

会计职业教育立体化系列教材

收银实务

CASHIER PRACTICE

全国财政职业教育教学指导委员会

项目负责人：潘 然
主 编：陈险峰
主 审：余 坚



中国财政经济出版社

会计职业教育立体化系列教材

收银实务

CASHIER
PRACTICE

项目负责：潘 然
主 编：陈险峰
主 审：余 坚

图书在版编目 (CIP) 数据

收银实务/陈险峰主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2006.8

(会计职业教育立体化系列教材)

ISBN 7 - 5005 - 9301 - 5

I. 收… II. 陈… III. 商业服务 - 职业教育 - 教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 094290 号

中国财政经济出版社出版

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

E-mail: cfeph@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

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京中兴印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 17 印张 250 000 字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 1—10 000 定价: 28.00 元

ISBN 7 - 5005 - 9301 - 5/F·8079

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

**全国财政职业教育教学
指导委员会会计职业教育
立体化系列教材编写指导委员会**

主任委员

苏金秀 贾 杰

副主任委员

邵诗利 高 原 花向荣

策 划

杨远震 王坚敏

技术总监

戴凤弟 孙万军

委 员

徐迎建 曹华祝 江跃进 李高伟 余 坚 胡泮基 程运木

张 华 周晓平 王 翔 杨晓非 舒 裕 陈 度 李国淮

何先应 王 军 徐 俊

《收银实务》立体化教材开发团队

项目负责人：潘 然

主 审：余 坚

文字教材编著

主 编：陈险峰

参 编：朱才荣、谢 军、吴植璋、陈卫青

网络课程开发

技术负责：姚清河

脚本编写：陈险峰、姚清河、谢 军、朱才荣、
吴植璋、陈卫青

美 工：姚清河

网页制作：姚清河、陈险峰、吴植璋、陈卫青、
潘 然、林敏洁

素材摄影：姚清河、冼灼辉

出版说明

伴随着我国国民经济的健康、快速发展,我国会计职业教育出现了前所未有的发展好势头,各类会计职业教育机构如雨后春笋。如何开发规范的、适应会计职业教育课程改革和教材建设需要的新教材,一直是会计职业教育领域广大教师、专家的共同愿望。特别是在信息技术快速发展和普及的前提下,如何在教材建设中引入计算机多媒体技术,将会计职业教育变得更加形象、直观、引人入胜,更是全面提升会计职业教育的教学质量、教学水平,培养大批合格、适用的会计专业人才的现实选择。

从2004年起,财政部人事教育司、全国财政职业教育教学指导委员会、中国财政经济出版社开始策划、组织“会计职业教育立体化教材”开发研究,经专家论证、确定了会计职业教育主干课程12门,并明确了新的多媒体立体化教材开发、编撰方案。之后,全国财经学校(学院)近百名会计、计算机方面的专家、教师,经过二年多精心策划、联合研发,目前第一阶段开发任务已经圆满完成。《基础会计》、《财务会计》、《会计模拟实训》、《会计电算化》、《收银实务》、《会计涉税实务》、《会计查账实务》、《财政与金融基础知识》等八门主干课程的立体化教材(盘+书),已经由中国财政经济出版社、北京财经电子音像出版社出版发行。《政府与非营利组织会计实务》、《统计基础知识》、《经济法

律法规》、《EXCEL2000 与报表分析》等四门课程的立体化教材也将于 2006 年底出版发行。与教材配套的《财经专业教师备课系统》软件、媒体资源库、智能题库系统软件的研发工作也基本完成。

从 2005 年下半年起, 全国一些会计职业技术学校陆续采用这套教材用于教学实践, 也有一些单位采用这套教材对初级会计人员进行岗位培训。根据专家的评议, 新教材与传统的同类教材相比, 具有明显的特点:

1. 根据国家教育部的教改要求和会计职业教育的教学实际, 适当降低了理论难度, 强调教材的“够用、实用、适用”, 强化了对会计工作实际及全过程的展示, 强化了对学生实际操作能力的培养, 强调学以致用, 符合职业教育教学的理论和特点。

2. 从会计职业教育的实际出发, 以自主学习理论为中心, 以学生职业生涯发展规律为线索, 按照会计岗位要求编写教材。在教材结构和编排方式方面突破传统, 以多媒体网络课程为核心, 将纸质平面教材、电子网络课程(光盘)、教师备课软件、媒体教学资源库、智能题库等五个方面有机结合, 将大量真实、原始的会计凭证、票据、账册集合在资源库中, 用图片、动画、视频等多媒体技术手段, 展示经济活动、会计工作的流程, 展示会计实务操作过程, 生动形象, 教师和学生可以随时调看、分步调看, 既便于教师教, 更便于学生自主学习。

3. 新教材突出了“新”、“真”、“全”。

——所谓新, 一是新教材运用了新的教育教学理念, 应用了新的计算机多媒体技术; 二是内容新, 新教材反映了近年颁布的会计制度、会计准则及法律法规的内容, 反映了最新的会计实务内容, 如《财务会计》的编写以新颁布的小企业会计制度为依据, 《会计模拟实训》包含了“三险”、“两

金”会计处理业务等；三是教学资源的素材新，本教材网络课程中收集了最新版本的各种财务凭证、票据实际样本（包括普通发票、增值税专用发票电脑版、运费发票、银行支付结算系统专用凭证）；四是新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。

——所谓真，教材涉及的企业类型选用日常生活中常见的或经常接触的单位；所有原始凭证格式、要素、颜色、盖章与实际工作完全一致；报表都是实际工作中使用的报表；企业基本情况，用实际工作中的税务登记证来展现；视频素材，实地拍摄建账、填制记账凭证、登记账簿等。

——所谓全，与传统的教材中相比较，除教学大纲规定的内容外，还增加了会计人员职业道德教育、纳税申报、工商登记方面的相关知识和实务。

教材适用范围为：会计职业教育的学生、老师；没有机会实习的自学考试；在职人员业务系统训练。

由于时间所限，新教材尚有许多不足之处，敬请读者提出宝贵意见，以便今后修订，我们希望在逐步完善、提高中，将《会计职业教育立体化教材》打造成为会计职业教育领域的教材精品。最后，感谢财政部人事教育司、全国财政职业教育教学指导委员会多媒体教学研究会对新教材研发的支持和帮助，感谢所有参加新教材策划、研讨、编撰、审定的各位专家。

中国财政经济出版社

2006年8月

前言

《收银实务》是财政部人教司、全国财政职业教育教学指导委员会和中国财政经济出版社联合推出的“会计职业教育立体化系列教材”之一，是在全国财政职业教育教学指导委员会统一部署下完成的一项重要教学科研课题，以全国职业教育工作会议精神为指导，参照中等职业学校会计专业《收银实务》教学大纲，针对财会部门收银岗位实操性强、职业道德要求高的特点，特别注重以收银技能为本位，提高收银人员职业道德水平，着力培养学生、从业人员实际操作能力、岗位适应能力、社会适应能力，突出点钞、台式计算器、电子收银机、珠心算等核心技能技巧。

我们置身于欣欣向荣的市场经济、知识经济大潮中，经济快速发展，熟练的行业技能使相关的专业人员越来越受宠、越来越抢手、越来越显眼、越来越升值，该教材是目前收银职业岗位技能技巧教学、业务培训、收银从业人员自我训练提高的理想工具之一。愿它成为你的良师益友，愿它成为你职业成功的加速器，愿它为你插上智慧的翅膀，自由翱翔在职业生涯中。

当你仔细浏览阅读《收银实务》的盘和书时，会有耳目一新、如鱼得水的感受，它具有如下特色：

第一，结构合理、精练、流畅。全书安排七章二十八节，内容包括：收银实务概述、收银工作系统、收银员基本

技能、收银台工作系统及程序、收银业务操作、现金和重要物品与收银设备的管理、收银员礼仪,比较全面地覆盖了收银岗位的核心技能、实际操作、工作规范、职业道德等,对岗位实际需要的有用知识点力求精练陈述与演示。

第二,内容新颖、直观、易学。教材紧跟当前收银岗位的发展趋势,结合点钞、台式计算器、电子收银机、珠算等技能,新增了手持式点钞、台式计算器五指盲打、珠心算、珠算双手拨珠法等技巧。网络教材中将这些技能通过实景视频演示,更加直观、清晰,可以使学生反复模仿练习,容易掌握技能、技巧要领。

第三,内容丰富,形式新颖、灵活。教材章节中根据内容需要设计了相关知识点、基本小常识、练习思考题、实践题、案例分析、课程测试、系统帮助等,采用实景拍摄的视频、实景图片、动画、漫画、表格等表现手法,内容丰富、层次清晰、形式灵活多样。

本书含网络教材与纸质教材,由广东省广州财政学校承担开发任务,潘然担任项目负责人,余坚担任主审,陈险峰担任主编和总纂工作。

纸质教材参编人员分工如下:谢军(第一章、第三章第四节)、朱才荣(第二章)、吴植璋(第三章第一、二、三节,第六章)、陈险峰(第四章、第五章)、陈卫青(第三章第五节、第七章)。

网络教材开发中,技术负责姚清河,网页制作人员分工如下:姚清河(第一章)、潘然(第二章)、吴植璋(第三章第一、二、三节,第六章)、林敏洁(第五章第一、二、三、四节)、陈险峰(第三章第五节、第四章、第五章第五节、第七章),美工姚清河,素材摄影姚清河、冼灼辉。

本书出版得到财政部人教司邵诗利、花向荣的大力支持。在开发、编写、制作过程中,全国财政职业教育教学指

导委员会副主任委员、湖北省武汉市财政学校杨远震、中国财政经济出版社王坚敏、武汉市财政学校徐俊、戴凤弟提出原则性指导意见和技术支持，广东省财政学校徐迎建、韩涌波和项尚清、浙江省杭州财税会计学校程运木、江苏省徐州财经高等职业技术学校刘景忠、郑在柏、杨全德对本书提出修改意见，在此一并表示感谢。

编 者

2006年6月

目 录

第一章 收银实务概述	(1)
第一节 收银实务的涵义.....	(1)
第二节 收银工作与商业经营的密切关系.....	(6)
第三节 收银实务的业务范畴.....	(14)
第四节 收银基本小常识.....	(21)
第二章 收银工作系统	(24)
第一节 收银工作系统概述.....	(24)
第二节 收银机构的设置及工作职责.....	(30)
第三节 收银有关人员岗位职责、任职资格.....	(39)
第四节 收银有关部门人员的工作规范.....	(54)
第三章 收银员基本技能	(64)
第一节 点钞技术与方法.....	(64)
第二节 人民币的真假鉴别技术.....	(74)
第三节 外币的真假鉴别技术.....	(92)
第四节 台式计算器的运用与技巧.....	(106)
第五节 心算与珠算.....	(115)
第四章 收银台工作系统及程序	(136)
第一节 收银工作系统.....	(136)
第二节 收银台工作程序.....	(157)
第三节 收银工作中的特殊事件处理.....	(169)

第四节 总收款室的业务处理.....	(174)
--------------------	-------

第五章 收银业务操作	(190)
-------------------------	-------

第一节 现金收银业务操作.....	(190)
-------------------	-------

第二节 银行卡收银业务操作.....	(200)
--------------------	-------

第三节 支票收银业务操作.....	(205)
-------------------	-------

第四节 商业优惠收银业务操作.....	(209)
---------------------	-------

第五节 酒店业收银业务.....	(213)
------------------	-------

第六章 现金、重要物品与收银设备的管理	(219)
----------------------------------	-------

第一节 现金与支票的管理.....	(219)
-------------------	-------

第二节 发票与收银设备的管理.....	(225)
---------------------	-------

第七章 收银员的礼仪	(231)
-------------------------	-------

第一节 收银员礼仪概述.....	(231)
------------------	-------

第二节 收银员仪表礼仪.....	(234)
------------------	-------

第三节 收银员语言礼仪.....	(242)
------------------	-------

第四节 收银员行为礼仪.....	(245)
------------------	-------

主要参考资料	(257)
---------------------	-------

第一章

Diyizhang

收银实务概述

本章学习目标

1. 了解什么是收银实务。
2. 掌握收银实务的特点。
3. 掌握收银实务的基本业务。

第一节 收银实务的涵义

一、什么是收银

收银,也称作收款,是指买卖双方在商品交易中卖方出售商品或劳务所收取的款项。

收银,通俗地说就是收钱。因为收银一词当中的“银”是指货币,而在日常生活中人们又往往把货币称作钱、款,所以通常所说的收银、收钱、收款都是一个意思。

收银作为一种商业活动,随着商业活动的发展而发展。在商业活动中,商人在生产者与生产者、生产者与消费者之间从事商品、劳务买卖,而买卖商品、劳务就要收取货币,这个收取货币的过程就是最早的收银活动的雏形。随着商品经济的进一步发展,商品交换的规模和范围越来越大,市场日益扩展,于是商业、服务业内部的分工也越来越细。一些规模较大、经营状况较好的店铺和商行,为了加强资金管理和经营管理,实行了较为细致的分工,有负责商品采购的,有负责卖货的,有负责送货的,还有专门负责收钱的,并在店内设立钱柜和货柜两种柜台,实行钱货分开管理。钱柜专门负责收取银钱,在今天看来,这就是当时的收银台,钱柜的伙计就是当时的收银员。这

样, 收银就慢慢地发展成为商业活动中的专项活动, 进而逐渐发展成为一项专门的工作。

收银一词的称谓是历史上延续下来的。我国从宋朝时开始以白银作为主要货币, 一直流通至 20 世纪 30 年代, 所以后来人们仍习惯把收取钱款称作收银。

二、收银活动的演进

随着社会的发展、货币形式的变化, 在现代商品经济中, 收银的内涵变得更加丰富。从货币的产生与演进来看, 引发收银活动变革的主要标志是以商业活动的日益发达的需要为表征。如在商品直接交换的发展过程中, 货币充当了一般等价物之后, 引发了收银活动的产生, 商品经营活动的进一步发展, 促进了收银活动的发展。

人们的商业活动成倍增加, 货币流通速度逐步加快, 支付手段已不再是单一的现金货币, 出现了大量携带和使用极为方便的各种银行支票、信用卡等电子货币, 收银工作手段也不再是传统的手工操作, 取而代之的是现代化、高效率的电子收银机操作。银行信用卡和电子收银机的使用, 不仅大大地加快了货币的流通速度, 而且使得人类的生产、生活和商业活动变得更加方便、快捷。

三、现代收银活动的概念和特点

(一) 现代收银活动的概念

在现代商品经济中, 从小型的零售商店, 到大中型的百货商场和超级市场, 几乎都全部设有独立的收银柜台, 并配备专门的收银人员从事收款工作。收银活动已成为一项专业性很强的、非常重要的经济工作。

现代收银工作有广义和狭义之分。广义的收银工作包括所有收银员、总收款室人员、收银主管、收银班(组)长以及收银监察主管和收银监察员等所从事的工作; 狭义的收银工作是指收银台的收银员所从事的收款工作。一般情况下所讲的收银工作是指狭义的收银工作。

现代收银工作从性质上来说, 是出纳工作的重要组成部分, 是出纳工作环节中设在营业场所第一线的、负责收取营业资金的专门工作。收银工作与出纳工作的主要区别在于收银工作只负责票据和货币资金

(主要是货币资金)的收取而不负责货币资金的支付,其工作过程主要是收入、保管、清点、核对以及上交,一般不设置账户进行核算。

(二) 现代收银活动的特点

任何工作都有其自身的特点和规律,收银工作也不例外。收银工作属于百货商场和超级市场等零售企业及餐饮店、酒店中重要的岗位工作,作为一个专门的岗位和一项专门的技术,收银工作有以下几方面的特点:

1. 专业性

收银工作作为商家在其营业场所设立的一个重要的经济岗位,有着专门的操作技术和工作要求,是一项专业性很强的工作。首先,各商家应配备接受过职业教育或经过专业培训的工作人员即收银员来从事收银工作;其次,收银过程中要使用专门的操作技术,如电子收银机的操作技术、条码扫描器的使用技术、银行卡刷卡机的操作技术等;再次,不同的支付手段需要有不同的专业操作规则,像支票、现金以及信用卡等付款方式,都有着不同的操作程序。

2. 责任性

收银工作也是一项经济责任很大的工作。由于商场和超市、餐饮店、酒店等营业场所内的收银台每天收取大量的货币资金,而这些货币资金既关系着企业的经济利益,又关系到客户的切身利益。因此,需要每个收银员都具有高度的责任心。工作中,既要把客户交来的货款收好、核对准确,保证客户满意,又必须将每天收取的货币资金清点好、保管好,保证国家和集体的财产不受损失。

3. 效率性

由于现代生活的快节奏,加上商场和超市、餐饮店、酒店等营业场所的客流量较大,所以收银工作时间性很强。为了减少客户交款时排队等候的时间,让客户高兴而来满意而归,就需要收银员抓紧时间,提高工作效率。因此,日常工作中每个收银员心里都应有个时间表,及时办理各项工作,保证收银工作的效率和质量。

4. 服务性

收银工作是企业的一项服务性工作。俗话说,顾客就是“上帝”,让每一位顾客满意是收银工作的服务宗旨。服务时应主动、热情、周到。主动就是要服务在顾客开口之前,多为顾客着想,积极、主动地

解决顾客的要求，向顾客提供创造性的服务；主动意味着收银员有更强的情感投入，也表现出企业功能的齐全。热情是指收银员出于对自己从事职业的热爱，发自内心、满腔热情地向客人提供优质服务。服务中应精神饱满，面带微笑，言语亲切，真诚热心。耐心是要在服务的全过程中态度和蔼，神态镇静；工作有序、不急不躁；百问不烦，百答不厌；遇事不乱，处理果断。因此，每一位收银员都应该树立服务观念，增强服务意识，从而有效地提高收银工作的服务质量，树立企业在顾客心目中的良好形象。

5. 法律性

收银工作是一项与钱打交道的工作。每天收银员都接触大量的现金，所以，收银员在拥有良好的思想品德的同时，还要具有较高的法律意识，不但要管住“自己的手”，还要“管住别人的手”。收银员作为现金作业的管理者，其行为不当也会造成很大的损耗。比如，收银员与顾客借着熟悉的关系，故意漏扫部分商品或者私自键入较低价格抵充；收银员虚构退货私吞现金以及商品特价时期已过，但收银员仍以特价销售等。因此，要严明收银员的作业纪律，并制定相关的处罚条例，严格执行。收银主管要严格按程序组织并监督收银员的交接班工作，要认真做好记录，以备日后查证。因收银员身份特殊，监守自盗者，较一般偷盗者行为更加严重。

根据《中华人民共和国刑法》（以下简称《刑法》）第二百七十一条规定：公司、企业或者其他单位的人员，利用职务上的便利，将本单位财物非法占为己有（即职务侵占罪），数额较大的，处五年以下有期徒刑或者拘役；数额巨大的，处五年以上有期徒刑，可以并处没收财产。

侵占公司、企业财物五千元至二万元以上的，属于“数额较大”；侵占公司、企业财物十万元以上的，属于“数额巨大”。