



华夏教育

商业

LOSS
PREVENTION
IN
THE
RETAIL
BUSINESS



鲁道夫 C. 基米希克
(Rudolph C. Kimiecik)

【美】

克里斯·托马斯
(Chris Thomas)

著

曹小宁 译

中国商业联合会防损专业委员会翻译此书，希望将国外防损的理念与技术介绍到国内。本书从超市和零售商店的安全管理入手，介绍了人身安全、门窗与其他入口的安全；警报、照明和闭路电视监控的基本信息；剖析了入店行窃、持械抢劫、各种欺诈的犯罪类型和犯罪方式；介绍了如何防范内盗、聘用可靠员工等内容；阐述了超市和零售行业预防犯罪的最新技术和措施；列举了在超市和零售商店经营过程中可能发生的意外事故和相应的解决措施。

防损



化学工业出版社



华夏教育

商业

LOSS
PREVENTION
IN
THE
RETAIL
BUSINESS

鲁道夫C. 基米希克
(Rudolph C. Kimiecik)

【美】
克里斯·托马斯
(Chris Thomas)

著

曹小宁 译

防损



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是《华夏商盾教育》丛书的首卷,中国商业联合会防损专业委员会翻译此书,是希望将国外的防损理念与先进技术介绍到国内。本书从超市和零售商店的安全管理入手,介绍了人身安全、门窗与其他入口的安全;警报、照明和闭路电视监控的基本信息;剖析了入店行窃、持械抢劫、各种欺诈的犯罪类型和犯罪方式;介绍了如何防范内盗、聘用可靠员工等内容;并阐述了超市和零售行业预防犯罪的最新技术和各种措施;列举了在超市和零售商店经营过程中可能发生的意外事故和相应的解决措施。

本书内容全面、系统,使用范围广,具有很强的操作性。主要为中小型零售商提供防损的指导意见,为大型零售商提供全员防损培训的参考资料,也可作为高等院校相关专业的辅助教材。

图书在版编目(CIP)数据

商业防损/[美]基米希克(Kimiecik, C. R.), 托马斯(Thomas, C.)著;曹小宇译. —北京:化学工业出版社, 2009. 10

书名原文: Loss Prevention in the Retail Business
ISBN 978-7-122-06501-8

I. 商… II. ①基…②托…③曹… III. 商业企业-安全管理 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 144464 号

Loss Prevention in the Retail Business /by Rudolph C. Kimiecik, Chris Thomas
ISBN 978-0-471-72321-9

Copyright©2006 by John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved.

Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

本书中文简体字版由 John Wiley & Sons, Inc. 授权化学工业出版社独家出版发行。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分,违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2009-5110

责任编辑: 陈 蕾

装帧设计: 尹琳琳

责任校对: 吴 静

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: 化学工业出版社厂印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张 10¼ 字数 199 千字 2009 年 10 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: 35.00 元

版权所有 违者必究

译者序

全美零售商联盟（NRF）不仅是美国零售商协会，也是一个国际性的零售商联盟，许多国家的零售商协会都是它的会员，如中国商业联合会。NRF 的书店推荐了这本书，这本书还是中国国家图书馆藏书之一。实际上，它不像一部教科书，而更像一本实用手册，有如作者所述：“本书主要的写作目的是为那些没有防损管理人员的中小型零售商提供指导意见，对于那些希望加强和补充现有防损措施的大型零售商，也是非常有用的。”在中国，商业防损还是一个新兴的领域，尽管中国的商业损失已经占到零售额的 2% 左右，但商场的所有者和经营者对于防损的认识是非常不足的，无论对防损技术的投入，还是对员工的全员防损培训，或者对商店防损部门的重视，都远远没有到位。

中国商业联合会防损专业委员会翻译此书，就是希望将国外的防损理念与技术介绍到国内。当然书中的少数经验只适合于美国的特定环境，但我们仍希望能给大家提供一个参考。

感谢吴秀云女士、张阔女士、宋伟江先生、蒋绮珊女士对翻译和编辑此书的贡献。更要感谢许多专业人士的指点，如百安居中国的党飞虎先生和赵重阳先生，泰科-先讯美资公司的陆际文先生。

感谢华夏商盾国际教育咨询（北京）有限公司对本书的资助，并作为《华夏商盾教育》丛书的首卷出版发行。

曹小宁

2009 年 7 月 22 日完稿于樱竹亭

前言

PREFACE

我永远不会忘记自己被抢劫的那一天，尽管抢劫犯没有伤害我，仅仅抢走了钱包里的几美元，但当时的情景却在我脑海里又回放了上百遍，我想象着各种可能发生的情况和后果。如今还在想，当时我注意到他头戴一个摩托车头盔，为什么不观察一下附近是否有他的摩托车？如果我注意到附近没有他的摩托车，我就可以待在自己的车里，锁上车门。我可以盯着他，让他了解我已注意到他，我还可以驾车离开。

而当时我放松了警惕，下车前行，继续做自己的事，并且有几秒钟转身背对着他，让他有机会跨过那些小树丛。他用什么东西顶住了我的腰，一把枪？一把刀？我当时太害怕了，根本不敢回头。他告诉我不要动，我就一动不动。我想我还是幸运的，他只是在抢走钱包后就迅速逃走了，更幸运的是，在他逃跑的时候，我的汽车钥匙从被抢走的钱包中掉了出来。

作为现在和将来的商店店主或经理，我给你们打击盗窃犯罪的最好建议是“经常保持警惕”，第二条建议是“迅速对你发现的问题做出决断”。如果有些事看起来感觉“不好”，那就有可能真的不好，一定要采取相应的行动。

对于学习零售管理专业的学生而言，阅读这本书是非常必要的第一步，因为它能启发你敏锐的感觉，让你了解盗贼偷盗商品的各种情况。员工、客户、供应商、分销商、收银员——在特定环境下，几乎没有人能够抵制住诱惑。如今的零售商虽然没必要过分的猜疑，却需要保持适当的谨慎。

本书的信息是以一系列研讨会的内容为基础的。本书的合著者是 Rudolph C. Kimiecik 先生，他是一位拥有 35 年从业经验的零售安全和防损专家。本书涉及了所有防损的关键主题，这些主题是我们专门为零售行业的防损进行量身打造的。它被分成下列 10 个主题加以阐述。

人身安全（第 1 章）在任何损失预防计划中都应该放在第一位，因为商品可以被替换，但人类的生命是不可以再生的。除了抢劫和入室行窃之外，本章还研究了其他的相关主题，如在公众骚乱时的预防措施，与天气灾害有关的预防措施。我们还提供了一些日常安全小提示，例如，商店的开门和打烊，如何在银行存款过程中的保护。

门窗与其他入口的安全（第2章）涉及的是罪犯闯入商店的多种方式。我们讲述了对门窗、屋顶、墙壁和管道系统的安防措施。我们介绍了如何全面了解商店建筑结构，如何掌控商店与各部门的钥匙。第3章是本主题讨论的延续，提供了关于警报、照明和闭路电视监控的基本信息。

第4、第5和第6章剖析了对零售行业打击最大的三种犯罪类型，揭示了涉及这三种犯罪的人和犯罪方式：入店行窃、持械抢劫、各种欺诈（它包括了支票欺诈、信用卡欺诈、假币和多种行骗手段等方方面面）。我们还提供了预防这些犯罪的大量建议，提供了一些逮捕和起诉嫌疑人的基本规则。

第7章和第8章继续进行关于欺诈的讨论，它涉及一些令零售商感觉最不舒服的领域——当窃贼是员工或供应商时，他们会遭受情感和财务上的双重打击。事实是，在所有零售行业的偷窃行为中，有一多半的盗窃是由这些照理应该被信任的人所为。所以，商家在制定制度和执行程序时必须小心谨慎，在操作过程中必须保持警惕。正如第8章所指出的那样，在供应链上的任何地方都可能发生偷窃行为，包括从不诚实的分销商到与簿记员勾结的仓库管理员，再到为其他公司送货的司机。

聘用值得信赖的员工是第9章中较为乐观的主题。即便如此，我们仍然要提醒零售商，必须花大量的时间预先筛选所有的工作申请人，仔细检查他们提供的个人背景信息，心中要牢记《平等就业机会与隐私法》。

第10章阐述了全面预防犯罪计划中所需要的最新技术，概括了创建和更新这种计划的各种措施。

尽管本书主要的写作目的是为那些没有防损管理人员的中小型零售商提供指导意见，但对于那些希望加强和补充现有防损措施的大型零售商也是非常有用的。

居住在加利福尼亚州巴赖斯（Perris, California）的作家罗宾·海德（Robin Heid）的帮助下，我们努力把尽可能多的信息，以易于理解的方式融合在一起。本书所提供的信息都是没有偏见的。我们必须申明，我们写此书没有与任何保安公司、锁具公司、保险箱制造商，或任何其他类型的安全服务提供商之间存在财务利益或隐藏的裙带关系。我们的信息是通过各种渠道收集来的，包括我们自己的经历，有正面的，也有负面的。

祝您能够为您诚实可靠的顾客和员工创建一个安全和温馨的环境。

克里斯·托马斯（Chris Thomas）

目 录

CONTENTS

第 1 章 人身安全	1
1. 商店的开门和关门程序	2
2. 营业时间结束后应保持警惕	3
3. 保护银行存款的安全措施	4
4. 自然灾害与公众骚乱	5
5. 处理炸弹威胁指南	6
6. 应急箱	9
本章总结	10
问题讨论	11
第 2 章 门窗与其他入口的安全	13
1. 闯入威胁	14
2. 门	16
3. 窗户	17
4. 其他入口	18
5. 锁具和钥匙	19
6. 锁具种类	20
7. 挑选锁具	26
8. 定时锁	28
9. 钥匙的控制	28
本章总结	32
问题讨论	33
参考文献	33
第 3 章 警报系统和其他物理安全措施	35
1. 基本报警器类型	36

2. 夜间防盗报警器	36
3. 营业时间报警器	39
4. 抢劫紧急按钮	40
5. 用于特别需求的报警器	40
6. 防火、防烟和与设备有关的报警器	41
7. 闭路电视监控系统	42
8. 照明	43
9. 火、电和水的危害	44
10. 敏感文件的处理	45
本章总结	46
问题讨论	47
参考文献	48
第 4 章 入店行窃	49
1. 商店扒手如何作案	50
2. 预防性措施	51
3. 揭穿、扣留和逮捕商店扒手	56
4. 有效保管被盗证物	63
5. 出庭	64
本章总结	65
问题讨论	66
参考文献	67
第 5 章 持械抢劫	69
1. 关键的安全和安保问题	70
2. 抢劫发生之前	70
3. 抢劫时	73
4. 抢劫后	74
5. 出庭	76
本章总结	77
问题讨论	78
参考文献	79

第 6 章 欺诈行为 81

1. 支票欺诈 82

2. 托收和诉讼 84

3. 信用卡欺诈 86

4. 假币 88

5. 手法熟练的骗子和诈骗高手 89

6. 退换货欺诈 92

7. 在线欺诈 94

本章总结 97

问题讨论 98

参考文献 99

第 7 章 如何防范内盗 101

1. 员工偷盗的类型 102

2. 员工为何行窃 103

3. 识别高风险员工 104

4. 内部控制程序 105

5. 控制收银台 106

6. 察觉与销售相关的偷盗 110

7. 对退换货的控制 112

8. 其他控制 112

9. 员工的解雇和逮捕 113

本章总结 115

问题讨论 116

参考文献 116

第 8 章 非销售层面的欺诈 117

1. 不诚实供应商的欺诈 118

2. 运输过程中的偷窃 122

3. 对供应商提起诉讼 124

4. 会计和簿记盗窃 125

本章总结 128

问题讨论	129
参考文献	129

第 9 章 聘用值得信赖的员工 **131**

1. 创建一个积极的工作氛围	132
2. 员工行为的规范	132
3. 聘用前的甄选	133
4. 新进员工的培训期	139
本章总结	141
问题讨论	141
参考文献	142

第 10 章 防损技术 **143**

1. 防范偷盗技术	144
2. 让防损成为销售优势	149
3. 让“防患于未然”成为重中之重	150
本章总结	153
问题讨论	153
参考文献	154

第 1 章

人身安全

无论从任何角度讲，你和员工的人身安全都是一个零售商最应该关心的问题，因为这种风险造成的损失要远远大于商店丢失现金和商品的损失。尤其是小型零售商，必须防范有可能威胁到商店雇员人身安全的入室行窃、抢劫和其他犯罪行为。

在本章中，你将学到一些人身安全防护的策略和方法，帮助你为自己和员工建立并维持一个高水平的人身安全防护体系，它们包括如下内容。

- 商店的开门和关门程序
- 营业时间结束后，应保持警惕
- 保护银行存款的安全措施
- 如何防范自然灾害和公众骚乱
- 处理炸弹威胁指南
- 商场应急箱

1

商店的开门和关门程序

提到武装抢劫和严重的人身伤害，商店店主和经理应该了解，商店最容易受到攻击的时间是商店开门前或关门后的半个小时左右。罪犯知道，在这些时间段，商店里最空闲，而且商店的现金通常要在关门几小时后送往银行。下面向你讲解开关门前后要额外保持警惕的一般指南。

(1) 永远不要独自一人开店门。问题是，任何工作在经过一段时间后都会变成机械的程序——每一个营业日的开启店门也不例外。聪明的店主或经理会完全保持警惕，充分了解周围所发生的事。当你靠近商店，还没有从车里走出来的时候，要仔细地查看四周，如有可能，最好能先驾车绕商店一周，查看门、窗和墙上是否有强行进入的迹象。如果你看到小巷里立着梯子，或者屋顶上有垂下的绳子，这些都是夜贼可能仍然在商店里的迹象。如果你有任何怀疑，一定要立即报警。

向早到的员工做些安排，确保在你开启店门遭到打劫的时候有人去求助。如果你在你开门时，只能有一位员工在场，要确保这名员工不会立即跟着你进入商店。相反，这名员工应该留在店门外面，直到你给出“警报解除”的信号为止。如果有人藏在店内打劫，使你未能在预定的时间内发出预先安排的“警报解除”的信号，安排在店门外等候的员工就要立刻报警。

(2) 如果你没有别的选择，只能一个人开启店门，那就要尽一切努力让别人确认你的安全。与邻近的店主做一些互动的安排，在指定的时间彼此发信号或打电话。如果你在一个孤立的地方，周围没有其他商店，那就与你的配偶或朋友约定，在特定的时间与你联系（如果你没打电话给他们的的话），告诉他们，如果你不回复电话，就让他们报警，以确认你的安全。

在你进入商店之后一定要锁上商店前门，直到正常营业时间开始（除了让员工进来）。检查入室行窃的迹象，要小心，窃贼可能还在商店里。如果你注意到夜贼进入商店的明显迹象，或者发现可疑的事情，要立即走出商店重新锁上门，然后报警，让警察检查整个商店，然后你再进入。

(3) 关门时要特别小心。如果你不打算将一天的收益资金存往银行的话，就把所有的现金锁到保险柜中。不要在办公室的抽屉或 POS 机终端存放任何钱。让现金抽屉打开，以防窃贼撬开它们看里面是否有钱。把商店的门窗都锁上。

(4) 关门彻底检查商店的每一个角落，查看是否有人藏在店里。有些窃贼会在关门之前藏在商店里，然后在同伙的帮助下带着偷盗的商品从商店逃出去。还有

一些窃贼会在商店里待上一整夜，袭击和拦截独自前来开门并没有任何准备的店主。在依次检查的时候，要特别注意卫生间（也要打开小隔间的门看一下）、后面的走廊、杂物室、咖啡厅、地下室以及楼梯空间和传输带下面的地方。

（5）保持商店在晚间总有一些电灯开着。即使商店关门以后，照明良好的店面也能帮助警察、安保人员和其他过路的人看到商店里面的情况。要特别注意办公室、保险柜周围，以及有高价值商品的部门的灯光。在关门之前做如下工作。

① 测试和设定夜间报警系统。

② 如果你有监视摄像机，确保它们在运转，在记录设备里面确有磁带。

③ 如果你们商店有门禁系统，可以把未经授权再次进入商店的人的情况记录下来，这时要确认设施确实处于运转状态。

④ 锁上门。

当然，在进行这些例行程序之前，还要检查附近是否有可疑人员或可疑行为。如果看起来有什么不正常的话，不要迟疑，立即报警。

（6）永远不要一个人关闭店门，也不要停止营业后一个人留在商店里，这是最重要的。让尽可能多的员工和你在一起。强烈推荐在锁门之前，安排一名员工离开商店，在适当距离处看着你锁门的整个过程，直到你锁好门安全离开。这名员工要配有手机，或者知道最近的电话在哪儿，如有必要，随时准备拨打报警电话。

2

营业时间结束后应保持警惕

机智的店主或经理应该了解，在关闭店门回家之后，也不能放松预防损失和保护人身安全的警惕。罪犯有很多方法诱骗没有丝毫怀疑的零售商误入危险状况。在任何时候都要保持警惕，这一点非常重要。

（1）电话召回。店主和经理经常在营业时间结束之后接到电话，要求他们迅速赶回商店——这样的电话如此之多，以至于大多数人都将这种电话视为生意中必不可少的麻烦。这些电话大多数都是合理的，是在发生火灾、有闯入者、报警器响起或类似的事情发生后打来的，但也有例外。因此，在打电话给相应的办公室部门或机构，确认他们确实给你打过电话之前，不要轻易离开家，这点非常必要，这可以免除你中计后回商店，进而被劫持或被袭击的危险。如果上述提到的办公室人员没有给你打过电话，要立即向当地警局报告此事。药剂师或其他经营在紧急情况所需

商品的人，尤其容易遭遇电话召回的诡计。如果你的商场经营这类商品，那么在回到商店之前，要把情况报告给当地警察部门，并要求一名警察与你在商店会合。当然，在警察到来之前，不要打开店门或进入商店。

(2) 闯入威胁。除非你特别幸运，否则你们商店迟早都会碰上抢匪或窃贼破门而入的那一天。你很可能是接到警察的通知后，才知道事件已经发生。即便如此，也必须首先确认给你打电话的人确实是警察，得到确认后你才可以去商店。到达现场，不要直接进入商店，除非有警察陪你一起进去。实际上，更安全的做法是在你进店之前，让警察先进去搜查。如果你到达商店的时候，警察尚未赶到，你应该退到离商店较远的安全地带，通知警察你在什么地方等着。

如果发生了入店行窃，丢失了资金和/或商品或者商场被严重破坏，你一定要根据警察的指示行事，不要触摸或弄乱任何可能被用作证据的物件。一般情况下，警察会要求你逐条列出被偷商品清单。请注意，你要为自己、为你的保险公司和其他官员留下清单的副本。清单要完整地描述被偷走的商品、序列号（如果知道的话）、型号、被偷的数量以及价格。你应该知道，如果被偷的商品是镇静剂、武器、炸药或其他危险的化学药品或材料，那就必须张贴警示。

有时候，你的商店可能在夜间被窃贼闯入，他们可能通过房顶或墙根潜入，避开了你的警报系统。在这种情况下，直到你第二天开门营业之前，都不会发现入店行窃行为的发生。因此，你在开门之前首先要做的事情之一就是查看有无破门而入的迹象，检查天花板、通风道以及四周的墙，如有任何闯入威胁的迹象，立即报警。

在发生闯入威胁事件后，你的主要任务是为警察的后续调查保护好现场。不要让顾客进入商店（或者至少不要进入被破门而入的区域），包括被非法进入的地点和钱、商品或敏感性材料被盗走、弄乱或洒落一地的任何地方。从你的应急箱（将在本章的后面部分介绍）拿出一根绳子，把所有相关的地方都围起来，告诉员工不要进入或靠近任何可能包含证据的地方，直到警察到来，完成他们的调查为止。除警察和其他因为官方的原因需要了解细节的人之外，不要跟其他人讨论这个事件。

3

保护银行存款的安全措施

大多数人都了解，当他们携带一天收入的现金和支票去银行存储时，需要格外小心。但是，到底什么样的防范措施是必要的呢？

去银行存款应该是每天都做的事，因为它太经常，店主和经理都会将这种每天

一次的程序变成例行公事，通常成了下意识的行为。把现金和支票集中起来，放到一个有明显标记的银行存款包里，随意地拿着去银行，这是一种坏习惯，是一个可能很危险的习惯，这种习惯会给去存钱的人带来很大的风险，这名员工可能成为罪犯袭击的一个明显又容易对付的目标。

至少要经常变动你去银行存款的时间，把存款包藏起来。银行存款包是如此的明显和熟悉，公开拿着它就相当于请求抢匪：“来抢我吧，来抢我吧！”。恰当的做法是把它藏在商店购物袋、公文包或衣服底下。

(1) 如有可能，不要一个人去存钱。尽可能让一名员工陪伴你，让他或她和你保持一定的距离。这样，如果你被拦截，你的同伴能够呼救求援。晚上去银行存款，更应遵守同样的程序，尤其是在关闭店门之后，即使你是驾车去银行也必须如此。让别人在另一辆车上尾随你，观察你的行动，直到你安全存完钱，离开银行。陪伴你的人除了能够保证你的人身安全，还能在诉讼中作为你的证人。

(2) 当把现金放入银行储蓄箱的时候要格外小心。仔细观察四周，如果周围有人看起来很可疑或者事情看起来不对劲，就立即离开那个地方。如果你被跟踪，那就立刻走到人多且照明良好的地方，迅速报警。如果你不得不使用夜间储蓄箱存入当天的营业收入，那么在你确认存款袋确实放入储蓄箱之前，不要锁上储蓄箱或离开。

(3) 考虑使用运钞车公司的服务。如果你的商店位于犯罪的高发区，或者在偏远的地方，到银行要花很长的时间，那么使用这项服务就尤为重要。还要记住，容易受到攻击的银行业务不仅仅是去存款的时候，当你从银行提款返回商店的时候，你也会成为被抢劫的目标，那些装满硬币的沉重袋子必定会泄露秘密。使用运钞车服务不仅能够节省你的时间，还能减少你被抢劫的风险。

(4) 记录所有的银行存款。银行也会犯错误，所以详细记录每一笔交易应该是店主职责的一部分。它可以简单的像记账单，也可以复杂的像计算机程序，但不管怎样，它都能反映每一笔银行存款的精确构成。当银行声称某笔存款“短缺”而进行调查的时候，这种记录就会变成无价之宝。应当把你的记录与之相应的日常现金报告一起保留。在银行营业时间去存款，应向银行出纳员索要交易凭证，并加以妥善保存。夜间存款，要在下一个银行营业日，立即取回经过确认的存款凭证，并与你的记录进行核对。

4

自然灾害与公众骚乱

你有多少次在电视的新闻报道中，看到并联想过零售商店被抢劫的事件？没有必要过分地强调零售店在暴乱中、在战区和公众冲突中所面临的危险——近代历史

已经向每一个人揭示了它的残酷。这种事件在过去发生过，将来还可能发生。除此之外，自然灾害也会给零售店造成巨大的损失，如地震或气象灾害带来的浩劫。所以，你应该意识到，制定一套应急方案，应对那些突发事件是多么的重要。

为了自己、员工和客户的人身安全，你必须随时关注商店周围发生的事情。周边的对抗和骚乱可能会很快升级到难以控制的状态，你必须知道如何加以应对。关注当地的广播和电视以及官方的公告，及时了解所涉事件的群众规模、移动方向和心情。在极端的情况下，你必须停止营业、撤离并关闭商店。留意当地警察局的建议，并了解下列指南。

(1) 在动乱期间，照常营业或看起来像在营业的商店不会像关闭的商店那样容易遭到破坏、抢劫和纵火。但是，为了你的客户和员工的安全，当局会要求你关闭商店。

(2) 如有必要，让人们从后门撤出。

(3) 让自愿留下来的员工与你在一起。有些员工由于没有安全的退路或没有回家的道路而希望留下来。

(4) 检查所有的地方，查看是否有未经授权而留下来的人。

(5) 把外面的门窗、卫生间、仓库和杂物间都锁上。

(6) 把商店的所有灯都打开。

(7) 准备好手电筒（和多余的电池），以备停电。

(8) 把灭火器集中起来，放到门窗旁边，以防炸弹扔进商店。

(9) 把花园的水龙带接到适合的水龙头上。如果你有水桶或其他能盛水的容器，要事先注满水，以便灭火之需。

(10) 安排人去找急救物品，并放在易于拿取的地方。

(11) 清空所有的收款机，让抽屉开着，把钱、空白汇票和高价值商品尽量锁入保险箱。

(12) 让员工看起来仍然在工作，但能够随时从门或窗户逃走。

(13) 不要像“站岗”一样站在商店的里面或外面。

把适用于你的建议都纳入商店的政策中，并让所有员工都了解。

5

处理炸弹威胁指南

在撰写本书期间，沃尔玛商店成为很多炸弹威胁的目标。如位于伊萨卡岛

(Ithaca)、纽约、温彻斯特 (Winchester)、维吉尼亚 (Virginia) 的沃尔玛, 以及位于加蒂诺 (Gatineau)、格兰比 (Granby) 和魁北克 (Quebec) 的三家沃尔玛商店, 它们都因为有人打电话威胁店内藏有炸弹而不得不进行疏散。

尽管至少有 90% 的炸弹威胁是恶作剧, 但商店经理永远承担不起一次真实冒险的后果。打电话的人通常希望通过商店疏散来干扰正常营业, 但在极少数真实放置炸弹的事件中, 打电话的人则是通过告诉当局来避免殃及无辜。

总而言之, 绝不能忽视炸弹威胁。你必须了解并遵守下列指南, 定期与最有可能接到来电的员工回顾这些信息。把这信息写到卡片上, 贴到电话附近适当的地方, 这是一种很好的防范措施 (炸弹威胁信息卡的样式如下所示)。

(1) 如果通过电话得知炸弹威胁, 接电话的人应该记下电话打进来的确切时间, 精确地记录打电话的人所说的话, 努力发掘其他的信息。有没有听到背景杂音? 笑声? 玻璃的叮当声? 大声的谈话? 电话有可能是从商店里面打进来的吗? 声音如何——熟悉吗? 你能确定打电话人的性别吗? 大概的年纪? 讲话是否清楚、兴奋, 还是平静而有理性? 你能觉察出任何种族口音或不同寻常的方言吗?

(2) 如有可能, 询问打电话的人: 你们商店真是他确定的商店吗? 商店的确切位置在哪里? 是什么类型的炸弹? 它看起来什么样? 放在哪里? 为什么要投放炸弹? 它设定在什么时间爆炸? 如果可能, 让这个人保持说话, 同时努力警告其他人, 利用别的电话报警, 这样就有可能追踪到这个电话。

(3) 如果通过信件或其他书面通信方式收到威胁, 要尽量不去处理它, 以保留证据和指纹。

(4) 通知当地警局和消防部门。

(5) 不要恐慌。如果你或警察决定进行疏散, 不要告诉顾客疏散是“因为商店内有炸弹”而必须撤离。例如, 你可以把所有的灯都关掉几秒钟, 重复几次, 逐渐增加灯被关闭的时间, 然后在一定程度的可信基础上宣布, 商店发生了电力故障, 要关掉所有的电源进行检查, 所以请顾客离开商店。

(6) 通知隔壁商店的店主和经理, 除非你在一个独立的建筑物内经营。

(7) 如果疑犯给出了爆炸时间, 要在所说爆炸时间的 15~30 分钟之前清空商店, 并保持商店关闭, 直到当局批准重新开张为止。

(8) 在紧急疏散的情况下, 指派一名负责的员工检查卫生间、地下室和仓库, 以防有不知道危险状况的客户和员工滞留其中。把办公室里的资金都锁入保险柜。如果时间允许, 把收款机上的收据收集起来, 也锁入保险柜里; 如果时间不允许, 就指示员工锁上他们的收款机, 把钥匙交给你。所有的员工都要撤离商店, 聚集在你所指定的地方, 以便于你能确保他们都能够相互依靠。

(9) 对店内的搜索通常是由警察完成的。不过, 由于员工了解他们的工作区域, 所以在搜索不寻常的物体时, 他们是非常好的助手。在这种搜索中, 员工的协助必须是完全自愿的。此外, 这些志愿者必须被告知, 不得接触、移动或晃动任何物品。