



- 职业技能培训教材
- 超市从业人员岗位组合培训——管理系列



超市 防盗防损

CHAOSHI FANGDAO FANGSUN

ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI CHAOSHI CONGYE RENYUAN GANGWEI ZUHE PEIXUN JIAOCAI



中国劳动社会保障出版社

职业技能培训教材

超市从业人员岗位组合培训——管理系列

超市防盗防损

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

超市防盗防损/程波涛主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

职业技能培训教材

ISBN 7-5045-4915-0

I. 超… II. 程… III. 超级市场-安全管理-技术培训-教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 080885 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 4.5 印张 116 千字

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

定价: 10.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

编审委员会

主 编：张蜀东

副主编：任 萍

编 委：董天曙 吴坚忠 周申磊 张艳婷
许胜余 陈之晨 郁士祥 庞淑华
勾爱民 林周章

组织策划：张蜀东 李慧莉

本书编审人员

主 编：程波涛

主 审：张艳婷

内 容 简 介

本书是由劳动和社会保障部教材办公室组织编写的职业技能培训教材，是超市从业人员岗位组合培训教材的管理系列，全书通俗易懂，内容实用，主要内容包括超市防损概述、防损职责和防损设施、防损、防盗、意外事故的处理和消防安全等。

本书可供职业学校、企业在职培训及自学使用。

前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定国家职业标准，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。在社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗、以贡献定报酬，这种新型的劳动、分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了职业技能培训系列教材。

职业技能培训教材贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精练，突出教材的针对性、典型性、实用性。

职业技能培训教材供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、企业培训、劳动预备制培训用书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写职业技能培训教材是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

编写说明

目前，超市已成为中国最常见、发展最快的一种零售业经营形式，其零售额在我国消费品零售总额中所占的比例越来越高，发展速度居各零售业态之首。在国外，超市在许多国家也得到迅猛发展，美国从事超市连锁经营的沃尔玛已连续3年位居世界财富500强第一位。然而，连锁超市的快速发展离不开一支高素质的员工队伍，拥有高素质的员工队伍可以大大降低成本开支，提高经营管理水平，提升核心竞争力。许多超市在快速发展、扩张过程中，深感高素质员工缺乏，它已成为制约我国连锁超市进一步发展的主要因素。因此，如何建立科学的企业培训体系，做好连锁超市员工的培训，成为当前连锁超市经营者必须面对的一大问题。

许多企业在进行员工培训过程中，深为没有实用、成体系的超市员工培训教材而苦恼，为满足企业和培训机构对超市培训教材的需求，劳动和社会保障部教材办公室经过长时间的选题论证、组织编写、集中审稿及反复修改，推出了超市岗位组合培训教材。

本套教材立足于我国连锁超市的实际情况，聘请了国内几家知名的连锁超市的管理人员和从事培训工作的人员参与本套图书的编写与审定工作，力求在总结本国企业实践经验、借鉴外国企业先进经验的基础上，编写出一套适合我国连锁超市岗位培训需要的组合培训教材。

本书主要编审委员会成员：

董天曙 上海华联超市股份有限公司高级顾问、高级经济师

吴坚忠 北京物美集团高级副总裁

周申磊 北京物美集团发展学院副院长

张艳婷 北京东方字恒企业策划有限公司总经理

许胜余 上海华联超市股份有限公司总工程师、高级工程师，中国物流与采购联合会常务理事

陈之晨 北京顺天府商贸有限公司副总经理

本套教材是专为超市岗位培训而设计的，采用的是组合式的教材结构，一共包括3个系列共16种教材，即操作岗位培训教材——《超市收银》《超市采购》《超市理货》《超市促销》《超市仓储》《超市配送》；管理岗位培训教材——《超市店长》《超市防盗防损》《超市营销策划》《超市店铺布局与商品陈列》；知识类培训教材——《商品基础知识》《商品知识——副食品》《商品知识——生鲜食品》《商品知识——针棉制品》《商品知识——家用电器》《商品知识——居家文体用品》。整套教材可根据培训岗位的要求和培训对象的情况自由组合使用。例如，超市收银员培训可选学《超市收银》《超市防盗防损》《商品基础知识》等；超市店长培训可选学整套教材。

本套培训教材既适合于企业或培训机构进行超市员工培训，也可供超市员工或有关人员自学使用。

目 录

第一章 超市防损概述·····	(1)
第一节 超市防损的基本概念·····	(2)
第二节 超市防损在我国的发展历程·····	(6)
第二章 防损职责和防损设施·····	(11)
第一节 防损职责·····	(11)
第二节 防损设施·····	(23)
第三章 防损·····	(29)
第一节 收银防损·····	(29)
第二节 生鲜防损·····	(37)
第三节 其他环节防损·····	(43)
第四章 防盗·····	(53)
第一节 防止内盗·····	(53)
第二节 防止盗窃·····	(59)
第五章 意外事故的处理·····	(67)
第一节 抢劫·····	(67)
第二节 其他意外事故·····	(75)

第三节	意外事故领导小组·····	(78)
第六章	消防安全·····	(81)
第一节	消防基础知识·····	(81)
第二节	消防安全管理·····	(93)
第三节	消防演习·····	(107)
附录一	中华人民共和国消费者权益保护法·····	(113)
附录二	相关消防责任协议书样本·····	(125)

第一章

超市防损概述

如何避免有形无形的损耗，对于超市在利润空间很低的情况下求得生存和发展是至关重要的。因此，建立适应中国超市发展的防损机制，是中国超市今后发展面临的一个非常迫切的问题。

中国超市对防损的理解，有一个转变的过程。早期，主要侧重于防盗，包括内盗和外盗，兼顾其他方面的安全，其实质是安全保卫工作。后来，由于它具有许多缺陷，在增加了许多新功能后，使得原来的保卫部门渐渐转变为防损部门。

在下面的概念和本书的整个结构中，为了照顾到中国超市发展现在所处的不同阶段，以增强本书的适用性，本书将把超市广义上的防损，分为超市防损、防盗、安全（包括意外事

故的处理和消防安全管理) 3 个部分来进行阐述。

第一节 超市防损的基本概念

一、超市损耗

超市损耗指的是所经营商品的账面金额与实际盘存的差。从广义上理解,超市防损包括防止一切造成超市损失的活动。它主要包括两个方面的含义:

1. 控制损耗

商品损耗,具体是指那些看得见的损坏商品(不能出售或折价出售的商品,促销商品不在此内)与看不见的丢失商品,当然也包括由于商品品质等原因售出后被顾客退换回来的商品等。具体包括以下几种情况:

(1) 包装损坏、食品变质等造成的损耗。商品由于包装破损且不可重新包装、食品变质、过期等原因而无法销售。

(2) 运输损坏商品。指在运输过程中损坏,在收货验收过程中又未被发现的破损商品。

(3) 商品验收错误。指在对供应商或配送中心送来的货物进行验收的过程中,验货错误造成商品损耗,或者是收货搬运过程中造成商品损坏。因此,在验收货物时,要严格按照程序操作。

(4) 商品陈列方法不当造成的损耗。指商品在店面陈列过程中,由于陈列的方法不当引起商品损耗,如放的位置不佳引起倒塌,或容易被过往顾客的推车碰撞而引起的损坏。控制此类商品损耗的措施就是要科学合理地陈列商品。

(5) 由于小偷行窃而造成的损耗。商品开架售货给顾客带来

方便的同时，也给一些不法分子带来可乘之机，一些小偷在店内行窃，给经营者带来的商品损失有时是难以估量的，这是造成商品损耗的一个重要原因，必须高度重视。

(6) 收银员商品扫描错误造成的损耗。这是由于收银员业务不熟练或不按程序要求操作，使顾客购买的商品漏扫描造成的损耗。收银员应遵循“取货—扫描—查看—包装商品”的工作程序。

(7) 内盗或内外联手行窃造成的损耗。这种现象也不少见，少数员工禁不住钱物的诱惑，或单独作案或内外联手作案行窃。因此，在平时就应做好防患于未然的准备，具体措施包括：

1) 健全管理制度，加强安全监督检查，不给少数不良员工可乘之机；

2) 招聘员工应严格审查，检查员工出示的各种证件是否真实，要建立担保制度；

3) 在员工的培训与平时的管理过程中应加强对员工的法制教育；

4) 经常检查重点部门是否严格执行安全制度。

(8) 防盗硬件设备不配套造成的损耗。由于防盗硬件不配套，对卖场商品监管不力也是造成商品损耗的原因之一。

2. 提供安全保障

超市安全保障包含以下 3 层含义：

(1) 来店顾客、超市员工的人身和财物，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、公共场所秩序等内部秩序保持良好状态。

(2) 超市安全不仅指商场及其人员的人身和财产不受侵害，

而且指不存在其他因素导致这种侵害的发生，即超市安全包括超市内不发生危险以及对潜在危险因素的排除。

(3) 超市安全是把超市各方面的安全因素作为一个整体加以反映，而不是单指超市的某个方面。

从狭义上看，超市防损主要是由于超市内部管理的原因造成的商品损耗，不包括由于盗窃、安全等原因造成的损失。

在本书中，把超市防损分为按照狭义上理解的超市防损、防止盗窃和安全保障 3 个主要部分。

二、防损部门

防损部门是超市企业中一个独立的、从事防损工作的部门，直接对总经理负责。防损部门在超市中应充当 4 种角色：

1. 防损部门是超市的“管家”

防损员遍布超市各部门，涉足各岗位，信息比较灵通，有控制损耗的有利条件，但是防损员需要具有高度的责任心和使命感，有的超市规模庞大，资产繁多，而这些都是防损的对象。防损部门，应以主人翁的态度尽职尽责地维护超市财产，绝不允许哪怕是细微之处的损耗，杜绝浪费现象，打击损公肥私的侵占行为，切切实实做好超市的“管家”。

2. 防损部门是“问号部门”

善于开动脑筋，是一个防损员必备的基本素质。在工作上需要注意细节，需要深思熟虑，不放过每一个存在的问题，对每一个看似普通平凡正常的事情都要以敏锐的目光去审视，对每件事情、每个过程，甚至每个人都要多打几个问号：这样做合理吗？这样做安全吗？他为什么会是这样……只有这样才能发现问题，防患于未然。

3. 防损部门是坚实的“城墙”

防损部门应该形成一种牢不可破的防守阵线，把所有部门囊括在防损部门的视线之内，监控管理之中，不让任一处损耗渗透出这道坚实的“城墙”。

4. 防损部门应做一面“放大镜”

防损部门要防微杜渐。损耗有有形和无形两种，无形损耗占了很大比例。防损部门应该从各种细微之处着手，像一面放大镜般仔细观察有可能造成损耗的事物。防损员应熟悉各部门的操作流程，善于观察，敢于纠正，要把各种造成损耗的苗头放大来看，努力降低损耗，维护利润。

三、防损员

防损员是指属防损部门管理的从事防损工作的人员。防损员的职责是防止超市商品的各种损失。其主要负责超市内的商品安全、营业安全等。在商品安全方面，要防止失窃现象及各种意外损失，包括内耗和外贼；营业安全，如超市入口、出口的安全，通道防滑，电器设备安全等，指在顾客购物时要保证他们的人身安全，防止事故发生，改善店铺内对顾客安全有威胁的设施或陈列。此外，还要能应付和防范各种自然灾害，如火灾、水灾、台风等给超市带来的损失。他们一般都要接受专业培训。

四、其他概念

1. 监控中心

监控中心将防火、防盗纳于超市的自动化管理范围，并通过电子计算机和闭路电视系统等，结合设备运行和经营管理工作实行全自动化管理，是超市内防火、防盗设施的显示控制中心，也是紧急情况的指挥中心。

2. 监控员

监控员是指负责在监控中心操作监控设施的人员。

3. 内保

内保是指负责超市内场各出入口的安全保卫工作的人员。

4. 外保

外保是指负责超市外围的安全保卫工作的人员。

5. 风险控制中心

风险控制中心是超市内预防各种风险并处理各起事故的部门，通常是防损部门的一个机构。

6. 稽核

稽核有狭义和广义的划分。狭义的稽核是指在超市收银机或出口处核对顾客所购商品与小票是否相符。广义的稽核是指防损员对超市营运全过程的监督、核查工作。

第二节 超市防损在我国的发展历程

一、超市防损机制的发展历程

对于超市来说，建立防损体系和防范措施以保护顾客、员工及企业利益是非常必要的。损耗在零售企业中有不断增加的趋势，各大超市在利润空间很低的情况下，还承受着内盗、外盗带来的巨大损失。有形、无形的损耗制约着超市的发展，危及着超市的生存。如何建立适应超市要求的防损机制，这个问题在超市这种业态进入中国以后经历了一个逐渐变化的过程。

最初，防损是以保卫体制的形式出现的。超市开放式的售货方式在吸引了大量顾客的同时，也引来了众多的窃贼，开业时高

额的失窃率使商家非常头痛。1981 年中国第一家超市在广州诞生，掀起了 20 世纪 80 年代初期中国开架售货的第一次高潮，最后终因防盗不力，损耗率太高而不得不关门歇业。打击外盗与内盗，加强安全防范成为超市保卫部门的首要任务。

国内第一批超市沿用的是老商业企业中“保卫”的概念，主要特点是以安全保卫为主要职责，以打击内外盗为主要任务，与公安部门紧密联系。在付出大量人力、物力，引进了 EAS 系统（电子商品防盗系统）、CCTV 系统（闭路电视监控系统）后，保卫部门有了很大的收获，然而，好景不长，一些“聪明”的员工开始研究超市的运营程序，一些漏洞被他们找到，一些莫名其妙的失窃开始发生，盘点中一些巨大的差异无法解释，不可能被偷的彩电、冰箱也经常丢失。某大型全国性连锁超市，因为一个地区老总和采购、财务、保卫等部门负责人集体贪污而造成巨大损失。这种损失远远大于偷窃，无形的损耗更大于有形的损耗，保卫部门对此却束手无策。

造成这种结果的原因有以下几个方面：从组织结构上看，保卫部门隶属于门店领导，不具有独立性和监督性；从工作范围来看，其主要任务是安全保卫，无法涉及其他部门，更不用说采购、财务、计算机系统等核心部门；再从其本身素质来看，保卫经理多来源于复员退伍军人、国营企业保卫干部，或在保安员中提升，对业务不熟悉，不具备防损技能。

正是由于这种体制具有许多不可避免的缺陷，才促使保卫部门转变为防损部门。上个世纪末，一些超市的保卫科、保安部开始把部门名称换成防损部，这不仅仅是一个部门名称的更换，它预示着中国超市保卫体制正面临着一场变革，它标志着随着超市