

大学文科实践系列教材

商业银行 柜台业务实践

大学文科实践系列教材

SHANGYE YINHANG
GUITAI YEWU SHIJIAN

主编 秦艳梅 曹铁英



经济科学出版社

大学文科实践系列教材

商业银行柜台业务实践

主 编 秦艳梅 曹铁英

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行柜台业务实践 / 秦艳梅, 曹铁英主编. —北京:
经济科学出版社, 2007. 10
(大学文科实践系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5058 - 6645 - 4

I. 商… II. ①秦…②曹… III. 商业银行 - 银行业务 -
高等学校 - 教材 IV. F830. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 154746 号

英 艳 曹 琳 铁 秦 主 编

责任编辑: 王东岗
责任校对: 徐领弟
版式设计: 代小卫
技术编辑: 潘泽新

商业银行柜台业务实践

主编 秦艳梅 曹铁英

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100036

总编室电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天宇星印刷厂印刷

海跃装订厂装订

880 × 1230 16 开 12 印张 200000 字

2007 年 10 月第一版 2007 年 10 月第一次印刷

印数: 0001—4000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6645 - 4/F · 5906 定价: 18.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

大学文科实践系列教材编辑委员会

主 编：李朝鲜

副 主 编：黄先开 秦艳梅

编委会成员：黄先开 秦艳梅 周 莉 徐晓慧 周清杰
栾 红 侯海英 王忠国 李 智 杨 辉
曹铁英 陈 冰 何明珂 王 真 黄桂芝
卢 奇 赵学凯 朱建方

总 序

现在,呈现在您面前的是一套体现现代教育思想的探索性实践教材。当您打开这套书的时候,实际上您已经走上了这条探索之路,在这个探索过程中,您将成为探索的主体、探索的参与者和当事人,您已不再是被动地被灌输的对象。

现代教育的理念,已不仅仅是传授知识,还要演示知识,并调动学生主动、积极地学习知识。在主动学习的过程中,将知识转化成能力,转化成创造能力;养成一种宝贵的主动参与意识和参与能力,养成权利责任与科学理性精神。

这是建设创新型国家的需要。创新型国家需要创造性人才,创造性人才要求有创造型教师,创造型教师必须具备现代教育理念,这种教育理念的载体之一,就是要有适合培养创造性人才的教材。这一套具有全新理念的教材,归纳起来,有两大显著特征:

一、将理论与实践在教材内部有机地结合起来。我们的教育一贯倡导理论与实践结合。以往的绝大多数教材在理论与实践的结合上,往往是在教材之外的结合。在教材里或在课堂上学的是基本理论;实践,是在教材或课堂之外进行的。也就是常说的实验、实地调查、现场参观,到业务部门实习,撰写调查报告、实验报告或论文写作等等,并把这当成惯例,一堂堂、一年年地传承下来。使理论与实践的结合,总有一种“体外结合”式的课外与课间的结合,或是在教材外的结合,这种结合,总有一种“两张皮”似的感觉,不那么紧密。而这套教材,则是将理论与实践,在课程内部、教材内部相结合,在这里,上的是实践课,是突出实践,是将基本原理、基本方法、基本技能紧密地融为一体。您在这里,再也没有只带个耳朵的感觉,您已不再只是听,而是亲自看,亲自做,是真正的听、看、思、做紧密结合。

比如,《ERP沙盘实战》是将进入该课程的学生组成若干团队,分别接管完全相同的若干企业,构成相互竞争的市场。他们得在瞬息万变的环境中为

自己的企业制定规划,付诸实施,并在生存中求得发展。他们需要理解并遵守运行规则(经济法)、安排筹资投资(财务管理学)、决定订货方案(市场营销学)、完成生产运行(企业管理)、进行经营成果核算(会计学)、掌握市场和其他企业的动态(信息学)、互相检查和监督规则执行情况(审计学)。这一切活动,都要由团队内的5~6名学生自己完成。教师则负责指导和帮助总结。该课程整合了多个学科并通过模拟的方法将专业知识用于企业经营,具有鲜明的时代性和前沿性。在课程中,学生将进入场景担任角色亲身体验一个企业经营的完整流程,亲自操作资金流、物流、信息流及其协同;理解企业实际运作中各个部门的相互配合,亲验团队的力量和自己的作用。实践报告的编写、课间的小结和课后的总结,更让每位同学从树林中走出来,从理论高度俯视回顾自己和同学的实践经历:享受成功;发现不足;明确努力方向!在这里,苦学、孤立、被动没有了,取而代之的是快乐、团队和主动。实践活动使得专业知识在学生的大脑中扎根发芽,不断增加的新知识则让这棵能力之树愈加根深叶茂。

再举个例子,在其他课堂上讲的《第三方物流》课,基本上是从定义、概念、组织、功能、岗位、职能、管理原理、方式、方法、业务流程等讲起,这些内容对于初学者来讲,既抽象又空洞,缺乏真实感,不知第三方物流为何“物”。基本上是在课堂上学完、听完、考完后则忘完,原物奉还给老师。一旦到了业务部门就有一种一切都得从头学的感觉。在这里,这一切都发生了根本性的变化。现在的《第三方物流》课,变成了《第三方物流仿真与实践》。您在这里再上这门课的时候,首先映入您眼前的是一个实景沙盘,在这里,第三方物流的概念、运作方式、业务组成部门,每批货物的流向,路经什么环节,各业务岗位环节是怎样联系起来的?一切井然有序、科学合理,一目了然,是一个看得见、摸得着的大系统。在这个边听、边看、边思考的过程中,您不觉得这一节课过得太快了吗?学也其乐融融,教也轻松愉快,再也不是学海无涯“苦”作舟了。在这里抽象空泛变成了真景实感;枯燥乏味变成了生机盎然;再也没有了“被人灌输”那种局外人的感觉,参与意识已从心生,学下去吧!参与能力要渐渐养成!

在这些课程上,既有知识的演示,又有师生互动,角色互换,同学们在仿真实践环境中亲历实际业务角色,通过动手操作,动脑设计,在电脑上完成作业,提出自己的创意,解决自己的问题,看看同学们的看法、做法,再听听主讲教师的小结,现代教育理念在这里得到了实际的体现!

以上仅仅是举几个实例,本系列20多门课程和教材都将按照这样一种现代教育的理念与您一部一部去探索。

二、教师有亲历实践经验。这种教材内部的理论与实践的结合,是怎样实现的?是老师,是主编,是有实践经验,有科研能力,同时又热爱着教育事业的主编老师,他(她)们,大多来自实践第一线,有亲历实践的经验,比如《银行信贷管理与风险控制》的作者李智博士,就是中国工商银行总行高级经济师,他曾在中国信托投资咨询公司担任多个重大项目组及大型银团项目负责人,现任中国工商银行总行信贷审批中心主审查人。李智博士拥有较高的学术素养,在风险管理、银行经营管理等方面发表过多篇著述,参与了甘肃省、教育部等多个重大课题研究工作,并拥有多年丰富的实际工作经验,对我国金融发展及金融机

构经营管理变革有全面深刻的见解。《银行信贷管理与风险控制》这门课全面系统地介绍了商业银行信贷业务流程中的风险控制措施,从多个角度系统地介绍了信贷业务及其风险管理的基本内容,并着重讲解信用风险管理的流程、技术与体系。该课程在授课过程中紧密结合金融界实务和发展趋势,加入了国内外银行的丰富案例,通过对不同行业、不同地区、不同条件客户的信贷案例实例分析,能使学生初步掌握银行信贷业务特点和信用风险管理的要点,并培养学生良好的风险意识和风险识别能力。大量的商业银行信贷业务实例及课堂讨论,开阔了学生视野,增强了学生实际业务操作技能。

又如,《证券交易实践》的主编王忠国先生,原是中国人民大学金融学院硕士,2001年以来,一直从事职业操盘手工作,在股市实战中形成了独特的证券投资理念,他曾在北京、武汉、宁波等地多次讲授证券实践中的“高控盘战法”、“超跌股战法”;也曾等多家营业部多次讲解股市中的有关重大问题。由他主编的《证券交易实践》是一本金融专业学生必读的实践教材,是学生学习理论联系实际的必要环节。该书主要讲述证券投资的基本操作方法,揭示证券市场运行的一般规律,同时介绍风险控制的理论与实践,为学生提供了实践创新的有益平台。

再如,《企业管理模拟实践方法与策略》主编王真,不仅具有深厚的理论功底,而且具有丰富的实践教学经验。该教材是通过前导性模拟实践、沙盘模拟实践、计算机人机对抗模拟实践和国际企业管理挑战赛(GMC)等四大模块组成的模拟实践。该书主要是指导学生进行实操性的训练,使学生了解企业经营管理的环境,掌握企业生产、经营和管理的基本环节和基本流程,锻炼和培养学生分析问题、解决问题的能力。该书还融入了大量的分析、讲评和延伸性的讨论。例如:每项实训的“决策要点”,深入浅出地为学生做了精要的讲解,其中不乏真实企业经营管理实践的精华写照。而每项实训的“问题讨论”,又将实训引向更深层的研究,从而启发学生积极思考,究元决疑,追求卓越,达到经营管理的更高境界。

容不一一再述,正是由于担任这套教材撰写工作的各位主编的广学强识和实践经验,才熔铸了这套教材所独具的特征,有了这套教材和这些教师,再加上先进、适用的实践环境以及同学们的积极参与,为编这套教材所要达到的目标,还能不会实现吗?试试吧!

不知如此赘言可是为序。

恭祝创新成功!

中国人民大学商学院教授 博士生导师

李金轩

2006年6月于润桥泊屋馆

大学文科实践系列教材

总前言

认识来源于实践，又服务于实践，实践既是认识的源泉，又是认识的深化和提高。唯物辩证法的认识论揭示了人们认识过程的客观规律。高等教育遵循这一规律并不断探索其在教学过程中的具体应用。高等院校在深化教育教学改革的进程中，对实践教学的研究与探索从来都没有停止过，实践教学作为教学过程的重要环节，日益受到广大教师的重视。

随着经济的快速发展和社会的不断进步，市场不仅对人才的知识结构、思维模式、创新意识等提出了更高的要求，而且对大学毕业生的工作适应能力和动手实践能力也提出了进一步的要求。如何改进现有的教学模式，给学生创造更多的实践机会和提高职业技能，培养学生的动手能力和自主创新能力，使之成为能够尽快适应社会环境的合格毕业生，是高等教育教学改革的一个重要方向和主要内容。

大学文科实践系列教材是北京工商大学针对高等院校深化教育教学改革，彰显办学特色，探索实践教学模式而面向社会精心设计并推出的一套全新的实践系列教材。全套教材以现代教育技术理论为指导，以实践课程为依托，以相关学科的实际业务流程作为教材主体结构和教材体系的核心内容，充分体现了“以人为本”的现代教育理念。在编写体例、行文风格等方面都有别于传统的理论教材体系，充分体现出自主创新能力。

本套教材共分为经济金融、企业管理、财务会计三大板块，其主要特色有以下方面。

1. 科学的目标定位，重点突出实践教学。以实践课程为依托，强化“实践育人”，增强学生的实际操作能力，实现符合市场和就业需要、科学发展的教学目的和培养目标，在教学培养目标方面具有自主创新性。

2. 科学的结构设计，重点突出业务系统和流程。以经济管理类的相关学科的企业或公司的实际业务流程为基础，以现代化实验室设备、软件及其实践环境为背景条件，运用现代教育理论，在教材结构上重点突出实践、实战或模

拟,在教材的结构方面具有自主创新性。

3. 科学的体系设计,重点突出业务操作。全套教材的体系,首先以实践准备为开篇,介绍课程的基础理论、入门指导和学习目标;其次以实践主题和实践环节组成业务训练单元;最后以实践报告作为综合训练和总结,在教材模式和体系方面具有自主创新性。

4. 独特新颖的版面设计,图文并茂,重点突出可读性和实用性。教材版面组合包括:文字阐述、流程设计、场景画面等,新颖的版面设计使教材具有可视、可读和实用性,在版面设计方面具有自主创新性。

5. 具有广泛的读者群和潜在的市场价值。本套实践教材独特实用,图文并茂,通俗易懂,既可作为全国各高等院校同类实践课程的正规教材,也可作为企业、公司和相关机构员工的培训教材。

本系列教材由北京工商大学长期从事本科教学的教师和部分从事经济、金融、管理等领域具有丰富实际经验的专家共同编写而成。但编写实践系列教材是一项原创性工作,可供借鉴的经验很少,难免出现各种纰漏和不足,恳请社会各界人士及广大读者批评指正。

北京工商大学

文科实践系列教材编委会

本书前言

商业银行柜台业务实践，是为金融学专业及经济管理相关专业开设的一门实验课。它是在高等教育教学深化改革过程中，在现代教育观念和教育思想指导下，为提高学生的学习能力、实践能力、创新能力、沟通和交流能力以及对社会的适应能力，为实现培养复合性应用型人才的培养目标而创新的一门实验课程。本教材在金融学专业理论学习的基础上，介绍了银行开立账户、票据交换业务，银行会计凭证的审核与运用，以及商业银行柜台业务的基本技能训练，能够全面了解商业银行柜台业务的流程和操作程序，培养学生的实际操作能力，提高学生就业后对岗位的适应能力。

本书由于实践性很强，在编写过程中严格按照系列教材以业务流程为主线的编写原则，力争求实和创新。其业务内容以中国人民银行支付结算办法为依据，走访了许多银行同仁，参考了多家商业银行的实际做法，使教材内容尽可能详实和全面。全书内容共分为三个部分：

1. 实践准备篇。主要从介绍学习商业银行柜台业务的入门知识及文明服务礼仪和文明服务规范用语入手，如：您好、请、对不起、谢谢、再见等商业银行文明服务十字用语。在现代商业银行竞争非常激烈的情况下，规范服务、文明礼仪是行业竞争的基本条件和基本要求，要求学生把文明服务用语贯穿本课程的始终，运用所学语言进行热身训练，并由两人一组互动练习接柜业务。体验商业银行服务功能的重要性。在入门知识中，介绍学科背景，理论知识基础，及学习本门课程所要掌握的基本核算技能，凭证的使用与审核、凭证的基本核算程序，账簿的作用以及出纳收款、付款业务的原则与处理程序等。

2. 实践主题篇。主要介绍如何在银行开立账户，如何完成票据结算、同城票据交换、储蓄业务、个人金融业务，如何掌握好银行柜台业务的基本技能，如百张翻打、出纳点钞和利息计算以及正确识别真假货币、重要票据和重要物品的保管及风险控制等内容。可以全面了解和体验商业银行柜台的业务流程和操作程序。另外，本篇第8章要与第9章结合起来学习，所以两章的“思考与练习”综合起来放在第9章来完成。

3. 实践总结篇。在此阶段,主要考查学生在经过商业银行柜台业务分阶段、按流程实验训练以后,完成综合性业务实验,培养学生的综合实践能力。

在实际工作中,尽管各商业银行业务在升级换代后系统操作上有所不同,但银行业务的基本内容是相同的,本书具有实用性和操作性很强的特点,可以作为高等院校金融专业以及经济管理相关专业学生的实践教材或就业参考指导用书。

全书的框架是在北京工商大学秦艳梅教授、卢奇副教授亲自指导下确定的,本书的编写人员主要有:秦艳梅、曹铁英,并由秦艳梅教授负责总纂定稿。同时,要感谢在编写过程中给予支持和帮助的吴刚、曹京英、李建英、徐秋菊、兰天等同仁们。此外,还要特别感谢西南财经大学的王榕老师,给予本书的大力支持。在编写过程中参考和引用了有关的文献和资料,在此一并表示感谢。

由于我们的水平有限,商业银行柜台业务实践教材仍在探索过程,虽经多次修改,但仍然感到有不尽如人意之处,诚恳地希望业务同仁和读者提出宝贵意见,我们今后将不断修改和完善。

作者

2007年8月于北京

目录

Contents

实践准备篇

1 基础教育

1.1 热身训练——银行服务行为规范

1.2 银行柜台业务知识入门

【思考与练习】

实践主题篇

2 存款、贷款账户开立

2.1 存款账户开立的基本程序

2.2 存款账户的分类

2.3 政策规定

2.4 申请开户与填写开户申请书

2.5 几类账户的异同

2.6 账户的撤销

2.7 贷款账户的开立程序

【思考与练习】

3 银行票据结算

3.1 支票

3.2 银行汇票的处理程序

3.3 托收承付处理

3.4 委托收款的处理手续

【思考与练习】

4 同城票据交换	60
4.1 同城票据交换概念	60
4.2 提出票据的处理	60
4.3 提入票据的处理	62
【思考与练习】	73
5 个人金融业务	74
5.1 个人活期、定期储蓄存款	74
5.2 个人外汇买卖交易	76
5.3 个人贷款业务	78
5.4 保管箱业务的介绍	83
【思考与练习】	85
6 银行业务基本技能培训与练习	86
6.1 百张翻打	86
6.2 出纳点钞技能	86
6.3 利息计算	88
【思考与练习】	90
7 正确识别真假货币	91
7.1 对人民币的识别	91
7.2 外币的识别	92
【思考与练习】	97
8 重要票据与重要物品的保管	98
8.1 重要票据的保管	98
8.2 重要物品的保管	99
9 风险防范案例分析	100
9.1 案例分析(一)	100
9.2 案例分析(二)	100
9.3 案例分析(三)	101
【思考与练习】	102

实践总结篇	103
10 实践报告	105
参考文献	123
附录一 商业银行模拟实务操作细则	124
附录二 中华人民共和国商业银行法	142
附录三 中华人民共和国票据法	152
附录四 现金支票票样	161
附录五 转账支票票样	163
附录六 人民币样币	165
附录七 美元票样	169
附录八 港元票样	170
附录九 英镑票样	174
附录十 日元票样	175
附录十一 欧元票样	176

实践

准备篇

松附卷燕 1.1

旅默代补卷照计射

旅默袁研 1.1.1

- 代扶又口窗卷业院出，录扶，公扶即补，韩补卷业台研计射育好燕燕一面研计射 (1)
- 。同知土驻的业营
- 。等补宣卷业，韩同知日，韩率脉，研燕用念恩卷照置好 (2)
- 。等单真：我旅要台研计会。以时健，以时点：我旅要台研计出。旅要备好 (3)
- 旅直由腊燕西凉韵旅要台研)。旅单等件番申白天，杀我燕旅：我旅要台研录扶
- (记旅白客早番责旅，燕掌一旅要登
- 。台研“叁米一”置好朱要旅 (4)

旅默燕直 1.1.1

- 。业端岗晏，小补责书工脉番燕区学韵旅要燕要共首工民立韵旅计射 (1)
- 。旅燕直韵旅入菜人51半已燕型 (2)
- 。旅代国腊害旅以，旅代国腊晏燕以：燕型
- 。旅代51脉人燕以，旅代国腊晏燕以

【实践目的】

通过对银行文明服务行为规范的规则，基本理论，入门知识等的介绍，了解现代商业银行的基本概念。从而引导学生对现代商业银行有一个初步的认识。要求学生把文明服务行为规范规则贯穿本课程的始终，激发学生对银行业务实际操作的兴趣。

【实践内容】

本课程包括两项内容，第一项内容，基础教育即是对每位新入行员工进行服务行为规范及文明礼貌用语的教育。第二项内容为介绍学科背景及本课程的理论支持与知识入门。

**1.1 热身训练****——银行服务行为规范****1.1.1 环境规范**

(1) 银行柜面一般都设有银行柜台业务标牌，标明对公、对私、出纳业务窗口及对外营业的起止时间。

(2) 设置服务理念用语镜框，利率牌，日历时间牌，业务宣传栏等。

(3) 设备摆放。出纳柜台要摆放好：点钞机、验钞灯。会计柜台要摆放好：填单笔。

对私柜台要摆放好：存取款凭条，开户申请书等单据。（柜台摆放的东西现在都由值班经理统一掌握，负责指导客户填写）

(4) 按要求设置“一米线”柜台。

**1.1.2 道德规范**

(1) 银行的每位员工首先要有强烈的学习热情和工作责任心，爱岗敬业。

(2) 坚持与牢记八荣八耻的道德观。

坚持：以热爱祖国为荣，以危害祖国为耻。

以团结互助为荣，以损人利己为耻。

以服务人民为荣，以背离人民为耻。

以诚实守信为荣，以见利忘义为耻。

以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻。

以遵纪守法为荣，以违法乱纪为耻。

以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻。

以艰苦奋斗为荣，以骄奢淫逸为耻。

(3) 严格遵守行规行纪，保持营业大厅的安静，工作时间不得交头接耳或办其他事情。遵守服务时间，不得迟到早退，有事请假，有病交假条，不得无故旷工。



1.1.3 形象规范

(1) 着装规范：穿正装。保持服装的干净整洁、得体，不穿拖鞋，不穿凉鞋，穿鞋不能光脚，要穿袜子。女士穿裙子时要穿长筒袜子。

(2) 发型规范：男士不留长发，不剃光头，不蓄胡须。女士发型自然，不得染色，刘海应在眉头上方。

(3) 举止端庄。全体员工必须做到：站姿挺拔，坐姿文雅，行姿稳重。



1.1.4 文明礼貌用语

(1) 在接柜时，不要大声喧哗、吵闹，要面带微笑，不说脏话，语言要文雅，要有礼貌。

(2) 学习接柜人员的服务用语“您好，请，谢谢，对不起，再见”等语言。

(3) 接听电话时，首先自我介绍，“您好！我是××银行”，交谈结束时说声“再见”。

(4) 柜台接待客户时，要用“您好，请问您办什么事？”或“您好，请问您办什么业务？”

(5) 客户咨询时，说“您想了解什么？我们随时为您解答”。如果有关内容不知道，要说“对不起，请稍候，我得请示一下”。

(6) 客户的要求与国家规定和银行政策不一致时，要说“非常抱歉，根据规定，我们不能为您办理这项业务，希望您谅解”同时介绍政策规定。

(7) 办完业务需客户签字时，要说“请您在这里签名”。(指示签名地)

(8) 遇业务忙时，客户多时，要说：“请您稍候，我马上为您办理”。

(9) 禁止使用服务禁语。

① 客户咨询时，不要说：“不知道”，“我不懂”。

② 客户发泄不满情绪时，不要说：“跟我说没关系，你找头去”，“愿上哪告，上哪告去”，“找××领导也没用”。

③ 快下班时，不要说：“下班了，别来了。”“以后早点来”。

④ 客户填单时，不要说：“看样单去，上面怎么写您就怎么写。”

⑤ 客户不知道在哪个柜台办理自己的业务时，不要简单说：“那边找去”，要耐心指出具体柜台。