

誠信優質銷售 共建購物天堂

零售業防貪培訓教材

Integrity + Quality : Shopper's Paradise

Corruption Prevention Training Package
for Retail Industry



資歷架構
Qualifications
Framework



引言

香港是享譽國際的「購物天堂」，一直以提供多元化而又充滿信心保證的商品及優質服務見稱。零售業既滿足了本地市民對購物的熱情，亦能吸引世界各地旅客來香港「尋寶」，在維持本港經濟和旅遊業發展方面，扮演著重要的角色。然而，零售營運的一些主要程序存在貪污舞弊風險，若不妥善處理，不但可能導致財務損失，更會令商品和服務質素下降，影響商譽。為協助提高零售從業員、管理人員和營運者對業內潛在貪污風險和誠信挑戰的警覺性，並為他們裝備相關知識以防範這些風險，廉政公署製作了一套零售業防貪培訓教材，供零售商、培訓人員和個別從業員作培訓或自學用途。



本教材內容根據資歷架構下零售業《能力標準說明》內有關防貪和誠信的能力單元而設計（詳情請瀏覽：<http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/retail.aspx>）。

這本快速便覽小冊子簡述教材的學習要點，包括香港反貪法例主要條文的要點、零售營運的常見貪污風險和建議的防貪措施。

香港反貪法例的要點

防止賄賂條例（香港法例第 201 章）

- **第 9(1) 條** — 任何僱員（即「代理人」），如未經僱主（即「主事人」）許可，索取或接受任何人士的利益，作為他作出與其僱主業務有關的行為的報酬或誘因，即觸犯貪污罪。
- **第 9(2) 條** — 在上述情況下提供利益的人士亦會干犯貪污罪。

利益

包括金錢、禮物、貸款、佣金、職位、服務、優待和免除法律責任等，但不包括「款待」。

款待

供應在當場享用的食物或飲品，及任何同時提供的其他款待（如舞蹈或魔術表演）。

- **第 9(3) 條** — 蓄意使用載有虛假資料的文件欺騙或誤導僱主，不論有否獲取任何得益或利益，亦會構成罪行。
- **第 19 條** — 任何專業、行業、職業或事業的慣例，不能作為索取、接受或提供利益的辯護理由。

一般貪污風險及誠信挑戰

零售業從業員在工作時可能面對誠信挑戰或貪污陷阱（如遭供應商行賄）。為保障自己免於墮進這些陷阱，從業員需對反貪法例有基本和清晰的認識，及了解應有的道德操守。公司亦應制定適當的預防措施，協助員工抵受貪污誘惑。

貪污 / 誠信風險	建議防貪措施
未經批准收受供應商、顧客或其他業務經營者的回佣或利益，作為優待他們（如轉介生意）的報酬	✓ 發出指引，禁止員工索取或收受與公司有業務往來人士所提供的利益，並訂明例外的情況（例如可接受利益的價值和場合、接受利益不會產生不當影響等）
行賄以獲取生意	✓ 嚴禁職員向其他機構的僱員或代理人提供利益，意圖影響他們在業務上的決定
侵吞現金、存貨或給予顧客的贈品等	✓ 制定清晰政策，禁止員工挪用公司的財產和收入 ✓ 進行督導抽查（如突擊檢查現金及盤點），以查察和阻止舞弊行為
對反貪法例的誤解	✓ 定期為員工安排培訓，幫助他們理解反貪法例及公司的收受利益政策
利益衝突	✓ 提供處理利益衝突的指引，要求員工避免利益衝突，並在無法避免時申報可能出現的衝突 ✓ 要求員工避免跟與公司有業務往來的人士過份交際應酬，及接受他們頻密或奢華的款待
洩露機密資料以換取個人利益	✓ 禁止員工未獲授權洩露公司的機密及專有資料，並採取預防措施（如限制資料的存取）

營運流程的貪污風險

以下摘錄零售業務一般可能出現的貪污漏洞和舞弊行為，及相應的建議防範措施。

銷售與營銷	建議防貪措施
未獲授權預留暢銷貨品	✓ 制定銷售暢銷貨品的政策、程序及監控措施，如配額制度（如適用）、妥善記錄等 ✓ 提高透明度，讓顧客知悉銷售和存貨情況
擅自給予顧客折扣或其他優惠	✓ 列明不同職級員工可給予顧客的折扣 / 優惠範圍，若超出上限，需由督導人員批核
侵吞給予顧客的贈品或禮物	✓ 訂定發送贈品和禮物的指引與監控措施，防止員工侵吞本應提供予顧客的禮品 ✓ 提高有關優惠資訊的透明度，如讓顧客知悉在甚麼情況下可獲得贈品 ✓ 盤點禮品，並核實發放禮品的情况
濫用員工購物優惠	✓ 清楚說明公司的員工購物優惠政策，如購買限額、嚴禁轉售圖利、濫用優惠的後果等 ✓ 制定員工購物優惠計劃的程序，包括適當的管控措施和記錄
操控員工佣金制度以獲取額外得益	✓ 盡量採用簡單的銷售佣金制度，減低舞弊的機會 ✓ 制定監控措施和核實程序（如定期就佣金發放編製管理報告），以查察及防止員工濫用制度

貪污漏洞 / 舞弊行為

建議防貪措施

侵吞現金收入（如不記錄 / 取消銷售交易、以私人信用卡替代顧客現金結賬等）

- ✓ 如需更改 / 取消銷售交易，需由督導人員核實及批准
- ✓ 妥善保存所有銷售活動的記錄，包括現金退款和取消交易等異常情況
- ✓ 由指定及適當職級的員工進行銷售交易的日終核對，並抽查其他日常營運程序
- ✓ 在適當位置安裝閉路電視，以查察和遏止不當行為

私吞折扣差額

- ✓ 提高透明度，向顧客發佈銷售和折扣優惠的資訊
- ✓ 採取適當措施監控折扣的使用情況，防止濫用

貪污漏洞 / 舞弊行為

建議防貪措施

在物色和挑選供應商時偏私

- ✓ 建立公平的甄選程序，涵蓋草擬貨品規格、不同價值物品的採購方法和審批人員、物色供應商的方式、收取和評審報價等
- ✓ 在可行情況下引入分工，如指派不同職員物色供應商、評審報價、發出訂單、認收貨品及核證付款等
- ✓ 預先釐定甄選 / 評審準則、各項準則的相對比重及評分制度

縱容表現欠佳的供應商

- ✓ 設立監察及評核供應商表現的機制，並適當處理表現未如理想的供應商（如發出警告）



貪污漏洞 / 舞弊行為

建議防貪措施

分配貨架時優待個別商戶

- ✓ 指派獨立於店鋪日常運作的員工，按照預先釐定的準則設計「貨架圖」
- ✓ 到店鋪進行突擊抽查，確保貨品依照貨架圖擺放

收貨馬虎

- ✓ 要求員工根據購貨單及 / 或發票上的資料，檢驗貨品的數量和質素是否符合要求，並記錄缺失以便盡快與有關供應商跟進
- ✓ 指派多於一名職員檢查及收訖價值較高的貨品

盜竊貴價存貨

- ✓ 妥善備存收取及發出存貨的記錄，及指派不負責交收的職員更新存貨記錄
- ✓ 採取保安措施以減低風險，如把貴價貨品存放於有出入管制的上鎖地方
- ✓ 進行定期及突擊盤點

貪污漏洞 / 舞弊行為

建議防貪措施

在招聘員工時徇私	✓ 以公開方式進行招聘，並採取措施加強公正性，如訂明職位要求和批核聘任的人員、成立遴選小組等 ✓ 如公司接受由員工引薦應徵者，應嚴禁介紹人接受應徵者的任何利益，並要求他一開始便申報與應徵者的關係
工作編配不公	✓ 就編排工作及 / 或分配客戶訂立公平和透明的制度，並讓員工知悉有關制度

貪污漏洞 / 舞弊行為

建議防貪措施

權責不清、監管鬆懈	✓ 清晰界定每個職級和崗位的員工的角色和職責 ✓ 要求督導人員給予下屬指導及適當監察其工作，以提升問責
未能發現違規行為	✓ 提供簡便易用的渠道供顧客查詢或投訴，及設立舉報機制讓員工向管理層報告違規行為 ✓ 編製管理及 / 或特殊情況報告，協助監察業務運作和查察不當行為

培訓教材

零售業防貪培訓教材旨在裝備前線和督導人員，及正在就讀零售相關課程的未來從業員，提高他們的防貪能力。這套教材可以作培訓或自學用途，內容包括：

- 六齣簡潔的短劇，揭示零售業務運作常見的貪污陷阱（DVD 短片）；
- 每齣短劇附設的摘要和學習要點，分析劇中出現的漏洞和建議相應的防貪措施（DVD 短片）；
- 這本快速便覽小冊子，總結反貪法例、日常營運當中可能面對的貪污機會及建議的防範措施；及
- 培訓指南，為培訓和督導人員提供誠信管理和防貪知識的詳盡指引（可於廉政公署 **防貪諮詢服務** 網頁下載：<http://www.icac.org.hk/cpas>）。

除了零售業培訓教材，廉政公署還編纂了一系列《防貪錦囊》，就機構的不同運作範疇（如採購、人事管理等）建議良好作業常規，可供零售商戶在處理業務時參考。有關資料可於 **防貪諮詢服務** 網頁下載。



廉政公署的**防貪諮詢服務**會因應私營機構的要求，提供免費、絕對保密和切合個別機構需要的顧問服務。詳情可致電 ☎ 2526 6363 或電郵至 ✉ cpas@cpd.icac.org.hk 與**防貪諮詢服務**聯絡。