

ICS 03.080.01  
A 10  
备案号:37620—2012



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10762—2012

---

## 百货店服务人员等级评定规范

Specification for department store service staff rating

2012-09-19 发布

2012-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 等级划分原则 .....	1
4 等级评定指标 .....	1
参考文献 .....	10

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国百货商业协会。

本标准主要起草人：楚修齐、夏琳、李家佳、严旭华。

# 百货店服务人员等级评定规范

## 1 范围

本标准规定了百货店服务人员的等级划分原则和等级评定指标。  
本标准适用于百货店导购员、收银员、客户服务员岗位人员的评级管理。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 百货店 **departmentstore**

在一个建筑物内,经营若干大类商品,实行统一管理,分区销售,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.1.7]

### 2.2

#### 导购员 **saler**

在店中直接面向顾客销售商品的服务人员。

### 2.3

#### 收银员 **cashier**

在店中面向顾客收取现金(含现钞、支票、各种金融支付卡)的服务人员。

### 2.4

#### 客服人员 **receptionist**

在店中面向顾客提供咨询解答等综合性接待服务的人员。

## 3 等级划分原则

### 3.1 等级划分

百货店服务人员划分为三个等级:一级、二级和三级。三级为最高级。

### 3.2 等级划分依据

以职业资格、服务意识、岗位知识、业务技能、无障碍服务能力、业绩绩效、服务特色与创新性等七项指标为等级划分的依据。

## 4 等级评定指标

### 4.1 一级

#### 4.1.1 职业资格

应具备以下两项及以上者: