

前 言

您的商店安装了南京博航电子有限公司提供的商品电子防盗系统 (EAS系统), 此系统能有致的减少商店商品盗窃率。

在安装了EAS系统后, 你的商店相关人员必须接受南京博航电子有限公司人员的EAS系统使用培训, 其中包括管理人员、贴签人员、收银人员及防损人员等, 以便EAS系统能更有致的发挥作用, 南京博航电子有限公司建议贵店指定专职人员接受更系统的培训。如贵店人员变动, 请及时派员前往南京博航电子有限公司总部或分部重新接受培训。

请您在使用EAS系统前务必仔细阅读此使用手册。

南京博航电子有限公司

郭华连

2013年1月1日

目 录

第一章 系统介绍

第一节 系统构成-----

检测装置

感应标签

取钉器和解码器

第二节 工作原理-----

第二章 安装调试

第一节 系统安装-----

第二节 系统调试

第三章 系统应用

第一节 贴签人员的操作方法-----

标签的使用原则

硬标签的放置程序

硬标签适用的商品

硬标签放置参照表

软标签的贴放

软标贴放参照表

软标签贴签率

第二节 收银员的取签、解码操作-----

硬标签的取签操作

注意事项

软标签的解码操作

注意事项

专用标签使用介绍

第三节 保安人员的处理方法-----

处理原则

处理步骤

注意事项

第四章 故障排除

第一节 系统自鸣-----

第二节 系统不工作-----

第五章 日常维护

第一节 日常使用与检测-----

检测器

解码器

第二节 日常保养及注意事项-----

日常保养

注意事项

附录一 技术参数 -----

射频检测系统主要技术参数

射频解码器的主要技术参数

附录二 手持检测器的应用-----

第一章 系统介绍

第一节 系统构成

商品电子防窃系统由检测器、电子感应标签、解码器和开锁器组成。

检测系统

检测系统由发射系统、接收系统和系统电源组成，置于出口处、员工通道、更衣室等，用于检测商品上的电子感应标签。

感应标签

感应标签根据性能分硬标签、软标签及其它专用标签等。

硬标签由标签钉和硬标签组成，主要保护针织物等，详见第三章第一节硬标签的放置程序。

软标签形如条码，主要用于洗化用品等小件物品，详见第三章第一节软标签的贴放。

专用标签用来保护部分特殊商品，如奶粉标签、酒瓶标签、保护盒、钢丝绳等等，详见第三章专用标签使用介绍。

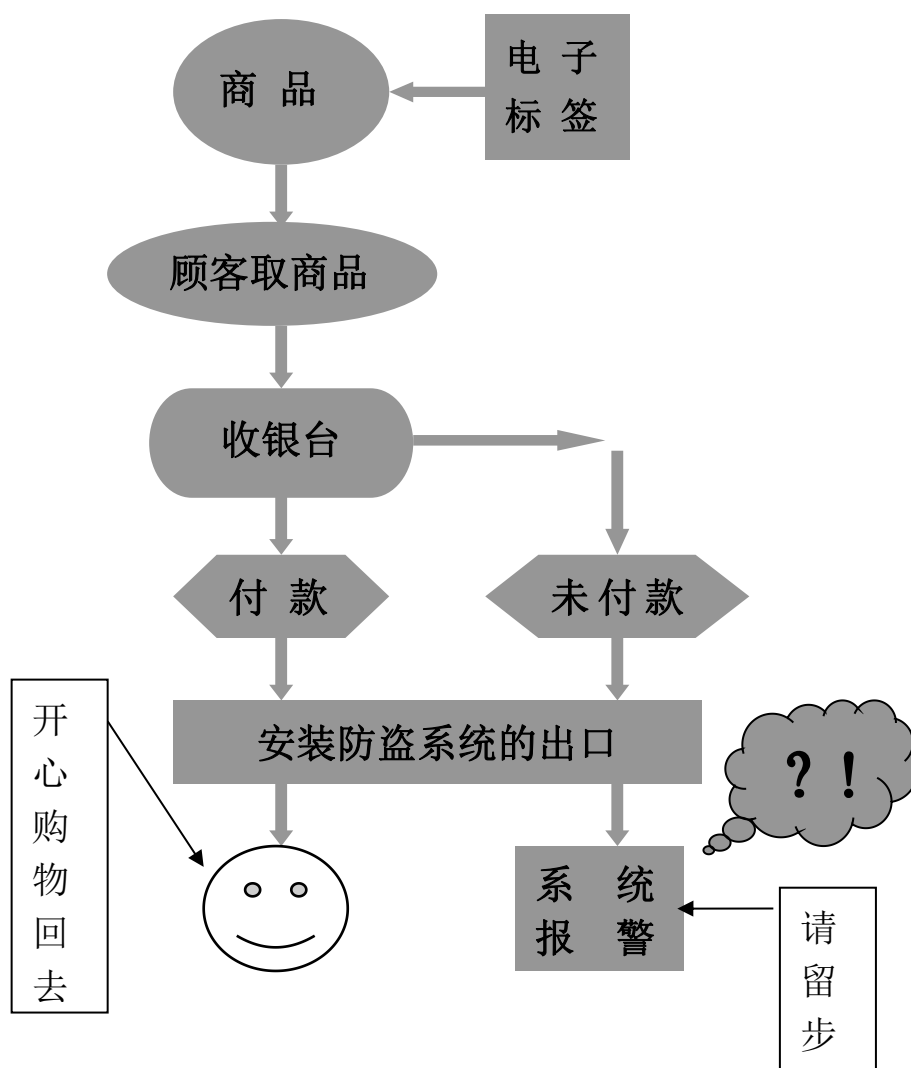
解码器和开锁器

解码器由解码器和解码板组成，置于收银台处，用来解除电子感应软标签的报警性能。

开锁器置于收银台处，用来开启及回收电子感应硬标签和部分专用标签。

第二节工作原理

EAS 系统工作原理（见如下流程图）



第二章 安装调试

第一节 系统安装

系统安装

贵店在订购南京博航电子有限公司的 EAS 系统后，只须配合南京博航电子有限公司、下属机构、代理商的工作人员（以下简称博航工作人员），提供必要的场地和系统必须的电源即可，博航工作人员会在售前、售中、售后提供高质量的全面服务。

第二节 系统调试

系统调试

在系统安装后，根据贵店现场环境的情况，博航工作人员对 EAS 系统作全面的调试，力求使 EAS 系统能更好的适应现场环境，更稳定的工作。

第三章 系统应用

第一节 贴签人员的操作方法

标签的放置

标签的放置一定要在商品上架前进行，这样便于掌握放置标签的比率，防止重复放置。除此之外，在商品上安装硬标签的比率或粘贴软标签，还应遵循以下基本原则：

标签的使用原则

- 收银员容易找到，便于解码 / 取签操作
- 不损坏商品
- 不影响美观
- 不遮盖商品或包装上的重要信息
- 不折曲标签（不要对折、折角，尽量使标签平整）

为了避免收银员在收款时忘记处理标签，本公司建议把感应标签放在比较显著的位置，并尽量统一并缩小标签在商品上放置的范围。

硬标签按以下顺序放置

硬标签的放置程序

- 先在商品上确定放标签的位置，再将标签钉从商品内侧向外侧穿出。
- 将标签的眼儿对准标签钉。
- 用两个拇指按压标签钉的头，直至钉全部插进标签眼儿中，在插钉的同时您会听到“咯咯”的声音。

硬标签适用的商品

硬标签主要适于软性商品，如纺织品、箱包、鞋帽等。

1. 纺织类商品，应尽可能将标签的钉眼穿过服装的缝线处或扣眼、裤襻儿，这样标签既醒目又不影响顾客试衣。
2. 对皮货类商品，标签钉应尽量从扣眼穿过，以免损坏皮革。对没有扣眼的皮货，可用专门的绳扣套在皮货的环状物上，再钉上硬标签。
3. 对鞋类商品可将标签钉穿过扣眼。如果没有扣眼，可选择专门的硬标签。
4. 对一些特定商品，如皮鞋、瓶装酒类、眼镜等，可使用专用的标签或用绳扣加上硬标签进行保护。关于专用标签，可向南京博航电子有限公司咨询。

硬标签在商品上的放置部位应保持一致，以便商品放在货架上显得整齐美观，同时也方便收银员取签操作。

硬标签放置参照表

商 品	放 置 位 置
夹克 / 上衣	衣领处
衬衫（带包装）	扣眼处
裤子	腰带处
针织品	穿过衣领商标处
游泳衣 / T恤衫	穿过接缝处
皮衣 / 裘皮服装	扣眼或接缝处
女性内衣	穿过接缝处或花边
帽子	穿过帽子边
垫子	从角落处穿过
皮带	皮带眼
皮包	皮包带或拉链处
围巾	穿过商标处
鞋	穿过扣眼
工具类	工具把柄处

注意事项：硬标签应放置在标签钉不会破坏商品且便于收银员发现和取签操作的地方。

软标签的贴放

软标签的外置贴放

- 软标签应贴在商品或商品包装曲、平滑干净的表面的表面上，同时保持标签的平直，切勿弯曲折叠。
- 不要把软标签贴在商品或包装上印有重要说明文字的地方，如商品成份、使用方法、警告语句、尺寸和条形码、生产日期等。
- 弧型表面的商品，如瓶装化妆品、酒类、洗涤用品等，可在弧面上垂直粘贴软标签。切忌标签弯曲。声磁软标签弯曲后可能失效。
- 为防止非法撕去标签，标签采用了粘性很强的不干胶。注意不要贴在皮革商品上，因为如果强行撕去标签，商品的表面可能会受到损坏。

软标签的隐蔽放置

为了更好地发挥防盗效果，商店可根据商品的特点将标签放置在商品或商品包装盒内，但使用此种办法一定要注意以下几个原则：

隐蔽标签的贴放位置：首先要有一个共同的参照标志，如条码等。然后将标签隐蔽地放置在参照标志四周 6 C M 的范围内。这样收银员便知道标签的大体位置，从而避免操作过程中可能出现的消磁遗漏现象。

声磁软标签有防水标签，可以放置于非饮用液体中，如洗发水、洗衣液等，起到更加隐蔽的效果。

贴签方式多样化

标签的贴放应根据商品丢失情况和季节来安排。丢失率较高的商品可以经常变换软标签的粘贴方式，或多、或少、或在表面、或隐蔽，这样可以更有效地对商品进行保护。但无论采取哪种方式，都要以能使收银员准确进行消磁为原则。

隐蔽放置的标签不要放在影响商品的地方，如洗涤用品的液体里。

软标签贴放参照表

商 品	贴 放 位 置	
化妆品（带盒）	表面或盒内侧	
化妆品（无外包装）	平滑表面	
洗发用品（带盒）	表面或盒内侧	
洗发用品（无外包装）	平滑表面	
袜子	袋内或里面、穿过袜口（在袋内）	
内衣	袋内或里面、穿过衣物（在袋内）	
剃须刀（带包装）	背面	
巧克力	后平面（或中间夹缝处）	射频标 签不能 贴。
口香糖	后平面	
电池（带包装）	背面	
滋补保健品	盖儿内侧（带锡薄包装的不能贴）	
小物品	平面处	
C D	盒子背面或C D专用盒内	
录音、录像带	盒子背面或盒套内或专用盒内	

软标签贴签率

对丢失较严重的商品应多贴标签，有时甚至可以复贴；丢失率低的商品可以少贴或不贴。一般来讲，商品贴标签的比率应在上架商品的10-30%为宜，但商店可根据管理的情况动态掌握贴签的比例。

注意： 以下类型物品请勿贴或酌情贴签（声磁软标签可适当使用）：

- 1、 带有金属锡薄包装的物品，如巧克力、口香糖、部分酒类、部分牛奶等。
- 2、 非消耗品且随身携带的物品，如钱包（可用硬签）、小手提包、其它小装饰品等。

专用标签的使用介绍

商店里的商品有千万种，很难全用普通硬标签和软标签全部保护起来。这样，就有了专用标签的诞生，如酒瓶扣、奶粉扣、CD保护盒、音带保护盒、香烟保护盒、钢丝绳等等，此类电子标签的操作相对简单且大同小异，在此就不一一介绍，如有需要请直接咨询南京博航电子有限公司。

第二节 收银员的取签、消磁操作

硬标签的取签操作

用磁性取钉器取签

1. 用左手持商品上的标签，正面朝上、凸起部分对准取钉器中心部位。
2. 让标签紧贴取钉器，用右手轻轻按一下标签上的钉，然后连带商品向外拉出。
3. 把标签从取钉器上拿开，把标签钉从商品上取下来。

注意事项：

1. 凸起部分一定要对准取钉器中心，如部分标签较难开启请略加大力气试试。
2. 应将取下的硬标签和标签钉集中起来，以便再次使用。
3. 应将取下的标签和标签钉分开，分别放在两个容器里，以便再次使用。
4. 因标签钉很小，应妥善保管，以免丢失。

软标签的解码操作

1. 先确定商品上感应标签的位置。如果为隐蔽放置的签，应确定参照标志，然后将商品带标签或参照标志的一面尽可能贴近解板表面划过，以确保标签能经过有效解码区域。（一般非接触式解码器解码区域在距离解码板表面5cm-15cm之间）大件物器需多方位解码。
2. 解码速度控制在每秒钟一件商品，不能过快，否则可能会出现标签解码不彻底现象。
3. 当有效的软标签通过解码区域时，部分解码器可能会发出“嘀”的短音提示，指示灯由红变绿（部分解码板表面有指示灯器），声磁解码器可能有振动感。
4. 如正常解码操作时未听到声响或只发出一声短音表明正常解码，连续发出“嘀嘀”短音表示未能正常解码需重做解码动作。

注意事项：

1. 在用非接触式解码器进行解码操作时，将商品带标签的一面从解码板的一边划到对面的一边，不能从中间开始或离解码板过远（超过有效解码距离）。
2. 切勿在有效解码区域内放置任何物品，特别是磁性介质（信用卡、电话

磁卡、录音/录像带等), 以避免消磁时造成磁性介质的磁性改变, 以致无法使用。

3. 请勿把带有硬标签的物品长时间置于解码板有效解码区域内, 以免损坏解码器。

第三节 保安人员的处理方法

系统报警后的处理方法:

系统发出报警时, 商店指定的保安人员或工作人员应尽快上前进行处理, 但务必注意以下几点:

处理原则

- 不能用手去拉(拽)顾客。
- 面带笑容, 言语简捷, 让对方在最短的时间内知道你想说些什么。
- 要注意不要用怀疑顾客拿了商店东西的字眼, 应避免使用“怀疑”、“偷”、“拿”、“检查”等词语。
- 保安人员最好站在出口处, 以便在系统发出报警时面对顾客进行处理。

除非商店自己有一套规定, 我们建议用户在顾客走出商场引起报警时, 采用以下的步骤进行处理:

处理步骤

1. 面带笑容, 有礼貌地让顾客退到检测区域外, 然后客气说: “对不起, 您买的商品上可能还有未经处理的标签, 请您协助我们找一下标签好吗?”
切记不要用手去接触顾客。
2. 如果顾客携带着商品, 在征得顾客同意后, 手持顾客的商品在贴近检测支座一侧的位置通过(注意: 一定要使商品尽量贴近支座), 如果引起报警, 可对顾客说: “这些商品中还有标签未经处理, 请随我到收银台让收银员为您处理。”
3. 如果再次检测, 系统没响, 应诚恳地向顾客表示歉意, 可以使用这样的语句: “对不起, 耽误了您的时间, 谢谢您的合作。”最好将该顾客送出门口。
4. 如果顾客还有其它来自本商场的商品, 应继续检测, 直至检测完所有的商

- 品。
5. 顾客回到收银台后，应告诉顾客你想查出是哪位收银员忘记处理标签。请顾客出示发票并解释这样做为了避免日后再次出错。
 6. 如果顾客出示了与商品相对应的发票，立刻将标签摘下或消磁，并向顾客真诚道歉，最好送顾客到大门口。
 7. 如果顾客拿不出发票或货票，可请他 / 她指出是哪位收银员收的款，当顾客无法说出是哪位收银员或在收银机上无法查出其付款的证据时，请他 / 她解释，如果解释不足以令人信服，请警方处理。只有在顾客承认拿了商品而没有付款时，才能按公司的有关规定进行处理。
 8. 如果顾客没有携带任何商品，可以提醒顾客是否在此购物而忘了付款。如顾客回答：“是”，请他 / 她回到收银台付款。如果顾客回答：“没有”，仍请他 / 她再次通过系统，以便确认，可使用这样的语句：“对不起，您是否能配合我们再走一遍，看看是怎么回事。”如果系统再次报警，应请顾客配合找到引起系统报警的物品，可使用这样的语句：“您是否能配合我们找一下引起系统响的东西”。
 9. 如果两个以上的顾客走出商场时系统报警，应让顾客全部退后，站在检测支座的检测区域以外，然后依次进行处理。确定一位顾客引起系统报警后再让其他被拦下的顾客通过检测系统，直至处理完为止。
 10. 如果对方坚持没有买过任何东西而拒绝合作，我们建议商店让他 / 她离开，但他 / 她已知道商场采取了防盗措施，一般他她以后不敢再来了。如商店决定请警方，应注意在这个阶段只是为了请警方协助找到标签，还不能确认他 / 她就是偷了商店的东西。
 11. 除了本商场货物、标签外可能引起报警的物品：
 - ① 成捆的电线、电缆；
 - ② 顾客在其它商场购买的未经处理的货物，如钱包、提包、书籍、服装等；
 - ③ 其它未知物品。

注意事项

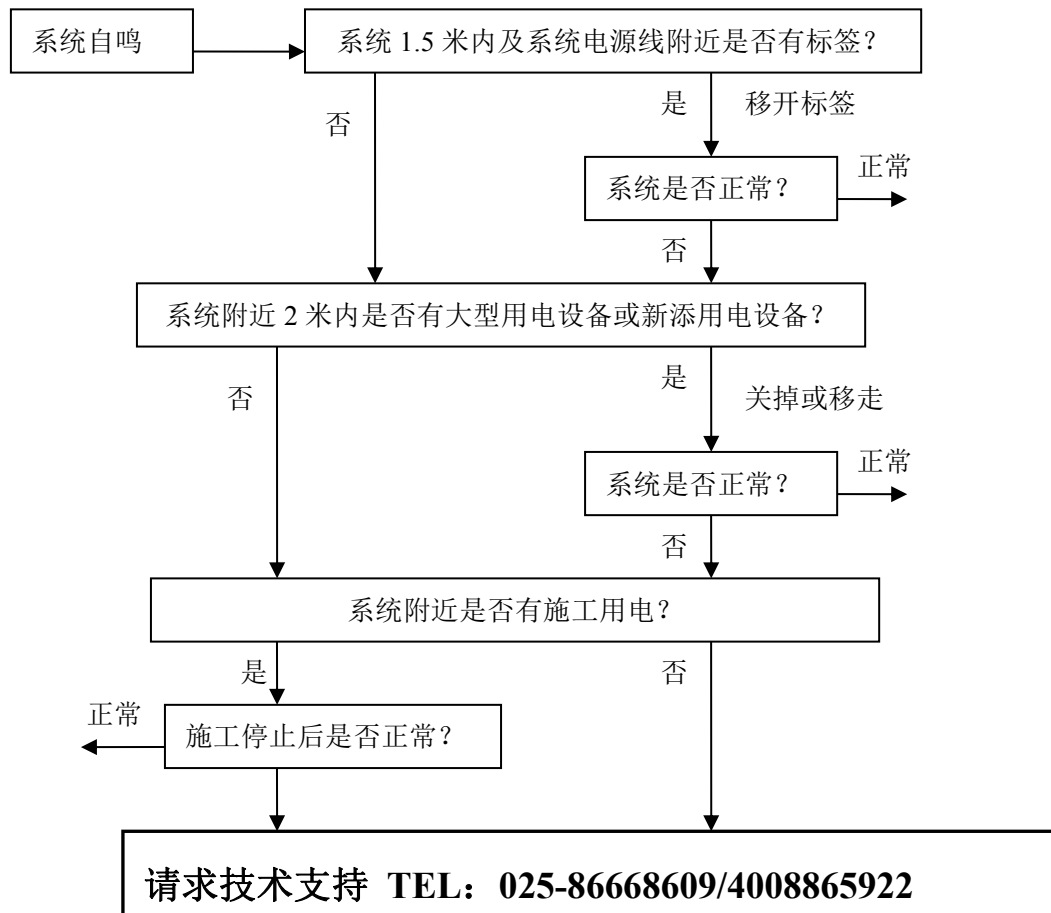
当系统报警时，并不能认定就是有商品被窃。有时顾客已付过钱，但是收银员忘了将商品上的标签除去或消磁。有时由于操作上的原因，标签没有完全消磁，也会引起系统报警。所以，在顾客自己未承认、警方未确认或没有确凿证据的情况下，都不能认定顾客偷了东西，应避免使用任何带有怀疑对方是小偷一类的字眼。

第四章 简易故障排除方法（射频机）

EAS 系统的故障主要表现在系统自鸣和系统不工作上，这里面有很多原因造成，本章介绍的是用户在维修人员未到能处理的一些情况。

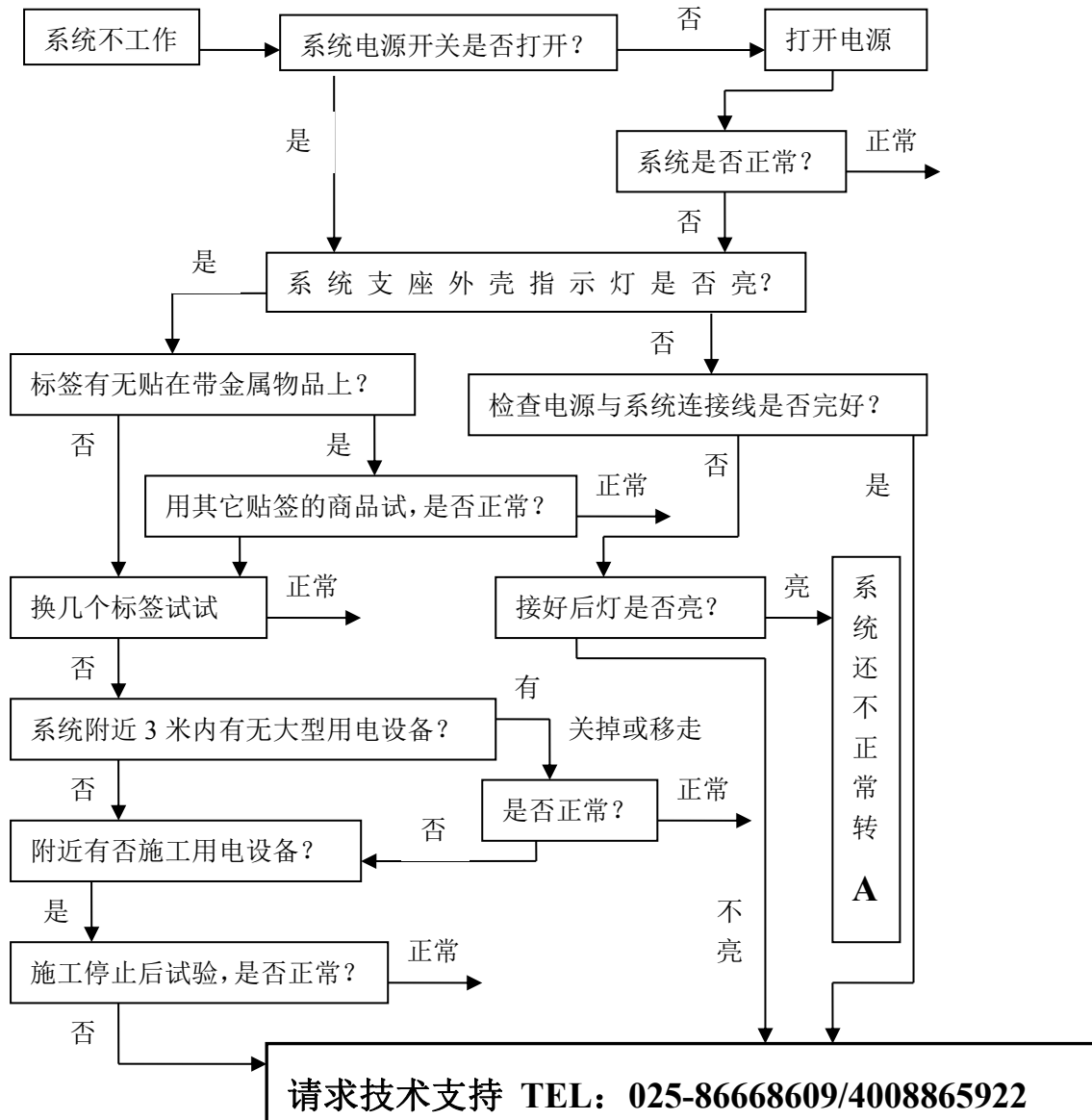
第一节 系统自鸣

系统自鸣（请看检测流程图）：



第二节 系统不工作

系统不工作（请看检测流程图）：



第五章 日常维护

第一节 日常使用与检测

检测器

- 1、每天开业前首先开启检测器电源，电源控制盒上的指示灯亮。
- 2、接着检测器系统内部程序进行自检，30—90 秒钟后自检结束后，系统进入正常工作。
- 3、EAS 系统管理人员可拿标准测试卡或硬标签测试检测器，手自然下垂，使测试卡或硬标签平面与检测器平面水平，然后在离检测器 1 米外的距离开始以

正常速度通过检测器，检测器应能触发报警，警声鸣响并灯光闪亮，表明工作正常。如系统没有报警，可重复进行几遍。

4、每天休业后应关闭检测器电源或总电源。

解码器

- 1、每天开业前，首先打开解码器电源，解码器上电源指示灯亮，解码板面板上的指示灯亮。
- 2、手拿测试卡或硬标签从解码板上表面（5-10cm 高度）正常速度通过，应能听到解码器发出鸣叫声，表明正常工作。
- 3、拿一张软标签，另一只手拿着手持检测器，让软标签慢慢接近手持器直至手持器鸣叫，然后一同靠近解码板直至鸣叫停止，表明解码器工作正常。
- 4、手持检测器慢慢靠近解码板表面，观察手持器红色指示灯，如指示灯不停闪亮，则解码器工作正常。

2、如有多台解码器，请务必每台测试。

3、每天休业后关闭解码器电源或总开关。

注：带报警声的解码器请操作 1、2 或 4、5、6 步工作，无报警声的解码器请操作 1、3 或 4、5、6 步工作。声磁解码器解码时一般有振动感。

第二节 日常保养及注意事项

日常保养

- 1、商场应指派可靠的雇员负责日常的检测、使用和保养，每天开业前接通电源，例行检测设备的使用性能，作一定记录，每天休业后关闭系统电源。
- 2、不要在检测器上布置任何金属装饰或节日彩灯等物品，以免干扰系统正常工作。
- 3、不要将液体或饮放在检测器、解码器等设备的电子部件上，以防止液体溢出造成部件短路、元器件损坏等故障。
- 4、不可在检测天线上攀爬、牵拉和碰撞，防止系统结构受损以及电子线路受损等。
- 5、检测天线、解码器、及专用电源控制器等设备的机壳部位不能被其客观存在物体（如塑料袋、包装盒等）所遮盖，以免妨碍电子线路的散热。
- 6、检测器、解码器等均属精密电子设备，应避免受到水、汽的浸泡或冲淋，

如若受到雨水等的浸湿，请立即关闭电源停止使用并拿吹风机低温吹干或自然凉干后方可再次使用。

- 7、天线外观清洁时，不要直接喷水或清洁剂，应把湿毛巾拧干后轻轻擦洗。
- 8、系统机密，不要在顾客或其它无关人员在场时谈论有关系统的技术及使用的任何问题。

注意事项

- 1、所有标签不能直接贴在金属物品及带有金属薄膜包装的商品上：
如：各种铁制、铝制、铜制物品等；带有锡薄包装的巧克力、牙膏、部分名贵酒类包装盒等。

声磁软标可适当贴置于带锡薄包装的物品上，勿必测试效果后粘贴。

解决方法：铁制等物品尽可能用硬标签，部分可另加保护绳；带有锡薄包装物有纸盒的贴在纸盒上（尽可能远离金属，或相对接触较少），没纸盒的需用手持检测器检验效果或暂时不贴。

- 4、成捆的电线电缆通过检测器可能引起报警。声磁设备一般一受影响。
解决方法：尽可能不让通过（一般是内部员工）。

- 5、电压变化不定或变化落差太大可能引起自鸣。无良好的接地可能使设备性能降低甚至无法正常工作。

解决方法：单路独立电源，超市增加设备时应注意不要同系统共用电源；加一稳压电源（UPS）；及时报知我公司协助解决。

- 6、超市设备改动可能引起设备工作不稳。
如：增加各种设备、货架位置变动（很靠近系统时可能物品上有标签）；布电线时直接紧靠系统的地表、天花板等通过；其它布局更改。

解决方法：请在改动时充分考虑对防盗系统的影响，尽可能不要在系统边缘动作。

- 7、顾客在其它商场购买的未能解码的货物。
如：钱包、手提包、书籍、服装等。

解决方法：部分东西采取寄存方法；小件物品保小件物品保安处理时见机行事；本商场此类物品能用硬标签的尽可能用硬标签。

- 8、工程施工过程中的用电设备可能干挠系统正常工作。

解决方法：尽可能不要在营业时间施工；暂时关闭系统，施工完毕后恢复。
安处理时见机行事；本商场此类物品能用硬标签的尽可能用硬标签。

附录二 手持检测器的应用

手持检测器是防损人员 EAS 系统管理、应用工作的辅助工具。主要有以下几种用途：

- 1、系统报警后的辅助检测（能检测引起报警的人体部位）；
- 2、解码器日常维护的辅助工具（见第五章 日常维护）；
- 3、软标签贴签的辅助工具（检测部分物品的标签报警效果）；
- 4、检测硬标签的性能等。