



防止罪案科

零售從業員



香港警務處

預防暴力指引

(2016年7月)

網址：www.police.gov.hk

熱線：2721 2486

目錄

1. 誰應使用這本小冊子？.....	1
2. 簡介.....	2
3. 暴力.....	3 - 5
甲. 甚麼是暴力？.....	3
乙. 誰有遭受暴力影響的風險？.....	4
丙. 導致暴力／侵擾的成因是甚麼？.....	5
4. 制定政策.....	6 - 10
甲. 制定政策公報.....	6
乙. 諮詢員工.....	7
丙. 確定問題是否存在.....	7
丁. 了解事件的概要.....	8
戊. 報告程序.....	8 - 9
己. 影響問題的因素.....	9 - 10
庚. 檢視控制措施.....	10
5. 預防暴力.....	11 - 15
甲. 環境.....	11
乙. 程序.....	12
丙. 保安系統.....	13
丁. 培訓.....	14 - 15
戊. 建立保安網絡.....	15
6. 事後支援.....	16 - 18
甲. 事件的影響.....	16
乙. 初步反應.....	17
丙. 長期支援.....	18
丁. 與警方聯絡.....	18
7. 其他須要考慮的問題.....	19 - 20
甲. 小商戶.....	19
乙. 單獨工作.....	20
8. 風險評估.....	21

1. 誰應使用這本小冊子？

甲. 店鋪東主

- 一. 店鋪東主和高層管理人員有責任制定及推行安全及保安政策和策略，以管理零售工作場所發生暴力事件的風險。這包括致力推行減低風險的措施、監察該等措施的成效、推出新措施以及就該等措施進行檢討和調整；以及
- 二. 欲知道有甚麼切實可行的步驟可以採取，以減低工作場所發生暴力事件的風險的小型零售商。

乙. 店鋪經理

- 一. 店鋪經理有責任針對暴力問題及其對員工的影響，推行安全及保安政策和策略、管理制度及培訓課程，以及確保店東和高層管理人員能取得相關資訊。

丙. 店鋪職員

- 一. 負責制定安全或保安政策和程序的員工，而該等政策和程序會影響業務運作。

2. 簡介

- 甲. 工作環境中的暴力和對暴力的恐懼可影響任何人。對零售商來說，暴力會導致員工士氣低落、缺勤率和流失率上升、保費增加、甚至可能導致索償。對員工來說，暴力會導致身體及精神上的痛苦、壓力和身體殘障。這些都會導致銷售額和盈利倒退，對業務造成影響。
- 乙. 許多零售商都注識到若他們的員工因暴力事件而缺勤，它們會失去有重要技能的員工，並須花費寶貴的時間於再培訓或招聘其他員工。因此，基於切身利益，零售商希望能制定和保存一套可以保護其資源的安全工作模式。
- 丙. 本小冊子就如何解決暴力的問題及其成因，為零售商及其員工提供實用的指引。它提供了既不昂貴亦不複雜的建議，而這些建議可以應用於日常工作之中。簡單的措施，例如改變工作模式，已可有助確保員工不會身處危險之中。
- 丁. 本小冊子的對象是所有零售從業員。然而，大部份資料和指引均適用於所有業務，並可以作出調整以切合個別需要。
- 戊. 本小冊子並無涵蓋處理炸彈威脅所需的特別考量和措施。總區防止罪案辦公室能就這個問題提供進一步的建議。

3. 暴力

甲. 甚麼是暴力？

- 一. 暴力的形式有很多種，包括危及性命安全的身體襲擊和口頭辱罵。要制定一個制度以防止、控制和管理工作場所的暴力問題，第一步是就暴力的定義達成共識。這將有助決定應涵蓋的暴力政策。確保所有員工均理解暴力的定義和相關政策下他們的責任是十分重要的。
- 二. 聯合王國衛生安全行政部定義工作中對員工的暴力為：

「任何在工作期間員工被公眾辱罵、恐嚇或襲擊的事件。」

上述定義未必適用於所有工作場所。如不適用，零售商可以和員工共同協商另一個定義。
- 三. 口頭辱罵和恐嚇很有可能是最常見的事件類型。口頭辱罵可以相當令人困擾。對可能導致暴力情況的跡象保持警覺可以令員工有更充分的準備，以減少或防止未來的暴力事件。
- 四. 身體襲擊和恐嚇的影響十分明顯，但口頭辱罵的影響則較難確定。員工對恐嚇或侵犯性的行為有不同看法。有些人會認為口頭辱罵十分令人煩厭；對其他人則可能會構成壓力。認真對待每件暴力事件，以確保員工了解公司對問題的重視是相當重要的。
- 五. 本小冊子提供有助應對暴力和辱罵情況的建議，亦提供尋求協助的途徑。

3. 暴力

乙. 誰有遭受暴力影響的風險？

一. 任何與市民接觸的人均有遭受暴力影響的風險。特別是處理現金、獨自工作、夜班工作或在工作場所以外的地方工作的員工。具體例子包括：

- 分店經理和店鋪經理；
- 收銀員；
- 零售人員；
- 油站員工；
- 停車場員工；
- 流動服務人員，例如電視機維修員；
- 攜帶現金的員工；
- 流動商店；
- 保安人員；
- 送貨人員；
- 維修人員；
- 小型商鋪的經理，尤其是負責保安職責的；
- 在深夜營業的餐廳及快餐店；
- 貨車司機；
- 持牌貨車司機；以及
- 流動性員工。

上述清單尚未盡列所有有遭受暴力影響風險的群組。

二. 有些事件可能在工作場所以外發生，但仍與工作有關，例如一個顧客因店內發生的事在街上攻擊店員，亦包括綁架人質的情況，雖然這些情況可能十分罕見。有下屬在高風險崗位工作的管理人員可以考慮尋求總區防止罪案辦公室人員的建議。能辨識所有有可能出現因工作而起的暴力情況是十分重要的。

三. 檢視員工的工作／職責以確定哪些特定群組會有遭受暴力影響的風險。考慮員工本身的意見亦是很重要的。

3. 暴力

丙. 導致暴力／侵擾的成因是甚麼？

- 一. 暴力行為的成因有很多種。有些較容易辨識，例如沮喪、憤怒、誤會、壓力、溝通問題、與上司發生衝突以及盜竊／搶劫。有些暴力行為發生在員工和顧客之間，由服務或產品欠佳引起。當顧客變得激動時，可能會無法控制其情緒和失去自制能力，增加發生語言或肢體暴力的機會。情況會否惡化取決於員工如何應對上述情形。例如欠缺同理心的態度可能會令顧客變得更沮喪或憤怒，並導致暴力事件，儘管員工服務欠佳並不代表可以將暴力行為合理化。
- 二. 在某些個別事件，要分析一個人為甚麼會作出某些行為是十分困難的，但仍有方法可以緩解這些情況。要成功處理問題，接受風險的存在和嘗試尋找解決問題的方法是十分重要的。
- 三. 培訓將有助及早確定暴力行為的成因，亦可以提供實用的技能和資訊，以處理可能發生暴力的情況及其預防技巧。

4. 制定政策

甲. 制定政策公報

- 一. 政策聲明將清晰界定搶劫、店鋪盜竊和暴力的定義以及就解決這些問題的方法提出建議。政策聲明將表明員工遭受暴力的風險是一個嚴肅的問題。在大型零售商，政策應經高層同意，以確保該政策由上而下推展至整間公司。亦應任命一名高層管理人員負上該政策的總體責任。這個職責不應下放給基層員工。
- 二. 政策聲明就如何控制風險提供了一個權威的說法。它亦應解釋預防措施的具體操作，例如培訓、改變工作模式或環境。這令員工理解自己和其僱主的責任。
- 三. 管理層就政策提供支援和作出承諾，以確保其確切執行是十分重要的。為了對企業文化產生有效的影響，管理層應積極給予明確及強而有力的支持。
- 四. 成功的政策和措施需要全體員工的支持與配合。與管理人員、主管、保安人員、人事部同事、安全主任和其他員工就政策的內容、推行、監察和檢討進行諮詢是確保政策獲得支持和取得成功的不二法門。這可能需要花更多時間，但效果更佳。
- 五. 一個綜合性的政策須包括：
 - 找出問題所在和推行措施以解決問題的決心；
 - 在過程中諮詢員工及與員工溝通的安排；
 - 設立報告機制，以正式匯報、分類和記錄所有事件；
 - 就保安和安全問題作出安排，決定負責的員工或委員會；
 - 全力支持受辱罵或身體傷害的員工；
 - 就事後支援作出安排，包括輔導、特別假期及提供法律意見；
 - 妥善監察和調查所有事件；決定應採取的行動；通知有關當局；
 - 為所有員工就暴力的所有方面提供培訓，例如如何識別暴力行為、如何處理其潛在影響和員工尋求協助的程序等；
 - 為管理人員和主管提供培訓，使他們能識別暴力於較後階段才出現的影響及該等影響出現時該如何處理；
 - 透過考慮切實可行的措施，在可行的情況下採取行動以減低風險：包括改變工作環境的設計以及確定安全和保安裝置能否有效減低風險；以及
 - 監督及檢討各項措施的成效。
- 六. 在政策通過後，應透過傳閱有關資料、舉行員工會議、把政策納入入職及職業安全課程等方式，讓員工得悉有關政策。
- 七. 政策聲明為應採取的行動和措施提供框架。一個成功的政策須要有有效的監察和定期作出檢討，以確保能滿足其主要目標 — 控制風險。

4. 制定政策

乙. 諮詢員工

- 一. 在制定政策過程中諮詢員工和讓員工參與會為業務帶來明顯的好處：
 - 顯示管理層對解決問題有真確的承擔；
 - 確保所有報告或監察機制都是切實可行及有效的；
 - 在制定切實的預防和保護性措施時，員工的知識和經驗都是珍貴的資源；以及
 - 諮詢員工可有助確保員工在協助推行政策和措施時會更願意作出承擔。
- 二. 定期諮詢員工可有助監察和檢討政策，以確保預防措施行之有效、防護工序得以遵循和培訓工作能發揮其效用。

丙. 確定問題是否存在

- 一. 第一步是確定工作場所是否存在暴力問題。問題有時並不明顯，因為員工可能隱瞞自己的憂慮。找出問題是否存在的最佳辦法是尋求所有員工的意見，尤其是須要與公眾接觸的員工。因為他們有第一手的資訊，並可能曾實際經歷過暴力事件或有可能出現暴力的事件。諮詢員工亦確保能找出問題真正的嚴重性。風險評估會確定需要關注的範疇。
- 二. 把沒有人受傷，但可能構成傷害的事件的資料也包括在內是十分重要的。這往往有助防止未來發生更嚴重的事件。由於暴力風險會因應地區而異，在個別商鋪（而非總部）確定問題是否存在是十分重要的。小型零售商可以和其他零售商及類似商戶討論在當區發生的事件。
- 三. 初步調查應包括所有員工覺得受威脅或感到有壓力的暴力事件，並透過讓員工分享其自身經驗尋找解決方案。這將有助確保員工會支持因應調查結果而採取的行動。
- 四. 上述評估可有助找出最有機會遭受暴力影響的工作或職責、須要投放資源的地方和須要花最多精力的範疇。

4. 制定政策

丁. 了解事件的概要

一. 要大概了解事件的方法很多。這些方法包括：

- 與員工進行小組討論；
- 會見個別員工；
- 向員工進行問卷調查；
- 現有的報告和資訊系統；
- 員工會議；
- 工作坊及／或培訓班；以及
- 警方或零售網絡的資訊等。

二. 可考慮把工作的整體責任指派予一位員工，以及設定目標以協助確定行動的優次。

三. 當以面談的方式找出問題的嚴重性時，使用合適的提問技巧和妥善進行會面是很重要的。暴力問題，尤其是當涉及個人層面時，可能會令員工非常困擾。他們需要一個不會感受到威脅的安全環境談及他們的經歷和感受。負責這項工作的員工需要接受適當的培訓。

戊. 報告程序

一. 下一階段是要考慮設立報告事件的正式程序。收集和分析資料將有助於確定事件是否有規律，以及識別有遭受暴力影響風險的對象或工作方式。這也有助檢討和監察政策和措施，以確保實際情況沒有改變。

二. 報告機制及其形式必須明確及易於遵循。應鼓勵員工以保密形式報告任何導致他們受傷或感到焦慮的事件。有些員工會因為擔心需要承擔責任，或會被認為與導致事件有關而不作出報告。他們也可能認為該等事件是工作的一部份，因此是可以接受的。有些員工甚至可能不知道報告制度的存在。發佈有關報告機制的資訊及其在確保工作安全的重要性，可有助緩解員工的恐懼和憂慮。

4. 制定政策

三. 分類：

報告機制的資料將有助確定事件的類型及其成因。其中一種方式是透過將資訊分類為不同類別。這些類別包括：

- 情況：位置、環境、可能的動機、發生的規律、時間；
- 受害人：職業、性別、年齡、經驗、培訓；
- 施襲者：性別、年齡、行為、外觀、曾否涉及類似事件；以及
- 結果：情緒困擾、身體傷害、致命、長期的情緒／殘障影響和向有關當局報告有關事件，包括警方。

分析資料時，可考慮將類似事件歸類，並嘗試並找出其共同點。例如，特定的部門／地區／工作／發生的時間／頻密程度。

每當有同類事件發生時，零售商應可大致確定事件共同的成因、地點、時間等，這將有助於集中資源和措施，以針對風險較高的領域。

己. 影響問題的因素

- 一. 在決定需要的預防機制和措施前，零售商應先考慮會令情況變壞的環境因素或程序。把這些資訊應用於機構的某些範疇或活動或會突顯需要作出改變的地方。

二. 環境：

工作環境中有不少範疇都會影響發生暴力事件的風險，包括：

- 地理位置（不論是市區還是鄉郊）、當地的犯罪率和風險；
- 商店／辦公室設計如照明、出入口、家具和貨品的位置和高度、屏障；
- 服務／產品質量欠佳；以及
- 現時的保安防範措施和安排。

4. 制定政策

三. 程序：

修訂或更改某些程序，包括：

- 開店／關店／送貨時間；
- 現金被盜竊的風險；
- 在任何時候均實施行之有效的現金管理程序；
- 人龍管理；
- 處理投訴的政策；以及
- 存款和送貨方式。

庚. 檢視控制措施

- 一. 零售商須定期和持續監察控制措施，以確定措施是否有效，以及在措施不適用或成效未如理想時作出改善。這將確保所花的精力和資源會用於對處理問題最有效的措施。員工應理解監察工作及其重要性，並盡可能參與其中。
- 二. 大型零售商可以成立工作小組，當中包括員工和管理人員。另一個選擇是向員工進行問卷調查，以就有關措施的效用收集意見。
- 三. 由於小型零售商經常與員工緊密合作，它們並不一定需要一個正規的檢視方式。若果雙方有良好溝通，在工作日程中作出附註，表明會繼續密切留意有關情況已經足夠。
- 四. 記錄事件可助確定問題有否惡化，以及確保資源更用得其所。
- 五. 監察和檢討的過程應涵蓋所有措施，例如政策體系、硬件和培訓。
- 六. 有某些情況下，在決定最終解決方案前可能需要就措施進行測試。有時簡單的修訂已足以確保保安控制措施得以更有效實施。
- 七. 大型零售商可以在一個部門試行控制措施，並透過與沒有實施該等措施的部門比較，以得悉措施的效用。

5. 預防暴力

預防措施

要有效控制和管理暴力問題，零售商很有可能須實施數項預防措施。確保適當的措施得以充分實施和符合成本效益的是十分重要的。員工應該理解有關措施及適時接受培訓。只是安裝昂貴的保安硬件而不改變不完善的系統和程序是不足夠的。

甲. 環境

- 一. 工作場所的設計和佈局可有助於防止暴力事件發生。以下是一些實用的措施：
 - 保持店內視野清晰和提供充足照明，以便員工迅速離開或尋求協助。這亦有助識別可疑行為；
 - 備用現金應遠離顧客，或為存錢地方／收銀機提供實質保安措施；
 - 透過實施可快速及安全地轉移現金至更安全區域的程序，以確保收銀機只存放有少量現金；
 - 避免存放過多現金於收銀機；
 - 將高價貨品置於難以觸及的地方；
 - 增加櫃枱的潤度和高度；
 - 透過數量足夠和指示清晰的指示牌管理人龍，並確保排隊的位置出入方便；
 - 為員工設定一條前往安全地區的通道；
 - 更改公眾等候區的格局，提供更好的座位、照明和裝修；
 - 在店外提供充足的照明，及移走任何有可能被施襲者用作掩護的物品；
 - 妥善管理服務和產品的質量；
 - 在員工容易遭受暴力影響的地方安裝屏障或類似的保護裝置；
 - 以及
 - 監察風險較高的出入口及送貨地點。

- 二. 為店鋪進行昂貴的重新設計工程之前，請確保其風險與相關的業務需求相稱。

5. 預防暴力

乙. 程序

修訂工作程序或引入新的方法或有助防止員工遭受暴力影響。以下是一些實用的措施：

- 一. 確保有足夠的人手處理特定的工作及於一天中的不同時間當值，以及是否存在高度的暴力風險；
- 二. 為員工就程序和制度提供足夠和適當的資訊；
- 三. 妥善設計和管理顧客服務計劃，如處理投訴；
- 四. 給員工提供針對暴力的培訓，並把上述培訓納入為健康和安全管理培訓課程的一部份；
- 五. 建立清晰的緊急應變程序，例如事件發生時員工應做甚麼和應前往哪裡，緊急電話號碼等；
- 六. 改變前往銀行存款的時間，如改變運送路線或使用專業的解款服務；
- 七. 盡可能以支票或直接過戶方式而非現金支付員工的薪酬；
- 八. 盡可能使用無現金採購；
- 九. 盡量指派富經驗或遭受暴力影響機會較低的員工處理高風險的工作；
- 十. 定期轉換風險較高的工作崗位，避免令同一個員工長期承擔風險，或指派雙倍人手處理風險特別高的工作；
- 十一. 分配額外人手處理高危的流動性活動或提供通訊聯繫；
- 十二. 確保總部持有員工當值的資料；
- 十三. 為高風險的員工提供個人警報器；
- 十四. 張貼標示，要求戴著頭盔的人在進入商店前把頭盔除下以及查出要求進入商店限制區域的人的身份；以及
- 十五. 就辨識和處理暴力及潛在暴力行為方面提供培訓。

5. 預防暴力

丙. 保安系統

一般包括專門設計用作防止或制止暴力罪案的保安設備。在決定安裝這類設備之前，零售商應考慮設備是否與風險相稱。如果風險極低，則無須購買昂貴和精密的閉路電視系統，同時亦應避免造成一個保安過於嚴密的環境。

一. 在決定設備的水平和設計時需要考慮：

- 設備是否便利員工使用；
- 業務的模式和類型；
- 建築物的用途，例如有人佔用或無人佔用時；
- 地理位置和該地點的犯罪率；以及
- 所需的緊急通道／控制。

二. 就內部保安措施，可聯絡總區防止罪案辦公室人員尋求建議。

三. 就如何操作和維護保安設備為員工提供培訓，只有在員工能熟練使用的情況下，設備才能發揮最大效用。有特定保安職責的員工在真正處理事件前需多加練習，以協助他們建立自信；

四. 零售商應對個別保安範疇保持高度機密。有關細節應只向有需要知道的員工披露。這將有助控制暴力風險。然而，所有員工，包括兼職或臨時員工，都須要就個別保安範疇接受培訓。貼上告示可令公眾得悉店內裝有保安設備；以及

五. 警鐘等設備需要定期進行維護和檢查，以確保其可靠和能有效運作。同時應對保安制度作出監察和評估，以確保其仍然適用。安裝新的保安設備前，應考慮其和舊／目前系統的兼容性。

5. 預防暴力

丁. 培訓

一. 培訓是管理和減低員工遭受暴力影響的風險的重要元素。透過培訓，零售商可向員工講解政策和程序，就預防暴力提供建議、資訊和技巧；及讓員工就這個議題分享其經驗和想法；以及作為改變工作場所的催化劑。

二. 預防暴力行為的培訓包括：

- 處理問題的政策和機制；
- 辨識和應對無理取鬧和具攻擊性的顧客 - 不理性的行為、避免眼神接觸、焦慮、不友善、敵對的態度；
- 找出暴力和攻擊性的成因：憤怒、沮喪或員工不願提供協助；
- 向員工解釋在發生搶劫或店鋪盜竊時應怎樣做和對他們的期望，例如如何啟動警鐘，可前往安全的地方，不要對抗或跟蹤暴力罪犯；
- 透過正面的人際交往技巧處理衝突；細心聆聽；保持冷靜和自信，立場保持堅定，而非心懷敵意；採取非對抗和願意妥協的態度在衝突升級前將其化解；吸引同事的注意；如果上述方法均無效，確保有可供安全離開現場的路線；
- 有效處理事件；讓員工知道應做什麼，向誰報告，就風險的程度給予建議以及透過角色扮演，令員工安心及有信心地使用保安裝置，例如求救警鐘；
- 有效率的客戶服務；態度有禮、冷靜、樂於提供協助、樂意接受他人意見；
- 安全的工作方式；如果員工並非在固定地點工作，確保有在固定地點工作的人知道他們的去向；員工應盡量避免單獨工作；以及
- 事後支援和關懷，包括事件對員工可能構成的影響以及提供支援的安排。

三. 管理人員在辨識員工的培訓需要上有著關鍵角色。因此，向管理人員提供足夠培訓，使他們令勝任其管理角色是很重要的。零售商可考慮向由負責低風險工作轉為負責高風險工作的管理人員提供針對性的培訓，並向他們解釋需要注意的地方，以協助他們減低可預見的風險。

四. 小型零售商可向總區防止罪案辦公室人員就風險管理的培訓尋求支援及協助。為受害人提供支援的組織可協助安排培訓和向員工提供協助和更多資訊。

5. 預防暴力

- 五. 應定期監察和檢討培訓需要及評估培訓的效用。兼職人員亦應包括在培訓計劃內。
- 六. 員工應了解他們在工作上可能會面對的風險，例如在輪班工作時等。能意識到潛在危險可讓員工及早作好準備，亦確保他們以積極的態度作出應對，並知道可能發生的事以及最佳的處理方法。認知培訓應包括認知的良好做法和有效作出反應的例子，亦應向員工就預防措施例如保安制度、程序和設備等提供實用的知識和資訊。對暴力行為具備良好認知往往能有助於避免暴力事件發生，雖然這並不代表可以百分百防止所有事件；以及
- 七. 若有一套逮捕罪犯的政策，須向員工提供足夠的培訓和資訊，以確保他們依法辦事。

戊. 建立保安網絡

- 一. 與其他商戶建立保安網絡可有助集思廣益及分享最佳做法的資訊，亦有助建立一個更安全的工作社區。個別行業例如夜店和油站可透過與同區類似的零售商建立網絡，制定防止罪案的措施；
- 二. 透過分享有關管理風格、策略、制度以及相關所需技巧的資訊，零售商可學到更多預防暴力的知識。員工遭受暴力應是區內所有零售商都關注的問題。然而，當涉及到區內零售商實施的特定保安措施時，就分享資訊的原則達成共識是十分重要的；
- 三. 建立保安網絡還可為受嚴重暴力事件影響的小型零售商提供尋求協助的途徑。它使零售商無須孤軍作戰，鼓勵它們合力防止罪案。大型零售商也可訂立標準，並向資源較少和資訊不足的商戶提供協助。積極建立保安網絡可改善和令當區商戶的營商環境更安全，從而增加利潤；以及
- 四. 總區防止罪案辦公室人員可就防止區內罪案和保安措施提供進一步資訊，在有需要時可透過電話或電郵聯絡防止罪案科：
 - 香港島：2860 7805；
 - 九龍東：2726 6250；
 - 九龍西：2761 2311；
 - 新界北：3661 3310；
 - 新界南：3661 1291；
 - 水警總區：2803 6179；以及
 - 電郵：crimepre@police.gov.hk

6. 事後支援

事後支援

為員工提供支援應是預防和控制工作間暴力的整體政策的一部份。支援措施可有助減低事件對員工的影響，並確保他們盡快從事件中復原。政策應訂明負責提供協助的員工，使每個人都了解自己的角色和職責。

甲. 事件的影響

- 一. 暴力事件難以預知，而且往往來得很突然，並會令人產生恐懼。暴力事件會對員工的身心均會造成長遠影響，儘管這些影響有時可能並不明顯。
- 二. 員工在事發期間和事發後可能會受到不同的影響，若不正視和及早處理，可能會導致員工士氣低落和工作效率下降，而這些影響可能在事件發生一段時間後才逐漸浮現。
- 三. 影響可能包括：
 - 憤怒；
 - 對陌生人不信任和對顧客存有戒心；
 - 恐懼和焦慮，主要是由於擔心相同事件會再次發生。對返回工作崗位感到恐懼是常有的反應，亦有些員工在與顧客接觸時會覺得不安或焦慮。此外，亦有些員工會擔心施襲者會認出或跟蹤他們；
 - 感到無助、孤立、沮喪，和脆弱；
 - 內疚，員工覺得自己在某程度上有份導致事件發生，並應承擔部份責任；
 - 失去自信、難以集中、甚至記憶力衰退。儘管如此，對事件仍歷歷在目，員工很可能須要找人傾訴；以及
 - 其他症狀可能包括失眠，食慾不振，顫抖或痛哭。
- 四. 培訓可有助減輕事件造成的衝擊，而事前準備可以減低事件造成的影響。管理人員應就事發期間和事發後如何與員工接觸接受基本培訓。支持和理解是協助員工從創傷經歷中復原的關鍵。管理人員應明白和理解衝擊帶來的影響，以及應如何處理該些影響。若希望保持業務正常運作，他們亦須要高級管理人員在場支持，及於實際運作上提供支援。

6. 事後支援

乙. 初步反應

- 一. 在事件發生初期作出有效和敏銳的反應對員工長遠處理事件十分重要，並應在事發後盡快採取行動。
- 二. 作出初步反應時應涵蓋實際的問題，例如：
 - 事件報告的大綱；
 - 調查或行動的進展報告，包括接下來可能會發生的事及就員工接觸警方及相關程序提供協助；
 - 對受害人提供的進一步支援及他們如何取得支援；
 - 是否須給予受害人特別假期，以助他們從事件中復原；以及
 - 法律諮詢，並就起訴施襲者提供協助。
- 三. 小組討論是分享經驗、關注和感受的有效途徑，並可以確保員工不會感到孤立，亦令員工意識到其他同事亦有類似的反應和恐懼。小組討論可讓直接或間接讓受影響的同事參與其中，然而，這亦取決於他們是否願意主動參與；
- 四. 零售商必須向員工提供情感上和資訊上的支援，並向員工保證所提供的支援不會成為收集資訊 / 調查過程的一部份。必須該員工覺得可以抒發心中的焦慮和壓力，亦不用擔心將來在公司的仕途會受影響。
- 五. 員工的經驗和意見亦可有助防止事件重演。
- 六. 零售商應在一段時間後採取跟進行動，以確保員工已經復原和無需額外協助，亦可就警方採取的行動和為準備提出法律訴訟的員工提供進一步的資訊和指引。

6. 事後支援

丙. 長期支援

- 一. 部份員工可能需要額外的協助和時間以克服其恐懼、憤怒和壓力，而這些協助未能在作出初步反應時提供。零售商應安排跟進小組，就員工的情況作出評估；以及
- 二. 零售商未必有足夠的資源提供長期支援。小型零售商可能需要其他外間機構提供協助，例如為受害人提供援助的組織及區內的零售社區團體。

丁. 與警方聯絡

- 一. 若事件涉及犯罪行為，員工應嘗試控制場面，並在必要時立即與警方聯絡和尋求醫療協助。
- 二. 要收集的有用資訊包括：
 - 事件和罪犯的完整描述；
 - 是否有人受傷；
 - 隨後所發生的事；以及
 - 罪犯如何及在哪裡逃脫。
- 三. 在有可能引起刑事訴訟的情況下，員工可能需要特別的關懷和支援。很多人都沒有接觸法庭和刑事制度的經驗，並會因為須要與警方接觸和提供證據而覺得擔心。零售商應在作出初步反應後隨即為員工提供協助和建議，直至警方調查和法院審訊結束為止。要考慮的問題包括為要出庭作證或參與認人程序的員工提供支援，因為這些程序通常會令員工再次憶起事發經過。

7. 其他須要考慮的問題

甲. 小商戶

- 一. 小型零售商可能沒有足夠的資源推行設計精密、並以減少暴力事件為目標的管理系統。長時間營業、社交不友善及過長的工時、員工數量不足以及在某些時段有部份員工不在店內工作，均會對預防和控制暴力行為帶來問題。
- 二. 實質安全措施，例如閉路電視、屏障等，都可能十分昂貴，亦未必適用。然而，將錢箱置於隱閉位置，和讓員工清楚看到店內情形都是切實可行和易於推行的預防措施。簡單的改變工作程序，例如只在店內存放少量現金、改變銀行存款方式如採用的交通工具、路線或負責存款的員工等亦同樣有效。
- 三. 小型零售商應備有一個簡單的日誌，內含資訊如事件的性質，時間和方式等，以便在一段時間後確定須要採取行動或措施的地方，或進一步需要意見之處。
- 四. 總區防止罪案辦公室人員可就切合小商戶需要的基本措施提供建議，亦可團結區內的小型自助組織。這些組織可以辨識地區特有的問題、制定和實施預防問題的措施、亦可作為小商戶互相提供支援的平台，包括向不能出席會議的零售商傳閱通訊；以及
- 五. 小型零售商亦可以參與大型零售商的防止罪案計劃。這些計劃可就行之有效的策略和成功的措施提供實用的建議。

7. 其他須要考慮的問題

乙. 單獨工作

- 一. 在某些情況下，例如在油站，與其他員工一起工作可能並不可行或不切實際。此時零售商要加以注意，確保單獨工作不會令有關員工遭受暴力的風險增加。
- 二. 安全的工作安排包括：
 - 提供培訓，以控制不確定性的情況及在該等情況為員工提供指導和協助，以免員工在不尋常和高危的情況下感到恐慌；
 - 確保獨自工作的員工充分了解其工作的風險和應採取的安全措施，包括確保其他人可以電話或無線電與他們聯絡、改變工作模式、預先安排致電等；
 - 為員工就處理特定風險及他們如何避免和減低有關風險提供培訓；
 - 制訂在事件發生時的緊急應變程序，包括盡快前往安全的地方或離開不安全的地方、疏散其他員工及通知警方；以及
 - 提供在緊急情況下啟動警鐘的裝置。
- 三. 主管應定期探訪獨自工作的員工以確保其安全。若不可行，亦應透過電話或無線電定期與該員工聯絡。如果獨自工作的員工知道在有需要時會得到協助或支援，他們會感到更安心和有信心。

8. 風險評估

- 甲. 僱主為工作場所評估風險屬法律要求。有關評估包括仔細研究甚麼會對員工造成傷害，以衡量預防措施是否足夠及是否須要採取更多措施以防止傷害；
- 乙. 風險評估並不一定很複雜。它涉及找出工作本身或工作手法和程序的危害。危害是任何會構成傷害的東西。風險則是危害對人構成傷害的機會，不論其大小；
- 丙. 以下五個步驟列出就零售店鋪發生暴力事件的風險作出評估時應考慮的因素：

一. 確定危害：

辨識員工可能遭受傷害的情況，例如到銀行存款。與員工詳談，他們可能會注意到一些不能即時察覺的危害。零售商也可以通過意外事故報告表格，了解更多有關搶劫、店鋪盜竊和員工遭受暴力的資訊。

二. 估計誰有機會受到傷害及如何受到傷害：

考慮並非在所有時間都逗留在工作場所的員工，除了考慮全職員工外，亦應顧及兼職員工。

三. 評估危害的影響，並決定現有的預防措施是否足夠，抑或須要推行更多預防措施：

評估危害會否造成嚴重影響，如是，是否已採取紓緩措施。例如，安裝保護屏障，或在深晚加強保安。預防措施包括為員工提供足夠資訊、指示和培訓，或重新安排工作以將受危害影響的風險移除或減至最低。

四. 記錄評估結果：

對可構成嚴重傷害的危害進行評估，並記錄評估結果和最重要的結論；以及

五. 就評估作出檢討：

不時就評估作出檢討和修訂。隨著引入新的程序，新的危害亦隨之而來，並可能構成嚴重傷害，因此零售商需要就這些危害進行檢討和修訂。