

收银员理论知识考核

一、选择题

1、职业道德是指从事一定职业劳动的人们，在长期的职业活动中形成的（ ）。[单选题] *

A、行为规范✓

B、操作程序

C、劳动技能

D、思维习惯

2、职业道德会自觉或不自觉地成为从业者自身的职业行为，并影响他人的职业行为，这是它的（ ）。

A、适用范围的有限性

B、鲜明的行业性和多样性

C、自律性

D、相对稳定性✓

3、收银员在日常工作中应做到要体现商品交换的等价原则，切实贯彻国家的（ ）。[单选题] *

A、劳动法律、法规

B、产品质量法律、法规

C、食品卫生法律、法规

D、物价法律、法规✓

4、坚持（ ）对于树立良好的企业形象，取得消费者的信任，从而在激烈的市场竞争中不断使企业得到更好的发展起着至关重要的作用。[单选题] *

A、均价有偿交换、公开买卖

B、有偿交换、公正交易

C、统一价格交换、公平交易

D、等价交换、公平交易✓

5、商品具有价值和()两种属性。[单选题] *

A、消费

B、购买

C、使用价值✓

D、销售

6、商品编码普遍采用的是()和条形码。[单选题] *

A、文字代码

B、数字代码✓

C、数字-文字混合代码

D、字母代码

7、由业主自己经营的、拥有一个店铺的零售商店属于()。[单选题] *

A、连锁商店

B、出租部门

C、独立商店✓

D、垂直零售商店

8、大部分商品经过流通过程，其使用价值和()不发生变化。[单选题] *

A、内部形态

B、内部构造

C、内部性能

D、外部形态✓

9、可以充分发挥企业经营管理者积极性和主动性；有利于培养全面的管理人才等是（ ）的主要优点。[单选题] *

A、直线职能制结构

B、事业部制结构✓

C、矩阵形组织结构

D、子公司制分权结构

10、商业企业最主要的采购方式是（ ）。[单选题] *

A、联合采购

B、订约采购

C、直接采购✓

D、间接采购

11、第五套人民币 10 元的水印图案是（ ）。[单选题] *

A、月季花✓

B、毛泽东人头像

C、荷花

D、水仙花

12、现金支票只能用于（ ）。[单选题] *

A、转账

B、支取现金✓

C、购物

D、支付现金

13、支票的有效期为 ()。 [单选题] *

A、10天✓

B、8天

C、12天

D、15天

14、当持卡人在境外使用双标识卡，选择使用“银联”网络进行支付结算，可直接用 () 清算，可免除 1-2%的货币转化费。 [单选题] *

A、人民币✓

B、美元

C、当地货币

D、欧元

15、POS 机的键盘与普通键盘 ()。 [单选题] *

A、类似

B、相同

C、不同✓

D、部分相同

16、扫描仪的品种不包括 ()。 [单选题] *

A、滚筒式扫描仪

B、平板式扫描仪

C、手持式扫描仪

D、立体式扫描仪✓

17、POS 机的硬件组成包括 ()、密码键盘、电源适配器、打印部分。 [单选题] *

A、主机部分✓

B、操作面板

C、通讯插口

D、刷卡槽/读卡口

18、POS 机通过无线的通讯方式，接入收单机构或（ ）。[单选题] *

A、发卡银行✓

B、银联中心

C、中国电信

D、中国移动

19、标记有“PIN”字样的是（ ）插口。[单选题] *

A、电话线插口

B、电源插口

C、网络插口

D、密码键盘插口✓

20、手工压印机是将信用卡卡面的（ ）等内容压印在交易签购单上的机具。[单选题] *

A、卡号

B、凸印卡号✓

C、银联标识

D、持卡人姓名

21、签到是金融 POS 机开机后收银员必须进行的（ ）。[单选题] *

A、第一项操作✓

B、第二项操作

C、第三项操作

D、第四项操作

22、消费撤销是指在当日消费成功后,持卡人或收银员发现消费金额有误或其他情况,在当日金融 POS 机结算前,需要取消的()交易。[单选题] *

A、原消费交易✓

B、现消费交易

C、当日消费交易

D、前日消费交易

23、下列哪些不是收银员在验卡时应检查的要点()。[单选题] *

A、卡片外观整洁与否✓

B、凸印卡号与平面印刷号码是否一致

C、持卡人身份的识别

D、卡片有效期的检查

24、收银员接待顾客时不应有的仪态是()。[单选题] *

A、面带微笑

B、目光交流

C、插话表述

D、左右张望✓

25、收银服务的最后一个环节是()。[单选题] *

A、递交商品

B、送别顾客✓

C、接触顾客

D、计价收款

26、找零时错误的做法是（ ）。[单选题] *

A、将零钱放在下面✓

B、将大钞放在下面

C、告知顾客找零数额

D、将零钱放在上面

27、面对脾气暴躁的顾客，收银员应该（ ）。[单选题] *

A、针锋相对

B、提出批评

C、冷静对待✓

D、置之不理

28、收银员遇到顾客要求退换商品时不应做的是（ ）。[单选题] *

A、热情接待

B、耐心倾听

C、委婉拒绝✓

D、一视同仁

29、顾客询问商品情况时，正确的做法是（ ）。[单选题] *

A、顾客询问商品所在地方时，应告诉其自己寻找

B、顾客询问商品价格时，可让其自己查找价签

C、顾客询问商品性能时，可让其看说明书了解

D、顾客询问商品价格时，可用收银机查找回答✓

30、处理顾客投诉结束后，一定要当面或电话（ ）顾客提出的问题和给予的谅解。[单选题] *

A、感谢✓

B、通报

C、提醒

D、通知

31、在处理顾客投诉时，要对顾客表示（ ）。[单选题] *

A、同情✓

B、质疑

C、询问

D、怀疑

32、收银员上班时（ ）。[单选题] *

A、男员工可以染发、烫发

B、女员工应化淡妆✓

C、对指甲没有特别要求

D、可女员工可以披肩散发

33、收银员佩戴工牌的不规范做法是（ ）。[单选题] *

A、上班时佩戴工牌

B、工牌正面向外

C、工牌佩戴在上衣任何位置✓

D、佩戴自己的工牌

34、当收银机出现故障时，必须（ ）通知设备部人员到场解决。[单选题] *

A、立即✓

B、下班后

C、交班时

D、顾客稀少时

35、() 必须切断扫描器的电源。[单选题] *

A、非工作时间✓

A、非工作时间

C、工作时间

D、进行扫描时

36、打印机不能打印时的故障不可能是()。[单选题] *

A、未联机

B、打印纸用完

C、打印设置有误

D、色带耗尽✓

37、收取支票应审核签发人() 是否齐全、清楚。[单选题] *

A、签名

B、单位

C、字迹

D、盖章✓

38、不属于银行卡正面检查的内容是()。[单选题] *

A、签名✓

B、卡号

C、有效期

D、持卡人身份

39、用人单位与劳动者可以约定()期、培训、保守秘密、补充保险和福利待遇等其他事项。[单选题]

*

A、实习

B、转正

C、上岗

D、试用✓

40、消费者有权拒绝经营者的()交易行为。[单选题] *

A、选择

B、推销

C、强制✓

D、诱导

41、经营者有尊重消费者的()的义务。[单选题] *

A、知情权

B、上诉权

C、选择权

D、人身权✓

42、经营者伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的应承担相应的()责任。[单选题] *

A、法律

B、行政✓

C、刑事

D、民事

43、销售者销售的产品()应当符合《产品质量法》的规定。[单选题] *

- A、质量
- B、图案
- C、标识✓
- D、包装

44、销售者售出的产品不具备产品应当具备的()性能而事先未说明的,应承担损害赔偿责任。[单选题] *

- A、销售
- B、生产
- C、购买
- D、使用✓

45、下列情形可以出现在广告中的是()。[单选题] *

- A、国徽
- B、厂徽✓
- C、国旗
- D、国歌

46、收银员未核对刷卡者()造成银行卡被他人冒用,商户将承担法律责任。[单选题] *

- A、性别
- B、身份✓
- C、姓名
- D、职务

47、下列说法正确的选项是()。[单选题] *

- A、电话机是收银机连接中的主要设备

- B、电子秤是收银机连接中的主要设备
- C、计量器是收银机连接中的主要设备
- D、可编程键盘是收银机连接中的主要设备✓

48、下列关于造成收款机显示器黑屏故障主要原因的说法正确的是（ ）。[单选题] *

- A、各插件未插紧是造成收款机显示器黑屏故障的唯一原因
- B、主板某处短路是造成收款机显示器黑屏故障的唯一原因
- C、收银员未开机是造成收款机显示器黑屏故障的唯一原因
- D、主要部件已损坏从而引起主板电路短路是造成收款机显示器黑屏故障的原因之一✓

49、检测、排除收款机黑屏故障正确的做法是（ ）。[单选题] *

- A、马上关闭电源
- B、检查电源插头是否连接好
- C、重新连接设备的接口
- D、查看显示器灯是否亮着✓

50、收款机正常运行时，有关收银员不正确的做法是（ ）。[单选题] *

- A、收银员应避免将水落到主板上
- B、收银员应避免将胶水落到主板上
- C、收款员应避免将大头针落到主板上
- D、收银员可将除水、胶水、大头针以外的物品放在收款机上✓

51、点钞机捻钞部分主要由滑钞板、送钞舌、阻力橡皮、（ ） 调节螺丝、捻钞胶圈等组成。[单选题]

*

- A、落钞板
- B、出钞胶轮✓

C、出钞对转轮

D、挡钞板

52、点钞机出钞部分主要由()、出钞对转轮组成。[单选题] *

A、送钞舌

B、送钞舌✓

C、滑钞板

C、滑钞板

53、点钞机接钞部分主要由接钞爪轮、()、挡钞板等组成[单选题] *

A、脱钞板✓

B、送钞舌

C、滑钞板

D、出钞对转轮

54、点钞机传动部分可采用单电机或()驱动。[单选题] *

A、直流电机

B、双电机✓

C、交流电机

D、传动电机

55、采用冲压力边板设计的机架好处是为运动中的钞票得到有效识别提供了所需的()精度。[单选题]

*

A、相对

B、定位✓

C、使用

D、装配

56、点钞机电子电路部分由主控部分、传感器部件、()、电源板等组成一个单片机控制的系统。[单选题] *

A、出钞部件

B、驱灯组件✓

C、接钞部件

D、捻钞部件

57、为排除环境光对人民币辨伪的干扰，必须在硅光电池的表面安装一套透过波长与假钞荧光反应波长()的滤色片。[单选题] *

A、相反

A、相反

C、一致✓

D、相近

58、下列说法正确的选项是()。[单选题] *

A、在荧光检测中检测空间的遮光会对人民币辨伪产生影响✓

B、在荧光检测中紫外光源粉尘不会影响人民币辨伪

C、在荧光检测中光电池粉尘不会影响人民币辨伪

D、在荧光检测中外界光源不会影响人民币辨伪

59、市场上的点钞机采用示波器检测磁性的方法是()。[单选题] *

A、检测有无磁性

B、按磁性分布检测磁性

C、检测第五版人民币金属丝磁性✓

D、检测第五版人民币横号磁性

60、红外穿透检测人民币真伪的工作原理是利用人民币纸质特征对()的吸收能力强来辨伪的。[单选题] *

A、荧光

B、磁性

C、红外信号✓

D、激光

61、激光检测人民币真伪原理是用一定波长的红外激光照射第五版人民币上的(),会使其产生一定波长的激光来检测人民币真伪。[单选题] *

A、荧光字✓

B、磁性法

C、油墨

D、金属丝

62、根据不同面额的钞票具有不同的特征如纸质等,可采用()方法进行检测。[单选题] *

A、防夹心检测法✓

B、磁性检测法

C、荧光检测法

D、激光检测法

63、点钞机在长时间使用时,捻钞轮会有磨损,导致下钞不畅和()的问题。[单选题] *

A、计数不准✓

B、机器停止

C、蜂鸣器报警

D、指示亮闪烁

64、打开点钞机、验钞机前应先观察电源和功率是否匹配，按照（ ）规定的电源和功率使用。[单选题]

A、店长

B、说明书✓

C、组长

D、常规

65、下列不属于点钞机、验钞机常见故障是（ ）。[单选题] *

A、开机后无显示

B、荧光鉴伪不报警

C、开机后自检✓

D、检伪灵敏度降低

66、下列方法不能解决点钞机、验钞机“计数不准”故障的是（ ）。[单选题] *

A、检查荧光灯管是否老化

B、调节送钞台光电计数器传感器的对正位置

C、清理光电记数传感器上的积尘

D、调节托钞盘后部的垂直螺丝，顺时针拧一周或两周✓

67、下列有关点钞机使用方法不正确的是（ ）。[单选题] *

A、开始使用点钞机时先确定点钞机所处状态

B、点钞机报警停机时要取出报警钞进行查验

C、使用点钞机出现异常可让收银组长进行维修、调试✓

D、点钞机的功能既计数又鉴伪

68、每周至少（ ）清扫紫光灯管、鉴伪探头和计数探头的积尘。[单选题] *

A、1-2次✓

B、3-4次

C、5-6次

D、7-8次

69、下列有关点、验钞机使用说法错误的选项是（ ）。[单选题] *

A、应配有接地电源插座

B、远离强光源

C、远离编辑器磁场

D、清除积尘时可拆下传感器✓

70、有关计算机数字小键盘结构说法错误的选项是（ ）。[单选题] *

A、按下 ，再按 ，光标可回到起始处

B、按下 ，再按 ，可输入数字“8”

C、按下 ，再按 ，可输入数字“2”

D、按下 ，再按 ，可向右移动光标✓

71、下列有关计算机数字小键盘录入姿势说法错误的是（ ）。[单选题] *

A、要培养良好的录入姿势

B、身体应保持笔直，稍偏于键盘右方

C、将全身的重量置于椅子上

D、为防止录入错误眼睛要紧盯小键盘✓

72、有关计算机数字小键盘指法训练说法正确的选项是（ ）。[单选题] *

A、小键盘的“7，5，3”键是基准键，由右手的食指、中指和无名指分别负责

B、小键盘的“7，8，9”键是基准键，由右手的食指、中指和无名指分别负责

C、小键盘的“1, 2, 3”键是基准键，由右手的食指、中指和无名指分别负责

D、小键盘的“1, 5, 9”键由右手的食指、中指和无名指分别负责✓

73、中国人民银行规定，对（ ）的残币需挑剔出来。[单选题] *

A、纸币票面缺少面积在 10 平方毫米以上的

B、纸币票面缺少面积在 10 平方毫米以内的

C、纸币票面裂口 2 处以上，长度每处超过 5 毫米的✓

D、纸币票面裂口 2 处以上，长度超过 3 毫米的

74、能辨别面额，票面剩余四分之三（含四分之三）以上，其图案、文字能按原样连接的残缺、污损人民币，金融机构应向持有人按原面额（ ）兑换。[单选题] *

A、全额✓

B、半额

C、3/4

D、1/3

75、兑换残损人民币，开户单位可到（ ）的现金专柜去兑换。[单选题] *

A、自己的开户银行✓

B、任意银行

C、就近银行

D、有人民币存取业务的银行

76、下列说法错误的选项是（ ）。[单选题] *

A、不能兑换残缺的人民币不得流通

B、不能兑换污损的人民币不得流通

C、停止流通的人民币不得流通

D、残缺、污损的人民币不得流通✓

77、关于预授权交易，以下说法错误的是（ ）。[单选题] *

A、只有外卡可以预授权✓

B、预授权的金额根绝实际情况自行估算

C、预授权只能暂时冻结顾客的资金

D、预授权如果一段时间不做预授权完成，资金会自动解冻。

78、当 POS 或通讯线路出现故障或发卡行因系统原因不支持联机预授权撤销时，为避免冻结持卡人的信用额度，收银员应（ ）。[单选题] *

A、告诉持卡人等几天后，系统自动解冻预授权金额

B、使用预授权完成撤销功能

C、填写预授权撤销申请单传真至收单机构，进行人工撤销预授权的操作✓

D、使用消费撤销的功能

79、若持卡人消费 100 元，刷卡后签购单上显示金额为 1000 元，应该（ ）。[单选题] *

A、立即在 POS 机上做“消费撤销” 1000 元交易，再重新刷卡“消费” 100 元✓

B、退持卡人现金 900 元

C、退持卡人现金 1000 元，然后再刷卡

D、先做结算，然后重新刷卡 100 元

80、当持卡人未进行预授权完成交易即离开了酒店，收银员优先的工作方式是（ ）。[单选题] *

A、立即报案

B、将该交易的预授权签单和委托申请提交收单机构托收

C、采用预授权完成联机手输卡号方式完成交易✓

D、向上级主管报告

81、() POS 机一般由四部份硬件组成，有主机、密码键盘、打印机、电源组成。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

82、() 收银员在受理持卡人消费时，首先要查询银行卡余额，然后才能刷卡消费。 [判断题] *

对

错✓

A、正确

B、错误

83、() 在做金融 POS 机部件连接时，不必在断电状态下进行。 [判断题] *

对

错✓

A、正确

B、错误

84、() 手工压印机是将信用卡卡面的凸印卡号等内容压印在交易签购单上的机具。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

85、() 签到是金融 POS 机开机后收银员必须进行的第一项操作。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

86、() 收银员在验卡过程中要检查卡片是否干净整洁。 [判断题] *

对

错✓

A、正确

B、错误

87、() 停电时，店长应迅速将人员分配至服务台附件及卖场内，以保证现金及商品的安全。 [判断题]

对

错✓

A、正确

B、错误

88、() 预授权撤销交易的时间限制是预授权交易完成的 30 天内。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

89、() 按照《票据法》规定，支票的金额、日期、收款人名称如若更改，即成为无效票据。 [判断题]

对✓

错

A、正确

B、错误

90、()有缺陷的支票表现形式主要有印鉴不符、戳记用印油而不用印泥的支票、污损支票、账号户名不符等。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

91、()唯一性是指商品项目与其标识代码一一对应。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

92、()快速扫描和无漏扫描是商品扫描的两大原则。 [判断题] *

对✓

错

A、正确

B、错误

93、()商品消磁的保护商品原则主要指在进行软标签消磁时，不能损坏商品。 [判断题] *

对

错✓

A、正确

B、错误

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/89612225241010043>