

职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN
JIANDING JIAOCAI



收银员

SHOUYINYUAN

(基础知识)

人力资源和社会保障部教材办公室 组织编写



中国劳动社会保障出版社

收银员

SHOUYINYUAN

(基础知识)

编审委员会

沈小君 孙占升 许丽娜 宋淑君

编写人员

主编 沈小君

编者 (以姓氏笔画为序)

车亚军 曲芳婷 李欣 何萍

钱孝先 章国平 董阅



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

收银员：基础知识/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2012

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 9705 - 2

I. ①收… II. ①人… III. ①零售商店-付款-商业服务-职业技能-鉴定-教材
IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 084832 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京世知印务有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.25 印张 224 千字

2012 年 6 月第 1 版 2012 年 11 月第 2 次印刷

定价：20.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211/64921644/84643933

发行部电话：010 - 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010 - 80497374

前 言

1994 年以来,原劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家,依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》,编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导 200 余种,作为考前培训的权威性教材,受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎,有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

原劳动和社会保障部从 2000 年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时,社会经济、技术不断发展,企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势,为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务,教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师,依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求,研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点:

在编写原则上,突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据,以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,依据国家职业标准,结合企业实际,反映岗位需求,突出新知识、新技术、新工艺、新方法,注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求,教材力求体现职业培训的规律,反映职业技能鉴定考核的基本要求,满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上,采用分级模块化编写。纵向上,教材按照国家职业资格等级单独成册,各等级合理衔接、步步提升,为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上,教材按照职业功能分模块展开,安排足量、适用的内容,贴近生产实际,贴近培训对象需要,贴近市场需求。

在内容安排上,增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象,同时也便于培训对象迅速抓住重点,提高学习效率,在教材中精心设置了“培训目标”等栏目,以提示应该达到的目标,需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。



本书在编写过程中得到中国国际职业资格评价协会、东亚星空国际文化传媒有限公司、乐天超市有限公司、北京深蓝信诚科技有限公司、资深摄影师孙振宇的大力支持和热情帮助，在此一并致以诚挚的谢意。

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业技能标准·收银员（2009年修订）》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了收银员每个级别要求掌握的基础知识。全书分为6个模块单元，主要包括：职业道德，收银员概述，收银业务基础知识，收银服务礼仪，安全知识，相关法律、法规知识。

本教材是收银员职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关从业人员参加岗位培训使用。



目 录

第1单元 职业道德/1—8

第1节 道德与职业道德/2

第2节 收银员职业道德/4

第2单元 收银员概述/9—18

第1节 收银工作/10

第2节 收银员/12

第3单元 收银业务基础知识/19—108

第1节 商品知识/20

第2节 商品流通企业知识/30

第3节 银钱知识/49

第4节 设备知识/77

第4单元 收银服务礼仪/109—124

第1节 服务知识/110

第2节 礼仪知识/118

第5单元 安全知识/125—134

第1节 收银场所使用设备的安全常识/126

第2节 现金、支票递送过程中的安全常识/128

第3节 银行票据的安全常识/128

第4节 银行卡的安全常识/129

第5节 交易资料及机具保管的安全知识/130

第6节 意外情况的安全常识/131

第6单元 相关法律、法规知识/135—156

第1节 《中华人民共和国劳动法》相关知识/136

第2节 《中华人民共和国合同法》

相关知识/139

第3节 《中华人民共和国消费者权益保护法》

相关知识/144



第4节 《中华人民共和国产品质量法》相关知识/147

第5节 《中华人民共和国广告法》相关知识/149

第6节 银行卡有关法律规定/153

目 录

第一章 收银员职业道德与职业守则

1.1 收银员职业道德概述 第一章

1.2 收银员职业守则 第一章

第二章 收银员职业技能与素质要求

2.1 收银员职业技能要求 第二章

2.2 收银员素质要求 第二章

第三章 收银员工作程序与规范

3.1 收银员工作程序 第三章

3.2 收银员工作规范 第三章

3.3 收银员工作纪律 第三章

3.4 收银员工作礼仪 第三章

第四章 收银员工作设备与工具

4.1 收银员工作设备 第四章

4.2 收银员工作工具 第四章

第五章 收银员工作安全与风险防范

5.1 收银员工作安全概述 第五章

5.2 收银员工作安全制度 第五章

5.3 收银员工作安全防范措施 第五章

5.4 收银员工作安全应急预案 第五章

5.5 收银员工作安全培训与考核 第五章

5.6 收银员工作安全责任追究 第五章

第六章 收银员工作法律法规与政策

6.1 收银员工作法律法规概述 第六章

6.2 收银员工作法律法规主要内容 第六章

6.3 收银员工作法律法规实施 第六章

6.4 收银员工作法律法规案例分析 第六章

6.5 收银员工作法律法规政策解读 第六章



第1节 道德与职业道德



- 1. 了解道德的含义
- 2. 熟悉职业道德的内涵、基本要素和特征

一、道德

道德是一个庞大的体系，职业道德是这个庞大体系中的一个重要组成部分，也是劳动者素质结构中的重要组成部分，职业道德与劳动者素质之间的关系紧密。加强职业道德建设，有利于促进良好社会风气的形成，增强人们的社会公德意识。同样，人们社会公德意识的增强，又能进一步促进职业道德建设，从而引导从业员工的思想行为朝着正确的方向前进，促进社会文明水平的全面提高。

马克思主义伦理学认为，道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然界之间关系的特殊行为规范的总和。它包含以下三层含义：

第一，一个社会道德的性质、内容，是由社会生产方式、经济关系（即物质利益关系）决定的；也就是说，有什么样的生产方式、经济关系，就有什么样的道德体系。

第二，道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。一方面，道德作为标准，影响着人们的价值取向和行为模式；另一方面，道德也是人们对行为选择、关系调整做出善恶判断的评价标准。

第三，道德不是由专门的机构来制定和强制执行的，而是依靠社会舆论和人们的内心信念、传统思想和教育的力量来调节的。根据马克思主义理论，道德属于社会上层建筑领域，是一种特殊的社会现象。

根据道德的表现形式，通常我们把道德分为家庭美德、社会公德和职业道德三大领域。作为从事社会某一特定职业的从业者，要结合自身实际，加强职业道德修养，负担职业道德责任。同时，作为社会和家庭的重要成员，从业人员也要加强社会公德、家庭美德修养，负担起自己应尽的社会责任和家庭责任。

二、职业道德

1. 职业道德的内涵

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。它调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系。它是职业或行业范围内的特殊要求，是社会道德在职业领域的具体体现。



2. 职业道德的基本要素

(1) 职业理想。即人们对职业活动目标的追求和向往,是人们的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现。它是形成职业态度的基础,是实现职业目标的精神动力。

(2) 职业态度。即人们在一定社会环境的影响下,通过职业活动和自身体验所形成的、对岗位工作的一种相对稳定的劳动态度和心理倾向。它是从业者精神境界、职业道德素质和劳动态度的重要体现。

(3) 职业义务。即人们在职业活动中自觉地履行对他人、对社会应尽的职业责任。我国的每一位从业者都有维护国家、集体利益,为人民服务的职业义务。

(4) 职业纪律。即从业者在岗位工作中必须遵守的规章、制度、条例等职业行为规范。例如国家公务员必须廉洁奉公、甘当公仆,公安、司法人员必须秉公执法、铁面无私等。这些规定和纪律要求,都是从业者做好本职工作的必要条件。

(5) 职业良心。即从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的自觉意识和自我评价活动。人们所从事的职业和岗位的不同,其职业良心的表现形式也往往不同。例如,商业人员的职业良心是“诚实无欺”,医生的职业良心是“治病救人”,从业人员如果能做到这些,良心就会得到安宁;反之,内心则会产生不安和愧疚感。

(6) 职业荣誉。即社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定评价,以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一位从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时,他就会由此产生荣誉感;反之,他就会产生耻辱感。

(7) 职业作风。即从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、诚实守信、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等,都属于职业作风。职业作风是一种无形的精神力量,对其所从事事业的成功具有重要作用。

3. 职业道德的特征

职业道德作为职业行为的准则之一,与其他职业行为准则相比,具有以下特征:

(1) 鲜明的行业性。行业之间存在差异,各行各业都有特殊的道德要求。例如,商业领域对从业者的道德要求是“买卖公平,童叟无欺”,会计行业的职业道德要求是“不做假账”,驾驶员的职业道德要求是“遵守交规、文明行车”,等等,这些都是职业道德行业性特征的表现。

(2) 适用范围上的有限性。一方面,职业道德一般只适用于从业人员的岗位活动;另一方面,不同的职业道德之间也有共同的特征和要求,存在共通的内容,如敬业、诚信、互助等,但在某一特定行业和具体的岗位上,必须有与该行业、该岗位相适应的具体的职业道德规范。这些特定的规范只在特定的职业范围内起作用,只能对从事该行业 and 该岗位的从业人员具有指导和规范作用,而不能对其他行业和岗位的从业人员起作用。例如,律师的职业道德要求他们对其当事人必须努力进行辩护,而警察则要尽力去搜寻犯罪嫌疑人的犯罪证据。可见,职业道德的适用范围不是普遍的,而是特定的、有限的。



(3) 表现形式的多样性。职业领域的多样性决定了职业道德表现形式的多样性。随着社会经济的高速发展，社会分工将越来越细，越来越专，职业道德的内容也必然千差万别；各行各业为适应本行业的行业公约、规章制度、员工守则、岗位职责等要求，都会将职业道德的基本要求规范化、具体化，使职业道德的具体规范和要求呈现出多样性。

(4) 一定的强制性。职业道德除了通过社会舆论和从业人员的内心信念来对其职业行为进行调节外，它与职业责任和职业纪律也紧密相连。职业纪律属于职业道德的范畴，当从业人员违反了具有一定法律效力的职业章程、职业合同、职业责任、操作规程，给企业和社会带来损失和危害时，职业道德就将用其具体的评价标准，对违规者进行处罚，轻则受到经济和纪律处罚，重则移交司法机关，由法律来进行制裁。这就是职业道德强制性的表现所在。但在这里需要注意的是，职业道德本身并不存在强制性，而是其总体要求与职业纪律、行业法规具有重叠内容，一旦从业人员违背了这些纪律和法规，除了受到职业道德的谴责外，还要受到纪律和法律的处罚。

(5) 相对的稳定性。职业一般处于相对稳定的状态，决定了反映职业要求的职业道德必然处于相对稳定的状态。如商业行业“童叟无欺”的职业道德、医务行业“救死扶伤、治病救人”的职业道德等，千百年来为从事相关行业的人们所传承和遵守。

(6) 利益的相关性。职业道德与物质利益具有一定的关联性。利益是道德的基础，各种职业道德规范及表现状况，关系到从业人员的利益。对于爱岗敬业的员工，单位不仅应该给予精神方面的鼓励，同时也应该给予物质方面的褒奖；相反，违背职业道德、漠视工作的员工则会受到批评，严重者还会受到纪律的处罚。一般情况下，当企业将职业道德规范，如爱岗敬业、诚实守信、团结互助、勤劳节俭等纳入企业管理时，都要将它与自身的行业特点、要求紧密结合在一起，变成更加具体、明确、严格的岗位责任或岗位要求，并制定出相应的奖励和处罚措施，与从业人员的物质利益挂钩，强调责、权、利的有机统一，便于监督、检查、评估，以促进从业人员更好地履行自己的职业责任和义务。

单元

1

第2节 收银员职业道德



培训
目标

- 1. 熟悉收银员的职业道德意识、道德修养
- 2. 掌握收银员的职业守则

收银工作是一项十分重要的工作，它直接关系到企业的利益与消费者的利益，在收银员手中每天都有大量的现金、支票、单证出入，稍有差错都会给企业或顾客带来损失，直接影响企业的形象与信誉。所以，对收银员的职业道德要求比起一般的人员更



高、更严格。

一、收银员职业道德意识

树立良好的职业道德意识既是遵守职业道德的前提，也是不断提高工作效率的重要基础。根据收银员的岗位特性，收银员应树立以下职业道德意识。

1. 顾客意识

收银员是商家的一个对外形象，从某种意义上说，收银员素质的高低，决定着顾客的多少，决定着商家的生存和发展，收银员应清晰地认识到自己是企业的代表，自身形象代表着企业的形象，树立“顾客是上帝”的理念，有助于树立正确的工作态度，真诚、热情周到地为顾客服务。

2. 提高自身技能意识

收银员应该认识到，行行出状元，收银工作看似平凡，但也需要掌握各方面的知识和技能，收银员要在工作之余，充实自己，努力学习和练就各种技能，如掌握有关人民币知识、点钞技能、假钞辨别、发票开具等技能。在提高操作技能的同时，锻炼自己的沟通技能、语言技能。在收银时做到既快又准，让顾客满意，争当岗位明星，更好地为顾客服务。

3. 规范意识

规范意识即要求按规则、规定来从事工作。对收银工作来说，做到这一点尤为重要。如果人人都以个人意识为尺规，统一的服务形象就难以维持，收银中的差错就难以避免。

4. 目标意识

目标意识即要求有目标地从事工作，并具有不断向更高的工作目标努力的意识。没有目标就没有动力；有了明确的目标，即使工作艰苦也会有良好表现，这是做好工作的精神保证。

5. 成本意识

节省成本是成本意识的核心。只有降低成本才能向顾客提供质优价廉的商品和服务，也只有使公司低成本运行才能获得更多的利润。

6. 品质意识

商品品质需要工作品质来保证；收银员应该树立良好的工作态度，以确保商品和服务的品质。

7. 合作意识

一个企业是一个团体，收银员要知道团体合作的重要性，以大局为重，在工作中能够吃苦耐劳，服从工作安排，认真履行岗位职责，尽己所能协助企业做好各方面的工作。

二、收银员职业道德修养

“修养”是人们为获得某种能力和品质所进行的自我学习、磨炼、改造、陶冶的过程。所谓道德修养，即道德上的自我修养，是指个人在道德意识和道德行为等方面，进



行的自我教育、自我改造和自我提高。讲道德就得讲道德修养，因为一个人道德水平的高低，在很大程度上取决于道德修养的自觉程度。

道德修养包括品德修养和意志修养。

1. 品德修养

收银员的品德修养主要把握以下三点：

(1) 与人为善。人人都需要他人的友情、关爱、帮助、支持、鼓励、赞扬、指教、尊重和信赖，人人与人为善，就能达到上述这些美好的期望。收银员通常应从以下四个方面去实现“与人为善”的待人准则。

1) 助人为乐，受施勿忘，施人勿念。

2) 淡化自我，坚持真理，尊重守信。

3) 主动交往，以心换心，以德报怨。

4) 顺其自然，淡泊洒脱，笑对人生。

(2) 做事求上。作为收银员，对工作与学习、知识与道德、今日与明日等关系应当有一个比较明确的认识。

1) 在工作中学习，在学习中工作，才能把工作做得更好。

2) 知识是道德的基础，知识是道德的明灯，没有知识的道德是愚昧的道德，没有道德的知识还不如愚昧。

3) 今日的辛劳，必将换来明日的收获。只有不断求上，才能有益于顾客，有益于公司，有益于社会，有益于自我，有益于家庭，才有可能达到和谐的道德境界。

(3) 见物不贪。人人都需要赖以生存、发展和享受的物质财富，但在追求物质财富时有几点需要特别注意。

1) 聚财不贪。“家有黄金万两，一日不过三顿”。

2) 享乐不可极。享乐是一种诱惑，必要的享乐能使人生更丰富多彩，能使工作更充满活力，但不可走极端。

3) 不义之财不可取。财物是一种诱惑，只有反抗诱惑，才能有更多的机会做出高尚的行为来。

2. 意志修养

(1) 认同。即要求有清晰的角色意识。收银员务必认清：应该做什么，不应该做什么；应该说什么，不应该说什么。角色认同的基本要求是：用“假如我是……”的思路将心比心，推己及人，设身处地地进行角色互换，站在对方的角度来思考和处理问题。

(2) 宽容。即要求宽以待人，得饶人处且饶人，把一切“面子”都留给顾客。

(3) 平衡。即要求理智、观念与情感、情绪保持平衡。理智上强调“顾客永远是对的”，但很多第一线的收银员在情绪上都因“顾客并不一定都是对的”而愤愤不平。观念上知道“源源不断的顾客是公司最大的资产”，但由于很多收银员的良好服务并未得到应有的回应和社会支持，造成观念上和情感上的冲突。做得不好时，会得到来自各方面的责骂；做得好时，却没有什么反应，由此产生委屈心态。工作时间长，精神负担重，体力疲劳，使一些收银员懒得去理会顾客的要求、感觉和反应。

(4) 自制。即要求冷静、沉着，不受对方的情绪所影响。做到你发火，我耐心；你



粗暴,我礼貌;你埋怨,我周到;你有气,我热情。

三、收银员职业守则

1. 遵纪守法,严谨敬业

(1) 遵纪守法。收银员在工作中要接触钱和物,会遇到各种各样的顾客。收银员要自尊自重、遵纪守法,加强财务制度、财务纪律等方面的知识学习,严格执行国家的有关政策、法规以及企业的工作纪律、规章制度。收银员必须时刻给自己敲响警钟,经受住金钱的诱惑和考验,做到秉公办事,不利用工作之便谋取私利,不损公肥私。要坚持原则,敢于同犯罪现象做斗争。

(2) 严谨敬业。就是要热爱自己所从事的本职工作,全身心地投入到工作中去。收银员的主要工作是货款结算,无论顾客采取何种付款方式,都要求收银员准确完成货款结算工作。收银员必须树立实事求是的职业道德风范,不管在任何时候、任何条件下,都应该以真实为标准,绝不弄虚作假,凭自己的努力,保证收银的合法、真实、准确、完整。

2. 热心服务,礼貌待客

(1) 热心服务。热心服务就是要做到主动、热情、耐心、周到。

主动,就是要主动和顾客打招呼,主动询问顾客需求。

热情,就是在接待顾客时,态度和蔼,语言亲切,不论顾客买多买少,买大买小,花钱多少都要同样对待。

耐心,就是耐心回答顾客提出的问题,虚心听取顾客的意见,不去计较顾客态度的好坏和言语的轻重。

周到,就是千方百计地为顾客着想,尽一切可能为顾客提供完美的服务。

(2) 礼貌待客。收银工作属于现代服务行业,收银台属于窗口岗位。收银员在工作时,应做到仪表端庄大方,着装整洁得体,佩戴工牌,站姿端正,身体与收银台、收款机保持足够距离,不靠在收银台上。在收银过程中,对顾客要始终保持亲切友善的笑容,使用礼貌用语,耐心回答顾客的提问,结算时必须唱收唱付,将钱和小票一起交给顾客。要帮助顾客将商品装入购物袋内,对体积过大的物品要用绳子捆好以便顾客提拿,顾客离开时要礼貌致谢,欢迎下次再来,等等,力争自己所做的一切让顾客感到舒心。

3. 公平交易,诚实守信

(1) 公平交易。坚持等价交换、公平交易对于树立良好的企业形象,取得消费者的信任,在激烈的市场竞争中使企业得到更好的发展起着至关重要的作用。收银员在日常工作中必须做到以下四点:第一,要严格按商品标价结算,并接受监督;第二,要体现商品交换的等价原则,切实贯彻国家的物价法律法规;第三,要买卖公平,诚信无欺,不得故意多找或少找钱款;第四,要操作准确,集中精力,不出差错。

(2) 诚实守信。诚实守信既是中华民族的传统美德,同时也是现代商家立足市场的根本。作为商业企业的第一线,诚实守信是收银一线员工需要具备的基本素质。需要员工做到诚实收款,不虚开漏开金额,不随意增减购物项目,认真履行商家的承



诺和约定, 保证交易的公平和公正, 给顾客留下“重诚信、重公平”的企业形象。其具体要求是:

- 1) 诚实地进行业务操作, 不虚开漏开金额, 不随意增减购物项目, 尊重顾客意愿, 遵循买卖自愿的原则, 不强买强卖。
- 2) 兑现承诺与约定, 履行应尽的责任和义务。

第2单元

收银员概述

- 第1节 收银工作/10
- 第2节 收银员/12