

SHANGYE YINHANG GUIMIAN ZONGHE YEWU

商业银行 柜面综合业务

钟永红◎编著

 中国金融出版社

商业银行柜面综合业务

钟永红 编著



中国金融出版社

责任编辑：吕楠

责任校对：孙蕊

责任印制：陈晓川

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行柜面综合业务 (Shangye Yinhang Guimian Zonghe Yewu) / 钟永红编著. —北京: 中国金融出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8687 - 0

I. ①商… II. ①钟… III. ①商业银行—银行业务 IV. ①F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 213828 号

出版
发行 **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](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 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 12

字数 180 千

版次 2016 年 10 月第 1 版

印次 2016 年 10 月第 1 次印刷

定价 39.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8687 - 0/F. 8247

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010)63263947

目 录

第一章 商业银行综合柜台业务从业基础	1
1.1 商业银行柜台业务基本认知	1
1.1.1 综合柜员制的定义和发展	1
1.1.2 综合柜员制的岗位设置	2
1.1.3 柜员岗位职责和工作任务	4
1.1.4 柜员日间操作规程	6
1.2 银行柜员会计基础知识	8
1.2.1 会计核算原则	8
1.2.2 记账方法	8
1.2.3 记账规则	9
1.2.4 会计凭证	9
1.2.5 账务核对	10
1.2.6 会计报表	11
1.3 会计专用印章管理	12
1.3.1 会计专用印章种类	12
1.3.2 会计专用印章的适用范围	12
1.3.3 会计专用印章的保管和使用	13
1.4 重要单证管理	13
1.4.1 重要单证及其种类	13
1.4.2 重要单证的管理	14
1.5 预留印鉴管理	16
1.5.1 银行预留印鉴种类	16
1.5.2 单位预留印鉴管理	16

第二章 现金业务 18

2.1 现金业务的基本规定 18

2.2 钱箱 19

2.2.1 钱箱的分类与基本功能 19

2.2.2 钱箱限额的规定 19

2.2.3 钱箱发放与领用 20

2.2.4 钱箱上缴和收取 20

2.2.5 钱箱的保管 20

2.3 柜员领用、上交现金 21

2.3.1 柜员领用现金 21

2.3.2 柜员上交现金 21

2.3.3 普通柜员现金结账 21

2.4 现金收款业务规程 21

2.4.1 审查现金收款凭证 22

2.4.2 初点收款 22

2.4.3 清点收款 22

2.4.4 交易处理 22

2.5 现金付款业务 22

2.5.1 审查付款凭证 22

2.5.2 交易处理 23

2.5.3 复点付款 23

2.6 货币兑换业务 23

2.6.1 人民币兑换业务的基本规定 23

2.6.2 大小票币兑换流程 24

2.6.3 残损票币兑换规定 24

2.6.4 假币收缴规程 25

2.6.5 外币现钞收付 26

2.7 现金整点 27

2.7.1 接收款项 28

2.7.2 清点细数	28
第三章 储蓄存款业务	30
3.1 活期储蓄存款业务	30
3.1.1 活期储蓄账户的规定	30
3.1.2 开户操作流程	31
3.1.3 取款操作流程	33
3.1.4 续存操作流程	34
3.1.5 销户操作流程	36
3.2 整存整取定期存款业务	37
3.2.1 整存整取定期存款业务的规定	37
3.2.2 开户操作流程	38
3.2.3 取款操作流程	39
3.2.4 销户操作流程	41
3.3 “定期一本通”业务	43
3.3.1 “定期一本通”开户	43
3.3.2 “定期一本通”续存	44
3.3.3 “定期一本通”支取	44
3.3.4 “定期一本通”销户	45
3.4 个人通知存款业务	46
3.4.1 个人通知存款业务的规定	46
3.4.2 个人通知存款通知设定及撤销	47
3.4.3 个人通知存款部分支取	48
3.4.4 个人通知存款销户	48
3.5 零存整取存款业务	49
3.5.1 零存整取存款业务的规定	49
3.5.2 零存整取开户业务流程	49
3.5.3 零存整取续存业务流程	50
3.5.4 零存整取销户业务流程	51
3.6 个人定期储蓄存款其他交易	51

3.6.1	教育储蓄业务的规定	51
3.6.2	存本取息定期储蓄业务的规定	52
3.6.3	定活两便储蓄业务的规定	53
第四章 单位存款业务		56
4.1	单位活期存款业务	56
4.1.1	单位活期存款基本规定	56
4.1.2	开户	58
4.1.3	存款	58
4.1.4	取款	59
4.1.5	销户	59
4.1.6	计息	60
4.1.7	资料变更	60
4.2	单位定期存款业务	60
4.2.1	单位定期存款开户	61
4.2.2	单位定期存款存入	61
4.2.3	单位定期存款支取	62
4.2.4	单位定期存款计息	63
4.2.5	存款开户证实书换开单位定期存单	63
4.2.6	单位定期存单挂失	64
4.3	单位通知存款	64
4.3.1	单位通知存款存入	65
4.3.2	单位通知存款通知	65
4.3.3	单位通知存款支取	65
4.3.4	单位通知存款计息	66
4.4	单位协定存款	67
4.4.1	单位协定存款开户	67
4.4.2	单位协定存款存入	67
4.4.3	单位协定存款支取	68
4.4.4	单位协定存款销户	68

4.4.5 单位协定存款计息	68
4.5 单位保证金存款	69
4.5.1 单位保证金存款开户	69
4.5.2 单位保证金存款存入	69
4.5.3 单位保证金存款支取	69
4.5.4 单位保证金存款销户	69
4.6 外汇存款	70
4.6.1 外汇存款的账户开立	70
4.6.2 外汇存款产品的期限与利率	70
4.6.3 外汇存款计息与结息	71
第五章 贷款业务	72
5.1 单位信用贷款	72
5.1.1 贷款账户开立	72
5.1.2 贷款发放	73
5.1.3 贷款收回	74
5.1.4 贷款展期、逾期的处理	74
5.1.5 贷款账户销户	74
5.2 单位抵（质）押贷款	75
5.2.1 抵（质）押物表外登记	75
5.2.2 贷款发放	75
5.2.3 贷款收回	76
5.2.4 贷款到期不能收回	76
5.3 保证贷款	76
5.3.1 贷款发放	77
5.3.2 贷款收回	77
5.3.3 贷款到期不能收回	77
5.4 个人消费贷款	77
5.4.1 个人贷款综合账户开户	78
5.4.2 个人消费贷款发放	78

5.4.3	贷款归还	79
5.4.4	贷款展期与缩期	79
5.4.5	个人贷款综合账户销户	80
5.5	个人住房贷款	81
5.5.1	个人住房贷款账户开户	81
5.5.2	贷款发放	81
5.5.3	贷款归还	82
5.5.4	贷款展期	83
第六章	票据业务	84
6.1	支票	84
6.1.1	支票的基本规定	84
6.1.2	接票审核	85
6.1.3	记账	89
6.2	本票	90
6.2.1	本票的基本规定	90
6.2.2	本票的申请	92
6.2.3	本票的账务处理	92
6.2.4	本票的签发	92
6.2.5	本票的付款	93
6.2.6	本票超过提示付款期限和退款的有关规定	94
6.3	银行汇票	94
6.3.1	银行汇票的基本规定	94
6.3.2	银行汇票的签发	96
6.3.3	兑付行受理汇票的审查	98
6.3.4	付款行受理汇票的付款	100
6.3.5	出票行结清处理	100
6.3.6	银行汇票的退款和挂失	101
6.4	商业汇票	102
6.4.1	商业汇票的基本规定	102

6.4.2 银行承兑汇票	103
6.4.3 商业承兑汇票	107
6.4.4 商业汇票贴现	110
第七章 其他结算业务	115
7.1 汇兑	115
7.1.1 汇兑的基本规定	115
7.1.2 发出汇兑款项	116
7.1.3 收到汇兑款项	118
7.1.4 撤销与退汇	118
7.2 委托收款	119
7.2.1 委托收款的基本规定	119
7.2.2 收款人开户行受理委托收款	119
7.2.3 付款人开户行办理委托收款	120
7.2.4 收款人开户行办理委托收款款项划回	121
7.3 托收承付	121
7.3.1 托收	121
7.3.2 承付	122
7.3.3 逾期付款	123
7.3.4 拒绝付款	124
7.3.5 重办托收	124
第八章 代理业务	125
8.1 支付结算代理业务	125
8.1.1 支付结算代理业务的概述	125
8.1.2 代理签发银行汇票	126
8.1.3 代理兑付银行汇票	126
8.1.4 代理其他支付结算	127
8.2 代理凭证式国债业务	128
8.2.1 基本规定	128

8.2.2	操作流程	128
8.3	代收代付业务	129
8.3.1	基本规定	130
8.3.2	操作流程	130
8.4	代理基金业务	131
8.4.1	基金交易账户开户	131
8.4.2	基金认购业务	132
8.4.3	基金申购业务	133
8.4.4	基金赎回和预约赎回业务	133
8.5	代理保险业务	134
8.5.1	基本规定	134
8.5.2	新保单投保	135
8.5.3	保险单撤销	136
8.5.4	续期缴费	137
8.6	客户交易结算资金第三方存管	138
8.6.1	业务规定	138
8.6.2	办理第三方存管业务流程	138
8.6.3	第三方存管资金转账和资金查询	139
第九章	银行卡业务	141
9.1	银行卡基本规定	141
9.1.1	银行卡的定义及分类	141
9.1.2	银行卡业务的基本规定	142
9.2	借记卡业务操作规程	144
9.2.1	开卡	144
9.2.2	卡内存款	145
9.2.3	卡内取款	146
9.2.4	换卡	147
9.2.5	销卡	147
9.3	信用卡业务操作规程	148

9.3.1 信用卡基础知识	148
9.3.2 信用卡使用简易流程	150
9.3.3 柜面信用卡业务操作流程	151
9.3.4 信用卡还款方式	153
中国银行业柜面服务规范	155
商业银行服务政府指导价政府定价目录	163
银行业消费者权益保护工作指引	165
柜面常用英语单词	171
参考文献	178

第一章 商业银行综合柜台业务从业基础

【学习目标】

了解商业银行柜台的组织形式，熟悉综合柜员制的岗位设置及不同岗位柜员的工作职责，掌握银行柜员需具备的会计基础知识，并熟悉商业银行印章及重要单证的保管和使用规定。

1.1 商业银行柜台业务基本认知

1.1.1 综合柜员制的定义和发展

过去很长一段时间，我国商业银行的柜台业务被人为地划分为出纳、会计、储蓄、结算、国际结算等不同种类的业务，即使在同一营业场所受理，上述业务仍然需要分别设置柜台（或窗口）办理。这种劳动分工形式一方面使得同一客户在同一营业场所办理不同的金融业务时，需要到不同的窗口办理，无法为客户提供高效、快捷、优质的服务；另一方面，在同一营业网点，各类业务忙闲不均，岗位业务不平衡，但囿于业务分工，无法进行调剂，严重浪费资源。此外，在岗位严格分工的情况下，许多员工往往长期从事单一的某类业务，对其他业务少有接触、学习的机会，影响了员工综合素质的提高。

综合柜员制是指营业网点在法定业务范围内，按照规定的业务处理权限和操作流程，由单一员工通过临柜窗口，为客户综合办理本外币对公会计、出纳、储蓄、信用卡等多种金融业务，并独立承担相应责任的一种劳动组织方式。综合柜员制破除了双人临柜复核的传统会计核算模式，前台柜员必须自我复核、自我约束、自我控制、自担风险，其业务操作必须在监控环境下完成。综合柜员制是目前国际上商业银行遵循的一种最主要的前台服务模式，它能充分体现

“以客户为中心”的服务理念，增强商业银行对外服务的整体性，同时通过优化前台劳动组合，改变当前人均业务量不饱和、岗位业务不平衡、工作效率较低的现状，从而达到优化资源配置、提高效率的目的。1996 年，中国光大银行深圳分行在国内率先推出一套具有国内一流水准的综合柜员制电脑系统，该行所有网点的任何一个柜台都能为客户提供全面的银行服务，实现了银行业务“一柜通”。1997 年，中国工商银行推进营业机构的“三个综合”（综合性营业机构、综合性应用软件和综合柜员制），以提高综合经营水平、增强整体竞争能力。^① 2001 年，国内商业银行开始全面推广综合柜员制。

综合柜员制不是几个柜台、几个窗口的简单合并，它是一项系统工程，需要不同部门的紧密配合。以业务系统为例，要求业务系统用客户管理代替传统的账户管理，是银行对客户各账户上发生的所有业务进行统一管理。系统以客户信息为基础，客户记录统揽客户在银行的所有账户。通过客户信息系统可实现存、贷的统一管理，使系统的作业能力从会计账务处理提升到支持市场分析的水平，使得系统中长期积累的大量账务数据成为宝贵的信息资源，提高银行的客户服务水平和分析能力。

1.1.2 综合柜员制的岗位设置

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。

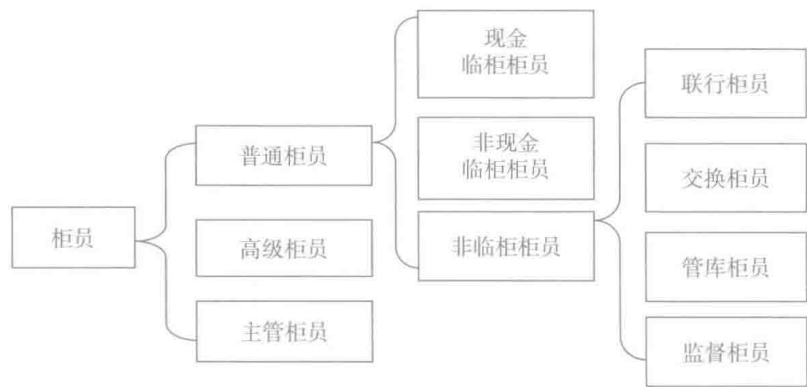


图 1 - 1 综合柜员制的岗位设置

^① 刘廷焕：《深化改革、强化管理、防范风险、改进服务、开创各项业务工作新局面》，载《中国金融》，1997（2），11～12 页。

1. 普通柜员：按业务处理的权限分类，又叫业务经办。在营业网点柜台办理会计核算业务，负责对权限范围内业务的操作和会计资料的初审。

(1) 现金临柜柜员（高柜柜员）：直接面对客户，对外办理与现金收付有关的业务，如现金存取款业务、代收代付业务等。

(2) 非现金临柜柜员（低柜柜员）：直接面对客户，对外办理与现金收付无关的业务，如银行卡挂失业务、转账结算业务、基金咨询业务、理财业务等。

(3) 非临柜柜员：不直接面对客户，负责办理票据交换、资金清算、印押证的使用与管理、各类卡片的保管、会计信息的分析及反馈等综合工作的柜员。不同的银行根据其承担的具体工作不同将其分为不同的岗位。

2. 高级柜员：按业务处理的权限分类，又叫业务主办，是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. 主管柜员：按业务处理的权限分类，又叫业务主管或运营主管，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，主要包括网点负责人、总会计、各级会计结算部门负责人等。主管级柜员的工作范围包括根据业务需要增减弹性服务窗口，负责网点柜员信息的维护管理工作、网点内运行系统的日常维护工作、网点印章、账簿、报表、业务凭证等重要物品的管理，对柜员发现的假币进行鉴定确认，负责营业网点各类统计报表和重要数据的整理上报工作等。

综合柜员制下柜员实行分级权限控制，各类业务应由普通柜员（业务经办）、高级柜员（业务主办）、主管柜员（业务主管）逐级办理，这种事权划分是一种内部控制方法。事权划分中的“事”是指本外币会计业务的具体处理及需审批事项；“权”是指各级会计部门、会计人员对各类会计业务具有不同的审批和处理权限。

柜员办理以下重要会计业务必须授权：开销户业务；错账冲正业务；账目调整业务；大额支付业务；自制、补制凭证业务；查复业务；挂账及临时过渡业务；拒绝支付业务；可疑支付业务；支付结算业务。



知识拓展

表 1-1 国内商业银行业务核算操作权限的规定

业务种类	具体分类	普通柜员	柜员兼主管	主管
现金 存款 业务	大型网点	10 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	业务经办额度以上授权	自行确定
	小型网点	5 万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
现金取款 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	大型网点	30 万元以下	30 万元（含）至 200 万元的授权	200 万元（含）以上的授权
	中型网点	20 万元以下	20 万元（含）至 150 万元的授权	150 万元（含）以上的授权
	小型网点	10 万元以下	10 万元（含）至 100 万元的授权	100 万元（含）以上的授权

1.1.3 柜员岗位职责和工作任务

1. 普通柜员的岗位职责和工作内容。

（1）营业前准备好现金、重要空白凭证、印章及营销资料和营业所需凭证；当出现不足或超限时，及时与主管柜员办理调拨手续；营业终了确保尾箱现金、重要单证账实相符并满足库存限额标准，凭证和账务流动核收相符，并与主管柜员办理凭证交接手续；日始、日终做好柜员双人开箱、封箱工作。

（2）准确高效地办理简单的现金和非现金业务交易，对于不能当场完成的客户服务，及时移交主管柜员后续跟进，受理大堂经理移交的客户投诉后续服务。

（3）严格按照内部控制制度和操作规程办理业务，对在办理业务中发现的大额或可疑类交易及时报告主管柜员；落实系统授权、签字授权等制度，确保经办业务的合规性。

（4）柜员离岗应收妥本人保管和使用的现金、重要单证以及业务印章等重要物品并退出终端面；休息或轮岗时与其他柜员做好交接工作，按要求及时修改柜员密码。

2. 高级柜员的岗位职责和工作内容。

(1) 营业前准备好现金、重要空白凭证、印章及营销资料和营业所需凭证；当出现不足或超限时，及时与主管柜员办理调拨手续；营业终了确保尾箱现金、重要单证账实相符并满足库存限额标准，凭证和账务流动核收相符，并与主管柜员办理凭证交接手续；日始、日终做好柜员双人开箱、封箱工作。

(2) 准确、高效地办理柜面现金和非现金复杂业务，对于不能当场完成的客户服务，及时移交主管柜员后续跟进，受理大堂经理移交的客户投诉后续服务。

(3) 严格按照内部控制制度和操作规程办理业务，对在办理业务中发现的大额或可疑类交易及时报告主管柜员；落实系统授权、签字授权等制度，确保经办业务的合规性。

(4) 柜员离岗应收妥本人保管和使用的现金、重要单证以及业务印章等重要物品并退出终端面；休息或轮岗时与其他柜员做好交接工作，按要求及时修改柜员密码。

(5) 在主管柜员轮休或临时需要顶岗时，接替主管柜员的工作。

3. 主管柜员的岗位职责和工作内容。

主管柜员一般是营业网点的负责人，主要负责网点日常营运和风险差错防范等内控管理工作。

(1) 负责对网点柜员的服务质量、客户满意度和业务风险的管理。

(2) 严格执行内控制度，监督管理网点柜员的操作行为，提高网点柜面风险控制能力。

(3) 负责日终监控网点内各岗位尾箱现金、重要单证量是否合规，确保柜员日终账实相符，落实柜员双人封箱制度；履行柜员交接监交工作；督促柜员定期、不定期修改柜员密码；负责监督执行与押运公司的钞箱交接流程；接收柜员上交的凭证，审核本网点的交易凭证，整理封包上交稽核部门。

(4) 指导网点柜员的自助设备推荐和销售推荐活动，促进网点销售业绩的提高。

(5) 激励和管理柜员团队，指导柜员柜面服务，提高柜面业务营运状况和客户满意度。