

ICS 03.100.01
A 10
备案号:25506—2009



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.3—2008

零售业基层岗位技能要求 防损员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—
Loss prevention guard

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 培训、考核及证书发放	6
附录 A (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、华润万家有限公司、新一佳超市有限公司、沃尔玛（中国）投资有限公司。

本标准主要起草人：于建、江志华、黄文、成吉军、王玉雄。

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、提炼其零售卖场防损员应掌握的技能 and 相应业务知识,综合百货、超市等主要业态防损员的岗位职能特点,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,提出了零售卖场防损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,支持其战略扩张打下良好基础。

零售业基层岗位技能要求 防损员

1 范围

本标准规定了零售卖场防损员应具备的知识和技能。

本标准适用于零售卖场对防损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

防损员 loss prevention guard

在零售卖场内外从事防损工作的人员。

本岗位设三个等级,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岗位操作技巧和能力。

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、高级防损员应具有高中毕业以上文化程度,公安、复转军人等有安防专业特殊技能的人才不限学历。

4 技能和相应业务知识要求

4.1 初级防损员

应符合表 1 的规定。

表 1 初级防损员技能及相应业务知识要求

项目	工作内容	技能要求	考核 权重 100 分	相应业务知识要求
基本 业务	收银进出口 区控制	a) 能了解 EAS 设备的组成,熟悉其运作原理; b) 能有效控制顾客带宠物、同类商品进入超市; c) 能有效控制顾客将未付款商品带出超市; d) 能有效控制供应商从超市入口逆向送货; e) 能维持岗位周围的营业秩序井然。	3 1 3 1 2 共 10 分	掌握: 防损设施设备使用知识。 了解: 商品有关知识; 商场管理有关知识。