

# 单元2

## 收银机操作及维护常识

# 条码扫描

- \* 条码扫描工作是收银员利用条码扫描器来完成的。
- \* 含义：条码扫描器又称为条码阅读器、条码扫描枪、条形码扫描器、条形码扫描枪及条形码阅读器。其原理是利用光线反射回光源转译成可辨识的数字，以确认是否为已建档商品代号，实现无键盘销售。

# 扫描器的种类及优缺点

扫描器的种类	优点	缺点
手持式扫描器	(1) 价格便宜 (2) 移动性强 适用于较重或标签位置不易看到的商品扫描	扫描感较差, 扫描动作常重复多次才有感应
固定式扫描器	(1) 价格适中 (2) 扫描感较强, 识别速度较快	不适用于较重或标签位置不易看到的商品扫描
平台激光扫描器	扫描灵敏度高, 识别速度较快	(1) 价格偏高 (2) 不适用于较重或标签位置不易看到的商品扫描



# 条码扫描的方式

- \* 收银员在收银过程中要对顾客所购买商品条码进行扫描，以录入商品销售信息。条码扫描的方式主要有两种：
  - \* (1) 机器扫描：利用条码扫描器对商品的条码进行扫描。
  - \* (2) 人工扫描：当采用机器扫描无效时，改用收银员手工输入商品条码上的数字。

# 条码扫描的原则

- (1) 快速原则。以最快速度对商品进行扫描，包括熟悉商品的条码印刷位置、保持印有条码包装面平整、条码正对着扫描器。快速的扫描是提高收银速度、衡量收银员工作素质的重要指标。
- (2) 无多扫描原则。保证每件商品只有效扫描一次。多扫描会导致顾客的多付款及引起顾客投诉，最终影响企业声誉。
- (3) 无漏扫描原则。保证每件商品都被有效扫描过。在顾客已付款的商品中无商品漏扫描或扫描不成功。漏扫描直接造成企业损失，是收银区域防止损耗的重点之一。

# 常见的条码例外的处理

- \* 一是无条码
- \* 二是双重条码
- \* 三是错误条码
- \* 四是无效条码
- \* 处理：第一时间通知收银主管询问是否可以  
进行交易，无法确定的条码还应通知采购部  
与供应商联系。

# 条码消磁商品未消磁购物引纠纷[高清].qsv.lnk

## \* 消磁系统

- \* 含义：电子商品防盗系统，是利用声电、声磁原理所设计的专门用于商场防盗的设备，主要通过系统的特定标签在通过检测装置时，相互作用发出警报而达到防盗的作用。
- \* 意义：消磁是商场和超市的一道无形的防盗大门和重要的防盗措施，所有收银人员必须充分重视此项工作，正确地消磁是收银人员的工作内容之一，也是减少顾客投诉和出口处稽核的工作负担。



# 防盗标签类型与消磁方法

\* (1) 软标签。一次性，不能循环使用，具有隐蔽性，广泛应用于服装、鞋帽、文具、化妆品、磁带、CD、电池等。通过收银系统



生，可循环使用。  
、皮具、  
收银员手



# 消磁的操作要求

- \* (1) 只有正在收款的当班收银员才能对商品进行消磁。
- \* (2) 只有在顾客付款的过程中才能消磁；保证所有付款后的商品都已经正确消磁；未付款商品不能消磁。
- \* (3) 应对商品逐件消磁，所有通过消磁程序的商品都必须确认被正确的消磁处理过。应避免处理不完全或遗漏处理的工作失误。
- \* 如果消磁系统出现异常，收银员有责任第一时间报告收银主管，请求帮助，在系统未恢复正常工作前，停止收银工作。

## （三）POS机的维护与保养

### 1. 拆箱与安装

1) 整机拆箱时，应注意随机的附件及操作手册是否完备，拆装后应妥善保存未用的附件与操作手册。

2) 通电检查前，应检查安装有无问题，注意电源电压是否匹配。



## 2.使用注意事项

1) POS机应尽量避免安置在潮湿和粉尘较多的地方，安置后不宜频繁搬动。

2) POS机如在机电、家电货区安装，应和商品保持至少5~8m的间距，以防止电磁干扰。

3) POS机的电源插座在机箱背后，为防止因碰撞引起接口不稳定，应使顾客和通道处碰不到电源。



### 3.耗材的选用与更换

1) POS机的主要耗材是打印机和色带。

2) 耗材的更换。

①打印机随POS机种类不同而不同，故应按操作手册要求换纸，严禁敞盖打印，防止粉尘进入机内。

②POS机的色带不同，应按操作手册要求换带，严禁敞盖操作，轧带时应请维护人员操作。打印机尤其是针式打印机较易损坏，操作更要仔细。



## 4. 常见故障与排除

(1) 收银机没有任何显示：由于收银机放置在“卖场”中，环境比较恶劣，造成不显示的原因很多。突然出现此现象，应首先检查电源插头是否松动。

(2) 收银机画面混乱：收银机画面混乱一般是由于收银机遭受意外，造成内部程序混乱，须有指定维护人员进行相应的处理。



(3) 打印机不打印：打印机不打印一般是由于打印机某部分被卡住，如果此时按任何键均无反应，也可能是收银机由于异常而造成的死机状况，需要依照其他现象判断处理。

(4) 收银机报警：收银机报警有两种情况：①打印机内尘土、纸屑过多，挡住传感器，造成报警，此时应打开盖子用吸尘器清理内部。②物品压在键盘上，造成持续报警。



**(5) 收银机钱箱卡住：**收银员在每次交易后将货币放在钱箱内，但如果放置过多，超出钱箱的容量，有可能会被卡住。尽管有时放置过多货币没有被卡住，也容易造成货币落入抽屉后面。所以当货币量较多时，应取出一部分另行存放。





## （6）条码扫描器故障

条码扫描器扫描商品后，信息会传递给收银机，但有时会因为一些意外造成扫描器无法正常工作。主要有以下几方面原因：

①②③④P139



谢谢观赏