



月薪2000元的她很爱打扮,衣服、包包都要名牌 为了满足虚荣心,她盯上了超市的管理漏洞 收银员半年内“空退”10万元商品

部门经理传授“秘笈”

韩某36岁,宁波本地人,从2007年开始,在江东某大型超市负责处理顾客的退货、投诉等问题。

她每个月工资2000元左右,家里经济条件也不太好。可她很爱打扮,衣服、包包用的都是名牌,手机也是苹果的。

为了满足虚荣心,她私下里向朋友借钱,几乎整个朋友圈都被她借了个遍。时间久了,朋友们都催她还钱,这让她焦头烂额。

一天,韩某接到一个顾客投诉商品质量有问题,要求超市赔偿。正当她准备按流程做赔偿处理时,部门经理路过,把她叫到一边,说这个月有不少赔偿了,暗示她动动脑筋,别挨上级领导的批评。

如果按照超市正常流程,顾客来退货,收银员在核对

无误后在收银机上操作,在钱柜打开的同时,会产生两张一样的退货单据,一张用来贴在货品上,另一张则贴在空白的纸上。然后收银员将顾客所退商品放置在指定地点,并将现金退还给顾客,并在顾客的购物小票上把所退的货品划掉。

收银员在交班时,保安则需要例行检查,将当天在收银机上操作过的退货单据重新打印一份出来,并核对其与空白纸上贴的单据、所退货品三者是否一致,正常情况下,三者应该是一一对应的。

部门经理指导韩某,将赔偿改作退货处理,顾客不但不用将商品退还给超市,超市还要把商品的金额悉数退还给顾客,这样不仅顾客满意,经理也不用挨骂了。

这种做法的后果是,真实的商品并没有退回来,属于空退,部门经理会提前和保安沟通好,暗示韩某的这

笔空退是他事先“授权”的,让保安睁一只眼闭一只眼。

就这样,韩某轻而易举地完成了经理布置的“任务”。

暂停售卖品竟不时被退货

第一次尝到甜头后,韩某想到自己窘迫的生活处境,便铁了心,钻一下这个管理漏洞。

第二天中午,韩某趁服务台无人之际,掏出一张顾客随手扔掉的购物小票,在收银机上做了个“空退”,并把钱放入了自己的口袋。

交班时,保安过来检查时,发现这笔“空退”,韩某称这是部门经理授权她做的,对此,保安丝毫没有怀疑。

不久后,韩某还发现了超市的另外一个漏洞:超市的保安为了偷懒,没有按规定打印收银机里的原始退货单据,只核对空白纸上的单

据和所退货品是否对得起来。

韩某就更加肆无忌惮了。她将客户不要的收银小票输入收银机进行退货,把产生的两张退货收据都扔掉,并在交班时将资金私自带走。这样,保安检查时也发现不了“空退”行为。

就这样,韩某利用这两种方法,从去年6月至12月“空退”400多次,奶粉、沐浴液、坚果、大米、食用油,几乎每种商品都被她空退过。半年内,韩某共侵占超市近

10万元。

然而,纸终究是包不住火的,超市在盘点时,发现有一款商品明明近期已经没在卖,但仍经常有退货信息。

这一反常现象引起超市方的关注,通过查询退货原始收据和调取视频监控,他们发现均是韩某所为,随后将她辞退,并于1月22日报警。

1月28日,韩某向江东警方投案自首。

警方提醒

相关行业需要引以为鉴。首先要完善制度,各种工作流程、各部门职能明确,让员工在制度上无漏洞可钻;其次在制度的执行上要落实到位,对于执行不利的人员或部门要进行问责,该涉案超市的保安如果尽职的话就能在第一时间发现空退行为;再次,相关部门的领导要以身作则,不能为了一己私欲让员工做违规的事情;最后,要对员工进行普法教育,让员工增强法律观念。

韩某在江东某大型超市负责在服务台处理退货。谁都没有想到,她竟伪造虚假退货(空退)信息,并将退货资金占为己有,半年内侵吞了近10万元货款。

近日,韩某已被警方刑拘。

记者 戴巧泽
通讯员 朱君敏

浙江省五星品质旅行社 / 浙江省百强旅行社 / 宁波市十佳旅行社 / 宁波市服务业名牌企业 / 宁波市知名商标

新春出境游 劲惠抄底

浪漫度假海岛 特色地方美食

旅游热线: 0574-8765 1111
全市近40家、全省近100家营业部, 800名旅游顾问为您提供服务

醉美兰卡威6日游

本周报名满5人,立减3000元
宁波直飞 无须中转 度假天堂 自由畅玩

2月17日(廿九) 8999元/人
2月21日(初三) 8299元/人

尊享巴厘岛5日游

白天直飞 安全舒适 特色漂流 迎新纳福

2月17日(廿九) 10599元/人
2月21日(初三) 9588元/人

梦幻甲米普吉岛6日游

两地同游 五星住宿 快艇出海 体验浮潜

2月17日(廿九) 7099元/人
2月21日(初三) 7399元/人

金边吴哥窟六日游

本周报名满5人,立减3000元
深度游赏 不走回头 住宿升级 赠做美兜

2月17日(廿九) 7499元/人
2月21日(初三) 7499元/人

泰国之泰轻奢六日游

2月18日(正月初一) 2月24日(正月初七) 3399元/人

泰国之泰精彩六日/七日游

2月17日(廿九) 2月23日(正月初五) 3199元/人

韩国 济州四日/五日游

提前一个月报名 1699元起

国内游

【春节】北京挂三纯玩双飞5日游
2月18日(正月初一) 3300元+税
2月19日(正月初二) 3120元+税

济州四日/五日游

提前一个月报名 1699元起

美国 美国东西海岸+夏威夷14日游

2月18日(正月初一) 22000元

【春节】厦门鼓浪屿超值品质三日游

2月18日(正月初一) 2月20日(正月初二) 2月21日(正月初三) 2月22日(正月初四)

海南三亚天涯海角双飞五日

2月18日(正月初一) 4920元+税

济州四日/五日游

提前一个月报名 1699元起

美国 美国东西海岸+黄石国家公园14日游

2月18日(正月初一) 22999元

【春节】北京挂三纯玩双飞5日游

2月18日(正月初一) 3300元+税

昆明腾冲三飞六日游

2月18日(正月初一) 4180元/人

首尔新春半自由行五日游

宁波直飞 直达首尔 自由活动 赠做美兜

2月15日(廿七) 3299元/人

中国港澳尚品五日游

畅游港澳 全程四星 轻松购物 贴心安排

2月17日(廿九) 4399元/人
2月21日(初三) 4699元/人

【春节】北京挂三纯玩双飞5日游

2月18日(正月初一) 3300元+税

桂林漓江阳朔品质双飞四日游

2月18日(正月初一) 3030元+税

详情点击: www.57676.com

浙江运通旅行社有限公司
地址: 宁波市鄞州区中河街道336号(海晏街88号)
电话: 87652991

我去游,找运通 www.57676.com

旅游许可证: L21-CJ00079
注: 以上价格一團之內有效