

Kaupan henkilöturvallisuus



Palvelualojen uhkatilanteet ovat lisääntyneet. Myös sinä voit joutua osalliseksi. Tutustu näihin ohjeisiin – harjoittele ja valmistaudu omalla työpaikallasi.

Riskitilanteet – tutustu ja keskustele

1. Vaikeat asiakastilanteet
2. Myymälävarkaus
3. Ryöstö
 - varautuminen
 - toiminta ryöstön aikana
 - toiminta ryöstön jälkeen
4. Rahojen kuljetus

1. Vaikeat asiakastilanteet

Oma käyttäytymisesi voi lisätä tai vähentää tilanteen vakavuutta. Pohdi seuraavia näkökohtia:

- Rauhallisuus ja asiallisuus: muista, että olet asiakaspalvelijan roolissa ja yrityksesi edustajana.
- Oma käyttäytyminen: älä ryhdy opettajaksi. Jos jätät itse kiinni virheestä, myönnä se.
- Vaikeneminen: anna asiakkaan purkaa enimmäkseen paineensa ottamatta heti kantaa.
- Järjestä asiakkaalle "kunniallinen" perääntymistie, ja varo asiakkaan nolaamista.
- Mikäli häirikköasiakas vaikuttaa väkivaltaiselta, kutsu paikalle esimies tai työtoveri tai ota yhteys vartijaan tai poliisiin.

■ Aggressiivinen asiakas

- Pyri saamaan työtoveri tai vartija avuksesi.
- Käytä ystävällistä kehon kieltä: pidä kätesi näkyvissä, ettei asiakas luule sinulla olevan asetta.
- Seuraa asiakkaan kehon kieltä, sillä se paljastaa väkivaltaisen käyttäytymisen ennakoita.
- Pidä asiakkaaseen etäisyyttä pari metriä.
- Säilytä itselläsi pakoreitti kahteen suuntaan mutta älä sulje asiakkaan pakoreittiä.
- Älä vaaranna omaa, työtovereiden tai asiakkaiden turvallisuutta.

Keskustelukysymyksiä

- Mikä saa asiakkaan ärsyyntymään?
- Miten häirikköasiakkaan saa rauhoittumaan?
- Miten hälytät apua?

2. Myymälävarkaus

- jos havaitset myymälävarkaan, toimi näin

- Seuraa tarkoin epäillyn liikkeitä myymälässä. Koeta päästä selville tavaroiden kätköpaikoista.
- Kiinnitä jonkun toisen henkilön huomio epäiltyyn. Todistajaa voidaan tarvita.
- Hälytä paikalle myymälän esimies tai etsivä.
- Älä puutu asiaan, ennen kuin epäilty on kulkenut kassan kautta, jolloin voidaan varmuudella osoittaa, onko tavara jäänyt maksamatta.
- Ryhdy toimiin, kun olet varma, että
 - myymälävarkaudesta epäilty on kätkenyt tai vaihtanut tavaraa
 - kyseinen tavara on vielä epäillyn hallussa
 - epäillyllä on vielä maksettuaan tai toimipaikasta lähtiessään ylimääräistä tavaraa mukanaan.
- Älä syytä epäiltyä varastamisesta tai käytä ilmaisua "varas" ja "varastaa".
- Älä uhkaile vaan pyydä epäiltyä luovuttamaan anastettu omaisuus takaisin.
- Älä tartu kiinni epäiltyyn tai tunnustele hänen vaatteitaan, vaan pyydä epäiltyä itseään näyttämään kassinsa tai muun kätköpaikan sisältö.
- Älä tee ehdotuksia tai sopimuksia äläkä anna lupauksia siitä, että varkaudesta epäilty saa mennä, jos tavara palautetaan tai maksetaan.
- Pyri selvittämään epäillyn henkilöllisyys henkilötodistuksen, ajokortin tms. luotettavan asiakirjan avulla.
- Älä anna epäillyn hämätä niin, että hän saa tilaisuuden heittää pois kätkemänsä tavarat.
- Jos epäilty kieltäytyy yhteistyöstä, kutsu POLIISI. Poliisi hoitaa asian edellyttämät jatkotoimet. Sinulla on oikeus ottaa varas kiinni ja estää häntä poistumasta ennen poliisin tuloa.
- Ilmoita kaikki varkaat poliisille, myös alle 15-vuotiaat.

**Yleinen hälytysnumero
112**

**Poliisi
10022**

Vartiointiliike

3. Ryöstö ja rahojen sieppaus

■ Varautuminen

Pohtikaa toimipaikkanne turvallisuutta parantavia toimenpiteitä ja niiden hyödyntämistä esim. kalterit, hälytykset, kamerat, kassakaapit, aikaviivelippaat, ovien lukitukset, rahankuljetukset, ulkoalueen valaistus, valvonnasta kertovat opasteet tai tiedotteet, kassaporttien kiinnittäminen, pituuden arviointimerkit.

- Lisää näköyhteyttä kassalle ulkoa näyteikkunan läpi ja muualta toimipaikastasi.
- Kiinnitä huomiota henkilöiden poikkeavaan käyttäytymiseen ja toistuviin näennäisesti turhiin käynteihin.
- Havaitse mahdollinen ulkopuolinen tarkkailu esimerkiksi sulkemista ja avaamisaikoihin. Ota tarkkailijan tuntomerkit ja autojen rekisterinumeroita talteen.
- Pidä kassapisteissä esillä vain välttämätön rahamäärä äläkä koskaan pidä rahaa asiakkaiden näkyvillä. Käytä aikaviivelippaita jne.
- Lukitse kassa lyhyenkin poistumisen ajaksi.
- Pidä kassalla mahdollista ryöstöä varten muiden seteleiden joukossa pieni nippu seteleitä, joista numerot on kirjoitettu muistiin.
- Laske työvuoron päätyttyä rahat paikassa, johon asiakkailla ei ole näköyhteyttä tai pääsyä.
- Älä paljasta ulkopuoliselle yrityksen turvajärjestelmiä, rahojen kuljetusta tai muita arvokuljetuksia.
- Älä päästä asiakkaita sisään ennen tai jälkeen aukioloajan tai takaovista; älä usko mihinkään tekosyyhyn.
- Pidä takaovi lukossa, kun tavarakuljetus ei sitä estä.
- Vaikuta turvallisuuden lisäämiseen, kun toimipaikassasi tehdään muutostöitä.
- Selvitä, miten mahdollinen hälytysjärjestelmä toimii, milloin sitä käytetään ja mihin hälytys menee.

Keskustelukysymyksiä

- Käykää läpi kuviteltu ryöstö. Eläytykää. Mistä ryöstäjä tulee, mitä hän haluaa viedä ja miten hälytätte työtoverinne toimimaan?
- Milloin käytetään hälytintä ja milloin puhelinta ja mitä tapahtuu sen jälkeen?
- Harjoitelkaa tuntomerkkien mieleen painamista.
- Mitä toimipaikassanne voisi vielä ennakkoon tehdä turvallisuuden parantamiseksi ja varkauksien ehkäisemiseksi?
- Miten jälkihoito tulisi järjestää?

■ Toiminta ryöstön aikana

- Älä vaaranna henkeäsi.
- Älä menetä malttiasi vaan yritä pysyä tyynenä.
- Jos sinua uhataan aseella, tottele rauhallisesti, äläkä vastusta.
- Tee vain se, mitä käsketään. Sujauta merkityt setelit tai väripanos ryöstösaaliin mukaan.
- Tarkkaile huolellisesti sieppaajaa tai ryöstäjää. Pyri painamaan mieleesi tuntomerkit, vaatetus ja puhetapa. Jos ryöstäjiä on useita, tarkkaile lähintä. Mieluummin hyvät tuntomerkit yhdestä kuin epämääräiset kaikista.
- Hälytä heti, kun voit sen tehdä ketään vaarantamatta, mutta viimeistään sieppaajan tai ryöstäjän lähdettyä.
- Merkitse tuntomerkit, kuten pituus, tukan väri yms., muistiin tunnuslomakkeeseen heti tapahtuman jälkeen. Älä keskustele tuntomerkkeistä kenenkään kanssa, vaan jokainen tekee omat muistiinpanot itsenäisesti.

■ Toiminta ryöstön jälkeen

- Katso pakosuunta, mahdollinen kulkuväline, sen rekisterinumero ja henkilöiden lukumäärä.
- Soita poliisille ja anna lyhytsanainen ja tarkka tiedotus. "Täällä kas-samyys A kaupasta B, osoite C. Meillä tapahtui aseellinen ryöstö. Ryöstäjä oli yksin, sukkahousunaamio, lähti sinisellä pakettiautolla X-katua kirkolle päin". Valmistaudu vastaamaan lisäkysymyksiin. Älä sulje puhelinta.
- Sulje kassa, osasto tai toimipaikka ennalta sovitulla tavalla.
- Pyydä asiakkaita jäämään, sillä he ovat parhaat todistajat. Pyri saamaan pois lähtevältä muistiin nimi, osoite ja puhelinnumero.
- Älä koske mihinkään ryöstön tai sieppauksen jälkeen. Ryhdy jo ennen poliisin tuloa teon jättämien jälkien suojaamiseen. Jäljet eivät aina ole paljain silmin nähtäviä, joten eristä ryöstäjän liikkuma-alue.
- Ilmoita ryöstöön tai sieppaukseen liittyvistä asioista vain poliisille ja omalle esimiehellesi. Vain poliisi antaa tiedot ja vastaa tiedotusvälineiden kysymyksiin. Varo paljastamasta yrityksen turvallisuusohjeita, paikalla olleiden nimiä ja myöhemmin rikostutkimusten tuloksiin liittyviä tietoja.
- Esimies huolehtii tarvittavasta tiedottamisesta työterveyshuoltoon ja työsuojeluviranomaisille.
- Pyydä esimiestä järjestämään keskustelumahdollisuus uhkatilanteen jälkeen ja käytä tätä tilaisuutta hyväksi! Se purkaa tunteita.

4. Rahojen kuljetus

- Käytä eri kulkureittejä ja kellonaikoja.
- Älä ilmaise tai keskustele rahojen kuljetuksesta muille toimipaikallasi tai ulkopuolisille.
- Tarkkaile ympäristöä, sillä ammattirikolliset tarkkailevat kohdetta jopa useita viikkoja.
- Toimi huomiota herättämättä.
- Älä vaaranna omaa turvallisuuttasi.

Kuljetus jalan

- Vältä saman kantolaukun käyttämistä.
- Älä käytä työasua tai yrityksen tunnusta.
- Jos rahaa on paljon, jaa se osiin.

Kuljetus autolla

- Jos havaitset jotain epäilyttävää, aja pois pysähtymättä.
- Jos auto menee rikki, jonkun tulee pysyä autossa, kunnes apu tulee.
- Pidä auton ovet lukossa ja ikkunat kiinni kuljetuksen ajan.

Yösäilön käyttö

- Jos havaitset jotain epäilyttävää, jatka matkaa sovittuun varapaikkaan.
- Jos yösäilö ei aukea, vie rahat paikkaan, josta olet sopinut esimiehesi kanssa. Älä kuitenkaan vie niitä takaisin toimipaikkaan.

Käyttäessäsi ulkopuolista arvokuljetusliikettä varmistu, että kuljettavalla liikkeellä on riittävä vakuutusurva. Varmista, että sopimuksessa on määritelty, milloin vastuu siirtyy.

- Käytä sinetöitävää kuljetuspussia.
- Dokumentoi ja vahvista allekirjoituksin rahojen luovutus kuljetukseen.

Tuntomerkkilomake

Paina mieleesi tuntomerkit

Mies

Nainen

Ikä

Pituus

Vartalo: hoikka

tanakka

lihava

Erikoista

Kasvot

Silmät

Hampaat

Puhe

Kädet

Liikkuminen

Suunta

Tapa

(jalkaisin, pyörällä, autolla)

Ajoneuvon rekisterinumero

Merkki

Väri

Hattu

Hiukset

Parta

Paita

Solmio

Takki /pusero

Kantamus

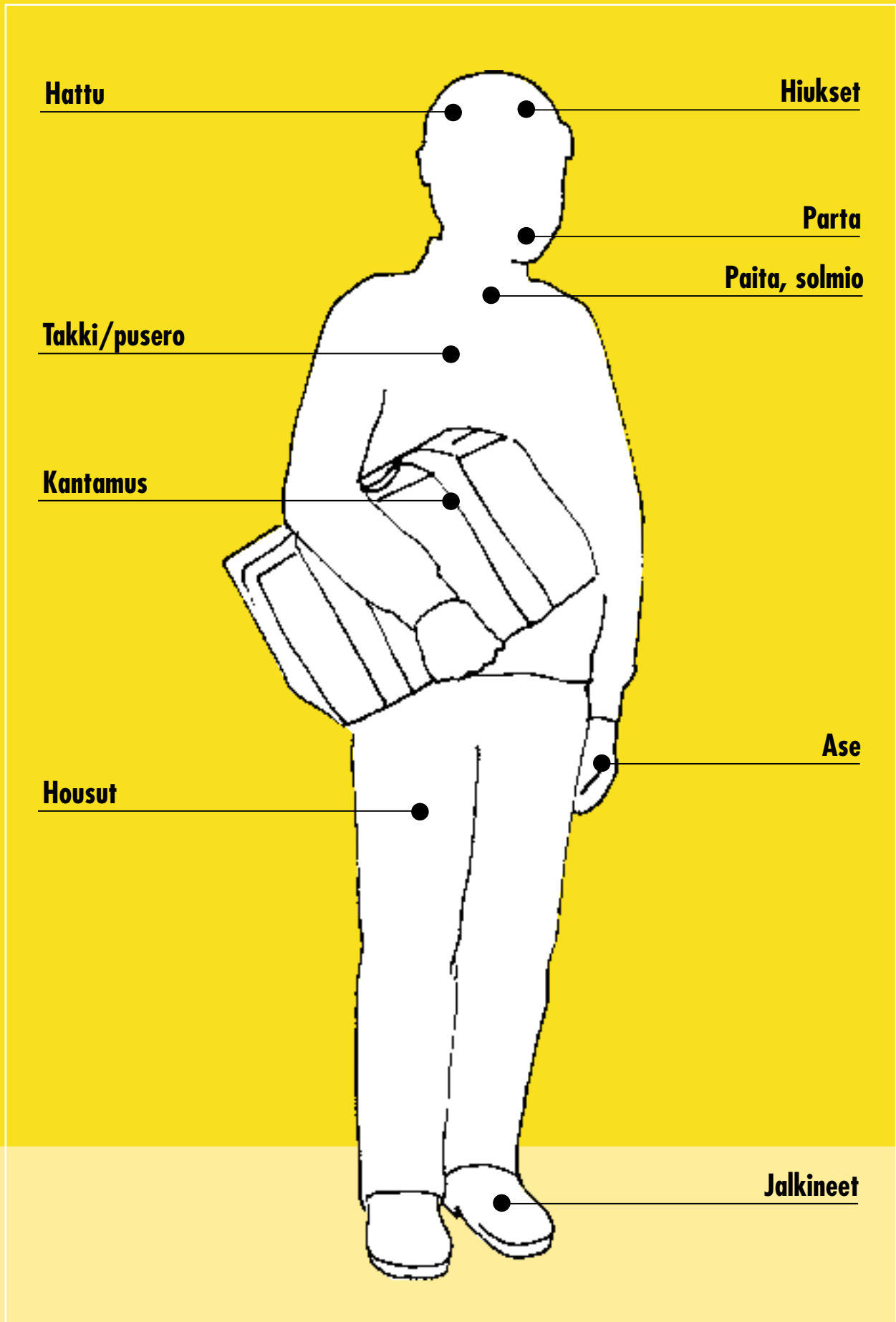
Ase

Housut

Jalkineet

Koru

Tatuointi



Rikoksen tapahtuttua tai epäilyttävissä tapauksissa ota yhteys poliisiin.

Poliisin hätänumero 10022

Toiminta puhelimitse ilmoitetussa pommiuhkatilanteessa

**Ole rauhallinen! Ole ystävällinen! Älä keskeytä henkilöä, joka soittaa!
Koeta ylläpitää puhelua!**

Kysy!

- Milloin pommi räjähtää?
- Missä se on?
- Minkä näköinen se on?

Nimi: _____ Päivämäärä: _____ Aika: _____

Pommiuhkauksen tekijän henkilöllisyys:

Mies Nainen Poika Tyttö

Pommiuhkauksen tekijän ääni:

Korkea, kimeä Hiljainen, heikko
 Matala Selkeä
 Sopertava Pehmeä, miellyttävä

Pommiuhkauksen tekijän puhe:

Nopeaa Hidasta Huolellista
 Selvää Vääristynyttä Kiroilevaa
 Änkyttävää Sopottavaa

Pommiuhkauksen tekijän murre:

Paikallinen
 Vieras korostus
 Muu _____

Pommiuhkauksen tekijän asenne:

Rauhallinen
 Kiihtynyt

Taustaääni:

Koneiden melu Ihmisääniä
 Musiikkia Sekalaista _____
 Katuliikenne

Kaupan Keskusliiton turvallisuustoimikunta:

Alko Oy, Anttila Oy, Filmax Oy, Hedengren Oy Ab, Kaupan Keskusliitto, Kesko Oy,
Liikealan ammattiliitto ry, Lindex Oy, Palvelutyöntajat ry, RaSi ry,
Rautakirja Oyj, SOK-Yhtymä, Stockmann Oyj Abp,
Suomen Kello- ja Jalometallikauppiat,
Tradeka Group Oy



Julkaisija

Kaupan Keskusliitto

Poliisi

Liikealan ammattiliitto

Kaupan Työntantajaliitto

Työturvallisuuskeskus



Suunnittelu

Juha Hämäläinen

Työturvallisuuskeskus

Taitto

Innocorp

Painopaikka

Oy EDITA Ab

2. uudistettu painos 2000

ISBN 951-810-147-7

Jakelu ja kustannus:



TYÖTURVALLISUUSKESKUS

Lönnrotinkatu 4 B, 00120 Helsinki

Puh. (09) 616 261, fax (09) 612 1287, info@tyoturva.fi, www.tyoturva.fi