



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.3—2013  
代替 SB/T 10512.3—2008

---

## 零售业基层岗位技能要求 第 3 部分:防损员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—  
Part 3: Loss prevention guard

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	III
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) 每日(月)防火巡查记录表 .....	7
附录 B (规范性附录) 培训、考核与证书发放 .....	8

## 前 言

SB/T 10512《零售业基层岗位技能要求》分为下列几个部分：

- 第 1 部分：营业员；
- 第 2 部分：收货员；
- 第 3 部分：防损员；
- 第 4 部分：生鲜工；
- 第 5 部分：收银员；
- 第 6 部分：前台接待员；

.....

本部分为 SB/T 10512 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 SB/T 10512.3—2008《零售业基层岗位技能要求 防损员》。

本部分与 SB/T 10512.3—2008 相比主要技术变化如下：

- 将“标准学时”的定义修改为学习满“45 分钟”为一个标准学时(见 2.3)；
- 对标准中涉及“初、中、高级”的提法改为“初级、中级和高级”；对各级防损员应当表述完整的进行了完整表述，如 B.1.1 中对防损员的表述；
- 修改了原标准中 4.1 表 1 收银进出口区控制中的 a)、b)、d)，增加了 e)(见 4.1)；
- 修改了原标准中 4.1 表 1 收货区控制中的 f)的内容，增加了 g)、h)和 i)(见 4.1)；
- 增加了原标准中 4.1 表 1 消防工作中的 a)、b)、c)的部分内容(见 4.1)；
- 增加了原标准中 4.1 表 1 突发事件处理 c)的内容(见 4.1)；
- 删除了原标准中 4.1 表 1 礼仪及仪表中 b)的内容(见 4.1)；
- 增加了原标准中 4.1 表 1 商品损耗控制的内容(见 4.1)；
- 修改了原标准 4.2 表 2 更衣机动 a)、b)、c)、d)和 f)部分内容，增加了 g)(见 4.2)；
- 增加了原标准 4.2 表 2 录像监控室 g)、h)的内容(见 4.2)；
- 修改了原标准 4.2 表 2 收银监察 c)的内容，增加了 h)(见 4.2)；
- 修改了原标准 4.2 表 2 商场消防安全管理中 a)、b)的内容(见 4.2)；
- 修改了原标准 4.2 表 2 现场保护 d)的内容(见 4.2)；
- 增加了原标准 4.2 表 2 顾客服务 b)的内容(见 4.2)；
- 修改了原标准 4.2 表 2 损耗控制 b)的内容，增加了 c)(见 4.2)；
- 修改了原标准 4.3 表 3 日常工作 f)的内容，增加了 j)(见 4.3)；
- 修改了原标准 4.3 表 3 内部诚信维护 c)、d)的内容(见 4.3)；
- 修改了原标准 4.3 表 3 损耗控制 d)的内容，增加了 e)、f)(见 4.3)；
- 修改了原标准 4.3 表 3 风险控制中 b)的内容，增加了 e)、f)(见 4.3)；
- 将原标准附录 B.2.1.1 具有“大学本科”以上学历，改为“大专”(见附录 B)。

本部分由中华人民共和国商务部提出并归口。

本部分主要起草单位：深圳市零售商业行业协会、深圳市连锁经营协会、沃尔玛(中国)投资有限公司、人人乐连锁商业集团股份有限公司、深圳市百佳华百货股份有限公司、深圳岁宝百货有限

**SB/T 10512.3—2013**

公司、天虹商场股份有限公司、深圳市海岸商业管理有限公司、深圳市有荣配销有限公司、深圳蓉华电子有限公司。

本部分主要起草人：苏丽明、于建、程堂根、杜智明、袁宝平、胡长庚、张英、赵贺亮、沈加军、唐海刚、缪惠。

本部分的历次版本发布情况为：

——SB/T 10512.3—2008。

## 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、提炼其零售商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商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,提出了零售商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。

随着零售业快速发展,根据零售企业实际情况,对防损员岗位职责进行了适当修订,使之更符合企业发展状况。

# 零售业基层岗位技能要求

## 第 3 部分：防损员

### 1 范围

SB/T 10512 的本部分规定了防损员应具备的基本要求,技能和相应业务知识要求,以及培训、考核与证书发放的要求。

本部分适用于对零售企业基层岗位中防损员的技能评定和职业培训。

### 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 2.1

##### 防损员 **loss prevention guard**

在零售企业内从事人身安全,商品损耗控制,消防安全,财产安全,商品进、销、存的流程监控,突发事件处理等工作的人员。

防损员的等级分为初级、中级、高级。

#### 2.2

##### 标准学时 **standard learning unit**

学习满 45 分钟为一个标准学时。

### 3 基本要求

初级、中级和高级防损员应具有高中以上文化程度。

### 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 (共 10 分)	a) 能了解商场内防盗设备的组成,熟悉其运作原理;	3	掌握: 防盗设施设备使用知识。 了解: 商品有关知识; 商场管理有关知识; 收银操作流程知识; 商品退换货知识和程序
		b) 能有效阻止顾客带违禁物品进入超市;	1	
		c) 能有效控制顾客将未付款商品带出超市;	1	
		d) 能熟悉收银操作流程,监督收银员规范操作;	3	
		e) 能熟悉客服中心退换货操作流程,监督工作人员规范操作;	1	
		f) 能维持岗位周围的营业秩序井然	1	