



应用型本科院校“十二五”规划教材/经济管理类

Training Course of Commercial Bank's Comprehensive Business

商业银行综合业务实训教程



- 适用面广
- 应用性强
- 促进教学
- 面向就业



主编 郭玉侠 周 静



哈尔滨工业大学出版社
HARBIN INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



应用型本科院校“十二五”规划教材/经济管理类

Training Course of Commercial Bank's Comprehensive Business

商业银行综合业务实训教程



主 编 郭玉侠 周 静
副主编 林晓婵 李永攀
主 审 于长福



哈尔滨工业大学出版社
HARBIN INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



内容简介

本书分上下两篇共 19 个实训项目。上篇为商业银行柜员基本技能实训,主要介绍商业银行临柜人员业务操作的基本技能规范和操作要领,包括点钞技术实训、电脑传票输入操作实训、人民币真伪鉴别技巧实训、外币鉴别技巧实训、人民币的挑残与兑换实训、数码字的正确书写实训、五笔输入实训、银行服务规范及技巧实训、银行营销技巧实训。下篇为综合业务篇,主要介绍商业银行业务电子化处理过程中不同业务操作规范及流程,包括日初处理实训、现金管理实训、个人储蓄业务实训、个人贷款业务实训、结算业务实训、对公存贷业务实训、银行卡实训、代理业务实训、特殊业务处理和营业日终工作处理。

本教材为财会类在校学生提高职业操作技能水平提供指导,也可供商业银行工作人员培训与自学之用。

图书在版编目(CIP)数据

商业银行综合业务实训教程/郭玉侠,周静主编. —哈尔滨:哈尔滨工业大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-5603-4536-9

应用型本科院校“十二五”规划教材

I. ①商… II. ①郭…②周… III. ①商业银行-银行业
务-中国-高等学校-教材 IV. ①F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 300139 号

策划编辑 杜 燕 赵文斌

责任编辑 李广鑫

出版发行 哈尔滨工业大学出版社

社 址 哈尔滨市南岗区复华四道街 10 号 邮编 150006

传 真 0451-86414749

网 址 <http://hitpress.hit.edu.cn>

印 刷 黑龙江省委党校印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 18.25 字数 416 千字

版 次 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5603-4536-9

定 价 35.80 元

(如因印装质量问题影响阅读,我社负责调换)

《应用型本科院校“十二五”规划教材》编委会

主 任 修朋月 竺培国

副主任 王玉文 吕其诚 线恒录 李敬来

委 员 (按姓氏笔画排序)

丁福庆 于长福 马志民 王庄严 王建华

王德章 刘金祺 刘宝华 刘通学 刘福荣

关晓冬 李云波 杨玉顺 吴知丰 张幸刚

陈江波 林 艳 林文华 周方圆 姜思政

庾 莉 韩毓洁 臧玉英

序

哈尔滨工业大学出版社策划的《应用型本科院校“十二五”规划教材》即将付梓,诚可贺也。

该系列教材卷帙浩繁,凡百余种,涉及众多学科门类,定位准确,内容新颖,体系完整,实用性强,突出实践能力培养。不仅便于教师教学和学生学

习,而且满足就业市场对应用型人才的迫切需求。应用型本科院校的人才培养目标是面对现代社会生产、建设、管理、服务等一线岗位,培养能直接从事实际工作、解决具体问题、维持工作有效运行的高等应用型人才。应用型本科与研究型本科和高职高专院校在人才培养上有着明显的区别,其培养的人才特征是:①就业导向与社会需求高度吻合;②扎实的理论基础和过硬的实践能力紧密结合;③具备良好的人文素质和科学技术素质;④富于面对职业应用的创新精神。因此,应用型本科院校只有着力培养“进入角色快、业务水平高、动手能力强、综合素质好”的人才,才能在激烈的就业市场竞争中站稳脚跟。

目前国内应用型本科院校所采用的教材往往只是对理论性较强的本科院校教材的简单删减,针对性、应用性不够突出,因材施教的目的难以达到。因此亟须既有一定的理论深度又注重实践能力培养的系列教材,以满足应用型本科院校教学目标、培养方向和办学特色的需要。

哈尔滨工业大学出版社出版的《应用型本科院校“十二五”规划教材》,在选题设计思路上认真贯彻教育部关于培养适应地方、区域经济和社会发展需要的“本科应用型高级专门人才”精神,根据黑龙江省委书记吉炳轩同志提出的关于加强应用型本科院校建设的意见,在应用型本科试点院校成功经验总结的基础上,特邀请黑龙江省9所知名的应用型本科院校的专家、学者联合编写。

本系列教材突出与办学定位、教学目标的一致性和适应性,既严格遵照学科体系的知识构成和教材编写的一般规律,又针对应用型本科人才培养目标

及与之相适应的教学特点,精心设计写作体例,科学安排知识内容,围绕应用讲授理论,做到“基础知识够用、实践技能实用、专业理论管用”。同时注意适当融入新理论、新技术、新工艺、新成果,并且制作了与本书配套的 PPT 多媒体教学课件,形成立体化教材,供教师参考使用。

《应用型本科院校“十二五”规划教材》的编辑出版,是适应“科教兴国”战略对复合型、应用型人才的需求,是推动相对滞后的应用型本科院校教材建设的一种有益尝试,在应用型创新人才培养方面是一件具有开创意义的工作,为应用型人才的培养提供了及时、可靠、坚实的保证。

希望本系列教材在使用过程中,通过编者、作者和读者的共同努力,厚积薄发、推陈出新、细上加细、精益求精,不断丰富、不断完善、不断创新,力争成为同类教材中的精品。

黑龙江省教育厅厅长

马长利

前 言

商业银行是现代金融体系的主体。面对当前的经济形势,商业银行只有不断创新、不断提高服务水平,才能适应现如今经济的快速发展对金融产品和服务的膨胀性要求,才能适应日益多变的国内国际经济形式。商业银行业务的创新与服务能力的提高,归结底在于员工素质和能力的提高。现代商业银行的发展需要一大批精通业务、具备熟练技能、具有开拓创新精神的员工;需要对其现有员工进行经常性的业务与技能的培训;需要从学校中源源不断地吸收素质高、业务强、技能好的优秀人才,这已成为我国金融业健康发展的必要条件。

为适应新形势的发展,我们编写了这本实训教材。本书重在培养学生实际操作能力,在培养学生实际操作能力的同时,还贯穿对学生全面能力的培养,并通过灵活、新颖的教材内容及形式,增强学生学习的兴趣,由浅入深、循序渐进,通过案例和图文并茂的表达形式,启发学生的学习兴趣,加强学生的互动性,真正发挥学生主体作用。本教材涉及面宽,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、数字输入、假币鉴别、残币兑换、计算机操作等技能知识,即根据实际业务操作流程逐项训练,培养学生掌握业务操作技能,真正实现了素质教育的目的。

本书由于长福主审,郭玉侠、周静任主编,林晓婵、李永攀任副主编。编写分工如下:第1~9实训项目由黑龙江财经学院郭玉侠撰写;第10、11、13、14、15、19实训项目由黑龙江东方学院周静撰写;第16、17、18实训项目由黑龙江外国语学院林晓婵撰写;第12实训项目由黑龙江财经学院李永攀撰写。

由于编者学术水平有限,金融业务创新不断,书中疏漏和不足之处在所难免,敬请广大专家、读者批评指正。

编 者

2013年12月

目 录

上篇 商业银行柜员基本技能实训

实训项目 1 点钞技术	3
1.1 点钞的种类和基本方法	3
1.2 手工点钞的常用方法	7
1.3 机器点钞技术	14
实训项目 2 电脑传票输入操作	17
2.1 电脑传票输入基本方法	18
2.2 电脑传票输入训练方法	22
实训项目 3 人民币真伪鉴别技巧	24
3.1 假人民币的类型和特点	24
3.2 真假人民币纸币的鉴别方法	25
3.3 人民币的发行	26
3.4 第五套人民币的特点及鉴别特征	27
实训项目 4 外币鉴别技巧	38
4.1 港元	38
4.2 美元	40
4.3 欧元	41
4.4 英镑	43
4.5 日元	43
4.6 瑞士法郎	45
4.7 澳大利亚元	46
实训项目 5 人民币的挑残与兑换	47
5.1 人民币的挑残	47
5.2 残缺、污损人民币的兑换	47
实训项目 6 数码字的正确书写	49
6.1 数码字书写	50
6.2 阿拉伯数字的书写与读法	50
6.3 中文大写金额数字书写	52
6.4 数字书写错误的订正方法	54
实训项目 7 五笔输入	58
7.1 了解汉字	59

7.2 五笔字型键盘分区	61
7.3 简码输入	69
实训项目 8 银行服务规范及技巧	72
8.1 银行工作人员服务礼仪	72
8.2 银行职员的仪容	73
8.3 银行职员的仪态	77
8.4 柜台服务典型问题的回答技巧	85
实训项目 9 银行营销技巧	90
9.1 推销产品的不同方式	90
9.2 部分银行产品推销技巧	92

下篇 综合业务技能实训

实训项目 10 日初处理	101
10.1 签到	101
10.2 出库	103
实训项目 11 现金管理	110
11.1 现金管理规定	110
11.2 现金长短款业务处理	110
11.3 没收假币处理手续	111
实训项目 12 个人储蓄业务	115
12.1 账号编排体系	115
12.2 卡业务简介	116
12.3 柜员管理	117
12.4 凭证管理	120
12.5 钱箱管理	124
12.6 业务通用操作	125
12.7 当天业务处理	126
12.8 日常操作流程	126
实训项目 13 个人贷款业务	166
13.1 贷款发放业务	166
13.2 贷款归还业务	175
实训项目 14 结算业务	182
14.1 本票业务实训	182
14.2 汇票业务实训	185
14.3 支票业务实训	197
实训项目 15 对公存贷业务	220
15.1 对公存款业务实训	220
15.2 对公贷款业务实训	240

实训项目 16 银行卡业务	252
16.1 借记卡	252
16.2 贷记卡	254
16.3 银行卡的综合管理	255
16.4 银行卡的销户	255
实训项目 17 代理业务	258
17.1 代理水费	258
17.2 代理电费	259
17.3 代理电话费	260
17.4 代理煤气费	262
17.5 代理债券业务	263
实训项目 18 特殊业务处理	266
18.1 账户挂失	266
18.2 账户解挂	266
18.3 账户冻结	267
18.4 账户解冻	267
18.5 密码修改	267
18.6 密码挂失	268
18.7 查询业务	268
实训项目 19 营业日终工作处理	272
19.1 日终流程	272
19.2 主要内容	272
参考文献	277

上 篇

商业银行柜员基本技能实训

实训项目 1

点钞技术

【实训目标与要求】

该项目主要介绍了点钞的基本要领、基本环节和手工点钞技术、机器点钞技术等,这些技术是商业银行柜面经办人员必须具备的基本功。要求学生熟练掌握单指单张和多指多张点钞法,掌握各种点钞技术的基本要求及技术,要求指法规范、扎把牢固、动作连贯。

【实训项目准备】

1. 点钞纸。
2. 点钞机。
3. 腰条纸。
4. 湿手盒。
5. 名章。

【实训项目内容】

1.1 点钞的种类和基本方法

1.1.1 点钞的种类

点钞——票币整点,是经贸类专业的学生应该学习的一项专业技术,也是从事财会、金融、商品经营等工作必须具备的基本技能。

人民币的整点有以下要求:

- (1) 凡收入现金,必须进行复点整理。未经复点整理的现金不得直接对外付出,不得上交业务库或支行内部调用。
- (2) 票币未整点准确前,不得将原封签、腰条丢失,以便在发现差错时,证实和区分责任。
- (3) 整点坚持一笔一清、一捆一清、一把一清。
- (4) 整点纸钞按券别、版别分类,以百张为把,每把钞券第一张正面朝上,最后一张背面朝下,扎把腰条扎在中央,十把为捆,正面均朝上,并加以垫纸,双十字捆扎,结头应垫于垫纸之上封签之下的中位。
- (5) 整点硬币应按面额分类,100 枚(或 50 枚)为卷,10 卷为捆。

(6)整点损伤币,除按上述规定整理外,必须双腰条在票币的 1/4 处捆扎,整点两截、火烧等损伤币,必须用纸粘贴号,严禁用金属物连接。

(7)凡经复点整理的票币,应逐把(卷)加盖带行号的经办员名章,不得打捆后再补章;成捆票币应在绳头接扣处贴封签,注明行名、券别、金额、封捆日期,并加盖封包员、复核员名章,整捆损伤票应在封签上加盖“损伤”字样戳记,以便识别。

(8)凡经复点整理的票币,应达到“五好线捆”标准,即点数准确、残币挑净、平铺整齐、把捆扎紧、印章清楚。

(9)整点票币标准要达到七成新。

1.1.2 点钞的基本方法

点钞包括整点纸币和清点硬币。点钞分为手工点钞和机器点钞两种方法。

1. 手工点钞法

手工点钞法亦称人工点钞。手工点钞法多种多样:根据点钞持票方法的不同,手工点钞法可分为手持式点钞法和手按式点钞法两大类;根据点钞张数来区分,手工点钞又分为单指单张点钞法、单指多张点钞法和多指多张点钞法。

(1)手持式点钞法。手持式点钞法是将钞券拿在手上进行清点的点钞方法。手持式点钞法一般有手持式单纸单张点钞、手持式一指多张点钞、手持式四指拨动点钞和手持式五指拨动点钞等方法。

(2)手按式点钞法。手按式点钞法是将钞券安放在桌面进行清点的点钞方法。手按式点钞法一般可分为单张点钞、双张点钞、三张和四张点钞、四指拨动点钞、推捻点钞、手扳式点钞等多种方法。

2. 机器点钞法

机器点钞法就是使用点钞机整点钞券以代替手工点钞。因为机器点钞工作效率高,极大地减轻了柜面人员的工作强度,对改善柜面人员服务态度等都有着积极的作用,因此机器点钞已经成为商业银行柜面经办人员点钞的主要方法。机器点钞分为点钞机点钞和硬币清分机点钞。

总体而言,根据不同的需要选择不同的点钞方法,如手工单指单张点钞时,由于票面可视面积为 2/3 左右,捻钞时可以接触钞券,容易发现假券及残券,所以在实际工作中,初点时用单指单张点钞法。手工多指多张点钞时,每次捻点几张钞券,速度快,但钞券可视面积较小,不易发现假券和损伤券,在实际工作中,复点时用多指多张点钞法。但对于不同的人员,还要根据准和快两个原则来选择适合自己的方法,只要是对自己来说是又准又快的,就是适合的方法。

1.1.2 点钞的要领

商业银行柜面经办人员最经常、最大量的工作就是从事现金的收入、付出和整点,因此,点钞是银行柜面人员必须掌握的一项基本功,点钞要做到准、快、好。“准”,就是清点准确无误,“准”是点钞的基础和前提。“快”,是指在准的前提下,提高点钞的速度。“好”,就是清点的钞券要达到“五好钱捆”(即点准、挑净、墩齐、扎紧、盖章清楚)的要求。

“快”和“好”是商业银行提高服务质量、加快货币周转的必要条件。

学习点钞,首先要掌握基本要领,这些要领对任何一种点钞方法都适用。点钞的基本方法分为七步:

1. 肌肉要放松

点钞时,坐姿要端正,肌肉要放松。两手各部位的肌肉要放松,能够使双手活动自如,动作协调,并减轻劳动强度。否则,会使手指僵硬,会使点钞的动作不准确,既消耗体力,又影响点钞的速度。正确的姿势是,肌肉放松,双肘自然放在桌子上,持票的左手手腕自然接触桌面,右手手腕稍稍抬起,左右手配合。

2. 钞券要墩齐

点钞的前提是钞券在清点之前要墩齐,否则,会影响点钞的准确度。质软的、明显破裂的钞券要先挑出来,对折角、弯折、揉搓过的钞券要将其弄直、抚平。清理好后,将钞券在桌面上墩齐,要求钞券四条边水平。

3. 开扇要均匀

钞券清点前,要将钞券打开成小扇形或微扇形,使钞券有一个坡度,便于捻动。开扇均匀是指每张钞券的间距必须一致,使之在捻点的过程中不易夹张。因此,开扇是否均匀,决定着点钞是否准确。

4. 手指触面要小

手工点钞的时候,捻点的手指与钞券的接触面要小,一般用指尖捻点。如果手指接触面大,手指往返动作的幅度随之增大,从而使手指频率减慢,影响点钞速度。

5. 捻钞的幅度要小

手工点钞时,捻钞的手指离钞券面不宜过远,即捻钞的幅度要小,从而加快捻点往返速度。

6. 动作要连贯

点钞时各个动作要相互连贯。动作连贯包括两个方面:一是点钞过程的各个环节必须紧张协调、环环扣紧。如点完 100 张,墩齐钞券后,左手持票,右手取腰条纸,同时左手的钞券跟上去,迅速扎好此把;在右手放票的同时,左手取另一把钞券准备清点,而右手顺手沾水清点等,这样就使扎把、持票及清点各环节紧密衔接起来。二是清点时的各动作要连贯,即第一组动作和第二组动作之间,要尽量缩短和不留空隙时间,当第一组的最后一个动作即将完毕时,第二组动作要有连续性,这就要求清点时双手动作要协调,清点动作要均匀,切记忽快忽慢、忽多忽少。另外,在清点中尽量减少不必要的小动作、假动作,以免影响动作的连贯性和点钞速度。

7. 点和数要协调

点和数是点钞过程中的两个方面,这两个方面要相互配合、协调一致。点钞的速度快,记数跟不上,或点的速度慢,记数过快,都会造成点钞不准确,甚至造成差错,给国家财产带来损失。所以点和数两者必须一致,这是点准的前提条件之一。为了使两者紧密结合,记数通常采用分组法,使点和数速度基本吻合。同时,记数通常要用脑子记,尽量避免用口数。

1.1.3 点钞的基本环节

点钞是一个从拆把开始到扎把为止这样一个连续、完整的过程。它一般包括拆把持钞、清点、记数、墩齐、扎把、盖章等环节。要加快速点钞速度,提高点钞水平,必须把各个环节的工作做好。

1. 拆把持钞

成把清点时,首先需将腰条纸拆下。拆把时可将腰条纸脱去,保持其原状,也可将腰条纸用手指勾断。通常初点时采用脱去腰条纸的方法,以便复点时发现差错进行查找,复点时一般将腰条纸勾断。持钞速度的快慢、姿势是否正确,也会影响点钞速度。要注意每一种点钞方法的持钞方法。手持式单指单张拇指捻点法起把如图 1.1 所示。



图 1.1 手持式单指单张拇指捻点法

2. 清点

清点是点钞的关键环节。清点的准确性、清点的速度直接关系到点钞的准确与速度。因此,要勤学苦练清点基本功,做到清点既快又准。手持式单指单张拇指捻点法清点如图 1.2 所示。

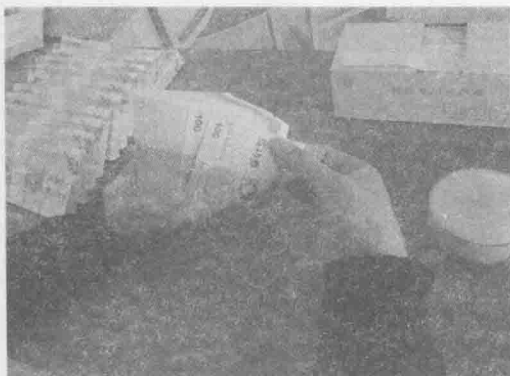


图 1.2 手持式单指单张拇指捻点法清点

在清点过程中,还需将损伤券按规定标准剔出,以保持流通中票面的整洁。如该把钞票中夹杂着其他版面的钞票,应将其挑出。为不影响点钞速度,点钞时不要急于抽出损伤券或不同版别券,只要先将其折向外边,待点完 100 张后再抽出损伤券或不同版别券,补上完整券或同版别券。

在点钞过程中如发现差错,应将差错情况记录在原腰条纸上,并把原腰条纸放在钞

券上面一起扎把,不得将其扔掉,以便事后查明原因,另作处理。

3. 记数

记数也是点钞的基本环节,与清点相辅相成。在清点准确的基础上,必须做到记数准确。

4. 墩齐

钞券清点完毕扎把前,先要将钞券墩齐,以便扎把保持钞券外观整齐美观。钞券墩齐要求四条边水平,不露头或不呈梯形错开,卷角应拉平。墩齐时,双手松拢,先将钞券竖起来,双手将钞券捏成瓦形在桌面上墩齐,然后将钞券横立并将其捏成瓦形在桌面上墩齐。

5. 扎把

每把钞券清点完毕后,要扎好腰条纸。腰条纸要求扎在钞券的 $1/2$ 处,左右偏差不得超过二公分。同时要求扎紧,以提起第一张钞券不被抽出为准。

6. 盖章

盖章是点钞过程的最后一环,在腰条纸上加盖点钞员名章,表示对此把钞券的质量、数量负责,所以每个出纳员点钞后均要盖章,而且图章要盖得清晰,以看得清行号、姓名为准。

1.2 手工点钞的常用方法

1.2.1 手持式单纸单张点钞法

用一个手指一次点一张的方法叫手持式单指单张点钞法,手持式单指单张点钞法是最常用的点钞方法之一,使用范围较广,频率较高,适用于收款、付款和整点各种新旧大小钞券。这种点钞方法的优点是:由于持票面小,能看到票面的 $3/4$, 容易发现假钞券及残破票。其缺点是:点一张记一个数,比较费力。

其基本操作要领如下:

1. 持票

左手横执钞券,手心向下,左手拇指在钞券正面左端中央约 $1/4$ 处,食指和中指在钞券背面,与拇指一起捏住钞券;左手无名指自然卷曲,捏起钞券后小拇指伸向钞券正面压住钞券左下方;左手中指稍用力,与无名指、小拇指一起紧卡钞券;左手食指伸直,拇指向上移动,按住钞券侧面,将钞券压成瓦形,左手将钞券从桌面上擦过,钞券翻转,拇指借从桌面上擦过的力量顺势将钞券向上翻成微开的扇形,并斜对自己面前;同时,右手拇指、食指作点钞准备。

2. 清点

左手持钞并形成瓦形后,右手三个指头沾水。用拇指尖逐张向下捻动钞券右下角,捻动幅度要小,不要抬得过高,要轻捻;右手食指托住钞券背面右上角,食指在钞券背面的右端配合拇指捻动;用右手无名指将捻起的钞券往怀里弹,要注意轻点快弹,边点边记数。

左手拇指按捏钞券不要过紧,要配合右手起自然助推的作用。点钞时注意姿势,身体挺直,眼睛和钞券保持一定距离,两手肘部放在桌面上。