

處理零售工作有關的暴力

1.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。

2.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。

3.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。

4. 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。

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。

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。

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。

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。

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。

5. 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。

6. 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。

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。

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)

7.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。

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。

8. 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。

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

9. 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。

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。