

yH

工商银行 会计出纳理论与实践

▲ 第二版

▲ 主编：王天恩 副主编：李金明



黑龙江人民出版社

前 言

这本论文集选自黑龙江省城市金融学会第二次会计、出纳理论研讨会的部分优秀论文,同时选编了最近一段时间出现的部分优秀理论文章。由黑龙江省城市金融学会编辑成册。这个集子,共收集会计、出纳两大专业的论文89篇。其中,会计专业63篇,出纳专业26篇。这些论文所涉及的内容,几乎涵盖了两大专业的各个方面,为我们开拓思路,改进工作,提供了积极的、有价值的参考意见。

当前我们正处在向商业银行转轨时期,其间,有许多问题、困难,乃至深层次的矛盾,需要我们从理论与实践的结合上,进行深入地探讨。而财务制度改革以后,更给专业银行的经营带来重大影响。这个影响,不仅关系到会计专业本身,更波及到了全行的经营成果。因此,对财务制度改革后的实际状况,以及执行过程中遇到的新情况、新问题进行积极的探索,是有着重要的现实意义的。当然,财务制度改革不是会计专业的唯一内容,会计专业自身也绝不会囿于财务一角,这正是这次理论研讨会会计专业论文丰富多彩、议论风生的根源所在。

出纳,历来是银行的基础专业之一,它的重要性不言而喻。在这次研讨会上,一些论文对出纳专业的劳动组织制度改革的探索,是极有现实意义的,其建议也很有见地。另外,参与银行经营,提高经营效益的建议,对改进出纳工作,提高出纳工作水平,也是很有意义的。因此,我们把这些论文都收进了这个集子。

总体上看,这本论文集的水平还是很不错的。论文的作者们多

是第一线的实际工作者，他们在繁忙的工作中，能抽出时间进行理论探索，这种精神是难能可贵的。我们希望，在今后的时日里，能有更多的同志拿起笔来，从自己的实践出发，多写一些有分析、有见地的文章，为减少向商业银行过渡期中的盲目性，提供一些借鉴。

我们出这本论文集的目的有两个，一是在会计、出纳两大专业理论探索的征途上，树起一块新的里程碑，激励两大专业的同志，在理论与实践的探索上，取得更大的成就；二是以这本论文集，为向商业银行转化中的两大专业的改革、发展，提供一些新的思路。但愿这两个目的都能实现。

参加本书编辑工作的同志有（以姓氏笔画为序）：齐伯力、刘理、刘丽燕、刘雅君、全同友、邱玉筠、宋月先、武浩凌、张文平、张玉林、周志勇、胡瑞清、高庆浩、徐维驹、傅殿武、戴焕武、滕耐、潘满毅。全书由潘满毅、戴焕武总纂。

何清波

一九九四年四月二十八日

目 录

金融企业实施新财务制度中的问题及对策·····	于长清(1)
对银行会计专业实行规范化服务的思考 ·····	张成贵 张迎伟 李志刚(6)
银行会计部门加强规范化、标准化管理的思考 ·····	徐秋兰(11)
超占联行汇差的根源及对策 ·····	林淑梅 张春兰 张 宁(17)
专业银行财务制度改革后若干问题的思考 ·····	盛 利(21)
牡丹信用卡业务服务中问题及对策 ·····	高庆浩(28)
工商银行财务管理初探 ·····	张树勋 杜 邦 李成师(37)
财务制度改革后工商银行面临的新课题及对策 ·····	潘嵩毅 马桂琴 武浩凌(45)
做好会计达标升级工作之浅见 ·····	齐伯利 苏万龙(52)
谈谈取消企业在银行预留印鉴的必要性与可行性 ·····	宋月先(57)
加强银行固定资产管理 充分发挥基本建设投资效益 ·····	刘忠贵(61)
搞好大中型企业的对策 ·····	曹玉伯(68)
抓企业存款要发挥整体功能 ·····	刘丽燕(75)
发展商业银行应注重强化会计管理职能 ·····	何 秋 邵 冰(81)
试论银行结算的监督与服务 ·····	张文平 孟丽梅(86)
对托收承付结算方式的重新认识 ·····	孙德臣 张玉军(89)
论银行结算服务 ·····	李静国(93)
谈会计结算中出现的问题及对策 ·····	徐炳林 张玉洛(98)

探索新型的商业银行财务管理体系·····	白静波(104)
利润敏感性分析在专业银行的应用及意义 ·····	张益民 杨曜晨(111)
加强银行基本建设财务管理的探讨·····	王淑梅(119)
改革会计、计划、信贷机构设置的意见·····	尹葆兴(124)
公关在会计工作中的重要性和具体运用·····	王书彦(127)
对实行单人临柜处理业务个人负责制的初步探讨 ·····	孟宪利(130)
银行会计专业内部管理滞后及强化对策的思考 ·····	马振国(135)
关于实行“柜员制”的思考·····	张彩凤(139)
加强基建工程管理 充分发挥投资效益·····	闵宝凡(142)
现行联行制度改革设想·····	程 云(146)
对发展牡丹卡业务的探讨·····	金 胜(150)
大型企业结算状况及银行对策·····	成秀琴 黄 杰(155)
托收承付结算办法与商业银行“收付中介”作用相悖谈 ·····	杜成林 刘俐燕(159)
浅析结算宣传存在的问题及应采取的对策·····	徐玉芳(161)
浅谈如何建立适应市场经济的银行结算方式 ·····	董苏江(165)
按月扣付托收滞纳金弊端及对策·····	李连英(171)
关于市场经济体制下结算“趋现”的成因及对策 ·····	都晓青(175)
关于汇票结算中无理退票问题的思考 ·····	陈子灵 范伟光(180)
向商业银行转变中的资产负债管理浅议·····	范和平(183)
新制度对财务管理方式的冲击及对策 ·····	石福罡 卓 力(188)

企业签发空头支票的原因分析及对策	安保全 姚淑春 张凤鸣(192)
谈提高专业银行经济效益的途径	曲志林 苏铁锋 曲丽梅 韩 双(197)
试论专业银行成本管理	徐利佳(202)
对银行应收未收贷款利息问题的探析	王晓东 任启光(213)
浅谈银行应收未收贷款利息增长的成因及对策	杜晓敏(217)
对加强银行结算监督和完善结算改革的设想	黄晓飞(221)
浅谈银行会计工作如何适应市场经济的需要	辛丹萍 牛美英 郑玉杰(226)
怎样当好总会计	许淑萍(230)
会计事后监督应用微机情况剖析	王朝文 肖力敏(234)
浅谈工商银行会计适应国有商业银行新体制的基本途径	裴金娟(240)
加强电算化进程 推动会计工作现代化	周凤霞(243)
基层行会计队伍亟待加强	张万福 徐力夫 管惠平(248)
浅谈银行会计工作在市场经济中对策	陈辅霞(253)
浅谈会计制度改革对银行自身效益的影响	崔志敏 杨曙光 史先锋(257)
“老生常谈”违章操作	龚立波 宋利捷(261)
开展事后监督工作的几点浅见	王若民 王丽荣 马 铭(265)
浅谈银行会计的内部管理	龚立波 吴继有(269)
改变会计劳动组织的设想	田秀仁(273)

加强和完善银企对帐工作.....	王本元 张中海(277)
试谈会计记帐串户及其对策.....	李庆兰(281)
对联行工作之浅见.....	张美娟(285)
浅析联行工作存在的问题及解决的办法.....	马 兰(289)
总会计参与经营的必要性.....	刘继峰 李冬梅(293)
银行恢复借贷记帐法势在必行.....	迟文杰(297)
加强会计部门内部管理 防止经济案件发生	赵淑丽(300)
关于改革出纳专业劳动组织实行柜员制问题的探讨	全同友(306)
关于出纳专业实行规范化管理的思考	邱玉筠(313)
做好现金调剂工作积极参与全行经营	傅淑琴 王 静(321)
谈现金流通中的反假币问题.....	彭秀先(325)
浅议出纳专业在组织对公存款中的作用.....	富 颖(330)
关于出纳达标升级活动之浅见.....	马桂芹 藩 平(333)
浅议银行出纳部门资金使用效益.....	张易白(337)
对建立人民币反假三级体系的思考.....	白淑萍(340)
银行出纳专业实行柜员制防范机制之构想	马跃霞 钱鸣镛(344)
在商品经济大潮中如何做好人民币反假、防伪工作	丰绪军(350)
对当前市场流通中损伤票币过多的剖析.....	王 琪(355)
试谈新时期应如何做好出纳工作.....	秦秀丽(358)
基层行处库存现金定额的制定与管理	石 宁 杨菊野(366)
如何发挥出纳业务检查员的作用.....	李宝成(375)

谈辅币短缺的成因及对策.....	李忠信(379)
流通中货币的现状和残损币回笼措施.....	赵淑杰(384)
浅谈在银行整体功能中出纳专业如何发挥作用	
.....	王晓兰 刘金贵(388)
围绕银行中心工作提高服务水平广泛开展同业竞争	
.....	曾丽艳(394)
浅谈出纳微机业务管理	
.....	刘春元 官世军(400)
浅谈银行出纳现金收付差错的成因及对策.....	刘伶俐(405)
试论银行出纳人民币防伪反假工作	
.....	刘亚琴 李玉兰(408)
当前出纳收付款方式现状与改革浅见.....	刘东智(412)
浅谈银行出纳临柜服务规范.....	李 娟(416)
向商业银行转化,做好出纳工作的再认识	李廷春(421)
对实施出纳规范化管理的探讨	
.....	田宝平 张亚明 苗冬青(428)
浅谈加强出纳管理提高银行经济效益.....	王明石(434)

金融企业实施新 财务制度中的问题及对策

于长清

上半年,财政部对金融企业颁发了新的财务制度,从1993年7月1日起,金融企业的财务收支由收付实现制为权责发生制。这项财务制度的质的改革,加快了专业银行向商业银行过渡的步伐,决定了专业银行必须以盈利为最终目的。这项改革,提醒我们金融工作者必须充分认识当前业务经营中的问题,寻求解决这些问题的方法,以适应新财务制度的要求。本文就此谈些看法和建议。

一、问题

1. 金融系统自身管理的不完善和信贷资产质量低下,不能适应新财务制度的要求。

主要表现在:

第一、资金管理辦法不完善影响了业务收入。主要有四个方面:一是表现在资金管理体制上,我们现行的资金管理实行的是“统一计划、分级管理、实贷实存、规模控制”的体制。这一管理体制,决定了在操作上必须以营运资金和贷款规模为主体。二者缺一不可,即有资金,没有贷款规模,或有贷款规模,没有营运资金,都不能放款。这种二者必须具备的管理制度,在客观上影响了银行的业务收入。并且,各级领导行在核定年度资金计划时,总是砍下一块留有余地,使下级行的奖金紧上加紧。一旦出现不足,只好通过临时借款或临时拆借,造成短期资金长期占用的恶性循环局面,相

对阻碍了业务的发展,影响了收入。二是表现在固定资产贷款的管理上。目前,凡是固定资产贷款,均由贷款企业向当地有关部门再向上级主管部门申请,经批准后,由有关部门和上级行联合下达贷款指标,指令基层发放。这些贷款项目由于在批准前未经放款行参与和进行可行性研究,大部分带有片面性和盲目性。因此在投产使用后达不到预计的效益。有的甚至未完工便下马。据调查,某市有固定资产贷款 53 961 万元,欠银行贷款利息达 3,445 万元。这种“企业说话,银行拿钱”的作法,使银行贷款的效益难以实现。使资金的运用不能达到应有的效益。三是表现在拆借资金上统得过死,使资金的运用不能达到应有的效益。目前,人民银行规定拆借资金的期限最长不能超过三个月,严重地束缚了拆借资金的使用,即使拆出行这部分资金长期闲置,也不允许拆入行对这部分资金搞长期投资,这就人为地降低了资金的使用效益。四是表现在金融资产单一,不利于银行提高经济效益。当前,银行的资金来源大部分为各项存款和借入资金,而通过发行股票、债券来集聚资金就受到了严格的限制,使专业银行在吸收资金上显得乏力,渠道单一。因此,经常因资金不足而失去了良好的投资机会,从而减少了收入。

第二、专业银行之间允许业务交叉,为贷款企业逃避收贷收息打开了方便之门。近几年来,随着金融体制改革的不断深入,银行也引入了竞争机制,打破了专业银行之间业务分工的界限。这对加强经营管理,促进金融业务的发展起到了积极的作用。但也有其不利的一面。一些企业明目张胆地多行建户,有的改名不换姓多行建户,目的就是套取银行信用,逃避银行收贷收息,使银行的贷款被压死,利息被拖欠。

第三、现有信贷资产质量低,其收入难以实现。我国银行自建立以来,在经办业务上始终坚持政策性原则,以社会效益为主,以自身效益为辅,有时为了社会效益牺牲自身效益。在长期的业务活动中,由于自身和政策等多方面原因,造成了信贷资产质量大幅度

下降。据调查,某市工行 1992 年末贷款总额为 50 亿元,其中逾期贷款占 24.7%,风险贷款占 1.6%,呆帐贷款占 0.3%。欠息额达 17,587 万元。这些贷款既不符合核销条件,又被长期压死,成了名符其实的无效信贷资产。

2. 专业银行承担政策性业务和缺少良好的外部环境,不能实现新财务制度的要求。

主要表现在:

第一、发放政策性贷款。近几年来,国家强行银行先后发放了“起动贷款”、“解困贷款”,其结果是一些企业是起而不动,越解越困,如石沉大海。

第二、地方政府行政干预。目前,一些地方政府对银行的干预范围越来越大,业务越来越具体。手段越来越强硬,不仅指定具体的放款对象,还强行银行给一些企业的贷款实行停息挂帐、计息挂帐等,使银行的效益无法实现。

第三、一些企业借转换经营机制之机,架空银行信贷财产。当前,一些企业借转换经营机制之机,千方百计架空银行信贷资产。主要有两种形式,一是“划小核算单位,分产不分债”,形成了银行要债无门的局面。二是“留旧建新,改名换姓,摆脱债务”。一些商业、粮食部门保留原有机构,成立新机构,原有机构只有少数留守人员,占有点滴财产,应付要债,而大部分人员加入新机构,并将大部分财产“搬进”新机构。

二、对 策

1. 严格划分专业银行的业务范围和业务阵地,加强帐户管理,以堵塞企业逃避银行收贷收息的漏洞,减少人财物的浪费。人民银行对专业银行经办的业务和业务阵地应进行严格的划分,并用行政经济手段保证其实施。对目前已交叉了的业务进行一次调查统计,属于哪个专业银行经办的业务就移交给哪个专业银行,并

相应调整资金和规模。在此基础上,人民银行要进一步把好开户关,堵住源头,不留活口。人民银行基层行,要经常深入各专业银行进行检查监督,如果发现某个专业银行经办了其他专业银行的业务,对有关人员在行政上、经济上进行从重、从严制裁,只有这样,才能杜绝企业逃避银行收贷收息。

2. 完善资金市场,实行金融资产多样化,调节资金余缺。各家专业银行在业务经营中,由于严格划分了业务范围以及临时性、季节性等因素,将不可避免地产生资金余缺。为解决这一问题,应采取以下措施解决。一是完善资金市场,成立专门机构,并扩大市场的覆盖面,搞好资金融通。二是允许各专业银行发行债券、股票来筹集资金。这样,既调节了资金的余缺,又保证了专业银行收益的安全。

3. 在业务管理上要划分性质,减政放权,实行自主经营。为实现这一要求,在业务管理上,要明确划分政策性业务和经营性业务。政策性业务可由人民银行经办,或由专业银行代办。实行专业银行代办的,在财务核算上要分灶吃饭,避免专业银行代为上缴未实现的收益。二是上级行要充分下放经营权,防止资金过分集中而将基层行资金抽“空”,杜绝现行“点贷”的做法,实事求是地核定各项经济指标,不搞行政干预。三是在资金管理上,遵循资产负债管理“安全性、流动性、效益性”原则,根据资金的来源按比例配置资金的运用。改变现行“资金”与“规模”双管齐下,资产负债配置一锅粥的局面。只有这样,才能扫除过去管理中的收益障碍,获得最大的经济效益。

4. 对现有信贷资产进行清理,摸清底数,清产核资,轻装上阵。专业银行现有的信贷资产,由于种种原因,其质量下降,部分贷款户已长期不动、贷款利息无法收回。因此,财政部应授权各地中央企业驻厂组,汇同银行一道,对现有信贷资产进行一次全面彻底的清理,划分出收不回信贷资产、可能收回信贷资产、可收回信贷

资产,在核定财务收支计划和经济指标计划时,对可能收回和能收回的信贷资产计算收入计划,以增强专业银行的收贷收息意识,促使其采取积极的措施减少信贷资产损失;对收不回的信贷资产不计算收入计划,由财政部门一次核销,或放宽呆帐贷款核销条件逐年消化。只有这样,核定的财务收支计划才是实事求是的,切实可行的。

5. 全国一盘棋,改变财政、企业吃银行的“大片肉”。国家应对未补的企业政策性亏损占用的银行贷款、企业改头换面甩掉贷款债务的问题,制定出切实可行的办法和政策,加以解决,并杜绝类似问题的继续发生。不然,不仅影响了银行的经济效益,而且将会出现“肥了地方,苦了中央”的局面。

只有采取以上措施,才能为专业银行实施新财务制度创造一个良好的内外部环境,新财务制度才能顺利贯彻执行。

对银行会计专业实行规范化服务的思考

张成贵 张迎伟 李志刚

银行会计专业实行规范化服务的必要性

随着我国市场经济体制的形成和发展,金融体制改革也愈加深化,专业银行将逐步发展成为综合性、多功能、企业化的国有商业银行。为求生存和发展,各专业银行间竞争更加激烈,这就对我们以往的经营思想、经营策略提出了新的挑战。

存款是银行的生存之本、效益之本。它既包括储蓄存款,也包括占存款总额近50%的对公存款。只有存款的稳定增长,银行才能有足够的营运资金,不断改革和发展传统业务,积极开办新兴业务,否则,就成了“无米之炊”。近几年来,专业银行之间已由储蓄大战转向了对公存款的竞争。银行会计担负着稳定和增加对公存款的重任,靠什么来稳定增加对公存款?储蓄竞争的实践告诉我们,设备先进是一方面,但更重要的是要靠高效、优质的规范化服务。根据现行“一业为主,适当交叉”的业务经营方针,银行可以选择客户,客户可以选择银行,如果我们服务得不好,客户就有可能迁户。可见,只有提供优质高效的规范化服务,才能稳住老客户,争取新客户,使对公存款稳定增长。

一提到服务,人们的观念中往往认为,那是储蓄部门的事,似乎银行会计只是个监督部门,就不需要服务了,这个老观念必须

变。市场经济的建立,银行经营机制的转变,使得银行会计的职能发生了重大变化,将由过去的结算监督为主,转向以服务为主。不要把服务和监督对立起来,必要的结算监督是维护结算双方正当权益的措施,监督是为了更好地服务,没有必要的结算监督,就不可能有真正的优质服务,要把监督寓于服务之中。增强服务意识,彻底消除“错、乱、压、慢”的现象,为客户提供快捷、准确、方便的服务成为银行会计的主要职责。

银行会计专业规范化服务的内容

做好服务工作,要有一定的标准和要求,以增强行为的约束力。根据会计工作的特点,笔者认为主要包括以下内容:

(一)语言规范。语言是人们交流思想和感情的工具,从语言上,最能体现出我们的服务水平。俗语说“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”。热情礼貌的语言,使人听了心情舒畅,而粗鲁的语言却是令人生厌的。与顾客打交道时,语言要礼貌、亲切,做到“五要”。一是要使用“十字”文明用语,即“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”。做到“请”字当头,“您”字领先,办错了业务,主动道歉。二是对顾客提出的问题,要有问必答,耐心解释。三是语言要温和,不说粗话、脏话,无论生熟,不分身份。四是语言声音的音量、声调要适宜,以顾客能听见为原则。不要在室内大声喧哗。五是吐字要清晰,不要含糊不清。

(二)行为举止规范。行为举止从多方面反映出了一个人的内心世界。是热情还是冷漠;是礼貌还是失礼,通过这个“无声语言”一看便知。在接待客户时,行为举止要做到文雅、大方、有风度。姿态上,要做到优雅、端庄,包括良好的坐姿、站姿、行姿、和手势等。坐姿要端正,不可弯腰驼背,半躺半座,懒懒散散。双腿高高地架起“二郎腿”是不雅的。站姿要挺拔、自然。行姿要稳健。一些不文明的手势如搔头皮、挖鼻孔、剔牙、剪指甲者是有失体态的。行为上,

要主动、热情、耐心、周到。做到“八不准”，即不准擅离职守；不准临岗干私活；不准看与业务无关的报刊；不准在室内吸烟；不准临岗吃零食；不准酒后上岗；不准边办业务边聊天；不准搞柜台交易。

（三）仪表规范。仪容仪表是一个人精神面貌和自身修养的反映。如果你的仪表有吸引力，顾客同你打交道时就感到愉悦、满意。它是规范化服务不可缺少的一个方面。在神态表情上，要精神饱满，面带微笑，做到微笑服务。微笑是人们所知的接人待物的一种最好方式。从心理学上讲，微笑所代表的含义是“我见到你很高兴，欢迎你的到来”。微笑表达出我们的热情、友好和对顾客的尊重，反映出我们为客户服务的诚意，还有什么比哭丧着脸更容易伤害顾客？微笑可以大大缩短我们与顾客之间的心理距离，与客户建立起亲密的关系。仪表还有赖于服装和通常所说的“修饰打扮”。在衣着上，要做到整洁、大方、美观。不修边幅是令人生厌的，在岗位上要穿统一的行服，佩带行徽、名牌，上岗前应进行修饰打扮，以树立良好的个人形象，给顾客留下最佳印象，从而提高服务效果。

（四）业务操作规范。会计人员在处理每一笔业务时，要做到“准、快、好”。以保证较高的核算质量和工作效率，为客户提供满意的服务。准，包括记帐准确不串户；银企帐务核对相符；联行密押编制无误；汇票填制无误；客户回单装箱无误；收费、赔偿金计算无误等。只有保证业务处理准确，才能避免给客户造成资金损失，影响客户的资金使用。快，即业务处理要快捷，不拖拉。加强服务最大的要求就是业务处理要快捷。要增强时间观念，减少顾客等候时间，急顾客之所急，想顾客之所想，做到“先外后内，先急后缓”，处理完顾客等候的业务后，再处理内部业务。如客户要办汇票或支现金，就要先于其它业务处理。做到不压票，不无理拒收票据，及时办理查询、查复，加速资金周转。好，即要保证较高的服务质量，做到帐务记载字迹工整、清楚；回单印章齐全、清晰、到位；不丢失票据和回单；收费合理；接递凭证时，要轻拿轻放，不要扔给对方；业务

用具要定位,上岗前准备好;简化签批手续。

(五)环境规范。要做到室内整洁、装饰美观、服务设施齐全。要有宣传橱窗和咨询服务台,配备咨询服务员,为顾客解决各种疑难问题。要设意见簿、举报箱、复写纸、元珠笔、桌子、沙发等,方便顾客。

银行会计专业服务规范落实的措施

为保证优质服务规范得到贯彻执行,使规范化服务成为每一位会计人员的自觉行动,必须做大量的工作,采取必要的措施。

1. 加强教育,更新观念。思想觉悟的高低,认识的深浅,决定了服务质量的优劣。必须加强教育工作,增强会计人员的职业道德、事业心和责任感,使会计人员懂得,实行规范化服务是适应市场经济和金融体制改革的需要,是向商业银行过渡对会计专业的要求。从而提高认识,树立起“服务第一,客户第一”的观念。形式上,要采用大家喜闻乐见的形式。组织各种活动,如演讲报告会、优质服务规范知识竞赛、以宣传规范化服务为宗旨的文艺晚会、“假如我是一名顾客”的讨论会等。寓教育于活动之中,让人们在丰富多彩的活动中,受到教育。要创造一个宣传规范化服务的环境。充分利用录放机、音响、图书馆等宣传工具,宣传规范化服务,使人们在活动中受到潜移默化的熏陶,增强规范化服务的观念。形成一种优质服务光荣,劣质服务可耻的风气。

2. 彻底打破“铁饭碗”,实行“聘用制”和“等级行员制”。通过实行“两制”,形成一种动力机制,增强会计人员的危机感,产生一种压力和动力,解决以往干好干坏一个样;服务质量优劣一个样的问题。增强舆论人员做好规范化服务的自觉性,真正把规范化服务重视起来。

3. 变双人临柜的“复核制”为单收单付的“柜员制”。在传统的“复核制”下,每办理一笔业务,经手的人多,业务处理速度慢,难于