

全国中等职业技术学校金融事务专业教材

银行

柜员实训

YINHANG GUIYUAN SHIXUN



 中国劳动社会保障出版社

全 / 国 / 中 / 等 / 职 / 业 / 技 / 术 / 学 / 校 / 金 / 融 / 事 / 务 / 专 / 业 / 教 / 材

银行柜员实训

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行柜员实训/王汝梅主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

全国中等职业技术学校金融事务专业教材

ISBN 7-5045-5267-4

I. 银… II. 王… III. 银行业务-技术培训-教材 IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 115756 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.75 印张 234 千字

2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 17.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

金融是现代经济的核心，是经济发展的命脉。随着我国经济的高速发展，特别是我国成为世贸组织成员以后，深化金融体制改革和造就大批高素质的金融业各个层次的技术人才，已成为我国金融业健康发展的必要条件。为适应这新形势，我们在广泛调研的基础上，组织编写了这套中等职业技术学校金融事务专业教材，包括《银行会计实务》《银行储蓄与出纳》《银行柜员实训》《银行理财与个人投资》4种。

在这套教材的编写过程中，我们始终坚持以下几个原则：

第一，紧密联系金融业对中等技能人才的要求，知识内容的编排以“够用、实用”为原则，力求反映实际岗位要求和 workflows，避免教材教学 and 实际脱节的缺陷。

第二，合理构建教材的内容结构，既强调扎实基本技能的培养，又反映金融业发展新动向、新知识，为今后学生继续发展奠定坚实基础。

第三，在结构安排和表达形式上，遵从中等职业技术学校学生的认知规律，由浅入深，循序渐进，通过案例和图文并茂的表达形式，启发学生的学习兴趣，加强教学的互动性。

此次开发的教材主要围绕金融银行方向，今后，随着金融业的繁荣发展，我们还将陆续拓宽和开发更多金融类教材，以满足中等职业技术学校学生以及金融从业人员的需要。

本套教材的编写得到了北京、山东、湖南等省、直辖市有关学校的大力支持，在此我们表示衷心感谢。

《银行柜员实训》主要包括：银行综合柜员基础知识，临柜岗位训练，联行岗位、交换岗位、管库岗位和督察岗位等非临柜岗位训练等。

《银行柜员实训》由王汝梅主编，田雪洁、张建华、刘雄英参编；陈琰主审。

劳动和社会保障部教材办公室

2005年9月

目 录

单元一 银行综合柜员基础知识	(1)
课题 1 综合柜员制简介	(1)
课题 2 加强服务意识和法律意识	(4)
单元二 临柜岗位训练	(9)
课题 1 签到	(9)
课题 2 出库	(12)
课题 3 日间操作	(17)
课题 4 日终平账	(104)
课题 5 签退	(105)
单元三 非临柜岗位训练	(106)
课题 1 联行岗位训练	(106)
课题 2 交换岗位训练	(113)
课题 3 管库岗位训练	(116)
课题 4 督察岗位训练	(123)
实训练习	(125)

单元一 银行综合柜员基础知识

在进入银行工作之前，有必要先了解银行营业机构的劳动组织形式和现行综合应用系统的基本知识；注意服务意识的培养，加强法律意识，为更快适应工作岗位做好准备。



我是丁丁，在银行里做柜员工作快两年了。做好柜员工作可不是一件简单的事，需要有过硬的专业技能，我们一起训练吧。

课题1 综合柜员制简介

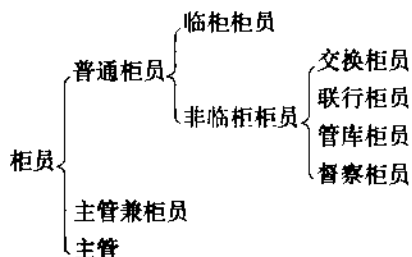
一、综合柜员制的含义

银行营业机构劳动组织形式经历了从经办复核制到柜员制，再到综合柜员制的发展。目前我国大多数银行都开始实行综合柜员制。二者主要区别如下：

	交易处理	交易复核	责 任
综合柜员制	柜员	柜员	自我复核、自我约束、自我控制、自担风险
经办复核制	柜员	复核员	明确职责、相互制约、共担风险

综合柜员制，是指在具备严密的监控条件下，打破原有的业务分工界限，根据业务核算制度和操作规程，由柜员独立完成各项业务操作并承担相应责任的劳动组织形式。综合柜员制通过限制操作人员的操作权限、主管人员严格进行授权的方式实施业务控制，其指导思想是面向客户、面向交易。

实行综合柜员制的营业机构，其柜员岗位设置如下：



其中,普通柜员是指具体办理会计核算业务的人员,负责权限范围内业务的操作和会计资料的初审;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;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。主管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(业务经办)、主管兼柜员(业务主办)、主管(业务主管)逐级办理,这种事权划分是一种内部控制方法。



综合柜员制的“综合”体现在哪里?

综合柜员制的综合体现在按产品线区分的原则,客户可在一个柜员窗口办理所有柜面业务,而不是指一名柜员能操作所有柜面交易。

传统的复核制(分柜制)业务模式有许多缺点,如手续繁琐、客户等待时间长,客户来办理一笔业务,必须经过多个窗口、多名柜员,传票在各柜组间传递,手续非常复杂;重复劳动,浪费人力,每名柜员只做特定的一小类业务,划分过细,传票多次传递;由于分工很细,柜员职能相互封闭,造成某一段时间内柜员忙闲不均,工作效率低下,但可严格控制风险(两人办理业务)。在综合柜员制的业务模式下,银行可以提供窗口服务,临柜人员可以处理所有的柜面业务品种,柜员直接面向客户负责每笔业务的全过程。其优点是:提高工作效率、减少柜员人数、方便客户(一个窗口就可以办理所有业务)、改善银行形象(窗口代表银行服务形象)、便于对柜员的管理评价。同时增加事中复核,可有效降低和控制风险。



相关知识

银行业务核算操作权限(以下金额仅为人工控制,是为区分网点、控制风险,各行规定有所不同)

业务种类	具体分类	普通柜员	柜员兼主管	主管
现金存款业务	大型网点	10万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
	中型网点	8万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
	小型网点	5万元以下	业务经办额度以上授权	自行确定
现金取款业务	大中小型网点	5万元以下	5万元(含)至50万元的授权	超过50万元的授权
转账业务	大型网点	30万元以下	30万元(含)至200万元的授权	200万元(含)以上的授权
	中型网点	20万元以下	20万元(含)至150万元的授权	
	小型网点	10万元以下	10万元(含)至100万元的授权	

二、综合应用系统简介

1. 含义

具有综合应用系统的营业网点,才能实行综合柜员制。所谓综合应用系统,是一个以覆盖一定区域的计算机网络为载体,将该区域内的营业和管理机构连为一体,集业务处理、经

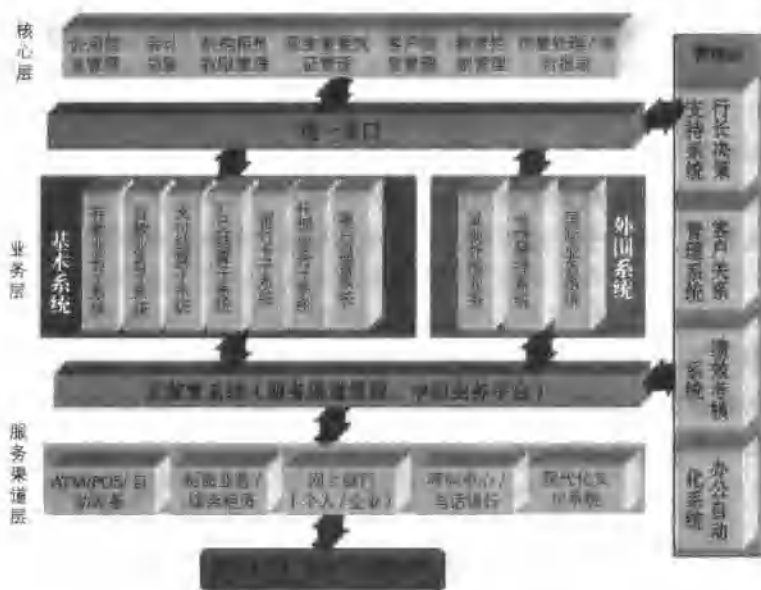
营管理、分析决策于一体的全功能、综合性的业务处理系统。其设计思想是综合网点、综合柜员、综合业务、综合管理、综合控制。

2. 构成

各银行使用的综合应用系统的构成不完全相同,但基本机理都是在综合网点、综合柜员、综合业务、综合管理、综合控制的设计思想下,尽量简化操作,控制风险,提高操作效率。本书配合配套的系统软件,将综合应用系统分成核心层、管理层、业务层和服务渠道层四大模块。



小知识



银行信息系统整体架构

三、综合应用系统会计处理

一般情况下,银行表内业务会计核算采用借贷记账法,表外业务采用收付记账法。会计核算遵循有账有据、当时记账、事权划分、当日结账、内外对账、事后监督的原则,会计核算质量须达到账账、账款、账据、账实、账表、账折、内外账务七者相符。

虽然不同银行,其处理方式、流程控制不同,但会计记账是有规律的,所以,综合业务系统将会计记账从具体的交易中分离出来,形成一个公共的核心模块,即建立参数化的会计分录核心,由于会计分录核心是事先设置好的,包含了完整会计分录,并经过业务、稽核部门认真核查,相当于把银行的会计知识放入了一个知识库,这样,所有柜员只要准确录入交易传票上的各项要素,交易程序调用核心会计处理系统,核心程序根据交易代码、现转标志、通兑标志以及其他特定要素查询会计分录表,确定一组会计分录,并完成与每条记录相应的账户文件、内部账、表外账等的更新。

1. 记账方法

银行的表内业务会计核算采用借贷记账法,因此,系统对于各类会计业务进行核算采用“一记双讫”和“单边”交易两种记账方式时,每个交易都必须同时记载借方、贷方账务,只不过在采用“单边”交易时,先处理一个借方或贷方账务,然后再处理另一个“单边”交易或由计算机进行批量补充,以确保账务的借贷平衡。

2. 记账规则

计算机记账时数据输入必须严格按操作权限,由有权人办理。通常,现金收入先收款后记账,现金付出先记账后付款,抵现业务先记付款账后收款;转账业务先借后贷,先记账后签回单;代收他行票据,收妥入账。柜员记账必须打印记账信息。

3. 账务管理

银行的会计科目包括表内科目和表外科目,系统通过应用号对不同性质的账户进行分类,加以区别,每个账户都有自己的账号及对应的科目号,但科目号隐含在系统的账户信息中。



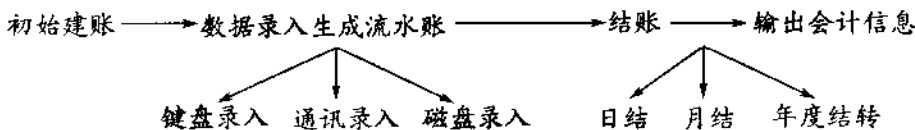
银行系统账户的账号是如何构成的?

一般由地区号、网点号、应用号、顺序号、校验号构成。



相关知识

计算机记账的一般操作方法



课题2 加强服务意识和法律意识

一、银行柜员服务意识的培养

银行为客户提供各种金融服务,谁的服务好,谁就能在竞争中获胜,这就是众多银行实施“客户至上”“以客户为中心”的原因。培养员工的服务意识,激发员工的服务热情,依据规章制度、提供规范化服务是银行树立良好服务形象的关键。

1. 树立服务意识

银行的形象目标是开放、稳健、进取、服务社会。这些目标的实现只能靠每一个银行员工。加强服务意识,要从现在开始,只要步入服务大厅,脑子里就必须时刻想到自己代表的是银行的形象,一言一行代表的都不再是自己,每一句话、每一个态度如果不当都可能损害

银行的形象。



某储蓄所在办理缴纳电话费业务期间，计算机出现宕机，一位报社记者要取款，柜员告之：“机器坏了，取不了钱。”记者说：“不能办存取款，银行应该关门停业。”柜员反唇相讥：“机器坏了，取不了钱不是我的事，停业你说了算吗？”记者愤而投诉，声称要写篇报道：“银行取不了钱为何开业”。

分析：

计算机出现宕机，是难以避免的硬件故障，而员工在对待客户时言语不周，就是“软件”出了问题。“硬件”故障本应由“软件”来弥补，本案例中的柜员却在最需要的时候让软件也同时“宕机”。

计算机、网络等现代化操作手段使客户办理各种业务更加快捷、方便、安全。但它们只是银行员工服务的延伸，决不能替代员工的服务，特别是客户的情感，需要操作机器的员工来抚慰。尤其是在机器出现故障时，更需要我们的员工通过真诚的服务加以弥补，因此，宕机不是员工停止服务的理由。

2. 服务意识的行为体现

(1) 职员着装干净整洁，统一规范，体现本行特色。

每个员工相当于企业的一个形象点，所有员工衣着举止的统一、规范、得体，聚合起来，便形成该银行面对顾客的形象面，它给顾客进门后第一感观冲击，必然成为银行管理水平高低的重要衡量标准。



世界许多大银行每年花费在员工服装上的费用高达百万元，而且专门聘请服装设计和剪裁师设计制作符合企业形象的精美服装。

银行职员服装式样渐渐形成定式：男装为深色西服，白衬衣，暗花领带，深色皮鞋，夏装为白色短袖衬衫；女装为一色西装套裙，分冬夏装。

为达到统一规范，银行对员工头饰、袜子、皮鞋式样，男员工头发、胡须，女员工的化妆都有严格规定。

(2) 业务过程规范，行为举止要落落大方，态度要体贴周到、全面具体，不厌其烦，于细微处见真情。



小常识

(1) 银行通行的服务十二字诀:

热情、协作、礼貌、负责、快捷、准确

(2) 银行提倡的服务的“三到”:

眼到、口到、服务到

(3) 银行通行的与客户交谈的“五忌”:

一忌: 谈话啰嗦;

二忌: 轻佻烦躁;

三忌: 泄露机密;

四忌: 破坏程序;

五忌: 背后议论。

二、银行柜员法律意识的培养

1. 银行柜员加强法律意识培养的重要意义

我国宪法第 24 条规定: 国家通过普及法制教育, 加强社会主义精神文明建设。在法制社会, 提高每个公民的法制意识是发展经济的前提条件。公民不具备一定法律知识将无法和他人进行经济、民事活动。银行行为受法律约束, 其内部也要依法管理, 所以“依法治行”是各家银行的行为出发点, 因此要求每个银行员工都必须具备一定的法律知识。

2. 银行柜员应学习的法律知识, 遵守行规行纪

(1) 法律知识的学习

遵守国家法律, 加强金融法以及与金融法有关的主要经济法律(合同法、会计法、企业法等)的学习。



金融法包括哪些内容?

狭义的金融法指银行法, 如人民银行法、商业银行法等; 广义的金融法还包括保险法、票据法、外汇法、证券法等。

(2) 行规行纪的遵守

行规行纪主要有两大类: 业务操作规章制度, 如储蓄、出纳、兑换、信用卡等业务操作规章制度; 管理类规章制度, 如员工行为守则、柜台服务守则等。

遵守行规行纪, 要强调自觉性, 将外在的“强制力”转化为内在的“约束力”; 同时, 要注重实践性, 要将认识付诸行动。



案例

某日,某镇储蓄所李某晚间值夜班时,违反纪律,在储蓄所接待一名多年不见的同学,并留其住宿。结果当日深夜,这名同学用随身携带的尖刀将李某杀害,抢走现金13 000元。

分析:

执行制度和规定来不得半点马虎和存有任何侥幸心理,李某的教训值得深思和警惕。可见,要真正地把银行规章制度落到实处,克服工作人员的麻痹思想、提高警惕性显得很重要。

(3) 注意法律规定,维护银行权益的意识

遵守行规行纪、注意法律规定,有利于防范各种金融犯罪活动,保护银行资金安全。



案例

被称作“山西金融票据诈骗第一案”的亿元诈骗大案经太原市检察院提起公诉,太原市中级法院作出一审判决,太原市商业银行南内环支行原行长张原清被判处死刑,剥夺政治权利终身。其他涉案四人分别被判处有期徒刑或无期徒刑。

经查2001—2002年,在与太原市财政局社会保障处原出纳薛文杰共同参与密谋后,张原清和银行内勤董晋华提供开户资料复印件,崔树川与王红私刻印章,购买并伪造银行票据,先后诈骗该行存款1.33亿余元,除1 000万元未遂与部分归还款外,尚有5 141万元无法追回。

分析:

上述案件中,银行员工私自提供开户资料复印件,私刻印章,购买并伪造银行票据,诈骗该行存款,给银行造成巨额经济损失。作为银行工作人员,无论是行长还是普通员工,都必须严格遵守法律规定,加强法律意识。

(4) 依法保护客户合法权益的意识

作为服务行业,我们必须树立起服务意识,这不单是在接待过程中体现,更需要我们在整个业务处理过程中树立起依法保护客户合法权益的意识。



案例

1997年5月8日15时17分47秒,一位姓徐的中年妇女急匆匆来到某储蓄所对储蓄员说:“我家刚才被贼撬了,存折也被偷走了。”接着,递进一张写有自己名字的纸条。储蓄员小张说:“挂失须凭身份证。”徐某立即回家。小张又办了一笔业务后,才腾出手来处理挂失,而徐某一笔900元存款已于几分钟前在另一储蓄所被冒领。小张查到徐某的账户后,没

有立即办理临时挂失，致使徐某的150元存款又于几分钟后在另一个窗口被冒领。等到徐某正式持身份证来办理挂失手续时，她的1050元存款已全部被冒领。

分析：

《储蓄管理条例》规定：在特殊情况下，储户可以用口头或函电形式申请挂失，但必须在5天内补办书面申请挂失手续。储户徐某未带身份证件，不能办理正式挂失手续，但仍可以办理临时挂失手续。就储蓄员而言，其没有履行应尽的职责，造成存单（折）挂失后被冒领，责任理应由银行承担。相反，倘若存款在储户声明挂失前被他人冒领，则由储户自行负责，银行概不承担责任。

但从服务意识角度，要求柜员应随时具有保护客户合法权益的意识，提醒客户办理临时挂失。因此，尽管小张的行为并没有直接导致客户存款损失，但也应该负全额赔偿责任。

单元二 临柜岗位训练

临柜柜员是负责办理直接面向客户的柜台业务操作及相关业务查询、咨询等工作的柜员。作为临柜柜员，其每天的工作流程包括：签到——出库——日间操作——日终平账——签退。

课题1 签 到

【实训】签到业务实训

【实训目标】1. 熟练掌握签到的操作程序。

2. 学会操作密码的设置和修改。

作为一名临柜柜员，每天办理日常业务前必须进行柜员签到，即进行注册，才能进入综合应用系统进行业务操作。

【操作要点】

1. 主管开机

柜员签到是在柜员终端进行，签到前必须由三级以上主管进行主机开机。这是为保障综合应用系统的安全性，必须对柜员进行操作权限认定。

2. 临柜柜员刷卡

在主机开启成功后，用自己的权限卡刷卡，登录签到界面（图 2—1）。

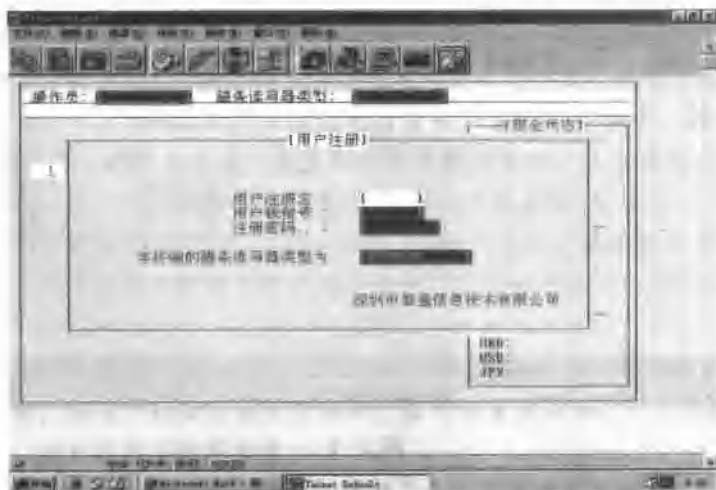


图 2—1



相关知识

权限卡是指业务人员在办理业务时必须持有的,表明、控制其业务处理权限范围的磁卡。权限卡是实现会计业务处理“事权划分、事中控制”的重要手段之一。权限卡实行严格管理。

3. 临柜柜员输入柜员号、钱箱号、操作密码

(1) 柜员号

柜员号是柜员在一个中心范围内的唯一标识,也是柜员进入综合应用系统的唯一合法身份,通常为4~6位字符(字母或数字),由系统运行中心按营业机构编码分配。经管辖行批准后,九级主管对所属柜员号可进行增加、减少、修改。

(2) 钱箱号

每个柜员都需要建立一个自己的钱箱号,具体内容在随后章节进行介绍。

(3) 操作密码

每个业务人员首次使用权限卡或权限卡处于待启用状态时,由会计结算部门负责人在计算机上为其启用权限卡,设定初始密码。柜员启用权限卡时,应先修改初始密码。

操作密码的设置可使用数字或英文字母进行组织,但不得使用初始密码或简单的重复数字、顺序数字,并要严格保密,防止泄露,且每月至少要更换一次操作密码。

输入密码、钱箱号、柜员号后,签到完成,进入柜台交易画面(图2-2)。

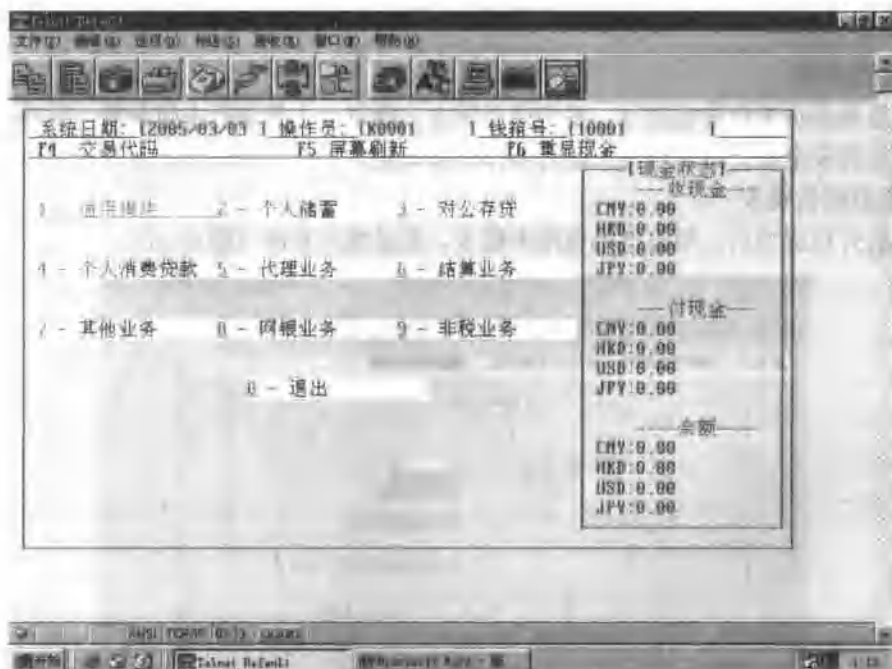


图 2-2

若修改密码,需通过输入交易代码,进入“修改密码”界面(图2-3)。

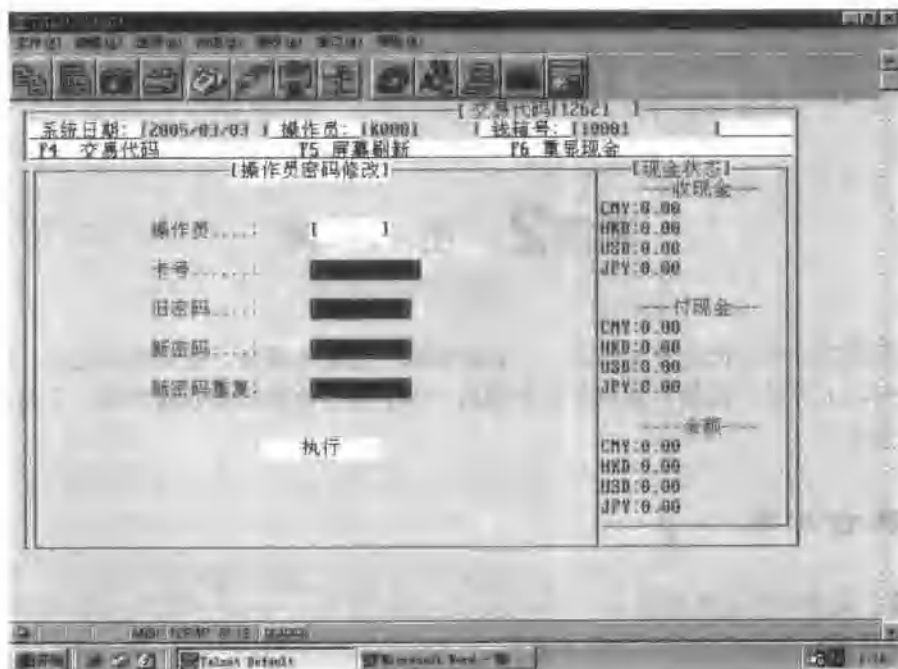


图 2-3



密码泄露导致巨大损失

2003年3月2日,某银行一分理处业务自查发现了辖内一储蓄所杨某诈骗、盗用银行资金383.72万元的特大案件。

这起案件是分理处在检查内部往来业务时发现的。3月3日,分理处工作人员杨某,经政策攻心,在大量事实面前被迫交代了侵占银行资金的部分犯罪事实。经查,杨某从2002年9月至2003年2月,利用工作之机盗用别的柜员操作密码,私自填制出库票,偷盖该所印章并签他人名字,先后出库提取现金和转账23笔,累计383.72万元。

经公安机关和专案组共同努力,查清了383.72万元去向。杨某被逮捕,其他6个有关责任人分别给予了行政处分和经济处罚。

分析:

(1) 有章不循,对账走过场,检查流于形式。行所往来科目按规定每月必须对账,但该所3个月没有对账。杨某开始私自填写出库单,盗用储蓄所印章,1个月就出库11笔,如果坚持当日对账,就可能及早发现案情。

(2) 责任心不强,防范意识差。杨某一案涉及几个不同岗位的操作权限,有的岗位人员也曾对杨某出示的票据表示过怀疑,但由于相信有操作密码设置,他人无法冒用,因而就不