



“经营有道”系列

Supermarket Management

图解商场超市 防损与安全管理

[实战精华版]

匡仲潇 主编



化学工业出版社



“经营有道”系列

Supermarket Management

图解商场超市 防损与安全管理

[实战精华版]

匡仲潇 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《图解商场超市防损与安全管理》涵盖全员防损管理、商品损耗控制、商品防盗管理、重点区域监管、消防安全管理、卖场安全管理、生产安全管理、卫生安全管理、设备安全管理、突发事件管理10个方面内容。

《图解商场超市防损与安全管理》定位于实操读本，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确。既可作为专业培训机构、院校相关专业的教材、培训手册，又可以作为商场超市管理人员、实际操作人员的工具书，直接应用于实际工作中。

图书在版编目(CIP)数据

图解商场超市防损与安全管理/匡仲潇主编. —北京:
化学工业出版社, 2017.1
(“经营有道”系列)
ISBN 978-7-122-28351-1

I. ①图… II. ①匡… III. ①超市-安全技术
IV. ①F717.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第256424号

责任编辑:陈蕾
责任校对:王素芹

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:大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张11 $\frac{1}{2}$ 字数225千字 2017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:38.00元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORD

在推进“大众创业、万众创新”的大背景下，扩大就业、实现富民之道的根本举措获得了前所未有的政策支持。我国有13亿多人口、9亿多劳动力，推进“大众创业、万众创新”，就是要通过转变政府职能、建设服务型政府，来营造公平竞争的创业环境，使有梦想、有意愿、有能力的科研技术人员、高校毕业生、农民工、退役军人、失业人员等各类市场创业主体“如鱼得水”，通过创业增加收入，让更多的人富起来，促进收入分配结构调整，实现创新支持创业、创业带动就业的良性互动发展。

商务部2005年启动了“万村千乡市场工程”并实施至今，全国很多省市通过财政“以奖代补”的资金支持方式，引导承办企业向农村延伸发展“便民连锁超市”（即“万村千乡”市场工程“农家店”），开展“便民连锁超市”信息化改造，建设配送中心和乡镇商贸中心。

2015年11月19日，国务院办公厅关于加快发展生活性服务业，促进消费结构升级的指导意见颁布，以积极培育生活性服务新业态新模式，全面提升生活性服务业质量和效益为主旨。其中谈到“优化城市流通网络，畅通农村商贸渠道，加强现代批发零售服务体系建设。合理规划城乡流通基础设施布局，鼓励发展商贸综合服务中心、农产品批发市场、集贸市场以及重要商品储备设施、大型物流（仓储）配送中心、农村邮政物流设施、快件集散中心、农产品冷链物流设施。推动各类批发市场等传统商贸流通企业转变经营模式，利用互联网等先进信息技术进行升级改造。发挥实体店的服务、体验优势，与线上企业开展深度合作。鼓励发展绿色商场，提高绿色商品供给水平。大力发展社区商业，引导便利店等业态进社区，规范和拓展代收费、代收货等便民服务。积极发展冷链物流、仓储配送一体化等物流服务新模式，推广使用智能包裹柜、智能快

件箱。依照相关法律、行政法规规定，加强对关系国计民生、人民群众生命安全等商品的流通准入管理，健全覆盖准入、监管、退出的全程管理机制。”

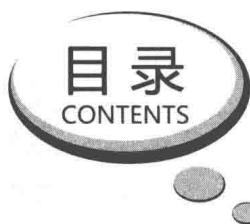
不论是宏观背景，还是具体实施，作为民生中最主要的消费单元——商场超市，在创业开店、连锁管理、店面运营、安全防范、电商平台、线上线下、绿色环保、物流配送等方面都要规范化管理，保证发挥实体店的服务、体验优势，与线上企业开展深度合作，规范和拓展代收费、代收货等便民服务，以及仓储配送一体化等物流服务新模式，实施便民服务。

基于此，我们在总结归纳商场超市管理经营的基础上，策划了“零售业经营管理攻略系列”丛书，我们在第一辑《图解商场超市经营与管理》《图解商场超市布局与商品陈列》《图解商场超市卖场服务与管理》《图解商场超市365营销与促销》的基础上，进一步推出了第二辑《图解商场超市采购与物流配送》《图解商场超市卖场与电商管理》《图解商场超市防损与安全管理》《图解商场超市生鲜食品管理》。

《图解商场超市防损与安全管理》定位于实操读本，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确。既可作为专业培训机构、院校相关专业的教材、培训手册，又可以作为商场超市管理人员、实际操作人员的工具书，直接应用于实际工作中。

本书由匡仲潇主编，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，参与编写和提供帮助的还有丁红梅、王红、王纪芳、王月英、王群国、王建伟、陈秀琴、陈运花、陈宇、刘建忠、刘俊、刘雪花、刘云娇、李敏、李宁宁、张丽、张桂秀、张巧林、马丽平、冯永华、郑时勇、罗玲、齐艳茹、赵艳荣、何春华、黄美，最后全书由匡仲潇统稿审核完成。在此一并表示感谢！由于作者水平所限，不足之处请广大读者指正。

编 者



导读 人防+技防=实现智能安全防范

- 一、确保人力防范细节化 /2
- 二、实现网络视频监控智能化 /2
- 三、未来靠“刷脸”可防盗 /3

第一章 全员防损管理

引言：

防损是商场（超市）利润的基本保证，保证损耗最小化是实现商场（超市）利润最大化的前提条件。因此，商场（超市）应根据对各个部门的分析，找出损耗发生的原因，有针对性地采取措施，加强管理，堵塞漏洞，尽量使各类损耗减少到最小。

- 一、零售业损耗产生的原因 /5
- 二、全员防损的概念 /6
- 三、全员参与防损的措施 /7
- 四、全员防损的要点 /9
 - 相关链接：××超市全员防损工作方案 /10
- 五、全员防损的职责 /13
 - 相关链接：××超市防损员岗位职责 /15
- 六、防损稽核的实施 /17

第二章 商品损耗控制

引言：

卖场内的损耗及费用直接影响着商场（超市）的利润，降低损耗、缩减费用可使商场（超市）获得最大的利润。著名的零售企业沃尔玛超市已将商品的损耗控制在1%，而一般的超市损耗则在3%~5%，有的甚至更高，所以有效地控制损耗，是

零售业管理的重中之重。

一、商品损耗的类别	/21
二、开业期间商品的损耗控制	/21
三、收银作业的损耗控制	/24
四、非生鲜品的损耗控制	/24
五、生鲜品的损耗原因	/27
六、生鲜商品的损耗控制	/29
相关链接：超市损耗管理的具体措施和现实途径	/33

第三章 商品防盗管理

引言：

商场（超市）要想在竞争中取得优势，就要想方设法减少营运过程中的商品损耗，然而严重的盗窃现象使商品非自然损耗直线上升，经营成本居高不下，严重影响了商场（超市）的营业收入。因此，商场（超市）在不断提高销售的同时，更要加强对防损防盗的管理。

一、员工内盗行为的防范	/38
二、顾客偷窃行为的认知	/39
三、顾客偷窃的防范	/41
相关链接：卖场员工如何协助防范顾客偷窃行为	/42
四、团伙偷盗行为的防范	/43
五、对团伙盗窃的预防布控与打击	/44
相关链接：卖场防盗技巧	/46
六、顾客偷盗的处理	/47
七、供应商偷盗的防范	/47
【范本】供应商欺诈行为的防范和管理规定	/49

第四章 重点区域监管

引言：

由于商场（超市）是一种实行敞开式售货、顾客自助服务的购物场所，所以，它也是一些想不劳而获的不法分子光顾的主要场所，这正是商场（超市）把防盗工

作作为其正常运作的重点工作的直接原因。所以，商场（超市）防盗工作的好坏，也直接地体现了其管理水平高低。

一、员工出入口的管理	/53
二、收货口的管理	/54
三、垃圾口的管理	/56
四、精品区的管理	/57
五、高损耗区域的管理	/58
六、现金室的管理	/59
七、卖场入口的管理	/60
八、家电提货口的管理	/61
九、收银出口的管理	/61
十、后场管理	/63

第五章 消防安全管理

引言：

商场（超市）有义务给顾客提供安全的购物环境，所以门店的消防管理工作显得尤为重要。消防管理是指防止火灾、水灾，灭火及其他灾情处理的专门工作。商场（超市）的消防安全管理方针应是“预防为主，防消结合”“以防为主，以消为辅”，重点抓好防火及灭火工作。

一、完善消防系统	/66
二、建立消防组织	/66
三、制定消防安全管理制度	/67
相关链接：各项消防管理制度包括的内容	/69
四、加强明火管理	/73
五、加强易燃品管理	/73
六、加强全员消防教育	/73
七、加强消防设施、器材的管理	/74
相关链接：消防设备应检查什么	/74
八、制定灭火和应急疏散预案并组织演习	/75
【范本】××超市消防演习方案	/78

第六章 卖场安全管理

引言：

商场（超市）的卖场是相对固定的，而安全服务是动态的，也是个非常重要的方面；因为商场（超市）目标市场的覆盖面广泛，前来购物的顾客人数众多，营业时间长，因此安全问题非常重要。

一、购物环境的安全管理	/82
相关链接：商务部《超市购物环境标准》	/83
二、卖场设备的安全管理	/88
三、卖场设施的安全管理	/90
四、卖场人员的安全管理	/90
五、卖场治安巡逻管理	/91
【范本】商场巡逻保安员岗位职责	/92
六、卖场突发事件的处理	/92
七、卖场节假日安全管理	/97
【范本】××商场春节期间安保方案	/97

第七章 生产安全管理

引言：

任何安全操作规程都是以岗位操作内容为基础建立的，完善的岗位操作规程不仅能规范生产过程、提高工作质量，还便于企业实施标准化管理，有效防止违规操作造成的安全事故，减少不必要的财产损失和人身伤害。

一、设置安全生产管理机构	/101
二、落实安全生产责任制	/103
【范本】××商场各岗位人员安全生产职责	/103
三、开展安全生产教育培训	/111
四、个人防护用品安全使用	/113
五、卖场陈设作业安全管理	/114
六、卖场员工作业安全管理	/115

第八章 卫生安全管理

引言：

商场（超市）不仅提供给消费者舒适的购物环境，更要提供保证质量、安全、新鲜、卫生的商品，以满足顾客的期望、需要。因此，加强卫生管理和卫生管理责任制对商场（超市）来说，是相当重要的一环。

一、卖场外部环境管理	/118
二、卖场内部环境管理	/119
【范本】超市营业现场环境卫生清洁、检查细则	/122
三、生鲜区域卫生管理	/126
四、蔬果部的卫生管理	/127
五、肉类部的卫生管理	/129
六、水产部的卫生管理	/130
七、熟食（面包）部的卫生管理	/132
相关链接：熟食常识介绍	/134
八、日配部的卫生管理	/136
相关链接：夏季超市如何保证食品安全	/136

第九章 设备安全管理

引言：

企业的经营离不开设备，对设备的全过程进行科学的管理能让企业的经营过程顺利进行，对商场（超市）来说，同样如此。对设备进行科学的管理，更关系到顾客消费的体验、购物环境的提升以及卖场的安全。

一、警卫设备的管理	/139
二、包装打码设备的管理	/141
三、购物车辆的管理	/145
四、商品搬运车辆	/146
五、其他常用设备	/148
六、设施设备的管理	/152

第十章 突发事件管理

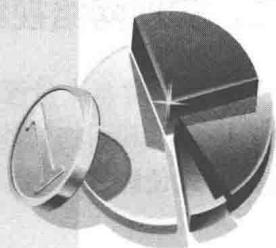
引言：

商场（超市）除正常的营运作业之外，突发事件时有发生，其危害之大是不可估量的，因此为减少和降低财产的损失和人员的伤亡，迅速、有效地处理紧急事件，进行抢救作业，商场（超市）须做好突发事件的应急处理。

一、突发事件的类型	/156
二、突发事件的处理原则	/156
三、设立突发事件处理小组	/157
四、制订紧急情况计划	/158
五、紧急通信录的设置	/158
六、紧急事件的处理程序	/159
七、各类紧急事件的处理	/160
【范本】××商场突发事件应急预案	/171

导 读

人防 + 技防 = 实现智能
安全防范



商场（超市）的特点是营业规模大、商品最丰富、顾客最集中的场所，一旦发生问题，都会导致无法挽回的损失，给社会和谐稳定带来负面影响。所以，商场（超市）的安全防范工作的重要性不言而喻。

一、确保人力防范细节化

安全防范工作是维护商场（超市）正常营业和实现安全生产的一项重要工作，也是商场（超市）在战略发展中的组成部分，只有认识到位、重视到位、行动到位、措施到位，商场（超市）的安全防范工作才能做到有效保障。

安全防范工作中，预防为主是重要原则，要解决技防的盲区，在遇到突发情况需要处置时必须依靠人力防范，以弥补技防的不足。所以，既要发挥技防的作用，也要充分认识到人力防范在商场（超市）安保工作中是不可或缺的，从思想上高度重视，利用人力防范的优点，发挥保安员专业优势，从细节上把各项安全措施落到实处，实现安全生产。具体措施如图0-1所示。

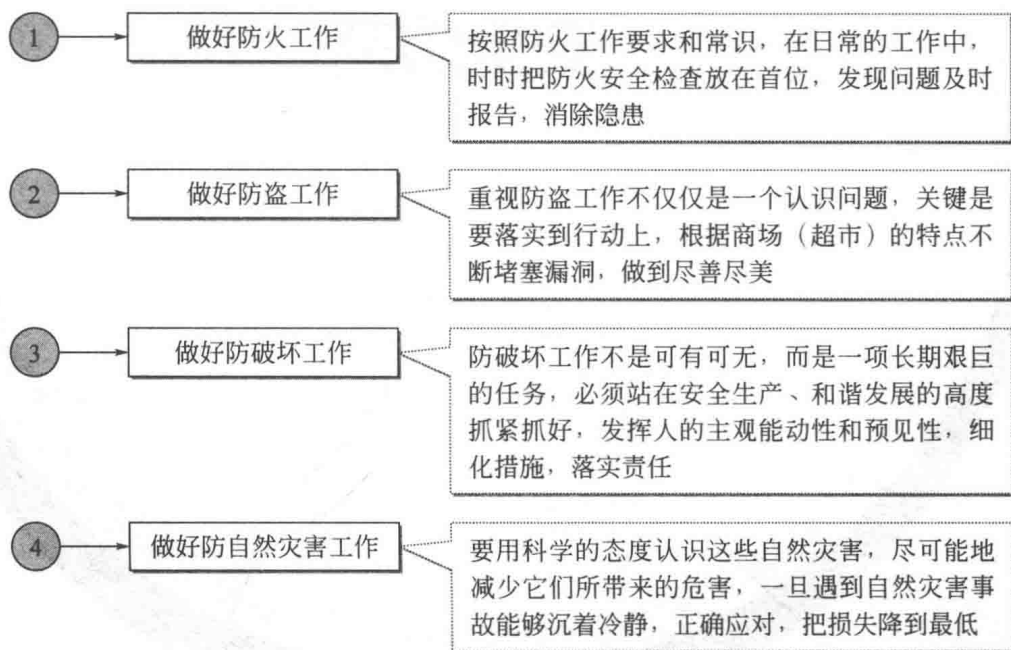


图0-1 人力防范的措施

二、实现网络视频监控智能化

大型商场或超市人员流动比较频繁，商家为了方便顾客选择购买，通常都采用开放式柜台，其购物的随意性、灵活性、方便性、实用性为市民提供了方便。虽然这种方式使顾客可以自由地选购商品，给顾客带来了极大的方便，并且售

货员与顾客之间也更容易沟通，但随之而来的是，这也给犯罪分子提供了可乘之机，某些素质较差的社会人员，便利用了这些潜藏的安全隐患，进行不法的行为活动，而别有用心内部黑手便利用这个安全漏洞，频频出手犯罪，给商场（超市）带来了较大的损失。因此，单靠以往的人防已远远不能满足要求，尤其在商场下班以后，商场内大量的商品更是犯罪分子主要的攻击目标。

虽然，目前大型商场或超市均纷纷安装了网络视频监控系统，对犯罪分子起到了一定的威慑作用，但大型商场或超市监控点多，依靠人眼观察往往顾此失彼，监控系统再怎么先进，也只是一个事后取证的系统，而不能事前预、报警。因此，必须利用现代的高科技技术手段，使网络视频监控系统智能化，具体如图0-2所示。

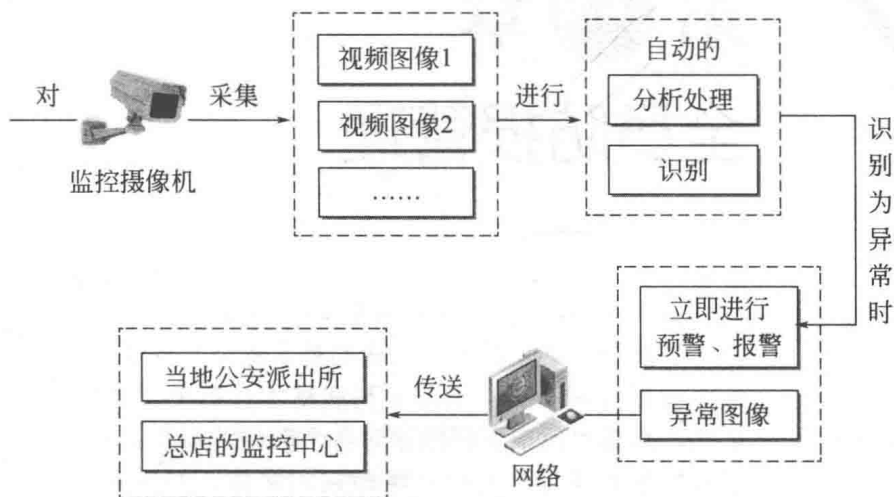


图0-2 网络视频监控系统智能化

显然，有了这种智能视频网络监控系统，也能方便地与防盗、防火、门禁等系统进行联动而组成全方位防范系统，从而可保障商家与顾客的利益。

三、未来靠“刷脸”可防盗

对实体零售行业而言，在客流量极大的购物环境中，如何防止商品被扒手盗窃是一个极大的挑战。不过，随着互联网技术不断发展，国外越来越多的零售企业已经在考虑采用面部识别技术防止商品被盗了。未来可预见的情景是，每家实体零售店前都安装一个面部识别摄像头，对进入其中的顾客进行面部识别，并将面部信息与当地公安部门提供的信息作分析，以此知晓“顾客”是否有入店行窃的犯罪前科。

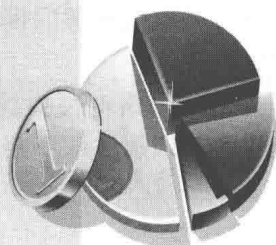
与传统的闭路电视摄像相比，面部识别摄像起到预防作用，且处理效率更高。随着面部识别技术不断发展，预计面部识别摄像头成本也将下降，最终实现上述场景。

第一章

全员防损管理

引言：

防损是商场（超市）利润的基本保证，保证损耗最小化是实现商场（超市）利润最大化的前提条件。因此，商场（超市）应根据对各个部门的分析，找出损耗发生的原因，有针对性地采取措施，加强管理，堵塞漏洞，尽量使各类损耗减少到最小。



一、零售业损耗产生的原因

在中国方面，从造成损耗的原因分析来看，“顾客入店行窃”所造成的损失最高，占49.8%。“内部及行政失误”是零售商品损耗的第二个原因，占总损耗率的22.8%。此外，其他造成损耗的两个原因分别为“员工行窃”以及“供货商欺诈”。

从零售业的几个大的管理及营运支持部门进行分析，零售业损耗产生的原因，主要包括如图1-1所示的4个方面。

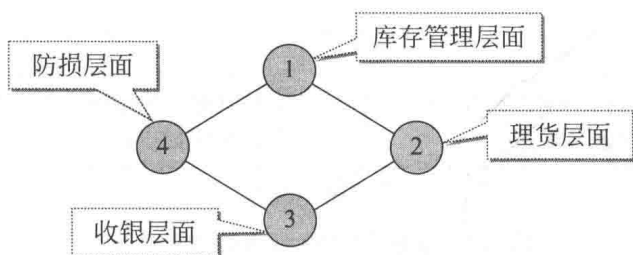


图 1-1 零售业损耗产生的原因

1. 库存管理层面

目前在零售业的经营过程当中，库存管理方面存在着诸多问题，具体如图1-2所示。

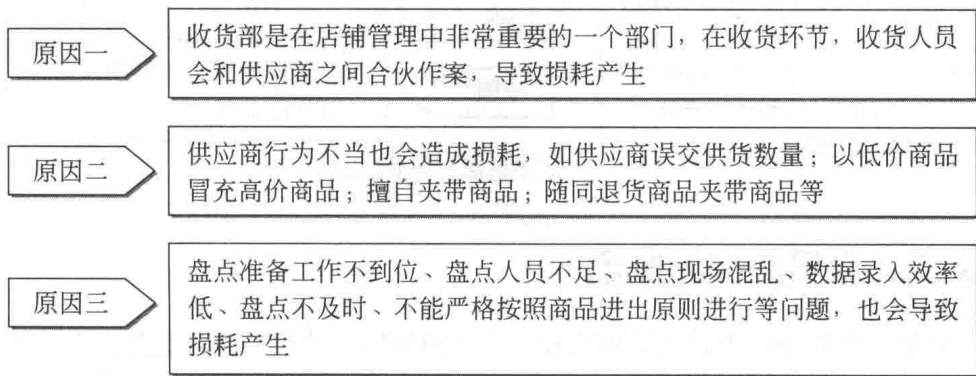


图 1-2 库存管理层面导致的损耗

2. 理货层面

零售业经营的商品种类繁多，理货员操作不当，也可能导致商品损坏造成损耗。

比如，商品条码标价签放错、新旧价格标签同时存在或POP与价格标签的价格不一致等，这样一来，可能就会有顾客以低价买走高价商品而造成损耗。

另外，顾客从货架上取走商品，由于各种原因而将商品放置他处变成孤儿商品，理货员却没有及时将商品归回原位，也会导致商品过期造成损耗。

也有某些超市缺乏对理货员的防盗训练，在管理上没将理货员当作防盗的一员，当发现店内发生偷窃、出现不诚实的逛店者或察觉同伴正在偷窃时，理货员却不知道应采取什么样的手段终止商品被损。

3. 收银层面

由于收银主管对收银人员的培训不到位，收银人员在收银时可能出现少扫描商品等不当操作而导致商品流失，或者忘记查看顾客拿在手中或放在购物车及购物篮里的商品，导致偷盗顾客有机会偷盗。有些收银员由于工作时间较长，知道如何制造长款并私吞长款，收银员还可能与顾客联合偷盗，具体表现如图1-3所示。

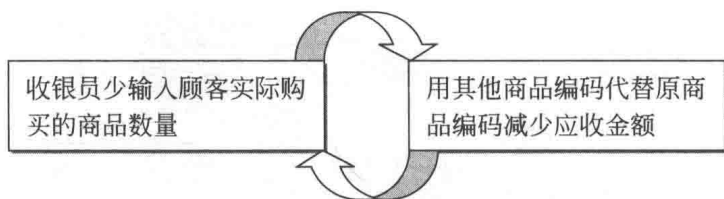


图 1-3 收银员与顾客联合偷盗的表现

4. 防损层面

防损部是专门维护公司、商店安全和预防、调查、挽回损失的部门。由防损层面产生的损耗原因如图1-4所示。

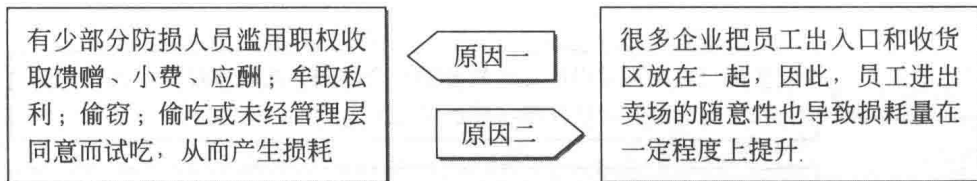


图 1-4 防损层面产生的损耗

二、全员防损的概念

全员防损即公司所有员工均积极配合并遵守防损管理规定，积极参与防损监督和举报，及时为防损部门提供损耗线索。员工将防损视为自己的本职工作，并确信每一分钱损耗都关系到自己的切身利益。

1. 全员防损的三个层次

全员防损可以划分为三个层次：一是意识，二是技能，三是行动。具体如图1-5所示。

2. 全员防损的两个含义

全员防损的两个含义分别是“防内”和“防外”。

(1) 防内。全员防损的“防内”不是防范“内盗”，而是“防自己”，这里是针对员工自身来说的。具体包括如图1-6所示的内容。