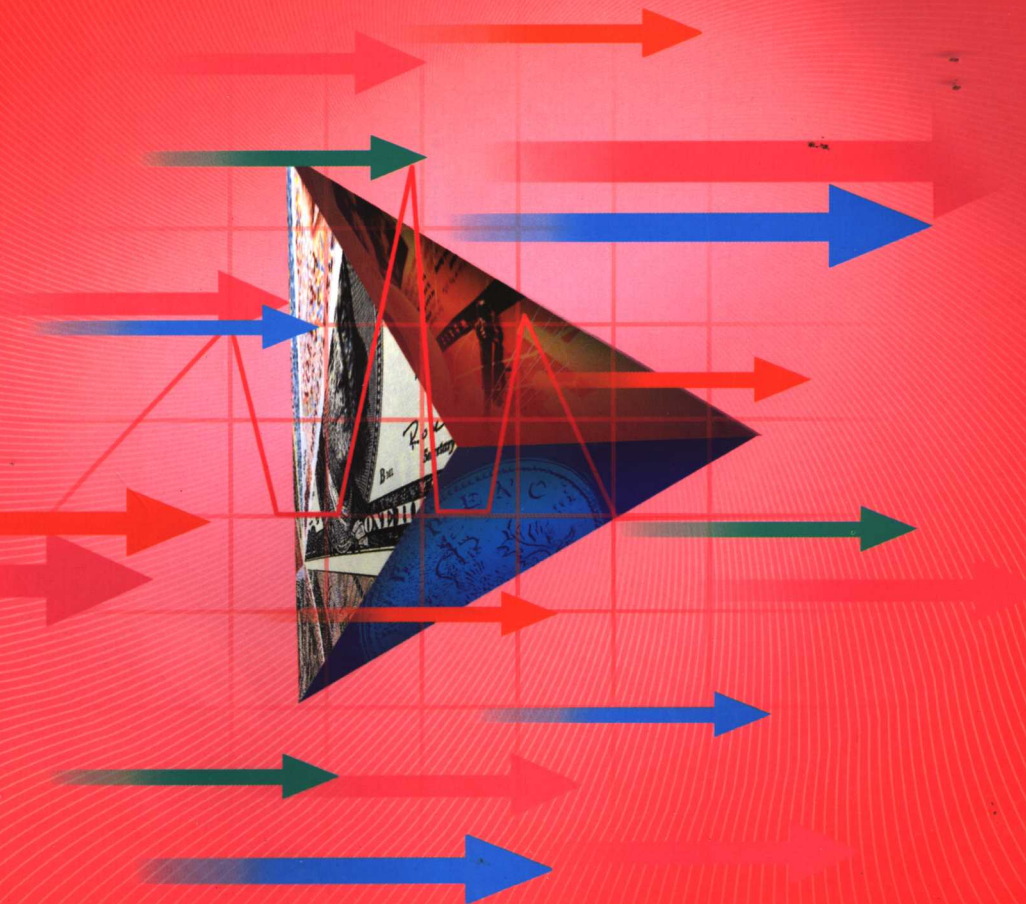




教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育会计专业教学用书

收银技术

主编 陈 凌



 中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育会计专业教学用书

收 银 技 术

主编 陈 凌

审稿 杜建国 吴立军

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

收银技术/陈凌主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2006.2

教育部职业教育与成人教育司推荐教材. 五年制高等职业教育会计专业教学用书

ISBN 7-5005-8537-3

I. 收… II. 陈… III. ①商业服务-高等学校: 技术学校-教材 ②商品操作技术-高等学校: 技术学校-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 093183 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

发行电话: 88190616/54 88190655 (传真)

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 9 印张 200 000 字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月北京第 1 次印刷

定价: 14.00 元 (含光盘)

ISBN 7-5005-8537-3/F·7433

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本教材的正版图书封底上贴有“中国财政经济出版社 教育分社”防伪标识。根据标识上提供的查询网站、查询电话和查询短信, 输入揭开防伪标识后显示的产品数字编号, 即可查询本书是否为正版图书。版权所有, 翻印必究, 欢迎读者举报。举报电话: 010—88190654。

出版说明

为了进一步贯彻落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》和全国职业教育工作会议的精神,适应五年制高等职业教育发展的趋势,满足各类职业技术学院专业教学的实际需要,我们组织编写了五年制高等职业教育教学用书。该系列教材涵盖了五年制高等职业教育教学中所需的公共课(包括文化基础课、思想政治课)、财务会计、市场营销、电子商务、金融与证券、国际贸易、旅游饭店与管理等专业主干课程,从2005年秋季开学起,这些教材将陆续提供给各类职业技术学院使用。

该系列教材是根据教育部提出的“以综合素质培养为基础,以能力培养为主线”为指导思想,结合五年制高等职业教育的教学培养目标而编写的,经教育部职业教育与成人教育司批准立项,并由专家审定,作为教育部职业教育与成人教育司推荐教材出版。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高技术应用性人才的需求出发,在内容的构建上结合专业岗位(群)对职业能力的需要来确定教材的知识点、技能点和素质要求点,并注重新知识、新技术、新工艺、新方法的应用,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。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,以适应高等职业教育教学改革,满足各类高等职业技术学院教学需要。在此,我们真诚的希望各类职业技术学院在教材的使用过程中,能够总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

2005年4月

前言

本书系教育部职业教育与成人教育司推荐教材五年制高等职业教育会计专业教学用书，是根据最新开发的“五年制高等职业教育会计专业人才培养培训指导方案”、财政部最新颁布的企业会计准则、《企业会计制度》、《小企业会计制度》、《会计基础工作规范》，以及《人民币管理条例》等相关法规制度组织编写的。

高等职业教育财会专业，应强调理论联系实际，注重培养学生的应用能力和实际操作能力，为社会输送更多的适合不同会计岗位的专业人才。收银作为会计岗位人员应具备的一项基本技能，已成为会计专业职业教育的一项基础内容。收银员应具备准确收取现金、支票、信用卡等款项，并为顾客提供销售小票和开具发票的能力，因此从事这个职业的人员要明确自己的岗位职责和工作规范，熟悉收银环境，熟练使用收银设备，正确处理各种收银业务，严格遵守职业道德，提高自身的职业素质和工作水平。

本书博采众长、融合提炼，在内容上力求主次分明、突出重点，叙述简洁、文字精炼、脉络清晰、通俗易懂。为了突出本书的实用性，编者对书中介绍的内容做了精心的安排。全书共分为六章，系统而又详细地讲述了收银员需要掌握的基本知识和技巧，如收银员的岗位职责、作业规范，货币真伪识别的方法，电子收款机的使用，现金、银行卡、支票、会员卡、打折销售及商品退换收银业务操作流程，结账的处理，等等。本书还附有会计规范、货币管理、发票管理等相关法规，内容非常全面。另外，从培养应用能力的角度出发，编者在重点章节还安排了案例与分析。

本书由陈凌主编并负责统稿。各章主要执笔人：第一、三章由李克红编写，第二章由郑宏韬编写，第四章由陈凌、李紫燕编写，第五、六章由陈凌、于春华编写。

本书由北京王府井百货（集团）股份有限公司财务总监杜建国、中钢期货经纪有限公司副总经理吴立军主审。北京财贸职业学院尹颖汤老师对本书的编写提出了修改意见。在编写过程中，本书还参考了许多书籍，在此一并表示感谢。限于编者的水平，书中难免存在疏漏和不妥之处，敬请批评指正。

编 者

2006 年 2 月

目 录

第一章 收银基础知识	(1)
第一节 收银概述	(1)
第二节 收银员的岗位职责	(3)
第三节 收银作业规范	(7)
第四节 收银环境	(19)
第五节 收银作业流程	(20)
第六节 收银礼仪	(25)
第二章 货币的识别与信用卡的使用	(37)
第一节 人民币真伪识别	(37)
第二节 信用卡概述	(50)
第三节 银行信用卡的申请及使用	(53)
第四节 信用卡风险防范	(54)
第五节 自动柜员机	(58)
第三章 电子收款机	(62)
第一节 收款机的分类	(62)
第二节 POS 系统	(64)
第三节 收款机的基本结构	(67)
第四节 收款机的功能	(69)
第五节 收款机的使用	(73)
第六节 收款机的保养和故障处理	(78)
第四章 主要收银业务操作流程	(85)
第一节 POS 机收银业务基本操作流程	(85)
第二节 现金收银业务操作流程	(89)

第三节	银行卡收银业务操作流程	(90)
第四节	支票收银业务操作流程	(91)
第五节	会员卡收银业务操作流程	(92)
第六节	打折销售收银业务操作流程	(94)
第七节	商品退换收银业务操作流程	(95)
第五章 特殊收银业务的处理		(101)
第一节	收银差异	(101)
第二节	收款、找零差错的处理	(102)
第三节	收银结算差错的处理	(104)
第四节	无效支付的处理	(105)
第五节	价格差异的处理	(107)
第六节	其他事件的处理	(108)
第六章 结账		(112)
第一节	收银员班结处理流程	(112)
第二节	大钞预收的管理	(114)
附录 1	《银行卡业务管理办法》	(117)
附录 2	《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》	(125)
附录 3	《中华人民共和国人民币管理条例》(节选)	(128)
附录 4	《中华人民共和国发票管理办法》	(129)
参考文献		(133)

第一章

收银基础知识

学习目标

通过本章的学习，使学生了解货币的起源，在了解收银的基本概念的基础上，明确收银员的岗位职责，掌握收银员的作业内容和作业流程，了解收银环境，掌握收银作业流程，学会收银礼仪。要求学生能够理论联系实际。

第一节

收 银 概 述

一、货币的起源

人类社会最初的商品交换只是用多余的产品进行交换，是一种偶然的物物交换。随着商品交换范围的不断扩大，客观上要求一般等价物能够固定在一商品上，以利于商品交换的进一步发展。在人类历史的发展过程中，人们曾经使用过多种金属货币。

我国货币的起源大体可追溯到原始社会末期，在中原仰韶文化、龙山文化中已可以追寻到实物货币的痕迹。我国历史上牲畜、海贝、布帛、粮食、皮毛等物品都充当过货币使用。至商代特别是商代晚期，贝币已基本取代其他实物货币，贝作为一种特殊的商品，具有了流通手段、价值尺度、贮藏手段和支付手段的职能。我国货币的发展经历了春秋时期的金属铸币，战国时期空首布，魏国垣字圉钱、王莽币，曹魏五铢考等等。

由于金属货币在流通中容易磨损，而且不便携带，于是慢慢地就出现了可以代替金属

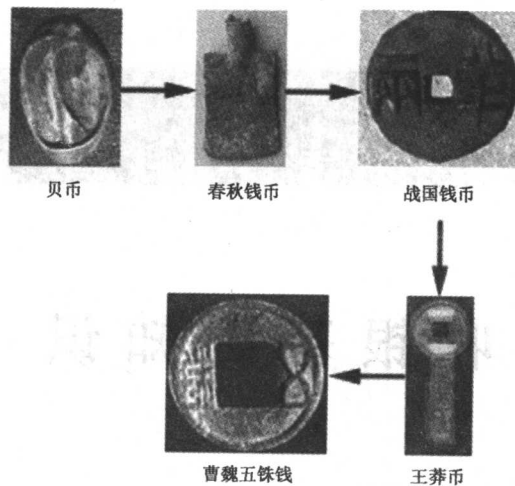


图 1-1 货币的起源和发展

货币职能的纸币。纸币代替金属货币以后，人们习惯性地称之为货币。世界各国都先后发行了自己国家的法定货币。收银作为一项商业活动，是随着商品和货币的出现而逐渐产生的，并随着商业活动的发展而得以发展和完善。

二、收银的产生和发展

收银也称收款，就是收钱的意思。收银一词的称谓是历史延续下来的。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。但是，随着社会的发展，货币形式的变化，在现代商品经济中，收银一词的内涵变得更加丰富。随着我国社会主义市场经济的日趋繁荣，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、高效率的电子收款机操作。银行信用卡和电子收款机的使用，不仅大大地加快了流通领域的货币流通速度，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、收银组织机构设置

为保证收银工作的顺利进行，企业应根据本单位经营业务的实际需要以及上级主管部门的有关规定和要求，合理设置收款机构，配备一定数量的收银人员，并建立健全收银工作的内部工作职责与制度。

收款机构的设置应根据企业自身的经营规模以及营业场所营业面积的大小，结合收银工作的具体情况来进行。收款机构一般设在财务部门的下面，属于财务部门的隶属机构。经营规模较大的企业，可在财务部门下设专门的收银科（部），收银科（部）下设总收款室；或是直接在财务部门下设总收款室，然后在总收款室下设收银班（组），负责管理每个营业层面的收银台。收银台的设置数量应根据营业场所的大小和收银工作量的大小来定，本着既方便顾客交款，又便于管理的原则来设置收银台。一般来说，大型商场的每个营业层面上 150 ~ 200 平方米左右设置一个收银台；大型超级市场应在出口处设置一排收银台，具体设置数量要根据营业面积、客流量及出口的大小来定；每个收银台之间应间隔 1 米左右，以方便顾

客排队交款。经营规模相对较小的商场和超市,可以根据实际经营情况来设置收银台的数量。

第二节

收银员的岗位职责

案例故事

一收银员为请客吃饭竟贪污 23 万 (之一)

2004 年 5 月 26 日,北京市石景山区检察院受理了一桩贪污案,令办案检察官吃惊的是,犯罪嫌疑人王俊刚仅仅 19 岁,做收银工作不到一年居然涉嫌贪污 23 万元左右的公款,并将公款绝大部分用于吃喝玩乐,现在,这名贪污医院药费 23 万元左右的犯罪嫌疑人已被逮捕。

原来,在 4 月 7 日,医院进行正常的轮岗调动。医院查账时发现,王俊刚调动岗位后,还有 20 余万元的药费应该移交。但是,看看王俊刚办公桌上的保险箱,根本装不下这 20 余万元。医院领导找到王俊刚,回到收费室,王俊刚打开了保险箱,保险箱内至少应该有 20 多万元待缴的医药费,但里面却只有几本挂号单据和一些零钱。其实这 20 多万元早已让王俊刚贪污并挥霍掉了。

以上案例我们看到年仅 19 岁的孩子由于没有把握好自己的岗位职责和工作纪律,可能会造成一生的遗憾。因而认清岗位职责是一个必不可少的。

一个好的、简明扼要的职责说明,是对某一职务所有工作和有关信息等所列的清单。岗位职责通常列出上司是谁、有哪些职责和工作条件,以及与该工作有关的其他内容。完善的岗位职责可使员工明确其职责、减少其不必要的负担;另外,还可帮助说明该项工作与本单位哪些其他部门有联系。岗位职责也可用于培训新员工,使他们对其岗位职责一目了然;还可用于评估员工工作绩效,并能减少重复劳动,确保每项工作都能圆满完成;帮助主管人员确定是否需增、减人员。采用不同收银系统的单位、同一单位的不同时期,岗位职责不尽相同,应根据单位实际情况随时进行修改,以适应工作职责、范围变化的需要。

一、收银主管岗位职责

1. 岗位名称: 收银主管。
2. 汇报对象: 财务部主任。
3. 管理对象: 收银(结账)组各领班。
4. 职责概要: 在财务部主任的领导下,负责整个收银结账组的组织、管理工作;督导各收银点工作的正常运转;严格控制应收账的记账和账款催收工作;负责收银人员业务培训与考核,保证对顾客服务质量符合要求。
5. 具体职责:

- (1) 以身作则,带领员工严格执行《员工守则》和各项规章制度。
- (2) 每天检查所属员工的仪表、仪容、服务态度和工衣、工号牌的穿戴情况,以及所属员工出勤情况。
- (3) 负责制定和完善收银岗位的职责、规范和操作程序等制度。
- (4) 制定和完善收银安全管理制度和考核办法,保证上交款、备用金、用电的安全。
- (5) 负责协调与各银行的业务关系和出现的技术问题,解决顾客持卡消费中遇到的问题。
- (6) 制定应急预案。
- (7) 负责收银(结账)组的组织指挥和协调工作,及时正确地完成财务部主任下达的指令和任务,保证工作有条不紊,迅速、正确,不出差错。
- (8) 负责监督、检查和考核各组领班的工作情况,及时处理、解决工作中发现的问题,保证各组的收银结账工作进行顺利。
- (9) 定期组织收银员学习、讨论党和国家的有关政策、法规,学习有关财经纪律和财会制度,不断提高收银员的政治思想和理论水平;
- (10) 经常对收银员进行业务指导,组织学习和辅导收银员掌握有关的财会业务知识和金融业务知识,加强收银员的外语以及收银结账等方面的基本训练,不断提高全组员工的业务工作能力,以适应追求一流管理、服务水平的需要。
- (11) 提出、制定对收银员的奖惩意见和办法,做到奖罚分明、实事求是、合情合理,最大限度地调动、发挥全组人员的工作积极性。
- (12) 有权根据工作需要在本组范围内安排、调动收银员的工作,对不服从合理安排的收银员,有权进行处理并向财务主任汇报。
- (13) 检查、考核组员的工作情况,了解每天的收付款情况,发现问题及时处理。经常检查账务结算是否正确、及时,并督促员工对应收款项及时追收入库。对于大额有出入的款项,应按程序组织调查,并向有关领导汇报。对重点客人和团队的账单亲自检查、复核,保证无误。
- (14) 督促、教育员工爱护并正确使用各种机械设备,如:电脑、电子收款机、打字机、计算器、紫光灯等,以保证各项设备的正常运转。
- (15) 接受、处理客人投诉,并向经理汇报。
- (16) 对本组工作情况完成的好坏负全部责任,因组员发生工作差错、未及时处理而影响本组正常工作,负有与直接责任人同等的责任。
- (17) 负责收银(结账)领班业务培训及其日常管理考核。
- (18) 完成财务部主任布置的其他工作。

6. 任职条件:

- (1) 具有高度的思想政治觉悟,各方面以身作则,关心员工的疾苦。
- (2) 具有一定的管理意识、管理能力和良好的人际关系。
- (3) 具有高中或同等以上学历,最好是财务专业毕业,并具有一定外语会话、阅读能力。
- (4) 具有处理应急或突发事件的能力。
- (5) 了解财务全面运转系统,以及所在行业财务和经营方针、政策,最好从事过两年以

上相关收银工作。

(6) 身体健康, 年龄最好在 25 ~ 35 岁之间。

7. 权限:

(1) 对所管辖的领班及下属, 有一定人事调配决定权。

(2) 有权根据规定奖惩所属员工。

二、营业点收银领班岗位职责

1. 岗位名称: 营业点收银领班。

2. 汇报对象: 收银主管。

3. 管理对象: 营业点收银员。

4. 职责概要: 负责各营业网点收银员的行政、业务管理工作; 协助解决收银员不能解决的问题; 上传下达, 及时把上级指令传达到各收银点。

5. 具体职责:

(1) 合理编排各点收银员班次。

(2) 代领办公用品、账单等。

(3) 协助业务量较大的营业网点的收银工作。

(4) 临时顶替因病、事假缺席的收银员工作。

(5) 定期、不定时地抽查各营业网点收银员备用金, 并书面报告上级领导。

(6) 核封收银员现金收入缴款袋。

(7) 检查、督促各点收银员仪表仪容、工作状态及考勤纪律, 并作为对收银员考核的依据。

(8) 负责所管辖区各收银台兑换零款。

(9) 负责所管辖区各收银台是否断电、确保安全。

(10) 负责保管所管辖区各收银台的收款专用章, 每日业务结束后收缴齐全, 集中入库保管。

(11) 根据业务情况, 合理开启收银台, 满足业务需要。

(12) 负责检查收银台和收银设备的环境卫生。

(13) 巡视辖区内收银台的业务情况, 发现问题及时解决。

(14) 负责退换管理, 执行财务制度和退换货审批制度, 确保资金、商品退换货中的安全、完整。

(15) 做好每日交接班工作。

(16) 及时反映和查找收银差错。

(17) 完成上级交办的其他工作。

6. 任职条件:

(1) 具有高中以上学历。

(2) 懂得所在行业营业收入的整个流程, 最好从事过一年收银工作。

(3) 具有一定的管理意识、培训技能和解决问题的能力。

(4) 处处以身作则, 工作细致、认真。

(5) 身体健康, 年龄最好在 18 ~ 28 岁之间。

7. 权限:

- (1) 对下属员工有一定人事调配建议权。
- (2) 对下属员工有一定奖惩建议权。

三、营业点收银员岗位职责

1. 岗位名称: 营业点收银员。

2. 汇报对象: 收银领班。

3. 职责概要: 负责营业网点营收工作, 保证及时、准确地结清客人账款。

4. 具体职责:

- (1) 保持工作区域环境卫生, 做好收款机、计算器等的清洁保养工作。
 - (2) 做好交接班和班前准备工作 (包括足够的备用金找零)。
 - (3) 唱收唱付, 保证每笔账款正确、无误。
 - (4) 任何减、免业务都应有主管或经理签署, 否则不得减免。
 - (5) 迅速、准确地收银、结账, 不出差错, 掌握不同结算方式的处理方法。
 - (6) 遇有不能解决的问题, 包括长、短款应立即上报。
 - (7) 准确判断银行卡的真伪, 遇可疑的人和卡及时与银行核实或向银行反映, 按银行答复处理。
 - (8) 准确判断钱币的真伪, 错收假币, 责任自负。
 - (9) 严格执行财务制度和业务流程。
 - (10) 使用文明礼貌用语, 热情接待好每一位顾客。
 - (11) 负责当班期间的款台安全。
 - (12) 每班营业结束, 准确无误地编制“收银员收入明细表”, 账款平衡方能下班。
 - (13) 严格财务手续, 保证备用金完整、正确, 严禁套汇等违纪现象发生。
 - (14) 现金收入、票据等经领班或主管复核后, 封入缴款袋, 在旁证人的证明下投入“保险箱”, 并做好“缴款袋入柜记录”并签字。
 - (15) 每日结束收款后, 上交收款专用章。
 - (16) 遇突发事件及时请示领班主管。
 - (17) 完成收银领班交办的其他事项。
5. 任职条件:
- (1) 具有高中或同等学历文化程度。
 - (2) 掌握营业网点收银工作流程。
 - (3) 能运用外语直接对客服务。
 - (4) 遵守店规店纪、有关财经纪律和制度。
 - (5) 懂得并能运用账款平衡基本原理。
 - (6) 若使用收款机、电脑收银, 则应能熟悉操作程序。

第三节

收银作业规范

案例故事

一收银员为请客吃饭竟贪污 23 万（之二）

2004 年，仅仅 19 岁的王俊刚作为一名医院收银员，在不到一年的时间里居然贪污 23 万元左右的公款，在检察官的追问下，王俊刚自己道出了实情：

1. “自愿”加班只为拿钱方便

王俊刚在这家医院工作刚刚一年，他发现医院收费处的现金流量十分巨大。按惯例，银行都是每天下午主动到医院来收款，但是每次总要给每个收费窗口留下千把元零钱预备第二天找零。有时候银行不来，一个窗口一天收的药费少则几万元、多则十几万元就要放在医院的保险柜里过夜，而王俊刚的那个收费窗口保险柜的钥匙就在他的手中。

一天，几个朋友约王俊刚晚上出去玩。他发现工资只剩下几十元钱了。王俊刚把目光投向了收费处的保险柜，从保险柜里抽出 100 元。从此以后，王俊刚的胆子越来越大。最多的一次竟拿走现金 10000 多元。2004 年 1 月的一天晚上，王俊刚在电脑上打印出了他工作以来的收款清单和结款清单，两张单据一对比，王俊刚发现他已经至少贪污了 15 万元的公款了。但他丝毫没有手软，继续时常“加班”干活。没有谁能够想到他“加班”不是为了工作，而是为了方便拿钱。

2. 案发前夕仍贪污购车

据了解，王俊刚的父亲是首钢工人，母亲下岗在家，父母每个月的收入也就 1000 多元，王俊刚在医院的收入平时也就 1000 元多一点。但在单位里，他却拿着贪污的钱过着奢侈的生活。每天下班后，请朋友吃饭成了他的习惯，每次少则三四百元，多则七八百元。2003 年 12 月，王俊刚决定自己买一辆车，他分三次从药费中贪污了 4 万多元，交了一辆白色捷达车的首付款。就在案发前夕，他还用家里人的名字订购了一辆“帕萨特 B5”轿车，有几千元订金还在经纪人手里。

其实王俊刚说他贪污公款的原因是：有了钱，就是想提高在同学和朋友心目中的地位，找到被别人羡慕的感觉。

从王俊刚的亲身经历来看，收银员的作业管理如此重要，以至于会影响到他以后的人生。因而对收银员作业的管理最好要细化到收银员作业流程的每一个作业程序乃至每一个动作和每一句用语，并且确定对收银员作业管理的重点是十分重要的。

一、总收银作业规范

(一) 集中点款

1. 总收银台应做好以下工作：

(1) 按时到岗，做好点款前准备工作，在有摄像监控的位置点款封包；

(2) 点款时应集中思想，一丝不苟，认真操作，在收银工作结束前不得无故离岗；

(3) 每笔销售款点款前逐一核对解款单和收款机打印的报表中的各项金额，在点款时应按照操作规程进行，收款时，将现金全部放在工作台面上，待一笔收银业务全部完成，再放入收款箱内。每笔销货款未点清以前，不得混入其他现金及单据中。

2. 清点销货款的顺序：

(1) 按解款单项目排列顺序逐项清点，对各项目的张数（笔数）、金额逐一核对；对电子消费卡等无解交凭证的付款方式，由总收银员按收款机中打印的报表金额填写，并计算出实际解交额；

(2) 清点无误后在解款单签收人处签章确认，并将解款单收银台留存联随同解款布袋发还各收银台；

(3) 在收款过程中发现解款单填写与实交现金票据不符或假币、账面不平、解款单填写不规范等，应立即请其他总收银员复核确认后，开具差错通知单次日交收银领班处理；

(4) 解款单总额与收银凭条净销售额的差异在解款单溢缺栏注明，有 10 元（含）以上非正常差异的，应立即通知收银台复查备用金及对账；

(5) 发现假币应开具差错通知单，并注明面值、版本和号码，及时通知所属收银台补足账款；假币按规定处理，收缴的假币应解交银行并取得收缴证明；

(6) 所有销售款清点完毕，应整理收入现金及各类票据凭证，并与解款单和溢缺额的合计数轧平；总收银员本人溢缺款按收银员溢缺款的相关规定处理。

(二) 收取整笔款

总收银员对收取整笔款应做好以下工作：

1. 在每日规定时间，应由两名总收银员会同两名保安人员陪同，收取所有收银台的同种票面满百张的销售款，并在各收银台交接班记录簿上解交整笔款一栏内签字，签字视为对整笔款封包的签收，具体金额以清点后结果为准；

2. 收款全程应由保安人员护送直至总收款室，节假日、双休日整笔款较多应分两次收取，前次收取整笔款存入总收款室后再收取后次；

3. 整笔销售款清点无误后，将收银袋发还至各收银台，销售款解款回单由总收银员签章后附在袋外。

(三) 现金解行

1. 现金解行以银行上门清点为主，以解交银行后清点为补充。

2. 总收银员按实收取现金全额解行，详细填写银行现金解款单各栏，非销售款应在款项来源栏注明，在专用簿上逐笔记录银行现金解款单金额。

3. 银行工作人员在清点现金时，应由总收银员陪同至清点结束，当中不得擅自离开岗位。若解行款中有差异，总收银员应当面与银行工作人员复核。

4. 当银行运钞车来时，总收银员应与安保人员一起陪同银行工作人员将现金解押送至

运钞车上,并由安保人员登记解款车车号后方可离去。

5. 当没有运钞车解行时,5万元(含)以上现金需要直接解行的,应报分管副总经理批准。

6. 银行上门清点:

(1) 总收银员填写银行现金解款单(一式三联:回单联、收入凭证联、附联)。

(2) 待现金清点结束,银行工作人员应在银行现金解款单附联上加盖“上门收款受理章”和银行工作人员私章,交总收银员保管,并在专用簿上签字。总收银员应保证当场收到的银行现金解款单附联齐全,图章无遗漏。

(3) 银行现金解款单回单联次日由银行工作人员带给总收银员,调换附联。总收银员验看回单联的张数、金额和图章无误后,将回单联交给会计科入账。

7. 解交银行后清点:

(1) 总收银员填写银行现金解款单(一式两联:回单联、收入凭证联)。

(2) 总收银员等到银行清点结束,直接领取银行现金解款单回单联,带回交给会计科入账。总收银员应保证当场收到的银行现金解款单回单联齐全,图章无遗漏。

(四) 支票收取和解行

1. 总收银员收取支票应遵循“支票不过夜”原则,及时收取和解行。

(1) 当日13:00以前收银台收进支票,总收银员负责收取并保证支票在当日15:30前解行;

(2) 当日13:00以后收入支票,由总收银员在营业结束前收取,次日上午解行;

(3) 收进支票的收银台应以电话通知总收银员,以保证总收银员及时前来收取。

2. 总收银员收取支票时应在收银台解款单支票栏内签收,并对支票做一般审核,对明显不符合要求的支票立即退还收银台。

3. 总收银员按收入支票的开户行分类填写银行进账单,逐张在专用簿上记录,到会计科背书后及时解行,并当场领取回单,交会计科进账。

4. 遇到银行退票时,总收银员应立即通知相关收银台,并告知退票原因,由收银员通知商场延迟发货。总收银员应与顾客及时联系调换支票并通知收银员在支票变更后的发货时间。

5. 被退票的支票应在专用簿上记录,确保得到补救处理。

6. 确定节假日期间支票发货的合理日期,提前通知收银员。

(五) 银行卡交易

1. 总收银员对银行卡应做好以下工作:

(1) 核对当日收取的手工压卡单联次,金额无误后,按银行分别填写银行卡汇计单和进账单,及时交送银行工作人员,出现问题与有关银行联系解决,回单交会计科入账;

(2) 核对当日联网收款机签购单、轧账单金额与销售报表数,如有差异,查明原因,与银行信用卡中心联系解决;

(3) 负责向银行领取各类银行卡单据,保证日常营业使用;

(4) 负责办理信用卡业务中须与银行部门交涉的日常事务;负责代顾客与银行联系查询解决银行卡错划款。

2. 总收银与结算处均代理收银台进行信用卡电话授权,并记录于信用卡授权记录簿内。