



高职高专金融投资专业教材

清华版

黎贤强 编著

商业银行

综合柜台业务



赠送

电子课件

清华大学出版社



高职高专金融投资专业教材

商业银行综合柜台业务

黎贤强 编 著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书的编写以就业为导向,以银行柜员岗位为核心,立足于银行各项临柜业务,按照高职学生认知特点,以银行柜员应具备的基本素质、应知的基本业务和基本规定、应会的基本规程为主体组织内容,体系科学,结构新颖。

本书主要包括:银行柜员的基本素质、银行柜台业务管理规定、银行柜台业务基本规范、人民币存款业务、贷款业务、中间业务、结算业务、银行卡和电子银行业务、外汇业务、银行柜台风险防范及安全管理。本书特点是立足于银行柜员应知应会的业务知识,突出实用性和可操作性,反映了银行柜员岗位的最近变化,贴近银行业务实际。

主要读者对象:高等职业院校财经、金融类专业学生,银行、信用社员工。

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

商业银行综合柜台业务/黎贤强编著. —北京:清华大学出版社, 2010.2

(高职高专金融投资专业教材)

ISBN 978-7-302-21840-1

I. 商… II. 黎… III. 商业银行—银行业务—高等学校:技术学校—教材 IV. F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 007207 号

责任编辑:葛小莉

装帧设计:杨玉兰

责任印制:何 芊

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 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:18.25 字 数:393 千字

版 次:2010 年 2 月第 1 版 印 次:2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:30.00 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:032900-01

前 言

随着金融体制改革的深入、经营理念的转变和现代科技的运用,商业银行网点发生了转型,商业银行管理模式和柜台劳动组织方式都发生了很大的变化,传统的金融专业课程体系已经不适应高等职业教育的需要,金融专业课程必须根据岗位职业能力进行整合。

高等职业院校金融专业学生的就业岗位可分为基层管理、客户经理、理财顾问、银行柜员等典型就业岗位。《银行综合柜台业务》就是以就业为导向,以银行柜员岗位为核心,立足于银行各项临柜业务,按照高职学生认知特点,以银行柜员应具备的基本素质、应知的基本业务和基本规定、应会的基本规程为主体组织内容,旨在让学生通过教材学习,理解和掌握商业银行柜台业务的基本规定和基本规程,熟练掌握各项基本业务的柜台操作,具备较强的上岗能力。

本书的中心内容是银行柜员应具备的基本素质、应知的基本业务和基本规定、应会的基本规程,因此,本书可分为四个部分,即银行柜员基本素质养成、银行柜台业务管理规定和基本业务规范、各项业务规定和规程、银行柜台风险防范及安全管理。

本书的主要特点如下。

1. 立足商业银行和信用社一线临柜业务人员应该掌握的基本业务知识、业务规定和业务规程,重业务轻理论,突出各项业务规定和业务规程。
2. 内容组织深入浅出,以业务规定和业务规程的方式,将各项柜台业务清晰而有条理地介绍,突出实用性和可操作性。
3. 在编写过程中参考了各家银行培训教材,综合了各家银行业务,反映了银行柜员岗位的最近变化,贴近银行业务实际。

本书的编写克服了单纯按项目任务组织内容所导致的知识点零碎的缺陷,按先业务知识后业务规程的方法进行编写,既使学生对相应业务知识、业务规定有一个整体的掌握和了解,同时,又便于实施项目教学,突出学生的临柜操作能力。

本书可作为高等职业院校财经、金融类专业教材,银行、信用社员工临柜业务培训教材,也可供银行、信用社员工自学参考。

本书由黎贤强编著。本书在编写过程中,研究和参考了大量的文献资料、书籍和网站资料,吸收其成果,摘录其专业知识,在此特作说明,并谨向所有的原作者致谢。本书大纲的确定得到了浙江金融职业学院韩国红副教授的指点和帮助,许多在银行和信用社工作的朋友和学生也为本书的编写提供行业资料,清华大学出版社也对本书的出版给予大力支

持，在此表示衷心的感谢。

商业银行综合柜台业务涉及面广、内容繁多，编者的业务知识和所掌握的资料有限，编写时间仓促，书中难免会有不当或错误之处，敬请专家、学者和广大读者批评指正。

编 者

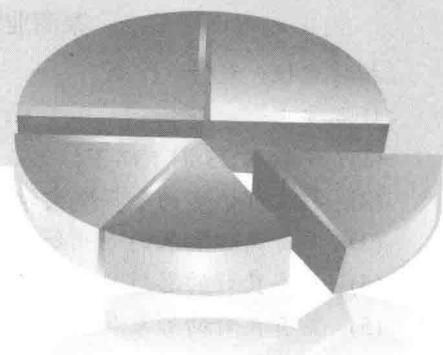
目 录

第一章 银行柜员基本素质养成 1	二、单位结算账户管理.....49
第一节 银行柜员的基本素质..... 2	三、个人结算账户管理.....55
一、柜员制..... 2	四、协助查询、冻结、 扣划工作管理.....56
二、银行柜员的基本素质要求..... 3	本章小结.....60
三、银行业从业职业操守..... 4	习题.....61
第二节 银行柜员会计基础..... 10	实训课堂.....62
一、会计核算与会计要素..... 10	
二、银行会计核算方法..... 12	第三章 银行柜台业务基本流程和规范63
三、会计核算要求..... 16	第一节 银行柜台业务基本流程.....64
第三节 银行柜员专业技能..... 17	一、柜面日初操作.....64
一、数字与日期的书写..... 17	二、一般柜面业务处理流程和规定....65
二、点钞技能..... 19	三、特殊业务处理.....66
三、传票翻打..... 23	四、柜面日终操作.....69
四、假币识别..... 24	第二节 现金收付业务基本规范.....70
五、身份证识别..... 31	一、基本规定.....70
本章小结..... 34	二、一般现金收付业务.....71
习题..... 35	三、其他现金业务.....72
实训课堂..... 36	第三节 柜台服务规范.....76
第二章 银行柜台业务管理规定 37	一、柜台服务理念.....76
第一节 柜员管理..... 38	二、银行柜台服务规范.....77
一、柜员分类和权限管理..... 38	本章小结.....83
二、柜员身份认证..... 40	习题.....84
三、柜员交接管理..... 40	实训课堂.....84
四、柜员合规行为管理..... 42	
第二节 重要凭证和印章管理..... 44	第四章 人民币存款业务85
一、重要空白凭证管理..... 44	一、单位人民币存款业务.....86
二、会计印章管理..... 45	二、储蓄业务.....87
第三节 客户和账户管理..... 48	第二节 存款利息计算.....90
一、客户身份识别和信息管理..... 48	一、计息基础.....90
	二、单位人民币存款计息.....92
	三、储蓄存款计息.....94

第三节 单位人民币存款业务的核算	98
一、单位活期存款业务规程	98
二、单位定期存款业务规程	101
三、其他单位存款业务操作要点	102
第四节 储蓄存款业务的核算	104
一、一般储蓄业务规程	104
二、储蓄存款挂失业务规程	108
本章小结	112
习题	113
实训课堂	114
第五章 贷款业务	115
第一节 贷款业务概述	116
一、贷款业务基础知识	116
二、贷款计息基础	119
三、单位贷款利息计算	120
四、个人贷款利息计算	121
第二节 一般贷款业务	122
一、贷款业务的核算要求	122
二、一般贷款发放规程	125
三、一般贷款抵(质)押规程	125
四、一般贷款收回规程	126
五、一般贷款的逾期、呆滞、呆账规程	127
第三节 贴现业务	128
一、贴现知识	128
二、贴现发放规程	129
三、贴现到期业务规程	131
第四节 银行承兑汇票业务	133
一、银行承兑汇票知识	133
二、承兑业务规程	135
三、承兑到期的处理	136
本章小结	137
习题	138
实训课堂	138

第六章 中间业务	141
第一节 中间业务概述	142
一、中间业务特点	142
二、中间业务的分类	143
第二节 代理业务	146
一、代理业务的分类	146
二、代收代付业务	147
三、银证通业务	148
第三节 国债业务	151
一、凭证式国债业务	151
二、记账式国债业务	153
第四节 基金业务	157
一、基本规定	157
二、日常业务规程	157
本章小结	162
习题	162
实训课堂	163
第七章 结算业务	165
第一节 结算业务概述	166
一、结算种类	166
二、结算的原则	167
三、结算纪律	167
四、支付结算的基本规定	167
第二节 票据基础知识	169
一、票据特征	169
二、票据行为、权利和责任	169
三、票据日期和时效	170
四、背书	170
第三节 票据结算业务	171
一、支票业务	171
二、银行汇票业务	174
三、银行本票	178
四、票据的挂失	183
第四节 其他结算业务	186

一、汇兑业务.....	186	第三节 国际结算业务.....	232
二、托收承付.....	189	一、信用证业务.....	232
三、委托收款.....	189	二、汇款业务.....	237
本章小结.....	191	三、外币光票托收业务.....	239
习题.....	192	第四节 结售汇业务.....	241
实训课堂.....	193	一、基本规定.....	241
第八章 银行卡与电子银行业务.....	195	二、经常项目结售汇.....	242
第一节 电子银行业务概述.....	196	三、资本项目结售汇.....	246
一、自助银行.....	196	本章小结.....	249
二、网上银行.....	198	习题.....	249
三、电话银行.....	201	实训课堂.....	250
四、手机银行.....	202	第十章 银行柜台业务风险防范及	
第二节 电子支付业务.....	205	安全管理.....	253
一、电子货币与电子支付.....	205	第一节 银行柜台业务操作风险管理.....	254
二、电子支付流程.....	206	一、银行柜台业务操作风险分类.....	254
三、电子支付工具.....	207	二、银行柜台业务主要风险点.....	255
四、中国现代化支付系统.....	207	三、银行柜台业务关键风险点及	
第三节 银行卡业务.....	210	控制方法.....	256
一、银行卡的种类和功能.....	210	第二节 银行网点安全管理.....	258
二、银行卡风险的防范.....	211	一、银行网点安全管理制度.....	258
三、银行卡柜面业务规程.....	212	二、银行网点安全检查和要求.....	259
本章小结.....	220	三、银行网点安全保卫工作守则.....	260
习题.....	221	第三节 银行网点应急预案.....	262
实训课堂.....	222	一、银行网点服务应急预案.....	262
第九章 外汇业务.....	223	二、银行网点服务突发事件	
第一节 外汇基础知识.....	224	处置方案.....	263
一、外汇及汇率.....	224	本章小结.....	268
二、外汇交易.....	225	习题.....	269
三、外汇市场.....	227	实训课堂.....	270
第二节 外汇账户管理.....	228	附录 凭证和账簿式样.....	271
一、对公外汇账户管理.....	228	参考文献.....	280
二、个人外汇账户管理.....	231		



第一章

银行柜员基本素质养成

本章精粹:

- 银行柜员的基本素质;
- 银行会计核算方法;
- 银行柜员的专业素质。



案例导入

某商业银行 2009 年柜员招聘广告

招聘职位：柜员

任职要求：

- (1) 年龄在 23 周岁以下；
- (2) 教育部认定的全日制大学专科及以上学历；
- (3) 具备岗位要求的专业知识和业务能力者优先；
- (4) 具备良好的思想品德和个人操守，无不良行为记录；
- (5) 具有良好的形象和气质；
- (6) 身体健康。

思考：银行柜员应具备哪些素质？

核心概念

柜员制 基本素质 会计基础 专业技能

第一节 银行柜员的基本素质

一、柜员制

柜员制是指银行营业网点的柜员在其业务范围和操作权限内，由单个柜员或多个柜员组合，凭借计算机和计算机业务系统进行业务处理和会计核算，为客户提供本外币存款、贷款、中间业务等全部或部分金融服务，并独立或共同承担相应职责、享有相关权限的一种柜台劳动组织方式。

柜员制的基本形式是单人临柜，柜员独立为客户提供金融服务，其复核机制是一般业务当天复核、重大业务当场复核。

在具体实施柜员制的过程中，根据各家银行的规定不同，可以采取多种形式，目前典型的组织形式是综合柜员制和分柜制两种做法。

综合柜员制是指柜员可以办理各项临柜业务，实行柜台业务“一手清”的柜台组织形式。

分柜制是指按业务性质或按是否涉及现金分别设置柜台进行相应业务处理的柜台劳动组织形式。分柜制的典型做法是设高柜和低柜，高柜是现金柜，主要办理储蓄和出纳业务；低柜是非现金柜，主要办理会计和结算等对公业务。



二、银行柜员的基本素质要求

银行柜员的素质应满足日常柜台业务核算的要求。以银行柜员的一般岗位职责为基础进行岗位职业能力分解,可以总结出银行柜员应具备以下的基本素质。

1. 学习能力

柜员制对柜台业务实行单人业务“一手清”,一个柜员兼做多项业务,要求柜员具备多项业务知识和业务技能,需要在岗位上重新学习。目前各家银行的制度创新和产品创新的步伐加快,不断推陈出新,更要求银行柜员在短时间内尽快掌握新的制度、产品和流程,因此,柜员要具备较强的自主学习能力。

2. 工作速度与准确性

银行柜员的工作操作性特别强,需要在短时间内快速地处理业务,并要求在操作过程中不出现或尽量少出现失误。因此,在短时间内处理文字或符号作业的速度和准确性是柜员重要的业务素质。

3. 沟通与表达

银行网点已经从核算主导型向营销型转变,要求柜员具备一定的临柜营销能力。柜员在为客户办理业务的同时,应主动与客户沟通,了解客户的需求,建立良好的客户关系,适时、合理地向客户推荐银行的产品。沟通与表达能力作为营销能力的基础,自然是柜员应具备的基本素质。

4. 吃苦耐劳和抗压力

银行柜员的工作压力非常大,柜员一到岗,就要紧张地办理业务,没有停下来的时候,连上洗手间都要跑着去。在这种紧张的工作条件下,还要保证工作的速度和准确性。因此,柜员应具备能吃苦、抗压能力强的素质。

5. 服务意识

银行业是典型的服务业,银行柜员在较大的工作压力下,仍需要保持良好的精神面貌,体现出银行的服务理念和服务水平。并且由于客户复杂多样,常有一些非理性的言行,银行柜员不得不进行情绪劳动,达到银行优质文明服务的标准。因此,柜员既要具有良好的服务意识和服务态度,还要具备稳定自身情绪的能力。

6. 诚实守信

诚实守信是银行柜员非常重要的素质。责任感差、看重利益又特别敢于冒险的人,更容易在利益面前铤而走险,不适合从事银行柜员工作。



三、银行业从业职业操守

(一)从业基本准则

1. 诚实守信

银行从业人员应当以高标准职业道德规范行事，品行正直，恪守信用。

2. 守法合规

银行从业人员应当遵守法律法规、行业自律规范以及所在机构的规章制度。

3. 专业胜任

银行从业人员应当具备岗位所需的专业知识、资格与能力。

4. 勤勉尽职

银行从业人员对所在机构负有诚实信用的义务，应当勤勉谨慎，切实履行岗位职责，维护所在机构的商业信誉。

5. 保护商业秘密与客户隐私

银行从业人员应当保守所在机构的商业秘密，保护客户信息和隐私。

6. 公平竞争

银行从业人员应当尊重同业人员，公平竞争，禁止商业贿赂。

(二)银行从业人员与客户

1. 熟知业务

银行从业人员应当加强学习，不断提高业务知识水平，熟知向客户推荐的金融产品的特性、收益、风险、法律关系、业务处理流程及风险控制框架。

2. 监管规避

银行从业人员在业务活动中，应当树立依法合规意识，不得向客户明示或暗示，诱导客户规避金融、外汇监管规定。

3. 岗位职责

银行从业人员应当遵守业务操作指引，遵循银行岗位职责划分和风险隔离的操作规程，确保客户交易的安全，做到以下三个方面。

(1) 不打听与自身工作无关的信息；



(2) 除非经内部职责调整或经过适当批准,不为其他岗位人员代为履行职责或将本人工作委托他人;

(3) 不得违反内部交易流程及岗位职责管理的规定将自己保管的印章、重要凭证、交易密码和钥匙等与自身职责有关的物品或信息交与或告知其他人员。

4. 信息保密

银行从业人员应当妥善保存客户资料及其交易信息档案。在受雇期间及离职后,均不得违反法律法规和所在机构关于客户隐私保护的规定,透露任何客户资料和交易信息。

5. 利益冲突

银行从业人员应当坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则,正确处理业务,开拓与客户利益保护之间的关系,并按照以下原则处理潜在利益冲突。

(1) 在存在潜在利益冲突的情形下,应当向所在机构管理层主动说明利益冲突的情况,提出处理利益冲突的建议。

(2) 本人及其亲属购买其所在机构销售或代理的金融产品,或接受其所在机构提供的服务之时,应当明确区分所在机构利益与个人利益。不得利用本职工作的便利,以明显优于普通金融消费者的条件与其所在机构进行交易。

6. 内幕交易

银行从业人员在业务活动中应当遵守有关禁止内幕交易的规定,不得将内幕信息以明示或暗示的形式告知法律和所在机构允许范围以外的人员,不得利用内幕信息获取个人利益,也不得利用内幕信息为他人提供理财或投资方面的建议。

7. 了解客户

银行从业人员应当履行对客户尽职调查的义务,了解客户账户开立、资金调拨的用途以及账户是否会被第三方控制使用等情况。同时,应当根据风险控制要求,了解客户的财务状况、业务状况、业务单据及客户的风险承受能力等。

8. 反洗钱

银行从业人员应当遵守反洗钱有关规定,熟知银行承担的反洗钱义务,在严守客户隐私的同时,及时按照所在机构的要求,报告大额和可疑交易。

9. 礼貌服务

银行从业人员在接洽业务过程中,应当衣着得体、态度稳重、礼貌周到。对客户提出的合理要求应尽量满足,对暂时无法满足或明显不合理的要求,应当耐心说明情况,取得客户的理解和谅解。



10. 公平对待

银行从业人员应当公平对待所有客户，不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康或残障及业务的繁简程度和金额大小等方面的差异而歧视客户。对残障者或语言存在障碍的客户，应当尽可能为其提供便利。

11. 风险提示

银行从业人员向客户推荐产品或提供服务时，应当根据监管规定的要求，对所推荐的产品或服务涉及到的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分地提示，对客户提出的问题应当本着诚实的原则答复，不得为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述，并不得向客户做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证。

12. 信息披露

银行从业人员应当明确区分其所在机构代理销售的产品和由其所在机构自担风险的产品。对所在机构代理销售的产品必须以明确的、足以让客户注意的方式向其提示被代理人的名称、产品性质、产品风险和产品的最终责任承担者、本银行在本产品销售过程中的责任和义务等必要的信息。

13. 授信尽职

银行从业人员应当根据监管规定和所在机构风险控制的要求，对客户所在区域的信用环境、所处行业情况以及财务状况、经营状况、担保物的情况、信用记录等进行尽职调查、审查和授信后管理。

14. 协助执行

银行从业人员应当熟知银行承担的依法协助执行的义务，在严格保守客户隐私的同时，了解有权对客户信息进行查询、对客户资产进行冻结和扣划的国家机关，按法定程序积极协助执法机关的执法活动，不泄露执法活动信息，不协助客户隐匿、转移资产。

15. 礼物收送

银行从业人员在政策法律及商业习惯允许范围内收送礼物，应当确保其价值不超过法规和所在机构规定允许的范围。

16. 娱乐及便利

银行从业人员邀请客户或应客户邀请进行娱乐活动或提供交通工具、旅行等其他方面的便利时应当遵循以下原则。

- (1) 在政策法规允许的范围以内，并且在第三方看来，这些活动属于行业惯例。
- (2) 不会让接受人因此产生对交易的义务感。



(3) 根据行业惯例, 这些娱乐活动不显得频繁, 且价值在政策法规和所在机构允许的范围以内。

(4) 这些活动一旦被公开将不至于影响所在机构的声誉。

17. 客户投诉

银行从业人员应当耐心、礼貌、认真地处理客户的投诉。

(三) 银行从业人员与同事

1. 尊重同事

银行从业人员应当尊重同事。不得因同事的国籍、肤色、民族、年龄、性别、宗教信仰、婚姻状况和身体健康情况等方面的差异而进行任何形式的骚扰和侵害, 禁止带有任何歧视性的语言和行为。

尊重同事的个人隐私。工作中接触到同事个人隐私的, 不得擅自向他人透露。

尊重同事的工作方式和工作成果。不得当引用、剽窃同事的工作成果, 不得以任何方式予以贬低、攻击、诋毁同事。

2. 团结合作

银行从业人员在工作中应当树立理解、信任、合作的团队精神, 共同创造, 共同进步, 分享专业知识和工作经验。

3. 互相监督

银行从业人员对同事在工作中违反法律、内部规章制度的行为应当予以提示或制止, 并视情况向所在机构, 或行业自律组织、监管部门、司法机关报告。

(四) 银行业从业人员与所在机构

1. 忠于职守

银行从业人员应当自觉遵守法律法规、行业自律规范和所在机构的各种规章制度, 保护所在机构的商业秘密、知识产权和专有技术, 自觉维护所在机构的形象和声誉。

2. 争议处理

银行从业人员对所在机构的纪律处分有异议时, 应当按照正常渠道反映和申诉。

3. 离职交接

银行从业人员离职时, 应当按照规定妥善交接工作, 不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。在离职后, 仍应恪守诚信, 保守原所在机构的商业秘密和客户隐私。



4. 兼职

银行从业人员应当遵守法律法规以及所在机构有关兼职的规定。在允许的兼职范围内，应当妥善处理兼职岗位与本职工作之间的关系，不得利用兼职岗位或本职工作为本人或兼职机构谋取不当利益。

5. 爱护机构财产

银行从业人员应当遵守工作场所的安全保障制度，妥善地保护所在机构财产，合理、有效地运用所在机构财产，不得将公共财产用于个人用途，禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构的财产。

6. 费用报销

银行从业人员在外出工作时应当节俭支出并诚实记录，不得向所在机构申报不实费用。

7. 电子设备使用

银行从业人员应当遵守法律法规及所在机构关于电子信息技术设备使用 and 安全的有关规定，并做到以下几点。

(1) 按照有关规定安装使用各类安全防护系统，不得在电子信息技术设备上安装盗版软件和其他未经安全检测的软件。

(2) 不得利用本机构的电子信息技术设备浏览不健康网页，下载不安全的、有害于本机构信息设备的软件。

(3) 不得实施其他有害于本机构电子信息技术设备的行为。

8. 媒体采访

银行从业人员应当遵守所在机构关于接受媒体采访的规定，不得擅自代表所在机构接受新闻媒体采访，或擅自代表所在机构对外发布信息。

9. 举报违法行为

银行从业人员对所在机构违反法律法规、行业公约的行为，有责任予以揭露，同时有权利和义务向上级机构或所在机构的监督管理部门直至国家司法机关举报。

(五) 银行业从业人员与同业人员

1. 互相尊重

银行业从业人员之间应当互相尊重，不得发表贬低、诋毁、损害同业人员及同业人员所在机构声誉的言论，不得捏造、传播有关同业人员及同业人员所在机构的谣言，或对同业人员进行侮辱、恐吓和诽谤。



2. 交流合作

银行业从业人员之间应通过日常信息交流、参加学术研讨会、召开专题协调会、参加同业联席会议以及银行业自律组织等多种途径和方式,促进行业内的信息交流与合作。

3. 同业竞争

银行从业人员应当坚持同业间公平、有序的竞争原则,在业务宣传、业务办理过程中,不得使用不正当竞争手段。

4. 商业保密与知识产权保护

银行从业人员与同业人员接触时,不得泄露本机构客户信息和本机构尚未公开的财务数据、重大战略决策以及新产品研发等重大内部信息或商业秘密,不得以不正当手段刺探、窃取同业人员所在机构尚未公开的财务数据、重大战略决策和新产品研发等重大内部信息或商业秘密,不得窃取、侵害同业人员所在机构的知识产权和专有技术。



警言

我的微小疏忽,可能给客户带来很大麻烦;
我的微小失误,可能给银行带来巨大损失;
私欲、失德、腐败必然给自己、亲人和银行带来耻辱。

【小常识】

银行柜员仪表仪容要求

1. 统一着装,保持整洁

- (1) 保持服装、鞋袜洁净、得体和整齐。
- (2) 衣裤的口袋尽量不装物品,以免变形,影响美观。
- (3) 员工不允许穿拖鞋。男员工应穿深色皮鞋,女员工应穿黑色或白色皮鞋。
- (4) 男员工应着深色袜子,女员工的袜子应与制服颜色相称,避免露出袜口。
- (5) 员工上班时不能戴袖套。

2. 发型自然不染异色

- (1) 男员工不留长发,不剃光头,不蓄胡须,发型轮廓要分明。
- (2) 女员工可留各式短发,发型自然;留长发应束起盘于脑后,佩戴发饰;刘海应保持眉毛上方。

3. 仪表大方,装饰得体

- (1) 不得戴有色眼镜从事工作。
- (2) 女员工不得佩戴过多或过于耀眼的饰物,每只手最多只能戴一枚戒指,饰物设计要简单。