

ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO
LITIHUA XILIE JIAOCAI

中等职业学校 **立体化** 系列教材

(**金融事务专业**)

丛书主编 王汝梅

银行柜员 业务实训

*Yin Hang Gui Yuan
Ye Wu Shi Xun*

主 编 王汝梅
主 审 魏 健



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

本立体化系列教材提供完备的教学资源配置服务,大部分配有光盘(内容为课件、习题、教学辅助资料或者电子网络课程);此外教材还配有电子教案、习题答案、素材和教学指南等电子教学参考资料包,请到华信教育资源网下载。

中等职业学校财经类专业基础课立体化系列教材

财政金融基础
财经基本技能
会计基础与实务
经济法
金融营销
财经英语

中等职业学校立体化系列教材(会计专业)

财会相关知识综合
中小企业会计实务
会计电算化
会计岗位实训
涉税实务
出纳岗位实务
会计综合实训

中等职业学校立体化系列教材(金融事务专业)

银行柜员业务知识
银行柜员业务实训
银行柜面英语听说
保险基础
财产保险实务
人身保险实务
证券基础与投资实务
证券营业部柜员实训

ISBN 978-7-121-04388-8



9 787121 043888 >

定价: 23.50元(含光盘1张)



策划编辑: 杨宏利
责任编辑: 杨宏利

本书贴有激光防伪标志,凡没有防伪标志者,属盗版图书。

中等职业学校立体化系列教材（金融事务专业）

银行柜员业务实训

丛书主编 王汝梅

主 编 王汝梅

主 审 魏 健

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是金融事务专业银行专门化方向的实训课程之一,担负着培养学生从事银行柜员业务所需的职业道德、相关岗位业务操作知识和技能的任務。

全书共分八个模块二十四個单元,包括岗前准备、日初处理训练、储蓄业务操作训练、个人贷款业务柜台处理训练、对公存贷业务操作训练、代理业务操作训练、支付结算柜台处理训练、日终处理训练等内容。

本书针对金融事务专业中职学生基本就业岗位,通过本书的学习和训练,使学生初步了解银行柜员的基本业务流程,掌握银行柜员业务操作技巧和方法,为适应未来工作岗位打下坚实的基础。同时,逐步培养起学生遵纪守法、爱岗敬业的意识,提高学生适应未来社会、开拓自身发展的能力。

本书配有光盘和电子教学参考资料包(包括教学指南、操作演示、场景训练答案等),详见前言。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

银行柜员业务实训/王汝梅主编. —北京:电子工业出版社,2007.7

(中等职业学校立体化系列教材·金融事务专业)

ISBN 978-7-121-04388-8

I. 银… II. 王… III. 银行业务—专业学校—教材 IV. F830.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第104214号

策划编辑:杨宏利

责任编辑:杨宏利 特约编辑:秦绪军

印 刷:北京市通州大中印刷厂

装 订:三河市鹏成印业有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:13.5 字数:336.5千字

印 次:2007年7月第1次印刷

印 数:4000册 定价:23.50元(含光盘1张)

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

中等职业学校教材工作领导小组

主任委员 陈 伟 信息产业部信息化推进司司长

副主任委员

辛宝忠 黑龙江省教育厅副厅长

李雅玲 信息产业部人事司处长

尚志平 山东省教学研究室副主任

马 斌 江苏省教育厅职社处处长

黄才华 河南省职业技术教育教学研究室主任

苏渭昌 教育部职业技术教育中心研究所所长

王传臣 电子工业出版社副社长

委 员 (排名不分先后)

唐国庆 湖南省教科院

张志强 黑龙江省教育厅职成教处

李 刚 天津市教委职成教处

王润拽 内蒙古自治区教育厅职成教处

常晓宝 山西省教育厅职成教处

刘 晶 河北省教育厅职成教处

王社光 陕西省教育科学研究所

吴 蕊 四川省教育厅职成教处

左其琨 安徽省教育厅职成教处

陈观诚 福建省职业技术教育中心

邓 弘 江西省教育厅职成教处

姜昭慧 湖北省职业技术教育研究中心

李栋学 广西壮族自治区教育厅职成教处

杜德昌 山东省教学研究室

谢宝善 辽宁省基础教育教研培训中心职教部

安尼瓦尔·吾斯曼 新疆维吾尔自治区教育厅职成教处

秘书长 李影 电子工业出版社

副秘书长 柴灿 电子工业出版社

全国中等职业学校财经类专业教材编审委员会

顾问 庆敏

主任委员 白彦婷

副主任委员

魏建 石玉玲 张立波 陈建瑜

常务委员（排名不分先后）

姜婷 王汝梅 王一蓓 周伟

葛翠华 吴莹 王宏 宋锐

柯智涛 曾均 柳博 郭锐娟

韩慧 黄雪梅 倪红霞 袁望培

史志宏 张寒明 于坤 任文跃

赵合喜 陈度 刘辉 陈国莉

刘杏妹 林云刚 姬乃占

行业委员（排名不分先后）

陈岩 哈劲松 李超 郑昕

史进

秘书长 何冯虚

副秘书长 杨宏利

前 言

根据中职教育的培养目标和金融事务专业学生的就业方向,本书重在培养学生的实际操作能力,对于基本理论内容主要融在案例实操中讲解,实现知识的模块化、综合化;在培养学生实操能力的同时还贯穿对学生全面能力的培养;并通过灵活、新颖的教材内容、形式,增强学生学习的兴趣,真正发挥学生主体的作用。

本书具有以下特点:

一、“新”:从编写内容看,本书根据现代商业银行的最新业务进行编写,并根据银行未来发展对柜员的要求,创新地编写综合化柜员业务训练,具有一定的前瞻性;从编写思路看,摒弃了传统实训教材的编写思路,即根据实际业务操作流程逐项训练,使学生掌握技能即可的思路,而从可持续发展的角度,培养学生在掌握业务操作技能的同时,还学到一种自我发展的能力,真正实现教育的目的。

二、“活”:从编写形式看,摒弃了传统教材编写形式,采用第二人称进行编写,加入适量文学色彩,使本书不再像一本银行柜员业务操作手册,而是一本银行柜员亲历感受和体会的纪实,使学生能够更容易、更主动地接受知识。

三、“宽”:涉及面广。它既包括银行出纳、银行会计、银行信贷等理论知识,又包括点钞、礼仪、计算机、外语等技能知识,涉及面较宽,是一本综合化教材。

全书共分八个模块,包括基础模块和选用模块(*表示),基础模块的基本实践为必学内容,选用模块的为选做实践,学校可以根据教学情况、用人单位、学生实际需要选用某一部分或全部。本书对学时安排提供如下建议:

课 程 内 容	课 时
模块1 岗前准备	4
模块2 日初处理训练	4
模块3 储蓄业务操作训练	18
模块4 *个人贷款业务柜台处理训练	4
模块5 对公存贷业务操作训练	14
模块6 *代理业务操作训练	12
模块7 *支付结算柜台处理训练	12
模块8 日终处理训练	4
合 计	72

北京市宣武区第一职业学校王汝梅担任本书主编,并编写模块3、模块8,刘雄鹰编写模块1、模块2,尹杰编写模块4、模块6,陈岩编写模块3、模块5,哈劲松编写模块7,戴英制作电子课件、配盘。本书由北京市宣武区第一职业学校副校长魏健担任

主审。

本书在编写过程中，北京市农行、中行、工行的领导给予了许多帮助和指教，在此深表感谢。

由于时间仓促，编者水平有限，疏漏和不足之处在所难免，敬请读者不吝赐教！

作为立体化系列教材之一，本书配有光盘（内容为电子网络课程）；同时还配有电子教案、教学指南和操作演示、场景训练的答案等，以方便学生学习和教师教学，请有此需要的师生登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）查询。

编 者
2007年6月

目 录

模块 1 岗前准备	1
单元 1 银行柜员简介	1
单元 2 银行柜员服务礼仪	3
单元 3 行规行纪和金融法规	8
模块 2 日初处理训练	14
单元 1 签到	14
单元 2 出库	16
模块 3 储蓄业务操作训练	20
单元 1 人民币活期储蓄业务操作	20
单元 2 人民币定期储蓄业务操作	45
单元 3 人民币其他储蓄业务操作	63
单元 4 外币储蓄业务操作	86
单元 5 特殊业务操作	96
模块 4 个人贷款业务柜台处理训练	99
模块 5 对公存贷业务操作训练	106
单元 1 单位活期存款业务操作	106
单元 2 单位定期存款业务操作	121
单元 3 单位贷款业务柜台操作	132
模块 6 代理业务操作训练	136
单元 1 代收业务操作	136
单元 2 代付业务操作	142
单元 3 代理证券业务操作	147
单元 4 代理保险业务操作	169
单元 5 代理外汇买卖业务操作	174
模块 7 支付结算柜台处理训练	178
单元 1 辖内业务操作	178
单元 2 同城业务操作	187
单元 3 电子联行业务操作	199
模块 8 日终处理训练	202
单元 1 结平现金	202
单元 2 核对重要空白凭证	203
单元 3 结平账务	204
结束语（编者的话）	205



模块

1

岗前准备



作为一名银行柜员，在正式开始办理业务之前，应该做好必要的知识准备、技能准备和思想准备。

本模块主要介绍临柜柜员在岗前必备的一些基础知识，主要包括银行机构的劳动组织形式——综合柜员制、服务意识和服务技巧的培养以及行规行纪和法律意识的培养。通过学习你能够了解：

- ◆ 综合柜员制的含义及运作机制。
- ◆ 银行柜员基本服务礼仪及服务技巧。
- ◆ 银行行规行纪，培养法律意识。

单元1 银行柜员简介




让我先带大家了解一下银行柜员的岗位设置吧！

1. 银行柜员岗位设置

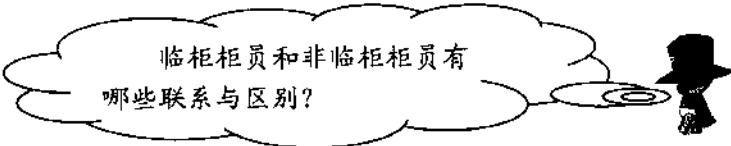
综合柜员制是适应现代银行柜面业务的要求发展起来的一种柜员制度。银行综合柜员实行单人临柜处理会计、出纳、储蓄、中间业务等面向客户的全部业务。目前，我国大多数银行都实行综合柜员制。

根据柜员的业务设置不同，可将柜员分为临柜柜员和非临柜柜员。

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



非临柜柜员是办理联行、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、负责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、管库柜员、记账柜员、督察柜员等。



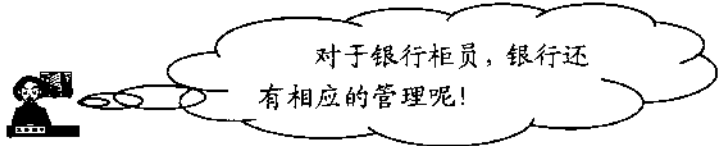
临柜柜员和非临柜柜员有哪些联系与区别？



提示：临柜柜员直接面对客户，对外办理现金收付业务；非临柜柜员服务于临柜柜员，负责临柜业务的后续处理，不能直接面对客户，其柜员终端不设在营业窗口处，不能对外办理现金收付业务。

在综合应用系统中，临柜柜员既配置现金箱，又配置凭证箱；而非临柜柜员仅配置凭证箱，不得配置现金箱。

非临柜柜员的工作既不同于临柜综合柜员，又服务于临柜综合柜员，既办理具体的清算业务，又是营业场的管理和监督者。



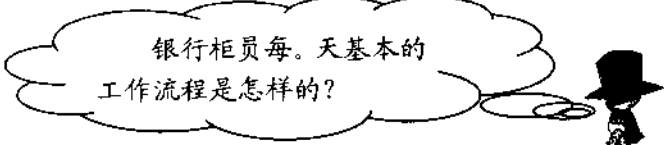
对于银行柜员，银行还有相应的管理呢！

2. 银行柜员管理

由于银行业务电算化，各种业务都通过联机交换及批量处理来实现，为加强内部控制，防范风险，银行就必须按照“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。



银行柜员每天基本的工作流程是怎样的？

3. 银行柜员工作流程



银行柜员每天柜面日常工作流程可分为三个阶段。

第一，日初处理：包括签到、现金和重要凭证的领用与出库。

第二，日间业务：根据业务岗位不同分为个人储蓄业务、个人贷款业务、对公存贷业务、代理业务、结算业务等。

第三，日终处理：包括现金、重要凭证入库、尾箱轧账、签退。

银行柜面业务计算机处理的一般流程可简单表示如图 1-1 所示。

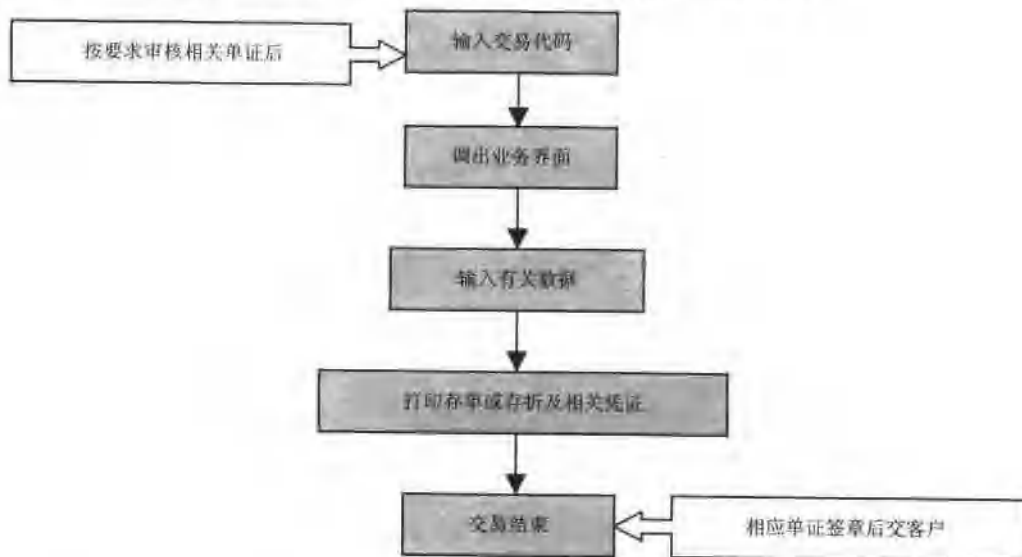


图 1-1 银行柜面业务计算机处理的一般流程

单元2 银行柜员服务礼仪

银行柜员服务礼仪是指在银行柜员业务活动中通行的，带有金融行业特点的行为规范和交往礼节。



让我先带大家了解银行员工礼仪基本准则吧！

1. 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。



图 1-2 银行员工仪容仪表

2. 仪容仪表

仪容仪表，简单说就是指人的外表。包括容貌姿态、衣着打扮、举止风度等。银行员工的仪表不仅体现其本人内在的修养、气质，而且也体现着银行的精神风貌。作为银行工作人员，上班时的穿着就应该庄重、文雅，发型、打扮要适合职业特点，修饰、化妆适当，保持精神焕发，整洁大方，如图 1-2 所示。

让我们来练一练银行柜员最常用的站姿，坐姿和工作常用手势吧！



1) 银行工作者服务时的站姿

(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)两脚尖间距不超过肩宽，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，如图 1-3 (b) 所示。

(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。

(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。

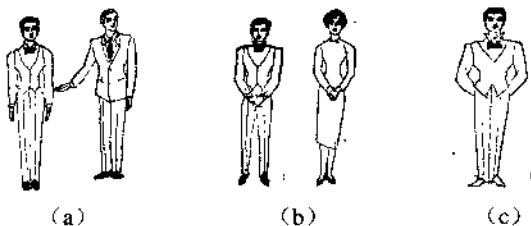


图 1-3 银行工作者服务时站姿

2) 坐姿规范

坐是一种静态造型，落坐要先看好位置，轻稳入座，坐姿要给人安祥端庄的形象。

(1) 垂直式坐姿。

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，架起的腿不能翘起，更不能摇动。女士要尽力使架起的小腿与支地腿平行，不翘脚尖，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 银行工作者服务时坐姿

3) 工作常用手势

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

才华和修养的重要的外在形态。

(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。



提示：与“横摆式”的不同点是手臂的高度与肩同高，肘关节伸直。

(3) 曲臂式。当一只手拿着东西，扶着电梯门或房间门，同时要做出“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° 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 20cm 处停住，而向右侧，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，使手臂向下成一斜线，并微笑点头示意来宾，如图 1-5 (d) 所示。

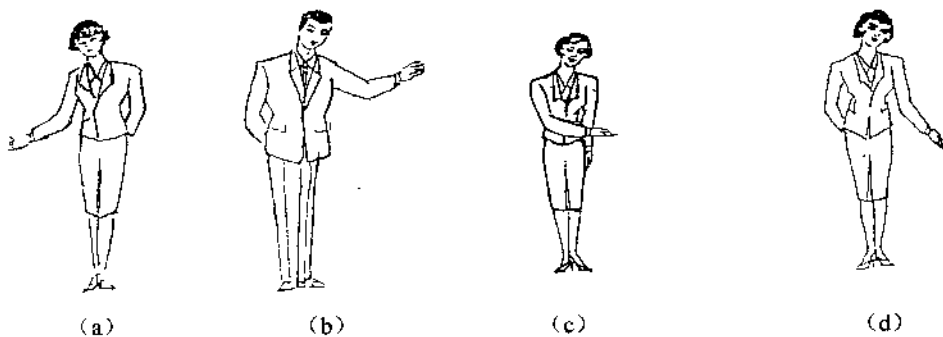


图 1-5 银行工作者常用手势



提示：打电话的注意事项如下。

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿态对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是懒散的，无精打彩；若坐姿端正，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。



下面我们再来学习银行
柜员基本服务技能和技巧！

3. 银行柜员服务技巧

1) 坚持“三声”服务

即来有迎声、问有答声、走有送声。

2) 行为举止要体现出“四心”

诚心，就是要诚恳待人，想客户所想，急客户所急，虚心听取意见，不断改进工作。一般不必要每次起立迎送客户，但是在向客户道歉、需要特殊关照客户以及听取客户意见时，都应该主动起立，以体现诚恳和尊重的态度。在办理业务时间，看书报杂志、聊天，甚至把小孩、亲友带到营业柜台内的行为都是纪律所不允许的。

热心，需要发扬“一团火”精神，主动热情地为客户服务。

细心，就是要在细微处见精神，处处体现周到、细致、关心、方便。比如为客户提供纸笔、墨水、印泥、擦印章布、老花镜等一些服务用具，发现储户的存折破损主动粘贴或更换等。

耐心，是指办理业务不怕麻烦，执行规章制度做好解释。即使发生纠纷时，也要以克制忍让、冷静耐心的态度来对待，做到“得理也让人”。

3) 服务用语训练

银行员工在工作和公共场合中必须使用的文明用语：请！您好！欢迎（您）光临！请稍等！对不起！请提意见！谢谢！欢迎再来！再见！见面称呼时，姓名加同志或职务加同志，或同志。



练一练：下列服务用语是否恰当？如有不当，应如何说并填在下列横线上。

(1) 储户对利息提出疑问时，说：利息是电脑计算出来的，还能错。/银行还能坑你吗？/不信，找人去算。

(2) 客户办理提前支取时, 存单与身份证姓名不一致时, 说: 你自己写错了怨谁。

(3) 客户刚办理存、取款业务, 又要求取、存钱时, 说: 刚存(取)怎么又取钱。/以后想好了再存(取)。

(4) 客户办理交款业务时, 说: 你的钱太乱了, 整好再交。

(5) 临近下班时, 说: 下班了, 明天再来吧。

4) 微笑服务与微笑训练

微笑总是好的。在许多情况下, 微笑的表情可以帮助你应付自如。亲切、温馨的微笑, 可以有效地缩短双方的距离, 创造良好的心理气氛。

微笑着接受批评, 显示你承认错误但又不诚惶诚恐;

微笑着接受荣誉, 你充满喜悦但不是骄傲自满。

“你今天对顾客微笑了没有?” 美国希尔顿旅馆的董事长康纳·希尔顿常这样问下属, “无论旅馆本身遭遇的困难如何, 希尔顿旅馆服务员脸上的微笑, 永远是属于旅客的阳光。”如果服务人员有“顾客是上帝”的观念, 面容上就不难保持发自内心的微笑。



想一想: 关于微笑的思想训练(如何做到发自内心的笑)。

练一练: 练就属于自己的微笑。

单元3 行规行纪和金融法规



作为银行员工, 行规行纪的学习必不可少!

1. 行规行纪与职业道德教育

1) 银行从业人员行为基本准则

银行业从业人员的行为应遵循“爱岗敬业、客户至上、称职谨慎、诚实守信、守法合规、廉洁自律”的基本准则。

(1) 爱岗敬业。银行从业人员要对所从事的银行业树立起荣誉感、使命感和责任感, 热爱所从事的职业, 勤奋工作、乐于奉献、态度认真、坚守岗位, 高质量的完成各项工作任务。