

商场超市经营管理工具箱

商场超市 安全与防损防盗



李楠 刘乔 主编



化学工业出版社

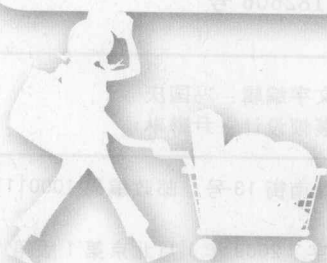


商场超市经营管理工具箱

商场超市 安全与防损防盗



李楠 刘乔 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是《商场超市经营管理工具箱》丛书中的一本，从超市安全管理的重要性入手，介绍了超市作业安全、仓储安全、设备安全、消防安全、卫生安全以及公共区域等方面的管理方法和管理技巧，以及从如何防止内盗和外盗的角度介绍了超市防盗的方法和技巧，同时还列举了一些在超市经营的过程中可能发生的一些意外事故并给出相应的解决措施。

本书内容全面、系统，使用范围广、操作性强。

本书可供商场、超市、购物中心、百货大楼的企业管理人员、一线工作人员、培训师、咨询师以及高校相关专业师生使用。

图书在版编目(CIP)数据

商场超市安全与防损防盗/李楠，刘乔主编．—北京：
化学工业出版社，2009.1
(商场超市经营管理工具箱)
ISBN 978-7-122-04180-7

I. 商… II. ①李…②刘… III. 超级市场-安全管理
IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 182606 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：李 林

文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）
印 装：北京市彩桥印刷有限责任公司
720mm×1000mm 1/16 印张 9½ 字数 176 千字 2009 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：25.00 元

版权所有 违者必究



言 喻

出版者的话



近年来,我国社会商品零售总额屡创新高。经济的发展和消费水平的提高,也使我国商场超市的快速发展具备了有利条件。同时,政府加大了扶持力度和宏观指导,为商场超市的发展创造了良好的外部环境。国家有关部门和地方政府,把发展大型、连锁型商场超市作为流通领域结构调整的主要方向和深化商业体制改革的主要内容。一些地方政府在财政、税收、贷款、租金、场地等方面制定相应的扶持政策,在采购、销售、技术、配送、物流、经营、管理、物业等方面给予宏观指导,促进了我国商场超市在较短时间内全面铺开和快速发展。

但在商场超市快速发展的同时,零售企业专门人才的短缺日益明显,现代化商业企业的经营管理制度也有待进一步完善。为此,化学工业出版社组织相关专家编写了《商场超市经营管理工具箱》系列丛书,本套丛书共包括5本,分别为《商场超市布局与商品陈列技巧》、《商场超市假日促销及主题促销》、《商场超市生鲜食品管理》、《商场超市安全与防损防盗》、《商场超市投诉管理与处置技巧》,本套丛书的出版旨在为从事商场超市采购、销售、技术、配送、经营、管理的专业人才提供指导,为零售业投资者、管理者、咨询策划人员,以及相关院校师生教学培训提供素材。希望本套丛书的出版能对商场超市的发展起到一定的推动作用。

化学工业出版社

2008年10月

中国出版

前言



随着社会经济的发展,超市数量的增多,业务范围和经营规模的扩大,社会治安情况也就越来越复杂,因此对超市安全保卫的要求也越来越高,原来的无专职保卫人员的形式已不能适应商场超市发展的需要了。《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《特种设备安全监察条例》、《北京市消防条例》及有关规定,为加强商场超市的安全管理,保障商业企业和社会公众的安全做了很大的贡献。然而,对于开架销售的超市来讲,商品失窃现象不仅普遍存在而且非常严重。据有关部门统计,中国零售业的年损耗约为2%~5%,其中一半以上的损耗是由于商品被盗造成,2007年中国零售业直接损失200亿~600亿的失窃金额,对于利润越来越薄的零售业,这无异于一场灾难。

超市要想在竞争中获取优势,一个不可忽视的管理要点,就是想方设法减少营运过程中的商品损耗。然而严重的超市盗窃现象使商品非自然损耗直线上升,经营成本居高不下,已成为困扰超市的一道难题。

本书从超市安全管理的重要性入手,首先介绍了超市作业安全、仓储安全、设备安全、消防安全、卫生安全以及公共区域等方面的管理方法和管理技巧。接着介绍了超市损耗的原因及控制方法,其中,重点介绍了收银和生鲜部门的防损技巧。最后从如何防止内盗和外盗的角度介绍了超市防盗的方法和技巧。另外,列举了一些在超市经营的过程中可能发生的一些意外事故并给出相应的解决措施。

本书具有以下特点:(1)内容全面、系统。本书共分为五个部分,对超市作业安全、仓储安全、设备安全、消防安全、卫生安全、公共区域、防损、防盗以及意外事故等方面的管理做了详细的介绍。(2)适用范围广、操作性强。本书可供商场、超市、购物中心、百货大楼的企业管理人员、一线工作人员、培训师、咨询师以及高校相关专业师生使用。工作流程与方案相结合,是超市安全、防损、防盗的工作手册和工具书。

本书由李楠、刘乔主编,参与编写的还有沈欣、徐玲玲、付玮琼、陈化飞、陈宇,特别感谢白世贞、霍红对本书的指导!

由于编者水平所限,书中不妥之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编者

2008年10月

目录



第一章 超市安全管理概述 1

第一节 超市安全管理的内涵	1
一、超市安全管理的含义	1
二、超市安全管理的重要性	2
第二节 超市安全管理项目	3
一、超市公共安全管理	4
二、超市内部安全管理	5
第三节 超市安全管理部门设置	8
一、超市安全管理部门特点及性质	8
二、超市安全部门的设置	9
三、超市安保部岗位职责	10
四、超市安全防范管理流程	12
相关链接 北京市商场、超市安全管理规范	12



第二章 超市安全管理 17

第一节 超市作业安全管理	17
一、超市搬运、运输和装卸作业安全管理	17
二、超市个人防护用品安全使用	18
三、超市卖场重要部位安全管理	19
第二节 超市仓储安全管理	22
一、超市仓库治安	22
二、超市仓储安全作业管理的内容	26
三、超市仓储安全作业的基本要求	27
四、超市仓储安全作业管理的特点	29
第三节 超市设备安全管理	31
一、超市设备的维护范围	31
二、超市设备维护工作要求及流程	31
三、超市警卫设备安全管理	33
四、超市包装打码设备安全管理	33

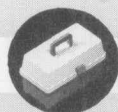
五、超市购物车辆安全管理	37
六、超市其他设备安全管理	38
相关链接 相应表格	43
第四节 超市消防安全管理	44
一、超市消防组织	44
二、超市消防安全管理的内容	46
三、超市安全防火责任方案	50
四、超市灭火训练及消防演习	51
第五节 超市卫生安全管理	56
一、超市总体环境卫生管理要求	56
二、商场卖场环境卫生管理规范	57
三、商场卖场卫生管理制度	58
四、超市食品的卫生安全管理	59
相关链接 2007 年超市食品安全调查报告	62
五、超市公共区域卫生安全管理	67
相关链接 关于安全培训的大纲	68



第三章 超市防损 71

第一节 超市损耗产生的原因及预防	71
一、超市商品损耗的定义	71
二、超市损耗的原因及措施	71
第二节 超市损耗的控制方法	76
一、超市重点区域的监管	76
二、超市后场管理	80
三、超市防损机制的建立	81
相关链接 超市防损部奖惩制度	85
第三节 超市收银防损	85
一、超市收银员行窃的方式及预防措施	86
二、超市收银员的防损训练	88
第四节 超市生鲜防损	89
一、超市生鲜食品的损耗定义	89
二、超市生鲜食品损耗的原因	90
三、超市生鲜商品损耗的种类	91
四、超市生鲜防损措施	92
第五节 超市其他环节防损	93
一、超市各岗位的防损	93

二、超市假期防损需注意的问题	95
相关链接 防损部工作职责及原则	97



第四章 超市防盗 100

第一节 超市防盗概述	100
一、超市防窃意识提升全员性	100
二、超市防盗工作强调隐蔽性	101
三、超市防盗设备展示先进性	101
四、超市防范制度体现全面性	101
五、超市防盗手段运用自助性	102
第二节 超市防止内盗	102
一、超市员工偷盗的动因	103
二、超市员工偷窃的防范技巧	104
三、超市防止内盗的安全管理手段	105
四、制定关于超市内盗的制度	108
相关链接 某超市处理促销员偷盗的案例	109
第三节 超市防止盗窃	111
一、超市外盗的表现方式	111
二、超市防止盗窃的措施	111
相关链接 怀疑顾客偷东西,超市如何处理才合法?	116
第四节 超市卖场防盗的装备	118
一、超市的对讲机	118
二、超市的电子防盗设备	119
三、超市的门和钥匙	119
四、超市屋顶或墙壁开口	121
五、超市的外部窗户	121
第五节 超市防盗管理制度	122
一、防盗工作日常管理规定	122
二、防盗规定(内部偷盗)	122
三、防盗规定(顾客偷盗)	125
四、防盗规定(供应商偷盗)	127
五、防盗条码的使用规定	127
六、接报案制度	128
七、对偷窃人员的处理规定	128
八、打扒组关于索赔的规定	129
九、没收商品的返还规定	130



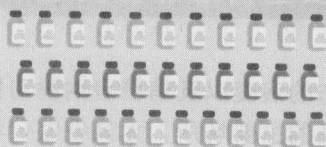
第五章 超市意外事故处理 131

第一节 超市抢劫	131
一、抢劫及抢劫犯	131
二、抢劫犯选择超市的原因	132
三、抢劫犯确定目标的方式	132
四、超市避免抢劫风险的措施	133
相关链接 超市抢劫案例	137
第二节 超市欺诈	139
一、超市欺诈行为	139
二、超市欺诈的预防措施	140
三、超市欺诈事件的处理	140
第三节 超市其他意外事故	141
第四节 超市意外事故领导小组	141
一、总指挥	142
二、副总指挥	142
三、人员疏散组	142
四、救灾组	142
五、财物抢救组	143
六、通信医务组	143



参考文献 144

第一章 超市安全管理概述



第一节 超市安全管理的内涵



一、超市安全管理的含义

超市安全范围广泛,按管辖范围的不同,可以分为总经理办公室安全、卖场安全、公关部安全、工程部安全、人力资源部安全、采购部安全、餐饮部安全、财务部安全、销售部安全、安全部安全;按其内容和性质的不同,可以分为生产安全、交通安全、食品卫生安全、社会治安安全等;按重要程度的不同,可以分为要害部位安全和非要害部位安全。所以,超市的安全重点是维护超市要害部位的安全,检查和督促超市其他方面的安全工作。

超市安全管理是指超市本身以及来场顾客、本场员工的人身和财物,在超市所控制的范围内不受侵害,超市内部的生活秩序、工作秩序、公共场所秩序等保持良好状态。

超市安全管理也指不存在其他因素导致这种侵害的发生,即超市安全状态是一种既没有危险,也没有可能发生危险的一种状态。因为,有些因素会在一定条件、一定场合、一定时间内突然发生危险,从而造成人身伤亡和财产损失。所以,超市安全就是在超市内不发生危险以及对潜在危险因素的排除。总之,超市安全是把超市的各方面的安全因素作为一个整体加以反映,而不是单指某一个方





面的安全。



二、超市安全管理的重要性

超市卖场经营形态的演变以及消费者购物习惯的改变,使得超市已经成为现代人购买日常生活用品的主要场所,尤其在假日和每天的购物高峰时段,顾客更是络绎不绝。既然超市是人流聚集的公共场所,经营者对于超市安全上的防范自然是责无旁贷。考虑到零售业现金交易形态所带来的庞大现金流量以及任何人均可自由出入宽广开放的卖场空间的经营方式,超市经营者更应将卖场的安全视为整体管理上不可忽视的一环。

事实上,卖场安全管理所包含的范围相当广泛。在地点方面,除了购物区域之外,还包括公共用地以及员工的工作场所;在对象方面,除了人(如顾客、员工、厂商、邻居、行人以及歹徒等)的安全管理之外,还有财物的安全管理;在事件方面,除了突发事件之外,还有日常的例行作业;在时间方面,安全事件更是随时都有可能发生。根据以往的经验,许多公共场所发生的意外突发事件往往并不是故意而是由于人为的疏忽所造成。因此,在安全的管理上,除了硬件设备的配置必须符合政府相关法令的要求和规定之外,超市例行的安全检查以及从业人员平时的安全培训、处理突发事件的应变能力等更值得重视。商场超市现场安全管理的重要性表现在以下方面。

(一) 为员工提供安全的工作环境

整个超市的安全作业及设备的完善与否与员工的身体健康和生命安全息息相关。良好的卖场安全管理除了可以为员工提供安全的工作环境,减少工作上的焦虑和压力,进而提高员工的工作效率之外,还可以借此使员工树立正确的安全管理观念,确保卖场的安全。

(二) 减少超市财产损失

发生任何意外和灾变,超市经营者除了必须面对超市装潢、设备、商品被破坏所带来的财物损失之外,可能还必须支付员工、顾客等众多直接受害者的庞大赔偿金。

(三) 确保消费者购物的安全

一家良好的超市除了满足消费者的购物需求之外,还必须为消费者提供一个安全舒适的购物环境。一个安全管理良好的超市可以让消费者以最轻松的心情达



到购物和休闲的双重目的。前往超市消费的顾客人数众多，不仅涵盖了所有的年龄层，其购物时间也从几分钟到数小时不等。因此，从消费者踏进超市卖场的那一刻起，超市就有责任保障消费者财产的安全。为员工提供安全的工作环境，因为整个超市的安全作业设备的完善与否与员工的身体健康和生命安全息息相关。超市应该提供给顾客一个赏心悦目的购物环境，为此，超市经营者应该从以下几个方面检查自己是否为消费者提供了一个安全的购物环境。

1. 货架质量

安全牢固的货架不仅能承重一定分量的商品，还能为顾客提供安全的购物环境，避免因货架倒塌现象而引起不必要的事故。货架质量往往不容易引起超市经营者的注意，目前我国超市中，在对待货架投资上较为仔细谨慎的有物美超市，他们给货架生产商提供的货物规格要求中，细则部分可以精确到每一个货架组建的大小、材质和涂层。

2. 商品陈列

货品陈列过高或者摆放不整齐容易引起倒塌或滑落伤人事件，应坚决避免。

3. 地面安全

超市地面不清洁，有水渍出现时，很容易导致顾客摔伤事件的发生，特别是水产品区更应该保持地面的干爽，以免引起消费者投诉。

4. 顾客纠纷

在超市内发生顾客与顾客之间的纠纷时，超市工作人员有责任予以制止，坚决避免在超市卖场内发生伤亡事件。

（四）维持良好的社区关系

超市的顾客大多是邻近的住户，如果在作业或管理上侵犯了他人的权益和安全，不仅会遭到联合抗议和抵制，也会影响超市的正常作业和营业收入。同时，超市进出货的作业方面不仅规模较大，而且次数相当频繁，再加上人员出入又颇为复杂，使得超市的各项活动直接或间接地影响着超市四周的居民及过往行人。因此，良好的安全管理还可以达到建立良好的社区关系、维持良好形象的效果。



第二节

超市安全管理项目

超级市场的安全管理项目相当繁多，除了有关公共的范围外，也有超级市场本身的内部安全管理，包括人员及财物部分，主要有以下方面内容。



一、超市公共安全管理

(一) 消防安全管理

超市除了应具备各项符合国家规定或经消防主管机关审核认可的各项消防安全设施及设备之外；还应拟订一套完善的消防作业应变程序，以便在火警发生时，能确保财产、人员及顾客的安全。消防安全管理工作的范围包括：

- (1) 火灾预防及抢救。
- (2) 各项安全设备的定期检查和管理。
- (3) 消防水源的定期检查和管理。
- (4) 消防安全的教育及宣传。

(二) 卖场陈设安全管理

不安全的卖场陈设，容易使顾客在购物区域活动时发生意外事故，因此需特别注意下列事项。

1. 货品陈列安全

货品陈列过高或是摆放不整齐时，容易因人为碰撞而使商品倒塌或掉落，造成顾客或员工的意外伤害。

2. 卖场装潢安全

超市经营者为了吸引消费者，往往在装潢上作相当大的投资。但是美观之余，还必须注意其安全。

3. 货架装设安全

货架摆设的位置不当、不稳固或是有突角产生，都可能使顾客在购物时发生意外事故。

4. 地面安全

地面湿滑或有水迹出现时，若未能立即处理，也会造成顾客在行进时滑倒而受伤。

(三) 员工作业管理

员工作业方式不当，可能会造成顾客或员工本身的伤害。例如：进货作业不当、叉车使用不当、卸货作业不当，都可能造成商品掉落，砸伤或碰伤顾客和员工。员工安全管理包括以下5项主要内容。

- (1) 员工安全意识的教育。



- (2) 员工防护用品的使用。
- (3) 各种设备的安全使用。
- (4) 安全理货与预防。
- (5) 安全搬运、运输与装卸。

(四) 防台风措施

每年5~10月是我国南方部分沿海地区的台风季节,其所带来的损失相当惊人。因此,超市经营者应该做好充分的准备,以便在台风侵袭时能将公司的损失减少到最低限度,并且避免行人遭到无谓的伤害。

(五) 防震安全管理

据统计,世界上70%的地震发生在环太平洋地震带上,我国则属于多震地区。地震直接引起的灾害有山崩、地裂、建筑物倒塌等,间接引起的灾害有海啸、火灾、水灾等,这些都会对人们的生命财产造成重大的威胁。



二、超市内部安全管理

(一) 开、关门的管理

大部分超市在非作业时间内,并未安排人员留守。但是为了防止窃贼夜间闯入窃取财物,通常会与保安公司合作、安装保安系统。因此有必要对开、关门的作业加以规范,以确保卖场的夜间安全。有关的管理内容如下。

1. 开店必须由特定人员(如店长、副店长或其他干部)在规定的时间内开(关)保安设施,本人在记录簿上加以记录并签名,还必须附有至少两位人员附属签名作为证明。
2. 开店后,当值主管应检查正门入口、后门、金库门及所有门窗有无异状,要确保一切正常,没有被破坏迹象。
3. 关店前后应做好以下事项。
 - (1) 清点现金,检查收银机、金库、店长室并且上锁。
 - (2) 除必要的电源外,其他不必要的电源应关掉,所有插头也应拨起。
 - (3) 检查店内每一角落,包括仓库、作业场、机房、员工休息室、厕所等。防止有人藏匿于店内。
 - (4) 员工安全检查。例如检查员工撤离公司的手提袋及物品。
 - (5) 开关门时应提高警觉,注意周围有无可疑状况。

（二）保安报告管理

1. 超市发生的任何保安状况，如顾客财物损坏、偷窃、防火、抢劫、意外事件等，经理均应在了解状况发生的原因之后，迅速向上级相关主管人员报告，以便进一步做更有效的处理或追踪。

2. 任何对警方或上级主管的保安报告，其内容必须简短、明确，并且包括人、事、时、地、物等，以使对方能迅速了解发生的状况。

3. 超市经理应熟记必需的电话，并抄录张贴在电话机旁、公布栏或其他的指定地点。

（三）锁匙管理

1. 金库的保险锁密码应只有必要的相关作业人员知道。当超市主要负责人发生变动时，应随时更换保险锁密码，以防止意外事件的发生。

2. 经理办公室和金库的锁匙应有备份，并分别交由自己或业务相关人员妥善保管。未得许可，不得任意配制。

3. 所有钥匙均应编号，以利管理，便于发生不法事情时，责任分明。

（四）金库管理

新旧任经理交接后，必须立刻将金库密码重新设定，并且只有经理知道。

1. 金库室（经理办公室）为机密地方，除必要人员，其他不相关人员不可随意进入。

2. 金库门应随时关上并上锁。

3. 经理每天上班后、下班前，首要任务就是检查金库门有无上锁或其他异状发生；如有任何问题，应立即向上级反映。

（五）专柜的安全管理

部分超市为了提高经营效率而设有专柜。如果专柜的安全发生问题，超市亦无法幸免于难。因此，超市管理者必须将专柜一并纳入安全管理范围，除了提供必要的安全设备以外，还必须将专柜人员视同超市人员一同实施安全训练和演习，以确保超市的整体安全。

（六）防范业务侵占

1. 定期抽检员工的储物柜，以防携离超市的手袋及物品。员工储物柜仅能放置私人物品，不准放置任何公务用品、易燃物（如汽油、瓦斯、爆竹等）及非法物品，以防范员工的侵占行为。



2. 定期抽验下列人员的作业情况，避免发生工作人员借着职务上的便利，侵占钱财，或图利亲友。

- (1) 商品验收人员。
- (2) 收银人员。
- (3) 负责现金处理的相关主管人员。

(七) 抢劫防范

由于超市的现金流量相当庞大，收银柜台又邻近于出入口的位置，在金钱一进一出的同时，难免引起歹徒覬覦而发生抢劫的事情。抢劫的对象，除了超市本身工作人员之外，也曾发生歹徒在超市抢劫顾客的事件。因此，在超市营业时间逐渐延长的趋势下，有必要对抢劫的情形加以防范。

(八) 夜间行窃防范

歹徒偷窃的时机除了在一般的营业时间之外，夜晚停止营业之后也必须加以防范。目前大部分的超市皆与保安公司合作，设有夜间安保系统，以防止小偷的侵入。不过，以往的案例显示，部分歹徒是保安公司的离职人员、曾经参与超市施工装潢的外部人员或是超市本身的离职员工，由于他们相当熟悉超市内的各项装置，而容易达到偷窃的目的，造成超市极大的损失，应特别防范。

(九) 顾客的扰乱行为

进出超市的顾客，不仅人数众多，层次也不一。有些顾客来到超市并不以购物为主要目的，而带有其他的扰乱或暴力行为。例如酒醉、谩骂、打砸商品、蓄意破坏、以言语纠缠超市员工或精神异常的行为干扰动作等。

(十) 诈骗

由于超市的现金多、商品多，加上员工的年龄都比较年轻，而经常成为歹徒诈骗的对象，其诈骗的方式往往千奇百怪。常见的案例有：送货、要求兑换零钱、声称存放在寄物柜的贵重商品遗失或以物抵物等，应特别警惕。

(十一) 停电应变处理

电力是超市必备的营业条件，一旦停电，不仅必须低温保存的商品会变质、整个超市无法营业，而且会为顾客或员工提供窃取超市财物的绝佳机会。超市经营者必须针对停电拟定一套应变作业程序，以减少损失。

(十二) 恐吓事件处理

随着犯罪形态的多样化，零售界遭受歹徒恐吓胁迫的事件屡见不鲜，对社

会、企业和消费大众无不造成莫大威胁。有鉴于此，超市经营者必须制定一套有效的应对程序，将危机事件造成的伤害化解到最低限度。



第三节 超市安全管理部门设置



一、超市安全管理部门特点及性质

随着社会经济的发展，超市的数量越来越多，业务范围越来越广，规模越来越大，社会治安情况越来越复杂，超市安全保卫的要求也越来越高，原来的无专职保卫人员的形式已不能适应发展的需要了。超市安全部就是在这种情况下应运而生的。现在，我国的超市一般都设有安全部，或称保安部、保卫处（科）。由此可见，超市安全部是现代商业发展的必然产物。

（一）超市安全工作的特点

1. 安全保卫工作的多样性

超市安全保卫工作的内容十分丰富，它不仅要维护顾客的人身和财产的安全，防止各种违法犯罪分子的侵害；而且要维护超市本身各种先进服务设施的安全。这是由超市所接待的顾客不一、顾客来店的目的不一、顾客来店时间不一、顾客生活习俗的不一等现实情况决定的。

2. 安全保卫工作的政策性

超市安全保卫工作内容的多样性，决定了超市安全保卫工作具有很强的政策性。对待同一个行为，由于行为者的国籍不同、行为发生地不同，处理的依据、方式和结果也会不同。另外，不同的业务有不同的政策方针、法律法规。因此，安全保卫工作人员不仅要有丰富的法律知识，要懂得国内法、外国法、国际公法和国际私法，而且还要有很强的政策观念。

安全保卫工作要与各种侵害因素作斗争，即既要同各种违法犯罪行为作斗争，又要防止超市工作人员的失职行为，还要防备各种自然力的破坏作用。要完成这些任务，就必须在工作过程中注意服务性。思想上必须明确，超市是以服务为宗旨，安全是整个超市工作的重要组成部分。执行政策必须严谨，在超市安全保卫工作中涉及顾客方面的事项政策性就特别强，必须严谨对待，作为超市