

河南省机关事业单位
技术工人考核培训 教材

收 银

河南省机关事业单位技术工人
考核培训教材编委会



中国人事出版社

河南省机关事业单位
技术工人考核培训教材

收 银

河南省机关事业单位技术工人
考核培训教材编委会

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

收银 / 《河南省机关事业单位技术工人考核培训教材》编委会组织编写. - 北京: 中国人事出版社, 2006. 5

河南省机关事业单位技术工人考核培训教材

ISBN 7 - 80189 - 510 - X

I. 收… II. 河… III. ①商业服务—技术培训—教材②商品操作技术—技术培训—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 052945 号

中国人事出版社出版

(邮编 100101 北京市朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销

河南省郑州市运通印刷有限公司印刷

2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

开本: 850mm × 1168mm 1/32 印张: 11.75

字数: 305.312 千字 印数: 12500 册

定价: 20.00 元

河南省机关事业单位技术工人 考核培训教材《收银》编写委员会

主 任：王 平

副主任：陈根明

委 员：胡绍敏 闫英鸾 李保华
刘永银 关磊落 李宏武
郭中森 黄国强 朱立奎
胡国全 何 伟 刘 睿
沈怀勇 师 帅

主 编：侯丽平

副主编：章普贤 曾 利

编 者：侯丽平 章普贤 曾 利
陈桂珍 宁红梅 孙进鹏

编写说明

为了加强机关事业单位技术工人考核培训工作,进一步提高技术工人的理论水平和业务素质,结合机关事业单位技术工人特点和岗位要求,我们受编委会委托,组织编写了《收银》一书。

本书内容既包括应知的理论知识,还包括应会的操作技能指导,同时列出了工种岗位等级规范,晋升等级的技术工人,可根据列出的工种岗位相应等级规范学习本教材内容。为指导技术工人培训学习,保证培训效果,编者在教材内容上作了精心安排,每章前编写了内容要点、学习目标,在每章内容结束后,还附有一定数量的复习题。

本书的编写人员有:侯丽平、章普贤、曾利、陈桂珍、宁红梅、孙进鹏。在编写过程中,编委会的有关领导对该书编者提出了具体要求,要求编写人员务必做到内容准确,不存在政策性、技术性的错误;务必做到认真审核,杜绝错误现象的发生。另外,编写过程中参阅借鉴了一些有关著作和研究成果,受到了有关部门和同志们给予的大力支持和帮助,在此一并表示衷心感谢!

编写机关事业单位技术工人考核培训教材,由于任务重,加之编者自身水平有限,书中难免有疏漏、错误和不足之处,敬请专家、从事培训考核工作的同志及使用本书的同志不吝赐教,提出宝贵意见,以便日后进一步完善。

编 者

二〇〇六年四月

目 录

第一章 收银工作概述	(1)
第一节 收银员的职责与素质	(1)
第二节 收银常识	(4)
第三节 收银员作业流程	(7)
第四节 收银员工作标准	(10)
第五节 收银员与出纳员的关系	(12)
思考题	(13)
第二章 货币鉴别和点钞技术	(14)
第一节 人民币真伪鉴别	(14)
第二节 常见外币真伪鉴别	(21)
第三节 点钞技术	(28)
第四节 残缺票币的挑剔和兑换	(32)
思考题	(34)
第三章 发票	(36)
第一节 发票概述	(36)
第二节 增值税专用发票	(41)
思考题	(47)
第四章 款项结算方式	(49)
第一节 同城结算方式	(49)
第二节 异地结算方式	(52)
第三节 同城异地结算方式	(54)
思考题	(57)

第五章 出纳工作概述	(59)
第一节 出纳工作内容	(59)
第二节 出纳人员的职责和权限	(62)
第三节 出纳工作和其他会计工作的关系	(66)
思考题	(67)
第六章 现金收支与管理	(68)
第一节 现金管理制度	(68)
第二节 现金凭证与现金记账	(72)
第三节 现金清查	(84)
思考题	(88)
第七章 银行存款收付与管理	(91)
第一节 银行存款账户	(91)
第二节 银行存款凭证与银行存款记账.....	(96)
第三节 银行存款的清查	(103)
思考题	(106)
第八章 会计基础知识	(110)
第一节 会计职能	(110)
第二节 会计对象	(112)
第三节 会计等式	(114)
第四节 会计核算方法	(121)
第五节 会计核算的一般原则	(124)
思考题	(129)
第九章 会计科目、会计账户和借贷记账法	(132)
第一节 会计科目	(132)
第二节 会计账户	(141)
第三节 借贷记账法	(155)
思考题	(170)

第十章	会计凭证	(173)
第一节	会计凭证概述	(173)
第二节	原始凭证	(175)
第三节	记账凭证	(182)
	思考题	(193)
第十一章	会计账簿	(196)
第一节	会计账簿概述	(196)
第二节	会计账簿的设置与登记	(202)
第三节	对账与结账	(212)
第四节	记账要求与错账更正	(216)
	思考题	(223)
第十二章	会计报表	(226)
第一节	会计报表概述	(226)
第二节	资产负债表	(230)
第三节	利润表	(238)
第四节	现金流量表	(241)
	思考题	(247)
第十三章	账务处理程序	(249)
第一节	账务处理程序概述	(249)
第二节	记账凭证账务处理程序	(250)
第三节	科目汇总表账务处理程序	(252)
第四节	会计电算化账务处理程序	(256)
	思考题	(315)
第十四章	税务业务处理	(318)
第一节	税务登记	(318)
第二节	纳税申报	(321)
第三节	税款的计算与缴纳	(323)

思考题	(356)
收银员岗位等级标准	(359)
参考文献	(362)
后 记	(363)

第一章 收银工作概述

内容要点:本章主要介绍收银员的职责、素质,收银常识,收银员作业流程、工作标准,以及收银工作与出纳工作的关系。

学习目标:本章要求掌握收银员的基本职责,收银机功能键的使用;了解收银员的素质要求,条形码知识,消磁知识,以及收银员与出纳员的关系;熟悉收银员作业总流程,收银员仪表标准、服务标准和纪律标准。

第一节 收银员的职责与素质

一、收银员的职责

收银员是指企业在业务经营过程中,负责客户各项交费的结算人员。收银工作是企业的关键岗位,收银员直接为顾客服务,直接收取、归集企业的销售款。其基本职责如下:

(一)负责收取客户购物或消费的款项

在市场经济条件下,随着商品流通规模的不断扩大、客户消费的日渐增多,为保证现金收支的安全与完整,提高现金收支的质量,各单位纷纷设置收银员岗位,直接面向客户收取购物或消费的款项。

(二)操作收银机并负责打印购物或消费小票

目前,收银工作大部分在收银机上进行。收银员应熟练掌握收银机的操作程序、操作步骤和操作方法,并随时打印出购物或消费小票交与客户。对于退货,能按退货程序进行办理。

(三)解交款项

收银员实行轮班制。每班结束后,按所收货款或消费款填写

交款清单,现金、支票等分别填写,本人签字后连同货款交给出纳员。

(四)熟悉商品或服务的区位和价位

收银员必须全面掌握企业商品或服务的价格,特别要了解商品或服务变价原因以及变价商品陈列的具体位置。在平日要对本企业主要商品的摆放位置或服务所在位置基本清楚。

(五)收集和提供商品销售信息、顾客信息

销售商品或提供服务的多与少,直接影响着企业利润的多少,甚至关系到企业的生死存亡。收银工作处于企业收入的最前沿,最先知道商品的销售情况或劳务的提供情况以及客户的需求。所以收集和提供商品的销售信息和顾客信息是收银员义不容辞的职责。

(六)负责收银台的卫生与安全

收银台是企业物流、资金流、人流、信息流的集中点,是物与钱的交换点,是企业的关键位置,代表着企业的形象,收银员应负责收银台附近的环境卫生。同时,客户购物或消费时将款项直接交给了收银员,收银员一方面应在收款找零时做到不出差错,同时应保管好已收的款项。

收银员的具体岗位职责因企业管理方式、管理内容及收银员等级不同也有很大差异。现以某一超市为例,说明收银初级工的具体岗位职责:

1. 做好营业前的准备工作:服饰、仪表、清洁卫生,做到举止大方,佩戴好工号牌。

2. 营业前领取备用金并清点确认。

3. 营业前开启收银机,并检查机器运作是否正常,机内程序设定和各项统计数值是否正常,日期是否正常,各项数字是否归零等,调试好收银机。

4. 了解当日变价商品和特价商品。
5. 检查验钞机工作是否正常。
6. 顾客进店时,应表示欢迎顾客光临。
7. 登打或扫描商品价格时,应报出每件商品的金额;登打或扫描结束后,应报出商品金额总数;并主动将结算小票置于购物袋或交顾客。
8. 收银时要唱票“收您多少钱”,找零时要唱票“找您多少钱”;收银时要做到正确、快速,对顾客亲切友善,耐心回答顾客的提问。
9. 当顾客不多时,应替顾客做好商品装袋服务。要做到将生鲜商品、冷冻食品和其他商品分装,大且硬的商品应先装入袋中;顾客多时,要以尽快疏散顾客为主,加快收银速度。
10. 与顾客钱货两清时说:“谢谢,欢迎下次光临”。
11. 发生顾客抱怨或由于收银有误顾客前来投诉交涉时,应通知店长或值班经理来处理,避免影响正常的收银工作。
12. 记录和保管顾客遗失的物品。
13. 在非营业高峰期间,听从店长或值班经理安排从事其他的工作。
14. 营业结束后,按所收货款填写交款清单,现金、支票分别填写,本人签字后将货款交给出纳员。
15. 经出纳员按收银机的存根审核后,如长款收银员要写报告,短款收银员自付。
16. 向有关部门提供销售信息及顾客信息。

二、收银员的素质要求

收银工作直接和钱打交道,所以要求收银员不仅业务技能过关,更重要的是思想品德也得过硬。

(一)思想品德要求

1. 遵纪守法。收银员必须遵守国家的有关方针政策,遵守企业制订的各项规章制度。

2. 自身廉洁。收银员必须具备良好的思想品质和职业道德,具有较强的工作责任心,热爱企业,能自觉维护企业形象,保证经手货币的安全与完整,不得贪污、挪用所收款项。

(二)业务技能要求

1. 收银机操作技术过硬。熟练掌握收银机的操作程序、操作方法,快速、准确登打、扫描商品或服务价格,出现错误能快速更正。

2. 伪币鉴别能力强。熟悉人民币及常见外币的特点及鉴别,能熟练运用看、摸、听、验等鉴别技术。

3. 掌握点钞技术,做到点钞速度快且准确。点钞速度的快慢直接影响收银工作的效率,因此收银员应加强点钞训练,在保证款额正确的情况下加快收款速度。

4. 熟悉款项结算方式,尤其是现金结算、支票结算、信用卡结算等。

第二节 收银常识

一、收银机知识

在超市或大商场里,当顾客拿着商品到收银台结账时,收银员须使用 pos 收银系统,才能阅读商品条码,并记录商品的销售状况。

超市或大商场所用的 pos 收银系统由电脑收银机和扫描器组成。电脑收银机兼具收银及存取电脑内商品移动之功能。收银员必须熟悉收银机的各个操作键,如“F1”签到,“X”签退,“F6”挂单,“F8”帮助,“F9”付款,“Y”取单,“DELETE”删除一条记录,

“/”删除整张单据,“ENTER”回车确认,“Q”开钱箱,“CTRL + C”刷卡,“CTRL + L”班中离机,“ESC”退出系统键或返回键。

扫描器又叫商品条码阅读机,其原理是利用光线反射来回的光源转译成可辨识之数字,以确认是否为已建档商品代号。常用的扫描器有三种形式:光笔、手握式扫描器和固定式扫描器。光笔及手握式扫描器的优点为价格便宜,移动性强,且适用于较重或标签位置不易看到的商品的扫描;缺点是扫描感较差,扫描动作常重复多次才有感应。固定式扫描器则正好相反。

二、条形码知识

(一)条形码的概念

商品上由一组宽度不同、平行相邻的条和空按一定的规则组合起来的符号,来代表一定的字母、数字的信息,通常颜色是黑白的。这些记号就是条形码。条形码就是将商品信息数码化,使计算机能够读取和处理,以达到识别不同商品的目的。条形码根据其适用范围,可以分为通用条形码和店内码两种。

1. 通用条形码。通用条形码是指国际通用条形码。目前我国国内推行采用就是 EAN 国际通用商品条形码系统。它分两种版本,即 EAN - 13 和 EAN - 8。EAN - 13 是完整的商品条形码系统,也是我们常见的,由 13 位字符组成:第 1 - 3 位字符是国别码,代表商品的国家、地区;第 4 - 7 位字符是厂商码,代表商品生产的厂家;第 8 - 12 位字符是产品码,代表产品的代码;第 13 位字符是校验码,是扫描成功的依据。

2. 店内码。在商品销售中,有些商品(如水果、蔬菜、熟肉制品、面条、鲜鱼等等),是以随机重量销售的,这些商品的编码不由生产企业承担而由零售商完成。零售商进货后,对商品进行整装,用专用设备进行称重、计价,并自动编制成条形码,然后将条形码粘贴在商品上,零售商编制的商品条形码系统,只能应用于商品内

部的自动化管理,因此称为店内码。

(二)条形码的特点

1. 商品的条形码在世界范围内是唯一的。
2. 国家不同,商品的条形码不同。
3. 生产厂商不同,商品的条形码不同。
4. 商品不同,商品的条形码不同。
5. 条形码与价格无关。

(三)条形码的作用

1. 条形码编码所包含的商品信息,相当于商品的“身份证”,用于商品原产地、生产厂家的识别。

2. 销售者利用条形码进行库存更新、销售分析、商品订货与商品管理。

3. 收银员利用条形码,输入速度快,准确度高,操作简便,使销售过程更畅通、迅速。

4. 企业使用商品条形码,成本低、可靠性强,有利于扩大商品的销售市场。

5. 商品标准化程度高,与国际市场接轨。

三、消磁知识

(一)电子商品防盗系统

电子商品防盗系统是利用声电、声磁原理所设计的专门用于商场、超市防盗的设备,主要通过系统的特定标签在通过检测装置时,相互作用发出报警而达到防盗的作用。

(二)防盗标签与消磁

防盗标签有软标签和硬标签两种。其特点、用途和消磁方法各不相同。

1. 软标签。软标签是一次性的,不能循环使用,具有隐蔽性,如保健品、化妆品、电池等标签。其消磁方法是:付款后,通过收银

机消磁系统消磁,报警功能消失。

2. 硬标签。硬标签是永久性的,可循环使用,不具备隐蔽性,如服装、内衣、皮鞋等标签。其消磁方法是:付款后,收银员手工用特定工具将标签取下收回。

(三)消磁的重要作用

1. 消磁是商场、超市一道无形的防盗大门和重要的防盗措施,所有收银人员必须充分重视。只有正在过机扫描收款的当班收银员才能对商品进行消磁。

2. 正确地消磁是收银员的工作之一。收银员需要对商品逐件进行消磁,所有通过消磁程序的商品都必须确认被正确消磁处理过。

3. 收银员对消磁工作必须做到 100% 的准确。收银员必须在顾客购买付款的过程中进行消磁,保证所有付款后的商品都已经正确消磁,未付款商品不能消磁。

第三节 收银员作业流程

一、收银员作业总流程

收银员作业流程可以归纳为:现金室备零钞基金——收银机设置零钞——收银员上岗——收银员收银——收银员班结——营业款汇集现金室——款项送存银行。

1. 现金室备零钞基金。现金室的财务出纳依据收银机零钞基金的数量标准及其组成,准备足够的收银机零钞基金。

2. 收银机设置零钞。收银主管为收银机设置零钞基金,每分基金都必须用指定的银袋来装。

3. 收银员上岗。收银员在收银机上敲出自己的工号和密码上岗。

4. 收银员收银。收银员收取每一笔顾客结账款。

5. 收银员班结。收银主管安排收银员下岗,进行收银班结程序。

6. 营业款汇集现金室。收银员将所收销售或消费款汇集现金室进行相应程序的处理。

7. 款项送存银行。财务出纳将零钞基金从收银机货款中分离出来,重新进行零钞基金的准备,其余款项送存银行。

二、收银员具体作业流程

收银员具体作业流程因不同单位、不同业务及各单位对不同等级收银员要求不同也有很大差异。现以商场、超市为例说明收银初级工具体作业流程。

(一)营业前的收银作业流程

1. 清洁、整理收银作业区,包括收银台、包装台、收银机设备和所在收银柜台四周之地板、垃圾桶等。

2. 整理、补充必备的物品,包括海绵缸、夹票据的票夹、收银纸、银行刷卡用的刷卡单、足够一天用的购物袋、需要领取的现金布袋、暂停收银牌等。

3. 收银机前货架的理货工作,包括理货、补货工作。

4. 领取放在收银机内的定额零用金。

5. 开机检查收银机,检查系统的日期、开机状态是否正常,能否进行扫描、收银等。

6. 检查自身的服装仪容,包括制服是否整洁,是否佩戴好工号牌,发型、仪容是否清爽等。

7. 熟记并确认当日特价商品、变更售价商品、促销活动商品以及重要商品的所在位置。

(二)营业中的收银作业流程

1. 输入密码。收银员在自己的工号里输入自己的密码,即可