

三百六十行，行行出状元

基层服务岗位从业规范丛书

适用于
服务企业内部训练
服务人员自我进修
求职择业岗前速成

付 艳◎编

收银员 从业规范



中国经济出版社
www.economyph.com

收银员从业规范

付 艳 编

中 国 经 济 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员从业规范/付艳编. —北京: 中国经济出版社, 2004.1

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-5017-6205-8

I. 收… II. 付… III. 商业会计—规范 IV. F715.51-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 103042 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 后东升 (电话: 68319286)

责任印制: 张江虹

封面设计: 蒋宏工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京星月印刷厂

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32 印张: 8.875 字数: 226 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 印次: 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 0001—5000 册

书 号: ISBN 7-5017-6205-8/F·4986 定 价: 18.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

中国经济书店: 66162744

地 址: 西西北大街 233 号

《收银员从业规范》

编 委 会

主编 付 艳

编委会成员

樊丽丽	甘长江	刘吴昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

前 言

通常意义上讲的收银员是指从事收取现金的工作人员，而科学意义上的收银员是指从事收取现金、支票并为顾客提供销售小票和开具发票的专职人员。收银是一个专业并细化的职业，从事这个职业的收银员要清楚地了解自己职业的基本常识，特点及这个职业的环境，实施规范化服务。

本书博采众长，融合提炼，自成一体，在内容结构方面做出了新的探索。本书以怎样成为一名合格的收银员为贯穿全书的灵魂，系统而又详细地讲明了收银员需要掌握的基本知识和技巧，如现金收银、磁卡收银、银行卡收银、票据收银等，同时对与收银相关的技术，如货币识伪、点钞技术、开具发票、收款机的使用、收银POS的功能、条形码的认识等本书一一做出了科学的介绍和说明。本书还具体说明了超级市场、酒店、便利店、餐饮业、网吧等场所的收银员的作业流程规范。在介绍收银硬件的同时，本书也指出了收银员的软件——收银员的职业道德规范和服务规范的重要性。本书亦附了发票、增值税、支票等的有关法律，内容翔实，全面具体。

我们编撰本书的目的，就在于引导收银员了解和掌握收银的基本规范，提高自身的职业素质和水平。在劳动力市场竞争白热化的今天，收银员更要执行并树立起属于自己的道德标准和行为规范，撑起属于自己的工作晴空。

由于作者水平有限，书中有疏漏和错误之处，恳请读者批评指正。

编者

2003年岁末

目 录

第一章 收银员概述	(1)
第一节 收银员简述	(1)
一、收银员定义	(1)
二、收银员的工作范围	(2)
三、怎样成为一名合格的收银员	(3)
第二节 与收银员相关的常识及环境	(9)
一、收银的基本常识简介	(9)
二、收银台工作的流程	(11)
三、收银环境	(14)
第三节 收银员规范化服务的实施	(16)
一、收银服务规范的概念和特征	(17)
二、收银规范化服务	(18)
三、收银员规范化服务的实施	(18)
第二章 收银的基本知识和技巧	(23)
第一节 现金收银	(23)
一、关于现金的基本知识	(23)
二、现金收银的定义和种类	(24)
三、现金收银的优缺点	(24)
四、现金收银的步骤	(25)
五、开具收银凭证	(25)
六、投币服务现金收银	(26)
七、现金收银的控制流程	(26)
第二节 磁卡收银	(27)
一、磁卡的定义	(27)

二、磁卡收银的种类	(27)
三、磁卡收银的优缺点	(27)
第三节 银行卡收银	(28)
一、银行卡的历史概述	(28)
二、银行卡的定义	(29)
三、银行卡的分类	(30)
四、信用卡	(30)
五、信用卡收银	(33)
六、自动柜员机	(35)
第四节 票据收银	(41)
一、票据的种类	(41)
二、支票收银	(51)
三、正确填写票据	(52)
第五节 其他类收银	(53)
一、打折收银	(53)
二、挂账收银	(55)
三、银行或保险公司记账收银	(56)
第三章 收银员职业道德规范	(57)
第一节 收银员的职业道德规范	(57)
一、职业道德	(57)
二、收银员职业道德规范的基本要求	(58)
三、收银员职业道德规范	(59)
第二节 收银员的职业素质要求	(61)
一、收银员的心理品质	(61)
二、素质要求	(64)
三、收银员的职业心理	(66)
第三节 收银员职业道德的修养	(68)
一、收银员的职业道德意识	(68)
二、收银员职业道德修养	(70)

第四章 收银员的作业流程规范	(73)
第一节 超级市场收银员作业流程规范	(73)
一、超级市场的定义及基本特征	(73)
二、超级市场收银员的岗位实务	(78)
三、超市收银员的作业流程	(80)
四、收银员作业管理规范	(83)
五、收银差错的管理规范	(89)
六、超市收银员内部偷盗管理	(91)
第二节 酒店收银员作业流程规范	(93)
一、前厅部	(93)
二、前厅收银员的岗位实务	(98)
三、前厅收银员的工作程序	(99)
四、前厅收银的注意事项	(106)
第三节 其他类场所收银员作业流程规范	(107)
一、便利店收银员作业规范	(107)
二、餐饮业收银员的作业规范	(109)
第四节 收银中不当事件的处理	(112)
一、收款差错的处理	(112)
二、无效支付的处理	(114)
三、顾客发生纠纷时的应付之道	(117)
四、收银服务接待中的特殊情况及其处理	(119)
五、收银员付零钱的处理权限	(121)
六、收银员的安全管理	(121)
第五章 与收银相关的技术规范	(123)
第一节 货币识伪	(123)
一、人民币常识	(123)
二、我国目前流通的人民币的主要特征	(125)
三、人民币的鉴伪	(133)
四、假币的处理	(139)



五、残缺人民币的兑方法	(140)
第二节 点钞技术	(140)
一、点钞的基本程序	(141)
二、点钞的基本要领	(141)
三、点钞的方法与技巧	(143)
四、清点硬币	(154)
第三节 开具发票	(156)
一、关于发票的基本认识	(156)
二、发票的领购	(162)
三、发票的使用	(163)
四、发票的保管	(164)
五、发票缴销的手续和程序	(165)
第四节 收款机简介	(165)
一、电子收款机的基本结构	(165)
二、收款机的主要功能及作用	(168)
三、收款机的分类及特点	(173)
四、超市商场的收款机应具备的特点	(177)
五、收款机的保养与故障处理	(177)
六、收款机的外部设备	(180)
第五节 收银 POS 一瞥	(180)
一、POS 系统的基本知识	(180)
二、POS 系统的基本特点及使用 POS 系统的益处	(181)
三、POS 系统的基本功能	(184)
四、POS 系统的基本结构	(185)
五、POS 收银机的操作规程	(187)
六、超市 POS 系统与其他业态 POS 系统的主要区别	(188)
七、消磁系统知识	(190)
第六节 条形码的基本知识	(192)
一、条形码的概念	(192)

二、条形码识别系统的组成	(195)
三、条形码的识别原理	(196)
四、条形码技术的优点	(197)
五、条码设备	(197)
六、条形码术语一览	(198)
第六章 收银服务规范	(200)
第一节 礼貌服务规范	(200)
一、关于礼貌	(200)
二、服务质量是服务业企业的生命	(201)
三、礼貌服务	(203)
四、表情	(207)
五、举止	(211)
第二节 仪表服务规范	(213)
一、什么是仪表	(213)
二、仪表规范	(215)
三、男女收银员仪表要求范例	(218)
第七章 收银员案例及其分析	(221)
附 录	(233)
中华人民共和国发票管理办法	(233)
《中华人民共和国发票管理办法》实施细则	(239)
《增值税专用发票使用规定》	(248)
支票常见问题解答	(253)
收银员常用英语	(264)

第一章 收银员概述

收银是一个专业化的职业，收银员要清楚地了解自己职业的基本常识、特点及这个职业的环境，为实施收银规范化服务打好基础，做好准备。

第一节 收银员简述

一、收银员定义

收银员是指从事收取现金、支票，为顾客开具发票并对本部门销售收入进行核算的人员。其工作是以货币计量为基本形式而采用专门的方法，对经济活动进行核算和监督的一种管理活动。收银员从事的主要工作包括：（1）收取现金、支票；（2）为顾客提供销售小票和发票；（3）对本部门销售收入进行核算。

收银工作作为一种经济管理活动，其主要特点是采取价值的形式，对社会再生产过程中经济业务进行连续、系统、综合地核算和监督。

我们从以下三个方面来把握收银员的涵义。

（一）收银员是适应人们对生产活动进行管理的需求而产生的

收银工作是一种经济管理活动，是经济管理的重要组成部分。收银的产生与发展离不开人们对生产活动进行管理的客观需要。

不论在何种社会状态下，人们进行生产活动时总是力求以最少的劳动耗费来获取最大的劳动成果，提高经济效益。为此目的，人们在社会生产中除了不断地采用新技术、新工艺，还必须加强经营管理，对劳动耗费和劳动成果进行记录和计算、分析和比较，借以



掌握生产活动的过程和结果，促使人们的生产活动向着预期的目标进行。收银工作正是适应这种需要而产生的。

(二) 收银员是适应社会生产和经济管理的发展而不断发展完善的

收银员产生于人类社会的早期生产活动，它最初是作为生产职能的附带部分，在生产时间之外附带地把收入、支付等记载下来；当社会生产力发展到一定阶段，收银员才逐渐地从生产职能中分离出来，形成特殊的专门的独立职能，成为从事经济管理工作专职人员。

收银员工作经历了漫长的发展过程，随着商品经济的发展，特别是由于资本主义生产的发展，生产规模日趋扩大，经济生活日渐复杂，生产社会化程度日益提高，收银员工作才有了长足的发展，成为经济管理的重要组成部分。由于商品经济的发展，货币成为衡量和计算商品的价值尺度，收银员可以利用货币作为价值尺度，综合地记录、计算、控制、分析、考核财产物资的利用和生产经营过程中的各种耗费及其结果。在商品生产及商品交换日益复杂化的过程中，收银员的核算体系也不断得到充实、完善。

(三) 收银员与社会环境有密切的联系

收银员工作作为经济管理工作的重要组成部分，它一方面要受生产力发展水平的影响，与生产力诸要素相适应；另一方面它又与社会政治、法律、文化等上层建筑的要求相一致。因此收银员与社会政治、经济等各方面环境的关系发密切。处于不同环境中的收银员会受到不同的影响，收银员理论与方法体系也有所差别，不同的人对收银员的认识也会有不同的表述。

本书所讲的收银员主要是指超市、酒店、便利店、餐饮店、网吧等营业场所的收银员。

二、收银员的工作范围

收银员的工作范围大致如下：

- (一) 提供客人消费后的直接结账、收银、兑换货币服务。
- (二) 负责现金和转账结算用的凭证、单据的保管与安全保障。
- (三) 负责处理本单位与外单位的结算业务。
- (四) 负责本单位的现金账目登记与核实。
- (五) 协助本单位的财会人员核实或处理相关账务。

三、怎样成为一名合格的收银员

(一) 基本要求

在现今竞争激烈的市场经济中，收银员有着非常重要的地位，因为一个收银员的服务态度，在某一程度上决定了顾客是否再来惠顾本店。有很多时候收银员是企业最后的代表，因为顾客对企业的印象会大大地受到收银员与他们接触表现的影响，一家成功的企业有赖于多方面的合作，而你是其中最重要的一环，既然成为企业的代表，你也应做以几项：

1. 友善和蔼的服务态度

无论怎样，每位顾客希望得到友善和礼貌的服务，主动帮助有需要的客人、全心全意表示谢意的话，更能赢得回头客。

2. 随时准备照顾顾客

照顾顾客与收银有同样的重要性，伤残、年老、有婴儿车的顾客及孕妇应给予协助；

3. 认真处理顾客的投诉

当顾客投诉时，总希望有一位明白事理的人能听取他的细诉，所以你应让顾客说清楚是怎么一回事，并且做到同情他们的处境，尽量协助解决或作出适当的道歉，‘这样做会令客人感觉投诉有门；如果有些你能力范围所不能到的事情，你应召唤经理或高级收银员来处理，争执只会令事情恶化。同时，避免与顾客冲突，顾客来自各方面、不同阶层，当遇到一些蛮不讲理、诸多要求的顾客时，这时你应有礼貌地解释公司的宗旨。

4. 熟练掌握收银工作技能

收银员从业规范

(1) 一个好的收银员应在每天工作前 10 分钟, 做好以下几项准备工作:

- ①打点银头
- ②预备足够胶袋和流水带
- ③足够的钱币找赎

(2) 当在收银机上记录最后一项货品后, 须询问顾客有没有其它需要, 如不需要则按找赎键找赎。从客人手中接过现款时将面值读出, 找赎时亦应读出找赎数额, 清楚地交与客人, 这样可以避免因找赎错漏而引起不必要的纷争。

(3) 工作期间暂离开岗位时应注意做到: 锁好收银机, 并挂上暂停牌。

(4) 识别伪钞: 当收到大面额纸币, 发觉有可疑时, 应通知经理或高级收银员来处理。

(二) 收银员的职责规范

1. 收银员的职责

(1) 掌握收银机的使用方法、假钞识别方法、现金找赎技巧, 熟悉厂商编号等;

(2) 收款快捷、准确找赎, 遵守公司关于现金收付的规定, 遇到找错时应立即通知主管进行解决和协调, 不得私自处理;

2. 收银组长的职责规范

(1) 早上开门前, 检查收银员是否做好收银台范围内的清洁卫生工作;

(2) 收银组长须随后监督收银员的正常工作, 不得擅自离开, 同时还须留意收银员操作及入机的款项是否正确, 是否有多收、少收和扣数的现象, 发现问题及时解决;

(3) 解决收银操作上的问题, 识别伪钞、找零钱、收大数、抽查收银机款项是否准确;

(4) 做好收银员的其它工作安排, 如: 轮休、午餐等。

(5) 每天按时结算, 库存现金应每日清点, 做到数目清楚、手



续完备；

(6) 随时检查零钱是否充足。

3. 收银主管的职责规定

(1) 掌握收银的全套操作，熟悉厂商编号，收银机的使用及对真假钞的识别；

(2) 熟悉企业关于货币现金管理制度，掌握企业的有关单据、发票、表格的使用和填报；

(3) 掌握简单的人事管理和知识以及排解收银员与顾客发生矛盾的技巧；

(4) 协助经理管理企业有关收银方面的工作，督促收银员遵守服务守则，指导收银员的日常操作；

(5) 对收银员机位的现金进行抽查，堵塞漏洞，做好收银员的工作安排及轮班编排；

(6) 按货币现金管理制度做好现金的交接管理，做好收银台对内对外的保安工作；

(7) 解决零钱，使收银员有充足的零钱为顾客找零；

(8) 严守本企业秘密，防止其它企业的暗察。

(三) 收银员工作纪律规范

1. 严格履行交接手续

交接班时要与关系责任人当面清点账务、款项、钥匙。需要办理交接表手续时，须准确填写日期、时刻（24 小时制）并签字。

2. 专人负责，严禁离岗

收银工作必须由指定的专人负责，不得交给与收银工作无正式责任关系的其他人代管。严禁收银员在工作时间内擅自离开工作岗位。

3. 账款、账实每笔相符

规范的收银工作不得出现丝毫差错。每笔收银账目与收入款额必须相符，错账、借款必须立即查明原因。

4. 先收后付，禁止交叉

收银员

收银员的交接程序应为先接受顾客交付的款项或平整单据，待结算完毕后将需要付给顾客的所有手续材料一次付清，不得先付出后收取，避免跑账。收银员不得同时处理两笔账务，以免混淆不同的账务给顾客与自己带来不必要的麻烦。

5. 严格汇报总结制度

出现错误及时汇报，迅速处理，认真总结，并制定出补救或改正措施，以防后患。

6. 公私分明，廉洁守法

个人钱财不得与公款混放，收银多款不得私吞，少数不得私补，不私借、贪污收银款项，不涂改、销毁收银凭证。

7. 临危不惧，以稳治乱

遇意外事件（特别是恶性犯罪行为）应尽量做到自身冷静、迅速报警、争取援助，与坏人周旋、斗智斗勇，以确保收银款项与凭证完整无缺。严禁擅自逃离收银岗位，防止因混乱丢失款额或凭证。

8. 简洁环境，防止火灾

为防止错款错单，收银环境应尽量简洁，收银员不得将与收银工作无关的物品带入或存放于收银环境内。收银员应随时注意清扫收银环境，不得随意丢弃废纸废物，工作期间不得在收银环境内吸烟，严禁将纸质物品放在电器上，以防火灾隐患，如果发现顾客在附近吸烟时，收银员应讲明防火规定，及时劝阻，或告其到其它允许吸烟的地方。顾客当场熄灭香烟时要注意烟灰、烟蒂的处理方式，以防乱丢引发火灾。

9. 规范服务，礼貌待客

收银员应依照工作程序和要求提供服务，对待结账或询问的顾客都要主动热情，礼貌待客，微笑服务，必要时应提供帮助。任何时候都不得敷衍、命令或恐吓顾客，不得出现对吸烟或有其它不宜行为的顾客实行罚款等越权行为。

（四）收银员语言服务规范

语言是表达思想感情的工具，消费者往往根据语言来评价服务



质量。因此，正确的使用语言非常重要。收银员在接待消费者的全过程中，语言要热情、亲切、礼貌、和蔼、灵活运用好“您、请、欢迎、对不起、没关系、谢谢、再见”等十四字文明礼貌用语。

1. 不同情况下的用语规范

(1) 招呼用语

消费者前来付款或结帐时，收银员要说好第一句话，打招呼的用语一定要恰当，对顾客可以统称用“您”，也可针对不同顾客的年龄、性别使用各种尊称用语，打招呼的时机和方式也要恰当。

(2) 交易用语

向消费者打好招呼，只是服务过程的良好开端。要使消费者更加满意，还必须掌握好交易用语。交易用语是收银员在收银过程拉近中使用的专业语言，是服务的关键环节。收银员要注意说话技巧、语言艺术，不能使用夸张语言、讽刺挖苦语言以及各种不关心语言等。

(3) 致谢致歉用语

在服务过程中，对顾客前来付款和在付款过程中给予的合作、支持要表示感谢；对给顾客带来不便，收银过程中的失误等要表示歉意。可以说“谢谢关照”、“对不起，让您久等了”、“请原谅”等。通过这些致谢致歉语言，使顾客感到亲切。

(4) 道别用语

接待顾客要有始有终。从打招呼到收钱（票），形成了收银服务中的热情场面。在收银结束后，收银员应主动热情道别，如“欢迎您再来！”“谢谢，您慢走”等。这不仅仅是礼貌性的表示，更重要的是给顾客送去了交易后的愉快，给顾客留下深刻的印象，也为以后的服务奠定了基础。

总之，服务语言是非常丰富的，用好语言接待好每一位顾客，使顾客满意，不仅是一种柜台本领，而且是服务规范所要求的。

2. 应对语言实例

在收银过程中，收银员会面对消费者千奇百怪的咨询和提问，

