

收银员

国家职业标准

（征求意见稿）

1 职业概况

1.1 职业名称

收银员

1.2 职业编码

4-01-01-02

1.3 职业定义

在消费场所，从事顾客现金、支票收取或银行卡、移动支付终端、代金卡券支付办理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

1.5 职业环境条件

室内、常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习和计算能力；具有一定的第三方支付软件操作能力；具有一定的自主收银设备操作能力；具有一定的空间感和形体知觉；手指、手臂灵活，动作协调。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

1. 具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业工作。
- (2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

2. 具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格(职业技能等级)证书后, 累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

3. 具备以下条件之一者, 可申报三级/高级工:

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后, 累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后, 累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书, 并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

1.8.2 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采取闭卷笔试方式, 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。

1.8.3 监考人员、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。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 60 分钟。

技能操作考核时间: 初级不少于 45 分钟, 中级不少于 40 分钟, 高级不少于 35 分钟。

1.8.5 鉴定场所设备

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 商品的有关知识

- (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) 商品条形码知识。
- (6) 商品标识标注知识。

2.2.2 商品流通企业的有关知识

- (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 银钱的有关知识

- (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) 条码支付软件的常用功能。
- (7) 收银员领取备用金的一般财务规定。
- (8) 收银员上缴营业款的一般财务规定。

2.2.4 收款机的有关知识

- (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) 收银机常用软件的基本知识。
- (4) 自助收银机硬件结构及软件操作。
- (5) 点钞机、验钞机、税控收银机的使用知识。

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处理的知识。
- (3) POS 机的金融交易流程及帐务处理知识。

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) 处理顾客问讯或投诉的一般原则。

2.2.7 礼仪知识

- (1) 仪容仪表规范。
- (2) 行为举止规范。

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) 银行卡安全常识。
- (6) 交易资料及机具保管的知识。
- (7) 条码支付的安全常识。

2.2.9 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识。
- (4) 《中华人民共和国产品质量法》的相关知识。

(7) 《条码支付业务规范（试行）》的相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级 /高级工的技能能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 收取银钱	1.1 收银前准备	1.1.1 能按规定接通收款机、POS 机、自助收银机电源 1.1.2 能按规定的程序打开或关闭收款机、POS 机、自助收银机 1.1.3 能安装收款机、自助收银机打印纸和 POS 机签购单 1.1.4 能检查扫码器、解码器状态是否正常 1.1.5 能暂停和恢复收款机、POS 机、自助收银机运行 1.1.6 能按要求准备足够的钱币并放入收款机、自助收银机内	1.1.1 收款机、POS 机、自助收银机的使用方法及注意事项 1.1.2 收款机、POS 机、自助收银机的安全常识 1.1.3 常用收款机、POS 机、自助收银机的特点
	1.2 现金收银	1.2.1 能清点、收取顾客交付的现钞（要求具备 200 张/分钟的速度） 1.2.2 能使用验钞机鉴别现钞真伪 1.2.3 能输入交易明细 1.2.4 能合理搭配找零币值 1.2.5 能使用打印机打小票并交付顾客 1.2.6 能将现钞按面额分类放入钱箱 1.2.7 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）	1.2.1 人民币现钞及防伪知识和技巧 1.2.2 现钞鉴别设备使用常识 1.2.3 现钞防伪知识和技巧
	1.3 银行卡收银	1.3.1 能识别国内各类银行卡 1.3.2 能使用 POS 机消费功能完成银行卡收银操作 1.3.3 能打印签购单并进行持卡人签名核对工作 1.3.4 能使用 POS 机打印签购单 1.3.5 能进行 POS 机结算、签退操作	1.3.1 银行卡的定义 1.3.2 银行卡的分类、识别 1.3.3 银行卡防伪知识和技巧 1.3.4 银行卡的受理要求 1.3.5 银行卡风险防范常识

	1.4 条码支付收银	1.4.1 能识别主流条码支付软件 1.4.2 能使用 POS 机功能键完成条码支付收银 1.4.3 能使用扫描器扫描移动终端付款条码，完成收银 1.4.4 能打印签购单并核对数量金额	1.4.1 条码支付定义 1.4.2 主流条码支付软件类型 1.4.3 条码支付风险防范常识
2. 商品清点与清付	2.1 商品包装检查	2.1.1 能检查商品包装有无破损 2.1.2 能发现可能造成损坏商品、伤害顾客的不当包装	2.1.1 商品包装防损常识
	2.2 商品扫描	2.2.1 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） 2.2.2 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 2.2.3 能对商品防盗签解码 2.2.4 能对商品进行消磁操作（包括消磁器消磁和人工消磁）	2.2.1 商品扫描的原则和方法 2.2.2 商品消磁的原则和方法 2.2.3 商品条形码应用的特点 2.2.4 消磁板使用常识 2.2.5 商品的编码和识别方法
	2.3 商品装袋与交付	2.3.1. 能对商品进行分类、装袋 2.3.2. 能清点与交付顾客商品	2.3.1 商品分类装袋规定
3. 现金及票据后台管理	3.1 备用金准备	3.1.1 能按照程序领取备用金 3.1.2 能根据营业情况合理搭配现金面额、兑换零钱	3.1.1 营业中兑换零钱的规定
	3.2 清点、上缴营业款	3.2.1 能在每日结款时，清点现金及相关票据 3.2.2 能按照销售款送存程序安全上缴现金及票据	3.2.1 商业票据知识 3.2.2 现金、票据使用常识 3.2.3 营业现金及票据上缴一般程序

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 收取银钱	1.1 现金收银	1.1.1 能检测收款机是否正常运行 1.1.2 能诊断收款机黑屏故障产生原因并及时报修 1.1.4 能感观鉴别现钞真伪 1.1.5 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） 1.1.5 能确认残币 1.1.6 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）	1.1.1 企业内部信息系统网络常识
	1.2 银行卡收银	1.2.1 能使用手输卡号进行预授权类交易 1.2.2 能使用离线方式进行预授权类交易 1.2.3 能使用手工方式进行预授权类自动交易 1.2.4 能在系统出现故障时完成结账操作	1.2.1 金融 POS 机的物理结构 1.2.2 金融 POS 机常见故障知识 1.2.3 预授权类交易的适用范围、处理流程和操作要点 1.2.4 交易的帐务结算信息核对知识及相关业务资料保管要求 1.2.5 银行卡受理流程中的风险处理原则
	1.3 支票结算	1.3.1 能鉴别支票真伪 1.3.2 能识别支票是否在有效期内 1.3.3 能填写支票的数额	1.3.1 支票使用常识 1.3.2 支票打印机使用常识 1.3.3 支票防伪知识和技巧
	1.4 条码支付收银	1.4.1 能操作主流条码支付软件 1.4.2 能进行条码支付签退操作 1.4.3 能诊断自助收银机常见故障并报修	1.4.1 主流条码支付软件主要功能及使用知识 1.4.2 条码支付签退处理流程和操作要点 1.4.3 自助收银机的主要结构 1.4.4 自助收银机常见故障知识

2. 商品 清点 与清 付	2.1 商 品扫描	2.1.1 能识别商品条码的类型 2.1.2 能手工输入商品条形码 (要求1件/10秒钟) 2.1.3 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)	2.1.1 商品条形码的分类 2.1.2 扫描仪使用常识
	2.2 商品 服务	2.2.1 能够逐项核对收银小票 与所售商品数量是否一致 2.2.2 能够对顾客遗忘的商品 进行分类并上报	2.2.1 商品价格知识
	2.3 退 货处理	2.3.1 能查验退货手续是否齐 全 2.3.2 能按照操作程序办理退 货	2.3.1 商品退货管理的有关 规定 2.3.2 银行卡的退货操作程 序 2.3.3 条码支付的退货操作 程序
	2.4 收 银过程 中服务 纠纷 处理	2.4.1 能够对收银过程中出现 的退换货问题进行处理 2.4.2 能够对收银过程中出现 的重复扫描问题进行处理	2.4.1 处理顾客投诉的技巧
3. 现金 及票 据后 台管 理	3.1 现 金及相关 票据保管	3.1.1 能填写现金存款凭证 3.1.2 能根据要求保管各种票 据	3.1.1 商业零售业营业现金 及相关票据管理常识
	3.2 清 点及上缴 营业款	3.2.1 能按照现钞面额清点并 分类整理 3.2.2 能清点、归类各种票据 并上缴	3.2.1 签购单、结算单的使用 常识

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 收取银钱	1.1 现金收银	1.1.1 能检查验钞机是否处于正常状态 1.1.2 能定期维护收款机保证其正常运行 1.1.3 能处理收款机显示混乱、收银箱卡住的故障 1.1.4 能快速确认顾客支付的金额（要求具备 220 张/分钟的速度） 1.1.5 能防范兑换现金抽张或调换假币 1.1.6 能够进行条码、现金数额的键盘录入（要求达到 140 个数字/分钟的速度）	1.1.1 金融机常用软件使用常识 1.1.2 登录金融机的安全常识 1.1.3 人民币支票现钞防伪知识和技巧
	1.2 银行卡收银	1.2.1 能受理境外发行的各类银行卡 1.1.2 能按银行卡的规定进行账务核对 1.2.3 能根据交易应答处理故障 1.2.4 能够认单边帐、重复扣款等差错并按规定进行账务调整 1.2.5 能按照操作程序对伪卡进行处理	1.2.1 银行卡分类的具体区别和受理要求 1.2.2 外卡受理相关知识 1.2.3 银行卡账务处理相关业务规定 1.2.4 银行卡安全受理要求 1.2.5 银行卡交易环节及流程 1.2.6 交易应答码知识
	1.3 条码支付收银	1.3.1 能定期维护自助收银机保证其正常运行 1.3.2 能处理自助收银机无法连接网络故障	1.3.1 自助收银机的结构、使用方法、软件使用常识 1.3.2 自助收银机信息安全常识 1.3.3 自助收银机前端路由器操作常识
2. 对客服务	2.1 商品扫描	2.1.1 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） 2.1.2 能手工输入商品条码（要求 1 件/8 秒钟） 2.1.3 能判断条码扫描设备的故障类型并报修	2.1.1 条码的管理办法

	2.2 商品服务	2.2.1 能处理商品价格与系统价格不符的问题 2.2.2 能对商品进行防损处理 2.2.3 能给顾客开具发票并按要求保管发票	2.2.1 商品退货管理的有关规定 2.2.2 商品分类标准 2.2.3 发票开具要求
3. 收银管理	3.1 商品结算	3.1.1 能填写日报表及缴款单等单据并上缴 3.1.2 能进行库存商品盘点及帐实核对	3.1.1 商品价格管理知识 3.1.2 促销业务知识
	3.2 商品管理	3.2.1 能进行促销业务的结算 3.2.2 能进行收银区域商品布局的调整建议 3.2.3 能进行收银情况复核和查对	3.2.1 消费需求知识 3.2.2 收银管理制度
4. 培训与管理	4.1 管理	4.1.1 能对收银岗位职责提出修订建议 4.1.2 能提出收银人员班次计划方案 4.1.3 能对商品销售结构进行分析 4.1.4 能提出商品需求方案	4.1.1 岗位设置与人员配备知识 4.1.2 商品销售分析知识
	4.2 培训	4.2.1 能编写收银员培训计划 and 培训大纲 4.2.2 能对初、中级收银员进行现场指导操作 4.2.3. 能撰写技术总结	4.2.1 收银员工作标准 4.2.2 应用文写作知识 4.2.3 工作流程知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
基本 要求	职业道德	5	5	5
	基本要求	25	20	15
相关 知识 要求	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 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
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