

银行职员实务丛书



CHU XU
YUAN
BI DU

王宗元 钟毕广 编

储蓄员 必读

经济出版社



中财 50027619

储 蓄 员 必 读

王宗元 钟毕广 编

中央财经金融学院图书馆藏

总号 366523

书号 780.48/13

2199.113

中 国 经 济 出 版 社

责任编辑：张抒文
封面设计：白长江

储蓄员必读

王宗元 钟毕广 编

中国经济出版社出版
(北京市百万庄北街3号)

新华书店北京发行所发行
各地新华书店经售

湖南省澧县印刷厂印刷

18.4×13毫米 1/32 3.8印张 82.5千字
1990年10月第1版 1990年10月第1次印刷
印数：00001—10000

ISBN 7-5017-1082-2/F·673

定价：2.50元

前 言

随着经济体制改革的纵深发展，与国民经济息息相关的银行业务也随之发生了系列突飞猛进的变化，无论是储蓄、结算、信贷、计划、现金出纳等业务都有了新发展，无疑，这是银行广大职员的一种崇高职责与义务。但也必须看到，这是一种严峻的挑战，因为，尽管银行的各项业务量成倍增长，但人员的增加却远远落后于业务量的增加，其人员素质也不适应业务的发展需要。特别是近几年银行处于职员新老交替时期，一大批具有实际工作经验的老同志，技术能手已退居二线，一大批银行新兵带着新奇与陌生匆匆地跨入金融行业，银行系统工学矛盾突出，在各地还未真正得到解决，一部分新入行的职员有的仅经过短时的培训，就上岗临柜，这难免给银行各项业务工作的顺利开展带来困扰。

目前，在已编辑出版的银行教科书和业务丛书中、有的文字冗长，初学者阅读往往不得要领；有的专业书籍侧重某一方面，不便掌握全貌；有的专业书籍重理论阐述，轻业务指导，等等。鉴此，我们应银行系统广大职员，特别是近年新入行职员的要求，分专业编纂了一套实用性强、内容全面、要点突出的银行职员必读丛书，以便银行新老职员自学或岗位培训。

《储蓄员必读》一书，吸收了各种储蓄专业书籍之精华，系统、全面地阐述了储蓄业务的有关规定、操作程序、核算手续，速查差错及服务技巧等知识，堪称广大储蓄员、

代办员在实际业务中解惑、指路的得力助手。

在编纂银行职员必读丛书过程中，由于我们学识有限，难免有疏忽之处，恳望读者批评指正。

一九九〇年九月

编 者

目 录

第一章 怎样做一个合格储蓄员..... (1)

第一节 热爱本职工作..... (1)

第二节 具备良好职业道德..... (5)

第三节 掌握为储户服务本领..... (7)

第二章 储蓄基础知识概论..... (9)

第一节 储蓄会计科目..... (9)

第二节 储蓄会计凭证..... (12)

第三节 储蓄核算基本原则..... (13)

第四节 储蓄帐务设置..... (16)

第五节 储蓄帐务核对..... (19)

第三章 储蓄员临柜操作程序..... (21)

第一节 储蓄柜面组织与职责分工..... (21)

第二节 储蓄员班前准备工作..... (23)

第三节 储蓄员办理收款业务程序..... (24)

第四节 储蓄员办理付款业务程序..... (26)

第五节 营业终了结帐程序..... (29)

第四章 储蓄业务处理手续 (上) (31)

第一节 活期储蓄..... (31)

第二节 活期支票储蓄..... (34)

第三节	定活两便储蓄	(36)
第四节	工资转存储蓄	(38)
第五章	储蓄业务处理手续(中)	(39)
第一节	整存整取储蓄	(39)
第二节	保值定期储蓄	(41)
第三节	整存零取储蓄	(43)
第四节	存本取息储蓄	(44)
第五节	有奖储蓄	(45)
第六章	储蓄业务处理手续(下)	(47)
第一节	零存整取储蓄	(47)
第二节	购房贷款储蓄	(49)
第三节	通兑储蓄	(50)
第四节	人身保险准备金储蓄	(51)
第七章	其他储蓄业务	(53)
第一节	储蓄存款异地托收	(53)
第二节	储蓄存单(折)挂失	(56)
第三节	储户印鉴使用、更换和挂失	(58)
第四节	个人储蓄汇款	(60)
第五节	储蓄旅行支票	(62)
第八章	各种储蓄利息计算法	(66)
第一节	计算利息基本规定	(66)
第二节	活期储蓄利息	(68)
第三节	整存整取储蓄利息	(70)

第四节	零存整取储蓄利息·····	(72)
第五节	其他几种储蓄利息·····	(75)
第九章	储蓄差错速查法·····	(79)
第一节	导致储蓄差错原因·····	(79)
第二节	储蓄差错速查步骤·····	(80)
第三节	储蓄差错速查方法·····	(81)
第四节	储蓄差错更正·····	(83)
第十章	储蓄员柜面服务技巧·····	(86)
第一节	探讨储蓄员柜面服务技巧的意义·····	(86)
第二节	讲究柜面语言技巧·····	(87)
第三节	储户心理特征与针对性服务·····	(90)
第四节	储蓄服务冲突防止与排除·····	(94)
第十一章	储蓄员应具备的法律常识·····	(96)
第一节	储蓄存款查询、止付或没收·····	(96)
第二节	储户死亡后存款过户或支付·····	(97)
第三节	经济案件中个人存款没收后的缴库·····	(99)
第四节	公安等部门交来无主储蓄存单(折) 的处理·····	(101)
第五节	其他储蓄业务疑难的处理·····	(102)
第十二章	储蓄业务与微机·····	(104)
第一节	微机系统开发和软件管理·····	(104)
第二节	微机人员配备与职责分工·····	(105)
第三节	储蓄所使用微机前的准备·····	(107)

第四节	上机所的帐务处理.....	(108)
第五节	微机业务的其他事项.....	(112)

第一章 怎样做一个合格储蓄员

我们要实现四个现代化，一定“要有一支坚持社会主义道路的、具有专业知识和业务能力的干部队伍。”①对于我们每个储蓄工作人员来讲，就是要做一个有理想、有道德、有文化、有纪律的优秀储蓄员。

第一节 热爱本职工作

在全国广大储蓄员中，绝大多数是热爱储蓄工作的。很多同志在平凡的岗位上，勤恳工作，刻苦学习，投身改革，做出了显著的成绩，受到了领导的表彰和人民的信任。但是也有少数同志对储蓄工作的重要意义认识不足，对储蓄工作产生了一些不正确的看法。譬如有的同志认为储蓄工作平凡琐碎，作用不大，没有搞头；有的同志认为储蓄工作就是收收付付，点钞记帐，没有学头；还有的同志认为搞储蓄工作是低人一等，在银行的各项工作中是老么，没有奔头。这些想法都是不符合实际的。

储蓄工作虽然一不出钢，二不产粮，三不能制造出飞机、轮船和原子弹，但是储蓄工作搞得好坏，与国家四个现代化建设有着密切的关系。我们敬爱的周恩来同志曾经说过：“国家建设规模的大小，主要决定于我们可能积累多少资金和如何分配资金。”②建国以来，我国社会主义建设取

得的伟大成就，是与我国社会主义积累的日益增加分不开的，这里边就有我们储蓄员的一份功劳。储蓄虽然每笔的金额不大，但是面广户多，把这些零星资金集中起来，则是一笔可观的资金力量。到一九八九年底，全国城乡储蓄存款总额已达5135亿元。这一大笔资金，就是通过我们储蓄员的勤劳双手，一元钱一元钱地积聚起来的。储蓄工作上的一收一付，联系着千家万户，联系着四化大业，我们用平凡的劳动，换来了国家的富强和人民的幸福，怎能说储蓄工作没有搞头呢？

储蓄工作虽然离不开收收付付，点钞记帐，看起来好像很简单，但要真正做好，却并不容易。一个优秀的储蓄员，既需要有一定的理论知识，又需要有熟练的业务技术。储蓄业务是一门学问。储蓄的职能作用，与积累、消费和货币流通都有关系、涉及到政治经济学和货币信用理论。储蓄政策原则的制定和执行，涉及到许多法律知识和宪法、民法、刑法等有关规定；储蓄调查研究、核算实务和利息计算，又涉及到统计学、会计学、数学等一些基本原理。今后随着电子计算机现代化技术在储蓄工作的推广应用，作为一个储蓄员还必须懂得一些电子计算机的基本原理和操作方法。一个中型储蓄所有几千万存款，十多万储户，每月有五六万笔收付，要做到钱准帐平，日清月结，工作有条不紊，也不是一件容易的事情。何况还要开拓业务，扩大宣传和改进服务，能说储蓄工作简单，没有学头吗？

①邓小平：《目前的形势和任务》

②周恩来：《关于发展国民经济第二个五年计划的建议的报告》

在我们社会主义国家，各行各业只有分工的不同，没有高低、贵贱之分，干什么工作都是为人民服务。储蓄工作是国家进行四化建设和改善人民生活不可缺少的一项重要工作。发展人民储蓄事业是百年大计，是党和国家的一项重要经济政策。近年以来，国家和中央领导同志一再强调储蓄在国民经济中的地位和作用，要求千方百计增加储蓄。发展储蓄已经成为发展国民经济的战略任务，成为加强宏观控制的重要措施，成为金融改革的重要内容，成为建设社会主义精神文明的重要手段。从银行来说，储蓄是银行信贷资金的经常和稳定的重要来源，没有存款，就没有贷款，也就没有银行。努力做好储蓄工作，是我们每一个储蓄员的光荣职责和豪迈任务。干储蓄工作不是没有奔头，而是大有奔头。

全国的广大储蓄员同志，正是由于认识到自己从事的工作的重要性，具有光荣的责任感，因而当他们被分配到储蓄岗位上以后，能够做到干一行、爱一行、专一行，在平凡的岗位上，安心工作，做出不平凡的成绩。有的内勤同志一二十年如一日，勤恳工作，钻研业务，摸索规律，创造了长期现金收付安全的记录；有的外勤人员为了积累“四化”建设资金，深入林区、雪原、矿山、边疆，顶风雪，冒炎暑，爬山涉水进行流动服务；有的美工人员为了在储蓄宣传工作上，摸索经验，开创新路，克服了重重困难，勤奋学习，刻苦钻研，积累了大量资料，获得了“自学成才奖”及劳动模范的光荣称号。象这样热爱储蓄工作，在平凡岗位上忘我劳动，做出成绩的动人事例，在全国是很多很多的。这里要特别提及的是，我们储蓄员的工作岗位，虽然不是硝烟弥漫的战场，但同样可能经历生与死的严峻考验，需要有一心为

公，临危不惧，为共产主义事业英勇献身的精神。

一九七六年，唐山市发生了严重地震灾害，储蓄所幸存的同志在房屋倒塌，人员伤亡的情况下，从瓦砾堆里爬出来，清理震场，坚持营业。全市近30万户的储蓄帐卡一张不少，库款一分不差，办理了一万多笔挂失存款，没有一笔被坏人冒领。

在一九八一年四川山洪爆发和一九八五年辽河洪水泛滥的严重灾害中，许多储蓄员同志不顾个人安危，抢救国家财物，保护了储户存款的安全。

一九八六年四月十八日，上海市南市区蓬莱路储蓄所闯进一名青年暴徒，妄图抢劫银行。身体衰弱、手无寸铁的女储蓄员张静安，被连砍七刀，血流如注，但她仍死死守住铁箱不放。当暴徒阴谋不能得逞，仓惶逃窜时，她又不顾剧痛，爬出门外，大喊：“坏人抢银行，快抓凶手！”从而惊动了附近群众，在群众和所内同志的奋力追捕下，终于抓获了凶犯。但张静安却晕倒在血泊中，经送往医院抢救，才脱离险境。当她苏醒过来时，第一句话就问库款的安全和同志们的健康。张静安舍身为公，大义凛然，赤手空拳斗凶犯，保卫国家财产的英勇事迹，很快传遍了全市，受到了上海市党政领导的嘉奖，授予她劳动模范的光荣称号。

以上这些事实充分说明，在平凡的岗位上，同样可以做出不平凡的业绩，只要我们把建设四个现代化的宏伟目标和扎扎实实地搞好本职工作紧密结合起来，从大处着眼，从小处入手，认真工作，努力学习，就一定能够在储蓄工作岗位上闪光发热。

第二节 具备良好职业道德

树立良好的职业道德，是做一个优秀储蓄员的基本要求。职业道德是指人们从事正当的社会职业过程中，在思想和行为上应该遵循的规范和准则。银行储蓄员的职业道德和与之相联系的职业责任、职业纪律，是由银行储蓄工作的特点决定的。银行是国民经济的综合部门，银行储蓄工作是与广大人民经济生活息息相关的一项服务性工作，虽然与商业工作一样都是为人民生活服务的，但是它与商业工作有着不同的业务特点。这表现在：

一、经营的内容不同

商业部门经营的是商品，是人们必不可少的生活资料，银行经营的是特殊商品——货币。要把千家万户手中的闲散资金吸收进来，必须有良好的服务态度、服务措施和服务质量。否则群众手上有钱也宁愿放在家中，不存银行，不象商品一样，是生活必需，非买不可。

二、与顾客关系不同

商店与顾客的关系是一次性的买卖关系，银行与储户的关系是长期的信用关系。顾客到商店买东西，一手交钱，一手交货，随着买卖的实现，他们之间的关系也结束了。而群众参加储蓄，存存取取，要不断打交道，一直到存款取完利息结清，银行与储蓄之间的关系才算结束。储户把钱存入银行，换得的只是一张存款凭证。这是对银行的信任，银行必

须十分重视信誉，认真贯彻储蓄政策，保障储户存款的安全，维护储户的正当权益。

三、承担的经济责任不同

银行收受了储户的存款并开出了信用凭证以后，就承担了按照章程支付本息的经济责任。储蓄员比商店营业员收付金额大，核算的手续繁，经济责任大。因此，储蓄员必须有良好的道德品质和精湛的业务技术，遵章守纪，廉洁奉公，工作认真，一丝不苟，才能使国家财产和储户利益不受损失。

根据储蓄工作这些特点，对储蓄员的职业道德有以下基本要求。

一、要牢固树立“服务第一、信誉至上”的思想

这是储蓄员职业道德的核心。作为一名储蓄员，只有树立了全心全意为人民服务的思想，才有可能在平凡的岗位上，作出可喜的成绩。

二、要有满腔热忱的服务精神

这是储蓄员职业道德的基本要求。储蓄员在工作中要遵照“五讲、四美、三热爱”的要求，做到文明服务，礼貌接待，语言亲切，方便群众，急储户所急，想储户所想，做储户的贴心人，把储蓄所办成传播社会主义精神文明的窗口。

三、要有廉洁奉公、遵章守纪的优良品德

储蓄员应认真执行储蓄政策，严格遵守行纪行规，敢于与各种损害国家财产和储户利益的违法乱纪行为作斗争，做到公私分明，坚守岗位，执法守法，确保储蓄所帐款安全。

四、要有社会主义的经营思想作风

储蓄员在工作中必须坚持社会主义方向，搞好企业化管理，不断提高经济效益和社会效益，加强两个文明的建设，维护社会主义银行的信誉。

五、要有搞好储蓄工作的光荣感、责任感和紧迫感

大力发展人民储蓄事业是党中央的期望和经济改革的需要，千方百计增加储蓄是储蓄员的光荣任务和重要职责，做好储蓄工作，关系到国家建设发展的速度，每一个储蓄员都要有紧迫感，争时间，讲效率，求效益。

第三节 掌握为储户服务本领

做一个优秀的储蓄员，不仅要热爱储蓄事业，遵守职业道德，还要有为人民服务的本领，掌握精湛的业务技术。根据储蓄工作的特点，一个储蓄员应该做到“三知”和“六会”。

“三知”是一知社会主义银行的职能、作用和有关经济、金融、财会、统计和法律方面的基础知识；二知储蓄工作的意义作用、政策原则、计息原理和制度规定及其精神；

三知各个时期党和国家的经济政策、财经措施和上级银行的有关指示和任务要求。

“六会”是会写、会算、会用、会记、会抽、会点。

写：会书写各种凭证帐表，做到书写工整，字迹清晰；要素齐全，合乎规格。

算：会运用算盘、查息表和计息机进行加减乘除等运算，计算各种储蓄利息，做到正确快捷。

用：会运用现代化储蓄机具，处理储蓄帐务收付，懂得一般计算机技术和基本知识。

记：会记帐制表，能独立地处理各种储蓄业务，进行日清月结和搞好明细核算、综合核算，符合制度规定，做到帐务正确。

抽：帐卡排列整齐，抽卡快速无误。

点：会多种点钞方法，会使用点钞机具，做到点钞既快又准，不错不乱。

储蓄外勤人员除掌握以上基本技能外，要会调查研究，总结经验，创作宣传资料，开展储蓄宣传等。在一些试行微机和电脑处理储蓄业务的储蓄所，储蓄员还应该掌握计算机使用方法、性能特点和必要的维修技术，以适应工作的需要。

以上的“三知”、“六会”是对储蓄员的总的要求，管理人员、内勤、外勤、事后监督、美工人员、机具科技人员等，应根据不同工种，有所侧重。同时，根据形势的发展和业务的需要，今后还会要求具有新的知识和技能，储蓄员必须不断学习，努力扩大知识面，提高新技术。