

3
LEVEL

用于国家职业技能鉴定

收银员

国家职业资格培训教程



• 中国就业培训技术指导中心 组织编写

高级
国家职业资格三级

用于国家职业技能鉴定

SHOU YIN YUAN

收 银 员

guojia zhiye zige peixun jiaocheng

国家职业资格培训教程

(高级 国家职业资格三级)

中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员国家职业资格培训教程: 高级·国家职业资格
三级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:
中央广播电视大学出版社, 2010. 4

ISBN 978-7-304-04493-0

I. ①收… II. ①中… III. ①商业服务—技术培训
—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 062892 号

版权所有, 翻印必究。

收银员国家职业资格培训教程

(高级·国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200 总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

印刷: 北京密云胶印厂

版本: 2010 年 4 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

责任编辑: 刘 恒

印数: 1-10100

2010 年 4 月第 1 次印刷

印张: 7.25 字数: 176 千字

书号: ISBN 978-7-304-04493-0

定价: 20.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

收银员国家职业资格培训教程

编审委员会

主 任：刘 康

副 主 任：张亚男

委 员：陈 蕾 张丽君 武静茹

徐晓强 徐耀庆 刘国成

张雪芬 宋 清 左振龙

编审人员

主 编：武静茹

副 主 编：徐耀庆

编写人员：（按姓氏笔画排序）

丁丽莉 王成荣 左振龙

刘 源 孙爱婷 李 惠

杜海霞 杨建辉 宋 清

沈宝燕 陈 凌 周智钢

胡春平 郭驰皞

审定人员：张丽君 李祥波

前 言

在党的十一届三中全会“对内搞活经济、对外实行开放”政策引导下，30多年来，商品的流通规模、流通服务方式、商业业态等发生了巨大变化。商业服务业的快速发展，不仅提升了人们的消费理念，同时也增加了大量的就业岗位。特别是从现金消费到刷卡消费的态势超乎人们的想象，银行卡的发行总量超过了18亿，使收银员的工作技能受到了愈来愈多的商业服务企业和消费者的关注。收银员职业素质的高低，直接或间接地反映了商业服务业服务质量的优劣。

伴随着商业服务及相关产业交易方式的变化与迅速发展，相关企业对于收银员的需求非常旺盛，对收银员素质的要求也越来越高。为了顺应这一趋势，高等职业学校和中等专业学校及企业培训中心陆续开设相关专业或发展相关培训项目。为了推动收银员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，国家在收银员从业人员中推行了职业资格证书制度。通过对行业内的广泛调研，中国就业培训技术指导中心组织完成了《收银员国家职业标准》（以下简称《标准》）的制定，并在中国商业联合会的协助下，组织编写了《收银员国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）系列教材。

本套教程紧贴《收银员国家职业标准》要求，为国家职业技能鉴定考试推荐用书。根据《标准》的要求，本套教程共设4个分册。“基础知识”分册内容涵盖《标准》中的基本要求，涉及收银员岗位概述、职业道德、商品知识、商品流通企业的知识、收银机基础知识、收银基本知识、服务基本知识、相关法律法规知识等内容；“初级”、“中级”、“高级”3个分册分别对应《标准》中初、中、高3个级别的“工作要求”。本套《教程》也可作为各级各类高等职业学院和中等职业技术学校营销专业学生进入商业服务业上岗前的复习资料，还可供相关职业的有关人员参考。

本书是《收银员国家职业资格培训教程（高级）》分册，涉及收取银钱、对客服务、收银管理、管理与培训等4章内容，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的

指导思想，突出职业培训特色。在该教材的编写过程中，我们力图突破传统教材侧重理论阐述的思路，从工作程序入手，剖析工作任务的完成步骤，以期从业人员通过具体的操作流程来掌握相关的知识与技能，充分体现学有所用的思路。教材以章为单位，每章都设计了“技能要求”，详细介绍完成工作的具体操作和实施步骤。对于一些没有涉及到而又必须掌握的知识，则放到“知识要求”模块中进行讲解。这样，既体现了工作内容的规范性，又体现了技能要求的程序性，相对保证了职业功能的完整性。

本书由中国商业联合会武静茹担任主编，中国商业联合会张丽君、李祥波负责审稿。各章编写的具体分工如下：第一章由北京供销学校左振龙，北京长益信息科技有限公司宋清、周智钢以及中国银联股份有限公司杨建辉、刘源、郭驰峰、丁丽莉编写，第二、三章、四章由北京财贸职业学院王成荣、徐耀庆、沈宝燕、杜海霞、陈凌、胡春平、李惠、孙爱婷编写。在本书编写过程中，中国商业联合会协助组织各位专家并付出很多劳动，中国银联股份有限公司、北京长益信息科技有限公司等单位也给予了大力支持，许多同行专家和学者给予关心和帮助，在此，对他们表示衷心的感谢！

由于时间仓促，水平有限，教材的撰写难免存在不足，恳请各位专家、学者和广大读者批评指正。

中国就业培训技术指导中心

2009年8月

目 录

第一章 收取银钱	1
第一节 现金收银	1
学习单元 1 定期维护收银机	1
学习单元 2 收银机故障排除方法	4
学习单元 3 点钞技巧与防范假币	7
第二节 银行卡收银	10
学习单元 1 金融 POS 外卡受理	10
学习单元 2 特约商户及持卡人常见账务处理	17
第二章 对客服务	23
第一节 商品扫描	23
学习单元 1 输入商品条形码	23
学习单元 2 手工输入商品编码	28
学习单元 3 判断条码扫描器的故障类型及报修	33
第二节 商品服务	37
学习单元 1 处理商品价格与系统价格不符的问题	37
学习单元 2 办理退换货业务	41
学习单元 3 处理商品价格差异及商品防损	48

学习单元 4 开具发票	51
学习单元 5 保管发票	55
第三章 收银管理	58
第一节 商品结算	58
学习单元 1 填写商品销售相关单据并上缴	58
学习单元 2 商品盘点	62
第二节 商品管理	67
学习单元 1 商品促销业务结算	67
学习单元 2 商品布局 and 陈列	71
学习单元 3 收银情况复核和查对	78
第四章 管理与培训	84
第一节 人员管理	84
学习单元 1 制定和修订收银岗位职责	84
学习单元 2 提出安排收银人员班次计划方案	89
学习单元 3 商品销售结构	93
学习单元 4 提出商品需求方案	95
第二节 人员培训	97
学习单元 1 编写收银员培训计划和培训大纲	97
学习单元 2 对初级、中级收银员进行现场指导操作	102
学习单元 3 撰写技术总结	105

第一章 收取银钱

第一节 现金收银

学习单元 1 定期维护收银机

学习目标

- 了解收银员准备工作流程内容;
- 能够熟悉收银机的各个部件;
- 能够掌握定期维护收银机的技能。

知识要求

一、掌握收银机的结构



图 1-1 收银机的结构

二、了解收银机的各个部件

1. 主机：即中央数据处理部件，它是收银机的核心，用于处理、计算由键盘输入的商品件数、金额等各种收款数据，控制收银机的设备和部件。
2. 显示器：收银机的显示器一般有两个，一个是收银员用的显示器，另一个是提供给顾客用的显示器，以方便收银员与顾客进行人机对话。
3. 打印机：用于打印销售发票和管理存根。
4. 键盘：用来手工输入各种销售数据。
5. 钱箱：用于存放收款现金，是带有电子控制的开关装置。
6. 手持式扫描仪：用于扫描商品编码，将商品信息录入收银机。
7. 其他外部配件：如电子秤、通信联网、磁卡阅读器等。

技能要求

一、操作名称：维护收银机

收银机是机电一体的设备，使用频率非常高，在大商场里每台收银机每天要完成成百上千笔交易。在安装收银机时，不要将机器放在高温、潮湿、酸性气体、振动频繁等不良环境中。做好收银机的定期维护工作尤为重要。

二、操作准备

准备麂皮、防静电清洁剂等清洁用品，螺丝刀、电吹风、吸尘器等工具，打印纸、热敏纸、色带等各种耗材。

三、操作步骤

步骤1 收银机主体维护

- (1) 要经常清除机器转动部位和字轮及字钟内的纸屑、纸毛等异物。清除油污，擦拭

机器。

(2) 定期检查、紧固松动的螺钉，保证机器处在最佳的工作状态。

(3) 收银机的维护应当周期性地定时进行。在正常使用的情况下，维护的周期时间应在两三个月内。使用频繁的应每个月维护一次。

步骤 2 收银机显示器维护

(1) 使用时先检查显示器的电源开关是否处于打开状态，显示器与主机的连线是否完好，如遇到无任何显示时，要检查显示器的亮暗度旋钮。

(2) 对于联网的收银机系统，开启收银机时，如果显示器上显示“服务器出错”，有可能是网线的接口松动或服务器未打开。

(3) 显示器出现“反白”时，可通过显示器后边的显示开关调节。

(4) 刚开机时，屏幕显示“暂停使用”，可检查主机钥匙是否转至“收款”位置。

(5) 额定电压应保持稳定，以免造成损失。

(6) 在温度、湿度适宜的环境下正常工作。

(7) 切忌把水及流质的物体或小杂物置于显示器上，以免引起元件损坏、短路等故障。

(8) 信号线与主机的接口正确连接后要拧紧小螺丝，否则显示器将无信号输出。

(9) 不能随意打开显示器的箱体。

步骤 3 收银机打印机维护

(1) 当屏幕显示“打印机未准备好”或“打印机未上纸”时，要先检查打印机电源开关，然后检查打印机是否已上好纸或打印机的电源线是否连接好。

(2) 打印机打出的单据空白时，检查色带是否被卡住而不能转动。若色带被卡住应及时更换，色带的规格和型号要相符。

(3) 当打印机突然停止打印时，检查是否错按了“不出票”键。

(4) 打印机的面架不能施加过大的压力。

(5) 要小心旋转打印机的钮杆。

(6) 给打印机上纸时应将拨杆推至“连续纸”位置，否则可能出现打印一段就出现一

段空白纸的情况而造成浪费。

（7）打印机的打印纸“厚薄”位置要正确调好，否则会造成打印不清，甚至会损坏打印头；校正时视纸的具体情况而定。

四、注意事项

1. 不要将金属物品或水杯等放在机器上，以防引起短路而损坏机器。
2. 机器工作时不要打开机壳或其他盖板，以免造成人员伤害。
3. 不要阻塞机器的通风口，否则会使机器内部过热而烧毁机器。
4. 移动机器时，要先关闭机器、拔掉电源线，否则会因损坏电源线而造成短路或断路。
5. 不要使用与机器使用要求不符的电源。
6. 更换齿轮时，注意不要让头发或其他杂物卷进打印机的齿轮中。
7. 不要倚靠在打开的钱箱上，否则容易导致机器摔落而损坏机器。

学习单元 2 收银机故障排除方法

学习目标

- 能够了解收银机的使用与保养方法；
- 能够掌握排除收银机故障的方法。

知识要求

收银机故障的知识

收银机常见的故障有收银机没有任何显示；收银机显示屏显示混乱；收银机打印机无

法打印；收银机报警；收银机卡住；条码扫描器故障等。

技能要求

一、操作名称

收银机故障及排除方法。

二、操作准备

准备螺丝刀、电吹风、吸尘器等工具。

三、操作步骤

在收款机系统发生故障时，应根据“先软后硬、先外后内”原则进行故障判定和排除。

步骤 1 检查外连线

检查检验外连线是否连接正确，外部设备是否正常（如网络不通，应检查网线是否正常，交换机是否正常）。

步骤 2 检查系统软件、应用软件

检查系统软件、应用软件是否出现问题。

步骤 3 检查硬件

设备发生硬件故障时（特别电源部分故障，散发异味或明显异响），应首先断电检查，只有在排除各种可能的明显原因（短路、烧坏部件等），再加电检查。

步骤 4 检查打印机

检查打印机线缆线连接正确，电源是否正常，是否打印头断针或打印头电缆断等。根据以上问题及时排除故障。

收银机常见故障及排除方法如表 1-1 所示。

表 1-1 收银机常见故障及排除方法

序号	常见故障	排除方法
1	收银机没有任何显示	检查电源插头是否插好，检查主板、主板保险管，检查是否有异物进入收银机内
2	收银机显示屏显示混乱	可能是内部程序混乱，需专业维护人员处理
3	收银机打印机无法打印	一般是因打印机某部位被卡住，也可能是异常死机造成。有的打印机盖下装有压感开关，应检查机盖是否关好；另外检查电源是否接上，指示灯是否亮、暂停灯是否亮
4	收银机报警	常见原因有二：一是打印机内尘灰、纸屑多，挡住了传感器，此时应打开机盖，用吸尘器或吹风机清理机器内部；二是有物品压在收银机键盘上
5	收银箱卡住	收银箱内货币放置过量，超出收银箱容量，应取出一部分另外存放，也要防止货币落入箱中抽屉背后
6	条码扫描器故障	收银机无法接收扫描信息，此时应检查扫描器与收银机连线是否脱落或接口松脱；或意外造成扫描器端口锁住，此时可断掉电源重新接通，对端口进行复位；还可能是条码扫描器设置意外丢失，此时则需重新设置扫描器后方可使用

四、注意事项

1. 不同型号的收银机有各自的常见故障，收银员需要根据具体情况分析和解决。
2. 严格按照开关机的顺序开关机。开机时，应先打开 UPS 电源，再打开外部设备的电源，最后打开主机电源；关机时先关闭主机电源，再关闭外设电源，最后关闭 UPS 电源。
3. 移动收银机及外部设备时，要先切断电源，以避免造成短路或线路损坏。
4. 清除机器转动部位和字轮、字锤内的异物。收银员应每天清洁收银机与外部相关设备，专业维护人员应每月对收银机键盘、内壳进行清理。严禁用力敲打键盘，以免损坏内部元件。

学习单元 3 点钞技巧与防范假币

学习目标

- 了解点钞的基本要领；
- 掌握点钞的基本环节；
- 掌握防范现金抽张，调换假币的技巧。

知识要求

一、手持式单指多张点钞法基本要领

手持式单指多张点钞法是在手持式单指单张的基础上发展起来的，它适用于收款、付款和整点工作。各种钞券的清点都能使用这种点钞方法。其优点是点钞效率高，记数简单省力。但是由于一指一次捻下几张钞券，除第一张外，后面几张看到的票面较少，不易发现残破券和假币。这种点钞法的操作方法除了清点和记数外，其他均与手持式单指单张点钞方法相同。

二、点钞的基本环节

持钞、清点、识别、记数、扎捆、盖章。

三、防范兑换现金抽张或调换假币

收银员在收取现金过程中应遵循安全至上的原则。当顾客把现金递给收银员时，收银员不应直接放入钱箱内，应先放在抽屉的横架上直到交易完毕，这样才不会弄错顾客交付的数额。有些不诚实的人会运用诈骗的伎俩，例如，他们事实上给了收银员 4 张 100 元纸

币，却自称给了 5 张。在这种情况下，如果收银员已经把纸币放进钱箱内，而他们说收银员还没有找够钱，这会使收银员处于不利的处境。收银员应防范兑换现金过程中的抽张现象，同时学会如何分辨假币。

调换假币是指不法分子在兑换钱币时，分散收银员的注意力，反过来向收银员说“不换了”，从而达到调换假币的目的。

技能要求

一、操作名称：点钞技巧和防止调换假币

二、操作准备

- (1) 人民币五元、十元、二十元、五十元、一百元各一百张；
- (2) 假币五元、十元、二十元、五十元、一百元各若干张。

三、操作步骤

步骤 1 持钞

持钞的方法有两种。

第一种方法是：持钞时左手拇指在钞券正面的左端，约票面的四分之一处，食指和中指在钞券背面与拇指一起捏住钞券，无名指和小指自然弯曲；捏起钞券后，无名指和小指伸向票前压住钞券的左下方，中指弯曲稍用力，与无名指和小指夹住钞券；食指伸直，拇指向上移动按住钞券的侧面将钞券压成瓦形；左手手心向下，然后用右手脱去钞券上的腰条纸，同时左手将钞券往桌面上轻轻摩擦，拇指借用桌面的摩擦力将钞券向上翻成微形扇面状。右手的拇指、食指、中指蘸水作点钞准备。从上面可以看出，这种持钞方法不撕断腰条纸，便于保留原纸条和查看图章。这种持钞方法通常用于初点现金。

第二种持钞方法是：横执钞券，钞券正面对着身体，用左手的中指和无名指夹住票面