

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国商业零售业标准化就业培训教材



傅元胜◎主编

防损员 上岗手册

就业导向+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试



 中国时代经济出版社

★全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
★全国商业零售业标准化就业培训教材



防损员

上岗手册

傅元胜◎主编



 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

防损员上岗手册/傅元胜主编.—北京:中国时代经济出版社,2012.1

全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)

ISBN 978-7-5119-0678-6

I. ①防… II. ①傅… III. ①零售业—商品损耗—岗位培训—手册 IV. ①F713.32-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第227684号

书 名: 防损员上岗手册

作 者: 傅元胜

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里25号

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 68320825 83910203

传 真: (010) 68320634 83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgdsdj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 180千字

印 张: 10

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0678-6

定 价: 25.80元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）
工作指导委员会

顾问：（按姓氏笔画排序）

于法鸣 王英才 王锡赞 马永堂 刘 康
宋 建 李公达 张 斌 陈 宇 季 琦
易发久 党晓捷 曾湘泉

主 任：周怀军

副主任：滕宝红 张海让 霍 红 刘光生

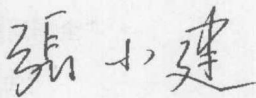
序 言

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

2010年10月，国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求，贯彻实施这一文件成为新时期做好职业培训工作的主要任务。而做好职业培训工作，必须从人力资源市场的实际需求出发，以就业为导向，开发符合岗位需要的课程体系，着力提高劳动者的实际技能。为提高大中专院校毕业生的就业能力和促进他们更好地实现就业，要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”的最大特点，就是努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学生的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。其内容尽求符合职业培训与职业教育改革的发展方向，力求符合企业实际和人力资源市场需求，由此形成一套具有较强实用性特色的教材。

期望这套丛书能为广大的大中专院校学生实现素质就业加油助力，为实现新时期职业培训的目标任务作出积极贡献。



中国就业促进会会长

二〇一一年五月

前言 >>>>>>

为认真落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的要求,全面提高劳动者职业技能水平,加快技能人才队伍建设,国务院办公厅发布了“国务院关于加强职业培训促进就业的意见”国发〔2010〕36号文件,指出:

“……(四)大力开展就业技能培训。要面向城乡各类有就业要求和培训愿望的劳动者开展多种形式就业技能培训。坚持以就业为导向,强化实际操作技能训练和职业素质培养,使他们达到上岗要求或掌握初级以上职业技能,着力提高培训后的就业率……

(七)大力推行就业导向的培训模式。……引导职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训。面向有就业要求和培训愿望城乡劳动者的初级技能培训和岗前培训,应根据就业市场需求和企业岗位实际要求,开展订单式培训或定岗培训;面向城乡未继续升学的应届初、高中毕业生等新成长劳动力的劳动预备制培训,应结合产业发展对后备技能人才需求,开展定向培训。”

同时,“十二五规划”也提出了改造提升制造业、培育发展战略性新兴产业、加快发展服务业的构思。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见,结合“十二五规划”,我们组织相关专家和一线从业人员,编写了一套“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书。

“全国通用职业(就业)技能培训工具库(丛书)”系列丛书设置五大模块,由“就业导向+上岗须知(岗位须知)+职业素质(管理常识)+从业技能(管理技能)+技能测试”构成,内容

基本涵盖了从业人员上岗就业应知应会的基本知识和技能。

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列丛书主要包括制造业、酒店业、餐饮业、零售业、物业、家政业、汽车服务业等行业的上百个岗位，从基层岗位和管理岗位两个不同层面进行了编写，基层岗位重点是讲解从业人员的基本技能，管理岗位重点是突出从业人员的管理技能。

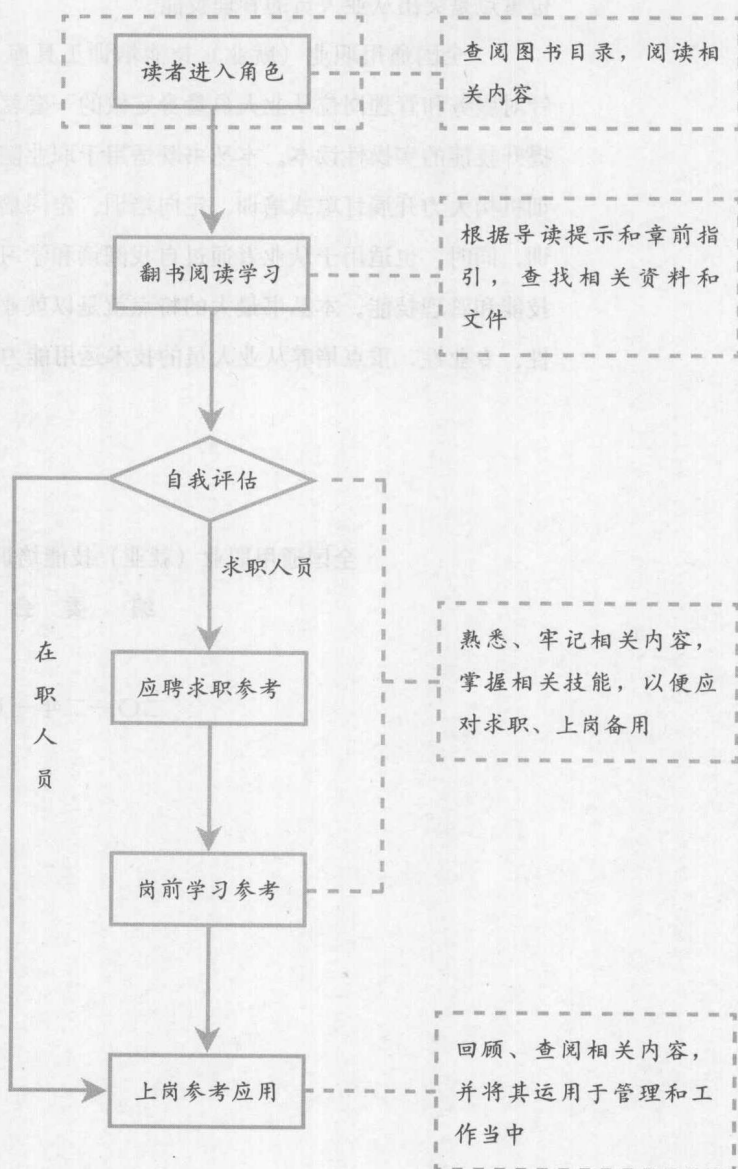
“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。本丛书既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。本丛书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）

编 委 会

二〇一二年一月

图书阅读索引 >>>>>>



目 录 >>>>>>

导 读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向 2
- 二、为何要以就业为导向 2
- 三、防损员的就业导向目标 3

第一部分 防损员上岗须知

- 须知 01 防损员岗位职责 6
 - 一、防损员的岗位特点 7
 - 二、防损员岗位职责 7
 - 三、防损员一日工作流程 8
- 须知 02 防损员岗位要求 11
 - 一、职业道德 12
 - 二、基本素质要求 14
 - 三、专业素质要求 15

第二部分 防损员职场常识

- 常识 01 良好的职业态度 18
 - 一、认知和理解零售企业目标 19
 - 二、面带微笑 19
 - 三、服务从我开始，到我为止 20

四、把每一次顾客投诉视作改善服务的机会	21
五、运用授权解决顾客的困难	21
六、不要把责任推给其他部门或同事	22
七、爱护零售企业财产	22
八、严守秘密	22
常识 02 规范的职业礼仪	24
一、仪容仪表	25
二、行为举止礼仪	27
三、服务语言	28
常识 03 每日当班工作要求	32
一、步入超市时	33
二、上岗时	33
三、在工作时	33
四、接听电话时	34
五、上司布置工作时	34
六、接受任务时	35
七、向上司汇报工作时	35
八、遇到顾客或同事时	36
九、行走中遇到顾客或上司时	36
十、顾客向工作人员询问时	36
十一、营业结束后的清场工作	37
十二、自觉接受安全检查	37

第三部分 基础知识

知识 01 常见商品标志	40
一、注册商标	41
二、食品标志	41

三、家用电器常见的标志	44
四、塑料制品回收标志	46
五、中国环境标志	47
知识 02 商品标签	48
一、商品标签	49
二、预包装食品标签标识	49
三、饮料、酒标签标识	52
四、化妆品标签标识	52
五、纺织品标签	53
六、玩具标签	54
知识 03 商品包装和条形码	57
一、商品包装	58
二、商品包装标志	58
三、商品条形码	59
四、商品条形码的规定标准和例外处理	60
五、条形码的正确贴法	60
知识 04 法律常识	62
一、合法、违法与犯罪	63
二、忘记付款与偷窃	63
三、正当防卫与防卫过当	64
四、非法拘禁与非法限制他人人身自由	66
五、名誉侵权和精神赔偿	68

第四部分 防损员工作技能

技能 01 防损的预防	72
一、商品损耗	73
二、员工偷窃	73

三、员工作业错误	75
四、供应商	77
五、订货不当	78
六、验收不当	78
七、退货	79
八、顾客行为不当	80
技能 02 收银区防损	84
一、现场巡视	85
二、柜台操作失误	87
三、授权卡使用	88
四、现场盘点	88
五、备用金核查	90
六、收银机出现异常情况	90
七、收银作废小票	90
技能 03 生鲜防损	92
一、造成生鲜损耗因素	93
二、生鲜损耗类别及防损措施	95
技能 04 重点区域防损	98
一、员工出入口	99
二、收货口	99
三、垃圾口	100
四、精品区	101
五、高损耗区域	101
六、商场（超市）入口	102
七、家电提货口	102
技能 05 常用防损设备	103
一、EAS防盗设备种类及特点	104
二、EAS防盗设备组成系统	104
三、EAS防盗设备操作方法	105

四、监控系统	106
五、对讲机	109
六、防盗报警的处理	110
技能 06 安全作业控制	113
一、运输作业安全控制	114
二、常用设备操作安全控制	115
三、水、电等操作安全控制	117
四、其他安全事项控制	118
技能 07 消防安全	121
一、消防系统构成	122
二、卖场基本消防安全监督	124
三、各部门消防安全监督	125
四、消防器材及设施日常管理	127
五、消防报警系统检查	127
六、火灾处理	128
技能 08 突发事件处理	132
一、突发事件种类	133
二、自然事件预防处理	133
三、人为事件预防处理	136
四、店内事件的预防和处理	140
五、店外事件预防和处理	140
六、事故或犯罪现场保护	141
技能测试	144
参考书目	146

导 读

就业导向的上岗培训

就业导向的上岗培训

自1998年《劳动法》颁布实施以来，我国在促进就业方面取得了显著成就。然而，随着经济结构的调整和市场竞争的加剧，就业问题依然严峻。为了帮助高校毕业生顺利就业，政府和社会各界纷纷推出了一系列就业导向的上岗培训项目。这些项目旨在通过提供技能培训、实习机会和就业指导，提高毕业生的就业竞争力。本文将从以下几个方面介绍就业导向的上岗培训项目。

首先，政府层面推出了多项政策支持。例如，教育部、人力资源和社会保障部等部门联合发布了《关于做好高校毕业生就业工作的通知》，明确要求各地政府要为高校毕业生提供就业导向的上岗培训。此外，许多地方政府也出台了相应的配套政策，如提供培训补贴、减免培训费用等，以鼓励更多毕业生参加培训。

其次，社会培训机构和企业积极参与。许多专业的培训机构和企业纷纷开设了针对高校毕业生的就业导向培训项目。这些项目通常包括职业技能培训、职业素养培训、面试技巧培训等内容。通过参加这些培训，毕业生可以掌握实用的职业技能，提高自身的综合素质，从而在求职过程中更具竞争力。

最后，高校也在积极探索就业导向的上岗培训模式。许多高校与用人单位建立了紧密的合作关系，开展了订单式培养、顶岗实习等形式的培训项目。这些项目不仅为毕业生提供了实践机会，也为企业培养了急需的 talent。同时，高校还通过举办招聘会、提供就业咨询等方式，帮助毕业生了解就业市场，选择合适的职业道路。

2010年《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》明确提出职业培训要以“就业导向”“技能为本”的要求，努力实现“培训一人，就业一人”和“就业一人，培训一人”的目标。

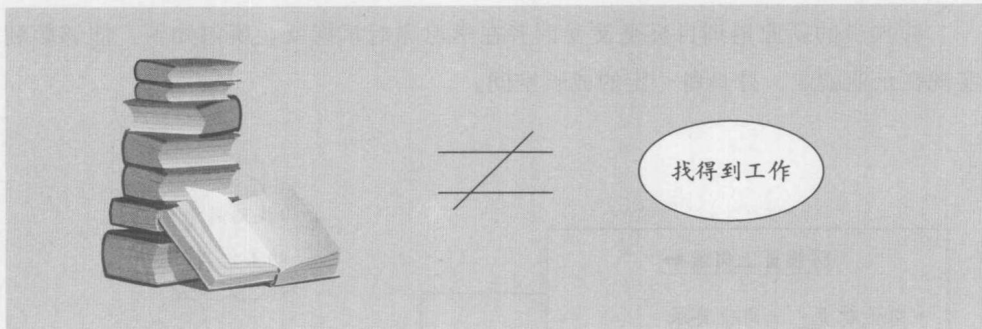
一、何谓就业导向

就业导向就是指培训工作要以“就业”为目标，适应社会产业结构和职业结构的变化，满足用人单位对生产、服务、管理第一线技术技能型人才的需求，实现个人的就业愿望。实施就业导向，也就是要实现真正的大众化教育，谁想学谁就可以学，想学什么就可以学什么，想什么时候学就可以什么时候学，想到什么地方学就可以到什么地方学。

二、为何要以就业为导向

“用工荒”在近几年的媒体中出现的频率非常高，然而，许多年轻人找不到工作而“啃老”也开始成为一个引人注目的社会问题。

一方面，企业招聘不到人；一方面，许多人找不到工作。针对这一现象，政府和许多专业机构人士都在找原因。有一点不容忽视：求职者不具备实际胜任工作的技能！许多学校培养出来的学生所读的课程教材堆起来有三尺多高，但就业的本领却不高！



会读书不一定会工作

另外，一些掌握一定技能的人却缺乏一些职场基本常识和职场礼仪，因而，往往在试用期之内就被“刷”下来了，如：

- (1) 上司的指示没听明白就动手工作。
- (2) 工作过程中遇到困难不会积极主动地寻求帮助。
- (3) 工作完了不反馈信息、不会汇报工作。
- (4) 不协助同事。
- (5) 上下班不与同事打招呼。
- (6) 在公司里碰到客人，面无表情。
- (7) 不会给客户打电话。
- (8) 不会做工作记录，不会做报表。
- (9) 上班忙着在网上“摘菜”、QQ聊天、手机发短信。
- (10) 站没站相、坐没坐相，严重影响公司形象。
- (11) 上班时随意串岗、溜号、嬉闹。
- (12) 使用公司电话打私人电话，处理私人事情。

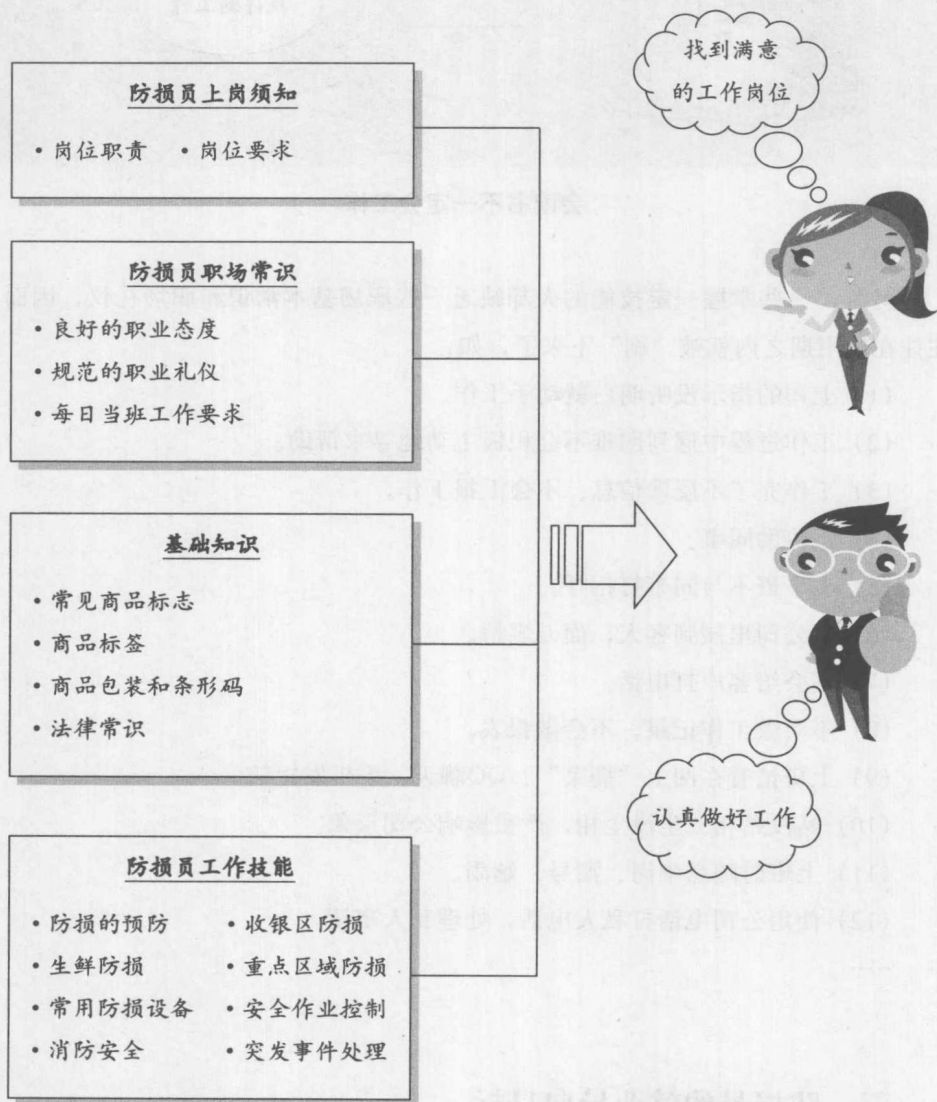
.....

三、防损员的就业导向目标

以就业导向为目的，就是要为社会培养应用型技术人才。而这最直接的体现就是实现被教育对象的顺利就业。这就要求受教育者在学习期间能够掌握所学领

域比较实用的操作技能，并能在实践中加以运用，让受教育者达到行业要求。

防损员的就业培训目标是使受训者在学习完后掌握就业所需知识，能够顺利实现在企业就业，并具备一定的成长空间。



就业导向培训的目的是要使受训者找到好工作