

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

金融综合 实训

JINRONG ZONGHE SHIXUN

主编◎成蕴琳



电子科技大学出版社

普通高等教育“十二五”重点规划教材
普通高等院校“校企合作”优秀教材

金融综合 实训

JINRONG ZONGHE SHIXUN

主 编 成蕴琳
副主编 游 丽 张漫雪 罗 莉 段登辉
辛 宾 莫 洋 徐引前



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

金融综合实训 / 成蕴琳主编. — 成都 : 电子科技大学出版社, 2013. 9

ISBN 978-7-5647-1955-5

I. ①金… II. ①成… III. ①金融—教材 IV.

①F83

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 226088 号

金融综合实训

主编 成蕴琳

出版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编:610051)

策划编辑: 谢晓辉 李波翔

责任编辑: 谢晓辉

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 北京市全海印刷厂

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 25.5 字数 559 千字

版 次: 2013 年 9 月第一版

印 次: 2013 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-1955-5

定 价: 45.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话:028-83202463;本社邮购电话:028-83201495。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

前言

根据我国金融行业现状及发展趋势分析,金融相关专业人才总体上处于供给小于需求的状况。目前金融业发展呈现经营混业化、产品多样化、交易信息化趋势,对金融人才队伍中高技能人才和复合型人才的需求急剧增加,这就要求高等院校必须采取工学结合的人才培养模式,并基于工作过程开发课程体系和教学内容,在这一理念指导下,本教材的开发和编写应运而生。

《金融综合实训》教材的编写首先符合高等院校培养高等技术应用性专门人才培养目标要求,突出工作过程系统化的教材编写模式,打破“学科中心”的教学方向,建立以“专业能力”为中心的内容体系,建立“培养目标——→职业岗位群工作任务——→素质与能力类型——→具体能力模块——→实训项目”的新型教材编写类型。在编写过程中,我们非常注重处理好就业、创业与职业可持续发展的关系,以保证就业、培育创业精神、提升职业发展能力为目标,重点突出学生技术的运用能力和岗位工作能力的培养,围绕核心竞争能力的培养来制定教材实训项目内容。

教材内容把金融相关专业的核心技能归纳为三项:商业银行柜面业务能力、金融理财产品营销能力、证券投资分析交易能力。同时,本教材在实训教学内容设置上新颖和创新之处在于不仅要形成学生的职业能力,最重要是打造学生市场竞争力,所以《金融综合实训》教材的实训教学内容和项目设计就紧紧围绕“商业银行柜面业务能力”、“证券投资分析交易能力”、“金融理财产品营销能力”这三大核心技能以及“金融服务礼仪”、“金融行业职业规划及求职应聘”等相关辅助技能展开教学和培训,力求打造具有全面综合素质能力的金融人才。《金融综合实训》教材实训教学体系充分考虑学生的认知水平和已有知识、技能、经验与兴趣、努力为学生提供适应专业市场需要和有职业发展前景的、模块化的学习资源。力求在学习内容、教学组织、教学评价等方面给教师和学生提供选择和创新的空間,构建开放式的课堂,满足学生就业的不同需要,增强学生就业竞争力。

要使实训效果能切实提高学生职业能力,必须紧紧依托行业和企业资源。本实训教材在设计理念和编写过程中,努力把秉承校企全程共建共享作为建设宗旨,较好地实现了校企共同开发课程、参与教学的“教学做一体化”的教学模式,其实训教学内容的设置和实训教学体系的构建都是根据实际岗位技能和多家校企合作单位行业人员反复研究和磋商制定的,金融实训方式、实训材料、实训案例都是最贴近市场的第一手资料。校企合作编写教材实现了企业、学校、教师、学生的多赢,学生掌握了企业

一线的实际知识、提高了职业技能；教师提高了业务能力；企业也把自身的培训理念和培训要求也提前植入学校人才培养中，节约了岗前培训成本；学校也因此可以提高社会声誉。通过教材建设和编写这个平台，也使校企合作真正落到了实处。

具体来说，本教材每一章每一模块和项目都设有【实训目的与要求】、【实训场地、设备和材料】、【实训运用知识】、【实训方法与步骤】等栏目，使学习者能清楚理解自己在学什么、练什么，被考核什么。另外教材中也穿插了“参考知识”、“参考案例”等内容供读者辅助学习，以及配有大量图片、截图、表格等形式来增强学习者理解能力和实训效果。本教材在项目设计上充分体现了学生的主体地位和教师的主导地位，学生的主体地位是指本课程的教学以学生的“练”为主，教师的主导地位体现在教师对于教学节奏的把握和对学生“练”的过程中的指导、督促等作用，因此，编者建议教师在使用本教时要充分发挥学生的主动性与积极性，对于【实训运用知识】中的内容主要让学生课下自学，教师上课略讲，给予学生更多的时间去练，让学生根据【实训方法与步骤】在“练”中感悟，在“练”中提高，从而达到培养学生职业能力的目标。

本教材由成蕴琳担任主编，编写者的具体分工为：贵州商业高等专科学校的成蕴琳编写了第二章、第四章、第五章、第六章的模块一，共计字数达 18 万，贵州商专罗莉编写了第一章的模块一；中国工商银行贵州省分行营业部辛宾编写了模块二；贵州商专张漫雪老师编写了第一章的模块三；贵州商专游丽老师编写了第一章的模块四；贵州商专段登辉老师编写了第一章的模块五；申银万国期货公司莫洋编写了第三章；中国联通贵阳市分公司徐引前编写了第六章的模块二。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏和不足，恳请专家和读者批评指正。

编者

2013 年 6 月

目 录

◎第一章 商业银行柜面业务◎

模块一 点钞与真假钞辨别 1

 项目一 点钞与捆钞训练 1

 项目二 真假钞辨别训练 9

模块二 柜面活期账户业务 16

 项目一 个人活期储蓄开户操作训练 16

 项目二 个人活期储蓄无折存款操作训练 22

 项目三 个人活期储蓄取款的操作流程 27

 项目四 个人活期储蓄转账操作流程 33

 项目五 个人活期储蓄销户操作训练 38

模块三 柜面定期账户业务 42

 项目一 个人整存整取业务操作训练 42

 项目二 个人零存整取业务操作训练 52

模块四 柜面银行卡业务 61

 项目一 开户申请业务操作训练 61

 项目二 银行卡账户操作流程 66

模块四 柜面汇款业务 71

 项目一 人民币汇款操作训练 71

 项目二 人民币退汇操作训练 76

模块五 柜面代理业务 81

◆ 金融综合实训

项目一 凭证式国债操作训练	81
项目二 记账式国债操作训练	93
项目三 基金业务操作训练	106
项目四 代理缴费业务申请业务操作训练	119

◎第二章 证券投资交易◎

模块一 证券行情分析软件应用	125
项目一 证券行情分析软件基本功能	125
项目二 证券信息搜集	135
模块二 证券即时行情分析	141
项目一 大盘即时行情解读	141
项目二 股票即时行情解读	145
模块三 证券交易实训	150
项目一 证券交易流程	150
项目二 证券交易模拟训练	162
模块四 基本面分析	165
项目一 宏观经济分析	165
项目二 行业分析	170
项目三 公司分析	182
模块五 证券投资技术分析	191
项目一 量价分析	191
项目二 K线分析	194
项目三 切线分析	198
项目四 形态分析	202
项目五 指标分析	210

◎第三章 期货投资交易◎

模块一 期货投资交易类型	216
实训项目一 期货投资交易认知训练	216
实训项目二 投机交易操作训练	225
项目三：套期保值业务训练	233
模块二 期货投资分析	238

实训项目一 基本因素分析训练	238
实训项目二 期货价格技术分析训练	242
模块三 期货投资模拟交易流程	249
项目一 期货交易流程规则训练	249
实训项目二 期货模拟交易操作训练	253

◎第四章 金融理财产品营销◎

模块一 金融理财产品营销准备流程	257
项目一 金融产品及营销认知训练	257
项目二 金融理财产品营销前准备工作训练	266
模块二 金融理财产品营销能力训练	269
项目一 金融理财产品营销话术模拟训练	269
项目二 金融理财产品营销晨会训练	303
模块三 特定情境营销策划训练	309
项目一 金融理财产品推介会策划模拟训练	309
项目二 金融产品营销成果交流训练	313

◎第五章 金融服务礼仪◎

模块一 金融服务礼仪基础要求	315
项目一 金融服务礼仪内涵要求训练	315
项目二 仪容礼仪训练	318
模块二 金融服务行业员工基本仪态礼仪	319
项目一 站姿礼仪训练	319
项目二 坐姿礼仪训练	322
项目三 走姿礼仪训练	326
项目四 蹲姿礼仪训练	329
项目五 眼神与表情训练	330
项目六 常用手势礼仪训练	333
模块三 金融服务行业日常交际礼仪	335
项目一 握手礼仪训练	335
项目二 名片礼仪训练	338
项目三 鞠躬礼仪训练	339

◆ 金融综合实训

模块四 金融服务行业岗位礼仪	341
项目一 金融服务岗位语言规范训练	341
项目二 平息顾客抱怨的方法和技巧训练	353

◎第六章 金融行业职业规划与求职应聘训练◎

模块一 金融行业职前规划与准备	371
项目一 金融行业职位与规划训练	371
项目二 求职信息的收集与整理训练	376
项目三 应聘面试前的求职材料准备训练	379
模块二 求职应聘能力	386
项目一 面试现场模拟应聘训练	386
项目二 签约面谈模拟训练	394

第一章 商业银行柜面业务

模块一 点钞与真假钞辨别

项目一 点钞与捆钞训练

【实训目的与要求】

1. 能了解并熟悉现金收付业务程序
2. 掌握几种常见点钞方法
3. 了解残缺污损人民币兑换办法

【实训场地、设备和材料】

金融证券实训室、计算机、投影仪、着正装、钞票练功券、残缺污损人民币样本

【实训运用知识】

一、现金收付业务程序

银行柜员在办理现金收付业务时，一般应按下列程序办理：

（一）应审查现金收、付款凭证及其所附原始凭证的内容，看其是否填写齐全、清楚，两者内容是否一致。

（二）依据现金收、付款凭证的金额，先点数整数（即大数）再点数零数（即小数），具体说是先点数大额票面金额，再点数小额票面金额，结合先点数成捆的（暂不拆捆）、成把或卷（指铸币）的（暂不拆把、卷），再点数零数，在点数过程中，一般应边点数，边在计算器上加计金额，点数完毕，计算器上的数字，和现金收、付款凭证上的金额和点数数额三者应相同。

（三）从整数至零数、逐捆、逐把、逐卷地拆捆点数，在拆捆、拆把、拆卷时应暂时保存原有的封签、封条和封纸，点数无误后才可扔掉。

（四）点数无误后，即可办理具体的现金收、付业务。

二、点钞技能训练

清点钞票是一项比较重要的、技术性很强的工作，要求达到迅速、准确并能鉴别真假。掌握过硬的点钞技能，是每个银行柜面业务工作人员必须具备的业务素质。

（一）点钞的基本要求

点钞的基本要求是准、快、好。“准”，就是票币清点不错不乱，准确无误。“快”，是指在准的前提下，加快点钞速度，提高工作效率。“好”，就是清点的票币要符合“五好”钱捆的要求，即点准、挑净、墩齐、捆紧、盖章清楚。

（二）点钞的基本程序

点钞是从拆把开始到扎把结束的一个连续、完整的过程，要加快速度，提高点钞水平，必须把各个环节的工作做好，一般包括以下几个环节：拆把→手工清点、机器清点→墩齐→扎把→盖章→计算总金额等相关环节。

1. 拆把

一般由左手单手拿起待点的成把钞票，然后把捆钞条拆掉或弄断，同时持钞做好点数的准备。需注意的是，在款项没有清点完毕之前，捆钞条不能丢掉。

2. 清点

要求手中点钞、脑中记数；机器清点、眼睛挑残。

3. 整理（墩齐）

对点好的每叠百张钞票（或不足百张的尾款），有折叠的钞票抚平，并将钞票上下、左右墩齐。

4. 扎把

用捆钞条扎紧，不足百张的捆钞条上写出实点数。

5. 盖章

在扎好的捆钞条上加盖经办人员名章，以明确责任。

6. 封捆

将已扎紧的10把钞票用绳子打成一捆，并贴上封签。

7. 计算总金额

将所清点的全部钞票按面值和张数计算总金额。

（三）点钞的基本要领

1. 坐姿端正

点钞的坐姿直接影响点钞技术的发挥和提高。正确的坐姿应该是直腰挺胸，身体自然，肌肉放松，双肘自然放在桌上，持票的左手腕部接触桌面，右手腕部稍抬起，整点票币轻松持久，活动自如。

2. 用品定位

点钞时使用的印泥、图章、水盒、腰条等要按使用顺序固定位置放好，以便点钞时使用顺手。

3. 开扇均匀

使用各种点钞方法时，都应将票币打开成微扇形或坡形，便于捻动并可防止夹张，能提高点钞的速度和准确性。

4. 点数准确

点钞的关键是“准”，清点和记数的准确是点钞的基本要求。点数准确一要精神集中，二要定型操作，三要手点、脑记，手、眼、脑紧密配合。

5. 票币墩齐

票币点好必须墩齐后（四条边水平，不露头，卷角拉平）才能扎把。

6. 扎把捆紧

扎小把，以提起把中第一张票币不被抽出为准。按“#”字形捆扎的大捆，以用力推不变形，抽不出票把为准。

7. 盖章清晰

腰条上的名章，是分清责任的标志，票币整点后都要盖章，图章要清晰可辨。

8. 动作连贯

动作连贯是保证点钞质量和提高效率的必要条件，点钞过程的各个环节必须密切配合，环环相扣。清点中双手动作要协调，速度要均匀，要注意减少不必要的小动作。

（四）点钞基本功训练

1. 练手

手指活动要灵活，接触的感觉要灵敏，动作的幅度要小，捻钞不重张，以提高捻钞速度。

2. 练眼力

眼睛与手相配合，在手指迅速捻动票币的过程中，能辨别张数、面额、花纹、色彩。

3. 练记数

大脑与手、眼协作，时刻掌握清点的张数。在清点票币的同时要记数。由于单指单张每次只捻一张钞票，记数也必须一张一张地记，直至记到 100 张。从“1”到“100”的数中，绝大多数是两位数，记数速度往往跟不上捻钞速度，所以必须巧记，通常采用分组计数法。分组记数法有两种：一种是 1.2.3、4、5.6、7、8、9、1；1.2.3、4、5.6、7、8、9、2；……1.2.3、4、5.6、7、8、9、10。这样正好 100 张。这种方法是将 100 个数编成 10 个组，每个组都由 10 个一位数组成，前面 9 个数都表示张数，最后一个数既表示这一组的第 10 张，又表示这个组的组序号码（即第几组）。这样在点数时记数的频率和捻钞的速度能基本吻合。另一种方法是 0.2.3.4.5.6.7.8.9.10；1.2.3、4、5.6、7、8、9、10；……9.2.3.4.5.6.7.8.9.10。这种记数方法的原理与前种相同，不同的是把号码放在每组数的前组的面。这两种记数方法既简捷迅速又省力好记，有利于准确记数。记数时要注意不要用嘴念出声来，要用心记。

（五）常用点钞方法介绍

点钞方法很多，可以划分为手工点钞和机器点钞两大类。

对于手工点钞，根据持票姿势不同，又可划分为手持式点钞方法和手按式点钞方法。

手持式点钞：是不将钞票放在桌面上操作的方法。这种方法应用比较普遍。根据指法不同又可分为：单指单张、单指多张、多指多张、扇面式点钞等。

手按式点钞：是将钞票放在桌面上操作的方法。根据指法不同又可分为：单指单张、多指多张等。

手工清点硬币的方法，也是一种手工点钞法。在没有工具之前，硬币全部用手工清点，这是清点硬币的一种基本方法，它不受客观条件的限制，只要熟练掌握，在工作中与工具清点速度相差不大。

1. 手持式单指单张点钞法：（见图 1-1）

用一个手指一次点一张的方法叫单指单张点钞法。这种方法使用范围较广，适用于收款、付款和整点各种新旧大小钞票。这种点钞方法由于持票面小，能看到票面的四分之三，容易发现假钞票及残破票，缺点是点一张记一个数，比较费力。具体操作方法：

（1）清点

左手横执钞票，下面朝向身体，左手拇指在钞票正面左端约四分之一处，食指与中指在钞票背面与拇指同时捏住钞票，无名指与小指自然弯曲并伸向票前左下方，与中指夹紧钞票，食指伸直，拇指向上移动，按住钞票侧面，将钞票压成瓦形，左手将钞票从桌面上擦过，拇指顺势将钞票向上翻成微开的扇形，右手食指托住钞票背面右上角，用拇指尖逐张向下捻动钞票右上角，食指在钞票背面的右端配合拇指捻动，左手拇指按压钞票，配合右手起自然助推的作用，右手的无名指将捻起的钞票向怀里弹，要注意轻点快弹。

（2）记数

记数与清点同时进行。在点数速度快的情况下，记数应该采用分组记数法：把 10 作 1 记，即 1.2.3、4、5.6、7、8、9、1（即 10），1.2.3、4、5.6、7、8、9、2（即 20），以此类推，数到 1.2.3、4、5.6、7、8、9、10（即 100）。采用这种记数法记数要默记，做到脑、眼、手密切配合，既准又快。



图 1-1 手持式单指单张点钞法

2. 手持式单指多张点钞法：（见图 1-2）

点钞时，一指同时点两张或两张以上的方法叫单指多张点钞法。它适用于收款、付款和各种券别的整点工作。

这种点钞法除了记数和清点外，其他均与单指单张点钞法相同。

（1）清点

清点时，右手食指放在钞票背面右上角，拇指肚放在正面右上角，拇指尖超出票面，用拇指肚先捻钞。单指双张点钞法，拇指肚先捻第一张，拇指尖捻第二张。单指

多张点钞法，拇指用力要均衡，捻的幅度不要太大，食指、中指在票后面配合捻动，拇指捻张，无名指向怀里弹。在右手拇指往下捻动的同时，左手拇指稍抬，使票面拱起，从侧边分层错开，便于看清张数，左手拇指往下拨钞票，右手拇指抬起让钞票下落，左手拇指在拨钞的同时下按其余钞票，左右两手拇指一起一落协调动作，如此循环，直至点完。

(2) 记数

采用分组记数法。如：点双数，两张为一组记一个数，50 组就是 100 张。



图 1-2 手持式单指多张点钞法

3. 手持式多指多张点钞法：（见图 1-3）

点钞时用中指、食指依次捻下一张钞票，一次清点二张钞票的方法，叫两指两张点钞法；点钞时用无名指、中指、食指依次捻下一张钞票，一次清点三张钞票的方法，叫三指三张点钞法；点钞时用中指、无名指、中指、食指依次捻下一张钞票，一次清点四张钞票的方法，叫四指四张点钞法；以上统称多指多张点钞法。这种点钞法适用于收款、付款和整点工作，这种点钞方法效率高，能够逐张识别假钞票和挑剔残破钞票。

下面介绍四指四张点钞法：

清点

用左手持钞，中指在前，食指、无名指、小指在后，将钞票夹紧，四指同时弯曲将钞票轻压成瓦形，拇指在钞票的右上角外面，将钞票推成小扇面，然后手腕向里转，使钞票的右里角抬起，右手腕抬起，拇指贴在钞票的右里角，其余四指同时弯曲并拢，从小指开始每指捻动一张钞票，依次下滑四个手指，每一次下滑动作捻下四张钞票，循环操作，直至点完 100 张。

(2) 记数

采用分组记数法。每次点四张为一组，记满 25 组为 100 张。



图 1-3 手持式多指多张点钞法

4. 扇面式点钞法：(见图 1-4)

把钞票捻成扇面状进行清点的方法叫扇面式点钞法。这种点钞方法速度快，是手工点钞中效率最高的一种。但它只适合清点新票币，不适于清点新、旧、破混合钞票。

(1) 持钞

钞票竖拿，左手拇指在票前下部中间票面约四分之一处。食指、中指在票后同拇指一起捏住钞票，无名指和小指拳向手心。右手拇指在左手拇指的上端，用虎口从右侧卡住钞票成瓦形，食指、中指、无名指、小指均横在钞票背面，做开扇准备。

(2) 开扇

以左手为轴，右手食指将钞票向胸前左下方压弯，然后再猛向右方闪动，同时右手拇指在票前向左上方推动钞票，食指、中指在票后面用力向右捻动，左手指在钞票原位置向逆时针方向画弧捻动，食指、中指在票后面用力向左上方捻动，右手手指逐步向下移动，至右下角时即可将钞票推成扇面形。如有不均匀地方，可双手持钞抖动，使其均匀。

打扇面时，左右两手一定要配合协调，不要将钞票捏得过紧，如果点钞时采取一按十张的方法，扇面要开小些，便于点清。

(3) 清点

左手持扇面，右手中指、无名指、小指托住钞票背面，拇指在钞票右上角 1cm 处，一次按下五张或十张；按下后用食指压住，拇指继续向前按第二次，以此类推，同时左手应随右手点数速度向内转动扇面，以迎合右手按动，直到点完 100 张为止。

(4) 记数

采用分组记数法。一次按 5 张为一组，记满 20 组为 100 张；一次按 10 张为一组，记满 10 组为 100 张。

(5) 合扇

清点完毕合扇时，将左手向右倒，右手托住钞票右侧向左合拢，左右手指向中间一起用力，使钞票竖立在桌面上，两手松拢轻墩，把钞票墩齐，准备扎把。



图 1-4 扇面式点钞法

5. 手按式单指单张点钞法（见图 1-5）

这是一种传统的点钞方法，它适用于收、付款和整点各种新、旧大小钞券。由于这种点钞方法逐张清点，看到的票面较大，便于挑剔损伤券，特别适宜于清点散把钞券和辅币及残破券多的钞券。

（1）清点 将钞券横放在桌面上，一般在点钞员正胸前，左手小指、无名指微弯按住钞券左上角的票面三分之一处，拇指、食指和中指微屈，右手拇指托起右下角的部分钞券，用右手食指捻动钞券，每捻起一张，左手拇指便将钞券推送到左手食指与中指间夹住。用这种方法清点时，应注意右手拇指托起的钞券不要太多，否则会使食指捻动困难；也不宜太少，太少会增加拇指活动次数，从而影响清点速度，一般一次以 20 张左右为宜。

（2）记数记数可采用双数记数法，数至 50 即不足 100 张，也可采用分组记数法，以十为一组记数。记数方法与手持式单指单张基本相同。



图 1-5 手按式单指单张点钞法

6. 手按式多指多张点钞法（见图 1-6）

（1）清点 将钞券平放在桌面上，钞票边沿与桌面边沿约成 45°角，左手小指、无名指按住钞券左边四分之一处，用右手食指、中指、无名指捻动钞券，并往上提，随即用左手的拇指、食指将点过的钞票夹住。

（2）记数 记数可采用分组记数法，以三张为一组记数。



图 1-6 手按式多指多张点钞法

(六) 扎把

点钞完毕后需要对所点钞票进行扎把，通常是 100 张捆扎成一把，分为缠绕式和扭结式两种方法。

1. 缠绕式：

将点过的钞票 100 张墩齐，左手从长的方向拦腰握着钞票，使之成为瓦状（瓦状的幅度影响扎钞的松紧，在捆扎中幅度不能变），右手握着腰条头将其从钞票的长的方向夹入钞票的中间（离一端 $1/3 \sim 1/4$ 处）从凹面开始绕钞票两圈，在翻到钞票原度转角处将腰条向右折叠 90 度，将腰条头绕捆在钞票的腰条转两圈打结，整理钞票。

2. 扭结式

将点过的钞票 100 张墩齐，左手握钞，使之成为瓦状，右手将腰条从钞票凸面放置，将两腰条头绕到凹面，左手食指、拇指分别按住腰条与钞票厚度交界处，右手拇指、食指夹住其中一端腰条头，中指、无名指夹住另一端腰条头，并合在一起，右手顺时针转 180°，左手逆时针转 180°，将拇指和食指夹住的那一头从腰条与钞票之间绕过、打结，整理钞票

(七) 机器点钞的操作技巧

掌握机器点钞的要领，可熟记下列口诀：

认真操作争分秒，左右连贯用技巧；

右手投下欲点票，左手拿出捻毕钞；

两眼查看票面跑，余光扫过记数表；

顺序操作莫慌乱，环节动作要减少；

原钞腰条必须换，快速扎把应做到；

维修保养经常搞，正常运转功效高。

三、残缺污损人民币兑换办法

(一) 残缺、污损人民币

残缺、污损人民币是指票面撕裂、损缺，或因自然磨损、侵蚀，外观、质地受损，颜色变化，图案不清晰，防伪特征受损，不宜再继续流通使用的人民币。

凡办理人民币存取款业务的金融机构应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得