

商业场所 >>>>
犯罪
>> 防范手册





犯罪导致的损失可以预防或被降至最低。

本手册是为零售商家、小企业主与他们的员工所设计，来协助他们识别预防犯罪的机会，并且确认犯罪活动及犯罪分子。

请把这本小册子作为随时参考放在方便取用的地方。它提供了预防犯罪与确保安全的建议，还有报告非法入侵的表格与证人表格。

请利用这本手册中给出的建议，为您、您的员工和顾客提供更为安全的生意场所。

本手册提供的是一般信息，主要目的是提供一些实用有效的预防手段。请不要把这些预防犯罪的内容理解为一成不变的最佳建议。各种犯罪情况都是不尽相同的。针对您的具体情况，向您当地的社区民警征求预防犯罪的措施建议。

索引

商店行窃	2
抢劫	7
现金管理	8
信用卡诈骗	10
支票诈骗	12
借助环境设计提防犯罪	14
商业性盗窃	17
语言和行为过激的顾客	20
非法闯入	22
雇员偷盗	23
退款诈骗	26
存货的保护	29
性骚扰	31
工作时间不固定	32
商家互助	34
常见问题	36
供复印的表格:	
禁入令	42
强化受害人/证人记忆表格 - 男性	44
强化受害人/证人记忆表格 - 女性	46
重要信息	48
备注	49

商店行窃

专业素质

- 任何商店内训练有素、沉着机灵的员工是制止犯罪的最有效的因素。
- 顾客走进您的商店时，向他们问候并即刻留意接待。即使您不能马上为他们提供服务，也要用眼神表示您已经留意到他们。
- 相信您的直觉。
- 不要墨守成规 – 任何人都可能偷窃，任何东西都可能被盗。

如果您怀疑店内可能有窃贼

- 不要害怕两次三番去接近怀疑对象，询问是否需要帮助。员工的关注会使窃贼感到不安，因为这会使他们觉得您已注意到他们的图谋。
- 真诚的顾客是不会在意店员的注意的。

如果确信出现了窃贼

- 随时都要考虑您自己的安全。寻求另一位员工的帮助。如果您觉得有任何不安全的隐患，那么就让嫌疑人离去。
- 走近嫌疑人，告诉他您的身份。要保持一定的安全距离。
- 要有礼貌。不要发生冲突。
- 告诉他们您已看到他们的所作所为。
- 要他们与您一起去办公室。

如果嫌疑人愿意合作



- 如果您是独自一人，去办公室时要走在嫌疑人后面。如果有人帮忙，让您的同事走在嫌疑人前面带路。
- 看住嫌疑人是否扔掉任何偷窃的物品。
- 在办公室内，要让他们坐在不能隐藏或可能再偷其它物品的地方。（建议：在您与嫌疑人交谈时，保持房门打开，或者让另一位店员作您的证人，这样嫌疑人不能控告您对其虐待。）
- 记录下任何辩解或供认词。
- 拨打111，转接“police（警察）”。
- 警察到来时，他们会先与您谈话。然后审问嫌疑人并决定是否可执行拘捕。他们还将对嫌疑人进行搜身，起获您的财物。
- 根据财物的性质，警察可能会带走物品，作为物证。如果这样做，他们将给您一张收条。他们将要求法院承诺会把这些物品退还给您。
- 您可能会希望考虑对嫌疑人颁发一份禁入令，禁止他们在两年内进入您的店铺。本手册后面随附了禁入令副本。



如果嫌疑人行为过激或逃走

- ▶▶ 与其冒险被袭击，不如让他们逃走。
- 如果您觉得跟踪没有什么威胁，那么在跟踪时最好保持一定的距离，以确保安全。
- 告知另一位员工您正在店外跟踪一个商店扒手，并让他们拨打111报警。
- 打电话报警的人需要讲明您商店的位置，描述您和嫌疑人的相貌，以及您所跟踪的方向。
- 如果您正在跟踪窃贼，要尽可能带上手机。拨打111并告诉警察您正在跟踪商店扒手。还要告诉警察您所在的位置和跟踪方向。
- 当您看到警车时，招手示意并说明您的身份。
- 向警察描述窃贼的长相。（请使用第46页和48页上的强化受害人/证人记忆表格。）

施加进入的条件

店铺不是一个公共区域。公众拥有默认的许可得以进入店铺和其他类似的面向公众开放的场所。这类许可可以随时被取消，而在取消许可后还停留不离开者即构成非法侵入。

由于店铺不是一个公共区域，它同样也可以施加一些准许进入的条件，其中可以包括检查手提包。如果有人不准备遵循进入的条件，他们就不得进入该店铺。

标示应该以醒目方式张贴，这样检查手提包的要求就不会令人惊讶。没有妥当地张贴标示就检查手提包是不合法的。

儿童和青年

所有儿童（不足14岁）和青少年（年满14岁不足17岁）所犯的罪行必须报告。这将鼓励守法行为并协助警方识别那些惯犯，并提供他们所需的看护与保护。

警方会询问该儿童或青少年，试着追回您的财产，并将该儿童或青少年交给他们的父母或监护人。

除非犯下很严重的罪行，否则大部分儿童罪犯会被处以警告及采取替代行动方案。大部分青少年也将被处以警告或责令参加‘家庭小组会议’（Family Group Conference），只有惯犯及较严重的罪犯才会在青少年法庭受审。

警方的行动遵循《1989年儿童、青少年及其家庭法》第208条的规定，该条法令说明了除非公众利益所需，如果有其他替代方法用来处理事件，就不得针对儿童或青少年提起刑事诉讼。

您可以对曾被发现在店铺偷盗，或曾经伙同他人在店铺偷盗被抓并被禁止入店的儿童或青少年发出禁入令。



报告店铺偷盗 – 实践模拟

您看见一名顾客从货架上拿了东西放进袋中。您告诉一名同事并写下您所看到的情景。该名顾客向门口走去，您上前问他是否准备支付袋中的商品。该顾客逃出商店，您拨打111。

电话公司	您需要什么服务？
警方联络员	紧急警务。紧急事件发生在哪？
您的回答	
警方联络员	可以告诉我您附近的街道名称吗？（这用来核实地点）
您的回答	
警方联络员	发生什么事？
您的回答	
警方联络员	何时发生的？
您的回答	
警方联络员	他们朝什么方向离开的？
您的回答	
警方联络员	他们怎么离开的？
您的回答	
警方联络员	您可以形容一下这个人吗？
您的回答	
警方联络员	有人跟着那个人吗？ 他们的手机号码是多少？ 他们现在在哪儿？ 他们拿走了什么？ 价值多少？ 他们有同伙吗？ 警察到店铺后联络谁？
您的回答	
警方联络员	一旦联络员获得了他们需要的所有信息，他们将结束通话，说：“我已经了解了我需要知道的所有信息。警察将很快到达。如果发生任何变化，请再拨打111。”

抢劫

专业素质

- ▶▶ ● 您的生命和安全比金钱更有价值。
- 让每一位员工都意识到在遭遇到抢劫时应知道怎样应变。
- 建立一套遵循程序。
- 要确保冒犯者离去而不伤害任何人。

注意：大多数盗窃只需不到1分钟的时间。

自我保护提示

- 保持镇定。
- 按照他们说的做。
- 一定要把所有武器都视为真枪实弹。
- 留意冒犯者的外形，但不要紧盯不放。
- 如果安全，留意冒犯者离去的方向以及车的外形特征和车牌号码。
- 冒犯者离开后立即拨打111报警。
- 禁止人们走进冒犯者曾停留的地方。
- 要求证人留下，等警察到场与他们交谈。

如果警察到场前尚有时间，请任何看到冒犯者及其车辆的人写下有关情况。（请使用第46页和48页上的证人回忆记录表。）

不要“逞英雄”。

不要反抗。

不要突然走动，不要与冒犯者谈话，也不要紧盯着冒犯者。

不要追赶冒犯者。

不要触摸冒犯者可能摸过的东西。



现金管理

安全的现金管理措施可减少抢劫和偷窃现金的机会。

要在背人的地方和公众看不到的地方数钱。

不要在公共场合谈论现金收入的话题。

确保您的保险柜不在众目睽睽之下，要安放在一个公众不能随意进入的地方。

时常清理收银机中多余的现金并存入银行，或者放在一个安全的保险柜内。保安公司可提供现金保险柜和延时锁保险柜。

开门之前和关门之后将大笔现金放入收银机或从收银机中取出时，要确保商店门是锁着的，要确保安全并且只有员工在场。

现金运送

如果需要定期收取大笔现金或将大笔现金送到银行，应考虑让一家现金运送公司承包办理。这是最安全的方法。

在手上拿着现金离开生意场所是最冒险的事。携带现金的人在出发或抵达时是最易受袭击的时候。以下提示将有助于员工带着现金步行或乘车去银行时，减少被抢劫和被袭击的风险。

- 每天运送和提取现金的时间不固定，减少现金运送和运送时间的可预见性。
- 建议员工在办理银行业务时身穿外套(如夹克衫等)，以便外人不能认出公司制服，从而不能发现商店的地址。
- 总是让成人员工运送现金去银行。在可能的情况下，要有一个以上的人员陪同前往。

- 不要用印有银行字样的袋子或帆布袋装现金。如果携带现金袋，也要使用看上去不像装钱的袋子。
- 前往银行要采用最快捷的路线和最热闹的街道。步行时面对车辆开来的方向行走，而不是背对车辆开来的方向行走。
- 让其他员工知道您什么时候要去银行，和大约要返回的时间。
- 要带上手机。
- 考虑为员工配备个人受袭报警器。
- 如果开车去银行，要不断变换路线，排除可预见性。
- 警惕可能跟踪您的嫌疑分子或车辆。
- 在开车去银行的路上锁好车门，不要中途停车。

信用卡诈骗

对付信用卡非法使用/诈骗可采用的几个步骤:

- 相信您的直觉。如果您的直觉告诉您有人可能企图使用一张骗得的信用卡付款，那么，您的直觉可能是对的！
- 观察对方是从哪里把卡拿出来的。是不是从那人的口袋拿出来的唯一的東西？如果是，就应该警惕。合法的卡通常是放在装卡的专门夹子里或钱包里。
- 要求看一看身份证，确认用卡人的确是合法的持卡人。
- 卡号和Eftpos收据上的信息相符（通常是最后4位数）。
- 如果您对某张卡产生怀疑，您可以拨打在信用卡背面的电话核实，予以确认。尽管如此，还是要留意，任何授权都不是付款的保证。
- 将签字的单据放在一个纸信封内，因为上面可能还留有能够辨认的指纹。
- 千万不要为了扣留一张可疑的信用卡而冒个人受伤害的风险。
- **注意：**信用卡的设计各不相同且在不断升级。有些卡现在带有安全微芯片。另外还有免接触式信用卡和借记卡，而且采用免接触式科技的手机也可以像信用卡一样的刷卡。

应引起注意的事项



全息图：看上去像是真正的立体图吗？

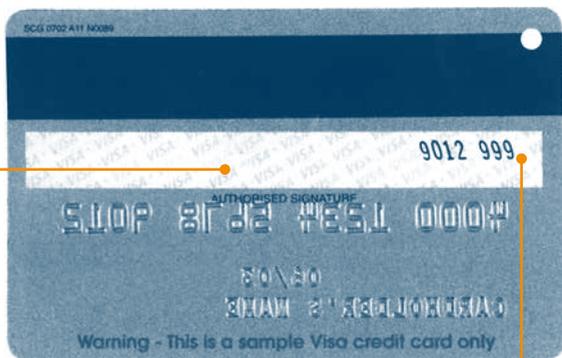
四个印刷数字：它们与钢印的头四个数字吻合吗？

姓名：名字与用卡人的性别吻合吗？

有效日期：卡是否已经过期？

签字：单据上的签字与卡上的吻合吗？

签名栏：被改动过吗？在背面应该有斜体列印的账号的最后四位数。



信用卡安全代码：正面的4位数或在签名栏右边的最后3位数，数字从来不会浮印。（电话或网上交易时用以核实真伪）。

支票诈骗

支票很容易被小偷偷走。接受支票付款的任何人都必须有所戒备，提高警惕。核实真伪总是很有必要。请遵循您公司内部程序办理。

身份证明

- 总是礼貌地索取带相片的证件，例如驾照或护照。
- 要求顾客在支票背面写下他们的全名、地址和电话号码并签名。
- 如果对该支票存疑，在交付货物之前向银行获取特别的确认。
- 不要以貌取人。男女老少 – 无论他们的穿戴如何体面，都有可能使用诈骗性支票。
- 专业的骗子通常都衣冠楚楚、风度翩翩，以助他们行骗成功。
- 如果您收到一张偷来的或拒付支票，请把支票放在一个纸信封里，因为上面可能还留有能够辨认的指纹。
- 千万不要为了扣留一张可疑的支票而冒个人受伤害的风险。

应引起注意的事项



现金：留意收款人栏填写“现金”的支票。

姓名：跟签字吻合吗？

分行：这是一张本地支票吗？如果不是，要将使用支票的人的车牌号码记下来。

日期：留意过期支票(超过六个月)或填写迟付日期的支票。

Westpac
LEIGH-MARDON SAMPLE BRANCH, WELLINGTON

date

Pay

The sum of \$

NOT TRANSFERABLE

LEIGH-MARDON PRODUCT SAMPLE
15-08-2001

⑈ 1000 12 ⑈ 1 234 56 ⑈ 0 1 234 56 ⑈ 789 ⑈

序号：核对并确认这张支票不是已接到通知的被盗支票的序号或欺诈性议付支票。

不可转让或划线支票：除非使用支票的人是付款人，否则，不要接受支票。

不要给支票找零钱：确保所付款项是仅用于支付商品的。

签字：千万不要接受由他人签字而不是使用支票的人签字的支票。如果支票已经签过字，要让使用支票的人在支票背后再次签名，并且与支票正面的签名比对，同时对照证件上的相片核对长相。记下支票背面提供的身份证明详细内容。

金额：阿拉伯数字与大写金额相同吗？

借助环境设计提防犯罪

您能做些什么来防范盗窃和抢劫

商店的布局和建筑物的设计，能减少您成为犯罪受害人的几率。增加您的员工和顾客的安全感。

商店设计

- 保证您的商店橱窗上没有可遮挡看到店内情况的海报、货架和广告，也没有在窗前放置货架。保证路上的行人能清楚地看到您商店内的情况。商店内光线越暗，您的店铺从街上看就越隐蔽，被盗和被抢劫的几率就越大。
- 安装一套质量好的闭路电视系统。在店门口安装一个视频监视器和摄像头，使顾客在走进店里时，能在监视器中看到自己。
- 张贴显眼的告示，告知顾客您这里有保安措施，如摄像头和现金保险柜等。
- 确保商店内部在营业时间和下班后都有良好的照明。
- 把收银机放在大门附近。这样将有利于吓走窃贼，因为他们会觉得出入商店都得在您的员工眼前经过。
- 保证在收银台能看到商店的各个区域。
- 升高收银台的高度，扩大观察店内商品的视角。
- 货架要低，保证员工能居高临下。

- 消除利于窃贼偷窃物品的死角。
- 保持货架整齐并满架，使员工可随时一眼看出物品缺失的情况。
- 将用来陈列昂贵货品的陈列柜上锁，并将钥匙放在店铺门口收银员可以看见的地方。
- 训练员工防范丢失和侦查技巧。帮助他们了解扣留商店窃贼的方法。

区域强化设计



- 商店入口处应明确界定。这样做将避免顾客的误解并使员工有充足的理由质疑那些在入口处闲逛的人。
- 确保建筑物的内部和外部都没有易于进入屋顶的通道。
- 确保出入口都有监控措施。
- 确保建筑外围和装卸货物区域有良好的照明，没有死角。在夜间打开阳台或雨棚的照明可以阻止有人在附近游荡。
- 在装卸货物区域张贴告示，显示指定的供货时间，使员工有充分的理由质问非法闯入者。
- 应确保能从建筑物或街上(最好能从店内)看到停车区域。



- 商店内和周围的视野应当开阔。应修剪灌木，其高度应保持在0.7米和2.2米之间以确保有清晰的可视度，并挪开人能藏匿在后面的障碍物。
- 清楚地划分私人 and 公共区域。给员工充分的理由质问不应在此逗留的人。
- 应设置隔离物，将闲人阻挡在特定区域以外。盘问进入限制区域的任何人。
- 为来店内观看和购买物品的顾客清楚地标明区域和通道。这不仅会让顾客感到舒适，也会让非法在您店内逗留的人无所遁形。
- 利用指示牌清楚地引导顾客至出入口和停车区域。
- 保持场所外部整洁，不要有垃圾或涂鸦。这样商店看上去是有人管理和照顾的。

商业性盗窃

商家应尽可能地阻止潜在的盗窃犯进入，这样才能减少遭劫的可能性。

应考虑的事项

- **照明** – 所有的出入口都需要有充足的照明。同样要保证商店内部在打烊后照明也很充足。百叶窗或海报不应遮住商店内部，这样店内的人可以看到外面而外面的人也可以看进来。
- **门** – 所有的门都应保持良好状态。定期检查是否有损坏的痕迹。后门应使用厚重坚固的材料制作，最好不要安装窗户。如果必须在营业时间打开后门通风，就必须安装可上锁的栅栏门，即可通风，又能防范未经授权的人进入。
- 总是在打开后门/卸货门之前通过窗户或窥视孔察看门后是否有人。
- **窗户** – 确保所有窗户都安全牢靠，让人不能从外面动手脚。一定要在关门检查所有的窗户是否关好。窃贼一般都是寻找没有关好的窗户下手。如果在营业时间必须开窗通风，应安装加锁安全拉钩，严防闲人进入。
- **锁** – 所有门、窗和天窗都应能够锁上，尽量使用最好的锁，并定期检查所有的锁是否有损坏迹象。世上没有打不开的防盗锁，但是，越难进入，所花的时间越长。这就能增加窃贼被抓住的可能性，并可减少窃贼得手或窥视的机会。



- **屋顶** – 确保建筑物的内部和外部都没有易于进入屋顶的通道。要确保梯子、垃圾桶或其它物件存放在安全位置，不至于借助这些物件爬上屋顶。
- **警报系统** – 所有入口都应安装警报器，张贴告示，说明此地有警报系统保护。要确保警报系统由可靠的公司安装，警报器有人监控，联系方式要保持更新。
- **钥匙** – 要限制接触钥匙、保险柜、电脑记录和警报密码的人员。在商店钥匙上刻有“禁止配制”的字样。在一个雇员被解雇，尤其是您和该雇员有过矛盾后，要考虑更换门锁和通行密码。
- **保险柜** – 不要在非营业时间将大笔款项存放在保险柜中。考虑张贴“本场所夜间不保存现金（no cash is left on the premises overnight）”的告示。保险柜应固定在地上，并且从外面看不到。
- **访客** – 质问所有陌生人为何在此地逗留，不允许他们独自在营业场所自由闲逛。一直留意所有访客，监督承包商在店内的活动。
- **尾随** – 抢劫犯和窃贼有时会尾随合法用户进入建筑物。要求员工在进入建筑物后，确保关上/锁上大门。要求员工随时佩戴身份证的规定。
- **视频监控** – 保证镜头品质良好，这样您可以清楚确认画面中的人和他们的行为。确保录像带和录影设备品质优良，并且根据制造商的规定妥善存放及回收。
- **序列号** – 保留一份生意设备的完整清单并保存全部序列号。

包括以下内容：

物品品牌	型号/说明	序列号	颜色/其它特征	价值/购买日期
------	-------	-----	---------	---------

SNAP – www.snap.org.nz



- SNAP（即序列号行动合作，英文名称：Serial Number Action Partnership）对于一个企业主来说，一份带有序列号的在线资产清单是企业安全的重要组成部分。

SNAP 行动由新西兰警方发起，旨在防止入室行窃及财产犯罪，并且让犯罪分子更难在新西兰销赃。

SNAP 的网站（www.snap.org.nz）允许人们将他们所有重要的财产或资产的详细信息输入其中。这份资产清单可以从任意地点、在任意时间查阅。资产清单可以被提取出来并发送给警方和保险公司。

如果您是零售商，您可以在销售货物时告诉顾客什么是 SNAP，鼓励人们使用它。我们有免费的贴纸和小册子供您分发。更多有关 SNAP 以及如何成为 SNAP 的参与者的信息，可以查看网站：www.snap.org.nz

语言和行为 过激的顾客

行为过激或语言粗俗的顾客通常不是针对个人，他们的愤怒通常是因为您公司提供的服务不到位或他们购买的产品没有满足他们的要求引起的。

提出投诉的顾客通常会用准备好的言词来表达他们的观点。不要打断他们，给他们机会说出自己的意见。这样会让他们消消气。打断他们或竭力维护您的见解可能导致顾客语言和行为更加激进。

在最初的恼怒过去之后，顾客会更容易接近，便于与他们交谈。

不论顾客多么生气，要尽量保持镇定、礼貌和周到的态度。用恰当的方法对待一个过激的顾客可使他们平静下来，使他们的举止正常起来。

客观地处理发生在顾客身上的事，您会发现过激行为就会减弱。

如果您缓和局面的努力失败了：



- 要求此人不要行为过激或谩骂不止。
- 如果此人对您的规劝置之不理，那么就礼貌地但要坚定地要求此人离开商店。
- 如果此人拒绝离开商店，那就拨打111，找警察。
- 如果您单独一人在店里，要待在公众可以看到您的地方。
- 如果您不能从公众可以看到的地方叫警察，那么就到商店门口，请别人帮您叫警察。
- 不要和顾客争吵，千万不要背对着他们。
- 如果可能，要确保其他人/第三方和您在一起，或有人能看到正在发生的一切。
- 不要试图碰此人或陪他们走出商店。
- 如果顾客侵犯了您，请员工或其他顾客记下那人的外貌和他们的行为(请参阅第44页和46页上的强化受害人/证人记忆表格)。

非法闯入

您希望某人离开您的家或工作场所的原因很多，情况也可能是多种多样。他们可能是在您所在的场所周围犯罪，如在商店行窃、寻衅滋事或者他们只是无权待在那里。

法律没有具体规定必须发出书面禁入令。书面禁入令是证明被告再次非法闯入时，不能托辞事先并不知道已被禁入。

口头禁入令

如果您口头发出禁入令，建议您记录下日期和时间及禁止入内的原因、非法闯入人的姓名或对此人的描述。

书面禁入令

如果您使用书面通知（见第42页），须一式三份：

- 一份交给被拒绝入内的人
- 一份您自己保存
- 一份交给离您最近的警察局或是此次出警的警官，供其输入警方的记录数据库。

送出通知时只需把它交到该人手中即可。如果该人拒绝接受，而通知掉在了地上，仍将视为通知已经送达。保留这份通知并记录下该人拒绝接受。

您须给该名被禁止进入者合理的时间离开。如果此人逗留不走或者磨磨蹭蹭很久，拨打111找警察。

如果有人在您发出禁入通知后返回，他们即为犯罪。拨打111找警察。

禁入通知的表格可以从我们的网站上下载：

www.police.govt.nz/safety/home.trespassnotice.html

雇员偷盗

研究显示，经常遭到员工偷窃的损失超过顾客行窃。

雇员行窃理由有很多理论上的假设。

“我需要(想要)它.....我只是借来用用.....老板赚很多钱.....我所得的工钱与我的价值不般配.....公司欠我钱。”

- 制止雇员行窃的最好方法是在雇员中建立一种诚信文化。这种文化很可能造就员工和管理层之间的良好关系。

如何创造诚信文化？

- 进行有效的雇前审查，严格遵守雇佣条例。
- 采取有效措施以防存货被偷，存货丢失是偷窃，而不是自然损耗。与雇员讨论这些措施。让他们认识到防止存货损失对公司有多重要。
- 培训员工以正确的方式处理事情。明确说明不按章办事，一概不予通融。
- 使员工意识到减少商店失窃是他们的共同责任。
- 明确表示所有窃贼都要被起诉，不管他们是雇员还是顾客。
- 让员工懂得，偷窃商店东西的同事也有能力从工作伙伴的包、衣袋和有锁的存物柜内偷窃。



- 定期举行员工会议，向他们通报生意情况，尤其是自然损耗或任何难以解释的损失。
- 为员工提供举报不法或可疑行为的方式方法。
- 保存精确的现金流水帐、存货清单、店面和库存设备水平。
- 经常指派独立的审计人员进行审计，定期或不定期的。
- 要限制接触电脑记录、保险柜、钥匙和警报密码的人员。
- 在一个雇员因行为不端等原因被解雇后，要考虑更换门锁和通行密码。
- 保证员工在工作上感到高兴和满意。这将减少内部偷窃/诈骗的诱因。
- 发现内部偷窃现象要及时采取措施。向员工传达公司绝不容忍偷窃行为的信息。

当怀疑或有证据证明某员工有偷窃行为时，您该怎么办

雇员偷窃是件严重的事情，并且可能是不当行为。

如需更多指导请参看：

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/misconduct-and-serious-misconduct>

您可能怀疑某个员工在行窃，您应该考虑是否需要展开调查。

更多信息请参看：

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/steps-to-resolve/disciplinary-action/investigation>

退款诈骗

退款是诈骗和偷窃中最糟糕的一个方面。经常提高警惕并建立严谨的单据检查系统是必要的做法，可减少顾客的不诚实以及员工和顾客串通作案的机会。

“我们乐意退款”这样的商业保证除非得到严格监督，否则会为不诚实的索赔退款打开方便之门。

针对退款事宜，应该有一个基本规定：没有销售收据或单据，一概不予退款。

常见的退款诈骗伎俩

- 窃贼从商店偷盗物品，然后将此物品退还，要求商店退款。他们可能会在您的商店，或通过另一家销售同样物品的商店进行。
- 诈骗人以折扣价买下商品，过后退货时要求按全价退款。
- 雇员以折扣价格买下商品，过后让合伙人退货（没有收据），要求按全价退款。
- 诈骗人购买商品，使用后退货，要求退款。例如：某人买了一套西装，穿过后再退货，好像他们没穿过一样。
- 雇员从以前出售的商品中保留收据，然后再用这些收据为他们本人办理退款。
- 雇员拿了商品后，使用伪造的顾客信息“退货”。这些欺诈退货通常都没有收据。

您能够做什么

销售人员



- 让要求退货的人提供收据。
- 记录下该顾客的联系详情，包括一种带照片的身份证明。
- 检查明显的伪造姓名，如：Joe Bloggs, U Sucker, IP Nightly, 或不完整的详情或缺少身份证明。
- 如果顾客显得紧张或匆忙，要加以怀疑。
- 如果退货没有本商店的包装袋或包装纸，要加以怀疑。
- 要警惕外地退货。
- 留意在一家分店偷窃的物品可能会拿到另一家分店获得退款。

管理层



- 坚持“没有收据，一律不退款”的决策。
- 坚持要求您的员工记录下该顾客的联系详情，包括一种带照片的身份证明。这样做将能够事后打电话查验顾客的购货/退货，也可确认为什么会退货，并检验顾客对服务的满意程度。
- 在可能的情况下，让退款由顾客服务部门或管理层办理，而不是收款员。这会消除在收款处直接出现退款欺诈的现象，因为收款员可能事先串通顾客并轻易拿到现金和收据。
- 千万不要让一个人处理退款。务必有另一名员工看到顾客退货并经手签署单据。
- 留意顾客与销售助理串通一气。



- 让一位管理人员全权处理退款事宜。
- 留意一大早、收工前和只有一个人在销售场所时有人要求退款。
- 留意某个雇员在工作期间办理的大量退货事宜。
- 在每月底记录下总退款数目，调查月与月之间退货波动情况。
- 确保现金退款由不同部门协同内部审计员和会计进行分析。
- 检查退款百分比是否比换货百分比高出很多。
- 如果以信用系统代替退款，以上各项应考虑事宜依然适用。

虽然处理退款诈骗事宜没有一个简单的解决方案，但是以上所列举措施会极大地减少其发生的几率。

存货的保护

除非送货时由一个指定的员工负责严格把关，否则会引致各种形式的
的不诚实的行为和误差。

收货处

- ▶▶ • 您需要一个空间足够大的收货处，以便接收、堆放和查验进货。这个地方必须安全可靠，保证货物不受气候的影响并可以防止偷窃，直到能将货物分发到存储间或销售场所。
- 确保收货处与商店或建筑物的其它部门分割开。
- 确保无关员工在任何时间都不得进入收货处。
- 您需要委派一位专门的员工负责接收进货。

库房工作人员

- ▶▶ • 您需要通过核对订单和货物以及送货单，查验订货是否已经准确送到。
- 确保价格和送到的货物数量正确(包括材料等的重量和长度)。
- 与送货人一起检查纸箱内所装货物。
- 在送货人面前签收送货单。
- 让第三人不定期检查货物。



注意送货人、库房工作人员或其它员工的工作态度。他们的工作态度在货物送到期间是否可疑？

- ▶▶ • 他们是否耳语或说悄悄话？他们之间是否熟悉到会串通一气的程度？
- 送货人进入到库房或存货间吗？
- 在存货间有没有张贴“闲人免进”的字样？
- 送货和收货单据是否正确。
- 应立刻把送货单交到办公室。
- 应记录所有多余、不足、破损、损坏、转让和退货详情。

性骚扰

性骚扰指的是任何具有性行为性质的不当举止。这些行为可能是动手动脚、评头品足或非言语行为。

如果您受到骚扰：

- ▶▶ • 正告该人停止骚扰行为。
- 如果您觉得自己说不方便，让一位同事和您一起说，或请同事代表您私下告诉该人。
- 通过书信表明您的态度，请求停止骚扰行为。（建议 – 确保以专业的口吻书写信件。）自己保存一份信件副本。
- 如果进行骚扰的人是您的同事，要把此事告诉该人的上司。
- 如果是顾客，可考虑发出一份禁入令。

如果该行为没有停止：

- ▶▶ • 大多数工会都有针对性骚扰的政策，为工会成员提供帮助。
- 如果您签有就业协议，您会发现协议上有冤屈申诉条款。您可以向雇主提出抱怨。如果您不满意申诉结果，可将此事提交给就业法庭加以解决。
- 向工会代表、平等就业机会联络官（如果您的就业机构有这个负责人）或人权委员会征询意见。
- 您可以向人权委员会提出正式申诉，该委员会可能会把案件提交给平等就业法庭解决。
- 如果您对人身安全感到害怕，向警方报告该骚扰。

工作時間不固定

如果可能，安排至少兩名員工一起工作。

工作結束時，安排人護送員工走到他們的停車位置，或者確保員工安全地離開建築物及附近地區。

如果員工必須單獨工作，請提高他們的人身安全：

- 確保建築物能夠在里面穩妥地鎖上。
- 如果可以，要保持所有的門都鎖上，防止閑人隨便進入。
- 貼上警告標示，說明監控錄像機正在工作。
- 使用護欄/格子窗保護員工。
- 為員工提供遙控裝置，使他們能夠啟動音響報警器，在安全受到威脅時，及時通報保安公司。

第一個來上班的人應該：

- 留意任何強行進入的跡象。
- 如果察覺到有任何強行進入的跡象，不應進入該場所，因為闖入者可能還在現場。這時應該報警或通知保安公司。在其他員工抵達時，應告訴他們不要進入。
- 如果沒有非法進入的跡象，給其他員工留一個約定好的‘警報解除’信號。

晚下班的员工应当：

- 夜间尽量将车停放在离您工作的地方近且照明好的地方。
- 如果唯一可以停放车辆的地方是一个偏僻的地方，最好考虑选择其它交通方式。
- 让人知道您下班很晚。
- 要检查您所在的建筑物内是否安全，所有门窗是否关上锁好。
- 在离开建筑物时，察看外面附近是否有人在闲逛，然后才开门出去。
- 从照明最好的路线走到停车的地方，可能的情况下，找个人陪您一起走。

商家互助

商家互助的理念和居民区邻里互助的理念类似。
商家互助旨在减少对顾客和商业场所的犯罪和恐惧。

您该怎样建立一个小组？

这不会占用您大量时间或涉及大量工作。

- 从小范围入手 - 与几位邻居或邻近的商店协商，逐步建立起来。
- 召集一个会议。
- 邀请您当地的社区警官或当地邻里互助的代表参加会议，让他们提供相关信息并回答你们提出的问题。
- 分摊工作 - 分享您的知识、技能或时间。
- 不断学习。
- 共享成功。

小组怎样发挥作用？

电话联络网或电子邮件联络网是与其它商家和您所在的当地社区警官分享信息的有效方式。

若有问题发生，每个商家都有责任通知一两个电话联络网内的人。
小组协调人可以在必要时将信息传递给警方。

会议

经常邀请关键人士为您和您的员工提供建议和培训。这有助于保持小组的活力。不时召开公众会议，邀请更多的人参加。

资源

警方能提供下列信息和培训：

- 减少犯罪几率
- 为民事灾难做准备和求生
- 应对各种紧急情况
- 解决社区问题
- 关系网

通过建立商家互助小组，既能保护您的财产，又能得到内心安宁。您和邻里互相帮助，集思广益，减少所在地区的犯罪。

常见问题

以下范例只是简单的参考指南。发生的每种情况都有所不同。如果不能确定，请向资深的法律专业人士寻求指导。

1. 什么是“偷盗”？

《1961年犯罪法》定义的偷盗就是不诚实的举动，是无权的索取：

1. 占据他人财物为己有，有意使物主永远失去它或失去任何利益；或者
2. 在获得/控制他人财物后，使用或对待该财物时有意使物主永远失去它或失去任何利益。

犯偷窃罪必须是**故意**而为的。

2. 是否某人把我的(商店拥有者的)财物带出商店后才构成偷窃罪？

不是。在某些情况下，某人的行为在离店之前已足够证明。例如：有意将财物藏匿在包里或衣服里，并显然打算不付钱就离开商店，就构成偷窃罪，即使该人尚未离开商店。

3. 在什么情况下我应该叫警察？

当以下情况发生时，您应该拨打111叫警察：

- 有人威胁您或您的员工，或拒绝离开；
- 您面对的人身上有被盗财物；
- 偷窃了财物或试图偷窃财物的人刚刚离开现场。

4. 如果我怀疑店内某人在衣服或口袋或包内藏匿了物品，我可以进行搜查以便索回我的财物吗？

不可以，除非该人同意搜查。例如：您可以要求该人打开包或掏空衣服口袋。

5. 如果某人公开拿着我的财物并在没有付款的情况下试图离开商店，我应该怎么做？

您可以直截了当地要求他把该物品还给您。如果他们拒绝并强行离开商店，或者变得具有攻击性或扰乱公共场所，请立即拨打电话报警。请参阅常问问题6。

《1961年犯罪法》第53款规定：为了不承担刑事责任，一个人(或按照他或她的授权行事的人)可以平和的方式索回任何自己有权要回的物品(可使用合理的强迫手段，但不得殴打或伤害他人的身体)。这种自卫允许您夺回物品。

但请记住，如果您的行动过激，就不适用这种自卫行为的有关条款。还有，在与任何可疑窃贼争执时，您的个人安全永远都比索回物品重要。



6. 如果有人已经偷了我的财物并离开商店，我应该怎么办？

您可以在安全的距离内跟踪该人，前提是这样做不会使您直接面对风险。让您的一位同事拨打电话报警，如果您持有手机，也可以报警，向警方描述该人的长相和去向，以及任何有关车辆的详情，尤其是车牌号码。

《1961年犯罪法》第53款的规定也可能相关。（请参阅上文）

7. 对一些我不想让他们来我商店的人，我能做什么？

作为店主，您有权控制出入。对任何您不想让他们进入的人，您可以拒绝他们进入，例如以前在您店内偷过东西、出示过诈骗性信用卡、或出言不逊、有过破坏或威胁行为的人。如果您认为店内某人的行为令人起疑，您有权接近并询问那人，或让那人离开。

对那些不断令您为难的人，给他们一份禁入令，警告他们在两年内不得进入本店。这个人的详细情况应记录在禁入令上，店内应保存一份副本。违反禁入令的人可能会被警察逮捕。

本手册后面提供一份禁入令样本。您可以复印该禁入令文本，并提供给您希望禁止入内的人。

8. 我可以武力自卫吗？

《1961年犯罪法》第48款规定：*出于自卫或为保护他人，在当时情况下，每个人都可以采用他认为较为合理的武力。*

请记住，使用任何武力必须是在那种情况下是合理的。使用过激武力可能会因为自卫过当而被起诉。

9. 我老是因为未成年人从我的商店里偷东西而麻烦连连。我能够做什么？

您应该及时拨打111报警。您可以对这些孩子发出禁入令。您的社区警官也会为您提供怎样对付这个问题的建议。

10. 我打电话给警察了，但他们没来，我该怎么办？

警察总会尽快赶到每一个事发现场。然而，有时因为多种原因不能像公众希望的那样很快赶到现场。

总是有信心再次拨打111，询问他们为什么警察没来，或他们还要多久才能到。您还可以联系当地社区警官或派出所，寻求进一步帮助。

11. 警察来过，但他们没有让我知道事情的结果。我该怎么办？

您可以打电话到当地警察局，询问您的案子情况。无论何时请警察去您的商店，请记住那位警官的名字和案子的档案号码。

12. 我怎样了解谁是当地警官？

只需打电话给当地警察派出所询问即可。不同的警察派出所电话号码可在当地电话簿内找到。您也可以浏览警署网站查找，网址：www.police.govt.nz。



13. 我有两个名字，一个是我护照上的名字，一个是我的朋友和顾客常称呼我的名字。我该给警察哪个名字？

总是给警察您护照上的名字。然后告诉警察您的朋友和顾客称呼您的名字。同时把那个名字提供给警察。

14. 我能从哪里得到更多的安全信息？

您可以联络当地的警察派出所或社区警官。您也可以去我们的网站：www.police.govt.nz，在“安全提示”栏内查找预防犯罪方面的信息。

15. 我的英语不是很好，我联系警察时总是感到不自信。我能够做什么？

警方使用语言热线电话翻译服务。周一至周五上午9时至下午6时提供这种服务。您与警方联系时，可以要求使用这种免费服务。警方也能找到能说您的母语的合格的口译人员。警署网站 (www.police.govt.nz) 用不同的语言提供预防犯罪信息和安全提示。

16. 如果我有关于犯罪活动的信息但又不想和警方沟通，该怎么办？

如果您有关于入室偷盗或任何犯罪活动的信息，而且由于一些原因不愿与警察当局直接联系，您可以告诉Crimestoppers。

Crimestoppers保证匿名，没有人会知道您是谁。Crimestoppers不隶属于警方。接电话的人会将您提供的信息代您提供给当局。

请随时拨打Crimestoppers的免费电话0800 555 111

或使用网站www.crimestoppers-nz.org上的加密信息表。

禁入令

按照《1980年禁入法》4(1)款或(2)款及4(4)款的规定发出警告

致：

[被警告人姓名]

[被警告人地址]

按照上述法律条款的规定，现警告你不要在下述地点停留：

[被禁止入内的人不得去的地点地址]

在收到本警告的两年内进入上述地址被视为犯罪，可能受到的惩罚包括1000新元以下的罚款或三个月以下的监禁。

上述地址的居住人是：

[居住人全名]

本警告由 **居住人/递交人***递交，得到上述地址居住人的授权：

[居住人签名或得到居住人授权的人签名]

[用印刷体书写居住人或得到居住人授权的人的全名]

[禁令生效日期]

*划掉不适用的字。

递交禁入令 详情

[请阅读下列说明，然后在递交生效后立即填写递交详情。如果递交禁入令的人不是居住人，而是居住人的代理，要求填写递交禁入令的人的全名和地址。]

本禁入令(附上副本)被递交：

给

[接收禁入令人姓名]

于20 年 月 日 上午/下午

在

[递交禁入令生效地点]

由

[递交禁入令的人员全名]

我本人递交禁入令：

给

[接收禁入令人姓名]

亲手递交给他们*/当他们拒绝接受禁入令时，掉在他们的脚下*。

他们**承认*/不承认***他们是禁入令警告的人。

他们是**是/不是***本人认识的人。

我认为**他们的出生日期***是 _____ / **年龄大约是*** _____ 岁。 .

居住人全名

居住人地址和电话号码

其它相关事宜：

[例如：“颁发禁入令是因为有嫌疑的骚扰行为”或“颁发禁入令是因为有嫌疑的偷窃”。如果递交本禁入令的人是由居住人授权的人，而不是居住人本人，请在此记录授权事宜。若适用，请附上一份授权书。]

签字：

[递交禁入令的人的签字]

填写本表的日期

签署本禁入令的人全名和地址

说明 – 在向被警告人递交禁入令之前，**复印**填写好的禁入令。记清楚居住人是谁 – 公司、个人、合伙人等内容。递交禁入令后填写本表(递交禁入令详情)并把本表附在填写完毕的禁入令复印件上。保存好文件，以备可能的法庭诉讼使用。

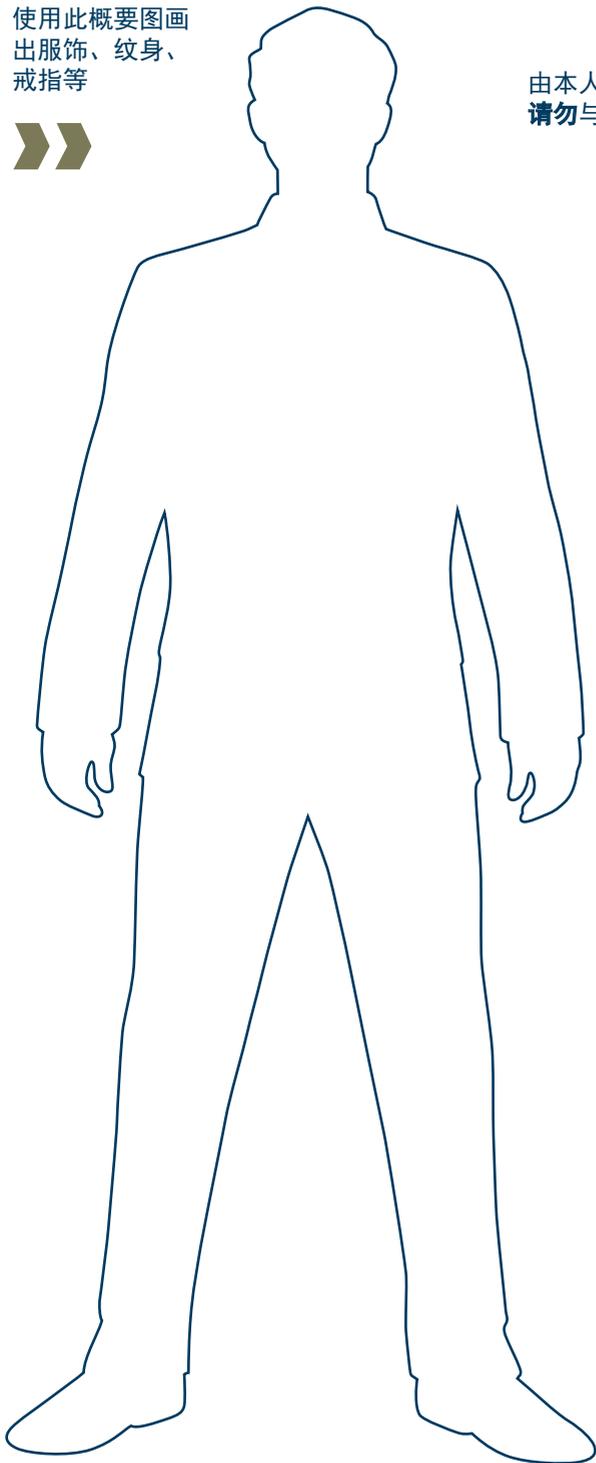
* 划掉不适用的字。

强化

使用此概要图画
出服饰、纹身、
戒指等



由本人填写本表 -
请勿与他人谈论此事



男性

年龄：

种族：欧洲人、太平洋岛国人、毛利人、亚洲人、中东人、印度人等。

身材：瘦小、中等、健壮、肥胖

头发颜色：

黑色、褐色、红色/淡赤黄色、白色、灰色、部分灰色

头发类型：

卷发、浓密、直发、长至领口/肩部、光头、向后梳拢、留小辫、秃顶等

面部类型：圆脸、方脸、圆脸等

嘴唇形状：

薄、厚、下唇突出、豁牙等

眼睛颜色：

蓝色、褐色、绿色、灰色、不同的颜色等

眼形：

双眼接近/双眼远离、肿泡眼、小眼

眼睫毛：

浓密、弯曲、合在一起、经过摘除/稀疏

鼻子：

尖、小、蒜瓣、扁平、朝天鼻

下巴：

收拢、突出、方形、双下巴、尖形

肤色：

容光焕发/白皙、黝黑、橄榄色、红润、古铜色、多雀斑、多粉刺等

胡须：

络腮胡、小胡子、大鬓角、山羊胡

耳朵：

大小不同、大耳、缺耳、菜花状

衣着：

说明种类、颜色、式样、皮带、纽扣、包括乔装

鞋：

胶靴、拖鞋、跑步鞋、靴子、颜色、鞋底类型等

饰物：

手表、戒指、手包、手提包、眼睛等

特征：

疤痕、斑痕、纹身、截肢、残畸、大烟鬼等

凶器种类：

实际说的语言：描述声音

例如：口音、大声、微弱、鼻音、快速等

受害人/证人记忆 表格

证明人姓名：

地址：

日期：

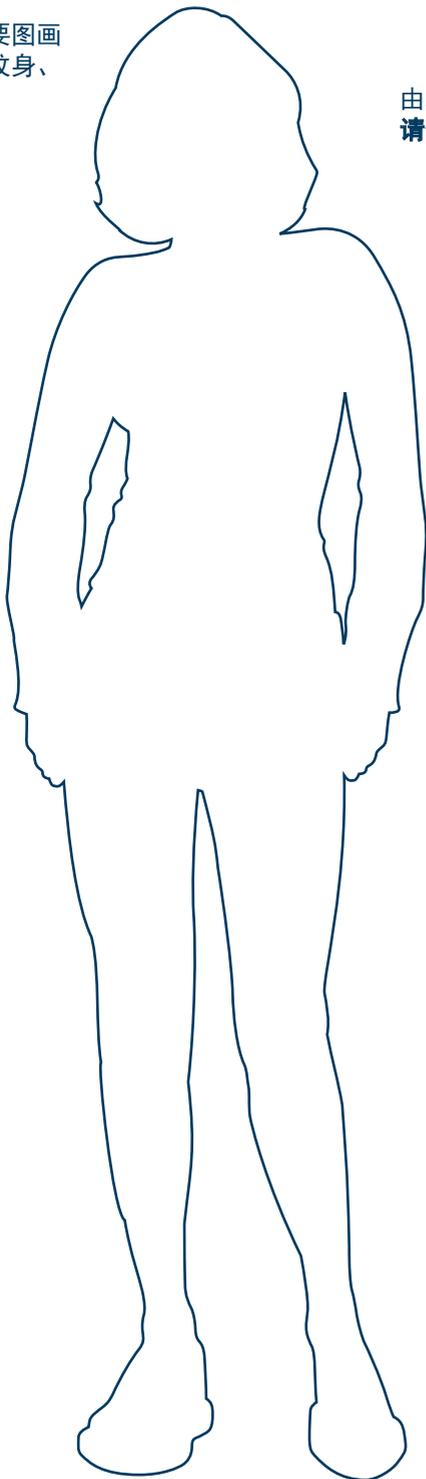
电话：

身高：

体重：

强化

使用此概要图画
出服饰、纹身、
戒指等



由本人填写本表 -
请勿与他人谈论此事

女性

年龄：

种族： 欧洲人、太平洋岛国人、毛利人、亚洲人、中东人、印度人等。

身材： 瘦小、中等、健壮、肥胖

头发颜色：

黑色、褐色、红色/淡赤黄色、白色、灰色、部分灰色

头发类型： 卷发、浓密、直发、长至颈部/肩部、光头、向后梳拢、留小辮、秃顶等

面部类型： 圆脸、方脸、圆脸等

嘴唇形状：

薄、厚、下唇突出、豁牙等

眼睛颜色：

蓝色、褐色、绿色、灰色、不同的颜色等

眼形： 双眼接近/双眼远离、肿泡眼、小眼

眼睫毛： 浓密、弯曲、合在一起、经过摘除/稀疏

鼻子： 尖、小、蒜瓣、扁平、朝天鼻

下巴： 收拢、突出、方形、双下巴、尖形

肤色： 容光焕发/白皙、黝黑、橄榄色、红润、古铜色、多雀斑、多粉刺等

耳朵： 大小不同、大耳、缺耳、菜花状

衣着： 说明种类、颜色、式样、皮带、钮扣、包括乔装

鞋： 胶靴、拖鞋、跑步鞋、靴子、颜色、鞋底类型等

饰物： 手表、戒指、手包、手提包、眼睛等

特征： 疤痕、斑痕、纹身、截肢、残畸、大烟鬼等

凶器种类：

实际说的语言： 描述声音

例如： 口音、大声、微弱、鼻音、快速等

受害人/证人记忆 表格

证明人姓名:

地址:

日期:

电话:

身高:

体重:

»»»»»» 重要信息

商业名称：

业主姓名：

地址：

电话号码：

当地警察派出所编号：

社区警官姓名：

电话号码：

语言热线

警方可以在电话中提供口译服务。这是一项名为‘**Language Line**’（语言热线）的免费服务。当您致电警方或去警察局时，请要求使用‘语言热线’，并告诉他们您使用的语言。‘语言热线’在周一至周五早上9点至下午6点之间提供服务。

crimestoppers
0800 555 111
speak up, it's anonymous

Crimestoppers是一个独立的慈善机构。该机构为人们提供了一个可向官方匿名举报的简单方法，以便万众齐心打击犯罪。

www.police.govt.nz

ARABIC عربي
CHINESE 中文
FARSI فارسی

GERMAN Deutsch
HINDI हिन्दी
JAPANESE 日本語

KOREAN 한국어
SOMALI Soomaali
SPANISH Español

THAI ไทย
VIETNAMESE Tiếng Việt