



职业技能 短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

收银员基本技能

SHOUYIN YUAN JI BEN JI NENG

● 推荐使用对象：  员 | 在职人员



中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

收银员基本技能

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

收银员基本技能/叶韶娟等编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2013

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5167-0886-6

I. ①收… II. ①叶… III. ①零售商店-付款-商业服务-技术培训-教材 IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 320241 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)

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 4.125 印张 104 千字

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

定价: 9.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

内容简介

本书首先简要介绍收银员基础知识，包括商品、商品流通企业、商品防盗、收银作业流程等知识以及收银员职业素养；然后进入收银的主要环节，包括收取银钱、商品清点与清付、现金及票据后台管理等与收银员工作实际紧密联系的工作技能。

本书从当前收银员岗位实际需要出发，针对职业技能短期培训学员的特点，基本不涉及复杂的理论，强化了技能的通用性和实用性。全书语言通俗易懂，图文并茂，通过本书的学习，学员能够达到收银员相关岗位的技能要求。本书还可供初涉或从事收银工作的人参考。

本书由叶韶娟、林文青、霍思敏编写，贺湘辉主审。

目录

第一单元 收银员基础知识	(1)
模块一 商品	(1)
模块二 商品流通企业	(8)
模块三 商品防盗	(18)
模块四 收银作业流程	(22)
模块五 收银员职业素养	(29)
第二单元 收取银钱	(39)
模块一 收款机与 POS 机的使用	(39)
模块二 现金收银	(54)
模块三 银行卡收银	(73)
第三单元 商品清点与清付	(87)
模块一 商品包装	(87)
模块二 商品扫描、消磁及防盗签解码	(91)
模块三 商品装袋与交付	(99)
第四单元 现金及票据后台管理	(104)
模块一 备用金	(104)
模块二 清点、上缴营业款	(110)
培训大纲建议	(125)

第一单元 收银员基础知识

模块一 商品

一、商品与商品合格的概念

早期的人类过着自给自足的生活，劳动产品不参与交换，因而不存在商品的概念。当社会生产力发展到一定阶段，人类开始以物易物，满足自身的消费需求，从而产生了商品。总的来说，商品是用来交换并能够满足他人或社会消费需要的劳动产品。商品具有使用价值和交换价值两种基本属性，两者缺一不可，如天然的空气缺少使用价值不能纳为商品，自给自足的蔬菜缺少交换价值也不能纳入为商品。

商品合格是指商品质量上的误差范围在国家规定的范围内。只要商品质量不符合安全、卫生标准，存在着不合理的危险性，或者商品不具备基本使用性能，或者不符合生产者、销售者对商品质量作出的明示承诺，具备上述三种条件之一者，就可判定质量不合格，就是不合格商品。例如，三鹿公司的三聚氰胺奶粉存在着不合理的危险性，就是不合格商品。

二、商品的分类

为了达到一定的目的或者需要，人们根据商品的属性、特征，将商品总体按照一定的原则和方法，系统、科学地分为不同的类别。

1. 商品分类的基本原则

(1) 原材料、未加工品或者半成品，一般按照其原材料的组成进行分类。如果成品或者半成品由几种不同的原材料制成，原

则上按其主要材料划分类别。

(2) 制成品，一般按其功能、主要用途进行分类。

(3) 构成商品某一部分的商品，如盛放商品的包装物，一般与该商品分为一类。

2. 商品的分类方法

以超市商品分类为例，超市一般把商品划分为与食品相关的商品和与居住相关的商品两大类。所有这些商品都可以分为四个层次，如图 1—1 所示，即大分类、中分类、小分类和单品。这四个层次主要的分类标准如下：

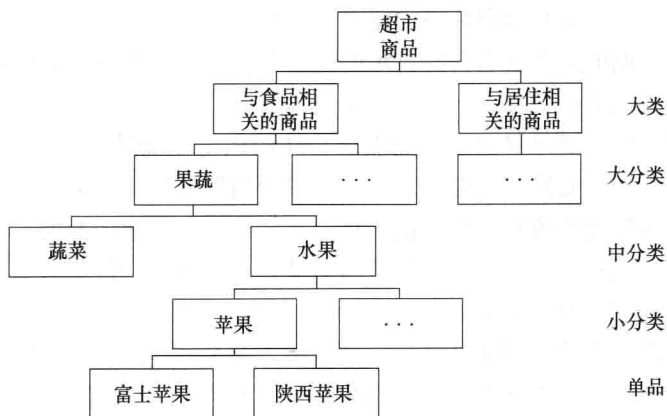


图 1—1 超市商品分类

(1) 大分类依据的是商品的特征，如商品来源、生产方式、处理方式、保存方式等，都与商品特征有关。

(2) 中分类是大分类中分化出来的类别，分类依据是商品群的特性。如图 1—1 的中分类中的“水果”，是部分可以食用的植物果实或其他器官的商品群。

(3) 小分类是中分类中分化出来的类别，分类依据是商品的成分。如图 1—1 所示的小分类中的“苹果”与“水蜜桃”“西瓜”等小分类的不同在于成分不同。

(4) 单品是商品中不能再细分、完整独立的商品项目。如图

1—1 所示的单品“富士苹果”和“陕西苹果”就属于两种不同的单品。

三、商品编码

商品编码是指用一组阿拉伯数字标识商品的过程，这组数字称为代码。商品编码是代表商品的数字信息，而商品条码是表示这一信息的符号。要制作商品条码符号，首先必须给商品编一个数字代码。

1. 编码的一般原则

(1) 唯一性。唯一性是指商品项目与其标识代码一一对应，即一个商品项目只有一个代码，一个代码只标识同一商品项目。商品项目代码一旦确定，永不改变，即使该商品停止生产、停止供应，在一段时间内（有些国家规定为 3 年）也不得将该代码分配给其他商品项目。

(2) 无含义。无含义代码是指代码数字本身及其位置不表示商品的任何特定信息。在编码系统中，商品编码仅仅是一种识别商品的手段，而不是商品分类的手段。无含义使商品编码具有简单、灵活、可靠、充分利用代码容量、生命力强等优点，这种编码方法尤其适合于较大的商品系统。

(3) 全数字型。在编码系统中，商品编码全部采用阿拉伯数字。

2. 编码的规则

国家标准规定的编码是按商品分类的从属、层次关系为排列顺序的一种层次结构代码，采用 8 位数字，分四个层次（不包括门类），每层以两位阿拉伯数字表示。前两位数字代表大类，三、四位数字代表中类，五、六位数字代表小类，七、八位数字代表品种。为便于检查，还设置了门类，用英文字母表示其顺序，放在 8 位数字之前。

以鸡蛋代码为例：

A	03	10	25	01
①	②	③	④	⑤

说明:

①对应的字母 A 表示的是鸡蛋所属的门类: 农林牧渔产品。

②对应的 03 表示的是鸡蛋所属的大类: 03 大类。

③对应的 10 表示的是鸡蛋所属的中类: 10 中类。

④对应的 25 表示的是鸡蛋所属的小类: 25 小类。

⑤对应的 01 表示的是鸡蛋所属的品种: 01 品种。

我国商品标准门类分类英文字母列表, 见表 1—1。

表 1—1 商品门类字母表

字母	门类	字母	门类
A	农林牧渔产品	N	针棉织品类
B	糖果、糕点类	O	百货类
C	烟叶类	P	文化用品类
D	烟类	Q	五金类
E	酒类	R	交电类
F	鲜菜及酱腌菜类	S	电信类
G	干菜类	T	化工类
H	调味品类	U	石油产品类
I	干鲜果类	V	煤炭类
J	水产品类	W	土产类
K	棉麻类	X	畜产品类
L	蚕茧蚕丝类	Y	日用杂品类
M	纺织品类	Z	废旧物质类

四、商品条码

1. 商品条码的概念

商品条码是由宽度不同、反射率不同的条、空及其对应的数字代码按照一定的编码规则排列而成, 用以表达一组数字或字母符号信息的图形标识符, 是一种用光电扫描阅读设备识读并实现

数据输入计算机的特殊代码。条形码技术集编码、印刷、识别、数据采集与处理于一身，它将商品信息数码化，使计算机能够读取和处理，以达到识别不同商品的目的。

2. 商品条码的种类

商店在进货后，将商品条形码数字与该商品的价格、企业名称等信息输入数据库。在购买商品时，只要输入条形码的信息，计算机就可立刻找到该商品。同时，商品价格的差异是靠不同的代码识别的，不同价格的商品不能用同一代码。商品使用条形码的好处不仅可以防止假冒商品，保护消费者的利益，而且提高了购买商品后的结算速度和准确度，能够降低商品成本，增加效益。

常见的商品条码有两大类：EAN 条码和 UPC 条码。

(1) EAN 码。EAN 码又称通用商品条形码，是国际物品编码协会制定的一种商品用条码，通用于全世界。我国目前所用的多为 EAN 条码，如图 1—2 所示。我们日常购买的商品包装上所印的条码一般就是 EAN 条码。EAN 条码符号有标准版（EAN-13 码）和缩短版（EAN-8 码）两种。EAN 条码的标准版有 13 位标识数字，而缩短版只有 8 位标识数字。标准版的 13 位数字中，前几位是由前缀码和厂商代码组成。

1) 前缀码是用来标识国家或地区的代码，由国际物品编码协会统一管理和分配。我国的前缀码为 690、691、692、693、694、695 共 6 个，美国和加拿大的前缀码为 00—19，日本为 450~459，我国香港为 489，我国台湾为 471。前缀码只能说明条码的注册地。

2) 厂商代码是用来标识生产者、销售者的代码。它由包括前缀码在内的 7 位或 8 位数组成，当前缀码为 690、691 时，厂商代码为商品条码的前 7 位；当前缀码为 692~695 时，厂商代码为前 8 位。厂商代码由中国物品编码中心审批。

3) 产品代码用来标识产品，由系统成员自编自用。当前缀码为 690、691 时，产品代码为厂商代码后 5 位数，从 00000 到

99999 共 10 万个；当前缀码为 692~695 时，产品代码为厂商代码后 4 位数，从 0000 到 9999 共 1 万个。

4) 校验码是商品条码的末位数，共 1 位，用来校验商品条码中前 12 个数字代码的正确性。

EAN-8 码的国别代码与 EAN-13 码相同，产品代码由 4 位数构成，是按照一定规律由 EAN-13 码的厂商代码和产品代码经过删除“0”后得到。在计算 EAN-8 码的验证码时要在商品项目前加 50 个“0”。



图 1—2 商品 EAN 码

(2) UPC 码。UPC 码是美国统一代码委员会制定的一种商品用条码，主要用于美国和加拿大地区。在从美国进口的商品上可以看到 UPC 码，如图 1—3 所示。同样，我国产品销往美国、加拿大也应使用 UPC 码。美国的 UPC 条码系统中条形码共有 5 种版本，超市商品中常用的是 UPC-A 码。它由 12 位字符组成，含义如下：

第 1 位字符（国别码）：代表商品的国家和地区。

第 2~6 位字符（厂商代码）：代表商品的生产厂家。

第 7~11 位字符（产品码）：代表商品。

第 12 位字符（校检码）：扫描成功的依据。

(3) 店内码。大部分商品都有国际条形码，可以按上述方法识别，但是部分商品如生鲜商品和部分临时商品就没有国际条形码。这些商品是以随机重量销售的，其编码不能由生产企业承担，而由零售商完成。进货后，对商品进行整装后，用专用设备进行称重，并自动编制成条码，即店内码，粘贴或悬挂在商品上。店内码只能用于商品内部的自动化管理，同样达到识别的目的。



图 1—3 商品 UPC 码

五、商品包装的主要标志

商品包装的标志是指商品包装表面标明的独具风格的图形和文字。一般地，商品包装的主要标志有商品的名称、商标、数量、规格、质量认证标志、条码等。

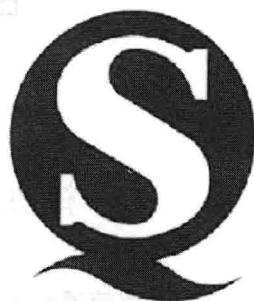
商品的商标拥有人向国家商标局提出商标注册申请并获得批准的文字、图形或其组合标志是受到法律保护的注册商标，一般会在商品包装上标明“注册商标”“注”字样或“®”标记。

产品质量认证标志是指经国际国内权威认证机构认可，按照规定颁发给企业的表示产品质量已达认证标准的一种标志。常见的产品质量认证标志有国家免检产品标志、生产许可证标志、3C 认证标志、绿色食品认证标志和中国名牌产品认证标志，分别如图 1—4~图 1—8 所示。



国家免检产品

图 1—4 国家免检产品标志



生产许可

图 1—5 生产许可证标志



图 1—6 3C 认证标志



绿色食品

图 1—7 绿色食品认证标志



中国名牌

图 1—8 3C 认证标志

模块二 商品流通企业

一、商品流通企业的概念

商品流通企业是指组织商品购销活动的、自主经营和自负盈亏的经济实体。商品流通企业的主要经济活动是组织商品流通，即商品的购进、销售、调拨和储存，将社会产品从生产领域转移到消费领域，以促进工农业生产的发展和满足人民生活的需要，

从而实现商品的价值并获得盈利。

二、商品流通企业通常的管理组织结构

1. 商品流通企业的类型（见表 1—2）

表 1—2

商品流通企业的类型

按投资主体不同			
个人业主制企业	合伙制企业	合作制企业	公司 (1) 有限责任公司 (2) 股份有限公司
按社会分工和企业业种不同			
直接贸易企业 (1) 批发企业 (2) 零售企业	居间贸易企业 (1) 信托企业 (2) 代理企业 (3) 经纪企业	市场基础交易企业 (1) 批发市场 (2) 贸易中心 (3) 商品交易所 (4) 证券交易所	

2. 商品流通企业的组织结构

常见的商品流通企业的组织结构如图 1—9 所示，各部门对应的具体职责见表 1—3。

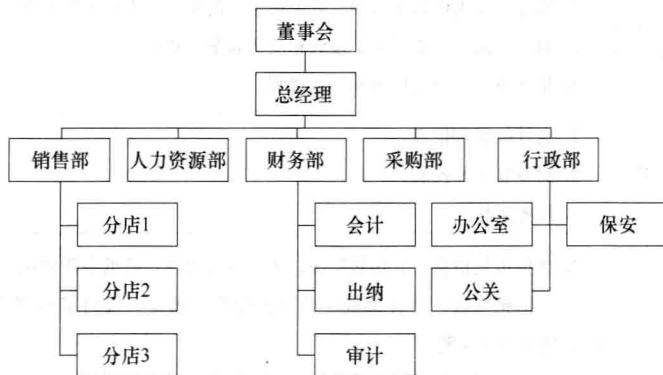


图 1—9 商品流通企业的组织结构

表 1—3

商品流通企业部门职责

部门	职责
总经理	1. 组织制定企业经营方针、经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施 2. 负责制定并落实企业各项规章制度、改革方案、改革措施 3. 提出企业组织机构设置方案 4. 提出企业经营理念，主导企业文化建设的基本方向，创造良好的工作环境、生活环境，培养员工归属感，提升企业向心力、凝聚力、战斗力 5. 负责处理部门相互之间事务矛盾和问题 6. 负责企业投资项目选定 7. 负责审核企业经营费用支出 8. 决定企业各部门人员的聘用任免，对企业的经济效益负责，拥有经营指挥权和各种资源分配权 9. 其他事关企业全局的工作
销售部	1. 负责营销业务的客户开发、渠道开发、市场布局、团队建设等 2. 参与制定并实施企业的营销战略与销售计划、销售方案 3. 有效地维护渠道、管理客户 4. 完成企业下达的产品销售计划指标
人力资源部	1. 制定企业人员需求计划，并组织企业的招聘、人员选拔工作 2. 对员工进行绩效评估，发放相应的薪酬、福利 3. 指导员工的职业培训和职业规划
财务部	1. 会计核算和报表 2. 财务管理和控制 3. 财务运作
采购部	1. 掌握市场信息，开拓新货源，优化进货渠道，降低采购费用 2. 会同销售部、会计部确定合理的物资采购量，及时了解存货情况，进行合理采购 3. 汇总各部门的采购申请单，编制采购作业计划 4. 选择、评审、管理供应商，建立供应商档案

部门	职责
	5. 组织供货合同评审, 签订供货合同, 实施采购活动 6. 进行市场寻价, 采购所需物资 7. 负责采购物资的报验和入库 8. 负责采购过程中的退、换货 9. 负责采购部合同、供应商档案、各种表单的保管与定期归档
行政部	1. 行政管理职能: 制度贯彻、行政检查、劳动纪律 2. 总务管理职能: 办公用品发放与管理、工衣工牌制作发放 3. 工作保障职能: 办公用房与场地供给、办公设备设施供给、环境绿化、车辆调度、行政接待 4. 生活保障职能: 水电保障、办公饮用水供给、基建组织与管理 5. 娱乐保障职能: 员工活动组织、活动场地设施管理 6. 对外公关职能: 组织公司危机管理工作, 组织公司外部投诉处理工作, 负责公司对外形象宣传、公共关系 7. 安保职能

三、零售商业企业

1. 零售商业企业的概念

零售商业企业是指专门将商品或劳务直接出售给最终消费者用作生活消费的企业。这一定义包括以下三个要点:

(1) 零售是对最终消费者的活动。消费者从零售商业企业购买商品或者劳务的目的不是为了转卖或再生产, 而为了自己的消费。

(2) 零售交易的标的物不仅有商品, 还有劳务。零售交易活动通常除了销售商品以外, 还要为顾客提供各种服务。这种服务伴随着商品交换的全过程, 如出售商品时的咨询服务、售出商品的包装服务等。

(3) 作为销售对象的消费者不仅包含个体购买者, 还包括非