

SIKKERHEDSHÅNDBOG FOR BUTIKSPERSONALE

Hi3G Denmark ApS



Udarbejdet af Store Control
Opdateret juli 2024

Indhold

Hvad du vil lære:.....	3
VAREHÅNDTERING.....	4
Modtagelse af Varer	4
Kundebetjening	4
BUTIKSTYVERI	4
Mistænkelig Adfærd.....	4
Tricktyveri.....	4
Forebyggende Tiltag	4
Håndtering af Butikstyv.....	4
Guide til Anmeldelse af Butikstyveri.....	5
LIVSTRUENDE SITUATIONER.....	5
Røveri	5
Overfaldsalarmer	5
FOREBYGGELSE AF RØVERI.....	6
Åbning og lukning af butikken:.....	6
Kommunikation og diskretion:	6
KONTANTHÅNDTERING	6
Håndtering af penge ved Kassen	6
Optælling af Penge.....	6
RETNINGSLINJER VED INDBRUD	6
Processer efter et Indbrud	7
VIDEOOVERVÅGNING	7
Formål	7
Drift og Daglig kontrol	8
Videregivelse af Optagelser	8
Sletning af Video	8
Datasikkerhed	8
Kontakt fra Politiet.....	8

Din sikkerhed og tryghed på arbejdspladsen er vores højeste prioritet. Denne håndbog er designet til at give dig de værktøjer og viden, du har brug for, for at opretholde en sikker arbejdsplads og minimere risikoen for tyveri og andre sikkerhedstrusler.

Hvad du vil lære:

- **Identifikation af mistænkelig adfærd:** Lær at genkende adfærd, der kan indikere risiko for tyveri.
- **Forebyggelse af butikstyveri:** Effektive strategier for at sikre butikkens og kundernes sikkerhed.
- **Korrekt håndtering af røveri og nødsituationer:** Hvad du skal gøre i tilfælde af et røveri for at beskytte dig selv og andre.
- **Procedurer for sikker modtagelse og håndtering af varer:** Sørg for, at alle varer behandles sikkert for at undgå interne tyverier.
- **Videoovervågning og databeskyttelse:** Overholdelse af love og regler omkring persondata og overvågning.
- **Samarbejde med politi og sikkerhedsfirmaer:** Hvordan og hvornår man skal kontakte politiet og hvilke procedurer, der følges i tilfælde af kriminel aktivitet.

Din rolle er afgørende: Som en del af vores team spiller du en central rolle i at sikre butikkens sikkerhed. Ved at følge retningslinjerne i denne håndbog hjælper du med at skabe et sikkert og behageligt miljø for både kolleger og kunder.



VAREHÅNDTERING

Modtagelse af Varer

Modtag altid varer i baglokalet, ikke i selve butikken. Hvis du er alene, vent med at modtage varer, til en kollega er til stede. Sørg for, at varerne er sikkert opbevaret og låst inde.

Kundebetjening

Vær opmærksom på de varer, du præsenterer for kunderne, især dem uden sikring. Vis kun én vare ad gangen og hold altid varen inden for dit synsfelt. Når en kunde ankommer, tilbyd straks din hjælp og gør din tilstedeværelse bemærket ved at sige:

- **"Kan jeg hjælpe med noget?"**
- **"Sig til, hvis du har brug for hjælp!"**
- **"Leder du efter noget bestemt?"**

Fortsæt med at interagere med kunden, hvis de virker mistænkelige, og spørg regelmæssigt, om de har brug for hjælp.

BUTIKSTYVERI

Mistænkelig Adfærd

Vær opmærksom på personer, der virker nervøse, ofte vender tilbage til butikken uden at købe noget, bærer store tasker holdt foran kroppen eller ser sig meget omkring efter personale, døre og kameraer. Gør opmærksomhed på dig selv tydelig. Dette kan ofte få potentielle tyve til at opgive deres planer.

Trickytyveri

Når flere personer samarbejder om at stjæle, sker det ofte ved at én eller flere distraherer personalet, mens de andre stjæler. De kan undersøge varer nøje, kigge efter kameraer og skjulesteder og planlægge, hvordan de kan gemme varer i tasker eller tøj. En anden metode er at bede dig vise mange varer hurtigt for at forvirre og distrahere dig.

Forebyggende Tiltag

Hold udstillingsskabe, bagdøre, baglokaler og sikringsskabe aflåste, selv når du er tæt på. Sørg for at holde orden i butikken, da det gør det nemmere at overvåge aktiviteterne. Vær ekstra opmærksom på områder langt fra kassen og steder med eftertragtede varer.

Håndtering af Butikstyv

For at beskytte vores medarbejdere mod psykisk og fysisk overlast, er det vores politik, at du aldrig bør forsøge at tilbageholde en butikstyv. Kontakt i stedet politiet eller vagten

omgående. Notér vigtige detaljer, hvis du opdager en butikstyv.

- **Personbeskrivelse:** køn, højde, alder, udseende og tøj.
- **Særlige kendetegn:** tatoveringer, ar, smykker og andre unikke træk.
- **Tidspunkt:** skriv ned, hvornår personen ankom.

Guide til Anmeldelse af Butikstyveri

1. Udfyld den skabelonen for butikstyveri, der findes på jeres Helpcenter.
2. Har du spørgsmål til udfyldningen, kontakt da Store Control for assistance.
3. Efter udfyldelsen, ring eller send en e-mail til Store Control med detaljer om hændelsen og de noterede tidspunkter.
4. Når Store Control modtager din rapport og skabelon, vil de sørge for at afskrive de stjålne varer fra lageret.

LIVSTRUENDE SITUATIONER

Grundregel: Følg altid røverens anvisninger og undgå heltemod.

Det er essentielt for din og dine kollegaers sikkerhed, at du ved, hvordan du skal handle under et røveri. Korrekt forberedelse og respons kan øge din sikkerhed og reducere psykisk stress.

Røveri

1. **Lystre røveren:** Gør nøjagtigt, som røveren siger, og forsøg ikke at gøre modstand.
2. **Aktivér overfaldsalarmen:** Tryk på begge knapper samtidig for at aktivere alarmen, hvis du er i nærheden og muligheden er der.
3. **Udlever det ønskede:** Giv røveren det, de anmoder om, som penge eller hardware.
4. **Tryk på alarmen efter røveriet:** Hvis alarmen ikke allerede er aktiveret, gør det så snart det er sikkert.
5. **Sikkerhed først:** Priorité din egen sikkerhed; materielle genstande kan erstattes.

Overfaldsalarmer

Overfaldsalarmer fungerer som en direkte linje til politiet, ligesom når du ringer til 1-1-2

- Aktiver alarmen ved at trykke på de to knapper samtidigt.
- Alarmen alarmerer vores vagtselskab, som straks kontakter politiet.
- Vagtselskabet sikrer, at en patrulje hurtigt sendes til butikken.

FOREBYGGELSE AF RØVERI

Åbning og lukning af butikken:

- Brug hovedindgangen ved åbning og lukning for bedre belysning og mere trafik.
- Sørg for, at alle døre, undtagen hovedindgangen, er låste under åbningstiderne. Hold bagdøren sikkert låst, når den ikke er i brug, især omkring lukketid.
- Tillad ikke adgang for ukendte personer efter lukketid.
- Undgå rygepauser nær bagudgange en time før lukketid.
- Forlad butikken i grupper for øget sikkerhed efter lukketid.
- I tilfælde af butiksgitter eller dør er defekt og butikken ikke kan lukkes forsvarligt, gør følgende: Ring til Store controller vagttelefon, vent i butikken indtil de finder en løsning og de vil guide jer derfra.

Kommunikation og diskretion:

- Del ikke information om sikkerhedsforanstaltninger med uvedkommende.
- Personlige koder til butikken er hemmelige og må aldrig deles.
- Vær opmærksom på mistænkelig adfærd omkring butikken hele dagen. Informér kollegaer om usædvanlig opførsel, så I kan handle samlet.

KONTANTHÅNDTERING

Håndtering af penge ved Kassen

- **Sikring af Pengeskuffen:** Luk pengeskuffen straks efter brug, hold den låst, når den ikke er i brug, og fjern nøglen fra låsen.
- **Diskretion ved Pengeregnskab:** Tæl ikke kontanter ved kassen. Udfør pengeoptælling i baglokalet for at reducere risikoen for tyveri og sikre diskretion.

Optælling af Penge

- **Tidspunkt for Optælling:** Foretag pengeoptælling efter butikkens lukning, når døren er låst og sikret.
- **Sikker Opbevaring:** Kontanter skal altid opbevares sikkert i den dertil indrettede pengeboks eller NOKAS sikringsskab, som er placeret i baglokalet.

RETNINGSLINJER VED INDBRUD

Processer efter et Indbrud

Hvis indbruddet sker uden for åbningstiden, vil vagten kontakte Store Control via vagttelefonen. Security Controller igangsætter derefter følgende proces:

Vagten

- Kontakter politiet og andre relevante myndigheder.
- Sikrer butikken ved at aflukke og aktivere alarmer og gitre. Hvis dette ikke er muligt, bliver vagten i butikken, indtil personalet møder ind.

Butikschefen

- Dokumenterer hændelsesforløbet og tager billeder af skader og relevante genstande.
- Rydder op i butikken og gør den klar til salg igen.
- Laver en statusopgørelse for at identificere og dokumentere stjålne varer.
- Alt information sendes til sc@3.dk

Facility

- Kører ud til butikken og reparerer eventuelle skader.

Store Control

- Udarbejder en hændelsesrapport over hele forløbet.
- Sikrer, at videoovervågningen er gennemgået og gemt. Afskriver evt. stjålet genstande og tilretter lagret.

VIDEOOVERVÅGNING

Formål

Alle vores butikker er udstyret med videoovervågning i salgslokalet og ved sikringsskabene. Dette er for at øge sikkerheden ved at forebygge kriminalitet og hjælpe med opklaringen af eventuelle hændelser.

Drift og Daglig kontrol

- **Fri Udsyn:** Kameraerne skal altid have frit udsyn. Der må ikke placeres objekter som flag, balloner eller andet genstande foran dem.
- **Daglig Kontrol:** Store Controllers gennemgår teknisk alle kameraer dagligt for at sikre korrekt funktion og frit udsyn. Dette sker hver morgen før åbning.
- **Rapportering af Problemer:** Hvis der opstår problemer med videoovervågningen, skal butikspersonalet straks rapportere dette til Store Controlling via e-mail (sc@3.dk)

Videregivelse af Optagelser

Optagelser må kun videregives under følgende omstændigheder:

- Personen på optagelsen har givet udtrykkeligt samtykke til brug udover kriminalitetsforebyggelse (f.eks. markedsføring).
- Videregivelsen er påkrævet ved lov.
- Videregivelsen sker til politiet for at assistere i en kriminalitetsopklaring.

Sletning af Video

Optagelserne fra videoovervågningen slettes senest 30 dage efter, at de er blevet optaget, medmindre det er nødvendigt at opbevare optagelserne i et længere tidsrum af hensyn til dataansvarliges behandling af en konkret tvist eller behandling af oplysningerne i kriminalitetsforebyggende øjemed. I tilfælde af, at det er nødvendigt at behandle oplysningerne på videooptagelserne i en konkret tvist, vil data blive anonymiseret.

Hvis opbevaring er nødvendig af hensyn til en konkret tvist, bliver den person, som tvisten vedrører, underrettet herom. På anmodning udleveres en kopi af optagelsen til den pågældende.

Datasikkerhed

Kun et begrænset antal betroede medarbejdere i "Store Controlling", der alle har en særlig politigodkendelse, har adgang til at se optagelserne fra overvågningskameraerne. Det er således kun virksomheden selv, der overvåger, lagrer og behandler billeder og optagelser. Se mere omkring politik for videoovervågning under secureaware.

Kontakt fra Politiet

Ved henvendelser fra politiet om videooptagelser skal politiet sende deres forespørgsler til 3's politigruppe. Kontakt oplysninger kan de finde i deres eget interne kontakt system. Ved videregivelse sendes videoovervågningen krypteret på USB-stik eller via sikker FTP-server. Koden fremsendes til den berettigede myndigheds-/politiets sagsbehandler pr. e-mail eller SMS.