

攜手同心防罪行

處理零售工作有關的暴力

網址：www.police.gov.hk

熱線：2721 2486

舉報罪案 請致電 999

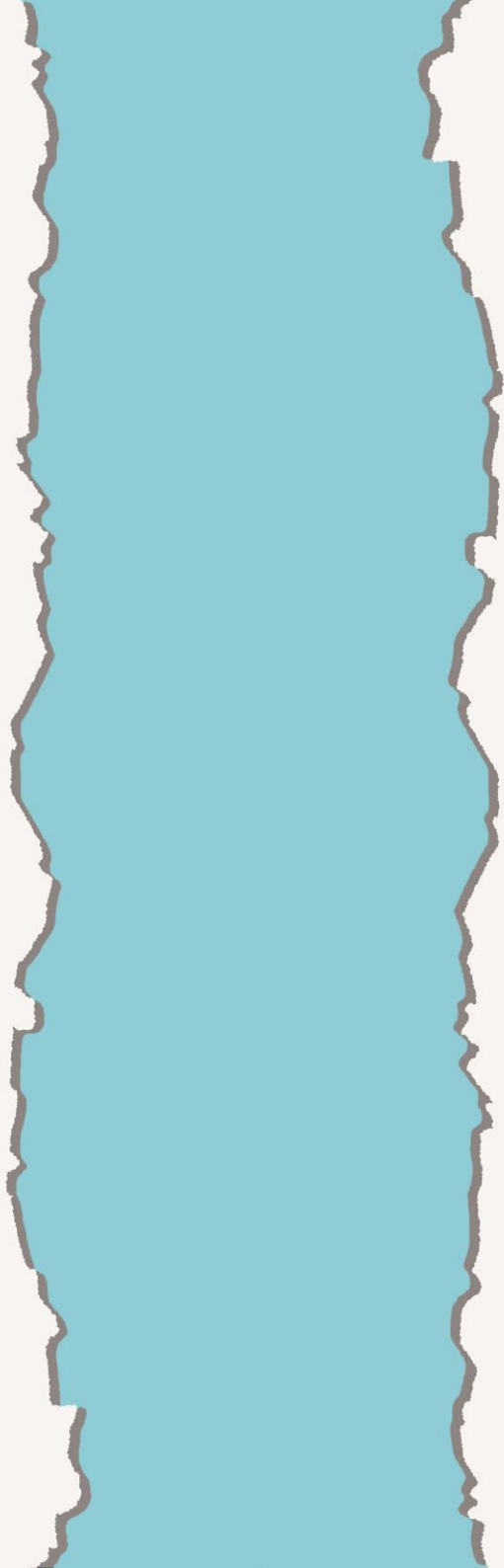


香港警務處



防止罪案科

防止罪案科 (2016年7月)



(10)

支援

暴力會以不同的方式影響受害者。

- 甲. 備有及時的醫療程序，包括急救設備。
- 乙. 留意在事故發生後才出現、由壓力引致的癥狀。
- 丙. 事故發生後，暫時無須有關員工接觸公眾、為他們安排一個不同的崗位、安排再培訓、並考慮改變他們的工作地點。
- 丁. 確保員工和管理層知道如何支援自己的同事，包括支援輔導服務。

目錄

(1) 簡介	1
(2) 背景	2
(3) 法律責任	3
(4) 風險評估	4 - 9
(5) 風險控制	10
(6) 工作環境	11 - 13
(7) 工作模式	14 - 15
(8) 合作伙伴	16 - 17
(9) 培訓	18
(10) 支援	19

(01)

簡介

甲. 本單張載列評估和處理零售有關暴力的建議，亦包括控制有關問題的提示。

(09)

培訓

- 甲. 培訓可提升員工處理受威脅的能力、降低風險、有助提升員工建立自信，並減少員工的恐懼和焦慮。
- 乙. 培訓應涵蓋一系列課題，包括法例要求和預防措施。

(08)

合作伙伴

乙. 與警方合作：

- 一. 鼓勵員工與警方聯絡，以建立關係和提供建議；
- 二. 告知警方有較多問題的地區或舉報滋事份子，以便警方集中資源處理；以及
- 三. 聯絡總區防止罪案組人員到訪，就有關保安和區內犯罪問題提供具體建議：

- 香港島：2860 7894

- 九龍東：2726 6243

- 九龍西：2761 2300

- 新界北：3661 3313

- 新界南：3661 1293

- 水警總區：2803 6179

(02)

背景

甲. 暴力對零售人員的影響包括：

- 一. 對身體造成傷害；
- 二. 引致工作壓力；
- 三. 造成恐懼和焦慮；以及
- 四. 對工作不滿和工作表現欠佳。

乙. 暴力對業界的影響包括：

- 一. 員工缺勤；
- 二. 員工流失率上升；
- 三. 招聘和培訓成本上升；
- 四. 影響商譽；以及
- 五. 招致賠償申索。

(03)

法律責任

甲. 根據《職業安全及健康條例》（香港法例第509章），僱主必須保障僱員的健康、安全和福利，包括保護員工免受：

一. 身體暴力 — 包括踢、唾吐、撞打或猛推，以及使用武器；

二. 語言暴力 — 包括呼喝、粗言辱罵、種族或性虐待；以及

三. 威脅和恐嚇。

乙. 僱主必須進行風險評估，以確認暴力問題是否存在，並制定計劃以改善情況。

(08)

合作伙伴

甲. 與其他零售商合作亦是防止暴力行為的有效策略，其好處包括：

一. 分享反罪惡和反暴力的良好做法和資訊；

二. 集思廣益；

三. 識別購買有年齡限制的商品的未成年人士；以及

四. 當罪犯在附近出現或出現問題時向其他商戶、警方或控制室發出警告和提示。

(07)

工作模式

丁. 與顧客相處：

- 一. 備有一套與難纏顧客面對面接觸，以及處理口頭辱罵和遇襲情況的政策。
- 二. 提升員工和管理層的表現和客戶服務水平，以協助化解敵對情緒。

戊. 報警和記錄事故：

- 一. 在緊急情況下致電999向警方舉報嚴重事故。
- 二. 記錄所有事故，包括口頭辱罵，以確認問題和趨勢所在，並確認控制措施是否有效。

(04)

風險評估

甲. 第一步 — 確定威脅：

威脅會造成傷害，例如暴力和侵犯，並可由以下原因引起：

- 一. 顧客間的分歧；
- 二. 難以預測店鋪盜竊者及吸毒者的行為；以及
- 三. 語言暴力。

就員工的經驗和關注提出查問，以及回顧過往的意外或健康受損記錄均有助確定威脅。

(04)

風險評估

乙. 第二步 — 確認誰可能和如何受到傷害：

於開店或關店時間前後執勤、處理投訴或退貨事宜的員工遭受以下傷害的風險較高：

- 一. 經常性的口頭辱罵；以及
- 二. 襲擊身體的行為，包括使用武器。

商戶可列出有可能被傷害的群組和個別人士，並同時考慮可能受影響的顧客、嘉賓和公眾人士。

(07)

工作模式

甲. 處理現金：

- 一. 減少需處理的現金金額，尤其在顧客面前；以及
- 二. 盡量採用護衛公司提供的解款服務和避免重覆使用相同路線。

乙. 人員編制：

- 一. 確保有足夠的人手滿足顧客需求和解決衝突，尤其於減價、促銷或特別活動期間。

丙. 晚間開放時段：

- 一. 考慮增加人手及／或保安措施以確保員工安全，例如閉路電視、警鐘和培訓。

(06)

工作環境

戊. 保安人員：

- 一. 聘用訓練有素的保安人員，以減少發生暴力行為的風險。
- 二. 保安及護衛業管理委員會根據《保安及護衛服務條例》（香港法例第460章）成立，負責制定保安公司牌照及保安人員許可證的發牌準則和發牌條件，以確保保安人員具有良好的訓練。

(www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm)

(04)

風險評估

風險較高和需要額外控制措施的群組：

- 一. 年輕的員工和實習生在處理憤怒顧客、搶劫和滋擾的經驗及培訓較少，他們在識別危險情況方面可能有困難；
- 二. 臨時員工在處理暴力方面所受的培訓和資訊不足；
- 三. 單獨工作的員工欠缺同事支援制止攻擊者，或在遇上問題時未能獲得即時協助；以及
- 四. 暴力事故多數發生在夜間，因此夜班／輪班工作的員工，包括深夜時份工作的員工接觸風險較高。一星期中的某些日子或某個時段的風險亦較高，例如開店、關店或送貨時。

(04)

風險評估

導致暴力行為發生機會增加的因素包括：

- 一. 處理大量現金；
- 二. 面對面與顧客接觸；
- 三. 夜間或深夜的開放時段；以及
- 四. 處理顧客投訴或衝突。

其他增加風險的因素包括：

- 一. 售賣高價貨物和商品；
- 二. 售賣有年齡限制的商品，例如香煙和酒精；
- 三. 無足夠貨存或人手以致出現延遲、輪候時間過長、顧客變得不耐煩及不悅；以及
- 四. 在罪案率偏高和經常發生搶劫和襲擊的地區的店鋪。

(06)

工作環境

丙. 閉路電視：

- 一. 閉路電視可以起阻嚇作用、引領保安人員到需要人手的地方、讓員工感到安心和協助收集證據，對罪犯提出檢控；然而
- 二. 閉路電視價格昂貴，而且需要人手監察和保養。

丁. 防盜器材：

- 一. 警鐘和鎖可降低風險，但應配合其它控制措施使用。
- 二. 使用工藝和質料良好的門窗、鎖和警鐘系統，但要確保員工知道如何使用在發生事故時作出應變。

(06)

工作環境

鋪面設計和環境會影響發生罪行或暴力行為的可能性。

甲. 設計／佈局：

- 一. 收銀機和展示貨品的位置、佈局和櫃檯設計可以造成盲點和／或令員工難以看到顧客及貨品；以及
- 二. 使用較高和較寬的櫃檯或安裝鏡子以便監察盲點，和實施程序以防止人群聚集和縮短輪候時間均有助緩解問題。

乙. 能見度和照明：

- 一. 提供足夠照明，並保持出／入口和接待處光線充足，以防止暴力行為。

(04)

風險評估

丙. 第三步 — 決定控制措施：

- 一. 確認現有控制措施；
- 二. 諮詢員工，收集他們對控制措施是否有效的意見。讓員工參與可有助改善控制措施，範圍包括：
 - 減低風險的程序；
 - 評估控制措施；
 - 分享經驗，以助員工辨識和應對暴力行為；以及
- 三. 確定所需的額外措施。

(04)

風險評估

丁. 第四步 — 推行結果：

- 一. 保護員工的是實際行動而非紙上談兵；以及
- 二. 決定誰在何時和如何執行措施，以確保員工安全。

戊. 第五步 — 檢討：

定期或於有事故發生後進行風險評估，以確認風險有否改變。透過詢問員工控制措施是否有效和監察事故，從而作出檢討。

(05)

風險控制

甲. 風險控制可按以下範疇分類：

- 一. 工作環境；
- 二. 工作模式；
- 三. 夥伴關係；以及
- 四. 培訓。

乙. 以下兩個方法可以有助減少暴力行為的風險：

- 一. 良好的客戶服務；以及
- 二. 培訓員工對安全意識、打擊店鋪盜竊者、識別有暴力傾向的人、和提高員工對公司的政策和程序的認識。