

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

王晓芳 主编 苏艳芝 刘淑娥 副主编

商业银行综合柜员实训

SHANGYEYINHANG ZONGHE GUIYUAN SHIXUN



清华大学出版社



中职·清华版“十一五”规划教材·金融

商业银行综合柜员实训

SHANGYEYINHANG ZONGHE GUIYUAN SHIXUN

王晓芳 主编 苏艳芝 刘淑娥 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书依据我国商业银行柜台业务与实际处理流程,结合现代金融服务业的创新与发展,系统地介绍了点钞、捆钞、伪币识别、翻打百张传票、活期储蓄、中间业务、代理收费、汇票业务、支票业务、外汇业务、电子汇兑等商业银行个人与企业业务知识技能及操作实务。

本书既可作为中职学校商业银行和金融服务等专业的教材,也可作为相关行业在岗从业人员的培训教材,对广大金融理财者也是一本有益的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

商业银行综合柜员实训/王晓芳主编. —北京:清华大学出版社,2009.2

中职·清华版“十一五”规划教材. 金融

ISBN 978-7-302-19074-5

I. 商… II. 王… III. 商业银行—银行业务—专业学校—教材 IV. F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 195756 号

责任编辑:帅志清 张 弛

责任校对:李 梅

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13.5 字 数:307 千字

版 次:2009 年 2 月第 1 版 印 次:2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:18.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:030828-01

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

编写委员会

主 任：储祥银

副 主 任：牟惟仲 吴江江 王绪瑾 林 辉 汪晓芳
帅志清 李大军

编 委：宋承敏 丁建忠 薛继豪 张东宁 徐 晶
田在儒 施 俊 刘 洪 齐瑞宗 吴 跃
刘鲁晶 姜艳新 刁淑灵 周 平 陈 颖
张 峰 刘淑娥 卜小玲 李晓利 赵 茜
王 琦 李 洁 李淑娟 彭爱美 周 瑾
张 弼 朱凤仙 陈 健 赵春萍 李 瑶
赵秀艳 蔡丽伟 齐众希 孟乃奇 李晓新

丛 书 主 编：李大军

丛书副主编：张 峰 吴 跃 刘淑娥 陈 颖

随着我国改革开放不断向纵深发展,社会主义市场经济的快速推进,加之加入 WTO 后有关承诺条款的逐步兑现,我国经济建设连续多年保持持续高速增长的态势,经济生活进入了一个最为活跃的历史发展时期。金融是国家的命脉、现代经济的核心,保险是社会的保障,惠及千家万户。金融保险在国家经济发展、国民经济建设、改善民生、构建和谐社会等各方面都发挥着极其重要的作用。

近年来,众多外资金融保险企业纷纷进军中国市场,中外资银行、证券、保险都在迅速拓展业务。市场竞争的压力和动力不仅促使我国金融保险企业加快管理体制与运营模式的整改,而且也促使我国金融保险业迅速地融入世界经济全球化的大潮中。为适应国际化发展趋势,配合国家经济体制改革进程,国家出台了一系列关于“金融与保险”的新政策法规和管理制度等,本系列教材就是在这种背景下编写的。

教学创新与教材建设是中职教育改革的重点和组成部分,它体现了中职院校的办学特色和注重操作技能培养的优势。本系列教材的编写遵循科学发展观,严格按照教育部关于“加强职业教育、突出实践技能与能力培养”的教育教学改革精神和要求。中职·清华版“十一五”规划教材·金融教材根据中职院校的教学特点和培养目标,结合当前金融体制改革的新思路、新举措和发展趋势,结合国家正在启动的毕业生就业工程,针对市场对金融岗位用人的实际需求,组织多年从事金融保险课程教学的中职院校教师与具有丰富实践经验的金融行业企业专家共同编写。

中职·清华版“十一五”规划教材·金融教材分为银行和保险业务两部分。目前银行部分包括:《商业银行基本业务》、《商业银行综合柜员实训》、《金融职业礼仪规范》、《金融理财》、《证券投资原理与实务》、《网络银行》6 本教材;保险业务部分包括:《保险基础知识》、

《人身保险》、《财产保险》、《保险营销技巧》4本教材。各本教材的编写,适应中职教育培养“实操型”人才的目标,并具有以下特点:一是知识新,汇集了金融行业各方面的最新资料、数据和发展动态;二是操作性强,案例教学、知识讲解浅显易懂,注重流程和实践,突出实用性;三是编写体例新颖,采用统一的格式化设计,使教材更符合中职学生学习阅读。

由于本套教材紧密结合我国金融业“十一五”发展规划,自觉地以科学发展观为统领,前瞻性地分析金融业发展趋势,系统地对金融经营理念、组织结构、技术手段、服务功能、业务流程和市场监管,以及有效防范与化解风险等内容从理论到实践进行了阐述和分析,并以实例引导,图文并茂、通俗易懂、深入浅出,利于学生理解。因此,本套教材既可作为中职金融、保险、工商管理、财税、电子商务、经济管理等相关专业教学的首选教材,又可作为金融保险企业相关工作人员在岗继续教育和参加各类专业资格考试的培训教材,还可作为广大社会读者的参考读物。

在教材编写中,我们参阅借鉴、引用了大量国内外有关金融银行与保险方面的书刊资料,并得到有关金融行业企业领导与专家教授的指导,在此表示感谢。希望全国各地中职院校选用本套教材时多提改进意见,以使其不断完善与提高。

丛书编写委员会
2007年9月

金融既是国家经济的命脉、也是现代经济的神经中枢,商业银行业务与金融服务惠及众多企业和千家万户、涉及各个经济领域,金融银行在国家经济发展、国民经济建设、改善民生、构建和谐社会等各方面发挥着极其重要的作用。

随着我国经济的高速发展、各行各业均需要得到金融银行更多的支持,我国入世及外资金融企业的大量涌入,使我国金融业经受着严峻的市场竞争考验;面对市场竞争的压力和动力,不仅促进我国金融业深化体制改革、加快管理机制与运营模式的整改,而且也促使我国商业银行不断开拓新业务、加强金融服务。

目前,我国金融业是发展最快的行业,虽然各商业银行都在圈地增设网点,但是每天在各商业银行办理业务的人员仍然要排起长队。社会需求、市场呼唤有知识、会操作、能顶岗的实务型应用金融服务和商业银行专业人才。中职教育就是要为社会培养具有实际业务操作能力的实用型技能人才。这既是中职教育的优势,也是在今后办学中需要继续坚持和加强的。本书的出版有力地配合了中职教学创新和教材建设,也体现了中职办学育人注重职业性、实践性、应用性的特色,满足了社会需求、起到了为国家经济建设服务的作用。

全书共八章,以学习者应用能力培养为主线,依照金融商业银行业务开展的基本过程和规律,根据中等职业教育的教学特点和培养目标,结合当前金融体制改革的新举措和商业银行业务的新发展,按照岗位实际工作讲解知识内容,力求突出实践操作性;教材编写遵循简洁与实用的总体设计原则,主要内容包括:银行基本技能、个人业务、外汇业务、中间业务及其他业务、企业业务等。通过金融业务实际操作、对学生进行实务性训练,以提高学生和从业者的实际应用能力、达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书作为中职金融专业的特色教材,严格按照教育部关于“加强

职业教育”教学改革精神和“突出实践技能和能力培养”的具体要求,突出实操性、注重实践技能的培养和训练,具有前瞻性、实践性、体例新颖等特点。全书采取新颖、统一的版式设计,包括:学习目标、技能要求和实践课堂等,并通过大量案例分析讲解商业银行业务的新知识与具体业务流程环节及操作规范,便于读者学习理解和掌握。

由于本书知识系统、讲解通俗易懂、案例鲜活、技能训练实用,因此既可作为中职学校金融服务、商业银行、财会、经管等相关专业学生的教学用书,也可作为商业银行与金融服务公司从业人员的在岗培训教材,对于广大社会读者也是一本有益的读物。

本教材由李大军进行总体方案策划、并具体组织,王晓芳主编并统稿,苏艳芝和刘淑娥为副主编,由具有丰富实践经验的北京商业银行业务经理李姝钰审定。参编人员有:王晓芳、王莹(第一章、第八章),王晓芳、苏艳芝(第二章),陈健(第三章),刘淑娥(第四章、第六章),康意(第五章、第七章),李瑶(附录);景玥、周鹏、赵茜、吴跃等人协助资料查找和有关章节的编写,李晓新负责本教材课件的制作。

在编写过程中,我们参阅借鉴了大量金融商业银行服务的书刊资料,以及有关商业银行业务的最新管理规定和文件等,并得到了金融行业协会和有关商业银行业务经理的支持与指导,在此一并表示感谢。由于作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,恳请各位专家、读者给予批评指正。

编 者
2008 年 10 月

目录

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

第一章 基本技能	1
第一节 点钞与捆钞	2
一、点钞的方法与技巧	3
二、捆钞	11
第二节 翻打百张传票	11
一、翻打百张传票比赛中的传票样式	12
二、翻打百张传票比赛的规则	12
三、翻打百张传票的操作过程	12
第三节 假币识别	13
一、人民币的一般防伪措施	13
二、假人民币的种类	14
三、真假人民币的辨别方法	14
四、反假工作	17
第四节 汉字录入	17
一、区位码汉字录入	18
二、拼音输入法	19
三、形码输入法	23
第二章 个人业务(一)	31
第一节 活期储蓄业务	32
一、活期储蓄存款开户	33
二、活期储蓄取款	34
三、活期储蓄续存	35
四、活期储蓄换折	35
五、活期储蓄异地存、取款业务	36
六、活期储蓄销户业务	37

CONTENTS

第二节 通知存款业务	38
一、个人通知存款概述	38
二、个人通知存款业务的特点	39
三、业务手续	40
四、通知存款部分支取业务操作流程	40
五、网上银行和电话银行操作指南	42
六、个人通知存款的利率	43
第三节 定活两便存款业务	44
一、定活两便存款业务概述	44
二、定活两便存款业务特点	45
三、定活两便存款业务收益	45
四、定活两便存款业务办理流程	45
五、定活两便存款业务开户操作流程	46
六、定活两便存款业务取款操作流程	47
第四节 储蓄卡业务	48
一、银行卡及其主要类别	48
二、储蓄卡使用的基本规定	48
三、储蓄卡的特点	49
四、储蓄卡的基本功能	50
五、储蓄卡开户操作流程	50
六、储蓄卡取款操作流程	51
七、储蓄卡换卡业务	52
八、储蓄卡销卡操作流程	53
第三章 个人业务(二)	58
第一节 整存整取业务	59
一、整存整取业务简介	59
二、整存整取业务的业务流程	60
三、定期一本通业务	63
四、整存整取业务的利息计算	64
五、整存整取业务的相关知识	64
第二节 存本取息业务	65
一、存本取息业务简介	65
二、存本取息业务的办理流程	66
三、存本取息业务的利息计算	68
四、存本取息业务的相关知识	69
第三节 零存整取业务	70
一、零存整取业务简介	70
二、零存整取业务的办理流程	71

三、零存整取业务的利息计算	73
四、零存整取的相关知识	74
第四节 教育储蓄业务	75
一、教育储蓄业务简介	75
二、教育储蓄业务的办理流程	77
三、教育储蓄业务的利息计算	79
四、教育储蓄的相关知识	79
第四章 外汇业务	83
第一节 外汇存款业务	84
一、外汇存款概述	84
二、单位外汇存款	85
三、外币储蓄存款	88
第二节 外汇买卖业务	91
一、银行代理外汇买卖业务概述	92
二、个人实盘外汇买卖	92
三、外汇虚盘交易	97
第五章 中间业务及其他业务	100
第一节 商业银行的中间业务概述	101
一、支付结算类中间业务	101
二、银行卡	102
三、代理类中间业务	102
四、担保类中间业务	103
五、承诺类中间业务	104
六、交易类中间业务	104
七、基金托管业务	105
八、咨询顾问类业务	105
九、其他类中间业务	106
第二节 代理收费业务	106
一、代理电话费业务	106
二、代理(收取)电费业务	108
三、代收交通罚款业务	108
第三节 代理凭证式国债业务	110
一、国债基础知识	110
二、代理凭证式国债业务	111
第四节 其他业务	115
一、存款证明基础知识	115
二、存款证明实训操作	115

第六章 企业业务(一)	120
第一节 结算账户开立	120
一、结算账户分类	121
二、基本存款账户开立	121
三、一般存款账户开立	122
四、专用存款账户开立	123
五、临时存款账户开立	124
六、结算账户开立流程	124
七、开立不同账户的特别规定	126
第二节 结算账户的使用和管理	127
一、结算账户的使用	127
二、结算账户的管理	128
第三节 结算账户变更和撤销	129
一、结算账户变更	129
二、结算账户销户	130
第七章 企业业务(二)	133
第一节 单位存款概述	134
一、单位存款的定义	134
二、单位存款的特点	134
三、单位存款的种类	135
四、影响单位存款变化的因素	135
五、银行吸收单位存款的重要性	135
第二节 单位活期存款业务	136
一、单位活期存款概述	136
二、实训操作	137
第三节 单位定期存款业务	142
一、定期存款概述	142
二、实训操作	143
第八章 企业业务(三)	148
第一节 支票业务	150
一、支票的概念和分类	150
二、支票的特点、申办程序及有效期	151
三、支票业务办理注意事项	152
四、出售支票业务的操作流程	154
五、支票收款管理	155
六、支票付款实务	155
第二节 银行汇票业务	158

一、银行汇票的概念和分类	158
二、银行汇票的特点	159
三、银行汇票业务办理注意事项	159
四、银行汇票业务的操作流程	160
五、银行汇票的业务流程	161
第三节 商业汇票业务	163
一、商业汇票的概念和分类	163
二、商业汇票的当事人	164
三、商业汇票的特点	165
四、商业汇票业务办理注意事项	166
五、商业汇票的出票操作规程	166
六、商业汇票的贴现操作规程	167
七、商业汇票的转贴现	169
八、商业汇票业务的办理流程	169
第四节 电子汇兑业务	171
一、电子汇兑的概念	171
二、电子汇兑的特点	171
三、电子汇兑业务办理的注意事项	171
四、电子汇兑业务的办理流程	172
附录 1 中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法	177
附录 2 中华人民共和国票据法	180
附录 3 人民币银行结算账户管理办法	190
参考文献	201

第一章

基本技能

【学习目标】

1. 了解假人民币的种类及伪币的辨别技巧
2. 掌握捆钞、点钞与翻打百张传票等银行综合柜员的基本操作技能的操作要点与步骤
3. 了解并掌握柜员业务中计算机汉字录入的基本知识
4. 了解并掌握柜员业务中传票计算的基本知识

【学习指导】

1. 去银行实地研究假币票样,分辨真伪币
2. 实际操作计算机,熟悉大小键盘,熟悉录入方法
3. 使用点钞纸和百张传票联系基本技能

【技能要求】

1. 掌握捆钞、点钞与翻打百张传票等银行综合柜员的基本操作技能
2. 最好能掌握两种汉字录入方法,熟练掌握一种输入方法的使用
3. 掌握银行柜面业务中的各项操作技能



引导案例 “排队现象”对柜员技能的要求

目前,到银行办理业务排队现象比较严重,已经引起了社会各方的关注。银行柜员办理业务速度慢是造成排队现象的一个重要原因。客户排上一两个小时的队才能办业务,这是优质服务吗?优质服务需要柜员苦练技能,提高速度。柜员技能练习包括:打字、数字小键盘、点钞、柜面操作、业务知识。

客户在银行办理业务的满意度取决于什么?良好的态度,柜员的反应速度,办理业务的速度和准确度。

优质服务对柜员有如下技能要求。

(1) 反应快

要在第一时间作出反应,就需要对规章制度的不断学习,对银行产品相关知识的深

刻了解和对业务流程的熟练掌握。“反应快”要求柜员练习技能,业务知识熟练。比如某客户要给在北京上学的儿子办理一笔汇款,柜员根据业务知识要立刻反应出汇款、无卡续存、ATM自助转账、网上银行或电话银行几项业务。

办理汇款2分钟,无卡续存40秒、ATM自助转账不占用柜员时间。如果该客户和儿子都有卡,建议到ATM自助转账(或者通过网银、电话银行),可以免排队、免填单;如果只是孩子有卡,可以无卡续存,比汇款节约80秒时间;否则,就只能汇款了。再比如,客户要取款几十万元甚至上百万元,再去其他银行存,柜员要反应出可以取款或通过大额支付系统转款,前者至少30分钟,后者只要2分钟。

(2) 手快

“手快”对技能的要求:打字、数字小键盘、点钞、柜面操作要快。打字谁都会,但是银行的要求不一样,柜员要想打字快,只能用五笔字型输入法,因为需要录入的往往是单个的字。柜员需要系统地学习五笔字型输入法,通过大量的练习才能打字快。柜员每天都要敲大量的数字,要想数字输得快,要求柜员“五指定位”。虽然点钞用验钞机很快,但是在业务中经常会收到一些比较旧的钱,点钞机就用不上了,所以需要柜员有熟练的点钞技能。还有就是必须非常熟悉操作系统,一般都是输入正确的交易码,才能进入相应的操作界面。

(3) 准确

工作中,严格按照各项规章制度为客户办理业务。严格执行:收付现金当面点清,一笔一清;收入现金,先收款后记账;付出现金,先记账后付款;办理兑换业务必须先兑入、后兑出等制度。除了严格遵守制度外,“准确”对技能的要求还有打字、数字小键盘、点钞、柜面操作都要准确无差错。

“准确”需要细心,练习技能时要注意,不仅要快还要准。比如点钞,很快就点完了100张,但验钞机过了两遍都是101张,如果付款,就会产生错误。

案例导学

客户到银行办理业务等候时间过长,严重影响了银行形象。但银行柜员每天要办200多笔业务,也非常辛苦。解决这个矛盾,提高银行服务质量,需要柜员提高工作效率。银行综合柜员除了需要熟知业务知识之外,就是练习业务技能,尤其是汉字录入、小键盘数字录入、点钞这三项基本技能。

(资料来源:金融理论与实践.2007-12)

第一节 点钞与捆钞



相关知识

人民币的整点

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,每把钞票第一张正面朝上,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四分之一处捆扎,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. 整点标准要达到七成新。



小贴士

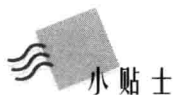
“七成新”标准

- ① 票面完整无损,没有缺口、裂角、洞孔或严重裂边、裂缝;
- ② 票面整洁、干净,不能有墨迹、油迹、汗迹、熏焦等污物的污染;
- ③ 钞票纸质挺括,不能绵软或较旧;
- ④ 票面图案清晰,不能模糊不清。

一、点钞的方法与技巧

点钞即票币整点,是从事财会、金融、商品经营等工作必须具备的基本技能。作为整理、清点货币的一项专门技术,点钞对于为社会经济提供信用中介、支付中介以及各项金融服务的银行来说尤其重要。

点钞作为清点、整理货币的一项专门技术,是银行现金业务柜面工作的重要组成部分。点钞技术是现金业务柜面工作的基础,也是现金柜员的基本业务素质之一。



小贴士

点钞的基本要求

在人民币的收付和整点中,要把混乱不齐、折损不一的钞票进行整理,使之整齐美观。整理的具体要求是:

平铺整齐,边角无折。同券一起,不能混淆。

券面向向,不能颠倒。验查真伪,去伪存真。
剔除残币,完残分放。百张一把,十把一捆。
扎把捆捆,经办盖章。清点结账,复核入库。

(一) 点钞的基本程序

点钞的基本程序如图 1-1 所示。

步骤一:拆把——把待点的成把钞票的封条拆掉。

步骤二:点数——手点钞,脑记数,点准一百张。

步骤三:扎把——把点准的一百张钞票墩齐,用腰条扎紧。

步骤四:盖章——在扎好的钞票的腰条上加盖经办人名章,以明确责任。

1. 拆把

拆把即把待点的成把钞票的封条拆掉,拆把的方法有两种。

第一种方法:持把时左手拇指在钞票正面的左端,约在票面的 1/4 处,食指和中指在钞票背面与拇指一起捏住钞票,无名指和小指自然弯曲,捏起钞票后,伸向票前压住钞票的左下方,中指弯曲稍用力,与无名指和小指夹住钞票;食指伸直,拇指向上移动按住钞票的侧面将钞票压成瓦形,并使左手手心向下,然后用右手脱去钞票上的腰条。同时,左手将钞票往桌面上轻轻擦,拇指借用与桌面的摩擦力将钞票向上翻成微扇形票面。右手的拇指、食指、中指沾水做点钞准备。这种拆把方法不撕断腰条,便于保留原腰条查看图章。

第二种方法:钞票横持,正面朝向身体,用左手的中指和无名指夹住钞票的左上角,拇指按在钞票的上边沿处,食指伸直,中指稍用力,把钞票放在桌面上,并使左端翘起成瓦形,然后用左手食指向前伸钩断腰条纸,并抬起食指使腰条纸自然落在桌面上,左手大拇指翻起钞票同时用力向外推使钞票成微型扇面,左手食指在钞票后面伸直协助大拇指打开扇面后支撑钞票。右手拇指、食指、中指沾水做好点钞准备。这种方法的特点是左右手可同时操作,拆把速度快,但腰条钩断后不能再使用。

2. 点数

点数即手点钞,脑记数,点准 100 张。点钞又可以分为清点和记数两个环节。

清点是点钞的关键环节。在清点过程中,如发现残破券应按剔旧标准将其挑出,以保持流通中票面的整洁。为了不影响点钞速度,点钞时不要急于抽出残破券,只要用右手中指、无名指夹住残破券将其折向外边,待点完 100 张后再抽出残破券补上完整券。

记数是与清点相辅相成的环节。在清点准确的基础上,必须做到记数准确。

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票上面一起扎把,以便事后查明原因,另作处理。

3. 扎把

扎把即把点准的 100 张钞票墩齐,用腰条扎紧。

钞票清点完毕扎把前,先要将钞票墩齐,以便扎把并保持钞票外观整齐美观。墩齐



图 1-1 点钞的基本程序