运用有关银行工作及银行从业人员的相关法规、条例及各项规章制度；工作中遇到不清楚的法律问题，应及时进行咨询，不得自行其是。

（二）遵章守纪，令行禁止

遵守劳动合同规定的各项条款，履行劳动合同规定的各项义务；遵守各项工作制度和操作规程，遵守劳动纪律、考勤制度和各种工作场所规定，不参与涉及赌、毒、黄等违法犯罪活动。

（三）合规经营，循规办事

严格按照国家法律和国家有关规定、行内规章制度开展业务，严禁违规经营；贯彻流程银行的理念，遵守流程银行的要求，在岗位职责范围内勤勉、尽职地开展工作；处理业务过程中，如果确信上级指示违反金融法律法规、行内规章制度，应当立即报告，以便及时纠正；因执行上级指示而出现违章、违纪情况，并确信继续下去会给邮储银行带来损害时，执行者必须立即采取控制措施，并及时报告。

（四）服从调遣，听从安排

严格执行上级的决定、指示、安排等，确有正当理由不能执行要及时报告；服从组织调遣决定，无正当理由，应在规定时间内到岗。

（五）严守秘密，确保安全

严守国家秘密、银行秘密、客户秘密，认真执行各项保密规章制度；凡属国家秘密范围的信息资料，必须严格遵守《保密法》；凡属邮储银行不宜公开发布或尚未公开发布的