



S-ryhmässä
on turvallista
työskennellä
ja asioida



TURVALLISUUS- OPAS

Sisällys

s.

- 2** Esipuhe
- 3** Oman työpaikan turvallisuusasiat
- 4** Turvallinen työskentely
- 4** Koneiden ja laitteiden käyttäminen
- 5** Kemikaalit työpaikalla
- 6** Henkilösuojaimien käyttö
- 7** Yksintyöskentely
- 8** Haastavat asiakastilanteet
- 9** Uhkatilanteiden ja rikosten ennaltaehkäisy
- 10** Uhka- ja vaaratilanteet
- 12** Uhkaus
- 14** Näpistys tai varkaus
- 16** Ryöstö tai rahan sieppaus kassasta
- 18** Toiminta tuotesuojaporttihälytyksessä
- 20** Pikakassa tai itsepalvelukassa
- 21** Paina mieleen tuntomerkit
- 22** Petokset
- 23** Rahanpesu
- 24** Murto, ilkivalta tai muu vahingonteko

- 25** Huumeet ja päihteet
- 26** Ensiaputilanteiden ennakointi
- 27** Toiminta onnettomuus-, tapaturma- tai sairauskohtaustilanteessa
- 28** Tulipalot
- 30** Sisälle suojautuminen
- 30** Viranomaisten antama vaaratiedote
- 32** Sähkökatko
- 33** Vesivahinko
- 34** Maksukortit ja maksupäätteet
- 35** Maksuvälineiden käsittelyn turvallisuus
- 37** Turvallinen käteisen rahan käsittely toimipaikassa
- 38** Tietoturvallisuus omassa työssä
- 40** Henkilötietojen käsittely ja tietosuojaja
- 42** Häirintä
- 43** Jälkihoito
- 44** Poikkeus- ja häiriötilanteiden ilmoittaminen eteenpäin
- 45** Turvallisuudesta huolehtiminen
- 46** Turvallisuusasioihin perehtymisen muistilista
- 48** Lisätietoja turvallisuusasioista

Hei

Yhteinen tavoitteemme on, että S-ryhmän toimipaikat ovat luotettavia ja turvallisia niin asiakkaille, henkilöstölle kuin yhteistyökumppaneille. Toimimme eettisten periaatteidemme mukaisesti kiinnittämällä erityistä huomiota toimintamme, tuotteidemme ja palvelujemme turvallisuuteen. Näin varmistamme yhdessä turvallisen työpäivän kaikille. Jokainen meistä voi toimia esimerkkinä.

Työpaikoilla voi kuitenkin kohdata erilaisia vaaroja ja uhkia. On tärkeää tuntea omaan työhön liittyvät riskit, turvallisuusohjeet ja toimintamallit. Tähän oppaaseen on koottu tärkeimpiä työn turvallisuuteen liittyviä asioita ja ohjeita.

Tutustu näihin ohjeisiin + **harjoittele ja valmistaudu** omalla työpaikallasi. Suurin osa vahingoista estetään ennakkoimalla. Keskustele asioista ja pohdi niitä myös työkavereiden kanssa, koska turvallisuus tehdään yhdessä! Ja kysy rohkeasti lisää!



**SECURITY
SUPERHERO**

Oman työpaikan turvallisuusasiat

Tutustu jo ensimmäisenä työpäivänä tärkeimpiin asioihin, jotta osaat toimia mahdollisessa vaaratilanteessa sekä kutsua tarvittaessa apua.



Tämän vihkosen viimeiseltä aukeamalta löydät muistilistan, jonka avulla voit perehtyä turvallisuusasioihin.

Turvallinen työskentely

Turvallinen ja terveellinen työ luo edellytykset hyvinvoinnille. Tapaturmat ja vammat heikentävät arjen askareista selviytymistä ja elämän laatua.

Kun aloitat uutta työtehtävää tai siirryt toiselle osastolle, pysähdy hetkeksi ja varmista, että voit tehdä työn turvallisesti.

Jos epäroit, pystytkö suorittamaan työtehtävän turvallisesti, käänny esihenkilön tai perehdyttäjän puoleen.

Koneiden ja laitteiden käyttäminen

Tutustu työvälineisiin huolellisesti ja varmista aina, että käytät konetta tai laitetta turvallisesti.

Käytössä on paljon erilaisia koneita ja laitteita - robotteja, nostimia, trukkeja, akulla toimivia laitteita, latauspisteitä ja aurinkovoimaloita. Noudata akkulaitteiden turvallisuudesta laadittuja ohjeita.

Jos jokin laite on rikki tai epäkunnossa - poista laite käytöstä ja estä laitteen käyttö! Ilmoita asiasta eteenpäin esihenkilölle tai huoltoon. Merkitse laitteeseen selvästi heti, että sitä ei saa käyttää. esim: "Laite epäkunnossa, huolto tilattu".

Käytä aina tarvittavia suojaimia ja noudata laitteen käyttö- ja turvallisuusohjeita!

Kemikaalit työpaikalla

Myymälöissä on myynnissä erilaisia kemikaaleja sekä polttoaineita. Lisäksi omassa käytössä on esimerkiksi siivouksessa ja pesukoneissa käytettäviä kemikaaleja.

Tutustu aina etukäteen käytössä olevan kemikaalin turvallisuusohjeeseen eli käyttöturvallisuustiedotteeseen sekä toimipaikan kemikaaliluetteloon.

Kiinnitä huomiota kemikaalien vaaramerkintöihin ja ohjeisiin:

- Käsittele ja säilytä kemikaaleja aina huolellisesti.
- Säilytä kemikaaleja vain alkuperäisissä pakkauksissa.
- Käytä suojaimia, kun käsittelet kemikaalia!



Terveysvaara



Vakava terveysvaara



Syövyttävä



Syttyvä



Välittömästi myrkyllinen



Paineen alainen kaasu



Hapettava



Räjähävä



Ympäristölle haitallinen

Henkilösuojaimien käyttö

Henkilösuojaimet:

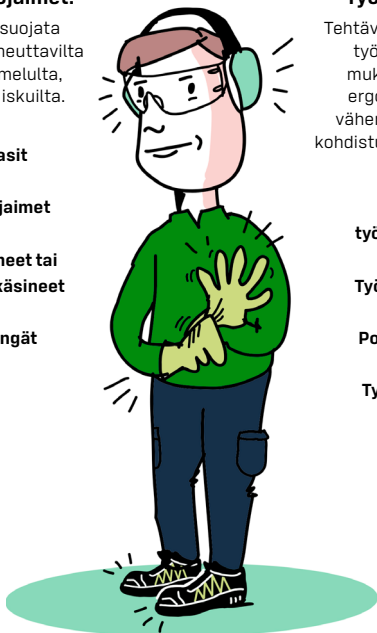
Tehtävänä suojata tapaturmia aiheuttavilta sirpaleilta, melulta, roiskeilta ja iskuilta.

Suojalasit

Kuulosuojaimet

Suojakäsineet tai viiltosuojakäsineet

Turvakengät



Työvälineet:

Tehtävänä parantaa työskentelymukavuutta ja ergonomiaa ja vähentää kehoon kohdistuvaa rasitusta.

Oikea työvaatetus

Työkäsineet

Polvisuojat

Työkengät

Varmista aina ennen suojaimen käyttöä, että se on kunnossa, ehjä ja puhdas – vaihda tarvittaessa. Käytä suojainta ohjeen mukaisesti. Ilmoita esihenkilölle, jos tarvitsee tilata uusia.

Henkilösuojaimet erilaisissa työtehtävissä:

- Huomiovaatteet ulkona työskennellessä (vähintään huomioliivi).
- Työkäsineet – hyvät käsineet parantavat työskentelymukavuutta, vähentävät käsiin kohdistuvaa rasitusta ja parantavat ergonomiaa.
- Viiltosuojakäsineet – käytä aina kun viiltojen vaara, esim. kuorman purku, veitsien ja viipalointikoneiden käyttäminen, pullonpalautus.
- Suojakäsineet – esim. kemikaalien käsittely, pitkävartiset patakintaat keittiössä.
- Kuulosuojaimet – käytä kun kovaa meteliä tai teräviä ääniä, esim. pullonpalautus.
- Polvisuojat suojaavat polvia ja pehmentävät, esim. hyllytys.
- Työkengät – hyvät työkengät ovat tukevat ja pitävät (Huom! jos joudut käymään työssäsi ulkona, etenkin talvella, huomioi kunnan ulkojalkineet).
- Varsinaisia turvakenkiä käytetään esim. trukkityössä, rakennuksilla ja huoltotehtävissä.
- Hengityssuojaimet – jos vaarana esim. pöly, virukset tai bakteerit.
- Putoamissuojaimet – kun työskennellään korkealla.

Yksintyöskentely

Monia työtehtäviä tehdään siten, että työkaveri ei ole ihan lähellä tai näköetäisyydellä. Kerro työkaverille aina, kun lähdet tauolle tai tekemään jotain työtehtävää toisaalle, esim. tavarahan varastolta, roskien vienti ulos, huonekäynti hotellissa.

Näin varmistat turvallisuuttasi työskennellessäsi yksin:

- Pidä puhelin ja/tai mobiilihätäkutsupainike mukana – kutsu vartiointi- tai muuta apua tarvittaessa ennakoivasti silloin, jos tunnet olosi yhtään epävarmaksi.
- Pidä poistumistiet esteettöminä.
- Lukitse ulko-ovet ja väliovet tarvittaessa ja toimipaikan ohjeiden mukaisesti (esim. hotellin ulko-ovet yöllä).
- Noudata erityistä valppautta ja tarkkaavaisuutta.

Haastavat asiakastilanteet

Useimmat vaikeat tai haastavat asiakaspalvelutilanteet ovat hoidettavissa puhumalla ja hyvän asiakaspalvelun keinoin.

Monesti kyse on asiakkaan huonosta käyttäytymisestä. On hyvä kuitenkin muistaa, että kun asiakas kokee itsensä uhatuksi tai tuntee joutuneensa umpikujaan, tilanne voi kuitenkin kehittyä uhkaavaksi tai jopa väkivaltaiseksi.

Muista seuraavat neuvot:

- **Rauhallisuus ja asiallisuus** → Älä provosoidu. Muista, että olet asiakaspalvelijan roolissa ja yrityksesi edustajana.
- **Kuuntele** → Anna asiakkaan kertoa asiansa rauhassa. Keskity ratkaisemaan asiakkaan ongelma ja vie tarvittaessa asiaa eteenpäin esihenkilölle tai vuorovastaavalle.
- **Oma käyttäytyminen** → Myönnä tarvittaessa rehdisti omat virheesi ja pyydä anteeksi.
- **Järjestä** asiakkaalle "kunniallinen" peräntymistie. Varo asiakkaan nolaamista.
- **Avun hälyttäminen!** Jos asiakas on väkivaltainen tai uhkaa väkivallalla, ota yhteys vartijaan tai poliisiin ja kutsu paikalle esihenkilö tai työtoveri.



Uhkatilanteiden ja rikosten ennaltaehkäisy

- Parasta ennakointia on **yleinen valppaus, tarkkaavaisuus, ennakointi** ja asiakkaiden **aktiivinen huomioiminen**.
- **Huomioi ja hymyile** – tervehdi kaikkia asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti → antaa mahdolliselle näpistelijälle mielikuvan henkilökunnan valppaudesta ja valvonnasta. Aikeet saattavat keskeytyä, sillä rikoksen tekijä ei välttä-mättä halua tulla nähdyksi.
- **Kiinnitä huomiota** henkilöiden poikkeavaan käyttäytymiseen ja toistuviin, näennäisesti turhiin käynteihin.
 - Jos huomaat tällaista tai muuta ulkopuolista tarkkailua, kirjaa havaintosi ylös (tuntomerkit, rekisterinnumero jne.), ilmoita esihenkilölle tai turvallisuushenkilöstölle ja kirjaa tarvittaessa SFalcony-ilmoitus.
- Käsittele rahaa kassapisteillä ohjeiden mukaisesti, pidä kassalippaat lukittuina.
- Varmista, ettei työskentelypisteellä ole teräviä esineitä asiakkaiden saatavilla.
- Älä luovuta ulkopuoliselle mitään tietoja yrityksen turva-järjestelmistä tai esimerkiksi työkavereiden tai asiakkaiden henkilötietoja, tietoa arvokuljetuksista.
- Älä päästä ulkopuolisia sisään ennen tai jälkeen aukioloajan.
- Älä päästä ulkopuolisia toimipaikan takatiloihin. Tarkista vierailijoiden ja laiteasentajien työ määräys tai muu lupa – tarkista tarvittaessa henkilöllisyys.
- Älä anna työkaverille, vierailijoille, tavarantoimittajille, asentajille tms. koskaan omaa avaintasi tai kulunvalvonta-tunnistetta. Noudata toimipaikan avainhallinnan ohjeita vierailijoille luovutettavista avaimista.
- Pidä takaovet aina lukossa.
- Varmista, että päivän päätyttyä toimipaikka on tyhjä asiakkaista, ja lukitse ovet sekä ikkunat huolella ja laita hälytykset päälle ohjeiden mukaisesti.

Uhka- ja vaaratilanteet

Tilanteet tulevat usein yllättäen. Sen vuoksi ennakointi ja tilanteeseen valmistautuminen etukäteen auttavat toimimaan, jos kohtaat uhkatilanteen.

Havainnoi, luota itseesi ja tuntemuksiisi. Jos jotain on mielestäsi vialla, se todennäköisesti pitää paikkansa.

Jos epäilet uhkatilannetta muista heti kutsua apua: kollega, vartija, viranomainen

➔ **Jos edes mietit avun hälyttämistä, tee se!**

MAHDOLLISEN UHKATILANTEEN ENNAKOINTI:

Jos mahdollista ota työkaveri mukaan mahdollisesti ennakoitavaan uhkatilanteeseen.

- Vain yksi henkilökunnasta kuitenkin opastaa ja keskustelee asiakkaan kanssa – näin ei lisätä ärsytystä ja tilanteen pahenemista uhkaavaksi tilanteeksi.
- Egotaistelulla ei ole koskaan voittajaa! Älä provosoi.
- Sijoitu mahdollisuuksien mukaan niin, että sinun ja henkilön välissä olisi jokin este. Pidä riittävän pitkä etäisyys.
- Pidä kätesi näkyvissä ja vältä äkkinäisiä liikkeitä.
- Mikäli henkilö on yhteistyökyvytön, kutsu heti itse tai pyydä työkaveria kutsumaan lisäapua (poliisi, vartija) paikalle ja poistu tarvittaessa paikalta. Pyri kuitenkin säilyttämään näköyhteys henkilöön.
- Älä yritä ottaa rikoksen tekijää, esimerkiksi näpistelijää, itse kiinni. Älä yritä olla sankari.
- Oma ja työkaverin turvallisuutta ei saa missään tilanteessa vaarantaa.
- Varaudu myös mahdolliseen ensiaputilanteeseen.

TOIMINTA UHKATILANTEESSA:

- Ohjaa uhkaava henkilö ulos näyttämällä käsin selkeitä poistumismerkkejä ja -suuntaan.
- Sijoitu siten, että et ole henkilön ja ulosmenotien välissä, älä estä poistumista ja mahdollisuutta kunniakkaalle perääntymiselle.
- Älä käännä uhkaajalle selkääsi.
- Älä tartu fyysisesti kiinni uhkaajaan.
- Pidä koko tilanteen ajan katseesi uhkaajassa – seuraa erityisesti hänen käsiään.
- Valmistaudu suojaamaan itseäsi nostamalla kätesi eteesi – Yllättävässä hyökkäyksessä ihmiskeho reagoi luontaisesti!
- Varmista oma pakoreittisi.
- Sinulla on oikeus puolustaa itseäsi. (Huom! Vain hätävarjelu)
- Älä yritä ottaa mahdollista asetta pois!
- Tarvittaessa pakene turvalliseen paikkaan. Alhainen luopumiskynnys / tilanteesta poistuminen on aina henkilöturvallisuuden kannalta parempi ratkaisu.

TOIMINTA TILANTEEN JÄLKEEN:

- Hälytä heti apua, kun voit tehdä sen ketään vaarantamatta.
- Älä lähde ajamaan uhkaajaa takaa – voit katsoa poistumissuunnan.
- Ilmoita vakavat tilanteet välittömästi esihenkilölle.
- Huolehdi työkaveristasi.
- Raportoi tilanne Falconyssa.
- Osallistu mahdolliseen jälkihoitoon.

Uhkaus

UHKAUS = henkilö toimipaikassa tai puhelimitse uhkaa sinun tai jonkun toisen henkeä tai terveyttä.

- Uhkailu täyttää rikoksen tunnusmerkit ja on rangaistava teko.
- Uhkaukseen on aina suhtauduttava vakavasti. Uhkailukin voi olla rikos.
- Asiakas voi esittää uhkauksen myös kiertoilmauksella (esim. "odotahan, kun nähdään seuraavan kerran", "tiedän, missä asut..." jne.).
- Välittömästi tilanteen jälkeen ilmoita asiasta esihenkilöllesi tai vuorovastaavalle.
- Soita viipymättä **112**. Viranomainen arvioi ja ohjeistaa tilanteen vaatimat jatkotoimet.

Kysy ja tee muistiinpanoja:

- Kysy mahdollisuuksien mukaan asiakkaalta, mitä hän todella tarkoittaa, ja kerro hänelle uhkailun olevan meille aina vakava asia.
- Kirjoita tapahtuman tiedot ja yksityiskohdat heti ylös.
- Jos uhkaus tapahtuu puhelimesta, tee muistiinpanoja puhelun aikana. Mitä uhataan? Tuntomerkit, esim. ääni, rauhallinen/kiihtynyt, mies/nainen/nuori/vanhempi, murre, taustaäänet, puhelinnumero.

Uhka tai väkivaltatilanne aiheuttaa aina stressireaktion:

- | | | | |
|--|--|---|---|
| ➔ Älä menetä
malttiasi. Tiedosta
stressireaktioiden
vaikutus. | ➔ Pyri
rauhoitte-
maan itsesi.
Hengitä! | ➔ Kun
puhut,
hengitä.
hengitä. | ➔ Kun
hengität,
pulssisi pysyy
maltillisena. |
|--|--|---|---|

PUHELIMELLA TULEVA VAKAVAN VÄKIVALLAN UHKAUS, ESIM. POMMIUHKAUS:

- Ole rauhallinen! Ole ystävällinen! Älä keskeytä henkilöä, joka soittaa! Koeta jatkaa puhelua.
- Kirjaa heti ylös uhkauksen tarkka sanamuoto!
- Välittömästi vakavan uhkauksen jälkeen ilmoita asiasta esihenkilöllesi tai vuorovastaavalle. Mikäli esihenkilö ei ole paikalla, ilmoita asiasta suoraan poliisille 112.
- Soita viipymättä 112. Viranomainen arvioi ja ohjeistaa tilanteen vaatimat jatkotoimet.
- Jatkotoimenpiteet poliisin ohjeiden mukaisesti (esim. mahdollinen toimipaikan evakuointi/sulkeminen).



Voit kysyä tai merkitse ylös esimerkiksi:

- MILLOIN pommi räjähtää?
- MITÄ ainetta se on?
- MISSÄ se on?
- MIKSI se on talossa?
- MINKÄ NÄKÖINEN se on?
- Lopuksi pyri kysymään soittajalta:
Anteeksi, mikä sinun nimesi olikaan?
- Kirjaa ylös puhelun tarkka saapumisaika ja mahdollinen puhelinnumero.

Näpistys tai varkaus

NÄPISTYS TAI VARKAUS = kun joku anastaa toisen hallusta irtainta omaisuutta.

KUN EPÄILYS NÄPISTYKSESTÄ:

- Jos epäilet jotakuta näpistyksestä tai varkaudesta, seuraa hänen toimintaansa varmistaaksesi asian. Mikäli toimipaikassa on vartija, ilmoita epäilystäsi hänelle.
- Voit siirtyä työskentelemään samalle käytävälle, jotta hän kokee, että häntä valvotaan ja hän mahdollisesti luopuu varkauden yrityksestä.
- Puutu asiaan vasta, kun olet varma, että asiakas on todella kätkenyt tavarat ja ohittaa kassalinjan maksamatta niitä. Mikäli mahdollista, pyydä työtoveriasi seuraamaan/ varmistamaan tilannetta.
 - Huom! Joskus tilanteeseen on helpompi puuttua jo ennakoivasti myymälässä ennen kassalinjaa, ettei tilanne pääse siihen asti, että asiakas yrittää viedä tuotteen kassan ohi.
- Jos mahdollista, kutsu paikalle vartija hoitamaan kiinniotto. Sinulla on kuitenkin toimipaikan työntekijänä oikeus ottaa henkilö kiinni yleisen kiinniotto-oikeuden perusteella.
 - Kiinniottaminen tehdään **vain puhuttamalla, ei koskaan fyysisesti.**



- Kiinniotto-oikeuden käyttämistä on se, että estää henkilöä poistumasta paikalta.
- Joskus asiakas yrittää heittää varastetun tavaran tässä vaiheessa pois – ole siis tarkkaavainen ja varovainen.
- Älä koskaan tartu asiakkaaseen tai hänen tavaroihinsa. Pyydä häntä näyttämään kätköpaikan, esimerkiksi taskujensa tai kassinsa, sisältö itse. Käyttäydy koko ajan jämäkästi ja asiallisesti.
- Älä puhu varkaasta tai varastamisesta.
- Jos epäilysi osoittautuu aiheettomaksi, pahoittele tapahtunutta ja pyydä asiakkaalta kohteliaasti anteeksi.
- Kirjaa Falconyyn "Näpistyksen/varkauden yritys".

TAPAHTUNUT NÄPISTYS:

Jos epäilysi osoittautuu aiheelliseksi, kutsu paikalle vartija tai poliisi. Kaikki näpistykset ja varkaudet ilmoitetaan poliisille – riippumatta siitä, haluaako epäilty tässä vaiheessa maksaa tai palauttaa tavarat.

Kun odotat poliisia, tarkasta epäillyn henkilöllisyystiedot ja täytä Falconyyn Näpistys/varkaus-havaintoilmoitus.

- Yleisen kiinniotto-oikeuden** mukaan sinulla on myös oikeus estää epäiltyä poistumasta. Huom! Älä käytä fyysisiä voimakeinoja ja äläkä vaaranna omaa turvallisuuttasi.
- Jos henkilö käyttäytyy uhkaavasti** tai väkivaltaisesti, on parempi antaa hänen mennä ja kirjata ylös tunto-merkit ja poistumissuunta poliisia varten. **Älä kuitenkaan lähde epäillyn perään toimipaikan ulkopuolelle missään tilanteessa.**
- Jos havaitset** jo myymälän puolella asiakkaan laittavan tuotteen epäilyttävään paikkaan, sinulla on oikeus kehottaa asiakasta asettamaan se takaisin hyllyyn tai maksamaan tuote kassalle. Tämän jälkeen sinulla on oikeus kehottaa asiakasta poistumaan myymälästä.

Ryöstö tai rahan sieppaus kassasta

RYÖSTÖ = kun tilanteessa käytetään tai uhataan käyttää henkilöön kohdistuvaa väkivaltaa, uhataan jollakin aseella tai astalolla.

RAHAN SIEPPAUS = kun joku anastaa rahaa esim. harhauttamalla henkilökuntaa. Tilanteessa ei käytetä tai uhata käyttää väkivaltaa tai asetta.



TOIMINTA RYÖSTÖN AIKANA:

- Älä menetä malttiasi, vaan yritä pysyä rauhallisena.
- Jos sinua uhataan aseella, tottele rauhallisesti, älä vastusta. Ryöstötilanteessa kaikki aseet ovat oikeita.
- Tee ainoastaan, mitä käsketään. Anna rahat. Älä yritä estää tekijää!
- Tarkkaile sieppaajaa/ryöstäjää. Pyri painamaan mieleesi tuntomerkit, vaatetus ja puhetapa. Jos ryöstäjiä on useita, tarkkaile lähintä. Mieluummin hyvät tuntomerkit yhdestä kuin epämääräiset kaikista.
- Katso pakosuunta, mahdollinen kulkuväline, sen rekisterinumero ja henkilöiden lukumäärä. Älä koskaan lähde ryöstäjän perään toimipaikan ulkopuolelle.

TOIMINTA RYÖSTÖN JÄLKEEN:

- Hälytä apua heti, kun voit sen tehdä ketään vaarantamatta, mutta viimeistään rahan sieppaajan/ryöstäjän lähdettyä. Paina hätäkutsupainiketta ja soita 112.
- Sulje toimipaikka tai osasto. Älä ilmoita syytä.
- Merkitse ryöstäjän tuntomerkit muistiin heti tapahtuman jälkeen. Voit hyödyntää tämän oppaan tuntomerkkilomaketta. Älä keskustele muiden kanssa tuntomerkeistä, vaan tee muistiinpanot itse.
- Ilmoita viipymättä ja aina esihenkilölle/toimipaikan johdolle tapahtuneesta.
- Pyydä mahdollisia silminnäkijöitä jäämään todistajiksi ja odottamaan poliisin saapumista. Pois lähtevältä pyri saamaan ylös nimi, osoite ja puhelinnumero.
- Älä koske mihinkään ryöstön/sieppauksen jälkeen. Eristä ryöstön/sieppauksen tapahtumapaikka. Jäljet eivät ole aina paljain silmin nähtäviä, joten pyri estämään jälkien tuhoutuminen.
- Kerro ryöstöön/sieppaukseen liittyvistä asioista vain poliisille ja omalle esihenkilölle. Vain poliisi antaa tietoja muille tahoille ja julkisuuteen tai vastaa tiedotusvälineiden kysymyksiin.
- Esihenkilö huolehtii tarvittavasta tiedottamisesta työterveyshuoltoon ja työsuojeluviranomaisille.
- Tee tai sovi esihenkilön kanssa tilanteen raportointi Falconyyn → Ryöstö
- Osallistu esihenkilön koordinoimaan jälkihoitoon.



Toiminta tuotesuojaporttihälytyksessä

Lähtökohtana on aina, että kyseessä on aiheeton tai virheellinen hälytys. Lähin paikalla oleva työntekijä hoitaa tilanteen.

- Kysy asiakkaalta, esimerkiksi seuraavasti: "Anteeksi herra/rouva, johonkin Teillä olevaan tuotteeseen on ilmeisesti unohtunut hälytin, voisinko tarkistaa asian?"
- Pyydä asiakasta kulkemaan uudelleen tuotesuojaportista ja tiedustele, onko hän mahdollisesti ostanut lähiaikoina muista liikkeistä jotain, mihin olisi voinut unohtua hälytin.

Mikäli tuotesuojaportti hälyttää uudelleen, pyydetään asiakasta kohteliaasti näyttämään ostoksensa ja ostoskuittinsa.

- Kohteliaasti on pyytää asiakasta siirtymään pois ovelta kassalle tai sivummalle selvittämään tapahtunutta. Muista, että tuotesuojahälytys ei oikeuta tavaroiden tutkimiseen vasten asiakkaan tahtoa.
- Mikäli asiakkaan ostoksiin oli unohtunut hälytin, pyydä anteeksi ja poista hälytin.
- "Olen todella pahoillani tapahtuneesta, tämä on täysin meidän virheemme, että ostoksiinne on jäänyt aktiivinen hälytin."

Ellei hälytyksen syytä löydy, jatka seuraavasti:

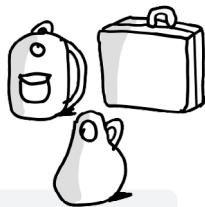
- Kerro asiakkaalle, että syytä portin aiheuttamaan hälytykseen on monia, kuten esimerkiksi jokin seuraavista:
 - Uudelleen aktivoitunut hälytin, joka on jo kertaalleen tuhottu meillä tai joka on peräisin toisesta liikkeestä.
 - Toisen liikkeen tuotteista ei ole huomattu poistaa hälytintä. Kerro asiakkaalle, että hän joutuu todennäköisesti tuotesuojaportin hälytyksen kohteeksi jokaisessa myymälässä, jossa on tuotesuojajärjestelmä.
 - Kerro asiakkaalle, että myymälässä on laite, jonka avulla pystytään kohdentamaan ja poistamaan hälytyksen aiheuttaja, minkä jälkeen tämä ei enää aiheuta asiakkaalle häiriötä ja epämiellyttäviä tilanteita myymälöissä.

Asiakkaalle on hyvä antaa myös mahdollisuus valita:

- "Sopiiko Teille/Haluatteko, että etsimme tässä yhdessä tuotesuojahälytyksen aiheuttajan, vai onko mielestänne parempi, että menemme vähän sivummalle (esim. valvontatila)." Toimitaan asiakkaan toivomuksen mukaisesti.

Pyydä tarvittaessa asiakasta avaamaan kantamuksensa ja näyttämään taskunsa:

- "Voisitteko ystävällisesti vielä avata kantamuksenne ja tyhjentää taskunne."
- Pyydä asiakkaita itse nostamaan ja liikuttelemaan ostoksiaan, älä itse kosketa asiakkaan ostoksiin!
- Pyri aina löytämään hälytyksen aiheuttaja.
- Jos hälytyksen aiheuttaja löytyy tai hälytys jää arvoitukseksi, pyydetään nöyrästi asiakkaalta anteeksi.
- Aiheettomista hälytyksistä kuulutetaan asiakkaan niin halutessa esim. seuraavasti: "Aiheeton hälytys musiikki-osaston tuotesuojaportteissa, pahoittelemme tapahtunutta."
- Jos menet asiakkaan kanssa takatiloihin, muista ottaa työkaveri mukaan todistajaksi ja turvaksi. Asiakkaiden viemistä takatiloihin tulee välttää.



Käy läpi erilaisia kuviteltuja tilanteita työkaverin kanssa:

- Mistä näpistelijä tai ryöstäjä tulee, ja mitä hän haluaisi viedä?
- Milloin käytetään hälytintä ja mistä se löytyy, milloin puhelinta?
- Mitä tapahtuu tai tehdään tilanteen jälkeen?
- Harjoittele tuntomerkkien mieleen painamista.
- Mitä tarkoittaa jälkien/alueen eristäminen ja miten se tehdään?

Pikakassa tai itsepalvelukassa

Pika- ja itsepalvelukassoihin kohdistuu erilaisia hävikkiriskejä, joista tyypillisimpiä ovat tuotteiden tahattomat ohiskannaukset tai tuplaskannaukset. Lisäksi itsepalveluasioinnissa tehtäviä rikoksia (varkaudet, näpistykset, petokset) pyritään ennaltaehkäisemään seuraavin keinoin:

- Asiakkaiden aktiivinen opastaminen ja huomioiminen.
- Pikakassa-alueen rakenteelliset ja toiminnalliset ratkaisut sekä asiakasviestintä (esim. yksittäisten pikakassojen sulkeminen hiljaisina hetkinä, "tallentava kameravalvonta"-tarrat jne.).
- Tekninen valvonta ja tekniset ratkaisut (kameravalvonta, "liikennevalot", tuotesuojaportit, pullonpalautuskuittien tarkistusrajojen säätäminen jne.).

Tyypillisiä tapoja tehdä petoksia pika- ja itsepalvelukassoilla:

- Tuotteeseen kiinnitetään toisen tuotteen viivakoodi, joka luetaan/skannataan.
- Viivakoodi kiinnitetään kämmenselkään/kännykkään/lompakkoon/yhteen tuotteeseen ja luetaan tällä yhdellä ja samalla tuotteella kaikki ostokset.
- Peitetään kädellä hintaetiketti lukuskannerin edessä ja ollaan lukevinaan tuote.
- Useita yksiköitä samaa tuotetta, mutta jätetään yksi tai useampi niistä lukematta.

Rikoksen merkit täyttyvät samalla tavalla kuin perinteisissä myymälävarkaustapauksissa eli kassalinjan/maksamisen jälkeen. Itsepalvelukassalla tapahtuvan rikoksen osalta toimitaan näpistystilanteiden ohjeiden mukaisesti.

Pikakassojen valvonnasta löytyy erillinen **videokoulutusmateriaali** Workdaystä.

Paina mieleen tuntomerkit

Ikä

Vartalo (hoikka, tanakka, lihava)

Puhe (kieli, murre, ääni)

Hiukset (väri, pituus)

Kasvot (muoto, väri ym.)

Silmät (väri, silmälasit, kulmakarvat)

Tatuoinnit, arvet, luomet ym.

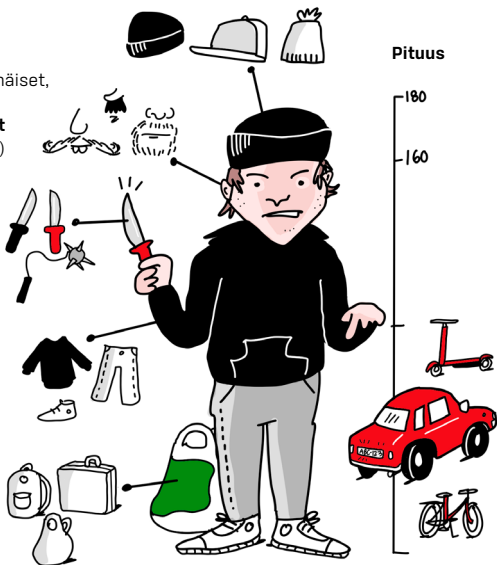
Hampaat (rikkinäiset, ulkonevat ym.)

Parta tai viikset
(siisti, muotoilu)

Ase tai astalo
(oikea/vasen käsi)

Vaatteet:
päähine, takki/
paita, housut,
jalkineet

Kantamus
(väri, koko
tms.)



Pituus

180

160

Liikkuminen:

suunta, autolla/
jalkaisin/pyörällä,
auton merkki, väri,
rekisterinumero

Petokset

PETOS = teko, jossa henkilö tahallisesti erehdyttää toista saadakseen itselleen tai toiselle oikeudetonta taloudellista hyötyä tai aiheuttaakseen toiselle vahinkoa.

Petos on esimerkiksi:

- Käytetyn palvelun maksamatta jättäminen, esim. hotellissa tai ravintolassa.
- Väärennetyn maksuvälineen käyttäminen.
- Väärien henkilötietojen antaminen tai väärennetyn henkilöllisyystodistuksen esittäminen.
- Muun tosittien väärentäminen esim. pullopanttikuitti, lahjakortti, alennus-/etukupongin tai tuotepalautuksen kuitti.
- Rahanvaihtohuijaus.
- Tahallinen virheellinen tuotteen punnitus tai hintalapun vaihtaminen. Pika-/itsepalvelukassalla tehdyt väärinkäytökset ovat yleensä petoksia.

Petoksia ehkäistään parhaiten noudattamalla ajantasaisia kassa- ja maksutapaohjeistuksia. Toimipaikoissamme käytetään paljon erilaisia maksuvälineitä, joten ole maksutapahtumien kanssa aina tarkkana. Maksutapoja varmistettaessa on myös aina oikeus tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys.

- Jos tilanne tai maksuväline on jotenkin outo, epäselvä tai sinulle tuntematon – älä vastaanota maksuvälinettä. Tarvittaessa pyydä apua tai pyydä asiakasta olemaan yhteydessä toimipaikan esihenkilöön tai infoon.
- Jos asiakas hoputtaa tai hermostuu, älä provosoidu, vaan ole aina huolellinen.
- Tarvittaessa pyydä esihenkilöltä tai kollegalta apua ja neuvoja.
- Hotelleissa noudata ennakkomaksuista ja pitkien majoitusten välilaskutuksesta annettuja ohjeita.

- Toteutuneissa petoksissa, kiireellisissä tapauksissa tai silloin, kun tekijä on edelleen paikalla, soita numeroon 112.
- Mikäli petoksen tekijä on jo poistunut, tee rikosilmoitus. Kirjaa ilmoitukseen tarkat tuntomerkit. Kirjaa Falcony-ilmoitus – esim. Petos, Petoksen yrittäminen tai Ravintolakarkuruus.

Erilaiset huijaukset ja maksutapapetokset lisääntyvät. Osana tätä ilmiötä ovat esimerkiksi erilaiset lahjakortit, joita voidaan huijauksen lisäksi käyttää erilaisiin rahanpesutarkoituksiin. Jos epäilet rahanpesua tai muuta epäilyttävää toimintaa, ilmoita asiasta aina eteenpäin (Falconyssa lomake Epäilyttävä maksutapahtuma). Lisää ohjeita löydät kassaohjeista ja verkkokoulutuksista.

Rahanpesu

Rahanpesu on olennainen osa talousrikollisuutta, harmaata taloutta sekä usein osa järjestäytyneitä ja kansainvälistä rikollisuutta.

On syytä epäillä rahanpesua, kun....

- asiakas tekee useampia talletuksia lyhyen ajan sisällä. Talletukset voivat olla suuria tai pieniä.
- tallettajan ikä on poikkeava rahamäärään verrattuna.
- asiakas tallettaa varat ja nostaa ne heti tai lyhyen ajan sisällä.
- se poikkeaa toimipaikan tavanomaisista toimeksiantoista.
- asiakas tiedustelee, millaisista summista varojen alkuperäselvitys tulee antaa.

Tarkemmat ohjeet rahanpesun tunnistamisesta ja toiminnasta epäilyissä löytyy AML-passi-koulutuksesta ja rahanpesun estämisen ohjeista.

RAHANPESU = pyritään häivyttämään rikoksella hankitun omaisuuden alkuperä, jotta varat näyttäisivät laillisesti hankituilta. Varat pyritään kierrättämään laillisen maksujärjestelmän läpi, jotta saadaan peiteltyä varojen tosiasiallinen luonne, alkuperä ja omistajat.

Murto, ilkivalta tai muu vahingonteko

Havaitessasi vahingonteon, ilkivallan tai murron olevan käynnissä toimipaikan alueella:

Vahinkoa ei ole vielä tapahtunut:

- Kutsu vartija tai tarvittaessa soita **112**.
- Pyydä tekijää lopettamaan aikeensa, etäältä. Tee selväksi, että tilanne on havaittu.
- Älä vaaranna itseäsi menemällä väliin tilanteeseen, vaan hoida ja seuraa tilannetta turvallisen etäisyyden päästä.

Vahingonteko on tapahtunut:

- Kutsu vartija tai soita tarvittaessa **112**.
- Ota tekijän ja mahdollisen kulkuneuvon tuntomerkit talteen.
- Tarvittaessa estä lisävahingot, eristä alue, ohjaa muut asiakkaat toisaalle.
- Ilmoita tapahtuneesta esihenkilölle tai toimipaikan johdolle.
- Kirjaa Falcony-ilmoitus – esim. Murto, Murron yritys, Ilkivalta, Muu vahinko.

Mikäli havaitset aiemmin tehdyn murtovarkauden tai vahingonteon, kun saavut toimipaikkaan:

- Ilmoita tapahtuneesta välittömästi esihenkilöllesi, poliisille sekä vartioimisliikkeelle.
- Älä koske vahingonteko- tai murtautumisvälineisiin, mikäli niitä on jäänyt rikospaikalle. Älä siivoa, äläkä koske tapahtumapaikalla mihinkään, ennen poliisin lupaa.
- Älä kulje ympäri tapahtumapaikkaa. Jos huomaat tapahtuneen jo ulko-ovelta, odota ulkopuolella. Älä mene sisään, etenäkään yksin.
- Tarvittaessa ennen viranomaisten saapumista eristä murtopaikka käyttäen esim. narua, kuormalavoja tms. ja kirjoita varoituskyltti: "Alue eristetty, ei saa koskea".
- Kirjaa havaintosi, jäljet, mahdolliset todistajat, tuntomerkit, paikalla olleet ajoneuvot. Ota tarvittaessa valokuvia.

Huumeet ja päihteet

Humalainen tai **huumeissa oleva** voi olla äkkipikainen ja arvaamaton.

Huumausaineiden vaikutuksen alaisena:

- Käytös on outoa.
- Sekavat puheet, naureskelee.
- Silmät oudon tuijottavat, pupillit laajentuneet tai supistuneet.
- Ei tuoksu alkoholille, vaan esim. lääkkeelle tai savulle.
- Kalpeus, silmänaluset tummentuneet.
- Nykivät tai kulmikkaat liikkeet.

Mikäli löydät toimipaikasta huumeita tai huumeiden käyttövälineitä, tulee niistä ilmoittaa viipymättä 112. Noudata saatuja ohjeita ennenkuin tavaroihin kosketaan tai alueella siivotaan.

Kun tyhjennät tai siivoat asiakastiloja, tyhjennät tai viet roskiksia, muista aina, että roskien seassa tai roskapussissa voi olla suojaamattomia neuloja tai muuta terävää.

Työskentely alkoholin tai huumaavien aineiden vaikutuksen alaisena on ehdottomasti kielletty. Jos epäilet työkaverin olevan työssä päihteiden vaikutuksen alaisena, kerro asiasta viipymättä esihenkilölle tai vuorosta vastaavalle.

Pohdi yhdessä työkavereiden kanssa:

- Miten häirikköasiakkaan voi saada rauhoittumaan?
- Mikä voi saada asiakkaan ärsyyntymään?
- Miten suojaan itseni tilanteessa?
- Miten hälytän apua?

Ensiaputilanteiden ennakointi

Ensiapuohjeisiin kannattaa tutustua etukäteen ja harjoitella. Ensiaputaidot auttavat tilanteen tunnistamisessa ja avun antamisessa. Ensiaputaidot ovat tärkeä kansalaistaito.

- Ohjeita löytyy toimipaikan pelastussuunnitelmassa ja ensiaputarvikkeiden yhteydestä.
- Lisäksi internetistä löytyy paljon hyviä ohjeita ja videoita, esim. **punainenristi.fi/ensiapu** tai 112 Suomi -sovellus.

Selvitä jo ennalta, mistä löytyvät oman toimipaikkasi ensiapuvälineet:

- Defibrillaattori eli sydäniskuri
- Silmähuuhde – erityisesti työpisteet, joissa käsitellään kemikaaleja
- Haavanhoito
- Toimipaikkojen ensiapukaapeissa ei ole /ei saa säilyttää lääkkeitä. Lääkitseminen ei kuulu yleiseen ensiapuvalmiuteen!

Kuka vain voi ja osaa antaa ensiapua. Kun asiakas tai työkaveri loukkaantuu tai saa sairauskohtauksen – luota itseesi ja pysy rauhallisena!



Toiminta onnettomuus-, tapaturma- tai sairauskohtaustilanteessa



1. SELVITÄ – TEE TILANNEARVIO

2. HÄLYTÄ APUA

Henkeä uhkaavassa tilanteessa tai sitä epäiltäessä tulee aina nopeasti soittaa 112.

- Vastaa kysymyksiin rauhallisesti.
- Toimi annettujen ohjeiden mukaisesti.
- Lopeta puhelu vasta luvan saatua.

Kutsu apuun muuta henkilökuntaa radiopuhelimella ja vartija hätäkutsupainikkeella. Myös muut asiakkaat ovat velvollisia auttamaan hätätilanteessa.

3. AUTA JA ESTÄ LISÄVAHINGOT

Anna tarvittavaa ensiapua – 112 neuvoo ja opastaa.

Mikäli auttajia on useita, tehtävät jaetaan, esim seuraavasti:

- 1. auttaja: soittaa numeroon 112 ja antaa ensiapua keskittyen rauhallisesti potilaaseen.
- 2. auttaja: hakee tarvittaessa defibrillaattorin ja ensiapuvälineet.
- 3. auttaja: ohjaa sivullisia pois ja auttaa suojaamaan tapahtumapaikkaa.
- 4. auttaja: opastaa ambulanssia/pelastuslaitosta.

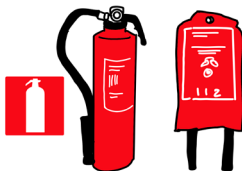
Huomioi myös:

- Alueen eristäminen sermeillä tms.
- Asiakkaiden opastus / alueen sulkeminen.
- Potilaan omaisuudesta huolehtiminen.

Tulipalot

Ennakointi:

- Tutustu työpaikan alkusammuttimiin.
- Tutustu hätäpoistumisteiden sijainteihin ja poistumisreitteihin. Missä on kokoontumispaikka?
- Varmista aina omalta osaltasi, että varauuskäynnit ovat vapaina tavaroista. Älä laita poistumisteille mitään tavaroita edes väliaikaiseen säilytykseen.
- Tutustu pelastussuunnitelmaan ja tulipalotilanteen toimintaohjeisiin.



Ripeys ja valppaus voivat estää isommat vahingot

Jos havaitset kytevän, savuavan tai kipinöivän kohteen, pyri estämään tulipalon syttyminen:

- tupakannatsasta savuava roskis sammuu astiallisella vettä.
- ylikuumentunut akku vesiastiaan ja ulos.

Jos et ole varma, onko palon alku tai kytevä materiaali saatu sammutettua. → **soita 112**

Palohälytystilanteessa

Palohälytyksestä ilmoitetaan kiinteistössä soivilla palokelloilla/sireenillä. Jos kiinteistössä on automaattinen paloilmoitin, hälytys menee lisäksi hätäkeskukseen, mikä nopeuttaa pelastuslaitoksen saapumista paikalle.

- Mikäli toimipaikassa on paloilmoittimeen yhdistetty kuulutuslaitteisto, käynnistyy palohälytyksen mukana automaattinen kuulutus.
- Jos toimipaikassa ei ole automaattista kuulutusta, henkilökunta opastaa asiakkaat poistumaan tiloista manuaalisella kuulutuksella megafonilla tai ääneen kuuluttaen.
- Pelasta vaarassa olevat ihmiset.
- Kiinteistöstä poistuvat ohjataan kokoontumispaikalle.

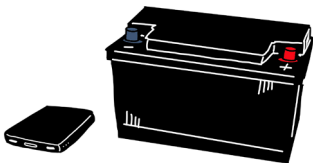
- Jos pystyt – suorita alkusammutusta.
- Soita tilanteesta 112 – arvokasta lisätietoa pelastuslaitokselle tilanteen vakavuudesta, vaikka kiinteistössä olisikin automaattinen paloilmoitin.
- Rajoita paloa, varo savua – se on myrkyllistä, sulje ovet ja ikkunat mahdollisuuksien mukaan palon rajoittamiseksi.
- Henkilökunta ja asiakkaat päästetään takaisin sisään, vasta kun/jos pelastuslaitos antaa luvan.
- Jos palohälytys on aiheeton, tiedotetaan kuuluttamalla tilanteen jälkeen.

Akkujen paloturvallisuus ja akkupalot

- Noudata erilaisten akkujen ja akkulaitteiden käsittelyssä ohjeita. Jos havaitset akussa vaurioita, kuumeenemistä tai paisumista, poista akku käytöstä ja vie akku pois sisätiloista, jos sen voi tehdä turvallisesti.
- Akun syttyessä sen sammuttaminen voi olla todella vaikeaa. Paras tapa estää syttyminen tai sammuttaa akku on upottaa se kokonaan veteen.
- Tutustu akkaturvallisuusohjeistukseen.

Ensitoimet akkupalossa

- Evakuoi tila tai toimipaikka.
- Soita välittömästi 112.
- Jos pystyt turvallisesti, siirrä akku ulkotiloihin. Tai yritä sammuttaa – akkupalojen sammuttaminen voi kuitenkin olla vaikeaa.



HUOM! Akkupalon palamiskaasut ovat erittäin myrkyllisiä! Älä mene savuiseen tilaan. Odota pelastuslaitosta ja siirrä ihmiset turvalliseen, savuttomaan paikkaan.

Sisälle suojautuminen

Joskus vaaran aiheuttaja voi olla toimipaikan ulkopuolella.

Paljon savua aiheuttava tulipalo, kemikaalionnettomuus tai muu vaara lähiympäristössä:

- Varaudu tilanteisiin perehtymällä ennalta, miten toimipaikan ovet ja ilmanvaihto suljetaan mahdollisimman nopeasti.
- Katso, mistä löytyy toimipaikan ilmastoinnin hätäseis-painike. Painikkeella voi sammuttaa kiinteistön ilmastoinnin tilanteessa, jossa ulkopuolella on savua tai kemikaalikaasuja.

Ulkopuolella oleva väkivallan uhka:

- Sulje ja lukitse toimipaikan kaikki ovet mahdollisimman pian. Huomioi automaattiovien sulkumekanismi.
- Älä avaa ovia enää sisään pyrkiville, et voi välttämättä tietää, kuka sisään pyrkijä on.
- Soita 112.
- Opasta sisällä olevia asiakkaita ja henkilökuntaa pysymään sisätiloissa ja poissa ikkunoiden läheltä.
- Sammuta toimipaikan valot .

Viranomaisten antama vaaratiedote

Viranomaiset lähettävät vaaratiedotteen alueelle useammalla eri kanavalla:

- Väestöhälyttimellä soitettava yleinen vaaramerkki.
- 112 Suomi -sovelluksella tuleva ilmoitus.
- YLE:n uutisvahtisovelluksessa sekä sivustoilla pelastustoimi.fi ja 112.fi.
- Tiedote luetaan radiossa ja näytetään teksti-TV:n sivulla 112 sekä tarvittaessa myös televisiossa ruudun yläreunassa juoksevana tekstinä.

Noudata vaaratiedotteessa annettuja ohjeita:

- Ihmisten suojaamiseksi voidaan joutua suojautumaan sisälle ja sulkemaan ilmastointi sekä ikkunat ja ovet.
- Et voi kuitenkaan pakottaa ihmisiä jäämään toimipaikkaan sisälle → Kerro vaaratilanteesta selvästi ja pyri päästämään halukkaat ulos sellaisesta ovesta, joka voidaan avata siten, että ulkoa pääsee mahdollisimman vähän vaaraa aiheuttavaa savua/kaasua sisälle. Älä vaaranna itseäsi.
- Tarvittaessa ota käyttöön hengityssuojaimet.
- Seuraa viranomaisten jatkotiedotteita.
- Tilanteen jälkeen ilmoita kiinteistöhuollolle, joka tulee käynnistämään ilmanvaihdon.



Sähkökatko

Ennakointi/Varautuminen: Toimipaikassa on varastoituna taskulamppuja ja varavalaisimia – katso, mistä ne löytyvät.

Tilanteessa:

- Pysy rauhallisena ja ota varavalaisimet käyttöön (älä käytä tulitikkuja tai kynttilöitä).
- Opasta ja rauhoita asiakkaita - käytä kuulutuslaitteita rauhoittaaksesi ja tiedottaaksesi asiakkaita.
- Myymälässä ohjataan asiakkaat ulos. Ostosten tekeminen pimeässä ja maksaminen kassoilla ei toimi, joten kaupankäynti keskeytetään.
- Varaudu mahdollisesti lisääntyviin varkauksiin ja häiriköintiin.
- Sulje kylmälaitteiden ovet ja oviverhot kylmätuotteiden suojaamiseksi.
- Ilmoita kiinteistöhuoltoon viipymättä. Vaikka sähköt tulisivatkin nopeasti takaisin, voi laitteisiintulla katkoksesta käyttöhäiriöitä.

Toimipaikan varavirtajärjestelmät

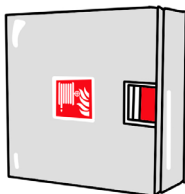
- Sähkökatkon alkaessa kiinteistön akkukäyttöiset poistumisvalot palavat jonkin aikaa, 20–60 minuuttia.
- Toimipaikassa voi olla käytössä varavirtajärjestelmä, joka antaa jonkin aikaa virtaa mm. kassakoneille. Sulje järjestelmät ja laitteet hallitusti.



Vesivahinko

- Yritä lopettaa vuoto – sulje vesi tarvittaessa kiinteistön pääsululta.
- Ilmoita huoltoon tai suuressa vahingossa numeroon 112.
- Pyri rajoittamaan vahinkoja kuivaamalla, ohjaamalla vettä pois, siirtämällä laitteita ja tavaroita turvaan.
- Tiedota veden katkaisusta henkilökuntaa ja tarvittaessa asiakkaita.

Oletko jo osallistunut toimipaikan turvallisuuskävelyllä? Turvallisuuskävelyllä tutustutaan toimipaikan turvallisuusasioihin ja teknisiin ratkaisuihin. Se antaa valmiuksia toimia poikkeustilanteessa.



Maksukortit ja maksupäätteet

Turvallisesta korttimaksamisesta ja maksupäätteiden turvallisuudesta on PCI-passi-koulutus. Koulutus on pakollinen jokaiselle maksukortteja, maksukorttien tietoja tai maksupäätteitä työssään käsitteleville. Uusien työntekijöiden tulee opiskella PCI-passi ennen töiden aloitusta.

- Tarkista päivittäin, että kaikki maksupäätteet ovat tallessa, eikä niissä näy muutoksia, kuten ylimääräisiä osia tai johtoja, työkalun jälkiä ja rikottuja osia tai puuttuvia ruuveja.

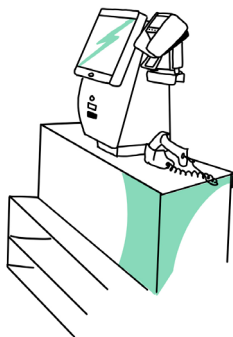
Korttimaksamisen turvallisuus:

- Maksutilanteessa asiakas käsittelee korttia tai mobiililaitettaan pääsääntöisesti itse. Tarvittaessa voit opastaa asiakasta maksupäätteen käytössä. Vaikka muuten ohjaisitkin asiakasta maksamisessa, asiakkaalta ei tule koskaan kysyä kortin tunnuslukua ja syöttää sitä hänen puolestaan.
- Varmista, että asiakas saa hoitaa maksamisen rauhassa ja syöttää tunnuslukunsa häiriöttä.
- Jos kortin tietoja ei pystytä lukemaan sirulta, korttia ei tule myöskään veloittaa näppäilemällä korttinumero maksupäätteelle.

Korttimaksamisen poikkeustilanteet:

- Mikäli varmennusvastauksena maksupäätte ilmoittaa "ota kortti pois" -vastauksen:
- Kerro asiakkaalle, että olet saanut ohjeet takavarikoida kortin ja että asiakas voi olla kortinmyöntäjäpankkiinsa yhteydessä lisätietojen saamiseksi.
- Ota kortti asiakkaalta pois vain, jos tilanne ei ole uhkaava ja voit tehdä kortin haltuunoton omaa turvallisuuttasi vaarantamatta.
- Jos havaitset maksukortin olevan väärän henkilön käytössä esim. henkilöllisyyden tarkistamisen yhteydessä,

mutta maksupäätte ei ole ohjeistanut ottamaan korttia pois, korttia ei saa ottaa asiakkaalta pois. Korttia ei saa tällöin hyväksyä maksuvälineeksi, vaan asiakkaalta tulee pyytää toista maksutapaa.



Maksupäätteiden toimintaan liittyvistä häiriöistä tulee ilmoittaa viipymättä Ässätukeen.

- Ässätuki tiedottaa toimipaikkoja häiriön laajuudesta ja sen päättymisestä sähköpostitse sekä S-ryhmän sisäisen viestinnän kanavassa.

Maksuvälineiden käsittelyn turvallisuus

Erilaisten maksuvälineiden käsittelystä on tarkemmat ohjeet kassa- ja maksutapaohjeistuksissa.

Seteleiden tai kolikoiden aitouden tarkistaminen:

- Tutustu setelien turvatekijöihin ennalta ja rauhassa. Suomen Pankin nettisivuilta löytyvät ajantasaiset ohjeet. Euroseteleistä eniten väärennetään 20 ja 50 euron seteleitä.
- Käytä kassalla setelintunnistimia!
- Jos kassalla ei ole setelintunnistinta:
 - Tunnustele → Euroseteleillä on selvä ominaistuntu. Lisäksi niissä on kohokuvioita, jotka syntyvät erityisessä painatusprosessissa.
 - Katso seteliä valoa vasten → Näkyviin tulevat kasvo-kuvaikkuna ja vesileima sekä turvalanka.
 - Kallistele seteliä → Hopeanhoitoisessa nauhassa näkyvään läpikuultavaan ikkunaan ilmestyvät Europa-neidon kasvot, ja hohtavan vihreässä numerossa näkyy ylös ja alas liikkuva valojuova.

- Tutkiessasi seteliä pidä se koko ajan asiakkaan näkyvillä.
- Mikäli seteli edelleen vaikuttaa epäilyttävältä tai setelin-tunnistin hylkää sen, kerro asiakkaalle mahdollisimman hienovaraisesti epäileväsi kyseisen setelin aitoutta: "En ole varma, onko seteli aito, valitettavasti emme voi ottaa sitä vastaan."
- Epäilystä ilmoittamisen jälkeen pyydä asiakasta suoritta-maan ostosten maksu toisella setelillä/kolikolla tai muulla maksuvälineellä – suorita myös näille normaalin käytännön mukainen tarkastustoimenpide.
- Anna asiakkaalle myös mahdollisuus purkaa ostopäätöksensä.
- Maksun suorittamisen/ostopäätöksen purkamisen jälkeen kehota asiakasta toimittamaan seteli poliisille tai pankkiin: "Kannattaa käydä näyttämässä seteliä poliisille, joka voi ohjata setelin tarvittaviin jatkotutkimuksiin." Älä epäile asiakasta väärennöksestä, vaan pahoittele aiheutunutta vaivaa.
- Jos epäilet kolikon aitoutta, toimi kuten seteliväärennösten kohdalla.
- Asiakkaan niin halutessa, pyydä poliisi toimipaikkaan selvittämään väärennösepäilyä asiakkaan kanssa. Tällöin asiakkaan tulee odottaa toimipaikassa poliisin saapumista. Rahan tulee olla asiakkaan omassa hallussa.
- Täytä epäilytilanteesta Falcony-ilmoitus.



Turvallinen käteisen rahan käsittely toimipaikassa

- Säilytä kassapisteellä/-lippaassa vain välttämätön rahamäärä. Rahojen käsittely on suoritettava valvotusti ja huolellisesti, ettei rahojen varastaminen esim. sieppaamalla onnistu. Käytä aikaviiveellä suojattua turvalaatikkoa tai putkipostia, jos sellainen on olemassa.
- Lukitse kassa lyhyenkin poistumisen ajaksi. Ota lippaan mahdollinen avain mukaasi. Älä pidä avainta kassalippaassa tai kassan välittömässä läheisyydessä.
- Toimipaikan sisällä kuljetus suljetussa pussissa tai laatikossa, jonka läpi ei voi nähdä rahoja ja joka on jatkuvan valvonnan alla. Käytä suorinta reittiä välitilitys-, luovutus- ja tilityspaikkaan.
- Kassojen ja tilitysten laskenta aina takahuoneessa, ei koskaan asiakastiloissa.
- Älä jätä kassoja tai tilityksiä valvomatta. Siirrä viipymättä kassakaappiin.

Toimipaikan kassojen ja vaihtokassojen kuljetukset hoitaa aina arvokuljetus:

- Kaikki kuljetukseen luovutettavat rahat tulee olla pakattuna sinetöityihin arvokuljetuspusseihin tai pakkauksiin.
- Kun kassat luovutetaan kuljettajalle, tulee noudattaa huolellisesti ohjeita arvokuljettajan ja kuljetuksen oikeellisuuden tarkistamisesta.

Maksuautomaatien, rahanvaihto- tai pelikoneiden tyhjennys:

- Tee tyhjennykset valoisana aikana. Vältä tyhjennystä, kun paikalla on asiakkaita.
- Pyydä työtoveria mukaan tai vähintään seuraamaan tyhjennystä esimerkiksi kameroilla.
- Varmista, että sinulla on puhelin mukana.
- Keskeytä tyhjennys, jos havaitset jotakin epäilyttävää.

Tietoturvallisuus omassa työssä

Käsitlemme työssä paljon erilaista tietoa sekä erilaisia tietojärjestelmiä. On tärkeää, että toimimme ohjeiden mukaisesti sekä suojaamme tietoa huolellisesti. Tietoturvallisuudesta löytyy tarkempia ohjeita sPointista ja verkkokoulutuksista.

Salassa pidettäviä tietoja ovat muun muassa asiakas- ja asiakasomistajatiedot, tili-, kortti- ja luottotiedot sekä hakemukset, henkilö- ja terveystiedot, sisäänostohinnat sekä turvallisuusjärjestelyihin, tietojärjestelmiin ja rahan-käsittelyyn liittyvät tiedot.

Tietoja käsitellessäsi huomioi seuraavat asiat:

- Käytä töihin liittyvään kommunikointiin vain työnantajan tarjoamia sovelluksia.
- Älä keskustele edellä mainituista asioista ulkopuolisten kuullen.
- Älä koskaan luovuta tietoja ulkopuolisille tai jätä heidän saatavilleen.

Papereita käsitellessä huomioi:

- Älä jätä papereita pöydille tai paikkaan, mistä ulkopuolinen voi saada ne käsiinsä.
- Tulosta tietoja paperille vain tarvittaessa.
- Hävitä paperit silppuriin tai tietosuoja-astiaan.

Tietokoneella, mobiili- tai kassapääätteellä huomioi:

- Älä päästä ulkopuolisia näkemään työasemalla tai näyttöpääätteellä olevia tietoja.
- Älä koskaan päästä työasemalle ulkopuolisia tai asiakkaita.
- Lukitse laite aina, kun poistut sen äärestä.
- Älä koskaan luovuta käyttäjätunnuksesi salasanaa kenellekään. It-tuki tai kukaan muukaan ei tarvitse sitä.

- Noudata tiedon tallentamisesta annettuja ohjeita, esimerkiksi hyödynnä SharePoint- ja OneDrive-kansiota mieluummin kuin tallennat tietokoneelle.
- Asenna laitteen ja sovellusten päivitykset heti, kun ne ovat saatavilla. Mutta älä lataa työlaitteisiin mitään sovelluksia itse.
- Käytä laitteita vain työtehtäviin.
- Älä liitä mitään ulkopuolisia laitteita kuten USB-muistitikkuja tms. työlaitteisiin.

Tietoturvallisuus ja terveen järjen käyttäminen kulkevat käsi kädessä. Huijarit pyrkivät usein saamaan sinulle kiireen tunnetta, joten mieti aina hetki ennen kuin toimit.

Tietojenkalastelu on hyvin yleistä ja sitä voi tapahtua sähköpostitse, puhelimitse, tekstiviesteillä tai kasvotusten. Suhtaudu varauksella outoihin viesteihin, puheluihin tai pyyntöihin, vaikka ne vaikuttaisivat tulevan S-ryhmän sisältä tai sopimusyhtiöltä. Tarvittaessa varmista asia esimerkiksi soittamalla pyynnön tai viestin lähettäjälle tai ota yhteyttä esihenkilöön.



Henkilötietojen käsittely ja tietosuoja

ENNAKOINTI:

S-ryhmässä käsitellään paljon erilaista henkilötietoa. Jokaisen S-ryhmän työntekijän tulee suorittaa tietosuojaan liittyvät verkkokoulutukset vuosittain. On erittäin tärkeää, että käsittelemme työssämme tarvittavia tietoja oikein, huolellisesti ja tietoturvallisesti.

- Henkilötietoja saa käsitellä vain työtehtävän sitä vaatiessa ja vain tarpeellisessa laajuudessa.
- Ole huolellinen käsitellessäsi henkilötietoja. Esimerkiksi säilytä aina arkaluontoiset paperit poissa ulkopuolisten näkyviltä lukitussa kaapissa. Ole huolellinen lähettäessäsi sähköpostia, että viesti on menossa oikealle vastaanottajalle.
- Älä anna tai jaa työkavereiden tai asiakkaiden henkilötietoja luvatta eteenpäin.
- Muista, ettei työkavereiden tai asiakkaiden henkilökohtaisista asioista tule keskustella tarpeettomasti muiden kanssa.
- Muista myös, että olet vaitiolovelvollinen työsuhteesi aikana ja sen jälkeen. Et saa kertoa eteenpäin ulkopuoliselle myöskään vahingossa tietoosi tulleita asioita.
- Jos asiakas kysyy, miten S-ryhmä käsittelee hänen henkilötietojaan, ohjaa asiakas sivustolle: **tietosuoja.s-ryhma.fi**. Jos asiakas haluaa tietää, miten hän voi tutustua omiin henkilötietoihinsa, ohjaa hänet kirjautumaan S-käyttäjättilille tutustumaan asiakasomistaja- ja asiakasrekisterin tietoihin, sivustolle tietosuoja.s-ryhma.fi tai asiakaspalvelupisteeseen.
- Tietosuoja-asioissa voit olla yhteydessä esihenkilösi lisäksi oman organisaatiosi tietosuojayhteyshenkilöön tai S-ryhmän tietosuojavastaavaan.

Valvontakameran kuva ja tallenteet:

Kameravalvonnan kuvamateriaali on henkilötietojen käsittelyä, ja sen vuoksi kuvien käsittelyssä tulee huomioida tietosuoja-

ohjeistukset. Kamerakuvasta tai tallenteesta ei saa ottaa kuvaa tai videota mobiililaitteella, eikä kameravalvontavideoita tai -kuvia saa jakaa sisäisen viestinnän kanavassa tai sähköpostitse toimipaikan henkilöstölle.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoittaminen:

- Mikäli havaitset tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvän poikkeaman tai epäilet sitä, ilmoita siitä viipymättä eteenpäin. Tarkemmat ohjeet sPointista.
- Falconystä löytyvät lomakkeet kategoriasta Tietosuojat ja tietoturvallisuus.

Henkilötietojen tietoturvapoikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena on henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy henkilötietoihin.

Esimerkiksi:

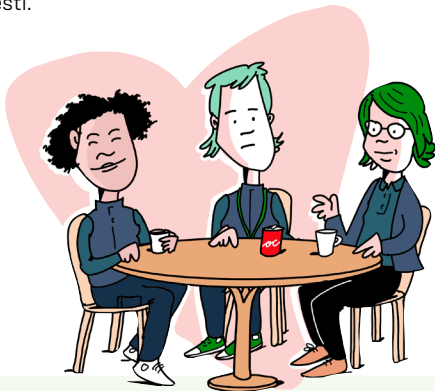
- Henkilötietoja sisältävä sähköposti lähetetään väärälle taholle.
- Henkilötietoja sisältävä asiakirja lähetetään väärälle taholle tai häviää matkalla.
- Työntekijä lataa omalle koneelle / lähettää henkilökohtaiseen sähköpostiin henkilötietoja sisältävää aineistoa, jonka käsitteily tulisi tehdä yrityksen laitteella/verkossa/sovelluksissa.
- Henkilötietoja sisältävä laite varastetaan/katoaa.
- Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja jätetään ulkopuolisten näkyville ja saataville.
- Käyttäjä antaa vahingossa AD-tunnuksensa ja salasanasensa väärin käsiin ja hyökkääjä pääsee sähköpostiin/One-Driveen/SharePointiin, jossa on henkilötietoja.



Häirintä

S-ryhmässä on nollatoleranssi häirintään ja epäasialliseen käytökseen. Lähtökohtana on hyvä ja avoin työskentelyilmapiiri, jossa puututaan aina häirintään ja epäasialliseen käytökseen. Kenenkään ei tarvitse sietää häirintää tai epäasiallista käytöstä työpaikallaan työkavereiden, yhteistyökumppanien tai ulkopuolisten taholta. Mikäli kohtaat häirintää, sinulla on aina oikeus pyytää tekijää lopettamaan heti!

Jokaisen velvollisuus on toimia vastuullisesti ja puuttua aina, kun havaitsee häirintää tai epäasiallista käytöstä. Kaikki tilanteet tulee ilmoittaa eteenpäin esihenkilölle sekä tehdä Falconnyyn ilmoitus. Esihenkilöt ja yrityksen HR vastaavat tilanteiden selvittämisestä ja käsittelemisestä yrityksen toimintamallin mukaisesti.



Jokaisessa S-ryhmän yrityksessä on määritelty ja vahvistettu toimintamalli poikkeustilanteiden jälkihoitoon. Oman työntajasi ohjeista saat lisätietoa oman työnantajan sPoint-sivuilta tai työsuojelun yhteyshenkilöiltä.

Jälkihoito

VÄLITÖN PURKU (defusing) = keskusteluhetki heti tapahtuman jälkeen tai viimeistään työvuoron lopussa.

JÄLKIPUINTI (debriefing) = ammattilaisen vetämä ryhmäistunto, jossa jokainen osallistuja käy halutesaan läpi oman näkemyksensä tapahtuneesta ja sen herättämistä tunnereaktioista.

Onnettomuus-, vaara- ja uhkatilanteen jälkeiset erilaiset tunnereaktiot ovat yleisiä. Usein myös fyysiset tuntemukset, kuten uni- ja keskittymisvaikeudet, hikoilu, erilaiset särkytilat tai ruokahaluttomuus.

Traumaattisessa tilanteessa meistä jokainen reagoi tilanteeseen eri tavalla. Tilanteesta palautuminen ja toipumisprosessi on aina yksilöllistä. Tilanne voi myös aiheuttaa reaktioita, vaikka ei itse olisi ollut mukana akuutissa tilanteessa. Ja tämä kaikki on ihan OK!

Työnantaja huolehtii jälkihoitoon liittyvistä järjestelyistä. Jos olet vähänkin epävarma, voit olla aina yhteydessä omaan esihenkilöösi sekä tarvittaessa myös työterveyteen ja oman työpaikan työsuojelun yhteyshenkilöihin.

Keskustele tapahtuneesta esihenkilösi ja työtovereidesi kanssa ja anna itsellesi aikaa toipua tapahtuneesta. Ota vastaan sinulle tarjottu kriisiapu.

Poikkeus- ja häiriötilanteiden ilmoittaminen eteenpäin

S-ryhmässä on käytössä kriisijohtamisen toimintamalli. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli toimipaikassa tai toiminnassa tapahtuu vakava häiriö tai poikkeustilanne, osuuskaupan tai yrityksen johto hoitaa tilanteen vaatimat toimenpiteet, mediayhteydet ja jälkihoidon koordinoinnin.

Kun toimipaikassa tapahtuu mikä tahansa **vakavampi poikkeamatilanne, henkilöitä loukkaantuu vakavasti tai liiketoiminta keskeytyy**, tulee asiasta ilmoittaa viipymättä (24/7) toimipaikan johdolle puhelimitse. Isoissa toimipaikoissa ilmoituksen tekee käytännössä vuorosta vastaava.

➔ Varmista jo etukäteen, että tiedät, kenelle tilanteesta tulee soittaa (esim. ryhmäpäällikkö, hotellijohtaja, toimialajohtaja). Tallenna puhelinumero toimipaikan yhteispuhelimeen ja tarvittaessa omaasi. Tärkeää on saada tieto vakavasta tapahtumasta eteenpäin mahdollisimman nopeasti osuuskaupan tai yrityksen johdolle.

Median yhteydenotot tai sosiaalinen media poikkeustilanteessa:

Mitä tahansa toimipaikassa tapahtuu, muista, että toimipaikan henkilökunta ei saa kommentoida poikkeustilannetta koskaan ulospäin medialle tai esim. omassa sosiaalisessa mediassa.

➔ Median edustajat ohjataan ottamaan yhteyttä toimipaikan johtajaan.

Jos olet vapaalla ja kuulet, että toimipaikassa on tapahtunut jotain, odota rauhassa tiedotetta tai mene töihin työvuorolistassa sovittuna aikana. Toimipaikan johto tiedottaa vakavissa häiriöissä henkilöstöä tarpeen mukaan kyllä mahdollisimman pian. Seuraa toimipaikan sovittuja tiedotekanavia esim. Workvivossa.

Turvallisuudesta huolehtiminen

Toimipaikan käytännöt ja oman työpaikan tunteminen on kaiken turvallisen toiminnan perusta.

Tunne oma työympäristösi ja turvallisuuteen liittyvät asiat:

- Esim. pako- ja poistumisreitit, hätäpainikkeiden ja ensiapuvälineiden sijainti.
- Pidä siisteys ja järjestys aina hyvällä tasolla.
- Varmista, että poistumistiet ovat aina esteettömät ja avoimia.
- Havainnoi työympäristöä.
- Reagoi poikkeamiin aktiivisesti.

Jos havaitsemasi tilanne aiheuttaa vaaraa muille, estä lisävahinkojen syntyminen:

- Korjaa tai siivoa vaaranaiheuttaja itse, jos pystyt.
- Ilmoita korjaustarpeet eteenpäin esihenkilölle tai huollolle.
- Käytä työvälineitä, koneita ja laitteita ohjeiden mukaisesti.
- Toimi työpaikan pelisääntöjen ja työohjeiden mukaisesti.

Muista myös ergonomia:

- Kiinnitä huomiota työskentelyasentoihin ja ergonomiaan, niin jaksat paremmin niin tänään kuin huomenna.
- Oikeiden työ- ja apuvälineiden käyttäminen estää tapaturmia sattumasta ja auttaa sinua jaksamaan paremmin. esim. karrut, nostimet, työkäsiineet.



Ilmoita aina havaitsemistasi läheltä piti

-tilanteista ja poikkeamista: S-ryhmässä on käytössä Falcony-raportointijärjestelmä. Ohjeet järjestelmän käyttöön löydät sPointista.

Turvallisuuksasioihin perehtymisen muistilista

Ensimmäisen työvuoron aikana tai alussa:

- Toimipaikan turvallisuusohjeet (löytyvät ilmoitustaululta).
- Puhelimien, radiopuhelimien ja hätäpainikkeiden sijainti ja toiminta.
- Toimipaikan osoite ja se, miten hätätilanteessa ohjataan viranomaiset paikalle.
- Lähimmät oman työpisteen ensiapu- ja alkusammutusvälineiden sijainnit.
- Hätäuloskäyntien ja kokoontumispaikan sijainti ja reitit.
- Omassa työtehtävässä tarvittavien koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen.
- Työtehtävissä tarvittavien suojaimien käyttäminen sekä kemikaalien turvallisuusohjeet.
- Työtehtävien edellyttämät verkkokoulutukset tehty.
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Ensimmäisen viikon-kuukauden aikana:

- Toimipaikan turvallisuuskävely.
- Toimipaikan turvallisuusohjeet.
 - Pelastussuunnitelma.
 - Toiminta ja puhelinnumerot poikkeustilanteissa.
 - Toiminta vierailijoiden ja muiden ulkopuolisten kävijöiden kanssa. Ovien avaaminen ja avaimet.
- Turvallisuuspoikkeamien, -havaintojen ja läheltä piti -tilanteista raportointi/ilmoittaminen.
 - poikkeamailmoitusjärjestelmä Falcony + tutustunut käyttöön ja tehnyt Falconyssa testi-ilmoituksen.

Työturvallisuus:

- Työpaikalla ja työssä käytettävien koneiden ja laitteiden turvallinen käyttö.
- Kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet ja oikeat suojaimet.
- Työterveyshuolto – yhteystiedot ja se, miten tulee toimia, jos sairastun tai tarvitsen apua.

Muut tärkeät toimipaikkakohtaiset asiat / työtehtävien mukaisesti:

- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma (jos työskentelen pakkaamattomien elintarvikkeiden kanssa).
- Tupakan myynnin ohjeet ja omavalvontasuunnitelma (jos työskentelen kassalla tai ravintolassamme myydään savukkeita).
- Anniskelun omavalvontasuunnitelma (esim. ravintolassa tarjoilutehtävät).
- Polttoainemyynnin turvallisuusohjeet (ABC-myyntipisteet).
- Trukkiajokortti.
- Kameravalvontajärjestelmän käyttö.
- Tuotesuojaporttien toiminta.
- Pikakassa-alueiden/itsepalvelukassojen valvonta.
- _____
- _____
- _____

Toimipaikan turvallisuusvastuut – keneltä voi kysyä lisää:

- Työsuojeluorganisaatio ja lähin työsuojeluyhteyshenkilö.
- Olen suorittanut turvallisuuden ja työssä vaadittavat muut verkkokoulutukset. (Verkkokoulutukset S-ryhmän henkilöstölle Workdayssä. Muut: saat esihenkilöltäsi tarkemmat ohjeet.)
- _____
- _____
- _____

Lisätietoja turvallisuusasioista:

- Oma esihenkilö sekä toimipaikan ja yrityksen turvallisuuden ja työsuojelun asiantuntijat
- Oman toimipaikan pelastussuunnitelma
- Toimipaikan turvallisuusohje (ilmoitustaululla)
- STurva-portaali – turvallisuuden lyhytvideot ja ohjeet
- sPoint
- Workvivo S-ryhmä /Turvallista päivää -tila

Ilmoita turvallisuuden Läheltä piti -havainnot ja poikkeamailmoitukset Falconyyn.

Oppaan on tuottanut ja julkaissut:

SOK Riskienhallinta

Opas tarkoitettu S-ryhmän toimipaikoissa työskentelevien käyttöön

Kuvitus: Linda Saukko-Rauta, Redanredan Oy

