# 2016年收银区星级员工专业知识题库

1、收银工作在超市不只是单纯的结账服务，收银台是超市商品、现金的闸门。

2、在服务规范中规定，不准在上班前吃葱、蒜等带异味的食物，不准酒后上岗。

3、服务规范中规定，收银员在岗期间不准带现金，不允许在收银台内放私人物品。

4、收银员要熟悉商场布局，熟悉当日DM商品及形象活动。

5、收银员要协助员工防止商品流失，维护公司利益。

6、每日营业前，收银员开启收银机，进入销售状态，核对收银员工号、日期、机台号是否正确，放入备用金将钱箱关好；如有异常及时上报。

7、收银员在收款时，应先询问顾客是否有会员卡，以及顾客的付款方式，唱收唱付，为顾客提供装袋服务。

8、收银员扫描商品完毕后，要检查顾客头上戴的，胳膊夹的，小孩手里拿的，购物框里或者购物车底部是否还有商品，并报出应多少钱。

9、收银员找给顾客的钱应放在顾客手中，以免有人浑水摸鱼造成损失。

10、在营业过程中如果顾客已经付款但是忘记带走商品时，收银员应登记在本子上，写清楚日期、商品名称以及数量，报知主管或管理科长知晓后，返回柜组。

11、收银员刷卡、查卡时，核对卡号与屏幕上卡号是否一致，并向顾客报出卡上余额。

12、交接班时，收银员在收银主管和防损员未到时，不允许擅自收台进行交接。

13、在营业中，收银员要做到，顾客离收银台1米时，主动打招呼，“您好，请到这边结账”。

14、扫描商品时，收银员要注意，同一个商品名称，不是同一个条码，不可以混扫。同一名称同一条码，可以打数量。

15、为顾客装袋时，要注意装袋顺序：重、大、底部不稳的商品放置袋子底部，正方形或长方形的商品放置袋子两侧，瓶装和罐装的商品放在中间，易碎、较轻、较小的商品置于上方。

16、为顾客刷卡结账后，要将卡和小票一同递给顾客。

17、收银员在交接班后，完全回收营业款，与防损员一起上交财务。

18、作为一名收银员，在工作过程中要从各种细节确保现金的安全，不但要在脑海中形成一种现金安全意识，更要在工作中养成良好的习惯。

19、收银员上岗时，不准携带现金、提货单、会员卡。

20、收银员在工作中不准给亲朋好友及熟人结账。

21、收银员不允许打听、议论、透露营业款，要严守商业机密。

22、营业结束后，收银员要装好营业款和各类单据，按公司规定留存备用金，按规定格式填写缴款单。要求字迹清晰、不得涂改。

23、营业结束后，检查电源是否关闭，做到人走灯灭。

24、收银收款机停止使用时应罩上防尘罩。

25、对一些非原始包装的商品，必须打开包装去扫，以防一些顾客将高价值的商品调换成低价值的商品包装盒中，比如：牙膏、保温杯、快餐盒、内裤、香皂等。

26、为避免员工购买或熟人购买以好充次、以多报少的情况，可通过以下几种方法辨别：看品质掂分量、看金额。

27、在收银过程中，发生的“以好充次”现象指的是：将价位高、质量好的正价散称商品打成低价位或质量差的特价品条码。

28、“以多报少”现在指的是：实际斤量比称出的斤两多。

29、收银中“冲红”指的是：已经扫入收银机的商品因某种原因不要，用收银主管授权号去掉此商品的操作。

30、造成“冲红”的原因有：顾客不要、钱不够、价位不符、收银录错等原因。（答案符合情况即可）

31、“冲红”不可收银员私自操作，必须要收银主管的授权号才可操作。

32、操作“冲红”后必须填写《销售冲红登记表》，须写明时间、原因、单号、金额及有无实物，如有实物，“实物签收人”处必须由该商品区内员工核实后签字，将商品拿回区里。如无实物，必须由收银主管签字确认。

33、造成显示“库存不足”的原因是：补货未打单、盘点错误、混码销售。

34、收银员每日下班必须点清备用金，并有收银主管抽检，并做好抽检记录。

35、为保证资金安全，收银员不可在收银台点款。

36、超市内上磁的商品有:奶粉、内裤、巧克力、袜子、膏霜、牙膏、开心果等高价位且易丢失商品。

37、使用福利证结账的流程是：结账方式选择“福利证”→扫描福利证条码→出现金额→确认结账。使用福利证是要注意，福利证必须一次性消费，不支持找零。

38、为顾客装袋时，食品非食品分开,生熟分开放置，如硬重的放在底层，易碎品，膨 化食品放在最上放，冷冻品，豆制品等容易出水的商品单独放置，装 入袋中的商品不应高过袋口，避免顾客提拿不方便。

39、使用银联卡流程：收银机结账方式选择银联卡→显示银联界面→刷卡→核对卡号和刷卡金额→确认→打出银联小票请顾客签字。

1. 银联卡结账时遇到芯片卡，应将芯片朝上从银联机下方插入。

41、收银员仪容仪表要求头发：头发梳洗整齐没有头屑，刘海不能过眉，偏刘海要用发卡卡住，要用黑色发卡，头发过肩过扎起。

1. 收银员指甲须短而干净，不得留长指甲，站立时右手压在左手上。
2. 收银设备要保持干净，并能够正常使用。
3. 收银台须保持干净整洁、无胶印、不允许摆放任何杂物。
4. 收银台需摆放各种友提示牌，且保持干净、整齐、无破损。
5. 收银员要做好顾客的服务工作，对待顾客要文明礼貌，不管在任何情况下，不得与顾客发生争吵。
6. 收信用卡时，要对信用卡进行审核，如有顾客使用支票消费时，告知楼层经理或收银主管。
7. 收银员无人接班时，坚守岗位，不得擅自离岗。
8. 当天营业结束后要做好与区、厅的对帐工作，做到票、钱一致。

50、上班期间不准接打私人电话、不允许买东西，不准在卖场内追逐打闹，聚堆聊天，哼小曲，不准串岗空岗，妨碍他人工作。

51、当班期间，不准出现抱怨，带情绪上岗等不利于工作的言行举止；工作期间不允许讨价还价、讲条件。

52、找钱给顾客时，应将大钞放在下面，零钱放上面，硬币放在钱票的中间，双手将小票连同现金弟给顾客。

53、顾客使用银联卡结账时，请顾客核对金额，并在单子上（签字），并且回收（有顾客签名）的一联，小心保存，不能遗失。

1. 营业结束后，需拔掉收款机、验钞机的电源。
2. 收银员是指在商业零售企业从事面向顾客收取现金含现钞、支票、各种金融支付卡等工作的人员。

56、职业道德的特征，具有适用范围的有限性、具有继承性和相对稳定性、有鲜明的行业性和多样性、自律性、他律性、实践性。

57、职业道德具有十分丰富的内涵，总体上可以用“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”20个字概括。

1. 条形码是利用光电扫描阅读设备为计算机输入数据的特殊的代码语言。
2. 商标是用来区别商品或服务来源的标记,也就是我们通常说的“牌子”。
3. 商业企业按所有制形式分类，可分为两类，一是公有制商业企业，二是非公有制商业企业。
4. 零售业态从总体上可以分为有店铺零售业态和无店铺零售业态两类。
5. 扫描仪的品种可分为手持式扫描仪、馈纸式扫描仪、平板式扫描仪和滚筒式扫描仪等种类。
6. 点钞机由捻钞、出钞、接钞、机架和电子电路等六部分组成。
7. 现金指可流动形式的货币，如纸币或硬币。

65、第五套人民币各面额的主要特征，100元：票幅长155毫米，宽 77毫米。票面图案正面主景为毛泽东头像。

66、出票日期的数字必须大写，大写数字写法：零、壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾。

67、世界上最早的收款机，可以追溯到1879年美国的利迪兄制造的“拨盘式现金出纳记录

机”。

68、上世纪60年代，日本人率先研制成功了电子收款机。

69、收款用打印机，两个提示灯常亮的原因是缺纸。

70、世界上第一张银行卡于1915年起源于美国。

71、世界上最早的纸币发行于中国的北宋时期，当时的纸币名称为交子。

72、收款机主机后面的线路主要有电源线，键盘线，MIS键盘，打印机，钱箱，客显，显示器，

网线。

73、POS机通讯方式可分为无线通讯方式和有线通讯方式。

74、按账户币种不同银行卡可划分为人民币卡和外币卡。

75、为了保证收款安全，顾客使用境外卡消费的必须采用芯片读卡方式进行交易。

76、条形码所包含的商品信息，相当于商品的“身份证”。

77、POS系统是销售点时实系统的缩写，“POS”的英文全称是 Point of sales 。

78、收款员交款和早上领款袋后均须走指定通道。

79、现金管理实行收支两条线，任何人不允许坐支现金。

80、收款员离开款台期间必须把所有现金存到指定地点保管，并将款机注销到登录状态。

81、班次结束后超市版款员将当日营业额扣除备用金后，按照实收金额填写交款单。

82、借记卡是指先存款后消费或取现，没有透支功能的银行卡。

83、我国最早的货币出现在夏代末期。

84、收到假币、假券、假支票，由收款员全额赔偿。

85、信用卡手工退货时，必须写清卡号、原交易金额、原交易日期、必要时要注明流水号以备查账。

86、“三声两到手”是指：喝收喝付声、迎客声、送客声和钱票送到顾客手，商品送到顾客手。

87、一台收款机前排队等候的顾客以不超过5人为限，合理安排开放收款机数量、时间、位置，减少顾客排队等候的时间，保证收款通道的畅顺。

88、POS机联机功能中，预授权类交易属于金融类交易。

89、银行的活期存款也是一种货币。

90、收款员下班后必须到出纳室交款存包，把所有现金“收讫”、“名章”放在钱袋里，一起交到出纳室。

91、任何个人不得以任何名义把公款私存或私用，一经发现以舞弊行为论处。

92、POS机关机时要先关闭收款机电源，然后关闭显示器。

93、同一条码不同口味的商品，必须逐一商品的口味进行扫码。

94、上班时收银员做好收款工作，若在交班时出现销售高峰，应主动（协助当班收款员收款），做好收款工作。

95、十字文明用语：您、请、欢迎、对不起、没关系、谢谢、再见

96、百货店位于城市繁华区的交通要道或郊区重要地段，目标顾客以追时尚和品味的流动顾客为主。

97、零售企业是以商品直接供应居民用作生活消费或供应集团单位用作非生产和生活消费的商业企业。

98、收银员在上岗前需要佩戴工号，检查妆容，做到着装整齐，仪表端庄。

99、收银员又称为收款员是指商业零售企业从事面向顾客收取货币资金、支票等各种工作的人员。

100、消费者是收银员的服务对象。

101、作为一名收银员，不但要掌握一般的财务知识，还要有良好的品德和优雅气质。

102、经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退责任，也就是通常所说的“三包”。

103、非法出具金融票证罪，是指银行或者其他金融机构及其工作人员违反规定为他人出具信用证或者其他保函、票据、存单、资信证明，造成较大损失的行为。

104、在商品分类编码中，普遍采用的是条形码和数字代码。

105、条形码表达有关商品的一系列信息包括：制造厂商、 商品名、 品种。

106、销售包装的特点一般是包装件小，对包装的技术要求美观。

107、作废发票登记簿一般一式三联。

108、收银员将作废发票遗失的，不能将此发票作废，而视同收银员的收银短缺，由收银员自行负责，这是因为避免收银员以此作弊。

109、欧元是2002年1月1日开始发行的，在欧元区12个成员国家中成为唯一的法定货币。

110、信用卡是一种非现金交易付款的方式，是简单的信贷服务。

111、如今，信用正日渐普遍，能够很方便地取代现金和支票进行消费，逐渐成为最受欢迎的支付卡。

112、识别人民币除了看、摸、听，还可以用测。

113、在中国，我国自己的信用卡组织是中国银联。

114、人民币20元的固定水印头像是荷花。

115、人民币10元的安全线上显示的数字符号为￥10。

116、POS机的核心部件是主机。

117、POS机钱箱中用来存放纸币的是钱槽。

118、收银机的主要输入设备是键盘。

119、收银机能够进行收银员的账务管理和营业员的劳动效率统计工作，是体现了收银机的员工管理功能。

120、收银机能够进行ABC分析、库存管理、毛利计算的工作，体现了收银机的（ D ）功能。

121、收银机的维护周期一般是2-3个月。

122、当收银机屏幕显示“打印机未准备好”时，首先检查打印机电源开关。

123、收银机在操作时要注意不要阻塞机器的通风口。

124、仪容的中心是头发。

125、世界上最早的金属货币是出现在我国商朝时期的铜币。

126、我国在商、周时期就已经开始使用黄金，当时的黄金是作为装饰品。

127、我国银行卡自1985年由中国银行发行第一张“珠女卡”开始。

128、全球第一大信用卡国际组织是VISA国际组织。

129、可以查询在各省、市各种银行卡的发卡行、卡种、年费情况、本异地提款手续费等信息的网站是银率网。

130、从16世纪开始，大量来自[美洲](http://baike.baidu.com/view/6891.htm)的黄金和[白银](http://baike.baidu.com/view/163272.htm)通过西班牙流入欧洲，为其后欧洲的[资本主义](http://baike.baidu.com/view/163.htm)经济发展创造了起步的条件。

131、在中国，白银货币逐渐得到广泛流通的是从唐朝开始的。

132、收银员在营业前10—20分钟打开收款机，下载商品信息数据，检查收款机的基本功能是否正常。

133、现金、信用卡、购物卡多种方式交款，按收款方式的先后顺序最后输入的收款方式是现金。

134、通过真钞经过剪贴、拓印方法取得的假钞为变造印假钞。

135、银行卡按发卡对象不同，可分为单位卡和个人卡。

136、通常情况下，我国各银行发行的银联信用卡卡号的字体均为凸印。

137、POS 上的PINPAD口应接入密码键盘。

28、银行卡交易查询功能一定在当批次结算前的情况下可以完成。

138、查询POS机内当批次的交易记录，可用查询交易流水功能。

139、美国的黄金储备在其国家战略总储备中所占的比率最高。

140、收取现金的首要环节是识别真假。

141、收银员离开收款台的主要操作规定是应将“暂时停止”牌放在收银台上。

142、收银员语言礼仪主要体现在称呼、问候和交谈三个方面。

143、银联标准卡按服务等级不同，可分为：白金卡、钻石卡、金卡、普通卡。

144、打印机在打印过程中不能拽纸、搬动打印头，否则容易断针，烧电路板。

145、POS脱机具有以下功能：批次内查询、增删POS操作员 、重打印、修改柜员和主操作密码。

146、网络出现故障后，正确的处理方法是：首先检查网线是否插好 、检查网线无效后立即通知信息处人员进行维修 。

147、购物小票又称为购物收据，是指在消费者购物时由商场或其它商业机构给用户留存的销售凭据。除了少数手写的小票之外，大多为收银机打印。

148、打印的购物小票上一般包含有如下内容：销售单位名称、联系方式、收银机号、账单流水号、收银员编号、销售日期、[商品名称](http://baike.baidu.com/view/516100.htm)、数量、[单价](http://baike.baidu.com/view/1628203.htm)、商品金额、合计金额、付款方式、实收金额、找零额、票据打印时间等。

149、在国内购物小票多数不能作为正式发票使用，其上面一般都有在多长时间之内可以开发票的说明。也有一些购物小票直接用发票的模版打印出来，这样就可以作为发票使用了，而且这种趋势越来越明显

150、购物小票是消费者经济行为的一种真实记录，可以通过对它的分析为市场营销、经济发展策略等服务。

151、购物小票是购物的凭据，在退货和发生纠纷时，它将发挥效用。购物小票不仅反映出各家超市的风格，更是深层的经营观念的流露，是商家揣度消费者心理采取的一些手法。

152、[发票](http://baike.baidu.com/view/352.htm)是指一切单位和个人在购销[商品](http://baike.baidu.com/view/68843.htm)、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，所开具和收取的业务凭证，是会计核算的原始依据，也是[审计机关](http://baike.baidu.com/view/5326105.htm)、[税务机关](http://baike.baidu.com/view/404403.htm)执法检查的重要依据。发票可分为[普通发票](http://baike.baidu.com/view/1306280.htm)和[增值税专用发票](http://baike.baidu.com/view/70471.htm)。

153、普通[发票](http://baike.baidu.com/view/352.htm)是指在购销商品、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，所开具和收取的收付款凭证。它是相对于增值税专用发票而言的，即任何单位和个人在购销商品、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，除增值税一般纳税人开具和收取的增值税专用发票之外，所开具和收取的各种收付款凭证均为普通发票。

154、普通发票的基本联次为三联：第一联为[存根联](http://baike.baidu.com/view/2236378.htm)，开票方留存备查用；第二联为发票联，收执方作为付款或收款[原始凭证](http://baike.baidu.com/view/95261.htm)；第三联为记账联，开票方作为记账原始凭证。

155、普通发票由行业发票和专用发票组成。前者适用于某个行业和经营业务，如商业零售统一发票、商业批发统一发票、工业企业产品销售统一发票等；后者仅适用于某一经营项目，如广告费用结算发票，商品房销售发票等。

156、增值税专用发票是我国实施新税制的产物，是国家税务部门根据增值税征收管理需要而设定的，专用于纳税人销售或者提供增值税应税项目的一种发票。

157、专用发票既具有普通发票所具有的内涵。同时还具有比普通发票更特殊的作用。它不仅是记载商品销售额和增值税税额的财务收支凭证。而且是兼记销货方纳税义务和购货方进项税额的合法证明，是购货方据以抵扣税款的法定凭证，对增值税的计算起着关键性作用。

158、税务机关是发票主管机关管理和监督发票的印制、领购、开具、取得、保管、缴销。

159、单位、个人在购销商品、提供或者接受经营服务以及从事其他经营活动中，应当按照规定开具、使用、取得发票。[2]

160、发票内容一般包括：票头、字轨号码、联次及用途、客户名称、银行开户帐号、商（产）品名称或经营项目、计量单位、数量、[单价](http://baike.baidu.com/view/1628203.htm)、金额，以及大小写金额、[经手人](http://baike.baidu.com/view/2646834.htm)、单位印章、开票日期等。实行增值税的单位所使用的增值税专用发票还应有税种、税率、税额等内容。

161、1993年1月1日全国实行统一发票后，发票联必须套印：“发票监制章”，统一后的“发票监制章”形状为椭圆形，规管长轴为3厘米，短轴为2厘米，边宽0.1厘米，内环加一细线。上环刻制“[全国统一发票监制章](http://baike.baidu.com/view/4493698.htm)”字样，下环刻有“税务局监制”字样，中间刻制监制税务机关所在地省（市、区）、市（县）的全称或简称，字体为[正楷](http://baike.baidu.com/view/470309.htm)，印色为大红色，套印在发票联票头中央。

162、银行是依法成立的经营货币信贷业务的[金融机构](http://baike.baidu.com/view/56260.htm)。银行是[商品](http://baike.baidu.com/view/68843.htm)[货币经济](http://baike.baidu.com/view/1493391.htm)发展到一定阶段的产物。

163、银行是[金融机构](http://baike.baidu.com/view/56260.htm)之一，银行按类型分为：中央银行，[商业银行](http://baike.baidu.com/view/18754.htm)，投资银行，政策性银行，世界银行 它们的职责各不相同。

1）[中央银行](http://baike.baidu.com/view/79768.htm)：“中国人民银行”是我国的中央银行。职责：执行[货币政策](http://baike.baidu.com/view/142663.htm)，对国民经济进行宏观调控，对金融机构乃至金融业进行监督管理的特殊的金融机构

2）[商业银行](http://baike.baidu.com/view/18754.htm)：就是所谓我们常指的银行是属于商业银行，有工商银行 农业银行 建设银行，中国银行，交通银行，[招商银行](http://baike.baidu.com/view/19552.htm)，浦发银行等等。

职责是通过存款、贷款、汇兑、储蓄等业务，承担信用中介的金融机构。商业银行是金融机构之一，而且是最主要的金融机构，商业它主要的业务范围有吸收公众存款、发放贷款以及办理票据贴现等。

3）[投资银行](http://baike.baidu.com/view/27893.htm)：简称投行，比如国际实力较大有：高盛集团 摩根斯坦利 摩根大通 法国兴业银行等等 。职责：从事证券发行、承销、交易、企业重组、兼并与收购、投资分析、风险投资、项目融资等业务的非银行金融机构

4)政策性银行：我国国内有三家政策性银行，即[中国进出口银行](http://baike.baidu.com/view/34007.htm)、[中国农业发展银行](http://baike.baidu.com/view/33980.htm)和[国家开发银行](http://baike.baidu.com/view/34061.htm)。职责：参股或保证的，不以营利为目的，专门为贯彻、配合政府社会经济政策或意图，在特定的业务领域内，直接或间接地从事政策性融资活动，充当政府发展经济、促进社会进步、进行[宏观经济管理](http://baike.baidu.com/view/429210.htm)工具的金融机构 。

5）、世界银行：资助国家克服穷困，各机构在减轻贫困和提高生活水平的使命中发挥独特的作用。

164、银联卡是指符合统一业务规范和技术标准要求，并且在指定位置印有“银联”字样的银行卡。卡号多为“62”开头。据[中国人民银行](http://baike.baidu.com/view/21741.htm)有关负责人介绍，加印“银联”标识的银行卡，必须符合中国人民银行规定的统一业务规范和技术标准，并经中国人民银行批准。

165、“银联”标识推出的目的是：为各种自动柜员机（ATM）和销售点终端机（POS）受理各商业银行发行的银行卡提供一种统一的识别标志，以便使不同银行发行的银行卡能够在带有“银联”标识的自动柜员机和销售点终端机上通用，为广大消费者提供方便、快捷、安全的金融服务

166、中国银联经中国人民银行批准的、由八十多家国内金融机构共同发起设立的股份制金融服务机构，注册资本16.5亿元人民币。公司于2002年3月26日成立，总部设在上海。 公司采用先进的信息技术与现代公司经营机制，建立和运营广泛、高效的银行卡跨行信息交换网络系统，制定统一的业务规范和技术标准，实现高效率的银行卡跨行通用及业务的联合发展，并推广普及银联卡，积极改善受理环境，推动我国银行卡产业的迅速发展，把银联品牌建设成为国际主要银行卡品牌，实现"银联随行，世界随心”。

167、银联卡的特征有：一是卡片正面右下侧印有红蓝绿三色“银联”标识。二是在信用卡上“银联”标识上方有全息激光图案。三是信用卡背面的签名条上印有彩色“银联”字样，写上去的字迹无法涂抹。2005年10月18日，银联更换标识，以红、蓝、绿三种不同颜色银行卡的平行排列为背景，衬托出白颜色的“UnionPay”英文和“银联”中文造型。与老标识相比，银联新标识主要是增加了英文“UnionPay”，并对三色块的面积、倾斜度等局部要素做了微调。

168、收款机主机出现假死状态的处理方法：

（1）、先检查时间是否停止，如未停止则检查键盘接口。

（2）、时间如果停止，是在什么状态下停止的，如果是发生在打印小票时，请查看打印。如果是发生在该弹出钱箱时，请查看打印机后面的钱箱接口的连接线是否连接。

169、处理售后服务的基本原则：

（1）、顾客投诉内容确实是商品质量或服务有问题的，企业应无条件承担责任。

（2）、可换可不换给换，可退可不退给退。

（3）、分不清责任原因的，以企业承担为主。责任在于顾客的，在坚持原则的情况下有所退让。

170、收银员“六必须”是：

（1）、必须按规定整齐着装

（2）、必须发型规范、淡妆上岗、站姿端庄

（3）、必须精神饱满、主动热情、微笑待客

（4）、必须文明礼貌、使用文明用语和唱收唱付

（5）、必须保持款台干净整齐

（6）、必须保持账款一致

171、顾客带大量零钞到收银台换钱的处理流程：

（1）、礼貌向顾客致歉，讲明收银台有制度，不兑换外来现金

（2）、取得谅解后主动用袋子或盒子帮存放好现金

（3）、请防损员将顾客送至门口或到就近银行兑换现金

172、发现顾客拿积分卡让其他顾客为其积分时的处理流程：

（1）、应礼貌的告知顾“xx，对不起，这样做是不允许的”。

（2）、并礼貌的提醒另一位顾客“如果你把积分积到别人的会员卡上，对您以后的退换货不方便，因为退换货时，须带着积分卡办理”。

（3）、主动提醒顾客可以办理会员卡一张；

（4）、如持卡的顾客继续找别的顾客帮忙积分，为了不影响其他顾客的购物情绪，我们应通知防损员进行劝阻。

173、顾客在结账中，小孩走失了，需要我们帮助时，我们的处理流程：

（1）、安抚顾客情绪

（2）、询问孩子的特质、性别、穿着，进行广播寻人启事

（3）、留下顾客联系方式，以便找到后及时通知顾客

（4）、告知负责人及防损人员帮助寻找

174、收银员“八不准”是：

(1)、不准在收银台内聊天、嬉戏、打闹；

（2）、不准在上班时间内私自离台；

（3）、不准在收银台内看书、看报；

（4）、不准以点款、结账为理由，拒收和冷漠顾客；

（5）、不准在收银台内吃东西、喝水，把水杯放在款台上；

（6）、不准踢、蹬、翘、靠收银台

（7）、不准未到下班时间私自关闭款台或拒收；

(8)、不准出现和顾客争吵、辱骂顾客现象。

175、当电脑出现系统问题，电脑中已有扫入的商品时的处理流程：

（1）、联系收银主管和机房

（2）、收银员不允许私自关机

（3）、由收银主管核对顾客商品明细后关机重启

（4）、收银员填写《违规单》

（5）、重新扫商结账

176、收银台有顾客不要的孤儿冷冻商品时的处理流程：

（1）、顾客不多时，收银员应直接将冷冻品送至区内

（2）、顾客多时，请服务台广播区内员工出来将孤儿品收回。

177、收银员结账中，遇到顾客出示假币时的处理流程：

（1）、礼貌委婉告知顾客，“您好，请您换一张钱好吗？”保持微笑、语气温和。

（2）、将假币还到顾客手中，不要让假币离开顾客视线。

（3）、有时顾客会辩解说没有问题，这时礼貌低声告诉顾客这是假币，请重换一张。

（4）、这时顾客碍于其他顾客也在，一般会重换一张。

（5）、如遇到不依不饶的顾客，到验钞机处让顾客自己将钱放入验证。

178、多位顾客等待结账，而最后一位表示只买一样东西，且有急事待办时，收银员的处理流程：

（1）、对将要结账的顾客说：“对不起，这位先生只买一件商品，他好像有急事，能不能让他先结账？”如果顾客同意的话，收银员应说“谢谢您”，快速为顾客结账；

（ 2）、如果这位顾客不答应是，应对提出要求的顾客说“实在很抱歉，大家都很着急，我会加快收银速度，快速为您结账”。

179、收银员营业前的工作流程：

签到，开晨会——领取备用金——打开款包——清点钱物和印章——把零钱放入钱箱内——钱数从大到小，每格摆放整齐——准备印章和个人小章——向印台上加印油——打开收款机——输入收银工号，进入收银状态

180、当在结账过程中遇到突然停电时的工作流程：

1. 、暂停收银，钱箱上锁，稳定顾客情绪
2. 、及时通知主管、电工检要停电原因
3. 、立即通知保安到收银台，帮助协调顾客

（4）、如停电时间过长，可耐心向顾客解释

1. 如果遇到顾客说消费卡没有消费但余额少了，收银员的处理流程：
2. 、首先，稳定顾客情绪

（2）、告知顾客到总台查询消费明细

1. 、如顾客表示不满意，及时通知当班主管解决

182、顾客用银联卡消费后，又要退货，收银员的处理流程：

1. 、如当天退货应退回顾客卡上
2. 、不是当天消费可以调账，收银员需记顾客的卡号、电话、退卡金额交予主管

（3）、如顾客要求退现金，告知主管并扣其手续费

183、顾客结账后，发现未积分，收银员的处理流程：

1. 、收银员真诚道歉，并告知主管
2. 、有主管带领顾客到会员中心或客服台查明原因
3. 、立即为顾客办理积分手续，达到顾客满意

184、刷银联卡时，交易不成功，顾客有疑问，收银员的处理流程：

1. 、真诚道歉
2. 、帮助顾客查询余额
3. 、如余额不对，留下顾客电话、卡号，交予收银主管与银行对账
4. 、查明后给予顾客回复，达到顾客满意

185、一百元人民币的防伪识别：

（1）、固定的人像水印：位于正面右侧空白处，迎光透视，可见与主影人像相同，立体感很强的毛泽东头像水印

（2）、红蓝彩色纤维：在票面空白处，可看到纸张有红色和蓝色纤维

磁 性微缩文字安全线：钞票纸中的安全线，迎光观察，可见“RMB 100”微小文字，仪器检测有磁性。

（3）、手工雕刻头像：正面主影毛泽东头像，采用手工雕刻凹版印刷工艺，形象逼真传神，凹凸感强，易于识别。

（4）、陷性面额数字：正面右上方有一椭圆形图案中，多处印有胶印缩微文字，在放大镜下可看到RMB、RMB 100字样

（5）、光变油墨面额数字：正面左下方100字样与票面直观察为绿色，倾斜一定角度则变为蓝色。

（6）、阴阳互补对印图案：票面正面左下方和背面右下方均圆形局部图案，迎光观察，右背面图案重合成一个完整的古钱图案。

（7）、雕刻凹版印刷：正面主景毛泽东头像，中国人民银行行名，盲文及背面主景人民大会堂等均采用雕刻凹版印刷，用手触摸有明显的凹凸感。

（8）、横竖双号码：正面采用横竖双号码印刷（均为两位冠字，八位号码）横号码为黑色，竖号码为蓝色。

186、[人民币](http://baike.baidu.com/subview/16730/19006491.htm)是[中华人民共和国](http://baike.baidu.com/view/1256.htm)的[法定货币](http://baike.baidu.com/view/169794.htm)，元是它的最基础单位，[一百元人民币](http://baike.baidu.com/view/4952958.htm)是人民币的一种面额。在数字前一般加上“¥”表示人民币的金额。市场流通的人民币券（纸币）100元。一百元纸币为最大面额的人民币。

187、购物小票又称为购物收据，是指在消费者购物时由商场或其它商业机构给用户留存的销售凭据。除了少数手写的小票之外，大多为收银机打印。

188、打印的购物小票上一般包含有如下内容：销售单位名称、联系方式、收银机号、账单流水号、收银员编号、销售日期、[商品名称](http://baike.baidu.com/view/516100.htm)、数量、[单价](http://baike.baidu.com/view/1628203.htm)、商品金额、合计金额、付款方式、实收金额、找零额、票据打印时间等。

189、在国内购物小票多数不能作为正式发票使用，其上面一般都有在多长时间之内可以开发票的说明。也有一些购物小票直接用发票的模版打印出来，这样就可以作为发票使用了，而且这种趋势越来越明显

190、购物小票是消费者经济行为的一种真实记录，可以通过对它的分析为市场营销、经济发展策略等服务。

191、购物小票是购物的凭据，在退货和发生纠纷时，它将发挥效用。购物小票不仅反映出各家超市的风格，更是深层的经营观念的流露，是商家揣度消费者心理采取的一些手法。

192、[发票](http://baike.baidu.com/view/352.htm)是指一切单位和个人在购销[商品](http://baike.baidu.com/view/68843.htm)、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，所开具和收取的业务凭证，是会计核算的原始依据，也是[审计机关](http://baike.baidu.com/view/5326105.htm)、[税务机关](http://baike.baidu.com/view/404403.htm)执法检查的重要依据。发票可分为[普通发票](http://baike.baidu.com/view/1306280.htm)和[增值税专用发票](http://baike.baidu.com/view/70471.htm)。

193、普通[发票](http://baike.baidu.com/view/352.htm)是指在购销商品、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，所开具和收取的收付款凭证。它是相对于增值税专用发票而言的，即任何单位和个人在购销商品、提供或接受服务以及从事其他经营活动中，除增值税一般纳税人开具和收取的增值税专用发票之外，所开具和收取的各种收付款凭证均为普通发票。

194、普通发票的基本联次为三联：第一联为[存根联](http://baike.baidu.com/view/2236378.htm)，开票方留存备查用；第二联为发票联，收执方作为付款或收款[原始凭证](http://baike.baidu.com/view/95261.htm)；第三联为记账联，开票方作为记账原始凭证。

195、普通发票由行业发票和专用发票组成。前者适用于某个行业和经营业务，如商业零售统一发票、商业批发统一发票、工业企业产品销售统一发票等；后者仅适用于某一经营项目，如广告费用结算发票，商品房销售发票等。

196、增值税专用发票是我国实施新税制的产物，是国家税务部门根据增值税征收管理需要而设定的，专用于纳税人销售或者提供增值税应税项目的一种发票。

197、专用发票既具有普通发票所具有的内涵。同时还具有比普通发票更特殊的作用。它不仅是记载商品销售额和增值税税额的财务收支凭证。而且是兼记销货方纳税义务和购货方进项税额的合法证明，是购货方据以抵扣税款的法定凭证，对增值税的计算起着关键性作用。

198、税务机关是发票主管机关管理和监督发票的印制、领购、开具、取得、保管、缴销。

199、单位、个人在购销商品、提供或者接受经营服务以及从事其他经营活动中，应当按照规定开具、使用、取得发票。

200、发票内容一般包括：票头、字轨号码、联次及用途、客户名称、银行开户帐号、商（产）品名称或经营项目、计量单位、数量、[单价](http://baike.baidu.com/view/1628203.htm)、金额，以及大小写金额、[经手人](http://baike.baidu.com/view/2646834.htm)、单位印章、开票日期等。实行增值税的单位所使用的增值税专用发票还应有税种、税率、税额等内容。

201、1993年1月1日全国实行统一发票后，发票联必须套印：“发票监制章”，统一后的“发票监制章”形状为椭圆形，规管长轴为3厘米，短轴为2厘米，边宽0.1厘米，内环加一细线。上环刻制“[全国统一发票监制章](http://baike.baidu.com/view/4493698.htm)”字样，下环刻有“税务局监制”字样，中间刻制监制税务机关所在地省（市、区）、市（县）的全称或简称，字体为[正楷](http://baike.baidu.com/view/470309.htm)，印色为大红色，套印在发票联票头中央。

202、发票的基本联次为三联：第一联为存根联，开票方留存备查；第二联为发票联，收执方作为付款或收款原始凭证；第三联为记账联，开票方作为记账原始凭证。增值税专用发票的基本联次还应包括抵扣联，收执方作为抵扣税款的凭证。

# 203、POS机发票是指规模较小的纳税人在没有电脑的情况下，领购卷式通用机打发票，然后通过已有的POS机直接连接打印机开发票的系统。POS机打发票将使用银联原有的线路，最终通过POS机开具发票。这种方式的好处在于，可以降低纳税人购置电脑等开发票设备的成本，操作简单，纳税人在投入很小成本的情况下就能开发票，特别适合业务量小、规模不大的纳税人使用，同时也提高了纳税人的纳税积极性。

204、出纳人员是指在各单位担任出纳工作的人员。出纳有广义和狭义之分。狭义的出纳人员仅指会计部门的出纳人员；广义的出纳人员既包括会计部门的出纳人员，也包括业务部门的各类收银员。

205、电子防盗系统的组成 　：电子防盗系统英文为Blectrornic Article Sureilance,简称EAS，是由检测装置、标签以及钉器和消磁器的部分组成。

（1）、 标签：有软标签和硬标签。 　　软标签是在“硬”商品上装设的标签，用来识别商品是否经过收银台。硬标签是在“软”商品上粘贴的标签。

（2）、 消磁器或取钉器。 　　收银员在进行正常的价格录入后，就要将商品从消磁板上通过并完成消磁功能，或用特制的取钉器取下硬标签，使顾客所买单的商品能够安全的通过检测装置（防盗门）而不会报警。对那些没有或忘记交款的顾客，在通过检测装置时系统就会报警，以提醒保安人员采取相应的措施,来保证商品的不会流失.

（3）、 检测装置（俗称防盗门）。 　　检测装置一般安在商店或超市的入口处。启运系统时，它就会产生一个具有保护作用的电子区域，在“软”商品如服装上安装硬标签或在“硬”商品如香烟上粘贴软标签，当硬标签没有被取下或软标签没有被消磁，在通过检测支座时，系统就会检测到这些标签并发出警报。

206、消磁版使用注意事项：

（1）、 消磁主机及消磁板等应避免碰撞。

（2）、 商品通过消磁板时应该轻拿轻放。

（3）、 消磁板上不能放重型物品（如钱箱等）及带水及带热的产品。

（4）、 主机周围不应放其他设备以及水杯等物，并保证良好的通风条件，以免损坏设备。

（5）、 不要把信用卡、IC卡、磁卡及其他有磁性的东西放在消磁板上。

207、 收银台环境清洁卫生标准：

（1）、收银机清洁无尘无手指膜。

（2）、收银柜台内地面无碎纸屑等杂物。

（3）、包装袋按不同规格摆放整齐。

（4）、 收银台上无碎纸、电脑小票。打包绳等杂物及无水迹污迹。

（5）、 垃圾桶干净、无水迹，外围无烟灰，烟头。

（6）、 无条码商品或顾客不要的商品放在固定位置。