



金融专业群核心课程教材

国家精品课程教材

商业银行 综合柜台业务

SHANGYE YINHANG ZONGHE GUITAI YEWU

主编 董瑞丽



中国金融出版社



国家精品课程教材

商业银行 综合柜台业务

SHANGYE YINHANG ZONGHE GUITAI YEWU

主编 董瑞丽

 中国金融出版社

责任编辑：罗邦敏

责任校对：张志文

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行综合柜台业务 (Shangye Yinhang Zonghe Guitai Yewu) / 董
瑞丽主编. —北京：中国金融出版社，2008.9

国家示范性高职院校重点建设教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4770 - 3

I. 商… II. 董… III. 商业银行—银行业务—高等学校：技术学
校—教材 IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 123916 号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 华正印刷有限公司

尺寸 170 毫米 × 228 毫米

印张 22

字数 345 千

版次 2008 年 9 月第 1 版

印次 2008 年 9 月第 1 次印刷

印数 1—5000

定价 34.50 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4770 - 3/F. 4330

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

能业务训练等九个学习项目。编写分工如下：项目一、项目三由韩国红编写，项目二由方秀丽编写，项目四、项目六、项目九由董瑞丽编写，项目五、项目七由朱维巍编写，项目八由黎贤强编写。本项目课程教材由董瑞丽任主编，负责项目课程标准、项目活动载体设计与全书内容统撰。

本项目课程教材以设计完成的项目活动为基础，通过情景模拟、情景再现、案例分析等多种手段展现教学内容，对所要完成的任务与活动的业务过程以流程图的形式加以展示，对所涉及的业务凭证配以大量的图示，深入浅出，图文并茂，直观形象，在内容上更具有实用性和可操作性。与此同时，注重与时俱进，将银行业务处理过程中的新知识、新规定、新技术、新方法融入教材中，使教材更贴近银行业务的发展变化和实际需要。本教材以商业银行综合柜员岗位为核心，融职业教育教学特色与银行行业特色为一体，可以作为高等职业院校金融管理与实务专业及其他专业的教学专用教材，也可供商业银行工作人员培训与自学之用。

本书在编写过程中，曾得到浙江金融职业学院领导与相关部门的大力支持和帮助，浙商银行总行营业部业务主管金淑莉、杭州银行营业部业务主管陈水莉、中国农业银行浙江省分行营业部营业中心会计结算部经理陈澍、中国建设银行杭州经济技术开发区支行营业部主任俞春霞、中国工商银行浙江省分行运行管理部杨益琳、中国银行浙江省分行信用卡部於扬等行业专家对本书的编写提供了业务支持，中国金融出版社彭元勋主任为本书的编写提供了很好的意见和建议，在此深表感谢！

由于作者学术水平有限，金融业务创新不断，基于工作过程的项目课程教学改革尚处在探索阶段，书中存在疏漏和不足之处在所难免，敬请广大专家、读者指正。

编 者

二〇〇八年七月

能业务训练等九个学习项目。编写分工如下：项目一、项目三由韩国红编写，项目二由方秀丽编写，项目四、项目六、项目九由董瑞丽编写，项目五、项目七由朱维巍编写，项目八由黎贤强编写。本项目课程教材由董瑞丽任主编，负责项目课程标准、项目活动载体设计与全书内容统撰。

本项目课程教材以设计完成的项目活动为基础，通过情景模拟、情景再现、案例分析等多种手段展现教学内容，对所要完成的任务与活动的业务过程以流程图的形式加以展示，对所涉及的业务凭证配以大量的图示，深入浅出，图文并茂，直观形象，在内容上更具有实用性和可操作性。与此同时，注重与时俱进，将银行业务处理过程中的新知识、新规定、新技术、新方法融入教材中，使教材更贴近银行业务的发展变化和实际需要。本教材以商业银行综合柜员岗位为核心，融职业教育教学特色与银行行业特色为一体，可以作为高等职业院校金融管理与实务专业及其他专业的教学专用教材，也可供商业银行工作人员培训与自学之用。

本书在编写过程中，曾得到浙江金融职业学院领导与相关部门的大力支持和帮助，浙商银行总行营业部业务主管金淑莉、杭州银行营业部业务主管陈水莉、中国农业银行浙江省分行营业部营业中心会计结算部经理陈澍、中国建设银行杭州经济技术开发区支行营业部主任俞春霞、中国工商银行浙江省分行运行管理部杨益琳、中国银行浙江省分行信用卡部於扬等行业专家对本书的编写提供了业务支持，中国金融出版社彭元勋主任为本书的编写提供了很好的意见和建议，在此深表感谢！

由于作者学术水平有限，金融业务创新不断，基于工作过程的项目课程教学改革尚处在探索阶段，书中存在疏漏和不足之处在所难免，敬请广大专家、读者指正。

编 者

二〇〇八年七月

目 录

1	项目一 商业银行柜员基本职业能力训练
1	模块一 银行柜员制度规范训练
2	工作任务 岗位设置与授权管理制度规范学习
2	项目活动 银行柜台岗位设置与柜员管理相关内容学习
5	模块二 银行柜员服务规范练习
5	工作任务 银行柜员规范服务
5	项目活动 1 银行柜台服务礼仪规范学习
8	项目活动 2 银行柜台服务语言规范学习
10	模块三 银行柜员书写规范练习
10	工作任务 金额与日期书写规范练习
10	项目活动 1 小写金额书写练习
13	项目活动 2 大写金额书写练习
16	项目活动 3 日期书写练习
17	模块四 重要单证、印章管理规范练习
18	工作任务 重要单证、印章及重要机具的领用与保管
18	项目活动 1 重要单证领用
21	项目活动 2 重要单证出售
24	项目活动 3 重要单证使用（作废）
28	项目活动 4 重要单证上缴
31	项目活动 5 印章领用
33	项目活动 6 重要机具的保管使用
35	项目活动 7 柜员交接

38	项目二 个人存款业务处理
38	模块一 柜面日初操作处理
39	工作任务 柜员营业前准备工作
39	项目活动 1 柜员签到
41	项目活动 2 柜员钱箱领用与物品准备
43	模块二 活期储蓄存款业务操作处理
46	工作任务 活期储蓄存款业务操作处理
46	项目活动 1 活期储蓄存款开户
51	项目活动 2 活期储蓄存款支取
54	项目活动 3 活期储蓄存款续存
57	项目活动 4 活期储蓄存款销户
61	项目活动 5 活期储蓄存款利息计算
63	模块三 定期储蓄存款业务操作处理
65	工作任务 1 整存整取定期储蓄存款业务操作处理
65	项目活动 1 整存整取定期储蓄存款开户
67	项目活动 2 整存整取定期储蓄存款部分提前支取
71	项目活动 3 整存整取定期储蓄存款销户
73	项目活动 4 整存整取定期储蓄存款利息计算
76	工作任务 2 零存整取定期储蓄存款业务操作处理
76	项目活动 1 零存整取定期储蓄存款开户
78	项目活动 2 零存整取定期储蓄存款续存
79	项目活动 3 零存整取定期储蓄存款销户
81	项目活动 4 零存整取定期储蓄存款利息计算
85	模块四 其他储蓄存款业务操作处理
85	工作任务 1 定活两便储蓄存款业务操作处理
86	项目活动 1 定活两便储蓄存款开户
88	项目活动 2 定活两便储蓄存款销户
90	项目活动 3 定活两便储蓄存款利息计算
92	工作任务 2 个人通知存款业务操作处理
92	项目活动 1 个人通知存款开户

95	项目活动 2 个人通知存款支取
98	项目活动 3 个人通知存款销户
101	项目活动 4 个人通知存款利息计算
104	模块五 储蓄存款特殊业务操作处理
106	工作任务 储蓄存款特殊业务操作处理
106	项目活动 1 储蓄存款挂失
108	项目活动 2 储蓄存款解挂
110	项目活动 3 储蓄存款查询、冻结与扣划
113	项目活动 4 假币收缴
117	项目活动 5 票币兑换
121	模块六 柜面日终操作处理
122	工作任务 柜面日终操作处理
122	项目活动 1 临柜柜员日终平账与签退
124	项目活动 2 实物钱箱上缴
128	项目三 个人贷款业务处理
128	模块一 个人质押贷款业务操作处理
129	工作任务 个人质押贷款发放与收回
129	项目活动 1 个人质押贷款发放
133	项目活动 2 个人质押贷款收回与利息计算
138	模块二 其他个人贷款业务操作处理
139	工作任务 其他个人贷款业务操作处理
139	项目活动 1 个人住房贷款发放与收回
142	项目活动 2 个人汽车消费贷款发放与收回
144	项目活动 3 国家助学贷款发放与收回
146	项目活动 4 个人大额耐用消费品贷款发放与收回
149	项目四 个人结算业务处理
149	模块一 汇兑业务操作处理
150	工作任务 个人汇款汇出与汇入

150	项目活动 1 个人汇款汇出	29
154	项目活动 2 个人汇款汇入	82
157	模块二 支票业务操作处理	101
158	工作任务 个人现金支票与转账支票业务操作处理	
158	项目活动 1 个人现金支票取款	601
160	项目活动 2 个人转账支票付款与收款	601
167	模块三 银行汇票业务操作处理	802
167	工作任务 个人银行汇票的签发、兑付与结清	011
168	项目活动 1 个人银行汇票签发	111
171	项目活动 2 个人银行汇票兑付	711
175	项目活动 3 个人银行汇票结清	157
178	模块四 银行本票业务操作处理	551
179	工作任务 个人银行本票的签发、兑付与结清	551
179	项目活动 1 个人银行本票签发	551
182	项目活动 2 个人银行本票兑付	
186	项目活动 3 个人银行本票结清	451
188	模块五 银行卡业务操作处理	851
189	工作任务 银行卡业务柜台处理	951
189	项目活动 1 银行卡申请开卡	951
192	项目活动 2 银行卡存现	121
196	项目活动 3 银行卡取现	311
199	项目活动 4 银行卡挂失	951
201	项目活动 5 银行卡销户	951
204	项目五 代理业务处理	141
204	模块一 代理国债业务操作处理	441
205	工作任务 国债买入与兑付	
206	项目活动 1 国债买入	441
208	项目活动 2 国债兑付	641
211	模块二 基金业务操作处理	961

212	工作任务	基金认(申)购与赎回
213	项目活动 1	基金账户开户申请
215	项目活动 2	基金认(申)购
218	项目活动 3	基金赎回
220	模块三 代理缴费业务操作处理	
221	工作任务	代理缴费的申请与续缴费
221	项目活动 1	代理缴费业务申请
224	项目活动 2	代理续缴费
227	项目六 个人外汇业务处理	
227	模块一 外币储蓄存款业务操作处理	
229	工作任务	外币储蓄存款业务操作处理
229	项目活动 1	外币储蓄存款开户
233	项目活动 2	外币储蓄存款续存
235	项目活动 3	外币储蓄存款支取
237	项目活动 4	外币储蓄存款销户与利息计算
243	模块二 外币兑换业务操作处理	
244	工作任务	个人外币兑换业务操作处理
245	项目活动 1	个人外币兑出
249	项目活动 2	个人外币兑入
251	项目活动 3	个人外币套兑
254	项目七 电子银行业务处理	
254	模块一 自助银行业务操作处理	
257	工作任务	自助银行业务操作处理
257	项目活动 1	自助银行存款与取款
259	项目活动 2	自助银行业务查询
260	项目活动 3	自助银行吞卡处理
263	模块二 网上银行业务操作处理	
264	工作任务	网上银行业务申请与挂失处理

264	项目活动 1 网上银行业务申请
266	项目活动 2 网上银行个人客户证书挂失
268	模块三 电话银行业务操作处理
269	工作任务 电话银行注册、流水账查询与打印
269	项目活动 1 电话银行注册
271	项目活动 2 电话银行转账流水查询与打印
273	项目八 商业银行柜面突发事件处理
273	模块一 银行抢劫事件应急处理
274	工作任务 银行抢劫事件应急处理
274	项目活动 1 银行安全管理制度规范学习
276	项目活动 2 银行抢劫案的应急处理
280	模块二 银行诈骗事件应急处理
282	工作任务 银行诈骗事件应急处理
282	项目活动 1 文检知识学习
288	项目活动 2 银行诈骗案的应急处理
291	模块三 火灾事件应急处理
292	工作任务 火灾事件应急处理
292	项目活动 1 火灾的分类及常见扑救办法学习
296	项目活动 2 银行营业期间发生火灾的应急处理
299	模块四 其他突发事件应急处理
299	工作任务 其他突发事件应急处理
299	项目活动 1 客户服务原则与基本技巧学习
302	项目活动 2 典型柜面服务突发事件处理
306	项目九 金融综合技能业务训练
306	模块一 活期/定期储蓄存款开户操作技能练习
307	工作任务 活期/定期储蓄存款开户业务凭证内容的录入

307	项目活动	活期/定期储蓄存款开户业务凭证内容的录入
311	模块二	银行卡开卡业务操作技能练习
311	工作任务	银行卡开户申请书业务凭证内容的录入
311	项目活动	银行卡开户申请书业务凭证内容的录入
315	模块三	银行汇票出票业务操作技能练习
316	工作任务	银行汇票出票业务操作
316	项目活动	银行汇票出票业务操作
322	模块四	联行电子报单信息录入操作技能练习
322	工作任务	联行电子报单信息录入操作
322	项目活动	联行电子报单信息录入业务操作
330	模块五	银行会计业务凭证批量录入操作技能练习
331	工作任务	会计业务凭证批量录入操作
331	项目活动	会计业务凭证批量录入业务操作

项目一

商业银行柜员基本职业能力训练

SHANGYE YINHANG GUIYUAN
JIBEN ZHIYE NENGLI XUNLIAN

【学习目标】

熟悉商业银行岗位设置与授权管理制度、重要单证及重要机具等的管理和使用规定、银行柜员服务规范、银行账表凭证书写规范，掌握商业银行柜员基本职业能力。

模块一

银行柜员制度规范训练

【能力目标】

掌握商业银行柜台岗位设置及岗位分离要求的基本原则与规定，掌握重要单证、印章及重要机具的一般知识和管理规定，做到按银行管理规定领用和使用、保管重要单证、印章及重要机具。

工作任务 岗位设置与授权管理制度规范学习

项目活动 银行柜台岗位设置与柜员管理相关内容学习

【活动目标】

了解银行柜台岗位设置与柜员管理制度内容，能在业务实践中规范运用。

【基本知识】

随着金融电子化的发展和科技在银行业务领域的广泛运用，现代商业银行柜台劳动组织形式经历了从双人临柜制到柜员制，再到综合柜员制的巨大变化。

一、综合柜员制的含义

综合柜员制是指柜员在其授权范围内，可以办理多币种、多种类的各项临柜业务，承担相应经济责任的一种劳动组织形式。

综合柜员制是相对于传统的双人临柜复核制的服务模式而言的，要求柜员单人临柜，独立办理会计、出纳、储蓄、中间业务等面向客户的全部业务，是一种集约化、高效率的银行柜台劳动组织形式。目前我国大多数银行都开始实行综合柜员制。

二、综合柜员岗位设置

实行综合柜员制的营业机构，其柜员岗位设置如图 1-1 所示。

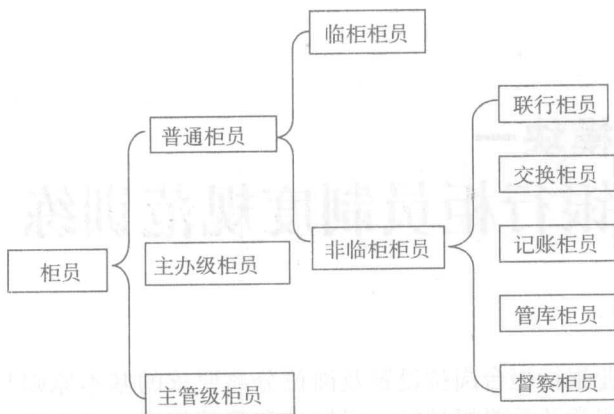


图 1-1 柜员岗位设置图

1. 普通柜员：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。

根据业务设置的不同，可以将柜员分为临柜柜员和非临柜柜员。

(1) 临柜柜员：直接面对客户，对外办理现金收付、转账结算、代理业务等工作的柜员。

(2) 非临柜柜员：负责办理联行业务和记账业务、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。各银行根据其承担的具体工作不同将其分为不同的岗位，非临柜柜员按综合应用系统业务可以划分为联行柜员、交换柜员、管库柜员、记账柜员、督察柜员。

2. 主办级柜员：对业务经办处理的各类业务进行复核或在规定业务范围内和额度内授权的人员。

3. 主管级柜员：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、总会计、各级会计结算部门负责人以及有权部门聘任的行使业务主管职责的管理人员。

三、柜员管理基本原则

为加强内部控制、防范风险，必须按照“事权划分、事中控制”的原则对银行从业人员进行科学有效的管理，明确责任，相互制约。

事权划分是指针对银行各业务设置不同的业务岗位，每个岗位又有不同的操作经办权限。商业银行柜面业务的岗位所辖交易设有执行权、查询权、授权权等权限，并具有相应的操作金额。

事中控制是指临柜大金额业务及特殊业务须双人操作，相互监督。

四、授权管理

授权是按照会计岗位责任分离、相互制约的原则，根据各种业务种类的重要性和风险程度及金额大小设定相应授权级别，并由主管对柜员办理该类交易进行实时审核确认的一种内部风险控制方式。

实行综合柜员制，必须建立严格的授权制度，普通柜员具有记账、对外办理业务的权限，不得复核其他柜员账务；主办级柜员具有授权、复核权限，不得直接临柜受理客户业务；主管级柜员只具有授权、监督权限。

普通柜员、主办级柜员、主管级柜员应严格按照操作授权、业务授权、金额授权办理各项业务。



不相容业务操作岗位分离分设要求

营业机构柜员的劳动组织必须坚持不相容业务操作岗位分设，做到相互制约、相互控制。

1. 印、证、机使用管理岗位设置，必须严格执行印证（机）分管、分用，平行交接制度，不得将本人经管的印、证、机随意交与他人使用。

2. 联行业务录入、确认岗位必须严格分开，严禁一人操作。票据交换提出岗位必须与复核及数据发送岗位分设。

3. 事后监督岗与业务处理岗分设。设置专职复核员、综合员的，滞后复核由综合员兼职的，该柜员不得兼办柜台业务；滞后复核、事后复审不得与日间业务交叉。

4. 库房管理与柜台现金收付岗位分设。设置专职总出纳岗位的，总出纳掌管一把库房钥匙负责库房现金及重要空白凭证管理，总出纳与柜台现金收付业务不得交叉；临柜柜员兼职总出纳的，该柜员办理现金调拨、入库和重要空白凭证调拨、领发交易必须由会计主管授权审查。



表 1-1

银行柜员处理核算业务操作权限

业务种类	具体分类	普通柜员	主管兼柜员	主管
存现业务	小型网点	5 万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
	中型网点	8 万元以下		
	大型网点	10 万元以下		
取现业务	大中小型网点	5 万元以下	5 万元（含）至 50 万元的授权	超过 50 万元的授权
转账业务	小型网点	10 万元以下	10 万元（含）至 100 万元的授权	100 万元（含）~ 200 万元以及 200 万元（含）以上的授权（根据网点不同）
	中型网点	20 万元以下	20 万元（含）至 150 万元的授权	
	大型网点	30 万元以下	30 万元（含）至 200 万元的授权	

注：以上金额仅为人工控制，目的是为区分网点和控制风险。各行具体规定会有所不同。

【活动练习】

1. 选择几家银行观察其岗位设置情况。
2. 选择一家银行办理一笔业务，观察其业务分工与授权的操作过程。

 模块二**银行柜员服务规范练习****【能力目标】**

熟悉银行服务人员的仪表、仪态、仪容要求，掌握银行服务人员的礼仪规范；能够准确熟练地使用文明服务用语，能够用得体的服务规范语言与客户沟通。

工作任务 银行柜员规范服务**项目活动1 银行柜台服务礼仪规范学习****【活动目标】**

学习银行柜台服务礼仪规范，能在业务实践中具体运用。

【基本知识】**一、银行工作人员仪表要求**

1. 工作时应穿统一的行服。着装端庄大方，平整洁净。
2. 男员工穿行服时应配穿衬衣、深色皮鞋、深色袜子和佩戴领带，衬衣下摆不得露在西装外。
3. 女员工穿行服时应配套，袜子应与行服颜色相称，长袜不应带图案，袜口、衬裙不得外露。
4. 服装不得有油渍、汗渍或褶子，袖口、裤口不得翻卷（见图1-2）。