

## 一、厅面收银工作程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括：

### （一）班前准备工作

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

### （二）正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

2、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

### （三）结帐工作流程

1、餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将帐单核对后签上姓名，然后凭帐单与客人结帐。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

3、客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员总结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

5、结帐时客人出示优惠卡（或者厅面管理人员给予客人打折）要求打折时，厅面人员应将优惠卡（或者管理人员

签名) 和两联帐单交收银员按程序办理打折, 如果厅面人员只将一联帐单交收银员, 收银员可以不给予办理。

6、作废或修改帐单时应由相关人员说明作废或调整原因, 并签上姓名, 在由厅面管理人员证实后, 将修改单和作废单(两联)交收银员送财务部审计审核。

7、由于种种原因, 客人需要滞后结帐的, 须先请厅面管理人员认可担保, 然后将其转入财务部应收帐款。

8、宾馆总经理、副总经理招待客人或销售部人员, 经领导批准招待客户时须使用内部帐单, 帐单请领导签字后转入财务部审计审核。

9、收银员在本班次营业结束, 后应做单班结帐; 在本日营业工作结束后, 应做总班结帐。仔细核对当日的用餐情况及收入情况, 并填写“东(西)园餐厅核对表”。

#### (四) 单、总班结帐

在每班结束后, 要做单班总结; 在当日业务结束后, 要做总班结帐。直接点击“单。总班结帐”按钮, 电脑会自动总结营业收入并产生若干报表, 根据所需, 打印出报表。

#### (五) 当日、历史帐目查询

“当日帐目查询”是指未平帐和最近三天的帐目, 直接点击“当日帐目查询”按钮, 电脑会自动查找出所需帐目。

“历史帐目查询”是指以前产生的帐目, 操作方法同上。

#### (六) 发票管理

1、每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得由他人代领和代核销，核销时作废的页号拆开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内。

2、填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制（经办人在发票的有关项目中要签上姓名的全称），其客人消费单要贴附发票存根联的后面。

3、核销发票时发现存根联没附上客人联的消费单或发票不连号的，经管人除要写上书面说明书附贴上，还要承担由此而产生的一切经济损失。

4、丢失发票要及时以书面报告上报财务部，丢失发票声明作废的登报费要由经管人负责。

#### （七）作废帐单的管理

收银员当班结束时对于经过电脑操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核。作废单必须由领班以上签名证实注明作废原因。如事后发现有错，但又查不到保存的帐单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究销毁单的原因。

#### （八）现金、支票、信用卡的收款程序

##### 1、现金

1) 收现金时应注意辨别真伪和币面是否完整无损。

2) 除人民币外，其他币别的硬币不接收。

##### 2、支票

收取支票应检查是否有开户行帐号和名称，印鉴完整清晰，一般印鉴是一个公章二个私章以上。如有欠缺，应先问交票人是否印鉴相符，并在背书留下联系人姓名和联系电话。本宾馆不接受私人支票，如由宾馆经理以上人员担保接受支票的，该支票出现问题由担保人承担一切责任。

### 3、信用卡

1) 收授信用卡时，应先检查卡的有效期和是否接受使用范围内的信用卡、查核该卡是否以被列入止付名单内，（如刷错信用卡纸、过期、止付期及非接受范围内的信用卡银行一律拒收。

2) 客人结算时，将消费金额填入签购单消费栏，请持卡人签名，认真核对卡号，有效期和签名应与信用卡一致，正确无误后撕下持卡人存根联随同帐单交客人。

3) 持卡人如没有入住本宾馆或先离店，代他人付款的须请持卡人在签购单上先签名，填写付款确认书，收银员应认真核对卡号和签名，按预住天数预计金额授权，取得授权后，在签购单边缘注明“已核”字样签上经办员姓名，写上授权金额和授权号码。

4) 信用卡超过限额的一律要致电银行信用卡授权中心或通过 EDC 取得授权，如实际消费超过授权金额应再补授权，一笔消费只能用一个授权码，多个授权码应分单套购，方可接受使用。

5) 签购金额如超过授权金额的 10%以内, 原授权码仍可使用, 不须再授权。

#### (九) 下班时现金及帐单交接程序

##### 1、现金交接程序

餐厅收银员编制报告完毕后, 将所收的现金数额分别填写在现金袋上, 然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录的金额一致, 并在现金收入交收记录簿上签字, 办理现金交接手续。在收银员的监督下将现金袋放入保险柜中, 当收银员下班时, 由接收人一一清点现金口袋及核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致, 无误后在转交人姓名栏内签名, A, B, C, D 班以此类推, 手续不变, 直到第二天总出纳清点为止。

##### 2、客帐单交接程序

客帐单交接程序分为两类: 一类是已使用的, 将已使用过的客帐单按顺序号排好, 用客帐单分配表包捆好, 放到指定位置, 供夜间核数员审核用; 另一类是未使用过的, 要检查一下与已使用过的客帐单最后一张是否有连号, 无误后, 办理退还手续。在餐厅收银客帐单领用登记簿的退回处签字。如下班次继续使用时在领用栏内签字办理交接手续, 当天工作结束时, 应将未使用的客帐单退回主管处, 并办理退回签字手续。

#### (十) 台球厅工作程序

1、当客人到台球厅打球消费时，收银员接到服务员的传递信息后，开出收费结算单，注明客人开始消费时间、所用台球桌号，并在打卡机上打上开单时间，并在登记表中做好记录。

2、客人结帐时，收银员要在结算单上注明截止时间，客人打球应收银项，加上其它消费款项，最后应收金额与客人结帐，并在打卡机上打出结帐时间，并在登记表中做好登记记录。

3、免费接待：根据宾馆制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待的，由部门经理先在接待单上签名并注明接待内容，部门经理在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如果不补签，将视同本人消费，在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

4、在使用结算单和酒水单的过程中，注意单据要连码使用，修改及作废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定方法执行。切记每次结帐都要凭结算单才能与客人结帐。

5、当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。

## （十一） 游泳馆工作程序

1、游泳票、记次卡及年卡由收银员按不同价格，向财务票证管理员领取。收银员在当班结束后，填写缴款凭证时，要将当班销售游泳票（记次卡、年卡）的号码、数量及金额在备注栏中注明清楚。当领取的票卡售完后，凭缴款凭证的第一联，向票证管理员核销原领取的票卡，再重新领取票卡销售。

### 2、设置“游泳馆登记表”。

序号：是按照当天客人消费的次序进行排号；

类型：指客人消费的是门票、记次卡或年卡；

号码：指客人使用的票或卡的号码；

数量：指客人共消费了多少人次；

金额：指销售不同票或卡的不同价格；

卡使用次数：指记次卡消费是第几次消费及所剩次数；

衣柜号码：指由康乐服务员发给客人的衣柜钥匙的号码；

进馆时间：指客人进馆时间；

客人签名：指年卡客人消费时客人签名；

核对签名：指由康乐领班以上人员，证实年卡客人或免费接待客人的核实签名；

备注：指记录特殊情况的注解。

注意：本表一式两联，当天营业结束后，由收银员和康乐部进行核对，核对无误后，双方共同签名确认；一份交财务审计核对，另一份由康乐部留存核查。

3、康乐收银员要认真填写当班销售及受理票和卡按表中内容，注意票和卡的号码以及卡的使用次数。

4、客人衣柜钥匙由康乐服务员保管发放，康乐服务员接到收银员传递过来的票和卡时，将衣柜钥匙发给客人，并将钥匙号码对照收银员填写的票或卡填入表中。

5、客人使用赠票时，收银员收到票后，在票面上写上“作废”字样并注上日期，当班结束后，将赠票交财务审计核对审查。

6、受理年卡时，一般要求客人在登记表上签名确认，如果客人没签名，必须由康乐部当值领班以上人员签名证实。

7、免费接待：根据宾馆制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待时，由部门经理先在接待单上签名，并注明接待内容；部门经理应在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费并在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个工作日内将手续

补齐交财务审计核查。

8、钥匙交接：客人游泳冲洗完后，由康乐部更衣室服务员将客人衣柜钥匙交到服务台服务员处，在双方交接钥匙时，必须办理填写“钥匙交接表”（一式两联），财务收银员要起到监督作用，并在表上签名证实；当天营业结束后，将此单一联连同登记表一起交财务审计核对，一联由康乐部留存备查。

9、当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。

#### （十二）保龄球馆工作程序

1、客人进馆消费打球时，预先交押金，由收银员开出“押金收条”（一式三份），将第二联交球馆服务员作为开道的凭据，第三联交客人留底。

2、球馆服务员接到收银员传递的“押金收条”后，注上开道时间及球道号，并给客人开道打球。

3、如果客人消费金额超过“押金收条”上的押金，由球馆服务员通知客人到收银处并再次交纳押金后，才能给予继续消费。

4、客人打完球后，球馆服务员在“押金收条”上注明结束时间，并写明客人所打局数及消费金额，将“押金收条”的第二联交给收银员结帐。

5、收银员接到球馆服务员传递的结帐信息后，收回客

人留底的第三联“押金收条”，根据客人的消费项目及消费额开出结算单，并与客人结帐。结算单一式四联，填写时必须一起填写，不得分别填写。

6、如果客人的押金多于实际消费，结帐时须退款给客人的，由厅面管理人员签名证实后，交收银员办理退款手续。

7、用于开“押金收条”的押金单和结算单必须联码使用，填写时必须按单据内容及客人消费项目规范填写，不得随意修改及作废单据。修改或作废结算单必须由收银员写明原因，并由厅面管理人员及收银领班以上人员证实。

8、免费接待：按照宾馆制订的免费接待办法执行。总经理接待时，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待的，由部门经理先在接待单上签名并注明接待内容，部门经理在第二天将手续补齐后，交财务审计处审查；如果不补办，将视同其本人消费，并在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

9、客人购买月卡、优惠卡时，需填写四联结算单据，注明卡号、起止时间，并让客人签名。

10、客人持月卡消费时，需填写结算单，注明卡号、使用次数，并有客人签名。接待员凭结算单直接给客人开局。

11、客人使用赠票的，收银员收到票时在票面上写上“作

废”字样并注上日期，当班营业结束后，将赠票交财务审计核对审查。

12、当班结束营业后，填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单程序。

### （十三）棋牌室工作程序

1、当客人到棋牌室打球消费，收银员接到服务员的传递信息后，开出收费结算单，注明客人开始消费时间、所用房间号及不同的桌类收费，并在登记表中做好记录。

2、客人在打牌过程中，发生其它消费，由服务员开出酒水单，注明客人的消费项目、应收取金额及房间号，将酒水单传递给收银员与其相应的收费结算单一起与客人结算。

3、客人结帐时，收银员要在结算单上注明截止时间，客人消费应收款项，与客人结帐后，在登记表中做好登记记录。

4、免费接待：根据宾馆制订的免费接待执行。总经理接待，由总经理在接待单上签名确认。如果不能及时签名，部门经理代替接待的，由部门经理在接待单上签名，并注明接待内容；部门经理在第二天将手续补齐后，交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费，并在其当月工资中扣除；如总经理打电话通知康乐部接待客人的，由康乐部领班以上人员填写接待单，并于二个个工作日内将手续补齐交财务审计核查。

5、在使用结算单和酒水单的过程中，单据要连码使用，修改及作废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定执行。切记每次结帐时，都要凭结算单才能与客人结帐。

6、当班营业结束后，填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单。

## 二、前厅收银工作程序

前厅收银服务工作，直接体现饭店服务水平，因此，要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，作到结帐工作忙而不乱，资金收回准确无误，及时与营业部门沟通，掌握第一手资料，其主要的工作内容包括：

### （一）班前准备工作

1、前厅收银员准时到岗签到，由前厅收银员领班监督执行，并编报考勤表。

2、清点上一班转来的周转金，各种资料齐全后，在登记簿上签字办理转交手续。

3、领用前厅收据，检查顺序号，如有缺号、短页应立即退回；下班时，未使用的收据应办理退回或转交手续。

4、阅读主管留言记事本，注意主管提出的问题，在该班工作中加以纠正。

### （二）原始单据的使用：

1、预收房金收据：此单据连号三联。当客人入住付费后，开出此单据，第一联留存；第二联交给客人；第三联同

原始订房单一起，放在客人帐单里。（注：在收取散客客人房金时，需多收一天房费为住房押金。如果需要钥匙押金、长话押金亦用此单，国内长途 100 元，国际长途 1000 元）。

2、杂项收费单：此单据共两联，用于客人在宾馆内无原始单据的消费凭证，如预收冰箱费等。开出此单据时，需注明收费名称及收取日期，并请客人签字。第一联留存；第二联放在客人的帐单里。（注：此单据必须有客人签字）如果客人入住时结清此项费用，则无须开出此份单据，而需开发票并写明客人交费的项目、起始日期，将发票的“第三联”与客人帐单放在一起。

3、发票：当客人结清有关费用时，需将发票的第三联撕下，与客人的原始帐单放在一起（会议代表自付帐目的发票之第三联，则需统一保存在会议帐单内）。

4、备用金：分为两类情况，第一类：收银员收入比备用金多的押金时，下班时与当班次单班结帐单放在一起，投入保险柜中；第二类收银员本班次退款大于收银，即已动用备用金时，下班时应将本班次单班结帐单与剩余备用金一起转入下一班次，直到可以补够备用金时为止。

#### 5、结帐单：

(1) 客人结帐时，打印出“汇总帐单”，请客人签字后与客人帐单放在一起保存。

(2) 当班次结束时，由各收银员打印出“收银员帐目

“明细表”与本人本班次结清客人帐单归放一起，单独放置在相应的帐单夹里，以供当日夜审审核。

6、信用卡、外币、支票的传递：由接班的收银员核查（金额、号码、有效期）后负责签收，同时传递人和接收人共同签名后认可。要特别注意支票和信用卡的有效期（对于预收长包房客人的信用卡必须一月一结帐，不得出现信用卡过期；支票如有签发日期则签发日起 10 天内有效）。

7、电脑班次更换：本班次结束前，打印出“今日收银员帐目明细表”、“单班帐目明细表”和“单班结帐单”，及时退出个人操作号。

### (三)、配合计算机操作时的规定

接待员每日早班在中午 12:00，中班在 18:00，夜班在 23:30 之前核准计算机房态，由当班领班抽查。如经当日夜审审查明，确属房态不准造成计算机多加房费，责任归当班接待员。

1、接待员每日夜班须核查当日入住客人登记信息（姓名、进离店日期、房价、签证有效期、帐务是否超限），特别对于长包房客人的签证加以核查，填写客人信息表，为次日早班催促客人，补登新的信息。

2、早班接待员每日十二点半左右打印出当日“应离未离客人表”，及时催客人办续住手续。

3、收银员每日打印两份单班帐单，由每日夜班整理当

日四班次单班结帐单及总班结帐单，并分别放入帐夹内。

4、结帐时以电脑为准。如客人或收银员出现任何疑问时，应请机房人员或当日领班签字后调整计算机。

5、必须加强对拖欠帐款的催收。当日应离未离宾客由接待员通知客人办理续住手续；首次出现欠款的客人，由早班收银员根据夜班提供的“挂帐超限表”填写催款单，通知到客人本人，此事由早班领班负责落实；对于连续三次出现超限的客人，早班领班出具名单，交大堂付理报保卫部进行封门处理。

#### （四）、发票、兑换水单作废帐单的管理

##### 1、发票管理

1) 每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得他人代领和代核销。领用发票第一本使用完后，要及时送财务部核销，再领用第二本备用；核销时作废的页号拆开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内，以此类推。

2) 填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制（经办人在发票的有关项目中，要签上姓名的全称），客人消费单要附在发票副联的后面。

3) 核销发票时，如发现发票副联没附上客人联的消费单或发票不连号时，经管人除要附上书面说明，还要承担由此而产生的一切经济损失；

4) 丢失发票要及时以书面形式上报财务部，丢失发票声明作废的登报费用由经管人负责。

## 2、兑换水单管理

1) 兑换水单由本人领用和保管，用完 45 套后，要及时到出纳处再领，由出纳员根据收银员上交报表和水单负责核销。

2) 根据客人要求兑换的外币要辨别真假，按金额填写水单。填写时，一式三联，写明外币金额、币别，按当天汇率折算人民币的金额，日期及经办人，并请客人签名，注明外币编号，写明房号和证件号码；水单不得涂改，兑换时不得不开水单，私自套换外币者作严肃处理；遗失兑换水单的视同套换外币处理。

3) 作废的水单必须一式三联注明作废，并由领班以上证实签名并上交出纳处核销。

## 3、作废帐单管理

1) 收银员当班结束时，对于经过电脑操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核，作废单必须由领班以上人员签名证实，注明作废原因。

2) 如事后发现有差错，但又查不到保存的帐单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究原因。

## (五)、现金、信用卡、支票的收受程序

### 1、现金

1) 收现金时, 应注意辨别真假、币面是否完整无损; 外币应确认币别, 按当天汇率折算, 缺角和被涂划明显的外币拒收(马币、新加坡币不能有裂痕, 日元、美金不能有缺角); 除人民币外, 其他币别硬币不接受;

2) 除兑换台币须致电到中行计划科查询汇率外, 其它只接受汇率表范围内的外币。

## 2、信用卡

1) 收授信用卡时, 应先检查卡的有效期和是否在接受使用范围内的信用卡, 查核该卡是否已被列入止付名单内(刷错信用卡单、过期、止付期及非接受范围内的信用卡一律拒收)。

2) 客人结算时, 将消费金额填入签购单消费栏, 请持卡人签名, 认真核对卡号, 有效期, 签名应与信用卡一致。正确无误后, 撕下持卡人存根联, 随同帐单交客人。

3) 代他人付款, 而持卡人没有入住本宾馆或先离店, 须请持卡人在签购单上先签名, 填写付款确认书。收银员应认真核对卡号和签名, 按预住天数预计金额授权, 取得授权后, 在签购单边缘注明“已核”字样签上经办员姓名, 写上授权金额和授权号码。

4) 信用卡超过限额的, 一律要致电银行信用卡授权中心或通过 EDC 取得授权, 如实际消费超过授权金额应再补授权, 一笔消费只能用一个授权码, 多个授权码应分单套购,

方可接受使用。

5) 签购金额如超过授权金额 10% 以内，原授权码仍可使用，不须再授权。

### 3、支票

1) 收银员当班接收客人使用的支票时，应用大写在支票填上使用的年、月、日（如果当日不解缴银行的可填为次日的日期），填上“××宾馆”的收银人名称，其他项目均按规定填入（避免遗失被盗用）。

2) 填写支票一律用黑色钢笔墨水填写；（不得用其他颜色水笔或圆珠笔）。

3) 小写金额前一位必须写上币号“¥”，以防涂改；

4) 汉字大写金额数字；一律用正楷字或行书字书写，不得任意自造简化字；大写金额数字到元或角为止，在“元”或“角”字之后应写“整”或“正”字；大写金额数字有分的，分字后面不写“整”字、大小写金额不得涂改，印鉴不可重复，一经涂改，该支票即刻作废；如因收银员填错支票的，一律由收银员负责催换支票，直至收到款为止。

5) 收取支票时，应检查是否有开户行帐号和名称，印鉴完整清晰，一般印鉴是一个公章二个私章以上，如有欠缺，应先问交票人是否印鉴相符，并留下联系人姓名和联系电话；本宾馆不接受私人支票，如由宾馆经理以上人员担保接受的支票，该支票出现问题时，由担保人承担一切责任。

## （六）、下班前现金及未使用收据交接程序

前厅收银员结帐工作完毕后，将所收的现金，在现金袋上分别填写，然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录金额一致，并在现金收入交接记录簿上签字，办理现金交接手续，并在接班人的监督下将现金袋放入保险柜中；当交班人下班时，由接班人一一清点现金口袋，核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致，无误后在转交人姓名栏内签字。A，B，C，D班依次类推，手续不变，直到第二天总出纳清点前为止。

## （七）、客房订金处理程序

宾馆对于已签合同的长住户，根据合同的具体内容，预收半年至一年的房租订金，作为抵消长住户房租费用。根据权责发生制的会计核算原则，将已收客房订金分期体现在客房帐上；当宾馆财务部收到一笔订金时，前厅收银也相应地做一笔增加，当客人入住时，以月为核算期，按照房租金额将预付订金转入在客房帐上，由此房租费用与订金相互抵消，使房租客帐单为零。

## （九）、外币兑换工作程序

### 1、兑换周转金出入库程序

根据宾馆与银行签订代兑换外币业务协议内容规定。银行地区分行向宾馆提供一定数量的兑换周转金，由兑换领班专人管理，单设保险柜，并建立严格出入库手续，确保外币

兑换工作的顺利进行。外币兑换周转金通常每天入库一次，出库二次。每笔金额出入库都要做到签字手续齐全，准确无误。

## 2、兑换前准备工作程序

1) 收银员每天早上要按时收听并录音中国银行公布的外汇牌价，及时更改当天的外汇牌价表。

2) 领用当天所使用的兑换水单，检查是否连号，是否有短号现象，并办理领用手续。

3) 领用并配备大小面值的兑换周转金，办理出库手续。

## 3、外币兑换及承付现金程序

1) 问候：先生/小姐/女士，您好！请问您换钱吗？

2) 当客人兑换时，首先请客人出示护照或其他证件，方可填写水单。

3) 经办人接到客人填好的水单时，应注意检查客人的国籍、姓名、护照号码、房间号码、兑换外币金额等内容是否填写齐全，判断识别真假外币，凡是旅行支票，都要检查支票及水单签字与支票背书是否一致。检查后，由经办人根据中国银行卖价或现钞价，核算成外汇人民币转交复核员，经复核员再次审核无误后，即可承付现金交经办人。经办人接现金后，复核承付现金是否正确，无误后连同水单一起呈交客人。

4) 问候：先生/小姐/女士，请您查收，欢迎您下次再

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/417002120161010001>