

国家职业技能标准：收银员（2009 年修订）

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

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（零售点销售终端）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。

1.8.4 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 45min，中级不少于 40min，高级不少于 35min，

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。
- (5) 商品流通企业业务基础知识。

2.2.3 金钱的有关知识

- (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) 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) 收款机常用软件的基本知识。
- (4) 点钞机、验钞机、税控收款机的使用知识。

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的处理知识。
- (3) POS 机的金融交易流程及调帐处理知识。

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的知识。

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。

(5) 广告法相关知识。

(6) 银行卡有关政策规定。

3.工作要求

本标准对初级、中级和高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 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.能够按规定接通收款机、POS 机电源 2.能够按规定的程序打开或关闭收款机、POS 机 3.能够安装收款机打印纸和POS 机签购单 4.能够检查扫码器、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.能够使用验钞机鉴别现钞真伪 3.能够输入交易明细 4.能够合理搭配找零币值	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.现钞防伪知识和技巧

		5.能使用打印机打小票并交付顾客	
		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)	
		1.能识别国内各类银行卡	1.银行卡的定义
		2.能使用 POS 机消费功能完成银行卡	2.银行卡的分类和识别
		收银操作	3.银行卡防伪知识和技
	(三)银行卡收银	3.能打印签购单并进行持卡人签名核	巧
		对工作	4.银行卡的受理要求
		4.能够使用 POS 机打印签购单	5.银行卡风险防范常识
		5.能够进行 POS 机结算、签退操作	
	(一)商	1.能够检查商品包装有无破损	
	品包装检查	2.能发现可能造成损坏商品、伤害顾	商品包装防损常识
		客的不当包装	
		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)	1.商品扫描的原则和方
二、		2.能核实收款机显示的商品名称、数	法
商品		量及价格与实物是否一致	2.商品消磁的原则和方
清点	(二)商品扫描	3.能对商品防盗签解码	法
与清		4.能对商品进行消磁操作(包括消磁	3.商品条形码应用的特
付		器消磁和人工消磁)	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	1.能够对商品进行分类、装袋	
	与交付	2.能清点与交付顾客商品	商品分类装袋规定
三、		1.能按照程序领取备用金	
现金	(一)备用金准	2.能根据营业情况合理搭配现金面	营业中兑换零钱的规定
及票	备	额、兑换零钱	

据后	（二）清点、上	1.能在每日结款时，清点现金及相关	1.商业票据知识
台管	缴	票据	2.现金、票据使用常识
理	营业款	2.能够按照销售款送存程序安全上缴	3.营业现金及票据上缴
		现金及票据	一般程序

3.2 中级

职业 功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、 收取 银钱		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原因并 报修	
		3.能感观鉴别现钞真伪	
		4.能够清点、收取顾客交付的现钞（要	
	（一）现金收银	求具备 210 张/分钟的速度），并能	企业内部信息系统网络 使用加法器或计算器进行计算，找零 常识
		钱（要求具备 210 张/分钟的速度）	
		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）	
	（二）银行卡收银	1.能使用手输卡号进行预授权类交易	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
		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	

		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
		5.银行卡受理流程中的 风险处理原则
	1.能鉴别支票真伪	1.支票使用常识
(三) 支	2.能识别支票是否在有效期内	2.支票打印机使用常识
票结算	3.能填写支票的数额	3.支票防伪知识和技巧
	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)	1.商品条码的分类
(一)商品扫描	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.扫描设备使用常识
二、	1.能逐项核对收银小票与所售商品数 量是否一致	商品价格知识
商品	(二) 商品服务	2.能对顾客遗忘的商品进行分类并上 报
清点		
与清	1.能查验退货手续是否齐全	1.商品退货管理的有关 规定
付	2.能按照操作程序办理退货	2.银行卡的退货操作程 序
	(三) 退货处理	
	1.能对收银过程中出现的退换货问题	
	(四) 收银过程中进行处理	处理顾客投诉的技巧
	服务纠纷处理	2. 能对收银过程中出现的重复扫描 问题进行处理
三、	(一) 现金及相关	商业零售业营业现金及 相关票据管理常识
现金	1.能填写现金存款凭证	
	票据保管	2.能根据要求保管各种票据

及票			
据后	（二）清点及上缴	1.能按照现钞面额清点并分类整理	签购单、结算单的使用常识
台管	营业款	2.能清点、归类各种票据并上缴	
理			

3.2 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、收取银钱		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	1.金融机常用软件使用常识
	（一）现金收银	4.能快速确认顾客支付的金额（要求具备220张/分钟的速度）	2.登录金融机的安全常识
		5.能防范兑换现金抽张或调换假币	3.人民币支票现钞防
		6.能进行条形码、现金数额的键盘录入（要伪技巧达到140个数字/分钟的速度）	
		1.能受理境外发行的各类银行卡	1.银行卡分类的具体区别和受理要求
		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	2.外卡受理相关知识
	（二）银行卡收银	4.能确认单边帐、重复扣款等差错并按规 定进行账务调整	3.银行卡账务处理相关业务规定
		5.能按照操作程序对伪卡进行处理	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. 能手工输入商品条形码（要求 1 件/8 条形码的管理办法秒钟） 3.能判断条码扫描设备的故障类型并报修	
	(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
	(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帐实核对	1.商品价格管理知识 2.促销业务知识
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
	(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
五、培 训 与管 理			

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
	基本要求	25	20	15
	收取银钱	40	40	30
	商品清点与清付	15	15	—
相 关 知 识	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