

序言

超市防盗问题已日渐成为超市经营管理者最关注问题之一。科学管理制度和严密防范手段已成为超市防盗工作关键路径和方法。

现在超市内针对商品失窃防盗方法有很多个，但不外乎依靠人防和依靠防盗设备两种方法。不管是采取何种方法，“安全”商品陈列全部有利于降低商品丢失。在开放式卖场中，把最轻易失窃商品陈列在售货员视线最常光顾地方，即使售货员很忙时候，也能兼顾照看这些商品，这么，会给小偷增加作案困难，有利于商品防盗；另外，最轻易失窃商品也不应该放置在靠近出口处，因为人员流动大，售货员不易发觉或区分偷窃者。

超市经营工作十分关键，但在进行经营活动过程中，切不可忘记或忽略防盗工作，而防盗工作内容就包含了超市从开关到关门，到一系列经营活动过程中防盗控制。防范工作很必需，但更关键是在签订一系列规矩，严格照此实施，这么，就能够将损失降到最低。

本手册是企业门店一切防盗工作指南，各门店必需照此实施。

防盗手册目录

序言.....	1
---------	---

目录.....	1
一、防盗管理篇	
每日开店/关店程序.....	1
职员出入口管理.....	6
特殊品项商品控制.....	7
高损耗区域管理.....	9
收货通道管理.....	10
职员购物管理.....	12
垃圾管理.....	13
商品空包装管理.....	14
门店钥匙管理.....	15
二、偷窃防范篇	
抓盗打扒具体要求.....	16
保安员超权限执法.....	17
防用户偷窃.....	18
防内部偷窃.....	20
防供给商偷窃.....	23
防范 POS 机偷窃.....	25

每日开店/关店管理

● 基础概念

◆开店：指超市做好开始营业迎接早晨第一批用户准备

◆开门：指打开用户出入超市卖场入口门

◆关店：指超市对用户而言，到营业结束时间关闭商店

◆关门：指关闭用户出入超市卖场入口门、出口门

◆闭场：指超市人员当日结束工作离场

●开店基础状态

◆用户出入口在开始营业前 2 分钟已经打开

◆门口处地毯已经铺设完好

◆营业时间各岗位已经到位

◆营业期间各监控系统已经打开

◆地板无商品、卡板、垃圾、积水等，通道通畅，清洁工作完成

◆天花板上照明已经打开

◆店内广播系统已经开始播音

◆店内全部冷气、通风系统已经打开

◆开店前巡视 值班经理，每日在开店前利用 10-15 分钟时间快速对整个商场进行一次例行巡视，关键是检验多种开店前安全保安工作和存在危险隐患，确保为用户提供一个安全购物环境

门店开店前巡视表

序号	巡视区域	巡视内容	巡视统计
1	用户出入	玻璃是否裂开或有故障？防盗门是否在开店前已经打开？防风帘子是否良好？天气是否恶劣？地垫是否铺好？	

2	保险柜	是否有异常情况？门是否正常上锁？钥匙是否全部正常控制？现金安全方法是否到位？	
3	监控室	营业监控系统是否打开？交接统计是否齐全？	
4	珍贵品专柜	柜面人员是否上岗？促销人员是否到位？专柜是否上锁？珍贵样品、展示品是否上锁？库存是否有差异？	
5	精品区	保安人员是否到位？珍贵专柜是否上锁？内仓是否关门？珍贵储物箱是否上锁？珍贵样品、展示品是否有防盗警示？	
6	内 仓	一般仓库是否关门？特殊仓库是否锁门？仓库商品是否堆放在地板上？是否超高或存在坍塌危险？仓库有没有其它安全、消防隐患？	
7	紧急出口	紧急出口锁是否正常运转？是否通畅，无垃圾、物品、商品堵塞或临时存放？	
8	消防器材	位置是否正确？有没有检验表？是否处于良好在工作状态？周围有没有垃圾、物品、商品存放？	
9	消防通道	是否通畅？照明是否 OK？	
10	门前停车场	是否有垃圾、卡板、商品等堆放？多种护栏、标牌是否位置正确？	
11	地 面	有没有积水、垃圾、物品等？有没有未处理完成商品、散货遗留？	
12	商品陈列	有没有坍塌危险？	
13	单据管理	前一天多种单据：如收银已交款单据，收银小票，退换货小票直配，直配单据，退仓，提货单等单据是否整理完毕。	

●开门/关门程序

◆开门

打开外门→打开内门→检验→打开监控系统→铺设门垫

◆关门

收回门垫→关闭门灯→保留照明→保留监控系统→关闭内门→关闭外门

●闭场前巡视

闭 场 前 巡 视 表

序号	巡视区域	巡视内容	巡视统计
1	用户出入口	出入口是否关闭？窗户是否已经关闭？	
2	保险柜	是否有异常情况？保险柜和室门是否上锁？夜班结束后，电灯是否关闭？夜间监视系统是否开启？	
3	监控系统	夜间监控系统是否打开？	
4	精品区/专柜	专柜/展示柜是否随时上锁？内仓库是否关门？精品区是否关闭？	
5	紧急出口/ 消防器材/ 消防通道	紧急出口锁是否运转正常？是否通畅，无垃圾、物品、商品堵塞或临时存放？照明是否 OK？	
6	操作间	非工作带电设备是否全部关闭？电源是否关闭？水源是否关闭？煤气源是否关闭？冷库/冷柜是否关门或封住？	
7	店面	是否有易燃易爆商品？是否留有火种？	
8	垃圾桶	是否有夹带商品？是否有可回收材料，如纸皮？	

9	单据管理	当日工作单据是否全部收拢整齐？有没有遗放在桌面或别处？	
---	------	-----------------------------	--

◆当超市在营业时期，进行建筑施工和改造时，营业闭场或施工结束时，必需进行必需安全检验。

附：闭场安全检验统计表

闭 场 安 全 检 验 统 计 表

年 月 日 时 分

检验内容	检验情况	处理结果
门窗关闭		
锁具齐全		
珍贵物品入柜		
无易燃易爆危险品		
电源切断, 电器设备停用		
无其它治安火险隐患		
检验人员署名(注明职务、岗位)		

备注：

- 1、检验情况一栏中如情况正常打"√"，异常情况打"×"，并具体说明；
- 2、处理结果一栏，将问题及处理方法填表上报领导。

填写说明：

- 1、填写年、月、日、时、分
- 2、检验内容情况正常打"√"，异常打"×"，并注明情况
- 3、有问题部分处理结果，并将问题及处理方法填表上报

领导

- 4、检验人员签字，并注明职务、部门

职员出入口管理

●**设置** 人员设置：职员出入口设置保安员岗位，只要职员通道打开，岗位就要实施连续值勤制度

●**监管关键点**

◆**检验考勤**：检验职员上下班考勤、工作餐考勤，职员进出是否按要求实施考勤制度，有没有违反考勤事件

◆**检验职员进出是否符合要求**：非上下班、工作餐职员进出，是否经店责任人同意，登记职员进出时间

◆**严禁职员等携带物品进入商场**：职员是否将私人物品带入店内，如属于必需带入物品，是否已进行登记处理

◆**预防职员偷窃商品**：职员是否偷窃企业财物，是否将严禁带出门店物品带出门

◆**接待店外来访人员**：对外来来访人员进行证实、登记、携带物品处理、统计等

◆**对携带出入店物品进行检验**：对全部在本通道携带出物品，进行检验。关键有些人员提包（判定提包中物品是否属于私人全部），属于店内物品是否经店责任人同意等

●**管理要求：**

◆**外来人员进入店内**，除企业指定财务人员外，不准带包进入卖场，必需携带物品出入，应办理登记手续，出来时需主动示包，接收保安人员检验。



全部当班职员（含促销人员）在工作时间内，必需且只能从职员通道出入（尤其授权者除外）。

◆全部进出人员全部必需主动配合保安人员安全检验，自动打开提包或衣袋，接收检验。

◆职员进出、物品携出/带入必需有店责任人书面同意

特殊品项商品控制

●特殊品项范围

特殊品项是商场中比较轻易引发损耗商品，她们或是高单价商品，或是包装很小轻易引发偷窃一类商品，或是比较贵但又很刺激大家消费品种。

◆珍贵酒类：如洋酒、中国名酒

◆珍贵保健品/礼品

◆香烟类

◆珍贵化妆品

◆精品百货（手表、摄影器材、珍贵笔等）

◆小家电（收录机、剃须刀、CD/VCD、计算器）

◆电池

◆小糖果/巧克力/香口胶等

◆牙刷/洗发水/牙膏

◆多种小文具/精品文具

◆进口婴儿奶粉

◆卫生用具：毛巾/袜子/卫生短裤/文胸等

●品项控制方法

品项	出现问题	控制关键
珍贵酒类	被盗、包装损坏	台帐、柜台锁、监视系统
珍贵保健品/礼品	被盗、包装损坏、调包	监视系统、人员监管
香烟类	包装拆散被盗、调包	监视系统、人员监管
珍贵化妆品	被盗	试用具管理、台帐、柜台锁、监视系统
精品百货	被盗、退货	台帐、柜台锁、监视系统、退换货
小家电	被盗、包装丢失、配件不齐	监视系统、柜台锁、商品管理
电池	被盗	自用具管理、监视系统、人员监管
小糖果	被盗、包装损坏、包装拆散 被盗	商品管理、人员监管
多种小文具	被盗、包装损坏、包装拆散 被盗	商品管理、人员监管
进口婴儿奶粉	被盗	监视系统、人员监管、

卫生用具	被盗、污浊、拆包、 退货	人员监管、退货控制
------	-----------------	-----------

高损耗区域管理

●设置

◆超市除精品区外，比较轻易产生损耗区域是日化用具、文具用具、鞋类区域、高级内衣用具等

人员设置

◆节假日和日常不定时地安排保安

员巡视该区域，以发觉异常户

●监管关键点

◆监管用户不良行为，立即发觉偷窃行为，如拆商品包装，将其它商品放入某商品包装中，调换包装，往身上藏匿商品等

◆店责任人应常常检验店面人员在防盗方面工作疏忽和漏洞

职员购物管理

- 职员购物必需在正常营业时间进行
- 职员上班时不许可进行私人购物
- 任何情况下职员购物全部不能自行登录自己交易
- 必需经过扫描、付款以后，职员才能把东西拿走
- 职员购置不得享受未提供给其它消费者折扣或低价
- 职员购物必需有收银小票或收据作为付款证据

- 不许可收银员给她们家庭组员或其它亲戚结账

垃圾管理

- 设置

人员设置：垃圾需要从要求通道运出时，保安员到岗位把守通道，进行检验。

- 监管关键点

- ◆ 检验生鲜垃圾桶是否有异样情况，全部垃圾是否属于该丢弃范围，垃圾是否经过处理

- ◆ 检验垃圾，确保全部垃圾中无纸箱、纸皮等能够回收废品

◆回收纸皮不得在超市营业面进行，应归入划定位置

◆检验超市垃圾袋，检验收货用垃圾桶，确保全部报废商品已经经过对应处理程序和处理手段，使其确保根本失去使用价值

◆没有实施报废手续商品不许混杂在垃圾中

● 管理要求

◆按卫生检疫部门要求，超市中生鲜垃圾必需同其它垃圾分开，并放置在不一样地方等候处理，标准上，生鲜垃圾每日必清

◆超市中全部垃圾，只能由垃圾专用通道离开商场，离开商场前垃圾，必需进行处理，确保全部垃圾已经失去价值

◆保安人员必需对丢弃垃圾实施严格检验制度，避免商品混杂在垃圾中离开商场

◆能够回收利用纸皮，不属于垃圾范围，按相关协议进行处理，离开商场必需经过要求通道接收检验，全部纸皮只有在完全压实后，才能离场

◆空纸皮箱不能离场，也不进行零星售卖或送和客人、供给商或等使用

◆门店职员自己不许可购置或带走空纸皮箱

收货通道管理

●设置 人员设置：收货设置保安

员岗位，只要收货通道打开，岗位实施连续值勤制度

●监管关键点

◆收货口门禁管理

◇保安员同店长（责任人）共同负责收货门打开/关

◇帮助维护现场收货秩序

◇查处收货员和供给商多种不老实行为、作弊行为

◇查处收货员接收贿赂或赠品行为

◆供给商人员进出管理

◇供给商人员和总部送货人员必需在收货区指定范围内，超出范围或需要进出超市营业区域，必需办理登记等相关手续、出入安全检验手续

◆超市职员管理

◇超市任何人员和送货人员（除店长授权职员和授权岗位）全部商品进出全部必需有清单同行，全部不能从收货通道进出

◆收货管理

◇对关键收货程序进行检验，确保全部收货数量、品名一一正确，确保全部已经进行收货商品放入收货区区域内

◇检验是否是本超市职员亲自进行点数、称重工作，有没有供给商或总部送货人员帮助点数、称重现象或反复点数、称重现象

◆非商品收货管理

◇对于供给商赠品、道具或总部派送赠品

等商品进出,必需核实收货人员是否正确实施对应收货程序,是否正确使用单据、标签

◆退/换货管理

◇对每一单退换货必需进行核实,核实品名、包装单位、数量、换货物种是否正确和单、货是否一致,确保全部出超市商品必需正确无误

◆出货管理

◇对转货或部分大单送货,保安员和收货人员必需逐单核查,包含封条、品名、数量、包装单位,而且送货物离开收货口通道

●管理要求

◆全部收货职员、总部送货人员和供给商人员必需老实作业,不得有有意作弊和伤害企业利益事情

◆全部职员不得接收供给商任何形式贿赂和馈赠

◆收货/退货时,商品必需按步骤,分别放置在不一样区域,如非收货区、准收货区、已收货区等

◆总部送货人员和供给商人员进入已收货区必需办理登记手续,进出进行安全检验,全部超市人员(除授权人员、岗位),均不得在收货通道进出

◆非商品收货,必需有赠品标签和"道具携入/携出清单"手续

◆保安员对每一单退换货、每一单出货、每一单物品离场进行100%检验,对收货进行抽查,尤其是精品、小

家电、化妆品等珍贵物品，对全部已经收货商品必需监督是否在已收货区

◆在节假日收货比较繁忙时段，保安员帮助维护收货现场秩序

商品空包装处理

●门店中任何时候发生空包装，首先由店长或责任人判定是包装损坏还是人为偷窃；属于前者，则作退换货处理，属于后者，则由保安人员处理。

●在门店隐蔽角落或夜班等，发觉数量较多空包装，必需进行报案，按内部偷窃处理。

●门店应明确专员兼职对商品空包装进行登记报废处理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/058016132124006100>