

ICS 03.100.01
A 10
备案号:25507—2009

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.5—2008

零售业基层岗位技能要求 收银员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—Cashier

2008-12-29 发布

2009-08-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 技能和相应业务知识要求	1
5 收银员熟练操作技能要求量化	5
6 培训、考核及证书发放	5
附录 A (规范性附录) 收银员熟练操作技能要求量化表	6
附录 B (资料性附录) 培训、考核及证书发放	7

前 言

本标准的附录 A 为规范性附录,附录 B 为资料性附录。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准主要起草单位:深圳市零售商业行业协会、天虹商场股份有限公司、人人乐连锁商业集团股份有限公司。

本标准主要起草人:于建、沈青、商晓红、苏丽明等。

引 言

随着零售连锁企业的快速扩张,零售业的人才短缺已成为制约企业快速发展的重要因素。而长期以来由于零售企业基层员工流动性大,企业对基层员工缺乏规范的培训和考核机制,导致基层员工的技能参差不齐,使得招聘、评价、考核工作成本上升,难以适应行业发展的需要。

本标准依托我国现代零售业发展较快、且经营水平较高的部分全国连锁百强及其他零售企业,通过收集、归纳、整理、提炼其零售卖场收银员应掌握的技能 and 相应业务知识,综合百货、超市等主要业态收银员的岗位职能特点,适当参考某些外资企业零售卖场对基层员工的要求,总结多个企业的先进做法以及考虑国家对零售业的各项法律法规要求,提出了零售卖场收银员应掌握的本岗位技能和相应业务知识,并在附录中对该岗位人员的培训和考核做出了具体的、操作性强的建议,为零售企业有梯次地培养人才,以支持其战略扩张打下良好基础。

零售业基层岗位技能要求 收银员

1 范围

本标准规定了零售卖场收银员应具备的知识和技能。
本标准适用于零售卖场对收银员技能的鉴定和职业培训。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

收银员 cashiers

在零售卖场从事面向顾客收取现金(含现钞、支票、各种金融支付卡等)工作的人员。
本职业设三个等级,分别为初级、中级、高级。

2.2

技能要求 technical competence requirement

零售卖场基层岗位员工应具备的技术和操作能力。

2.3

标准学时 standard learning unit

学习满 1 小时为一个标准学时。

3 基本要求

初、中、高级收银员应具有高中毕业以上文化程度。

4 技能和相应业务知识要求

4.1 初级收银员

应符合表 1 的规定。

表 1 初级收银员技能和相应业务知识要求

项目	工作内容	技能要求	考核 权重 100 分	相应业务知识
收取 现金	收银机 操作	a) 能够按要求打开并登录收银机;	1	掌握: 收银机操作知识; 登录收银机安全常识; 收银机软件使用常识; 收银机常用功能。 熟悉: 收银机的硬件结构和主 要附属设备知识。
		b) 能够按要求暂停和恢复收银机运行;	1	
		c) 能够按要求退出并关闭收银机;	1	
		d) 能够按要求操作收银机相关功能键;	2	
		e) 能够按要求进行即更、更正、退单、取消整单、挂 单、锁键等操作;	3	
		f) 能够在联机不上时按要求进行手动切换操作;	1	
		g) 能够进行收银机打印纸安装。	1	
			共 10 分	