

中等职业学校课程改革试验教材

银行业务综合训练

■ 章 敏 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

中等职业学校课程改革试验教材

银行业务综合训练

章 敏 主 编

高等教育出版社

内容简介

本书共分两篇。第一篇实训准备篇,主要介绍银行业务实训的目的、环境条件、模拟银行制度、银行客服规范、模拟岗位的设置和角色的安排、实训考核评价等内容。第二篇实训操作篇,分为七个实训模块,包括营业前的工作准备、个人业务处理、对公业务处理、中间业务处理、结算业务处理、银行卡业务处理、营业日终工作处理。

本书以商业银行柜面业务的实训为主线,注重情景的模拟和操作流程的实用性,突出银行岗位职业能力的培养。本书共设计了56个活动,18个综合训练,并附有可供裁剪的银行业务空白凭证资料,为教学提供方便,使实训更为仿真和有效。

本书可作为中等职业学校金融事务专业及相近专业(银行方向)的实训教材,也可作为银行新员工岗位培训教材和银行在职人员自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

银行业务综合训练/章敏主编. —北京:高等教育出版社,2007.8

ISBN 978-7-04-021162-7

I. 银... II. 章... 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(2007)第104069号

策划编辑 黄 静
版式设计 王艳红

责任编辑 赵 鹏
责任校对 胡晓琪

封面设计 于 涛
责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京未来科学技术研究所
有限责任公司印刷厂

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×1092 1/16
印 张 15.5
字 数 380 000

版 次 2007年8月第1版
印 次 2007年8月第1次印刷
定 价 20.90元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21162-00

前 言

随着我国市场经济的持续发展,社会经济的支柱产业——金融服务业也得到了快速发展。特别是加入世贸组织后,国外资本和金融机构的不断涌入,商业银行的整体上市,金融企业对各级人才的需求呈上升趋势,对金融人才的知识和能力也提出了更高的要求。为此,我们以《国务院关于大力发展职业教育的决定》的精神为指导,根据《中等职业学校金融事务专业教学指导方案》的课程目标,针对金融行业对中等职业学校金融事务(银行方向)专业毕业生的实际用人需求,由高等教育出版社组织编写了这本《银行业务综合训练》教材。

本书的编写思路是,坚持以就业为导向,以为地方经济服务为宗旨,以职业岗位能力培养为目标,实现职业学校毕业生的知识、能力与行业就业岗位所需业务知识、职业技能间的“无缝接轨”,降低银行企业用人的成本,从而使该专业的学生能长期深受银行企业的欢迎。

本书的主要特点:

1. 教学场景模拟化。以综合实训着手,强调模拟场景的设置,提供大量仿真的业务凭证和操作界面,使实训更为逼真,教学更贴近实际。

2. 教学内容模块化。知识内容不求面面俱到,坚持“必需、够用”为度的原则,在行业专家的指导下对银行业务进行了精心的筛选和整合,并力求内容的前瞻性和操作方法的先进性。

3. 教学方法创新化。本书体例独特,以任务为导向,以活动为平台开展实训,展示每一活动的业务流程。对难点知识配有“小助手”、“知识链接”、“实训提示”等辅助内容。每个活动后设置了思考与演练,每个任务后设置了综合训练,为方便教学,特别在教材的最后附有银行业务综合训练柜内常用资料,在课堂模拟教学时,可以有选择地使用。

本书课时安排建议如下表:

课时安排建议表

序号	课 程 内 容		课 时		
			讲授	实训	合计
1	第一篇 实训准备篇		2		2
2	第二篇 实训 操作 篇	模块一 营业前的工作准备	2	4	6
3		模块二 个人业务处理	16	16	32
4		模块三 对公业务处理	9	8	17
5		模块四 中间业务处理	7	6	13
6		模块五 结算业务处理	15	14	29
7		模块六 银行卡业务处理	6	6	12
8		模块七 营业日终工作处理	4	4	8
9	考核测试(机动)				21
10	总 计		61	58	140

本书由杭州市江滨职业学校章敏任主编，由杭州市江滨职业学校孙云飞、倪国军和武汉市财政学校郑鹏参编，其中章敏编写第一篇、第二篇模块一，孙云飞编写第二篇模块二、三、七，郑鹏编写第二篇模块四、五、六，倪国军负责教材附录和所有图表的设计。全书由章敏总纂定稿，并由中国工商银行浙江省分行营业部运行管理部副总经理、经济师钱勇，副总经理、会计师季鸿德主审。

本书在编写过程中得到了教育部职业教育与成人教育司、高等教育出版社的大力帮助和支持，得到了中国工商银行浙江省分行营业部，中国农业银行杭州市解放路支行、清泰支行，以及上海浦东发展银行陈姗姗，中国工商银行李晓霞、相燕飞，浙江商业银行程莹，中国农业银行高晗宵、张娜、徐含丁，中信实业银行鲁越慧等单位 and 个人的精心指导，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平所限，本书中存在疏漏和不妥之处在所难免，恳请广大专家和读者批评指正。

编 者

2007年4月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep. com. cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

第一篇 实训准备篇

一、实训的目的	2	(二) 柜员文明服务规范	3
二、实训设施配置	2	(三) 服务语言规范	3
三、实训角色设计	2	五、实训考核评价	4
四、实训制度与规范	3	六、实训流程图使用说明	5
(一) 模拟实训基本要求	3		

第二篇 实训操作篇

模块一 营业前的工作准备

活动 1 进入网点,完成接库工作	8
活动 2 柜员业务受理前的工作准备	10
综合训练	13

模块二 个人业务处理

任务 1 个人存款业务处理

活动 1 折(单)类现金开户业务	15
活动 2 折类现金续存业务	20
活动 3 折(单)类现金取款业务	24
活动 4 折(单)类现金销户业务	27
综合训练	30

任务 2 个人贷款业务处理

活动 1 贷款发放业务	31
活动 2 贷款归还业务	39
综合训练	42

任务 3 挂失、解挂业务处理

活动 1 挂失业务	44
活动 2 解挂业务	51
综合训练	53

任务 4 查询、冻结、解冻和扣划业务

处理

活动 1 查询业务	54
活动 2 冻结业务	57
活动 3 解冻业务	60
活动 4 扣划业务	63
综合训练	66

模块三 对公业务处理

任务 1 单位活期存款业务处理

活动 1 开户业务	69
活动 2 存款(现金收入)业务	75
活动 3 取款(现金支付)业务	77
活动 4 销户业务	78
综合训练	83

任务 2 单位定期存款业务处理

活动 1 开户业务	84
活动 2 部分提前支取业务	88
活动 3 到期支取业务	91
综合训练	93

任务 3 空白重要凭证业务处理

活动 1 空白重要凭证出售业务·····	94	综合训练·····	98
活动 2 空白重要凭证注销业务·····	96		
模块四 中间业务处理 ·····	100		
任务 1 代理发行类业务处理 ·····	100		
活动 1 凭证式国债发行业务·····	100		
活动 2 凭证式国债兑付业务·····	103		
活动 3 开放式基金认购(申购)			
业务·····	105		
活动 4 开放式基金赎回业务·····	110		
综合训练·····	113		
任务 2 代收类业务和其他中间业务处理 ·····	114		
活动 1 公用事业费现金缴费业务·····	114		
活动 2 公用事业费委托缴费业务·····	116		
活动 3 开具个人存款证明业务·····	118		
综合训练·····	124		
模块五 结算业务处理 ·····	126		
任务 1 转账支票业务处理 ·····	126		
活动 1 受理持票人提交的本行转账			
支票的业务·····	126		
活动 2 受理出票人提交的转账支票			
(收款人他行开户)业务·····	129		
活动 3 受理持票人提交的他行转账			
支票业务·····	131		
综合训练·····	133		
任务 2 本票业务处理 ·····	134		
活动 1 转账本票签发业务·····	134		
活动 2 代理解付转账本票业务·····	136		
综合训练·····	139		
任务 3 银行汇票业务处理 ·····	140		
活动 1 签发转账银行汇票业务·····	140		
活动 2 转账银行汇票未用退回业务·····	142		
活动 3 代理解付本系统转账银行			
汇票业务·····	144		
		综合训练·····	146
		任务 4 商业汇票业务处理 ·····	147
		活动 1 商业承兑汇票贴现业务·····	147
		活动 2 银行承兑汇票承兑业务·····	151
		综合训练·····	154
		任务 5 汇兑业务处理 ·····	155
		活动 1 系统内汇兑发报业务·····	155
		活动 2 系统内汇兑收报业务·····	158
		综合训练·····	160
		任务 6 委托收款(托收承付)业务处理 ·····	160
		活动 1 受理委托收款发出业务·····	161
		活动 2 收到委托收款款项划回业务·····	164
		活动 3 付款人开户行收到委托收款	
		业务·····	167
		活动 4 付款人拒付托收承付款业务·····	169
		综合训练·····	171
		模块六 银行卡业务处理 ·····	172
		任务 1 借记卡业务处理 ·····	172
		活动 1 借记卡开卡业务·····	172
		活动 2 借记卡现金存入业务·····	176
		活动 3 借记卡现金取款业务·····	178
		活动 4 借记卡销户业务·····	180
		综合训练·····	184
		任务 2 信用卡业务处理 ·····	185
		活动 1 信用卡转账业务·····	185
		活动 2 信用卡密码重置业务·····	187
		综合训练·····	190
		模块七 营业日终工作处理 ·····	191
		活动 1 结平现金业务·····	191
		活动 2 核对空白重要凭证·····	195
		活动 3 轧账业务·····	197
		活动 4 物品整理入库与款箱交接·····	199
		综合训练·····	201
附: 银行业务综合训练柜内常用资料 ·····	203		

第一篇

实训准备篇

本篇概述

银行业务综合训练是中等职业学校金融事务专业（银行方向）一门重要的专业主干课程，是为其他专业课程进行综合操作训练，锻炼和提高本专业学生银行职业素养和能力，缩短学生在校所学知识、技能和银行工作岗位要求的磨合期，而专门开设的一门课程。为顺利完成本教材所提供的实训任务，本篇讲述的是实施模拟训练的基础条件和基本要求，包括：软硬件设施、模拟银行制度、银行客服规范、模拟岗位设置、角色扮演设计、实训资料等，是进行实训活动的准备阶段。

一、实训的目的

银行业务综合训练是中等职业学校金融事务专业（银行方向）学生在毕业和就业前必须进行的一项在校见习活动，它是学生在已有的专业知识和职业技能的基础上向银行职业素养和综合职业能力“迁移”的一个有效平台。通过本教材的综合业务训练，至少应当达到以下几个目的：

- （1）感知开展银行业务的工作场景，培养优质服务意识。
- （2）了解银行主要管理制度和规范，养成良好的职业道德。
- （3）掌握银行常见业务的操作流程和处理方法，练就过硬的业务技能。
- （4）具备银行业务的独立上岗能力，缩短学生与职员角色转换的过渡期。

二、实训设施配置

采用本教材教学时，需建立教学模拟银行或类似模拟场景，该银行或场景需配备以下设施和物品：

（一）硬件设施

- （1）业务工作柜面（15位以上）。
- （2）计算机与服务器。

（二）软件基础

- （1）数据库系统：MS SQL Server 7.0 或以上版本。
- （2）操作系统：Windows 2000 或以上版本。
- （3）教学软件：银行模拟操作软件。

（三）柜内物品

- （1）款箱、钱箱和封包。
- （2）点钞纸（练功券）和捆扎带。
- （3）各类印章和印泥。
- （4）算盘。
- （5）工作牌。
- （6）小夹子和牛皮筋等。

（四）柜内凭证和账簿（样张见附件）

（五）客户资料（教材业务题中提供）

注：在条件允许的情况下，学校应积极建立仿真模拟银行，具备以上基本设施外可再另配以下设备：①打印机；②密码器；③刷卡器；④点钞机和外显器；⑤柜台内外对讲器；⑥台式计算器；⑦ATM机等。

三、实训角色设计

模拟银行实训的基本角色为：柜员、网点库管员、营业经理、网点主任、客户。

柜员：承担具体柜面业务操作。

网点库管员：负责营业网点的款箱管理兼任柜面业务操作。

营业经理：负责对有关业务的授权和柜员及日常会计管理工作。

网点主任：营业网点的负责人。

客户：根据教材训练的需要，前来办理各项银行业务的人。

为提高实训效果，使每位学生均能参与银行业务的每个程序操作和体会每一岗位的工作任务和职责，建议教学中采用小组合作学习的方法，3~5人为一个活动组。本实训在模块训练活动中，假设一个窗口即为一营业网点，角色由小组成员轮流扮演。一般情况下，1人充当柜员，3人充当客户。在特殊活动或情景下，客户可以减少1人，来扮演网点库管员或营业经理或网点主任等，以提高实训的教学效果。

四、实训制度与规范

(一) 模拟实训基本要求

- (1) 遵守模拟银行操作制度，听从教师的指挥。
- (2) 实训学生应统一佩戴工作牌才能进入网点。
- (3) 具有银行员工职业道德，工作作风严谨，语言文明，礼仪规范。
- (4) 严格按照银行业务流程和教材活动要求进行操作。
- (5) 角色扮演态度认真，不挑三拣四，不高声谈笑、打闹。
- (6) 实训期间不得擅自离岗、串岗。
- (7) 爱护模拟银行的一切设备、物品，柜台内的办公用具摆放整齐、定位。

(二) 柜员文明服务规范

- (1) 保持良好的精神状态，情绪饱满，乐观进取。
- (2) 坐姿端正，站姿挺拔。女柜员就座应双膝并拢，柜员站立不宜双手交叉抱在胸前或放在背后。
- (3) 客户前来柜面办理业务时应主动起身招呼。
- (4) 对客户要彬彬有礼，使用文明语言，有热心、诚心和耐心。
- (5) 对客户一视同仁，尊重客户，不与客户争执，严禁使用禁忌语。
- (6) 业务操作熟练，为客户提供便捷的服务，减少客户等待时间。
- (7) 在制度允许的情况下，尽量满足客户的合理要求。

(三) 服务语言规范

1. 基本要求

(1) 工作用语为普通话，辅助用语为当地方言（客户为年长者），特殊用语为英语（客户为外宾）。

- (2) 语言要自然、流畅、清楚、柔和，陈述简洁明了，表达讲究艺术与技巧。
- (3) 禁止使用粗话和蔑视、侮辱性语言，不得模仿客户讲话，不得顶撞客户。

2. 文明用语

- (1) 迎候客户时，应说：“您好……”。
- (2) 需要客户填写凭证（单据）时，应说：“请您把……填一下”。
- (3) 需要客户签字确认时，应说：“请您核对……，并请在……签名”。
- (4) 需要客户出示有关资料、证件时，应说：“请出示您的……”。

- (5) 客户走错柜台时，应说：“对不起，请到……”。
- (6) 让客户等待时间较长时，应说：“对不起，让您久等了”。
- (7) 业务因故中断或暂时离开时，应说：“对不起，请稍候”。
- (8) 客户有紧急业务需办理时，应说：“请别着急，马上帮您办”。
- (9) 向客户交付款项时，应说：“请您清点一下金额”。
- (10) 退还客户凭证（单据）时，应说：“请您收好……”。
- (11) 客户致歉或致谢时，应说：“没关系”、“不客气”、“不用谢”。
- (12) 送客时应说：“再见”、“欢迎再来”，对年长者应说：“您慢走”或“您走好”。

3. 禁用语

- (1) 客户询问或办理业务时，禁止说：“不知道”、“不归我管”等。
- (2) 客户办理业务走错柜台时，禁止说：“自己看牌子”、“不知道，自己找”等。
- (3) 业务繁忙时，禁止说：“急什么”、“没看见我正忙吗”等。
- (4) 客户对服务不满意时，禁止说：“有问题找领导”、“你去投诉吧”等。
- (5) 客户提出服务需求时，禁止说：“你有完没完”、“怎么这么啰嗦”等。

五、实训考核评价

为提高实训教学的有效性，促使学生认真、积极地准备和对待活动任务，教师应加强对训练学生的平时考核。采用师生共同参与、定量和定性结合、个人与小组评价等多种方法，使考核起到激励作用。

建议每次综合训练，由扮演网点主任的学生或教师，根据参与活动学生的态度和工作情况酌情打分，成绩填写在《实训考核评价表》（见表 1-1-1）上。每项考评内容满分 20 分，总分 100 分，等级分为：优秀（90 分及以上）、良好（89~75 分）、合格（74~60 分）、不合格（59 分及以下）。

表 1-1-1 实训考核评价表

姓名	实训态度	职业礼仪	专业技能	专业知识	团队精神	总分	等级
学生 A							
学生 B							
学生 C							
学生 D							

实训活动考核评价细则如下：

(1) 实训态度：根据“模拟实训基本要求”的内容逐条考核、评定，对每位学生的表现酌情打分。凡违反要求内容一次扣 1~2 分，总分 20 分，扣完为止。

(2) 职业礼仪：根据“柜员文明服务规范”的内容逐条考核、评定，酌情打分。凡违反规范内容一次扣 1~2 分，总分 20 分，扣完为止。

(3) 专业技能：包括资料审核、现金清点、假残币识别、系统操作、凭证账簿登记等。一般情况下，正确完成一笔业务，在 5 分钟内得 15~20 分；在 5~7 分钟内得 8~14 分；7 分钟以上得 1~7 分；不会操作或操作错误不得分。

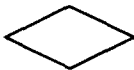
(4) 专业知识：包括对银行常见业务的品种、相关规定、操作流程、基本知识等的熟悉程度。非常熟悉得 15~20 分；基本熟悉得 8~14 分；不太熟悉得 1~7 分；不知道或知识错误不得分。

(5) 团队精神：根据 4 人合作小组整体活动情况，从活动完成的正确、完整、时间、合作等方面，给整个小组打分，每位成员得分相同。在规定时间内顺利完成任务，最终结果无差错得 15~20 分；在规定时间内完成任务，但结果有差错得 8~14 分；在规定时间内小组未能完成任务，得 1~7 分。

六、实训流程图使用说明

在本教材实训操作篇中，对银行各种主要业务处理，采用了简易流程图的方式加以介绍。为了使學生正确理解业务的处理程序，现将流程图中使用的图标含义加以说明，如表 1-1-2 所示。

表 1-1-2 流程图图标含义说明

序 号	图 标	含 义
1		人工操作的步骤
2		通过计算机系统处理的步骤
3		计算机打印出的各类凭证
4		过程中需要审核、授权、批准的步骤
5		活动最后步骤或要留待事后整理
6		活动连接线

第二篇

实训操作篇

营业前准备工作

本篇概述

本教材的综合训练需以一个仿真的银行交易场所为教学背景，模拟完整的银行环境和业务流程，让学生扮演不同的角色，进行业务操作。实训操作篇是本书的核心部分，将国内商业银行常见业务的内容和银行岗位职能进行了梳理和整合，把训练活动分为：营业前的工作准备、个人业务处理、对公业务处理、中间业务处理、结算业务处理、银行卡业务处理、营业日终工作处理七大模块。每一模块以任务为导向，通过模拟活动，使学生掌握银行日常工作和主要业务的操作流程和处理方法，并在每一任务下提供相应的综合训练资料，以便学生练习巩固。

营业前准备工作

图 1-1-1 营业前准备工作流程图



图 1-1-1 营业前准备工作流程图

营业前准备工作

营业前准备工作

模块一

商业银行实务

第二章

营业前的工作准备

我国商业银行各项经营业务的完成，一般均通过银行各自开设并遍布全国城乡、街道、居民点的营业网点进行，每一网点成为一个相对独立的营业机构。本模块的任务是营业网点在开始对外营业前，就营业人员需进行的准备工作开展实训，从而让学生掌握银行营业网点营业前工作的基本要求和操作程序。

活动场景：A市模拟银行第一支行

出场角色：柜员王小华（柜员号：001）、网点库管员张云（柜员号：002）、营业经理李晓露、网点负责人孙军

任务介绍：

1. 2006年9月1日上午8:00，三名工作人员进入网点，做好安全检查和接库工作。
2. 2006年9月1日上午8:15，其余柜员按时到岗，进行业务受理前的工作准备。

活动1 进入网点，完成接库工作

活动目标

了解银行对安全和接库工作的具体规定，掌握进入网点和接库操作程序，提高必备的安全防范意识。

业务流程

安全检查和接库工作操作流程如图2-1-1所示。

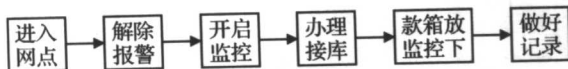


图2-1-1 安全检查和接库工作操作流程

活动步骤

1. 进入网点

网点库管员张云、营业经理李晓露、网点主任孙军同时进入

小助手



银行安全制度规定，必须由两名（含）以上工作人员同时开启和进入营业网点。

