

Training Manual for New Staff:
Pre-service Training on Accounting Knowledge (Volume Two)

学员分册

岗前会计业务知识(下)

交通银行培训中心 编



Training Manual for New Staff:
Pre-service Training on Accounting Knowledge (Volume Two)



学员分册

岗前会计业务知识(下)

交通银行培训中心 编



责任编辑：王效端 王 君

责任校对：张志文

责任印制：毛春明

图书在版编目 (CIP) 数据

岗前会计业务知识 (Gangqian Kuaiji Yewu Zhishi) (下) / 交通银行培训中心编. —北京：中国金融出版社，2014. 4

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7460 - 0

I. ①岗… II. ①交… III. ①银行会计—职工培训—教材 IV. ①F830.42

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第047448号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京侨友印刷有限公司

尺寸 210毫米 × 270毫米

印张 24.75

字数 602千

版次 2014年4月第1版

印次 2014年4月第1次印刷

定价 60.00元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7460 - 0/F.7020

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编辑部邮箱: jiaocaiyibu@126.com

序

Order



党的十八届三中全会作出了全面深化改革的总部署，为交通银行进一步深化改革、推进转型指明了方向。在利率市场化和人民币国际化加速、风险压力加大、资本约束增强、互联网金融快速发展的新形势下，交通银行将进一步落实“两化一行”发展战略，不断深化“二次改革”，积极探索改革的新思路和新领域，坚定不移地推进转型发展，持续提升科学发展的能力和水平。

加强人才队伍建设，是交通银行适应新的发展环境，推进转型发展，实现“两化一行”战略目标的基本保证。新行员作为交通银行团队的新成员，承担着交行文化传承的责任，承接了转型发展的使命，承载着交通银行基业长青的希望和未来。

交通银行不仅是一家有着百年历史传承的国有股份制商业银行，还是一家资产近万亿美元、年盈利近百亿美元的世界级大银行。要成为一名合格的交行人，新行员需要系统了解我行改革发展历程、战略定位，尽快融入我行企业文化，贯彻经营理念，熟悉业务概况，严守职业规范，掌握职业技能，不断提升职业素养，将“拼搏进取、责任立业、创新超越”的核心价值观转化为履行岗位职责的自觉行动，实现个人职业发展与交行战略发展的和谐统一。

为保证全行新行员培训的统一性和规范性，总

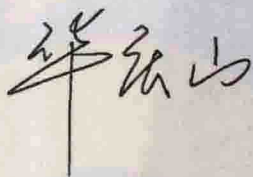


行培训中心组织编写了“交通银行新行员培训系列丛书”。该套丛书理念新颖、内容全面、覆盖面广、指导性强。同时，将社区化学习、移动学习、微信学习等新型的电子化学习工具与传统的面授课程、演练操作、岗位实践等培训方式有机融合，这将大大提升培训的效果和效率。

相信这套丛书的出版和使用，有助于新行员加速社会角色的转换，尽快成长为一名合格的交行人；有助于参与新行员培训工作的培训师、带教导师和管理人员提高培训工作的规范化、标准化；有助于提升我行新行员培训的质量，保证新行员培训的效果，促进我行人才队伍的建设。

当前，“改革创新、转型发展”已经成为交通银行的主旋律，我们将坚持“走国际化、综合化道路，建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团”的“两化一行”发展战略。交行的事业正在稳步发展，新行员职业发展天地广阔，大有可为，希望新行员抓住机遇、拼搏进取、开拓创新、追求卓越，在交行这个团队中健康成长，建功立业！

交通银行党委副书记、监事长、党校校长



2014年2月21日

新行员培训是我行人才建设中非常重要的一项基础性工作，全行各级领导对此项工作十分重视，华庆山监事长三次专门为新行员培训教材作序。总行培训中心从2009年开始进行新行员培训教材的建设工作，对全行新行员培训进行规范和统一。此后，对新行员培训教材进行了多次修订和完善，于2011年交由中国金融出版社正式出版（内部发行）。2014年，为更全面地反映我行的发展战略和业务发展现状，使培训内容和培训方式更贴近新行员的实际工作需求，更好地指导全行新行员培训工作，提升全行新行员培训的实效性，总行培训中心结合当前的业务发展变化和远程学习方式的创新，对新行员培训手册进行了修订，形成了2014版新行员培训系列丛书。

这套丛书的特点主要表现在四个方面。一是优化培训方案，根据新行员的学习特点，调整了培训阶段设置，完善了集中培训安排，增强了培训的实效性；二是创新培训方式，运用互联网技术，将社区化学习、移动学习、微信学习等新型电子化学习工具与其他培训形式有机融合，突破了培训的时空限制，提高了培训效率与效果；三是充实培训内容，加强了服务、营销、风险等方面的培训，规范了岗前会计业务知识培训，使培训更贴近新行员实际工作需要；四是拓宽了培训手册的覆盖面，除了进一步修订完善分别针对新行员、培训师和教务管理员的学员分册、培训师分册、管理员分册外，还针对新行员的带教导师开发了《带教导师分册：柜员带教指南》，指导带教导师按照规范、科学的方法辅导新行员。

2014版新行员培训系列丛书包含如下分册：

1. 学员分册：共4册，各册的内容如下。

《学员分册：公共基础知识（上）》是学员认识交行、认知职场，掌握服务礼仪规范、柜面营销技巧，了解交通银行基本业务的学习指导手册；

《学员分册：公共基础知识（下）》是我行联合全球风险管理专业人士协会

(GARP)推出的新行员合规与风险管理知识学习手册，帮助新行员了解我行的合规要求和银行风险管理的基本概念，建立风险意识。

《学员分册：岗前会计业务知识（上）》是新行员上岗应知的基础会计业务知识和相关法律法规的选集；同时对银行基本金融产品和结算渠道业务处理规范进行介绍，是培养综合柜员业务处理的规范性范本。

《学员分册：岗前会计业务知识（下）》是新行员上岗应会的业务技能和系统操作的介绍，是新行员掌握银行基本金融产品和结算渠道系统操作的工具指南。

2. 培训师分册：是新行员培训六门面授课程（“职业心态与职业素养”、“交通银行员工职业生涯规划与发展”、“交通银行服务文化”、“交通银行职业礼仪”、“柜面营销技巧”、“柜员的一天”）的授课指南，指导专、兼职培训师按照标准的教学内容、统一的培训方式讲授相关课程。

3. 带教导师分册：是跟岗实习阶段的带教指导手册，指导综合柜员岗位新行员的带教导师顺利完成带教工作。

4. 管理员分册：是项目实施指引手册，指导分行教务管理员按照规范的流程组织实施本分行的新行员培训项目。

希望2014版新行员培训系列丛书能为全行开展统一、规范的新行员培训提供便利。

由于时间和水平所限，谬误与遗漏之处在所难免，恳请各位读者和各分行在使用过程中及时提出宝贵意见和建议，并将您的意见发送至电子邮箱wangx_257@bankcomm.com。我们将不断改进、充实和完善。

新行员培训教材编写组

CONTENTS 目 录

学员分册：岗前会计业务知识（上）

基础篇/01

1 交通银行基础会计/03

- 1.1 银行会计/03
- 1.2 会计工作规范/03
- 1.3 利息计算/10
- 1.4 会计报表/11
- 1.5 会计档案管理/12

2 银行结算/14

- 2.1 现金出纳业务/14
- 2.2 重要空白凭证业务/14
- 2.3 人民币账户管理/15
- 2.4 支付结算/16
- 2.5 存款/18
- 2.6 贷款/19
- 2.7 代理业务/19

3 会计业务内部控制与操作规则/20

- 3.1 会计业务内部控制/20
- 3.2 会计业务操作规则/21
- 3.3 操作风险案例/25

4 法律法规节选/27

- 4.1 商业银行法（节选）/27
- 4.2 会计法（节选）/30
- 4.3 金融企业会计制度（节选）/32
- 4.4 商业银行内部控制指引（节选）/37
- 4.5 票据法（节选）/40
- 4.6 票据管理实施办法（节选）/44
- 4.7 支付结算办法（节选）/45
- 4.8 人民币银行结算账户管理办法（节选）/53
- 4.9 人民币银行结算账户管理办法实施细则（节选）/57
- 4.10 储蓄管理条例（节选）/59
- 4.11 中华人民共和国反洗钱法（节选）/61
- 4.12 金融机构反洗钱规定（节选）/63
- 4.13 中华人民共和国人民币管理条例（节选）/64
- 4.14 货币收缴、鉴定管理办法（节选）/65

规范篇/67

5 银行卡业务规范/69

- 5.1 银行卡开卡/69
- 5.2 银行卡领卡（激活）业务/72
- 5.3 银行卡换卡、补卡业务/74

- 5.4 银行卡存款业务/79
- 5.5 银行卡取款业务/81
- 5.6 银行卡转账/83
- 5.7 银行卡销卡销户业务/84
- 5.8 银行卡查询/86
- 5.9 柜面通业务/88
- 5.10 信用卡类协议签约业务/93
- 5.11 信用卡还款业务/107
- 5.12 信用卡客户信息维护/109
- 5.13 信用卡卡片激活（网络发卡）业务/110
- 5.14 个人电子渠道管理/111
- 5.15 关联关系管理/117
- 5.16 卡卡/卡折绑定转账协议管理/122
- 5.17 个人银信通签约维护业务/126
- 5.18 国债业务/128
- 5.19 电子式储蓄国债业务/133
- 5.20 特许商品柜面销售/136
- 5.21 网点理财产品/139
- 5.22 第三方存管业务/146
- 5.23 基金业务/151
- 6 储蓄业务规范/162**
 - 6.1 活期一本通/162
 - 6.2 活期账户/165
 - 6.3 零存整取/171
 - 6.4 定期一本通/177

6.5 整存整取/181

6.6 个人通知存款/188

6.7 外汇业务/193

6.8 通用业务/199

7 对公业务规范/250

7.1 凭证出售/250

7.2 系统内转账/253

7.3 银行汇票/255

7.4 银行本票/264

7.5 同城交换/276

7.6 同城电子交换/284

7.7 对公现金/290

7.8 支付系统往账/293

7.9 对公定期存款/296

7.10 对公通知存款/304

7.11 保证金/312

后记/321

学员分册：岗前会计业务知识（下）

操作篇/323

8 交通银行综合柜员业务处理基本规范/325

8.1 营业前准备/325

8.2 营业中业务规范/325

8.3 营业后轧账检查/331

8.4 交通银行柜员的一天操作规范/331

9 银行卡业务操作/337

9.1 银行卡开卡/337

9.2 银行卡领卡（激活）业务/339

9.3 银行卡换卡、补卡业务/345

9.4 银行卡存款/354

9.5 卡取款业务/358

9.6 银行卡转账/362

9.7 银行卡销卡销户业务/374

9.8 银行卡查询/377

9.9 柜面通业务/380

9.10 信用卡类协议签约业务/385

9.11 信用卡还款业务/401

9.12 信用卡变更手机号码/408

9.13 信用卡卡片激活（网络发卡）业务/411

9.14 个人电子渠道签约管理/413

9.15 关联关系管理/422

9.16 卡卡/卡折绑定转账协议管理/427

9.17 个人银信通管理签约维护业务/433

9.18 凭证式国债业务/435

9.19 电子式国债业务/446

9.20 特殊商品销售/451

9.21 网点理财产品/458

9.22 第三方存管业务/466

9.23 基金业务/471

10 储蓄业务操作/476

- 10.1 活期一本通/476
- 10.2 活期账户/481
- 10.3 零存整取/490
- 10.4 定期一本通/496
- 10.5 整存整取/502
- 10.6 通知存款/509
- 10.7 外汇业务/513
- 10.8 通用业务/520

11 对公业务操作/590

- 11.1 领用凭证/590
- 11.2 人民币系统内转账/594
- 11.3 银行汇票/597
- 11.4 银行本票/606
- 11.5 交换提出/626
- 11.6 同城电子交换/647
- 11.7 对公现金/656
- 11.8 支付系统往账/665
- 11.9 对公定期存款/673
- 11.10 对公通知存款/679
- 11.11 保证金/689

12 新行员技能/699

- 12.1 技能介绍/699
- 12.2 技能考核标准/700

操作篇



8 交通银行综合柜员业务处理基本规范 >>

交通银行会计核算采用业务与会计双线处理程序和步骤。综合柜员业务处理程序、步骤涉及的重要会计事项管理，形式是以柜员为主体，分配现金、重要空白凭证尾箱，赋予其使用、保管职责；要求柜员处理存款人账户，应反映存款人支付意愿，通过操作步骤将支付指令转换为电子信息进行账户记载，并在日终对流水进行轧计和存档；业务处理涉及的原始凭证，日间要求柜员应由自身进行整理、保管；不得将已完成业务处理的凭证（假币）擅自返回前手（存款人）。柜员业务处理过程及管理要求规范如下：

8.1 营业前准备

★ 岗前准备

- 桌面整洁；工号牌，办公用具、业务凭条摆放有序；业务印章日期正确；柜员具有良好的工作状态。
- 日常使用的设备机具已开启运行正常；安防器械到位、安防设施正常。

★ 按职进岗

- 接收现金款箱；清点现金、重空凭证（含有价单证）实物，确保调入和保管的现金、重空凭证账款、账实相符，储备数量能满足日间业务使用需要。

★ 落实工作

- 处理上日未了会计事项。
- 营业前各项准备工作均已到位，能按规有序开展会计营运工作。

8.2 营业中业务规范

基本要求：

- 柜员应按划分的会计业务事权合规处理业务，重要会计营运事项，应经营运主管授权或审批。
- 柜员卡应专卡专用、承担相应的责任。
- 临柜受理业务执行“先外后内，先急后缓，客户优先”原则。
- 会计印章坚持“谁使用、谁保管、谁负责”的原则，并限于会计结算业务专用，随用随盖；严禁在重空凭证上预盖银行各类印章。

8.2.1 开户和预留银行印鉴

应以开户申请对象、存款类型所规定的，审核开户申请人申请资料的合规性、完整性和申请类型的准确性，确保银行账户会计核算的准确。

存款人支付指令涉及预留银行印章样本（含密

码),在印鉴(密码)建档环节,应按照岗位制约要求进行设岗操作,网点内建档操作,应经运营主管审批确认,以确保存款人账户支付使用印鉴(密码)反映其支付意愿。

8.2.2 重空凭证出售、使用和控制

重空凭证分为银行用重空凭证和客户用重空凭证。



小贴士

- 银行用重空凭证,除银行承兑汇票外柜员不得交由存款人开立。
- 客户用重空凭证,应确认存款人申领,并确保其对领购重空凭证负全部责任。

一、出售和领用重空凭证

重空凭证的出售、领用等支付环节,应严格按照操作步骤进行业务处理,并经授权或经营运主管审批。

(1) 存款申请人领购重空凭证,只允许到其开户网点办理;柜员应确认领购对象。

(2) 根据存款申请人提交的“凭证领购单”审核预留银行印鉴、领购要素等;需要银行经营单位签批的,签批文句应真实、完整;首次领购客户用重空凭证,申请人应提交加盖账户管理专用章的“凭证领购单”。审核无误后,将实物凭证的具体领购编号填制在领购单上,以确认存款申请人领购责任;支票类结算凭证应打码反映行名、存款人结算账号,以框定结算凭证使用对象。

(3) 应将存款申请人领购的凭证编号登记在存款申请人领购的结算账户下进行系统凭证编号控制。

(4) 柜员应将出售、领用的重空凭证交付指定存款申请人。

二、重空凭证作废

(1) 发生重空凭证在业务处理中作废,应由授权人员核实作废重空凭证后,销注系统凭证编号。

(2) 柜员应在凭证上注明作废字样,或对凭证右下角剪角破坏。

(3) 将作废重空凭证附在表外付出凭证后归档重点监督;作废的非本行重空凭证(如保单等),应按代理协议规定,专夹保管按期交回委托单位。

8.2.3 现金结算



小贴士

- 办理现金业务坚持“现金存款先存款后记账,现金付款先记账后付款”;
- 业务处理应严格执行问清、点清、交清、笔笔清“四清”原则;
- 款项收付实时唱收唱付;
- 清点过程中不得与款箱内的其他票币进行调换、混淆;
- 收入的现金,未经复点与清分,不得对外支付和解缴人民银行发行库。

一、现金收款:涉及柜面卡存款、定期储蓄、现金解款等业务。按如下步骤操作:

(1) 接柜受理要问清,并复述存款人业务种类和金额。

(2) 点钞顺序:先卡把核对大数、再逐把清点。清点过程按照票面大小逐张清点无误,按实际票面数输机配款处理。

(3) 再次核对现金与凭证账务记录后,递交存款人在凭证上签字确认;是现金解款单解款的,应在解款单上打印核实行,以确认款项已入存款人