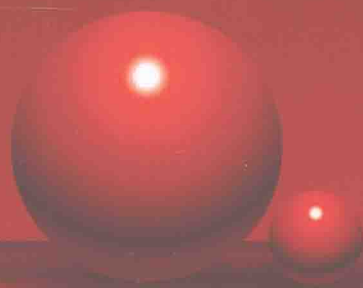


商场超市
物流与管理
系列读本



收银员

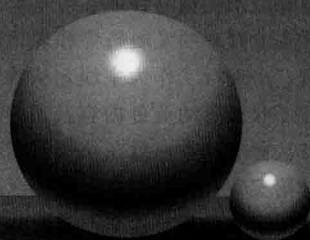
快速培训教程

曲志华 李艳华 主编



化学工业出版社

商场超市
物流与管理
系列读本



收银员 快速培训教程

曲志华 李艳华 主编



化学工业出版社

北京

本书是《商场超市物流与管理系列读本》的一个分册。

本书结合零售业管理的发展趋势和现代商业服务的相关知识,论述了收银员应具备的基本素质和工作职责,以现行工作为主线,从收银员的专业知识、职业技能、服务技巧、工作规范等几个方面详述了收银员的业务内容及工作方法。包括收银常识、收银服务规范、收银作业培训及收银员必备技能等。本书意在使读者切实有效地掌握提升收银员能力的技巧和方法,并将这些方法细化,落实到具体工作中,使其行之有效。

本书为商场超市那些想迅速掌握收银知识及技巧的新收银员和急需进一步学习提高的有经验的收银员编写,同时也可作为零售业策划和咨询人员、相关院校师生的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

收银员快速培训教程/曲志华,李艳华主编. —北京:化学工业出版社, 2008. 3
(商场超市物流与管理系列读本)
ISBN 978-7-122-02184-7

I. 收… II. ①曲…②李… III. 商业服务-技术培训-教材
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 023654 号

责任编辑:陈蕾
责任校对:陶燕华

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京彩桥印刷有限责任公司
720mm×1000mm 1/16 印张7¼ 字数153千字 2008年4月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:16.00元

版权所有 违者必究

出版者的话

随着国民经济的快速发展和居民收入水平的不断提高,使得社会生产和消费不断扩大,近年来我国社会商品零售总额屡创新高。经济的发展和消费水平的提高,使我国商场超市的快速发展具备了有利条件。同时,政府加大了扶持力度和宏观指导,为商场超市的发展创造了良好的外部环境。近年来,国家有关部门和地方政府,把发展大型、连锁型商场超市作为流通领域结构调整的主要方向和深化商业体制改革的主要内容。一些地方政府在财政、税收、贷款、租金、场地等方面制定相应的扶持政策,在采购、销售、技术、配送、物流、经营、管理、物业等方面给予宏观指导,促进了我国商场超市在较短时间内全面铺开和快速发展。

随着生产的专业化分工越来越细,也使得生产企业能够向商场超市提供大批量的不同规格的、分类包装的各种商品,以满足顾客的新兴销售方式,丰富商场超市的经营。交通运输基础设施建设的发展,也为商场超市发展提供了重要条件。近年来我国交通运输基础设施建设的不断发展,使我国交通条件有了极大的改善和提高,特别是铁路、高速公路、集装箱运输、批发市场的快速发展,使得商品在大范围内的运输、配送、物流变得十分便捷和经济,从而保证了商场超市经营的低成本优势。

现代科学技术,特别是电子信息技术在零售商业领域的广泛应用,为商场超市及其连锁发展提供了重要的技术条件,特别是 POS 系统这种专门处理商品流通信息的计算机网络技术的应用,实现了一次性付款电子计算机一次结算,缩短顾客付款等候时间,并为商场超市商品的加工、进货、配送、经营、管理实现现代化创造了条件。

因此,近年来随着我国商场超市的快速发展,零售企业专门人才的短缺日益明显,急需培养和锻炼一批从事商场超市采购、销售、技术、配送、经营、管理的专业人才,为我国商场超市的发展提供了人才条件。为此,化学工业出版社组织专家编写了《商场超市物流与管理系列读本》,以期为零售业投资者、管理者及从业人员,以及相关院校师生教学培训提供素材,对我国商业企业的发展起到一定的促进作用。

化学工业出版社

2008 年 2 月

前 言

随着我国零售业的快速发展以及现代商业服务意识的日渐提高，对零售业从业人员的要求也越来越高，收银员岗位作为商业一线服务的第二大主体，收银员的一举一动，一言一行都代表着国内商业服务业的形象。收银员工作看似简单，其实却责任重大，不能有半点疏忽。一个商业企业的收银服务必须达到准确、快速、细致入微。而许多收银员也认为：“专业的培训对做好收银员工作非常重要”，由于牵涉到方方面面的配合，以及严格的流程管理，因此必须对业务非常娴熟才能做到又快又好。为做好收银员的业务培训工作，规范收银员工作流程特编写本培训教程。

本书从专业知识、职业技能、服务技巧、工作规范等方面介绍收银员的业务培训内容及方法。在介绍收银常识基础上分别介绍了收银员服务规范培训、收银作业培训、收银员必备技能培训及现金室操作培训的内容，最后介绍收银员培训的过程及考核的方法。本书意在使读者切实有效地掌握提升收银员能力的技巧和方法，并将这些方法细化，落实到具体工作中，使其行之有效。

本书由哈尔滨商业大学曲志华、黑龙江东方学院李艳华主编，参编人员有哈尔滨商业大学姜华珺、付玮琼、沈欣、徐玲玲、魏庄品、杨少东等。本书为大型超市等商业企业快速打造优秀的收银员队伍，帮助商业企业塑造完善、完美的服务形象提供一本专业的培训教程，同时也可作为零售业策划、经济院校师生的参考书。由于编者水平有限，书中难免有不妥之处，敬请各位读者批评指正。

编者

2008年1月

目 录

第一章 收银常识	1
第一节 收银原则及收银流程	1
一、 收银原则	1
二、 收银作业的基本流程	2
第二节 收银常识	3
一、 POS 收银系统	3
二、 条形码	6
三、 消磁系统	10
四、 收银图章	11
五、 收银常识简介	12
第三节 收银的工作制度	13
一、 总台收银员工作制度	13
二、 商品部收银员工作制度	13
第二章 收银员服务规范培训	15
第一节 收银员基本素质要求	15
一、 思想素质	15
二、 道德规范	16
三、 道德意识	17
四、 道德修养	18
第二节 收银员的服务标准	20
一、 收银员的仪容仪表	20
二、 正确的服务用语	22
三、 情景服务规范	23
第三章 收银员岗位实务	28
第一节 收银员岗位职责	28
一、 收银员职责	28
二、 收银员上下岗操作	29
第二节 收银员岗位流程培训	30
一、 收银准备流程	31

二、	收银流程	32
三、	收银结束流程	32
第四章	收银作业培训	37
第一节	收银作业流程	37
一、	上岗	37
二、	商品扫描	37
三、	商品消磁	39
四、	商品装袋	41
五、	接受付款	42
六、	找零	44
七、	下岗	45
第二节	收银员的营运操作培训	48
一、	收银的排班	48
二、	排岗与工作餐的安排	50
三、	设零与营业间兑零	51
四、	设零/兑零营运表	52
五、	例外处理	53
六、	员工购物处理	53
第五章	收银员必备技能培训	57
第一节	收银机键盘功能及异常情况处理	57
一、	收银机键盘功能介绍	57
二、	收银机异常情况处理	58
第二节	真假人民币鉴别技能培训	60
一、	100 元纸币的 2005 年版与 1999 年版异同点	60
二、	50 元纸币的 2005 年版与 1999 年版的异同点	61
三、	20 元纸币的 2005 年版与 1999 年版异同点	63
四、	10 元纸币的 2005 年版与 1999 年版异同点	64
五、	5 元纸币的 2005 年版与 1999 年版	65
六、	鉴别人民币的技巧	66
第三节	点钞技能培训	67
一、	点钞基本要领	67
二、	点钞的基本环节	68
三、	手持式点钞法	69
第四节	收款操作技能培训	72
一、	支票收款	72

二、	银行卡收款	74
三、	赠券、商品券	76
四、	优惠卡的操作	77
第六章	现金室操作培训	78
第一节	现金室总则与功能	78
一、	现金室总则	78
二、	现金室的管理	79
第二节	现金室工作流程	79
一、	现金处理的工作程序	79
二、	现金室人员的工作程序	80
第三节	现金处理	81
一、	收银机零用金处理	81
二、	兑零零用金的处理	83
三、	大额预收款的处理	83
四、	销售款的处理	84
第四节	收银差异	85
一、	收银差异的定义	85
二、	收银员差异产生的原因	85
三、	处理的原则和方法	85
四、	减少差异的措施	85
五、	收银员结账发生错误处理要求	86
第五节	现金管理制度	86
一、	现金营业款的管理	87
二、	发票管理制度	87
三、	现金借支的管理	87
四、	商场钥匙管理制度	88
第七章	收银员培训	89
第一节	收银员基本培训	89
一、	培训收银员——收银作业管理的重点	89
二、	收银员实际培训	92
第二节	收银员的上岗考核	93
一、	收银员的上岗考核内容	93
二、	收银员的奖评程序	94
三、	收银员的奖励措施	95

附录 1 《中华人民共和国会计法》(节选)	97
附录 2 《中华人民共和国发票管理办法》	99
附录 3 《中华人民共和国发票管理办法实施细则》	102
附录 4 关于防盗器硬标签的使用管理规定	108
附录 5 收银财务知识	109
附录 6 收银管理规定	111
参考文献	113

第一章

收银常识

在零售业中，收银作业是顾客接触最多，也是顾客最为重视的作业之一，因为其关系到顾客的切身利益。因此，零售服务人员应充分了解收银常识，熟练掌握收银作业的技巧，提高收银速度，减少顾客的等待时间。



第一节 收银原则及收银流程

一、收银原则

(1) 快速。收银的整个操作过程速度快，包括收银员收银的扫描、装袋、刷卡、找零等细节，现金室操作、收银管理人员的现场营运实务过程，都必须快速。

(2) 准确。收银工作每一个细节的准确度要求都非常高。大到处理几十万元的现金，小到收一角钱，都必须准确无误。准确是衡量工作的重要指标之一。

(3) 安全。保证资金的安全、保证顾客的安全、保证商品的安全，安全是收银工作的重要保证条件。防止商品从收银通道流失，任何操作流程都必须有必要的安全防护措施。

(4) 优质服务。微笑、礼貌、主动、真诚、自然的客人至上、客人优先的服务就是优质服务的内涵。优质服务不仅是每一位员工的工作语言、动作、表情的要求,更是每一个人良好、高尚的处事做人风范的一贯体现。良好的精神风貌也是企业良好形象的最佳广告。

(5) 三人原则。指每一台收银机前排队等候的顾客不超过3人为限。合理安排开放收银机的数量、时间、位置,减少客人的等候时间,保证收银渠道的畅顺。

二、收银作业的基本流程

零售服务人员不仅要负责每日的收款,还要解答顾客的询问,此外,还必须参加盘点工作,所以收银工作十分琐碎繁杂。收银作业的基本流程可以分为总流程、每月流程、每周流程、每日流程以及每次流程。收银员的收银总流程如图1-1所示。

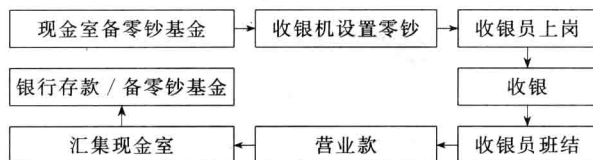


图 1-1 收银员的收银总流程

1. 流程解释

(1) 现金室备零钞基金。现金室依据收银机零钞基金的组成、数量的标准,准备足够的收银机零钞基金,每份基金都必须用指定的银袋来装。

(2) 收银机设置零钞。收银主管为收银机设置零钞基金。

(3) 收银员上岗。收银员利用密码上岗。

(4) 收银。收银员收取营业销售款。

(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。收银管理人员收取收银机内的所有销售款。

(7) 汇集现金室。收银管理人员将所有销售款汇集现金室,进行相应程序的处理。

(8) 银行存款与再备零钞基金。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,并将当日的销售款存入银行。

2. 收银作业的每月流程

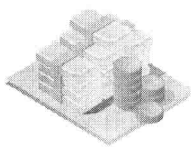
(1) 月初将上月份的统一发票存根联归档。月底购买下月份的统一发票。

(2) 申请或购买必备文具。定期申报营业税。

(3) 参与月底盘点。

(4) 整理以月为登录单位的各式收银表单,并送至相关部门或主管。

(5) 定期维修收银机。



第二节 收银常识



收银作业是商场销售服务管理的一个关键点。而收银员是将公司的货款收取回笼汇总,并将销售数据正确输入收银机,将正确销售数据提供给公司的专职人员(即在什么时间销售了哪些商品,卖了多少,币种是什么等),公司根据这些信息对商品的种类、数量、价格进行数据归纳和分析,是整个公司信息网络的重要组成部分。作为一名收银员,必须掌握以下的收银常识。

一、POS 收银系统

POS 即 Point of Sale,大型超市所用的收银系统由电脑收银机和扫描器组成。电子收款机功能是接受条形码扫描仪的条形码,根据条形码在收款机中存有的商品数据库中找到该商品的相关内容,如品名、单价等,并计算本次销售的实际总额。当顾客拿着商品到收银台结账时,需使用 POS 收银系统,才能阅读商品条码,并记录商品的销售状况。

(一) 收银机的组成

收银机由条形码阅读器和电子收款机组成。电脑收银机兼具收银及存取电脑内商品移动的功能。POS 机必须和银联的网络连上才能交易。连网的方式不同就产生了不同类型的 POS 机。电子收款机包括收款机键盘、顾客显示器、微型票据打印机、PC 主机箱与显示器、收银钱箱 5 个部分。此外,为了方便客户使用银行卡付款,许多收银机也配备刷卡机。

(1) 收款机键盘。收款机基本键:收款机的键盘一般有 35 个键。数字键、运算键、促销控制键、部门分类键、锁定密码键、自由设定键、付款方式键、取消/更正键、交易结束键、币值交换键、报表打印键等。收银键盘的各项功能见表 1-1。

(2) 顾客显示器。顾客显示器是面向顾客显示购买商品的品名、价格、总额等信息的仪器。一般可以旋转,通常顾客显示器最多可显示两排字符,显示语种有英文、中文、拼音,处于收款状态显示字体颜色通常有绿色、红色、黄色等,商品输入时,显示器没有任何的显示。录入商品之后,顾客显示器应该显示商品数量及单价。按“总计”键以后,顾客显示器上显示商品总价。在输入顾客所付现金,并按“现金”以后,则会显示找零金额。顾客显示器不用时,则进入关闭状态,显示器上显示零售企业的名称及“欢迎光临”。

(3) 微型票据打印机。微型票据打印机已在银行、停车场、加油站、名牌店、证券、邮电、交通、工业、商业等各个行业中,受到了广泛的使用和欢迎,并成为

表 1-1 收银键盘功能

查询键	查询商品的价格
磅称键	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,收款机默认的数量为“1”,当录入的商品数量多于“1”的时候,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	“重复上次”键用来重复上一次的销售。例如,收银员录入 5 个“可口可乐”,此时按“重复上次”键,收款机将再增加 5 个可口可乐(“重复上次”键只能在销售过程中使用,并且重复上一次的操作)
小计键	使用“小计”键可以在顾客显示器上显示已经录入收款机的商品价值总计
取消键	“取消”键取消一次操作,例如,取消商品总计等功能键 取消商品:收款过程中,收银员如果取消某一个已经录入的商品时,按“取消商品”键(收款机提示:“请选择取消的商品或按取消键”),再用“向上一行”、“向下一行”、“向上翻页”、“向下翻页”四个键,选择所要取消的商品,并按“取消商品”键,收款机提示“是否要取消商品(Y/N)”;确定取消此商品时按“回车”确认键,反之按“取消”键
清除键	“清除”键主要清除输入错误,前提是在没有按“回车”确认键之前;如收银员把“58”错输为“38”,在没有按“回车”确认键之前,按“清除”键可以把“38”清除掉
总计键	此键只在结账时使用
向上翻页键	这个键用来切换选项
向下翻页键	这个键用来切换选项
向上一行键	这个键用来切换选项
向下一行键	这个键用来切换选项
现金键	如果用现金方式付款,应先输入顾客所付现金金额,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

值得信赖的产品。用于打印交易文字票据的机器,通常每一台主机配置两台打印机,同时自动打印票据,一份留底、一份给顾客,或一台打印机打印一式两份的票据。

打印机打印的票据内容通常有店名、时间、交易号、收银机号码、商品品名、数量、单价、总价、商品编码或商品条码以及收款金额、找零金额等。将销售清单固定在打印机送纸器上,按“进纸”键,打印机自动进纸,在等打印机停止进纸后,连击“进纸”键几次,将纸上好。

(4) PC 主机与显示器。PC 机和一般的电脑差不多,主要有 CPU、内存 2~4MB、硬盘、软盘驱动器、记忆卡、显示卡、网卡显示器。随着对收银机的要求日益提高,对 PC 主机的要求也越来越高。

(5) 收银钱箱。与收款机相连、用来存放现金的扁形金属柜,有电子锁,开关由收款键控制。柜中有若干小格和夹子。

(6) 刷卡机。刷卡机是用来完成信用卡或者储蓄卡结账的工具。如果是跨行取钱,如用中行的卡在工行的机器上取钱,就是工行和中行的系统通过银联提供的系统平台进行数据传送使交易完成。

(二) 条形码扫描器

条形码扫描器是一种电光系统,照亮条形码符号来测量反光,然后将模拟形式的光波数据转换到数字形式交给解码器处理,最后传输给计算机的应用软件。

条形码扫描器可以说是收银机的眼睛,它是从视觉上收集条形码数据,并把它们转换成可以利用的信息。扫描器有手持式和固定式两种。手持式扫描器可以阅读固定物品上的条形码。物品可手持或者放在传送带上通过固定扫描器来阅读条形码。扫描器其主要的类型有:笔型条形码阅读器、CCD 条形码阅读器、激光枪条形码阅读器、固定式条形码阅读器等。其中固定式条形码阅读器因分辨率高、扫描速度快、寿命长等优点广泛被商场使用。便携式 CCD 条形码阅读器、激光枪条形码阅读器工作距离较大,使用自由,小型超市多首选使用。手持式扫描仪有三种技术方案:CCD 扫描器、激光扫描器或接触笔。

(1) CCD 扫描器。CCD 扫描器(价格居中)。它使固定光束(通常是发光二极管 LED)将条形码符号的图像反射给光敏元件阵列。扫描器阅读条形码的最佳距离(称为景深 DOF)在 15 厘米以内。新型的 CCD 手持式图像扫描器不但能够阅读一维条形码和二维堆叠式条形码,还可以阅读二维矩阵式条形码。

(2) 激光扫描器。最贵的是激光扫描器。激光扫描器用迅速移动的镜体将激光二极管发出的光束散射成水平光弧,虽然光束每秒扫描 40 周,但看起来像一条光线(如果在可见光谱内的话)。使用不可见光的红外线光谱激光扫描器采用辅助照明法使用户瞄准激光光束。也可用旋转多边形或者振动镜像产生更复杂的移动光束、交叉阴影或者星形脉冲来提高阅读能力和全向扫描。激光扫描的优点是有更大的视野和景深(平均为 15~30 厘米,但使用特殊的长距离反射标签的话,可达 10 米),因此可识别歪斜的条形码。新型的手持式激光扫描器能够阅读二维堆叠式条形码。

固定式激光扫描器使用的是移动光束 CCD 技术(也称为图像传感技术),常见于超市的收款处,也广泛用于流水线式制造企业、仓储和配送中心的理货与装运业务;小型固定式激光扫描器也用在实验室和流程控制业务;悬挂式或半固定式激光扫描器可见于几乎所有行业;固定式图像扫描器常用于高速理货业务。

(3) 接触笔。需要的合适的斜度(一般为 30°)和适当的移动速度。这是最便宜的条形码扫描器。

电子收款机问世以来,根据各种商业管理模式的需要,已形成完整系列。因此,完全可以按照实际需要选择合适的电子收款机。选择电子收款机应根据以下重要指标选择。

(1) 商品分类。根据销售商品的分类数目选择相应部门数目的电子收款机。

(2) 单品数量。根据需要管理的单品数量选择具有相应单品数量的电子收款机。

(3) 打印字符。根据需要选择是否中文打印,一般中文打印电子收款机较英文打印电子收款机要贵得多。

(4) 单、双打印。双打印电子收款机有顾客联和存根联,管理比较规范,但价钱较单打印电子收款机贵得多。当然,单打印可通过打印无碳压感纸双层来达到保留存根的目的。但无碳压感纸价格是单层纸的一倍以上。长期使用,成本较高。

(5) 是否联网。根据经营规模及发展趋势决定是否需要联网管理。可联网的电子收款机除了价格比一般电子收款机高得多外,还需附加软件费用。

(三) 电子收银机功能

(1) 接受条形码阅读器输入的条形码,根据条形码在收银机内存中的商品数据库找到该商品的相关内容,如品名、单价等,并计算本次销售的实际总额。

(2) 完成收款、找零等工作,银箱打开收入货款,打印一式两份的销售小票。

(3) 处理事先已设置的各种促销功能:折扣、折让、改错、取消、支票、退还货等功能。

(4) 将销售情报通过网络传递到后台电脑中心主机,并自动进行库存的处理。

(四) 收银机使用的注意事项

(1) 不能用力关闭钱箱,以防止钱箱线脱落。

(2) 要保证打印机纸带设置正常。

(3) 收款机在关闭状态下,不能用扫描器扫描商品条码。

(4) 结束一天营业后,应保证所有收银机处于关机状态。

(5) 在用扫描器无法扫描商品条码时,应手工敲入商品条码或货号。

(6) 如果收款机显示故障状态,应及时请求收银管理人员或电脑专业人员处理。

(7) 要时常注意插线板及网线,不能将其碰掉。

(8) 要保持收银机区域的清洁卫生(收款)。

(9) 不能用湿布擦收款机(防止出现漏电及短路现象)。

二、条形码

(一) 条形码概述

商品条形码是指由一组规则排列的条、空及其对应字符组成的标识,用以表示一定的商品信息的符号。其中条为深色、空为浅色,用于条形码识读设备的扫描识读。其对应字符由一组阿拉伯数字组成,供人们直接识读或通过键盘向计算机输入数据使用。这一组条空和相应的字符所表示的信息是相同的。

条形码技术是20世纪40年代随着计算机与信息技术的发展和应用而诞生的,它是集编码、印刷、识别、数据采集和处理于一身的新型技术,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。

条形码最早使用于需要快速结账的零售业,其最大优势在于节省时间,而且具有条理性 and 准确性,给产品加上条形码就是对它们进行了分类。因此,条形码体系被应用于超市、百货公司、服装店、药店、书店、玩具店等场所。顾客在商场购买

商品时,收银员只需要用条码阅读器进行扫描,计算机就可以自动读取条形码,从数据库中确定商品的有关信息,如品名、价格、单价等,并能汇总购买金额,快速进行结账。同时还能实现对销售信息的分类、汇总、库存更新、销售分析等,大大提高工作效率和经营水平。事实上,条形码体系中最重要的一部分不是那些引人注目的小线条,而是那下面的一列数字。正是在这列数字中存储所有的信息,这些信息与一个数据库共同显示出产品的特征。因此,这套体系是一种非常有效的商业工具。目前还存在着其他的识别系统,但现在还没有一种能像条形码那样具有广泛应用的有效标准。

商品条形码的标准尺寸是 $37.29\text{mm} \times 26.26\text{mm}$, 缩放倍率是 $0.8 \sim 2.0$ 。当印刷面积允许时,应选择 1.0 倍率以上的条形码,以满足识读要求。放大倍数越小的条形码,印刷精度要求越高,当印刷精度不能满足要求时,易造成条形码识读困难。由于条形码的识读是通过条形码的条和空的颜色对比度来实现的,一般情况下,只要能够满足对比度(PCS 值)的要求的颜色即可使用。通常采用浅色作空的颜色,如白色、橙色、黄色等,采用深色作条的颜色,如黑色、暗绿色、深棕色等。最好的颜色搭配是黑条白空。根据条形码检测的实践经验,红色、金色、浅黄色不宜作条的颜色,透明、金色不能作空的颜色

(二) 条形码系统

因条形码技术已经成为信息时代的信息流通技术标准,因此国际上已经广泛推广使用,主要的条形码系统有美国商品代码系统(UPC)、国际通用商品代码系统(EAN)。

1. 美国商品代码系统(UPC)

在美国、加拿大广泛使用。美国的 UPC 条码(见图 1-2)系统中条形码共有 5 种版本,超市商品中常用的是 UPC-A。它由 12 位字符组成,含义如下。

(1) 第 1 位字符(国别码):代表商品的国家和地区。

(2) 第 2~6 位字符(厂商码):代表商品的生产厂家。

(3) 第 7~11 位字符(产品码):代表商品的代码。

(4) 第 12 位字符(校验码):扫描成功的依据。

2. 国际通用商品代码系统(EAN)

EAN 商品条形码亦称通用商品条形码,由国际物品编码协会制定,通用于世界各地,是目前国际上使用最广泛的一种商品条形码。我国目前通用商品条码标准也采用 EAN 条码结构。EAN 商品条形码由 13 位数字码及相应的条码符号组成,在较小的商品上也采用 8 位缩短数字码。



图 1-2 UPC 条码

EAN-13 通用商品条形码一般由前缀部分、制造厂商代码、商品代码和校验码组成。

① 前缀码是用来标识国家或地区的代码，赋码权在国际物品编码协会，如 00~09 代表美国、加拿大；45~49 代表日本；690~692 代表中国内地；471 代表中国台湾地区；489 代表中国香港地区。

② 制造厂商代码的赋权在各个国家或地区的物品编码组织，我国由国家物品编码中心赋予制造厂商代码。

③ 商品代码是用来标识商品的代码，赋码权由产品生产企业自己行使，生产企业按照规定条件自己决定在自己的何种商品上使用哪些阿拉伯数字为商品条形码。商品条形码最后用 1 位校验码来校验商品条形码中左起第 1~12 数字代码的正确性。商品条形码的编码遵循唯一性原则，以保证商品条形码在全世界范围内不重复，即一个商品项目只能有一个代码，或者说一个代码只能标识一种商品项目。不同规格、不同包装、不同品种、不同价格、不同颜色的商品只能使用不同的商品代码。

④ 校验码。由一位数字组成，用以校验前面各码的正误。国际通用商品代码如图 1-3 所示。



图 1-3 EAN-13 条形码

EAN-8 商品条形码是指用于标识的数字代码为 8 位的商品条形码，由 7 位数字表示的商品项目代码和 1 位数字表示的校验码组成。

① 第 1~2 位字符（国别码）：代表商品的国家、地区。

② 第 3~7 位字符（产品码）：代表商品的代码。

③ 第 8 位字符（校验码）：扫描成功的依据。

3. 店内码系统

大部分商品都是有国际条形码。可以按上边方法识别，但有部分商品如生鲜商品和部分临时商品就没有国际条形码。这些商品的编码不由生产企业承担，而由零售商完成。超市对这些商品按照国际条码编码规则维护超市内部使用的店内码，同样达到识别的作用。

零售商进货后，对商品进行整装，用专用设备进行称重，并自动编制成条码，然后将条码粘贴或悬挂在商品上。由零售商编制的商品条码系统，只能应用于商品内部的自动化管理。因此这种条码称为店内码，前两种条码系统下产生的