

收银员国家职业技能标准(2009)

1. 职业概况

1.1 职业名称

收银员。

1.2 职业定义

在商业服务机构从事银钱(含现钞、支票、银行卡等)结算服务的工作人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)。

1.4 职业环境条件

室内,常温。

1.5 职业能力特征

具有一定的学习和计算能力;具有一定的空间感和形体知觉;手指、手臂灵活,动作协调。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限:初级不少于 100 标准学时;中级不少于 90 标准学时;高级不少于 80 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级的教师应具有本职业高级职业资格证书 3 年以上或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

满足教学需要的标准教室、实训教室或实习商场。培训场所具有收款机和 POS^[1]机。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级(具备以下条件之一者)

- (1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。
- (2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。
- (3) 本职业学徒期满。

——中级(具备以下条件之一者)

- (1)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。
- (2)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上。
- (3)连续从事本职业工作 7 年以上。
- (4)取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

——高级(具备以下条件之一者)

- (1)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。
- (2)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 6 年以上。
- (3)取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用现场实际操作或模拟操作等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达 60 分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1 :15,每个标准教室不少于 2 名考评人员;技能操作考核考评员与考生配比为 1 : 10,且不少于 3 名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 60 min;技能操作考核时间:初级不少于 45 min,中级不少于 40 min,高级不少于 35 min。

1.8.6 鉴定场地设备

理论知识考试在标准教室进行,技能操作考核在具备必要设备的场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法, 严谨敬业。
- (2) 热心服务, 礼貌待客。
- (3) 公平交易, 诚实守信。

2.2 基础知识

2.2.1 商品有关知识

- (1) 商品的概念。
- (2) 商品合格的概念。
- (3) 商品的编码和识别方法。
- (4) 商品包装常识。
- (5) 商品条码知识。
- (6) 商品标识标注知识。

2.2.2 商品流通企业有关知识

- (1) 商品流通企业的分类和特点。
- (2) 商品流通企业通常的管理组织结构。

- (3) 商品成本核算基础知识。
- (4) 商品流通企业业务基础知识。

2.2.3 银钱有关知识

- (1) 现金的种类和特点。
- (2) 人民币的知识。
- (3) 几种主要外币的知识。
- (4) 支票的分类和使用常识。
- (5) 银行卡的种类、特点和使用常识。
- (6) 收银员领取备用金的一般财务规定。
- (7) 收银员上缴营业款的一般财务规定。

2.2.4 收款机有关知识

- (1) 收款机的硬件结构及工作原理。
- (2) 收款机的主要附属设备。
- (3) 收款机常用软件基本知识。
- (4) 点钞机、验钞机、税控收款机使用知识。

2.2.5 POS 机的基本知识

- (1) POS 机及手工压印机具基本知识。
- (2) POS 机非金融交易流程和常见问题的处理知识。
- (3) POS 机的金融交易流程及调账处理知识。

2.2.6 服务知识

- (1) 接待顾客语言的一般要求。
- (2) 接待顾客心理的一般要求。
- (3) 处理顾客问询或投诉的一般原则。

2.2.7 礼仪知识

- (1) 仪容仪表规范。
- (2) 行为举止礼仪。

2.2.8 安全知识

- (1) 收银场所使用设备的安全常识。
- (2) 现金支票递送过程中的安全常识。
- (3) 特殊意外情况的安全常识。
- (4) 银行票据的安全常识。
- (5) 银行卡的安全常识。
- (6) 交易资料及机具保管知识。

2.2.9 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。
- (5) 广告法相关知识。
- (6) 银行卡有关政策规定。

3. 工作要求

★ 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取 银 钱	(一) 收银 前准备	1. 能按规定接通收款机、POS 机电源 2. 能按规定程序打开或关闭收款机、POS 机 3. 能安装收款机打印纸和 POS 机签购单 4. 能检查扫码器、解码器状态是否正常 5. 能暂停和恢复收款机、POS 机运行 6. 能按要求准备足够的钱币并放入收款机内	1. 收款机、POS 机的使用方法及注意事项 2. 收款机、POS 机的安全常识 3. 常用收款机、POS 机的特点
	(二) 现金 收银	1. 能清点、收取顾客交付的现钞(要求具备 200 张/分钟的速度) 2. 能使用验钞机鉴别现钞真伪 3. 能输入交易明细 4. 能合理搭配找零币值	1. 人民币现钞及防伪知识和技巧 2. 现钞鉴别设备使用常识 3. 现钞防伪知识和

		5. 能使用打印机打印小票并交付顾客 6. 能将现钞按面额分类放入钱箱 7. 能进行条码、现金数额的键盘录入（要求达到 120 个数字/分钟的速度）	技巧
--	--	--	----

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取银钱	（三）银行卡收银	1. 能识别国内各类银行卡 2. 能使用 POS 机消费功能完成银行卡收银操作 3. 能打印签购单并进行持卡人签名核对工作 4. 能使用 POS 机打印签购单 5. 能进行 POS 机结算、签退操作	1. 银行卡的定义 2. 银行卡的分类和识别 3. 银行卡防伪知识和技巧 4. 银行卡的受理要求 5. 银行卡风险防范常识
二、商品清点与清付	（一）商品包装检查	1. 能检查商品包装有无破损 2. 能发现可能造成损坏商品、伤害顾客的不当包装	商品包装防损常识
	（二）商品扫描	1. 能操作条码扫描设备逐一将商品扫入收款机（要求 1 件/3 秒钟） 2. 能核实收款机显示的商品名称、数量及价格与实物是否一致 3. 能对商品防盗签解码 4. 能对商品进行消磁操作（包括消磁器消磁和人工消磁）	1. 商品扫描的原则和方法 2. 商品消磁的原则和方法 3. 商品条码应用的特点 4. 消磁板使用常识 5. 商品的编码和识别方法
	（三）商品装袋与交付	1. 能对商品进行分类、装袋 2. 能清点与交付顾客商品	商品分类装袋规定
三、现金及票据后台管理	（一）备用金准备	1. 能按照程序领取备用金 2. 能根据营业情况合理搭配现金面额、兑换零钱	营业中兑换零钱的规定
	（二）清点、上缴营业款	1. 能在每日结款时，清点现金及相关票据 2. 能按照销售款送存程序安全上缴现金及票据	1. 商业票据知识 2. 现金、票据使用常识 3. 营业现金及票据上缴一般程序

★ 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取银钱	(一) 现金收银	1. 能检测收款机是否正常运行 2. 能诊断收款机黑屏故障产生的原因并报修 3. 能感观鉴别现钞真伪 4. 能清点、收取顾客交付的现钞（要求具备 210 张/分钟的速度），并能使用加法器或计算器进行计算，找零钱（要求具备 210 张/分钟的速度）	企业内部信息系统网络常识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取银钱	(一) 现金收银	5. 能确认残币 6. 能进行条码、现金数额的键盘录入（要求达到 130 个数字/分钟的速度）	企业内部信息系统网络常识
	(二) 银行卡收银	1. 能使用手输卡号进行预授权类交易 2. 能使用离线方式进行预授权类交易 3. 能使用手工方式进行预授权类自动交易 4. 能在系统出现故障时完成结账操作	1. 金融 POS 机的物理结构 2. 金融 POS 机常见故障 3. 预授权类交易的适用范围、处理流程和操作要点 4. 交易的账务结算信息核对知识及相关业务资料保管要求 5. 银行卡受理流程中的风险处理原则
	(三) 支票结算	1. 能鉴别支票真伪 2. 能识别支票是否在有效期内 3. 能填写支票的数额	1. 支票使用常识 2. 支票打印机使用常识 3. 支票防伪知识和技巧
二、商品清点与清付	(一) 商品扫描	1. 能识别商品条码的类型 2. 能手工输入商品条码（要求 1 件/10 秒钟） 3. 能操作条码扫描设备逐一将商品扫入收款机（要求 1 件/2 秒钟）	1. 商品条码的分类 2. 扫描设备使用常识
	(二) 商品服务	1. 能逐项核对收银小票与所售商品数量是否一致 2. 能对顾客遗忘的商品进行分类并上报	商品价格知识

	(三) 退货处理	1. 能查验退货手续是否齐全 2. 能按照操作程序办理退货	1. 商品退货管理的有关规定 2. 银行卡的退货操作程序
	(四) 收银过程中服务纠纷处理	1. 能对收银过程中出现的退换货问题进行处理 2. 能对收银过程中出现的重复扫描问题进行处理	处理顾客投诉的技巧
三、现金及票据后台管理	(一) 现金及相关票据保管	1. 能填写现金存款凭证 2. 能根据要求保管各种票据	商业零售业营业现金及相关票据管理常识
	(二) 清点及上缴营业款	1. 能按照现钞面额清点并分类整理 2. 能清点、归类各种票据并上缴	签购单、结算单的使用常识

★ 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取银钱	(一) 现金收银	1. 能检查验钞机是否处于正常状态 2. 能定期维护收款机保证其正常运行 3. 能处理收款机显示混乱、收银箱卡住的故障 4. 能快速确认顾客支付的金额(要求具备 220 张/分钟的速度) 5. 能防范兑换现金抽张或调换假币 6. 能进行条码、现金数额的键盘录入(要求达到 140 个数字/分钟的速度)	1. 金融机常用软件使用常识 2. 登录金融机的安全常识 3. 人民币支票现钞防伪技巧
	(二) 银行卡收银	1. 能受理境外发行的各类银行卡 2. 能按银行卡的规定进行账务核对 3. 能根据交易应答处理故障 4. 能确认单边账、重复扣款等差错并按规定进行账务调整 5. 能按照操作程序对伪卡进行处理	1. 银行卡分类的具体区别和受理要求 2. 外卡受理相关知识 3. 银行卡账务处理相关业务规定 4. 银行卡安全受理要求 5. 银行卡交易环节及流程 6. 交易应答码知

			识
二、对 客 服 务	(一) 商品 扫描	1. 能操作条码扫描设备逐一将商品 扫入收款机（要求 1 件/1 秒钟） 2. 能手工输入商品条码（要求 1 件/8 秒钟） 3. 能判断条码扫描设备的故障类型 并报修	条码的管理办法
	(二) 商品 服务	1. 能处理商品价格与系统价格不符 的问题 2. 能对商品进行防损处理 3. 能给顾客开具发票并按要求保管 发票	1. 商品退货管理 的有关规定 2. 商品分类标准 3. 发票开具要求
三、收 银 管 理	(一) 商品 结算	1. 能填写日报表及缴款单等单据并 上缴 2. 能进行库存商品盘点及账实核对	1. 商品价格管理 知识 2. 促销业务知识
职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、收 银 管 理	(二) 商品管 理	1. 能进行促销业务的结算 2. 能提出收银区域商品布局的 调整建议 3. 能进行收银情况复核和查对	1. 消费需求知识 2. 收银管理制度
四、培训与管 理	(一) 管理	1. 能对收银岗位职责提出修订 建议 2. 能提出收银人员班次计划方 案 3. 能对商品销售结构进行分析 4. 能提出商品需求方案	1. 岗位设置与人员 配备知识 2. 商品销售分析知 识
	(二) 培训	1. 能编写收银员培训计划和培 训大纲 2. 能对初级、中级收银员进行现 场指导操作 3. 能撰写技术总结	1. 收银员工作标准 2. 应用文写作知识 3. 工作流程知识

4. 比重表

4.1 理论知识

项 目		初级（%）	中级（%）	高级（%）
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	25	20	15
相 关 知 识	收取银钱	40	40	30
	商品清点与清付	15	15	—
	现金及票据后台管理	15	20	—
	对客服务	—	—	10
	收银管理	—	—	20
	培训与管理	—	—	20
合 计		100	100	100

4.2 技能操作

项 目		初级（%）	中级（%）	高级（%）
技 能 要 求	收取银钱	50	50	40
	商品清点与清付	25	20	—
	现金及票据后台管理	25	30	—
	对客服务	—	—	20
	收银管理	—	—	20
	培训与管理	—	—	20
合 计		100	100	100