

四大超商對本署所定「雇主對夜間營業場所單人執行職務安全精進作法」

執行情形

| 作法建議 | 執行情形 |
|--|--|
| 考慮面向 | |
| <p>1. 由資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各門市主管，針對高潛在危險區域門市、高額現金或貴重物品之櫃檯作業等執行風險評估。</p> | <p>協調轄區派出所針對治安高風險門市加強巡邏，或是評估於店面入口處加裝警方定點巡邏箱，以達嚇阻效果，同時與銀行合作進行門市 ATM 升級，增加存款功能，以降低門市現金存放量，確保大夜班員工安全。</p> |
| <p>2. 保持店內整潔明亮，各區域視野清晰、特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。</p> | <p>定期檢查門市騎樓光源，遇有損壞立即報修，同時要求玻璃櫥窗文宣海報張貼不超過胸部以上高度，保持門市光亮與清晰透視度，降低歹徒犯案機率。</p> |
| <p>3. 監視器及警報系統需定期妥善維護及測試，高潛在危險區域門市隨時保持 24 小時錄影、電話通訊、警民連線、警報設備或保全人員定時巡邏。</p> | <p>凡門市曾經遭搶或商圈特性屬於犯罪高風險區域，由夜間稽核人員加強訪店頻率，同時每週檢視錄影設備是否正常運作，凡有機器故障疑慮，立即反應通報並叫修。</p> |
| <p>4. 對於現金管理部分，勿留過多儲值卡、點數卡、禁止留存現金於收銀機下方抽屜、大鈔應立即投庫與收銀機內現金標準留存。</p> | <p>儲值卡或點數卡已 e 化升級，凡被偷被搶，但未經收銀機刷取條碼及收取現金，該卡無法啟用也無經濟價值，且實體卡片皆有列管，不會隨意放置在外。另夜班時段收到千元鈔立即投庫確保現金管理安全。</p> |
| <p>5. 保持警覺心，留意門市外閒蕩份子或可疑車子，顧客進門時留意顧客是否有戴安全帽、口罩、或攜帶武器等，及離峰時勿逗留於櫃檯，拉長安全動線。</p> | <p>於內部新人訓練課程或店長月會不定期宣導，保持警覺心及維護自身安全，同時透過教育訓練協助員工提升安全意識與自我保護措施，以維護人身安全。</p> |

參考處理程序

| | | |
|------|--------------------------------------|--|
| 處理原則 | 1. 保持冷靜，勿做抵抗，以自身安全為首要。 | 持續於內部教育訓練教導員工遭搶劫時，勿抵抗、不激怒，以自身安全為優先考量。同時投保產險，使員工不用擔心遭搶損失等理賠問題。 |
| | 2. 避免任何可能刺激歹徒之舉動，嚴禁與歹徒發生打鬥或爭執。 | |
| | 3. 與歹徒保持一手臂以上之距離。 | 持續於內部教育訓練教導員工應離開收銀機或櫃檯區，如有機會應該趁機跑出店外尋求協助或快速進入店長室且進行反鎖，千萬不可與歹徒同處於同一區域。 |
| | 4. 留意歹徒外表特徵。 | 確保監視設備正常啟用，並要求員工勿與歹徒有過多目光接觸，避免激怒歹徒而徒增風險。 |
| | 5. 記住歹徒車牌號碼及逃離方向，不追趕。 | 教育員工不追趕、不反擊、不正面、不激怒歹徒等要求，至於歹徒車牌辨識則交由警方運用資源追蹤辦裡。 |
| 處理步驟 | 1. 檢視自己是否受傷，如受傷應立即就醫，再設法聯絡門市主管、區域主管。 | 如有受傷情形：(1)立即撥打110(2)隨後通報主管到場協助(3)受傷有危害人身安全時不需理會公司24小時營業政策，也不會被懲處記過或要求賠償。 |
| | 2. 通報警方，通知區域主管，讓鄰近門市提高警覺。 | 區域主管接受通報後，馬上同步通知該區域所有門市戒備與加強警戒，隔日通報鄰近區域不同門市知曉相關訊息。 |
| | 3. 保持犯罪現場，不破壞歹徒接觸過的地方，警方到達前暫停對外營業。 | 報警後，暫停營業以維持犯罪現場，以利警方偵查作業。 |
| | 4. 妥善保留相關錄影資料，以為日後刑事偵辦或公司求償之用。 | 要求管理單位通報維運中心，並且於二十四小時內到店完成影像資料轉出與備份保存。 |

| | | |
|------|---|---|
| 事後處理 | 1. 主管應根據員工不同之傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助。 | 由護理人員先行電話關心受害者身心狀況，並適當提供協助，視需要陪同員工到院診療或醫師臨場服務。 |
| | 2. 公司宜對內確切承諾，協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律行為。 | 有關員工損害賠償等訴訟之案件，由公司法務依專案方式提供協助。 |
| | 3. 對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。 | 持續於教育訓練教導員工「以人身安全」為優先考量，對於因執行職務發現有立即危險之虞，員工可自行停止作業並退避至安全場所，並不會對勞工進行不利之處分。 |
| | 4. 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。 | 規定管理單位必須一周內提交事故報告書，詳細載明事故經過，同時提出預防改善作為，並列入後續相關案例宣導，避免類似事件再次發生。 |
| | 5. 相關執行情形，包含會議紀錄、訓練內容、評估報告、處置情形結果說明表等，應留存備查。 | 報告書、訓練內容(教案)、風險評估及危害鑑別紀錄、專案改善進度等作為，均已留存備查。 |