

河南交通职业技术学院商铺安全应急预案

一、目的

- 1、对卖场的人员、商品、设备、现金的管理，预防其遭受天灾人祸而造成损失。
- 2、一旦发生突发事件的应变处理及补救措施，把损失降至最低程度。

二、使用范围

河南交通职业技术学院各商铺员工。

三、日常管理

（一）防火安全管理

- 1、严禁在卖场、后备仓、配电房及存放纸箱的地方吸烟。
- 2、灭火器每周检验一次，消防设备不得有物品阻隔，方便拿取，保证经常处于待用状态。
- 3、员工须清楚灭火设备的摆放位置，并懂得设备的使用方法。
- 4、防火通道保持畅通，不准摆放物品堵塞通道。
- 5、注意保护天花板的消防管道、喷淋头，防止被货物、物品撞击漏水，商品摆放距离喷淋头不少于 20 公分。
- 6、常用灭火器的使用方法。

1211 灭火器

1211 灭火器的工作原理是利用氮气的压力将装在其中的 1211 灭火剂喷出灭火。1211 是一种有机化合物（甲烷的卤代物）。使用时，

先拔掉保险销，然后握紧压把开关，压杆就使密封阀开启，于是，在氮气压力作用下，1211 灭火剂通过虹吸管由喷嘴喷出。当松开压把时，阀门关闭，停止喷射。使用中须注意，应使 1211 灭火器保持垂直，不可放平或倒置。同时，喷嘴要对准火源根部，并向火源边缘左右扫射，快速向前推进，要防止回火复燃。

（二）用电安全管理

- 1、店内一切用电器具由专职或兼职设备管理员（须持电工证）进行管理，不得随意挪动及违反规定使用。未经公司允许，不得增加电器设备。用电器具的施工操作由专职或兼职设备管理员执行，严禁无电工证者对用电器具进行施工操作。
- 2、使用插座与用电器具要配套，不得将裸露的电源线直接插在插座上，如有接头的地方，须包上绝缘胶布后才可使用。禁止使用潮湿的接触开关或插座。
- 3、用电器具使用时，插好插座后方可打开电器开关。
- 4、使用 1000W 以上电器（如热水器、电饭锅、微波炉等大功率电器）时，独立使用一个插座并不得同时使用二个以上大功率电器具，以免造成线路过载，引起短路或火灾。
- 5、门店配备的微波炉只是作加热食物用，不准作长时间的煮食。
- 6、严禁在店内使用明火电炉等不安全的电器用具。
- 7、不能在电器设备（如电线、射灯、电掣等）上吊挂宣传品或其他物品。
- 8、不能在电器控制箱前放易燃物品。

9、营业时间不得用电施工。使用电焊等带火花的设备时须做好防护措施。

10、照明灯具按如下要求操作：

①注意在关闭各个分开关后才能合上照明总开关。

②上班前确认照明总开关合上后，根据需要逐个送上分开关。

③下班前熄灯方法为逐个拉下分开关（照明总开关原则上不要关）。

11、备用电源（应急灯、备用电池）经常处于良好的备用状态。用过之后，及时充电（应急灯充满电后会自动停电）。

12、如遇火警、水浸停电或其它特殊情况，将超市内所有用电器具的插座、照明开关拉下，确保安全。

13、专职或兼职设备保养员每天必须检查电源情况，如发现缺相、电压过高或过低，立即找业主和公司工程主管部门，并跟踪处理。

（三）工作安全管理

1、上落货品，搬运货物均要小心，避免碰撞，保护自身及顾客的安全。

2、小心使用手动液压车、车辆升降尾板、工具（如界刀、锤、钳、剪），避免伤人伤己。

3、不准用购物车或不稳固的物件作垫脚爬高作业，爬高须用木梯或专用垫脚板。

4、货品、物件堆放高度不超过 1.5 米，并须放稳，以免造成意外事故。

5、保持地面整洁干爽，地板有湿、油、重渍的要出示警告牌，防止

滑倒。

- 6、柜台区不要放置尖锐物品，避免割伤。
- 7、整理商品时，将卡板放固定，不要让卡板滑动。
- 8、经常检查货架，注意棱角不割伤人。
- 9、包装物及时清理，不乱摆放。

（四）防水、防风、防破坏管理

- 1、店内商品（包括后备仓商品）均须垫高 10cm 摆放，不得直接放在地上。
- 2、有漏水、水浸问题的门店，当有大雨预告时，须作好商品的垫高、遮挡、转移摆放或装上防水闸等工作。
- 3、下水道容易淤塞的门店，要经常检视沙井、排水泵的情况，一旦发现有淤塞先兆，及时通知工程管理部门安排人员进行清理，做好预防工作。
- 4、当刮台风，气象台挂起风球讯号时，须检视门店灯箱招牌是否稳固；风暴过后，检查门店的各项设施是否受到损坏，如有问题，即时上报工程管理部门。
- 5、如发现不明来历的可疑物品，须即时上报营运部，以作出适当的处理。
- 6、如有人企图勒索，要注意应对技巧，把问题交区域经理或营运部经理处理；如有发生骚扰营业，破坏门店设施的可即时报警。

（五）防盗管理

- 1、货物出入门店规定

- ①商品送到门店由专人点收。街货、自购货注意防止送货员把门店原有商品一并计算。街货、自购货由两人签收。
- ②门店售出商品，由收银员逐一点数入机收款，任何人不得以任何理由不入机私自收取货款。
- ③有送货业务之门店，必须先由收银员点数入机再送出货品。
- ④清理的纸箱及垃圾要由管理人员检查后才能拿出门店。
- ⑤门店之间的转货要办理转货手续。
- ⑥合作档口的进货由档口点收，退货须开出退货单，并须防损员点数核实。

2、货币现金管理规定

- ①收银员在商品入机及找赎款项时，认真细致核计，做到不多收，不少收，并接受收银组长或经理的日常检查。
- ②各门店营业用人民币或港币交易，不能收其他货币。
- ③收银员须注意识别伪钞，对大面额的纸币（人民币 50 元以上，港币 100 元以上）均须过验钞机鉴别。
- ④门店收银机不准存放超过叁仟元现金，收银组长须及时从收银机内收取大数，存放入保险柜。
- ⑤门店每天收铺时把当天营业款项结算一次，结数时，经手的收银员和负责结数的收银组长同时在场核计，并签名确认。
- ⑥收银组长负责保险柜日常的现金出纳工作，经理监督收银组长把工作做好，并要求每天盘点保险柜一次。
- ⑦营业款项如通过押钞公司押送银行或银行上门收款，在款项交收

时，先检查收款员职员证，所有交收款项必须认真细致清点，并经双方签名确认。

⑧营业款项自行交银行，必须由两人一同到银行交款，每次交款额不超过伍万元，并须注意不使款项过分显眼。

3、持匙及开关铺门

①每店配备门匙两套（包括铁闸匙、锁头匙等）分别由正副负责人各持一套。正或副负责人放长假，则应把全套门匙交区域经理保管至回来上班为止。

②早上不能早于开铺时间前三十分钟开门进铺，且最少有二位员工一起才能开启铺门。

③晚上关铺后不得再次开门进入，如有紧急情况的确需要开门进铺，先知会区域经理或营运部经理，答复同意后才能开门。

④持匙者小心保管好门匙，以免遗失，如有遗失立即通知营运部更换，不得自行配匙。

⑤门匙不得转交别人使用或保管，更不得私自配匙，如因工作调动，必须办好交接手续。

⑥门店后备匙的保管：公司存放一套完整的门店后备匙，营运部有需要时可利用后备匙协助解决非营业时间的突发事故。

4、其他规定

①门店正副经理每天开铺时必须检查门店、仓库的货品，保险柜的款项，以及门店周围环境是否正常。

②收铺时注意关闭电闸（冷柜、电脑除外），锁好门窗，并检查好所

有保安系统，证实有效后方可离去。

③烟酒、贵重商品专柜保管，加设门锁，钥匙由指定人员保管。并设专用帐记录进、销、存数量。

④门店员工均有责任防止卖场盗窃事件发生。如发现有可疑，立即通知经理作出适当的处理。对顾客所携带的物品、手袋有怀疑，收银员、防损员或门店店长须礼貌地要求对方出示检查。

⑤收银员的亲戚、朋友购物，由其他收银员入机收款，以示公正。

⑥员工在本店购物，须在下班时购买，付款后携带商品离去。如有特殊情况需要先购物付款，则保留货款收据，下班时把商品及收据交经理或防损员检查。

⑦门店员工如携带物品、手袋等离开门店应自觉让门店店长或防损员检查，门店店长或防损员有责任做好该项检查工作。

⑧抓获盗窃者的处理办法。（参见《门店防损手册》）

（六）安全检查表及其使用

1、安全检查工作每周进行一次，就《安全检查表》的内容逐项进行检查填写。《安全检查表》须经门店店长审核。填写完毕交营运部备案。

2、检查过程中发现隐患的，门店店长跟踪整改，直至整改完毕。

（七）安全隐患及处理程序

1、门店发现安全隐患后，须即时进行整改，普通员工处理不了的通告知兼职设备保养员进行整改。

2、兼职设备保养员处理不了的，由兼职设备保养员通知区域设备维

护员进行维修。

3、区域设备维护员处理不了的，按设备维护保养程序报批，请外协维修。

4、属于《安全检查表》所列的安全隐患的须于发现当天整改完毕，不得拖延到第二天。

不论发生什么事故，首先应保持镇定，沉着冷静。

依照规定的处理办法，迅速而且适当地作出处理。

四、一般突发事件的处理

（一）一般突发事件的处理办法

1、政府机关检查

①发生情况

----工商（物价）检查项目

营业执照有效期

名称、经营地址是否一致

商品是否超出经营范围

商品标签是否符合规定。

是否明码标价。

----税务检查项目

是否办理税务登记

有否偷税漏税

----环保检查项目

排污（噪声、污水等）是否超标

排污方式是否适当、合法

----卫生（防疫站）检查项目

食品（尤其是熟食）是否符合卫生要求

包装食品是否有标签

档口装修、配置设备是否符合卫生要求

食品从业人员是否有健康证、是否经过培训合格

仪容仪表是否符合卫生要求

----消防

消防设施是否符合法律规定

是否经过验收合格

走火通道是否保持畅通

防火设施是否被阻挡

消防门是否关闭上锁

----城管

是否越线摆卖

超市范围外是否存在乱搭建、乱张贴、乱悬挂

②预防办法

严格按政府部门的规定办，自查自纠，防止触犯法律法规。

按照《安全检查表》的项目进行检查对照。

③处理办法

请对方出示证件。

热情接待，耐心解释，注意说话技巧，语气态度要诚恳，不与其顶撞。

对方发出“处罚通知书”的，立即通知营运部，告知处罚内容，第一时间把处罚通知书送营运部处理。

对口头的要求，要记住原话，并表示门店无权处理此事，会尽快通知上级领导给予答复，俟后立即通知营运部经理。

④善后处理办法

针对检查问题，再全面自我检查，能够整改的马上整改，门店整改不了的，通过营运部通知总部相关部门跟进，并落实，直到问题完全解决。

2、盗窃（见《门店防损手册》）

3、顾客损毁商品（见《门店防损手册》）

4、骗取现金商品（见《门店防损手册》）

5、轻微意外伤害

①发生情况

因门店设施造成轻微伤害，如割伤、商品掉下砸伤、摔伤等。

②预防措施

随时巡视卖场，移开障碍物。

商品、设施定时整理，避免掉落松动。

注意卖场内顾客的需求。

设置药箱，备有棉签、碘酒、止血贴、风油精等。

③处理办法：

向顾客道歉。

协助顾客处理伤口，如处理不了的，协助顾客到医院诊治。

改善卖场环境。

6、资讯外洩

①发生情况

询问营业资料。

假借国家机构调查情况。

竞争对手调查商品价格。

②预防措施

未经总经理室授权，不得对外提供任何营业资料。

严格遵守公司的保密规定。

③处理办法

走上前去询问是否需要协助，阻吓其行为。

查验对方证件，并请示营运部如何处理。

没有总经理室的授权，不得提供任何资料。

④善后处理办法

及时检讨资讯管理办法是否得当，处理技巧有无失当之处。

将发生的情况及处理经过填写《门店一般事故记录表》报告营运部。

7、顾客取闹

①发生情况

商品发生问题，顾客提出索赔要求。

价格错误，顾客与店员意见不一致。

顾客遗失物品要求赔偿。

顾客在现场受到伤害，要求赔偿。

顾客被认为是小偷嫌疑人，发泄不满。

②处理办法

A、原则

设法让顾客了解这是他的错。

我方赔偿损失以最少为原则。

不要在刚开始时，由最高主管处理，而应在起初时，由中低级职员先行处理。

与顾客谈判的技巧事先考虑周详。

处理的结果，最好是让顾客高高兴兴地回家。

B、程序

先了解现场取闹的原因。

将顾客带离现场。

跟顾客热情地沟通，若无法沟通，请上级处理。

若金额不大时（不超过 100 元），可以当场将事情解决，损失由公司负担，若金额数目大时，请上级处理。

若顾客要求相当不合理时，可以请巡警协助处理。

③善后处理办法：

安抚受委屈的员工，表扬其为了大局而克制自己的态度。

与员工探讨处理类似事件的技巧和应采取的态度。

把事情经过和处理办法填写《门店一般事故记录表》报告营运部。

8、顾客纠纷

①发生情况

在门店里顾客之间因购物、排队等引起的吵架、打斗等情况。

②处理办法：

向双方道歉，两个员工把顾客分隔开，让顾客平心静气。

倾听顾客的叙述，了解发生事件的原因，但不作判断。

维持现场秩序，保持正常营业。

如顾客不听劝告，并控制不住场面，可打 **110** 报警。

③善后处理

吩咐员工坚守岗位，疏导顾客。

检查服务措施有无不当之处，如有，即时改善。

填写《门店一般事故记录表》报营运部。

9、顾客投诉（见《门店顾客服务管理手册》）

五、严重突发事件的处理

（一）应变小组的编制及权限

1、“应变处理小组”的编制如下图：

救灾组

人员疏散组

总指挥—副总指挥— 财物抢救组

通讯报案组

医疗组

2、总（副）指挥以及各组人员在灾变处理中的权限和职责

①总指挥：一人，由门店店长担任，负责指挥、协调现场的救灾作业，

掌握全店员工的动态，并随时将灾害的发展状况及应变的处理作业向

上级反映。

②副总指挥：一人，由副经理担任。负责截断电源，并协助总指挥执行各项任务。

③救灾组：负责各种救灾设施和器材的检查、维护与使用，水源的疏导，障碍物的拆除，以及灾害抢救等任务。各项消防设施及器材应予以编号，并指定人员负责，以免发生抢用情况。

④人员疏散组：立即广播店内危急状况，并迅速打开各安全门和收银通道，协助疏散顾客及指挥避难的方式，同时警戒灾区四周，以防止有人乘机偷窃。

⑤财物抢救组：立即关上收银机，将现款及重要的文件、财物，送到保险柜上锁，或带离现场另行保管。

⑥通讯报案组：负责对外部以及内外通讯联络等任务，报案人员应指定专人负责。

⑦医疗组：负责伤患的抢救以及紧急医护等任务。

以上五组，各设组长一名，由资深且经验丰富的人员担任，负责各组人员的任务调度。

3、店小人少的情况下可一人兼多职。

4、门店店长应将门店“应变处理小组”的编组结果填入下表中。总指挥，通讯报案人员，各组组长均须有候补人员，人员变动必须重新编制小组名单，报营运部备案。专柜人员也须纳入编制。

“应变处理小组名单”及“防火器材位置图”和“防火疏散图”张贴于店内休息室墙上显眼位置。

5、每位员工均须接受基本的安全教育和训练。新员工在入职时，接受总部的基本训练和教育，到门店必须立刻编入小组名单内。并告知其职责与任务。

每间门店每年须进行一次救灾演习，具体时间及方式由营运部制定。门店内的每位员工均应对自身在灾变处理中的任务与职责有确切的认识与了解，并且熟悉门店的建筑构造，紧急出入口，以及各项消防及救灾设备等等，以便能顺利完成任务。

（二）火灾

1、预防措施

- ①编制“应变处理小组”名单，并送上一份交营运部备案。
- ②定期保养及检查各项消防设备，如果灭火设施发生故障或性能过期，应及时向相关部门反映，以便及时处理解决。
- ③由总指挥（门店店长）定期集合全体员工，讲解灭火设备的功能，使用方法，以及逃生的基本常识。
- ④经常检查所有疏散通道及安全门，不可阻塞、遮挡逃生标识，或在营业时间将安全门上锁。
- ⑤随时提醒员工建立下列观念。

“星星之火，可以燎原”，不要忽视任何小火苗。

养成下班前随手关灯、抽风机及各种电器设备的习惯。

注意电源插座及电线插头有无松动或损坏，如有应及时报告门店店长处理。

- ⑥定期（至少每年）举行防火演习，并要求专柜人员一起参加。每次

演习时应通知各辖区消防主管单位派员指导。

⑦防火演习尽可能在营业时间进行，以增加临场经验。

2、现场处理

①重大火灾处理程序：

第一步骤

即刻打 119。

立即报告门店店长，门店店长转报公司职能部门。

利用广播或其他宣传工具通知员工立即按照“应变处理小组”的编制执行任务。

立即疏散店内顾客迅速离开现场。

第二步骤

听从总指挥（门店店长）或消防人员的命令行事。

保持镇定，按照平时消防演习，执行本身工作。

迅速将现金及贵重财物放进保险箱上锁。

除电灯外，关掉所有电器设备。

在不危害自身安全条件下，协助以灭火设备救火。

受伤的顾客或员工立即送医院处理。

②一般火警处理程序：

发现小火警，立即向门店店长报告。

利用就近的消防设备，迅速扑灭火势。

③注意事项

安全第一。不要因为收集现金或救火，而危及自身安全。

避烟。如有浓烟出现时，应匍匐在地上爬行，迅速离开现场。（离地面 20 公分，氧气仍存在，不会妨碍呼吸）。

尽量避开电器设备，不要用手触摸。

不要使用电梯，尽量由安全门或楼梯疏散。

3、善后工作

①发生重大火灾时

离开卖场后，到附近指定地点集合。

总指挥（门店店长）应于到达指定地点后迅速清点人员。

没有消防人员许可，不可重新进入火灾现场。

向营运部提交《门店严重事故报告书》。

②一般火警处理

如门店店长未到，火势已扑灭，仍需向门店店长报告经过。门店店长应于了解情况后，向营运部提交《门店严重事故报告书》。

③通知防损、财务部门、保险公司清点财物的损失，编列清册。

④检讨火灾发生的原因，应变处理过程的缺失，作为日后改善的依据及方向。

（三）抢劫

1、预防措施

①高值商品需陈列在比较明显的地方。

②高值商品陈列量不宜太多。

③烟酒补品及小件高值商品应陈列在装锁的柜子内。

④收银台的现金达到叁仟元时，即应转入保险柜。

- ⑤晚班人员少带现金及金饰，以免让歹徒起歹念。
- ⑥晚班人员应保持高度警惕。
- ⑦保险柜的密码只能由相关管理人员知道。
- ⑧员工对有怀疑顾客需立即告诉相关管理人员，以作防患。

2、现场处理

- ①遇抢时，需要保护门店人员的安全，不要做无谓的抵抗。
- ②设法告诉其他人员抢劫人数及被抢情况。
- ③保持冷静，设法记下歹徒的特征，如身高、口音、服装、体重、面貌、武器式样等。
- ④设法马上报警。

3、善后工作

- ①如现场没有报警，歹徒离开后要迅速报案并报告营运部和总经理。
- ②歹徒所碰过的商品或走过的区域，给予封锁，以便查证。
- ③歹徒离开三分钟内，填写《歹徒特征表》。
- ④警方现场调查完毕，征得防损部门的同意，开始清理现场，清点财物，将损失核算后呈报公司。
- ⑤到报案单位作笔录，取得报案证明。
- ⑥将事件发生经过及处理方法填写《门店严重事故报告书》报告营运部。

（四）停电

1、预防措施

- ①应急灯应保持充满电待用状态，每间店配备两支手电筒备用。

②掌握供电公司有计划的停电讯息，并预做准备。

③大店尽量配备发电机。

④收银机尽量配置备用电源。

2、处理办法

①发生停电现象时，门店店长立即打电话到供电公司询问停电原因及停电时间多长。

②若停电时间超过 4 小时，暂时停止使用冷冻、冷藏柜，避免冷冻、冷藏品因温度上升而腐败。冷冻、冷藏品可通知供应商退回或转货至附近的门店。

③若是晚上停电且时间超过 2 小时，请示营运部是否停止营业，如决定停止营业，立即疏散顾客。

④做好下列保安措施：

门店店长立即将办公室保险柜及仓库锁好。

如收银机备用电源即将耗尽（正常情况下可用 8 小时），则将收银台抽屉关好，只留一条收银通道，如收银机无法使用，则停止营业。加派员工疏散顾客。

门店店长应迅速将人员分配至收银台附近及卖场里，防止顾客趁机偷窃。

以客气的语调安抚顾客，并请顾客谅解因停电所带来的不便。

指派副经理或其他管理人员二人以上把守后门。

⑤关闭所有电器开关，只留一路电灯开关不关。

3、善后处理办法

- ①检查门店内外是否有异常行为。
- ②清查店内的财物和商品。
- ③检查店内的生鲜和冷藏冷冻食品是否变质，避免顾客买到因停电而受到影响的不良商品。
- ④待一切恢复正常之后，再开始营业。
- ⑤来电后，三相开关箱内的开关每隔三十秒开启其中之一，按实际需要，决定先后次序，单相开关则按次序逐个开启。
- ⑥填写《门店严重事故报告书》报营运部。

（五）严重意外伤害

- ①因水灾、火灾、台风、停电、群众运动及员工因抬物、攀高、跌倒都可能造成意外伤害。
- ②若为轻微伤害，依照“四、（一）、5”处理办法处理即可，若为严重伤害，应迅速拨打 120 急救电话或打 110 寻求巡警帮助，不得搬动伤者。
- ③顾客到医院就医时，应有店内人员陪同。
- ④事后应以关心的态度，了解顾客或员工的复原情况。
- ⑤当天将发生的情况填写《门店严重事故报告书》报告营运部处理。

（六）台风

1、预防措施

- ①经常收听电视台广播，注意台风的动向。如遇台风来袭，并对门店所在区域造成威胁时，立即做好各项防台风措施。
- ②检查招牌是否牢固，门窗是否损坏，水沟有无阻塞，排水系统是否

畅通，以及紧急照明灯是否良好等。

③将仓库的货品排列整齐，并尽量离地堆高，以防止淹水而使商品受到损害。

④确认“应变处理小组”名单，以备发生重大状况时，能即时应变。检查店内有无漏水现象，如有，立即请工程部管理部门检修。

2、现场处理

①工程技术人员应在台风来袭时，于指定地点待命，准备处理紧急救灾事宜。

②门店店长和副经理应于店内待命，随时掌握各项突发状况，以防范灾害扩大。

③如果碰到严重的水淹状况，应迅速将重要文件、帐册、现钞、支票等设法转移到安全地带，再设法转移商品，并立即向上级报告，以便作更有效的支援工作。

3、善后处理办法

①立即检查店内各项设施，有无遭受损害的现象。

②检查仓库及店内陈列的商品，有无遭受损失。

③请公司职能部门及保险公司对损失情况进行调查取证。

④按台风侵袭造成的损失结果，填写《门店严重事故报告书》报管理部。

（七）水灾

1、预防措施

①经常检查水沟有无阻塞，排水系统是否畅通。

- ②控制库存，尤其是容易发生台风、暴风雨的季节。
- ③低洼地带或泄洪区的门店，应在卖场预留较高的空间，小件商品尽量陈列在较高位置。
- ④保持应急灯处于正常使用状态。

2、现场处理

- ①靠近地面的电源先要拔掉，以免漏电伤人，若进水很大，总电源也须关掉。
- ②贵重商品优先转移到店内较高位置。
- ③重要的单据、报表、发票要收集起来，并装箱封好，以免丢失或渗水。
- ④启动“应变处理小组”，按各组人员重新划片把商品堆放高处，堆放的原则是就近堆放，同类商品堆放在一起。
- ⑤仓库的商品应注意渗水损坏。

3、善后处理办法

- ①水退后，管理人员须请维修人员彻底检查开关、电线、机器设备等是否安全，待检查通过后才开机运转。
- ②协助公司职能部门、保险公司到现场对损失情况进行调查取证。
- ③检查商品受灾情况，清洗场地，整理商品，摆回原位，以便恢复营业。
- ④将损失情况填写《门店严重事故报告书》报营运部。

（八）电话恐吓

处理办法：

- ①如果可能，要求对方与当班管理人员通话。
- ②接听电话的人员必须保持镇定，让对方讲完全文，不要从中打断。
- ③正确记下歹徒的口音，年龄，对方的动机目的，以及其他讯息。
- ④尽量拖延对方谈话，不做任何承诺。
- ⑤立即通知公司职能部门，并向警方报案。
- ⑥听从警方的指示，切勿擅自做任何决定，以免影响警方办案。
- ⑦填写《门店严重事故报告书》报营运部。

（九）发现怀疑爆炸物

处理办法：

- 1、立即拨 110 报警。
- 2、不可碰触怀疑爆炸物，划出警戒区域，不准任何人接近。
- 3、疏散店内人员及顾客，立即停止营业。
- 4、以安全为原则，不可冲动行事，以免受到任何伤害。
- 5、静待警方处理。直到危机解除后，再恢复营业。
- 6、填写《门店严重事故报告书》报营运部。

（十）夜间盗窃

1、预防措施

- ①玻璃窗、排气扇、通风管等须安装坚固的防盗网。
- ②不论是自动或手动的卷闸门，均需于卷闸门与地面或墙面加设锁位，并于夜间下班离开卖场前上锁。
- ③大门、消防门、进货门及财务室须安装具防剪断功能的防盗报警装置，并与报警中心或派出所联网（留下联系人姓名及联系电话、BB

机等），不能联网的，须联接附近的职工宿舍，夜间下班离开卖场时按规定布防。

④夜间停止营业后，当班管理人员及防损员全面清场，检查每个角落，尤其是仓库、洗手间、杂物间等隐蔽处所，关好门窗并上锁。

2、处理办法

①接到报警通知或听到报警铃，第一时间通知门店店长及防损部经理到现场，持防卫武器进入卖场检查每个角落，确认是否盗窃。

②如已发生盗窃，保护好现场并报警、报保险公司及区域经理、营运部经理。

③警察、保险公司对现场进行调查取证后，在保险公司、防损部人员的监督下清点损失商品等，详列清单。

④清理现场，恢复正常状态。

3、善后措施

①填写《门店严重事故报告书》报营运部。

②检讨防盗措施、处理方法有无不当之处，提出改进措施。