

# 最新收银部门上半年工作总结(精选7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 收银部门上半年工作总结篇一

一、切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关，atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

二、加强自身学习，提高业务水平：随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

# 收银部门上半年工作总结篇二

## 一、各项社会保险经办工作

### （一）养老保险工作开展情况

1、截止目前，全县已参加养老保险人数（含退休人员）7388人，与上年末7045人相比净增343人，完成年度养老保险计划人数7250人的101.9%，基金征缴1120万元，完成年度征缴计划2694万元的41.57%，与去年同期978万元相比，增长15%。养老保险待遇支出2141万元。

### 2、新型农村养老保险工作开展情况

截止目前，全县参加新型农村养老保险人数97338人，基金征缴91万元。

### （二）医疗保险工作开展情况

### 1、城镇职工基本医疗保险完成情况

全县已参加医疗保险人数为14524人，完成年度城镇职工医疗保险计划人数14079人的103.16%。基金征缴1256万元，完成年度征缴计划2616万元的48.01%，与去年同期1178万元相比，增长6%。基本医疗保险待遇支出1011万元。

### 2、城镇居民基本医疗保险开展情况

全县参加城镇居民医疗保险人数为20260人。完成年度城镇居民医疗保险计划人数21414人94.61%，征收城镇居民医疗保险费128万元。城镇居民医疗保险待遇支出76万元。

### （三）失业保险工作开展情况

全县参加失业保险人数为8869人，与上年末8498人相比净增371人，完成年度失业保险计划8737人的101.51%。全县已征收失业保险金238万元，完成年度征缴计划561万元的42.42%，与去年同期415万元相比增长35.18%，失业保险待遇支出22万元。

#### （四）工伤保险工作开展情况

全县参加工伤保险人数12484人。与上年末11777人相比净增707人，完成年度工伤保险计划12575人的99.28%。其中农民工的参保人数3952人，完成年度农民工计划人数4300人的91.9%。征缴工伤保险金67万元，完成年计划221万元的30.32%，与去年同期120万元相比减少44.16%，工伤保险待遇支出10万元。

#### （五）生育保险工作开展情况

全县已参加生育保险人数为9837人，与上年末9405人相比净增432人，完成年度生育保险计划任务9800人的100.38%。征缴生育保险金40万元，完成年计划91万元的43.96%，与去年同期40万元相比持平。

## 二、主要做法

新颁布的《社会保险法》通过法律的形式明确了社会保险制度的基本法律框架，进一步规范社会保险的征缴、运作和管理行为，同时也为劳动者维护自身权益提供了重要法律依据。半年来我局先后组织了2次较大规模的宣传活动，通过发放宣传单，设置政策咨询台等形式，广泛宣传《社会保险法》，社保工作人员并在现场为群众详细讲解社保政策，使更多的群众更进一步了解《社会保险法》。通过宣传收到了较好的效果，营造了良好的社会氛围。

一是制定了“六个严禁”，建立健全了《限时办结制》、

《首问负责制》、《一次性告知制》、《服务承诺制》等规章制度，做到办事有章可循，有力地促进了干部工作作风的转变，提高了工作效率，机关形象明显改善。二是内控制度和业务监督得到强化。机关内部管理和业务操作实行定岗、定员管理，根据工作需要制定了细致的工作岗位、业务操作规范和业务办理流程，使所有业务经办都在阳光下运行。业务工作严格实行初审、复核、领导审批制度，坚决杜绝违规违纪事件的发生。三是依法办公，科学管理，认真贯彻执行政策法规，严格按照《地区社会保险管理局内部规章制度》办理业务工作。四是加强基金管理，严格按照《社会保险基金财务制度》处理财务工作。五是强化业务监督工作，对业务工作实行日常监督和随机抽查制度。

### （三）开展专项稽核，切实维护职工权益

我局高度重视社保基金监督工作，从制度建设、业务经办、信息系统、运行结果等方面入手，注重环节管理，优化服务质量，努力加大内控管理力度，逐步实现管理网络化、工作流程化、监管科学化，切实管好用好老百姓的“活命钱”。严格落实《社会保险稽核办法》，使征缴与清欠，扩面与稽核、宣传与续保六项工作实现有效结合。以稽核促进征缴，对各单位发放稽核表，成立了社会保险稽核工作领导小组，实行“五险合一”缴费核定，每月对缴费工资基数有变动的单位，按月核增核减，动态掌握参保单位缴费相关数据和信息，澄清底数，督促用人单位参保缴费。进一步规范参保单位缴费行为，强化企事业单位参保缴费的法律意识，坚决纠正、严肃查处违规行为。对离退休人员领取养老金的资格，尤其是异地居住人员进行书面或实地稽核，有效地防止了冒领养老金行为，切实维护了参保人员合法权益，确保了养老金的社会化发放，遏制了养老基金的不合理流失。同时根据历年企业参保缴费的状况，采取申报稽核、重点稽核及专项稽核相结合，进一步完善了基金的监管，确保了基金的安全。

### （四）扎实推进企业退休人员社会化管理服务工作

进一步充实和完善了社会化管理服务的内容，积极主动做好与社区、企业协调工作，使离退休人员平稳有序地进入社区管理，社区管理率达100%。针对参保人群多元化、利益诉求个性化的特点，进一步创新社会化管理服务形式，拓展社会化管理服务内容，努力为参保人员提供便捷、优质的社会化服务。

### 三、塑造良好形象，全力创建优质服务窗口

半年来，我局紧紧围绕优质服务窗口建设，不断加强基础建设，优化环境，提升服务水平，塑造良好部门形象。

#### （一）优化服务流程，提升经办能力

一是将业务职能、服务程序、服务标准公开上墙，今年我局在创新服务窗口上还提出新举措，给业务大厅干部职工印制了新的工作人员工作分工及去向告知牌，牌上印有工作人员的相片、姓名、所在科室、职务等，统一放在各业务大厅显眼处，便于前来办事的群众监督受理业务人员的服务过程、办事结果、依法办事等情况，进一步增强干部职工自我管理、自我约束、严格自律的意识和能力。

#### （二）强化措施，提高工作效率

一是严格执行首问负责制、限时办结制和岗位责任制，全面树立微笑服务，杜绝“门难进、脸难看、事难办”的三难现象；二是认真执行清洁卫生值日制度，保持各办公室和办事大厅的清洁，做到环境整洁有序；三是坚持每周政策理论学习，不断提高全体职工的业务素质和政治理论修为；四是广泛征求、听取、收集参保人员及社会各界的意见建议，结合工作实际，不断改进工作方法、提升服务质量、提高工作效率。

### 四、积极响应上级号召，把扶贫工作摆在重要议事日程

今年上半年以来，局党支部积极响应上级号召，认真做好社会主义新农村建设工作，专门制定了局扶贫帮困实施方案，安排专人具体负责此项工作。年初，局领导带领着干部职工来到扶贫点牙曼亚乡6村进行慰问，为他们送去了1800元的慰问品，又积极向他们宣传社会保险政策，帮助他们加深对参保理解，使更多的农民群众能享受国家优惠政策。

## 五、存在的问题

半年来，通过全体干部职工的共同努力，为全面完成全年工作目标打下了良好的基础。但是，也存在一些问题。主要表现在：一是社会保险扩面难度较大，用工单位为员工参保意识较为淡薄；二是城镇居民医疗保险存在部分居民住院缴费，不住院不缴费的现象，并有上升的趋势；三是部分企业职工档案不完整，给参保带来一定的困难；四是随着近年来社会保险经办机构业务从城镇拓展到农村业务量成倍增加，但是人员编制、经办场地紧缺和矛盾越来越突出。

## 六、下半年工作计划

下半年将进一步以抓扩面、重服务、强管理、塑形象、广宣传为重点，切实抓好各项社会保险工作，确保队伍稳定、业务有序、纪律严明、效果突出。

（一）继续确保各项社会保险待遇按时足额支付，确保发放率100%。

（二）进一步扩大社会保险扩面工作，加大工作力度，通过抓重点、抓大户、媒体曝光等措施促进参保、续保和扩大覆盖面工作。

（三）强化基金监管，建立健全以行政监督为指导，以内控自律为基础。形成事前与事中监督，横向监督与纵向监督，现场监督与非现场监督相结合的监督机制。一方面严格保险

待遇审批手续，另一方面提高监管能力，规范发放程序，严格冒领资格和发放标准，通过有效细化工作，促进社会保险待遇支付的安全、有效、合理、公正，确保社保基金安全。

（四）加大宣传力度，努力吸引发动各类人员参加社会保险，使更多的群众更进一步了解社会保险。

（五）努力争取县委、县政府对社会保险经办机构建设的投入，在人员、编制、经费、设备、办公场所予以保障，增强服务能力。

（六）狠抓制度建设，规范内部管理，积极推进政务公开，自觉接受社会公众监督，以加强作风建设促行为转变，继续开展争创“优质服务窗口活动”，营造争当模范，争创一流成绩的良好氛围。

## 收银部门上半年工作总结篇三

坚持以科学发展观为统领，把发展作为第一要务，把稳定作为第一责任，把勤政为民作为第一要求，深入实施“工业立镇、项目兴镇、和谐稳镇、富民强镇”发展战略，着力打造“工业重镇、经济强镇、发展先进镇”，加大招商引资和园区建设力度，推动三次产业协调发展，不断做大经济总量，优化产业结构，提高经济发展的质量和效益；着力打造“旅游名镇、生态美镇、和谐示范镇”，以“三座店水库玉龙湖休闲度假旅游区”建设为契机，加快推进三产服务业、小城镇建设、农田水利基础设施建设、富民和谐建设，高度关注民生，积极化解社会矛盾纠纷，努力维护社会稳定，提升发展的层次和水平；广泛开展“创先争优”活动，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员干部的先锋模范作用，着力打造“亲民政府、实干政府、服务型政府”，加强以依靠制度教育、规范、管理党员干部队伍为核心的机关作风建设和行政效能建设，提高镇村干部服务群众的能力水平和群众满意度，增强发展的活力和动力，努力推动××镇经济社会率先发展、

更好发展、更快发展，乡镇半年工作汇报。

### (一) 主要预期目标

地区生产总值完成4.85亿元，增长16%；财政收入完成1180万元；固定资产投资完成4.6亿元，增长29%；招商引资完成1.29亿元；农民人均纯收入达到5960元，增长11%；新建设施农业1500亩；人口自然增长率控制在7%以内，工作汇报《乡镇半年工作汇报》。

### (二) 1-6月份主要经济指标完成情况

财政收入完成310万元，完成年度任务的26.3%；招商引资引进项目9个，引进资金8300万元，完成年度任务的64%；完成固定资产投资8789万元，完成年度任务的19%；落实设施农业项目区4个，占地1650亩完成年度任务的110%。

#### (一) 加大工作力度，积极稳妥地开展移民工作。

自去年12月份区政府召开了三座店水库后期移民动员大会后，镇政府成立了三个工作组，对移民的三个村进行驻村工作，对院内房屋等实物量和移民人口进行调查核实，对土地、林木、水利设施等财产进行分配，经过工作组成员的共同努力、广大村民的密切配合，现在个人的实物量和移民人口已核实完毕，开始对支取实物量补偿款的房屋进行拆扒，支取实物量补偿款的有156户，现在已拆扒42户，拆扒房屋261间。下一步要加大工作力度，增加工作力量，抽调64名镇干部，举全镇之力，继续做好房屋的拆扒、集体土地和林地林木等实物量的分配，大干40天，争取7月底前完成移民整体搬迁工作。以移得出、稳得住逐步能致富为目标，高度重视移民安置工作，在孤山子、池家营、三座店各规划移民新村一处，确保移民得到妥善安置。

充分发挥我镇的地理优势、资源优势和人文优势，大力优化



投资环境，开展全民招商，1-6月份，全镇新引进项目9个，合同引进资金8300万元，分别是投资400万元的柴胡栏子村大营子碎石加工项目、两个各投资400万元的柴胡栏子玄武岩开采项目、投资20xx万元的赤峰公交公司轻体燃料和汽车配件项目、投资500万元的三把火碎石加工项目、投资20xx万元的赤峰大龙矿业选铁项目、辽宁客商计划投资1000万元的杂粮杂豆深加工项目和2个合计投资1600万元的旅游开发项目。铜陵国维矿业有限公司3—5万吨选厂的扩建项目，已投入资金1亿元，自治区正在进行项目评审，通过后，预计7月份可以开工建设和进行征地工作，年内可完成投资6亿元。山东黄金柴胡栏子矿业1000吨采选扩建工程，已投入资金1000万元进行矿井生产能力的认定，鑫瑞源铁矿已开工生产。依托铜、钼、铁、黄金、硅石等资源，重点推进钢球、炸药、药剂、钼铁加工和铜冶炼深加工五个年产值亿元以上项目的开工建设，全面推进五金加工、机械维修制造等项目的落地实施。积极推进北京华民钼铁加工项目、赤峰公交总公司轻体燃料与汽车配件项目和硅石制造地板砖项目尽快落地建设。

## 收银部门上半年工作总结篇四

### （一）思想

在这半年的工作当中，我班不断加强自身业务学习，坚持用政治理论充实自己的国防观念，使自己在思想认识和能力素质上有了很大进步，在xx组织各项培训、学习过程中，使我们增长了见识，坚定了政治立场，政治思想素质和理论水平有了明显提高，鉴别是非能力也得到了很大的提高。

### （二）人员管理

首先，加强自己的责任心，树立良好形象，工作和日常生活中严格要求自己，严格按照条令条例办事，从我做起，严格管理班里所有成员。

其次，要求全班人员在带学生过程中思想不麻木，不打骂体罚学生，对学生严中有爱，要有自己独特的训练方式，在训练中不断创新，对学生课后休息时间做到不失控，做到学生人数一口清，随时知道学生在哪里，在干什么，工作上不打折扣、不务虚，具有求真的扎实性。

最后，在xx领导正确的领导下，在同志们真切的关怀支持帮助下，打造了一个和谐、积极向上、创新的团队。

### （三）训练方面

在训练方面及时掌握训练情况，根据训练进度，制定各期训练计划和目标，协助各班人员训练，完成了半年的训练工作，并做好各类资料的积累工作。

坚持一日生活制度。

训练方面取得的各项成绩，离不开所有人员的共同付出

### （四）安全

军训期间由于纪律严明，作风优良，严格遵守xx各项规章制度。在军训过程中，把学生安全放在首要位置，时刻提醒全班人员高度重视安全问题，从一批有一批的学生来看，全班人员在军训期间未出现一起安全问题，取得这样的成绩，离不开全班人员的共同努力，在土地纠纷时期，全班人员的思想更是让人敬佩，全班人员以xx为家，为保证xx正常运行，全班人员做出了迅速作战，快速作战。最终邪恶战胜不了正义，从而取得了xx财产、物资的安全。

（一）学习积极性不够高，满足现状，缺乏新的探索能力，责任感需进一步加强。

（二）工作标准不高，习惯用自己的经验、熟悉的套路，办

事工作只求过得去，不求过得硬，由于工作头绪多，任务重，个人的工作压力大，往往存在顾此失彼的现象。

### 三、今后工作的打算

（一）加强组织全班人员学习，努力提高自身素质，带领好自己的团队。

（二）注重团队协作精神，从自我做起，严格要求自己，坚持高标准、严要求、高效率的完成工作，在现有的基础上学习新的东西。

（三）坚持和发扬良好的工作作风，努力培养时间观念和快、准、细、严、。实的工作作风，争取在今后带学生时带出水平，带出文化。

（四）做好自己的本职工作同时，多向他人请教，有句名言说的好“三人行，必有我师焉”。多向他人学习文化知识和工作经验，争取向更好、更高层次发展。

总结了半年的工作，尽管有一定的进步和取得一定成绩，但还需要进一步提高□xx年是新的一年，是充满生机的一年，是收获的一年，我将在0xx年干出不平凡的成绩，为xx明天更加辉煌付出自己的全部力量。

## 收银部门上半年工作总结篇五

20xx年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在百货有限公司 的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，

做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开商场收银员工作总结工作总结。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。

关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

通过在这将近一年的上班工作中，学到了一些在学校里学不到的东西，因为环境的不同，接触的人与事不同，从中学的东西自然就不一样了，要学会从实践中学习，从学习中实践，而且在中国的飞速发展，国内外经济日趋变化，每天都不断

有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天学到的知识可能今天就已经被淘汰了，我们不只要学好学校里的知识，还要不断地从各方面武装自己，才能在竞争中，突出自己表现自己在收银过程中，我要注意收到的钱的真假，细心的接好每一张单，不能有任何的差池，在工作中，不断的学习别人先进的地方，也要学习别人怎样做人，以提高自己的能力。

进入百货商场后，领导和各位同事都很关心我，教我如何更好的去适应各方面的工作，抓好收银工作，领导和同事们的殷勤教诲，是我在人生的转折点上有了一个很好的开端，同时我感受到鸿德百货像一个大家庭，每位成员都是这个家庭的一份子。在工作中我也做出了自己应有的贡献，现针对自己在工作中遇到的问题，谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧：作为与现金直接打交道的收银员，我以为必须遵守商场的纪律，收银员在营业时身上不可带有大额现金，一面引起不必要的误解和可能产生的私挪的现象，收银员在进行收银作业时，不可擅离款台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨，收银的责任重大，不得有半点差池。

进入商场以来，我认真的完成领导布置的每一项任务，不断改正工作中的不足，以娴熟的的业务技能，很快的适应了这份工作，半年时间很快的过去了，我也很好的完成了我的工作。

光阴似剑，时光如梭，转眼20xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

- 1、 作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

## 收银部门上半年工作总结篇六

微笑是全世界的共同语言。所以在工作时只要你面带笑容，那么你今天的工作已经成功了一半。因为微笑可以传达一份亲切，一份热情，一份信任· · · · ·良言一句三冬暖。工作中文明礼貌用语也非常重要。顾客来了说声：你好！共计多少钱，找您多少钱，慢走。这一套下来，做到唱收唱付。我相信几乎90%的顾客都会满意而归。

不伤害他人，也不要让他人伤害自己。真假货币的识别是非常重要的，通过两个月的工作经验我把识别假钞的步骤分为四步：一看、二摸、三听、四测。一看：迎光透视。真钞固定人像水印有立体感，非常清楚，白水印高透光反光性比较强，交印对应团组成了一个圆形方空前的图案。这三处均是迎光透视可以看见的。假钞固定人像和水印则是不可迎光透视的。人像没有立体感。二摸：摸，假钞则非常光滑。三听：轻轻的抖动。真钞有清脆的声音，假钞则声音发闷。四测：这个则需要用验钞机，或紫光灯进行科学检测。

骗术重重，如何制止。例如：（一）两位顾客在结账时。故意装作认识，给收银员制造一种二人认识，一起结账的假象。当扫描了一般时，前一位顾客将一部分已经装袋的商品拎走，当收银员扫描结束要收钱时，后一位顾客说收银员多收了钱，他与前一位顾客并不认识，前面的东西不是他买的。这样前一部分的商品就被骗走了，收银员也就要赔偿那一部分商品的金额。像是这种情况下收银员在结账时，已扫描单位付款的商品千万不要让它离开自己的`视线，更不可在没有买单的情况下让顾客带走商品。（二）两位顾客买了一堆东西，趁过节商场拥挤，要求使用信用卡结账，但这张卡是坏卡，无法结算。顾客提出先将账单打出，然后回去拿钱，留下一个人帮忙看管商品。当一人去取钱时，看商品的顾客趁收银员忙时不注意但商品离开。这种情况收银员必须执行一手交钱一手交货的原则，把商品放进自己的收银台，等顾客去来钱时再将商品拿出进行交易。（三）一位顾客拿了一件10元的商品来结账，当他付给收银员100元整并在收银员打开钱箱时又突然说有零钱并将这张百元纸币拿了回去。经过一番寻找后，该顾客说不好意思，没有零钱，那你找吧。如果这时收银员大意，就会在没有收款的同时，有“找零”。像是这种情况收银员首先要保持头脑清醒。其次，在顾客没有找出零钱之前，一定不要将整钱交给顾客。

- 1、将扫过的商品和未扫过的商品分开摆放，以免混淆。
- 2、留意特殊人群，如小孩，他们手里的东西是外带的还是本超市的，若是后者，应该礼貌的提醒家长付款。
- 3、在服务顾客的同时，也要留意其他的顾客从收银通道过去是否夹带商品。
- 4、有点顾客将商品拿在手上没又放在收银台上，也会造成漏扫（顾客有意，想侥幸过关）
- 5、在大件商品里面夹带小件商品

6、调包(短裤件数、价格、牙膏等小件商品)

7、散称商品(称秤员误将贵的打成便宜的，或混淆)

总之，随着我工作时间的加长我的工作经验也不断地积累。我深刻的体会到服务的重要性，由于社会竞争的日趋激烈，人们对服务质量的要求也就越来越高。当今个行业之间的竞争，实质也是服务质量的竞争。优质服务不仅能吸引客源，还能带来可观的经济效益。那什么才是优质的服务呢?怎样才能做到做到优质的服务?我个人认为最重要的要算是微笑服务了。微笑服务，它既是一种职业要求，又是服务水平高低的标志。同时也是个人素质的外在体现。每一位顾客都希望看到一张笑脸，享受热情周到的服务。如果服务没有微笑，它给人的印象只会是没有礼貌、没有素养。孔子曰：有朋自远方来，不亦远乎?微笑时通向世界的护照，是打动顾客心弦的最好名片。而服务态度和服务精神首先就是从真诚的微笑开始的。

最后，我想说：由于我们提供微笑服务，是别人在精神和物质方面的需求得到满足，从而产生舒适感，同时给我们带来经济效益，所以微笑是优质服务的关键，我们应该将微笑服务坚持每一天，将其做到最好!为自己争光，为公司添彩!

## 收银部门上半年工作总结篇七

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。一、好的方面一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。酒店的设施、管理和工作都体现了\*级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通



过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。三、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

## 一、存在问题

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

二、下步打算

加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

三、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

四、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

酒店前台收银员岗位职责

1. 服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好

清洁保养工作。

5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
8. 根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
9. 制作、呈报各种报表报告。
10. 每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
11. 切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。
12. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
13. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
14. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
15. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
17. 协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。

17. 在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
18. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
19. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
20. 正确处理客人的留言、电传等。
21. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
22. 正确处理钥匙的发放。
23. 严格遵守现金和票据管理制度。
24. 作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。
25. 做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
26. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
27. 做好本岗位的清洁卫生。
28. 电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。