

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

银行业务综合实训

Yinhang Yewu Zonghe

Shixun

主编 邵 晶

- ▶ 模块一 岗前准备
- 模块二 综合管理
- 模块三 银行个人业务实训
- 模块四 银行对公业务综合实训
- 模块五 银行结算业务实训
- 模块六 银行中间业务实训
- 模块七 银行卡业务实训

上海教育出版社

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

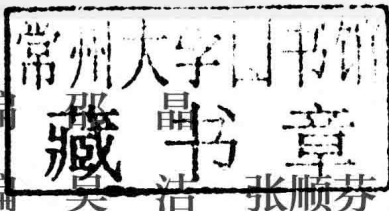
副主编 邓丽萍

银行业务综合实训

Yinhang Yewu Zonghe
Shixun

主
参

编
编



上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行业务综合实训 / 贺瑛, 李文亮主编. —上海:

上海教育出版社, 2013.5

ISBN 978-7-5444-4422-4

I. ①银… II. ①贺…②李… III. ①银行业务—中等专业学校—
教材 IV. ①F830.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第080070号

银行业务综合实训

贺 瑛 李文亮 主编

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上 海 教 育 出 版 社

易文网 www.ewen.cc

地 址 上海永福路 123 号

邮 编 200031

经 销 各地新华书店

印 刷 苏州望电印刷有限公司

开 本 700×1000 1/16 印张 12.25 插页 2

版 次 2013 年 5 月第 1 版

印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5444-4422-4/G·3477

定 价 40.00 元

(如发现质量问题,读者可向工厂调换)

上海金融事务专业培训课程系列

编委会

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

委 员

贺 瑛 李文亮 邓丽萍 徐剑虹 方国华 关 键

冯晓雁 虞惠庆 杨 纓 杨宗保 时许豪 严卫平

邵 晶 陈爱飞 杨 岭 吴 洁 曹国佩 张晨琰

徐 洁 姜海莲 宋 磊 张顺芬 倪晓雯 潘 慧

编写说明

根据中等职业教育金融事务专业学生的培养目标,本教材在编写过程中重视学生实际操作能力的培养,按照“做学一体、理实结合”的原则,以任务引领为导向。书中的内容涵盖了商业银行综合柜台的各项基本业务,使你能系统地完成银行业务的实训操作,从而达到培养职业能力的目标。

为了便于学习,本教材设计了以下栏目:

- 学习目标:明确每个活动在完成学习后达到的目标。
- 新手上路:创设工作情境,让“新手们”体验各项业务。
- 知识锦囊:面对课堂任务或活动中遇到的问题,大家可能感到无所适从,本栏目会及时提供相关理论知识,带你走出问题困境。

- 高手经验:对商业银行各项业务的受理过程用简洁的流程图形式进行说明,让“高手”手把手教你实践操作。

- 小贴士:它是亲切可爱的“朋友”,在你完成任务的同时,它也会拓宽你的业务知识。

- 小组活动:根据银行各项业务受理中遇到的真实问题,安排一些实操的任务,对所学知识进行实战演练。这些活动可在课堂上进行,也可在课余时间完成。

本书由上海东辉职业技术学校的邵晶教师担任主编,并编写模块一、模块二、模块四和模块五。上海东辉职业技术学校的张顺芬老师编写模块三。上海金融学院的吴洁老师编写模块六和模块七。

本书在编写过程中得到了中国银行浦东分行方国华行长、中国银行普陀支行顾力星行长、上海金融学院国际金融学院马欣副教授等专家的支持与指导,在此一并表示感谢。由于编写时间仓促,且银行业务变化较快,书中难免存在疏漏与不足之处,敬请各位专家、读者批评指正。

编者
2012年8月

模块一 岗前准备

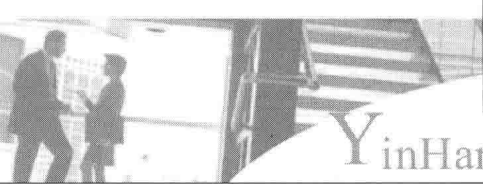
- 2/ 任务一 高效的银行综合柜员制
- 4/ 任务二 严格的行纪行规
- 7/ 任务三 优质的银行柜员服务礼仪

模块二 综合管理

- 16/ 任务一 银行现金出纳业务管理
- 19/ 任务二 银行重要单证、凭证管理
- 23/ 任务三 银行印鉴、密押的管理
- 27/ 任务四 日始日结

模块三 银行个人业务实训

- 31/ 任务一 个人活期储蓄业务实训
- 41/ 任务二 个人通知存款业务实训
- 50/ 任务三 整存整取储蓄存款业务实训
- 57/ 任务四 个人贷款业务实训
- 64/ 任务五 个人外汇业务实训



模块四

银行对公业务综合实训

- 74/ 任务一 单位结算账户开立实训
- 85/ 任务二 单位存款业务实训
- 96/ 任务三 公司贷款业务实训

模块五

银行结算业务实训

- 104/ 任务一 支票结算业务实训
- 112/ 任务二 本票业务实训
- 122/ 任务三 银行汇票业务实训
- 132/ 任务四 银行承兑汇票业务实训
- 140/ 任务五 电子汇兑业务实训

模块六

银行中间业务实训

- 147/ 任务一 代理收付业务实训
- 151/ 任务二 代理国债业务实训
- 158/ 任务三 代理基金业务实训

模块七 银行卡业务实训

169/ 任务一 借记卡业务实训

179/ 任务二 贷记卡业务实训



模块一

岗前准备

本模块重点是对综合柜员岗位的设置、银行柜员的基本服务礼仪和银行行纪、行规的认识,能熟练运用银行柜员的基本礼仪进行相关服务,能按要求做好上岗前的各项准备工作。



任务一 高效的银行综合柜员制

学习目标

了解综合柜员制的基本含义,掌握银行柜员岗位设置和柜员管理制度的基本内容。

新手上路

带上自己的有效身份证件,试着去银行办理一笔活期储蓄存款业务,看看完成该业务的办理,需要几名银行职员参与?观察一下银行的营业部的功能区和相关岗位设置。



知识锦囊

1. 什么是综合柜员制?

综合柜员制是指银行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。通过柜员的单人临柜,完成收款、付款、记账等工作,业务范围涉及储蓄业务、中间业务、外汇业务等,在对柜员的业务素质提出更高要求的同时,也加快了现金和凭证的传递速度,大大缩短了柜台的服务时间,提高了工作效率,满足了客户的需求。

2. 柜员的岗位设置。

目前,我国大多数银行都是采用综合柜员制。根据柜员业务设置,主要分为临柜柜员和非临柜柜员,平时我们去银行办理业务时,见到比较多的是临柜柜员。

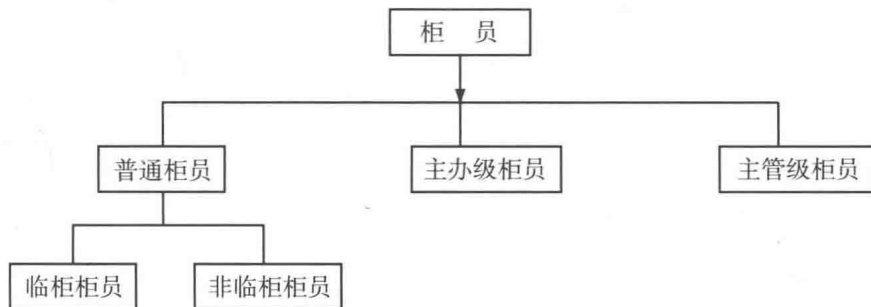
● 临柜柜员:是指对外办理现金收付、转账结算、代理业务等工作的直接面对客户的柜员。

● 非临柜柜员:是指负责办理联行业务、记账业务、各类卡片的保管、印押证的使用和管理、电子汇兑、票据交换、资金清算、会计信息的分析及反馈等综

合工作的柜员。包括联行柜员、记账柜员、管库柜员、交换柜员、督察柜员等。

● 主办级柜员:负责临柜和非临柜的综合柜员在业务权限中的授权、密押管理等。

● 主管级柜员:负责对重要业务进行授权处理。包括营业网点经理、总会计、各会计结算部门负责人。



3. 柜员管理制度。

柜员管理的原则是“事权划分、事中控制”，做好银行的内部控制工作，对银行从业人员进行科学有效地管理，明确各自的责任，做到相互之间的制约。



早期的银行柜员采用的是双人临柜制，这是银行会计业务手工核算典型的柜台劳动组织形式，采用的是记账员记账、复核员复核(兼出纳)。



高手经验

综合柜员在平时的工作中应注意以下几方面：

- 严格执行各项规章制度，在权限范围之内做好对公、对私、代理等业务。
- 坚持自我复核，一户一清，做到核算准确、处理及时。
- 办理营业用现金的领用、保管，主辅币、残币的兑换及大额取现登记备案，负责票币的整点、挑剔及有价单证的兑付工作。
- 合理控制库存，及时按规定上缴超库存现金；坚持轧账制度。



- 做好反假币工作。
- 按规定保管、使用个人名章及各种业务印章。
- 妥善保管和领用有价单证和重要空白凭证,按规定向客户出售重要空白凭证及其他凭证。
- 按规定整点现金及时上缴超限额库存,每日营业终了后由主管柜员对综合柜员现金尾箱进行复核清点,当面双人加锁入库保管。
- 每日认真登记经管的手工账簿及登记簿,正确、完整、真实记载各种账务,对经管的账、簿、表、单证等按制度妥善保管,做到不丢失、不泄密,并及时做好清理、装订工作,按时移交。
- 严格按权限办理各项业务,严禁越权操作。
- 发现差错及时上报,库款严禁以长补短,不得以白条抵库,不得空库、溢库。
- 人员交接和临时离岗按要求办理交接和签退手续。

任务二 严格的行纪行规

学习目标

了解银行的纪律规范的重要性,掌握银行柜员从业的基本准则。

新手上路

请阅读下面这个案例,并思考一下为什么要执行严格的行纪行规?

2006年10月,时任中国农业银行邯郸分行金库工作人员的任晓峰与时任金库管库员的赵学楠、张强密谋盗取金库现金购买彩票。10月13日,赵学楠、张强利用看管金库的便利条件,伙同任晓峰从金库盗取现金10万元,由任晓峰到彩票投注站购买了彩票。10月18日,任晓峰接替赵学楠担任金库管库员。10月20日,任晓峰与赵学楠、张强再次从金库盗取现金10万元,其中1万元由赵学楠用于归还个人借款,其余9万元由任晓峰在彩票投注站购买彩票。10

月23日,任晓峰将18万元交给张强,张强垫付2万元后,将20万元本金归还库中。

2007年3月14日,被告人马向景接替张强担任金库管库员。任晓峰、马向景遂密谋盗取金库现金购买彩票,并分工由任晓峰携库款购买彩票,马向景守库并应付查库。3月16日至4月13日,任晓峰与马向景多次从金库盗取人民币共计3295.605万元,任晓峰用其中3125万元在彩票投注站购买彩票。

2007年4月14日上午8时许,任晓峰和马向景再次密谋后,从金库盗出现金六箱共计1800万元,用其中1410.1万元购买彩票。

农业银行河北省邯郸市分行库管员任晓峰、马向景盗取5100万元库款案件于2007年8月5日作出一审判决,两人被判处死刑,剥夺政治权利终身。其他几名与此案有关的犯罪嫌疑人也被判处刑期不等的有期徒刑。(资料来源:中新网)



- “规”校正圆形的用具。《诗·小雅·沔序》郑玄笺:“规者,正圆之器也。”
- “纪”纪律。《后汉书·邓禹传》:“师行有纪。”



知识锦囊

1. 银行业行纪行规的分类。

- 有关储蓄、结算、代理等业务操作程序的规章制度。
- 有关员工守则、文明礼仪守则、考勤办法、绩效管理办法等。

2. 银行业从业务人员从业的基本准则。

- 诚实信用:银行业从业人员应当以高标准职业道德规范行事,品行正直,恪守诚实信用的原则。诚实信用原则被视为民法中的“帝王原则”。品行正直



是银行业从业人员的立身之本和基本要求,也是维护商业银行声誉的根本所在。

● **守法合规:**银行业从业人员应当遵守法律法规、行业自律规范以及所在机构的规章制度。法律法规包括由立法机关和全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律,国务院制定的行政法规,各部委制定的规章等。自律规范指银行业协会制定的《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》以及本职业操守等。规章制度是银行业金融机构内部制定的各项政策、操作程序和工作规范。

● **专业胜任:**银行业从业人员应当具备岗位所需的专业知识、资格与能力。具备岗位所需专业知识和技能,是银行业从业人员从业的基本前提。资格是指通过考试或认可而取得的各种资格,如通过中国银行业协会银行从业人员资格考试所获得的银行业从业人员资格、通过财政部考试获得的会计资格等。能力是通过学习和实践所具备的技能,包括理论水平、实务操作能力和职业判断能力等。

● **勤勉尽职:**银行业从业人员应当勤勉谨慎,对所在机构负有诚实信用义务,切实履行岗位职责,维护所在机构商业信誉。应准确、诚实地填报个人信息和工作、学习经历。

● **保护商业秘密与客户隐私:**银行业从业人员应当保守所在机构的商业秘密,保护客户信息和隐私。商业秘密是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益,具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。客户信息是指银行在为客户提供授信服务或其他金融产品时所掌握的客户的地址、联系电话、财产及财务状况等信息。客户隐私是指客户个人的婚姻及家庭状况及其他不愿被他人所知悉、掌握的情况。

● **公平竞争:**银行从业人员应当尊重同业人员,公平竞争,禁止商业贿赂。工作中应该以银行服务的种类、质量和效率等手段竞争,而不是靠低价销售、贬低对手、虚假宣传等不正当方式竞争。

3. 与银行管理有关的法律法规。

银行业务涉及的法律法规比较复杂,在实际工作中直接涉及的法律法规主要有:《银行业监督管理法》、《中国人民银行法》、《商业银行法》、《外汇管理条

例》等法律、行政法规；在实际工作中涉及的监管机构主要有：银行监督管理委员会、中国人民银行、国家外汇管理局等。



高手经验

遵守行纪行规的 48 字口诀：

防范金融犯罪，保护资金安全。

防止重大差错，维护银行信誉。

规范业务标准，提高服务水平。

抵制错误指令，实施自我保护。

小组活动

请收集有关英国巴林银行倒闭的案例材料，案例的主人公杰克·里森曾经说过：“有一群人本来可以揭穿并阻止我的把戏，但他们没有这么做。我不知道他们的疏忽与罪犯级的疏忽之间界限何在，也不清楚他们是否对我负有什么责任。但如果是在任何其他一家银行，我是不会有机会开始这项犯罪的。”讨论一下尼克·里森为何会走向犯罪的深渊？

任务三 优质的银行柜员服务礼仪

学习目标

掌握银行柜员在上岗时着装、工号牌、仪容、举止等各方面的要求，了解银行员工在不同的岗位的基本服务规范。

新手上路

请阅读以下材料，并思考一下优质的银行柜员服务礼仪应包括哪几方面的内容。



上海银行礼仪服务“女一号”

上海银行浦东分行营业部本外币储蓄柜员李恩源坚持用感恩的心迎接八方来客,正如她名字的寓意——饮水思源。凭借出色的服务,李恩源多次获得荣誉称号,并成为上海银行拍摄的礼仪服务示范片的女一号。

像“空姐”一样服务。“1053 号请到二号窗口”,叫号系统此声刚落,就远远看到柜台内一个身影起身向客户举手,示意窗口位置。“您好,请坐,请问您需要办理什么业务?”梳着整齐发髻,身着白色衬衣的李恩源柔声问道。“请稍等”、“请拿好您回单”、“请问您还有什么需要办理的吗?”……整个服



务过程中,恩源脸上一直都挂着亲切的笑容,并且双手接递。“再见,请慢走”。随着业务结束,她再一次从座位上起身,目送客户离开。

在上海银行浦东分行推行站立服务、招手示意等服务礼仪之初,有不少柜员表示不理解,也有不少客户表示不习惯。但李恩源在试行阶段就坚持按照服务礼仪标准操作,通过不断调整改进自己的姿势,让客户们感受到了“空姐一般的服务”。她说,通过招手示意,客户能一目了然,快速找到对应窗口,非常人性化,而站立服务则能带给客户一种“尊重感”。

“合适的才是好的”。当然李恩源的优质服务,并非“微笑、起立、招手”这么简单,除了拥有过硬的服务技能外,李恩源还会给不同的客户以最适合的服务方式。

就拿语言来说,李恩源会用标准的普通话向客户问候,不让客户有地域区分之感;对本地老者,她一口地道的沪语又让人格外亲切;对外国客户,她流利的英语则打消了一切隔阂。有一次,她看见一位行色匆匆的外国客户来银行办理业务,对着柜员一边打手势,一边说着语意不清的中文,因为双方沟通不畅耽误了不少时间。随后,李恩源就暗下决心,一定要为外国客户用英语办理业务。她翻出学校里的英语书,利用休息时间向老师请教。根据银行柜面基本业务,

整理出了常用对话,并经常背诵练习。再遇到老外来办理业务时,她克服胆怯,自告奋勇地迎上前去。首次的成功不仅给了她信心,也让周边的同事对她刮目相看,慢慢地双语柜台的标牌就放到了她的柜面上。

和大多数储蓄柜员不同,李恩源并不满足于简单地受理客户需要办理的业务,她觉得能发挥自己的专业所长,为客户选择合适的业务品种才是最好的服务。现在银行柜面所能办理的业务已远远不止简单的存取款业务,而即使是存款业务也有不少窍门在里面。例如,对选择通知存款的客户,李恩源会视情况针对性地建议客户选择“利生利”产品,因为这款产品仅需在办理时确定期限,即选择“利生利”一天,利息每一天自动结息一次或选择“利生利”七天,利息每七天自动结息一次。对客户而言,相当于获得复利收益,既节约时间又有更多收益。

(文字材料来自上海金融报网站)



知识锦囊

1. 银行柜员着装。

上岗前,员工应该穿着银行统一的制服,服装应尽量保持整洁,定时进行清洗。不要混穿行服。进入银行工作场所不得穿便装、牛仔裤、牛仔服、拖鞋、运动鞋。具体要求如下:

- 男员工穿着银行制式行服时,内着长袖衬衫,衣摆束在裤子内,系领带、穿黑色皮鞋,夏季皮鞋要做到前不露趾,后不露跟。

- 女员工穿着银行制式行服时,内着长袖衬衫,衣摆束在裤子(裙子)内,佩戴统一的丝巾,穿黑色皮鞋,夏季皮鞋要做到前不露趾,后不露跟。着裙装时,应配穿不带图案的肉色长袜,袜口、衬裙不外露。

- 根据不同季节统一着工装,佩戴工号牌。

- 穿着行服时应保持平整、干净、得体,无油渍、汗渍或褶皱,袖口、裤口不翻卷。

2. 银行柜员工号牌佩戴。

上岗前,员工应佩戴银行统一的工号牌,保持工号牌的水平状态。

- 着行服时,男员工将工号牌佩戴在左胸前的兜口正上方,女员工将工号