

项目教学、任务引领型教材
中等职业学校金融事务专业教学用书

银行业务综合实训

主 编 李小可



华东师范大学出版社

华东师范大学出版社

YINHANGYEWUZONGHESHIXUN

银行业务综合实训

中等职业学校金融事务专业教学用书

主 编 李小可

图书在版编目(CIP)数据

银行业务综合实训/李小可主编. —上海:华东师范大学出版社, 2008

中等职业学校教材

ISBN 978-7-5617-6058-1

I. 银… II. 李… 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(2008)第 068846 号

银行业务综合实训

中等职业学校金融事务专业教学用书

主 编 李小可

责任编辑 翁春敏

编辑助理 何 晶

装帧设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号

邮编 200062

营销策划 上海龙智文化咨询有限公司

电 话 021-62228271 62228272

传 真 021-62228343

印 刷 者 宜兴市德胜印刷有限公司

开 本 787×1092 16 开

印 张 10.25

字 数 215 千字

版 次 2008 年 11 月第 1 版

印 次 2008 年 11 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5617-6058-1/F·156

定 价 17.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请与华东师范大学出版社中等职业教育分社联系
电话: 021-62228271 62228272)

金融事务专业教材编委会

主 任:叶德磊

副主任:陈 强 张云生

委 员(按姓氏笔画排序):

毛文惠 叶德磊 李小可 汪正干

陈 强 张云生 翁春敏

由华东师范大学出版社组织编写的中等职业学校金融事务专业系列教材,经过编写组各位成员的辛勤劳作已陆续编写完成,即将正式出版。这套教材是根据上海市中等职业教育课程教材改革的要求编写的。

2004年上海市教委制定了《中等职业教育深化课程改革行动计划(2004—2007)》,其目标是以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位,逐步建立具有上海特点、时代特征、职业教育特色的课程和教材体系。长期以来,中等职业教育专业课程存在着理论与实际脱离的问题,专业课程内容与就业岗位要求有较大距离,教学内容比较陈旧,与工作岗位脱节,学用不一致明显;理论要求过高,技能训练不够,以致学生毕业以后反映在学校里所学的东西没有用;专业教学与职业资格证书结合不够紧密,学校对相应职业标准缺乏研究。

为此,上海市教委推动了新一轮的课程教材改革,改革从开发新的专业教学标准着手,首批开发完成了12个专业教学标准,金融事务专业教学标准便是其中之一,这套系列教材就是根据这个新标准编写而成的,是这次课程教材改革的成果之一。

这套教材是供中等职业学校金融事务专业和有金融类课程专业的学生使用的。新开发的金融事务专业教学标准主要面向商业银行就业方向,共设置了9门专业主干课程,相应的9本专业教材是:《银行柜面业务处理》、《银行卡业务处理》、《银行结算业务处理》、《银行中间业务处理》、《国际结算业务处理》、《银行后台柜员业务处理》、《银行业务综合实训》、《银行技能实训》和《银行客户服务技巧运用》。与传统教材相比,这套教材具有以下特点:

- **任务引领:**以银行的实际工作任务为中心设置课程,引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中学习相关理论知识,发展学生的综合职业能力。

- **项目驱动**: 课程内容大多是根据银行业务的工作项目确定的, 学生每完成一个项目的学习, 便能学会一个项目的操作, 从而获得了该项目的知识和技能。这样既可使学生所学的知识能直接用于工作实践, 又可以激发学生的成就动机。

- **做学一体**: 本系列教材除配有专门的银行业务实训课程(如: 银行业务综合实训)外, 其他专业主干课程大多配有课堂活动和课堂实践内容, 实现以工作任务为中心的理论与实践一体化教学。

- **风格活泼**: 本系列教材在内容叙述上尽可能采用案例教学模式, 以唤起学生的学习热情, 更好地实现教学目标。在形式上, 尽量以新颖、生动的排版形式和图文并茂的叙述风格来编排教材, 以最大限度地满足当代中职学生的阅读习惯。

这套教材通过了课程专家和行业专家的审定, 大家认为, 这套教材针对性好, 实用性强, 较好地体现了上海市教委的课改精神, 是目前中职金融事务专业和有金融事务课程专业学生比较理想的教材。

我们希望这套教材的出版能为上海中职教育改革的探索作出微薄的贡献, 也希望各学校在使用这套教材的过程中能够提出更多有益的意见和建议, 以便于我们今后对本专业教材作出更好的修改。

本套教材的开发和编写得到各方的大力协助和支持, 在此一并表示感谢。

金融事务专业教材编写委员会

2008年7月

本书是中等职业学校金融事务专业的教学用书。

本书语言简洁流畅、风格活泼、结构新颖,按照我国商业银行实际操作的基本惯例编写。内容上着重介绍银行业务的基本知识、基本技能,以及主要业务的操作流程。丰富的实训练习能引发学生的学习兴趣,做到寓教于乐。

具体栏目设计如下:

实训任务:简洁地指明实训的内容。

实训目的:概括地叙述实训的目的。

操作要点:详细地介绍实训操作中的重点、要点。

操作流程:用清晰、明了的流程图展示整个操作过程。

操作规定:将操作过程中一些需要注意的问题分别罗列,帮助学生更好地理解基础知识。

实训练习:设计丰富的实例练习,让学生在角色模拟中掌握基本技能。

为了方便老师的教学活动,本书还配套有:

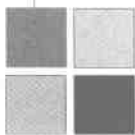
《银行业务综合实训·教师手册》:含有各模块实训报告的参考答案和要点,便于老师备课和教学。

本书由金融事务审稿专家(按姓氏笔画排序):毛文惠、何民乐、陈志红、陈强、张云生和钟赛审查。

华东师范大学出版社

中等职业教育分社

2008年11月



随着金融业竞争的日趋激烈,国内各大商业银行开始逐渐意识到,只有为客户提供优质、快捷、便利的金融服务,才能在激烈的竞争中得以立足和发展。同时,银行也希望从业人员精通业务、技术熟练,具有较强的综合素质。但是,由于主、客观的原因,新入行人员不能立即上岗,能力欠缺,这已成为各大银行急需解决的紧迫问题。本书就是针对这一要求而编写的,突出了以技能为主线和中心的教学原则。

本书的编者有去多家银行实习、工作的经验,并多次参加银行模拟软件的开发。在此基础上,以各种相关规章制度为依据,并按照我国商业银行实际操作的基本惯例进行编写的,力求清楚地阐述银行业务的基本知识、银行从业人员应掌握的基本技能,以及主要业务的操作流程。

本书的主要内容包括以下六大块:

1. **综合业务** 包括:日始、日结。
2. **个人业务** 包括:个人活期储蓄存款、整存整取定期储蓄、定期一本通、零存整取定期储蓄、教育储蓄、个人存款挂失、个人综合贷款、VIP账户的业务。
3. **对公业务** 包括:单位活期存款、单位通知存款、保证金存款的业务。
4. **结算业务** 包括:支票、本票、银行汇票、委托收款、汇划的业务。
5. **银行卡业务** 包括:信用卡和借记卡的业务。
6. **中间业务** 包括:代理保险、凭证式国债、开放式基金和公用事业费转账的业务。

本书主要突出了以下特点:

第一,全书以银行柜面业务带教老师带教一名实习学生为背景,进行柜面仿真操作,可以增加学生的兴趣及临柜感。

第二,每一项操作均设置了实训任务、实训目的、操作要点、操作流程、操作规定等栏目。

第三,每个模块最后都会有仿真的实训练习,内容包括:模拟训练题目、模拟角色、模拟业务、实训报告等。

第四,本书中展示的许多凭证、票据、界面都可以在仿真的环境下供学生练习。

为了方便教师的教学活动,本书还配套有《银行业务综合实训·教师手册》,其中含有教材中的实训报告答案和实训要点。

本书除可供中等职业学校金融事务及其相关专业使用,也可用于财会及其相关专业,从而拓宽学生的就业面。

本书由李小可主编。参加编写的有:李小可(模块一、三、六),周滢(模块二),李峰(模块四、五)。全书由李小可总纂定稿。

本书可以和上海鹏达计算机系统开发有限公司开发的银行模拟软件配套使用。

本书在编写的过程中,得到了有关银行、软件公司的大力支持,在此一并致以诚挚的谢意。

由于教学急需,时间仓促,书中可能存在一些疏漏和不足,敬请专家和读者赐教和指正。

编者

2008年11月

模块一 银行综合管理——日始日结	1
课题一 综合柜员岗位设置	2
课题二 综合管理——日始	2
课题三 综合管理——日结	5
实训练习	9
模块二 银行个人业务操作	17
课题一 个人活期储蓄存款	18
课题二 个人整存整取定期储蓄	25
课题三 个人定期一本通	28
课题四 个人零存整取定期储蓄	33
课题五 教育储蓄	36
课题六 个人存款挂失	40
课题七 个人综合贷款	43
课题八 个人 VIP 账户	49
实训练习	54
模块三 银行对公业务操作	69
课题一 单位活期存款	70
课题二 单位通知存款	73
课题三 单位保证金存款	76
实训练习	77
模块四 银行结算业务操作	87
课题一 支票业务	88
课题二 本票业务	90
课题三 银行汇票业务	93
课题四 委托收款	95
课题五 汇划业务	96
实训练习	99

模块五 银行卡业务操作	111
课题一 信用卡	112
课题二 借记卡	121
实训练习	129
模块六 银行中间业务操作	135
课题一 代理保险	136
课题二 凭证式国债	138
课题三 开放式基金	140
课题四 公用事业费转账	143
实训练习	144

模块一 银行综合管理 ——日始日结

通过本模块的学习,了解综合柜员岗位的设置以及柜员每天工作开始、结束时要做的准备,并熟练掌握专业操作技能。

课题一 综合柜员岗位设置



张涛是一名应届毕业生,通过良好的面试表现,他进入了一家银行实习,在培训部的带教老师的帮助下,张涛开始了实习期的培训。

过去,客户办理一笔业务要经过多个窗口、多名柜员,每名柜员只做特定的一小类业务。这种分工过细,柜员职能相对封闭的岗位设置方式叫经办复核制(分柜制)。

现在,银行可以提供窗口服务,临柜人员可以处理所有的柜面业务品种,柜员直接面向客户,负责每笔业务的全部过程,这叫综合柜员制。我国大多数银行目前实施的都是综合柜员制。

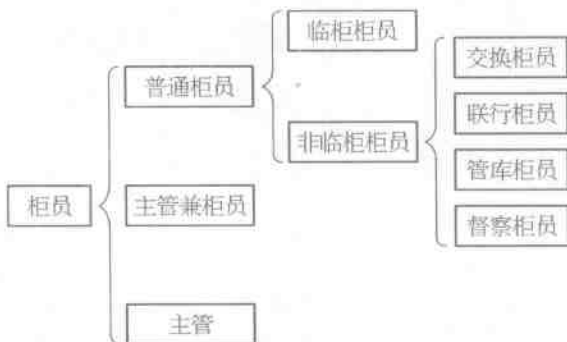
传统的经办复核制处理一笔业务或传票需要在各柜组间传递,手续繁琐,劳动重复,效率低且客户等待时间长,但因为是多人办理业务,所以可以严格地控制风险。传统的经办复核制的特点是“明确职责、相互制约、共担风险。”

综合柜员制使客户在一个柜员窗口可以办理所有的柜面业务,柜员人数就减少了,工作效率也随之提高。这种方式不但方便了客户,也方便了对柜员的管理,并且增加了事中复核,能够有效地降低和控制风险。综合柜员制的特点是“自我复核、自我约束、自我控制、自担风险。”

综合柜员制是指在具备严密的监控条件下,打破原来的业务分工界限,根据业务核算制度和操作规程,由柜员独立完成各项业务操作并且承担相应责任的劳动组织形式。综合柜员制通过限制柜员的操作权限,主管人员严格进行授权的方式实施业务控制,它的指导思想就是面向交易,面向客户。

实行综合柜员制的营业机构柜员岗位设置如右图所示:

各类业务由普通柜员(业务经办)、主管兼柜员(业务主办)、主管(业务主管)逐级办理,这种事权划分是一种内部控制方法。其中普通柜员是具体办理会计核算业务的人员,负责权限范围内业务的操作和会计资料的初审;主管兼柜员是对业务经办处理的各种业务进行复核或者在规定范围和额度内授权的人员(业务主办既可以上柜操作担任普通柜员,也可以在一定额度内进行授权);主管是对超过业务主办权限的重要业务进行授权处理的管理人员。主管主要包括:网点负责人(综合网点负责人不得持有权限卡,以营销工作为主;中、小型储蓄网点负责人可以持权限卡)、总会计(现称营业经理,支行设有一名总会计,但无权限卡,主要主管业务)、各级会计结算部门负责人(现为业务营运部,不能持有权限卡),以及上级部门聘任的、行使业务主管职责的管理人员。



课题二 综合管理——日始



张涛:“老师,每天营业时,临柜柜员要做哪些工作?”

老师：“作为临柜柜员，每天的工作流程是签到——出库——日间操作——日终平账——签退。”

“要注意的是，每天在办理日常业务前必须要进行柜员签到，也就是注册，只有注册后才能进入综合应用系统进行业务操作。”

【实训任务】

签到业务。

【实训目的】

- ① 熟练掌握签到的操作流程；
- ② 学会操作密码的设置；
- ③ 学会操作密码的修改；
- ④ 学会签到录入；
- ⑤ 了解操作要点及操作规定。

【操作要点】

① 钱箱领用、开启。每天营业前，钱箱管理员操作“发钱箱”交易，并在换人授权后领用钱箱，由网点业务主管会同双人开箱(袋)点数。

② 钱箱管理员发放柜员钱箱。钱箱管理员操作“查询库存信息”交易与库箱封签金额合计数核对相符后，操作“维护钱箱管理表”交易查询钱箱状态，核对钱箱余额与交接单上的零包封签金额一致。随后，根据现金零包“交叉使用”的原则，操作“发钱箱”交易，向柜员发放钱箱，由领用柜员在款项交接登记簿上盖章确认。

③ 柜员领用钱箱。柜员操作“领钱箱”交易领用钱箱后，操作“柜员查询钱箱余额”交易与零包封签金额进行核对，并在监控视线内开启现金零包，操作“查询钱箱明细”交易对现金逐张清点，逐档核对券别明细。

④ 柜员现金出库。柜员向钱箱管理员领取现金时，必须事先填制“现金出库票”，钱箱管理员确认“现金出库票”已经业务主管审核后，操作“现金出库”交易将现金出库给申请柜员，并打印“出库现金券别张数清单”，交钱箱管理员将其作为现金出库的依据，“现金出库票”作其附件。

⑤ 主管开机。柜员签到在柜员终端进行，签到前必须由三级以上主管进行主机开机，须对柜员进行操作权限的认定。

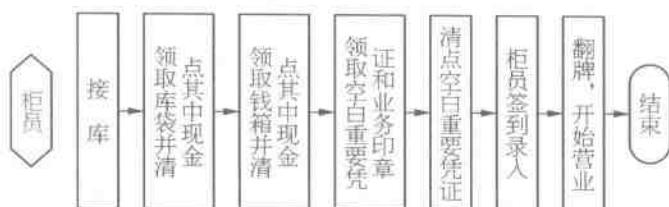
⑥ 临柜柜员刷卡。主机开启成功后，临柜柜员用自己的权限卡刷卡，登录签到界面。

⑦ 临柜柜员输入柜员号、钱箱号和操作密码。

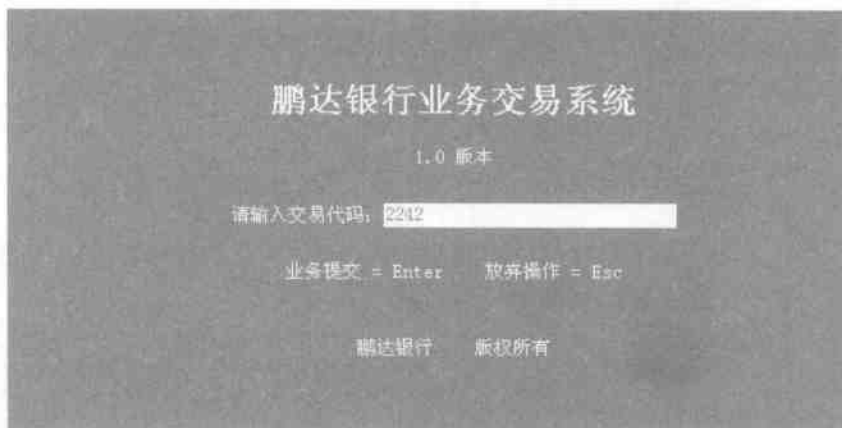
⑧ 签到完成，进入柜面交易。

【操作流程】

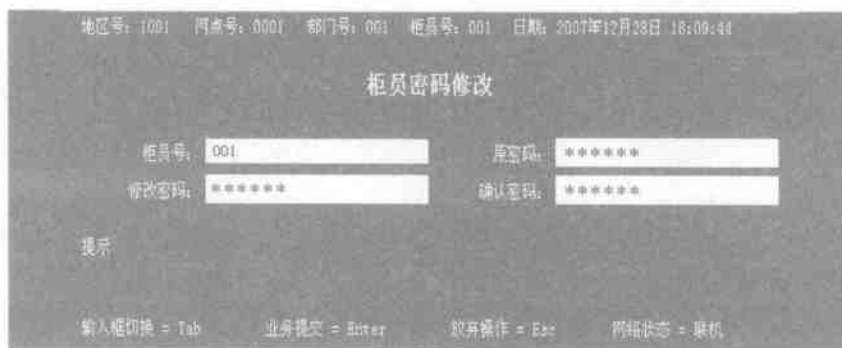
根据下图所示流程，张涛作为临柜柜员开始一天工作前的准备：



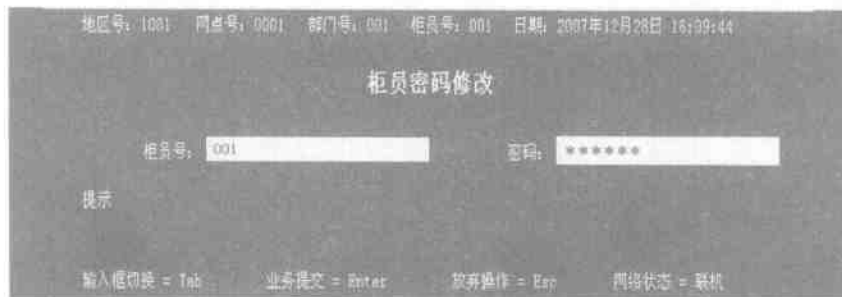
- ① 临柜柜员张涛接库。
- ② 领取库袋并清点其中现金。
- ③ 领取钱箱并清点其中现金。
- ④ 领取空白重要凭证和业务印章。
- ⑤ 清点空白重要凭证。
- ⑥ 柜员签到录入：
 - 录入交易代码:2242。



- 此时系统提示:密码使用已超过半个月,请更改密码。
- 柜员密码修改。



- 柜员签到。



- ⑦ 翻牌开始营业。

【操作规定】

- ① 现金、库箱移交必须当面办妥交接手续,交接不成捆钞券时须及时复点。
- ② 办理现金业务的柜员应以“事权划分”为原则,在规定权限范围内操作。
- ③ 网点现金区域必须做到:柜员操作柜台间隔离,现金操作全方位监控。
- ④ 网点钱箱必须由网点业务主管级(含)以上的柜员设专岗,由其负责当日网点现金、钱箱的管理,并负责监管柜员的库存现金、大额收付款业务。并可兼办授权操作、兼任网点空白重要凭证内库管理员等不直接对外服务的工作。
- ⑤ 网点内现金库箱,领解现金封包,柜员现金零包的开启、装袋和交接必须在监控视线范围内;现金库箱、领解现金封包的开装必须由网点业务主管参加,双人会同。日终柜员的零星钞券必须入袋加封,钱箱的钞券必须装入有内胆的库箱。寄库箱应做到二锁一封签(一次性封签),封签上所有项目应填写齐全。
- ⑥ 网点柜员日终人民币零包余额不得超过两万元,人民币零包每日应随机交叉发放,换人使用。如网点日常发放的现金零包在两个以下(含两个),则应在营业结束时,换人复点(人员交叉),双人打数装袋。对柜员当日不动用的人民币现金零包应指定柜员在中午前完成清点。网点营业结束后,外币零包必须全部交清,由钱箱管理员复点后,双人会同打数装袋入箱保管。
- ⑦ 办理现金业务的柜员领取钱箱后,必须逐张清点核对钱箱中的库存现金;受理现金业务时,应认真审查现金业务凭证的合法性、有效性,要坚决贯彻“三清”原则(客户认清、钞券点清、一笔一清),认真反假、剔残;所有现金业务必须当日入账,所有业务凭证必须联机打印,并加盖业务清讫章后,方为有效凭证。
- ⑧ 网点办理现金调入业务必须使用“辖内往来专用章”,网点领解现金业务由钱箱管理员申请,并负责办理现金调拨的账务处理,且须经网点业务主管审核。网点营业期间,钱箱管理员保管的库存现金和当日不动用的现金零包必须双人会同,入保险柜保管。保险柜钥匙(或密码)由钱箱管理员和指定柜员双人分别保管,现金出入库必须双人会同经复核后方可办理。
- ⑨ 办理现金业务的柜员(含钱箱管理员)应认真执行中午和营业终了的轧账制度,做到日账日清。
- ⑩ 柜员发生现金差错(含虚错、误收假币),必须及时向网点负责人报告,并按权限逐级上报,挂账控制,长款不得侵吞,短款不得自补。对于当日追回的出错现金,必须挂账处理。

课题三 综合管理——日结

张涛:“老师,每天营业结束时,临柜柜员要做哪些工作呢?”

老师:“作为临柜柜员,每天工作结束时要做的就是签退。”

【实训任务】

签退业务。

【实训目的】

- ① 熟练掌握签退的操作流程;

- ② 学会相关信息的录入;
- ③ 了解操作要点及操作规定。

【操作要点】

1. 日终柜员结账

① 营业终了,柜员按券别清点职能管理库存现金(本外币),操作“现金上缴”交易将超出库存限额的人民币现金、外币现钞上缴钱箱管理员,办妥交接手续。

② 操作“清点钱箱”交易,清点核对零包现金,打印人民币“钱箱券别张数清单”一联,作为柜员库存现金核对联,与现金一并入袋加封。

③ 按本外币现金、单笔、转账,分别清点凭证张数、轧打凭证金额,使用“柜员轧账”交易,选择日终轧账,录入核对借贷方凭证笔数、金额等发生额,核算平衡。营业终了,柜员按券别清点职能管理库存现金(本外币),操作“现金上缴”交易将超出库存限额的人民币现金、外币现钞上缴钱箱管理员,办妥交接手续。

④ 操作“查询打印柜员现金日结单”交易打印“柜员现金日结单”,核对各项现金业务发生额,核对无误后与轧账凭证一并送质量监测中心。

⑤ 操作“缴钱箱”交易将现金零包上缴钱箱管理员,并在钱箱管理员款项交接登记簿上签章确认。

⑥ 操作“查询打印柜员轧账表”交易打印柜员轧账单。

2. 日终网点结账(钱箱管理员操作)

① 营业终了,收齐柜员钱箱,上缴钱箱。分别操作“查询打印柜员现金日结单”、“查询打印网点现金日结单”、“假币收缴统计”、“查询打印网点现金库存簿”等交易。

② 由网点业务主管会同钱箱管理员,双人保管的本外币现金、库存假币、柜员上交的零包进行打数装箱,与现金交接单余额、“网点现金日结单”、“网点现金库存簿”、假币表外账余额(含假币收缴统计表)核对相符后,会同对库箱进行加封、上锁、入库保管。其中网点库存实物假币与加盖两人名章的假币收缴统计表一并入袋加封后,入库箱保管,并由钱箱柜员对“网点现金日结单”与当前库房库存余额核对一致,在“经办人”处盖章确认。

③ 检查“网点现金日结单”中的当前在途调入金额(现金中心或业务库次日上午出库的预配款金额)是否为零、当前在途调出金额是否为网点日终上缴现金中心或业务库金额。

④ 操作“查询库存现金”查询库存现金余额,与“网点现金日结单”核对一致。

⑤ 由钱箱管理员或网点指定人员操作“查询打印网点汇总表”,打印网点汇总轧账单,轧计网点现金库存是否符合以下平衡关系:昨日“现金账务核对登记簿”余额+网点汇总轧账单现金贷方发生额-网点汇总轧账单现金借方发生额=网点现金日结单上的当前库房库存余额。

3. 日终网点结账(网点业务主管操作)

① 检查网点现金日结单——当前在途调入金额是否为零,在途调出金额是否为网点日终上缴金额。

② 汇总加计网点库箱封签金额与“网点现金日结单”显示的库存余额、“网点现金库存簿”余额核对一致,并分别在“网点现金日结单”、“网点现金库存簿”上的“负责人”处盖章确认。

【操作流程】

张涛一天工作结束了,现在开始做日结工作: