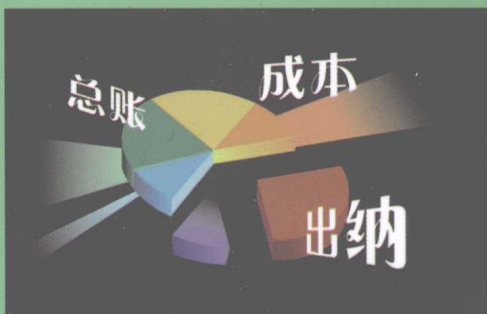
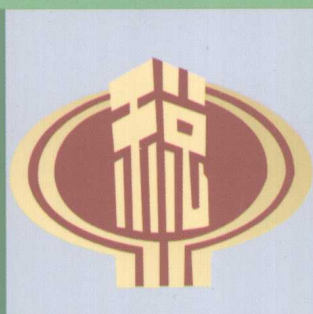


岗位实务系列教材（通识课程）

收银实务

编 著 高雅莉



中国财政经济出版社

岗位实务系列教材
(通识课程)

收 银 实 务

高雅莉 编著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

收银实务/高雅莉编著. —北京: 中国财政经济出版社, 2008. 6

(岗位实务系列教材. 通识课程)

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0677 - 6

I. 收… II. 高… III. 商业服务 - 专业学校 - 教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 063034 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616/54 **传真:** 88190655

北京金华印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 13.75 印张 240 000 字

2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

定价: 20.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0677 - 6/F · 0547

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

为深入贯彻全国职业教育工作会议精神，全面落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》中提出的职业教育课程改革的建设规划，实现“以服务为宗旨，以就业为导向”的办学方针，注重学生综合职业素质和就业、择业、创业能力的培养，依据中国财政经济出版社有关职业学校会计专业新型岗位实务教材的编写思路与要求，作者结合多年来职业教育教研工作的实践，编写了《收银实务》这本教材。

教材编写的指导思想是全面贯彻我国职业教育改革发展方针，立足于会计及相关专业学生现实就业岗位群构建通识专业课程教材体系，立足于中小型企业主流业务，以收银岗位业务处理流程为主线，从理论够用、实训知识并重的角度开发和组织教材，加强学生实践能力和综合职业技能的培养，体现了前沿的职业教育理念、突出了专业职业特色，具有较强的指导性、针对性、实用性和可操作性。

本教材体现了以下几方面职业教育特色：

一、坚持能力本位的教育思想，以培养学生收银职业能力为主线开发课程内容。教材从我国当前社会经济发展对高素质劳动者和专门技术人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和职业能力能力的培养，以培养学生综合职业素质和综合职业能力为主线，从开发职业群所需要的职业能力入手，明确专业职业所必备的综合职业素质和能力以及“应知、应会”的理论知识与职业技能。

二、针对职业学校会计专业特定的服务对象开发和组织教材内容。作者调研了商场、超市和酒店等收银业务的操作程序并参照《收银员国家职业标准》的考核内容，按照岗位工作流程确定所必备的综合职业能力和专项职业能力，确定“必需、够用”的理论和职业技能，以达到该岗位“应知、应会”的教学目标，形成明确的教学内容体系。

三、突破以学科体系为主的传统教材模式。本教材依据收银岗位工作职责编写，以收银工作流程为主线划分具体的业务项目，最后以主要行业（商场、超市、酒店）收银实务技能的操作形成综合知识和技能体系，从而构建岗位知识内容体系逐步形成，岗位职业技能逐步增强的实务教材新体系。



四、突出指导性、针对性、实用性和可操作性。本教材突出以下几方面特点：

1. 目标明确。培养目标定位是：立足于中小型企业主流业务工作——收银岗位，培养应用型、技能型收银人才。
2. 内容具体。以培养学生综合职业素质和综合职业能力的形成为主线。
3. 知识综合。每一任务以业务工作程序组织，按岗位工作流程为主线组织内容；突出实用性。
4. 可读性强。编排形式新颖活泼，图文并茂。结合教材内容穿插“提示”、“务请记住”、“操作要点”“注意”、“小技巧”等小板块，适应学生的学习兴趣。
5. 教、学、练、考相结合。教材体例结构包含教、学、考的详细内容。
6. 内容新颖。内容丰富、灵活多样、特色鲜明、直观、易学，打破学科性课程体系，实感性强。

《收银实务》可供财经类会计专业的教学使用，同时也可作为相关专业及岗位培训的教学用书。

该教材由黑龙江省教育学院高雅莉编著，在编写过程中参考和借鉴了一些著作的成果以及因特网上的相关资料，谨此对这些著述和作者致以诚挚谢意！

由于作者水平有限，书中难免错漏之处，恳请读者批评指正！

编者

2008年3月



目 录

第一章 收银员基本职业素质	(1)
第一节 职业道德	(2)
第二节 基本素质	(4)
第三节 岗位职责	(5)
第四节 工作规范	(9)
第五节 任职资格	(17)
第二章 收银员基本操作技能	(20)
第一节 点钞操作技能	(20)
第二节 验钞操作技能	(33)
第三节 会计数字书写技能	(50)
第四节 珠算与心算	(51)
第五节 发票开具技能	(58)
第三章 收银工作系统基本操作技能	(62)
第一节 电子收银机简介	(62)
第二节 电子收银机的配置	(65)
第三节 电子收银机的使用常识	(69)
第四节 电子收银机基本操作技能	(76)
第五节 百威商业 (3000XP 商业 POS) 软件基本操作简介	(86)
第四章 主要收银业务操作技能	(97)
第一节 收银员基本工作操作技能流程	(97)



第二节	现金收银业务操作技能	(102)
第三节	信用卡收银业务操作技能	(104)
第四节	支票收银业务操作技能	(114)
第五节	商业优惠券收银业务操作技能	(119)
第六节	会员卡收银业务操作技能	(122)
第七节	收入款项上交、凭证填制和装订业务操作技能	(124)
第八节	退换货业务操作技能	(124)
第九节	收银工作特殊情况的处理	(127)
第五章	收银工作的管理	(132)
第一节	收银工作流程的管理	(133)
第二节	总收款室业务的管理	(144)
第三节	现金与支票的管理	(149)
第四节	发票与印章的管理	(155)
第五节	收银设备的管理	(158)
第六章	收银员礼仪规范	(161)
第一节	收银员礼仪概述	(162)
第二节	收银员仪表礼仪	(165)
第三节	收银员语言礼仪	(168)
第四节	收银员行为礼仪	(174)
第七章	主要行业收银实务操作技能	(178)
第一节	商场收银实务操作技能	(178)
第二节	超市收银实务操作技能	(187)
第三节	酒店收银实务操作技能	(201)

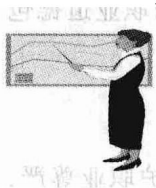




第一章

1

收银员基本职业素质



职业技能目标

- 具备收银员的职业道德
- 具备收银员的基本素质
- 熟练掌握收银员岗位职责
- 熟练掌握收银员岗位工作规范
- 了解收银员任职资格标准

收银员是指从事收取现金、支票，为顾客开具发票并对本部门销售收入进行核算的人员；包括收银员、收银班（组）长、总收款室人员、收银主管以及收银监察主管和收银监察员等。

在当前竞争激烈的市场经济中，收银员有着非常重要的地位。作为企业与外界联系的一个重要窗口，收银员通过自己的一言一行能够集中体现出企业精神面貌，树立企业的良好形象。





第一节 职业道德

职业道德是一定社会占主导地位的道德在职业活动中的具体体现,是从事一定职业的人们在职业活动中应遵循的道德准则和行为规范。无论从事哪个行业,首先都必须遵守本行业的基本道德要求,只有这样才能在这个行业中立足。作为收银员,也必须遵守收银员的基本道德要求。

在日常的收银工作中,收银员必须严格按章办事,遵守收银工作规章制度,同时还要不断地提高个人的职业道德,强化自身素质修养。收银员的职业道德包括以下五方面:

一、爱岗敬业、尽职尽责

爱岗敬业就是热爱自己的工作岗位,要有热情的职业情感,维护职业尊严,在工作中兢兢业业,尽职尽责,忠于职守。

二、奉公守法、公私分明

奉公守法是指职业活动要遵守国家法律法规,严格依法管理、依法经营。收银员在工作中大量接触钱和物,会遇到各种各样的顾客,因此,收银员要不断加强学习,提高自身修养,熟悉国家相关法律及企业规章制度,遵纪守法,严格执行国家有关政策和法规,树立廉洁奉公,公私分明的工作态度,做到“手过万金,一尘不染”。要坚持原则,不利用工作之便谋取私利,不损公肥私。

三、热情待客、公平交易

在接待客人时,收银员要做到主动、热情、耐心、周到。收银员在收银工作过程中,要坚持等价交换的原则,公平交易,树立良好的企业形象,取得消费者的信任。

四、诚实守信、保守秘密

诚实守信是指收银员在服务中,要履行企业向社会消费者公布的服务项目、服务态度等方面的承诺,视顾客为亲人、热情服务、行为文明,诚实守信、童叟无欺。保守秘密就是对持有的涉密文件应妥善保管,未经企业授权或批准,不得





将文件自行对外提供。做到未经批准不超越权限查看企业文件及计算机中的有关信息，并对发现的泄密行为及时向企业有关部门举报。

五、通力协作、热忱服务

通力协作、热忱服务是收银员职业道德规范中人与人的关系在收银工作中的具体体现。收银员在日常工作中一方面要处理好与顾客之间的关系；另一方面还要处理好收银员内部之间、收银员与班（组）长之间的关系，培养自己的协调能力与合作能力。

收银员还应该正确认识企业、消费者和个人利益之间的关系，做到消费者至上，维护企业形象，个人的利益要服从企业和消费者的利益。

收银员在营业场所属于窗口岗位，服务质量的好坏直接影响着企业的形象，因此，收银员在工作中要热忱服务，增强服务意识，时刻牢记“顾客就是上帝”，树立全心全意为顾客服务的思想，通过自己真诚热情的服务，满足顾客的需要。



警示

用顾客丢失的信用卡购物 女收银员补职业道德课

某市区某超市一女收银员，捡到顾客遗忘在柜台上的信用卡，抱着侥幸心理到另一家大型商厦购物，消费 321 元。顾客报警后，女收银员承认了刷卡事实，并赔偿顾客信用卡挂失、补卡等费用合计 821 元。

2007 年 2 月 10 日农历小年那天，市民王先生到市区某大型超市购物，刷完卡后，将信用卡遗忘在收银台上。回家两天后，才发现卡丢失。当天，王先生到超市去找，但无人承认，只好到招商银行挂失，补办新卡。挂失时他发现，信用卡已被人消费了 321 元，遂于当天下午到南大街派出所报案。警方调查中，超市将当天的值班人员叫来，一名女收银员承认捡卡后去消费，还模仿卡后面失主的字迹签上名字。鉴于女收银员消费数额构不成侵占罪，警方对女收银员进行了批评教育，并责令其进行了相应赔偿。至于女收银员是如何知道信用卡密码的，据分析可能是王先生在购物输入密码时，被收银员瞥见记住了。





第二节 基本素质

收银员职业是一种特殊的职业,不仅承担着货币收取、保管、上交等重要工作,掌管着营业性普通发票、营业性图章和实现企业受益的重任,同时还是展示企业形象的重要窗口。因此,收银员必须具备以下基本素质:

一、具备优良的道德品质

收银员从事收银工作的首要要求就是必须具备优良的道德品质。收银员每天经手的钱、物成千上万,同时经受着金钱和物质的诱惑,在金钱和利益面前必须要具备优良的道德品质,以高标准、严要求来约束自己,一旦放松对自己的要求,则容易做出一些违反财务制度、财经纪律的事情。所以收银员必须要加强财务制度、财经法律的学习,时刻给自己敲响警钟,保持高度的警惕性,避免走上违法犯罪的道路。

二、具备过硬的职业操作技能

收银工作是操作性、技能性较强的工作,过硬的职业操作技能是提高收银工作效率和质量的前提,收银工作要求准确、快速、安全。因此,作为一名合格的收银员必须熟练掌握职业操作技能,包括掌握财经专业基本知识、收银工作专业知识和技能以及协调能力、合作能力和沟通能力等,同时收银员还应当根据经济社会发展和收银工作的新要求,注重及时学习相关的新知识和新技能,以适应行业发展和职业岗位的需要。

三、具有高度的法律意识和较强的安全意识

收银员必须熟悉和掌握相关的财经制度和法律法规,具有较强的遵纪守法意识,时刻以法律法规来约束和警示自己,以法律法规维护职业的严肃性。同时收银员还应具有较强的安全意识,在工作中要对所经手的现金、支票、有价证券以及各类印章、发票等分类保管好,提高警惕,确保企业财产的安全与完整。

四、具有较高的职业道德修养

收银员要具有较高的职业道德修养,包括爱岗敬业,尽职尽责;奉公守法,





公私分明；热情待客，公平交易；诚实守信，保守秘密以及通力协作，热忱服务。

五、具备良好的心理品质

收银员具有良好的心理品质在整个收银服务中是非常重要的，包括对顾客以及及与收银有关的各种事物和现象抱有积极行为的情感品质；坚毅性、自制性、果断性、自觉性的意志品质；始终保持乐观的宽容心态、自信的心理和热忱的工作态度，努力成为身心健康的优秀收银员。

第三节 岗位职责

岗位职责是指人们在所从事的工作岗位上，对社会、单位及他人应负的责任。收银员要具有良好的职业道德和思想品质，严守商业机密，热爱本职工作，责任心强，任劳任怨，掌握财务基础知识，具有熟练的职业操作技能。总体来讲，收银员岗位职责主要体现在两方面：一是对企业负责；二是对消费者负责。商业企业各收银部门岗位的收银人员，要认真执行企业的各项规章制度，明确本岗位职责，努力做好收银工作，增强服务意识，为企业多做贡献。

一、收银主管岗位职责

收银主管是商业企业收银整体工作的具体领导者，必须对整个经营场所的收银工作负责，对分管经理负责。收银主管必须熟悉本企业有关货币资金管理的制度，熟练掌握收银工作的业务流程和操作规程，熟悉相关的人事管理知识，具有较强的人事协调、分析问题和解决问题的能力，具有较强的综合职业素质。收银主管岗位职责一般包括以下几方面：

第一，对本岗位分管的收银工作的经理负责，在部门经理指导下，全面高质量地开展各项收银工作；

第二，制定本部门详细的工作计划并监督具体落实；

第三，主持收银工作例会，班（组）长例会，审阅收银工作的各种报告、单据、资料 and 文件等；

第四，注意维护收银设备的正常运作，确保收银机的安全运行，及时排除各种故障；

第五，负责控制现金差异，保证现金安全，对发生现金差异的情况及时分析





并提出解决方案；

第六，指导、督促和检查收银班（组）长的日常工作，做好与其他部门的协调工作；

第七，负责收银员的排班工作，检查收银组人员的日常出勤状况，合理调度人力，有效节约和控制人力成本；

第八，负责收银人员专业知识和技能的培训以及绩效考核工作。

二、班（组）长岗位职责

收银班（组）长对收银主管负责，直接管理每个营业层面上的收银员的收银工作。收银班（组）长的职责包括以下几方面：

第一，在收银主管的领导下，全面负责分管营业层面的收银工作，积极协助收银主管解决日常工作问题，及时向收银主管反馈工作中出现的问题；

第二，带头遵守企业的有关规章制度，并监督收银员在收银工作中的贯彻落实情况；

第三，具体指导收银员收款的规范操作，监督检查收银员工作中的操作规程，对其出现的差错进行认真分析和总结，不断提高收银员的操作技能，保证收银工作正常运行；

第四，认真履行本岗位工作职责，积极配合收银主管做好本营业层面的收银现场管理工作，包括合理安排当班收银员；电子收银机的日常维护；查询当日的收银密码、开机台、为收银员准备工作用品；监督检查收银员工作中出现的问题；保证收银区域的卫生；班次结束后，负责打印班结、日结表；营业结束后，对收银区的全面检查等日常管理工作；

第五，为收银员做好收银后勤工作，负责收银员签到和签退，认真做好收银员的病、事假备查记录及一周工作情况的汇总工作，合理安排收银员的就餐时间，做到相邻收银机不能同时空台，调剂正常收银营业所需要的零用金，准备各种工作用品等，并协助收银员解决各种业务问题；

第六，配合收银主管协调收银与柜组、财务、信息等部门工作；

第七，合理调配本班（组）成员；落实收银主管制定的收银工作计划，带领本班（组）成员完成日常收银工作；

第八，负责电子收银机、POS机的日常维护；

第九，配合收银主管对收银员进行操作技能、技巧等方面的培训。

三、收银员的岗位职责

收银员具体负责货币资金的收取，直接与顾客接触，是展示企业形象的窗





口, 因此, 收银工作必须做到认真细致、服务周到、避免差错。收银员的岗位职责包括以下几方面:

第一, 具有敬业爱岗、尽职尽责的职业道德, 在楼层收银班(组)长的直接领导下, 严格遵守企业的各项规章制度, 服从上级领导的工作安排;

第二, 严格执行班次安排, 每日早上按时参加晨会, 做好重要事项的记录以及营业前各项准备工作;

第三, 严格按照收银工作规范、程序进行收款操作, 正确受理现金、支票、信用卡、会员卡、优惠券等业务, 按规定开具销售发票, 确保收银工作不出差错, 保证收银工作顺利进行;

第四, 认真遵守企业的各项规章制度和纪律, 不带私款、物品上岗, 不贪污, 不私兑外币, 特别要严格审核优惠券等销售权限和退货退款批准手续, 并按规定程序办理;

第五, 文明礼貌地接待每一位顾客, 做到站立服务、主动热情、礼貌待客、唱收唱付, 接待、送别顾客要使用文明和礼貌用语;

第六, 不擅离工作岗位, 不私自调班和换台, 不做与工作无关的事情;

第七, 收款仔细认真, 操作准确无误, 一旦操作失误必须及时写出操作说明, 上报收银科(部)批准后通知信息中心改正;

第八, 做好交接手续, 按交款单如数上交营业款, 合理使用备用金;

第九, 增强防盗防骗意识, 加强对假币、假票据的甄别, 切实维护企业的经济利益;

第十, 负责电子收银机的日常维护、保养, 遇到收银机发生故障或自身无法解决的问题, 应及时向班组长反映并进行记录;

第十一, 保持收银台周围的卫生, 保管好收银台的所有物品, 出现问题应承担相应责任;

第十二, 合理使用零用金以及包装袋等。

四、收银监察主管岗位职责

收银监察主管岗位职责一般包括以下几个方面:

第一, 对分管收银工作的经理负责, 制定详细的工作计划, 切实保证企业的各项规章制度和制定的工作计划得到落实, 做好日常收银监察工作, 保证收银工作顺利进行;

第二, 指导、督促收银监察员的日常工作, 对收银监察员处理收银员的失误、违规等情况及时跟踪了解, 对收银监察工作中出现的问题进行总结分析, 发现重大问题及时处理或通报上级有关部门;





第三,经常检查收银监察员的例会及工作情况,协助人事部门对收银监察员进行法律知识、收银监察知识、企业相关规定及相关业务的培训与考核工作;

第四,加强与其他部门、分店以及企业驻店人员的沟通,以促进收银监察工作的顺利进行;

第五,为新进入企业的收银监察员指定培养人,并按时为其做转正鉴定。

五、收银监察员岗位职责

第一,对收银监察主管负责,贯彻企业的各项收银监督检查制度;

第二,利用现场巡视、仪器监控等方式对收银员操作进行监督检查,对收银员更正、取消、退货等情况进行检查核实,对违反收银监督管理规定的行为进行制止和提出处理;

第三,对收银工作中出现的问题进行总结分析,发现问题及时向监察主管汇报;

第四,加强与其他部门、分店以及企业驻店人员的沟通,促进收银监察工作的顺利进行;

第五,负责前一营业日“商品退换货申请单”的核对;

第六,积极参加企业及本部门组织的内部业务培训和考核。



小案例

这个收银员太没有职业道德

某超市的收银员太没职业道德。一顾客在某超市结账时,一名营业员趁人多,把一张假的10块钱从口袋里拿出来,夹在找给顾客的钱里面,被顾客发现了,顾客对收银员说:“你怎么可以这样做呢,太没有职业道德了吧?”而收银员却满不在乎地说“我也是打工的,这钱是别人付款给我的,我也没有办法,否则就得自己掏腰包赔偿。”“谁不是打工的?你怎么可以这样呢,自己收错了钱,只好认倒霉,怎么可以这样对待别人呢,这种人太没有素质了,超市的管理部门就应该把这些没有素质的收银员开掉。”





第四节 工作规范

一、收银主管的工作规范

收银主管的工作规范包括营业前、营业中和营业后三个阶段的工作规范。

（一）营业前的工作规范

1. 参加企业工作例会，主持召开收银工作例会，传达、执行企业政策，解决收银工作中出现的问题，表扬优秀收银员，分析企业的经营业绩。

2. 查看企业最新文件、收银员交接记录、电子邮件及销售报表，了解掌握企业近期的销售情况。

3. 检查收银员的到岗情况，检查各班（组）是否合理安排收银员人数及收银机开台位置，对未到岗的人员进行相应的调整。

4. 为收银员发放备用金及兑换零钞，与财务交接各种单据。

5. 将银行的 POS 机的电脑单以及银行手工压卡单交给出纳。

（二）营业中的工作规范

1. 贯彻落实并检查企业例会的工作情况，随时根据检查情况调整工作计划。

2. 及时传达企业临时指令并检查落实情况。

3. 经常巡视收银区，及时发现并解决问题。

4. 及时与有关部门进行沟通，协调解决收银工作中出现的问题。例如，向收银监察员和财务人员了解工作中存在的问题；对银行卡出现的问题与有关银行协调解决；向顾客了解收银员的服务情况等，发现问题及时解决。

5. 营业期间，根据营业状况随时调整收银机开台数量和开台位置，检查收银员的交接班情况。

6. 随时检查各收银岗位的情况，经常检查收银班（组）长是否按岗位职责的要求进行收银工作，抽查收银员的收银操作是否规范，收银操作过程中是否使用了文明礼貌的用语，是否做到唱收唱付。

7. 随时检查收银机是否正常运行，对营业过程中收银机出现的非正常情况及时上报，对出现故障的设备的维修情况予以跟踪。

8. 及时处理收银过程中的各种投诉，并向分管经理及时反馈。

9. 及时记录当班收银情况，并与下一班收银主管交接工作。





10. 必要时在收银台顶岗。

(三) 营业后的工作规范

1. 检查各收银机关机及营业结束后的工作情况。查看电子收银机是否关机并退出营业状态；对所有银行卡进行结账并关闭银行 POS 机设备；将所有收银设备关闭并罩好防护罩；将所有收银用品交到指定的地点或锁入抽屉内。

2. 在有关人员的陪同下收取营业款、备用金及各种有价证券和单据，并做好营业款的上交工作。

3. 向收银监察员了解当前收银工作中操作失误的情况。

4. 检查备用金的清点情况，锁好保险柜，将保险柜的钥匙放到指定地点。

二、收银班（组）长的工作规范

(一) 营业前的工作规范

1. 及时了解当日的促销商品及促销活动的注意事项。

2. 点名，开班前会，检查收银员仪容仪表并登记缺勤、迟到的收银员。

3. 检查收银员是否做好收银台周围的清洁整理工作。

4. 检查收银设备是否正常，若发生故障应立即向收银主管报告。帮助收银员开备用金柜、收银机键盘、钱箱，检查收银机、银行 POS 机的运行是否正常，如果有问题及时通知维护人员解决。

5. 合理安排本班（组）收银台的开台数量及开台位置。

6. 组织本班组收银员到指定的地点领取备用金、零用钞、收银用品等。

(二) 营业中的工作规范

1. 认真监督收银员的正常工作，不得擅自离岗，同时还需要监督收银操作及输入到收银机的款项是否正确，是否出现差错，发现问题及时解决。

2. 营业期间接到上级传达的指令，必须及时传达到每位收银员，并监督落实情况。

3. 及时协助收银员解决收银操作上的问题，例如：识别伪钞、找零钱、收大钱，抽查收银机款项是否正常。

4. 及时协助解决收银员在收银过程中遇到的问题，例如：无条码、商品价格出现问题等，帮助收银员更正错误。

5. 与金库负责人员清点钱袋；兑换零用钞；换取发票；销售退回证明等。

6. 及时根据客流量安排增减收银员和连班人员休息，顾客流量少时，组织并指导收银员训练和提高收银操作技能。

7. 处理顾客投诉，解决收银区中途发生的问题或故障。

8. 帮助处理特殊购物（集团购物、支票付款购物、大宗购物）等问题。

