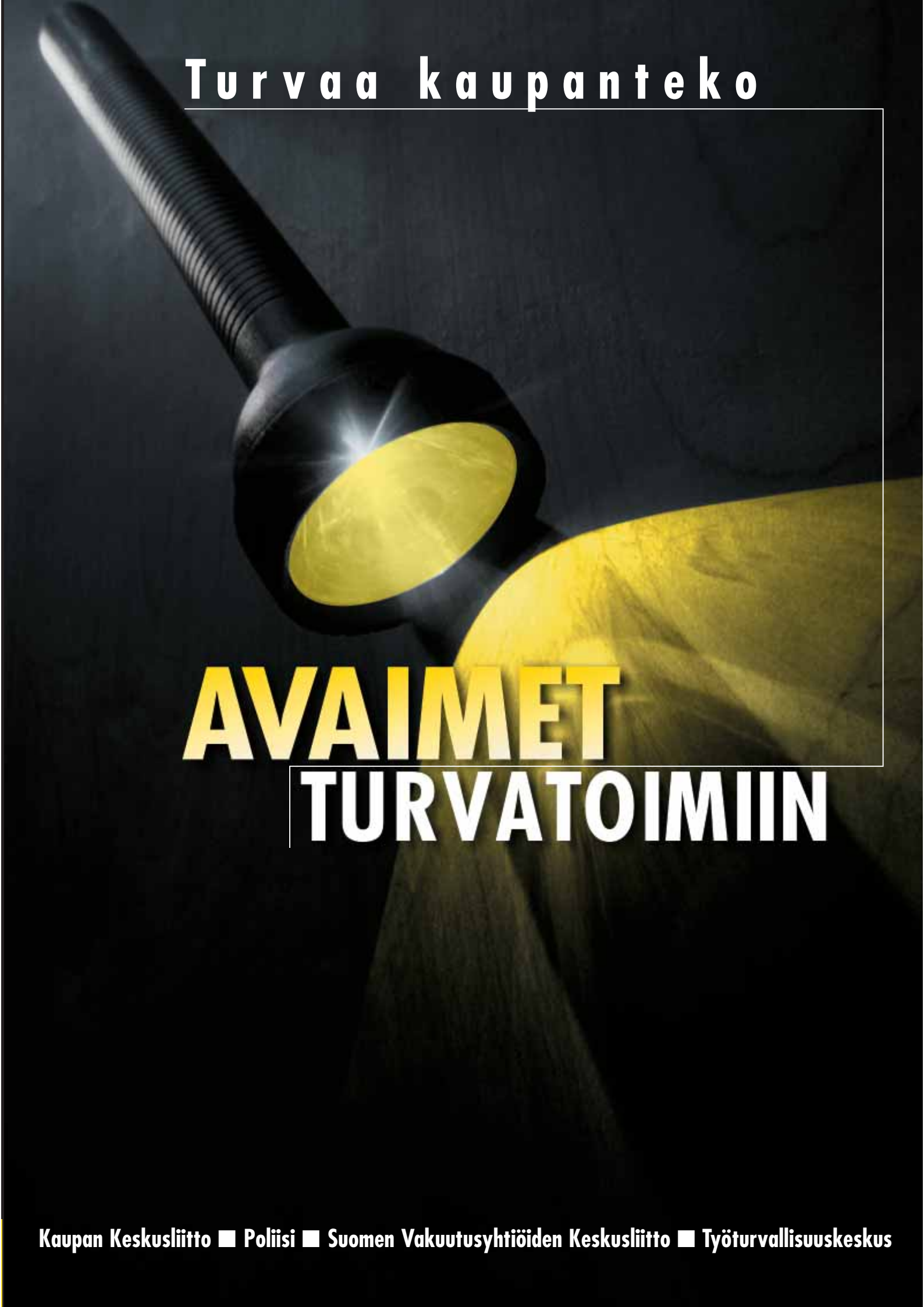




Turvaa kaupanteko

AVAIMET TURVATOIMIIN

Kaupan Keskusliitto ■ Poliisi ■ Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ■ Työturvallisuuskeskus

Julkaisija *Kaupan Keskusliitto*
Poliisi
Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto
Työturvallisuuskeskus

Suunnittelu *Juha Hämäläinen*
Työturvallisuuskeskus

Taitto *Innocorp Oy*

Piirrokset *Leena Närhi*

Painopaikka *Oy EDITA Ab*

2. uudistettu painos 2000
ISBN 951-810-148-5

Panosta turvallisuuteen

Tämä kirjanen käsittelee palvelualan yritysten turvallisuusongelmia ja niiden ratkaisemista yrityksen oman henkilökunnan ja asiantuntijoiden paikallisena yhteistyönä.

Hävikin ennalta ehkäiseminen kirjasen esittämin keinoin on kaikkien osapuolten kannalta mielekkäin ja halvin keino tämän turvallisuusongelman ratkaisuna. Henkilöstön pitää tietää ne syyt, jotka aiheuttavat hävikkiä, ja myös se, mitkä yhteistyötahot voivat olla mukana yrityksen oman panostuksen kanssa ehkäisemässä hävikkiä.

Tähän kirjaseen sisältyy myös neuvoja erilaisiin rikostilanteisiin ja kaupan sisäisen turvallisuuden parantamiseen. Varkaushävikin vähentäminen ja muun turvallisuuden lisääntyminen riippuu jokaisen yrityksen omasta toiminnasta ja paikallisten ennalta ehkäisevää työtä tekevien viranomais-
tahojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä.

Tämän kirjasen tekemiseen ovat osallistuneet Kaupan Keskusliitto, Poliisi, Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto ja Työturvallisuuskeskus. Tähän kirjaseen liittyen on tehty yhteistyössä Liikealan ammattiliiton kanssa myös palveluyrityksen henkilökunnalle tarkoitettu Kaupan henkilöturvallisuus -opas käyttäytymisestä vaikeissa asiakastilanteissa. Materiaalin käytännön valmistamisesta ovat vastanneet Kaupan Keskusliiton turvallisuustoimikunta ja Työturvallisuuskeskus.

Helsingissä elokuussa 2000

*Kaupan Keskusliiton
turvallisuustoimikunta*

Työturvallisuuskeskus

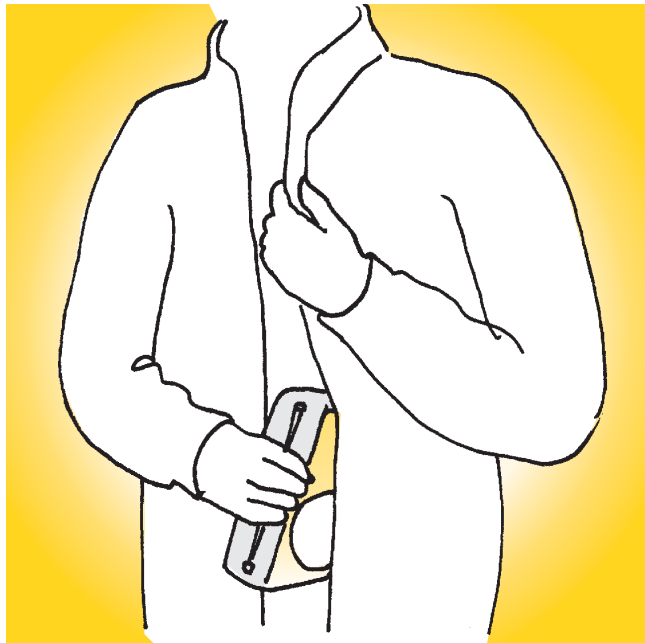
Sisällysluettelo

Lukijalle – panosta turvallisuuteen	3
Hyvä palvelualan ammattilainen	5
Turvallisuus.....	7
Kassaturvallisuus	9
Rahojen kuljetus.....	11
Rikosilmoitusjärjestelmä.....	13
Avainturvallisuus	15
Rakenteet, ovet ja ikkunat	16
Muut toimenpiteet	18
Vaikeat asiakastilanteet.....	19
Myymälävarkaudet.....	20
Ryöstöturvallisuus	23
Pommiuhka	27
Vahingonteko ja ilkivalta.....	27
Kuljetukset ja varastointi	28
Koulutusta ja opastusta	31
Muista myös nämä.....	32
Toiminta puhelimitse ilmoitetussa pommiuhkatilanteessa	33
Tuntomerkkilomake	34

Hyvä palvelualan ammattilainen

Rikollisuuden ehkäisy on kaikkien asia

Yrityksiin kohdistuva rikollisuus aiheuttaa merkittäviä tappioita. Varkauksien, näpistysten ja ryöstöjen määrät ovat kasvussa, mutta liikemurtoja on pystytty ehkäisemään tehostetulla suojauksella. Sellaiset mielipiteet kuin "Tämä ei koske minua" tai "Hävikki voidaan siirtää hintoihin" eivät kuitenkaan päde. Kaupunkikeskustojen toimipaikat eivät enää ole rikollisuuden erityiskohde, sillä kaikki toimipaikat eri puolilla maata ovat samojen uhkien ja tosiasioiden edessä.



Varkaushävikin pienentäminen parantaa tulosta

Hävikin suuruudeksi arvioidaan esimerkiksi kaupassa keskimäärin noin yksi prosentti kaupan myynnin arvosta eli noin 1–1,5 miljardia markkaa vuodessa. Hävikki vaikuttaa suoraan tulokseen. Siksi hävikkiin ja erityisesti varkaushävikkiin kannattaa kiinnittää huomiota.

Ennaltaehkäisy on parasta toimintaa

Jokaisen toimipaikan tulee kaikin tavoin estää varkaudet, näpistykset, ryöstöt, murrot ja palot varautumalla ennalta tällaisiin tilanteisiin. Siksi käyttöön kannattaa ottaa hyväksi havaittu tekniikka ja ne rutiinit, joilla voidaan ennaltaehkäistä ja minimoida mahdollisia vahinkoja. Erityisesti huomiota on kiinnitettävä henkilökunnan turvallisuuskoulutukseen.

Henkilökunta on avainasemassa

Hyvin koulutettu henkilökunta ja rakenteelliset suojaustoimet ovat kokonaisturvallisuuden tärkeimmät osat.

Ryöstön, ryöstön yrityksen ja jopa myymälävarkauden tapahtuessa henkilökunta saattaa joutua alttiiksi uhalle, joka voi aiheuttaa joko fyysisiä tai psyykkisiä vammoja, mahdollisesti molempia – pahimmassa tapauksessa ihmishengen menetyksen.

Tätä taustaa vasten on henkilökunnan suojaus ja koulutus eräs tärkeimmistä turvallisuustöistä. Henkilökunnan turvallisuudesta tulee ensisijassa huolehtia silloin, kun ryhdytään toimiin, joiden tarkoituksena on ehkäistä rikokset ja vahingot sekä niiden mahdollinen toteutuminen.

Pienissä toimipaikoissa ei ehkä ole mahdollisuutta toteuttaa kaikkia tässä oppaassa esitettyjä turvatoimia, mutta näitä periaatteita on hyvä noudattaa. Riskit koskevat kaikkia.

Turvallisuus

Hyvä turvallisuus edellyttää, että kiinnitetään huomiota kaikkiin turvallisuuden eri tekijöihin:

- henkilöstöön
- tiloihin
- rakenteelliseen suojaukseen
- ohjeistukseen.

Seuraavassa listassa on muutamia ydinkohtia turvajärjestelyistä.

Hyvä turvallisuus edellyttää, että liikkeessä on

1. turvallisuudesta vastaava henkilö
2. henkilökunnalle annettu turvallisuuskoulutus
3. lukittavat kassat
4. aikaviivelipmaat tai putkiposti
5. kassakaappi tallelokeroineen
6. päiväkassan laskemiseen tarkoitettut erityistilat
7. rahojen kuljetus järjestetty turvallisesti
8. turvallisuusvaatimukset täyttävät ovet
9. hyvä valaistus kaikilla ovilla
10. toimiva hälytysjärjestelmä, jolla apua voidaan pyytää nopeasti
11. pituusmitta asiakasovien yhteydessä
12. valmius auttaa ryöstön uhriksi joutuneita
13. jatkuvasti hyvä järjestys

On myös hyvä muistaa, että "Ladon oveen ei kannata asentaa sähkösil-mää", mutta pieni ylivarautuminen ei ole koskaan pahasta.



■ Turvallisuudesta vastaava henkilö

Yrityksen omistaja vastaa luonnollisesti yrityksen turvallisuusasioista. Hän voi nimetä myös erityisen turvallisuudesta vastaavan henkilön hoitamaan tehtävää, ellei hän itse ole ottanut asiaa hoidettavakseen. Turvasioista vastaavalta henkilöltä voi kysyä neuvoja kaikissa turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

■ Turvallisuuskoulutus

Tätä opasta voi käyttää opetus- ja opastusmateriaalina yrityksessä. Esi- miehen tulee antaa kaikille työntekijöille alaan soveltuvaa koulutusta.

Kassaturvallisuus

Kassojen tulee olla lukittavia. Lukitse kassa liikkeen aukioloaikana aina, kun se on miehittämätön. Toimipaikan ollessa suljettuna kassat jätetään avoimiksi. Avain pidetään turvassa, mutta helposti saatavissa.

Muista aina pitää kassassa mahdollisimman vähän käteistä.

■ Aikaviivelipas

Kaikilla kassoilla tulee olla setelilipas tai muu säilytysvarustus (esim. putkiposti, vaihtoraha- ja talletusautomaatti, aikaviivelipas). Siihen pannaan kaikki setelit ja shekit vaihtorahaa lukuun ottamatta.

Setelilippaan on oltava

- lukittuna ja avain säilytettynä kassakaapissa tai muussa turvallisessa paikassa (ei kassassa)
- ulkopuolisilta ulottumattomissa
- varustettu mielellään aikaviivelukolla.

■ Kassakaapit

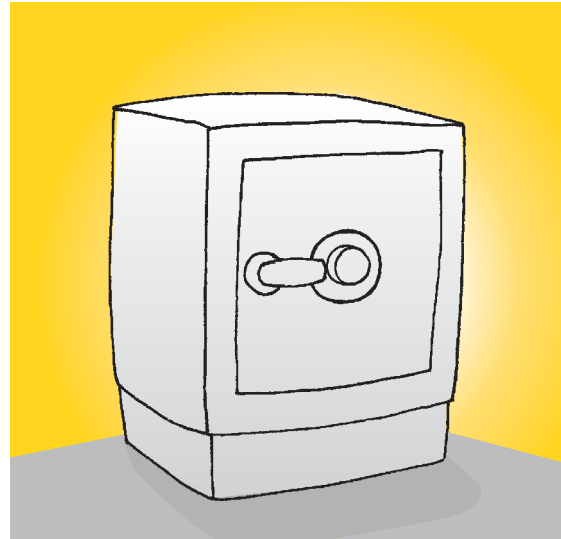
Kassakaapit on tarkoitettu rahan, arvopaperien, talletustodistusten ja muun helposti rahaksi muutettavan arvo-omaisuuden turvalliseen säilyttämiseen liikkeessä. Rahat on säilytettävä kassakaapissa.

Kassakaappi on pidettävä lukittuna myös päivällä.

Mikäli säilytettävä arvo-omaisuus on talletettu tietovälineille, esimerkiksi disketeille, tulee kassakaappi varustaa data-sisälaatikolla.

Kassakaapin on sijoitettava lukittavassa ja suojatussa paikassa. Kaappi suositellaan kiinnitettäväksi kiinteään rakenteeseen.

Kassakaapin avaimia tai lukon numeroyhdistelmää ei saa säilyttää kassakaapin kanssa samassa huoneistossa tilojen ollessa tyhjiään. Avainta tai lukon numeroyhdistelmää ei pidä antaa muille kuin nimetyille henkilöille kuittausta vastaan.



Kassakaapin käyttäjän henkilöturvallisuus on otettava huomioon ohjeissa, jotka tehdään avainten säilytyksestä ja mahdollisen ryöstön varalle.

■ Muut säilytyskaapit

Asiakirjakaapilla tarkoitetaan kaappia, joka on tarkoitettu paperien säilytykseen, ja datakaappi on tarkoitettu diskettien, magneettinauhujen sekä muiden tietovälineiden säilytykseen. Nämä kaapit eivät täytä kassakaapilta vaadittavaa murtolujuutta.

■ Kassan laskenta ja kassalaskennan tilat

Älä koskaan laske kassaa asiakkaiden läsnäollessa. Kassa lasketaan lukittavassa tilassa, jonka ovessa on hyvä olla ovisilmä.

Varmista ennen kassalta lähtöä, että epäilyttäviä henkilöitä ei ole läheisyydessä. Sama tarkkaavaisuus on tärkeää aina olipa liikkeessä sitten täysi tai vajaa miehitys.

Rahojen kuljetus

Arvokuljetuksia tekevät sekä vartioimisliikkeet ja oma henkilökunta. Jos vartioimisliike ei kuljeta toimipaikan rahoja, niin rahat tulee pyrkiä siirtämään lähimpään pankkiin sen aukioloaikana. Jos lasket rahat ennen kuljetusta, tee se lukitussa tilassa. Mieti, paljonko aamulla tarvitaan vaihtorahaa, ja säilytä vaihtorahat yön yli kassakaapissa. Kuljettajia tulisi aina olla kaksi, jos se on mahdollista.

- Kuljetusreittejä tulee olla useampia; vaihda niitä epäsäännöllisesti.
- Kuljetusten ajankohdan tulee olla epäsäännöllinen.
- 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.
- 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.

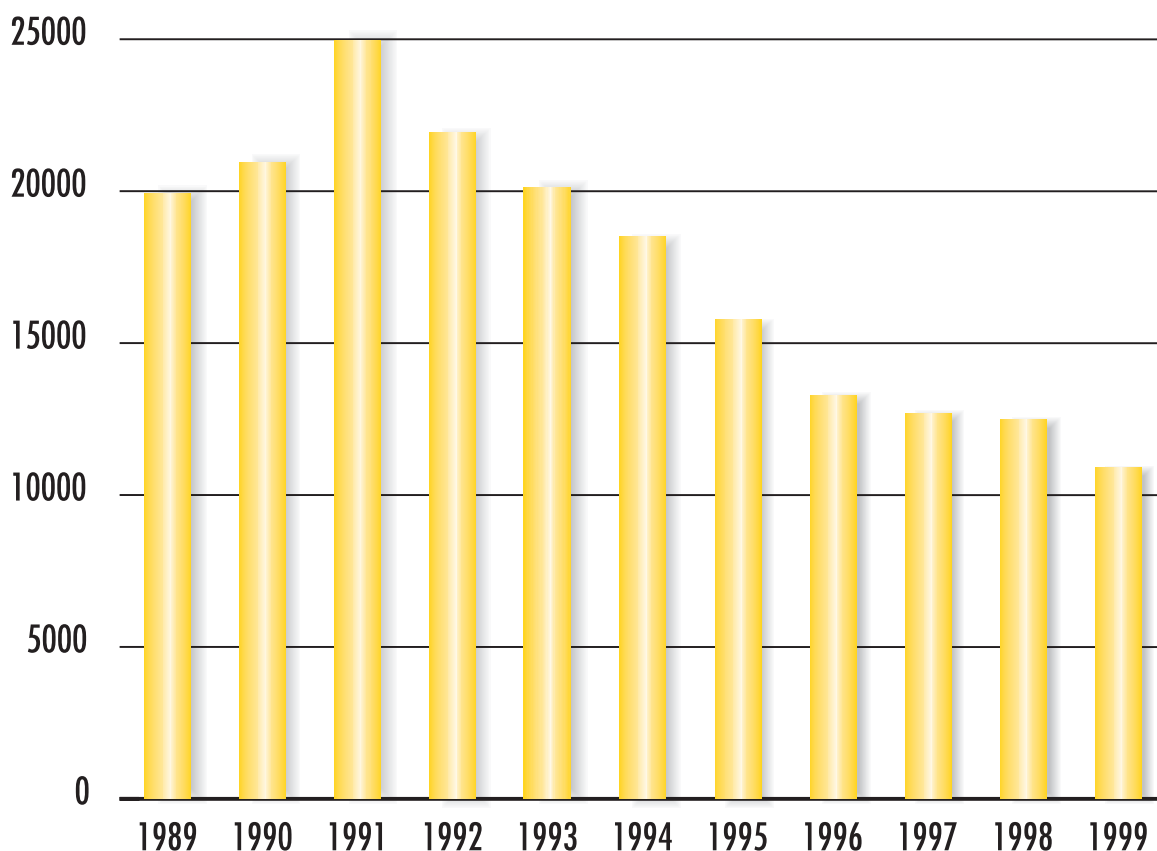
Yösäilön käyttö

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

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

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

Liikemurrot 1989–1999



Lähde: Tilastokeskus, Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.

Rikosilmoitusjärjestelmä

Liikkeen on syytä hankkia riittävän kattava rikosilmoitusjärjestelmä, jolla valvotaan erityisesti keskeiset kohteet, kuten kassa-alue, varasto, kassatoimisto, ulko-ovet ja ikkunat.

Valvonta tulisi toteuttaa tarkoituksen mukaisilla ilmaisimilla, kuten passiivisilla infrapunailmaisimilla, lasirikkoilmaisimilla ja magneettikoskettimilla. Kun ovet ja ikkunat on suojattu hälytyslaittein, hälytys saadaan aikaiseksi välittömästi murtautumisvaiheessa. Passiivisilla infrapunailmaisimilla valvotaan kerrallaan laajoja pinta-aloja ja paikallistetaan helposti mm. tiloihin piiloutuneita henkilöitä.

Laitteina tulee käyttää vain viranomaisten ja vakuutusyhtiöiden hyväksymiä rikosilmoituslaitteita; yleensä kauppaliikkeissä A-luokan keskuslaite on sopiva.

Asennus- ja huoltotyöt tulee teettää turvajärjestelmiin erikoistuneilla rikosilmoitinliikkeillä.

Rikosilmoitusjärjestelmään voidaan liittää kassojen kiinteät ryöstöhälytyspainikkeet ja myös henkilökunnan ranteissa tai kaulassa olevat langattomat hälytyspainikkeet. Mitään erillistä ryöstöpainikejärjestelmää ei tarvitse rakentaa, kun kiinteistössä on hyväksytty rikosilmoituslaitteisto, johon ryöstöpainikkeet on liitetty.

Lisätietoa turvajärjestelmien suunnittelusta ja asennuksesta sekä hyväksytyistä laitteista saat vakuutusyhtiöiltä ja vakuutusyhtiöiden hyväksymiltä rikosilmoitinliikkeiltä. Testaa ilmaisimien toiminta säännöllisesti.

■ Hälytyksensiirto

Hälytykset tulisi aina liittää ympäri vuorokauden päivystävään vakuutusyhtiöiden hyväksymään hälytyskeskukseen, joka pystyy saamaan varti-

jan hälyttäneeseen kohteeseen viimeistään kymmenessä minuutissa hälytyksestä.

Hälytyksen siirrossa käytetään liikkeen toiminnan mukaan joko valvottua hälytyksensiirtoa tai robottipuhelinta. Robottipuhelimen varmistuksena voidaan käyttää lisäksi radiolähetintä.

■ Ryöstöhälytys

Selvitä ja tutki hälytysmahdollisuudet.

Hälytys voidaan tehdä tai järjestää esimerkiksi

- poliisille
- vartiointiliikkeeseen
- naapuriliikkeeseen
- ulkovalolla.

Hälytyksestä ei saisi lähteä ääni- ja valosignaaleja, jotka ovat ryöstäjän havaittavissa. Havaittavuus saattaa johtaa ryöstäjän paniikkiin ja tehdä hänet väkivaltaiseksi.

Hälytys on testattava aika ajoin tietyn suunnitelman mukaan.

Kun hälytysjärjestelmää asennetaan tulisi harkita myös murtohälytyksen ja kassakaapin pistehälytyksen hankkimista. Samanaikainen asennus säästää kustannuksia.

Joillain aloilla suositellaan kannettavaa hälytintä liitettynä kiinteään hälytysjärjestelmään.

■ Hälytysnumerot

Pidä hälytysnumerot aina saatavilla lähellä puhelinta, esimerkiksi tarrana.

■ Turvalaitetoimittajat

Tietoja turvalaitetoimittajista saat mm. vakuutusyhtiöistä ja Vakuutusyhtiöiden Keskusliitosta.

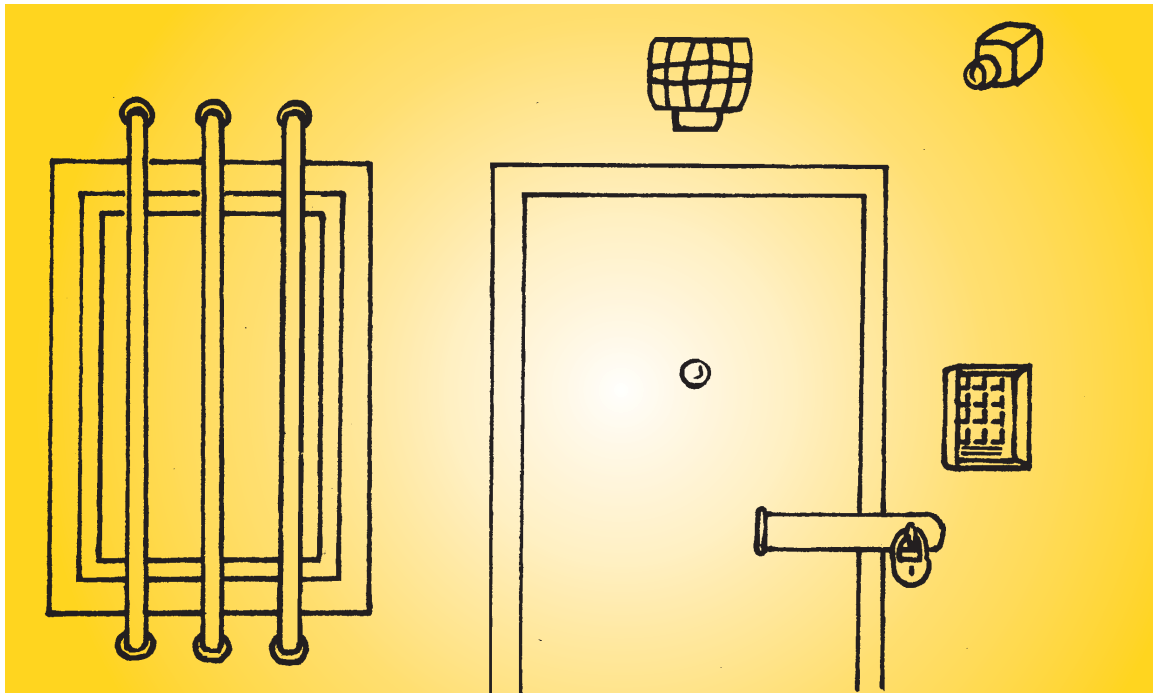
Yleiset hälytysnumerot ovat:

- **yleinen hätänumero 112**
(palohälytys, sairaankuljetus)
- **poliisi 10022**

Avainturvallisuus

1. Avainturvallisuus on tärkeä osa lukituksella aikaansaatavaa suojausta. Avainturvallisuus muodostuu avaimen turvallisuustasosta, sarjoituksesta, avainkontrollista sekä avaimen säilyttämisestä.
2. Liikehuoneiston avainturvallisuustason tulee olla sellainen, että lisäavaimia voi teettää vain avainkortilla tai vastuuhenkilö valtuutetussa lukkosepänliikkeessä.
3. Lukkojen sarjoituksella voidaan rajoittaa avaimen haltijan kulkuoikeutta. Ulkopuolisille lainattavilla avaimilla ei tulisi päästä muualle kuin niihin tiloihin, joita ulkopuolinen työtehtäviinsä tarvitsee. Lukkojen sarjoitusta voidaan yleensä jälkeinpäin muuttaa. Yksittäisissä tiloissa voidaan käyttää myös muusta sarjoituksesta erillään olevaa lukitusta.
4. Avaimista tulee pitää kirjaa: mitä avaimia kenellekin on luovutettu ja mitä on palautettu esimerkiksi työsuhteen päättyessä.
5. Yrityksen avaimia tulee säilyttää huolellisesti lukitussa avainsäilytys- tai kassakaapissa.
6. Ulkoseinään upotetuissa avainsäiliöissä voidaan säilyttää vain ns. reittiavaimia, joilla päästään sähkö-, puhelin- tms. teknisiin tiloihin. Yleisavainta ei saa koskaan säilyttää tällaisissa säiliöissä.
7. Yleisavain tulee olla vain tietyn henkilön hallussa, eikä hän saa luovuttaa sitä muille. Yleisavaimen säilytyksessä on oltava erityisen huolellinen, ja avainta tulee säilyttää kassakaapissa kuten arvoesineitä.

Rakenteet, ovet ja ikkunat



Yrityksen "heikot kohdat" ovat rakennusten erilaiset aukot (ovet, ikkunat, jne.), mutta myös seinien, katon ja lattian rakenteiden tulee olla riittävän vahvarakenteisia. Yrityksen toimiala on huomioitava myös rakenteissa. Murtosuojelusta saat ohjeita vakuutusyhtiöltäsi.

Ovien, ikkunoiden ja erilaisten luukkujen pitää olla rakenteellisesti sellaisia, ettei niitä voi ulkopuolelta irrottaa.

Jos yrityksen ovesta on vain tavallinen käyttölukko, sen tulee olla aukioloajan ulkopuolella takalukossa. Useissa yrityksissä vaaditaan käyttölukon lisäksi varmuuslukko tai hyväksytty riippulukko. Lukkojen tulee olla vähintään 40 cm:n etäisyydellä käyttölukosta. Aukioloajan ulkopuolella lukkojen on oltava takalukossa.

Oven saranapuolelle asennetut murtosuojatapit ja lukkojen kohdalle asennettu ns. rakorauta parantavat suojausta. Oven ja karmin välinen käyntiväli ei saa ylittää 5 mm:ä.

Jos yrityksen takaovet ovat pariovia, joiden kautta hoidetaan liikkeen tavarakuljetukset, on näissä ovissa käytettävä lukon lisäksi puomia tai kahta riippulukkoa.

Poistumisteiden lukituksen tulee olla rakennettu siten, että ovet saa sisäpuolelta auki ilman avainta yrityksen aukioloaikana.

Myyntitilan ja varaston välisen oven on oltava aina lukittuna. Ota huomioon myös varapoistumisteistä annetut määräykset.

Näyteikkunat ja muut ikkunat voidaan tarkoituksenmukaisesti suojata erilaisilla kaltereilla, panssarilasilla tai muilla vakuutusyhtiön hyväksymillä suojamateriaaleilla.

Kun yritys suunnittelee rakennusta tai rakennuksen muutos- ja korjaustöitä, on turvallisuusseikat syytä ottaa huomioon. Paikallinen poliisi ja oma vakuutusyhtiö voivat antaa tietoja tällaisissa tapauksissa.

Henkilökunnan sisäänkäyntioivessa on hyvä olla

- ovipuhelin tai kamera
- soittokello
- ovisilmä
- oven sulkija
- näkyvyyttä – ei pensaikkoa tai vastaavaa.

Valaistus

Pää- ja takaovilla on oltava hyvä valaistus.

Pituusmitta – tuntomerkit

Ulko-oven viereen on hyvä kiinnittää pituusmitta, jotta ryöstäjän pituus on helpompi arvioida. Tärkeää on havaita myös muita tärkeitä tuntomerkkejä. Käytä tuntomerkki-lomaketta, jonka löydät tämän oppaan lopusta.

Muut toimenpiteet

Tarvittaessa voidaan käyttää myös seuraavia hävikin, varkauksien ja ryöstöjen torjuntaan tähtääviä toimenpiteitä:

- peilivalvonta
- videovalvonta
- kulunvalvonta
- vartiointiliikkeen arvokuljetus
- vartiointiliikkeen käyttö valvonnassa
- varastelulle alttiiden tavaroiden sijoittelu
- hyväksytyn arvokuljetuslaukun käyttö
- tuotesuojaus.

Pohtikaa toimipaikkanne turvallisuutta parantavia toimenpiteitä ja niiden hyödyntämistä, esim. kalterit, hälytykset, kamerat, kassakaapit, aikavii-velippaat, ovien lukitukset, rahankuljetukset, ulkoalueen valaistus, valvonnasta kertovat opasteet ja tiedotteet, kassaporttien kiinnipittäminen, pituuden arviointimerkit.

Älkää paljastako ulkopuolisille mitään yrityksen turvajärjestelmistä, rahojenkuljetuksesta tai muista arvokuljetuksista.

■ Korttimaksut

Pankkikorttien, luotto- ja maksukorttien vastaanotosta ovat kortinantajat antaneet omat ohjeensa. Tutustu niihin huolellisesti. Kertaa ohjeet aika ajoin ja pidä henkilökunta ajan tasalla ohjeiden noudattamisesta.

Vaikeat asiakastilanteet



Oma käyttäytyminen voi lisätä tai vähentää tilanteen vakavuutta.
Pohtikaa 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 enimmät paineensa ottamatta itse heti kantaa.
- Järjestä asiakkaalle "kunniallinen" peräytymistie ja varo nolaamista.
- Ole tarvittaessa jämäkkä ja määrätietoinen.
- Mikäli häiriöasiakas vaikuttaa väkivaltaiselta, kutsu paikalle esimies tai työtoveri tai ota yhteyttä vartijaan tai poliisiin.

Myymälävarkaudet

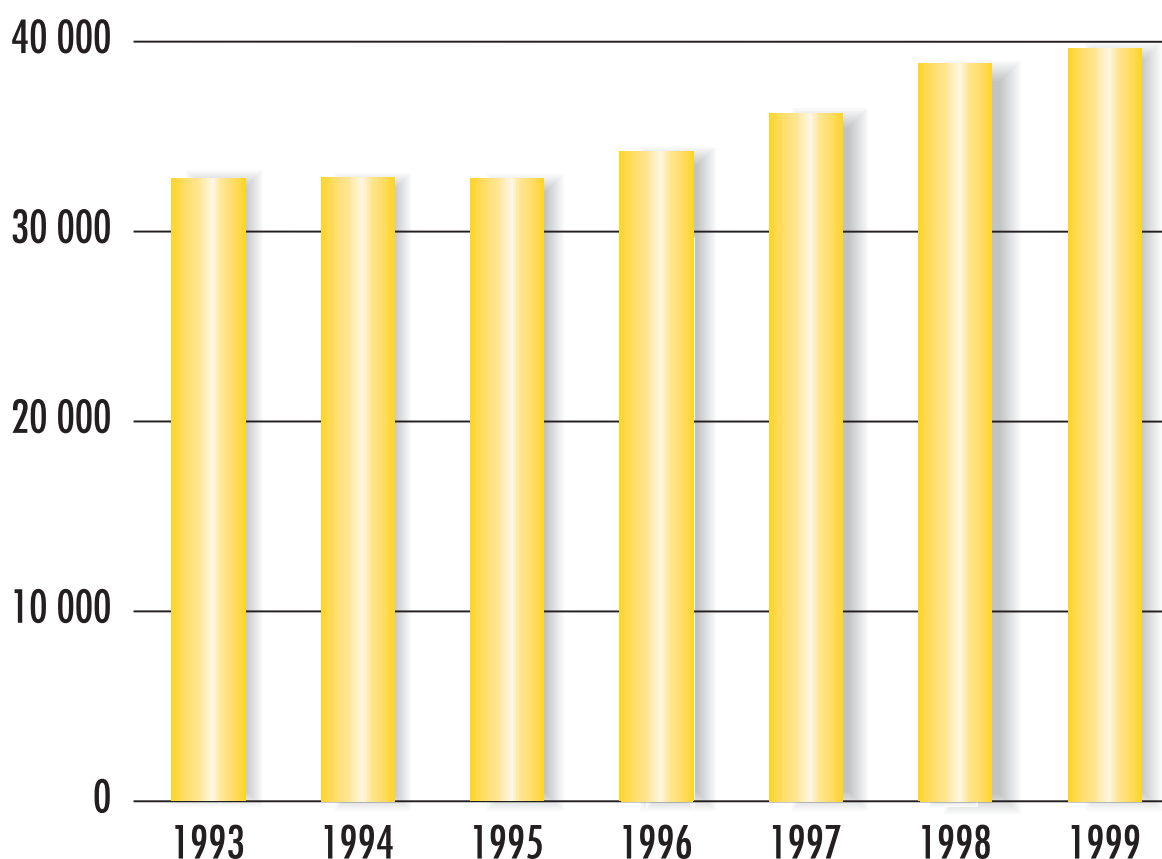
Myymälävarkaudet ovat merkittävä kustannuserä liiketoiminnalle.

Jos havaitset myymälävarkaan, toimi näin:

1. Seuraa tarkoin epäillyn liikkeitä myymälässä. Koeta päästä selville tavaroiden kätköpaikoista.
2. Kiinnitä jonkun toisen henkilön huomio epäilyyn. Todistajaa voidaan tarvita.
3. Hälytä paikalle myymälän esimies, etsivä tai tarkkailija.
4. Älä puutu asiaan, ennen kuin epäilty on kulkenut kassan kautta, jolloin voidaan varmuudella osoittaa, onko tavara jäänyt maksamatta.
5. Ryhdy toimiin vain, jos olet ehdottomasti varma siitä, että
 - myymälävarkaudesta epäilty on kätkenyt tai vaihtanut tavaraa
 - syyllisyyttä osoittava tavara on vielä epäillyn hallussa
 - varkaudesta epäillyllä on vielä maksettuaan tai toimipaikasta lähtiessään ylimääräistä tavaraa mukanaan.
6. Älä syytä epäiltyä varastamisesta tai käytä ilmaisua varas ja varastaa.
7. Älä uhkaile vaan pyydä epäiltyä luovuttamaan anastettu omaisuus takaisin.
8. Älä tartu kiinni epäiltyyn tai tunnustele hänen vaatteitaan, etenkin jos kysymyksessä on vastakkaista sukupuolta oleva henkilö. Pyydä epäiltyä itseään näyttämään kassinsa, taskujensa tai muun kätköpaikan sisältö.

9. Älä tee ehdotuksia tai sopimuksia äläkä anna lupauksia siitä, että varkaudesta epäilty saisi mennä, jos tavara palautetaan tai maksetaan.
10. Pyri selvittämään epäillyn henkilöllisyys henkilötodistuksen, ajokortin tms. luotettavan asiakirjan avulla.
11. Älä anna epäillyn hämätä niin, että hän saa tilaisuuden heittää pois kätkemänsä tavarat.
12. Jos epäilty kieltäytyy yhteistyöstä, kutsu poliisi. Poliisi hoitaa asian edellyttämät jatkotoimet. Sinulla on oikeus ottaa varas kiinni ja estää häntä poistumasta ennen poliisin tuloa.
13. Ilmoita kaikki varkaat poliisille, myös alle 15-vuotiaat.

Myyvälävarkaudet 1993–1999



Lähde: Tilastokeskus, Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto.

■ Jokamiehen kiinniotto-oikeus

Jokamiehen kiinniotto-oikeudesta säädetään Pakkokeinolain 1 §:ssä seuraavasti: "Jokainen saa ottaa kiinni verekseltä ja pakenemasta tavatun rikoksentekijän, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä vahingon teko tai lievä petos".

Tätä säännöstä sovelletaan myös henkilökunnan kiinniotto-oikeuteen. Muulla henkilökunnalla kuin vartijoilla ei ole velvollisuutta voimakeinojen käyttöön.

■ Julkisrauha

Jos henkilö meluaa tai muutoin häiritsee liikkeessä ollessaan, hän voi syyllistyä ilkivaltaan. Henkilölle voidaan antaa poistumiskehoitus. Jos henkilö ei tätä kehoitusta noudata ja jatkaa tekoaan, hän voi syyllistyä julkisrauhan rikkomiseen. Tällöin hänet voidaan ottaa kiinni jokamiehen kiinniotto-oikeuden perusteella ja pyytää poliisi paikalle.

Lisäksi henkilöltä voidaan evätä sisäänpääsy liikkeeseen, jos voidaan olettaa hänen käyttäytyvän häiritsevästi tai hän on syyllistynyt aiemmin rikoksiin. Sisäänpääsyn rajoittamisen käytännöistä olisi hyvä keskustella paikallisen poliisin kanssa. Pääsyn rajoittamisessa ei saa syyllistyä rikoslaissa tarkoitettuun syrjintään (Rikoslaki 11 luku 9 §).

Häirinnän ja uhkailujen jatkuessa ja kohdistuessa myymälässä työskentelevään henkilöön taikka henkilöihin voidaan hakea lähestymiskieltoa. Lähestymiskiellosta päättää käräjäoikeus. Väliaikaisen lähestymiskiellon voi määrätä myös poliisi.

Ryöstöturvallisuus

■ Ennakkotoimenpiteitä ryöstön ja sieppauksen varalle

Turvallisuudesta vastaavan tehtäviä:

- Suunnittele yrityksesi hälytysjärjestelmä.
- Varmista säännöllisesti sen kunto ja huolto.
- Kiinteistön avaimista ja pohjapiirroksista on oltava tieto vastuuhenkilöllä.
- Kouluta henkilökunta.
- Vältä turhat hälytykset.
- Väärien hälytystilanteiden varalta on henkilökunta ohjeistettava. Esimerkiksi väärästä hälytyksestä voidaan kuuluttaa keskusradiolla.
- Muutostöissä (rakenteet, tilajärjestelyt jne.) tulee aina parantaa myös turvallisuutta.

Koko henkilökunnan tehtäviä:

- Seuraa valppaasti tapahtumia yrityksessä työpäivän aikana.
- Kiinnitä huomiota henkilöiden poikkeavaan käyttäytymiseen, tuntemattomiin henkilöihin, jotka tekevät mitätöntä asiaa, ja henkilöiden toistuviin näennäisesti turhiin käynteihin.
- Havaitse mahdollinen ulkopuolinen tarkkailu esimerkiksi sulkemis- ja avaamisaikoihin. Kirjoita varmuuden vuoksi aina tarkkailijan tunto-merkit ja autojen rekisterinumerot muistiin.
- Pidä kassapisteissä esillä vain välttämätön rahamäärä. Käytä turvalipasta.
- Älä koskaan pidä rahaa asiakkaiden näkyvillä.
- Huolehdi siitä, että tilapäisen poistumisen aikana kassalta ei voi siepata rahoja. Lukitse kassa lyhyenkin poistumisen ajaksi.
- Pidä kassalla mahdollista ryöstöä varten pieni nippu merkittyjä seteleitä, joista numerot on kirjoitettu muistiin.

- Älä paljasta ulkopuolisille yrityksen turvajärjestelmiä, rahojenkuljesta tai muita vastaavia arvokuljetuksia.
- Kassakaappi ja kassalipas on suljettava jokaisen käytön jälkeen.
- Älä päästä koskaan asiakkaita sisään ennen tai jälkeen aukioloajan tai takaovista; älä usko mihinkään tekosyyhyn.
- Pidä taka- ja sivuovet aina lukossa.
- Kameravalvonnan kasettien vaihtaminen on oltava osa jokapäiväistä rutiinia. Kasetti on säilytettävä sovitun ajan, jonka jälkeen se voidaan ottaa uudelleen käyttöön.
- Kaappaustilanteessa poliisi tarvitsee kiireesti tietoja isännöitsijältä, omistajalta tai toimipisteen vastaavalta hoitajalta. Pidä tiedot nopeasti saatavilla.
- Turvallisuusasioita on kerrattava muutamia kertoja vuodessa, ja apuna voit käyttää esimerkiksi tätä luetteloa.

■ Ohjeita ryöstön tai sieppauksen tapahtuessa

- Älä anna henkilökunnan vaarantaa henkeään. Jos henkilöstöön kuuluvan henkeä uhataan, tottele äläkä vastusta.
- Älä milloinkaan ole liian innokas. Sujauta merkityt setelit tai väripanos saaliin mukaan. Avaa yksi kassalaatikko kerrallaan.
- Älä menetä malttiasi vaan yritä pysyä tyynenä. Hengitä syvään, sillä se rauhoittaa ja pitää ajatukset selkeinä.
- Tarkkaile huolellisesti sieppaajaa tai ryöstäjää. Pyri painamaan mieleesi tuntomerkit ja puhetapa. Jos ryöstäjiä on useita, tarkkaile lähintä. Mieluummin hyvät tuntomerkit yhdestä kuin epämääräiset kaikista. Huomioi aina mahdollinen ase.
- Hälytä heti, kun voit sen tehdä ketään vaarantamatta, mutta viimeistään sieppaajan tai ryöstäjän lähdettyä. Kamerat tulee käynnistää aikaisemmin. Katso pakosuunta, mahdollinen kulkuväline, sen rekisterinumero ja henkilöiden lukumäärä.
- Vedä mahdollinen uhkauskirje aina itsellesi; pudota se eteesi tiskiltä tms.
- Seuraa rikoksentehtäjää aina katseella niin kauan kuin voit.
- Merkitse tuntomerkit, kuten pituus, tukan väri yms. muistiin tunnistuslomakkeeseen heti tapahtuman jälkeen. Älä keskustele tunteista kenenkään kanssa, vaan jokainen tekee omat muistiinpanot itsenäisesti.

- Yhden henkilökunnasta tulee jäädä ulkopuolelle odottamaan poliisin tuloa. Hänen tulee kirjoittaa muistiin lähistöllä olevien henkilöiden nimet, koska he ovat usein kokemuksen mukaan jo poistuneet paikalta poliisin tullessa.

■ Ryöstön ja sieppauksen jälkeinen toiminta

Toimi nopeasti ja jaarittelematta!

- Katso pakosuunta, mahdollinen kulkuväline, sen rekisterinumero ja henkilöiden lukumäärä.
- Pyydä myös toveriasi tarkkailemaan, mihin suuntaan ryöstäjä tai sieppaaja pakenee.
- Soita poliisille ja anna lyhytsanainen ja tarkka tiedotus. "Täällä kassamyymä A kaupasta B, osoite C. Meillä tapahtui aseellinen ryöstö. Ryöstäjä oli yksin, sukkanaamio, lähti sinisellä pakettiautolla X-katua kirkolle päin". Valmistaudu vastaamaan lisäkysymyksiin. Älä sulje puhelinta.
- Sulje kassapiste, osasto tai toimipaikka. Sulkemisen syytä ei ilmoiteta. Ilmoita aina esimiehellesi tapahtuneesta.
- Pyydä asiakkaita jäämään paikalle, sillä he ovat parhaat todistajat. Jos jollakulla on kiire lähteä pois, kirjoita muistiin hänen nimensä, osoitteensa ja puhelinnumeron.
- Älä koske mihinkään ryöstön tai sieppauksen jälkeen.
- Eristä tapahtumapaikka. Ryhdy jo ennen poliisin tuloa ryöstäjien jättämien jälkien suojaamiseen. Jäljet eivät aina ole paljain silmin nähtäviä, joten ryöstäjän liikkuma-alue pitäisi eristää esim. asettamalla paperiarkki tiskille ja roskakori tiskin eteen.
- Merkitse ryöstäjän tai sieppaajan tuntomerkit lomakkeelle. Kirjoita muistiin kuvaus ryöstäjästä, ennen kuin keskustelet tai vertaillet havaintojasi kenenkään muun kanssa. Käytä tunnistuslomaketta, mikäli sellainen on saatavissa. Merkitse lomakkeeseen myös omat henkilötietosi poliisia varten.
- Ilmoita ryöstöön tai sieppaukseen liittyvistä asioista vain poliisille ja yrityksen rikostutkintaa tekeväälle henkilölle (jos sellainen on). Asiasta ei tiedoteta lehdille eikä saaliin suuruutta julkaista. Varo paljastamasta yrityksen turvallisuusohjeita, paikalla olleiden nimiä ja myöhemmin rikostutkimusten tuloksiin liittyviä tietoja.

■ Jälkipuinti ryöstön tai sieppauksen jälkeen

- Luo välittömästi kontakti ryöstön tai sieppauksen uhriin olemalla hänen läheisyydessään.
- Älä anna uhrin harhailla ympäriinsä vaan saata hänet istumaan.
- Kuuntele uhria ja näytä, että ymmärrät.
- Anna uhrin näyttää tunteensa.
- Tarkasta, tarvitseeko kukaan muu "ensiapuasi".
- Välitä uhrista; sinun läsnäolosi on tärkeää.
- Näytä välittämisesi, anna hänelle esimerkiksi lämmintä juotavaa.
- Jos uhri haluaa lähteä kotiin, varmista, että joku muu on kotona – uhria ei saa koskaan jättää yksin.
- Uhrilla saattaa ilmetä sokkitila, joten älä anna hänen ajaa autoa.
- Kerro uhrille vähitellen, mitä tapahtuu seuraavaksi.
- Tapahtuman jälkeen saattaa ilmetä erilaisia stressioireita, mm. painajaisia, unihäiriöitä, eristäytymistä, varuillaan oloa, "säikkymistä", muistihäiriöitä, keskittymishäiriöitä, väsymystä, pahaa oloa, hui-
mausta, pelkotiloja ja syyllisyydentunnetta. Nämä oireet ovat normaali tapa reagoida kokemukseen.

Avuksi saattaa riittää asian läpikäynti terveyshoitajan kanssa tai keskustelu työpaikalla. Selviytymistukea tulee olla saatavilla aina välittömästi tilanteen jälkeen. Sen aikana työterveyshuolto arvioi jatkotoimet eli sen, tarvitseeko ryöstön tai sieppauksen uhri laajempaa jälkihoitoa.

Pommiuhka

Ilmoita pommiuhkasta aina poliisille.

Oppaan lopussa on ohje, miten toimia puhelimitse ilmoitetussa pommiuhkatilanteessa.

Vahingonteko ja ilkivalta

Liikkeisiin on kohdistunut erilaista vahingontekoa ja jopa terroria mm. lukkojen täyttämistä liimalla, ikkunoiden ja seinien töhrimistä, julistaiden ja tarrojen liimaamista.

Ilmoitetaan näistä aina poliisille.



Kuljetukset ja varastointi

Kuljetusten aikana tapahtuvat erilaiset rikokset ovat jokapäiväinen ilmiö. Suuri osa kuljetusrikollisuudesta on piilorikollisuutta. Suurin riski liittyy tavarahan vastaanottoon ja sen luovutukseen.

Henkilökunnan osuus kuljetuksissa tapahtuvassa tavarahävikissä on todennäköisesti huomattavasti suurempi kuin tänä päivänä tiedostetaan. On erittäin tärkeää, että henkilökunta on ammattitaitoista, rehellistä ja luotettavaa.

Laadi turvallisuussuunnitelma ja kouluta henkilökunta. Tarkista turvallisuussuunnitelma aika ajoin ja tee tarpeen vaatiessa muutoksia.

■ Tavarahan vastaanotto

- Järjestä asianmukaiset vastaanottotilat.
- Laadi vastaanottojärjestelmä.
- Vaihda lukot aika ajoin niissä pisteissä, joihin toimitetaan tavaraa yöjakeluna.
- Tee huolellinen vastaanottotarkastus ennen rahtikirjan kuittausa.
- Muista, että kuittaus on vastaanottajaa sitova.
- Tarkasta tarvittaessa auton hytti- ja kuormaustila.
- Varauman teko
 - Jos vaurio tai puute on ulkopuolisesti havaittavissa, tee siitä heti merkintä (= varauma) rahtikirjaan yhdessä rahdinkuljettajan kanssa.
 - Jos et pysty havaitsemaan tuotteen vauriota ulkoisesti, tee kirjallinen muistutus ko. kuljetusliikkeelle välittömästi vaurion huomattuasi.
 - Jos et voi todeta lähetyksen kollimäärää (esimerkiksi, jos lava on huputettu) vastaanottohetkellä, tee tästä merkintä rahtikirjaan.

■ Tavaran luovutus

Tavaran luovutus on yhtä tärkeää kuin sen vastaanotto.

- Älä anna hakijan ottaa tavaroita varastostasi vaan luovuta tavarat aina itse.
- Laita joka kolliin ja tavarayksikköön osoite.
- Katso, ettei muuta ylimääräistä tavaraa viedä eikä myöskään kuormalavoja, pumppukärriä, kuormakoreja tms.
- Katso, että luovutat oikealle henkilölle. Tarvittaessa vaadi aina virallinen henkilöllisyyttä osoittava todistus; kuljettajalta pitää löytyä ainakin ajokortti.
- Vaadi nimenselvennys jokaiseen kuitattuun asiakirjaan, äläkä milloinkaan hyväksy pelkkiä nimikirjaimia.

■ Tuhopoltojen torjunta

- Palavat tarvikkeet tulee varastoida ylös ja vähemmän palavat alas.
- Tyhjät pakkausmateriaalit on laitettava vain sovittuun paikkaan, ja ne poistetaan sieltä päivittäin.
- Rakennusten ulkopuoliset roskalaatikat on sijoitettava riittävän kauas (yli 6 m) rakennuksen seinustasta.
- Käsisammuttimien on oltava toimintakuntoisina selvästi merkityissä paikoissa.
- Lastauslaiturin on oltava puhdas tyhjästä kuormalavoista, pakkaus-tarvikkeista, pahvilaatikoista yms. palavista jätteistä.
- Ikkunat ja ovet tulee suojata teräskaltereilla, ja ovissa tulee käyttö-lukkojen lisäksi olla varmuuslukot.
- Suurissa liikerakennuksissa on vartioinnin oltava järjestetty ja mahdollisesti rikosilmoituslaitteisto asennettu.

■ Päivittäinen palontorjunta

- Tupakointipaikan on oltava järjestetty määräysten mukaan.
- Sellaiset korjaustyöt, joihin sisältyy tulitöitä, on teetettävä tulityökortin omaavilla henkilöillä ja tulilupamenettelyllä.

Päivittäinen tarkistuslista

Tarkistettu

Tarkista ennen liikkeen sulkemista, että:	
– Ikkunat, ovet ja portit ovat kiinni ja lukossa.	
– Jätteet on viety pois.	
– Työkalut ja -koneet ovat omilla paikoillaan.	
– Ikkunavalaistus ja ulkovalaistus on kytketty päälle.	
– Palo- ja rikosilmoituslaitteistot on kytketty päälle.	
– Vaaralliset aineet ovat niitä varten varatussa tilassa.	
– Tilapäinen (esim. korjaushenkilökunta) henkilökunta on noudattanut annettuja turvallisuusohjeita.	
– Ulkotiloissa seinien ja aitojen välissä ei ole ylimääräistä tavaraa.	

Päivittäinen tarkistuslista on hyvä laittaa työtilojen seinälle. Työntekijät tarkistavat esimerkiksi vuoroviikoin listassa mainitut asiat.

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

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

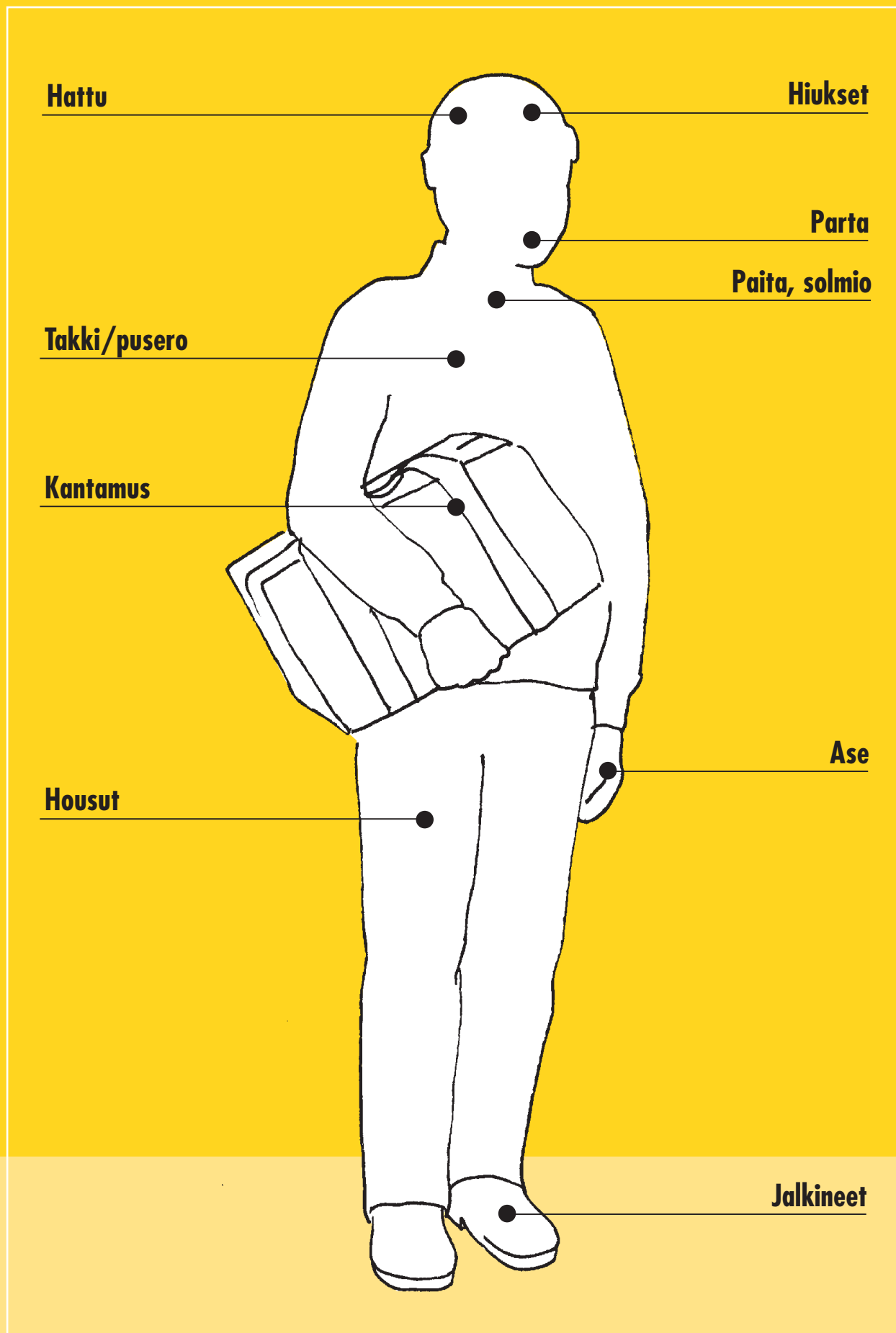
Ase

Housut

Jalkineet

Koru

Tatuointi



Rikoksen tapahduttua tai epäilyttävissä tapauksissa ota yhteys poliisiin.

Poliisin hätänumero 10022

Jakelu ja kustannus:



TYÖTURVALLISUUSKESKUS

Lönnrotinkatu 4 B, 00120 Helsinki
Puh. (09) 616 261, fax (09) 612 1287, info@tyoturva.fi, www.tyoturva.fi