

5
LEVEL

用于国家职业技能鉴定

收银员

国家职业资格培训教程



● 中国就业培训技术指导中心 组织编写

初级
国家职业资格五级

用于国家职业技能鉴定

SHOU YIN YUAN

收 银 员

guojia zhiye zige peixun jiaocheng

国家职业资格培训教程

(初级 国家职业资格五级)

中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员国家职业资格培训教程: 初级·国家职业资格
五级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:
中央广播电视大学出版社, 2010. 4

ISBN 978-7-304-04491-6

I. ①收… II. ①中… III. ①商业服务—技术培训
—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 062874 号

版权所有, 翻印必究。

收银员国家职业资格培训教程

(初级·国家职业资格五级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200 总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

印刷: 北京博图彩色印刷有限公司

版本: 2010 年 4 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

责任编辑: 刘 恒

印数: 0001 ~ 10100

2010 年 4 月第 1 次印刷

印张: 6 字数: 146 千字

书号: ISBN 978-7-304-04491-6

定价: 18.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前 言

在党的十一届三中全会对内搞活经济、对外实行开放政策指引下,三十年来,商品的流通规模、流通服务方式、商业业态等发生了巨大变化。商业服务业的快速发展,不仅提升了人们的消费理念,同时也增加了大量的就业岗位。特别是从现金消费到刷卡消费的态度超乎人们的想象,银行卡的发行总量超过了18亿张,收银员的工作技能受到了愈来愈多的商业服务企业和消费者的关注,收银员职业素质的高低,直接或间接地反映了商业服务业服务质量的优劣。

伴随着商业服务及相关产业交易方式的变化与迅速发展,相关企业对于收银员的需求非常旺盛,对收银员素质的要求也越来越高。为了顺应这一趋势,高等职业学校和中等专业学校及企业培训中心陆续开设相关专业或发展相关培训项目。为了推动收银员职业培训和职业技能鉴定工作的开展,国家在收银员从业人员中推行了职业资格证书制度。通过对行业内的广泛调研,中国就业培训技术指导中心组织完成了《收银员国家职业标准》(以下简称《标准》)的制定,并在中国商业联合会的协助下,组织编写了《收银员国家职业资格培训教程》(以下简称《教程》)系列教材。

本套教程紧贴《收银员国家职业标准》要求,为国家职业技能鉴定考试推荐用书。根据《标准》的要求,本套教程共设4个分册。“基础知识”分册内容涵盖《标准》中的基本要求,涉及收银员岗位概述、职业道德、商品知识、商品流通企业的知识、收银机基础知识、收银基本知识、服务基本知识、相关法律法规知识等内容;“初级”、“中级”、“高级”3个分册分别对应《标准》中初、中、高3个级别的“工作要求”。本套《教程》也可作为各级各类高等职业学院和中等职业技术学校营销专业学生进入商业服务业上岗前的复习资料,还可供相关职业的有关人员参考。

本书是《收银员国家职业资格培训教程(初级)》分册,涉及收取银钱、商品清点与清付、现金及票据后台管理等3章内容,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”

的指导思想，突出职业培训特色。在该书的编写过程中，我们力图突破传统教材侧重理论阐述的思路，而是从工作程序入手，剖析工作任务的完成步骤，以期从业人员通过具体的操作流程来掌握相关的知识与技能，充分体现学有所用的思路。本书以章为单位，每章都设计了“技能要求”，详细介绍完成工作任务的具体操作和实施步骤。对于一些任务中没有涉及到而又必须掌握的知识，则放到“知识要求”模块中进行讲解。这样，本书既体现了工作内容的规范性，又体现了技能要求的程序性，相对保证了职业功能的完整性。

本书由中国商业联合会武静茹担任主编，中国商业联合会张丽君、李祥波负责审稿。各章编写的具体分工如下：第一章由北京供销学校左振龙，北京长益信息科技有限公司宋清、周智钢以及中国银联股份有限公司杨建辉、刘源、郭驰峰、丁丽莉编写，第二、三章由北京财贸职业学院王成荣、徐耀庆、沈宝燕、杜海霞、陈凌、胡春平、李惠、孙爱婷编写。本书编写过程中，中国商业联合会协助组织各位专家并付出很多劳动，中国银联股份有限公司、北京长益信息科技有限公司等单位也给予了大力支持，许多同行专家和学者给予关心和帮助，在此，对他们的支持、关心和帮助表示衷心的感谢！

由于时间仓促，水平有限，教材的撰写难免存在不足之处，恳请各位专家学者和广大读者批评指正。

中国就业培训技术指导中心

2009年8月

目 录

第一章 收取银钱.....	1
第一节 收银前准备.....	1
学习单元 1 收银前准备工作流程.....	1
学习单元 2 认识收银机.....	3
第二节 现金收银.....	10
学习单元 1 人民币真假的鉴别.....	10
学习单元 2 点钞技巧.....	20
学习单元 3 现金收银.....	23
第三节 银行卡收银.....	28
学习单元 1 金融 POS 机安装.....	28
学习单元 2 金融 POS 机的签到与签退.....	31
学习单元 3 金融 POS 机消费类交易操作.....	33
学习单元 4 金融 POS 机退货交易操作.....	38
学习单元 5 银行卡识别.....	43
学习单元 6 银行卡风险防范.....	47
第二章 商品清点与清付.....	53
第一节 商品包装检查.....	53
学习单元 1 检查商品包装有无破损.....	53
学习单元 2 发现商品的不当包装及处理.....	57
第二节 商品扫描.....	58

学习单元 1 识别商品条码	58
学习单元 2 商品条码扫描	62
学习单元 3 商品防盗签解码、取签	66
第三节 商品装袋与交付	70
学习单元 1 商品分类与装袋	70
学习单元 2 清点与交付顾客商品	73
第三章 现金及票据后台管理	76
第一节 领取备用金	76
学习单元 1 领取备用金	76
学习单元 2 合理搭配现金面额、兑换零钱	79
第二节 清点、上缴营业款	82
学习单元 1 清点营业款	82
学习单元 2 上缴营业款	84

第一章 收取银钱

第一节 收银前准备

学习单元 1 收银前准备工作流程

学习目标

- 熟悉收银前准备工作流程
- 熟悉接待服务的程序

知识要求

收银前准备工作流程（如图 1-1 所示）。

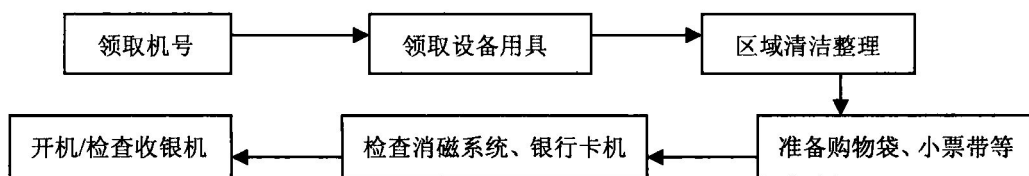


图 1-1 收银前准备工作流程

技能要求

一、操作名称：收银前的准备工作

二、操作准备

1. 领取机号

领取即将上岗收银机的号码。

2. 领取设备用具

领取为每台收银机准备的专业设备和用具，收银机柜前常备的设备和用具具有：

- (1) 海绵缸/干净抹布。
- (2) 订书机（钉）。
- (3) 收银小票带、银行信用卡纸带。
- (4) 购物袋。
- (5) 验钞机。
- (6) 消磁取钉器/CD 取钉器。
- (7) 现金布袋/款包。
- (8) 胶带、点钞油、表单、剪刀。
- (9) 笔、便条纸、记事本。
- (10) “暂停结账”牌/信号牌。

三、操作步骤

步骤1 区域清洁整理

- (1) 整理收银机台面和责任区域。
- (2) 清洁收银机设备。
- (3) 整理收银柜。
- (4) 清洁地板、垃圾桶。
- (5) 收银机前货架的理货工作，包括整理商品、清洁灰尘、核实价格标签。

步骤2 准备购物袋、小票带等

- (1) 检查所有规格的购物袋、小票带及所有银行卡单是否足够。
- (2) 将购物袋、小票带放置在正确的位置和设备上，保证存根联及收款联的正确装置。
- (3) 检查库存的小票带、银行卡单是否安全地收放在收银柜中。

步骤3 检查消磁系统、银行卡机

- (1) 检查消磁系统开机后是否可以正常工作（信号灯）。

- (2) 检查银行卡机联机是否正常。
- (3) 检查所有银行卡机的银行卡单是否全部都放置正确。

步骤 4 开机/检查收银机

- (1) 检查系统日期、开机状态是否正常。
- (2) 检查机内的程序是否正常运行。
- (3) 检查能否正常进行扫描、收银。

四、注意事项

1. 不准携带现金上岗。所有款项一律只进不出，不允许任何人在收银人员手中借支或领用。
2. 领用备用金人要在值日本上签字，当场点清。发放时必须有防损员在场，如备用金数额不对，要及时报告收银主管或领班。
3. 从财务室到卖场应走内侧通道，并要有防损员陪同。收银人员到岗后，由防损员巡视周边后方可开机工作。
4. 收银人员要认真检查自己的着装是否符合商场的规定。
5. 熟悉当日特价、调价和促销活动的安排情况，应明确购物折扣的对象。

学习单元 2 认识收银机

学习目标

- 了解收银机运行的工作环境
- 初步掌握收银机的特点和结构
- 按照收银机技术规程进行电源接通、开机和关机

知识要求

一、收银机的硬件环境

- (1) 各类可联网的收银机。
- (2) 各类微型打印机，如 EPSON 微型打印机等。

二、收银机的软件环境

- (1) 操作系统：Windows 98 中文版以上。
- (2) 应用软件：BFPOS 商业收银系统。
- (3) 数据库客户端：Sybase 11.9 以上。

三、收银机的特点和结构

1. 收银机的特点

收银机被广泛应用于超市、商场、餐厅、酒吧、五金建材店等商业场所，有多种款型（如图 1-2 所示）。

收银机的特点主要表现在以下几个方面：

基于 PC/BASE 结构、完全开放的系统，应用于多种平台，模块化设计更具备可扩展性、可维护性；系统支持几乎所有厂家部件；所有外设配件可根据用户的不同要求更换型号，更加符合用户的实际要求；收款迅速、正确；支持多种付款方式，如现金、支票、银行卡、外币、礼券等；业绩统计，为管理服务，可打印多种报表；结账精准，杜绝舞弊。



图 1-2 不同款型的收银机

2. 收银机的结构

不同类型的收银机其结构大致相同，是由一个电子收银机和多个外部设备组成。其中，

电子收银机包括收银机键盘、顾客显示器、微型票据打印机、PC 主机箱与显示器、收银钱箱、条码阅读器、磁卡读写器、电子秤、后备电源 (UPS)、通讯联网接口等部分。

3. 收银机的功能键

查询键：查询商品的价格。

磅秤键：对商品进行称重时使用。

回车键：用来确认各类操作。

数量键：收银员直接录入商品条码时，收银机默认的数量为“1”；当录入的商品数量多于“1”时，要在录入商品条码之前敲入商品数量，然后按**数量键**，再录入商品条码或货号。

重复上次键：用来重复上一次的销售。例如收银员已录入 5 个“清扬 400ml 洗发液”，此时按**重复上次键**，收银机将再增加 5 个“清扬 400ml 洗发液”。此键只能在销售过程中使用。

小计键：使用该键可以在顾客显示器上显示已经录入收银机的商品的价值总计。

取消商品键：取消一次操作，可配合**向上一行键**、**向下一行键**、**向上翻页键**、**向下翻页键**选择所要取消的商品，并按**取消商品键**，再按**回车键**确认。

清除键：在没有按**回车键**前清除输入的错误，如收银员把“63”错输为“36”，可用此键进行清除。

总计键：此键只在结账时使用。

向上翻页键：向上切换一页。

向下翻页键：向下切换一页。

向上一行键：向上切换一行。

向下一行键：向下切换一行。

现金键：如果用现金付款方式，应先输入顾客所付金额，再按**现金键**。

礼券键：用礼券支付，直接按**礼券键**，不需要输入应付现金金额。

支票键：用支票支付，直接按**支票键**，不需要输入应付现金金额。

银行卡、信用卡键：用银行卡、信用卡支付，直接按**银行卡、信用卡键**，不需要输入应付现金金额。

上岗键：上岗时使用的键。

下岗键：下岗时使用的键。

技能要求

一、操作名称：认识收银机

二、操作准备

1. 检查收银机运行环境

观看温度计、湿度计显示的温度、湿度，予以记录，关机后罩上防护罩，避免灰尘。

收银机理想的工作温度应在 $10^{\circ}\text{C}\sim 35^{\circ}\text{C}$ ，温度太高或太低都会影响配件的寿命，高温对收银机的 CPU、显示器、主板、硬盘等对温度敏感的器件都有较大的伤害。

收银机工作环境的相对湿度在 $30\%\sim 80\%$ 比较适宜。如果湿度太高，不但影响收银机性能发挥，甚至会因为潮湿引起短路等危险情况，严重的会烧毁收银机。反过来，太干燥也不好，因为容易产生静电，同样对收银机有伤害。

收银机工作时会产生静电，这样灰尘易附着在集成电路板表面，造成散热不畅，严重的甚至会导致主板短路。

2. 连接收银机与其他相关联的设备

收银员需仔细观察电源是否与收银机匹配，检查主机与显示器、打印机、扫描器、电子秤、读卡器、通讯设备等连线是否正常。

收银机要有接地线，没有地线易造成机壳带电，会对收银员的安全构成威胁，同时影响收银机的稳定运行。

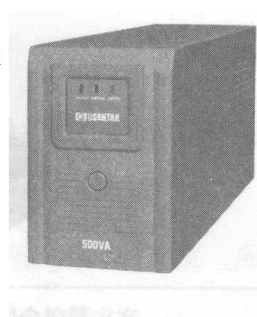
为了减少电源对数据信号的干扰，在装机时不能将电源线和数据线（显示器数据线、网线、打印机数据线、串行通讯线）缠在一起。

三、操作步骤

步骤 1 接通收银机 UPS（不间断）电源

加电开启前, 应确保供电系统正常, 先合上机房电源总开关, 再开启不间断电源 UPS 开关和稳压开关。

UPS (不间断) 电源 (如图 1-3 所示)。



步骤 2 安装打印机用纸

打开打印机电源, 打印机启动后自检, 指示灯正常显示为绿色。

图 1-3 UPS 电源

打印机的打印纸为窄行、卷状。打开打印机的顶盖, 将打印纸放入, 转动转轴将打印纸纸头露出, 以备打印使用 (如图 1-4 所示)。

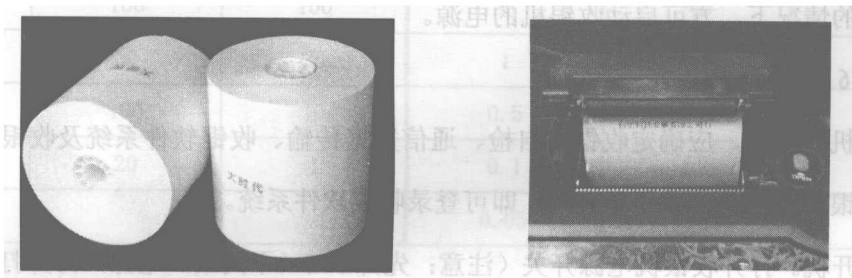


图 1-4 打印纸及安装方法

步骤 3 打开、检查扫描器

扫描器有平台式、手持式、立式 3 种 (如图 1-5 所示)。接通电源后, 检查扫描器指示灯是否亮, 按动按钮是否发出红色光。



图 1-5 不同形式的扫描器

步骤 4 打开、检查消磁解码器

启动消磁解码器电源, 指示灯闪亮为正常 (如图 1-6 所示)。



图 1-6 两种不同的消磁解码器

步骤 5 打开收银机电源

收银机应在每天营业前 10 分钟开启。打开收银机电源前，应确保电源供电正常，外部设备开启的情况下，方可启动收银机的电源。

步骤 6 开机登录

收银机加电后，应确定收银机自检、通信数据传输、收银软件系统及收银员注册显示正常。收银员输入员工编号和密码，即可登录收银软件系统。

(1) 开机。打开收银机电源开关（注意：先开UPS（不间断）电源，再开打印机，最后开POS电源），BFPOS系统启动，进入用户登录状态，屏幕显示如图1-7所示。

(2) 登录。系统状态正常，收银员登录（如图1-8所示）。

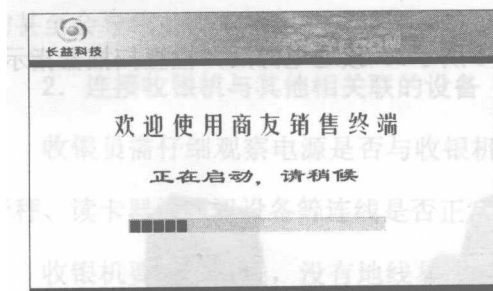


图1-7 系统启动界面

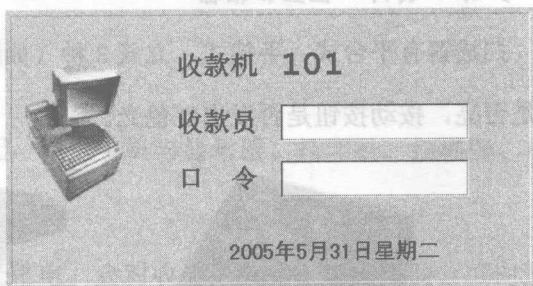


图1-8 收银员登录界面

步骤 7 准备足够的找零用钱币并放入收银机内

收银领班或值班收银员到总收银室按约定领用备用金（备用金控管方案如表 1-1 所示），经清点无误后在“领取备用金记录簿”上签收，早训前带至本班组早训地点。收银员早训后就地领取、清点预借备用金并签收，迅速回到本收银台，按收银台交接记录情况清点留存备用金、退货扣款及检查收银设备与收银用品等，复核无误后在“接班确认人”一栏内

签章确认。

收银员清点备用金、退货扣款等，与交接记录不符或者发现收银设备、收银用品损坏、缺少的，应立即通知机动收银员复检和证明，并在收银台交接记录上写明。

表 1-1 备用金控管方案

平日备用金控管方案			周末、节假日备用金控管方案		
币值（元）	数量	金额（元）	币值（元）	数量	金额（元）
50	2	100	50	2	100
10	15	150	10	20	200
1	100	100	5	40	200
0.5	50	25	1	100	100
0.1	100	10	0.5	50	25
0.05	20	1	0.1	100	10
			0.05	20	1

步骤 8 关闭收银机

收银机关闭前，应正常退出收银软件系统，再关闭收银机、外设硬件、UPS 开关和供电开关。

四、注意事项

- 1. 在开机时应该首先打开外部设备电源开关，然后再打开主机电源。在关机时应首先关闭主机电源，然后关闭外部设备电源。
- 2. 由于收银机产品大多采用 ATX 电源，主机电源关闭时并没有完全关闭电源，要确保断开电源应断开插座开关或拔掉电源插头，特别是在雷雨天气，如果建筑物避雷措施不利，可能会造成设备被雷击。
- 3. 保护好收银机，切勿掉入导电物体，如大头针、图钉、导线等。
- 4. 切勿重压或置物于收银机之上，如果条件允许，最好将主机和打印机、钱箱分开放置，避免受到冲击或过大的震动。
- 5. 严禁在收银机主机和外设上放置物品，水杯等物品应放置在收款台下面。

6. 在收银机带电的情况下，不允许拔插收银机上的任何连接线。
7. 硬盘灯在闪烁时不能关闭电源。
8. 注意打印纸是否用完，如用完应提前更换打印纸，以防打印纸最后的胶带卷入打印机，造成打印机无法使用。更换打印纸时应从进纸口撕断打印纸，按进纸键让打印纸自打印机内自动走完，严禁用力拽出。用手撕打印收据时应沿撕纸器方向斜撕。
9. 操作键盘时应用力均匀，禁止用力击打，否则可能缩短键盘使用寿命。
10. 关闭钱箱时不要用力过猛，否则可能造成钱箱损坏或硬盘划伤。
11. 收银主管应经常检查收银员备用金使用情况，避免收银员挪用备用金。

第二节 现金收银

学习单元1 人民币真假的鉴别

学习目标

- 了解人民币防伪特征
- 掌握假币的识别方法
- 熟悉仪器检验方法

知识要求

一、第五套人民币防伪特征

第五套人民币防伪特征如图 1-9 至图 1-13 所示。

1. 第五套 100 元人民币防伪特征