

收銀員

重點摘要

- ◆ 收銀員主要分布於批發及零售業，工作型態可分成全職、部分工時人員，其晉升管道會依工作型態而有所差異。
- ◆ 收銀員的職場資格門檻較低，要求條件較少，因此適合無工作經驗的社會新鮮人或是二度就業的中高齡者。

職業特性

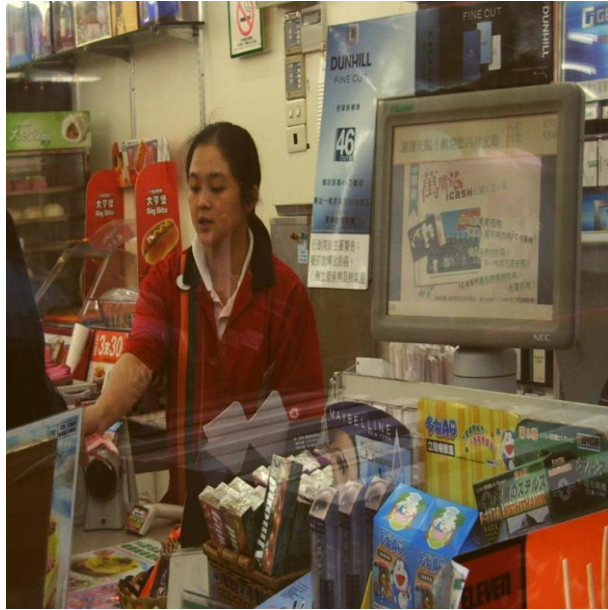
收銀員目前可分成正職及部分工時人員 2 種工作型態。工作內容主要以電子掃瞄或手動輸入方式，將商品價格輸入櫃檯的收銀機或銷售時點系統 (POS)¹，以進行現金、信用卡、電子現金卡、儲值卡、禮券、折價券、提貨券等收費，最後開立統一發票交付顧客。收銀員的工作內容除了開關收銀機、電腦終端機外，還包括清點收銀機金額、分類各種收費清單、交易憑證，並將帳目繳交出納人員；由於需對經手的金額負責，因此進行現金交易、信用卡刷卡時，都必須格外謹慎小心，避免找錯錢、結錯帳；另外還需確認信用卡簽單者是否為持卡人。

經常性的帳款短收（包括偽鈔），部分公司會由收銀員個人自行補貼，或是從其薪水中扣除，但也有部分公司有固定提撥一定百分比備抵壞帳制度。為了確保金額之正確性，收銀員除了每日固定的盤點外，隨時要清點當日所收款項，以避免帳目混淆。收銀員是相當重要之職業，因其直接接觸公司之現金，所以需要由誠實、道德、正直的人員擔任。此外為了整理流通現金的帳目，收銀員必須具有相當程度的數學能力、邏輯能力以及會計知識。

不同行業別之收銀員，工作內容略有不同。例如：在「餐飲業」的主要工作內容為收銀事務。而在「零售式量販業」的工作項目除了收銀臺結帳工作外，尚包括：櫃檯商品的補貨工作、處理顧客退貨相關事宜、使用麥克風進行每日特價之廣播促銷，因此必須具備口齒清晰、迅速表達資訊、與顧客應對的態度禮儀。此外由於生鮮產品的特價，每日都會有所變動更新，因此每日工作前，收銀員必須熟悉當日特價產品之代號，以利收銀作業快速進行。此外因必須長時間與顧客接觸，故對於客人的抱怨，除了應耐性傾聽、安撫外，還必須協助顧客解決其所遭遇之問題。由於收銀員掌管收銀事務，故在工作期間不能隨便離開收銀臺，若有要事需先行離開時，也必須確保有其他之替代人員方能離開。

便利商店之收銀員，除了上述工作外，尚需熟知產品的相關知識，若有顧客詢問時，才可清楚說明各種不同產品類型、樣式和顏色。工作項目亦包含商品之上架、標價相關事宜、打掃環境保持店面整潔乾淨。

百貨公司的收銀員工作項目比較單純，除了各層樓固定收銀臺之結帳工作外，必須分組輪調為「機動人員」，機動人員之工作包括協助美食街商家收付金額以及找零，若是在收付金額款項或是換零錢時金額短少，同樣需由收銀員自行補貼；另外機動人員必須至各帳臺代班（該帳臺人員休息時）、換錢等。因此收銀員必須個性敦厚，能與他人和睦共處、合作共事。



綜合商品零售業收銀員的工作設備與收銀情形

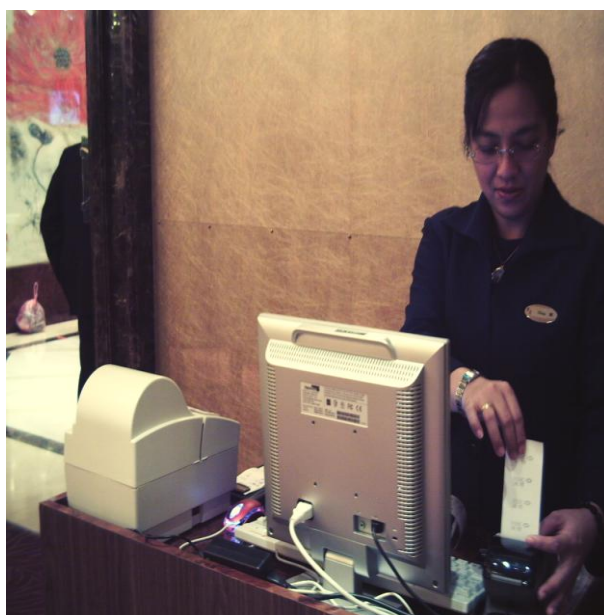
工作條件

收銀員每日工作時間常以輪班方式進行，比較少有加班的狀況，但必須將當日帳目點清後才可交班，屬於責任制的工作型態。在綜合商品零售業中，大部分的量販店、便利商店皆為3班制，主要工作型態可以分成早班8：00～16：00、午班16：00～24：00、晚班24：00～8：00，各公司的輪班時間略有不同。而在百貨公司工作之收銀員，其工作時間則隨星期假日不同而有所變動，星期一至星期四工作時間為10：30～21：50，星期五至星期六工作時間較長為10：30～22：20；此外，在住宿餐飲業工作之收銀機操作員則必須配合不同部門之餐廳輪值，通常約3個月輪班一次。

休假部分，大部分月休4～6天，此外大部分公司會視年資長短而有特休假期。在百貨公司之收銀機操作員，通常在國定假日、星期六與星期日每月有一定的限制休假天數。福利部分，一般皆享有勞、健、團保。百貨公司與餐飲業之收銀機操作員通常會有伙食津貼，甚至部分百貨公司的伙食津貼會以美食街餐票方式替代。此外，量販店與百貨公司皆有績效獎金之制度，計算方式是以收銀筆數計；收銀員的受僱型態多為部分工時，公司為了鼓勵部分工時人員長期工作，會

有額外獎金之制度，例如：時數累積滿 900 小時（約 6 個月）額外獎金為 5 千元，時數累積滿 1,800 小時（約 1 年）額外獎金為 1 萬元。

收銀員是在整潔、照明與通風良好的環境下工作，大部分必須站立工作。也由於必須長期站立及不斷反復使用電腦掃描器或傳統收銀機，有可能因重複動作、久站產生傷害。另因工作時間不可以隨便離開收銀台，必須在有機動人員、替代人員交班時，才可以休息吃飯、上廁所，所以偶有憋尿之狀況。



收銀員的工作環境

目前就業情況

根據勞動部統計資料²顯示，民國 108 年 7 月收銀員及售票員受僱人數有 59,961 人，服務業部門占 99.99%，主要分布於零售業，高達 68.78%。收銀員及售票員按主要行業分之受僱人數及百分比列於下表中：

收銀員及售票員受僱人數—按主要行業分

108年7月

單位：人、%

行業別	人數	百分比
總計	59,961	100.00
服務業	59,957	99.99
批發及零售業	43,641	72.78
零售業	41,239	68.78
住宿及餐飲業	3,680	6.14

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

訓練資格及升遷

部分工時的收銀員進用資格較低，常為學生打工的工作型態，因此較無具體的升遷管道，而目前也有許多業者希望可以吸納二度就業婦女以及中高齡者的加入。正職人員進用資格較高，也較有機會進入公司核心部門。一般收銀員的基本學歷要求為高中職以上；大型較具規模的公司則會要求專科以上，以會計、統計等商學科系優先錄取。此職業的工作經驗相當重要，具有長期收銀工作經驗者，其收銀效率、帳目管理能力，往往可得到公司的信賴肯定。由於收銀員可直接接觸公司帳目現金，因此必須由性格正直者擔任，有些公司在僱用前，會先查證該收銀員前份工作的離職原因，藉由查證離職原因可確保收銀員個人之品格操守，並藉此汰除曾經虧空公款、品行不佳的應徵者。

一般來說中大型公司都有制式的收銀訓練課程（小型公司不一定有此段訓練），上完課後收銀員通常都會由一位前輩負責再加強實務訓練，訓練方式通常由一名資深人員帶領資淺者，熟悉收銀事務，包括收銀系統操作使用、會計帳目整理、商品標價上架等。

升遷部分，在零售式量販業中，公司可由收銀員的每月績效表現，進行評估、經過審核後，可轉任內勤人員，處理行政事務。而在零售業中的連鎖式便利商店，大部分公司會規定每年教育訓練課程，此教育訓練成績同時會列入考績評估，只

要考績佳，可升至該店店長、區顧問。在餐飲業中的收銀員，主管會先根據該員之出、缺勤狀況、每月績效評估表、個人企圖心、是否具備足夠專業知識、是否有團隊合作的精神、足夠領導能力、品德狀況等標的，進行主要升遷評估。在較具規模制度的住宿餐飲業中，收銀員因為了解第一線之作業流程，有機會升遷至會計部門，處理出納、收納事項，由熟悉出納事項後可再升遷至稽核部門。

薪資收入

根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月受僱之收銀員及售票員平均每人月薪為 32,106 元，任職於零售業的收銀員平均月薪為 32,259 元。按主要行業分之收銀員及售票員薪資資料列於下表：

收銀員及售票員受僱薪資--按主要行業分

行業別	108 年 7 月				單位：元、%	
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總平均	32,106	100.00	30,144	93.89	1,962	6.11
服務業	32,107	100.00	30,145	93.89	1,962	6.11
批發及零售業	32,092	100.00	30,109	93.82	1,983	6.18
零售業	32,259	100.00	30,223	93.69	2,036	6.31
住宿及餐飲業	30,034	100.00	29,006	96.58	1,028	3.42

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

前景與展望

由於目前電腦掃描收銀機軟體不斷更新發展，大大提升收銀效率。這些創新並不會因此對就業機會造成負面影響。許多業者皆表示，即使電腦技術進步、軟體不斷更新，同樣必須以人力進行電腦之操作，此外消費者也需要藉由收銀員的協助，進行交易給付、找尋商品、換退貨等服務，由於收銀員通常薪資不高且進入門檻低，也因此對於婦女二度就業、中高齡者以及想從事部分工時者來說都是很適合的工作。

相關職業介紹

由於收銀員的工作內容需對商品充分了解，加上對財務會計帳務的熟悉，因此收銀員尚可從事商店售貨員，或是利用升遷管道轉任財務部職員。

備註

¹ POS (Point of sales) 系統：又稱銷售時點信息管理系統，係利用光學自動閱讀與掃描的收銀機設備，取代過去傳統式的單一功能收銀機，除了能夠迅速精確的計算商品貨款外，並能分門別類的讀取及收集各種銷售、進貨、庫存等數據的變化情形，資料經所連結的電腦處理、分析後，列印出各種報表，提供給管理階層作為決策的依據。

² 勞動部 (民國 109)，職類別薪資調查報告 (資料時期：民國 108 年 7 月)。