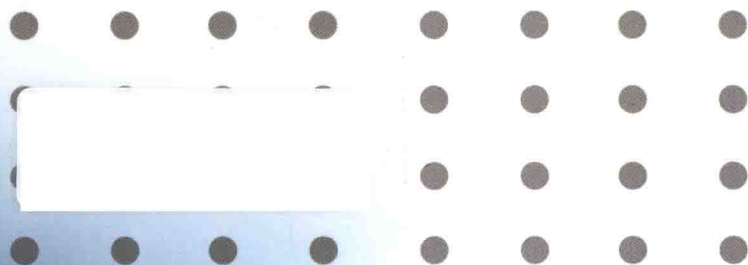


 21世纪高等院校金融类系列教材

Shangye Yinhang Zonghe Guimian Yewu

# 商业银行 综合柜面业务

主编 尤婷婷 杨荣华



经济科学出版社  
Economic Science Press

21 世纪高等院校金融类系列教材

# 商业银行综合柜面业务

主 编 尤婷婷 杨荣华  
副主编 赵丽梅 郭瑞云 崔立群



经济科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行综合柜面业务/尤婷婷, 杨荣华主编. —北京:  
经济科学出版社, 2014. 9

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4989 - 0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 206251 号

责任编辑: 计 梅 张 萌  
责任校对: 靳玉环  
责任印制: 王世伟

### 商业银行综合柜面业务

主 编 尤婷婷 杨荣华

副主编 赵丽梅 郭瑞云 崔立群

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: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191104

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

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

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http: //jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

保定市时代印刷厂印装

787 × 1092 16 开 16.75 印张 397000 字

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4989 - 0 定价: 38.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

# 前 言

随着商业银行经营转型的不断推进、同业竞争的不断加剧和客户金融需求的不断升级,服务水平和能力的提升已经成为商业银行取得竞争优势的重要因素。银行的从业人员,特别是一线柜员是银行服务的直接提供者,拥有一批具备高素质、综合能力强的技能型人才,能为客户提供优质、规范的服务,是当今银行在激烈的竞争中得以发展的关键。

商业银行综合柜面业务是金融管理与实务专业的核心课程,本书主要针对该课程内容开发、考察了大量相关专业理论及多家银行的操作实践,直接面向商业银行综合柜员岗位,使学生在刚步入银行柜员工作岗位的时候就具备处理常见柜面业务的基本能力。本书既注重银行柜面业务理论知识的传授,又面向实际工作应用的需要,以知识的运用和技能培养为目标,兼具科学性与实用性。《商业银行综合柜面业务》一书既可作为高校金融专业教学用书,也可作为商业银行综合柜员的参考资料和培训用书。

本书的总体设计思路是按照银行柜面日常一日工作的业务流程来安排各教学项目,由日初业务、日间各项业务办理、日终业务和模拟实训四大部分组成,具体包括柜面日初业务、储蓄存款业务、个人贷款业务、个人结算业务、特殊业务、代理业务、外汇业务、日终业务和柜面业务实训九个教学项目,主编尤婷婷、杨荣华负责本书的课程标准、内容结构的总体设计及全书内容统撰。具体编写分工如下:杨荣华编写项目二,尤婷婷编写项目一、项目三、项目五、项目六、项目九,赵丽梅编写项目四,郭瑞云编写项目七,崔立群编写项目八。

由于编者学术水平有限,各商业银行业务也处于发展之中不尽相同,书中难免存在贻误和不足之处,敬请读者批评指正。

编者

2014.7

# 目 录

<b>教学项目一 柜面日初业务处理</b> .....	1
学习任务一 银行柜员基本业务知识 .....	1
学习任务二 日初业务处理 .....	13
<b>教学项目二 储蓄存款业务处理</b> .....	19
学习任务一 活期储蓄存款业务处理 .....	19
学习任务二 定期储蓄存款——整存整取业务处理 .....	31
学习任务三 定期储蓄存款——零存整取业务处理 .....	38
学习任务四 定活两便储蓄存款业务的处理 .....	46
学习任务五 个人通知存款开户业务处理 .....	50
<b>教学项目三 个人贷款业务处理</b> .....	57
学习任务一 个人贷款业务基础知识 .....	57
学习任务二 个人质押贷款业务处理 .....	64
学习任务三 个人住房贷款的发放与收回 .....	71
学习任务四 个人汽车消费贷款的发放与收回 .....	82
学习任务五 个人教育贷款的发放与收回 .....	85
<b>教学项目四 个人结算业务处理</b> .....	93
学习任务一 汇兑业务的处理 .....	93
学习任务二 支票业务的处理 .....	101
学习任务三 银行本票业务的处理 .....	112
学习任务四 银行汇票业务操作处理 .....	122
学习任务五 银行卡业务处理 .....	140
<b>教学项目五 特殊业务处理</b> .....	147
学习任务一 储蓄存款挂失与解挂 .....	147
学习任务二 储蓄存款的查询、冻结和扣划业务处理 .....	154
学习任务三 假币收缴与票币兑换 .....	161
<b>教学项目六 柜面代理业务</b> .....	168
学习任务一 代理缴费业务 .....	168
学习任务二 代理国债业务 .....	174

学习任务三 代理基金业务	180
<b>教学项目七 个人外汇业务处理</b>	188
学习任务一 个人外汇买卖业务	188
学习任务二 个人外汇存款业务	205
学习任务三 个人外汇结算业务	213
<b>教学项目八 柜面日终业务处理</b>	224
学习任务 柜面日终业务操作处理	224
<b>教学项目九 银行柜面业务实训</b>	230
学习任务一 日初业务实训	230
学习任务二 储蓄存款业务实训	234
学习任务三 个人贷款业务	241
学习任务四 储蓄特殊业务实训	246
学习任务五 柜面代理业务实训	252
学习任务六 柜面日终业务实训	257
<b>参考文献</b>	262

# 教学项目一 柜面日初业务处理

## 【学习目标】

- ◇ 综合柜员制的概念、含义及岗位设置情况
- ◇ 银行柜员的职业道德与服务规范
- ◇ 重要单证、印章管理与使用的基本规定
- ◇ 掌握日初业务的处理，了解营业前准备工作的内容
- ◇ 熟悉日初签到及现金、重要单证出库的要求及处理程序

## 【技能目标】

- ◇ 能按具体业务操作流程规范进行营业前的准备工作
- ◇ 能按管理要求规范办理柜员签到、现金和重要空白凭证出库手续等

日初业务处理主要是指为确保日间各项业务顺利完成，需要在营业前提前做好的各项准备工作。日初业务处理主要包括岗前准备、签到、出库等工作。

## 学习任务一 银行柜员基本业务知识

### 【学生的任务】

- ◇ 要求学生掌握综合柜员制的概念及含义
- ◇ 要求学生了解综合柜员制的岗位设置
- ◇ 要求学生熟悉银行柜员的职业道德与服务规范
- ◇ 要求学生掌握重要单证印章的管理、使用规定

### 【教师的任务】

- ◇ 讲解综合柜员制的概念、内涵、岗位设置、服务规范等主要知识点
- ◇ 指导学生了解重要单证、印章管理与使用的基本规定
- ◇ 指导学生完成活动练习

### 教学活动1 认识综合柜员制

#### 【活动目标】

理解综合柜员制的概念和内涵；掌握综合柜员制的岗位设置。

#### 【知识准备】

#### 一、综合柜员制的概念及内涵

综合柜员制是指在严格授权管理下，以完善的内部控制制度和较高的人员素质为基础，

以计算机作为账务操作载体，实行单人临柜处理会计、出纳、储蓄、中间代收业务等面向客户的全部业务的劳动组合形式。银行营业机构劳动组织形式经历了从复核制到柜员制，再到综合柜员制的发展。目前我国大多数银行都开始实现综合柜员制。

综合柜员制的内涵可概括为“单人临柜，独立操作；自我约束，自担风险；事后复核，双线监控”。即每位柜员可以办理任何一位顾客的临柜业务；顾客也可以选择任何一个窗口来办理自己的业务，每个柜员通过业务综合处理系统独立完成其授权范围内的各项业务，通过完善的内部控制制度和管理办法完成柜员的自我约束，柜员所有经办的业务风险由柜员独立承担，通过高效、及时、全面的事后监督体系，加强对柜员业务的监督，通过柜面和事后的双线监控来确保业务的安全。

## 二、综合柜员制的岗位设置（见图 1-1-1）

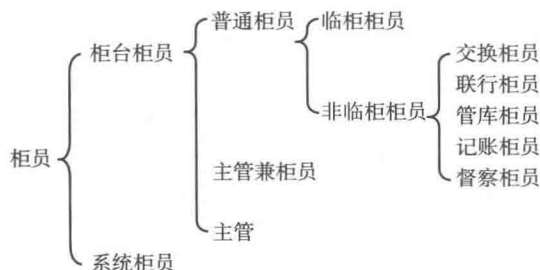


图 1-1-1 综合柜员制岗位设置

### 1. 普通柜员。

普通柜员是指具体办理会计核算业务的人员，负责对权限范围内业务的操作和会计资料的初审。普通柜员包括临柜柜员和非临柜柜员。

临柜柜员是直接面向客户，对外办理现金收付、转账结算、代理业务等工作的柜员。

非临柜柜员负责办理联行业务和记账业务、各类卡片的保管、印押证的使用和管理、电子汇兑、票据交换、资金清算、会计信息的分析及反馈等综合工作的柜员。

### 2. 主管兼柜员。

主管兼柜员是指对业务经办处理的各类业务进行复核或在规定业务范围内和额度内授权的人员。

### 3. 主管。

主管是指对超过业务主办权限的重要业务进行授权处理的管理人员。主要包括网点负责人、总会计、各级会计结算部门负责人，以及有权部门聘任的，行使业务主管职责的管理人员。

各类业务应由普通柜员、主管兼柜员、主管严格按照操作授权、业务授权、金额授权办理，这种事权划分是一种内部控制方法。

## 三、综合柜员的主要职责

前台柜员负责直接面向客户的柜面业务操作、查询、咨询等；后台柜员负责无须面向客



户的联行、票据交换、内部账务等业务处理及对前台业务的复核、确认、授权等后续处理。独立为客户提供服务并独立承担相应责任的前台柜员必须自我复核、自我约束、自我控制、自担风险；按规定必须经由专职复核人员进行滞后复核的，前台柜员与复核人员必须明确各自的相应职责，相互制约、共担风险。

综合柜员的主要职责包括以下几个方面：

1. 领发、登记和保管储蓄所的有价单证和重要空白凭证，办理各柜员的领用、上缴。
2. 负责各柜员营业用现金的内部调剂和储蓄所现金的领用、上缴，并做好登记。
3. 处理与管辖行会计部门的内部往来业务。
4. 监督柜员办理储蓄挂失、查询、托收、冻结与没收等特殊业务，并办理储蓄所年度结息。
5. 监督柜员工作班轧账。
6. 银行科技风险识别与控制。
7. 办理储蓄所结账、对账，编制凭证整理单和科目日结单；打印储蓄所流水账，定期打印总账、明细账、存款科目分户日记账、表外科目登记簿；备份数据及打印、装订、保管账、表、簿等会计资料，负责将原始凭证、账、表和备份盘交事后监督。
8. 编制营业日、月、季、年度报表。

#### 【活动练习】

什么是综合柜员制，它的岗位设置是怎样的？

## 教学活动2 银行柜员职业道德与服务礼仪规范训练

#### 【活动目标】

熟悉银行柜员的职业道德规范和服务礼仪规范。

#### 【知识准备】

### 一、银行柜员的职业道德规范

#### 1. 爱岗敬业，顾全大局。

热爱本职工作，认真贯彻执行国家制定的金融方针、政策，以维护国家的金融稳定和银行业的声誉为己任。

#### 2. 遵纪守法，规范操作。

严格遵守各项法律、法规，坚持依法合规办事，自觉抵制各种违法违规行为。

#### 3. 廉洁公正，自警自律。

自觉抵制各种腐朽思想的侵蚀，防范和化解道德风险；工作中不徇私情，不弄虚作假，不营私舞弊，不行贿受贿。

#### 4. 严守秘密，确保安全。

树立保密观念，增强保密意识，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，做到不泄密、不失密，确保银行经营安全和客户的资金、信息安全。

#### 5. 正直诚信，勤勉尽职。

品行端正，公道正派，诚实守信，表里如一；忠于职守，尽心尽力，以高度的责任感和敬业精神投入本职工作。

6. 热情服务，细致周到。

讲究工作效率，提高工作质量，努力为客户提供热情、周到、优质、高效的服务，以专业化、人性化的服务赢得客户的理解和支持。

7. 勤奋学习，精通业务。

努力掌握专业知识及其他相关知识，刻苦钻研，精益求精，不断提高职业素养和业务水平。

8. 团结协作，和谐互助。

增强团队意识，发扬协作精神，创造与维护和谐融洽、平等互助、团结共进的人际关系和工作氛围。

9. 遵守公德，崇尚科学。

自觉遵守社会公德，文明礼貌，尊老爱幼，克勤克俭，爱护环境；崇尚科学，破除迷信，尊重知识，远离愚昧。

## 二、银行柜员的服务礼仪规范

银行柜员日常服务礼仪是银行柜员在工作岗位中，通过形象、语言、行为、举止等，向服务对象表达尊重和友好的行为规范，一名优秀的银行柜员不仅需要具备相应的专业技能，还必须掌握服务礼仪中的基本要求。

### 1. 银行柜员的形象礼仪规范。

#### (1) 着装礼仪。

银行工作人员工作时应穿统一行服，上岗前要检查整理好自己的工装是否整洁，工牌是否佩戴等，具体要求如下：

男员工穿行服时应配有衬衣，深色皮鞋、深色袜子和佩戴领带，衬衣衣摆不能露在西装外，衬衣不能掉扣；女员工穿行服时应配套，袜子应与行服颜色相称，长袜不应带图案，袜口、衬裙不得外露；银行制服应保持洁净、清爽、挺括，衣裤不起皱，应经常熨烫，不应出现油渍、污垢、异味，特别是衣领、袖口尤其要保持干净；袖口、裤口不得翻卷；夏季皮鞋要做到前不露趾，后不露跟。

男员工佩戴的领带、女员工穿有领衬衫所佩戴的领花或丝巾，都应与衬衫衣领口吻合、紧凑而不系歪；工牌、行徽要全部佩戴整齐，固定牢固，不能松垮、歪斜、左右晃动。银行工作人员一般要求除婚戒、眼镜外，不佩戴其他饰物，特别是款式花哨、颜色夸张的饰物；男员工可以佩稳重、大方、不张扬、轻便款型的腕表，尽量不佩戴其他饰物。

#### (2) 妆容礼仪。

银行员工仪容要求干净、整洁、素雅、大方，注意面容清洁卫生，显示出职业精神。

男员工要经常检查自己的头发是否过长或整洁，不能有头皮屑，不可以漂染和焗异色头发，不留长发，发尾不触及衣领，鬓角不遮耳线；应注意保持面部的滋润和清洁，做到每天都要清洁面容、洗发、剃净胡须，鼻孔内毛发应及时修剪。

女员工要求淡妆上岗，不能浓妆艳抹，不能留长指甲，染指甲。要经常检查自己的头发是否整洁，女士刘海儿不能遮眉，侧发不能掩耳，应该整齐梳于脑后。长发，必须盘起，不允许在工作时梳披肩发，不得染自然色以外的颜色。

### (3) 行为礼仪。

第一，站姿挺拔。身体端正、挺胸、收腹，眼睛平视前方，双肩放平、表情平和、面带微笑，重心放在两个前脚掌。男员工站立时双脚自然分开，腰外侧与肩同宽，双手交叉放在背后。女员工站立时，双脚成“V”字或“丁”字，双手自然下垂或虎口交叉右手轻握左手置于胸前（如图1-1-2所示）。



图1-1-2 银行柜员站姿

第二，坐姿端庄。与客户坐着面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光注视客户。女员工落座前，先用脚感觉椅子的位置，用手掠下裙子，然后坐下双腿并拢，双手轻轻置于腿上。男员工可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上。无论是沙发或是座椅，落座时均不宜将座位坐满，一般坐于座位的1/2或1/3处。落座后上身需保持挺拔，不宜向前弯曲，不宜跷二郎腿、抖动双腿或东张西望（如图1-1-3所示）。

第三，走姿稳重。行走时身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动。一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行，不可慌张奔跑。当走在前面引导客户时，应侧身向着客户，与客户保持两三步的距离。当走在较窄的路面或楼道中与人相遇时，也要采用侧身步，两肩一前一后，并将胸部转向他人，不可将后背转向他人。

第四，蹲姿文明。左脚在前，右脚在后，向下蹲去；左小腿垂直于地面，全脚掌着地，大腿靠紧右脚跟提起，前脚掌着地；左膝高于右膝，臀部向下，上身稍向前倾，以左脚为支撑身体的主要支点（如图1-1-4所示）。



图 1-1-3 银行柜员坐姿



图 1-1-4 银行柜员蹲姿

第五, 手势礼貌。指引手势: 即为客户指引方向时使用的手势, 这也是银行服务, 特别是营业厅服务中最常用的手势。左手或右手五指并拢, 手掌微向上倾斜, 以肘为轴, 向所指方向伸出手臂。指示方向时, 上身需侧向客户, 待客户清楚后放下手臂, 不可以食指指向他人。请坐手势: 左手或右手屈臂向前抬起, 以肘为轴, 向座位方向伸出手臂, 请客户落座。不宜用手指指点客户 (如图 1-1-5 所示)。



图 1-1-5 银行柜员手势

#### 【知识链接】银行柜员行为礼仪的注意事项

##### 一、不良的坐姿

1. 坐时不可前倾后仰, 或歪歪扭扭
2. 双腿不可过于叉开, 或长长地伸出
3. 坐下后不可随意挪动椅子
4. 不可将大腿并拢, 小腿分开, 或双手放于臀部下面
5. 高架“二郎腿”或“4”字形腿
6. 腿、脚不停抖动
7. 不要猛坐猛起
8. 与人谈话时不要用手支着下巴
9. 坐沙发时不应太靠里面, 不能呈后仰状态
10. 双手不要放在两腿中间
11. 脚尖不要指向他人

12. 不要脚跟落地，脚尖离地
13. 不要双手撑椅
14. 不要把脚架在椅子或沙发扶手上，或架在茶几上

## 二、不雅的走姿

1. 方向不定，忽左忽右
2. 体位失当，摇头，晃肩，扭臀
3. 扭来扭去的“外八字步”和“内八字步”
4. 左顾右盼，重心后坐或前移
5. 与多人走路时，或勾肩搭背，或奔跑蹦跳，或大声喊叫等
6. 双手反背于背后
7. 双手插入裤袋

## 2. 银行柜员语言礼仪规范

银行柜员与客户交流时，服务语言要以普通话为主，语言要规范、准确、简洁，语句清晰。目光注视客户面部小三角区，面带微笑，表情神态谦恭、友好、真诚。谈话时每分钟110字左右，声音音量以听者清晰听见、不超过客户音量为宜。认真倾听客户要求，不东张西望，显出不耐烦，不中途打断，与客户保持情绪同步。手势不宜过多，幅度不宜太大。避免使用专业术语，便于客户理解。坚持在与客户沟通交流时使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

### 【知识链接】银行柜员服务流程礼仪规范举例

#### 一、班前准备

检查仪容仪表是否符合基本要求；检查工作台是否清洁；检查工作必需品是否齐全；检查机器设备是否运转正常。

#### 二、服务流程规范

1. 客户来到柜台，柜台服务人员应在距离客户3米以内时起身迎候客户，注视客户，面带微笑，主动问候客户：您好，并请客户坐下。
2. 客户递交过来存折、现金、证件等物品时，服务人员需及时接过。
3. 服务人员需迅速按照客户需求办理相应业务，做到热情、耐心。
4. 客户办理业务过程中，服务人员如果需要称呼客户时，应使用：某某先生/小姐（或女士）；这种个性化的称呼，给客户以亲切感。
5. 客户办理业务过程中，服务人员如果需要暂时离开座位时，应主动告知客户，并说：对不起，我需要离开一会儿，请您稍等。回来后，服务人员需向客户致歉，说：对不起，让您久等了。
6. 业务办理完毕后，需要客户签名时，服务人员应递出凭条，并请客户核对后在指定位置签名确认。
7. 如果客户办理的是比较大额的取款业务，服务人员需主动为客户提供信封等。
8. 客户离开柜台时，服务人员应礼貌地与客户道别，说：再见，欢迎下次光临。

**【活动练习】**

1. 两人一组，相互评价对方在着装、妆容、行为举止等方面是否符合银行柜员形象礼仪规范。
2. 请两名同学进行模拟演示，其他同学评价其站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势等是否符合银行柜员的要求。
3. 银行柜员语言礼仪规范的十字文明用语是什么？

**教学活动3 重要单证、印章的管理****【活动目标】**

熟悉重要单证、印章管理与使用的基本规定。

**【知识准备】****一、储蓄重要单证的管理**

储蓄重要单证分为重要空白凭证和有价单证。重要空白凭证是指无面额的经银行（或其他金融机构，下同）或单位填写金额并签章后即具有支付效力的空白凭证，包括：存单、存折、支票、信用卡（证）、限额结算凭证、汇票、联行报单、债券收款单证以及其他重要空白凭证等。有价单证是指待发行的印有固定面额的特定凭证，包括：金融债券、代理发行的各类债券、定额存单、定额汇票、定额本票以及印有固定面值金额的其他有价单证等。

银行对储蓄重要单证的管理要求如下：

1. 坚持“章证分管”的原则，管理重要单证人员不得管理业务公章。
2. 保管和领用重要单证必须指定专人管理，每日营业终了对凭证使用情况要认真进行清点，坚持班班清、日日清，做到账表、账实核对相符。
3. 对凭证领发、使用，必须手续健全、责任落实，坚持按人立户，进行管理。
4. 网点负责人对网点和每个人凭证的保管、使用情况，坚持每周进行一次检查，确保凭证账实相符。
5. 为了计算方便，对重要空白凭证纳入表外科目核算：存折每本、存单每份（套），均按1元计价核算，按种类设簿登记。
6. 重要单证在未使用前，不得事先加盖业务公章和个人名章。
7. 各种重要单证如有损毁或填写错误不能使用时，应加盖“作废”戳记，并登入登记簿。
8. 重要空白凭证不准作为教学实习材料。如需作业务技术比赛，须经县以上行领导批准，办理领用手续，并在凭证上加盖“作废”戳记后方可使用。
9. 各级行库存重要空白凭证，每月至少盘点一次，做到账实相符。
10. 储蓄重要单证的签发使用仅限于储蓄业务范围内，任何部门或个人不得以任何名义挪作他用。严禁使用储蓄存单办理单位存款业务。
11. 领用重要单证时，应办理领用手续，及时登记，并记载起讫号码。
12. 网点必须按照重要单证上印制的冠字编号顺序使用重要单证，严禁跳号。
13. 有价单证必须视同现金管理，其领用、上缴、调拨，必须由保卫人员押运，严禁托运、邮寄或交他人携带。营业终了随现金入库保管。

## 二、印章的使用

印章对内用以明确责任，对外证明债务关系，是办理收付款项的有效依据，具有法律效力，必须按规定范围使用妥善保管。储蓄业务用章依据上级行的规定统一刻制，包括储蓄业务公章、“现讫”（现金收讫、现金付讫）章、“转讫”章、储蓄个人名章，由管辖行为办理业务人员统一刻制。

1. 原始凭证、记账凭证及其装订后的凭证封面应由有关人员在签章处签盖名章。属于提取现金、冲正错账、调整账目、出纳长短款的凭证，还应由网点负责人盖章。
2. 签开的存单、存折，除加盖经办人员名章外，还应加盖业务公章。
3. 发售的各类债券、定额存单，应按要求加盖业务公章和发售人名章。
4. 办理现金支付，除应在现金收付凭证上加盖出纳人员名章外，还应加盖“现金收讫”和“现金付讫”，在整点好的现金扎把条上和打捆后的封签上加盖出纳人员名章。
5. 在内部往来报单和业务查询（查复）书上加盖业务公章与经办人员的名章。
6. 异地托收凭证和挂失申请书等凭证，在交储户收执的一联上，应同时加盖经办人员名章和业务公章。
7. 在各种账簿上，每笔业务发生后，都要加盖记账人员和复核人员名章。装订后的账簿封面上应由有关人员在盖章处盖章。
8. 编制的“储蓄业务报表”应加盖有关人员名章和业务公章。
9. 签发存单、存折和有价单证时，应随用随盖，严禁事先盖章。
10. 为了减少交接手续，可根据网点业务情况，每个柜（班）发一枚业务公章，并编号加以区别。

## 三、印章的保管

1. 各印章使用部门应严格执行“章、证分管”的内控原则，使用和保管公章的人员，不得同时保管重要单证。
2. 建立公章登记交接制度，要设置印章保管使用登记簿和交接登记簿，印章的接收、下发、交接、停用、注销、缴回、销毁等都应在登记簿中登记。
3. 业务公章在使用前必须将启用日期及印模登记在印章保管使用登记簿上。
4. 对停止使用的公章，停止使用时，应及时在登记簿上填记注销日期。原业务公章应立即收回，并切角作废。
5. 应指定专人使用和保管业务印章，坚持“谁使用、谁保管、谁负责”的原则。严禁托人代管，严禁个人之间私自授受业务印章。各种业务印章不得携带出本机构使用。
6. 柜员日常使用业务印章应做到“使用定型、摆放定位”。
7. 每日柜员上柜前，必须对从本人款包内取出的业务印章进行盘点、核对，并调整转字日期无误后，才可对外办理业务。营业时间内，常用业务印章必须放置在柜员视线范围且触手可及的范围，不常使用的业务印章应入款包保管。款包及常用印章的放置位置和印章的使用均应在监控范围内。
8. 柜员临时离柜时，应认真清点业务印章，清点无误后，装入款包上锁后方可离岗。
9. 营业日间休息时，业务印章入款包上锁后保管在监控范围内。非营业时间，业务印



章入款包上锁后，随款箱送金库保管。

10. 加盖业务印章要清晰可辨。业务公章、财务专用章、结算专用章、对账专用章、现金调拨专用章、贷款合同专用章、业务清讫章、受理凭证章等在会计凭证上加盖印章时，应当使用红色印泥。凡是嵌有日期的业务印章，应按日更换日期。假币章使用蓝色印泥。

### 【活动练习】

1. 储蓄重要单证包括哪些？
2. 银行印章的使用有什么规定？

## 【知识链接】 有价单证及重要空白凭证管理办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为加强对有价单证及重要空白凭证的管理，保障资金安全，特制定本办法。

**第二条** 中国人民银行、商业银行、政策性银行、城市及农村信用社以及非银行金融机构办理金融业务涉及有价单证及重要空白凭证时，必须遵守本办法的规定。

**第三条** 有价单证及重要空白凭证必须严格管理，做到手续严密，账实相符，保证安全。

### 第二章 有价单证的管理

**第四条** 有价单证是指待发行的印有固定面额的特定凭证，包括：金融债券、代理发行的各类债券、定额存单、定额汇票、定额本票以及印有固定面值金额的其他有价单证等。

**第五条** 有价单证的保管

一、有价单证实行“证、账分管”原则，由会计部门管账，出纳（或发行）部门管证。需要加签印章的有价单证，要严格执行“证、印分管”。

二、出纳库房应建立有价单证保管登记簿。出纳专管人员变动时应办好交接手续。

三、有价单证的样本和暗记，比照人民币票样管理办法妥善保管。

**第六条** 有价单证的调运

有价单证应视同现金调出、调入。调入行应在调出行预留印鉴。

**第七条** 有价单证的领用

业务部门领用有价单证时，应向出纳部门办理领用手续，并进行登记。经办人员领用有价单证时也应办理领用手续并进行登记。营业结束后，业务部门及经办人员持有的有价单证应装箱封存入出纳库房保管。

**第八条** 有价单证的发出

一、有价单证的发售或签发应坚持先收款后办理的原则，并进行销号控制。

二、发现多缺漏页错号等情况，应将差错部分留查，不得发售使用，并及时与领发行和印刷厂联系。

**第九条** 有价单证的核算

一、有价单证一律纳入表外科目核算，以原面值金额列账。会计部门建立“有价单证登记簿”进行明细核算。