



商业银行新员工培训系列教材

商业银行 综合柜员基本技能 入门手册



COE

上海起航教育信息咨询有限公司研究院 ◆ 编著

SHANGYE YINHANG
ZONGHE GUIYUAN JIBEN JINENG
RUMEN SHOUCHE

 中国金融出版社

商业银行新员工培训系列教材

商业银行 综合柜员基本技能 入门手册



COE

上海起航教育信息咨询有限公司研究院 ◆ 编著

 中国金融出版社

责任编辑：褚蓬瑜

责任校对：刘明

责任印制：陈晓川

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行综合柜员基本技能入门手册 (Shangye Yinhang Zonghe Guiyuan Jiben Jineng Rumeng Shouce) / 上海起航教育信息咨询有限公司研究院编著. —北京: 中国金融出版社, 2012. 4

商业银行新员工培训系列教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6324 - 6

I. ①商… II. ①上… III. ①商业银行—银行业务—职工培训—教材 IV. ①F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 050779 号

出版 **中国金融出版社**

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 7

字数 118 千

版次 2012 年 4 月第 1 版

印次 2012 年 4 月第 1 次印刷

定价 20.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6324 - 6/F. 5884

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

本书编委会

主 任 张琛琳

主 编 姚淑敏 徐时萍

夏媞芸

编 委 赵家明 金 映

梁德权 任建瑾

龚颖萍 祝丽君

徐旭亮 熊 燕

张立超 许森田

总 序

上海起航教育信息咨询有限公司在长期的教学培训实践中，积累了丰富的银行业人才培养经验，最近组织编写了一套新员工培训系列教材，已经在陆续出版之中。这套教材内容十分广泛，涉及商业银行经营管理和业务产品等诸多方面，包括《商业银行法律原理与制度》、《商业银行综合柜员基本技能入门手册》、《商业银行综合柜员柜台业务入门手册》、《商业银行公文写作》、《商业银行公文例文集》、《银行新员工阳光心态和职业素养》、《银行网点异常情况处理》、《银行新进员工服务礼仪教程》等等，它给银行业员工培训提供了重要教材。这套教材紧紧地联系当前商业银行在改革发展中面临的实际问题，以最前沿的管理视角、最切合基层机构实际的课题、最符合银行员工需要的内容进行编排，力求做到知识性、制度性与实务性相结合，突出了针对性、可操作性和可读性，定将成为一批银行业通用的教材，定会得到银行业员工的喜爱。

银行业人才培养始终是一项最重要、最基础、最迫切的工作，哪家银行都将其作为经营战略的内容，任何时期都不能忽视。尤其当今时代的中国，银行业正处在一个高速发展的时期。据统计数据披露，截至2011年末，我国银行业金融机构境内本外币总资产为113.28万亿元，近十年来呈现出每四年翻一番的



增长态势，尤其中小银行的发展速度更快。银行是社会资金的血脉与蓄水池，承载并管理着社会的货币财富，服务于国家经济发展和国民金融需求。商业银行的经营发展，完全建立在国民经济发展与财富实力积累的基础之上。未来在向全面小康社会发展转型的过程中，中国经济发展的良好势头以及强盛的金融需求，依然强劲地推动着中国金融业改革发展。乘经济发展与国民财富快速增长的快车，中国银行业发展的速度依然很快，这个基本的趋势已经成为共识。但是，银行业的这种发展并不只是简单的规模扩张，而是一个伴随着商业银行经营体制转型和制度机制创新变革的过程，是一个全面贯彻科学发展观的过程。因此，新形势下银行员工将面对更高的要求 and 压力，这既是挑战，更是机会。不仅面临业务工作量增长的压力，而且应当在旧的经营方式被淘汰时，尽快地转变经营理念，学习掌握新的经营方式，提高工作技能和业务素养，跟上改革发展的步伐。这些都依赖于加强职业培训，提高职业素质。

当今中国金融从业人员有三百余万人，商业银行亟待社会提供更好的职业教育培训渠道和教材。从整体上看，社会十分缺乏系统的培训教材，尤其缺乏具有系统性、通用性、实用性的教材，衷心地希望本系列教材能够为广大银行员工提供有益的参考。

中国工商银行原副行长

2012年2月于北京

序

商业银行是现代市场经济中的金融主体。目前大多数商业银行的营业网点都是综合网点，即一个网点兼容对公、对私业务。网点的格局大多分为现金区域和非现金区域，有的还设有理财区域。现金区域的柜员，我们称之为综合柜员。综合柜员在权限范围内，独立完成受理业务的账务处理和现金处理（超权限的需经有权人授权）。因此综合柜员必须具备较强的基本技能和较全面的业务知识。《商业银行综合柜员基本技能入门手册》针对刚进入银行的新员工这个群体，以综合柜员的柜面基本技能为对象，选择点钞、微机数字录入、翻打传票、珠算四个技能，进行全方位的介绍、讲解。

《商业银行综合柜员基本技能入门手册》共分四章。第一章介绍点钞技能，由夏媿芸编写。本章首先介绍点钞的基本知识，然后从拆把、持钞、捻钞、记数、剔残、墩齐、扎把、盖章八个方面详尽传授手持式单指单张、四指四张手工点钞的方法和要求，以及机器点钞的方法及要求。第二章、第三章由姚淑敏编写。第二章介绍微机数字录入，从工具、坐姿、手势、指法到训练步骤，详细传授微机数字录入的方法、要求及规范。第三章介绍微机翻打传票，在第二章的基础上进一步传授工具摆放定位的要求、传票打开扇面的方法、左手翻页的方法、看数记数的方法



以及翻打传票过程中眼睛、大脑、左手、右手的动作如何配合、如何连贯、如何协调。第四章介绍珠算技能，由徐时萍编写。从介绍算盘的结构、计数入手，讲解珠算加减乘除四种运算方法的基础拨珠动作；对每个珠算口诀的含义及指法进行解析，再以例题具体讲解每个口诀的运用和操作步骤。

全书内容精简紧凑，操作性、实用性强。

需要特别指出的是，本书的编写得到了多位银行柜面技能专家的大力支持，同时，公司科技部也给予了大力配合，徐丽雯、吕亚唯参与了图片的拍摄，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，尽管在编写中我们力求周全严密，然而，其中疏漏和错误依然难免，敬请各位读者批评指正，我们的电子邮箱为：research@qihangedu.com。

上海起航教育信息咨询有限公司研究院

2012年3月

目 录

第一章 点钞技能	1
第一节 点钞的基础知识	2
第二节 手工点钞的方法	8
第三节 机器点钞法	15
第二章 微机数字录入	21
第一节 关于小键盘	22
第二节 坐姿、手势和指法	24
第三节 训练	29
第三章 微机翻打传票	35
第一节 准备工作	36
第二节 传票翻页的方法	41
第三节 训练	49
第四章 珠算技能	53
第一节 珠算的基础知识	54
第二节 珠算加法	63
第三节 珠算减法	69
第四节 珠算乘除法	76

第一章 点钞技能

通过本章的学习和训练，熟悉点钞的基本知识和钞票捆扎的方法，掌握手持式单指单张点钞法，了解手持式四指四张点钞法和机器点钞法。

点钞，是点纸币的一种俗称，是指按照一定的方法查清票币的数额，即整理、清点钞票，使进出钞票的数量和质量得到保证。在银行泛指清点各种票币，又称票币整点。

现在，不仅金融系统，其他部门的现金流量也都很大。对于前台柜员以及出纳人员来说，清点钞票是一项经常的、大量的、技术性很强的工作。点钞技术的好坏，直接影响工作的效率和质量。因此，点钞技术是前台柜员和出纳员的必备技能之一，点钞技术的质量和效率是考核前台柜员和出纳员业务素质的重要指标，学好点钞技术是做好出纳工作的基础。

第一节 点钞的基础知识

一、点钞技术的产生和发展

点钞技术是随着纸币的产生而产生的。纸币发行后，点钞技术开始在银行兴起，并随着金融事业的发展而发展。银行现金业务的与日俱增，为点钞技术的发展开辟了广阔的天地，各种点钞方法随之相继出现。到20世纪80年代，已逐步形成具有银行特点的点钞方法。

二、点钞的基本程序

前台柜员和出纳员在办理现金收、付和整点业务时，一般应按下列程序办理：

1. 审查现金收、付款凭证及其所附原始凭证的内容，看填写是否清楚、齐全，两者内容是否一致。
2. 现金收存业务必须先收款后记账。依据现金收款凭证的金额，先卡大数后点细数，即先卡成捆的（暂不拆捆）和成把、成卷（卷指铸币）的（暂不拆把、卷），再点零数。边卡边点，边在算盘或计算器上加计金额。卡点完毕，算盘或计算器上的数字和现金收款凭证上的金额相同，然后再拆捆拆把，使用点钞机清点细数。点数无误后才可记账。
3. 现金付款业务必须先记账后付款。付款时先依据现金付款凭证的金额，从大（票面面额）到小（票面面额）依次配款，边配边在算盘或计算器上加计金额，配款完毕，算盘或计算器上的金额和现金付款凭证上的金额相同，然后再使用点钞机进行复点，自复平衡后才可对外付款。
4. 在拆捆、拆把、拆卷时应暂时保存原有的封签、封条和封纸，点数无误后才可扔掉。

三、点钞的基本要求

出纳员在办理人民币收、付和整点工作时，应以准确、快速为前提。

首先是“准”，即清点和记数要准确。要做到点数准确，除了平时勤学苦练基本功外，在操作过程中要做到“一集中、二坚持、三准备、四对清”。“一集中”，即注意力集中；“二坚持”，即坚持定型操作、坚持复核；“三准备”，即思想、款项、工具准备；“四对清”，即凭证金额看清、收入钞票当面点清、号单对清、钞票付出当面交代清。

其次是“快”，即在准的前提下，努力提高工作效率。金融系统的出纳员还应再加一个“好”字，它是指符合“五好钱捆”的标准，即做到点数准确、残钞挑净、平铺整齐、把捆扎紧、盖章清晰，也就是“点准、挑净、蹀齐、扎紧、盖章清楚”的点钞五要求。

金融系统对点钞技术要求规范、严格，因此，本部分内容按金融系统的点钞要求和方法作介绍。

四、点钞的基本要领

学习点钞，首先要掌握点钞的基本要领，以下几点要求对于任何一种点钞方法都是适用的。

1. 姿势要正确，手指与练功券的接触面要小（见图1-1）

点钞时坐姿如何，会直接影响点钞技术的发挥与提高。正确的坐姿会使点钞时肌肉放松，活动自如，动作协调，减轻劳动强度；相反，不正确的坐姿会使点钞时肌肉紧张，动作生硬，不协调，增加劳动强度。正确的姿势应该是身体坐正、挺胸、自然，全身肌肉放松，两小臂自然地靠在桌子前沿，持票的左手腕部接触桌面，右手腕部稍抬起。

另外，在进行手工点钞时，捻钞的手指与练功券的接触面要小，这样能使练功券捻出后迅速弹出。如果接触面过大，一是造成手指往返动作的幅度随之增大，导致手指动作的频率下降；二是练功券不易弹出，最终会影响点钞速度。



2. 用具放置要适当（见图 1-1）

点钞时，算盘（或计算器）、凭证、笔、海绵缸（或点钞蜡）、印泥、印章、纸条（也称扎条、腰条、纱纸条）或点钞机具等要根据自己平常的工作习惯，按固定位置放好。一般将扎条放在捻钞的一侧（大多放在右侧），以最有利于使用和配合练功券的放置为原则。

3. 练功券要清理整齐（见图 1-1）

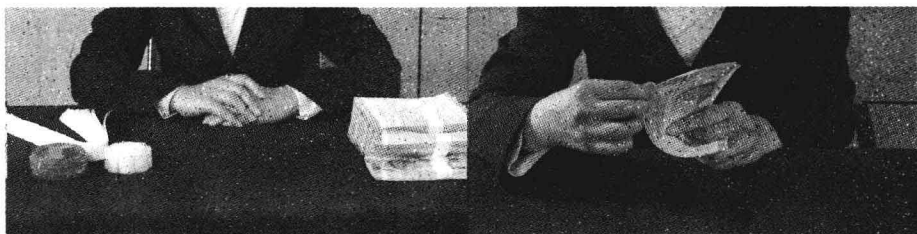


图 1-1

由于企业或银行收进的钞票中可能会有破损、弯折，所以在清点钞票之前，要将某些破裂、质软、被涂写、有污渍等不符合流通券要求的钞票挑拣出来，对弯折、折角、揉搓过的钞票要整直、抹平。

这样处理之后，每张钞票都清理得整齐、平直了，再将 100 张同面额的钞票扎成一把；对于不足百张的同面额钞票，应以 10 张为单位起“叠”，每 10 张为一叠，即用 1 张钞票拦腰包住其余 9 张钞票；对于成叠的钞票，应用纸条捆扎好并将实际金额写在纸条上；对于不成叠的各券别零散张数，应用另一纸条捆扎好，并将实际金额写在纸条上。整齐、平直的钞票有利于点钞的准确性，这是点准钞票的前提。将钞票清理好后，成坡形放在桌面上堆放整齐，对手工点钞来说，一般置于持钞的一侧（大多在左侧）。

4. 动作要连贯

动作连贯是提高点钞技术的质量和效率的必要途径。包括两方面的内容：一是点钞过程要连贯，即拆把、持钞、捻钞、蹀齐、扎把、盖章等每个环节必须紧密配合，环环紧扣，保持连续性。如点完 100 张蹀齐钞票的同时，左手持票，右手取纸条，随即左手的钞票跟上去迅速扎好小把；在

右手放钞票的同时，左手取另一把钞票等，这是扎把与持钞之间动作的连贯。不管是手工点钞还是机器点钞，第一组连续动作和第二组连续动作之间，要尽量缩短或不留空隙时间。当第一组的最后一个动作即将完毕时，第二组的第一个动作应该快速跟上，以保持连续性。

二是捻钞的动作要连贯，即捻钞时双手动作协调，速度均匀，切勿忽快忽慢。

5. 钞票扇面形成要均匀（见图1-2）

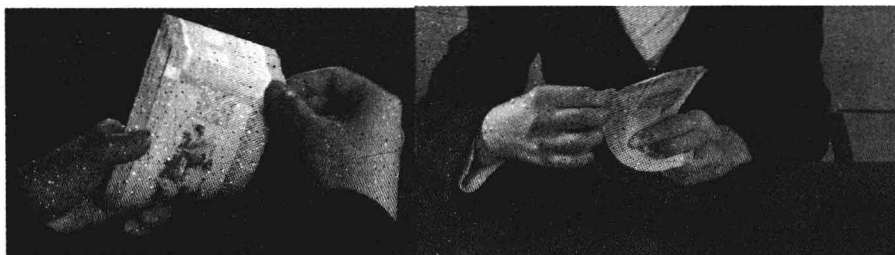


图1-2

不管用哪种点钞法，练功券在清点前，都要把票面打成扇形或坡形，使票面有一个坡度，也就是扇面上每张练功券都露出一定宽度的边，其间隔距离必须均匀一致，使之在捻钞过程中不易夹张，便于捻动。

6. 练功券要蹴齐

蹴齐是点钞技术中不可缺少的一个环节，它直接影响扎把的质量，从而影响点钞技术的整体质量。

它包括两个方面：一是点完一把练功券在进行扎把之前，首先要把练功券蹴齐，标准是四条边水平，卷角要拉平，不露头或呈梯形错开，即前、后、左、右四面的练功券不得突出超过0.3厘米。二是在每一把练功券点好之后，应该整齐地放置于持钞的一侧，以利于盖章。如果练功券点好后没有放置整齐，而是横七竖八地放置，最后盖章时就会手忙脚乱，从而影响整个点钞速度。

7. 练功券要捆紧

包括小把要扎紧，大捆要捆紧。



首先是小把要扎紧，扎把的位置在中间偏左三分之一处。每把练功券点完后，如果正确无误，应扎上纸条，并将原纸条拆掉（称为“拆把”，拆把有时在点钞之前，有时在点钞之后）。扎把要紧，要求是扎好纸条以后，以提起任意一张练功券不被抽出、练功券不掉下来，也不能移位为准。如果在点完钞票之后，发现有多余或缺少，则可在原纸条上写“0”、“+1”、“+2”、“+3”、“-1”、“-2”、“-3”或“100”、“101”、“102”、“103”、“99”、“98”、“97”等字样，并放在旁边。

其次是大捆要捆紧。大捆就是点准的10把练功券为一捆，放置时封签5把在左，5把在右，将10把练功券蹶齐捆紧，应以“卅”字形捆扎，做到用力推不变形，抽不出练功券。

8. 盖章要清晰

盖章是点钞过程的最后一环，是分清责任的标志。当钞票扎好后，点钞人应在纸条侧面加盖私章，表示对此把钞票的质量和数量负责。因此，盖章必须要清晰，以看得清姓名为准。

五、点钞的操作流程

点钞的操作流程主要包括六道工序（手工和机器点钞操作流程基本相同）。

1. 拆把

拆把即将未清点的成把练功券拿在手中，然后脱去捆扎的纸条或将纸条弄断，为点数做好准备。需要注意的是，在款项没有清点完毕之前，纸条不能丢掉。

2. 点数（持钞、捻钞）（见图1-3）

点数即一只手持钞，另一只手点钞，眼睛紧盯捻动的练功券，同时在心中记数，确保清点准确无误。

3. 整理（蹶齐）

整理即将已清点无误的练功券清理整齐，将折叠的练功券抚平，将练功券上、下、左、右蹶齐。



图 1-3

4. 扎把

扎把即将已蹶齐的 100 张练功券用纸条捆扎牢固。

5. 盖章

盖章即在捆扎练功券的纸条侧面加盖清点人员的名章，以明确责任。盖章工序一般留在每笔款项全部清点完毕后。

6. 封捆（见图 1-4、图 1-5）

封捆即将已捆扎牢固的 10 把练功券用绳子捆扎成一捆，并贴上封签。

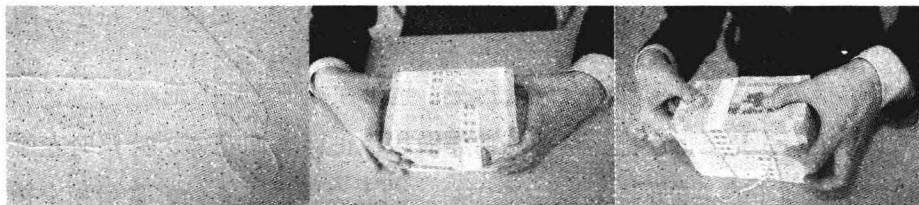


图 1-4



图 1-5



第二节 手工点钞的方法

一、手持式单指单张点钞法

手持式单指单张点钞法是用左手持钞，右手用一个手指一次点一张的方法。它是一种最常用的、最基本的、公认的先进点钞方法，其他多数点钞方法都是在此基础上演变发展而来的。

优点：由于持票所占的票面小，能看到票面的 $\frac{3}{4}$ ，便于识别真假钞和挑剔残破券，准确度高，因此是目前应用最广泛的一种点钞方法。主要用于柜面收、付款，整点各种新、旧、大、小票币以及残破币等，是每个出纳员必须掌握的一种点钞方法。

缺点：一次点一张，劳动强度大，工作效率低。

其操作有以下几个步骤。

1. 拆把

单指单张点钞法可在点数之前拆把，也可在扎把之后拆把。

方法一：初点拆小把。是指练功券横执，正面朝向身体，持票时左手拇指在票前（练功券正面）的左端中央，约占全票的 $\frac{1}{4}$ 处，食指和中指在票后（练功券背面），与拇指捏住练功券，无名指自然弯曲，捏起练功券后，无名指与小指向前压住练功券的左下方，中指弯曲稍用力，与无名指、小指卡紧练功券，食指伸直，拇指向上移动，按住练功券的侧面将练功券压成瓦形（左手心向下）；右手脱去练功券的纸条，这时左手将练功券往桌上轻轻一掠（从桌面擦过），将练功券向上翻起，拇指借从桌面的摩擦力趋势将练功券展成微开的扇面形；右手三个指头蘸水作点钞准备（见图1-6）。

这种方法的优点是不撕断捆练功券的纸条，便于查看图章和继续使用。