

۱۱ / ۱۲ / ۹۵

مکتب برزآبادی فراهانی

مدیر مکتب

برزآبادی

مدیریت حفاظت فیزیکی

(نقش و وظایف انتظامات سازمان)

مؤلفین:

علی برزآبادی فراهانی

یداله کلاتی

مدیریت حفاظت فیزیکی (نقش و وظایف انتظامات سازمان) // مولفین: علیبرزآبادی فراهانی، یداله کلاتی
تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۹۲.
۱۶۰ ص: مصور، جدول، نمودار

۹-۶۸-۱۷۳-۰۶۰۰-۹۷۸

ساختمان های اداری - تدابیر ایمنی
نگهبانان

نیروی انسانی - مدیریت

برزآبادی فراهانی، علی، ۱۳۴۱-

کلاتی، یداله، ۱۳۵۷-

مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

م ۳۵۵۲۷/ HF

۳۵۲/۳۷۹

۲۳۱۲۶۰۲

۱۳۹۲

انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



مدیریت حفاظت فیزیکی

- مؤلفین: علیبرزآبادی فراهانی - یداله کلاتی
- سال چاپ: ۱۳۹۲
- نوبت چاپ: اول
- تیراژ: ۱۵۰۰ نسخه
- لیتوگرافی: نقش سبز
- چاپ و مصافی: سپیدار
- قیمت: ۶۵۰۰۰ ریال
- شابک: ۹-۶۸-۱۷۳-۰۶۰۰-۹۷۸ ISBN : 978-600-173-068-9

- پخش: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
تهران- خیابان ایرانشهر شمالی - شماره ۲۳۳
تلفن: ۸۸۳۰۰۹۷۳ و ۸۸۳۱۰۱۱۳-۲۰ نمابر: ۸۸۳۰۱۲۶۵

حق چاپ محفوظ و مخصوص ناشر است.

فهرست

۵	مقدمه ناشر
۷	پیشگفتار
۹	مقدمه
۹	ضرورت استفاده از تدابیر امنیتی در حفاظت فیزیکی
۲۵	فصل اول: دوربین های مدار بسته
۲۵	سامانه نظارت تصویری
۲۹	دوربینهای دیجیتال مدار بسته CCDP
۳۷	فصل دوم: کنترل دسترسی
۴۰	مجوز عبور
۵۷	فصل سوم: امنیت در برابر آتش
۵۷	امنیت در برابر آتش
۶۹	فصل چهارم: روشنایی
۶۹	روشنایی حفاظتی
۷۵	فصل پنجم: انتظامات
۷۵	ماموران حراست ، تاریخچه و مأموریت
۱۰۷	فصل ششم: نقش انتظامات در تکریم ارباب رجوع و مشتری مداری
۱۱۷	فصل هفتم: گشت زنی
۱۳۱	فصل هشتم: اصول نامه نگاری و گزارش نویسی
۱۳۲	اجزا و ارکان نامه های اداری
۱۳۴	گزارش نویسی

۱۲۶ ساختار گزارش
۱۳۵ فصل نهم: بازرسی
۱۴۷ فصل دهم: آشنایی با انواع سرقت و پیشگیری از آن
۱۶۱ فهرست منابع و مراجع

مقدمه ناشر

امنیت به عنوان یکی از ارکان اساسی زندگی فردی و اجتماعی در اعصار مختلف مورد توجه اندیشمندان بوده است. در مباحث روانشناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت نیز از امنیت به عنوان یکی از نیازهای اساسی بشر نام برده شده است. نقش امنیت در شکل‌گیری شخصیت از چنان جایگاه اساسی برخوردار است که آبراهام مازلو که یکی از پیشگامان توسعه روانشناسی انسانگرا است، سلسله مراتبی از نیازها را ارایه کرده و پس از نیازهای فیزیولوژیکی، دومین نیازی را که فرد برای رسیدن به مراتب عالی یعنی مرحله خود شکوفایی نیازمند تأمین آن در حد مطلوب است را امنیت نام برده است. نیاز به امنیت هم در سطح فردی و هم در سطح اجتماعی از بدیهات عقلی است که کلام وحی و لسان انمه اطهار علیهم السلام نیز مؤید آن است. نعمت امنیت نخستین شرط برای زندگی انسان، سکونت در یک منطقه و برای هر گونه عمران و آبادی است.

یکی از محورهای بسیار تعیین‌کننده در فعالیتهای علمی، تحقیقاتی و آموزشی وجود امنیت می‌باشد. در صورت تحقق امنیت در مقابله با تهدیدات و نفوذ و رخنه و هرچیزی که موجبات سلب آسایش را فراهم می‌سازد، دانشجویان، محققین و پژوهشگران می‌توانند در ارائه خدمات و نتایج کارکردهای خود، تأثیرات مناسب تری در فضای اقتصادی، سیاسی و فرهنگی کشور داشته باشند. انسان متفکر آماده است بعضی از حقوق خود را نادیده بگیرد تا در ازاء این

محدودیت قدرت مانور تبهکاران را محدود نماید و اصولاً به دنبال ایجاد امنیت است. با نگاهی به آمار منتشره در خصوص دستاوردهای حفاظت فیزیکی مشخص می‌شود که در دوران فعالیت آنان امنیت با ضریب بالائی در محیط استقرار مرهون تلاش و مجاهدت شاغلین در انتظامات بوده که با جانفشانی و ایثار خود به برقراری امنیت کمک شایانی نموده اند.

تهدیدات بالقوه و خطرانی که از جنبه فیزیکی متوجه اماکن، تأسیسات و اموال دستگاه‌ها است بایستی با شناسایی و اقدامات مناسب، تدابیر متناسبی که می‌تواند آنها را از تهدیدها و خطرهای مصون نگاه دارد، اتخاذ کرد. البته متناسب با شرایط و ضرورت‌ها می‌توان از تدابیر ابتدایی شناخته شده همچون دیوارهای حفاظتی، سیم خاردار، سیستم روشنایی، برجک نگهبانی و ... تا سیستم های نوین حفاظت الکترونیکی که می‌توان ترکیبی از دوربین های مدار بسته، دیوارهای الکترونیکی، حس گر ها، گیت های بازرسی و ... را نام برد.

به طور کلی سطح امنیت جامعه با میزان پیشرفت و شکوفایی جامعه دارای رابطه مستقیم بوده و هر نسبت که احساس امنیت افزایش یابد زمینه رشد و خلاقیت نیز افزایش می‌یابد.

تأمین حفاظت فیزیکی در مقایسه با امنیت مجازی امری بسیار ساده و دست یافتنی است اما مؤسسات و سازمان ها توجه چندان به حفاظت فیزیکی نشان نمی دهند و اهمیت آن را نادیده می گیرند و تصور می کنند امنیت مجازی از اهمیت بیشتری برخوردار است و تمام امکانات به هیچ وجه نمی توانند مانعی بر سر راه رخنه تبهکاران به مراکز دارای اهمیت خاص ایجاد کنند. یکی از زمینه های ارتقاء امنیت، افزایش آگاهی سازمان ها و افراد می باشد. انتشار این کتاب گامی در جهت ارتقاء آگاهی در زمینه امنیت و حفاظت فیزیکی می باشد.

در پایان از آقایان علی برزآبادی فراهانی و یداله کلاتی که به تألیف این اثر همت گماشته اند تشکر و قدردانی می نمایم.

علی اصغر توفیق

انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

پیشگفتار

امنیت به معنی مقابله با خطر و یا پیشگیری در مقابل از دست دادن چیزی است. از دیدگاه کلی، امنیت رابطه بسیار نزدیکی با ایمنی دارد. تفاوت اصلی این دو موضوع آمادگی در برابر خطرهایی است که از بیرون، یک سیستم را تهدید می‌کنند. افراد یا عواملی که شرایط حفاظتی را بر هم می‌زنند، امنیت را نقض می‌کنند. در دنیای هماهنگ امروز، جنبه‌های مختلف امنیت، مثل امنیت اطلاعاتی، امنیت فیزیکی یا مقابله با کلاهبرداری مورد توجه قرار گرفته‌اند.

در دنیای امروز مقوله امنیت فیزیکی تا حدود زیادی نادیده گرفته می‌شود. منظور از امنیت فیزیکی تامین امنیت دفاتر شرکت‌ها یا هر مرکز یا تاسیسات و ساختمان دیگر و جلوگیری از ورود و دسترسی افراد غیرمجاز به این اماکن است چون دسترسی افراد تبه‌کار به اینگونه مراکز ممکن است به وارد آمدن خسارت و یا انهدام کامل منجر شود. گرچه امنیت فیزیکی در جهان امروز در مقایسه با امنیت مجازی در درجه دوم اهمیت قرار گرفته است اما نباید فراموش کرد که یک لحظه غفلت در زمینه امنیت فیزیکی می‌تواند یک مرکز حساس و حیاتی را به نابودی بکشانند.

تامین امنیت فیزیکی در مقایسه با امنیت مجازی امری بسیار ساده و دست یافتنی است اما موسسات و سازمان‌ها توجه چندان به امنیت فیزیکی نشان نمی‌دهند و اهمیت آن را نادیده می‌گیرند و تصور می‌کنند امنیت مجازی از اهمیت بیش‌تری برخوردار است و تمام امکانات و منابع خود را در این راه صرف می‌کنند.

در اینجا این نکته مهم را یادآور می‌شویم که بزرگترین آسیبی که تدابیر امنیتی در معرض آن قرار دارند این واقعیت است که بسیاری از کسانی که مسئولیت و مأموریت حفاظت از سازمان‌ها و موسسات مختلف را بر عهده می‌گیرند از اطلاعات، تجربیات و مهارت لازم برای این کار برخوردار نیستند.

کتاب حاضر می‌تواند به‌عنوان یک مجموعه راهنما برای همکاران محترم حراست موسسات و شرکت‌ها، مسئولین انتظامات و دیگر عزیزانی که این وظیفه خطیر را بر عهده دارند، کاربردی و راهگشا باشد. هدف از تألیف این کتاب، رفع کمبودهای تخصصی و مهارتی کارکنان انتظامات سازمان‌ها است تا آنها بتوانند:

(الف) وظایفی را که بر عهده دارند با دقت، سرعت و کیفیت مطلوب انجام دهند.

(ب) مسئولیت‌های بیشتری را عهده‌دار گردند.

(ج) اصول نوین حفاظت فیزیکی و نگهبانی و مراقبت را فراگیرند.

(د) مهارت‌های ارتباطی و طرز صحیح برخورد رفتاری را رعایت نمایند.

(ه) به‌عنوان یک سرمایه ارزشمند، آگاه و متخصص در خدمت سازمان خود باشند.

در اینجا بر خود لازم می‌دانیم از مدیریت محترم مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران و همکاران محترمشان که در آماده‌سازی و چاپ این اثر ما را یاری نموده‌اند تقدیر و تشکر نماییم.

مولفین

علی برزآبادی

یداله کلاتی

مقدمه

اهمیت و نقش حفاظت فیزیکی و انتظامات در ارتقاء ضریب امنیت و حفاظت از سرمایه‌های ملی و سازمان‌ها برکسی پوشیده نیست و آموزش و بروز رسانی دانش و مهارت کارکنان واحد انتظامات نقش تعیین کننده‌ای در آمادگی و جلوگیری از تهدیدات و آسیب‌های احتمالی به اماکن و تاسیسات دارد. نقش انتظامات جهت بالا بردن ضریب اطمینان و امنیت دستگاه‌های مختلف اعم از وزارتخانه‌ها، موسسات و کارخانجات صنعتی و خدماتی بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

مدیران سازمان‌ها باید اطمینان داشته باشند که برای به حداقل رساندن خطرات طبیعی یا انسانی که به دلیل کمبود منابع، تجهیزات و مواد روی می‌دهند تدابیر حفاظت فیزیکی مناسبی اتخاذ گردیده است. استفاده از راهکارهای علمی و سیستم‌های پیشرفته در حفاظت و کنترل اماکن امری اجتناب ناپذیر می‌باشد.

ضرورت استفاده از تدابیر امنیتی در حفاظت فیزیکی

در دنیای امروز مقوله امنیت فیزیکی تا حدود زیادی نادیده گرفته می‌شود. منظور از امنیت فیزیکی تامین امنیت دفاتر شرکت‌ها یا هر مرکز یا تاسیسات و ساختمان دیگر و جلوگیری از ورود و دسترسی افراد غیرمجاز به این اماکن است چون دسترسی افراد

تبهکار به اینگونه مراکز ممکن است به وارد آمدن خسارت و یا انهدام کامل منجر شود. گرچه امنیت فیزیکی در جهان امروز در مقایسه با امنیت مجازی در درجه دوم اهمیت قرار گرفته است اما نباید فراموش کرد که یک لحظه غفلت در زمینه امنیت فیزیکی می‌تواند یک مرکز حساس و حیاتی را به نابودی بکشاند.

در اینجا این نکته مهم را یادآور می‌شویم که بزرگترین آسیبی که تدابیر امنیتی در معرض آن قرار دارند این واقعیت است که بسیاری از کسانی که مسئولیت و مأموریت حفاظت و حراست از سازمان‌ها و موسسات مختلف را بر عهده می‌گیرند از اطلاعات، تجربیات و مهارت لازم برای این کار برخوردار نیستند. بررسی‌های به عمل آمده در امریکا نشان می‌دهد که ۸۵ درصد از کسانی که در زمینه حراست به کار گرفته می‌شوند، تحصیلات دانشگاهی مرتبط نداشته و هیچ دوره آموزشی مرتبط را نیز طی نکرده‌اند. ۱۵ درصد بقیه نیز اگر وارد دانشگاه شده‌اند به دریافت دانشنامه نایل نیامده و دوره‌های آموزشی محدودی را پشت سر گذاشته‌اند. هنگام استخدام کارکنان حراست معمولاً پرسش‌های ساده از آنها می‌شود و مصاحبه استخدامی چندان جدی گرفته نمی‌شود. و در نتیجه کسانی که استخدام می‌شوند از کارایی و دانش لازم بی‌بهره‌اند و نمی‌توانند به خوبی از عهده مأموریتی که به آنها محول می‌شود بر آیند.



تدابیر حفاظت فیزیکی پس از ارزیابی تهدیدها و خطراتی که با آن روبرو هستید باید درباره تدابیر امنیتی که می‌تواند شما را از نوع خطرات احتمالی مصون نگه دارد تصمیم‌گیری کنید. در بسیاری از مواقع با تدابیر ابتدایی و شناخته شده همچون بهره‌گیری از دوربین‌های مدار بسته تلویزیونی و تامین روشنایی کامل در محوطه‌ای که قصد حفاظت از آن را دارید می‌توان امنیت مقدمات را فراهم آورد اما در موارد دیگر، تدابیر ویژه‌ای همچون بازرسی بسته‌های پستی ضرورت پیدا می‌کند. استفاده از راه‌کارهای ویژه به ارزیابی و تحقیق دقیق درباره تهدیدها و خطرات احتمالی و درک صحیح و جامع از این خطرات نیاز دارد چون بدون تحقیق و بررسی‌های لازم ممکن است تجهیزات و سامانه‌هایی خریداری شوند که کارایی لازم را نداشته باشند یا بسیار پرهزینه باشند.

اگر دفتر کار یا شرکت شما در یک مجتمع ساختمانی قرار دارد در آنصورت اتخاذ تدابیر فردی برای پیشگیری از انواع تهدیدها و خطرات از جمله حملات تروریستی نمی‌تواند چندان مؤثر واقع شود و برای کارساز بودن چنین تدابیری باید بین مسئولین همه شرکت‌ها و دفاتر موجود در آن مجتمع ساختمانی تفاهم و همکاری لازم جهت اجرای تدابیر امنیتی از جمله نصب دوربین‌های مدار بسته تلویزیونی فراهم آید. اتخاذ تدابیر جمعی افزون‌برای برای تامین امنیت گسترده و فراگیر از لحاظ هزینه نیز بسیار مقرون به صرفه خواهد بود. در هرگونه تدابیر امنیتی باید اقدامات لازم جهت پیشگیری و مقابله با آتش‌سوزی مورد توجه قرار گیرد و در عین حال تمهیدات و تدابیر لازم برای جلوگیری از به خطر افتادن سلامت ساکنان یا کارکنان یک ساختمان یا مرکزی که قرار است از آن حفاظت به عمل آید، اتخاذ شوند. برای افزایش کارایی تدابیر حفاظت فیزیکی نکات و مسائلی وجود دارد که رعایت آنها می‌تواند در تامین امنیت بسیار مفید واقع شود

امنیت مجازی-امنیت حقیقی

در بسیاری مواقع درک افراد از امنیت لزوماً به امنیت واقعی مربوط نمی‌شود. مثلاً، ترس از پرواز رایج‌تر از ترس از رانندگی است؛ با این حال رانندگی عموماً پرخطرتر از پرواز است. ابزارها می‌توانند انسان را به اشتباه اندازند. مثلاً در یک شبکه کامپیوتری ممکن است تعدد سیستم‌های امنیتی مختلف باعث تداخل بین آنها شود، اما کاربر احساس می‌کند، این شبکه امن است، چرا که تعداد سیستم‌های امنیتی آن زیاد است. روی دیگر این سکه "نمایش امنیتی" است که در آن عوامل امنیتی مثل بازرسی تصویری مسافران در فرودگاه، بر اساس داده‌های آماری، افزایش چندانی را در امنیت به همراه ندارد و گاه حتی در برخی از این سیستم‌ها امنیت واقعی کاهش می‌یابد. همچنین، اگر وجود امنیت در جایی تلقین شود، گاهاً امنیت واقعی نیز افزایش می‌یابد، حتی اگر مفهوم امنیت به اشتباه درک شده باشد. مثلاً، ممکن است بر روی تابلویی وجود دوربین مداربسته اعلام شود و اگر حتی دوربینی هم در آنجا نباشد، برخی عوامل خرابکار به دلیل احتمال وجود این سیستم، از ورود به این محل خودداری می‌کنند. همچنین در صورت وجود سیستم‌های امنیتی واقعی مثل دزدگیر درب منزل و یا دزدگیر ماشین، اعلام وجود شان می‌تواند امنیت واقعی را چند برابر کند. وجود این علائم هشدار دهنده باعث می‌شود سارقان و خرابکاران از وجود سیستم‌های امنیتی مطلع شده و به این ترتیب احتمال آسیب رساندن آنها کمتر می‌شود؛ چون ممکن است حتی اقدام به شروع فعالیت خود نیز نکنند.



اگر این علانم وجود نداشته باشند، ممکن است سارق به ماشین نزدیک شده، شیشه را بشکند و سپس با شنیدن صدای آژیر فرار کند. در این حالت، گرچه ممکن است که ماشین یا اشیای داخل آن سرقت نشوند، اما با اعلام وجود سیستم‌های امنیتی، و ایجاد "امنیت ذهنی" حتی ممکن بود شیشه نیز شکسته نشود و به این ترتیب امنیت مالی دارنده خودرو نیز تامین گردد.

با این حال، باید بدانیم در هنگام اعلام وجود امنیت، روش‌های از بین بردن آن را اطلاع ندهیم. مثلاً اگر سارق محل نصب دزدگیر یک خانه و یا نوع آن را از قبل بداند، می‌تواند آن را از کار بیندازد.

انواع امنیت

در مورد امنیت و دسته بندی آن مقالات و مطالب فراوانی وجود دارد. یکی از دلایل امر این است که در اکثر سیستم‌های امنیتی، "ضعیف ترین حلقه زنجیر"، مهمترین آنهاست". شرایط در اینجا کاملاً ناعادلانه است، زیرا مدافع باید تمام نقاط را ببوشاند، اما مهاجم فقط باید یک نقطه ضعف را جهت تمرکز و حمله انتخاب کند. برخی انواع امنیت، ترکیبی هستند. مثلاً در امنیت پرواز ترکیبی از منابع انسانی و عوامل مختلف دیگر جهت جلوگیری از تداخل در پرواز به کار گرفته می‌شوند. برخی مفاهیم مربوط به امنیت عبارتند از:

- ریسک - اتفاقی که ممکن است به از دست دادن چیزی بینجامد.
- تهدید - راهی که به ریسکی بر خطر منتهی می‌شود.
- آسیب پذیری - وضعی که باعث می‌شود چیزی یا مکانی در معرض تهدید قرار گیرد.
- سوء استفاده - بهره گیری از نقطه آسیب پذیر
- مقابله - جلوگیری و متوقف کردن خطر
- دفاع همه جانبه - استفاده از چندین سیستم امنیتی
- اطمینان - میزان قطعیت از مقابله با خطرات

مدیریت امنیت در سازمان ها

در دنیای هماهنگ امروز، جنبه های مختلف امنیت، مثل امنیت اطلاعاتی، امنیت

فیزیکی یا مقابله با کلاه برداری مورد توجه قرار گرفته اند. امروزه توجه به رابطه متقابل بین جنبه های مختلف امنیتی بیشتر شده است و اصطلاحاتی از قبیل "امنیت جامع" یا "مدیریت خطرات" نتیجه این نوع نگرش است. رسیدن به این نوع امنیت مستلزم گسترش امنیت تصویری مثل تکنولوژی نظارتی، و دیجیتالی کردن و ایجاد شبکه برای سیستم های امنیت فیزیکی است.

چرا سیستم های حفاظتی؟

استفاده از انواع مختلف سیستم های حفاظتی از زمانی آغاز شده که توجه به دارایی های شخصی وجود داشته است. سیستم های امنیتی ابتدایی، با اینکه از تکنولوژی مدرن امروزی بهره نمی برده اند، اما در تامین امنیت افراد و دارایی های آنها موثر بوده اند.

مثلاً، سیستم امنیتی رایج در قلعه ها و باروها، محلی بوده که در اطراف قلعه بر روی برجی بلند ساخته می شده است. با جلوگیری از دسترسی افراد متخاصم به قلعه ها، امکان دفاع از آنها فراهم شده است. دفاع از قلعه تنها در یک سمت لازم بوده و پیروزی از این طریق بسیار آسان می شده است. برخی روش های ابتدایی امنیتی هنوز هم مورد استفاده قرار می گیرند. در زمان جنگ نیزه هایی که با زهر آغشته شده، درون چاله های عمیق در زمین قرار می گرفتند و این چاله ها از دید دشمن مستتر می شدند. (این روش در جنگ ویتنام نیز به کار گرفته شده است)

🔑 در بیشتر جوامع مدرن از سیستم های امنیتی با تکنولوژی جدید استفاده می شود. بسیاری از منازل، شرکت ها، فروشگاه ها و مراکز دولتی از سیستم های امنیتی الکترونیکی برای ایجاد امنیت استفاده می کنند. با بکارگیری تکنولوژی، استفاده از سیستم های امنیتی پرکاربردتر و پیاده سازی آنها آسان تر شده است. اگر چه تکنولوژی راه خود را به این سیستم ها باز کرده است، اما روش های فیزیکی باز هم برای افزایش بیشتر امنیت کاربرد دارد. مثلاً، در یک خانه ممکن است سیستم های مدرن امنیتی همراه چفت پشت درب نیز به کار رود.

امروزه سارقین باهوشتر و ماهرتر از قبل شده اند. کارشناسان عقیده دارند که داشتن هر سیستم امنیتی بهتر از نداشتن آن است. حتی ساده ترین این سیستم ها تا حدی امنیت را برای شما تامین می کنند و در نتیجه با تامین امنیت برای خانه یا فروشگاه خود

آسودگی بیشتری خواهید داشت.

راه های خاصی برای جلوگیری از ورود تبهکاران وجود دارد، مثل قفل کردن در و پنجره ها، روشن گذاشتن یک لامپ در منزل. تمام این کارها می توانند مفید باشند، اما دزدها و تبهکاران بازهم راهی برای گذر از این موانع خواهند یافت.

برخی از سیستم های امنیتی از یک ایده بسیار ساده نشأت گرفته اند. در برخی سیستم های جدید از ایجاد صدای پارس سگ برای ترساندن دزدها استفاده می شود. در هنگام شنیدن این صدا ممکن است هیکل یک سگ ترسناک و بزرگ به ذهن سارق بیاید. شرکت رکس الکترونیک در آلمان یکی از تولید کننده های این نوع سیستم هاست. این سیستم از تکنولوژی مایکروویو بهره می گیرد.

این نوع سیستم ها روز به روز در حال تغییر می باشند و انواع و اقسام آنها توسط کمپانی های مختلف عرضه می شوند. یکی دیگر از انواع سیستم های دزدگیر سیستم مادون قرمز است. این سیستم با تشخیص حرکت به وسیله اشعه مادون قرمز به کار می افتد. این سیستم ها می توانند به طور همزمان تغییرات دما را نیز کنترل کنند. اما عیب اکثر آنها در این است که نمی توانند از دیوار عبور کنند.

در پیاده سازی گران تر این سیستم ها، در هر اتاق یک سنسور قرار می گیرد. بهترین محل برای نصب این سنسورها سقف اتاق است. این سیستم ها برای درب های اتوماتیک نیز قابل کاربرد هستند. با توجه به آنچه گفته شد، می توان گفت استفاده از سیستم های امنیتی در هر جا تاحدی لازم است. بسیاری از سیستم های مدرن از همان سیستم های پیشین الهام گرفته اند. استفاده از سیستم های امنیتی به میزان حساسیت و اهمیت موضوع، میزان هزینه، و ... بستگی دارد. مسئول امنیت یک شرکت، سازمان یا فروشگاه باید با توجه به نیازها و حساسیت، استفاده از سیستم های مختلف امنیتی و نظارتی مثل دوربین های مدار بسته، سیستم های صوتی، کنترل تردد، دزدگیرها و ... را در نظر گرفته و همچنین هماهنگی لازم بین آنها را به وجود آورد.

حفاظت فیزیکی چیست؟

در فرهنگ لغت وبستر واژه امنیت چنین تعریف شده است. احساس امنیت، رهایی از هراس و تردید، حفاظت، حراست. تعریف ارائه شده از امنیت را می توان برای دست اندرکاران مسائل حفاظت و امنیت به معنی کنترل دسترسی نیز تعریف کرد.



در واقع همه جنبه های وظایف و شغل دست‌اندرکاران مسائل حفاظت و امنیت حول محور تعریف اجرا و پایش دسترسی به اطلاعات متمرکز است. دسترسی شامل دسترسی فیزیکی نیز می‌شود. زمان استفاده، ابعاد بهره‌گیری و بهترین شیوه ادغام و یکپارچه‌سازی حفاظت فیزیکی اطلاعات با شیوه‌های سستی تامین امنیت فناوری اطلاعات، مفاهیمی هستند که دست‌اندرکاران حفاظت و امنیت باید با آنها آشنا باشند. کارشناسان مسائل حفاظت فناوری اطلاعات نیازی به داشتن تخصص فراوان در این زمینه ندارند، چون هستند کسان دیگری که تخصص مورد نیاز را تامین می‌کنند؛ اما دست‌اندرکاران مسائل حفاظت و امنیت باید با نقاط ضعف و قوت خط‌مشی و راهبردهای حفاظت و حراست فیزیکی آشنا باشند. موفقیت در زمینه حفاظت و برقراری امنیت در گرو همکاری نزدیک با اداره حفاظت فیزیکی است، چون مسئولان این اداره وظایف و مسئولیت‌های گسترده‌تری نسبت به تامین امنیت فناوری اطلاعات برعهده دارند و محترم شمردن متقابل مسئولیت‌ها و وظایف بین مسئولین تامین امنیت و اطلاعات و دست‌اندرکاران حفاظت فیزیکی می‌تواند ثمربخش باشد. به همین علت، آموزش فرا- قسمتی (قسمت حفاظت فیزیکی اطلاعات و حفاظت فیزیکی دیگر

اموال و دارایی‌ها) به ویژه هنگام بروز حوادث می‌تواند بسیار موثر و ارزشمند باشد.
به عبارتی می‌توان گفت:

حفاظت فیزیکی به مجموعه‌ای از اقدامات احتیاطی و کنترلی و استفاده از انواع مختلفی از منابع و تجهیزات، شامل نیروی انسانی، سخت‌افزار و نرم‌افزار به منظور کنترل تردد و حفاظت از اموال و دارایی‌های سازمان می‌باشد که به منظور حفظ تاسیسات یا سازمان‌ها و اماکن در مقابل خطرات طبیعی و مصنوعی بکار گرفته می‌شود.

کنترل دسترسی به معنای امنیت

هنگامی که از امنیت صحبت به میان می‌آید، اغلب مسئله چگونگی تحقق و برقراری آن مورد نظر است. در زمینه حفاظت از اطلاعات، بهره‌گیری از گذر واژه فایر وال مطرح می‌شود. در زمینه حفاظت و امنیت شخصی، جلوگیری از تجاوز و زورگیری با دوری جستن از کوچه‌های تنگ و تاریک و افراد مظنون، راه حل و چاره کار محسوب می‌شود. اما در زمینه حفاظت فیزیکی از فناوری اطلاعات باید ابتدا این موضوع را بررسی کرد که منظور از حفاظت چیست و صرفاً نباید به چگونگی اجرای تدابیر حفاظتی اندیشید. با تفکر درباره مقوله حفاظت از فناوری اطلاعات به این نتیجه می‌رسیم که مرکز ثقل این مقوله را کنترل دسترسی تشکیل می‌دهد. بدین ترتیب برقراری حفاظت فیزیکی در گرو کنترل دسترسی قرار دارد. گذر واژه‌ها و فایر وال‌ها، دسترسی به شبکه و اطلاعات را کنترل می‌کنند. خودداری از رفت و آمد در کوچه‌های تاریک، جان و اموال ما را از دسترسی تبهکاران دور نگاه می‌دارد. در محیط خانه‌ای با نصب قفل بر روی درها و پنجره‌ها، حفاظت و امنیت مورد نیاز تامین می‌شود. با بهره‌گیری از قفل در واقع از دسترسی افراد به محوطه‌ها جلوگیری شده است. با نصب قفل بر روی در، تنها افرادی که کلید آن قفل را در اختیار دارند می‌توانند به مکان حفاظت شده دسترسی داشته باشند، در واقع دسترسی به مکان حفاظت شده را تحت کنترل در می‌آورند. از آنجا که هیچ کس پس از ساعت‌ها نمی‌خواهد از پنجره وارد خانه شود (البته نوجوانان ممکن است دیدگاه متفاوتی داشته باشند)، در نتیجه روی پنجره‌ها قفل نصب نمی‌شود و پنجره‌ها به گونه‌ای ساخته می‌شوند که هیچ کس نتواند از آنها وارد خانه شود. استفاده از زنگ خطر در منازل امروزه با استقبال فزاینده‌ای روبرو شده است. سامانه‌های زنگ خطر نیز نوعی کنترل دسترسی محسوب می‌شوند، چون از دسترسی کسانی که قصد دارند بدون آنکه کسی متوجه شود وارد یک

مکان حفاظت شده شوند جلوگیری می‌کند.

تعریفی که از امنیت ارائه شده، یعنی امنیت به معنای کنترل دسترسی، درباره مفاهیم مربوط به حفاظت از اطلاعات از جمله در دسترس قرار داشتن، مخدوش نشدن و محرمانه ماندن اطلاعات نیز صدق می‌کند.

در دسترس قرار داشتن یعنی هر زمان که ضرورت ایجاب کند باید بتوان به اطلاعات دسترسی پیدا کرد. مخدوش نشدن یعنی اینکه اطلاعات دستکاری یا تغییر نیافته باشند، به همین علت دسترسی به اطلاعات برای ایجاد تغییرات در آنها صرفاً به افراد مجاز یا برنامه‌های ویژه، تغییر یا روزآمد کردن اطلاعات محدود می‌شود.

محرمانه بودن به این معنی است که تنها افراد مجاز می‌توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند، بدین ترتیب محرمانه بودن، یعنی کنترل دسترسی افراد به اطلاعات جهت مطالعه آن. همه این مفاهیم، جنبه‌های گوناگون کنترل دسترسی می‌باشند. میزان اطمینان خاطر از حفاظت و امنیت اموال و دارایی‌ها به میزان و چگونگی تدابیر کنترل دسترسی بستگی دارد. هر چه تدابیر اتخاذ شده برای کنترل دسترسی دقیق تر و مطمئن تر باشند، دسترسی افراد غیر مجاز محدود تر خواهد شد. برای مثال، قفل کردن پنجره تنها درجه اندکی از اطمینان خاطر را به ارمغان می‌آورد، چون فردی که قصد ورود به خانه را دارد می‌تواند به سادگی شیشه را بشکند و وارد خانه شود، اما شکستن شیشه سر و صدا ایجاد می‌کند و این خطر وجود دارد که فرد متجاوز به دام بیفتد.

باید به این نکته توجه داشت که حفاظت بیشتر، ضرورتاً به معنی دسترسی کمتر نیست، به بیان دیگر کنترل دسترسی به معنی جلوگیری از دسترسی نیست. پنجره قفل شده بی‌تردید کنترلی است که از دسترسی جلوگیری می‌کند. البته این نوع کنترل از نوع کنترل کامل برای جلوگیری از هرگونه دسترسی است. گرچه قصد این است که با قفل کردن پنجره از هرگونه دسترسی به داخل محوطه حفاظت شده جلوگیری شود. اما این گونه کنترل اطمینان خاطری در زمینه جلوگیری از دسترسی فراهم نمی‌آورد. در واقع، کنترل دسترسی است که می‌تواند بین دسترسی کامل تا عدم دسترسی در نوسان باشد. بدین ترتیب، کنترل دسترسی و نه میزان دسترسی است که می‌تواند امنیت لازم را تأمین کند. اطمینان داشتن از کارایی تدابیر اتخاذ شده برای کنترل دسترسی می‌تواند آرامش خاطر به ارمغان آورد. در اینجا به مبحث بعدی یعنی دفاع چند لایه می‌پردازیم.

دفاع چند لایه

دفاع چند لایه، میزان اطمینان به تدابیر اتخاذ شده برای کنترل دسترسی را به علت تعدد این گونه تدابیر افزایش می‌دهد.



هنگام طراحی دفاع چند لایه، مجری طرح تدابیر امنیتی را با توجه به سه عنصر پهنا، عمق و بازدارندگی به اجرا در می‌آورد.

درباره تدابیر امنیتی که در پهنای محل حفاظت شده به اجرا در می‌آیند می‌توان به پر کردن حفره‌ها و جای پاها در دیوار اطراف محل حفاظت شده اشاره کرد. هر جای پای موجود بر دیوار اطراف ساختمان حفاظت شده در واقع نوع متفاوتی از انواع آسیب‌پذیری است.

حفاظت فیزیکی در پهنا از آن جهت اعمال می‌شود که یک نوع خاص از کنترل نمی‌تواند انواع آسیب‌پذیری‌ها را از میان بردارد. برای درک بیشتر از این موضوع برای مثال در عرصه فناوری اطلاعات، فرض کنید کسی بخواهد با بهره‌گیری از گذر واژه‌ها (logon)، از دسترسی افراد غیر مجاز به اطلاعات موجود در سامانه‌های اطلاعاتی جلوگیری کند. اما گذرواژه (logon) نمی‌تواند از طریق اطلاعاتی که فرد از طریق اینترنت آن را برای فرد دیگری ارسال می‌کند، حفاظت کند. به همین علت، برای حفاظت از اطلاعات ارسال شده از طریق اینترنت، نوع دیگری از حفاظت (برای مثال رمز نگاری) ضرورت دارد، چون حفاظت بیش تری از اطلاعات به عمل

خواهد آورد.

حفاظت فیزیکی نیز همانند حفاظت از اطلاعات است. فرض کنید، فردی بخواهد از دسترسی افراد غیر مجاز به یک نقطه حساس و مهم در یک انبار کوچک یک طبقه جلوگیری کند. این انبار یک در ورودی در جلوی ساختمان و یک در کوچک در قسمت پشت ساختمان و یک در ماشین رو دارد و پنجره های آن نیز ثابت هستند و نمی توان آنها را باز کرد. استفاده از قفل برای درهای ورودی به این انبار یک نوع از تدابیر کنترل دسترسی است، اما نصب قفل بر روی دربها از شکستن شیشه پنجره ها برای دسترسی غیر مجاز به درون انبار جلوگیری نمی کند. از این رو، نصب حفاظ بر روی پنجره ها می تواند حفاظتی کامل برای انبار فراهم آورد. اصل دوم که حفاظت در عمق است با وجود آنکه مهم ترین عامل در دفاع چند لایه محسوب می شود اما اغلب نادیده گرفته می شود. برای واقع گرایی در عرصه مسائل حفاظتی، باید انسان قبول کند که امکان خطا و ناتوانی در تامین امنیت و حفاظت کامل و ناکامی در این زمینه وجود دارد. هر نوع کنترل و تدبیری که برای تامین امنیت و برقراری حفاظت به کار گرفته شده باشد دیر یا زود کارایی خود را از دست خواهد داد. از این رو، با تدابیر حفاظتی که در عمق به اجرا گذاشته می شود، لایه های حفاظتی دیگری بر لایه های موجود اضافه می شود. به بیان ساده تر، یک دیوار، به چندین دیوار تبدیل می شود که یکی پس از دیگری ایجاد شده اند. در عرصه حفاظت از اطلاعات، مثال گذر واژه کاربر می تواند موضوع را روشن کند. گذر واژه برای همیشه مخفی نمی ماند، چون کاربرها عادت دارند گذرواژه خود را روی کاغذ بنویسند یا از گذر واژه های یکدیگر استفاده کنند. همه می دانند هر اندازه که کارکنان یک موسسه نسبت به مسائل حفاظتی حساس و پایبند باشند و اینگونه مسائل به آنها یادآوری، شود باز هم گذرواژه نمی تواند به تنهایی حفاظت لازم را از اطلاعات به عمل آورد. از این جهت، به این گفته مشهور متوسل می شویم، چیزی که شما در اختیار دارید، چیزی که شما می دانید و چیزی که شما هستید. گذر واژه همان چیزی است که شما می دانید و دو مقوله دیگر در واقع لایه های حفاظتی در عمق برای تشخیص هویت محسوب می شوند. حفاظت در عمق در واقع افزودن لایه های دیگر به لایه های موجود حفاظتی است، لایه ای همچون کارت هوشمند که مترادف است با آنچه که شما در اختیار دارید. چنانچه گذرواژه فاش شود،

باز همه شما از لایه حفاظتی دیگر برای کنترل دسترسی برخوردار خواهید بود. با وجود این، باید به خاطر داشت که لایه های حفاظتی نیز کاستی های خاص خود را دارند و به همین علت، برای حصول اطمینان از کارایی تدابیر اتخاذ شده برای کنترل، عملکرد این تدابیر باید مورد ارزیابی قرار گیرند. در زمینه حفاظت فیزیکی نیز اوضاع همین گونه است.

در حفاظت فیزیکی، تدابیر حفاظتی در عمق از محیط پیرامون آنچه از آن حفاظت می شود آغاز می شود و در لایه های مختلف تا مرکز محل حفاظت شده ادامه پیدا می کند. از لحاظ تئوری، هر یک از لایه های حفاظتی در واقع دایره ایست که با لایه های دیگر که در اطراف محل حفاظت شده قرار گرفته اند مرکز مشترکی دارند. البته کمتر مرکز حفاظت شده ای وجود دارد که شکل دایره باشد. لایه های حفاظتی اغلب از پیرامون محل حفاظت شده آغاز می شوند، سپس نوبت به ورودی محل می رسد، بعد قسمت خارجی ساختمان، طبقه همکف، هر یک از قسمت های مختلف، سپس هر یک از دفاتر و در مرحله آخر قفسه ها یا گاوصندوق ها.

بازدارندگی

سومین اصل در حفاظت چند لایه، بازدارندگی است. بازدارندگی به این معنی است که برای حفاظت از آنچه مورد نظر است چنان تدابیری اتخاذ شود که تلاش افراد غیر مجاز برای دسترسی به آن یا مقدور نباشد یا در صورت امکان چنان پر هزینه و خطر به دام افتادن آن زیاد باشد، که دسترسی به مکان حفاظت شده، در واقع مقرون به صرفه نباشد. یکی از اشتباهاتی که حتی در اغلب موارد مدیران حفاظت فیزیکی نیز مرتکب آن می شوند این است که هزینه و خسارت ناشی از سرقت را صرفاً برای مالک صاحب شرکت برآورد می کنند و هزینه ای را که کارمند خلاف کار ممکن است بابت سرقت پرداخت کند را نادیده می گیرند. ارزش اشیا و وسائل حفاظت شده برای مالک شرکت باید در ارزیابی خطرات احتمالی و هزینه حفاظت از آن شی در مقابل شی محاسبه شود. برای مثال هیچ کس حاضر نیست برای حفاظت از یک شی پنج هزار تومانی، ده هزار تومان بابت امور حفاظتی هزینه کند. با این وجود، باید هزینه ای که فرد خلافکار در صورت سرقت یک شی ممکن است متقبل شود را در نظر گرفت. یعنی باید دید که اگر کارمند خلافکاری دست به سرقت زد چه توانایی باید پرداخت

کند، چون چنین فردی خود نیز برای اجرای نیت خلاف خود دست به محاسبه می‌زند. برای مثال، برای جلوگیری از به سرقت رفتن سرور پنج میلیون تومانی شاید نصب یک دوربین ۱۰ هزار تومانی کفایت کند، اما نصب یک سامانه ده‌هزار تومانی برای حفاظت از یک وسیله پنج هزار تومانی مقرون به صرفه نخواهد بود.

یکی از مسائل مهم در ارزیابی تدابیر حفاظتی این است که مشخص کنیم چه مقدار از امنیت برقرار شده، سهم تدابیر در عرض و در عمق و چه مقدار آن به تدابیر بازدارنده باز می‌گردد. باید سهم هر یک از این لایه‌ها در تامین امنیت محل حفاظت شده مشخص شود تا از این طریق بتوان با ایجاد توازن بین این تدابیر که مدیریت خطر تحلیلی نامیده می‌شود بهترین تدابیر حفاظتی را برای ردیابی، بازدارندگی و ایجاد تاخیر در دسترسی‌های غیر مجاز به کار گرفت.



خطراتی که تاسیسات را تهدید می‌نماید عبارتند از:

الف) خطرات طبیعی: به آن دسته از خطراتی اطلاق می‌شود که طبیعت در به وجود آمدن آنها دخالت داشته و انسان هیچ نقشی در این مورد ندارد. مانند: زلزله، سیل، آتشفشان و طوفان.

ب) خطرات مصنوعی: به آن دسته از خطراتی اطلاق می‌شود که انسان در بوجود آمدن آنها دخالت دارد. که خود به دو دسته تقسیم می‌شوند.

- خطرات مصنوعی آشکار مانند: جنگ

- خطرات مصنوعی پنهانی مانند: جاسوسی، خرابکاری، سرقت

- سیستم های حفاظت فیزیکی:

سیستم های حفاظتی به دو دسته زیر تقسیم می شوند

۱- سیستم موانع حفاظتی شامل:

الف) موانع طبیعی: آن دسته از موانعی هستند که در طبیعت موجود می باشد. مانند: کوه، دریا، جنگل و

ب) موانع عامل: شامل روشنایی های حفاظتی و سیستم های اعلام خطر می باشد.

ج) موانع مصنوعی: شامل - حصارها ، - محفظه ها ، - قفل ها و ...

د) موانع انسانی: موانع انسانی شامل نگهبانها می شوند. یک نگهبان قادر به انجام

وظایف زیر می باشد .

- کشف خطر - اعلام خطر - دستگیری - شناسایی

ه) موانع حیوانی: موانع حیوانی معمولاً شامل سگهای نگهبان (آموزش دیده) می شوند.

فصل اول:

دوربین های مدار بسته

سامانه نظارت تصویری

تلویزیون مدار بسته یا CCTV به تعدادی دوربین ویدیویی که سیگنال هایی را به تعداد محدودی مانیتور می فرستند، گفته می شود . تفاوت این نوع تلویزیون ها با تلویزیون های معمولی در این است که سیگنال ها به صورت باز منتشر نمی شوند ، هرچند ممکن است برای انتقال آنها از تکنولوژی بی سیم استفاده شود .

دوربینهای مدار بسته اغلب برای نظارت در مکان هایی مانند : بانک، فرودگاه ، فروشگاه، تاسیسات نظامی و ... به کار می روند. افزایش استفاده از این دوربین ها باعث بالا رفتن بحث ها در زمینه نظارت مداوم و تجاوز به حریم خصوصی گشته است. در پروژه های صنعتی، این دوربین ها برای نظارت به بخش های مختلفی که از دسترس اتاق کنترل دورند و یا در اماکنی که حضور نیروی انسانی امکان پذیر نیست ، به کار می آیند. این دوربین ها می توانند به شکل دائمی و یا در مدت زمان محدود، بنا به درخواست مرکز برای نظارت بر رویدادی خاص عمل کنند.



تاریخچه

دوربین های مدار بسته ،اولین بار توسط شرکت زیمنس به صورت آزمایشی در پیموند آلمان در سال ۱۹۴۲ برای نظارت بر حرکت راکت های V۲ به کار گرفته شدند. مهندس آلمانی، والتر بروش، مسول طراحی و نصب این سیستم بود. سیستم های ضبط مدار بسته اغلب در سکوهای پرتاب برای ثبت پرواز موشکها به کار گرفته می شد تا عوامل خطای احتمالی شناخته شوند. در موشکهای بزرگتر سیستم های مدار بسته تصاویر را با استفاده از خطوط رادیویی به زمین ارسال می کردند.



فرایندهای صنعتی

در فرایندهای صنعتی که در پی احتمال وجود خطر، حضور داریم نیروی انسانی امکان پذیر نیست ، نظارت معمولاً از طریق دوربین های مدار بسته صورت می گیرد. برخی از این فرایندها عبارتند از بخش های شیمیایی، داخل راکتورها و تاسیسات هسته ای. استفاده از دوربینهای حرارتی اندازه گیری دمای فرایند را نیز امکان پذیر می سازد. استفاده از دوربینها در برخی از این فرایندها اجباری است.

ثبت جوامع

استفاده از دوربین های مدار بسته در سازمانهای غیر دولتی باعث افزایش امنیت در بسیاری موسسات از جمله بانکها شده است. امروزه استفاده از این سیستم ها حتی در منازل نیز بسیار ساده و ارزان است.



اریک هریس و دیلند کله بولد در فاجعه مدرسه کلمباین

نظارت بر مکان های عمومی در انگلستان بعد از بمب گذاری های آی.آر.ای بیشتر گردید. تجربیات به دست آمده در انگلستان در دهه های ۷۰ و ۸۰ باعث افزایش استفاده از این سیستم ها در دهه ۹۰ گردید. در گزارش دولت با عنوان «دوربین های مدار بسته، محافظ شما» موفقیت این سیستم ها تایید شد و مسیر را برای افزایش بهره گیری از دوربین های مدار بسته هموارتر ساخت. امروزه، این دوربین ها اکثر مراکز

شهری، ایستگاه‌ها، پارکینگ‌ها و مراکز تجاری را پوشش می‌دهند. به‌عنوان نمونه، تعداد دوربین‌های مداربسته در انگلستان حدود ۴۲۰۰۰۰۰ عدد تخمین زده شده است. در این کشور به ازای هر ۱۴ نفر یک دوربین وجود دارد.

هیچ شاهدی بر این مدعا وجود ندارد که وجود دوربینهای مدار بسته باعث کاهش جرم و جنایت می‌شود. برخی تاثیرات این سیستم‌ها کاهش جرائم در پارکینگها بوده، که اثری زود گذر به شمار رفته است. مزایای بسیار زیادی در استفاده از دوربین های مدار بسته وجود دارد، اما کاهش جرائم جزء این مزایا به شمار نمی‌رود. اگر چه این دوربینها باعث کاهش جرائم نمی‌شوند، اما به حل آن کمک می‌کنند.

در برخی تاکسی‌ها و ماشین های گشت پلیس نیز دوربین های مدار بسته برای حفاظت از رانندگان به کار گرفته می‌شود. برخی مواقع، دوربین های مدار بسته خود مورد حمله قرار می‌گیرند. در برخی شهرها، مثل میدلز برو در انگلستان، دوربین های مدار بسته مجهز به سیستم صوتی دو طرفه نیز هستند، این گونه سیستم‌ها به کاربر این اجازه را می‌دهد که با مهاجمین ارتباط برقرار کند.

استفاده از این دوربین‌ها در ایالات متحده رواج کمتری دارد، اگر چه این میزان در حال افزایش است. در سال ۱۹۹۸، در شهر نیویورک ۳۰۰۰ دوربین وجود داشته است. در حال حاضر در شیکاگو تعداد این دوربین‌ها ۲۲۰۰ است.



شناسایی سارقین از طریق تصاویر دوربین های مداربسته

مهمترین اثر دوربینهای مدار بسته نه کاهش جرائم، بلکه احراز هویت و ردگیری است. بسیاری از پرونده های جنایی با استفاده از این سیستم ها بررسی شده اند. امروزه، از این دوربینها برای یافتن بچه های گمشده نیز استفاده می شود. بعد از بمب گذاری در لندن در ۷ ژولای ۲۰۰۵، از این دوربین ها برای شناسایی بمب گذاران استفاده می شد.

برخی مواقع، ممکن است این سیستم یا نوارهای ضبط شده آن توسط افراد مهاجم از بین برود. در این گونه مواقع، استفاد از تکنولوژی DVR می تواند مساله را حل کند.

نظارت بر ایمنی

در موقعیت هایی که کاربر یک دستگاه، دید لازم جهت مشاهده افراد در معرض خطر را ندارد می توان از دوربینهای مدار بسته استفاده کرد. مثلاً، در مترو، می توان با استفاده از این دوربین ها ورود و خروج افراد را مشاهده کرد. در شهر بازی ها نیز می توان با استفاده از دوربینهای مدار بسته مطمئن شد که قبل از حرکت دستگاه، همه در جای خود نشسته اند. با نصب این دوربین ها در وسایل نقلیه، می توان حرکت به سمت عقب را به راحتی انجام داد.

دوربینهای دیجیتال مدار بسته CCDP

با پیشرفت تکنولوژی دوربین های مدار بسته در اکتبر ۲۰۰۵، استفاده از دوربینهای دیجیتال امکان پذیر شد. این دوربین ها قادرند تصاویری با دقت 1200×1600 مگا پیکسل تولید کنند و بر طبق حرکت و یا گذشت زمان این تصاویر را ثبت کنند. این تصاویر دقت بهتری نسبت به تصاویر دوربین های معمولی دارند. اکنون دوربینهای دیجیتال به همراه بسته های نرم افزاری مخصوص با قیمت نسبتاً پایین برای استفاده در سیستم های مدار بسته در بازار موجودند.



تصاویر هر دوربین، هر چند ثانیه یک بار به کامپیوتر فرستاده می‌شوند. اگر کامپیوتر به شبکه متصل باشد، می‌توان کار نظارت را از راه دور نیز انجام داد. دوربین‌های عکسبرداری دیجیتال برای ثبت رخدادها مناسبند، اما دوربین‌های مدار بسته تلویزیونی برای نظارت بر فرایندهای متحرک به کار می‌روند.

کنترل ترافیک

بسیاری از شهرها و بزرگراه‌ها دارای سیستم کنترل ترافیک گسترده‌ای هستند که از دوربین‌های مدار بسته برای تشخیص راه‌بندان یا تصادفات استفاده می‌کنند. برخی از این سیستم‌ها در اختیار شرکت‌های خصوصی بوده و اطلاعات دریافتی را به سیستم GPS می‌فرستند.

حریم خصوصی

مخالفان دوربین‌های مدار بسته بر این باورند که این سیستم‌ها به حریم خصوصی افراد وارد شده و این گونه نظارت مستمر بر آزادی‌های شهروندی تبعات نامطلوبی دارد. آنها همچنین عقیده دارند که دوربین‌های مدار بسته جرائم را کاهش نمی‌دهند، بلکه فقط جرائم دیگری را جایگزین می‌کنند. خیلی از این منتقدان، دوربین‌های مدار بسته را به وضعیت موجود در زمان ۱۹۸۴ جورج اورول تشبیه کرده‌اند که در آن در هر خانه یک تلویزیون نصب شده است.

موافقان دوربین های مدار بسته بر این عقیده اند که این دوربین ها وارد حریم خصوصی افراد نمی شوند، چرا که بر اماکن شخصی نظارت نمی کنند، و تنها مکانهای عمومی را زیر نظر دارند. در این موارد می توان تعادلی بین حقوق شهروندی افراد و نیاز آنها به محافظت و امنیت به وجود آورد. افزایش استفاده از دوربینهای مدار بسته در منازل نیز مسایلی را در زمینه میزان بکارگیری آنها در کنترل اجتماعی به وجود آورده است. با این حال، بعد از واقعه ۱۱ سپتامبر، استفاده از این سیستم ها افزایش چشمگیری داشته است.

فارغ از استفاده های دولتی از این ابزار، اعتراضاتی نسبت به استفاده غیر قانونی از موارد ثبت شده توسط دوربین های مدار بسته نیز به وجود آمد و در پی آن در برخی کشورها استفاده از این سیستم ها محدودتر و منوط به اجازه قانونی گردید.



تصاویر حریق برجی در چین که از طریق دوربین های مدار بسته ضبط شده است

دوربین های امروزی

دوربین های مدار بسته اولیه دارای تکنولوژی ابتدایی، حجیم و با تصویر سیاه و سفید بوده و قابلیت زوم و حرکت نداشتند. در سیستم های امروزی از دوربین های کوچک و رنگی استفاده می شود که علاوه بر امکان زوم و فوکوس، قابلیت اتصال به کامپیوتر و دنبال کردن نیمه خودکار اشیاء را نیز دارا می باشند. مثلاً می توانند حرکت در محل های

غیر مجاز را دنبال، یا حتی بر روی یک شی خاص قفل کرده و آن را در محیط ردیابی کنند. با اتصال به کامپیوتر، کار ردیابی توسط شبکه و کار دسته ای از دوربین‌ها در محدوده وسیع تری امکان پذیر است. اضافه کردن بخشهای شناسایی پلاک و نمره نیز در این دوربینها می‌تواند به عنوان پایگاه داده ای از موقعیت افراد و گروهها مورد استفاده قرار گیرد.

دوربین‌ها در شبکه می‌توانند حرکت هر فردی را بدون محدودیت دنبال کنند. البته برخی گزارش‌ها حاکی از آن است که خواندن نادرست نمره‌ها توسط این دوربینها گاهاً باعث جریمه نادرست افراد شده است.

با اضافه شدن بخش شناسایی چهره به این سیستم، می‌توان هویت هر فرد را توسط این دوربینها تعیین کرد. این سیستم می‌تواند هزاران چهره در پایگاه داده را در عرض چند ثانیه بررسی کند. اگر چه این سیستم برای نظارت کلی به کار گرفته شده، اما به دلیل دقت نسبتاً پایین در تشخیص تاثیر چندانی نداشته است. این نوع سیستم بیشتر در فرودگاهها و بندرگاهها برای شناسایی افراد مظنون پیشنهاد شده است.

بررسی کامپیوتری تصاویر دوربین‌های مدار بسته هر روز در حال پیشرفت است و دیگر لازم نیست کاربر انسانی هر لحظه صفحات را زیر نظر بگیرد و به این ترتیب می‌تواند در یک لحظه بر تعداد بیشتری دوربین نظارت کند. این سیستم‌ها افراد را به‌طور مستقیم مورد مشاهده قرار نمی‌دهند، بلکه با در نظر گرفتن حرکات خاص بدن یا لباس‌ها و وسایل خاص، فقط افراد بخصوصی را دنبال می‌کنند. پایه این نظریه بر این است که افراد در محیط‌های عمومی رفتاری قابل پیش بینی دارند. افرادی که در یک جمعیت رفتار غیر مشابهی دارند (مثلاً سارقان خودرو) توسط کامپیوتر شناسایی می‌شوند. در تکنولوژی پیشرفته‌تر، از میکروفون در کنار دوربین استفاده می‌شود. مثلاً اگر فردی به شکلی آزار دهنده فریاد بزند (مثلاً برای ایجاد اغتشاش)، دوربین‌ها به‌طور خودکار روی او متمرکز شده و کاربر را مطلع می‌سازند. اگر چه برخی مخالفان این نوع تکنولوژی معتقدند، این روش می‌تواند برای شنود مکالمات خصوصی مورد استفاده قرار گیرد (برد این سیستم در حدود ۱۰۰ متر است).

نگهداری، ذخیره، محافظت

ذخیره بلندمدت موارد ثبت شده در دوربین‌های مدار بسته مساله‌ای مهم به‌شمار

می رود. برای این کار می توان از ابزاری مثل نوار ویدئویی استفاده کرد. البته همانطور که قبلاً گفته شد، برای ثبت برخی موارد ممکن است منع قانونی وجود داشته باشد. با این حال، این موارد ضبط شده می توانند برای تحقیقات در مراحل قانونی به کار گرفته شوند.



موارد ثبت شده به چند دلیل نگهداری می شوند که مهمترین دلیل، نظارت بر فرآیند مورد نظر است. دوم اینکه این موارد طی مدت زمان محدودی نگهداری می شوند تا بعداً در صورت نیاز به عنوان مدرک استفاده شوند. همچنین، این اطلاعات می توانند برای تحقیقات تاریخی و به عنوان اطلاعات بلند مدت به کار روند (مثلاً روند و سیر یک شرکت).

معمولاً برای ثبت اطلاعات به جای نوار ویدیویی، از دیسک استفاده می شود. کیفیت ضبط دیجیتالی به نسبت فشرده سازی، تعداد تصاویر در هر ثانیه، اندازه تصاویر و طول هر تصویر قبل از جایگزین شدن تصویر بعدی بستگی دارد. برای تعیین میزان حافظه مورد نیاز برای ثبت، معمولاً به شکل زیر عمل می شود:

- تعداد دوربین ها را مشخص کنید (N_c).
- تعداد فریم ها را در هر ثانیه مشخص کنید (R_f).
- حجم متوسطی را که هر فریم بعد از فشرده شدن بر روی دیسک اشغال

می‌کند، تخمین بزنید (S_p).

- زمان فعالیت هر دوربین را (بر حسب در صد)، با توجه به تعداد فریم‌ها ، تخمین بزنید (A).
- زمان کلی را که تصاویر هر دوربین نگه داشته می‌شوند، مشخص کنید (D).

بعد از مشخص کردن این پارامترها ، می‌توان ظرفیت دیسک مورد نظر را (بر حسب گیگابایت) از رابطه زیر به دست آورد:

$$Capacity = \frac{N_c (R_f \times S_f \times A) \times (\theta \times \theta \times 2) \times D}{1024^2}$$



نمونه دوربین های جدید با قابلیت های بالا



نمونه دوربین های مدار بسته ضد آب

استفاده های خاص

برخی استفاده های خاص دوربین های مدار بسته عبارت است از :

- تشخیص اشیای ناشناخته در حال پرواز (UFO)
- پخش مستقیم برنامه ها در بردهای کوتاه
- ایجاد ارتباط بین کاربر و دیگران با استفاده از بلندگو در کنار دوربین

نقاط آسیب پذیر دوربینهای مدار بسته

اگر دوربین ها به صورت فیزیکی محافظت نشوند، می توانند در برابر موارد زیر آسیب پذیر باشند :

- برخی افراد خاطی دوربین ها را عمداً خراب می کنند، در برخی مکان های مهم از نظر امنیتی، دوربین ها دارای محافظ ضد گلوله هستند.
- ریختن اسپری یا مواد دیگر روی لنز دوربین باعث کدر و مات شدن تصاویر می شود.
- استفاده از اشعه لیزر می تواند برای مدتی دید دوربین را کور کند و اگر این اشعه قوی تر باشد، می تواند حتی باعث خرابی دوربین شود. با این حال، چون لیزر اشعه ای مونوکروماتیک (تک رنگ) است، می توان با استفاده از یک فیلتر رنگی اثر آن را کاهش داد.
- در شبکه های بی سیم، ارسال سیگنال با یک فرکانس به طور مداوم، ممکن است به خرابی دوربین بینجامد.
- کاربرهای سیستم های حفاظتی - نظارتی

فصل دوم: کنترل دسترسی

کنترل تردد

کنترل تردد یا دستیابی (Access Control) به معنی تایید یا عدم تایید دسترسی کاربران به منابع خاص می باشد. کنترل تردد را می توان برای مدیریت منابع فیزیکی (مثل سالن سینما که تنها دارندگان بلیط مجاز به عبور هستند)، منابع مجازی (مثل حسا ب بانکی که افراد محدودی مجاز به برداشت از آن هستند) یا منابع دیجیتال (مثل متنی بر روی کامپیوتر که فقط افراد خاصی می توانند آن را بخوانند) به کار برد.



دستیابی فیزیکی

دستیابی فیزیکی برای یک فرد معمولاً از طریق پرداخت وجه و یا داشتن مجوز امکان پذیر است. در برخی از مکان‌ها تردد تنها در یک جهت صورت می‌گیرد (ورود یا خروج).

برای کنترل این نوع تردد می‌توان از نگهبان، دربان، مسئول کنترل بلیط یا (turnstile) استفاده کرد. همچنین این امکان وجود دارد که در اطراف محل مورد نظر از نرده استفاده شود. در کنترل تردد می‌توان مجاز یا غیر مجاز بودن حضور افراد و یا خروج افراد را کنترل نمود (مثلاً کنترل در محل درب فروشگاه‌ها).

در امنیت فیزیکی هدف از کنترل تردد محدود کردن دسترسی افراد به اموال، ساختمان یا حتی یک اتاق است. کنترل تردد فیزیکی را میتوان با استفاده از نیروی انسانی (نگهبان، مأمور امنیتی یا مسئول پذیرش) یا از طریق ابزارهای مکانیکی مثل قفل و کلید یا ابزارهایی با تکنولوژی پیشرفته تر مثل سیستم های کنترل پیاده سازی کرد.

کنترل تردد فیزیکی با مساله چه کسی؟ کجا؟ و چه وقت؟ سروکار دارد

سیستم کنترل تردد فیزیکی مشخص می‌کند که: چه کسی مجاز به ورود یا خروج است؟ محل‌های مجاز ورود و خروج کجاست؟ و این افراد در چه زمانی اجازه تردد دارند؟ انجام این کار در گذشته با استفاده از قفل و کلید انجام می‌شده است. وقتی دری قفل می‌شود، تردد افراد از آن در فقط با داشتن کلید امکان‌پذیر است. اما قفل و کلید مکانیکی امکان کنترل و محدود کردن افراد یا تعیین زمان ورود و خروج را فراهم نمی‌کند. در این سیستم‌ها کلیدهای مورد استفاده و ورود و خروج افراد ثبت نمی‌شود و کلید را می‌توان به راحتی کپی کرده و در اختیار افراد غیر مجاز قرار داد. در صورت مفقود شدن کلید و یا اتمام مدت اعتبار فرد برای استفاده از کلید، باید قفل را تعویض کرد

در کنترل تردد الکترونیکی، از کامپیوتر برای رفع این نواقص استفاده شده است. در این سیستم‌ها تعداد زیادی اجازه‌نامه را می‌توان جایگزین کلیدهای مکانیکی کرد. اعطای اجازه ورود برای افراد در سیستم‌های الکترونیکی با ارائه این مجوز یا کارت امکان پذیر است. بعد از صدور اجازه ورود، درب برای زمان از پیش تعیین شده ای باز شده و تردد ثبت می‌گردد. در صورت عدم صدور اجازه، در بسته مانده و این صحنه

نیز ثبت می‌شود. در این سیستم می‌توان درب ورودی را مورد نظارت قرار داده و اگر درب با فشار باز شود و یا اگر برای مدت زیادی باز بماند، آژیر خطر به صدا در می‌آید.

نحوه کار سیستم کنترل تردد

هنگامی که کارت عبور وارد سیستم کارت خوان می‌شود، اطلاعاتی که معمولاً به صورت عدد و یا کد است، به مرکز کنترل ارسال می‌گردد. مرکز کنترل این اطلاعات را با اطلاعات موجود در پایگاه مقایسه کرده و پس از آن درخواست پذیرفته و یا رد می‌شود، در طی این فرایند اطلاعات مربوط به ورود و خروج نیز ثبت می‌شود. چنانچه اجازه ورود داده نشود، درب همچنان بسته می‌ماند. اگر بین اطلاعات ورودی و اطلاعات موجود در پایگاه مطابقت وجود داشته باشد، مرکز کنترل بر روی یک رله عمل کرده درب باز می‌شود و همچنین آژیر غیر فعال می‌گردد. معمولاً پذیرفته و یا رد شدن درخواست ورود با چراغ چشمک زن سبز یا قرمز مشخص می‌شود.

توضیحات بالا به یک سیستم کنترل ساده و ابتدایی مربوط می‌شود. در این سیستم می‌توان کنترل تردد را به افراد مختلف واگذار کرد. مثلاً اگر فرد (الف) اجازه تردد به اتاقی را داشته، اما فرد (ب) این اجازه را نداشته باشد، فرد (الف) می‌تواند این اختیار را به فرد (ب) واگذار کند. برای جلوگیری از بروز این اتفاق می‌توان از سیستم تایید دوگانه استفاده کرد. در این نوع سیستم، علاوه بر کارت و کد ورود، عامل دوم نیز مورد نیاز است. عامل دوم می‌تواند یک پین کد، یک کارت دیگر، یا ورودی بیومتریک باشد. این عوامل را می‌توان به‌طور کلی به سه دسته دستی (مثل کارت) رمزی (مثل پین کد) و مشخصاتی (مثل ویژگی‌های بیومتریک) تقسیم‌بندی کرد.

بخش‌های مختلف یک سیستم کنترل تردد

در یک سیستم کنترل تردد نقطه ورود می‌تواند یک درب، (turnstile)، ورودی پارکینگ، آسانسور و ... باشد که ورود با استفاده از این سیستم امکان‌پذیر می‌شود. معمولاً نقطه دسترسی یک درب بوده که این درب ورودی شامل چندین عنصر می‌باشد. مهمترین بخش آن یک قفل الکترونیکی است. این قفل توسط یک سویچ الکترونیکی باز می‌شود. به جای انجام این کار توسط کاربر، معمولاً از یک ورودی استفاده می‌شود. این ورودی می‌تواند یک صفحه کلید، که باید رمز عبور از طریق

آن وارد شود، یک کارت خوان یا یک سیستم بیومتریک باشد. کارت خوان به خودی خود درب را باز نمی کند، بلکه کد ورودی را به مرکز کنترل فرستاده و مرکز کنترل در این مورد تصمیم گیری می کند. برای بررسی وضعیت درب از یک سویچ مغناطیسی استفاده می شود. این سویچ بی شباهت به آهن ربای درب یخچال یا خودرو نیست. در این سیستم ها معمولاً ورود افراد کنترل شده و خروج آنها مورد کنترل قرار نمی گیرد. در جایی که خروج کنترل نمی شود (خروج آزاد)، ابزاری برای درخواست خروج (REX) مورد استفاده قرار می گیرد. این ابزار می تواند یک دگمه و یا آشکار ساز حرکتی باشد. وقتی این دگمه فشار داده و یا حرکتی در جلوی درب تشخیص داده شود، آژیر غیر فعال شده و در باز می شود. خروج از درب بدون باز کردن الکترونیکی آن، خروج آزاد نامیده می شود که یک مساله مهم امنیتی است. در حالتی که خروج آزاد مجاز نباشد، درب خروجی نیز قفل می شود.

مجوز عبور

مجوز عبور معمولاً رمزی (مثل پین کد)، دستی (مثل کارت یا نشانه ورود) و یا مشخصاتی (مثل ویژگی های بیومتریک) یا ترکیبی از این ها می باشد. این مجوز می تواند یک کارت، کلید مجازی یا نوع دیگری از کلیدها باشد. کارت های مختلفی مثل نوارهای مغناطیسی، بارکد، و یگند، بی سیم های ۱۲۵ کیلو هرتز، کارت های هوشمند تماسی یا بدون تماس برای این منظور به کار می روند. سیستم های بیومتریک نیز از اثر انگشت، شناسایی چهره، شناسایی عنبیه، شبکیه، تشخیص صدا و یا شکل و حالت دست ها استفاده می کنند.

تکنولوژی بارکد

بارکد یا کد میله ای، مجموعه ای از نوارهای روشن و تاریک کنار هم است که توسط یک دستگاه نوری خوانده می شوند. ترتیب و عرض نوارها با توجه به پروتکل مورد استفاده، تعیین می شود. برای این کار پروتکل های متعددی وجود دارد که رایج ترین آنها کد ۳۹ است. گاه کدهای مربوطه به صورت عدد نیز نمایش داده می شوند تا افراد نیز بتوانند آنها را بخوانند.

مزیت این تکنولوژی ارزان بودن و سادگی تولید و استفاده از آن است. اما این مزیت به نوعی عیب این روش نیز به شمار می‌رود. زیرا سادگی این تکنولوژی موجب آسیب‌پذیری در برابر سواستفاده می‌شود.

از طرف دیگر، در صورت کثیف بودن یا لکه دار بودن کارت‌ها، اطمینان دستگاه کارت‌خوان کاهش می‌یابد. برای کاهش ورود افراد غیرمجاز می‌توان بارکد را با جوهر مشکی چاپ کرد و سپس آن را با یک پوشش قرمز تیره پوشاند. سپس بارکدها را با استفاده از یک دستگاه نوری مجهز به سیستم مادون قرمز کرد. به این ترتیب، کپی کردن بارکدها با دستگاه کپی دشوار خواهد شد و کدها را نمی‌توان به راحتی با استفاده از کامپیوتر تولید کرد.



نوارهای مغناطیسی

نوارهای مغناطیسی متشکل از مجموعه‌ای از باریکه‌های اکسیدهای مغناطیسی هستند که بر روی یک کارت چسبانده شده‌اند. در هر نوار مغناطیسی سه ردیف داده مختلف وجود دارد. معمولاً داده‌های هر ردیف از استانداردهای کدگذاری خاص خود پیروی می‌کنند، اما می‌توان استانداردهای دیگر را نیز برای کدگذاری به کار برد. کارت‌های مغناطیسی در مقایسه با سایر کارت‌ها ارزان‌تر بوده و برنامه‌نویسی آنها ساده‌تر است. اگر چه تولید کارت‌های مغناطیسی از بارکد دشوارتر است، اما تکنولوژی خواندن داده و کدگذاری آن بر روی کارت مغناطیسی گسترده‌تر و پیاده‌سازی آن ساده‌تر است. در کارت‌های مغناطیسی احتمال خواندن نادرست، از بین رفتن بخش مغناطیسی و از بین رفتن داده وجود دارد.



کارت‌های ویگند

این تکنولوژی از سیم‌های فرومغناطیس به‌نحوی استفاده کرده که الگوی منحصر به‌فردی را تشکیل می‌دهند.

کارت‌های مجاورت

در کارت‌های کنترل تردد اولیه، از اثر ویگند استفاده می‌شد. در تکنولوژی‌های جدید ویژگی داده‌های ویگند نیز حفظ شده است تا این سیستم با سایر سیستم‌ها سازگار باشد. در اینجا دستگاه‌های کارت‌خوان با هم با نام ویگند شناخته می‌شوند، اما دیگر از اثر ویگند در آنها استفاده نمی‌شود. کارت‌خوان ویگند، یک میدان الکتریکی در محدوده ۱ تا ۵ اینچی در اطراف خود ایجاد می‌کند و در کارت‌ها نیز از یک مدار LC ساده استفاده می‌شود. وقتی کارت در میدان کارت‌خوان قرار می‌گیرد، سیم پیچ داخل کارت توسط میدان تحریک شده، سیم‌پیچ خازنی را شارژ کرده و مدار مجتمع به کار می‌افتد. این مدار شماره کارت را به سیم‌پیچ و از آنجا به کارت‌خوان می‌فرستد. قالب رایج در کارت‌های مجاورت، فرمت ۲۶ بیتی ویگند است. در این قالب معمولاً از یک پیش‌شماره استفاده می‌شود که این پیش‌شماره در کلیه کارت‌های یک مجموعه یکسان است.

سازمان‌ها می‌توانند دارای کارت‌هایی با شماره یکسان باشند، اما چون پیش‌شماره آنها متفاوت است سیستم دچار مشکل نشده و تداخلی در روند کاری سازمان به‌وجود

نمی‌آید. این ایده برای مدت زمان محدودی جوابگوی نیازها بود، اما چون هیچ سازمانی بر ساخت این کارت‌ها نظارت نداشت، این احتمال وجود داشت که تولیدکنندگان پیش‌شماره‌های یکسان برای خود انتخاب کنند و به این ترتیب احتمال ایجاد دو کارت مشابه وجود داشت. برای مقابله با این مشکل برخی تولیدکنندگان از قالبی استفاده کردند که دارای بیش از ۲۶ بیت ویگند است.

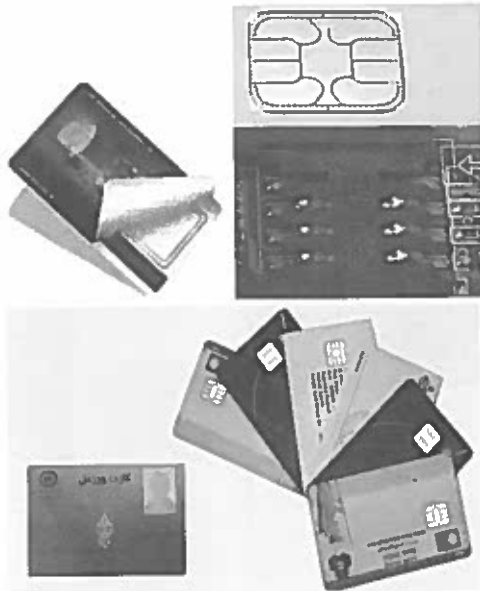
در این قالب ۲۶ بیتی، بدین ترتیب که بیت اول مشخصه زوج و فرد، بیت‌های ۲ تا ۹ پیش‌شماره و بیت‌های ۱۰ تا ۲۵ شماره کارت را تشکیل می‌دهند. سایر قالب‌ها نیز دارای ساختار مشابهی شامل پیش‌شماره و بیت زوج و فرد جهت بررسی خطا هستند.



کارت‌های هوشمند

دو نوع کارت هوشمند وجود دارد: کارت‌هایی که با تماس کار می‌کنند و کارت‌هایی که نیازی به تماس ندارند. در هر دو نوع کارت یک ریز پردازنده و یک حافظه وجود دارد. کارت‌های هوشمند از یک نظر با کارت‌های مجاورت متفاوتند. ریز پردازنده در کارت مجاورت فقط یک وظیفه دارد: ارسال اطلاعات کارت به کارت خوان. پردازنده کارت هوشمند دارای سیستم عامل بوده و می‌تواند کاربردهای مختلفی از قبیل کارت خرید، پیش پرداخت، کارت عضویت و کارت کنترل تردد را پاسخگو باشد. تفاوت دو نوع کارت گفته شده در نحوه برقراری ارتباط کارت با سیستم بیرونی است.

کارت هوشمند تماسی دارای ۸ نقطه تماس جهت انتقال اطلاعات به کارت خوان است. کارت هوشمند بدون تماس از سیستم ارتباط رادیویی مشابه کارت های مجاورت استفاده می کند با این تفاوت که باند فرکانسی در اینجا متفاوت است. در سیستم کارت های هوشمند، می توان اطلاعات مربوط به کاربر را بر روی کارت ذخیره کرد و نیازی به استفاده از حافظه مرکز کنترل نیست.



پین کد

پین کد (personal identification number) یا شماره شناسایی شخصی، عددی است که همانند رمز عمل می کند. این عدد معمولاً شامل ۴ تا ۸ رقم است. هرچه تعداد ارقام کمتر باشد، حدس زدن آن ساده تر بوده و هرچه تعداد آن بیشتر شود، به خاطر سپردن آن سخت تر می شود. مزیت پین کد در این است که احتمال از بین رفتن و گم شدن آن وجود ندارد و عیب بارز این روش احتمال فراموشی کدها و امکان سو استفاده توسط افراد دیگر است. امنیت پین کد از بارکد و کارت مغناطیسی کمتر است.

کارت خوان‌ها

کارت خوان‌ها وسایلی برای خواندن کارت‌های تردد هستند. کارت خوان‌ها در اشکال متنوعی از نظر شکل، اندازه و ترکیب طراحی شده‌اند. رایج‌ترین آنها مدلی است که کاربر کارت خود را درون شکاف قرار می‌دهد و یا کارت را داخل یک شکاف می‌کشد و عبور می‌دهد. نوع دیگر کارت خوان از فناوری آسانی استفاده می‌کند که کاربر کارت خود را روی کارت خوان قرار می‌دهد.

برخی از انواع کارت خوان‌هایی که کارت درون آنها قرار داده می‌شود، صفحه کلیدی در آنها قرار دارد که وقتی کاربر کارت خود را در آن فرو می‌برد، به یک شماره شناسه واحدی روی صفحه کلید دست می‌یابد. سپس این عمل موجب تایید تردد می‌شود.



کاربرد های سیستم های کنترل تردد الکترونیکی

یک سیستم کنترل تردد الکترونیکی (ای.ای.سی) به شکل مطلوب به عنوان بخشی از یک سیستم مدیریت هوشمند و روان کاملاً منسجم مورد استفاده قرار می‌گیرد. در چنین سیستمی، کنترل دسترسی الکترونیکی با سیستم های ایمنی حریق و ایمنی زندگی، سیستم های تلویزیون مدار بسته، سیستم های ارتباطی و سیستم های غیر حفاظتی مانند سیستم گرمایش، تهویه هوا، هواساز تلفیق و ترکیب می‌شوند.

در یک سیستم تلفیقی، سیستم های ای.ای.سی این امکان را به کاربران می دهد که به نقاط مختلف یا مناطق محدود دسترسی پیدا کنند. این سیستم می تواند تردد را ردیابی و حضور و غیاب را ثبت نماید. به عنوان یک ویژگی ایمنی و برای واکنش در شرایط اضطراری، این سیستم می تواند مشخص کند که افراد در کدام قسمت ساختمان قرار دارند. به طور کلی سیستم های ای.ای.سی بسیار قابل انطباق هستند و با پیشرفت در فناوری حتی آنها را قابل انطباق تر می سازد.

این بخش به زحمت می تواند تمامی آنچه را که شما نیازمند آشنایی با ای.ای.سی هستید، پوشش دهد. از هر فرصتی برای کار کردن با سیستم های ای.ای.سی استفاده کنید. در جست و جوی هر جایی که سیستم های ای.ای.سی به کار می رود باشید. از اپراتورهای اتاق مراقبت سرپرست خود، فروشندگان و تکنسین های سرویس ای.ای.سی سوال های مربوطه را بپرسید. منابع بسیار خوبی وجود دارد که شما می توانید درباره ای.ای.سی و سیستم های مربوطه مطالعه کنید.

کنترل دستی بیومتریک



علاوه بر سیستم های کارت خوان، فناوری جدیدی برای شناسایی و تایید هویت شخص وجود دارد که ممکن است در ارتباط با کارت خوان ها استفاده شود یا نشود. این سیستم های پیشرفته به اشخاص خاصی اختصاص داده می شوند. گاهی اوقات

به عنوان سیستم های بیومتریک (شناسایی افراد) به کار می روند. در میان سیستم های مختلف کنترل ورود افراد موارد زیر اشاره شده است:

۱- سیستم های دست شناسی که به طور الکترونیکی دست افراد را اسکن می کند و کپی آن را در مخزن سیستم برای مقایسه در زمان آتی ذخیره می کند.
در سیستم های فعال سازی آینده، تصویر موجود (ارائه شده) با مرجع ذخیره شده اولیه سنجیده و مقایسه می شود. تطبیق دقیق و درست بین تصویر موجود و نسخه ذخیره شده ورود را مجاز می کند.

۲- اثر انگشت هر شخص منحصر به فرد است. در ابتدا اثر انگشت توسط این سیستم جمع آوری و ذخیره می شود. فایل مرجع همچنین ممکن است به طور دستی انجام شود، اما این مسئله اپراتور آموزش دیده ای را برای مقایسه اثر انگشت ها بر روی کارت می طلبد. یک سیستم مکانیزه شده، از یک چشم مجهز به سیستم الکترونیک به عنوان روش بازشناسی (تشخیص هویت) استفاده می کند تا صحت تطابق اطلاعات ذخیره شده قبل از اجازه ورود را تایید کند.



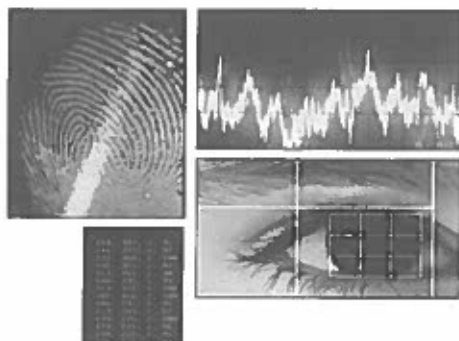
۳- اثر کف دست مثل اثر انگشت برای هر شخص منحصر به فرد است. سیستم بیومتریک (شناسایی افراد) که بر اساس شناسایی اثر کف دست طراحی شده است تقریباً به روش شناسایی اثر انگشت کار می کند. اندازه (مقیاس) اثر کف دست بعد از اندازه گیری و دیجیتالی شدن، پردازش و ذخیره می شود. نیاز بیش از حد به ظرفیت حافظه باعث ممانعت از استفاده گسترده از این روش می شود.

۴- یک دستگاه که نمونه رگ مربوط به شبکه چشم را شناسایی می کند. نمونه های مربوط به شبکه چشم را از چشم هر فرد ثبت (ضبط) می کند. نمونه های مربوط به شبکه چشم توسط دستگاهی که نمونه رگ مربوط به شبکه چشم را شناسایی می کند، از چشم هر فرد ضبط می کند. عکس اسکن شده از پشت چشم تبدیل به سیگنال ها (علامت ها) ی مقیاسی می شود که این سیگنال ها به صورت اطلاعات دیجیتالی ذخیره می شوند. این اطلاعات دیجیتالی به عنوان معیاری برای مقایسه و تطبیق با اطلاعاتی که بعدا داده می شود در کامپیوتر ذخیره می شود.



۵- سیستم تصدیق امضا، افراد را وادار می کند حداقل سه نمونه امضا را ارائه دهند. حد متوسط این امضاها در حافظه سیستم حفظ و ذخیره می شود. روش تایید امضا سیستم بر پایه پویایی (نیروی) حرکت خودکار هر فرد است و همین طور به زمان بستگی دارد. این سنجش ها با استفاده از قلم های مخصوص سیمی متصل به دستگاه و یا در بعضی موارد، با استفاده از دفترچه دریافت گر حسی انجام می شود. امضاها ی بعدی که ایجاد می شوند برای کسب اجازه ورود، با امضاها ی اصلی مقایسه می شوند و وقتی مقایسه انجام شد اجازه ورود داده می شود. نسخه های اولیه این سیستم یک سری خرابی و عیوب خودکار را متحمل می شوند. اما به نظر می رسد نسخه های بعدی این مشکل را حل کرده باشند.

صدابرداری با این سیستم انجام می شود و با علائم مشابه ثبت می شود (مثل روش الگوی مربوط به شبکه چشم) که بعد این علائم به اطلاعات دیجیتالی تبدیل می شوند. اندازه گیری ها انجام می شوند و در کامپیوتر میزبان ذخیره می شوند. مراجعات بعدی بر اساس نحوه بیان چند لغت خاص انجام می شود. ممکن است این سیستم فرد را مجبور کند تا سه یا چهار کلمه از فایل مرجع دارای هفت کلمه یا بیشتر صحبت کند. تطابق الگوهای صدا از فایل مرجع اجازه ورود را می دهد.



امنیت کامپیوتری

در بخش کامپیوتری کنترل تردد، قسمت‌های مختلفی از جمله: بررسی اعتبار، صدور مجوز و بازیابی فعال است. همچنین ابزارهای فیزیکی مثل اسکنرها، قفل‌های مکانیکی، مسیرهای مخفی، امضای الکترونیکی، کدگذاری، موانع خاص، و بخش نظارت نیز در این سیستم‌ها به کار گرفته می‌شوند.



در تمام مدل‌های کنترل تردد، به اجزای دارای حرکت subject و اجزایی که منابع کنترلی را تشکیل می‌دهند object گفته می‌شود. در نرم افزارها، این دو جزء مورد توجه قرار گرفته و کاربر انسانی تنها از طریق نرم افزار می‌تواند بر سیستم تأثیر بگذارد.

تکنیک‌های کنترل تردد

تکنیک‌های کنترل تردد به دو دسته اختیاری و غیر اختیاری تقسیم می‌شوند. سه مدل رایج در این زمینه عبارتند از کنترل تردد اختیاری یا DAC، کنترل تردد اجباری یا MAC و کنترل تردد قاعده محور یا RBAC است. دو مدل آخر جزء دسته غیر

اختیاری هستند.

در مدل های کنترل تردد اختیاری، که دارای object هستند و مفهوم مهم عبارتند از:

- در دست داشتن فایل ها و داده ها

- امکان و اجازه دسترسی

در کنترل تردد اجباری، سیاست کنترلی توسط سیستم مشخص می شود. این نوع کنترل تردد در سیستم های چند لایه که دارای داده های حساس هستند مثل سیستم های دولتی یا نظامی به کار می رود. در اینجا برای تمام subject ها میزان حساسیت و نیز ورود و خروج داده مشخص می شود.

در کنترل قاعده محور نیز سیاست کنترلی توسط سیستم مشخص می شود. این نوع کنترل در کاربردهای تجاری، و همچنین سیستم های چند لایه امنیتی استفاده می شود. در کنترل اجباری کاربرها اجازه دارند دسترسی به منابع خود را تعریف کنند، اما در کنترل قاعده محور چنین اجازه ای داده نمی شود. در این کنترل یک قاعده اصلی وجود دارد:

۱. هر subject تنها در صورتی می تواند وارد عمل شود که انتخاب شده و قاعده ای به آن تخصیص داده شده باشد.

۲. قاعده فعال یک subject باید مورد تایید قرار گیرد. به این ترتیب کاربران تنها می توانند از قواعد تایید شده استفاده کنند.

۳. یک subject تنها در صورتی می تواند عملیاتی را انجام دهد که این عملیات مورد تایید قرار گرفته باشد.

ارتباطات

در ارتباطات و مخابرات کنترل تردد معمولاً با مفاهیم زیر تعریف می شود:

۱- تکنیکی که برای تایید و یا عدم تایید اجازه جهت دستیابی به سیستم مخابراتی مورد استفاده قرار می گیرد.

۲- تکنیکی که برای تعریف و محدود کردن دستیابی افراد به برنامه ها و به دست آوردن داده ها و یا وارد کردن داده ها در پایگاه استفاده می شود.

۳- عملی که کنترل کننده می تواند منابع سیستم را به درخواست کاربرهای مختلف در اختیارشان قرار دهد.

آخرین خط دفاعی در هر ساختمانی، امکان حفظ و انبار کردن اشیا و اقلام با ارزش است که اوراق، سوابق، طرحها، فلزات قیمتی و یا دیگر کالاهای با ارزش در آنها نگهداری می‌شود. اندازه این نگه دارنده های امنیتی بستگی به ماهیت کاری دارد که مورد نظر شماست.

هر ساختمانی نیازمندی های خاص خود را دارد، اما یک سری ملاحظات کلی معینی وجود دارد. انتخاب مکان امن مناسب برای کاربردهای ویژه تا حدود زیادی تحت تاثیر ارزش و آسیب پذیری اقلام و کالاهایی است که قرار است در آنجا نگهداری شود. اوراق غیر قابل جایگزین یا اسناد اصلی نمی تواند ارزش تجاری داشته باشد، بنابراین احتمال مورد سرقت قرار گرفتن آنها نمی رود، اما چون ارزش زیادی برای مالکان آنها دارد، باید در مقابل آتش سوزی محافظت شوند. از سوی دیگر، سنگ های قیمتی بریده نشده یا حتی اوراق ثبت شده ای را که می توان جایگزین کرد و احتمال آتش سوزی آنها نمی رود اما مطمئناً برای سارق جذاب هستند. بنابراین باید در برابر سرقت حفاظت شوند.

در بحث حفاظت از اموال، تشخیص این نکته اساسی اهمیت دارد که محفظه های حفاظتی به منظور ایمنی علیه تهاجم یا آتش سوزی طراحی می شوند. این تجهیزات هرچه باشد، باید به کارکنان آموزش لازم داده شود و نقش های مختلفی که به وسیله انواع نگه دارنده ها ایفا می شود، به آنان یادآوری شود

گاوصندوق ها



دو نوع از گاوصندوق های مورد نظر برای کار حفاظتی، یکی گاوصندوق مقاوم در برابر آتش و دیگری گاو صندوق پول، مقاوم در برابر تهاجم و تعرض هستند. استفاده از گاوصندوقهای ضد حریق برای نگهداری اشیاء با ارزش - که رویه ای متداول است - به مفهوم دعوت از فاجعه است. همین طور، استفاده از گاوصندوق های ضد سرقت برای نگهداری اوراق و اسناد با ارزش، به همان نسبت، یک بی احتیاطی به شمار می آید چرا که چنانچه قرار باشد آتش سوزی رخ دهد، محتویات چنین گاوصندوقی به خاکستر تبدیل می شود.

گاوصندوق ها بنا به درجه حفاظتی که تامین می کنند درجه بندی می شوند. طبیعی است که هر قدر میزان حفاظت یک گاوصندوق بالا برود، قیمت آن نیز گران تر خواهد بود. برای انتخاب بهترین نوع آن برای نیازمندی های ساختمان، یک سری سوال ها باید مد نظر قرار گیرد، از جمله: بزرگی تهدید آتش سوزی یا حمله چقدر است؟ ارزش محتویات گاوصندوق چقدر است؟ مدت زمان حفاظت فراهم شده در هنگام وقوع آتش سوزی یا حمله به آن چه مدت است؟ تنها پس از دادن پاسخ معقول به این سوال هاست که می توان حفاظت مورد نظر را تعیین نمود.

سیستم شناسایی ورود غیر مجاز (مختلف)

اقدامات حفاظت فیزیکی را می توان از طریق سیستم شناسایی مزاحم، شدت بخشید؛ برنامه ریزی تجهیزات الکترونیکی برای شناسایی ورود یا مبادرت به ورود غیرمجاز و ارسال هشدار یا علامت دلیل عقلانی اصلی یک سیستم شناسایی مزاحم، جایگزین کردن مراقب الکترونیکی به جای مراقبت انسانی است که می تواند منجر به کاهش نیروی انسانی حفاظتی گردد. یک سیستم شناسایی غیرمجاز موثر به طور حرفه ای طراحی، نصب و به طور متناوب سرویس و تعمیر می شود. در غیر این صورت، سیستم شناسایی غیر مجاز ممکن است نسبت به فرار، سواستفاده کارکرد و علائم هشدار غلط آسیب پذیر باشد.

اجزای سیستم

اجزای اصلی سیستم شناسایی غیر مجاز عبارتند از :
- حسگرهایی که ورود غیرمجاز را شناسایی می کنند.

- مدارهایی که حسگرها را به یک دستگاه کنترل و دستگاه کنترل را به صفحه نمایش هشدار وصل می‌کند.

- یک دستگاه کنترل که بر حسگرها نظارت کرده و سیگنال‌ها را از آنها دریافت می‌کند.

- یک صفحه نمایش هشدار که واکنش کارکنان را نسبت به ورود غیر مجاز از طریق هشدارهای سمعی و بصری برمی‌انگیزد.

حسگرها

انتخاب حسگر، بستگی به عوامل مختلفی از جمله خطر ورود غیرمجاز، محیط عملیاتی (مثلاً داخل ساختمان، خارج ساختمان، حاشیه دریا، شرایط سخت آب و هوایی و غیره) و محدودیت منبع برق دارد. انواع حسگرها به شرح زیر است:

- سنسورهای ولومی و فضایی که تحرکات درون یک منطقه بسته مانند یک اتاق را شناسایی می‌کند و برحسب ویژگی‌های خاص آنها، از آنها استفاده می‌شود. همچون آلتراسونیک (امواج صوتی)، ماکروویو (قطع یک سیگنال خطی) و اشعه غیرمستقیم (شناسایی بدنه گرمایی).

- حسگرهای پرتوی که بر اساس اشعه ماورای بنفش و مایکروویو عمل می‌کند.

- حسگرهای تماسی که زمانی که یک مدار الکتریکی قطع می‌شود، فعال می‌شود مانند جدا شدن یک آهنربای نصب‌شده روی یک درب یا پنجره.

- حسگرهای لرزه‌ای (ویبره‌ای) که می‌توانند روی ساختمان‌های محکم بچسبند.

- حسگرهای مدارهای بسته که وقتی یک مدار الکتریکی قطع می‌شود فعال می‌گردد. مثلاً به وسیله قطع یک سیم تعبیه شده داخل یک دیوار یا داخل پنجره.

- حسگرهای فشاری زیر پایی که زمانی عمل می‌کند که وزنه‌ای روی آن گذارده یا برداشته شود. مانند زمانی که یک عابر غیرمجاز روی پا دری پرس شده که زیر فرش پنهان شده، قدم می‌گذارد.

- شناسایی‌کننده‌های حرکت ویدیویی که زمانی که چیزی به وسیله یک دوربین ویدیویی فیلمبرداری می‌شود، عمل می‌کند.

استانداردها

یک سیستم شناسایی ورود غیر مجاز باید :

- با محیطی که در آن عمل می‌کند سازگار باشد. مثلاً این تجهیزات باید الزامات آب و هوایی، جغرافیایی و دیگر عوامل اثر گذار را برآورده سازد.
- خرابکاری را شناسایی و در برابر آن مقاومت کند.
- نسبت به خرابی ایمن باشد. مثلاً با ارسال علامت، خرابی را اطلاع دهد.
- یک منبع نیروی الکتریکی پشتیبان داشته باشد.
- به یک قابلیت واکنش مشخص وصل باشد، مانند نیروی نگهبانی حفاظت.
- به وسیله یک مهندس متخصص سیستم شناسایی ورود غیر مجاز طراحی شده باشد، با مجوز از یک فرد حرفه‌ای حفاظتی

سیستم‌های شناسایی فلز (فلزیاب)

به زبان ساده، یک سیستم شناسایی فلز دارای یک میدان مغناطیسی همراه با سیم‌هایی است که از میان یک شی متالیک عبور می‌کند. ایجاد کردن جریانات چرخشی بر روی سیستم فلزیاب جریان عادی میدان الکترومغناطیس را بر هم می‌زند و بدین گونه سلاح‌ها شناسایی می‌شوند.



موارد مکرر مورد استعمال سیستم‌های شناسایی فلز:

- افزایش امنیت در مدارس
- افزایش امنیت در ترمینال‌های حمل و نقل
- افزایش امنیت در دادگاه‌ها، زندان‌ها و بازداشتگاه‌ها
- حفاظت از روسای جمهور و رهبران جهان

- حفاظت از تماشاچیان در میادین ورزش و رویدادها با مراسم فرهنگی در یک مدرسه محلی، طی یک بازرسی تصادفی تعدادی چاقو، پنجه بوکس، عصا و دو اسلحه کشف گردید. در صورت عبور فردی از میان دستگاه شناسایی فلز و به کار افتادن قطعات وابسته به این دستگاه ماشینی، لازم است وی بیشتر مورد بازرسی قرار گیرد، به ویژه زمانی که با خود چیزی را حمل می‌کند. متصدی دستگاه نیز موظف است که مطمئن شود تمام علائم هشداردهنده درست کار می‌کنند. در نظر داشته باشید که هیچ‌گاه نباید انتظار داشت دستگاه فلزیاب به صورت صد در صد دقیق عمل کند. ویژگی‌های دستگاه فلزیاب به شرح زیر می‌باشد:

- به‌عنوان عامل بازدارنده عمل می‌کند. - قابل حمل می‌باشند.
- موثر هستند. - قابلیت شناسایی سلاح‌ها را دارند.
- با دوام هستند. - قابل تنظیم هستند.
- نیاز به گیرنده ندارند.

فصل سوم:

امنیت در برابر آتش

امنیت در برابر آتش

آتش نتیجه اکسیداسیون ماده سوختنی است که منجر به تولید نور و گرما می‌شود. شعله آتش معمولاً در ناحیه‌ای شکل می‌گیرد که واکنش‌های اگزوترمیک صورت می‌پذیرند. منظور از واکنش اگزوترمیک واکنشی است که در آن گرما و انرژی آزاد شده و مواد وارد حالت شیمیایی پایدارتری می‌شوند (معمولاً آب و دی اکسید کربن). با توجه به نوع مواد واکنش‌دهنده، شعله ممکن است دارای نور مرئی یا نامرئی باشد. مثلاً شعله حاصل از سوختن هیدروژن یا الکل معمولاً نور مرئی تولید نمی‌کند، هرچند که گرمای حاصل از آن بسیار زیاد است. شعله دارای جرم کم بوده و شامل گازهایی است که انرژی را به شکل فوتون ساطع می‌کنند. رنگ شعله به سطح انرژی فوتون‌های ساطع شده بستگی دارد. سطوح انرژی پایین منجر به ایجاد رنگ نزدیک به قرمز و سطوح بالا منجر به تولید رنگ نزدیک به آبی می‌شوند. گرم‌ترین شعله‌ها معمولاً دارای رنگ سفید هستند. رنگ شعله تحت تأثیر مواد شیمیایی نیز قرار دارد (مثلاً باریوم منجر به تولید رنگ سبز می‌شود) این رنگ به ذرات کربن اکسید نشده نیز بستگی دارد.



دمای معمول آتش و شعله

- شعله اکسی هیدروژن : ۲۰۰۰ درجه سانتیگراد
- شعله بونزن : ۱۳۰۰ تا ۱۶۰۰ درجه سانتیگراد
- چراغ جوشکاری : ۱۳۰۰ درجه سانتیگراد
- شمع : ۱۰۰۰ درجه سانتیگراد
- سیگار در حال سوختن : بین ۴۰۰ تا ۷۰۰ درجه سانتیگراد
- دما برحسب رنگ :
- قرمز : بین ۵۲۰ تا ۱۰۰۰ درجه سانتیگراد
- نارنجی : ۱۱۰۰ تا ۱۲۰۰ درجه سانتیگراد
- سفید : ۱۳۰۰ تا ۱۵۰۰ درجه سانتیگراد

کنترل آتش

توانایی کنترل آتش یکی از بزرگترین دستاوردهای بشر است . استفاده از آتش برای ایجاد گرما و نور باعث شد انسان بتواند به مناطق سردتر مهاجرت کرده و نیز غذاهای مختلف بپزد . استفاده از آتش خود گامی بزرگ در جهت مبارزه با بیماری بود . شاید اولین استفاده فنی از آتش در شکل دادن به فلزات بوده باشد . آتش در

موتورهای درونسوز باعث به کارافتادن آنها می‌شود. در نیروگاه‌ها با استفاده از انرژی حاصل از آن برق تولید می‌شود.

دسته بندی انواع آتش سوزی

برای سهولت در فرایند آتش نشانی و افزایش ایمنی آتش نشان‌ها و افراد دیگر، انواع آتش معمولاً با استفاده از حروف دسته بندی می‌شوند. در زیر استانداردهای ایالات متحده و اروپا آورده شده است.

ایالات متحده	اروپا	نوع آتش
A دسته	A دسته	شامل مواد جامد مثل چوب، پارچه، لاستیک، کاغذ
B دسته	B دسته	شامل مایعات مثل گازوئیل، نفت، بنزین، رنگ و واکس
	C دسته	شامل گاز مثل گاز طبیعی، هیدروژن، پروپان، بوتان
D دسته	D دسته	شامل فلزات قابل احتراق مثل سدیم، میزیم، پتاسیم
C دسته	E دسته	شامل مواد گروه اول و دوم با این تفاوت که منشأ آن انرژی الکتریکی است و نمی‌توان برای خاموش کردن آن از مواد رسانا استفاده کرد
K دسته	F دسته	شامل روغن خوراکی گاه دمای این نوع آتش از سایر مواد مایع سوختنی بیشتر می‌شود و روش های معمول برای خاموش کردن آن جوابگو نیست

محافظت در برابر آتش و جلوگیری از آن

امروزه آتش نشانی در اکثر نقاط وجود دارد. آتش نشان‌ها از آب یا فوم‌های نوع الف و ب برای از بین بردن آتش استفاده می‌کنند. در بحث جلوگیری از آتش، هدف کاهش منابع برپا کننده آتش است. در ساختمان‌ها از جمله مدارس معمولاً افراد برای انجام این کار آموزش می‌بینند.



برای جلوگیری از بروز آتش سوزی به مطالعه رفتار دسته بندی خشی کردن و بررسی آتش و موارد مربوط به آن نیاز داریم. محافظت در برابر آتش سه هدف اصلی را دنبال می کند:

- امنیت جانی: رعایت حداقل استانداردها در ساختمان ها
- امنیت مالی: جلوگیری از گسترش آتش و بیمه
- جلوگیری از ایجاد وقفه در کار

محافظت ساختاریافته در برابر آتش معمولاً از سه طریق انجام می گیرد:

محافظت فعال : تشخیص و اطفای آتش؛ مثلاً استفاده از کپسول های آتش نشانی و زنگ خطر محافظت غیر فعال :افزایش ایمنی مصالح و مواد به کار رفته در ساختمان، آزمایش مقاومت آنها در برابر آتش سوزی و آزمایش قابلیت اشتعال آنها. (مواد مورد استفاده در داخل خودروها نیز آزمایش می شوند)

آموزش: اطمینان از آگاهی ساکنان ساختمان از انواع آتش سوزی و راه های مقابله با آن

هریک از این بخش ها طرفداران خاص خود را دارد. معمولاً استفاده از ترکیبی متعادل از این سه جزء می تواند نتیجه مطلوبی را ایجاد کند. اما بازهم بحث در مورد اینکه کدام بخش اهمیت بیشتری دارد، وجود دارد.

تصمیم گیری بین روش فعال و غیر فعال تحت تاثیر هزینه طول عمر قرار دارد. با انتخاب هریک از این دو روش ذکر شده، هزینه می تواند به سمت هزینه سرمایه یا بودجه کار انتقال یابد. روش فعال شاید هزینه اولیه زیادی لازم نداشته باشد، اما به منابع

کاری و نیز نگهداری نیاز دارد. از طرف دیگر، روش غیر فعال هزینه نصب بیشتری دارد، اما نگهداری آن کم خرج تر است.

سیستم هشدار

سیستم هشدار یک سیستم محافظت فعال است که آتش یا اثرات آن را تشخیص داده، افراد را از آتش سوزی مطلع کرده و تمام زنگهای خطر را تحت کنترل دارد. این سیستم دارای بخش های فعال کننده زنگ خطر، واحدهای کنترل، ایمنی، منبع تغذیه و سیم پیچی است.

طراحی این سیستم بر اساس اهداف کلی نوع کاربرد و هماهنگی با سایر بخش ها انجام می شود. این کار باید در مرحله طراحی ساختمان و با مشاوره مهندسان ساختمان انجام گیرد. اجزای یک سیستم هشدار را می توان به دسته های زیر تقسیم بندی کرد:

بخش های فعال کننده: قسمت هایی که آتش یا اثرات آن را تشخیص داده و به صورت خودکار فعال می گردند و یا توسط کارکنان به صورت دستی به کار افتاده و منجر به ارسال پیغام به مرکز کنترل می شوند. مثال هایی از این اجزا عبارتند از آشکارسازهای گرما، دود یا سوییچهای جریان.

مرکز کنترل: این بخش هسته اصلی سیستم است که سیگنال ها را دریافت کرده و عملیات را هماهنگ می کند.



نمونه ای از یکی از فعال کننده های سیستم هشدار

هشدارها می‌تواند به صورت دیداری یا شنیداری انجام شود. سیگنال‌های شنیداری معمولاً در محدوده ۳۲۰۰ هرتز و بین ۴۵ تا ۱۲۰ دسی بل قرار دارند سیگنال‌های دیداری اغلب به شکل لامپ‌های هشدار دهنده هستند که با شدت ۱۵ تا ۱۰۰۰ شمع و با ۱ یا ۲ چشمک در ثانیه ظاهر می‌شوند.

مرکز کنترل

مرکز کنترل بخشی است که تشخیص گزارش و بررسی چگونگی آتش سوزی را بر عهده دارد. این مرکز در دو مدل معمولی و آنالوگ موجود است. نوع معمولی شامل بخشهای آشکار ساز دود، شعله، گرما و چند ایستگاه است که از طریق یک مدار به یکدیگر متصل می‌باشند. وقتی قطعه‌ای در مدار فعال می‌شود، زنگ خطر به صدا در می‌آید و سپس عملیات لازم انجام می‌شود.



مرکز کنترل MXL ساخت زیمنس به همراه سیستم هشدار دیداری

این نوع معمولاً در ساختمان‌های بزرگ استفاده نمی‌شوند، اما هنوز هم در مدارس و ساختمان‌های کوچک مورد استفاده قرار می‌گیرند. آنها دارای مدارهای کمتری بوده و هر مدار بخشی از ساختمان را تحت پوشش قرار می‌دهد. عیب اصلی این نوع عدم

توانایی تشخیص قطعه فعال شده در مدار است.

در نوع آنالوگ که جدید تر بوده و قابلیت آدرس دهی نیز دارد انعطاف پذیری بیشتر است. این مرکز دارای چندین حلقه است که قطعات مختلف به آن متصل می شوند و هر قطعه دارای یک آدرس می باشد. در این نوع پروتکل خاصی وجود ندارد و روش های مختلفی مورد استفاده قرار می گیرد. قبلا به هر حلقه حدود ۱۰۰ قطعه متصل می شد، اما در پروتکل های جدید این تعداد بیشتر است.

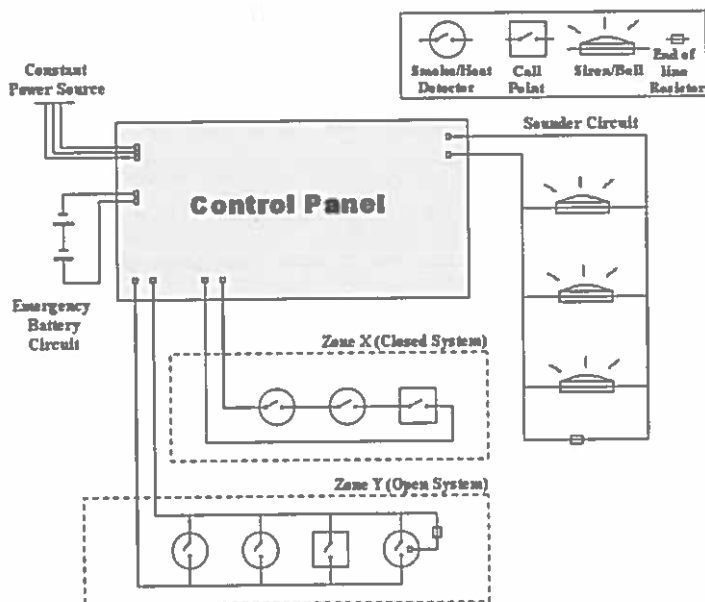
قطعات ورودی را می توان به دسته های زیر تقسیم کرد:

- آشکار ساز دود
- ایستگاه ها
- کیسول ها
- سویچ ها: کنترل جریان، فشار، ایزولاسیون و...

قطعات خروجی عبارتند از:

- رله ها و زنگ خطر
- قفل ها
- رله های کمکی

رله ها کاربردهای مختلفی از جمله: خاموش و روشن کردن بادبزن ها، بازو بسته کردن درها، فعال کردن سیستم آتش نشانی، فعال کردن سیستم هشدار، خاموش کردن تجهیزات صنعتی و ... دارند



نمونه ای از مدار و سیم پیچی سیستم کنترل آتش با دو حلقه ورودی

در برنامه ریزی این سیستم‌ها اهمیت در این است که هر خروجی هماهنگ با کدام ورودی فعال می‌شود. معمولاً ساختمان به چند ناحیه تقسیم می‌شود که هر قطعه در یک ناحیه خاص قرار می‌گیرد. رله‌ها نیز در چند گروه دسته‌بندی می‌شوند و هر گروه به ورودی خاصی مربوط است. این سیستم همچنین قابلیت نظارت و مانیتورینگ را نیز فراهم می‌آورد. قابلیت‌های دیگر آن عبارتند از شروع مجدد بعد از اختلال، هشدار دادن به کارکنان هر بخش و فرستادن پیام تایید برای مرکز، تست خودکار زنگ خطر و چراغ‌ها و

رعایت نکات ایمنی قبل از وقوع آتش سوزی

رعایت نکات ایمنی قبل از وقوع آتش سوزی:

* اصل دوری موارد قابل اشتعال از وسایل آتش‌زا را در تمام کارگاه‌ها، تاسیسات و بخش‌های اداری رعایت کنید.

* وسایل اطفاء حریق مناسب مانند کپسول آتش‌نشانی را تهیه و در محل‌های

مناسب نصب کنید.

* نحوه استفاده از کپسول آتش‌نشانی را به کلیه افراد آموزش دهید.
 * وسایل برقی و اتصالات آنها را به‌دقت کنترل کنید تا از استاندارد بودن آنها مطمئن شوید.

* به محض مشاهده سیم‌های لخت و یا خرابی در وسایل برقی و یا کلید و پریزهای معیوب اقدام کنید.

* از نگهداری مایعات و گازهای قابل اشتعال در ساختمان اداری خودداری کنید.
 در صورت لزوم این مواد را در ظروف مخصوص خارج از ساختمان قرار دهید.
 * برای باخبر شدن سریع از آتش‌سوزی از آشکارسازها (دود، حرارت یا شعله) استفاده کنید.

* هنگام خروج از ساختمان از خاموش بودن وسایل برقی مطمئن شوید.
 * حداقل دو راه را برای خروج اضطراری از ساختمان معین کنید.
 * راه‌ها و درهای خروج اضطراری را با علائم استاندارد مشخص کنید.
 * برنامه خروج اضطراری و گریز از آتش را حداقل دو بار در سال تمرین کنید.
 * مکانی خارج از ساختمان تعیین کنید تا بعد از گریز، بلافاصله افراد در آنجا جمع شوند.

* با نزدیک‌ترین ایستگاه آتش‌نشانی و خدمات ایمنی در ارتباط باشید.
 نکات ایمنی هنگام وقوع آتش‌سوزی:

* سرعت عمل هنگام روبرو شدن با آتش‌سوزی برای نجات جان خود، مصدومان احتمالی و کاهش خسارت‌های مالی بسیار حیاتی است. زیرا آتش بسیار سریع انتشار پیدا می‌کند. بنابراین بلافاصله آتش‌نشانی و اورژانس را خبر کنید و تا آنجا که می‌توانید، اطلاعات کاملی در مورد چگونگی بروز آتش‌سوزی به آنها بدهید.

* سعی کنید با حفظ آرامش افراد را به بیرون از ساختمان هدایت کنید.

* با رعایت جوانب احتیاط به خاموش کردن آتش پردازید.

* به هیچ وجه وارد ساختمان آتش گرفته نشوید، مگر آنکه مجهز به ماسک تنفسی

باشید و کاربرد آن را بدانید.

* قبل از فرار از اتاقی که در آن بسته است در را لمس کنید اگر داغ بود، از

خروجی‌های دیگر استفاده کنید.

* اگر در ساختمان آتش گرفته گرفتار شده‌اید، فوراً به اتاقی که دارای پنجره است بروید و در را ببندید سپس پتو، فرش و هر وسیله مناسب دیگر را طوری زیر قرار دهید که دود وارد اتاق نشود و سپس از طریق پنجره تقاضای کمک کنید.

* اگر دود، حرارت یا شعله‌های آتش مسیرهای خروجی را مسدود کرده است در را ببندید و در اتاق بمانید. تنها با استفاده از پارچه یا سایر وسایل که در دسترس می‌باشد، حضور خود را به دیگران اعلام کنید.

* اگر در اتاق تلفن یا سایر وسایل ارتباطی وجود دارد با اداره آتش‌نشانی یا سایر ارگان‌های امدادی تماس بگیرید و موقعیت خود را اطلاع دهید.

* زمانی که در جریان حریق واقع می‌شوید، با حفظ خونسردی تمام تهویه‌های ساختمان را خاموش کنید تا به این ترتیب از ورود هوا به داخل ساختمان جلوگیری شود.

* در صورت امکان فوراً موارد سالم و قابل استفاده را به منظور جلوگیری از گسترش آتش‌سوزی از محل خارج کنید.

* ظرف مشتعل را حرکت ندهید. شعله را با شن، نمک، پتوی نمناک، یا پوشش‌های دیگر خفه کنید.

* در فرو نشاندن آتش‌سوزی مواد نفتی از آب استفاده نکنید.

* امدادگران یا افرادی که در جریان حریق واقع شده‌اند باید لباس‌های دارای الیاف مصنوعی و پلاستیکی را از خود دور کنند.

نجات مصدوم از فضای پر از دود:

۱. ابتدا مطمئن شوید برای نجات مصدوم جان خود را با خطر جدی مواجه نمی‌سازید.

۲. طناب نجات را به کمر خود ببندید و آن را به دست یکی از حاضران بدهید.

۳. نشانه‌های قراردادی بین خود و کسی که طناب را در دست دارد برقرار کنید تا زمانی که علامت دادید شما را کمک کند.

۴. بهترین روش آن است که طناب را به‌صورت دائم در حالت کشیده نگه دارید و در هنگام خطر آن را شل کنید تا فرد متوجه خطر شود و برای نجات شما اقدام کند.

۵. بستن دستمال خیس به دور دهان و بینی باعث می‌شود تا حدودی در برابر گاز یا دودهای سمی محافظت شوید.

۶. برای نجات جان مصدوم از اتاق آتش گرفته‌ای که در آن بسته است باید قبل از ورود، با لمس در اتاق حرارت را بسنجید. اگر داغ بود وارد اتاق نشوید در غیر این صورت قبل از ورود به اتاق چند نفس عمیق بکشید. سپس با شانه خود از پهلوی به در ضربه بزنید و آن را باز کنید. در همین حال صورت خود را برگردانید. زیرا ممکن است اتاق پر از هوای سوخته فشرده باشد و احتمال دارد هر لحظه انفجاری رخ دهد.

۷. اگر دود کاملاً متراکم است. روی زمین به صورت سینه‌خیز حرکت کنید. زیرا هوای داغ بالا می‌رود و احتمال دارد لایه‌ای از هوای تمیز در کف اتاق وجود داشته باشد.

۸. پس از دسترسی به مصدوم با توجه به رعایت تمام جنبه‌های ایمنی او را به سرعت به طرف در خروجی بکشید.

۹. از مصدوم کاملاً مراقبت کنید. زیرا بر اثر نیم‌سوز شدن اشیای داخل اتاق، گاز منواکسید کربن در هوا پراکنده شده و این امر ممکن است بر هوشیاری مصدوم اثر سوء بگذارد.

۱۰. در صورت قطع تنفس مصدوم، بلافاصله تنفس مصنوعی را شروع کنید. سپس مصدوم را به بیمارستان منتقل کنید.

فصل چهارم: روشنایی

روشنایی حفاظتی

اگر به دنبال حفاظت موثر هستید، باید از روشنایی حفاظتی مناسب استفاده کنید؛ اگر از نور به طور نامناسب استفاده شود، می تواند به مهاجم کمک نماید.



یک سیستم روشنایی حفاظتی خوب شامل موارد زیر است :
- مانع تهاجم گردد یا دست کم آزادی عمل یک مهاجم را کاهش دهد.

- در شناسایی مهاجمان کمک کند، خواه به شکل دید مستقیم و یا به وسیله دوربین مدار بسته .

- به پنهان کردن نگاهبانان و گشتی ها کمک کند.

دستیابی به تمام این اهداف تقریبا غیر ممکن است؛ اما باید دست کم یکی دوتا از مقاصد فوق را پوشش دهد.

نیازمندی های روشنایی

نیازمندی های روشنایی حفاظتی باید توسط مهندس روشنایی تصریح شود. به طور مطلوب، نیازمندی های روشنایی به عنوان بخشی از ملاحظات امنیتی مورد بررسی قرار می گیرد. در طرح روشنایی باید موارد زیر مدنظر قرار گیرد:

- روشنایی نباید نگاهبانان و گشتی ها را در معرض دید قرار دهد.

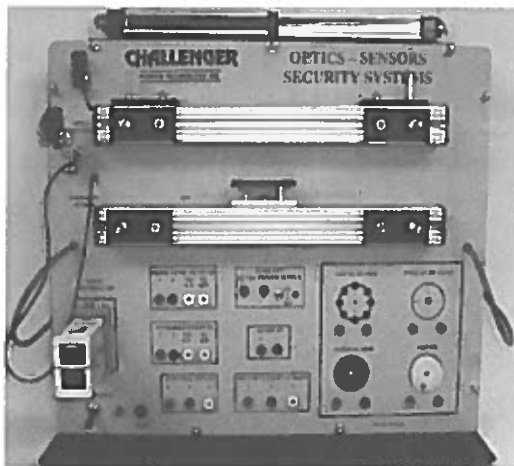
- روشنایی باید با گشت زدن توأم باشد.

- روشنایی نباید موجب سر و صدا یا ویز ویز شود.

- روشنایی باید موثر و مناسب با شرایط سایت باشد.

سیستم های روشنایی

سیستم های اصلی روشنایی حفاظتی که ممکن است به تنهایی و یا در ترکیب با دیگر وسائل استفاده شود عبارتند از: روشنایی محوطه، روشنایی منطقه و نورافکن. دیگر اشکال روشنایی نیز ممکن است مورد نیاز باشد همچون روشنایی درب منزل و روشنایی بالای ساختمان.



نمونه ای از یک سیستم روشنایی امنیتی

روشنایی محوطه

روشنایی محوطه به منظور روشن کردن خود حفاظ و محوطه ماورای آن است (منطقه شناسایی). هنگامی که از حفاظ‌های دوبل استفاده می‌شود، منطقه شناسایی به طور کامل و یا عمدتاً بین دو حفاظ قرار می‌گیرد. هدف از این کار آشکار کردن نزدیک شدن یک مهاجم و خیره شدن به سمت اوست و بنابراین، دید وی نسبت به ساختمان کم می‌شود. بنابراین ممکن است استفاده از نگهبانان گشتی مفید و مناسب باشد. با وجود این، استفاده از این روش دشوار است چرا که ممکن است موجب تولید صدا شود و یا به علت فقدان محیط تخت و یک دست بیرون محوطه، تامین این نوع روشنایی دشوار باشد.

روشنایی منطقه

از روشنایی منطقه برای روشن کردن محیط داخل محوطه‌ای استفاده می‌شود که یک مهاجم باید برای حمله به هدف از آنجا عبور کند. هدف تولید حتی روشن کردن بدون سایه‌های زیاد است.



نمونه ای از نور افکن های مناسب برای گشت

نورافکن



از نورافکن برای پرتاب شدید نور روی دیوارها استفاده می شود به طوری که مهاجمان قابل رویت می شوند.

روشنایی درب ساختمان

از روشنایی درب ساختمان برای روشن کردن ورودی محوطه و درب ساختمان جهت مقاصد زیر استفاده می شود:

- آشکار ساختن خودروها و افرادی که به ساختمان نزدیک می شوند و به نگهبانان امکان شناسایی آنها را بدهد، آنها را تایید کنند و وظیفه جست و جوی اتومبیل را انجام دهند.

– نگهبانان را در داخل درب ورودی مخفی نموده در حالی که امکان مشاهده بیرون را برای آنان فراهم می‌سازد.

روشنایی از بالا

روشنایی از بالا به منظور روشن کردن محوطه‌های تاریکی که به‌خوبی به وسیله روشنایی محوطه و یا نورافکن روشن نمی‌شوند، استفاده می‌شود.

تجهیزات و طراحی سیستم

طراحی جزئیات سیستم و انتخاب تجهیزات باید توسط یک مهندس برق ماهر انجام شود و در عین حال باید وی را نسبت به نیازمندی مورد نظر توجیه نمود. نکات زیر باید در نظر گرفته شود:

کنترل‌ها

کنترل اتوماتیک چراغ‌ها به وسیله سیستم فتوالکتریکی اغلب کاری آسان است، اما لازم است یک کنترل مرکزی برای خاموش کردن تمام روشنایی یا بخش‌های انتخاب شده سیستم تعبیه شود. روشن شدن چراغ‌ها که نشانگر علامت هشدار نسبت به یک فرد مترصد غیرمجاز است، گرچه از نظر اقتصادی مقرون به‌صرفه است، لکن چندان اطمینان بخش نیست.

سیم‌کشی

کابل‌های تامین‌کننده برق روشنایی را باید زیر خاک قرار داد؛ در جایی که ناگزیر هستیم کابل‌ها بیرون باشند، باید درون قوطی فلزی قرار داده شوند.

منابع تامین برق

تحت شرایط عادی، منبع اصلی تامین‌کننده برق برای حمل و نقل بار و اثاثیه ساختمان سرویس یا خدمات عمومی محلی است. توجه و اهمیت مدیریت ساختمان‌ها باید معطوف به جایی باشد که خطوط تغذیه کننده برق از آن نقطه وارد ملک آنها می‌شود. خطوط تغذیه‌کننده باید در زیر زمین یا در صورت وجود سیم‌کشی هوایی، در داخل محیط اطراف برای به حداقل رساندن تخریب این خطوط قرار گیرد. صرف‌نظر

از قرار دادن و محافظت از این خطوط تغذیه کننده، توصیه می‌شود که یک منبع نیروی برق جایگزین (کمکی) برای تهیه سیستم روشنایی در مواقع قطع برق یا خرابی آن در دسترس باشد. از ژنراتور برق کمکی که سوخت آن بنزین است می‌توان در مواقع خرابی منبع برق اصلی، که به‌طور خودکار شروع به کار می‌کند بهره‌مند شد؛ با این همه، استفاده از این ژنراتورها به‌صورت دائم مناسب نمی‌باشند. ژنراتور یا چراغ‌های متحرک یا ثابت که منبع تغذیه آنها باتری است باید در مواقع خرابی کامل برق که موجب به کار افتادن منبع تغذیه برق ثانویه می‌شود در مکان‌های تحت کنترل و در دسترس باشند. مدارها باید به گونه‌ای طراحی شوند که در صورت خرابی یک لامپ بخش زیادی از محیط اطراف یا هر بخشی از مکان مهم و حساس در تاریکی مطلق فرو نرود.

فصل پنجم:

انتظامات

ماموران حراست ، تاریخچه و ماموریت

پیشینه

واژه ویجیل به معنای "شب پا" به سربازان و افرادی اطلاق می شد که برای حفاظت از شهر رم گماشته می شدند و همین افراد بودند که بعدها الهام بخش تشکیل نیرویی به نام پلیس شدند. نگهبانی که شب هنگام برای تامین امنیت و حفاظت از اموال، املاک و دارایی ها به خدمت گرفته می شود سابقه ای چند صد ساله دارد و پیشینه آن به قرون وسطی یعنی هزار سال پیش باز می گردد. در اروپای قرون وسطی بیشتر شهرها قلعه و حصار داشتند و در طول شب برای مراقبت از شهر ماموران "شب پا" به خدمت گرفته می شدند. برای این گونه ماموران در قرون وسطی صندلی خاصی طراحی و ساخته شده بود که در قسمت جلو آن لبه خاصی تعبیه شده بود تا نگهبان در صورت چرت زدن در خلال نگهبانی به زمین نیفتد.

اهمیت و نقش انتظامات در ارتقاء ضریب امنیت و حراست و حفاظت از سرمایه های ملی و سازمان ها برکسی پوشیده نیست و آموزش و بروزرسانی دانش و مهارت کارکنان واحد انتظامات نقش تعیین کننده ای در آمادگی و جلوگیری از تهدیدات و آسیب های احتمالی به اماکن و تاسیسات دارد.

نقش انتظامات جهت بالا بردن ضریب اطمینان و امنیت دستگاه های مختلف اعم از وزارتخانه ها، موسسات و کارخانجات صنعتی و خدماتی بسیار حائز اهمیت می باشد.

حفاظت و حراست از تاسیسات و سرمایه ها و منابع موجود در سازمان ها از اهمیت خاصی برخوردار می باشد.

مدیران سازمان ها باید اطمینان داشته باشند که برای به حداقل رساندن خطرات طبیعی یا انسانی که به دلیل کمبود منابع، تجهیزات و مواد روی می دهند تدابیر حفاظت فیزیکی مناسبی اتخاذ گردیده است.

مامور حراست یا گارد حراست در بیشتر مواقع فردی است که استخدام رسمی یک سازمان یا موسسه است و با دریافت حقوق از اموال، دارایی، املاک یا کارکنان کارفرمای خود حفاظت می کند.

در اغلب موارد ماموران حراست لباس متحدالشکل (یونیفورم) بر تن دارند و با حضور و گشت زنی مشهود در اطراف محل حفاظت شده از بروز رفتارها و اقدامات غیرقانونی افراد جلوگیری می کنند و در این راه از خودروهای گشتی، سامانه های هشداردهنده و دوربین های مدار بسته تلویزیونی استفاده می کنند.

هدف از گماردن چنین مامورانی در داخل و محوطه اطراف سازمان ها و شرکت های خصوصی و دولتی مقابله با هرگونه اقدام مجرمانه، آتش سوزی، بی نظمی و ارائه گزارش چنین رویدادهایی به کارفرمایان است.

استفاده از نگهبان و مامور حراست از قرون وسطی در اروپا متداول شد. بسیاری از سازمان ها و نهادهای حفاظتی و امنیتی در اجرای وظایف و ماموریت هایی که بر عهده آنها محول می شود از رویکرد ردیابی، بازدارندگی، مشاهده و گزارش استفاده می کنند.

ماموران حفاظت در بسیاری از کشورها حق بازداشت و دستگیری افراد را ندارند مگر اینکه از دستگاه انتظامی کشور مجوز لازم را برای این کار دریافت کرده باشند. افزون بر رویکردی که به آن اشاره شد مسئولیت و وظیفه اصلی مامور خصوصی حفاظت بازدارندگی و پیشگیری از وقوع جرم است.

ماموران حراست به اجرای مقررات و ضوابط شرکت و موسسه ای که در استخدام

آن قرار دارند کمک کرده و اغلب وظیفه حفاظت از املاک و اموال را بر عهده دارند. در مواردی که مجوز لازم از سوی دستگاه انتظامی صادر شده باشد، ماموران حراست اجازه دارند تا افرادی را که مرتکب خلاف شده و قصد حمله بر اموال یا کارکنان را داشته‌اند دستگیر و به آنها دستبند بزنند و برای انجام چنین اقداماتی باید آموزش‌های لازم را دیده باشند.

بسیاری از ماموران حراست برای حمل اسلحه گرم، باتون، افشانه‌های فلفل و دیگر وسایل دفاعی باید در کلاس‌های آموزشی شرکت کنند و در برخی از کشورها مجوز استفاده از هر یک از این وسایل به‌طور جداگانه صادر می‌شود و مامور حراست باید هنگام مأموریت این مجوزها را در اختیار داشته باشد. برخی از ماموران حراست که مسئولیت حفاظت از مراکز حساس را به عهده دارند باید در کلاس‌های ویژه‌ای که از سوی اداره پلیس برگزار می‌شود شرکت کنند.

نیاز به ماموران حفاظت در دنیای کنونی رو به افزایش است و در آمریکا بیش از ۳۵۰ هزار نفر به این کار اشتغال دارند. در سال‌های اخیر به‌علت افزایش خطر حملات تروریستی در جوامع غربی، از ماموران حفاظت خواسته می‌شود در کلاس‌های آموزشی راهکارهای مبارزه با بمب‌گذاری نیز شرکت کنند.

گسترش مراکز خرید که خود هدف‌های آسانی برای حملات تروریستی محسوب می‌شوند سبب شده است تا استفاده از ماموران حراست گسترش پیدا کند. مدارس، محل برپایی اجتماعات مردمی و مراسم مذهبی از جمله دیگر اهداف مناسب برای تروریست‌هاست و برای مقابله با این خطر در این‌گونه مراکز نیز باید از ماموران حراست استفاده شود.

یکی از عواملی که در بسیاری از کشورها استفاده از ماموران حراست را متداول کرده است تخفیف چشمگیری است که شرکت‌های بیمه به مالکان و صاحبان مراکز و سازمان‌هایی اعطا می‌کنند که شبانه‌روز از ماموران حراست برای پاسداری از موسسه خود استفاده می‌کنند.

بهره‌گیری از ماموران حراست سبب می‌شود تا بروز آتش‌سوزی‌ها، سرقت اموال و دارایی‌های شرکت از سوی کارکنان، رفتار سوء کارکنان علیه یکدیگر، وارد آمدن خسارت به اموال و دارایی‌ها و خرابکاری کاهش یابد.

در عین حال می‌توان از ماموران حراست برای کنترل دسترسی مراجعان به شرکت یا موسسه استفاده کرد. با استفاده از ماموران حفاظت جهت اجرای این ماموریت می‌توان از ورود و رخنه افراد غیر مجاز به شرکت جلوگیری کرد. در مواردی از ماموران حفاظت برای کارهای جانبی همچون نجات کسانی که در دفتر یا اتاقی به علت فقل شدن در به دام افتاده‌اند استفاده می‌شود. ماموران حراست که مسلح هستند تا زمان رسیدن ماموران پلیس به صحنه وقوع یک جرم در نقش نیروهای انتظامی عمل می‌کنند. در اغلب موارد گشت‌زنی از جمله وظایف و مسئولیت‌های عمده ماموران حراست است و این کار برای خود تشریفات و مقررات خاصی دارد که ماموران باید آن را رعایت کنند.

با آنکه ماموران حراست تفاوت فراوانی با پلیس، نیروهای نظامی و دیگر ماموران دولتی مرتبط با امور نظامی و امنیتی دارند اما امروزه در بیشتر کشورهای جهان بیشتر ماموران حراست پیشینه خدمت در یکی از نهاد های انتظامی را دارند. در مواردی نیز جوانان برای تصدی شغل های حفاظتی داوطلب می‌شوند تا از سابقه کار در چنین مشاغلی برای پیوستن به نیروهای انتظامی استفاده کنند.

اصول نگهبانی:

حراست و نگهبانی یکی از اقدامات مهم و تاثیرگذار در حفاظت از اماکن، تاسیسات، اشیاء و اشخاص می‌باشد که از دیرباز وجود داشته است. با حراست و نگهبانی سازمان‌یافته می‌توان حفاظت و تامین لازم را از اماکن، اشخاص و یا اشیاء معین به عمل آورد.

هدف و منظور از نگهبانی چیست؟

منظور از نگهبانی، حفاظت و مراقبت از اموال، اماکن و تاسیسات و جلوگیری از نفوذ افراد غیر مجاز می‌باشد. که به روش‌های قانون‌مند صورت می‌گیرد.

اجزاء نگهبانی:

۱- نگهبان. ۲- سرشیفت. ۳- مسئول انتظامات

۱. نگهبان:

فردی است که جهت مراقبت و جلوگیری از صدمه دیدن یا آسیب وارد شدن به

اموال و تاسیسات از یک منطقه حفاظت می‌کند.

وظایف کلی و مسئولیت‌های اصلی نگهبان عبارتند از:

- جلوگیری از ورود افراد متفرقه به اماکن و تاسیسات
- ثبت اسامی افراد ملاقات‌کننده و میهمانان و بکارگیری اقدامات احتیاطی به‌منظور حفظ اطلاعات شخصی و جلوگیری از فاش شدن آنها برای افراد با گروه‌های متفرقه
- کنترل ورود و خروج افراد و وسایل نقلیه
- گشت‌زنی و پاسبانی
- جلوگیری و کشف جرایم و حوادث
- جلوگیری از وارد آمدن خسارت به اموال و سرمایه‌های با ارزش سازمان
- گزارش و ضبط اطلاعات وقایع با جزئیات کامل در مورد حوادث
- بر عهده گرفتن موارد فوریتی با توجه به طرح عملیات احتمالی ارائه شده توسط کارفرما
- نظارت بر سیستم‌های امنیتی
- نگهداری از کلیدها
- آشنایی با دستورالعمل‌های وضع شده توسط کارفرما

طرز برخورد و رفتار:

- سرپرست خواب نرود، از نوشیدنی‌های الکلی استفاده نکند
- در فعالیت‌های منافی اخلاق شرکت نداشته باشد
- بر خلاف لازمه‌های وظایفش به‌عنوان یکی از پرسنل امنیتی عمل نکند؛ سرپرست نخواهد، در کارش مسامحه و کوتاهی نکند، در انجام وظایفش فروگزاری نکند
- در کار خود دقیق و وظیفه‌شناس باشد
- در موقع حاضر شدن بر سر کار خود وقت‌شناس بوده و هنگام حضور و خروج از کار دفتر را امضاء کند
- مودب باشد

- تازمانی که کارمند دیگر برای شیفٲ بعدی نیامده است محل خدمت خود را ترک نکند
- روابط عمومی قوی برای ارتباط با مشتریان داشته باشد

لباس‌های فرم و تجهیزات لازم:

- لباس فرم متناسب با وظیفه خود بر تن کند
- از لباس‌ها به خوبی نگهداری کند و آنها را پاکیزه نگاه دارد
- استفاده از انواع تجهیزات کلی و استفاده از آنها ولی تنها به تلویزیون مداربسته، رادیو، سیستم ضبط و کنترل پسند نکند
- دانش کافی نسبت به استفاده از تجهیزات داشته باشد

مسئولیت‌های قانونی و اجرای قوانین مرتبط

* آیین‌نامه خدمات حفاظتی و امنیتی

بفهمد و درک کند:

- که باید در همه حال در حین انجام وظیفه، مجوز و مدرک شناسایی خود را به همراه داشته باشد و این مدرک را به هنگام بازرسی‌های پلیس به آنها ارائه دهد.
- که او فقط می‌تواند اعمال امنیتی را انجام دهد که در شرح وظایف وی تعریف و ذکر شده است

اهمیت آیین‌نامه و ثبت ورود بازدیدکنندگان پیرو موارد زیر:

- دفتر ثبت ورود و خروج افراد و اسامی آنها را در محل نگهداری به حال خود رها نکند
- استفاده از ابزار امنیتی لازم به‌منظور جلوگیری از دسترسی افراد به اطلاعات / داده‌های شخصی بازدیدکنندگان قبلی
- نگهداری دفتر ثبت پس از استفاده

* آیین‌نامه پیگیری جرایم و بازداشت قانونی و اعمال زور

این نکات را بداند که:

- اختیارات و اعتبارات یک نگهبان بیشتر از یک شهروند عادی نیست همچنین

وی اجازه و قدرت انجام تحقیقات را ندارد

- باید بلافاصله پس از اطلاع از وقوع جرم، پلیس را در جریان بگذارد
- تنها مجاز است که تحت شرایط خاص و کاملاً امن کسی را دستگیر کند و می‌بایست کمترین میزان اعمال زور را در هنگام دستگیری فرد به کار گیرد
- باید تا قبل از رسیدن پلیس صحنه جرم را حفظ نماید.
- آموزش‌ها و رهنمودهای پلیس را جدی بگیرد.

* جلوگیری از آیین‌نامه پرداخت رشوه

- اهمیت التزام به آیین‌نامه به منظور ممانعت از:
- قبول مبالغ پرداختی و سود بردن از مشتریان یا افراد طرف قرارداد تا وظایف خود را انجام دهند
- درخواست پول یا مبالغ هدیه در هر صورت و فرمی که باشند ممنوع است.
- درستکار، صادق و قابل اعتماد باشد

* آیین‌نامه برخورد با سیگار کشیدن (سلامت جامعه)

- آگاهی به مناطق و نواحی که تابلوی "سیگار کشیدن ممنوع" در آنجا نصب شده است
- به کار بستن روند معمول بعد از مشاهده فرد در حال سیگار کشیدن در این نواحی
- درخواست از متخلف برای خاموش کردن سیگار
- در صورتی که متخلف از خاموش کردن سیگار امتناع ورزید، از او بخواهید تا محل تابلو را ترک کند

پیشگیری از آتش‌سوزی و شیوه‌ها و روش‌ها

پیشگیری از آتش‌سوزی

- با عوامل اصلی وقوع آتش‌سوزی مانند بی‌احتیاطی در خاموش نکردن سیگار آشنا باشد.
- بکارگیری و حفظ خدمات آتش‌نشانی و محصولات نصب‌شده ضد حریق

در مواقع لزوم.

- جلوگیری از پیشرفت آتش شامل درهای ضد حریق
- استفاده از محصولات نصب شده ضد حریق به عنوان شیوه‌ای مناسب برای اطفای حریق
- بکارگیری اقدامات لازم در هنگام مواجهه با آتش‌سوزی
- با درجات و انواع آتش‌سوزی آشنا بوده و بتواند آتش‌سوزی‌های کوچک و موضعی را مهار و خاموش نماید.
- گزارش آتش‌سوزی را به موقع به مبادی ذیربط گزارش نماید.

اداره امور فوریتی

- حفظ خونسردی و آرامش به هنگام مواجهه با مورد اورژانسی
- گزارش موضوع به پلیس و سرپرست و گشتن به دنبال کسی که در رویداد اورژانسی همیاری و کمک کند
- همکاری با پلیس / تکنسین و غیره
- اقدامات مناسب با توجه به طرح‌های از پیش آماده شده برای مقابله با انواع گوناگون موارد فوریتی به قرار زیر:

- وقوع جرایم
- بروز آتش‌سوزی
- بیمار یا زخمی
- اختلال در سیستم برق
- نشت گاز: استفاده از بی سیم، و روشن کردن چراغ‌ها ممنوع است چون جرقه می‌زنند
- اختلال در عملکرد آسانسور
- بمب‌گذاری‌ها یا اشیاء مشکوک: به آنها نباید دست زد. باید بی سیم‌ها را خاموش یا همه آنها را از محل خارج کرد
- به صدا در آمدن آژیر دزدگیر
- اشخاص مشکوک
- کنترل جمعیت

- اشیای در حال سقوط
- ریزش قسمت‌هایی از ساختمان

گزارش و ثبت وقایع

- زمان آغاز کار و پایان آن را دقیق و خوانا یادداشت کنید
- زمان دقیق تحویل پست را در دفتر وقایع ثبت کنید
- تمام رویدادها و رخدادها را در دفتر وقایع ثبت کنید
- اقدام پیگیری مناسب و بجا را برای حل مسایل در پیش گیرید
- وقایع مهم را بدون فوت وقت به سرپرست یا مقام مسئول گزارش دهید تا اقدامات لازم صورت گیرند

کنترل دسترسی و گشت‌زنی

بتواند:

- از دسترسی‌های افراد فاقد صلاحیت و بدون مجوز جلوگیری کند
- به غریبه‌هایی که به دنبال ساکنین داخل ساختمان می‌شوند توجه بیشتری داشته باشد
- گشت‌زنی‌ها و پاسبانی‌ها را انجام دهد و با محیط و محل کار کاملاً آشنا باشد
- نتایج گشت‌زنی‌ها را ثبت و گزارش کند

سلامت و امنیت

- به این نکته آگاه باشد که نگهبان حفاظتی نیز در ایجاد امنیت و برقراری سلامت در محیط کاری نقش دارد
- بتواند شیوه‌های کاری مناسب را با توجه به قوانین امنیتی در پیش گیرد
- نسبت به خطرات بالقوه‌ای که در محیط کاری وجود دارند آگاه و هوشیار باشد

ادب و تواضع ضمن ارتباط با مشتریان

اهمیت رعایت ادب و تواضع را حین انجام وظیفه کاملاً درک کند

وظایف عمومی نگهبان عبارتند از:

۱. اهمیت امر نگهبانی و ضرورت مراقبت و مواظبت موثر از محل نگهبانی خود را درک نمایند.
۲. در محل نگهبانی همواره با متانت و هوشیاری مراقب باشد.
۳. هر گونه وضعیت غیرعادی محل نگهبانی خود را سریعاً به مسئولین مربوطه اعلام نماید.
۴. کلیه دستورات و تاکیدات صادره از سوی مسئولین مربوطه را مد نظر داشته و اجرا نماید.
۵. با افراد متفرقه و غیر مسئول مراوده و بحث و تبادل نظر ننماید.
۶. در هنگام بروز هر نوع سانحه و حوادث طبیعی و غیرطبیعی شامل: سیل، زلزله، طوفان، آتش سوزی و ... ضمن انجام اقدامات مقدماتی لازم مراتب را سریعاً به مراکز امداد و نجات و مسئولین مربوطه اعلام نماید.
۷. در هنگام نگهبانی و انجام وظیفه چنانچه به مواردی برخورد کرد که از آن آگاهی ندارد موارد ابهام را از مسئولین ذی ربط سوال نموده تا آمادگی و آگاهی لازم را کسب نماید.
۸. با منطقه و محدوده خود آشنایی کامل داشته باشد.
۹. هر پست را مهم ترین پست دانسته و هر لحظه را خطرناک ترین لحظه بداند.
۱۰. به هیچ وجه پست خود را ترک نکند.
۱۱. وسائط نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده، کنترل نماید.
۱۲. رفت و آمدهای افراد را در ساعات اداری و خصوصاً بعد از ساعات اداری کنترل نماید.
۱۳. از لباس و پوشش مناسب استفاده کند.
۱۴. هنگامی که جهت گشت زنی از ساختمان خارج می شود تمامی درب های ورودی و پنجره های ساختمان را قفل کند.
۱۵. در محدوده استحقاقی به صورت دقیق گشت بزنند و با پست های دیگر در ارتباط باشد.
۱۶. حفاظت گفتار را رعایت نماید.

۱۷. در صورت بروز موارد مشکوک یا کار ضروری با سرشیفت هماهنگی لازم را بعمل آورد.

۱۸. پس از اتمام ساعات نگهبانی گزارش مربوطه را به صورت کامل تنظیم نماید.

۱۹. وظایف خاصی که از طرف سرشیفت ابلاغ می گردد، انجام دهد.

۲. سرشیفت:

فردی است ورزیده، با تجربه و کارآزموده که جهت نظارت و هماهنگی و کنترل نحوه انجام وظیفه نگهبانان در محدوده استحفاظی تعیین می گردد.

وظایف سرشیفت:

- با منطقه استحفاظی خود آشنایی کامل داشته باشد.
- نگهبانان را با پست مربوط به خودشان آشنا نماید.
- نسبت به تعویض به موقع نگهبانها اقدام نماید.
- بر نحوه انجام وظیفه آنها نظارت و کنترل داشته باشد.
- نسبت به سرکشی مداوم به پستها و تهیه نیازمندیهای نگهبانان اقدام نماید.
- گزارش کار را از نگهبانها اخذ نموده و به مسئول انتظامات ارائه نماید.
- نسبت به جایگزین کردن نگهبان جدید به جای نگهبان بیمار یا غایب اقدام نماید.

۳. مسئول انتظامات:

فردی است که مسئولیت انتظامات و کلیه نگهبانان را در سازمان به عهده دارد و مسئول و پاسخگوی مدیران ذی ربط می باشد.

وظایف مسئول انتظامات:

- (۱) به امور جاری نگهبانی رسیدگی می کند.
- (۲) افراد را تشویق می کند که کارشان را خوب انجام دهند.
- (۳) مسئولیت پذیر است.
- (۴) با همه منصفانه رفتار می کند.
- (۵) حوادث اتفاق افتاده و گزارش کار روزانه را تنظیم و به رده بالاتر منعکس می کند.

- ۶) حس اعتماد به نفس را در دیگران القاء می‌کند.
- ۷) موقعیت‌های به وجود آمده را تحت کنترل دارد.
- ۸) نظارت دقیق بر پست‌ها و کار سرشیف‌ها اعمال می‌نماید.

ویژگی‌های ممتاز کارکنان در انتظامات سازمان

۱. در امور انتظامات، حفظ و حراست از اموال و دارائیهای سازمان و کارکنان، وظیفه شناس، متعهد، هوشیار و دقیق است.
۲. قابل اعتماد، امین و راز نگهدار است و مسائل و اخبار محرمانه سازمان را در محیط کار و خارج از آن بازگو نمی‌کند.
۳. ظاهری آراسته و مرتب دارد و به نظافت و پاکیزگی اهمیت می‌دهد.
۴. در برخورد با همکاران و اشخاص تازه وارد، چهره ای گشاده دارد و با آنها احترام و ملایمت برخورد می‌کند.
۵. از اعتماد به نفس خوب برخوردار است و می‌تواند خود را با موقعیت‌ها و شرایط مختلف تطبیق دهد.
۶. در مقابل اعتراض و تندخویی دیگران مسلط بر خویشتن عمل می‌کند.
۷. از تحرک، سرعت عمل و آمادگی جسمانی لازم برخوردار است و کرختی و ضعف و بی حالی در رفتار او مشاهده نمی‌شود.
۸. در مواجهه با موقعیتهای خاص از ابتکار و قدرت تصمیم گیری خوب برخوردار است.
۹. به کار خود علاقه مند است؛ به طوری که رضایت خاطر و وفاداری به سازمان در رفتار او قابل تشخیص است.
۱۰. در مواقع حساس و هنگام بروز مشکلات در محیط کار بر اعصاب خود مسلط است و با اضطراب و پریشانی رفتار نمی‌کند.
۱۱. به آموزش و افزایش معلومات عمومی و بالا بردن آگاهی و مهارت‌های حرفه‌ای خود اهمیت می‌دهد.
۱۲. کار و رفتار دیگران را موضع شوخی قرار نمی‌دهد و از ضعفهای دیگران بدگویی نمی‌کند.
۱۳. برای مراجعه کنندگان به سازمان، احترام و اهمیت قابل است و توجه زیادی

به آنها می‌کند تا نوع و طرز رفتار او بر ذهن آنان اثر مطلوب بر جای بگذارد. کاملاً آگاه است که نوع و طرز رفتار او با مراجعه کنندگان می‌تواند در ذهن آنان و نوع رابطه او با سازمان اثر مطلوب و یا نامطلوب داشته باشد.

۱۴. در برخورد با پیشامدهای مخالف مقررات و افراد خاطی بحث و مجادله

شخصی نمی‌کند و در حل مسئله رفتار مودبانه و دوستانه را حفظ می‌کند.

۱۵. محل کار او تمیز و مرتب است و آمادگی پذیرایی از یک یا چند ملاقات کننده را دارد.

۱۶. در محیط کار سیگار نمی‌کشد و از جویدن آدامس خودداری می‌کند.

۱۷. هنگام پاسخ به مراجعان و مکالمه تلفنی از الفاظ و گفتارهای عامیانه (مانند آره، ها، باشه و...) استفاده نمی‌کند.

۱۸. نسبت به فعالیتهای مختلف و نوع تولید و خدمات سازمان شناخت کافی دارد.

۱۹. محیط جغرافیایی، قسمتها، نواحی و حوزه های مختلف محل خدمت خود را به خوبی می‌شناسد.

۲۰. روابط عمومی قوی برای ارتباط با مشتریان داشته باشد.

برنامه‌ریزی برای شیفت کاری شب:

- باید بدانید اهمیت خواب در زندگی به اندازه اهمیت اکسیژن در نفس کشیدن است. بنابراین فشارهای اجتماعی و خانوادگی نباید موجب برهم زدن خواب و استراحت شما شود.

- سعی کنید یک برنامه منظم برای خواب داشته باشید یعنی راس ساعت معینی به خواب رفته و راس ساعت معینی بیدار شوید.

- از خوابیدن جلوی تلویزیون و دیگر مکان‌هایی که برای خواب نامناسب می‌باشند اجتناب کنید.

- بلافاصله پس از پایان کار به خانه رفته و پس از صرف غذایی سبک (مثل یک لیوان شیر) هر چه زودتر بخوابید.

- برای تحریک حسی خواب در وجود خود و کسب آمادگی لازم برای خواب می‌توانید به انجام کارهایی نظیر تاریک کردن اتاق بوسیله پرده‌های ضخیم، مسواک زدن، پوشیدن لباس خواب، حمام کردن و ... پردازید.

- اگر پس از تعطیلات آخر هفته شب کار هستید در صبح روز بعد از آخرین شیفت کاری برای مدت کمی (دو ساعت یا کمتر) بخوابید و سپس در شب تعطیلات آخر هفته برای مدت طولانی به خواب آرامش بخشی بروید.

- جهت حفظ بیداری و هوشیاری در شیفت شب، مایعات حاوی کافئین (مثل قهوه و چای) می تواند موثر باشد ولی یادتان باشد که این موارد باید قبل از ساعت ۳ بامداد مصرف شوند تا مانع از به خواب رفتن فرد هنگام صبح نشوند.

- از انجام کارهای حساس و بحرانی و خطرناک در حوالی ساعت ۴-۶ بامداد خودداری کنید.

- در شیفت شب یا عصر حتی الامکان برنامه کاری را طوری تنظیم کنید که قسمت خسته کننده و یکنواخت آن در آغاز شیفت شب و قسمت جالب تر و متنوع تر آن در پایان شیفت کار صورت پذیرد.

- در شیفت عصر و شب در هنگام برگشت به خانه و حین رانندگی باید کلیه اصول ایمنی و احتیاطی لازم را رعایت کرد زیرا علاوه بر اینکه افراد خسته اند، رانندگان دیگر خودروها نیز ممکن است خواب آلوده باشند و از طرفی در شیفت عصر تاریکی هوا نیز مزید بر علت می شود. بدین سبب می بایست با انجام کارهایی نظیر خنک نگه داشتن داخل ماشین، پخش موسیقی جذاب، روشن کردن رادیو، تغییر مسیر و ... از به خواب رفتن خود جلوگیری کنید.

- در هنگام برگشت به خانه (در شیفت شب) که کمی خورشید بالا آمده است، استفاده از عینک های تیره می تواند در جلوگیری از به هم خوردن خواب فرد در اثر روشنائی روز کمک کند.

توصیه های حفاظتی

۱- از آنجائی که یکی از شیوه های مهم جمع آوری اطلاعات و اخبار توسط دشمن تخلیه تلفنی می باشد، از طرح مطالب هر چند جزئی به افرادی که هویت آنها بر شما مشخص نیست جداً خودداری نمایید.

۲- در انتقال مطالب به پرسنل خود دقت کافی را مبذول دارید و اصل دانستن به اندازه لازم و مورد نیاز را همیشه مدنظر داشته باشید.



- ۳- اگر افرادی بعنوان مامورین سازمان‌های مختلف به شما مراجعه می‌نمایند، قبل از شناسائی کامل و رویت کارت و مدارک آنها از هرگونه پاسخگویی امتناع ورزید.
- ۴- برای مواقع ضروری شماره تلفن‌های حراست - ستاد خبری اطلاعات - مراکز نیروی انتظامی را در اختیار داشته باشید تا بهنگام لزوم بتوانید سریعاً با این مراکز تماس حاصل نمایید.
- ۵- در صورت آگاهی از هر نوع تخلف اعم از ارتشاء، اختلاس، مفاسد اخلاقی و ... موارد را سریعاً جهت پیشگیری و پیگیری‌های لازم به حراست انتقال دهید و از برخورد‌های شخصی جداً خودداری نمایید.
- ۶- نسبت به اطلاعاتی که از افراد دیگر دریافت می‌نمائید دقت کنید، یکی از روش‌های ایجاد اختلاف و کسب اطلاعات ایجاد شایعه می‌باشد.
- ۷- دشمن در کمین است، پس ییائیم با حفظ اسرار نظام از اقدامات او جلوگیری نمائیم.

۸- اسرار محل خدمت، در نزد ما امانت است. پس بکوشیم با حفظ اسرار امانتدار خوبی باشیم.

حفاظت فیزیکی:

رعایت موارد ذیل توسط پرسنل گام موثری در حفظ اموال و کمک به ما در حفاظت فیزیکی خواهد بود:

۱- هرگونه مراجعات و تقاضاهای مشکوک برای شناسایی محل، اموال با ارزش موجود در اتاق و یا کسب کلید اتاق را سریعاً به حراست اطلاع دهید.

۲- از قرار دادن اشیاء و اموال قیمتی و اسناد و مدارک در دسترس و رویت دیگران خودداری فرمائید.

۳- حضور خارج از اوقات معمولی پرسنل، در محل کار با انتظامات هماهنگی گردد.

۴- از کپی برداری کلیدها جداً خودداری گردد و از هر درب فقط یک کلید در اختیار مسئول مستقیم اتاق قرار گیرد و سایر کلیدها در یک مکان امن و فقط در دسترس مسئول واحد مربوطه قرار گیرد.

۵- از قراردادن وسایل شخصی از قبیل کیف، ماشین حساب، لباس، وجوه نقدی، طلا و جواهرات، مواد گرانبه‌ای، وسایل آزمایشگاهی و ... در سالن‌ها و معابر عمومی جداً خودداری گردد.

۶- شماره و مشخصات اموالی که در اختیار شما می‌باشد را یادداشت و در صورت امکان با تهیه عکس، شناسایی و دستیابی مجدد آنها را در صورت سرقت و کشف آسان‌تر نمایند.

۷- رفت و آمدهای مشکوک و سؤال‌برانگیز به مسئول مافوق و حراست گزارش شود.

۸- در صورت سرقت در اولین فرصت موضوع باطلاع مسئول مافوق و حراست رسانده شود.

۹- در صورت شکسته شدن قفل، درب و یا پنجره از دست زدن به آن محیط خودداری و سریعاً موضوع را به حراست اطلاع دهید.

۱۰- نسبت به تعویض قفل‌هایی که کلید آنها گم شده و یا برای مدتی در اختیار

دیگران بوده سریعاً اقدام نمائید.

ما در دنیای پر آشوبی زندگی می‌کنیم. حفظ امنیت خویشتن و اجتناب از آسیب برای هر فردی قابل تصور است. گاهی حتی محتاط‌ترین و به لحاظ امنیتی آگاه‌ترین افراد، دچار آسیب‌های امنیتی می‌شوند.

توصیه‌های حفاظتی در محل سکونت و کار:

- ۱- هرگز نسبت به آنچه که در اطراف شما رخ می‌دهد، بی‌اعتنا نباشید.
- ۲- هرگز نسبت به حضور نیروهای خدماتی در محیط زندگی به صورت ناخواسته بی‌تفاوت نباشید.
- همواره نسبت به حضور بی‌موقع، طولانی مدت و خارج از برنامه افرادی با پوشش نیروی خدماتی شهرداری، کارگران سیار و ... در کوچه و خیابان خود حساس باشید. دشمن ممکن است از طریق ارسال نیروهای خدماتی و ... نسبت به شناسایی و آسیب رساندن به شما یا نزدیکان‌تان اقدام نماید.
- ۳- هرگز فرزندان خردسالان را حتی لحظه‌ای در کوچه یا ورودی منزل برای بازی یا هر دلیل دیگر، تنها نگذارید.
- کوچک‌ترین فرصت می‌تواند احتمال آسیب رساندن افراد شیاد و آدم‌ریا را به شما افزایش دهد.
- ۴- هرگز افراد دوره گرد و ناشناس نظیر کارگر، فروشنده سیار و ... با منظورهای مختلف به منزل خود راه ندهید.
- دشمن به منظور جمع‌آوری اطلاعات با پوشش‌های مختلف کارگری، در اطراف محیط زندگی شما حضور پیدا کرده تا با این پوشش به داخل منزل شما ورود نماید.
- ۵- هرگز نسبت به پارک طولانی مدت اتومبیل‌های متفرقه در اطراف محیط کار یا زندگی خود بی‌تفاوت نباشید.
- اتومبیل‌هایی که به صورت طولانی و نامعلومی در اطراف محل کار شما پارک شده باشند، می‌توانند متعلق به یک گروه متخلف، سارق یا حتی جنایتکار باشند.
- ۶- هرگز کلیدهای محل کار، منزل، خودرو و سایر اماکن خود را در اختیار افرادی که اطمینان قطعی از او ندارید، قرار ندهید (حتی نزدیک‌ترین افراد).
- قرار دادن کلید در اختیار دیگران حتی برای یک لحظه امکان قالب‌گیری و ساخت

کلید یدکی را برای آن‌ها فراهم می‌سازد.

۷- هرگز جهت تعویض یا تعمیر قفل‌های محیط زندگی و کار خود، از افراد متفرقه استفاده ننمایید.

استفاده از افراد متفرقه جهت تعمیر قفل‌های یک محیط می‌تواند عواقب جبران‌ناپذیری در پی داشته باشد؛ زیرا این‌گونه افراد مهارت خاصی در باز کردن قفل‌ها داشته و به راحتی می‌توانند نمونه‌هایی از کلیدها برای خود تهیه نمایند. تعویض مغزی داخل قفل کار چندان پیچیده‌ای نیست، سعی نمایید خودتان آن را تعویض نموده و یا به افراد مطمئن بسپارید.

۸- هرگز محیط کار و زندگی خود را بدون اطمینان از قفل بودن درب‌ها، رها نکنید.

۹- هرگز از وسایل ایمنی محیط زندگی و کار خود غافل نشوید.

همیشه نسبت به سیستم‌های ایمنی منزل و محیط کار خود مانند (سیستم‌های اطفای حریق، سنسورها، راه‌های اضطراری و) توجه داشته باشید تا خدای ناکرده دچار عواقب آن نگردید.

توصیه‌های حفاظتی در رابطه با همسایگان:

یکی از روش‌های ساده و بسیار خوب برای افزایش امنیت، برقراری روابط حسنه با همسایگان است. اغلب گفته می‌شود حصار خوب همسایگان خوب می‌سازد، ولی این شامل همه حقایق نیست؛ زیرا، همسایگان خوب حصارهای خوبی هستند. افرادی که شما را می‌شناسند احتمالاً وضعیت غیرعادی شما را نیز تشخیص می‌دهند و به کمک‌تان می‌آیند. به طور مثال اگر بدانند شما در مسافرت به سر می‌برید، با شنیدن صدای مشکوک از منزل‌تان کنجکاو نمی‌شوند، با شما و یا با پلیس تماس خواهند گرفت. همسایگان ما معمولاً خودروهایی که در جلوی خانه‌مان و یا در کوچه مقابل پارک می‌نمایند، یا حتی خودروهای برخی از میهمانان و بستگان ما را که به منزل ما تردد دارند، می‌شناسند. آن‌ها با شناختی که از وضعیت ما دارند، می‌توانند نگهبان خوب و مطمئنی برای اماکن ما باشند؛ بنابراین توصیه‌های زیر را مد نظر قرار دهید:

۱- هرگز روابط خود با همسایگان را تخریب ننمایید. حتی اگر همسایه‌ای به شما آزار می‌رساند، هرگز با او تندی و درگیری فیزیکی ایجاد نکنید. برای حل هر مشکل

راه‌های مختلفی وجود دارد. شما دقت کنید تا بهترین یا کم‌ضررترین راه را برای حل مشکل خود با همسایه انتخاب نمایید.

۲- اگر به صداقت و امانتداری همسایه‌ای که قصد دارید او را از سفر خود مطلع نمایید، تردید دارید. هرگز مقصد نهایی و زمان دقیق برگشت خود را آشکار ننمایید. به گونه‌ای که هر روز تصور کند، به منزل برو خواهید گشت. همسایه‌ها به سرعت به عدم حضور شما پی می‌برند، ولی با این وجود، چنانچه شما اطلاعاتی در اختیار آن‌ها قرار ندهید، از زمان برگشت شما چیزی نخواهند فهمید.

۳- هرگز در مواقعی که قصد سفر طولانی مدت دارید و روابط شما با همسایگان مطلوب نیست، هیچ یک از آن‌ها را از طولانی بودن سفر خود، مطلع ننمایید. حتی در مواقعی که فقط با برخی یا یکی از همسایه‌ها، روابط خوبی ندارید، ترجیحاً برای احتیاط در برابر کنجکاوی او و جلوگیری از آسیب احتمالی، فقط اطلاعات ضروری را درباره علت عدم حضور خود، در اختیار همسایه ذی صلاح قرار دهید.

توصیه‌های حفاظتی در برخوردهای اجتماعی و حضور دیگران:

۱- هرگز به افرادی که از پیشینه و اصل و نسبش اطلاع دقیقی ندارید، اعتماد نکنید.

۲- هرگز به کسانی که بدون دلیل منطقی به شما ابراز علاقه می‌کنند، به ویژه غریبه‌ها اعتماد نکنید.

۳- اگر با افراد ناشناس قرار ملاقات دارید هرگز با او در مکان‌های ناآشنا و خصوصی دیدار نکنید؛ زیرا افراد معمولاً در ملاء عام کم‌تر مورد حمله واقع می‌شوند.

۴- هرگز دیگران را از اهداف کاری خود مطلع نکنید.

در صورتی که نیازی به اطلاع دیگران از اهداف کاری نباشد، هرگز اهداف و مراحل کار خود را برای دیگران بازگو نکنید. اطلاع دیگران از اسرار و اهداف کاری شما معمولاً باعث مشکلات لاینحلی خواهد شد که شما را به شدت پشیمان خواهد کرد.

۵- هرگز نسبت به کنجکاوی دیگران در امور کاری خود بی‌تفاوت نباشید.

کنجکاوی دیگران در امور کاری شما ممکن است موجب دردسرهایی گردد. برخی افراد سودجو پس از اخذ اطلاعات لازم، اقدام به غصب عنوان شغلی و جایگاه اداری شما نموده و با نام شما از اعتماد مردم سوءاستفاده نموده و تحت عنوان حل مشکل

اداری آن‌ها، اقدام به کلاهبرداری می‌کنند.

۶- هرگز نسبت به اطلاع دیگران از مسائل کاری خود بی تفاوت نباشید.
در صورتی که متوجه شده‌اید دیگران از مسائل محرمانه کاری شما مطلع شده‌اند، آن را جدی بگیرید. زیرا ممکن است به نحوی به اطلاعات شما دسترسی یافته یا اطلاعات شما به سرقت رفته باشد.

۷- هرگز نسبت به رفتار غیرعادی دیگران (سردی یا گرمی) نسبت به خود، بی تفاوت نباشید.

برخوردهای سرد می‌تواند حاکی از کدورتی باشد که قادر به بیان آن نیست یا شرایط مناسبی برای آشکار کردن آن فراهم نشده است. این کدورت تدریجاً مبدل به دشمنی خواهد شد؛ لذا قبل از این‌که بذر کینه و نفرت رشد نماید، سعی کنید از بی‌ربط بودن رفتار غیرعادی دیگران نسبت به خود مطمئن شوید. گرمی و ابراز عطف و غیرعادی نیز ممکن است ناشی از شکل‌گیری یک توطئه یا هدفی شوم باشد و ...

۸- هرگز در پی برقراری ارتباط با اتباع بیگانه و اعضای سفارتخانه‌ها نباشید.
هرگونه ارتباط با اتباع بیگانه بدون اطلاع مسوولین چه در داخل و چه در خارج از کشور، ممکن است شما را اسیر دست اجانب و سرویس‌های بیگانه نماید.

۹- هرگز از وسایل ارتباطی اهدایی از سوی افراد استفاده نکنید.
یکی از بهترین روش‌های دسترسی به اطلاعات شخصی یا ورود به حریم خصوصی افراد، اهدای وسایل ارتباطی مانند: دستگاه تلفن، نامبر، مودم، پرینتر، دستگاه کپی، گوشی موبایل و ... می‌باشد.

۱۰- هرگز قفل‌های رمزدار خود را در حضور دیگران باز نکنید.
هر قدر سرعت عمل شما در باز کردن قفل‌های رمزدار بالا باشد، باز هم نمی‌توان اطمینان داد که ذهن افراد حاضر نمی‌تواند آن را به خاطر بسپارد. افراد تیزهوش با یکبار نگاه کردن به نحوه باز کردن قفل‌های رمزدار، می‌توانند آن را به خاطر بسپارند.

۱۱- هرگز در هنگام باز کردن قفل‌های رمزدار، رمز قفل‌ها را به زبان نیاورید.
بعضی افراد طبق عادت هنگام باز کردن قفل‌های رمزدار رمزها را به زبان می‌آورند. این کار می‌تواند مخاطرات جدی برای آن‌ها در برداشته باشد؛ زیرا در صورتی که افرادی در محیط حضور داشته باشند، به راحتی از اعداد رمز مطلع می‌گردند.

۱۲- هرگز در مکان‌های عمومی، باز، ساکت و ثابت با بستگان، دوستان و همکاران به بحث و گفت‌وگو نپردازید.

با توجه به متصور بودن دقت و توجه غریبه‌ها به سخنان شما، هرگونه بحث و گفت‌وگو در این مکان‌ها عواقب جبران‌ناپذیری خواهد داشت؛ لذا در صورت نیاز و ضرورت بحث به گفت‌وگو در این اماکن، حتماً در حال حرکت و آهسته‌تر صحبت کنید.

۱۳- هرگز نیازمندی‌های شخصی خود را نزد افراد غیرمطمئن بازگو نکنید. بازگو کردن نیازهای شخصی نزد دیگران ارائه نقطه ضعفی از سوی شماست که غریبه‌ها می‌توانند از این نقطه ضعف سوءاستفاده کرده شما را مدیون خود نموده تا در مواقع نیاز از شما بهره‌کشی نمایند.

۱۴- هرگز از اعداد مشخص مانند (شماره تلفن، تاریخ تولد، شماره ماشین، سال تولد و ...) به عنوان رمز قفل‌های رم‌دار خود استفاده ننمایید.

معمولاً افراد به منظور سهولت در به خاطر سپردن رم‌ها از شماره‌های شناخته شده استفاده می‌کنند. این امر کمک زیادی به افرادی می‌کند که می‌خواهند قفل‌های رم‌دار را باز کنند. پیشنهاد می‌شود رمز قفل‌های خود را هر از گاهی تعویض نمایید تا امنیت قفل‌ها بیش‌تر گردد.

۱۵- هرگز رمز قفل‌های خود را در جایی یادداشت نکنید.

بعضی از افراد به خاطر عدم اطمینان به حافظه خود رمزهای خود را یادداشت کرده و در جایی نگهداری می‌کنند. این کار ضریب اطمینان و حفاظت شما را به شدت کاهش می‌دهد؛ زیرا ممکن است این رمز بر حسب اتفاق در اختیار دیگران قرار گیرد. ۱۶- هرگز به امید انجام معاملات پرسود، سرمایه‌گذاری در بورس‌های خارجی و شرکت‌های اقتصادی و ...، پول خود را در اختیار حتی صمیمی‌ترین دوست خود قرار ندهید.

چه بسا ممکن است دوست صمیمی شما به اشتباه خود واقف نبوده و مغلوب نیرنگ افراد شیاد و گروه‌های گلدکوئیستی شده باشد.

۱۷- هرگز از به خاطر سپردن شماره تلفن‌های ضروری غفلت نکنید.

همواره سعی کنید شماره تلفن‌های ضروری خود را مانند (شماره تلفن روابط

عمومی وزارت اطلاعات، فوریت‌های پلیسی، اورژانس، آتش نشانی و) را به خاطر سپرده تا در مواقعی که دچار مشکل شده یا مورد نیازتان شد، به آن‌ها دسترسی داشته باشید.

۱۸- هرگز آمادگی جسمانی خود را از دست ندهید.

کسب آمادگی جسمانی علاوه بر سلامتی و نشاط، شما را در خطرات احتمالی یاری رسانده و در بعضی مواقع جان شما را از بعضی تهدیدات حفظ می‌نماید.

۱۹- هرگز از مسائل عقیدتی غافل نشوید.

هیچ‌گاه از ارتباط با خداوند غافل نشده و در کلیه امور از او یاری بجوئید. زیرا زندگی دنیوی بسیار پریچ و خم و مخاطره آمیز بوده و تنها او می‌تواند شما را در این راه یاری نماید.

توصیه‌های حفاظتی درخصوص خودرو:

تروریست نمی‌تواند بدون دسترسی به خودروی شما، بمب یا مواد منفجره را در آن کار بگذارد. به همین دلیل اتخاذ اقدامات حفاظتی در مورد سرقت خودروی شما در جاهایی که احتمال دارد هدف حمله تروریستی قرار بگیرید، کاملاً ضروری است؛ لذا به توصیه‌های ذیل توجه کنید:

۱- همواره حتی اگر قصد دارید فقط لحظاتی خودروی خود را ترک کنید (برای خرید یا ...) شیشه‌هایش را بالا کشیده و درب آن را قفل کنید. در صورت امکان، ماشین را به هنگام شب در خیابان رها نکنید.

۲- چنان‌چه در محیطی ناامن و پرخطر قرار داشته یا سکونت دارید، درب باک را قفل کرده و درب لوله آگروز را با سرپوشی ببندید. بدین ترتیب قراردادن مواد منفجره در خودروی شما مشکل‌تر میشود. نگذارید کسی در نبود شما به صندوق عقب ماشین دسترسی پیدا کند.

۳- وقتی خودرو را در محوطه‌ای باز پارک می‌کنید، قبل از خروج از ماشین، مراقب افراد مشکوک حاضر در محل و چشم‌هایی که شما را می‌پایند، باشید. در صورت مشاهده افراد مشکوک با ماشین از محل دور شوید.

۴- وقتی ماشین را در محوطه‌ای ناامن پارک کرده و سپس به طرف ماشین برگشته‌اید، ابتدا دور ماشین قدم زده و قبل از سوار شدن، اطراف آن را به دقت

بررسی کنید. در مناطق پر خطر، شاید بد نباشد در جستجوی هر ردپایی از سیم یا نوار غیرعادی، زیر ماشین را خوب بگردید.

۵- هرگاه متوجه حمله علیه خود شده‌اید، باید بدون در اختیار داشتن زمان کافی برای سنجش تمامی پیامدهای احتمالی، تصمیمی لحظه‌ای بگیرید. لذا برای تسریع تصمیم‌گیری در این زمینه، می‌توانید از قبل در ذهن خود مشخص کنید که تحت شرایط مختلف و احتمالی، چه واکنشی خواهید داشت.

۶- هرگز در هنگام حوادث رانندگی، خود را با طرف مقابل درگیر نکنید. چنانچه حادثه در مناطق ناامن یا غریب برای‌تان رخ داده است، از پذیرفتن هرگونه پیشنهاد توسط طرف مقابل امتناع کرده و سعی کنید موضوع را توسط کارشناسان راهنمایی و رانندگی حل کنید. زیرا ممکن است پیشنهادهایی از قبیل تعمیر اتومبیل توسط طرف مقابل، اخذ آدرس منزل و مدارک شناسایی، شماره تلفن و غیره از طرف مقابل درخواست گردد. شما باید هشیارانه به این موضوعات توجه داشته باشید.

۴- هرگز در هنگام رانندگی نسبت به اتومبیل‌های پشت سر خود بی‌تفاوت نباشید. هر فرد، ممکن است در معرض سوء قصد افراد ناباب واقع گردد؛ بنابراین، هوشیاری در هنگام رانندگی می‌تواند شما را از این موضوع مطلع کند. به خصوص اگر در ساعات مشخصی به محیط کار خود رفته یا آن جا را ترک می‌کنید.

توصیه‌های حفاظتی در نگهداری اسناد و مدارک شخصی:

۱- هرگز نسبت به حمل وسایل و اسناد و مدارک شخصی خود از محیط زندگی و کار بی‌تفاوت نباشید.

برخی افراد در جیب، کیف و دیگر وسایل شخصی خود اسناد و مدارک یا کاغذهای یادداشت و ... قرار داده و به همراه خود حمل می‌کنند. این کار موجب می‌گردد افراد دیگر به طور تصادفی به این اسناد دسترسی پیدا کنند.

۲- هرگز در محیط‌های متفرقه کیف اسناد و مدارک را از خود جدا نکنید.

بعضاً مشاهده می‌گردد، برخی افراد کیف و اسناد و مدارک خود را در محیط کار دیگران گذاشته و برای کارهای متفرقه، مانند رفتن برای رفع حاجت و غیره محیط را ترک می‌کنند. در بعضی مواقع فراموش می‌کنند که وسایل خود را از اطاق دیگران بردارند؛ لذا هرگز اسناد و مدارک خود را در هیچ شرایطی از خود جدا نکنید تا دچار

عواقب بعدی آن نگردید.

۳- هرگز در مواقع غیر ضروری اسناد و مدارک را به همراه خود حمل نکنید. بعضی افراد عادت به حمل اسناد و مدارک غیر ضروری داشته و گاهی اوقات آن‌ها را در داخل اتومبیل گذاشته و به خرید یا کارهای متفرقه می‌روند. به همراه داشتن اسناد و مدارک همیشه مسوولیت افراد را نسبت به حامل آن‌ها سنگین‌تر نموده و خطرات سرقت برای آن‌ها متصور است؛ لذا پیش‌نهاد می‌گردد، هر روز کیف اسناد و مدارک خود را بازدید کرده و مدارک اضافی را از آن خارج نمائید.

توصیه‌های حفاظتی در استفاده از تلفن:

۱- هرگز تلفن همراه خود را در اختیار دیگران قرار ندهید. سیم کارت تلفن همراه به راحتی قابل کپی برداری بوده و دیگری به راحتی می‌تواند از سیم کارت و هم چنین اطلاعات ذخیره شده در آن (شماره‌های ذخیره شده، پیغام‌ها، قرارها و ...) کپی برداری نماید.

از آن‌جا که اطلاعات ذخیره شده در دستگاه تلفن همراه، بخشی در حافظه دستگاه قرار می‌گیرد، باید همواره هنگام تعویض و فروش یا تعمیر گوشی تلفن همراه، اطلاعات ذخیره شده در حافظه گوشی را پاک نمایید.

۲- هرگز از تلفن همراه افراد ناشناس برای برقراری ارتباط خود استفاده نکنید. در بعضی مواقع ممکن است شما نیاز فوری به برقراری تماس تلفنی داشته ولی چون دستگاه تلفن خود را در اختیار نداشته یا امکان تماس با آن وجود ندارد، ممکن است از تلفن همراه دیگران استفاده کنید. از آن‌جا که شماره تماس در حافظه تلفن همراه او ثبت می‌گردد؛ لذا از تلفن‌های عمومی مخابرات استفاده کنید، یا از تلفن همراه افراد مطمئن، کسبه‌های ثابت و ... استفاده نموده و حتی المقدور پس از تماس، شماره را حذف نمایید.

۳- هرگز به مکالمات تلفنی افراد ناشناس اعتماد نکنید. یکی از سریع‌ترین و ارزان‌ترین روش‌های جمع‌آوری اطلاعات تخلیه تلفنی است که برخی افراد با تقلید صدا، غصب عنوان مراکز دولتی و موجه، پوشش‌های شغلی مختلف و ترفندهای بسیار جالبی اقدام به کسب اطلاعات از دیگران می‌نمایند. مواظب باشید، حتی برخی افراد حرفه‌ای نیز ممکن است فریب خورده و ناخواسته اطلاعات

ارزشمندی را در اختیار تماس گیرنده قرار دهد.

۴- هرگز منوی «بلوتوث» تلفن همراه را در حالت فعال قرار ندهید.

یکی از امکانات انتقال اطلاعات به صورت بی سیم استفاده سیستم «بلوتوث» می باشد. گوشی های جدید تلفن همراه دارای این قابلیت بوده و از این طریق اطلاعات خود را مبادله می کنند. در صورت فعال بودن این قابلیت در تلفن همراه، افراد ناشناس تا فاصله ۵۰ متری از شما می توانند از اطلاعات دستگاه تلفن همراه شما بهره برداری کرده یا با ارسال ویروس گوشی شما را دچار مشکل کنند.

۵- هرگز از تلفن های بی سیم در ارتباطات تلفنی استفاده نکنید.

فرکانس تلفن های بی سیمی اغلب توسط رادیو موج FM-SW-AM و کانال های تلویزیونی قابل دریافت می باشند؛ بنابراین، دیگران به ویژه همسایه ها به راحتی می توانند، مکالمات تلفنی شما را شنود کنند. به همین خاطر، هیچ گاه سعی در استفاده بی سیمی نداشته باشید. در صورت لزوم، مطالب سری و مهم خود را از این طریق رد و بدل نکنید.

۶- هرگز شماره تلفن دوستان، آشنایان و همکاران خود را بر روی کاغذ باطله، روزنامه، پشت جعبه دستمال کاغذی و موارد مشابه یادداشت ننمایید.

بارها مشاهده می شود که افراد هنگام مکالمات تلفنی شماره تلفن دیگران را بر روی روزنامه نوشته، نسبت به آن بی توجه می باشند. این در حالی است که در صورت خارج شدن روزنامه های باطله، این گونه اطلاعات نیز خارج می گردد.

توصیه های حفاظتی در استفاده از رایانه ها:

۱- هرگز از رایانه خود به ویژه در محل کار، بدون رمز عبور (پسورد) استفاده نکنید.

همیشه برای رایانه خود رمز عبور تعیین کرده و آن را طوری تنظیم نمایید که در صورت عدم استفاده از آن به مدت (حداکثر) پنج دقیقه از شما اسم عبور درخواست نماید. این کار مانعی برای دسترسی دیگران به رایانه شما خواهد بود و تا حدودی امنیت سیستم شما را افزایش می دهد.

۲- هرگز از رمز عبور ساده و مشخص استفاده نکنید.

سعی کنید رمز عبورهای سیستم خود را پیچیده و غیر قابل پیش بینی انتخاب کنید.

انتخاب رمز عبور با کاراکترهای زیاد، با حروف و اعداد، حروف کوچک و بزرگ و یا انتخاب آن به زبان دیگر، می تواند امنیت سیستم شما را افزایش دهد.

۳- هرگز اطلاعات محرمانه خود را در فایل های آشکار و سهل الوصول قرار ندهید.

فایل های محرمانه خود را می توانید به صورت پنهان و در زیر مجموعه فایل های سیستمی یا زیر مجموعه سایر برنامه های نصبی سیستم قرار دهید تا به راحتی در اختیار افراد بیگانه قرار نگیرد. در غیر این صورت، احتمال دسترسی راحت به این گونه فایل ها همواره متصور است.

۴- هرگز از کامپیوتری که دارای اطلاعات محرمانه و با اطلاعات خصوصی است، برای متصل شدن به اینترنت استفاده نکنید.

همیشه در هنگام متصل شدن به اینترنت خطر سرقت اطلاعات، تخریب اطلاعات به صورت جدی وجود داشته و در صورت بی تفاوتی به این مطلب خطرات جبران ناپذیری سیستم و اطلاعات شما را تهدید می کند.

۵- هرگز کامپیوتر خود را که حاوی اطلاعات محرمانه یا خصوصی است، جهت تعمیر به افراد متفرقه و ناشناس ندهید.

حتماً نسبت به تعمیر کار کامپیوتر خود اطمینان حاصل نموده و سعی کنید شخصاً هنگام تعمیر حضور داشته باشید.

۶- هرگز قطعات آسیب دیده سیستم کامپیوتر خود را (مانند: هارد، فلاپی، سی دی و ...) دور نیاندازید.

حتماً این گونه لوازم از کار افتاده را منهدم کرده و امکان بهره برداری مجدد را از آنها بگیرید. اغلب کامپیوترهای مستعمل و از رده خارج شده دارای اطلاعات ارزشمندی است که در هنگام تعویض یا فروش بر اثر سهل انگاری در سیستم ها باقی مانده است. همچنین امکان بازیافت اطلاعات از حافظه های پاک شده سیستم وجود داشته و صرف پاک کردن یا فرمت کردن سیستم نمی توان از پاک شدن صد درصد آن ها اطمینان داشت؛ بنابراین بعضی از افراد تصور می کنند با پاک کردن هاردهای مستعمل تمام اطلاعات آن ها از بین رفته و می توانند آن ها را دور ریخته یا به فروش برسانند.

۷- هرگز به تماس های تلفنی از طریق اینترنت اعتماد نداشته باشید.

امروز اغلب تلفن‌های خارج از کشور توسط تماس‌های تلفنی اینترنتی صورت می‌گیرد که کارت‌های خدماتی آن‌ها در همه جا قابل دسترس می‌باشد. از آن‌جا که شرکت‌های خدمات اینترنت (آی-اس-پی) و کشورهای سرویس دهنده (بک بن) توانایی استراق سمع تمامی مکالمات تلفنی را دارند، استفاده از این ارتباطات نیز ناامن و غیر مطمئن می‌باشد.

۸- هرگز از مشخصات اصلی خود در محیط اینترنت استفاده نکنید.
در هنگام حضور افراد در خارج از کشور یکی از راه‌های به دست آوردن اطلاعات از آن‌ها، مراجعه به فضای اینترنت می‌باشد. در صورتی که مشخصات شما در یک سایت یا ایمیل یا مشاهده گردد. اطلاعات با ارزشی نسبت به شما می‌تواند به دست آید.

۹- هرگز از کامپیوتر مخصوص اینترنت برای کارهای متفرقه استفاده ننمائید.
در نظر داشته باشید که مودم، پرینتر، اسکنر و بعضی از اجزای داخلی کامپیوتر «آی-پی» پذیر بوده و می‌تواند اطلاعات خود را به آدرس برنامه‌ریزی شده از طریق اینترنت ارسال کنند؛ بنابراین ممکن است نامه‌ای که تایپ کرده و پرینت گرفته‌اید و حتی از کامپیوتر خود را که پاک کرده‌اید، بعد از آن‌که به اینترنت متصل می‌شوید، به آدرس برنامه‌ریزی شده ارسال گشته بدون آن‌که شما از آن مطلع گردید.

۱۰- هرگز نسبت به محافظت و نگهداری نسخه ذخیره اطلاعات (backup) بی‌تفاوت نباشید.

معمولاً به خاطر محافظت از اطلاعات و پیش‌گیری از تخریب آن‌ها اقدام به تهیه نسخه‌های ذخیره می‌نمایند. حفاظت و نگهداری این نسخه‌ها حتی از اطلاعاتی که در سیستم‌ها نگهداری می‌شوند با اهمیت‌تر می‌باشد؛ زیرا این اطلاعات به صورت آماده و بدون دردسر می‌باشند. سهل‌انگاری در نگهداری از این نسخه‌های ذخیره بعضاً معضلات جبران‌ناپذیری در بر خواهد داشت.

۱۲- هرگز در مواقع غیر ضروری سیستم خود را به شبکه اینترنت متصل ننمائید.
اغلب در ارتباطات لیزلاین و شبکه‌ای، ارتباط اینترنتی به صورت پیوسته و شبانه‌روزی است. اما با توجه به تهدیداتی که از این طریق برای سیستم شما متصور است، در مواقعی که نیازی به ارتباط با اینترنت ندارید، آن را قطع نمائید تا از گزند

هکرها و جاسوسان اینترنتی و عوامل بیگانه در امان باشید. هکرها توانائی فعال‌سازی میکروفن و دوربین (وب کم) شما را بدون توافق با شما دارند؛ لذا با توجه به متصل بودن بی‌مورد و طولانی مدت سیستم شما به اینترنت این گونه خطرات همواره متصور است.

۱۳- هرگز نسبت به تهیه نسخه ذخیره از اطلاعات درون رایانه خود مسامحه نکنید. رایانه‌ها ابزار قابل اطمینانی نیستند و همواره احتمال صدمه دیدن آن‌ها متصور است؛ لذا همیشه سعی کنید از اطلاعات داخل سیستم خود یک نسخه ذخیره داشته باشید تا در صورت بروز هرگونه اختلالی اطلاعات شما در اختیارتان باشد.

۱۴- هرگز به موارد شناخته نشده در اینترنت پاسخ ندهید. ایمیل‌های ناشناخته یکی از موارد بوده که هرگز نباید آن‌ها را گشود، زیرا در مواردی با گشودن ایمیل یا یک تصویر اینترنتی تروجانی از این طریق وارد سیستم شما گشته و مراحل کار جاسوسی و نفوذ به سیستم شما را آغاز می‌نماید یا پنجره‌هایی که در خلال کار با اینترنت به صورت ناخواسته ظاهر گشته یا درخواست‌های اشتراک سایت، شما را ترغیب به دادن نام کاربر و نام عبور می‌نماید که از این طریق اطلاعات مربوط به رمز عبور شما را در اختیار گرفته و از آن بهره‌برداری کنند.

توصیه‌های حفاظتی در رابطه با مسافرت:

خطر در گوشه و کنار دنیا وجود دارد اما ماهیت و شدت آن در هر کشور یا منطقه متفاوت است. صرف نظر از جایی که می‌روید شما باید در رابطه با مسافرت خود اقدامات اساسی خاصی را انجام دهید. سطح این اقدام بستگی به مقصد دقیق شما دارد. مع الوصف، برای مسافرت به توصیه‌های ذیل توجه کنید:

۱- هرگز بدون آشنایی کافی از مقصد و مسیری که برای سفر انتخاب می‌کنید، به مسافرت نروید. قبل از سفر درباره پاسخ سوالات زیر تحقیق کنید.
الف. آیا برای سفر به مقصد مورد نظر هشدار خاصی به لحاظ امنیتی، سیل، آتش‌سوزی، زلزله، برف و بوران و ... داده شده است یا خیر؟

امروزه، با گسترش امکانات ارتباطی، فنی و ماهواره‌ای، به راحتی می‌توان از وضعیت راه‌ها، آب و هوا، حوادث طبیعی خطرناک مثل وقوع سیل و طوفان و ... مطلع شد. حصول اطمینان از ایمنی راه‌ها و مسیری که باید طی کنیم. هم‌چنین به همراه داشتن

تجهیزات مورد نیاز سفر، ما را در برابر آسیب‌های احتمالی محفوظ نگاه می‌دارد.

ب. امنیت جاده‌ای در چه ساعتی از شب یا روز کاهش می‌یابد؟

ج. چه امکانات جاده‌ای برای حوادث احتمالی وجود دارد؟

د. کدام نقطه از مسیری که طی خواهید کرد، برای اطراق و استراحت بین راهی مناسب و امن‌تر است؟

کدام منطقه از مسیر سفر، آب آشامیدنی لوله‌کشی شده دارند و در کدامیک باید از بطری‌های آب استفاده کرد؟

ه. چه رستوران‌هایی را برای صرف غذا باید انتخاب کرد؟

و. مصرف چه غذای بین راهی مناسب‌تر است؟

۲- در صورت تمایل به صرف غذا در رستوران‌ها هرگز سالاد (به ویژه در رستوران‌های ناشناس)، میوه‌های پوست نکنده و آشامیدنی‌های همراه با یخ را میل نکنید.

۳- هرگز پول‌ها و اشیاء ارزشمند خود را در یک کیف یا یک ظرف قرار ندهید.

سعی کنید قبل از سفر، از وضعیت فرهنگی و اقتصادی ساکنین مناطقی که در مسیرتان قرار خواهند گرفت، اطلاعات لازم را بدست بیاورید. محتویات کیف شما شاید معادل ماه‌ها حقوق افرادی باشد که در مناطق فقیرنشین زندگی می‌کنند. معمولاً مسافران پول نقد و اموال ارزشمندتری نسبت به افراد بومی دارند؛ لذا ممکن است به راحتی هدف دستبرد یا حمله افراد ناشناس قرار بگیرید. به ویژه آن که بومی‌ها، مناطق امن و ناامن را می‌شناسند. عدم آشنایی با افراد و محیط یا محدوده‌ای که تردد می‌کنید، مطمئناً احتمال آسیب‌پذیری را افزایش می‌دهد.

۴- هرگز از مردم رهگذر در خیابان آدرس نپرسید. سعی کنید افسر پلیس یا مسوولی را پیدا کنید.

با این کار یک فرد غریبه را از مقصد خود مطلع می‌کنید. نقشه‌ای تهیه نموده و از کسانی کمک بگیرید که احتمال بیش‌تری دارد به شما کمک کند. برای انتخاب بهترین و ایمن‌ترین مسیر، همیشه از افراد موجه مثل مأمورین راهنمایی و رانندگی و یا افرادی که شناسایی آن‌ها آسان است، مثل رانندگان تاکسی، مغازه دارها و ... سوال نمایید. در موارد خاص، وقتی فرد مطمئنی را برای اخذ راهنمایی نیافتید، سعی نمایید در پرسش

خود مقصد نهایی خود را بیان نکنید بلکه در شهرهای بین راهی بر اساس نقشه‌ای که در اختیار دارید، آدرس نزدیک‌ترین شهر بعدی مسیر خود را پیرسید تا دیگران از مقصد نهایی شما مطلع نگردند.

۵- در مسافرت، هرگز اسناد خود را درون هتل‌ها جا نگذارید.

در مسافرت‌ها به ویژه مسافرت‌های خارج از کشور سعی کنید هیچ‌گونه اسناد و مدارکی به همراه خود به داخل هتل‌ها نبرید و در صورت نیاز هرگز آن‌ها را در داخل هتل جا نگذارید؛ زیرا افراد غریبه می‌توانند در غیاب شما با پوشش نظافت به داخل اتاق‌های هتل رفته و به اسناد شما دسترسی پیدا کنند.

توصیه‌های حفاظتی درخصوص اقلام پستی:

۱- هرگز اقلام پستی و نامه‌های مشکوک و غیرقابل انتظار را از کسی دریافت نکنید. حتماً اعضای خانواده و کارکنان خانه شما باید از پذیرش هرگونه بسته‌ای در منزل اجتناب کنند. (اگر دارای شغل دیگری نیز هستید) در محل کار خود نیز اطمینان یابید که کارکنان دفتری نحوه برخورد با نامه‌ها یا بسته‌های مشکوک را می‌دانند، به ویژه وقتی در خارج از کشور حضور دارید، با حساسیت بیش‌تری به این بسته‌ها توجه کنید.

۲- بسته یا نامه مشکوک را هیچ‌گاه نباید لمس و جابه‌جا کرد. وجود چنین اقلامی را فوراً به مقامات امنیتی اطلاع داده و افراد را از آن دور کنید. هرگونه جابه‌جایی به ویژه برش نوار دور بسته، بست‌ها، یا هرگونه بسته‌بندی روی بسته مشکوک، چه بسا موجب انفجار اِزار گردد.

۳- هرگز بسته یا نامه مشکوک را باز نکرده و یا در آب قرار ندهید زیرا شاید موجب انفجار آن گردد.

سایر توصیه‌های حفاظتی:

۱- در صورت مشاهده افراد مشکوک، تروریست و خرابکار مراتب را به مراکز امنیتی به ویژه ستاد خبری وزارت اطلاعات به شماره ۱۱۳ اطلاع دهید.

۲- چنان‌چه دارای دوربین عکاسی یا گوشی تلفن همراه دوربین‌دار هستید، حتی المقدور از آن‌ها و متعلقات‌شان، از جمله خودرو و ... تصویربرداری ننمایید.

۳- در صورت امکان بدون این‌که ایجاد حساسیت کنید، آن‌ها را تعقیب و آدرس محل استقرار آن‌ها را کشف نمایید.

- ۴- چنانچه شیء مشکوکی را به خودروی دیگران چسبانده یا در مکانی رها نموده‌اند، به آن نزدیک نشده، بلافاصله به افراد مسوول اطلاع دهید.
- ۵- هرگز به افرادی که خود را مأمور وزارت اطلاعات معرفی نموده و در مراکز غیررسمی با شما قرار ملاقات می‌گذارند، اعتماد نکنید و بلافاصله به ستاد خبری وزارت اطلاعات به شماره ۱۱۳ اطلاع دهید.
- ۶- هرگز در ارزیابی‌های خود به ظاهر افراد اکتفا نکنید، افراد شاید هرگز چهره واقعی خود را به شما نشان ندهند داد.

فصل ششم:

نقش انتظامات در تکریم ارباب رجوع ومشتری مداری

نقش انتظامات در برقراری ارتباط با ارباب رجوع

سازمان‌ها مشتری‌مدار، معتقدند که مشتریان راضی به احتمال زیاد تبدیل به مشتریان وفادار می‌شوند.

بنابراین فضایی به‌وجود می‌آورند که در آن تمامی افراد دقت کنند تا بهترین منافع مشتری را در تمامی جوانب کار خود لحاظ کنند.

این سازمان‌ها معتقدند که موفقیت دربرآورده کردن نیازهای مشتریان در گرو آن است که این نیازها همواره مدنظر آنان باشند.

بنابراین با تشویق دیگران به تمرکز بر روی نیازهای مشتری و درک اولویت بازار نسبت به موضوعات داخلی، نگرشی ایجاد کنند که بر پایه مقدم شمردن مشتری باشد. مشتری سزاوار مودبانه‌ترین توجه و رفتار است. او مایه حیات هر سازمان است.

جلب رضایت مشتری چیست؟

رضایت مشتری و ارباب رجوع احساس مثبتی است که پس از استفاده از کالا یا دریافت خدمات در او ایجاد می‌شود.

اگر کالا و خدمات دریافتی از سوی مشتری نیازهایش را تأمین کند در او احساس رضایت‌مندی به وجود می‌آید.

رضایت مشتری با برآوردن انتظارات او رابطه مستقیمی دارد.

رضایت مشتری و ارباب رجوع احساس شادمانی و خشنودی است که توسط فروشنده یا ارائه‌دهنده خدمات به علت رفع نیازها و احتیاجات او ایجاد می‌شود.

رضایت مشتری: آنچه که او می‌گوید.

وفاداری مشتری: آنچه که او انجام می‌دهد.

استراتژی شما: حق با مشتری است.

مشتری به شخصیت شما اعتراض نمی‌کند بلکه بر سر نحوه ارائه خدمات یا کیفیت آن گله مند است.

دیدگاه مهاتما گاندی در مورد مشتری

مشتری مهمترین بازدیدکننده در محدوده ماست.

او به ما وابسته نیست، ما به او وابسته هستیم.

او مزاحم کار ما نیست، او هدف کار ماست.

او یک بیگانه در کار ما نیست، او بخشی از آن است.

ما با انجام کار او لطفی در حق او نمی‌کنیم.

اوست که با فراهم کردن این فرصت به ما لطف می‌کند.

انتظارات مشتری و ارباب رجوع

خدمات را به سرعت، صحت، ارزانی و آسان دریافت کند.

با کارکنانی مؤدب، خوش‌برخورد و آراسته روبرو شوند.

در محیطی پاکیزه و زیبا و دل‌نشین با شرایط رفاهی مطلوب پذیرایی شوند.

هر وقت با مشکلی روبرو شدند، بدانند باید به کجا مراجعه کنند یا با چه شماره تلفنی تماس بگیرد.

برای حل مشکل و انجام کارش مجبور نباشد مراحل گوناگونی را در اتاق‌های مختلف طی کند.

اطلاعات به موقع در اختیارش قرار گیرد.

نحوه و محل ارائه خدمات مورد نظر را بدانند.
با کارکنانی ماهر توانا و با هوش هیجانی بالا روبرو شوند.
• موارد هفت گانه الگوی خدمات

فروتنی:

- استقبال از مشتری
- توجه به حضور مشتری
- نگاه کردن به وی و لبخند زدن
- با لحن خوشایند صحبت کردن
- مودب و یاری دهنده بودن
- ختم ملاقات به نحو دوستانه

موجز بودن

- واکنش سریع داشتن
- توضیح مناسب درباره تاخیرها
- ارائه توضیحات و دستورالعملهای موجز
- تصدیق درک و شناخت مشتری
- تمرکز بر موضوعات کاری

کامل بودن

- ارائه خدمات کامل
- ارائه دستورالعملها و پاسخ های کامل
- انجام دادن کلیه کارها در مرحله نخست
- حصول اطمینان از کامل بودن مدارک

پاکیزه بودن

- ظاهر تمیز و آراسته داشتن
- حفظ محیط کاری تمیز، ایمن و مطبوع

وضوح

- به وضوح صحبت و سوال کردن
- ارائه دستورالعمل های واضح
- ارائه توضیحات قابل فهم
- استفاده نکردن از اصطلاحات خاص فنی و نامفهوم
- صحبت به زبان مشتری در صورت امکان

صحیح بودن

- حصول اطمینان از صحیح بودن مدارک
- وارد کردن صحیح داده ها
- ارائه پاسخهای صحیح
- تجربه آموختن از اشتباهات اجتناب ناپذیر
- انجام دادن صحیح کارها از ابتدا

با توجه بودن

- در نظر گرفتن وقت کافی برای گوش دادن به سخنان مشتری
- با دقت و توجه به صحبت های مشتری گوش کنید.
- در صورت عدم اطمینان از نیاز مشتری، از او سؤال کنید تا بتوانید به او کمک کنید.
- در صورتی که نمی توانید به مشتری کمک کنید، او را به فرد متخصص دیگری ارجاع دهید.
- همواره برای ارائه توضیحات با حوصله باشید.
- محل ارائه خدمات برای راهنمایی بیشتر را به مشتری معرفی کنید.

شش قانون مهم در خدمت رسانی مطلوب به مشتری و ارباب رجوع

- اول ارباب رجوع، بعد کارهای خودتان!
- سرتان را شلوغ نکنید، مهربان باشید.
- با لحن مناسب پاسخ حضوری و تلفنی بدهید.

- از زبان تحکم و آمرانه خودداری کنید.
- قبل از آن که بدانید ارباب رجوع کیست، با او دوستانه رفتار کنید.
- خوشامد بگویید.

هنگام تماس تلفنی توصیه‌های زیر را رعایت کنید:

- قبل از زنگ سوم حتماً گوشی تلفن را بردارید.
- مؤدبانه سلام و احوال‌پرسی کنید.
- از بازگو کردن مطالب طبقه بندی شده و محرمانه خودداری نمایید.
- در چارچوب اداری صحبت کنید.
- مکالمه را با اشتیاق آغاز کنید.
- هنگام گفت‌وگو لب‌خند بزنید چون با لب‌خند می‌توانید مشتری را جذب کنید.
- اصطلاحات فنی یا عامیانه به کار نبرید.
- از زبان آوایی مناسب استفاده کنید. (۱۲۵ کلمه در دقیقه)
- هیجانات خودتان را کنترل کنید.
- پیام‌های تلفنی را درست و کامل دریافت کنید.
- به همه تلفن‌ها، همان روز پاسخ دهید.
- از بلندگوی تلفن جز در مواقع ضروری استفاده نکنید.
- اگر قرار است تماس را به رئیس وصل کنید، اما تلفن مشغول بود، باید از تماس گیرنده سؤال کنید، آیا مانعی ندارد پشت خط منتظر بماند. (بیشتر از ۳۰ الی ۴۵ ثانیه نباشد)

آرام و شمرده صحبت کردن، با حوصله بودن، دقت در کاربرد کلمه‌ها و داشتن روحیه همکاری
مکالمه را گرم و صمیمانه تمام کنید.

منشور اخلاقی پیشنهادی در جهت تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع و مشتری مداری

- ✓ حضور داشتن به موقع در محل کار و رعایت وقت‌شناسی در برخورد با همکاران و ارباب رجوع.

- ✓ خوش‌رویی و متانت رفتار نسبت به همکاران و مراجعان.
- ✓ راهنمایی کردن به موقع و ارائه اطلاعات لازم به مراجعان و جلوگیری از سرگردانی آن‌ها.
- ✓ فراهم کردن فضای مراودت به گونه ای که مراجعان به مسئولان و کارکنان اطمینان کامل داشته باشند.
- ✓ ارایه دادن خدمات به ارباب رجوع با رعایت عدالت و انصاف و بدون تبعیض (قومی، جنسی، خویشاوندی، مذهبی و غیره)
- ✓ توجه کردن به صحبت‌ها و خواسته‌های مراجعان و تلاش در پاسخگویی و ارایه خدمت به آنها.
- ✓ ارایه دادن اطلاعات لازم به همکاران به منظور انجام خدمات بهینه و تسریع در اجرای امور به نحو مطلوب.
- ✓ انجام دادن وظایف به صورت مؤثر، کارآمد با سرعت و منطبق با قوانین و مقررات سازمانی.
- ✓ پرهیز از مظاهر فساد اداری نظیر توصیه، سفارش و اخذ هرگونه هدیه غیر متعارف و وجه نقد.
- ✓ اطلاع دادن هرگونه سوء استفاده از شغل و موقعیت‌های شغلی و پیشنهاد هدیه غیر متعارف یا وجه نقد
- ✓ زمان‌بندی فعالیت‌ها و انجام آن‌ها بر اساس زمان پیش‌بینی شده.
- ✓ پرهیز کردن از شایعه‌سازی، تهمت، غیبت، خبرچینی و هر اقدامی که صمیمت و اعتماد کارکنان را تضعیف کند.
- ✓ راز داری و خودداری از افشای اسناد محرمانه.
- ✓ پوشیدن لباس‌های متناسب با عرف و فرهنگ جامعه.
- ✓ پرهیز از استعمال دخانیات به ویژه در محیط کار.
- ✓ مرتب کردن تجهیزات و اشیاء در جای خود به نحوی که آن‌چه را که می‌خواهید به راحتی در دسترس باشد.
- ✓ استفاده مطلوب از وسایل ایمنی مناسب
- ✓ اسراف نکردن و جلوگیری از مصرف بیهوده امکانات و اموال سازمان.

- ✓ برقراری توازن و اعتدال بین زندگی شغلی و خانوادگی
- ✓ استفاده صحیح از اختیارات و قدرت سازمانی
- ✓ درک صحیح اهداف سازمان و تلاش به منظور همسویی اهداف فردی با آن
- ✓ احساس مسئولیت نسبت به حرفه و سازمان متبوع خود
- ✓ رعایت دقیق قوانین و مقررات سازمانی
- ✓ ندادن مدارک و اسناد به اشخاصی که حق دریافت آن‌ها را ندارند.

طرز برخورد با انتقادات و پیشنهادهای ارباب رجوع و همکاران

- ✓ شنیدن کامل و دقیق پیشنهاد یا انتقاد شفاهی در کمال آرامش و یادداشت‌برداری از آن برای مدیر
- ✓ دریافت پیشنهادهای و انتقادات مکتوب و مطالعه مقدماتی آن و راهنمایی مراجعه‌کننده به واحد یا فرد مسئول
- در صورتی که مکاتبات مربوط به واحد یا کارکنان واحد متبوع باشد، تعیین زمان نسبی پاسخ‌گویی مدیران و اطلاع آن به ارباب رجوع اعتراض مشتری
- فوراً از مشتری عذرخواهی نکنید چون در ذهن او القا می‌شود که احتمالاً شما از اول قصد فریب او را داشته‌اید و این پیشامدها اتفاقی نبوده است.
- مشتری را دعوت به آرامش کنید و سپس از او بخواهید که موضوع را با هم بررسی کنید و از او بخواهید که موضوع را کامل توضیح دهد.
- به جای کلمه اعتراض که بار روانی منفی دارد از کلماتی مثل «مورد یا موضوع» که بار روانی مثبت دارند، استفاده کنید.
- با دقت به صحبت‌های مشتری گوش بدهید و به او نشان دهید که کاملاً به ایشان توجه دارید و از پرواز ذهن تان جلوگیری کنید.
- از حرکت بدن و کلمات ایستگاهی (در ایستگاه کلام مشتری) استفاده کنید و با این اعمال به او نشان می‌دهید که کاملاً به ایشان توجه دارید. اما این حرکات و کلمات نباید جنبه تائید یا تکذیب گفته‌های مشتری را داشته باشد چون هنوز از موضوع کاملاً آگاه نیستند و برای قضاوت زود است.
- از کلمات خنثی مثل، «گوش می‌کنم، بعد، ادامه بدهید و...» استفاده کنید و از کلماتی نظیر «نه، بله، اینطور نیست و...» به هیچ وجه استفاده نکنید.

• برای روشن شدن کامل موضوع با اجازه مشتری سؤالات خود را بپرسید، این سؤالات به او این را القا می‌کند که شما دنبال کشف حقیقت هستید. اما سؤالاتتان نباید جنبه قضاوت یا توهین داشته باشد.

• حرف مشتری را قطع نکنید پس از اتمام حرف‌های او، یکبار خلاصه گفته‌های او را تکرار کنید و برای این خلاصه نظر او را جويا شوید و از او تأییدیه بگیرید. در این حالت شما به فهم مشترک از موضوع رسیده‌اید.

پس از اتمام مرحله قبل، حال شما می‌توانید قضاوت کنید چون از تمام موضوع مطلع شده اید، این قضاوت دو حالت کلی دارد.

الف) حق با مشتری است.

ب) حق با مشتری نیست.

اگر حق با مشتری بود:

حالا از او صمیمانه عذرخواهی کنید و بگویید که از این اتفاق ناخواسته، ناراحت و متأسف هستید و برای جبران نارضایتی ایشان از او راهنمایی بگیرید، تعجب نکنید، اگر واقعاً خسارتی از ناحیه شرکت شما به مشتری وارد شده است، باید جبران خسارت شود. از مشتری به خاطر اعلام نارضایتی تشکر کنید و دل او را به دست آورید، شما می‌خواهید مدت‌ها با او رابطه داشته باشید. در هیچ صورتی جبران نارضایتی را به خرید بعدی منتقل نکنید، بارها برای من پیش آمده است که وقتی با مشتری ناراضی طبق اصول فوق رفتار کرده‌ام و برای جبران خسارت از او راهنمایی خواسته‌ام از شکایت خود صرف نظر کرده و اعلام کرده است که همین برخورد خوب شما برای من کافی است و این از زیبایی های کسب‌وکار در ایران است.

پس از جبران خسارت با ایشان تماس بگیرید و مجدداً دلجویی کنید.

اما اگر حق با مشتری نبود

با رعایت احترام به او و ضمن مرور موضوع به صورت غیرمستقیم ایشان را آگاه سازید، به هر حال از این‌که به شما مراجعه کرده است از او تشکر کنید. چون او هم می‌توانست بدون مطلع کردن شما برای همیشه با شرکتتان قطع رابطه کند. به دیدگاه ماتسوشیتا در کتاب «نه برای لقمه‌ای نان» در مورد اعتراض و شکایت مشتری توجه کنید:

- شکایت باید با دید مثبت و نگاه حرفه‌ای بررسی شود.
- شکایت روشی مناسب برای دریافت بازخورد از مشتری است.
- شکایت ابزاری برای جلوگیری از غرور بی جا و به کارگیری استعدادهای داخلی برای تولید و انجام خدمات بهینه است.
- شکایات روشی سودمند برای اندازه‌گیری عملکرد و تخصیص منابع می‌باشد.
- شکایات آینه‌ای سودمند برای به کارگیری عملکرد داخلی سازمان برای رقابت و قرار گرفتن در ردیف سازمان‌های متعالی است.
- نکته: از هر فرصتی برای یادگیری استفاده کنید. شکایات و اعتراض مشتری نیز فرصتی برای یادگیری و رفع نواقص و اشکالات است، لذا جزئیات کامل شکایات و نتایج آن‌ها را ثبت کنید و از آن‌ها برای بهتر شدن درس بگیرید.

فصل هفتم:

گشت زنی

یکی دیگر از مهمترین وظایف ماموران حراست انجام گشت زنی است که در تامین امنیت نقش بسزایی دارد.

گشت در مواقعی است که باید پست ها کنترل شود یا منطقه حساس بوده یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است

وظیفه عمده عوامل گشت سازمان ها و شرکت ها جلوگیری از وقوع جرایم و تهدیدات انسانی بوده و باید تلاش نمایند نظم و امنیت را برقرار نمایند و ضمن سرکشی به گشتی های پیاده و کنترل آنها سازمان را از هر گونه تهدید و آسیب های امنیتی حفظ نمایند.

انواع گشت عبارتند از:

۱- گشت پیاده، ۲- گشت موتوری که مشخصات هریک به شرح زیر می باشد.

گشت پیاده:

گشت پیاده بدون استفاده از وسیله نقلیه اقدام به گشت زنی و کنترل محدوده نگهبانی خود می پردازد.

وظایف گشت پیاده:

۱) با منطقه گشت زنی خود آشنایی کامل داشته باشد.

۲) از تجهیزات خود به دقت نگهداری نماید.

۳) به موقع در محل کار حاضر شود.

- ۴) مسیر گشت زنی یکنواخت نباشد و مرتباً تغییر نماید.
- ۵) ساعات گشت زنی متغیر باشد.
- ۶) در موقع تغییر مسیر با سرشیفت هماهنگی لازم را داشته باشد.
- ۷) به نقاط کور با احتیاط نزدیک شود.
- ۸) در صورت مواجهه با موارد مشکوک بلافاصله سرشیفت را در جریان بگذارد.
- ۹) در موقع بازدید از قسمت‌های مختلف، معایب و نواقص را یادداشت نماید.
- ۱۰) پس از پایان گشت زنی گزارش کامل گشت خود را به سرشیفت ارایه نماید.

گشت موتوری:

به گشتی گفته می‌شود که با انواع وسائط نقلیه صورت می‌پذیرد که خود شامل گشت با موتورسیکلت یا ماشین می‌باشد و بستگی به حساسیت منطقه ممکن است یک یا چند نفره باشد و بیشتر در مجموعه‌هایی با وسعت زیاد، کاربرد دارد.

مهم‌ترین وظایف و مسئولیت‌های گشتی‌های حفاظتی به شرح زیر است:

- ۱) اطمینان حاصل نماید که محدوده استحقاقی شما از هر گونه تجاوز و دستبرد مصون و محفوظ مانده و درب‌های ورود و خروج ساختمان‌ها و مکان‌های مستقر در شرکت بسته و قفل می‌باشد.
- ۲) هر نوع صداها یا غیرعادی را در اماکن جدی تلقی نموده و در خصوص منبع تولید صداها تحقیق نماید. چون ممکن است این‌گونه سر و صداها مربوط به ورود غیرمجاز افرادی متفرقه و سارقین به داخل ساختمان یا برخی اقدامات حادثه‌ساز باشد.
- ۳) در صورت استشمام بوهای ناشناخته، سعی نمایید منبع انتشار آن را مشخص در غیر این صورت بلافاصله موضوع را به سازمان آتش‌نشانی و شرکت متبوعه گزارش نمایید.
- ۴) تمام محل‌هایی که در آن آب جریان دارد، حتی دستشویی‌ها و توالت‌ها را مورد بازدید قرار دهند.
- ۵) از استقرار وسایل و تجهیزات آتش‌نشانی در محل‌های اصلی و امکان دسترسی سریع با آنها اطمینان حاصل نماید.

- ۶) از شخصیت‌ها و اطلاعات موجود حفاظت نماید.
- ۷) از وقوع جرم و جنایت حسب مورد پیشگیری یا جلوگیری نماید.
- ۸) گشت در محیط و کنترل داخل ساختمان‌ها (به‌خصوص پس از ساعت اداری) از لحاظ کنترل مسایل امنیتی و حفاظتی یا مشکل در سیستم برق، آب، گاز، فاضلاب و ...
- ۹) پس از ساعات اداری علاوه بر موارد فوق‌الذکر کنترل خاموش بودن چراغ‌ها، دستگاه‌های خنک‌کننده یا گرم‌کننده، بسته بودن پنجره‌ها و درب اتاق‌ها، آتش‌سوزی، سرقت، خرابی تاسیسات (به نحوی که به امکان مربوطه خسارت وارد شود) و ...
- ۱۰) در صورت بروز اتفاقات غیرمترقبه از قبیل سرقت، آتش‌سوزی، خرابی تاسیسات (به نحوی که به امکان سازمان خسارت وارد شود) و ...
- ۱۱) ضمن حفظ خونسردی و دقت لازم، مراتب را بلافاصله به مراجع ذی‌ربط اطلاع دهند و بعد موضوع را بررسی و در طی صورت جلسه کاملی به مسئولان مربوطه ارائه نماید تا بر اساس آن اقدامات آتی پیگیری گردد.

فصل هشتم :

اصول نامه نگاری و گزارش نویسی



نامه اداری

به کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمانی دیگر، در باره انجام یافتن کارهای اداری مبادله می گردد، نامه ی اداری نامیده می شود.

مشخصات نامه‌های اداری

نامه‌های اداری دارای مشخصات ویژه‌ای است که آن را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد.

ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن نامه‌های اداری می‌شوند عبارتند از: شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع و نام و عنوان امضاءکننده‌ی نامه و سرانجام امضای نامه به وسیله شخص صلاحیت‌دار.

شرایط تهیه نامه اداری

در برگه اداری سازمان مربوط نوشته شود.
محتوای آن با وظایف سازمان مرتبط باشد.
اصول نگارش نامه اداری در آن رعایت شود.
مقررات اداری در تهیه، ثبت و صدور آن لحاظ شود.

انواع نامه‌های اداری

نامه‌های صادره
نامه‌های وارده

اجزا و ارکان نامه‌های اداری

هر نامه اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می‌شود:

- سرلوحه
- عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه.
- متن نامه
- امضای نامه.
- گیرندگان رونوشت.

سرلوحه

سرلوحه‌های نامه‌های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می‌شود که در قسمت

بالای کاغذهای اداری چاپ شده است شامل آرم، علامت و عنوان سازمان، شماره و تاریخ و پیوست می باشد.

عنوان گیرنده نامه

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه خطاب به آن نوشته شده است. عنوان گیرنده نامه با کلمه "به" مشخص می شود.

عنوان فرستنده نامه

منظور از فرستنده نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود فرستنده نامه با کلمه "از" مشخص می شود.

موضوع نامه

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه "موضوع" مشخص می شود.

متن نامه

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

امضاء نامه

رکن اساسی هر نامه امضاء آن می باشد. نامه بدون امضاء سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار اداری قرار گیرد. بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی است، که نامه به وسیله وی امضاء می شود.

گیرندگان رونوشت

منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد.

در ذیل برخی از نامه‌ها، نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله ارتباطات بسیار مهم می‌باشد.

گزارش‌نویسی

گزارش چیست؟

روانشناسان می‌گویند: نوشته هر شخصی بازتاب اندیشه‌ها و تمایلات درونی و برونی و پرتوی از شخصیت اوست.

لغت گزارش به چه معنی است؟

گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است.

گزارش اسم مصدر است و از افزودن پسوند اسم مصدر ساز «ش» به بن مضارع «گزار» (از مصدر گزاردن) ساخته شده است.

تعریف گزارش‌نویسی

گزارش‌نویسی عبارت است از: نوشتن اخبار، اطلاعات، حقایق، علل مسائل و رویدادها و تجزیه و تحلیل منطقی و متوالی آن‌ها برای رسیدن به راه حل‌های صحیح، که همراه با اختصار و روشنی تدوین شده و بر دو اصل «ساده‌نویسی» و «سالم‌نویسی» استوار باشد.

در واقع گزارش‌نویسی، فنی است که با آگاهی از آن فن، مطالب هر موضوعی را می‌توان به صورتی طبقه‌بندی کرد که هدف مورد نظر را در کوتاه‌ترین زمان و با ساده‌ترین کلام به دست آورد.

فایده گزارش‌نویسی

فایده و هدف از نوشتن گزارش، رساندن سریع پیامی روشن به خواننده است و مهم این است که نویسنده گزارش، بتواند تصویری روشن از فکر و هدف خود را در ذهن خوانند ترسیم نماید.

اقسام گزارش

۱- گزارش کتبی

چنانچه ارائه اطلاعات، بررسی‌ها و پژوهش‌ها کتبی باشد، آن را گزارش کتبی می‌نامند.

۲- گزارش شفاهی

هرگاه اطلاعات، بررسی‌ها و پژوهش‌ها به صورت سخنرانی و مشاوره ارائه شود، آن را گزارش شفاهی گویند.

مزایا و مشکلات گزارش‌های کتبی و شفاهی:

هر یک از این دو نوع گزارش دارای مزایا و مشکلاتی است که آگاهی از جزئیات این مزایا و مشکلات، فرد را قادر خواهد ساخت که با توجه به سایر جوانب، به روشنی تصمیم بگیرد و یکی از این دو نوع گزارش را برای انجام مقاصد و تحقق اهداف خویش برگزیند.

مزایای گزارش‌های شفاهی

- متناسب ساختن، کاستن یا افزودن مطالب برحسب شرایطی زمان و مکان و نوع شنودگان.
- بیان سریع‌تر گزارش و صرفه‌جویی در وقت.
- امکان استفاده از نظرات شنودگان و حل مشکلات با پرسش و پاسخ.
- استفاده از وسایل سمعی و بصری از قبیل: فیلم، اسلاید و...
- آگاهی سریع گزارشگر از نتایج گزارش خود
- صرفه‌جویی در زمان و هزینه

مشکلات گزارش‌های شفاهی

- نامتناسب بودن محل گزارش و نداشتن نور و شرایط کافی
- نبودن وسایل مورد نیاز
- نبودن فرصت کافی برای دعوت از افراد ذیربط
- استنباط‌های گوناگون افراد از مطالب طرح‌شده

- فراهم نبودن امکانات برای ضبط و ثبت بیانات افراد در پاره‌ای از موارد
- محدودیت وقت برای بیان مطالب
- محدود بودن امکانات پخش مطالب برای آگاهی عموم

مزایای گزارش کتبی

- ۱- امکان استفاده از وقت و زمان به اندازه کافی
- ۲- امکان ضبط و بایگانی برای مدت بسیار طولانی
- ۳- مستند ساختن اسناد و مدارک
- ۴- امکان فصل بندی و طبقه بندی

مشکلات گزارش‌های کتبی

۱. احتیاج به صرف هزینه زیاد برای تهیه کاغذ، وقت و تامین نیروی انسانی بعنوان ماشین‌نویس
۲. دشواری استفاده از تمام اصول گزارش‌نویسی
۳. عدم امکان دریافت فوری نتایج گزارش‌های کتبی در بیشتر موارد

ساختار گزارش

ساختار هر گزارش شامل سه اصل زیر می‌باشد:

۱. مقدمه گزارش
۲. متن یا بدنه اصلی گزارش
۳. پایان گزارش

مقدمه گزارش:

مقدمه گزارش باید به گونه‌ای باشد که خواننده در جریان موضوع گزارش قرارگیرد، برای نیل به این هدف مقدمه باید با جمله‌ای آغاز شود که بگوید گزارش درباره چیست و چرا تهیه گزارش لازم بوده است

هر مقدمه دارای سه وظیفه اصلی است:

- روشن ساختن موضوع گزارش برای خواننده
- مشخص نمودن هدف نویسنده از نوشتن گزارش
- به دست دادن طرح و نقشه ارائه مطلب

متن یا بدنه اصلی گزارش

متن یا بدنه گزارش، باید تصویر روشنی از هدف و بررسی های انجام شده را با دلیل و با استفاده از تجزیه و تحلیل مناسب به خواننده ارائه نماید.

متن گزارش، محل ارائه آمارها، داده ها و بازتاب تلاش ها، بررسی ها و مطالعات تهیه کننده گزارش است و باید صریح، ساده و قابل تجسم برای خواننده باشد.

پایان گزارش

پایان گزارش شامل نتیجه گیری، ارائه پیشنهادات و راه حل است که همراه با خلاصه نکات عمده گزارش می باشد.

به طور کلی در مورد گزارش می توان گفت:

در مقدمه آنچه را که می خواهید بطور مختصر اعلام کنید، در متن بگویید و در پایان آنچه را که گفته اید بطور مختصر یادآوری کنید.

گزارش ها بر حسب نوع و شکل کلی به دو دسته تقسیم می شوند:

دسته اول: گزارش های رسمی کوتاه

دسته دوم: گزارش های رسمی بلند

الف) گزارش های رسمی کوتاه: به گزارش هایی گفته می شود که معمولاً تا سه صفحه مرسوم اداری تهیه می شود و از سادگی برخوردار است.

در این نوع گزارش ها توجه به نکات زیر ضروری است.

۱. انتخاب مناسب موضوع به نحوی که گویای محتوی متن باشد.
۲. آوردن مقدمه ای متناسب با متن (حداقل دو سطر) برای آماده ساختن ذهن خواننده گزارش.
۳. استفاده از پاراگراف یا عناوین اصلی و فرعی به منظور طبقه بندی گزارش.

۴. آوردن پیشنهاد یا نتیجه در پایان

۵. ارائه یک درخواست و راه حل

برای نگارش گزارش‌های کوتاه از فرم زیر استفاده می‌شود:

- عنوان گیرنده گزارش

- موضوع گزارش

- مقدمه

- متن

- نتیجه (پایان)

گزارش‌های رسمی بلند:

به گزارش‌هایی گفته می‌شود که معمولاً بیش از سه صفحه بوده و در بعضی از موارد تا ده‌ها صفحه ادامه می‌یابد، این نوع گزارش‌ها بیشتر به موضوعات علمی، پژوهشی، اجتماعی، فنی و موارد مشابه مربوط می‌شود و در بعضی از موارد تهیه‌کنندگان آن بیش از یک نفر بوده و گاهی یک گروه می‌باشند.

نمونه‌ای از فرم گزارش‌های بلند به شرح زیر می‌باشد:

- صفحه عنوان گزارش، تهیه‌کننده و تاریخ

- خلاصه گزارش (در حدود دو صفحه) در صورتی که تعداد صفحات کلی

پنج برابر خلاصه باشد.

- (خلاصه گزارش برای مقامات عالی‌رتبه که فرصت کافی برای مطالعه تمام

گزارش را ندارند، تهیه می‌شود).

- فهرست مطالب

- مقدمه

- متن

- پایان (نتیجه، پیشنهاد و.....)

- پیوست‌ها

- منابع و مآخذ

خلاصه نویسی در گزارش

منظور از خلاصه نمودن، بیان اصل مطلب در کوتاه ترین شکل ممکن است.

در تهیه خلاصه گزارش نکات زیر را رعایت نمایید:

- خلاصه باید جامع، کامل و مستقل تهیه شود.
- هدف نویسنده گزارش باید در خلاصه مورد تاکید قرار داده شود.
- با حداقل واژه، پیام مورد نظر به خواننده منتقل شود.
- بعنوان یک راهنما برای خواننده باشد.
- در خلاصه باید به موضوعات مهم نوشته تاکید شود
- جهت صرفه جویی در وقت خواننده تهیه شود.

عوامل اصلی شش گانه در گزارش نویسی

- در مورد گزارش نویسی شش عنصر اصلی و مهم وجود دارد که باید در اغلب گزارش های امنیتی گنجانیده شوند.
 - البته این شش عنصر امنیتی بدون استثنا به کار برده نمی شود.
- در بعضی از گزارش ها مثل مجوز ملاقات حداقل اطلاعات درج می شود، ولی در مواقعی که حادثه یا اتفاقی روی می دهد اغلب هر ۶ عنصر به کار گرفته و باید در گزارش گنجانیده شوند:

* این شش عنصر عبارتند از:

* کی (چه کسی)

* چه (چیزی)

* کی (چه وقت)

* کجا (محل وقوع حادثه)

* چرا (انگیزه عمل)

* چگونه (چگونگی رویداد)

* چه کسی: یعنی چه کسی در گزارش رویداد شرکت دخالت داشته مثل اسم شاکی، مشتری، شاهدان قضیه، اشخاص مظنون، طرف های متهم یا مامورین (سوژه مورد نظر)

* چه (چه چیزی): این عامل در رابطه با ماهیت رویداد می‌باشد. یعنی چه واقعه یا حادثه‌ای اتفاق افتاده است.

* کی (چه وقت): یعنی زمان و تاریخ وقوع رویداد مورد نظر دقیقاً قید شود. (ابتدا ساعت و بعد تاریخ دقیق وقوع رویداد نوشته شود).

* کجا: یعنی محل وقوع حادثه یا محل‌های بعدی که در رابطه با قضیه مطرح می‌شود (نشانی دقیق وقوع رویداد مشخص گردد).

* چرا: این عامل در رابطه با محرک و انگیزه عمل و اغلب از طریق تحقیقات معلوم می‌شود و جواب آن ممکن است دلیل حادثه را روشن کند، اما این جواب نباید برداشت و نظریه بی‌پایه مامور حفاظت باشد. بلکه با جمع‌آوری مستندات، شواهد و بررسی مدارک و شواهد موجود به دست آمده باشد.

* چگونه: چگونه این مطلب نظر شما را جلب کرد و چگونه اتفاق افتاد. این عامل چگونگی رویداد را به صورت جزء به جزء در بر می‌گیرد.

* در گزارش مربوط به یک رویداد معمولی ولو خیلی کم‌اهمیت، همه ۶ عامل اصلی ذکر می‌گردند، ولی متأسفانه بعضی از مامورین حفاظتی تعدادی از این عوامل را که در موقع وقوع حادثه اهمیت دارند را در گزارش خود نمی‌آورند.

* همیشه باید سعی کنید هر شش عنصر در گزارش شما به درستی تشریح گردد.

نشانه‌گذاری و اهمیت آن در نگارش

- انسان از نیروی عاطفه خود برای بیان مقصود استفاده می‌کند و زبان ابزار اداری آن مقصود می‌باشد.

- ما به وسیله زبان و نوشتن، هدف‌ها و مفهوم‌های ذهنی خود را به دیگران می‌فهمانیم و پیغام‌های خود را با کلماتی که در گنجینه زبان ملی خود داریم، به آن‌ها منتقل می‌سازیم ولی این الفاظ و کلمات با همه وسعت ترکیبی خود چه در تلفظ و چه در نگارش برای بعضی از حالات درونی و مفاهیم ذهنی ناتوان و نارسا هستند.

برخی از نشانه‌های نگارشی عبارتند از:

نقطه (.):

نقطه، نشانه قطع جمله و ختم کلام است و پایان یک جمله را نشان می‌دهد؛

مثل «استاد روز گذشته به دانشگاه آمد.» نقطه بعد از حروفی که نشانه اختصاری که بیانگر سال‌ها، قوانین و..... نیز بکار می‌رود، مثل آی . بی . ام .
ه. ق. (هجری قمری) ۱. محمودی (اکبر محمودی) ق. م. (قبل از میلاد)

نشانه فاصله یا ویرگول یا سرکج (،)

در طول رشته کلام هر جا که معنی مطالب، مکث و درنگ کوتاهی را نیاز داشته باشد، ویرگول می‌گذاریم.

مثال: اراک، مرکز استان مرکزی، شهر زیبایی است.
احمد، رضا، پویا و علی امروز به سینما رفتند.

نقطه ویرگول یا سرکج با نقطه (؛)

این علامت، نشانه درنگی بلندتر از ویرگول و کوتاه‌تر از نقطه است و معمولاً در موقعی که جمله تمام شده ولی مطلب ادامه دارد استفاده می‌شود.
"میزان کارم امروز بیشتر از دیروز بود؛ به طوری که قدرت ایستادن ندارم."
نگران نباش؛ به زودی خواهد آمد.

دو نقطه بیانی (:)

- دو نقطه نشانه شرح است و هنگام توضیح بیشتر مطالب به کار می‌رود.
- دو نقطه نشانه مکثی بلندتر از نقطه می‌باشد.

موارد استفاده :

بعد از کلماتی که معمولاً پس از آنها توضیح می‌دهند و یا تعریف می‌کنند و یا برمی‌شمارند، مانند:
عبارت است از:
از این قرار:
مثال:
مانند:
به این ترتیب:

سه نقطه یا نشانه تعلیق (...):

سه نقطه به هنگام حذف یک کلمه استفاده می‌شود.
مثال: فقر و ناداری و بیکاری و... از عوامل فساد جامعه است.

چند نقطه (.....):

چند نقطه نشانه حذف یک یا چند جمله می‌باشد.
..... در خانه اگر کس است، یک حرف بس است.

تیره بلند (-):

تیره بلند نشانه تفکیک، قطع مطلب و قید جمله معترضه.
مثال: انسان دوستی، شجاعت و فداکاری - این‌ها ویژگی‌های یک انسان واقعی است.

خط کشیده (————): بزرگ نما=زیرین خط

خط کشیده برای برجسته نمودن یا مشخص کردن قسمتی از نوشته، دست‌نویس یا تایپ‌شده به کار می‌رود.
موارد استفاده: در مواردی که در نامه یا گزارش خواسته باشیم قسمتی از نوشته را به مخاطب منعکس کنیم، زیر آن قسمت را خط معتمد می‌کشیم.

دو کمان یا گریز نما ():

این علامت برای توضیح اضافی یا ذکر جمله‌ای که از بحث خارج است و نیز برای جداکردن بعضی از کلمات یا جملات به کار می‌رود.
مثال: اشاره به واژه متروک، مانند: بلدی (شهرداری) اشاره به شهرت پیشین، مانند: وفاجو (جوکار)
علامت یا اشاره‌های اختصاری، مانند: حضرت فاطمه (س)

قلاب، دو نبش، افزوده نما []:

این علامت نشان الحاق است. گاهی در نوشته‌ها به جملاتی برمی‌خوریم که یک یا دو واژه کم دارد، این کمبود باعث نارسایی در جمله می‌شود. آن جمله با افزودن واژه مورد نظر تکمیل گردد که آن واژه در داخل این علامت قرار می‌گیرد.

در روز دوشنبه، امیر [مسعود غزنوی] به آن قصر آمد که برابر میدان داشت.

گیومه / نشانه نقل قول « »

همان‌طور که از اسمش پیداست نشانه نقل قول است و در آغاز و پایان سخنی که مستقیماً از شخص یا منبعی نقل می‌شود، قرار می‌گیرد.
حضرت امام جواد (ع) می‌فرمایند: "بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد."

یک ستاره (*)

یک ستاره برای جلب توجه و نظر مطالعه کننده به ذیل صفحه است، نشانه توجه به پاورقی هنگامی به کار برده می‌شود که بیان مطلبی از سیاق و روال نوشته خارج است و یا نویسنده نمی‌تواند آن را در داخل نوشته بگنجاند، از طرفی موضوع مورد نظر را نمی‌تواند رها کند و یا ناگفته بگذارد.
در این گونه موارد با درج یک ستاره در پهلوی جمله یا کلمه توجه خواننده را به حاشیه ذیل صفحه جلب می‌کند.

دو ستاره (**)

به منظور احتراز از تکرار مطلبی که قبلاً در کتاب یا نوشته درج گردیده است، نویسنده از نشانه دو ستاره که موازی هم قرار داده، استفاده می‌کند. بدین ترتیب که با قید این نشانه، به خواننده توجه می‌دهد که مطلب مورد نظر قبلاً در صفحات پیشین درج شده که به آن مراجعه کند.

سه ستاره (***)

از این علامت به منظور نشان دادن تغییر روال نوشته و یا تغییر کلی سیاق سخن استفاده می‌شود.

نحوه عمل بدین ترتیب است که هنگامی که جملات پایان می‌یابد نویسنده با ۳ سطر فاصله، نوشته بعدی را آغاز می‌کند و علامت سه ستاره را در این فاصله به نشانه تغییر موضوع قرار می‌دهد.

نمونه فرم‌هایی که در نگهبانی کاربرد دارند

برادر گرامی جناب آقای

ریاست / معاونت / مدیریت محترم

با سلام و احترام

به استحضار می‌رساند در بازدیدی که توسط انتظامات شرکت در روز.....مورخ /

/ ۱۳ ساعت.....بعمل آمد، درب اتاق.....باز بوده است.

لذا خواهشمند است دستور فرمائید جهت جلوگیری از هر گونه عواقب ناشی از

باز بودن دربها دقت و همکاری بیشتری مبذول گردد.

مسئول انتظامات

فصل نهم:

بازرسی

نحوه بازرسی به دو قسمت تقسیم می شود:



بازرسی خودروها

الف) بازرسی افراد

الف) بازرسی افراد:

افراد ممکن است :

اداری .

نیروهای فنی و کارگری
شرکت‌های پیمانکار
مراجعان و بازدیدکنندگان از سازمان باشد.
اداری:

۱) شناسایی کارکنان سازمان از طریق زیر صورت می‌گیرد.

الف: شناسایی حضوری (تشخیص هویت) نگهبان کارکنانی را که مجاز به رفت و آمد در داخل سازمان هستند را بشناسد.

ب: شناسایی با اوراق هویت شامل:

شناسایی با کارت شناسایی

شناسایی با کارت داخلی

شناسایی با برگ ماموریت

۲) نحوه شناسایی و کنترل مراجعه‌کنندگان و افراد متفرقه:

این شناسایی و کنترل نیز مانند کارکنان می‌باشد اما از شناسنامه و کارت ملی برای تشخیص هویت افراد استفاده می‌شود

ابتدا فرد متوقف شده و واحدی که می‌خواهد به آن مراجعه کند سوال می‌شود سپس بوسیله تلفن با واحد مربوطه هماهنگی لازم بعمل می‌آید.

در صورت موافقت یا حضور واحد مربوطه با اخذکارت شناسائی از افراد ملاقات‌کننده برگه ملاقات با ثبت ساعات ورود برای وی صادر شده از او می‌خواهید که در هنگام بازگشت، واحد مربوطه آنرا امضاء نماید و ساعت خروج وی را نیز ثبت کرده در لیست مربوطه می‌نویسید.

ضمن اینکه مراقب هستید وسیله‌ای از محل خارج نشود اگر لازم به خروج وسیله است مراحل قانونی مجوز خروج انجام شود و وسیله خارج شده در لیست خروج وسایل ثبت گردد.

۳) سایر افراد:

باید بر اساس مقررات تعیین شده و ضوابط خاص مورد کنترل و بازرسی قرار گیرند.

عوامل زیر در اثربخشی سیستم‌های کنترل تردد و رفت و آمد افراد به سازمان‌ها و

شرکت‌ها موثر می‌باشد.

۱- فهرست افراد مجاز برای دسترسی به نقاط مختلف سازمان، در اختیار واحد انتظامات قرار گیرد.

۲- کارکنان انتظامات قبلاً کارکنان را شناسایی نموده و مدیران و مسئولان سازمان را بشناسند.

۳- با کارت‌های شناسایی و علامت‌های شناسایی حفاظتی آشنا بوده و آموزش لازم دیده باشند.

۴- اختصاص درب‌های ورودی و خروجی جداگانه برای تردد کارکنان سازمان و مراجعین

۵- پرسنل حفاظتی آموزش دیده نقش بسزایی در کنترل و تردد به محیط داخل سازمان دارد.

۶- هدف کنترل و عبور و مرور و شناسایی مشخص بوده و قبلاً به پرسنل انتظامات آموزش لازم داده شده باشد

۷- از ورود افراد غیرمجاز، پیشگیری لازم به عمل آید.

۸- از حیف و میل، دزدی یا صدمه زدن به تجهیزات یا اطلاعات و اسناد سازمان پیشگیری شود.

۹- کنترل مدت توقف در سازمان.

۱۰- استفاده از سیستم‌های پیشرفته کنترل الکترونیکی

ب) کنترل عبور و مرور خودروها (بازرسی)

کنترل و تردد و رفت و آمد در شرایط و حالات مختلف اعم از افراد و خودروها را کنترل عبور و مرور گویند.

حدود اختیارات نگهبان در این راستا باید از طرف مسئولان بالاتر تهیه و به ایشان ابلاغ می‌گردد.

شناسایی و بازرسی خودروها:

الف) خودروهای اداری سازمان

ب) خودروهای شخصی کارکنان

ج) خودروهای مراجعه‌کنندگان و بازدیدکنندگان از سازمان (خودروهای متفرقه)
الف) شناسایی و بازرسی خودروهای اداری:

این شناسایی با استفاده از روش‌های زیر انجام می‌شود.

الف) شناسایی بوسیله کارت اصلی خودرو

ب) شناسایی بوسیله کارت داخلی خودرو

ج) شناسایی بوسیله برگ ماموریت خودرو

د) شناسایی حضوری و ظاهری خودرو

ب) خودروی شخصی:

داشتن اجازه ورود و خروج از مراجع ذیربط،

کنترل غیرمحسوس داخل خودرو در صورت شک، اطلاع مراجع ذیربط و اجازه

از آنها برای کنترل محسوس خودرو، داشتن مجوز و برگ ماموریت به هنگام خروج در ساعات اداری.

ج) خودروهای متفرقه:

هماهنگی و اجازه ورود با مراجع ذیربط

گرفتن کارت ماشین و مطابقت با پلاک ماشین

گرفتن کارت شناسائی، صدور برگه ملاقات

کنترل غیر محسوس داخل خودرو

گاهی کنترل محسوس داخل خودرو در صورت شک

هماهنگی با مراجع ذیربط جهت بازبینی داخل خودرو.

نکاتی که باید در کنترل رعایت شود:

نگهبان باید بداند بدنبال چه می‌گردد و چگونه باید کنترل نماید و نسبت به

ماموریت خود توجه شود تا دچار سردرگمی و اشتباه نشود.



نگهبان باید بداند در چه زمان و شرایطی کنترل انجام دهد.
جهت کنترل خودرو و افراد باید در محل های مورد نظر ایجاد موانع مواضع بازرسی نمایند.

وسایل و امکانات کنترل فراهم باشد.
مواضع کنترل در نقاط ورودی و معابر وصولی قرار گرفته باشد.
وسایل محدود کننده دید در محل وسایل نباشد.

ملزومات لازم جهت کنترل

موانع:

مانند زنجیر متحرک جهت جلوگیری از ورود یا خروج بدون هماهنگی خودرو و
یا راهبندان الکترونیکی که توسط نگهبانان کنترل می شود.
وسایل شب نما: جهت در بهای ورود خودرو تا بصورت ناگهانی در شب با درب
ورودی برخورد ننماید.
تابلوی ایست: جهت متوقف نمودن خودرو.

نورافکن: جهت روشنایی محیط، بخصوص اطراف موضع نگهداری باید بطور کامل روشن باشد.

چراغ قوه: جهت بازرسی ماشین ها و یا قسمت های مختلف در شب.

لیست های کنترل عبور و مرور و برگه ملاقات:

توسط مسئول اطلاعات و عواملی که برای کنترل گمارده می شوند تنظیم و تکمیل می گردد.

نظارت بر ورود و خروج کالا و کنترل آن:

خروج هرگونه کالا، اموال اشیاء مربوط به سازمان (اعم از سرمایه ای و مصرفی) بمنظور جابجائی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و.... صرفاً با ارائه برگه خروج کالا که با امضاء مسئولان ذیربط و هماهنگی با اداره امنیت اموال امکان پذیر خواهد بود.

نظارت بر ورود و خروج وسایط نقلیه و کنترل آن

تردد وسایط نقلیه سازمان که به منظور انجام امور خدماتی، ایاب و ذهاب، ماموریت، انتقال کارکنان یا مهمانان و انجام می شود صرفاً با ارائه برگه تردد وسایط نقلیه که به امضاء مسئولان مربوطه رسیده باشد، امکان پذیر خواهد بود.

نظارت بر ورود و خروج وسایط نقلیه و کنترل آن

در خصوص تردد وسایل نقلیه سازمان یا متفرقه که بمنظور جابجائی کالا به مقصد سازمان، در محیط تردد دارند دقت شود تا تمامی اموالی که بایستی در محیط تخلیه نمایند، تخلیه گردد.

ورود کلیه وسایط نقلیه متفرقه به محوطه سازمان ممنوع است مگر با اخذ مجوز از واحد مربوطه و ارائه آن به انتظامات.

نظارت بر تردد افراد و کنترل آن

۱) ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدامی با سازمان ندارند) به محل های مختلف سازمان صرفاً با رعایت موارد ذیل امکان پذیر است:

احراز هویت شخص (اخذ کارت شناسائی معتبر)

تماس با واحدی که قرار است فرد به آنجا مراجعه نماید و اخذ تاییدیه تلفنی. صدور برگه ملاقات توسط انتظامات و ارائه آن توسط مراجعه کننده - که به امضای ملاقات شونده رسیده باشد - پس از انجام ملاقات به انتظامات.

در صورت عدم اطلاع قبلی از سوی مسئول واحد مدعو و حضور اتباع خارجه در محل ورودی محیط‌های سازمان بلافاصله موارد باطلاح حراست برسد و پس از اخذ تایید به انجام مراحل قانونی (اخذ کارت شناسایی معتبر و صدور برگه ملاقات) اقدام نماید.

۲) خروج کلیه کارکنان سازمان از محیط کار در ساعات اداری (باستثناء اعضاء هیئت‌مدیره و مدیران ارشد سازمان) منوط به ارائه برگه مرخصی تاییدشده توسط مسئولین ذیربط به انتظامات خواهد بود.

۳) حضور کلیه کارکنان سازمان از ساعت ۱۸ به بعد و در ایام تعطیل در محیط کار، منوط به هماهنگی قبلی و کتبی مسئولان واحد مربوطه و تاییدیه سرپرستی و اعلام به واحدهای انتظامات می‌باشد.

۴) ورود و خروج کلیه عوامل با کارگران متفرقه که بمنظور انجام امور عمرانی و تاسیساتی وارد محیط می شوند صرفاً با هماهنگی مسئولان دفتر فنی و رعایت دقت و مراقبت در تردد آنان و وسایل همراهشان امکان‌پذیر خواهد بود.

نظارت بر تردد افراد و کنترل آن

۵) بهنگام ورود و خروج افراد متفرقه، در صورت همراه داشتن ساک‌های بزرگ، کیف‌دستی یا بسته‌های حجیم بجهت انجام اقدام تأمینی و امنیتی از محتویات کیف بازدید لازم بعمل خواهد آمد.

۶) انجام تصویربرداری از مراکز دولتی به هر منظور (مصاحبه، ساخت فیلم و...) منوط به هماهنگی قبلی تصویربردار یا گروه تصویربرداری با روابط عمومی و ارائه تاییدیه کتبی می‌باشد.

در صورتی که تصویربردار یا گروه تصویربرداران بیرون از محیط سازمان مشغول تصویربرداری از محیط سازمان می‌باشند بلافاصله مراتب باطلاح سرپرست انتظامات یا واحد حراست مستقر در محیط رسانده شود.

۷) انجام مصاحبه خبرنگاران جراید و نشریات در صورت حضور در محیط سازمان منوط به هماهنگی قبلی و ارائه تأیید کتبی می‌باشد.

۸) پخش یا نصب هر نوع آگهی یا فرم در محیط سازمان توسط افراد متفرقه و مراجع غیرسازمانی منوط به هماهنگی قبلی با روابط عمومی (اخذ تأییدیه کتبی) و ارائه آن به انتظامات می‌باشد.

فرم مربوط به خروج اموال و تجهیزات از سازمان

انتظامات

اموال مندرج در برگه خروج "ورود"

شماره.....مربوط به.....

جهت.....توسط اینجانب.....

نگهبان درب.....در مورخه // ساعت.....

تطبیق داده شد و صحت اموال مندرج در برگه مذکور مورد تأیید می‌باشد.

امضاء

فرم گزارش مسئول نگهداری به مدیریت حفاظت فیزیکی
بسمه تعالی

فرم گزارش وقایع انتظامات در روز: تاریخ // لغایت:

الف: وقایع داخل سازمان:

ب: وقایع قسمت ها:

ج: ملاحظات:

امضاء

فرم گزارش انتظامات

ردیف	ساعت	شرح وقایع تاریخ روز نگهبانی	ملاحظات

محل امضاء سرپرست نگهبانی محل امضاء مسئول نگهبان محل امضاء مسئول شیفت:

فرم حضور و غیاب پرسنل انتظامات

فرم حضور و غیاب نگهبانی از ساعت ۷ صبح روز الی صبح روز						
ردیف	نام و نام خانوادگی	محل خدمت	ساعت ورود	امضاء	ساعت خروج	امضاء

فرم آمار خودروها

ردیف	نوع خودرو	شماره انتظامی	در اختیار واحد	تحویل گیرنده	ملاحظات

فرم تردد افراد مراجعه کننده

شماره:.....	تاریخ.....
تاریخ:.....	شماره.....
نام مراجعه کننده:.....	نام مراجعه کننده..... همراه.....
همراه:.....	نام ملاقات شونده..... معاونت / قسمت.....
شرح کار:.....	ساعت ورود.....
نام ملاقات شونده:.....	ساعت خروج.....
معاونت / مرکز / قسمت:..	
ساعت ورود:.....	
ساعت خروج:.....	امضاء ملاقات شونده امضاء نگهبان
امضاء نگهبان	

فصل دهم:

آشنایی با انواع سرقت و پیشگیری از آن

مقدمه:

سرقت در تمام طول تاریخ بشری احساسات مردم را جریحه‌دار نموده و به عنوان یک عمل زشت و ناپسند به‌شمار می‌آید، اکنون سرقت‌ها از صورت ابتدایی خارج گشته و به صورت حرفه‌ای انجام می‌شود. عمدتاً سرقت‌ها با برنامه‌ریزی بسیار دقیق از مکان‌هایی مانند موسسات تجاری، اماکن دولتی، بانک‌ها، منازل مردم و... صورت می‌گیرد. لذا لازم است نگهبانان آموزش کافی دیده و در بالا بردن ضریب امنیت سازمان‌ها و پیشگیری از سرقت وارد عمل شده و با جدیت و تلاش و هوشیاری اقدام نمایند.

- سرقت یکی از جرایم مهم جوامع و عملی است که تقریباً در تمامی کشورها دیده می‌شود.
- این جرم در گذشته‌های دور نیز وجود داشته و به اشکال مختلف صورت می‌گرفته است. سرقت در زمان‌های متفاوت و در جوامع مختلف تغییر نموده است؛ اما موضوعی که از ابتدای پیدایش سرقت تاکنون ثابت مانده، زشتی و مذموم بودن ماهیت آن است که همواره با مرتکب این جرم برخورد و مقابله شده است.

تعاریف و مصادیق مربوط به سرقت اعم از عادی و مسلحانه

• سرقت یا دزدی آن است که شخص بالغ و عاقلی مال متعلق به دیگری را که در جای محفوظ نگهداری می‌شود و بدون اطلاع صاحب آن ببرد -تحریرالوسیله ج ۱ ص ۴۸۲

• ماده ۱۹۷ قانون مجازات اسلامی : سرقت عبارت است از ربودن مال دیگری به‌طور پنهانی. سرقت عادی: سارق بدون توسل به زور شیئی را می‌رباید. سرقت جبری: با توسل به زور و ارباب و تهاجم بطور فردی یا دسته‌جمعی موجب سرقت می‌شوند. سرقت مسلحانه: سرقتی است که با تهدید سلاح گرم توأم است. کلمه سارق (عربی) صفت فاعلی به معنی دزد.

عوامل مؤثر در سرقت

علل و عواملی که در سارقان مؤثر بوده و به‌نظر می‌رسد وقوع سرقت در جوامع، بستگی فراوانی به آنها دارد را می‌توان به شرح زیر برشمرد:

۱- عدم رعایت اصول اخلاقی، موازین سالم و ارزش‌های پذیرفته شده در مسیر زندگی

۲- تنزل در ارکان خانواده به هر شکل و به هر علت و نبود کنترل و فقدان مراقبت لازم از سوی والدین به‌ویژه در خانواده‌های پر فرزند و از هم‌پاشیده و نیز نبود والدین و بی‌کفایتی آنها

۳- نیاز و فقر مادی و وجود احساس تفاوت و تبعیض و طلبکاری از جامعه در سارقان

۴- تورم و نابسامانی اقتصادی از طریق ایجاد فقر اجتماعی، واداشتن افراد به کارهای کاذب و عدم تأمین حداقل معیشت

۵- عدم تربیت صحیح و کامل، ناآگاهی و پایین بودن سطح شعور اجتماعی و فرهنگ در برخی خانواده‌ها

۶- ضعف مبانی اعتقادی و عدم پایبندی و تبعیت از اصول مذهبی

۷- بیماری‌ها و کمبودهای روانی

۸- وجود نزدیکان و اطرافیان منحرف و مسائل منحرف کننده در محیط زندگی از

جمله دوستان و معاشران ناباب

۹- بیکاری و وجود خلأ فراوان در اوقات روزانه افراد

۱۰- اعتیاد

۱۱- وجود خارجیانی که کنترلی بر آنها نیست و جرایم مختلفی را مرتکب می‌شوند

که سرقت و جرایم مواد مخدر در رأس آنهاست.

۱۲- وجود عامل طمع و طمعکاری در همه سارقان

۱۳- عوامل محیطی همچون محیط جغرافیایی و آموزشی و محیط زندگی و خانواده

۱۴- مهاجرت به واسطه مشکلاتی که برای مهاجر به وجود می‌آید و وی را به

سمت انحراف سوق می‌دهد.

۱۵- استفاده از مشروبات الکلی که باعث می‌شود انسان در حال مستی و در لحظه

بی‌خبری به خطرناک‌ترین جرایم از جمله سرقت دست بزند.

۱۶- قمار که سبب می‌شود قمار باز از فرط استیصال و برای جبران باخت خود به

جرایم مالی از جمله سرقت روی آورد.

۱۷- مسائل جنسی و ارتباط با محیط‌های فاسد در زندگی سارقان و کشش آنها به

انحراف نقش مؤثر و قابل توجهی در این خصوص دارد.

۱۸- مالخرها نیز نقش عمده‌ای در بروز سرقت دارند. آنها در واقع در یکی از

مراحل سرقت که فروش اموال مسروقه است با سارقان همکاری می‌کنند و از این

جهت انگیزه‌ای برای آنان فراهم می‌سازند.

در صورتی که اگر مالخرها نباشند، انگیزه سرقت در سارق ممکن است به صفر

برسد.

• در پیشگیری از سرقت اقدام‌های زیر باید انجام گیرد.

• الف) دشوار ساختن ارتکاب سرقت

• ب) افزایش خطر ارتکاب سرقت

• ج) کاهش جاذبه‌های سرقت اموال

دشواری ساختن ارتکاب سرقت

• بهره‌گیری از دوربین‌های مدار بسته تلویزیونی

• تأمین روشنایی کامل در محوطه‌ای که قصد حفاظت از آن را دارید.

استفاده از انواع دستگاههای اعلام خطر

- نقاط دسترسی و ورودی به ساختمان را تا آنجا که ممکن است محدود کنید
- برای کارکنان خود و بازدیدکنندگان کارت های شناسایی و برگه های ورود و خروج صادر کنید.
- در صورت امکان، اجازه ندهید خودروهای غیرمجاز به ساختمان و محوطه شرکت و مؤسسه شما نزدیک شوند.
- با بهره گیری از قفل در واقع از دسترسی افراد به محوطه ها حفاظت شده است.
- سامانه های زنگ خطر نیز نوعی کنترل دسترسی محسوب می شود.

افزایش خطر ارتکاب سرقت

- شامل گشت زنی (پاس پیاده، موتور سوار، گشت با خودرو
- ایست بازرسی و مظنون گیری
- گشت های نامحسوس
- مراقبت های حفاظتی
- مراقبت های محیطی
- زیر نظر گرفتن موارد مشکوک و همکاری با پلیس

پایین آوردن جاذبه های سرقت اموال

- مثال حذف پول از معامله های تجاری و استفاده از کارت اعتباری
- وسایل گران قیمت اضافی در دید مراجعه کنندگان نباشد
- گماردن ناظر در قسمت ها تا نظارت لازم را در بارگیری خودروها و عملکرد کارکنان داشته باشد.
- مرتب بودن و نظم و انضباط را در مؤسسه خود رعایت کنید.
- قسمت های همگانی را مرتب و منظم و کاملاً روشن نگاه دارید.
- وسایل و مبلمان های اضافی یا هر وسیله غیرضروری را از محوطه ساختمان و باغچه ها جمع آوری کنید.

هنگام استخدام کارمند یا به کارگرفتن پیمانکاران، سوابق آنها را کاملاً بررسی و هرگز پیش از حصول اطمینان از پاک بودن پیشینه افراد به استخدام یا بکارگیری آنها

مبادرت نکنید.

راه‌های مقابله با سرقت‌های داخلی

یکی از انواع سرقت‌ها سرقت داخلی است. برای آگاهی از اهمیت راهکارهای مقابله با سرقت داخلی کافی است بدانید که در آمریکا به تنهایی هر سال ۲۵ میلیارد دلار از فروشگاه‌ها سرقت می‌شود که ۱۱ میلیارد دلار آن را به سرقت‌های داخلی یعنی کارکنانی نسبت می‌دهند که در انواع فروشگاه‌ها به کار اشتغال دارند. حال اگر سرقت از فروشگاه‌ها چه از سوی کارکنان و چه کسانی که به‌عنوان مشتری به فروشگاه‌ها مراجعه می‌کنند و در سطح بین‌المللی محاسبه و برآورد شود این رقم به چند صد میلیارد دلار خواهد رسید. حجم چنین سرقت‌هایی ایجاب می‌کند که برای مقابله با پدیده سرقت از فروشگاه‌ها به‌ویژه از سوی کارکنان و عوامل خودی تدابیری جدید اتخاذ شود.

سرقت از فروشگاه‌ها نیز همانند جرائم دیگر قربانی دارد که در این مورد، قربانی صاحب یا صاحبان فروشگاه‌ها هستند. سرقت از فروشگاه‌ها سبب می‌شود تا کالای کمتری برای عرضه و فروش به خریداران در فروشگاه باقی بماند، سرمایه کمتری برای خرید کالا در اختیار صاحب یا صاحبان فروشگاه جهت جایگزین ساختن کالاهای فروخته شده قرار گیرد و صاحب فروشگاه نتواند به توسعه فروشگاه خود مبادرت کند و در عین حال محاسبه سود و زیان فروشگاه نیز به علت ناپدید شدن بسیاری از اقلام و کالاهای که باید بابت فروش آنها پول عاید شرکت می‌شد و در دفاتر عملکرد مالی فروشگاه ثبت می‌شد دشوارتر می‌شود. افزون بر زیبایی که صاحب فروشگاه بابت به سرقت رفتن کالاهایش متقبل می‌شود ناگزیر است دقت و نیروی کار بیش تری را برای پی بردن به کسری موجودی و نخواندن حساب‌های مربوط به خرید و فروش کالا صرف کند. افزون بر این، با به سرقت رفتن بخشی از کالاهای فروشگاه، درآمد فروشگاه نیز کاهش می‌یابد و صاحب فروشگاه مبالغ کمتری به عنوان کارانه و فوق‌العاده به کارکنان خود پرداخت می‌کند و همین امر به دلسرد شدن کارکنان و حتی اخراج برخی از کارکنان به علت کاهش درآمد فروشگاه منجر خواهد شد. پیامد و خسارت‌های سرقت از فروشگاه‌ها صرفاً به صاحب فروشگاه و کارکنان آن محدود نمی‌شود بلکه صاحب فروشگاه برای جبران خسارت ناشی از سرقت در صورتیکه کالاهای خود را بیمه کرده باشد باید حق بیمه مشتری پرداخت کند و بابت افزایش

هزینه های خود قیمت کالاهای خود را افزایش می دهد که در این صورت خریدار و مشتریان فروشگاه ها نیز از بابت به سرقت رفتن کالاها در فروشگاه زیان می بینند. با توجه به آنچه که گفته شد اگر بتوان از به سرقت رفتن کالاها توسط مشتریان یا کارکنان خود فروشگاه جلوگیری به عمل آورد همگان از چنین وضعیتی سود خواهند برد.

البته هیچ شرکت یا صاحب فروشگاه می نخواهد باور کند که کارکنانش به سرقت کالا مبادرت می کنند و خوشبختانه تعداد کارکنان و کارمندانی که دست به سرقت اموال و کالاهای محل کار خود می زنند بسیار اندک است اما به هر حال واقعیتی است که نمی توان آن را انکار کرد. همین تعداد اندک با اقدام غیر اخلاقی خود و به سرقت بردن کالاها و اموال محل کار خود زندگی را برای صاحب کار و همکارانشان دشوار و تلخ می کنند.

چرا مردم دست به سرقت می زنند ؟

هنوز علت خیانت در امانت و سوء استفاده از اعتماد افراد دقیقاً مشخص نگردیده و نمی توان نظریه و دیدگاه یکسانی درباره علت سرقت اموال و کالاهای شرکت ها و فروشگاه ها از سوی کارکنان و کارمندان خود آنها ارائه داد.

بررسی ها نشان می دهد که مجموعه ای از دلایل و عوامل شخصی و شرایط موجود سبب می شود تا خودی ها دست به سرقت بزنند. در مجموع سه عامل سبب می شود تا کارکنان فروشگاه ها به سرقت کالا مبادرت کنند؛ انگیزه ای خاص همانند نیاز به پول برای مثال جهت پرداخت هزینه خانواده، فرصت مناسب پدید آمده برای سرقت و پایین بودن احتمال فاش و آشکار شدن سرقت.

درباره انگیزه کارکنان برای سرقت باید گفت که چنین افرادی برای توجیه اقدام غیر اخلاقی خود دلایل فراوانی می آورند. برخی از آنها می گویند تاکنون سال ها با جان و دل برای شرکت یا فروشگاه کار کرده ام و هرگز بابت زحماتی که کشیده ام از من قدردانی نشده است. دیگری می گوید با بلایی که صاحب شرکت یا فروشگاه بر سر من آورده است پس حق من است که به شرکت ضربه وارد کنم و دیگری نیز می گوید اگر آنها تدابیر لازم را برای جلوگیری از سرقت اموال و کالاها اتخاذ نکرده اند من چرا باید دلسوزی کنم. حالا که دیگران می دزدند من هم یکی از آنها. با پی بردن به انگیزه کارکنان از سرقت کالاها و اموال شرکت می توان تدابیر لازم را برای مقابله با آنها و

خنثی کردن و از میان بردن انگیزه آنان برای سرقت اتخاذ کرد

مشخص ساختن اهداف ردیابی زیان های ناشی از سرقت

پیش از اینکه شرکتی برای پیشگیری از زیان های ناشی از سرقت کالاها و اموال خود از سوی کارکنان اقدامی به عمل آورد باید ابتدا قسمت هایی را که سرقت از آنجا صورت می گیرد، قیمت کل کالاها را به سرقت رفته و کارمندانی را که احتمالاً به چنین کاری مبادرت می کنند مشخص کند.

گام اول: باید بدانید که مبلغ کل خسارتی که از این بابت متحمل می شود چه اندازه است. اگر متوجه شده اید که کالاها و اموال شما به سرقت می رود و از این بابت خسارت ملموسی را متحمل می شوید در آن صورت زمان واکنش نشان دادن به این پدیده فرا رسیده است. برای پی بردن به میزان خسارت و ارزیابی موجودی و بدست آوردن دیگر اطلاعات لازم بهتر است با یک شرکت حسابرسی یا تجربه تماس برقرار و از آنها بخواهید تا با رسیدگی به سود و زیان شرکت و موجودی ها میزان خسارت را مشخص کنند.

گام دوم: باید اطمینان حاصل کنید که زیان به بار آمده از سرقت کالاها و اموال سرچشمه می گیرد و در این میان کارکنان فروشگاه یا کسانی که کالاها از آنها خریداری می شود در این زمینه مقصر هستند چون در مواقعی فروشندگان کالا در تحویل کالاها خریداری شده سوء استفاده کرده و کالاها را کمتر از تعدادی که سفارش داده شده اند تحویل می دهند. در مواردی نیز زیان هایی که مشاهده می شود در واقع زیان واقعی نبوده بلکه از اشتباهات محاسبه و عملیات اجرایی نشات می گیرد. بررسی های به عمل آمده از سوی دانشگاه فلوریدا نشان می دهد، ۴۴ درصد از کل خسارت های ناشی از سرقت رفتن کالاها از فروشگاه های بزرگ از سرقت آنها توسط کارکنان سرچشمه می گیرد و ۱۸ درصد نیز از تقلب و سوء استفاده فروشندگان کالاها به فروشگاه ها ناشی می شود و بقیه از اشتباه در محاسبات نشات می گیرد.

هیچ ترفند و راهکاری به تنهایی نمی تواند از سرقت رفتن کالاها از فروشگاه ها توسط کارکنان جلوگیری کند. دستیابی به این هدف راهبردی پنج گانه دارد: منصرف ساختن (بازدارندگی)، کنترل، ردیابی و آشکارسازی، تحقیق و اقدام انضباطی.

منصرف ساختن (بازدارندگی)

اقدامات منصرف ساختن و بازدارنده سبب می‌شود تا کارکنانی که انگیزه برای سرقت کالاها دارند از یان کار منصرف شوند چون چنین افرادی متوجه خواهند شد که به احتمال بسیار زیاد سرقت آنها فاش و آشکار خواهد شد و در نتیجه باید مجازات اقدام خود را تحمل کنند. اتخاذ تدابیر بازدارنده سبب می‌شود تا کارکنان خلافکار در شیوه کار خود تجدید نظر کنند یعنی زمان، مکان و شیوه سرقت را تغییر دهند. برنامه‌ای موفق خواهد بود که بتواند به سرقت‌ها به طور کامل پایان دهد نه اینکه موجب شود تا زمان، مکان و شیوه سرقت تغییر کند.

کنترل

در اینگونه راهبردها تلاش می‌شود تا دسترسی کارکنان به کالاهای گران قیمت محدود شود و دیگر کارکنان نتوانند به قسمتی که کالاهای گران قیمت در آنجا عرضه می‌شود راه پیدا کنند. روش دیگر گماردن ناظر در این قسمت هاست تا بر فروش کالاها نظارت و هر روز آمارهای لازم درباره فروش و تعداد موجودی‌ها مشخص شود.

ردیابی (آشکارسازی)

برای آشکارسازی می‌توان از سامانه های امنیتی، بازرسی بدنی کارکنان هنگام خروج از فروشگاه و ترفندهای دیگری که مدیریت فروشگاه را از رفتار مشکوک کارکنان مطلع سازد استفاده کرد. آشکارسازی و ردیابی خود عامل بسیار مهمی برای بازداشتن و منصرف ساختن کارکنان از سرقت کالاها محسوب می‌شود.

تحقیق

تحقیق در واقع گامی ضروری بین آشکارسازی و یافتن راه حلی نهایی برای پدیده به سرقت رفتن کالا از فروشگاه محسوب می‌شود. بدون تحقیق کار و یافتن و اثبات اقدام خلاف یک کارمند نمی‌توان علیه وی اقدام تنبیهی یا انضباطی اتخاذ کرد.

اقدام انضباطی

هدف نهایی از به کارگیری تدابیر پیشین، یافتن کارمند خلافکار و اتخاذ تدابیر

انضباطی و تنبیهی علیه آنان تا دیگر کارکنان بدانند که مدیریت با جدیت و شدت با اقدامات خلاف کارکنان برخورد و مقابله می‌کند. مدیریت باید با اتخاذ تدابیر لازم کارمندی را که به سرقت کالا پرداخته است مجبور کند تا کالاهای سرقتی را بازگرداند یا بهای آنها را پرداخت کند.

مهمترین عامل در کاهش لغزش کارکنان، تقویت فرهنگ امانتداری، صداقت، شرافت و پاکدامنی در بین آنهاست. باید مقررات و ضوابط حاکم بر شرکت رسماً به همه کارکنان ابلاغ شود تا همه بدانند که در صورت نادیده گرفتن قواعد و مقررات چه برخوردی با آنها خواهد شد و چه سرنوشتی خواهند داشت. فرهنگ صداقت و پاکدامنی زمانی تقویت خواهد شد که کارکنان ببینند مسئولین و مدیران آنها قواعد و ضوابط حاکم بر شرکت را رعایت می‌کنند. با اتخاذ تدابیر زیر که به طور خلاصه به آنها اشاره می‌شود، فرهنگ درستکاری صداقت در شرکت رواج خواهد یافت.

تحقیق درباره پیشینه افراد قبل از استخدام

یکی از کارسازترین شیوه‌ها برای رواج فرهنگ درستکاری و صداقت در محیط کار، استخدام افراد لایق و شریف و درستکار است. با تحقیق درباره سوابق و مصاحبه با افراد می‌توان به گذشته افراد پی برد و تا حدودی به این نکته پی برد که آیا فردی که تقاضای استخدام دارد به سرقت از فروشگاه یا شرکت مبادرت خواهد کرد یا خیر. پیش از استخدام افراد از آنها بخواهید تا رضایت نامه‌هایی از کارفرمایان پیشین خود دریافت و ارائه دهند. کسانی را استخدام کنید که از تحصیلات خوبی برخوردارند و دوره‌های کارآموزی را گذرانده‌اند. در خلال مصاحبه با مطرح ساختن پرسش‌های خاصی چون در صورت مشاهده مواد مخدر توسط یکی از همکارانتان در محیط کار چه واکنشی نشان خواهید داد؟ می‌توانید به روحیه و طرز فکر فردی که قصد استخدام وی را دارید بپردازید.

در ادامه این بحث به نکاتی اشاره می‌شود که می‌تواند به مدیریت فروشگاه یا شرکت در پیشگیری از سرقت کالاها یا اموال از سوی افراد خودی یعنی کارمندان و کارکنان کمک کند.

از کارمندان و کارکنان خود بخواهید تعهد نامه‌ای را امضا کنند که در آن قید شده است به هیچ وجه منافع شرکت را در راستای منافع شخصی خود پایمال نخواهد کرد

و با هیچ یک از مشتریان یا شرکت‌ها و نهادهایی که طرف تجاری فروشگاه و شرکت محل خدمت آنها هستند رابطه استخدامی و کاری جداگانه و برخلاف مصالح شرکت برقرار نخواهد کرد. در این تعهد نامه باید قید شود که کارکنان به هیچ وجه به اقوام، دوستان و آشنایان خود تخفیف غیر متعارف و بیش از حد متداول نخواهد داد.

نکته دیگری که می‌تواند از سرقت اموال و دارایی‌های فروشگاه‌ها و شرکت‌ها پیشگیری کند محل انبار و چگونگی نگهداری کالاها در انبار است. برای موفقیت در این زمینه هنگام تأسیس انبار کالا از شرکت‌هایی که در این زمینه تخصص دارند رهنمودهای لازم را دریافت کنید و در انبار مقررات و ضوابطی را حاکم کنید که هیچ کس نتواند بدون ثبت و ارائه اسناد و مدارک لازم، از انبار کالا خارج کند. تدابیری اتخاذ کنید که هم محوطه درون انبار و هم محوطه خارجی آن از روشنایی لازم برخوردار باشد و با نصب دوربین‌های مدار بسته همواره داخل و خارج انبار را زیر نظر و کنترل قرار دهید. از ورود افرادی که ضرورتی جهت حضور آنها در انبار نیست جلوگیری و برای کسانی که مجاز به ورود به انبار هستند کارت شناسایی خاصی تهیه کنید تا در صورت مفقود شدن کالا مشخص شود چه کسانی به انبار رفت و آمد داشته‌اند و دامنه تحقیق درباره سرقت کالا از انبار آنها محدود شود. در محل‌های تخلیه و ترخیص کالا در انبار باید کسانی که نقش ناظر و سرپرست را دارند حضور داشته باشند تخلیه و بارگیری کالا در حضور آنها صورت گیرد.

برای مقابله با سرقت کالا باید توجه داشت که کارمندان خلافکار برای سرقت کالا از فروشگاه اغلب کالاهای ربوده شده را در کمدها و قفسه‌های خود، داخل کیف، سطل زباله یا نقاط و محل‌هایی که می‌شود در هنگام استراحت روزانه یا در پایان کار آنها را بدون آنکه کس دیگری متوجه شود از محوطه فروشگاه خارج ساخت پنهان می‌کنند. برخی از کارکنان کالاهایی را که سرقت کرده‌اند با کالاهای دیگری که دیگر کارکنان سرقت کرده‌اند تعویض و مبادله می‌کنند.

کالاها ممکن است توسط مأموران حراست یا افرادی که مسئولیت تعمیر و نگه داری تأسیسات را بر عهده دارند به سرقت برده شوند.

کالاها ممکن است از طریق بارنامه جعلی از فروشگاه و انبار شرکت خارج شوند. این احتمال نیز وجود دارد که کالاها و اموال فروشگاه یا شرکت توسط سارقان حرفه‌ای

به سرقت برده شوند.

برای بالا بردن روحیه امانداری و درستکاری در بین کارکنان و پیشگیری از سرقت می‌توان تمهیدات مختلف اتخاذ کرد که یکی از آنها فروش برخی از کالاها با تخفیف‌های ویژه به کارکنان در فواصل معینی در طول سال است تا آنها برای سرقت این اموال وسوسه نشوند.

اجازه ندهید کارکنان کیف دستی، کوله پشتی یا ساک یا وسائلی از این قبیل با خود به داخل فروشگاه بیاورند. در صورت امکان، قفسه‌ها و کمد‌های شخصی کارکنان را طوری طراحی کنید که درهای شیشه ای داشته باشند و داخل آنها دیده شود تا مجبور نشوید هر چند وقت یکبار داخل قفسه های آنان را جستجو کنید و با این کار نارضایتی آنها را فراهم و به کارکنان درستکار با این کار توهین کنید.

سرقت از فروشگاه ها، تنها به سرقت کالا مربوط نمی شود و بلکه کسانی که مسولیت صندوق را بر عهده دارند می‌توانند به راحتی با ترفندهای خاص به سرقت پول نقد در فروشگاه مبادرت کنند.

یکی از راه های سرقت، دریافت مبلغی پایین تر از قیمت واقعی از مشتری است. صندوقداران می‌توانند از طریق تبانی با مشتریانی که سابقه دوستی و آشنایی با آنها را دارند قیمت کالاهای خریداری شده از سوی آنها را کمتر از قیمت واقعی کالا محاسبه و سپس بخشی از مابه التفاوت مربوطه را از مشتری دریافت کنند. نوع دیگر سرقت که این بار مشتری از آن زیان می‌بیند، دریافت قیمتی بالاتر از قیمت واقعی کالا از مشتری است. در پایان روز صندوقدار قیمت واقعی اجناس فروخته شده را تحویل و مازاد را برای خود نگه می‌دارد.

نوع دیگر سرقت دریافت قیمت واقعی کالا از مشتری اما محاسبه قیمتی پایین تر از قیمت واقعی در ماشین صندوق است که مابه التفاوت این دو رقم را صندوقدار در پایان روز به نفع خود برداشت می‌کند.

به تازگی سوءاستفاده از کارت اعتباری مشتریان توسط صندوقداران نیز به جمع اقدامات خلاف افزوده شده است. صندوقداران با حفظ شماره کارت اعتباری و رمز شناسایی آنها از طریق کارت اعتباری مشتریان به نفع خود به خرید کالا مبادرت می‌کنند. برای جلوگیری از چنین سوء استفاده هایی و پی بردن به ماهیت و هویت فرد

خلافکار از سپردن یک صندوق به چندین نفر خودداری و هر صندوقدار را موظف کنید تا نام خود را روی قبض های فروش صادره قید کند یا از کد خاصی استفاده کند تا معلوم شود قبض فروش توسط کدام صندوقدار صادر شده است.

سرقت اقلام دیگر

کارکنان خلافکار افزون بر سرقت کالا و پول نقد از فروشگاه ها و شرکت ها ممکن است اقلام دیگری از جمله ماشین حساب و رایانه گرفته تا خودکار، کاغذ و دیگر اقلام نوشت افزار و حتی کاغذ توال و قهوه و چای نیز به سرقت ببرند. در مواقعی کارکنان با هدف سرقت چنین اقلامی می گویند برای چند روز برای مثال به رایانه یا ماشین حساب یا اقلام دیگر نیاز دارند و آنها را به رسم امانت و عاریه دریافت می کنند اما اگر بتوانند آنها را هرگز پس نخواهند آورد.

در مواردی نامه ها و بسته های شخصی خود را به حساب شرکت پست می کنند. کارمندانی که در ساعات کاراداری به کارهای شخصی خود می پردازند در واقع زمان و وقت شرکت را به سرقت می برند.

کارکنان ناراضی و اخراجی ممکن است به فروشگاه و شرکت مراجعه و به سرقت اموال و کالاها مبادرت یا به خرابکاری و تهدید کارمندان اقدام کنند. در بسیاری از شرکت ها و فروشگاه ها کارکنانی یافت می شوند که از فروشندگان کالا و واسطه های فروش رشوه دریافت می کنند. کارمندانی هستند که با تلفن های طولانی و تلفن راه دور به شرکت زیان وارد می کنند.

برای مقابله با این گونه خسارت ها می توان تدابیر گوناگونی اتخاذ کرد. از جمله این تدابیر حک کردن نام و نشانی شرکت بر روی تمامی اقلام و اموال شرکت است به گونه ای که نتوان آن را به راحتی پاک کرد.

هر چند وقت یکبار بدون اعلام قبلی و فاصله زمانی معین به سیاهه برداری از اموال و کنترل آنها مبادرت کنید.

برای استفاده کارکنان از تلفن، دستگاه فتوکپی و نوشت افزار ضوابط و مقررات خاصی تعیین کنید.

کسانی که به عنوان ارباب رجوع و بازدید کننده به شرکت مراجعه می کنند نباید به حال خود رها شوند. بهتر است آنها تا اتاق فردی که با وی قرار ملاقات دارند همراهی

شوند.

از دسترسی بی مورد کارکنان به پرونده های حساس شرکت جلوگیری کنید. هر چند وقت یکبار قبض های تلفن و هزینه های پستی را کنترل کنید تا متوجه شوید چه کسانی به سوء استفاده در این زمینه ها اقدام می کنند.

چگونگی برخورد با کارمندان خلافکار

با وجود همه تلاش هایی که مدیران و مسئولین فروشگاه ها و شرکت ها به عمل می آورند باز هم هستند کارکنانی که به سرقت و سوء استفاده های مختلف مبادرت می کنند. هر زمان که به وجود اقدامی خلاف در شرکت و فروشگاه پی بردید ابتدا درباره مسئله پدید آمده به خوبی تحقیق و بررسی کنید هدف از تحقیق این است تا صحت ادعا و اتهامی که علیه فردی عنوان می شود مشخص و روشن شود. مشخص کنید که چه کسی اقدام خلاف انجام داده و چه مدت اقدام خلاف صورت گرفته است.

سپس معلوم کنید که میزان خسارت و زیانی که کارمند به شرکت وارد آورده چه مبلغی است. البته به ندرت پیش می آید که بتوان کارمندی را درست در هنگام سرقت از فروشگاه یا شرکت غافل گیر کرد. در اغلب موارد، کارکنان دیگر هستند که اقدامات خلاف همکار خود را به مدیریت شرکت خبر می دهند یا کسانی که از اقدام خلاف آنان اطلاع دارند به صورت ناشناس اطلاعات خود را در اختیار مدیران شرکت قرار می دهند. باید توجه داشت که اقدامات خلاف کارمندان برای مدت طولانی از چشم همکاران آنها پنهان نمی ماند و اگر مدیران شرکت با اقدامات خلاف کارمندان برخورد جدی نکنند، کارمندان شریف و درستکار از این بابت احساس نارضایتی و سرخورده گی خواهند کرد و معلوم خواهد شد که شرکت تفاوتی بین کارمندان شریف و درستکار و کارمندان خلافکار قائل نمی شود.

پیش از آغاز تحقیق رسمی درباره اقدام خلاف کارمند، بهتر است شواهد و دلایل خلافکاری وی به دقت بررسی شود. باید دید اقدام خلافی که کارمند به عمل آورده است در واقع نادیده گرفتن مقررات و ضوابط شرکت است یا نوعی قانون شکنی است. اگر مشخص شد کارمندی، قانون را زیر پا گذاشته است و دلایل مجاب کننده ای در این مورد وجود دارد باید وی را به مراجع قضایی معرفی کرد تا تحت پیگرد قانونی قرار گیرد.

فهرست منابع و مراجع

۱. برزآبادی فراهانی، علی (۱۳۸۷). *اصول سرپرستی*. چاپ دوم. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
۲. برزآبادی فراهانی، علی (۱۳۸۹). *مدیریت حفاظت فیزیکی*. چاپ اول. تهران: انتشارات زرد
۳. برزآبادی فراهانی، علی (۱۳۹۱). *مهارت های کاربردی اداره امور دفاتر مدیران*. چاپ پنجم، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
۴. - برزآبادی فراهانی، علی، *جزوه آموزشی نقش و وظایف انتظامات در سازمان*
۵. برزآبادی فراهانی، علی، *جزوه آموزشی مهارت های ارتباطی و تکریم ارباب رجوع ویژه انتظامات سازمان*
۶. ماهنامه دانش حفاظت، شماره های اول الی یازدهم ۱۳۸۶-۱۳۸۷
۷. کریمی شرقی، رضا (۱۳۸۱). *فن گزارش نویسی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی
۸. امینی، سیدکاظم (۱۳۸۴). *آیین نگارش، مکاتبات اداری*. تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
۹. وبسایت وزارت اطلاعات