



高职高专院校金融专业校企合作教材

■ 金融实训系列 ■

SHANGYE YINHANG ZONGHE GUITAI YEWU SHIXUN

商业银行 综合柜台业务实训

主 编 陈世文 杨天平 龚永青
副主编 张 华 徐世长



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

高职高专院校金融专业校企合作教材·金融实训系列

商业银行综合柜台业务实训

主 编 陈世文 杨天平 龚永青
副主编 张 华 徐世长

华南理工大学出版社

· 广州 ·

内 容 简 介

本书是高职高专院校金融专业加强商业银行综合柜台业务技能教学的系统实训教材。本教材以高职高专金融专业学生为主要对象,围绕培养高技能人才实践教学的需要,全面系统地介绍了商业银行综合柜台业务的操作流程和方法,力求通过模拟实训,使学生熟练掌握商业银行各种业务操作技能,实现专业训练与实际工作岗位的有效对接。

图书在版编目(CIP)数据

商业银行综合柜台业务实训 / 陈世文, 杨天平, 龚永青主编. — 广州: 华南理工大学出版社, 2012. 1

高职高专院校金融专业校企合作教材. 金融实训系列

ISBN 978-7-5623-3598-6

I. ①商… II. ①陈… ②杨… ③龚… III. ①商业银行 - 银行业务 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 008183 号

总发行: 华南理工大学出版社 (广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

营销部电话: 020-87113487 87110964 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn

http://www.scutpress.com.cn

责任编辑: 袁 泽

技术编辑: 杨小丽

印刷者: 湛江日报社印刷厂

开 本: 787mm×960mm 1/16 印张: 8.5 字数: 180 千

版 次: 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1~3 000 册

定 价: 18.00 元

版权所有 盗版必究

金融专业实训系列教材编委会

顾问 张学斌 广州工商职业技术学院院长，原北京大学教授
陈工孟 中国股权投资研究院院长，深圳市国泰安信息技术有限公司董事长
高 宁 深圳市国泰安信息技术有限公司副董事长
主任 陈世文 广州工商职业技术学院财金信息管理系主任，高级会计师
编委 杨天平 龚永青 高玉莲 徐世长 钟嘉毅 张 华 师堂明 郭贵成

《商业银行综合柜台业务实训》编写人员

主 编 陈世文（广州工商职业技术学院）
杨天平（深圳市国泰安信息技术有限公司）
龚永青（广州工商职业技术学院）
副主编 张 华（广州工商职业技术学院）
徐世长（广州工商职业技术学院）
参 编 高玉莲（广州工商职业技术学院）
师堂明（广州工商职业技术学院）
钟嘉毅（广州工商职业技术学院）
周杰龙（广州工商职业技术学院）
郭贵成（广州工商职业技术学院）
谢惠彬（深圳市国泰安信息技术有限公司）
王 宇（深圳市国泰安信息技术有限公司）
吕蔓青（深圳市国泰安信息技术有限公司）
李之芳（广州农村商业银行花都支行）

金融专业实训系列教材合作开发单位

广州工商职业技术学院财金信息管理系
深圳市国泰安信息技术有限公司
广州农村商业银行花都支行

序

近年来,我国高等职业教育发展迅速,培养了大批高素质的技能型人才,对高等教育大众化和区域经济的发展作出了重要贡献。高等职业教育作为教育发展中的一个类型,已经占据了我国高等教育的半壁江山,有着极好的发展前景;同时又面临着日益严峻的挑战,那就是如何全面提高人才培养质量。

课程建设是提高教学质量的核心,也是教学改革的重点和难点。与课程建设相匹配的教材建设也显得十分重要。当前,各高职院校正在改变传统教学观念和教学模式,重视以“校企合作、工学结合”为基本内容的内涵建设,积极与行业企业合作开发课程和教材,改革课程体系和教学内容,探索工学交替、任务驱动、项目导向等以工作过程为线索组织教学的新模式,突出学生职业能力和实践能力培养,使高职教育领域有了许多亮点和突破。

广州工商职业技术学院财金信息管理系为突出学生职业能力和实践能力的培养,积极与行业企业合作开发出一套金融专业实训教材。

我认为该系列教材有如下特点:

第一,教材以项目导向、任务驱动形式编排,实训内容模块化,并且根据财经类高职高专金融专业教学计划与人才培养目标,突出职业性、针对性、实践性、应用性等特点,培养学生的专业技术应用能力和实际操作能力。

第二,教材内容由浅入深,循序渐进,以行业、企业全仿真的业务训练学生的业务处理能力,并把各种专业技能、专业技术的训练,融入到业务的处理之中。

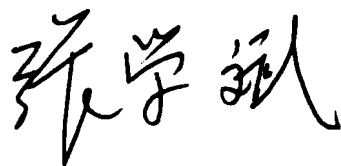
第三,教材体例新,内容与实际工作过程紧密结合,仿真度高,真实感强,可操作性强,有利于增强学生的感性认识。

第四，教材已先期以讲义形式在部分高职院校中使用，实训指导教师及学生一致认为，教材非常适用。

第五，教材难度适中，定位准确，符合高职院校为商业银行培养高技能专门人才的要求。

在金融实训系列教材即将付梓之际，我怀着十分高兴的心情，写了上面这些话，是为序。

广州工商职业技术学院院长



2011 年 12 月

前 言

随着外资金融机构在我国境内的设立及业务范围的逐步放开,境内金融同业的竞争更趋激烈。国内商业银行要在激烈的竞争中胜人一筹,提供更为优质的服务以稳定和吸引客户是一个重要方面,而提高员工的技能是保证优质服务的最基本的方面。

高职高专金融专业肩负着培养高素质的技能型金融人才的重要使命。根据高技能金融专门人才应具备的职业能力和素质,结合高等职业教育的特点,我们编写了《商业银行综合柜台业务实训》教材,它是高职高专院校金融专业实训系列教材之一,是高职高专院校金融专业加强商业银行综合柜台业务技能教学的系统实训教材。它以高职高专学生为主要对象,围绕培养高技能人才实践教学的需要,系统地介绍了金融专业人员必须掌握的商业银行业务基本业务技能和训练方法。在教材编写过程中,经多方调查了解商业银行近年来综合柜台业务的发展变化情况,力求详细、系统地介绍目前商业银行普遍设立或从发展趋势看愈显重要的技能项目,包括个人存款业务、对公存款业务、贷款业务、结算业务、中间业务、外汇业务、日终业务处理等。

《商业银行综合柜台业务实训》是广州工商职业技术学院2011—2012学年度教材重点建设项目之一,由财金信息管理系、深圳市国泰安信息技术有限公司、广州农村商业银行等单位合作开发编写,陈世文、杨天平、龚永青任主编,张华、徐世长任副主编。参编人员包括师堂明、钟嘉毅、高玉莲、周杰龙、郭贵成、白丹等。编写过程中也得到了广州部分商业银行和非银行金融机构专家的指导,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中错漏与不当之处,恳请读者批评指正。

陈世文
2011年12月

目 录

实训项目一 个人存款业务操作	(1)
模块一 柜面日初业务操作	(1)
项目活动 1 系统操作简介	(1)
项目活动 2 系统启用	(2)
模块二 柜员领用现金及重要空白凭证	(3)
项目活动 1 现金出库	(3)
项目活动 2 重要空白凭证出库	(4)
项目活动 3 现金/凭证领用	(5)
项目活动 4 现金/凭证上缴	(6)
项目活动 5 增加柜员钱箱	(7)
项目活动 6 现金/凭证下发	(8)
项目活动 7 现金/凭证回收	(9)
项目活动 8 现金/凭证调出	(10)
项目活动 9 现金/凭证调入	(10)
模块三 活期储蓄存款业务操作	(11)
项目活动 1 活期储蓄存款开户、存款	(11)
项目活动 2 活期储蓄存款支取	(14)
项目活动 3 活期储蓄存款转账	(16)
项目活动 4 活期储蓄存款销户(结清)	(17)
模块四 储蓄存款特殊业务操作	(19)
项目活动 1 储蓄存款凭证挂失	(19)
项目活动 2 储蓄存款凭证解挂	(21)
项目活动 3 储蓄存款业务冻结	(22)
项目活动 4 储蓄存款业务解冻	(25)
项目活动 5 个人密码修改	(27)

实训项目二 对公存款业务操作	(29)
模块一 对公存款业务开户操作	(29)
项目活动1 对公存款新开客户	(29)
项目活动2 对公存款预开账户	(30)
模块二 对公活期存款业务操作	(32)
项目活动1 存取现金业务	(32)
项目活动2 本所账户间的转账	(34)
项目活动3 对公一般活期存款账户结清	(35)
项目活动4 一般活期存款、临时存款账户销户	(36)
模块三 对公定期存款业务操作	(37)
项目活动1 协议存款	(37)
项目活动2 定期存款、通知存款销户转账	(39)
项目活动3 对公存款部分提取转账	(40)
项目活动4 对公存款销户转账	(41)
实训项目三 贷款业务操作	(43)
模块一 贷款业务操作	(43)
项目活动1 贷款借据录入	(43)
项目活动2 贷款发放	(45)
项目活动3 贷款归还	(47)
项目活动4 贷款收息	(48)
项目活动5 贷款展期	(50)
项目活动6 不良贷款结转	(51)
项目活动7 应收息调整	(52)
模块二 贷款特殊业务操作	(53)
项目活动1 按揭贷款提前部分还贷	(53)
项目活动2 贷款借据维护	(54)
项目活动3 贷款信息查询	(54)
实训项目四 结算业务操作	(58)
模块一 通用记账业务操作	(58)



项目活动 1 表内通用记账	(58)
项目活动 2 表外通用记账	(60)
项目活动 3 通用手续费记账	(60)
模块二 银行汇票业务操作	(62)
项目活动 1 银行承兑汇票	(62)
项目活动 2 汇票承兑到期处理	(62)
项目活动 3 承兑汇票查询	(63)
项目活动 4 承兑汇票签发	(64)
模块三 同城结算业务	(64)
项目活动 1 同城结算业务录入	(64)
项目活动 2 同城结算业务提出确认	(65)
模块四 银行支票业务操作	(66)
项目活动 1 支票出售	(66)
项目活动 2 取消支票出售	(67)
项目活动 3 凭证作废	(68)
项目活动 4 客户支票查询	(68)
模块五 结算业务相关账务处理	(69)
项目活动 1 反交易及冲账	(69)
项目活动 2 补账	(70)
模块六 银行卡业务操作	(70)
项目活动 1 银行卡开卡操作	(70)
项目活动 2 银行卡存现	(72)
项目活动 3 银行卡取现	(72)
项目活动 4 银行卡挂失与解挂	(73)
项目活动 5 银行卡销户	(75)
实训项目五 中间业务操作	(76)
模块一 代收类业务操作	(76)
项目活动 1 批量代收代扣业务	(76)
项目活动 2 代收水费业务操作	(77)
项目活动 3 合同查询维护	(78)

项目活动 4	批量录入	(79)
项目活动 5	批量查询维护	(79)
项目活动 6	合并批量	(80)
项目活动 7	批量明细录入	(80)
项目活动 8	批量明细查询维护	(81)
项目活动 9	批量写磁打印查询	(82)
项目活动 10	批量开户写磁打印	(82)
模块二	代付类业务操作	(83)
项目活动 1	代发工资业务开户	(83)
项目活动 2	批量托付	(84)
实训项目六	外汇外币业务操作	(87)
模块一	外汇业务操作	(87)
项目活动 1	外汇售汇	(87)
项目活动 2	外汇结汇	(89)
项目活动 3	代客套汇	(89)
模块二	外币业务操作	(90)
项目活动 1	外币兑换计算器	(90)
项目活动 2	外币找零计算器	(91)
实训项目七	日终业务处理操作	(92)
模块一	逐级轧账	(92)
项目活动 1	库钱箱轧账	(92)
项目活动 2	柜员钱箱轧账	(93)
项目活动 3	柜员轧账	(94)
项目活动 4	网点轧账	(95)
项目活动 5	柜员轧账解除	(95)
模块二	系统相关业务处理	(96)
项目活动 1	账户号查询	(96)
项目活动 2	凭证号查询	(97)
项目活动 3	身份证号查询	(98)

项目活动 4 已用凭证查询	(99)
模块三 常见问题	(100)
项目活动 1 已登陆系统	(100)
项目活动 2 销户时错误信息处理	(102)
项目活动 3 销户时出现红字提示处理	(103)
模块四 账户/凭证状态维护	(103)
项目活动 1 账户/凭证状态查询	(103)
项目活动 2 账户信息维护	(105)
 附录	
附表 1 常用的交易码	(106)
附表 2 科目表	(109)
附表 3 网点建立在清算中心的账号	(118)
附表 4 各类报表打印时间	(118)

实训项目一 个人存款业务操作

【实训目的】

熟悉商业银行柜台业务，模拟银行操作系统方法，掌握存款业务开户、存取、转账、销户业务流程。

模块一 柜面日初业务操作

项目活动1 系统操作简介

系统的所有操作大部分可用键盘右边的小键盘代替，以方便操作。在本系统中，可按“Esc”键，退出前一窗口。

本系统采用菜单结构与交易码并行的方式。柜员办理业务可以直接输入交易码，也可以从机器主界面到子界面一层层进入，了解到每一项业务的主菜单和子菜单。也可以在任一界面下按“F4”键后录入交易码，直接进入具体业务界面。

任何非按钮处，可按回车键或按光标键将光标移到下一焦点，也可以按“、”键把光标移到上一焦点、按“Tab”键把光标移到下一焦点。

输入类别等项目时，系统往往提供多种选项，可按“/”键直接弹出菜单选择，或直接输入前几位数字。

对列表中的记录维护时，若记录数较多需要翻页时，按“↓”按钮进行翻页。

在进行日常业务处理过程中，若由于权限不够系统提示需要授权时，光标往往回到窗口最上方，应将光标移到“提交”按钮处，按“F7”键，由高级别操作员进行授权，然后再执行。

功能键说明：

F2——签退

F3——菜单

F4——输入交易码直接到某级菜单或窗口，如输入“1101”直接进入“开存款账户”的操作窗口

F5——提交

F6——消息

F7——授权

F8——补打

项目活动2 系统启用

开启电脑，进入系统。出现 Login 标识时，输入用户名：front，密码：front，回车，直到出现柜员输入用户名和密码界面：

login: front

password: * * * * *

进入系统后，输入柜员号、钱（尾）箱号（与柜员号一致）、密码：初始为 888888，进入系统界面。

1. 系统界面组成

系统界面组成如图 1-1 所示。

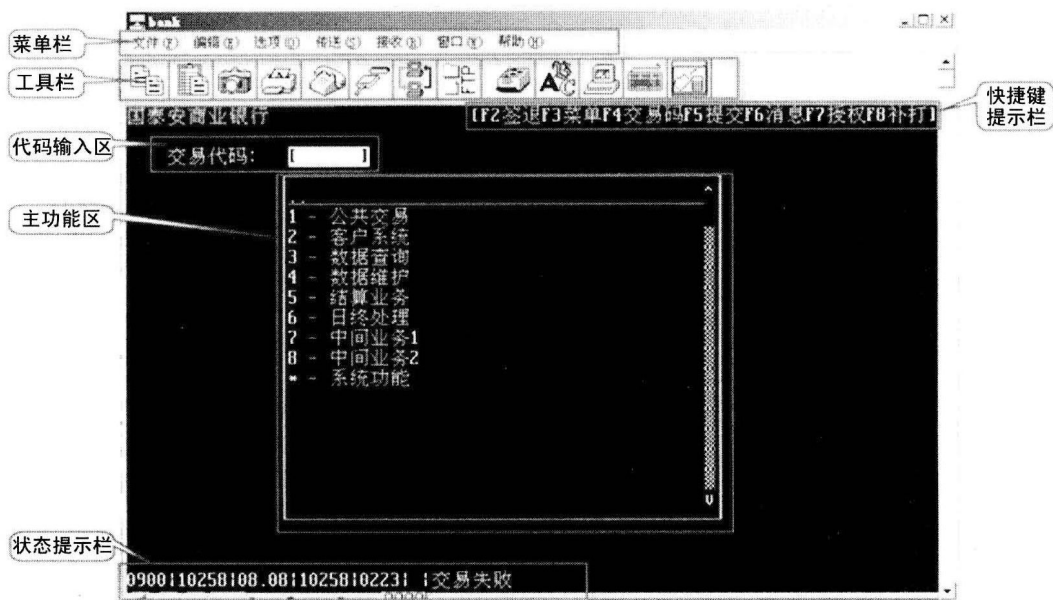


图 1-1

菜单栏：包括系统全部操作。

工具栏：包括系统常用的操作，如图 1-2 所示。

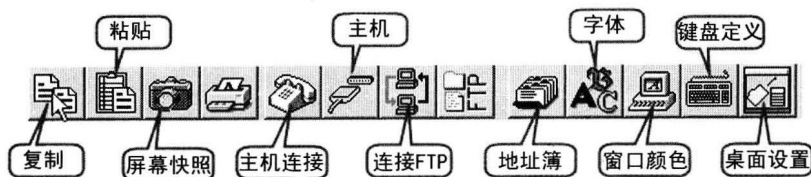


图 1-2

代码输入区：用于交易代码的输入，主要操作需在这里输入相应交易代码。

主功能区：显示系统主要功能及业务。

快捷键提示栏：显示常用的快捷。

状态提示栏：提供了包括网点、登陆柜员、日期、钱箱号、交易状态信息提示等信息。

2. 功能菜单说明

- (1) 公共交易。包含存款、取款、贷款、特殊业务等银行日常业务。
- (2) 客户系统。包含银行客户管理、客户信息查询、客户信息维护等业务。
- (3) 数据查询。包含账户信息、凭证信息、贷款、交易流水等信息的查询。
- (4) 数据维护。包含账户信息、凭证状态、贷款借据、柜员及客户经理组等信息的维护。
- (5) 结算业务。包含了同城业务、承兑业务、联行业务、行社汇票等结算业务。
- (6) 日终业务。包含了柜员钱箱扎账、网点扎账、库钱箱扎账等业务。
- (7) 中间业务 1。包含了合同录入、合同查询维护、批量录入、批量合并等。
- (8) 中间业务 2。包含了代收代扣、代理国债、银证转账、POS 结算等业务。
- (9) 系统功能。包含了补打凭证、授权处理、设备测试等系统功能设置。

模块二 柜员领用现金及重要空白凭证

凭证通过柜员钱箱管理，即所有的凭证使用、出售业务全部通过柜员钱箱账户来反映。通过钱箱，实现表内外账务的联动。

现金是通过柜员钱箱来管理的，即所有的现金存取款业务全部通过柜员钱箱账户来反映。

项目活动 1 现金出库

签到：银行业务主管开启服务器后，柜员打开终端，进行系统登陆。

在交易代码区输入交易代码“1306”，出现图 1-3 所示界面，选择凭证种类为现金，输入相应金额及对方钱箱号，提交即可完成现金出库。

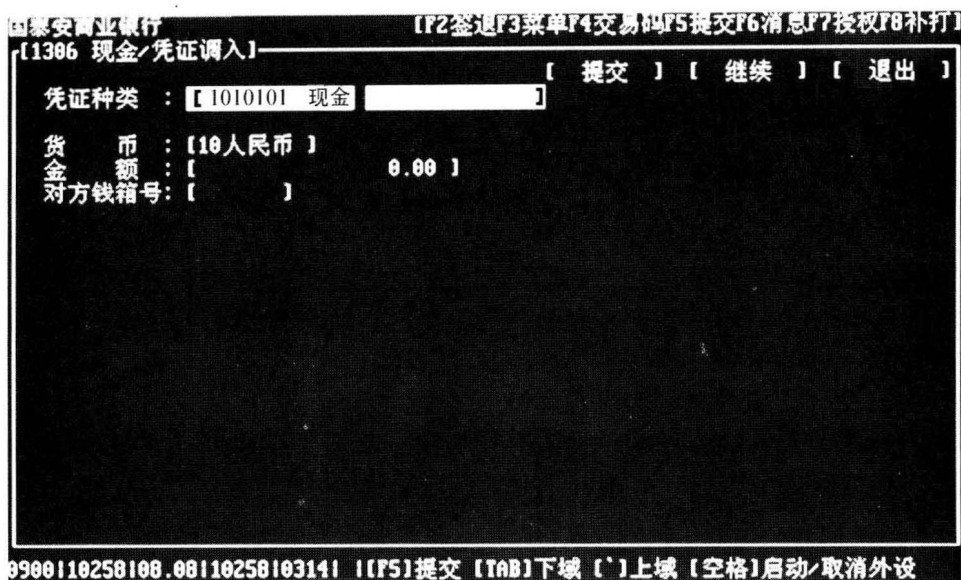


图 1-3

项目活动 2 重要空白凭证出库

在交易代码区输入交易代码“1306”，出现图 1-4 所示界面，选择凭证种类为普通存折，输入相应数量及对方钱箱号，提交即可完成重要空白凭证出库。

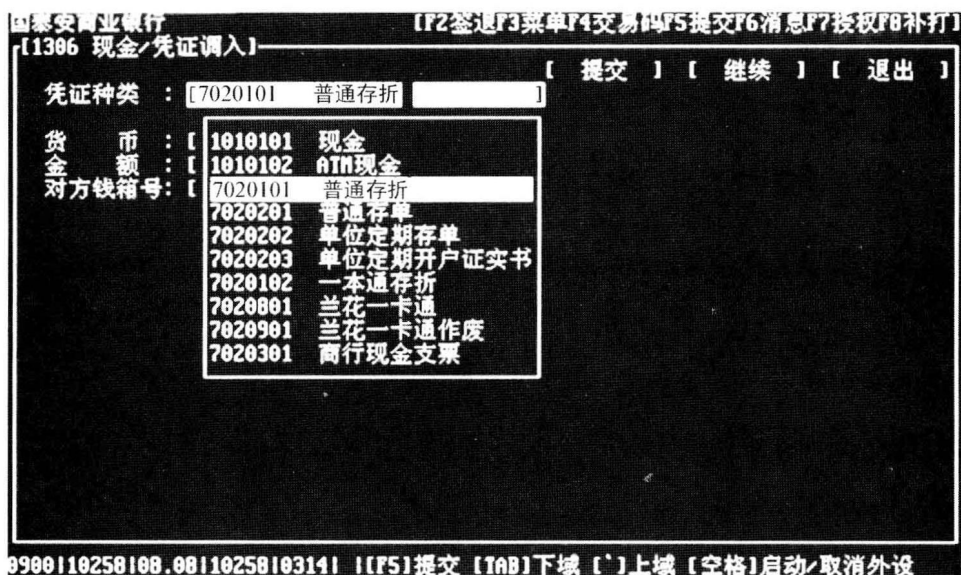


图 1-4

项目活动3 现金/凭证领用

在交易代码区输入“13”出现图1-5所示界面,选择“1301 现金/凭证领用”,出现图1-6所示界面。



图 1-5

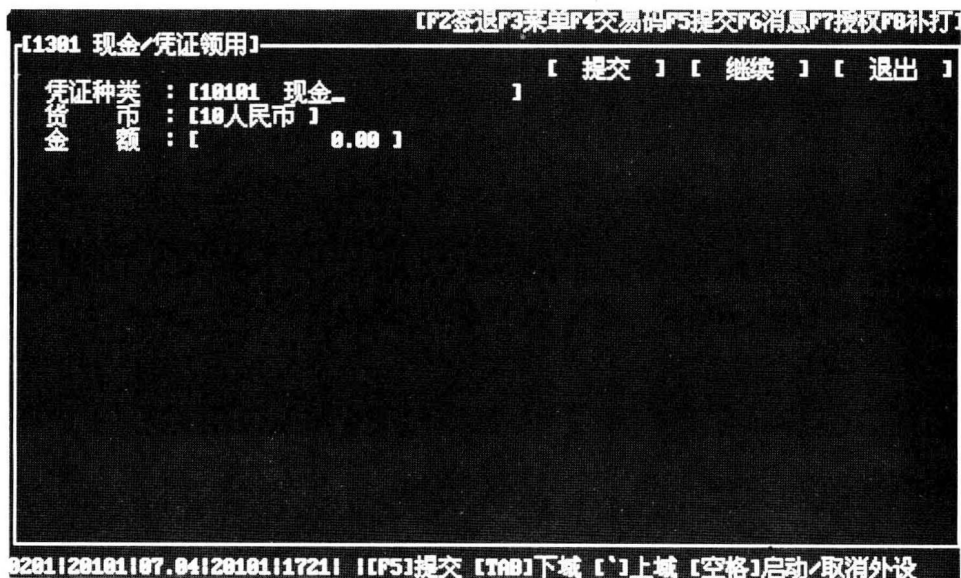


图 1-6