

21 世纪通识教育系列教材

21st Century Textbooks of General Education

财经实用技能

C

CAIJING SHIYONG JINENG

主 编 ◎ 刘 庄 范忠宝
副主编 ◎ 张自力 罗向明 许 巍 肖伟才

 中国人民大学出版社

21 世纪通识教育系列教材
21st Century Textbooks of General Education

财经实用技能

CALJING SHIYONG JINENG

主 编 ◎ 刘 庄 范忠宝
副主编 ◎ 张自力 罗向明 许 崑 肖伟才
主 审 ◎ 王醒男 岳 龙 李华民

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

财经实用技能/刘庄, 范忠宝主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 8
ISBN 978-7-300-21683-6

I. ①财… II. ①刘…②范… III. ①经济学-问题解答 IV. ①F0-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 163263 号

21 世纪通识教育系列教材

财经实用技能

主 编 刘 庄 范忠宝
副主编 张自力 罗向明 许 巍 肖伟才
Caijing Shiyong Jineng

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	北京昌联印刷有限公司	
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次 2015 年 8 月第 1 版
印 张	15.5	印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷
字 数	366 000	定 价 30.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

进入 21 世纪以来,伴随着中国经济的发展及行业内各企业管理水平的进步,金融、财会等财经知识与技能已经融入到各个行业;我们的生活也离不开财经,无论身处哪个行业,都应具备一定的财经知识与基本技能,这对工作与生活质量的提升都是非常需要的。《财经通识教程》、《财经实用技能》迎着呼唤走向了广大读者。

需求群体——高校学生、财经行业从业者、普通民众

在社会发展日新月异,尤其是资本市场大发展的今天,每个人的生活都离不开金融、税收等问题。金融专业的学生需要掌握会计、审计、税收等财经知识,管理专业的学生需要掌握会计、金融、证券、保险等财经知识,理工文法等学科的学生也要了解一般的财经知识;尤其是财经类院校各专业的学生,在财经校园的大环境下应该熟练掌握股票、债券、基金、期货、上市、交易、机构、风险、监管、车险、人保、税收、报表等财经通识知识。对于有志于金融、会计等行业的学生而言,这些知识的掌握与运用,不仅与未来的学习、工作、生活息息相关,甚至会影响其一生的发展。此外,不仅银行、证券、保险、财会等一线专业人士需要掌握财经知识与基本技能,普通民众也需要了解股票、保险的一般操作流程,学会常用的银行单证、表格的填写,掌握鉴别伪币、点钞等基本技能。因此,我们尝试编写了适合不同专业高校学生、财经行业从业人员及普通民众的“八宝粥、万金油”式的《财经通识教程》、《财经实用技能》,希望为推行财经通识教育奠定基础,为财经通识教育领域探索一条通路。

广金使命——广东金融学院在财经通识教育中的担当

广东金融学院作为在金融行业乃至全社会具有广泛影响力的金融院校,在财经通识教育方面,在同类高校与金融行业中发挥着不可替代的引领和示范作用。广东金融学院自办学以来,为全国和广东省培养了 12 万经济金融类人才,所培养的学生被金融机构等用人单位誉为“好用、耐用、顶用”的“三用”人才,学校也被业界誉为“华南地区金融人才的摇篮”、“金融界黄埔军校”,被广东省列为广东金融人才资源培育基地,受到社会各界的称誉。当前财经行业高速发展,现代金融人才市场对财经类院校毕业生的职业综合素质与综合能力提出了更高的要求。广东金融学院以全面提高财经类人才培养质量为目标,以促进传统学科教育与现代职业教育相融合为指引,在推行通识教育、探索实践“厚基础、宽口径、重应用”人才培养理念的过程中,认识到编撰一套面向全体高校学生的财经通识与技能教材,不仅对广东金融学院发扬大金融特色及提高社会影响力有重要作用,更是一件功在当代、利在千秋的好事。广东金融学院作为一所办学历史久远、具有深厚金融文化积淀的高校,有责任肩负起财经通识知识与技能教育的使命。

因此,广东金融学院率先开展财经通识教育,并将“财经通识”与“财经实用技能”

课程列入人才培养方案，专门组织一批中青年骨干教师编撰《财经通识教程》和《财经实用技能》，并发动行业校友、业界精英共同参与编写、审阅。

编撰原则——原创性、系统性、时效性

原创性：《财经通识教程》、《财经实用技能》无论是内容选取、结构安排、问题设计还是写作风格，与传统的专业教材相比均有较大突破，更能体现出将职业元素融入到传统学科教育之中的创新性特色，具有原创性。现阶段图书市场上多学科综合性的财经通识教育书籍较少，而针对高校学生及行业从业者编写的财经通识教材更是少见。

系统性：《财经通识教程》、《财经实用技能》的知识内容与技能体系设计具有系统性。这两本书借鉴大众通识读物以问题为导引的体例模式，同时考虑到跨学科知识难以形成连续的知识结构，因而不以紧密、连续的知识体系（即不以章、节为单元结构）作为这两本书的编写形式，而是将同类热点、典型事件或经典实例构成系列单元问题，使问题点形散神不散，形成完整的体系。目前，国内已出版的财经通识类著作大多只是针对金融、保险、会计等某个具体的领域进行介绍与探讨，能够向读者提供一个具有完整框架体系的财经通识著作并不多见。而这两本书基本涵盖了现代财经知识体系中的所有主体内容。

时效性：《财经通识教程》、《财经实用技能》的内容均体现了财经领域的最新知识与技能，具有较强的时效性。比如：从金融超市、社区银行到自由贸易区最新改革内容，从互联网金融、互联网基金、互联网保险到影子银行、比特币等内容，都体现了财经领域的最新发展动态。

内容特色——易学、易懂、易用

易学：《财经通识教程》、《财经实用技能》以基本的、基础性的财经类专业知识为主要内容，针对财经领域中与民生和社会改革有关的重大历史经济事件，先通过问题的形式将读者吸引到探究纷繁财经世界的知识旅途之中，再通过生动活泼的语言进行详细解读、还原事实真相、阐述独到观点，集知识性与趣味性于一体。

易懂：《财经通识教程》、《财经实用技能》的编撰范围以狭义财经概念为依据（包括财政、金融、保险、会计、经济等），按照通识教育理念确定内容范围，以应用性知识、实用知识为主体，坚持以基本概念、基础知识、基本技能（即“三基”）为原则，力求简要、通俗地解释问题，具备普适性。全书行文风格以说明、解释等适合阅读的风格为主，介于专业教材与大众读物之间，既不用“呆板”的专业教材书面语言，也不用通俗的口语，实现了专业语言通俗化。

易用：《财经通识教程》、《财经实用技能》以“三常”为目标，将常见的基本业务流程，常用的单据、单证，常识性的财经知识纳入编撰范围，力图将财经实际业务中最新的内容和知识展示给读者；在介绍财经行业各机构业务运作的同时，通过大量的实务、图表演示和具体流程的操作练习，让读者能更直观地了解相关业务的基本步骤和方法，体现出较强的直观性与实用性。

致谢——辛勤培育出美艳花果后想到的

广东金融学院将《财经通识教程》、《财经实用技能》作为学校“教学建设18条”的重要内容之一，是学校层面教材建设重点工程。广东金融学院党委书记刘庄一直高度重视编撰工作，亲自担任主编，对这两本书提出了总体构想，设计了编撰框架，并对内容范

围、读者对象、编写形式、语言风格等做了具体设计，且多次组织校内各相关学科教师及同类院校专家、业界人士论证研讨编撰工作，为书稿的形成倾注了大量的智慧与心血。

广东金融学院副院长范忠宝总体协调书稿编撰工作；金融学资深专家王醒男教授、李华民教授，管理学资深专家岳龙教授主审了书稿，并提出了宝贵的意见和建议；肖伟才具体组织设计与实施了编撰工作。

《财经通识教程》各板块内容设计由金融学、保险学、会计学的三位教授分别完成，张自力设计了金融通识篇、财税通识篇，罗向明设计了保险通识篇，许崴设计了财会通识篇。其中，金融通识篇：金融机构与金融市场由陈亮编写，金融通识篇：金融监管与货币政策由程华强编写，金融通识篇：投资、融资与金融理财由宗潇泳编写，金融通识篇：国际金融由罗娟编写；财税通识篇由刘在军编写；保险通识篇由栗榆、罗向明、王媛媛、郭金发编写；财会通识篇由陈见丽、陈宁、赵剑锋、甄丽明编写。浦东发展银行广州分行运营管理部总经理马炼红、众诚汽车保险股份有限公司总裁蔡杰、民生银行广州分行两链金融营销中心总经理文伟峰等业界专家应邀负责指导编撰与审稿。

《财经实用技能》各板块内容设计也由金融学、保险学、会计学的三位教授分别完成，张自力设计了商业银行柜台技能、证券投资技能、个人投资理财技能、国际结算技能，罗向明设计了保险技能，岳龙设计了财会技能。其中，商业银行柜台技能由王梅编写，证券投资技能由黄锐编写，个人投资理财技能由阮坚编写，国际结算技能由马飞编写，保险技能由方有恒、曾晓佳、郭金发编写，财会技能由郭琛、江金锁、万静芳编写。中国建设银行广州电子研发中心经理李彦琳、民生银行广州分行运营管理部总经理助理廖耀坚、浦发银行广州分行人力资源部总经理石林、恒健保险经纪有限公司总经理曾思玉等业界专家应邀负责指导编撰与审稿。

《财经通识教程》、《财经实用技能》得到了中国人民大学出版社的高度认可与关注，列入“21世纪通识教育系列教材”重点建设，在此表示感谢！

编者

第一篇 商业银行柜台技能

基础知识 商业银行柜员制度规范

1 商业银行柜台业务设置有哪些岗位？	1
2 如何规范柜员管理？	2
3 如何实施柜员的授权管理？	2
4 钱箱的作用是什么？	2
5 如何使用和管理重要空白凭证？规范流程是如何操作的？	2
6 业务印章的作用和使用范围如何？	3
7 常用的机具有哪些？其作用和操作如何？	4
8 如何进行日初操作和日终操作处理？	6

业务技能 商业银行柜台业务介绍

9 如何理解储蓄政策和原则？	7
10 为什么要实施储蓄实名制？	8
11 如何识别有效身份证明？	9
12 个人账户的功能和使用范围是什么？如何开立个人账户？	10
13 储蓄业务有哪些品种？其特点是怎样的？	11
14 储蓄利息是如何计算的？	13
15 储蓄的通存通兑起什么作用？	14
16 储蓄特殊业务包括哪些？	14
17 对公业务主要包括哪些？	14
18 对公账户的开立和使用程序有什么要求？	15
19 对公账户变更与撤销的相关规定有哪些？如何操作？	16
20 哪些机构有权查询、冻结、扣划单位和个人存款？	17
21 单位存款主要有哪些业务品种？如何开展单位存款业务？	18
22 贷款是如何发放的？其操作流程是怎样的？	19
23 常见的贷款业务品种有哪些？	22

24	贷款的利率是如何确定的？	30
25	贷款是如何计息和收息的？	31
26	贷款的还款方式有哪些？	31
27	贷款的五级分类是如何划分的？	31
28	如何进行票据贴现业务？其操作流程是怎样的？	32
29	大额现金支付管理有哪些相关要求？	33
30	我国银行支付系统的基本架构是怎样的？	34
31	银行资金是如何进行清算的？	34
32	支付系统是如何运行的？	35
33	银行的支付结算工具与结算方式主要有哪些？	36
34	什么是联行往来？其操作流程是怎样的？	36
35	票据交换是如何进行的？	38
36	全国支票影像交换系统是如何运作的？	39
37	什么是代理业务？	41
38	如何开展代收代付业务？	41
39	如何代理有价证券？	42
40	如何代理保险业务？	43
41	银行卡是如何进行结算的？	43
42	直联 POS 机的清算过程是怎样的？	45
43	如何巧用信用卡？	46
44	如何应对银行柜面突发事件？	47

第二篇 证券投资技能

基础知识 证券投资入门

1	我们需要具备什么知识和工具才能进入股市？	49
2	投资要遵循什么具体的步骤？	50
3	如何开户？	51
4	如何购买基金？	51
5	如何购买权证？	52
6	如何购买债券？	52

业务技能 基本看盘软件介绍

7	怎么看行情报价界面？	52
---	------------	----

8	如何切换不同的行情栏目?	53
9	如何添加自选股?	54
10	行情界面怎么看?	54
11	盘口区怎么看?	55
12	如何进行复权处理?	56
13	如何调用画线功能?	57
14	怎么看分时图界面?	57
15	如何使用多根 K 线的组合选股? —— 条件选股	59
16	如何结合基本财务数据和行情选股? —— 定制选股	59
17	如何根据形态选股? —— 智能选股	61
18	如何把财务数据、行情和指标选股综合起来? —— 综合选股	62
19	如何使用新浪条件选股设定适当的筛选条件?	63
20	如何通过最基本的股票筛选剔除风险太大或利润太低的股票?	65
21	如何筛选成长型股票?	66
22	如何筛选价值型股票?	68
23	如何筛选 GARP 型股票?	69
24	如何结合新闻筛选概念股?	70
25	如何根据资金面选股票?	71
26	如何根据分析师的研究报告选股?	72
27	如何使用研报选股器进行行业选股?	74
28	如何根据政策选股?	74
29	如何根据公告进行事件驱动选股?	76
30	购买基金需要遵循什么步骤?	76
31	如何使用基金筛选器筛选基金?	77
32	如何通过基金比较工具筛选基金?	78
33	如何通过基金收益榜筛选基金?	79
34	如何通过基金评级筛选基金?	80
35	如何根据移动平均线判断买入时机?	81
36	如何根据移动平均线判断卖出时机?	82
37	如何根据均线判断持仓时机?	84
38	如何根据 MACD 线判断买卖时机?	84
39	如何根据 KDJ 指标判断买卖时机?	85
40	如何根据 RSI 指标判断买卖时机?	86
41	如何根据 BOLL 线判断买卖时机?	86
42	在市场处于持续整理形态, 没有明确的趋势时, 如何判断买入和 卖出点?	88

第三篇 个人投资理财技能

1 为什么要做个人理财?	89
2 个人理财要做哪些准备工作?	89
3 个人理财目标规划包括哪几个部分?	91
4 如何分析家庭财务现状属于健康或者不健康?	91
5 如何分析家庭资产和负债状况?	92
6 如何分析家庭收入支出?	93
7 如何分析财务比率?	93
8 如何做好现金及投资规划?	94
9 如何做好子女教育投资规划?	98
10 如何做好换房规划?	100
11 如何做好退休规划?	101
12 如何做好保险规划?	103
13 如何做好旅游规划?	106
14 个人理财规划是否是静态不变的? 是否需要与时俱进?	106
15 生活变故和经济环境出现较大变动后个人理财应该如何调整?	107
附录1 理财名词解释	108
附录2 理财金融假设	108

第四篇 国际结算技能

1 有出国旅游、留学、探亲、商务考察等需求时, 应该如何购买外汇?	110
2 我国对个人购买的外汇的用途有哪些规定?	110
3 个人购汇有没有额度限制? 超过年度购汇额度应该怎么办?	111
4 以人民币购买外汇时, 应如何查看交易时所使用的汇率?	111
5 申请国外学校以及交纳各种费用, 需汇出款项时可以采取哪些途径?	112
6 什么是电汇? 应怎样进行规范操作?	112
7 什么是票汇? 其规范操作流程是怎样的?	112
8 什么是西联汇款? 其规范操作流程是怎样的?	113
9 什么是 PayPal 支付? 其规范操作流程是怎样的?	114

10	什么是速汇金业务? 其规范操作流程是怎样的?	115
11	中国外汇交易市场的发展状况如何?	115
12	什么是个人外汇买卖?	116
13	进行个人外汇买卖可以获得什么样的收益?	116
14	银行对个人外汇买卖报价的依据是什么? 其规范操作流程是怎样的?	116
15	我国个人外汇买卖为什么又称做个人实盘外汇买卖? 其规范操作流程是怎样的?	116
16	个人外汇买卖与其他投资方式相比有哪些特点?	116
17	如何在国内银行开设外汇账户? 其规范操作流程是怎样的?	117
18	国内某进口企业需要向国外某出口企业汇出一笔美元款项, 应该如何选择和办理业务?	117
19	进口商应如何办理电汇手续? 其规范操作流程是怎样的?	118
20	进口商应如何制作境外汇款申请书? 其规范操作流程是怎样的?	118
21	汇出行应如何制作电汇项下 SWIFT 报文? 其规范操作流程是怎样的?	120
22	进口商应如何办理票汇汇款? 其规范操作流程是怎样的?	121
23	银行应如何根据票汇申请书制作银行即期汇票? 其规范操作流程是怎样的?	121
24	票汇业务中的银行即期汇票的式样是怎样的?	123
25	进出口商在什么情况下会选择托收业务来完成结算?	124
26	什么是托收? 它的基本业务流程是怎样的?	124
27	托收业务要遵循的国际惯例 URC522 是个什么样的惯例?	125
28	跟单托收有哪几种交单方式? 其规范操作流程是怎样的?	126
29	委托人(出口商)应如何根据合同制作跟单托收汇票和跟单托收申请书? 其规范操作流程是怎样的?	127
30	托收行应如何根据跟单托收申请书制作跟单托收指示? 其规范操作流程是怎样的?	128
31	代收行应如何根据跟单托收指示制作进口代收单据通知书、制作 MT400 或 MT412 报文? 其规范操作流程是怎样的?	129
32	在托收结算方式下, 银行对出口商、进口商可以采取哪些方式进行资金融通? 其规范操作流程是怎样的?	130
33	托收结算方式下存在什么样的风险? 防范风险的规范性操作是如何要求的?	131
34	进出口商为什么会选择信用证业务来进行结算?	132
35	信用证的规范操作流程是怎样的?	132
36	信用证业务要遵循的《UCP600》是个什么样的国际惯例? 其规范操作流程是怎样要求的?	133

37	进口商（开证申请人）应如何根据外贸合同填制开证申请书并办理申请开证手续？其规范操作流程是怎样的？	134
38	开证行应如何根据开证申请书填制信用证 MT700 或 MT701 报文？其规范操作流程是怎样的？	136
39	通知行应如何根据信用证制作信用证通知书给受益人？其规范操作流程是怎样的？	136
40	受益人（出口商）应如何根据合同审核信用证，找出不合理条款并提出修改意见？其规范操作流程是怎样的？	136
41	开证申请人应如何制作信用证修改申请书给开证行？其规范操作流程是怎样的？	137
42	开证行应如何根据信用证修改申请书制作 MT707 报文？其规范操作流程是怎样的？	137

第五篇 保险技能

1	如何填写企业财产险投保单？	138
2	如何对企业进行验险？	139
3	如何对特殊投保标的承保？	139
4	企财险保单签发后，保险事项若有变动，如何办理批改手续？	140
5	企财险发生事故报案后，保险公司如何处理？	140
6	企财险现场查勘具体要做哪些工作？	141
7	财产出险后，损失金额如何核定？	141
8	如何厘清企财险赔款中合理的施救费用？	142
9	如何编制企财险的《赔款计算书》？	142
10	企财险理赔中应注意哪些问题？	143
11	如何缮制、整理、保管企财险的单证资料？	143
12	在哪里能买到家财险？	143
13	家庭里面什么财产可以投保家庭财产保险？	144
14	家庭财产保险一般不承保哪些财产？	145
15	给家庭财产买多少保险金额比较合适？	145
16	什么样的家财险适合自己？	146
17	家财险投保流程是怎样的？	147
18	购买家财险之后出现新情况该怎么办？	149

19	如何准确填写和缮制家庭财产保险单？	150
20	家财险该如何复核保险单？	150
21	家庭财产发生事故后如何向保险公司提出索赔？	151
22	家财险一旦出险一般无账可查，保险理赔应如何核定损失？	151
23	家财险进行保险理赔后，该如何结案？	152
24	机动车辆保险该如何进行验险？	152
25	如何购买合适的车险？	153
26	如何缮制车险保单？	153
27	车险是如何收取保费和签发保单的？	154
28	车险的单证管理比较复杂，保险公司如何管理这些单证？	154
29	接到驾驶人报案时，保险公司如何处理？	154
30	车险报案后，保险公司查勘员该如何查勘现场？	155
31	车险事故发生后，车辆损失如何核定？	155
32	车险事故中如果涉及人员伤亡，如何核定人员伤亡费用？	156
33	车险事故中第三者财产、施救费用等特殊情况的处理？	156
34	车险事故发生后，赔款金额该如何计算？	157
35	车险赔案处理完毕，该如何结案？	158
36	车险事故由第三方责任造成的，保险公司该如何进行代位求偿？	159
37	车险发生全车盗抢赔案后，车辆被寻回时应如何处理？	160
38	保险公司对修理厂参与保险事故车辆进行招标定损的管理？	160
39	保险公司对于拒赔案件是如何处理的？	161
40	车险客户服务承诺内容一般有哪些？	161
41	个人寿险投保单如何填写？	161
42	个人寿险保险单发生内容等变更，如何处理？	163
43	个人寿险理赔申请书如何填写？	165
44	个人寿险理赔委托书如何填写？	166
45	如何进行人身保险规划？	167
46	市场上主流的人身保险产品及其提供的保障范围是什么？	168
47	生命周期各阶段面临的人身风险及其保障需求是什么？	169
48	人身保险规划遵循的基本原则是什么？	171
49	传统型寿险 VS 新型寿险，保障及费用谁更胜一筹？	171
50	退保是否会给投保人带来损失？	172
51	如何通过互联网购买保险？	173

第六篇 财会技能

1 会计阿拉伯数字如何书写才规范?	175
2 中文大写数字如何书写才符合要求?	176
3 笔误写错数字应该如何更正?	177
4 电子计算器怎样才能打得又快又准?	178
5 计算机小键盘功能强大, 操作起来应该掌握哪些技巧?	180
6 翻打传票, 手眼怎样配合才更加高效?	181
7 翻打复式传票如何找页?	183
8 第五套人民币具备哪些防伪特征?	183
9 真假人民币手工识别的技巧有哪些?	188
10 票币整理挑剔应该遵循什么规定与标准?	189
11 残缺人民币能兑换完整货币吗? 兑换标准有何要求?	190
12 发现假币应该怎样处理?	191
13 点钞应掌握的基本要求有哪些?	191
14 如何掌握单指单张点钞的技巧?	193
15 如何掌握多指多张点钞的技巧?	195
16 扇面点钞有何优势, 如何操作?	197
17 机器捆钞的操作程序是怎样的?	199
18 机器点钞应遵循的流程是怎样的?	199
19 第二代居民身份证应该怎样识别?	200
20 护照应该如何识别真伪?	202
21 总账的基本结构是怎样的? 有何填写要求?	203
22 日记账的基本结构是怎样的? 有何填写要求?	203
23 明细账的基本结构是怎样的? 有何填写要求?	204
24 原始凭证的基本要素有哪些? 如何填制与审核?	206
25 记账凭证的基本要素有哪些? 如何填制与审核?	207
26 科目汇总表的基本结构是怎样的? 编制有何要求?	209
27 发生错账时如何更正?	209
28 期末结账的操作流程是怎样的?	210
29 什么是支付结算? 常用的支付结算工具包括哪些?	210
30 什么是票据? 具有什么功能?	210
31 何谓票据关系人和票据行为? 两者之间有何关联?	211

32	票据填写有何具体要求?	211
33	企业在什么情况下会选择支票业务来完成结算? 支票结算有何优缺点? ...	212
34	支票的使用流程是什么?	212
35	支票具有哪些业务特征和使用要求?	213
36	支票该如何使用?	214
37	企业在什么情况下会选择银行本票业务来完成结算? 银行本票结算有何优缺点?	215
38	银行本票的使用流程是什么?	215
39	银行本票具有哪些业务特征和使用要求?	215
40	企业在什么情况下会选择银行汇票业务来完成结算? 银行汇票结算有何优点?	216
41	银行汇票的使用流程是什么?	216
42	银行汇票具有哪些业务特征和使用要求?	217
43	银行汇票使用案例分析	218
44	什么是商业汇票? 商业汇票具有哪些类别?	218
45	企业在什么情况下会选择银行承兑汇票业务来完成结算? 银行承兑汇票结算有何优缺点?	219
46	银行承兑汇票的使用流程是什么?	219
47	银行承兑汇票具有哪些业务特征和使用要求?	219
48	银行承兑汇票该如何使用?	221
49	企业在什么情况下会选择商业承兑汇票业务来完成结算? 商业承兑汇票结算有何优缺点?	221
50	商业承兑汇票的使用流程	222
51	商业承兑汇票具有哪些业务特征和使用要求?	222
52	企业在什么情况下会选择汇兑业务来完成结算? 汇兑结算有何优缺点?	223
53	汇兑具有哪些业务特征和使用要求?	224
54	企业在什么情况下会选择委托收款业务来完成结算? 委托收款结算有何优缺点?	224
55	委托收款所需的资料及流程是什么?	224
56	企业在什么情况下会选择托收承付业务来完成结算?	225
57	托收承付所需的资料及流程是什么?	225
58	什么是银行卡? 银行卡包括哪些种类?	225
59	银行卡上的 VISA、MasterCard、银联标志代表什么含义?	226
60	何谓信用卡免息期? 超过免息期的利息如何计算?	227
61	何谓信用卡透支分期还款? 分期还款的利息如何计算?	228
62	何谓网络第三方支付? 其业务流程有何规范?	228
	后记	229

第一篇 商业银行柜台技能

基础知识



商业银行柜员制度规范



1. 商业银行柜台业务设置有哪些岗位？

目前，我国大多数商业银行都实行综合柜员制的管理体制，综合柜员的岗位设置大致为：管理岗和操作岗，其中操作岗又分柜长和柜员岗位。

管理岗的职责是对超过业务主办权限的重要业务进行授权的管理岗位，主要包括营业网点的负责人、会计主管以及上级部门任命的可以行使业务主管职责的管理人员。

操作岗中的柜长的职责是对业务经办处理的各类业务进行复核或在规定的业务范围内和额度内授权。柜长可以不临柜，在授权范围内处理一些特殊业务，如代扣、代发业务等。

操作岗中的柜员又分前台柜员和后台柜员。前台柜员直接面对客户，对外办理现金收付、转账结算、代理业务等工作；后台柜员负责办理联行业务和记账业务、各类印鉴卡的使用和管理、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。



2. 如何规范柜员管理？

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，现代商业银行营业柜台的组织形式经历了从双人临柜制到柜员制，再到综合柜员制的演变过程。

综合柜员制是指柜员在其授权范围内，可以办理多币种、多种类的各项柜台业务，并承担相应的经济责任的一种组织形式。规范的综合柜员制管理流程要求柜员单人临柜，独立办理出纳、储蓄、对公业务、中间业务和国际业务等面向客户的全部业务，是一种集约化、高效率的银行柜台组织形式。超出柜员权限的业务、金额须经有权人审核、授权方能进行操作。



3. 如何实施柜员的授权管理？

商业银行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的授权级别，实行对柜员的授权管理。授权是按照岗位责任分离、相互制约的原则，对柜员办理的各类交易进行实时审核确认的一种内部风险控制方式。当前大多数商业银行营业部柜台业务遵循着“三级管理、分级授权”的管理理念，即“柜员—主管—行长”。对一些业务交叉的岗位采取分离分设的管理方式，例如：如果柜员具有记账、对外办理业务的权限，则不得复核其他柜员账务；如果柜长具有授权、复核权限，则不得直接临柜受理客户业务；管理岗的柜员仅具有授权、监督权限，不得受理具体业务。管理岗、操作岗的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。



4. 钱箱的作用是什么？

钱箱俗称尾箱。钱箱中主要存放有重要空白凭证、各类印章和现金三类物品，是提供给柜员临柜时使用的。银行电脑操作系统设有电子钱箱，与营业网点中柜员的实物钱箱一一对应，操作系统中的电脑账目与钱箱中的实物须时时账实相符。



5. 如何使用和管理重要空白凭证？ 规范流程是如何操作的？

重要空白凭证是指经由银行发出的或银行、单位填写金额并签章后，即具有支取或解付款项效力的凭证，如汇票、本票、支票、存单、存折、联行报单以及各类信用卡、储蓄卡等。它是银行凭以办理收付款项的重要依据，必须严格管理。其规范操作流程如下：

(1) 重要空白凭证管理实行“统一印制、各自管理”的原则。所有重要空白凭证严格按照中国人民银行的格式要求由总行统一印制，分（支）行领用管理。分（支）行实行重要空白凭证专管员制度，按照“印鉴、密押、凭证三分管”的原则，配备两名责任心强、政治可靠的柜员负责重要空白凭证的领用、发放和日常管理，并负责登记“重要空白凭证登记簿”。

(2) 重要空白凭证一律用表外科目“重要空白凭证”，采用单式记账法以每份 1 元