



中国邮政  
CHINA POST

中国邮政储蓄统一版本业务丛书

# 邮政储蓄

## 业务操作与管理

储蓄统一版本工作组 编写

中国商业出版社

储蓄统一版本工作组 编写

中国商业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

邮政储蓄业务操作与管理 / 储蓄统一版本工作组 编写. —北京: 中国商业出版社, 2004. 6

ISBN 7-5044-5125-8

I. 邮... II. 国... III. 邮政储蓄—业务管理—中国  
IV. F618.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 054001 号

责任编辑: 唐伟荣

中国商业出版社出版发行  
(100053 北京广安门内报国寺1号)  
新华书店总店北京发行所经销  
北京星月印刷厂印刷

\*

850 × 1168 毫米 32 开 11 印张 200 千字

2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

定价: 20.00 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

## 序

随着世界金融行业对信息技术及计算机技术的应用，以计算机技术和网络技术为特征的信息技术，已成为推动世界金融服务的强大动力。在我国加入WTO后，国内商业银行的金融服务及银行零售业务开始面临越来越严峻的挑战。外资银行的大量涌入，使国内金融市场的竞争更趋激烈，也从诸多方面改变着国内商业银行的经营与服务理念。国内商业银行已经开始采用统一应用软件版本和数据集中处理模式，来构建自己的信息网络系统，并且利用先进的计算机网络技术，来促进银行业务发展，规范银行业务行为。商业银行根据市场的需求，不断地推出新的金融服务品种，抢占市场。2005年，我国全面放开外资银行办理人民币业务，外资银行会更加猛烈的通过自身技术优势、管理优势、服务优势和运营优势，冲击国内银行零售业务市场，邮政储蓄的零售金融业务将承受前所未有的考验。

邮政储蓄统一版本系统建设是国家邮政局信息化建设的重点工程。回顾几年来，邮政金融信息化建设与发展，从邮政储蓄“绿卡”一、二期系统建设，到邮政电子汇兑系统建设，再到银行卡联网联合改造以及现在即

将投入运行的邮政储蓄统一版本计算机系统，我深深感到邮政金融信息化发展正在走向成熟。邮政储蓄统一版本计算机系统正式投入运行以后，我相信它将会大大地提高邮政储蓄的服务质量，拓展邮政储蓄的服务市场，增强邮政储蓄的风险防控能力，它将对中国邮政信息化发展产生重大影响。

国家邮政局进行邮政储蓄统一版本系统建设，就是要尽快地提高邮政金融的信息化服务水平，提高邮政储蓄业务的市场竞争力。我们要通过邮政储蓄统一版本系统建设，积极地推进中国邮政的信息化进程；通过深入的市场研究，推出市场所需的金融服务产品；通过个性化邮政金融服务，拓展邮政金融的服务领域；通过有效的风险控制与管理，保证邮政储蓄的资金的安全。邮政储蓄业务要想长期健康发展，就必须要有有一个统一、高效、灵活的计算机网络系统做支撑，而统一、高效、灵活的计算机系统的实现，关键在于储蓄统一版本系统建设能否尽快完成。

在此，我对参与邮政储蓄统一版本工程建设的全体人员表示感谢，对邮政储蓄统一版本计算机系统即将全面切换上线表示祝贺。

我知道，在邮政储蓄统一版本系统建设中，我们提出了一个全新的邮政储蓄计算机系统建设思路，且对邮政储蓄业务处理流程进行了重大调整，各省、地市及市县的后台管理和前台网点的作业方式也作了较大改变，

这都需要我们的邮政职工，特别是从事邮政储蓄工作的职工进行重新学习。国家邮政局组织有关专家编写了“中国邮政储蓄统一版本业务丛书”，就是希望各省邮政局能够重视这次储蓄统一版本的培训工作，充分认识储蓄统一版本工程建设的重要意义，抓紧做好邮政储蓄业务、技术人员培训，确保储蓄统一版本系统工程建设顺利完成。

最后，我预祝邮政储蓄统一版本计算机系统建设圆满成功！预祝中国邮政信息化发展明天会更美好！

国家邮政局局长 刘安东

2004年6月

本书主编：李 勃

副主编：汤 群

编写人员：周 寅 林 民 江秀玉 宋普光

宋明秋

# 中国邮政储蓄统一版本业务丛书

## 编审委员会

主任：刘安东  
副主任：武士雄  
委员：方平 陶礼明 李丕征 李利华  
李财林 李明 姚红 徐朝辉  
潘自力 姚伟 蔡江东 欧元琪  
李朝晖

---

本书主编：李莉  
副主编：汤琼  
编写人员：周寅 林民 江秀玉 宋鲁光  
宋明秋

这次邮政储蓄计算机系统应用软件统一版本工程建设，从根本上对邮政储蓄应用系统的业务操作和业务处

## 编写说明

近年来，随着国内银行业信息化建设的迅猛发展，国内多数商业银行都在通过统一系统应用软件和数据集中存储来建设自己的计算机业务处理系统。特别是全国银行卡联网联合改造工作的全面完成，使得现有邮政储蓄计算机网络系统已经难以适应市场和业务发展要求，邮政储蓄计算机网络系统在“银联”卡跨行交易中暴露出的问题，已使邮政储蓄业务发展面临严峻形势。为了适应储蓄业务的发展要求，提高储蓄业务的竞争能力，国家邮政局在2002年12月提出，要进行邮政储蓄计算机系统应用软件的统一版本工程建设。

在邮政储蓄统一版本工程建设中，国家邮政局提出了要将储蓄业务系统和中间业务系统相对隔离并有机结合的建设框架；同时还提出要在系统建设过程中，以储蓄业务处理为基础，以客户号管理为中心，将客户账户数据集中于省（区、市）中心，并充分考虑与全国数据大集中的衔接；要建立一整套包括储蓄业务处理、会计核算、资金清算、信息管理、事后监督在内的，将风险控制贯穿始终的邮政储蓄应用软件统一版本。

这次邮政储蓄计算机系统应用软件统一版本工程建设，从根本上对邮政储蓄应用系统的业务操作和业务处



理流程进行了重新整合，对邮政储蓄计算机系统的网络结构进行了优化，进一步完善了计算机系统功能，强化了中心软件处理，弱化了终端软件功能；并通过建立系统内部控制体系，加强了业务处理及重要空白凭证的事前、事中、事后监控机制，有效地防范了资金风险。

为了帮助邮政储蓄职工在邮政储蓄计算机系统应用软件统一版本工程建设中尽快了解和掌握该系统的业务处理和业务操作规范，我们组织有关专家编写了“中国邮政储蓄统一版本业务丛书”。这套丛书全面介绍了邮政储蓄统一版本系统的业务处理、会计核算、资金清算、事后监督和统计分析的处理规定和处理流程，是配合邮政储蓄统一版本工程建设的重要业务丛书，也是广大邮政职工学习邮政储蓄计算机系统处理邮政储蓄业务的工具用书。

由于这套“中国邮政储蓄统一版本业务丛书”编写时间仓促，书中难免存在不足之处，还请广大读者批评指正。

2004年5月

## 目 录

|                     |      |
|---------------------|------|
| 第一章 邮政储蓄概述 .....    | (1)  |
| 第一节 储蓄业务概述 .....    | (1)  |
| 第二节 邮政储蓄发展概况 .....  | (4)  |
| 第二章 储蓄机构管理 .....    | (6)  |
| 第一节 业务管理机构的设置 ..... | (6)  |
| 第二节 储蓄网点的设置 .....   | (7)  |
| 第三节 机构变更管理 .....    | (8)  |
| 第四节 入网机构管理 .....    | (10) |
| 第五节 联网业务管理 .....    | (24) |
| 第三章 人员管理 .....      | (27) |
| 第一节 人员分类 .....      | (27) |
| 第二节 权限划分 .....      | (28) |
| 第三节 人员管理 .....      | (38) |
| 第四节 权限卡的管理 .....    | (44) |
| 第四章 基本管理规定 .....    | (46) |
| 第一节 客户管理 .....      | (46) |
| 第二节 存款账户管理 .....    | (51) |
| 第三节 存款账户实名制 .....   | (56) |
| 第四节 客户密印管理 .....    | (59) |

|      |                  |       |
|------|------------------|-------|
| 第五节  | 假币收缴规定 .....     | (61)  |
| 第六节  | 存取款免填单 .....     | (65)  |
| 第五章  | 储蓄基本业务处理规范 ..... | (68)  |
| 第一节  | 一般操作规定 .....     | (68)  |
| 第二节  | 活期存款 .....       | (72)  |
| 第三节  | 整存整取 .....       | (79)  |
| 第四节  | 零存整取 .....       | (83)  |
| 第五节  | 定额定期 .....       | (86)  |
| 第六节  | 整存零取 .....       | (88)  |
| 第七节  | 存本取息 .....       | (89)  |
| 第八节  | 定活两便 .....       | (92)  |
| 第九节  | 通知存款 .....       | (93)  |
| 第十节  | 一本通 .....        | (97)  |
| 第十一节 | 个人存款证明 .....     | (102) |
| 第十二节 | 转账业务 .....       | (106) |
| 第十三节 | 批量业务 .....       | (109) |
| 第六章  | 绿卡业务 .....       | (114) |
| 第一节  | 绿卡业务概述 .....     | (114) |
| 第二节  | 制卡与发放 .....      | (123) |
| 第三节  | 绿卡业务基本规定 .....   | (124) |
| 第四节  | 绿卡的发行 .....      | (126) |
| 第五节  | 绿卡的柜面业务 .....    | (132) |
| 第六节  | 一卡通业务 .....      | (141) |
| 第七节  | 主副卡业务 .....      | (145) |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 第八节 ATM 业务 .....     | (148) |
| 第九节 POS 业务 .....     | (152) |
| 第七章 特殊业务处理规范 .....   | (158) |
| 第一节 查询 .....         | (158) |
| 第二节 挂失 .....         | (164) |
| 第三节 止付 .....         | (177) |
| 第四节 取消 .....         | (181) |
| 第五节 冲正 .....         | (183) |
| 第六节 账户信息修改 .....     | (185) |
| 第七节 密印维护 .....       | (187) |
| 第八节 冻结、扣划 .....      | (189) |
| 第九节 长期不动户管理 .....    | (193) |
| 第十节 其他特殊处理 .....     | (195) |
| 第十一节 异常处理 .....      | (199) |
| 第八章 日终处理 .....       | (204) |
| 第一节 日常处理 .....       | (204) |
| 第二节 特殊日处理 .....      | (210) |
| 第九章 风险管理 .....       | (211) |
| 第一节 商业银行内部控制概述 ..... | (211) |
| 第二节 储蓄业务风险管理概述 ..... | (219) |
| 第三节 邮政储蓄风险管理 .....   | (222) |
| 第十章 费率管理 .....       | (246) |
| 第一节 费率管理原则 .....     | (246) |
| 第二节 费用标准 .....       | (246) |

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 第十一章 信息管理 .....   | (250) |
| 第一节 信管系统概述 .....  | (250) |
| 第二节 信管系统的架构 ..... | (252) |
| 第三节 数据处理机制 .....  | (255) |
| 第四节 主要功能 .....    | (259) |
| 第五节 报表说明 .....    | (315) |
| 第一节 存在整取 .....    | (315) |
| 第二节 定额定购 .....    | (315) |
| 第三节 存在整取 .....    | (315) |
| 第四节 存在整取 .....    | (315) |
| 第五节 存在整取 .....    | (315) |
| 第六节 存在整取 .....    | (315) |
| 第七节 存在整取 .....    | (315) |
| 第八节 存在整取 .....    | (315) |
| 第九节 存在整取 .....    | (315) |
| 第十节 存在整取 .....    | (315) |
| 第十一节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十二节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十三节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十四节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十五节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十六节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十七节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十八节 存在整取 .....   | (315) |
| 第十九节 存在整取 .....   | (315) |
| 第二十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第二十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第二十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第三十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第三十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第四十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第四十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第五十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第五十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第六十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第六十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第七十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第七十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第八十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第八十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十节 存在整取 .....   | (315) |
| 第九十一节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十二节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十三节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十四节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十五节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十六节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十七节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十八节 存在整取 .....  | (315) |
| 第九十九节 存在整取 .....  | (315) |
| 第一百节 存在整取 .....   | (315) |

## 第一章 邮政储蓄概述

### 第一节 储蓄业务概述

#### 一、储蓄的概念

储蓄有广义和狭义之分。广义储蓄是指人们储存、储藏的财物，包括两种形式：一种是指城乡居民储藏的实物与现金；一种是指存入金融机构的存款以及居民持有的各种有价证券。狭义储蓄是指城乡居民在金融机构的储蓄存款。由此可见，狭义储蓄是广义储蓄的一部分，是人们通常所理解的储蓄。

#### 二、储蓄的原则

储蓄机构办理储蓄业务必须遵循“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密”的原则。

##### （一）存款自愿原则

存款自愿原则是以保护公民合法收入的所有权为基础的。存款自愿原则是指公民根据自己的意愿，决定是否存款、存款选择哪家银行、存款期限长短等，任何人、任何单位不得进行干涉。储蓄机构应以向储户提供耐心、周到、便捷的良好服务为手段来吸引储户，使储户真正感受到银

行办理储蓄的方便和收益，从而自觉自愿地把钱存到银行中来，支援国家建设。

## （二）取款自由原则

取款自由是指储户存款后，可根据需要随时、自由地支取，支取的款额多少由储户自定。银行必须按照规定保证支付，不得故意拒绝或限制储户取款。

取款自由是保护个人财产所有权，尊重个人财产处置权的一项重要原则。对储户来说，没有取款自由，存款自愿将失去实际意义。

## （三）存款有息原则

存款有息是指储户有按照国家规定的利率取得利息的权利。存款有息是国家根据市场经济规律的客观要求制定的储蓄原则之一，它既是对储户的一种鼓励，又是国家对储户把资金投入社会主义经济建设的合理报酬。在实际工作中，储蓄人员必须按照国家公布的利率标准向储户计付利息，不得弄虚作假。

## （四）为储户保密原则

为储户保密的原则是指银行对储户的存款余额、储蓄种类、储户姓名、密码、地址等具有保密的责任。

在实际工作中，要求银行储蓄人员必须做到：在日常工作和生活中，未经储户同意，不得随意向他人泄露储户信息；没有合法手续，不得向任何单位或个人透露储户存款情况等；内部职工不得随意查询储户信息，也不得代他人查询等。

### 三、储蓄业务种类

储蓄机构根据条件开办全部或部分储蓄业务，具体业务种类如下：

1. 活期储蓄存款。
2. 定期储蓄存款。
3. 定活两便储蓄存款。
4. 个人通知存款。

其中定期储蓄存款包括如下种类：

1. 整存整取定期储蓄存款。
2. 零存整取定期储蓄存款。
3. 存本取息定期储蓄存款。
4. 整存零取定期储蓄存款。
5. 定额定期储蓄存款。
6. 保值储蓄。

此外，经中国人民银行或其分支机构的批准，储蓄机构还可办理以下业务：

1. 发售和兑付以居民为对象的国库券、金融债券、企业债券等有价债券。
2. 办理代发工资、代收水电费等服务性业务。
3. 转账结算业务等。

目前，邮政储蓄除开办了活期存款、整存整取定期储蓄、零存整取定期储蓄存款等传统业务外，还开办了绿卡储蓄卡、一卡通、一本通、代售国债、代理保险等业务，向用户提供代收、代付等中间业务多品种的服



务。代付业务主要指代发工资、代发养老金等业务；代收业务主要指代收电信费、水费等各种费用。

为向储户提供更好的服务，提高邮政储蓄竞争力，自1994年起，邮政储蓄建立起了联通全国大部分网点的邮政储蓄计算机网络系统，实现了业务处理计算机化，提高了业务处理速度，提升了邮政储蓄的整体形象，促进了业务的发展。截至2003年底，邮政储蓄吸收的存款余额达到8985.69亿元，绿卡储蓄卡发卡量达到5092万户，储蓄网点为31803个。

## 第二节 邮政储蓄发展概况

1986年原邮电部遵照国务院指示，与中国人民银行签订了《关于开办邮政储蓄的协议》（以下简称《协议》），恢复开办邮政储蓄。

邮政储蓄自恢复开办以来，经历了以下几个阶段：

一、1986年4月1日——1998年12月31日，  
代办阶段

在代办阶段，按《协议》规定，邮政机构吸收的储蓄存款是中国人民银行的信贷资金来源，作为基础货币全部缴存人民银行统一使用。邮政机构办理储蓄业务所需的备用金，由人民银行核定后拨付。人民银行按缴存款的月累计日平均余额付给2.2‰的手续费，作为邮政机构储蓄业务收入。邮政机构付给储户的存款利息，由