# 2017年防损科星级员工专业知识题库

1、超市防损的方针是预防为主，以抓为辅，人、 机结合。

2、流动岗防损员巡视的同时要做到“二勤一快”即 手勤、腿勤、 眼快。

3、顾客携超过一定标准包、物入卖场时，应引导顾客至置物柜寄存，劝阻顾客勿将宠物 、 易燃品、易爆品 携入卖场。

4、对从员工通道拿出商场的商品要认真检查，问清原因并做好登记，核实单据与 实物是否相符。

5、对损毁商品未经防损科批准，任何人无权任意处理，凡私自扔掉损毁商品，按偷窃论处。

6、防损工作的重要性：增加营业额、降低成本、提高 利润 、减少迭制损失。

7、联营厂家在店内使用的原材料、设备等必须从指定通道口或收获口 进入，由物流人员检查登记。

8、商场巡查岗的防损员对偷盗及破坏商品等不良行为、及时跟踪制止与抓获 。

9、超市内的联营厂家使用的物品包装必须和超市内的物品有所区别，不能随买随用。

10、超市专柜内陈列商品责任员工每天必须办交接手续，共同点数，建立严整的交接记录，做到有据可查，检查商品是否正常，做到货 、 账 、款 三清。

11、如是捆绑发放的赠品，促销员或店内员工必须在收货口内 进行捆绑，严禁在卖区及库房内进行捆绑。日配鲜奶商品除外

12、仓库内要设有火 、 防水、防盗 等设施，以保证商品安全

13、对物资疏散的第一任务是：疏散可能扩大火势和爆炸的物资。  
14、自动报警系统包括：烟感、温感、警铃、手动按纽、联动设备。  
15、当你所在楼层发生火灾时，应采用从消防通道到达下面最近的避难层的方法逃生。

16、消防栓箱内有水枪、水带、锤子、报警按钮装置。  
服务禁忌用语：不能用 偷 、拿等敏感字眼，禁止说：“这件衣服交钱了吗？ 不知道 ， 这不归我管 …”

17、节假日或客流高峰期时，及时疏导顾客 ，不要拥挤，避免发生踩踏 。当有需要帮助的顾客，应跑步上前，帮助顾客上下台阶，提拿物品、捆绑物品。

18、站姿站立，做到自然、有礼、精神饱满；

19、凡是进入仓库的商品要封箱存放，尤其对于高值商品要做到随时检查封箱况。

20、企业商品盗窃主要是由店内盗窃:外盗和员工盗窃:内盗造成的。

21、联营厂家在商场内使用的设备进、出商场前必须经过部门经理的签字同意方可进出，并且需有设备明细收条，保存在物流科留底。

22、超市收银台及出入口的防损员保持高度警惕，留意顾客动态，发现形迹可疑人员，重点控制，防止盗窃和 抢劫活动。

23、在损耗形成的原因中，供应商欺诈包括供应商也有工作失误、私改录入单、以次充好、数量不足、与验货员私下交易。

24、盘点的过程主要操作分为：准备阶段、实施阶段、整理结果阶段。

25、超市内的联营厂家用完后的调料品空包装袋、空瓶子等空包装，必须统一存放，出店时由防损员进行核对后，从收货口带出店外。

26、防损部经理在卖场遇到突发事件时，要果断处理，发现可疑人员要有礼貌地进行盘查或监控。

27、任何形式发放的赠品都必须从收货口进入。

28、熟食部门的各联营厂家所使用的调料品、豆油、面粉等物品必须在指定的存放处存放，不准乱堆乱放。

29、收银员只允许携带少量生活必备品，如卫生巾、卫生纸，但必须到防损科粘贴自用品标签，否则防损科有权扣留。

30、供货商送货后的空箱必须打开，纸壳拆开放平，以免偷带商品离开企业。

31、损耗是指不明原因丢失的金钱或商品，损耗是由偷窃、损坏及其他因素共同引起的。

32、收货口的收货区域是收货、验货的工作区域。

33、损耗的含义即帐面金额数量与实盘金额数量之间的差额

34、防损的原则是降低经营成本.

35、仓库内防火设施是保证商品安全的重中之重。

36、盘点时要依据商品摆放顺序，从前到后、从上到下、从左到右，顺时针标准，按实物一一盘点。

37、月存货周转率低于0.3次的属积压、滞销商品。

38、监点人对货架的监点的商品数量不能少于30%，要对数量多的商品和角落的商品及外观相似的商品进行盘点。

39、对出入库房人员进行登记，如厂家人员进入库房必须有自营员工带领。

40、损耗分为人为损耗和自然损耗两大类。

41、防损员对从员工通道拿出商场的商品要认真检查，核实单据内容是否相符。

42、当超市声磁防盗门发出报警声音时，防损员应先查物，后查人。

43、收银员在收款时，必须检查每个购物手推车的底端，确保没有更小的物品藏于其下。

44、大家要学习和钻研反盗窃的工作和方法，建立相关的防损措施，提高工作成效，保障商品安全，这才是防损工作的重中之重。

45、防损员在执行任务时，必须具备一定的法律知识。

46、对形迹可疑的人员进行盯、防、跟踪，抓偷盗者一定要100%正确率。

47、高频失窃商品一般的偷盗方法是藏匿身上。

48、库房钥匙的管理要保证专人负责，统一管理。

49、报火警时，报火警人员首先要说明着火位置。

50、电子封包柜必须确保每天清理一次。

51、收货出入口的门在没有物品进出的情况下，必须落锁。

52、企业发生火灾时，必须第一疏散顾客。

53、对那些偷盗者喜欢偷的商品，最好陈列在卖场有监控附近。

54、HBA（高值）商品出入库时，应采取整板、整件、整箱的原则，除特别例外，不得以单品或拼凑数量包装出入库，如有违反，给予处罚。

55、作为防损人员要配合卖场做好超市的防损防盗工作；严守秘密，不得向外界泄露自己的工作性质；保守商业秘密。

56、防损人员必须具备基本的法律常识，保持高度的警惕性，预防和制止各种违法犯罪活动；经常学习业务知识，掌握较强的防损技能；运用正确的技巧和程序妥善处理内、外盗及突发事件；及时完成主管下达的临时性工作 。

57、防损人员的职责是：负责卖场内顾客的人身安全，员工的安全，维持超市的营业秩序。

58、当班期间做好记录、做好交接、遗留问题交接清楚；各岗位要互相配合好；防止商品流失，维护公司的利益 。

59、值夜人员要负责清理通道及仓库，防止有遗留顾客及不安全因素；及时督促区域员工按时离场，并监督是否做到灯灭人走；检查夜间用电设备，如冰箱、冷藏柜等是否运行正常；认真检查消防设施是否齐全，按规定摆放；监护楼层内、超市内的施工安全并做好现场清理工作；不间断巡视超市、楼层重点部位；对出入本超市、楼层人员要及时询问，防止无关人员闯入 。

60、防损人员要定时检查和排除用电、消防、硬件设施安全隐患；对工作中发现的安全问题，硬件设施等问题及时整改和维修。

61、营业中，检查楼层地面卫生、高空卫生和死角卫生，如有问题，及时清理，并定时打扫风口、挡烟玻璃等高空卫生；检查各个区域的硬件设施是否摆放整齐 。

62、工作期间员工不得发现有漏岗、脱岗及串岗聊天现象，如发现及时批评教育，情节严重的按照日常管理制度处理；要积极配合各课长做好后勤工作，卸货，装调货、换货架、为顾客送货等，以保证卖场的正常运营 。

63、清场时，组织两名以上防损员逐层 、逐区对各个通道进行清理，清场过程中如有停留的顾客须有防损员陪同下送出卖场；组织两名以上防损员护送收银员交款，并与夜班交接 。

64、清场后，检查各区电源是否关闭、通道报警器是否开启、通道内有无逗留人员及可疑物品。

65、在外场工作的防损人员，要做好服务工作，禁止易燃易爆物品进入卖场；禁止带有宠物的顾客进入卖场；禁止衣冠不整及捡垃圾的顾客进入卖场。

66、停车场员工要指挥车辆停放整齐，帮顾客开车门，然后查看车辆是否有擦伤痕迹并告知顾客，并提醒顾客关好门窗、车内禁止放贵重物品，以免顾客购物完毕后发生误会；如有无异常情况：车窗、车门没有关严，车灯没有关闭，应及时广播通知顾客；如有漏油现象，及时上报主管并告知消防室妥善处理；顾客购物后，主动帮顾客提物品送到车上，然后引导顾客车辆驶出广场 。

67、停车场员工如果发现顾客醉酒驾车，要主动引导顾客车辆安全停放或征得顾客同意帮助顾客代驾；发现顾客在停车场抽烟，要及时制止并保证烟头熄灭后投入垃圾桶 。

68、顾客到收银台结账时，如发现有遗漏商品，提醒顾客及时结账；发现可疑顾客，要礼貌查验小票， 核对商品，如有无结账商品，交管理课长或小组长处理 。

69、任何单位都有维护消防安全，保护消防设施，预防火灾，报告火警的义务。

70、任何单位、成年公民都有参加有组织的灭火工作的义务。

71、安全出口的疏散门应向外开启。

72、在设有车间或仓库的建筑物内，不得设置员工集体宿舍 。

73、从事进行电焊、气焊等具有火灾危险的作业人员，必须持证上岗并严格遵守消防安全操作规程。

74、公安消防队扑救火灾不收任何费用。

75、扑救爆炸物品火灾时，禁止用沙土盖压，以防造成更大伤害。

76、穿过浓烟逃生时，要尽量使身体贴近地面，快速穿过浓烟并用湿毛巾捂住口鼻。

77、遇火灾时不可以乘电梯逃生。

78、液化石油气残液不可以倾倒到下水道。

79、煤气瓶着火，要用湿被子、衣物等捂盖灭火，并迅速关闭阀门。

80、打火警电话时要讲清详细地址、起火部位、起火物、火势大小、报警人姓名和报警电话，并派人到路口迎候消防车。

81、用灭火器灭火时，灭火器的喷射口应对准火焰的根部。

82、公共场所发生火灾时，该公共场所的现场工作人员有组织、引导在场群众疏散的义务。

83、电器或者线路着火，首先要切断电源，不可以用水来灭火。

84、用灭火器灭火的最佳位置是上风或侧风位置。

85、烟头中心温度可达700~800它超过了棉、麻、毛织物、纸张、家具等可燃物的燃点。若乱扔烟头接触到这些可燃物，容易引起燃烧，甚至酿成火灾。

86、下面油类火灾用水扑救会使火势扩大。

87、电脑着火了，应拔掉电源后用湿棉被盖住电脑。

88、火灾初起阶段是扑救火灾最有利的阶段。

89、用灭火器灭火时，灭火器的喷射口应该对准火焰的根部。

90、身上着火后，下列哪种灭火方法是错误的迎风快跑。

91、室内不得存放超过0、5公斤的汽油。

92、容易相互发生化学反应的物品必须分间、分库储存。

93、依据《仓库防火安全管理规则》，库房内的照明灯具的垂直下方与储存物品水平间距不得小于0、5米。

94、金属钾、钠，火灾不能用水扑灭。

95、电脑着火了，应拔掉电源后用湿棉被盖住电脑。

96、用灭火器进行灭火的最佳位置是上风或侧风位置

97、干粉灭火器多长时间检验一次一年。

98、着火时，千万不要奔跑，可就地打滚或用厚重的衣服压火。

99、任何人发现火灾时，都应当立即报警，任何单位和个人都应无偿为报警提供便利，不得阻挠报警，严禁谎报火灾。

100、消防安全重点单位除了要针对本单位特点对职工进行消防宣传教育外，还应对职工进行消防安全培训。

101、火场上扑救原则是先人后物、先重点后一般、先控制后消灭。

102、当单位的安全出口上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通时，单位应当责令有关人员当场改正并督促落实。

103、凡是能引起可燃物着火或爆炸的热源统称为点火源。

104、使用过的油棉纱、油手套等沾油纤维物品以及可燃包装，应放在安全地点，且定期处理。

105、焊接管道和设备时，必须采取防火安全措施。

106、疏散通道的作用是：为了在紧急情况下，人们用于疏散、逃生的通道。疏散通道在任何情况下都不能堆放货物及其它杂物占用通道，更不能安装铁栅门、上锁、封闭、遮挡。

107、火灾按损失程度可分为：A：特大火灾B：重特大火灾C：一般火灾三个等级。

108、火灾发生的主要原因有：(1)、用火不慎。(2)、电气至灾。(3)、违章操作。(4)、静电、雷击。(5)、玩火。(6)、纵火。(7)、自燃。(8)、地震、风灾。

109、防火的基本措施有：1、控制可燃物。2、隔绝助燃物。3、清除着火源。4、阻止火势蔓延。

110、灭火的基本方法有：1、冷却灭火法。2窒息灭火法。3、隔离灭火法。4抑制灭火法。

111、烟头能引起火灾的原因：因烟头虽小，但其表面温度一般在200℃~300℃,中心温度可达700℃-800℃左右，一般可燃物的燃点都在130℃-350℃，都低于烟头的温度。所以乱扔烟头很容易发生火灾。

112、ABC干粉灭火器主要用于扑救：A、可燃固体B、可燃液体C、可燃气体D、电气设备等四类物质的火灾。

113、干粉灭火器的使用发法：站在火焰的上风头，距火点5米左右的距离，取掉铅封，拔掉保险销，一手握住胶管，另一手压下压把，对准火焰根部，左右平扫，防止火焰回燃。

114、干粉灭火器使用应注意的事项：注意防止灭火剂接触人体伤口，以免伤口感染，防止激烈碰撞，摔打，以免发生爆炸伤人。

115、危险物品主要包括1、易燃易爆物品2、危险化学品3、放射性物品三类物品。

116、公共娱乐场所的疏散门应采取外开方式，向外开启。不得采用卷帘门、转门、吊门和侧拉门。

117、常见可燃气体为： 氢气、一氧化碳、甲烷、丙烷、乙烯。可燃液体为：汽油、苯、乙醚、甲醇、乙醇

118、火场逃生的关键是防止烟气的吸入。

119、安全出口的作用是在发生灾害时，供人们安全疏散用的门、楼梯或直通室外的出口。

120、灭火器应放置在易于取用的地方。

121、使用消防灭火器时，人的站立位置应是站在侧风方向。

122、发生火警时应迅速采取的措施有1、报警2、灭火3、逃生。

123、经营场所禁止存储汽油、煤油、酒精、香蕉水以及其他易燃物品。

124、火灾发生后，如果逃生之路已被切断，应退回室内，关闭通往燃烧房间的门窗，并向门窗上泼水，延缓火势发展，同时打开未受烟火威胁的窗户，发出求救信号。

125、防止火灾的基本方法和手段：有效地管理好可燃物，控制火源，避免火源、可燃物、助燃物三者间的相互作用

126、泡沫灭火器主要用于扑救汽油、煤油、柴油和木材等引起的火灾、

127、火灾逃生的四个要点是：防烟熏；果断迅速逃离火场；寻找逃生之路；等待他救、

128、干粉灭火剂主要适用于易燃液体、可燃气体和和电气火灾扑救物质的火灾，有的还适用于扑救木材、轻金属和碱金属火灾。

129、火灾中，烟气对人的危害特性有缺氧、毒害、尘害、高温、

130、消防工作的方针：预防为主，防消结合

131、消防工作的原则：政府统一领导，部门依法监管，单位全面负责，公民积极参与

132、灭火的基本方法是冷却，隔离，窒息，抑制；

133、门店内使用的电气线路和用电设备，必须统一由具有资格和持有合格证的电工安装、检查和维修。否则，一旦发生事故，店长负主要责任。

134、场内的电源开关、插座等，应当安装在封闭式的配电箱内，配电箱应当用非燃烧材料制作。

135、使用灯具应当对镇流器、变压器采取隔热、散热等防火保护措施，确保安全。

136、库房内不准设置移动式照明灯具，照明灯具下方不准堆放物品，其垂直下方与储存物品水平距离不得小于零点五米。（小太阳）不能使用加热型的灯具。

137、敷设配电线路。需穿金属管或用非燃硬塑料管保护。

138、控制损耗的方法：

（1）、对高损耗的商品进行定期的盘点

（2）、作好价格变更的报告

(3)、卖场内陈列区域避免死角

(4)、定期安全教育与案例分享

139、三不放过指的是: 事不清不放过、人不受教育不放过、事发地没防范措施不放过。

140、外盗损失主要出现在重点区域和重点商品区域，他们包括：收银区、收货区域、顾客服务台、化妆品区、烟酒、服装和高档保健品（奶粉、西洋参等）。

1. 突发事件的大致分几类：纠纷类、破坏类、事故类、病痛类、诈骗类、遗弃类、灾害类。

142、防损人员发现嫌疑人必须做到四个必须：

（1）必须看清挑选拿了什么商品

（2）必须看清放在哪里包装是否折了

（3）必须不能离开视线

1. 必须看清没有付钱并走出超市

143、员工偷窃的常见手段：

1. 通过前台收银时，不扫描或少扫描，达到不付款的目的。
2. 利用工作之便把贵重的商品换到价格低的包装内。
3. 收货部退货时，多放商品出场，从供应商处拿取好处。
4. 前台员工和卖场员工串通合作。
5. 生鲜部门员工利用工作之便，多带商品少打价签。
6. 偷拿办公用品。
7. 产生损耗的主要原因：

（1）自用品转用程序执行不到位零；

（2）星散货、顾客遗弃的孤儿商品因没有及时收回造成损耗；

（3）未遵守先进先出的原则，食品过期或变质；

（4）陈列不当、理货不当导致商品损坏；

（5）破损商品未及时处理，又不能退货；

（6）价格标识错误，高价商品低价售出；

（7）卫生用品被拆包后导致无法售出；

（8）因滞销等原因导致商品降价处理；

（9）违反地牛安全操作规程，损坏商品；

（10）商品收货时点数错误，未能更正；

（11）收银员没有将顾客购物车内的商品逐一扫描；

（12）员工内盗和顾客偷窃；

（13）顾客随意在商场内吃东西。

145、卖场突然停电，防损人员的处理流程：

（1）、如果短时间停电，各岗防损员安抚顾客情绪，告知顾客短时间内就会来电，请大家不要惊慌，稍时可以继续购物。

（2）、如果较长时间停电：

〈1〉各个门口岗防损员应礼貌向顾客解释只能出不能进；

〈2〉楼层内、超市内的防损员安抚顾客情绪，并正确引导顾客疏散，防止发生意外事件；

〈3〉重点看护收银台、贵重商品区域、电梯口；

〈4〉如果当时收银台前顾客比较多，礼貌告知顾客停电时间过长，暂时无法结账，请顾客谅解，并引领顾客从安全通道出口离开卖场。

〈5〉及时将所有通道内的购物车、筐及其它物品挪开，以保通道畅通。

〈6〉巡逻人员应对各个通道、仓库、试衣间进行检查，查看有无滞留顾客；

〈7〉超市上货岗禁止人员及商品的进出，同时将上货门关闭，保证有人在岗。

〈8〉巡逻人员在停电期间应劝阻顾客不要再进入卖场或者专厅内。

〈9〉如果发现有犯罪份子趁火打劫，应立即上前进行控制，情况严重者应立即报警。

〈10〉来电之后，首先测试报警系统是否工作正常，并对卖场内进行检查，询问各区员工是否有异常情况，并把情况及时向上级主管汇报。

146、出现恶劣天气，相应的应急措施：

（1）、如发生恶劣天气如大风、雪、雨、雷电等， 各个出口的防损员首先要提醒顾客稍后等待，等天气好转后再出超市。然后对超市迅速进行排查，排查内容包括：户外广告牌、房屋顶有无漏雨，门店周围悬挂物、条幅、幕布等；必须做到现场检查，现场解决处理，采取加固、整理、撤下等措施，过后再进行仔细检查一遍，看看是否整改到位，是否还有其他损坏，配合其他部门做好补救工作，同时应通知部门进行自查，提前把各项防护工作做到位。

（2）、下雪天气的处理方法：

下雪前及时准备清理工具：铁锹、扫帚、推子、防冻剂等；

下雪时及时清理店周围及临近街道的积雪。

147、遇到顾客扰乱营业秩序，处理的流程：

（1）、如果看到顾客有意在卖场闹事或损坏店内物品，应立即上前控制住局面，并及时向上级主管汇报，情节严重的，应强制把顾客带离卖场，并立即打110报警。

（2）、如果顾客醉酒后闹事，应强制把顾客带离卖场，情节严重的，并立即打110报警。

备注：及时通知其它的防损人员，其它的防损人员要迅速到达现场；

（3）、不管发生任何状况，一定要沉着冷静不可轻举妄动，确保其他顾客、员工及自身安全。

148、停车场内发生意外事件，我们应做的处理流程：

（1）、停车场碰车，要第一时间通知主管，引导疏散其他车辆绕道通行，根据碰车的情况，较轻时，帮助顾客协调解决，较严重时，保护现场，帮助顾客报保险公司，如有人员受伤及时拨打120并报警；

（2）、发现顾客车辆漏油，首先用容器接油，然后用沙子进行掩盖露出的油，通知消防部门与本部门主管，同时把灭火器放在旁边待用，并及时通知播音室广播通知顾客，专人（保安、消防员）看护好现场，如有需求，帮助顾客联系修理厂。

148、发生垃圾桶内燃事件，我们应做的处理流程：

（1）、停车场及外围垃圾桶内燃，一般情况时及时灭掉火源，比较严重时，用灭火器灭火，并通知消防部门与本部门主管，查明原因便于以后工作中预防；

（2）、卖场内垃圾桶内燃，一般情况时及时灭掉火源，比较严重时，先把垃圾桶盖子盖上，然后搬离卖场，进行处理，并更换垃圾桶。

149、防损员日常工作必须做到：

（1）、熟悉本楼层的消火栓、灭火器置放地点及疏散通道，全面了解本店的《灭火作战预案》。

（2）、防火门应保持常闭状态，消防通道畅通，防火卷帘门底下不能摆放物品。

（3）、货品进、出时，货车上的货品不能堆放过高，以免碰破喷淋头、烟感及其他设备；消防喷淋头、烟感上严禁悬挂灯笼、广告、装饰物等。

（4）、严禁在通道上、货梯间、防火卷帘门下、消火栓、灭火器前处摆放货柜、货品、货车、购物车、纸皮、托盘等杂物，托盘用完应及时收放好；严禁在开水桶上放置餐具、茶具等；严禁在1#通道上放置杂物，晾晒衣服、毛巾等。

（5）、仓库货品规范堆放，应留有进出通道，体积大、分量重的物品不宜堆放过高，仓库内产生的纸皮有请等垃圾应及时清理。

（6）、仓库内严禁使用打火机、蜡烛等明火照明，人离仓库做到随手关灯。

（7）、发现有人在商场内吸烟、小孩玩火、破坏消防设备等行为，应立即阻止。

（8）、商场打样后关闭所有电源（除夜间留用外）；将当天产生的纸皮等垃圾及时清除到商场统一存放垃圾处。

150、消防“四懂、四会、四个能力建设”：

（1）、四懂：即懂得本岗位的火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得扑救火灾的方法，懂得逃生方法。

a、懂得本岗位的火灾危险性（如：柜台内电线是否老化或接触不良，电熨斗不用时是否及时切断电源、商场内使用电焊等明火徐翔维保科报批。）

b、懂得预防火灾的措施（如：仓库内物品堆放不能过高与照明灯保持距离30~50厘米，禁止使用打火机等明火照明，离开仓库随手关灯，禁止柜台射灯近距离照射易燃物品上等。）

c、懂得扑救火灾的方法（如：带电设备着火应立即拨打电话通知维保科，同时切断电源就近取干粉灭火器扑救。带电（电源）设备着火时严禁在未切断电源的情况下用水扑救。）

d、懂得逃生：（熟悉和了解本楼层的疏散通道等。）

(2)、四会：即会报警、会使用灭火器材、会扑救初起火灾、会引导顾客疏散。

a、会报警（报警程序：首先确认火势大小燃烧何种物资，拨打火警电话“119”或“110”，报警人不要惊慌，应报清楚地点、楼层、燃烧物资、火势大小、报警人姓名、电话，派人到路口迎接消防车同时拨打维保科电话。）

b、会使用灭火器材（如：使用干粉灭火器时，先抜下保险销，将喷嘴对准起着火根部，保持1—2米距离，按下压把，左右摆动喷射，平行推进；使用消火栓内水带灭火器时（需两人操作）不要惊慌，先将水带取出甩开，接好水枪和阀门接口，将水枪拉到火灾现场，打开阀门进行灭火。若水带长度不够，可以将另一消火栓内水带取出相连接，即可达到就近灭火的目的。）

c、会扑救初起火灾（如：一旦失火马上报警外，应立即就近取出干粉灭火器，拔下保险销，站在火势的上风，将喷嘴对准着火点根部，距离火源1—2米用手压下压把即可。也可以到就近的消火栓箱，将水带打开年，接好水枪和阀门接口将水阀打开进行灭火。）

d、会引导顾客疏散（如：熟悉本楼层的安全疏散通道，一旦确认火灾，疏散人员不要惊慌，尽量安抚顾客并有序地引导顾客往就近的安全通道逃生。）

(3)、四个能力建设：

a、组织检查、消除火灾隐患的能力

b、组织扑救初起火灾隐患的能力

c、组织引导人员疏散逃生的能力

d、组织消防安全宣传教育、培训的能力

151、火场逃生时应注意的事项有：

(1)、不要因为惊慌忘记报警。

(2)、在高层建筑不要一见起火就盲目往下跑，还要看是什么楼层失火。

(3)、不要因为清理行李和贵重物品而延误时间。

(4)、不要盲目从窗户往下跳。

(5)、不能乘普通电梯逃生。

(6)、不能在浓烟弥漫的通道内站立慢行。

152、商场火灾的特点有：

(1)、商场火灾燃烧猛烈，蔓延速度快。

(2)、商场火灾燃烧热值高，烟雾大，并产生大量毒烟

(3)、火势蔓延途径多，极易形成立体燃烧。

(4)、人员密集，极易造成群死群伤。

153、灭火的基本方法有：

（1）、冷却法。降低燃烧物的温度，使温度低于燃点，促使燃烧过程停止。例如用水灭火。

（2）、窒息法。减少燃烧区域的氧气量或采用不燃烧物质冲淡空气，使火焰灭火。例如用沙土埋没燃烧物，使用二氧化碳灭火器扑救火灾。

（3）、隔离法。把燃烧物与未燃烧物隔离。例如将起火点附近的可燃、易燃或助燃物搬走。

（4）、抑制法。让灭火剂参与到燃烧反应过程中去，中断燃烧的连锁反应。

154、干粉灭火器的使用方法：

将干粉灭火器提到可燃物前，站在上风向或侧风面，上下颠倒摇晃几次，拔掉保险销或铅封，一手握住喷嘴，对准火焰根部，一手按下压把，干粉即可喷出。灭火时，要迅速摇摆喷嘴，使粉雾横扫整个火区，由近及远，向前推进，将火扑灭掉。同时注意，不能留有遗火，油品着火，不能直接喷射，以防液体飞溅，造成扑救困难。

155、干粉灭火器的使用方法：

将干粉灭火器提到可燃物前，站在上风向或侧风面，拔掉保险销或铅封，一手握住喷嘴，对准火焰根部，一手按下压把，干粉即可喷出、灭火时，要迅速摇摆喷嘴，使粉雾横扫整个火区，由近及远，向前推进，将火扑灭掉、同时注意，不能留有遗火，油品着火，不能直接喷射，以防液体飞溅，造成扑救困难、

156、发现着火时，应怎样处理：

发现着火不要惊慌，应立即用身边灭火器材进行扑救，同时发出信号，向消防队报警，遇紧急行动时要注意：（1）使用身边灭火器扑救，必须与燃烧物质相适应，在外援到来之前有效地控制火势的蔓延；（2）正确处理生产操作，防止火势扩大，以防误操作造成损失增大；（3）正确报警，报警前牢记电话号码，拨通后，要讲清着火点、着火对象、注意听清消防队人问话。

157、配电间中的火灾原因主要有：短路、过电荷、接触电阻过大、电火花、电弧

158、报告火警注意事项：

(1)报警时要沉着冷静，使用语言做到准确简洁；(2)讲清报警人的姓名及所属部门；(3)讲清起火的具体部门；(4)讲清火场内有无人员被围困；(5)讲清燃烧物质的名称及火势大小；

159、如何安全使用电器开关:

（1）、使用开关前，必须接受专业人员关于开关使用的培训。

（2）、使用开关前，必须了解开关的具体的控制功能。

（3）、使用开关、插座前，必须检查双手、电线等物品是否潮湿、有用。

（4）、固定式插座只能接一个移动式插座，严禁多个互接。移动式插座必须放在安全的地方，不准靠近纸箱、油桶等易燃物旁。

（5）、当开关、插座损坏时，不要拆卸，请求专业人员修理。

（6）、当操作结束时，须关闭设备，关闭电源。

（7）、清洁开关时，须关闭电源后，方可进行。

（8）、不要对自己不熟悉或不了解的电源开关操作。

（9）、严禁破坏卖场内的供电线槽（盒）、供电电缆、电表箱、闸盒等。

（10）、最后离开卖场或者办公室区域，需将电源全部关闭。

（11）、禁止在办公室、卖场内存放和使用电热棒、电炉子、电饭锅、电砂锅、电暖气、电热杯、电水壶等大功率用电热器具。

（12）、当火警发生时，超市内的所有电源关闭时，可以启动紧急照明系统。

（13）、要节约用电、合理用电，所有用电场所必须执行“人走电关”的规定，人员离开用电场所或电器设备不使用时，要关闭总电源。

（14）、公司全体员工要牢固树立安全用电意识，自觉做到安全用电，防止因用电不当引起触电或或火灾等事故的发生。

1. 触电者抢救秘笈：
2. 、发生触电时，最重要的抢救措施是先迅速切断电源，然后再抢救伤者。

（2）、切断电源拨开电线时，救助者应穿上胶鞋或站在干的木板凳子上，戴上塑胶手套，用干的木棍等不导电的物体挑开电线。

（3）、人工呼吸和胸外心脏按压不得中途停止，一直等到急救医务人员到达，由他们采取进一步的急救措施。。

161、当发生团伙盗窃时防损人员的工作流程：（ 1）、 要由内部安保人员确认；（ 2）、 证据充分，要迅速控制，带离卖场；（3）、 在带离卖场过程中，为了防止商品丢弃，有两人以上前后陪同带离卖场。

162、 如果顾客之间发生纠纷：

（1）、上前询问原因，立刻制止，安抚顾客情绪；

（2）、如是一般性争吵，劝解双方顾客，不评论孰是孰非，不偏袒任何一方；

（3）、如果双方动手的情况下，迅速制止，并将顾客带出卖场，报警处理；

163、独自购物的顾客晕倒时，我们的处理流程：

（1）、疏散围观顾客。

（2）、不可以移动晕倒的顾客；

（3）、及时拨打120联系医院进行紧急救援，可能情况下联系家人；

（4）、第一时间通知上级主管；

164、为顾客服务的规范手势应是：五指伸直并拢，手臂与手腕保持一个平面，手臂弯曲成（140）度左右，掌心斜向上方，手掌与地面成（45）度角。

165、下雨时门前要有（“小心路滑”）等指示牌，可提醒顾客；

166、卖场不允许吸烟、严禁携带（宠物）、（易燃易爆）、禁品进入卖场。

167、环境和设备导致顾客受伤，处理流程是：

（1）、询问顾客受伤情况，表示出极其关注的态度；

（2）、如受伤较轻，进行一些简单的包扎、上药处理，安抚好顾客情绪；

（3）、伤势严重及时安排员工陪同就医，并通知主管；

168、遇到家长与孩子走失情况的处理流程，分两种情况：

（一）、家长找不到孩子：

（1）、安抚顾客情绪，请顾客不要着急，及时帮助顾客寻找；

（2）、询问孩子的特征，性别，穿着，进行广播寻人，通知各门岗留意，

（3）、留下顾客联系方式，以便于找到后及时通知顾客。

（ 二）、孩子找不到家长：

（1）、安抚孩子情绪，逗哄孩子；

（2）、询问家长姓名、联系方式、家庭住址，进行广播寻找或直接联系家人；

（3）、如无人认领，将孩子直接送回家中或移交派出所。

169、“消防”：即预防和解决（扑灭）火灾的意思。现代意义的消防可以更深层的理解为消除危险和防止灾难。

170、防火门：通常是指设在楼梯走道、电梯间、电缆井、排烟道等等一些封闭场所的门。防火门起的作用就是在一定时间内能满足耐火稳定性，隔热性，可以阻止火势蔓延及扩散，确保人员疏散，是消防工作中必不可少的设备。

171:、消防器材：消防器材是指用于灭火、防火以及火灾事故的器材。用于专业灭火的器材。最常见的消防器材：灭火器，它按驱动灭火器的压力型式可分为三类 ：1.贮气式灭火器。灭火剂由灭火器上的贮气瓶释放的压缩气体的或液化气体的压力驱动的灭火器。 2.贮压式灭火器。灭火剂由灭火器同一容器内的压缩气体或灭火蒸气的压力驱动的灭火器。3.化学反应式灭火器。灭火剂由灭火器内化学反应产生的气体压力驱动的灭火器。

172、消防器材的选择：

（1）.扑救A类火灾即固体燃烧的火灾应选用水型、泡沫、磷酸铵盐干粉、卤代烷型灭火器。A类火灾：指固体物质火灾。这种物质往往具有有机物性质，一般在燃烧时能产生灼热的余烬。如木材、棉、毛、麻、纸张火灾等。

（2）.扑救B类即液体火灾和可熔化的固体物质火灾应选用干粉、泡沫、卤代烷、二氧化碳型灭火器（这里值得注意的是，化学泡沫灭火器不能灭B类极性溶性溶剂火灾，因为化学泡沫与有机溶剂按触，泡沫会迅速被吸收,使泡沫很快消失,这样就不能起到灭火的作用.醇、醛、酮、醚、酯等都属于极性溶剂）。 B类火灾：指液体火灾和可熔化的固体物质火灾。如汽油、煤油、原油、甲醇、乙醇、沥青等。

（3）.扑救C类火灾即气体燃烧的火灾应选用干粉、卤代烷、二氧化碳型灭火器。C类火灾：指气体火灾。如煤汽、天燃气、甲烷、乙烷等。

（4）.扑救D类火灾即金属燃烧的火灾，就我国情况来说，还没有定型的灭火器产品。国外灭D类的灭火器主要有粉装石墨灭火器和灭金属火灾专用干粉灭火器。在国内尚未定型生产灭火器和灭火剂珠情况下可采用干砂或铸铁沫灭火。 D类火灾：指金属火灾。如钾、钠、镁、钛、铝镁合金等。

(5).扑救E类火灾应选用磷酸按盐干粉、卤代烷型灭火器。 E类火灾：指带电物体的火灾。如发电机房、变压器室、配电间、仪器仪表间和电子计算机房等在燃烧时不能及时或不宜断电的电气设备带电燃烧的火灾。

(6).扑救F类火灾，即烹饪器具内的烹饪物（动植物油脂）火灾。灭火时忌用水、泡沫及含水性物质，应使用窒息灭火方式隔绝氧气进行灭火。

173、消火栓系统组成 ：

消防水池、止回阀、消火栓系统控制柜、消火栓泵、稳压泵、稳压罐、高位水箱、消火栓箱、消火栓阀门、接口水枪、水带、消火栓报警按钮、管网、消火栓水泵接合器（室外）。

174、自动喷淋灭火系统组成:

消防水池、喷淋控制柜、喷淋泵、湿式报警阀（压力开关、警铃、末端泄水装置、试验阀）、信号蝶阀、水流指示器、稳压泵、稳压罐、高位水箱、洒水喷头、末端排水装置、管网、喷淋水泵接合器（室外）