

۱۱ / ۱۲ / ۹۵

کتب و نشرات

مدیریت

بازار

# مدیریت حفاظت فیزیکی

(نقش و وظایف انتظامات سازمان)

مؤلفین:

علی برزآبادی فراهانی

یداله کلاتی

# 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
۱۳۳	اجزا و ارکان نامه های اداری
۱۳۴	گزارش نویسی

## مقدمه ناشر

امنیت به عنوان یکی از ارکان اساسی زندگی فردی و اجتماعی در اعصار مختلف مورد توجه اندیشمندان بوده است. در مباحث روانشناسی، جامعه شناسی و مدیریت نیز از امنیت به عنوان یکی از نیازهای اساسی بشر نام برده شده است. نقش امنیت در شکل گیری 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 تعیین کننده در فعالیتهای علمی، تحقیقاتی و آموزشی وجود امنیت می باشد. در صورت تحقق امنیت در مقابله با تهدیدات و نفوذ و رخنه و هر چیزی که موجبات سلب آسایش را فراهم می سازد، دانشجویان، محققین و پژوهشگران می توانند 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 بالایی در محیط استقرار مرهون تلاش و مجاهدت شاغلین در انتظامات بوده که با جانفشانی و ایثار خود به برقراری امنیت کمک شایانی نموده‌اند.

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 سیستم‌های نوین حفاظت الکترونیکی که می‌توان ترکیبی از دوربین‌های مدار بسته، دیوارهای الکترونیکی، حس‌گرها، گیت‌های 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 دست‌یافتنی است اما مؤسسات و سازمان‌ها توجه چندانی به حفاظت فیزیکی نشان نمی‌دهند و اهمیت آن را نادیده می‌گیرند و تصور می‌کنند امنیت مجازی از اهمیت بیشتری برخوردار است و تمام امکانات به هیچ وجه نمی‌توانند مانعی بر سر راه رخنه تبهکاران به مراکز دارای اهمیت خاص ایجاد کنند. یکی از زمینه‌های ارتقاء امنیت، افزایش آگاهی سازمان‌ها و افراد می‌باشد. انتشار این کتاب گامی در جهت ارتقاء آگاهی در زمینه امنیت و حفاظت فیزیکی می‌باشد.

در پایان از آقایان علی برزآبادی فراهانی و یداله کلاتی که به تألیف این اثر همت گماشته‌اند تشکر و قدردانی می‌نماید.

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 بکشاند.

تامین امنیت فیزیکی در مقایسه با امنیت مجازی امری بسیار ساده و دست یافتنی است اما موسسات و سازمان‌ها توجه چندانی 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.

## 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.

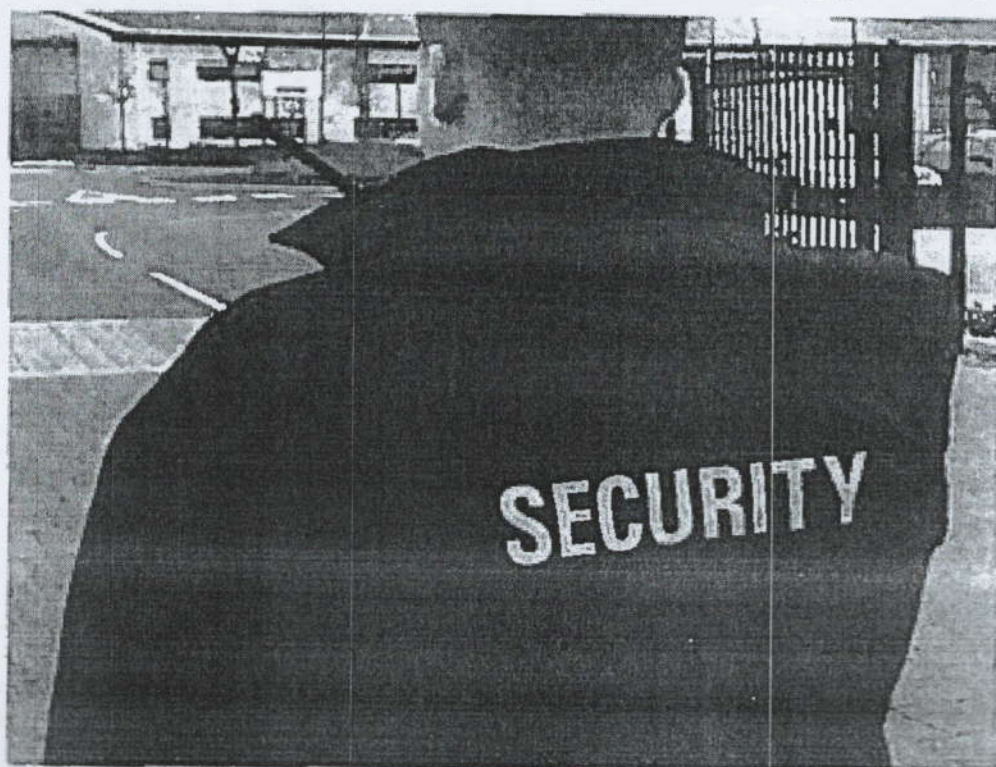
مدیران سازمان‌ها باید اطمینان داشته باشند که برای به حداقل رساندن خطرات طبیعی یا انسانی که به دلیل کمبود منابع، تجهیزات و مواد روی می‌دهند تدابیر حفاظت فیزیکی مناسبی اتخاذ گردیده است. استفاده از راهکارهای علمی و سیستم‌های پیشرفته در حفاظت و کنترل اماکن امری اجتناب ناپذیر می‌باشد.

### 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.



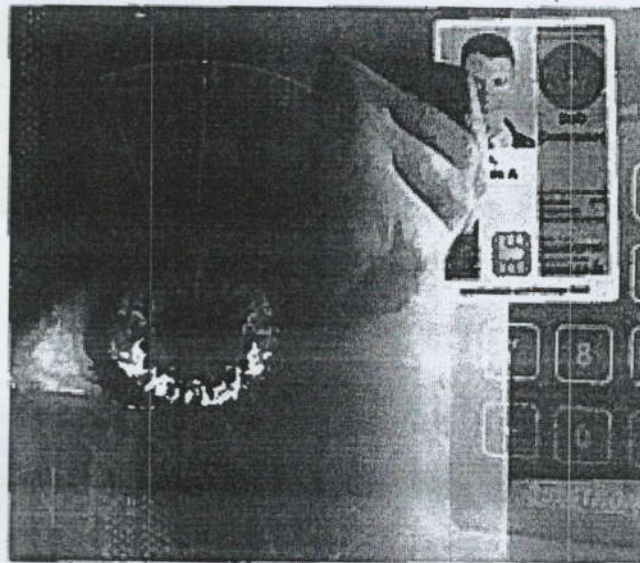
تدابیر حفاظت فیزیکی پس از ارزیابی تهدیدها و خطراتی که با آن روبرو هستید باید درباره تدابیر امنیتی که می‌تواند شما را از نوع خطرات احتمالی مصون نگه دارد تصمیم‌گیری کنید. در بسیاری از مواقع با تدابیر ابتدایی و شناخته شده همچون بهره‌گیری از دوربین‌های مدار بسته تلویزیونی و تامین روشنایی کامل در محوطه‌ای 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، گاه امنیت واقعی نیز افزایش می‌یابد، حتی اگر مفهوم امنیت به اشتباه درک شده باشد. مثلاً، ممکن است بر روی تابلویی وجود دوربین مدار بسته 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 وجودشان 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 بشکنند 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، "ضعیف‌ترین حلقه زنجیر"، مهمترین آنهاست". شرایط در اینجا کاملاً ناعادلانه است، زیرا مدافع باید تمام نقاط را بپوشاند، 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 پر 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، جنبه‌های 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 هیكل 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 تا حدی 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 دست اندرکاران مسائل حفاظت و امنیت حول محور تعریف اجرا و پایش دسترسی به اطلاعات متمرکز است. دسترسی شامل دسترسی فیزیکی نیز می شود. زمان استفاده، ابعاد بهره گیری و بهترین شیوه ادغام و یکپارچه سازی حفاظت فیزیکی اطلاعات با شیوه های سستی تامین امنیت فناوری اطلاعات، مفاهیمی هستند که دست اندکاران 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 می کنند؛ اما دست اندرکاران مسائل حفاظت و امنیت باید با نقاط ضعف و قوت خط مشی 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 مسئولیت های گسترده تری نسبت به تامین امنیت فناوری اطلاعات برعهده دارند و محترم شمردن متقابل مسئولیت ها و وظایف بین مسئولین تامین امنیت و اطلاعات و دست اندرکاران حفاظت فیزیکی می تواند 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 و اژده‌فایر 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 گروه کنترل دسترسی قرار دارد. گذر و اژده‌ها 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 هیچ‌کس 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 هیچ‌کس 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.

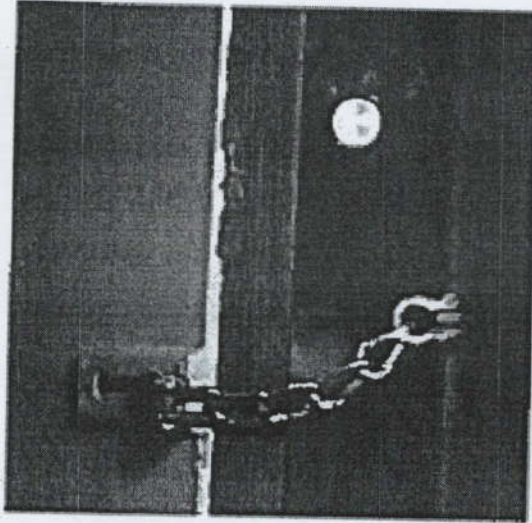
در دسترسی قرار داشتن یعنی هر زمان که ضرورت ایجاب کند باید بتوان به اطلاعات دسترسی پیدا کرد. مخدوش نشدن یعنی اینکه اطلاعات دستکاری یا تغییر نیافته باشند، به همین علت دسترسی به اطلاعات برای ایجاد تغییرات در آنها صرفاً به افراد مجاز یا برنامه‌های ویژه، تغییر یا روزآمد کردن اطلاعات محدود می‌شود.

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 دقیق‌تر و مطمئن‌تر باشند، دسترسی افراد غیر مجاز محدودتر 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 خاطر 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 می دهد.



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

درباره تدابیر امنیتی که در پهنای محل حفاظت شده به اجرا در می آیند می توان به پر کردن حفره ها 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 آسیب پذیری است.

حفاظت فیزیکی در پهنا از آن جهت اعمال می شود که یک نوع خاص از کنترل نمی تواند انواع آسیب پذیری ها را از میان بردارد. برای درک بیشتر از این موضوع برای مثال در عرصه فناوری اطلاعات، فرض کنید کسی بخواهد با بهره گیری از گذر واژه ها (logon)، از دسترسی افراد غیر مجاز به اطلاعات موجود در سامانه های اطلاعاتی جلوگیری کند. اما گذرواژه (logon) نمی تواند از طریق اطلاعاتی که فرد از طریق اینترنت آن را برای فرد دیگری ارسال می کند، 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 پنجرهها برای دسترسی غیر مجاز به درون انبار جلوگیری نمی کند. از این رو، نصب حفاظ بر روی پنجرهها 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.

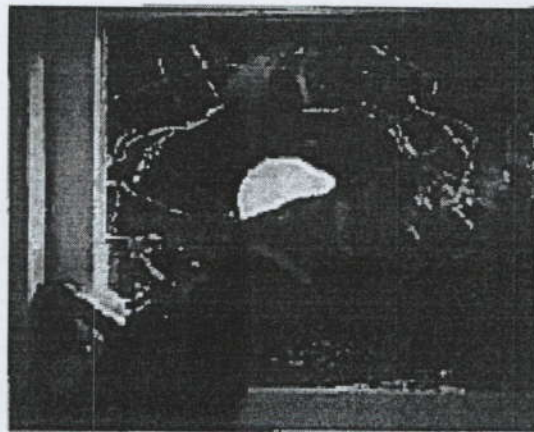
در حفاظت فیزیکی، تدابیر حفاظتی در عمق از محیط پیرامون آنچه از آن حفاظت می شود آغاز می شود و در لایه های مختلف تا مرکز محل حفاظت شده ادامه پیدا می کند. از لحاظ تنوری، هر یک از لایه های حفاظتی در واقع دایره ایست که با لایه های دیگر که در اطراف محل حفاظت شده قرار گرفته اند مرکز مشترکی دارند. البته کمتر 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 مقذور 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 توانی 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 دسترسی های 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

① 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.

۲۵۹۲۴  
۵/۵

فصل اول:

## دوربین های مدار بسته

### سامانه نظارت تصویری

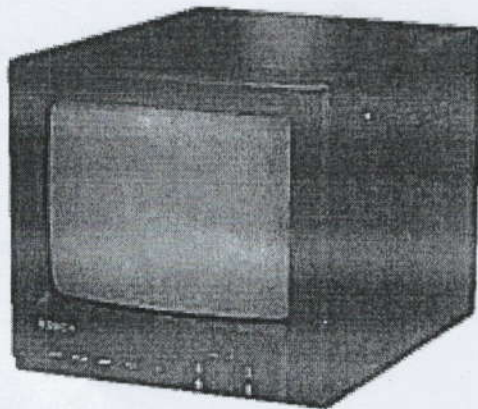
تلویزیون مدار بسته یا CCTV به تعدادی دوربین ویدیویی که سیگنال هایی را به تعداد محدودی مانیتور می فرستند، گفته می شود. تفاوت این نوع تلویزیون ها با تلویزیون های معمولی در این است که سیگنال ها به صورت باز منتشر نمی شوند، هرچند ممکن است برای انتقال آنها از تکنولوژی بی سیم استفاده شود.

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 پینموند آلمان در سال ۱۹۴۲ برای نظارت بر حرکت راکتهای 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 جرائم

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 سیستمها حتی در منازل نیز بسیار ساده و ارزان است.



اریک هریس و دیلند کله بولد در فاجعه مدرسه کلمباین

نظارت بر مکانهای 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 سیستمها در دهه ۹۰ گردید. در گزارش دولت با عنوان «دوربین های مدار بسته، محافظ شما» موفقیت این سیستمها 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 مدار بسته در انگلستان حدود ۴۲۰۶۰۰۰ 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 مدار بسته



مهمترین اثر دوربینهای مدار بسته که 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 دوربینها برای شناسایی بمب گذاران استفاده می شد.

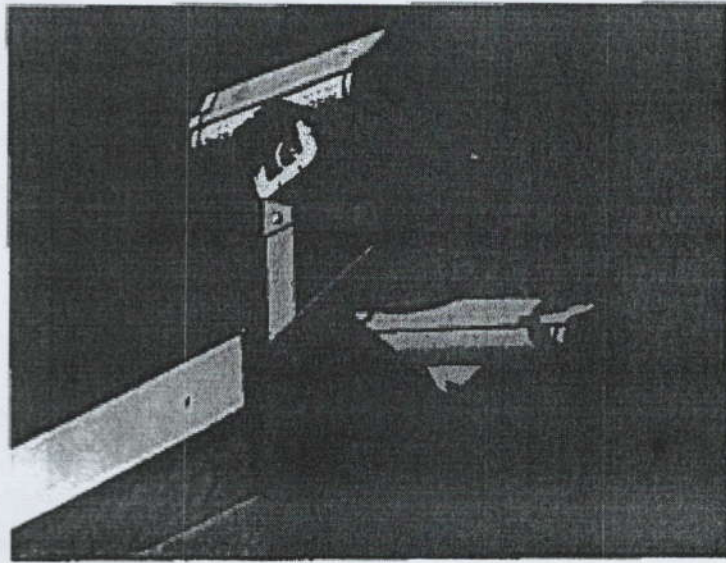
برخی مواقع، ممکن است این سیستم یا نوارهای ضبط شده آن توسط افراد مهاجم از بین برود. در این گونه مواقع، استفاد از تکنولوژی DVR می تواند مساله را حل کند.

### 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. مثلا، در مترو، می توان با استفاده از این دوربینها ورود و خروج افراد را مشاهده کرد. در شهر بازیها 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 دوربینها در وسایل نقلیه، می توان حرکت به سمت عقب را به راحتی انجام داد.

### CCDP دوربینهای دیجیتال مدار بسته

با پیشرفت تکنولوژی دوربین های مدار بسته در اکتبر ۲۰۰۵، استفاده از دوربینهای دیجیتال امکان پذیر شد. این دوربینها قادرند تصاویری با دقت  $1200 \times 1600$  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. دوربین های عکسبرداری دیجیتال برای ثبت رخدادها مناسبند، اما دوربین های مدار بسته تلویزیونی برای نظارت بر فرایندهای متحرک به کار می‌روند.

### کنترل ترافیک

بسیاری از شهرها و بزرگراه‌ها دارای سیستم کنترل ترافیک گسترده ای هستند که از دوربین های مدار بسته برای تشخیص راه بندان یا تصادفات استفاده می‌کنند. برخی از این سیستم‌ها در اختیار شرکت های خصوصی بوده و اطلاعات دریافتی را به سیستم GPS می‌فرستند.

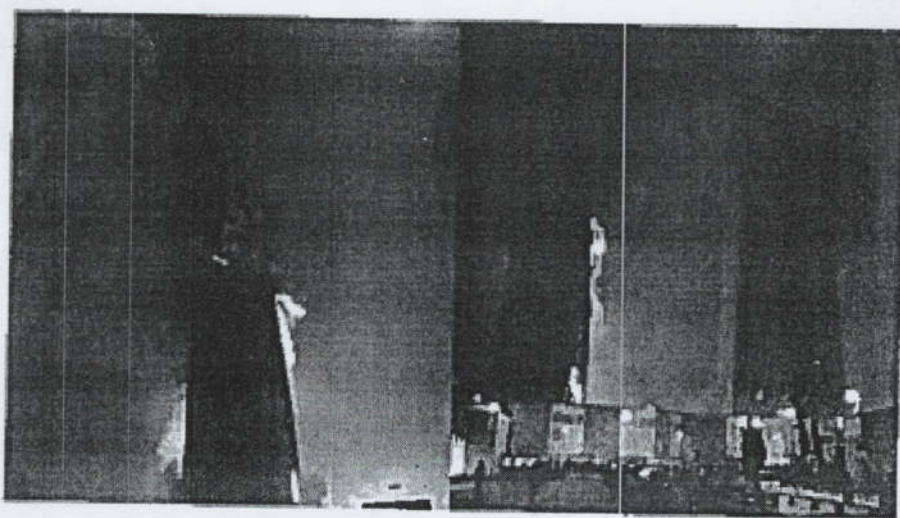
### حریم خصوصی

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

## دوربین های مدار بسته ۳۱

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، وتنها 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.

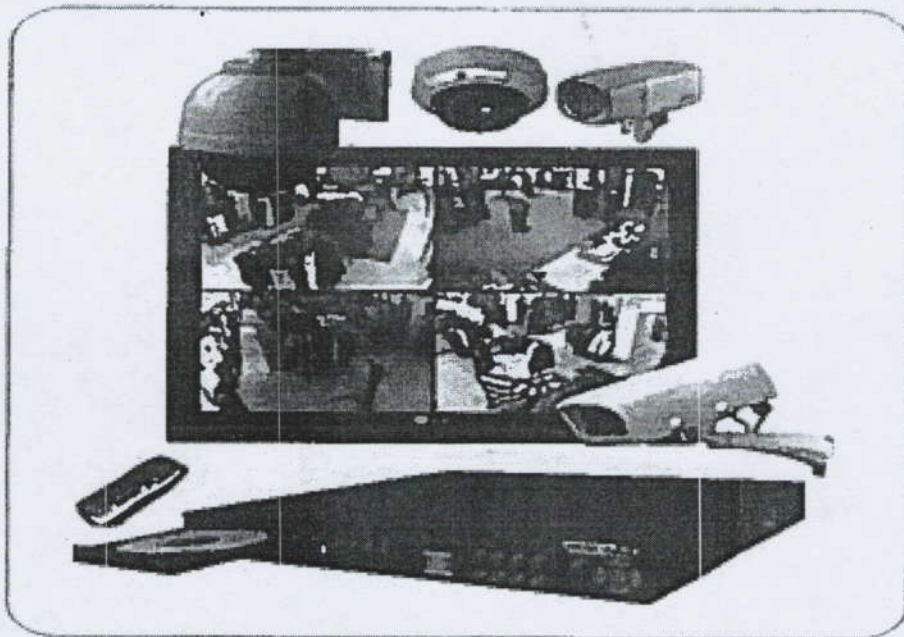
بررسی کامپیوتری تصاویر دوربین‌های مداربسته هر روز در حال پیشرفت است و دیگر لازم نیست کاربر انسانی هر لحظه صفحات را زیر نظر بگیرد و به این ترتیب می‌تواند در یک لحظه بر تعداد بیشتری دوربین نظارت کند. این سیستم‌ها افراد را به‌طور مستقیم مورد مشاهده قرار نمی‌دهند، بلکه با در نظر گرفتن حرکات خاص بدن یا لباس‌ها 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 پیشرفته تر، 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 مداربسته مساله‌ای مهم به‌شمار

مؤثر می‌باشد

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 ویدئویی، 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:

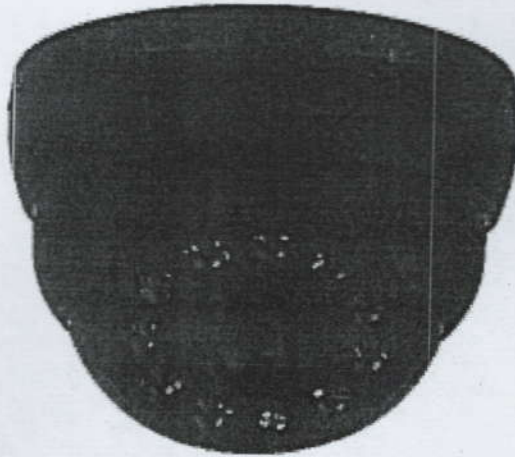
- تعداد دوربین ها را مشخص کنید ( $N_c$ ).
- تعداد فریم ها را در هر ثانیه مشخص کنید ( $R_f$ ).
- حجم متوسطی را که هر فریم بعد از فشرده شدن بر روی دیسک اشغال

می‌کند، تخمین بزنید ( $S_f$ ).

- زمان فعالیت هر دوربین را (بر حسب درصد)، 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:

$$Capacity = \frac{N_c (R_f \times S_f \times A) \times (\theta \times \theta \times 4) \times D}{1024^2}$$



نمونه دوربین‌های جدید با قابلیت‌های بالا



نمونه دوربین‌های مدار بسته ضد آب

## استفاده های خاص

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

- ۱ • تشخیص اشیای ناشناخته در حال پرواز (UFO)
- ۲ • پخش مستقیم برنامه ها در بردهای کوتاه
- ۳ • 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 :

- ۱ • 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.
- ۲ • ریختن اسپری یا مواد دیگر روی لنز دوربین باعث کدر و مات شدن تصاویر می شود.
- ۳ • 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.
- ۴ • در شبکه های بی سیم، ارسال سیگنال با یک فرکانس به طور مداوم، ممکن است به خرابی دوربین بینجامد.
- ۵ • کاربرهای سیستم های حفاظتی - نظارتی

۳۶ و ۳۷

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 حساب بانکی که افراد محدودی مجاز به برداشت از آن هستند) یا منابع دیجیتال (مثل متنی کامپیوتر 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 امکان‌پذیر 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، مامور 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 امکان‌پذیر 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 سوییچ 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 نمی‌کند، بلکه کد ورودی را به مرکز کنترل فرستاده و مرکز کنترل در این مورد تصمیم‌گیری می‌کند. برای بررسی وضعیت درب از یک سویچ مغناطیسی استفاده می‌شود. این سویچ بی‌شبهت به آهن‌ربای درب یخچال یا خودرو نیست. در این سیستم‌ها معمولاً ورود افراد کنترل شده و خروج آنها مورد کنترل قرار نمی‌گیرد. در جایی که خروج کنترل نمی‌شود (خروج آزاد)، ابزاری برای درخواست خروج (REX) مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابزار می‌تواند 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 می‌شود. خروج از درب بدون باز کردن الکترونیکی آن، خروج آزاد نامیده می‌شود که یک مساله مهم امنیتی است. در حالتی که خروج آزاد مجاز نباشد، درب خروجی نیز قفل می‌شود.

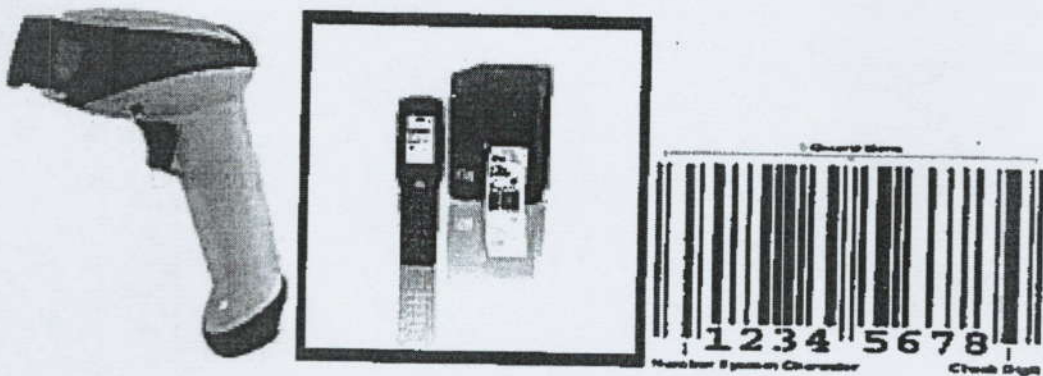
### مجوز عبور

مجوز عبور معمولاً رمزی (مثل پین کد)، دستی (مثل کارت یا نشانه ورود) و یا مشخصاتی (مثل ویژگی‌های بیومتریک) یا ترکیبی از این‌ها می‌باشد. این مجوز می‌تواند یک کارت، کلید مجازی یا نوع دیگری از کلیدها باشد. کارت‌های مختلفی مثل نوارهای مغناطیسی، بارکد، ویگند، بی‌سیم‌های ۱۲۵ کیلو هرتز، کارت‌های هوشمند تماسی یا بدون تماس برای این منظور به کار می‌روند. سیستم‌های بیومتریک نیز از اثر انگشت، شناسایی چهره، شناسایی عنبیه، شبکه، تشخیص صدا و یا شکل و حالت دست‌ها استفاده می‌کنند.

### تکنولوژی بارکد

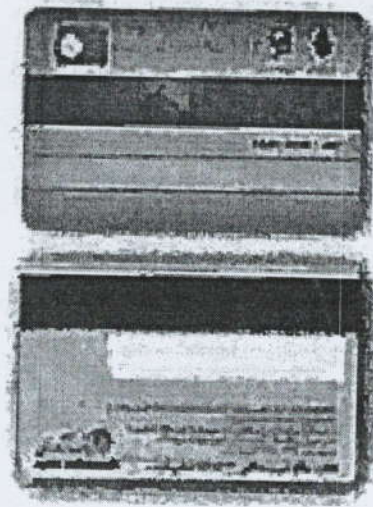
بارکد یا کد میله‌ای، مجموعه‌ای از نوارهای روشن و تاریک کنار هم است که توسط یک دستگاه نوری خوانده می‌شوند. ترتیب و عرض نوارها با توجه به پروتکل مورد استفاده، تعیین می‌شود. برای این کار پروتکل‌های متعددی وجود دارد که رایج‌ترین آنها کد ۳۹ است. گاه کدهای مربوطه به صورت عدد نیز نمایش داده می‌شوند تا افراد 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 سوءاستفاده 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 نیز می‌توان 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

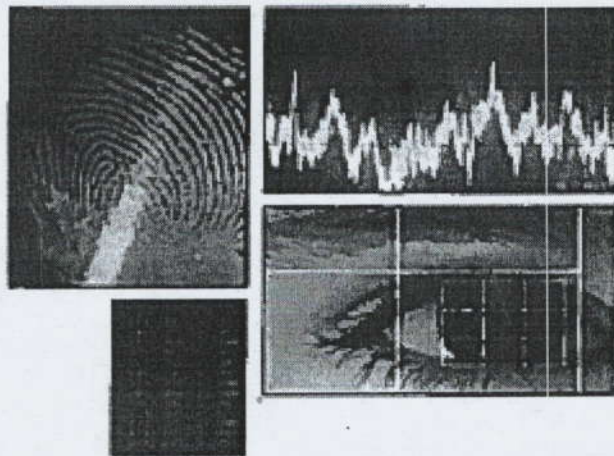
این تکنولوژی از سیم‌های فرومغناطیس به نحوی استفاده کرده که الگوی منحصر به فردی را تشکیل می‌دهند.

### 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.

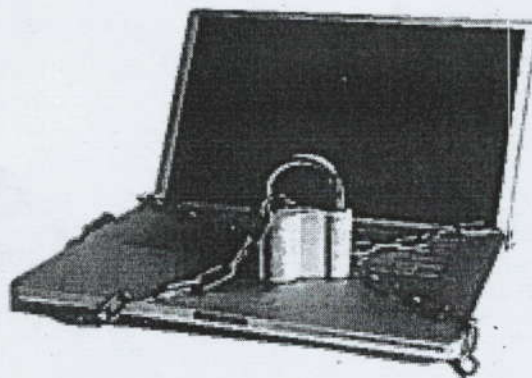
قالب رایج در کارت‌های مجاورت، فرمت ۲۶ بیتی ویگند است. در این قالب معمولاً از یک پیش‌شماره استفاده می‌شود که این پیش‌شماره در کلیه کارت‌های یک مجموعه یکسان است.

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



### امنیت کامپیوتری

در بخش کامپیوتری کنترل تردد، قسمت‌های مختلفی از جمله: بررسی اعتبار، صدور مجوز و بازبینی 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 تاثیر بگذارد.

### تکنیک های کنترل تردد

تکنیک های 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.

عبراختیاری هستند.

در مدل های کنترل تردد اختیاری، که دارای object هستند دو مفهوم مهم عبارتند

از:

۱- در دست داشتن فایل ها و داده ها

۲- 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 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.

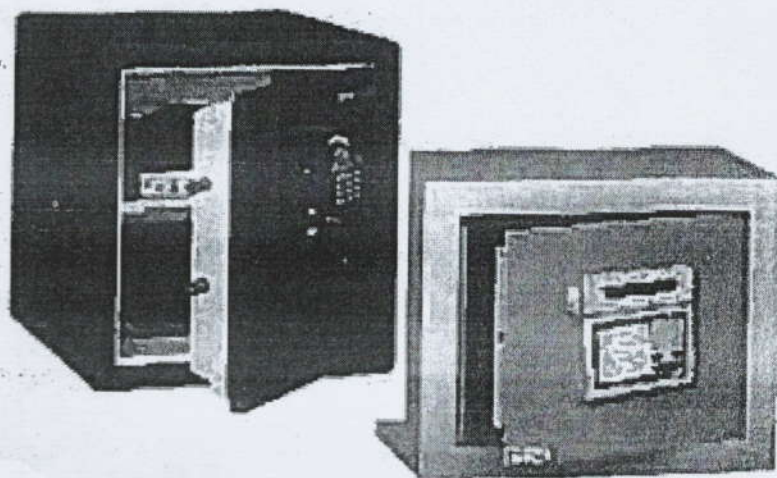
۳- عملی که کنترل کننده می تواند منابع سیستم را به درخواست کاربرهای مختلف در اختیارشان قرار دهد.

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 مطمئنا 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

### گاوصندوقها





دو نوع از گاوصندوق های مورد نظر برای کار حفاظتی، یکی گاوصندوق مقاوم در برابر آتش و دیگری گاوصندوق 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 ها است 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 غیر مجاز 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 غیر مجاز مؤثر 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 غیر مجاز را شناسایی می کنند.

- مدارهایی که حسگرها را به یک دستگاه کنترل و دستگاه کنترل را به صفحه نمایش هشدار وصل می کند.
- یک دستگاه کنترل که بر حسگرها نظارت کرده و سیگنالها را از آنها دریافت می کند.
- یک صفحه نمایش هشدار که واکنش کارکنان را نسبت به ورود غیر مجاز از طریق هشدارهای سمعی و بصری برمی انگیزد.

### حسگرها

انتخاب حسگر، بستگی به عوامل مختلفی از جمله (خطر) ورود غیرمجاز، محیط عملیاتی (مثلا 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 می کند و برحسب ویژگی های خاص آنها، از آنها استفاده می شود. 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 می کند.
- حسگرهای تماسی که زمانی که یک مدار الکتریکی قطع می شود، فعال می شود مانند جدا شدن یک آهنربای نصب شده روی یک درب یا پنجره.
- حسگرهای لرزه ای (ویبره ای) که می توانند روی ساختمان های محکم بچسبند.
- حسگرهای مدارهای بسته که وقتی یک مدار الکتریکی قطع می شود فعال می گردد. مثلا به وسیله قطع یک سیم تعبیه شده داخل یک دیوار یا داخل پنجره.
- حسگرهای فشاری زیر پایی که زمانی عمل می کند که وزنه ای روی آن گذارده یا برداشته شود. مانند زمانی که یک عابر غیرمجاز روی پا دری پرس شده که زیر فرش پنهان شده، قدم می گذارد.
- شناسایی کننده های حرکت ویدیویی که زمانی که چیزی به وسیله یک دوربین ویدیویی فیلمبرداری می شود، عمل می کند.

استانداردها

یک سیستم شناسایی ورود غیر مجاز باید:

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

سیستم های شناسایی فلز (فلزیاب)

به زبان ساده، یک سیستم شناسایی فلز دارای یک میدان مغناطیسی همراه با سیم هایی است که از میان یک شی متالیک عبور می کند. ایجاد کردن جریانات چرخشی بر روی سیستم فلزیاب جریان عادی میدان الکترومغناطیس را بر هم می زند و بدین گونه سلاح ها شناسایی می شوند.



موارد مکرر مورد استعمال سیستم های شناسایی فلز:

- افزایش امنیت در مدارس
- افزایش امنیت در ترمینال های حمل و نقل
- افزایش امنیت در دادگاه ها، زندان ها و بازداشتگاه ها
- حفاظت از روسای جمهور و رهبران جهان

- حفاظت از تماشاچیان در میادین ورزش و رویدادها یا 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 می کند. متصدی دستگاه نیز موظف است که مطمئن شود تمام علائم هشداردهنده درست کار می کنند. در نظر داشته باشید که هیچ گاه نباید انتظار داشت دستگاه فلزیاب به صورت صد در صد دقیق عمل کند.

ویژگی های دستگاه فلزیاب به شرح زیر می باشد:

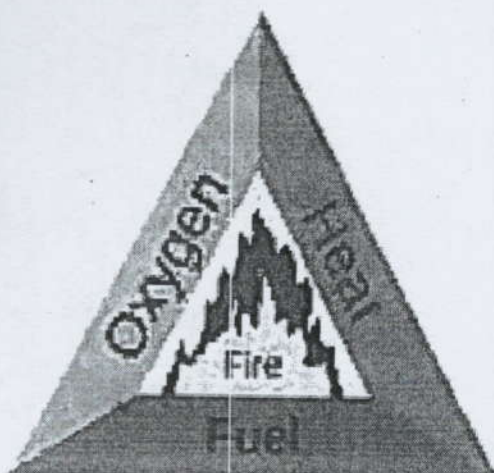
- به عنوان عامل بازدارنده عمل می کند.
- موثر هستند.
- با دوام هستند.
- نیاز به گیرنده ندارند.
- قابل حمل می باشند.
- قابلیت شناسایی سلاح ها را دارند.
- قابل تنظیم هستند.

## فصل سوم:

# امنیت در برابر آتش

## امنیت در برابر آتش

آتش نتیجه اکسیداسیون ماده سوختنی است که منجر به تولید نور و گرما می شود. شعله آتش معمولاً در ناحیه ای شکل می گیرد که واکنش های اگزوترمیک صورت می پذیرند. منظور از واکنش اگزوترمیک واکنشی است که در آن گرما و انرژی آزاد شده و مواد وارد حالت شیمیایی پایدارتری می شوند (معمولاً آب و دی اکسید کربن). با توجه به نوع مواد واکنش دهنده، شعله ممکن است دارای نور مرئی یا نامرئی باشد. مثلاً شعله حاصل از سوختن هیدروژن یا الکل معمولاً نور مرئی تولید نمی کند، هر چند که گرمای حاصل از آن بسیار زیاد است. شعله دارای جرم کم بوده و شامل گازهایی است که انرژی را به شکل فوتون ساطع می کنند. رنگ شعله به سطح انرژی فوتون های ساطع شده بستگی دارد. سطوح انرژی پایین منجر به ایجاد رنگ نزدیک به قرمز و سطوح بالا منجر به تولید رنگ نزدیک به آبی می شوند. گرم ترین شعله ها معمولاً دارای رنگ سفید هستند. رنگ شعله تحت تاثیر مواد شیمیایی نیز قرار دارد (مثلاً باریوم منجر به تولید رنگ سبز می شود) 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 بر حسب 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 هسته‌ای حاصل از آن برق تولید می‌شود.

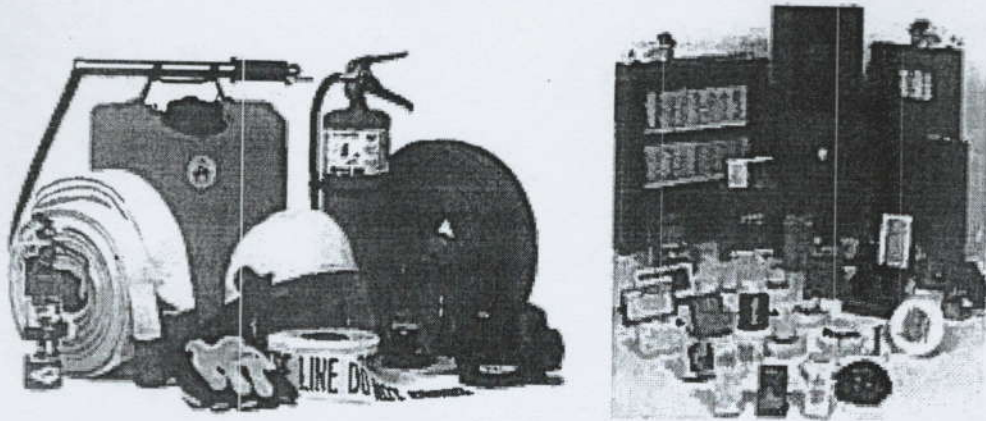
دسته بندی انواع آتش سوزی

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
دسته A	دسته A	شامل مواد جامد مثل چوب، پارچه، لاستیک، کاغذ
دسته B	دسته B	شامل مایعات مثل گازوئیل، نفت، بنزین، رنگ و واکس
	دسته C	شامل گاز مثل گاز طبیعی، هیدروژن، پروپان، بوتان
دسته D	دسته D	شامل فلزات قابل احتراق مثل <del>سدیم، پتاسیم، میگزیم</del>
دسته C	دسته E	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
دسته K	دسته F	شامل روغن خوراکی گاه دمای این نوع آتش از سایر مواد مایع سوختنی بیشتر می‌شود و روش‌های معمول برای خاموش کردن آن جوابگو نیست

### محافظت در برابر آتش و جلوگیری از آن

امروزه آتش‌نشانی در اکثر نقاط وجود دارد. آتش‌نشان‌ها 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:

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

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

① 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)

③ 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 بازم 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 هر یک 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:

۱. 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.

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

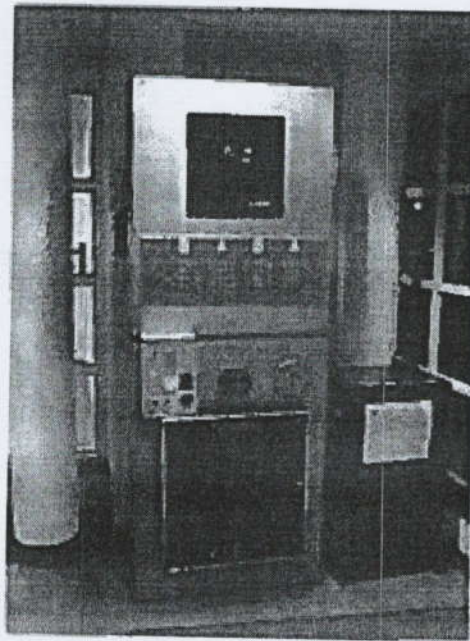


نمونه ای از یکی از فعال کننده های سیستم هشدار

هشدارها می‌توانند به صورت دیداری یا شنیداری انجام شود. سیگنال های شنیداری معمولاً در محدوده ۳۲۰۰ هرتز و بین ۴۵ تا ۱۲۰ دسی بل قرار دارند سیگنال های دیداری اغلب به شکل لامپ های 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 قطعه ای 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 ساختمان های بزرگ استفاده نمی‌شوند، اما هنوز هم در مدارس و ساختمان های 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.

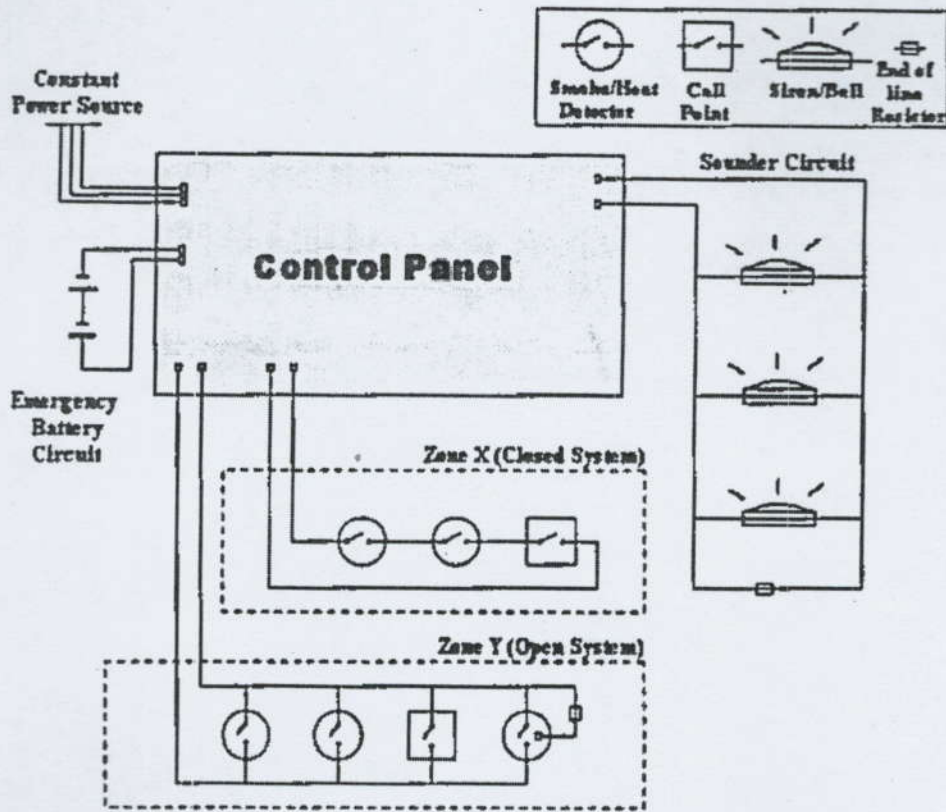
در نوع آنالوگ که جدید تر بوده و قابلیت آدرس دهی نیز دارد انعطاف پذیری بیشتر است. این مرکز دارای چندین حلقه است که قطعات مختلف به آن متصل می شوند و هر قطعه دارای یک آدرس می باشد. در این نوع پروتکل خاصی وجود ندارد و روش های مختلفی مورد استفاده قرار می گیرد. قبلا به هر حلقه حدود ۱۰۰ قطعه متصل می شد، اما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

- آشکار ساز دود
- ایستگاه ها
- کپسول 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 حالت 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 اخطار، 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 آتش‌سوزی:

\* 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 به دقت 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 دوبار 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.

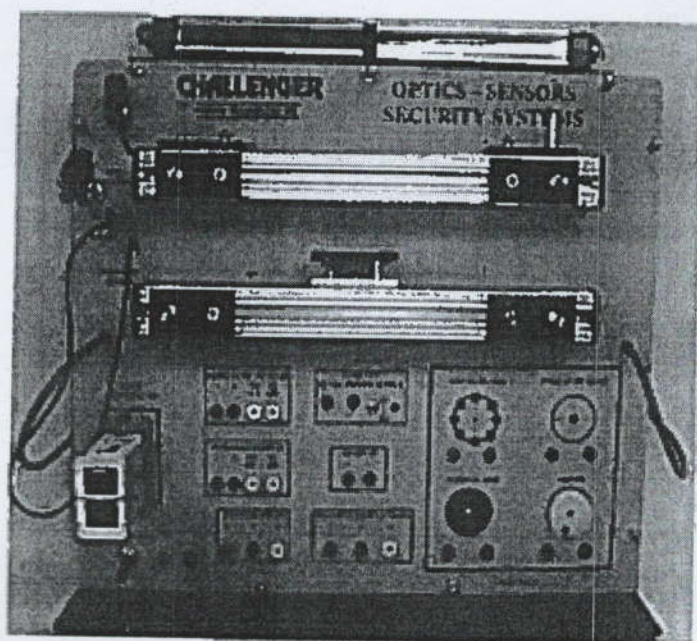
نجات مصدوم از فضای پر از دود:

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 به صورت 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.



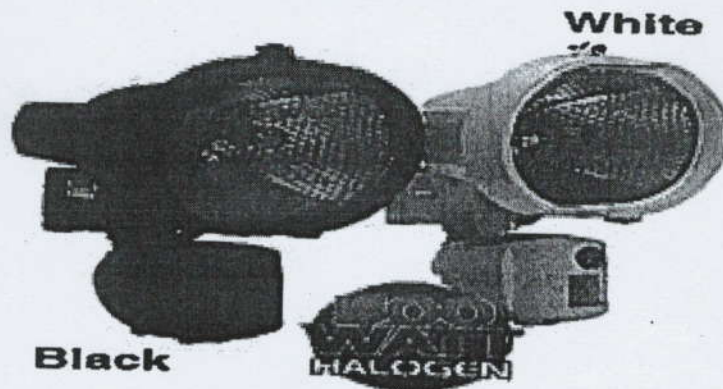
نمونه ای از یک سیستم روشنایی امنیتی

### روشنایی محوطه

روشنایی محوطه به منظور روشن کردن خود حفاظ و محوطه ماورای آن است (منطقه شناسایی). هنگامی که از حفاظ‌های دوپل استفاده می‌شود، منطقه شناسایی به‌طور 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.

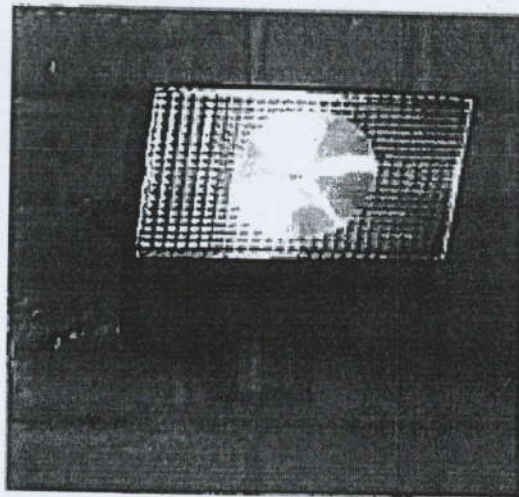
### روشنایی منطقه

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

### نور افکن



از نور افکن 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.



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 پهلو 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.

۹۹۸  
۹۹۸  
۹۹۸

## 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:  
① - مانع مهاجم گردد یا دست کم آزادی عمل یک مهاجم را کاهش دهد.

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

- به پنهان کردن نگهبانان و گشتی‌ها کمک کند.  
دستیابی به تمام این اهداف تقریباً غیر ممکن است؛ اما باید دست کم یکی دو تا از مقاصد فوق را پوشش دهد.

### نیازمندی‌های روشنایی

نیازمندی‌های روشنایی حفاظتی باید توسط مهندس روشنایی تصریح شود. به‌طور مطلوب، نیازمندی‌های روشنایی به‌عنوان بخشی از ملاحظات امنیتی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در طرح روشنایی باید موارد زیر مدنظر قرار گیرد:

- روشنایی نباید نگهبانان و گشتی‌ها 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.

### سیستم‌های روشنایی

سیستم‌های 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.

- 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 به خوبی 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 به صرفه 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 اثنایه 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 باطری 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 امریکا 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.

بجهره‌گیری 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 مأموریت 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 قفل 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 به منظور 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

- تا زمانی که کارمند دیگر برای شیفت 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 مدار بسته، رادیو، سیستم ضبط و کنترل بسنده 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 نگهبانی به حال خود رها نکند
- استفاده از ابزار امنیتی لازم به منظور 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 اجازہ 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 بی احتیاطی 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 فوریته

- 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 فوریته به قرار زیر:

- وقوع جرایم
- بروز آتش‌سوزی
- بیمار یا زخمی
- اختلال در سیستم برق
- نشت گاز: استفاده از بی‌سیم، و روشن کردن چراغ‌ها ممنوع است چون جرقه می‌زنند
- اختلال در عملکرد آسانسور
- بمب‌گذاری‌ها یا اشیاء مشکوک: به آنها نباید دست زد. باید بی‌سیم‌ها 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 مراد و بحث و تبادل نظر ننماید.
۶. در هنگام بروز هر نوع سانحه و حوادث طبیعی و غیرطبیعی شامل: سیل، زلزله، طوفان، آتش‌سوزی 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 ذی‌ربط سوال نموده تا آمادگی و آگاهی لازم را کسب نماید.
۸. با منطقه و محدوده خود آشنایی کامل داشته باشد.
۹. هر پست را مهم‌ترین پست دانسته و هر لحظه را خطرناک‌ترین 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 گشت‌زنی از ساختمان خارج می‌شود تمامی درب‌های ورودی و پنجره‌های ساختمان را قفل کند.
۱۵. در محدوده استحفاظی به‌صورت دقیق گشت بزند و با پست‌های 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 می کند.
- ۷) موقعیت های به وجود آمده را تحت کنترل دارد.
- ۸) نظارت دقیق بر پست ها و کار سرشیفتهای اعمال می نماید.

### ویژگی های 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 نمی کند.
۳. ظاهری آراسته و مرتب دارد و به نظافت و پاکیزگی اهمیت می دهد.
۴. در برخورد با همکاران و اشخاص تازه وارد، چهره ای گشاده دارد و با آنها احترام و ملایمت برخورد می کند.
۵. از اعتماد به نفس خوب برخوردار است و می تواند خود را با موقعیت ها و شرایط مختلف تطبیق دهد.
۶. در مقابل اعتراض و تندخویی دیگران مسلط بر خویشتن عمل می کند.
۷. از تحرک، سرعت عمل و آمادگی جسمانی لازم برخوردار است و کمرختی و ضعف و بی حالی در رفتار او مشاهده نمی شود.
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 نمی کند.
۱۱. به آموزش و افزایش معلومات عمومی و بالا بردن آگاهی و مهارتهای حرفه ای خود اهمیت می دهد.
۱۲. کار و رفتار دیگران را موضع شوخی قرار نمی دهد و از ضعفهای دیگران بدگویی نمی کند.
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 ... بپردازید.

- اگر پس از تعطیلات آخر هفته شب کار هستید در صبح روز بعد از آخرین شیفت کاری برای مدت کمی (دو ساعت یا کمتر) بخواهید 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 روشنایی 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 پاسخگوئی 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 بیائیم با حفظ اسرار نظام از اقدامات او جلوگیری نماییم.

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 گرانبه شیمیائی، 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 نمائید.
- ۷- رفت و آمدهای مشکوک و سؤال‌برانگیز به مسئول مافوق و حراست گزارش شود.
- ۸- در صورت سرقت در اولین فرصت موضوع با اطلاع 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 نمایند.  
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 خردسال‌تان 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 آدم‌ربا 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 باشد.
- 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 ننمائید.

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 کنجکاوی نموده، 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 نسب 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 این که 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

~~افراد 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 رم‌زدار خود استفاده ننمایید.

معمولاً افراد به منظور سهولت در به خاطر سپردن رمزها از شماره‌های شناخته شده استفاده می‌کنند. این امر کمک زیادی به افرادی می‌کند که می‌خواهند قفل‌های رم‌زدار 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 گلدکونیستی 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، آتش‌نشانی 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 در خصوص 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- چنان چه در محیطی ناامن و پرخطر قرار داشته یا سکونت دارید، درب باک را قفل کرده و درب لوله اگزوز 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 برای تان 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 نگریدید.

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 نمایید.

### 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 هم‌چنین اطلاعات ذخیره شده در آن (شماره‌های ذخیره شده، پیغام‌ها، قراها 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 حتی‌المقدور 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، پست جعبه دستمال کاغذی و موارد مشابه یادداشت ننمائید.

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 نمائید 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. هم چنین 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 اینترنتی (ای-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 «ای-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) بی تفاوت 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 فعال سازی میکروفن و دوربین (وب کم) شما را بدون توافق با شما دارند؛ لذا با توجه به متصل بودن بی مورد 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 در 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 ساعاتی 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 در خصوص 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 ابرار 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.

## انتظامات ۱۰۵

- ۴- چنان چه 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 شیاد هرگز چهره واقعی خود را به شما نشان نخواهند داد.

## 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 پست‌ها کنترل شود یا منطقه حساس بوده یا تعداد پست نسبت به وسعت منطقه کم است

وظیفه عمده عوامل گشت سازمان‌ها و شرکت‌ها جلوگیری از وقوع جرایم و تهدیدات انسانی بوده و باید تلاش نمایند نظم و امنیت را برقرار نمایند و ضمن سرکشی به گشتی‌های پیاده و کنترل آنها سازمان را از هر گونه تهدید و آسیب‌های امنیتی حفظ نمایند.

انواع گشت عبارتند از:

۱- گشت پیاده، ۲- گشت موتوری که مشخصات هر یک به شرح زیر می‌باشد.  
گشت پیاده:

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

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 یا 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 قسمت های مختلف، معایب و نواقص را یادداشت نماید.
- ۱۰) پس از پایان گشت زنی گزارش کامل گشت خود را به سرشیفت ارائه نماید.

#### گشت موتوروی:

به گشتی گفته می شود که با انواع وسائط نقلیه صورت می پذیرد که خود شامل گشت با موتورسیکلت یا ماشین می باشد و بستگی به حساسیت منطقه ممکن است یک یا چند نفره باشد و بیشتر در مجموعه هایی با وسعت زیاد، کاربرد دارد.

#### مهم ترین وظایف و مسئولیت های گشتی های حفاظتی به شرح زیر است:

- ۱) اطمینان حاصل نماید که محدوده استحفاظی شما از هر گونه تجاوز و دستبردی مصون و محفوظ مانده و درب های ورود و خروج ساختمان ها و مکان های مستقر در شرکت بسته و قفل می باشد.
- ۲) هر نوع صداهای غیرعادی را در اماکن جدی تلقی نموده و در خصوص منبع تولید صداها تحقیق نماید. چون ممکن است این گونه صداها مربوط به آوارها  
غیرمجاز افرادی متفرقه و سارقین به داخل ساختمان یا برخی اقدامات حادثه ساز باشد.
- ۳) در صورت استشمام بوهای ناشناخته، سعی نماید منبع انتشار آن را مشخص  
در غیر این صورت بلافاصله موضوع را به سازمان آتش نشانی و شرکت متبوعه گزارش نماید.
- ۴) تمام محل هایی که در آن آب جریان دارد، حتی دستشویی ها و توالت ها را مورد بازدید قرار دهند.
- ۵) از استقرار وسایل و تجهیزات آتش نشانی در محل های اصلی و امکان دسترسی سریع با آنها اطمینان حاصل نماید.

- 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 موتور:

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 صداهای 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 غیر مجاز 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 (به خصوص 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 اماکن مربوطه خسارت وارد شود) و ...

۱۰) در صورت بروز اتفاقات غیرمترقبه از قبیل سرقت، آتش‌سوزی، خرابی تاسیسات (به نحوی که به اماکن 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.



۱۲۱ و ۱۲۰  
کتابخانه

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 امضاءکننده نامه و سرانجام امضای نامه به وسیله شخص صلاحیت‌دار.

### شرایط تهیه نامه اداری

در برگیرنده 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
- عناوین 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 {  
۱- سازندگی  
۲- سالم نویسی

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 ماشین نویس
۲. دشواری استفاده از تمام اصول گزارش نویسی
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 قرار گیرد، 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 با نتیجه در پایان

۵. ارائه یک درخواست و راه حل

برای نگارش گزارش‌های کوتاه از فرم زیر استفاده می‌شود:

- ۱ - عنوان گیرنده گزارش
- ۲ - موضوع گزارش
- ۳ - مقدمه
- ۴ - متن
- ۵ - 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 مفهومی‌های 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 می شود.  
مثال: فقر و ناداری و بیکاری و... از عوامل فساد جامعه است.

چند نقطه (.....):

چند نقطه نشانه حذف یک یا چند جمله می باشد.  
..... در خانه اگر کس است، یک حرف پس است.

تیره بلند (-):

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

خط کشیده (—————): بزرگ نما = زیرین خط

خط کشیده برای برجسته نمودن یا مشخص کردن قسمتی از نوشته، دست نویس یا تایپ شده به کار می رود.  
موارد استفاده: در مواردی که در نامه یا گزارش خواسته باشیم قسمتی از نوشته را به مخاطب منعکس کنیم، زیر آن قسمت را خط ممتد می کشیم.

دو کمان یا گریز نما ( ):

این علامت برای توضیح اضافی یا ذکر جمله ای که از بحث خارج است و نیز برای جدا کردن بعضی از کلمات یا جملات به کار می رود.  
مثال: اشاره به واژه متروک، مانند: بلدیه (شهرداری) اشاره به شهرت پیشین، مانند: وفاجو (جوکار)

علامت یا اشاره های اختصاری، مانند: حضرت فاطمه (س)

اقلاب، دو نبش، افزوده نما [ ]:

این علامت نشان الحاق است. گاهی در نوشته ها به جملاتی برمی خوریم که یک یا دو واژه کم دارد، این کمبود باعث نارسایی در جمله می شود. آن جمله با افزودن واژه مورد نظر تکمیل گردد که آن واژه در داخل این علامت قرار می گیرد.

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

### گیومه / نشانه نقل قول « »

همان طور که از اسمش پیداست نشانه نقل قول است و در آغاز و پایان سخنی که مستقیماً از شخص یا منبعی نقل می شود، قرار می گیرد.  
حضرت امام جواد (ع) می فرمایند: "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 می شود که بیان مطلبی از سیاق و روال نوشته خارج است و یا نویسنده نمی تواند آن را در داخل نوشته بگنجانند، از طرفی موضوع مورد نظر را نمی تواند 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 می کند.

### 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 می کند. بدین ترتیب که با قید این نشانه، به خواننده توجه می دهد 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 می شود.

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

۱۳۴ مدیریت حفاظت فیزیکی

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 درها دقت و همکاری بیشتری مبذول گردد.

مسئول انتظامات

۱۳۵۲/۱۳۶

## 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 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

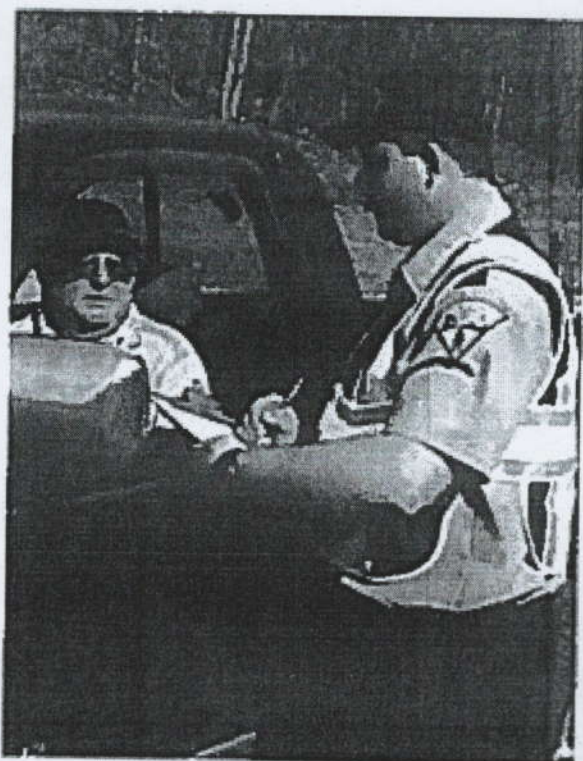
ب) خودروهای شخصی کارکنان

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 غیر محسوس 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 شناسایی، 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 مشول 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 امین 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 شناسایی 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 با اطلاع 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 هیئت مدیره و مدیران ارشد سازمان) منوط به ارائه برگه مرخصی تایید شده 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 می باشد.

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 امکان پذیر خواهد بود.

### نظارت بر تردد افراد و کنترل آن

۵) بهنگام ورود و خروج افراد متفرقه، در صورت همراه داشتن ساک‌های بزرگ، کیف دستی یا بسته‌های حجیم بجهت انجام اقدام تامینی 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 می باشد.

در صورتی که تصویربردار یا گروه تصویربرداران بیرون از محیط سازمان مشغول تصویربرداری از محیط سازمان می باشند بلافاصله مراتب با اطلاع 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 تایید کتبی می باشد.  
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 تاییدیه کتبی) و ارائه آن به انتظامات می باشد.

### 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.....

نطبق داده شد و صحت اموال مندرج در برگه مذکور مورد تایید می باشد.

امضاء

بازرسی ۱۴۳

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

ملاحظات	شرح وقایع تاریخ روز نگهبانی	ساعت	ردیف

محل امضاء  
مسئول شیفت:

محل امضاء  
مسئول نگهبان

محل امضاء  
سرپرست نگهبانی

فرم حضور و غیاب پرسنل انتظامات

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



فرم آمار خودروها

ردیف	نوع خودرو	شماره انتظامی	در اختیار واحد	تحويل 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:..	اعضاء ملاقات شونده
ساعت ورود:.....	اعضاء نگهبان
ساعت خروج:.....	
اعضاء نگهبان	

## فصل دهم:

# آشنایی با انواع سرقت و پیشگیری از آن

### مقدمه:

سرقت در تمام طول تاریخ بشری احساسات مردم را جریحه‌دار نموده و به‌عنوان یک عمل زشت و ناپسند به‌شمار می‌آید، اکنون سرقت‌ها از صورت ابتدایی خارج گشته و به‌صورت 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 به‌اشکال 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 - تحریر الوسیله ج ۱ ص ۴۸۲
- ماده ۱۹۷ قانون مجازات اسلامی: سرقت عبارت است از ربودن مال دیگری به طور 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 به نظر 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 به ویژه 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، و داشتن 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 خارجیان که کنترلی بر آنها نیست و جرایم مختلفی را مرتکب می شوند که سرقت و جرایم مواد مخدر در رأس آنهاست:

۱۲- وجود عامل طمع وطمعکاری 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 می آید و وی را به

سمت انحراف سوق می دهد.

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

بی خبری به خطرناکترین جرایم از جمله سرقت دست بزند.

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

جرایم مالی از جمله سرقت روی آورد.

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

انحراف نقش مؤثر و قابل توجهی در این خصوص دارد.

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

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

جهت انگیزه ای برای آنان فراهم می سازند.

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

برسد.

• در پیشگیری از سرقت اقدام های زیر باید انجام گیرد.

① الف) دشوار ساختن ارتکاب سرقت

② ب) افزایش خطر ارتکاب سرقت

③ ج) کاهش جاذبه های سرقت اموال

### دشوار ساختن ارتکاب سرقت

• بهره گیری از دوربین های مدار بسته تلویزیونی

• تأمین روشنایی کامل در محوطه ای 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 و 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 غیر ضروری 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 کالاها که باید بابت فروش آنها پول عاید شرکت می‌شد و در دفاتر عملکرد مالی فروشگاه ثبت می‌شد دشوارتر می‌شود. افزون بر زبانی 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 به‌عنوان 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 فروشگاهها نیز از بابت به سرقت رفتن کالاها در فروشگاه زبان 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 نمی خواهد باور کند که کارکنانش به سرقت کالا مبادرت می کنند و خوشبختانه تعداد کارکنان و کارمندی 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 دقیقا مشخص نگردیده و نمی توان نظریه و دیدگاه یکسانی درباره علت سرقت اموال و کالاهای شرکتها و فروشگاهها 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 فروشگاهها 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 سالها 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

خستگی 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 کارمندان 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 با 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 بینند 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 نامه هایی از کارفرمایان پیشین خود دریافت و ارائه دهند. کسانی را استخدام کنید که از تحصیلات خوبی برخوردارند و دوره های کارآموزی را گذرانده اند. در خلال مصاحبه با مطرح ساختن پرسش های 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 نامه ای 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 تاسیس 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 ماموران حراست یا افرادی که مسئولیت تعمیر و نگه داری تاسیسات 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 امانتداری 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 شیشه‌ای داشته باشند و داخل آنها دیده شود تا مجبور نشوید هر چند وقت یکبار داخل قفسه‌های آنان را جستجو کنید و با این کار نارضایتی آنها را فراهم و به کارکنان درستکار با این کار توهین کنید.

سرقت از فروشگاه‌ها، تنها به سرقت کالا مربوط نمی‌شود 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 راه‌های سرقت، دریافت مبلغی پایین‌تر 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 مابه‌التفاوت 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 پایین‌تر از قیمت واقعی در ماشین صندوق است که مابه‌التفاوت 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 سوءاستفاده‌هایی 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 فروشگاهها و شرکتها ممکن است اقلام دیگری از جمله ماشین حساب و رایانه گرفته تا خودکار، کاغذ و دیگر اقلام نوشت افزار و حتی کاغذ توالت 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 نامهها 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 شرکتها و فروشگاهها 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 خسارتها 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 افاق 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

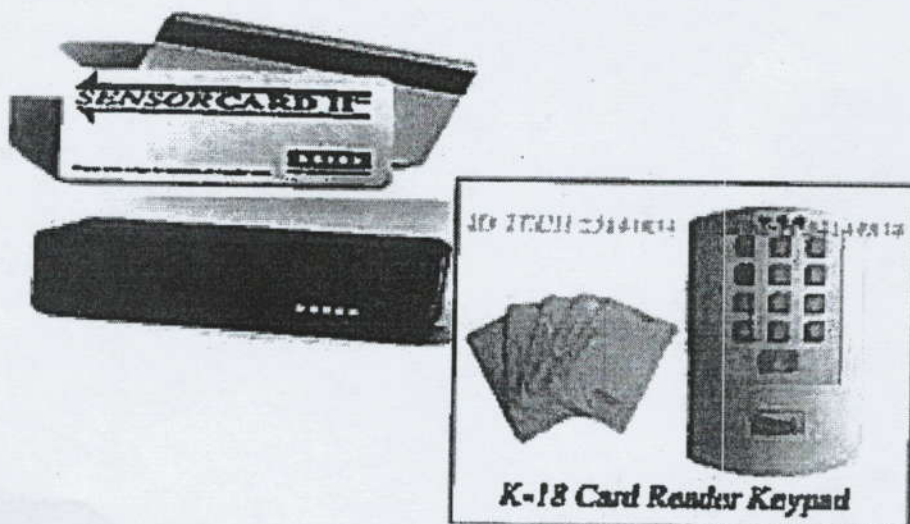
هدف از تحقیق این است تا صحت ادعا و اتهامی که علیه فردی عنوان می شود مشخص و روشن شود. مشخص کنید که چه کسی اقدام خلاف انجام داده و چه مدت اقدام خلاف صورت گرفته است.

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 خیر 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 سرخوردگی 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 خلافتکاری وی به دقت بررسی شود. باید دید اقدام خلافتی 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.

نمی آید. 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.

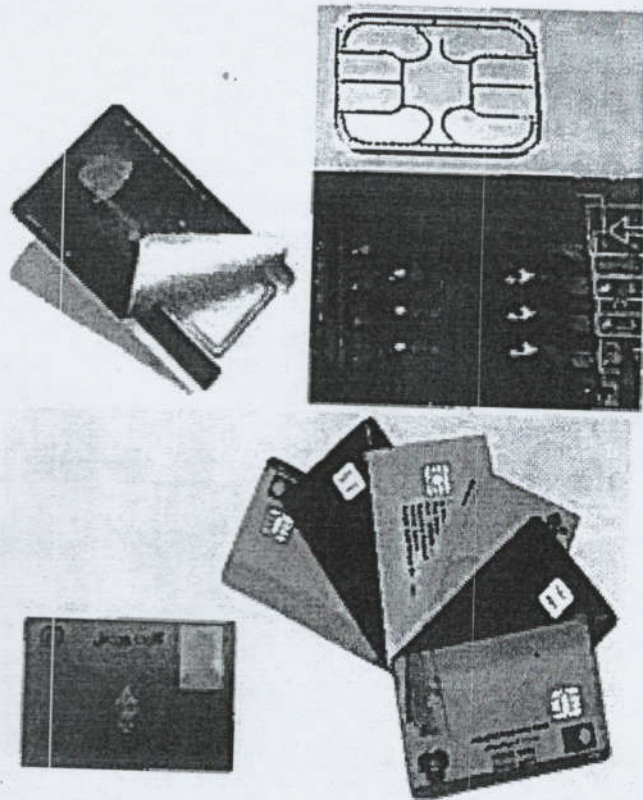
در این قالب ۲۶ بیتی، بدین ترتیب که بیت اول مشخصه زوج و فرد، بیت‌های ۲ تا ۹ پیش‌شماره و بیت‌های ۱۰ تا ۲۵ شماره کارت را تشکیل می‌دهند. سایر قالب‌ها نیز دارای ساختار مشابهی شامل پیش‌شماره و بیت زوج و فرد جهت بررسی خطا هستند.



### کارت‌های هوشمند (۲)

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

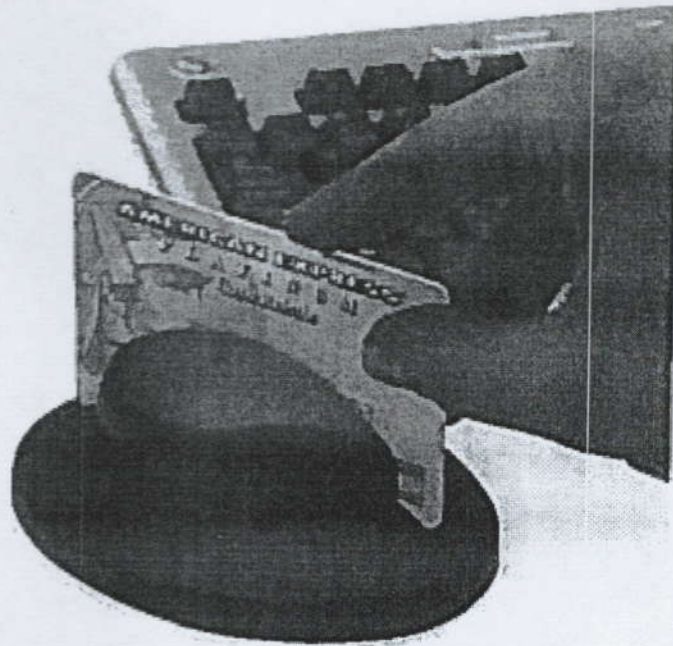
پین کد (personal identification number) یا شماره شناسایی شخصی، عددی است که همانند رمز عمل می کند. این عدد معمولاً شامل ۴ تا ۸ رقم است. هرچه تعداد ارقام کمتر باشد، حدس زدن آن ساده تر بوده و هرچه تعداد آن بیشتر شود، به خاطر سپردن آن سخت تر می شود. مزیت پین کد در این است که احتمال از بین رفتن و گم شدن آن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



## کارت‌خوان‌ها

کارت‌خوان‌ها وسایلی برای خواندن کارت‌های تردد هستند. کارت‌خوان‌ها 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 کارت‌خوان از فناوری آسانی استفاده می‌کند که کاربر کارت خود را روی کارت‌خوان قرار می‌دهد.

برخی از انواع کارت‌خوان‌هایی که کارت درون آنها قرار داده می‌شود، صفحه کلیدهایی 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.



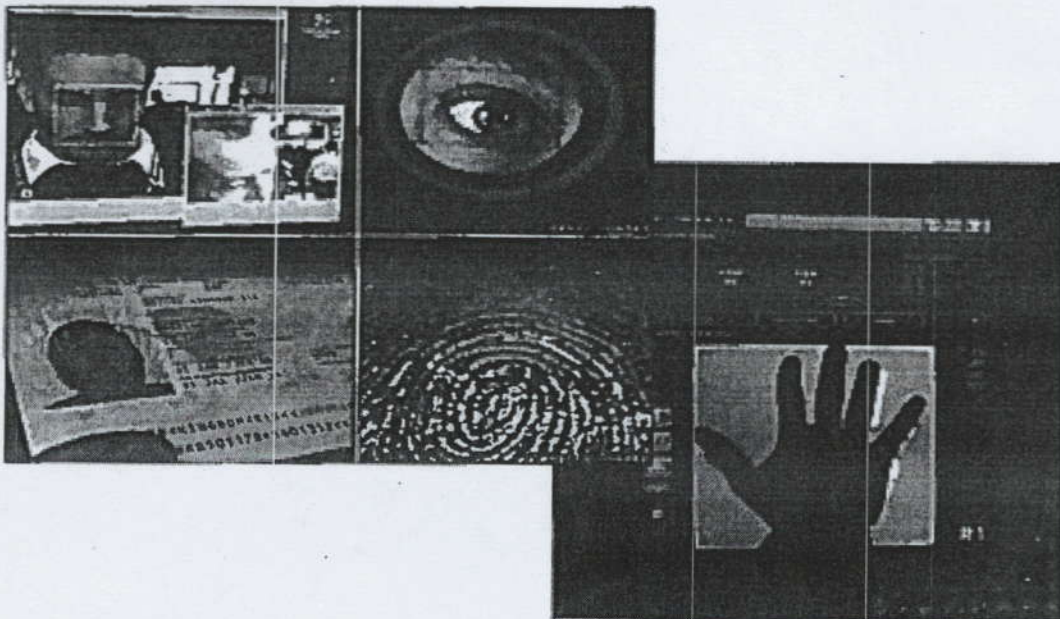
## کاربرد های سیستم های کنترل تردد الکترونیکی

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 خوانها 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:

①- 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.

②- 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.



③- 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 بعداً 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. امضاهای بعدی که ایجاد می شوند برای کسب اجازه ورود، با امضاهای 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.

۱۵۷ و ۱۵۶  
شماره هفتم

## 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 رضایت مندی 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، خوش برخورد 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.

## نقش انتظامات در تکریم ارباب رجوع و مشتری مداری ۱۰۹

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 ۱- مردمتی - ۲- مرچیز بودن - ۳- کامل بودن - ۴- پاکیزه

۱۱- وضوح - ۱۲- صحیح بودن - ۱۳- باثبات بودن

### 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.

### شناس 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 زبان‌آوایی 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 بلندگویی 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

### مشتری‌مداری

- ✓ 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 مرادوت 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 صمیمیت 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 مکتوبات 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 جویا 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 شده‌اید، 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 زیبایی‌های 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 این که 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 می باشد.
  - 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.

بناہ فدا

# اطفاء حریق



LaToño Rachel Carter / San Bernardino Sun

تهیه کننده : عباس باقری

کارشناس آموزش آتش نشانی

## مقدمه

کوشش اساسی برای مقابله آتش سوزیهای فائمانسوز ، رفته رفته از چهارصدسال پیش در اروپا شروع شد. در اواسط قرن نوزدهم ، ضرورت برافورد علمی با مساله آتش سوزی های صنعتی کاملاً اساس می شد. به علت آنکه ثابت شده بود که دیگر شرکتهای بیمه و واحدهای آتش نشانی به تنهایی نمی توانند با مریقههای فائمانسوز و صنعتی مبارزه کنند و باید به کمک دانشمندان به یک راه حل اساسی دست یافت در نتیجه ، بر مبنای روشهای علمی ، برای حل مسئله پیچیده آتش سوزی صنایع ، راه مله های مناسبی ارایه گردید. در کشورهای پیشرفته، از یافته های این علم برای توسعه و تکامل ادارات آتش نشانی شهری نیز استفاده شد. به خصوص با تأسیس اداراتی برای پیشگیری از بروز مریق و نظارت بر رعایت مقررات حفاظت سافتمانی در برابر مریق ، ادارات آتش نشانی ، درسازمانی که بیشتر منتظر وقوع آتش سوزی بود تا صرفاً با آن مقابله کند، به سازمان حفاظت از مریق تبدیل شد و در نهایت منجر به ایجاد دانش تمصیلی مهندسی حفاظت از مریق در اروپا گردید.

## تاریخچه

امپدوکلس دانشمند یونانی در نظریه عناصر اربعه ابراز داشت، که جهان از چهار ماده یا عنصر تشکیل شده و این چهار عنصر که وی آنها را ریشه همه چیز میدانست عبارت بودند از: خاک، هوا، آب و آتش. افلاطون عقیده داشت اجسام مختلف ، همگی از عناصر اربعه تشکیل شده اند. آتش برای اجسام سماوی و ملکوتی ، هوا برای موجودات بالدار و آب برای آبزیان و خاک. به عقیده وی اجسام سماوی نه تنها ملکوتی بودند بلکه روح نیز داشتند. ارسطو نیز به نظریه عناصر اربعه عقیده داشت. او درفصوص این که چرا آتش همیشه رو به بالا زبانه می کشد ، چنین پاسخ می داد " بایگاه طبیعی شعله آتش در فلکی بر فراز ماست ، آتش رو به بالا زبانه می کشد چون می خواهد به سرای طبیعی خود باز گردد ". این عقاید همچنان ادامه داشت تا اواسط قرن هفدهم که با پیشرفت علم ، نظریه عناصر اربعه مردود شد. اما درک این که آتش واقعاً چیست به قرن هفدهم و هجدهم در زمان پیدایش علم شیمی باز می گردد.

رابرت هوک عقیده داشت در هوا یک ملال وجود دارد که موجب امتزاق می شود. او مدعی بود چون شوره باروت در آب می سوزد، باید دارای چیزی باشد که درهوا هم هست. جان میو در سال 1679 م ، ضمن آزمایشی نشان داد که هم درتنفس و هم درامتزاق ، چیزی از هوا مصرف می شود.

یوهان بشر اقتصادان و شیمی‌دان آلمانی در سال 1669م، با چاپ کتابی به نام فیزیک زیرزمین، نتایج مطالعات خود را در زمینه شیمی فلزات و کانیها منتشر کرد. بشر تمام کانیها و فلزات را مرکب از سه کیفیت می دانست. تزالا پیدا یا جزء شفاف قابل تبدیل به شیشه، ترامرکوریس یا جزء سبک و فرار و تراپینگوییس جزء آذین، چرب و قابل امتراق. او عقیده داشت، موادی که قابل امتراق هستند تراپینگوییس دارند.

گئورگ اشتال، پزشک آلمانی نظرات بشر را دنبال کرد. او به جای ترامرکوریس، نظریه فلوژیستون را معرفی کرد. طبق این نظریه، اجسام قابل اشتعال، فلوژیستون دارند که هنگام اشتعال، این ماده از جسم می گریزد. با ابراز نظریه فلوژیستون، مطالعه امتراق و گازها همچنان توسط شیمی‌دانها دنبال شد. در این زمینه جوزف بلک، مهمترین پژوهش‌ها را انجام داد. بلک پزشک جوانی بود که برای بررسی برفی روشهای درمانی، آزمایش‌هایی را انجام می داد. وی ضمن یکی از این آزمایش‌ها دریافت، هوا یک ماده واحد نیست، بلکه از بیش از یک ماده تشکیل می شود. او این نظریه خود را در سال 1756 منتشر کرد.

هنری کاوندیش، پژوهش‌هایی انجام داد تا مواد تشکیل دهنده هوا را شناسایی کند. او دریافت که از تأثیر اسید بر روی فلز، هوای قابل اشتعال آزاد می شود و نتیجه گرفت که این هوا از خود فلز سرپیشمه می گیرد. کاوندیش در سال 1766م، ضمن انتشار نتایج پژوهش‌های خود، این هوا را هوای قابل اشتعال نامید، در واقع، بر مبنای نتایج او سه نوع هوا وجود داشت هوا، هوای ثابت و هوای قابل اشتعال، جوزف پریستلی برای پیگیری این موضوع دست به انجام آزمایش‌های مختلفی زد. وی ضمن این آزمایش‌ها، هواهای مختلف، از جمله هوای شوره ای، هوای فلوژیستونی، هوای اسیدی و هفت هوای دیگر را فراهم کرد. او ضمن آزمایش‌های دیگری دریافت که در اثر تنفس، از حجم هوا به میزان یک پنجم کاسته می شود. همچنین وی کشف کرد که گیاهان می توانند هوایی را که یک موش تنفس کرده و یا هوایی را که سوختن یک شمع تغییر داده، امیاء کنند.

وی در سال 1774م، با استفاده از نور آفتاب که توسط یک ذره بین متمرکز شده بود، اکسید قرمز جیوه را مرارت داد. در نتیجه هوایی بی رنگ به دست آورد، که گرچه در آب حل نمی شد ولی شمع در آن با درخشش بسیاری می سوخت. این را می توان مهمترین کشف پریستلی نامید. او این هوا را هوای بی فلوژیستون شده نامید. در سال 1781م، او مخلوطی از هوای قابل اشتعال و هوای بی فلوژیستون شده را در یک بطری با جرقه ای منفجر



سافت و در نتیجه این کار شبنم به دست آورد. در این مورد او فقط اظهار داشت که « هوای معمولی وقتی فلوژیستون می شود، رطوبتش را نکه می دارد ».

بعدها کوندیش این آزمایش را تکرار کرد و متوجه شد شبنم، همان آب فالص است، بر این مبنا نتیجه گرفت که هوای بی فلوژیستون شده در واقع چیزی به جز آب بی فلوژیستون شده نیست. اکنون، رابطه ای میان آب و اجزای هوا پیدا شده بود، اما تصویر کلی هنوز مبهم بود.

لازم به تذکر است، قبلاً در سال 1772 م، یک داروساز سوئدی به نام کارل شیل مدعی شده بود که هوا دو نوع می باشد. یک نوع که به امتراق کمک می کند (هوای ممرق) و نوع دیگر که از امتراق جلوگیری می کند. نتایج کار شیل تا سال 1777 و ترجمه انگلیسی آن تا سال 1780 م، منتشر نشد.

به هر حال، سرانجام این لاوازیه بود که می بایست مسأله را حل کند. آنتوان لوران لاوازیه ابتدا با کوشش فکری بسیار نظریه فلوژیستون را مردود شناخت و به دور افکند. سپس کشف کرد هوا مرکب از لاقل دو گاز با اوزان متفاوت است. وی در سال 1779 م، ادعا کرد قسمت قابل امتراق هوا، جزء متشکله همه اسیدها است. او این گاز را اکسیژن، ترکیب آن را باجسام اکسید و این فرآیند را اکسیداسیون نامید.

با این کشف، فرآیند اشتعال یا امتراق نیز مشخص شد. در این فرآیند، اکسیژن با سرعت با ماده سوختنی ترکیب می شود. در واقع تفاوت بین اشتعال و اکسیداسیون (مثل زنگ زدگی فلزات)، همین سرعت واکنش می باشد.

### سوختن (امتراق)

عبارت است از ترکیب یک ماده قابل سوختن با اکسیژن و در نتیجه مقداری از مولکولها به مولکولهای دیگر و اتمهای سازنده خود تبدیل می گردند. در حقیقت امتراق یک واکنش اکسیداسیون حرارت زا می باشد.

### آتش (شعله)

یک واکنش شیمیایی بین ماده سوختنی و اکسیژن است که برای انجام سریع آن به مقدار معینی حرارت نیاز میباشد. ماهیت واقعی انتشار شعله کاملاً درک نشده است. شعله ها سافتارهای متغیر و گوناگونی دارند که به نوع گاز یا بفرای که می سوزد بستگی دارد. مناطق مختلف شعله، غالباً به وسیله نوعی از واکنش ها، که در هر منطقه ادامه دارد، مشخص می شوند. اغلب شعله ها نیازمند اکسیژن هستند.



**شعله وری :** یک مخلوط سوختنی اکسیدی که انرژی کافی آزاد می کند و اجازه می دهد که شعله به نامیه آتش نگرفته گسترش یابد شعله وری نامیده می شود .

## درجه حرارت های اشتعال

### الف) نقطه شعله زنی

عبارت از درجه حرارتی است که آن جسم بخارات کافی جهت تشکیل یک مخلوط قابل اشتعال با هوا در سطح خود تولید کند. و در صورت وجود منبع آتش زنه برای یک لحظه شعله موقت ایجاد شده ، ولی ادامه و گسترش نخواهد داشت.

توجه: نقطه شعله زنی مختص مایعات و برفی جامدات که حالت تصعید دارند مثل نفتالین می باشد.

### ب) نقطه آتش

پایین ترین درجه حرارتی که یک سوخت تولید بخارات کافی جهت اشتعال و ادامه اشتعال بنماید را نقطه آتش گویند . نقطه آتش معمولاً چند درجه حرارت بالاتر از نقطه شعله زنی است . در تعریفی دیگر ، نقطه آتش عبارتست از پائین ترین درجه حرارت ، بگونه ای که حرارت ایجاد شده از امتزاق بخار مشتعل ، توان تولید بخار کافی جهت ادامه امتزاق داشته باشد.

### ج) دمای اشتعال خودبفود

پایین ترین درجه حرارتی است که در آن ماده به خودی خود مشتعل می شود . یعنی ماده بدون نزدیک شدن به شعله یا منبع دیگر جرقه زنی ، خود بفود خواهد سوخت . این بدان معنا است که در شرایطی خاص بعضی از مواد به خودی خود ایجاد مریق می نمایند .



## د) امتراق خودبفود «خودسوزی»

برخی از مواد خصوصاً مواد آلی که ریشه کربنی دارند، ممکن است در درجه حرارت ممیط با اکسیژن واکنش نشان دهند، ترکیباتی مانند روغن بزرک که دارای پیوندهای مضاعف کربن - کربن هستند برای این نوع واکنش بسیار مستعد هستند. اگر ماده سوختنی عایق فوبی برای حرارت باشد، حرارت ایجاد شده در چنین واکنشی نمی تواند از آن خارج شده و جذب ممیط اطراف می شود و در نتیجه درجه حرارت ماده بالا می رود و واکنش بیشتر می شود و این عمل ادامه می یابد تا زمانی که درجه حرارت آن به درجه حرارت افروزش و اشتعال برسد و در نتیجه امتراق واقعی صورت پذیرد. تاثیر باکتری روی بعضی مواد آلی سبب افزایش درجه حرارت آنها می شود و برخی مواقع امتراق صورت می گیرد. امتراق در روغنهایی که در صنعت نساجی بکار می روند یا در انبارهای علوفه و زغال که بدیهی است عایق حرارتی عامل مهمی در این نوع امتراق می باشد. ملقه اتصال عرضی اتمها خصوصاً در پلاستیک در مولکولهای جسم مرکب که در برقی پلاستیکها مومود است می تواند منجر به شعله وری خودبفود گردد.

## درجه حرارت اشتعال به عوامل زیر بستگی دارد :

الف : درصد بخارات تولید شده از ماده قابل اشتعال در ممیط ( فشار بخار )

ب : مقدار درصد اکسیژن مومود در ممیط

ه : نوع منبع آتش زنه و مدت زمانی که جسم قابل اشتعال در مجاورت آن منبع قرار داشته است

د : شکل و حجم مملی که بخارات در آن قرار دارد ( فشار ممیط )

ه : وجود کاتالیزور واکنش در ممیط ( تسریع کننده و کند کننده )

## مدود اشتعال یا انفجار

گاز یا بخار قابل اشتعال در هوا در صورتی که ترکیب آنها در مد معینی قرار بگیرد خواهد سوخت یعنی زمانی که یک گاز یا بخار مشتعل می گردد که با هوای کافی مخلوط شده و نسبت قابل اشتعال یا انفجار را بومود آورده باشد. این قابلیت بستگی به درصد افتلاط آن با هوا دارد. اگر سوخت فیلی زیاد یا فیلی کم باشد افروزش یا انفجار

انجام نخواهد شد و در این صورت گفته می شود که مفلوط پایین تر یا بالاتر از مدود اشتعال یا انفجار خود است و این مدود را بالاترین و پایین ترین مد قابلیت اشتعال می نامند . پایین ترین مد اشتعال یا انفجار عبارتست از کمترین مد تراکم که باعث شعله یا انفجار گردد و همچنین بالاترین مد اشتعال عبارتست از بیشترین مد تراکم ( بالاترین مد تراکم گاز یا بخار ) که باعث ایجاد شعله یا انفجار گردد . جدول شماره 1 مدود اشتعال یا انفجار برقی از گازها را نشان میدهد.

#### دامنه یا پهنه اشتعال یا انفجار بعضی از مواد :

پهنه یا مدود انفجار		ماده	ردیف
مد بالا %	مد پایین %		
13	2/5	استون	1
80	2/5	استیلن (گاز)	2
8	1/3	بنزین (اترنت)	4
9	1/5	بوتان (نرمال)	5
74/2	12/5	منواکسید کربن	6
15	3/5	اتان	7
13/5	4/8	گاز طبیعی	8
13/5	6	نفت کوره	9
6	1/3	بنزین	10
74	4	هیدروژن	11
45/5	4	هیدروژن سولفاید	12

5	0/7	نفت سفید	13
15	5	متان	14
9/5	2/4	پرویان	15
15	5	گاز طبیعی ( شهری )	16
10	1	گاز مایع ( بوتان و پرویان )	17

## مراحل امتزاق

مراحل امتزاق یا پگهونگی سوختن یک ماده همیشه یکسان و یک شکل نیست. سوختهای مختلف نیز هر یک با مشخصاتی خاص بر توسعه مریق اثر می کنند اما وضع درجه حرارت نسبت به زمان همواره به این شکل است که از نقطه اشتعال آغاز می شود ، به تدریج تمت شرایطی بالا می رود ، با رسیدن به مد نهایی غالباً تا مدودی ثابت می ماند و پس از کم شدن مقدار سوخت ، سیر نزولی را طی می کند.

در شکل زیر مراحل مختلف امتزاق مربوط به نمونه سوختی مشخص در یک مریق آزمایش توسط منمنی زمان درجه حرارت نشان داده شده است .

مرمله ای که آتش رشد می یابد مقطعی مساس است و از لحاظ بکارگیری اقدامات موثر مبارزه با مریق اهمیت اساسی دارد . باید بتوان فیلی زود از وجود آتش مطلع شد تا زمان مورد نیاز برای فرار اشفاص و فعالیت مأموران آتش نشانی هدر نرود .

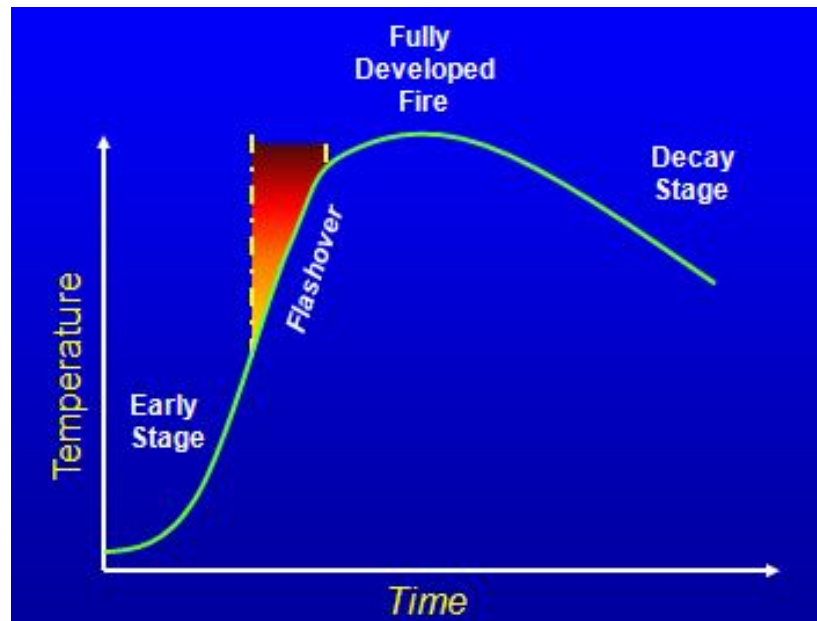
**مرمله 1 : اشتعال اولیه و رشد آتش :** در این لمظه آتش بروز کرده و رشد آن چند دقیقه تا چند ساعت ممکن است متفاوت باشد در اوایل این مرمله معمولاً سوخت کند می سوزد و تولید دود و گاز می کند .

**مرمله 2 : گرگرفتگی یکپارچه یا فلش اور :** در این مرمله آتش به اغلب مواد سوختنی سرایت کرده و درجه حرارت سریعاً افزایش می یابد .

مرحله 3 : اوج اشتراق : آتش به حداکثر شدت خود رسیده و تمامی مواد سوختنی شعله ور هستند.

مرحله 4 : پس نشینی و خاموشی : سوخت کاهش یافته و در حال از بین رفتن می باشد مجم آتش کم کم

کاهش می یابد و در نهایت آتش خاموش خواهد شد .



## سرعت سوختن

امروزه بیش از 90% انرژی مصرفی جهان از راه احتراق فراهم می شود. پدیده های احتراق ، از برهم کنش فرایندهای شیمیایی و فیزیکی ناشی می شوند . هر واکنش احتراقی دو سازنده دارد یکی سوخت و دیگری اکسنده نام دارد . مولکولهای سوخت در اثر تشعشعات انرژی مرارتی شکسته شده و با اکسیژن ترکیب می گردند . تشکیل مولکولهای جدید کوچکتر باعث آزاد شدن انرژی بصورت نور و گرما می شود که این انرژی ، خود انرژی اولیه شکست مولکولهای بعدی سوخت و در نهایت ادامه آتش سوزی می گردد.

### سوختن سه نوع می باشد :

الف - سوختن آرام (کندسوزی)

در ظرف بسته ای که در آن مواد سوختی و اکسیژن پیش آمیخته در حالت گازی به آرامی گرم شوند . چنانچه دمای سیستم از اندازه معینی بالاتر نرود . گرمای آزاد شده در واکنش شیمیایی از راه دیواره های ظرف هدر می رود تا به پایان برسد . این نوع سوختن فقط برای شیمییدانان جالب است .

ب - سوختن سرعت متوسط یا معمولی (اشتعال)

با گذشتن دما از یک حد بحرانی معینی ، سرعت واکنش ها و آزاد شدن انرژی در واکنش شیمیایی ، از سرعت هدر رفتن گرما بیشتر می شود لذا در محیط نور و حرارت فوایم داشت .

ج - سوختن با سرعت تند (انفجار)

اگر در کسری از ثانیه ، مولکولهای سوخت که بصورت گازی یا بخار با اکسیژن مخلوط شده اند ، بصورت یکنواخت واکنش دهند که ایجاد نور و حرارت نماید انفجار گویند . این نوع انفجار را انفجار ناشی از احتراق یا انفجار شیمیایی گویند.

## امتراق کامل و ناقص

امتراق کامل هنگامی است که تمام عناصر موجود در سوخت به بالاترین مد اکسیداسیون خود برسند ولی اگر مقداری از مواد قابل اکسید شدن در سوخت باقی بماند یا همراه دود برده شوند امتراق ناقص صورت گرفته است و در این حالت مقداری انرژی تلف شده است. به عنوان مثال انرژی حاصل از سوختن ناقص و کامل کربن به صورت زیر است:



### در صورتیکه بخواهیم امتراق کامل صورت پذیرد شرایط زیر باید فراهم باشد:

- اکسیژن به مقدار کافی جهت سوختن موجود باشد. برای سوختن کامل باید مقدار هوای موجود بیش از هوای لازم تئوری باشد و این مقدار اضافی برای سوختهای مختلف متفاوت بوده و بستگی به نوع و جنس و ابعاد سوخت دارد. جهت سوختهای جامد مقدار هوای اضافی لازم 40 تا 50 درصد، برای سوختهای مایع 8 تا 15 درصد و برای سوختهای گازی صفر تا 5 درصد است.
- ماده قابل سوخت باید به خوبی با اکسیژن مخلوط گردد. گازها و بخارات با هوا به خوبی مخلوط می شوند و به همین علت اگر شعله ای را به گاز و هوا نزدیک کنیم احتمال دارد تمام مخلوط مشتعل یا منفجر گردد.
- مایعات به آسانی گازها نمی سوزند ممترق نمی شوند، زیرا هوا نمی تواند در ذرات آنها کاملاً نفوذ نماید، ولی اگر مایع را در اثر فشار به صورت پودر درآوریم، با هوا مخلوط شده و مانند گازها به خوبی می سوزد.
- اجسام جامد فقط درحالتی به سهولت می سوزند که به صورت قطعات کوچک باشند، یعنی سطح های آنها با اکسیژن هوا بیشتر باشد و اگر سوخت جامد را به صورت پودر درآورده و با فشار در هوا پخش کنیم امتراق به راحتی انجام می شود، چنانچه شمش آلومینیم یا روی و دیگر فلزات به راحتی آتش نمی گیرند، در صورتیکه پودر این فلزات برامتی قابل اشتعال می باشد. انفجار سیلوهای گندم نمونه ای از این موارد است.





## ارتفاع شعله

ارتفاع شعله تابع مقدار تولید مولکول آزاد از سطح ماده سوخت می باشد . هر چه مقدار تولید بیشتر و سریعتر صورت گیرد مولکولها ناپاړ باید مسافت بیشتری طی کنند تا فود را به اکسیژن هوا برسانند ، لذا ارتفاع شعله بالا می رود . در سوفتهای مایع این میزان بسیار زیاد است . در چوب کمتر و در ذغال به مداخل می رسد و در فلزات غیر ممسوس است .

مسأله تهیه اکسیژن باعث می شود تا ماده قابل امتراق و فرار برای تهیه اکسیژن به مناطقی دور از منبع فود زبانه بکشد که در نتیجه سبب تشکیل شعله ای بلند می گردد .

## مثلث آتش

آتش نتیجه یک واکنش شیمیایی است که از ترکیب اکسیژن ، حرارت و یک ماده قابل اشتعال بدست و گاهی هم تولید (CO<sub>2</sub>) می آید . بدین طریق که اکسیژن با کربن اجسام ترکیب شده و تولید دی اکسید کربن نموده و در اثر این فعل و انفعال شعله و حرارت تولید می نماید . برای ایجاد آتش سوزی سه عامل اصلی مورد نیاز می باشد :

1: ماده قابل اشتعال

2: حجم معینی از اکسیژن

3: حرارت کافی

این سه عامل را به صورت سه ضلع یک مثلث نشان می دهند که به مثلث آتش معروف است .

مثلث آتش، نه تنها عوامل ایجاد آتش را نشان می دهد، بلکه راههای فرونشاندن آن را نیز مشخص می کند. به



بیان روشن تر، چنانچه هر یک از اضلاع مثلث آتش شکسته شود ( یک عامل حذف گردد) ، مریق از بین خواهد رفت. برای این مبنا ، سه روش اصلی و اساسی آتش نشانی ابداع گردید. این روش ها عبارتند از : محدود کردن سوخت (مداسازی) ، محدود کردن اکسیژن ( ففه کردن ) و محدود کردن حرارت ( سرد کردن ) .

با گذشت زمان تئوری مثلث آتش دستموش دگرگونیهای زیادی شد . به صورتی که اکنون علاوه بر تئوری مثلث آتش ، تئوریهای دیگری مانند مربع آتش ، هرم آتش و پنج ضلعی آتش وجود دارند.

## روشهای اطفاء مریق ( خاموش کردن آتش )

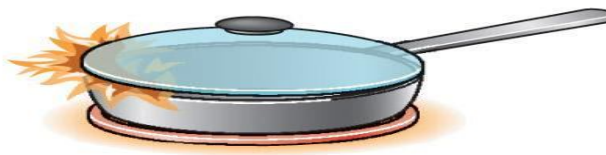
هرگاه یکی از سه عاملی را که تشکیل دهنده مثلث آتش بوده و ضروری برای انجام عمل امتراق می باشد را از میان برداریم مثلث آتش ناقص شده و فرو می ریزد و عمل امتراق متوقف خواهد شد . این عمل را می توانیم با برداشتن (قطع) مواد قابل اشتعال (ماده سوختنی) یعنی جلوگیری از تغذیه مریق و یا جلوگیری از رسیدن اکسیژن کافی به آتش با استفاده از گازهای فنتی و یا تقلیل درجه حرارت با استفاده از عوامل فنتک کننده (آب) انجام دهیم که در هر سه صورت آتش سوزی کنترل و متوقف خواهد شد.

پس با توجه به مطالب فوق نتیجه می گیریم که به چهار روش می توان آتش سوزی را خاموش نمود:

- تقلیل درجه حرارت بوسیله سردکردن
- کاهش درصد اکسیژن بوسیله گازهای فنتی
- قطع یا دور سافتن مواد سوختنی بوسیله جداسازی
- قطع واکنشهای زنجیره ای سوختن



(a)



(b)



(c)



(d)

## طبقه بندی آتش:

► نوع A (جامدات)

چوب، کاغذ، زغال سنگ، منسوجات و لوازم خانگی

خاموش کننده مناسب: خاموش کننده آب

▶ نوع B (مایعات قابل اشتعال)

بنزین، روغن، گازوییل، موم، گریس و رنگهای روغنی

فاموش کننده مناسب: فوم و پودر فشک

▶ نوع C (گازها)

گاز طبیعی، هیدروژن، پروپان، بوتان و متان

فاموش کننده مناسب: پودر فشک

▶ نوع D (فلزات)

منیزیم، پتاسیم و آلومینیوم

فاموش کننده مناسب: پودر فشک (ماسه و نمک طعام نیز مناسب است)

▶ نوع F (چربیها و روغن های خوراکی)

چربی و روغن های موجود در آشپزخانه ها

فاموش کننده مناسب: مرطوب شیمیایی

▶ برق

پودر فشک یا CO<sub>2</sub> (بهترین روش قطع برق است)

## مکانیزم های انتقال حرارت

### جابجایی یا همرفتی Convection

در این روش انتقال حرارت عامل انتقال گرمای مولکولهای هوا می باشد. این روش بیشتر در مایعات و گازها رخ می

دهد. مولکول گرم تر به بالا حرکت کرده و جای خود را به مولکول های سرد می دهد این سیکل آنقدر ادامه پیدا می

کند تا کل فضای آن محیط گرم شود مانند گرم شدن یک اتاق توسط شوفاژ

## رسانایی یا هدایت Conduction

رسانایی بیشتر در فلزات دیده می شود هر فلزی که از نظر جریان الکتریسیته هادی بهتری باشد به همان اندازه از نظر هدایت حرارتی نیز بهتر خواهد بود. طلا، نقره و مس هادی های فوپی هستند.

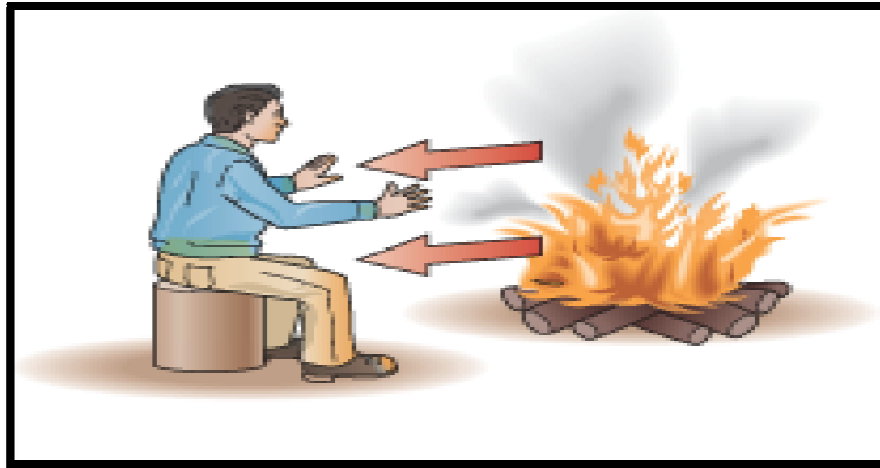
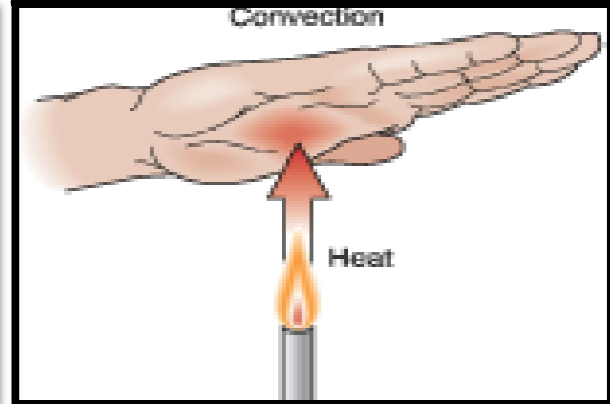
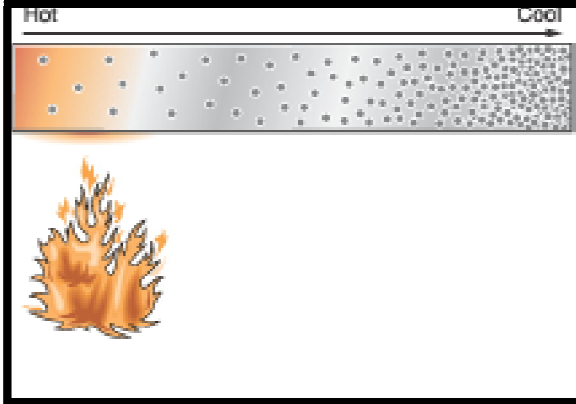
وقتی که یک مولکول گرم شود دوست دارد گرمای جذب شده را از دست بدهد چون دوست ندارد از حالت پایداری خود خارج شود. ناگزیر جنبش مولکولی اش زیاد می شود و در نهایت با مولکول های مجاور برخورد می کند در مین تصادم مولکولی مقداری از حرارت خود را به مولکول مجاور منتقل می کند و در نتیجه مولکول به مولکول حرارت از یک طرف به طرف دیگر منتقل می شود مانند گرفتن یک قاشق روی شعله گاز

## تشعشع یا تابش Radiation

روشی است که در آن هیچ شیعی مادی حرارت را انتقال نمی دهند و حتی در فلاء هم به راحتی با این روش منتقل می شود مانند نور خورشید، مادون قرمز یا اینفرارد که از امواج الکترو مغناطیس است علت اصلی تشعشع حرارتی می باشد این اشعه در برفی از مواد جذب مانند لباسهای تیره و در برفی از موارد منعکس مانند لباسهای روشن و در برفی از مواد رد می شود مانند شیشه

نکته: اشعه مادون قرمز فقط در مسیر مستقیم حرکت می کند

پس با این مساب اگر در جایی در مین اطفاء احساس گرمای زیادی کردیم یعنی بیش از حد به منبع حرارت نزدیک شده ایم پس باید عقب نشینی کنیم و یا با توجه به اینکه مادون قرمز در مسیر مستقیم حرکت می کند و در برفی از مواد جذب می شود می توانیم در پشت مانعی عایق سنگر بگیریم .



## نکاتی در مورد منابع اشتعال

منابع اشتعال را می توان بر اساس انواع منابعی که در عمل تولید گرما مشارکت می کنند به چهار گروه تقسیم کرد . این گروه ها عبارتند از :

- مکانیکی (اصطمکاک ، بهم فشردگی)
- الکتریکی (مقاومت ، قوس الکتریکی ، الکتریسته ساکن ، صاعقه)
- شیمیایی (امتراق ، تجزیه ، گرمایش خود بخود و انملال)
- اتمی

### گرمایش مکانیکی به دو صورت رخ می دهد :

#### اصطمکاک و بهم فشردگی

اصطمکاک بین دو سطح که مداخل در تماس با یک سطح متمرک است گرمایی تولید می کند که می تواند منجر به برافروفتگی مواد قابل اشتعال شود .

یک مثال ساده یک تسمه در حال سرفوردن روی یک قرقره است . اصطمکاک همچنین می تواند در صورت تولید جرقه منجر به اشتعال شود.

برای مثال جرقه های ناشی از یک عمل ساییدگی ممکن است مواد قابل اشتعال موجود در محیط را بیافروزد. بهم فشردگی یک منبع رایج افروزش نیست قوانین گاز در شیمی مبین آن است که با افزایش فشار بر روی گاز مرارت نیز افزایش می یابد ممکن است در طی به هم فشردن مرارت مورد نیاز برای ایجاد افروزش مواد قابل اشتعال تولید شود این قاعده کلی یکی از دلایل کار کردن موتور دیزل بدون شمع است .

## گرمایش الکتریکی به روش های مختلفی رخ می دهد :

مقاومت در یک مدار الکتریکی بسیار مشابه اصطکاک است و تولید گرما می کند در حالی که یک جریان الکتریکی از یک رسانا عبور می کند مقدار مشخصی از جریان برای غلبه بر اصطکاک بین اتم ها در مین عبور الکترسیته از یکی به دیگری مورد نیاز است این امر منجر به ایجاد مقاومت در محل عبور جریانی می شود که در عرض تولید گرما می کند مقدار گرمای تولید شده به نسبت تعداد عواملی چون اینکه آیا رسانا عایق دار می باشد یا نه بزرگی آن و اینکه جنس رسانا چیست و با چه سرعتی گرما را هدر می دهد متفاوت است . (قوس الکتریکی) در هر زمانی که یک مدار وسیله قوس تولید می شود به جریان فعلی و روش قطع مدار بستگی دارد قطع یک کلید قوس کوپکی تولید می کند که معمولاً مشکل ساز نیست .

یک رسانای مجاور با جسمی که بر روی زمین قرار دارد در شرف ایجاد قوسی است که می تواند در صورت وجود مواد قابل اشتعال در نزدیکی آن مشکل ساز باشد.

الکترسیته ساکن مستلزم تولید یک بار الکتریکی بر روی سطح هر یک از دو ماده است که یکی دارای بار مثبت باشد و دیگری دارای بار منفی می باشد ، در صورت وجود شرایط مناسب این دو بار باعث ایجاد یک قوس بین سطوح دو ماده می شود. اگر از دو ماده یکی بنزین و دیگری سطح داخلی حامل توزیع آن باشد ممکن است تولید آتش کند هر زمان که مواد غیر مشابه در حال حرکت در مجاورت هم قرار بگیرند ممکن است الکترسیته ساکن در دسر آفرین باشد. مایعات قابل اشتعال که از طریق لوله یا شلنگ پمپ می شوند یا گلوله های پلاستیکی شلیک شده از راه مجرا و ملقه های پلاستیکی جمع شده در یک دستگاه چاپ همگی مثال هایی از نوامی هستند که در آنجا استاتیک (الکترسیته ساکن) می تواند مایه نگرانی باشد. تنها عامل آتشزایی که می توان آنرا واقعاً کار خدا دانست صاعقه است.

صاعقه از ایجاد بار بین ابرها یا بین ابرها و سطح زمین بوجود می آید.

زمانیکه این ابرها به نقطه ای می رسند که در آن انرژی کافی وجود دارد تخلیه می شوند و صاعقه ایجاد می کنند این امر مقدار عظیمی گرما تولید می کند.



## گرمایش شمیایی به چهار روش رخ می دهد :

1. احتراق

2. تجزیه

3. گرمایش خود بخود

4. انملال

احتراق نسبتاً " یک شکل ساده گرمایشی است وقتی چیزی می سوزد تولید گرما می کند و به همین دلیل است که آتش تداوم می یابد در تجزیه گرما توسط مواد تجزیه کننده تولید می شود این فرایند معمولاً از احتراق کند تر است و به مانند احتراق نیازمند منبع خارجی گرمای اولیه برای آغاز فرآیند است این نوع گرمايش معمولاً تنها در ذفیره مجیم مواد مشکل ساز می شود .

گرمایش خود بخود بسیار به گرمایش ماصله با تجزیه تشابه دارد بجز اینکه به هیچ گرمای خارجی نیاز ندارد با وجود مواد فاضی سرعت اکسید شدن در دمای معمولی اطاق می تواند آنقدر سریع شود که احتراق را آغاز کند لباسهای نفی کهنه که به روغن بزرگ آغشته شده اند نمونه بارزی از این پتانسیل هستند .

هر ماده زمانی که در یک ماده دیگر مل شود تا مملول ایجاد کند معمولاً مقدار معینی گرما تولید می کند .

اگرچه گرمای ایجاد شده معمولاً برای شروع آتش سوزیها کافی نیست برقی از مواد مثل اسید سولفوریک می تواند گرمایی تولید کند که منبع بالقوه اشتعال شود .

## گرمایش اتمی

مربوط به گرمای تولید شده به وسیله (شکافت) یا ترکیب (آمیزش) دویا چند هسته اتمی است.

## نکاتی در مورد گازهای قابل اشتعال

هرگازی می تواند فطرناک باشد متی هوای فشرده داخل سیلندرها ، زیرا اگر مرارت به سیلندر برسد فشار داخل آن بالا رفته و ممکن است آنرا منفجر نماید .

گازها براساس فواص شیمیایی به دو دسته تقسیم می شوند :

1. گازهای قابل اشتعال ( متان ، اتان ، بوتان ، پروپان ، استیلن ، هیدروژن ) .
2. گازهای غیر قابل اشتعال ( نیتروژن ، آرگون ، هلیوم ، دی اکسید کربن ) .

گازهای قابل اشتعال از نظر وزن مخصوص به دو دسته تقسیم می شوند :

گازهای سبکتر از هوا (نیدروژن ، گاز متان و اتان ترکیبی ) .

گازهای سنگین تر از هوا ( گاز بوتان و پروپان ترکیبی ) .

گازهای قابل اشتعال عبارتند از : ئیدروکربنهای سیر شده یا سیر نشده که از نفت مشتق می شوند ئیدروکربنهای

مانند :  $C_N H_{2N+2}$  سیر شده

$C_4 H_{10}$  بوتان -  $C_3 H_8$  پروپان -  $C_2 H_6$  اتان -  $CH_4$  متان

مانند :  $C_N H_{2N}$  ئیدروکربنهای سیر نشده

$C_2 H_6$  پروپیلن -  $C_2 H_4$  اتیلن

گازهایی که برای سوخت منازل بکار می رود بوسیله سیلندر یا نامهای مختلف از قبیل بوتان ، ایران گاز ، پرسی گاز و غیره حمل و نقل می شود ؛ چنانچه توأم با احتیاط های لازم مصرف و حمل و نقل نشود فطرناک بوده و در صورت تنفس باعث بیهوشی می گردد .

در صورت اختلاط با هوا با نسبتهای معین با شعله کبریت ، جرقه کلید برق ، جرقه حاصل از کنتاکت یفچال برقی یا جرقه هر وسیله برقی دیگر مشتعل و منفجر و باعث وارد آمدن زیانهای جانی و مالی می گردد . این گاز مخلوطی از پروپان و بوتان است که درصد اختلاط آنها در فصلهای مختلف متفاوت می باشد .

شرکت ملی نفت ایران برای مصارف خانگی و صنعتی گازهای پروپان و بوتان را مخلوط و در فصول مختلف به تناسب زیر در می‌آورد تا جریان گاز در لوله‌ها به سهولت انجام گیرد.

### جدول نسبت افتلاط گاز در فصول مختلف

فصل	پروپان	بوتان
بهار	30%	70%
تابستان	10%	90%
پاییز	30%	70%
زمستان	50%	50%

نقطه جوش گاز پروپان  $-44/5^{\circ}c$

نقطه جوش گاز بوتان  $-0/5^{\circ}c$

انبساط حجمی گاز مایع به بخار 230 تا 270 برابر است. برای آگاهی انسان از نشت گاز به آن ماده ای بودار بنام اتیل مرکاپتان اضافه می‌کنند.

فرمول شیمیایی اتیل مرکاپتان  $C_2H_5SH$  می‌باشد.

بدیهی است بوی بد این ماده مربوط به گوگرد محثوی آن است همانطور که در  $H_2S$  مشهود است.

## فطرات گازها و طریقه مبارزه با آن

بطور کلی درمورد مواجه شدن با فطرات گازها دو حالت مختلف وجود دارد:

- مرملة ای که آتش سوزی از گاز بوجهود آمده باشد .
- مرملة ای که گاز در سافتمان پفش شده و آتش نگرفته باشد .

برای مبارزه در مرملة اول یعنی آتش سوزی ناشی از گاز در محل های سرپوشیده ، لازم است ابتدا اطراف مفازن گاز را با توجه به نوع آتش سوزی فاموش نمائیم ، در صورتی که نتوانیم بوسیله بستن شیر گاز و یا وسایل کمی دیگر از فروج گاز جلوگیری نمائیم از فاموش کردن فود سیلندر گاز پس از فاموش کردن اطراف آن فودداری کنیم تا زمانی که وسایل انتقال مفزن و یا جلوگیری از فروج گاز آماده گردد .

علت اینکه از فاموش نمودن سیلندر ( مفزن ) گاز در صورت عدم امکان انتقال سیلندر یا جلوگیری از فروج گاز در جاهای سرپوشیده می بایست فودداری نماییم این است که امکان دارد آتش در اطراف سیلندر گاز کاملاً فاموش نشده باشد و جرقه ای در زیر جعبه ها ، داخل کتو و یا بطور کلی در محلی که فارج از دید ما است باقیمانده و وقتی گاز را فاموش نماییم و نتوانیم از فروج آن جلوگیری کنیم فضا را پر و به محض رسیدن گاز رها شده مخلوط با هوا به باقیمانده جرقه آتش ، تولید انفجار فواهد نمود که امکان مرگ افراد وجود دارد و هم فسارت ناشی از انفجار بمراتب بیشتر از آتش سوزی اولیه فواهد بود .

### برای فاموش نمودن آتش سوزی گازها باید هر سه روش اطفاء را بکار ببریم یعنی :

- سیلندر را به وسیله آب فنک می نماییم (پایین آوردن درجه حرارت)
- آتش محل را بوسیله مواد ففه کننده (پودرهای شیمیایی و گاز کربنیک و غیره) اطفاء می نماییم
- جریان گاز را قطع می کنیم (دور سافتن مواد سوختنی)

مرملة دوه ، زمانیکه گاز در سافتمان پفش شده و آتش نگرفته باشد ( مرملة فطر )

### در این حالت لازم است که برای جلوگیری از انفجار و آتش سوزی اقدامات زیر را انجام دهیم :

- باز کردن تمام درها و پنجره های سافتمان .

- خارج کردن گاز از داخل ساختمان بوسیله ایجاد باد ( برای اینکار باید از وسایلی استفاده شود که تولید الکتریسته ساکن یا جرقه ننماید. وسایل مناسب عبارتند از: یک مقوای بزرگ، قطعه ای گونی یا پارچه های نخی فیس شده .
- برای داخل شدن به محل نشئت گاز از دستگاه تنفسی استفاده نمایید یا مداخل بوسیله قطعه ای پارچه فیس جلوی دهان را بپوشانید تا در زمان بروز آتش سوزی یا انفجار احتمالی ، ریه و مجاری تنفسی شما دچار سوختگی نشود.
- جلوگیری از فروچ گاز بوسیله بستن شیر کنترل ( گاز مایع ) و فلکه اصلی ( گاز شهری).
- از قطع و وصل کردن کلیدهای برق فودداری شود ؛ یعنی اگر متی لامپی روشن بود آنرا بوسیله کلید فاموش نکنیم چون فود کلید در اثر کنتاکت تولید جرقه می نماید. البته در مواردی که فیوز برق در فارج از ساختمان قرار دارد می توانیم فیوز کنتور را باز کنیم تا جریان برق در داخل ساختمان بدون ایجاد جرقه قطع شود ولی اگر فیوز در داخل مملی که در آن گاز پخش شده قرار داشته باشد به هیچ عنوان آنرا باز نمی کنیم.
- فاموش کردن تمام منابع حرارتی از قبیل : بخاری ، شمعک آبگرمکن، سماور برقی، اتو برقی و ... .
- از مداخل نیرو استفاده کنید.
- از پوشیدن یا در آوردن لباس در داخل ساختمان فودداری کنید ( تولید الکتریسته ساکن ) .
- اگر به عنوان نیروی آتش نشانی به چنین مملی می روید بهتر است یک یا دو سر لوله آب را قبلاً در ممل آماده نمایید ، تا اگر آتش سوزی ایجاد شد بتوانید بموقع جهت اطفاء اقدام کنید.
- بوسیله اسپری نمون آب می توانید مقداری از گاز ممل را از طریق فروچی پنجره ها به بیرون هدایت نمایید.
- هنگام عملیات از تجمع افراد در اطراف ساختمان فودداری کنید.

توجه: جهت از بین بردن مخلوط قابل اشتعال و انفجار گاز و هوا ، می توانید یک یا دو دستگاه کیپسول پودر و گاز را در هوای محیط تخلیه نمایید.

## نکاتی در مورد مایعات قابل اشتعال

فطر آتش سوزی مایعات قابل اشتعال بستگی مستقیم به فاصیبت تبخیر شدن آنها دارد که در اثر دریافت حرارت از محیط یا یک منبع حرارتی دیگر، گاز کافی برای افتلاط با هوا تولید و مخلوط قابل اشتعال یا انفجاری را مهیا سازند . انواع مایعات قابل اشتعال به قرار زیر است :

### الف ) مایعات سریع الاشتعال

مایعات سریع الاشتعال به مایعاتی گفته می شود که نقطه تبخیر آنها پایین باشد مانند : بنزین .

### ب ) مایعات کند اشتعال

مایعات کند اشتعال به مایعاتی گفته می شود که نقطه تبخیر آنها بالا باشد مانند : نفت فام ، روغن های میوانی و غیره .

### مایعات قابل اشتعال از نظر مل شدن در آب به دو دسته تقسیم می شوند :

1. مایعاتی که در آب مل می شوند مانند : الکل ها ( مایعات غیر چرب )
  2. مایعاتی که در آب مل نمی شوند مانند : فرآورده های نفتی ، روغنی و غیره ( مایعات چرب )
- در ظروف ممتوی مایعات قابل اشتعال ، هرچه ظرف بیشتر خالی باشد فطر انفجار بیشتر است ( بشکه یا تانکرهای بنزین و نفت ) .

باید توجه داشته باشیم که در آتش سوزی مایعات وسعت آتش سوزی به سطح مایع بستگی دارد .

بنابراین در این نوع از آتش سوزی ها باید از پخش و جاری شدن آنها جلوگیری نماییم و بهترین فاموش کننده ، اگر مریق در سطح کوچکی باشد پودرهای شیمیایی و اگر در سطح بزرگتری باشد ، کف مکانیکی است . اطفاء مریق مایعات کند اشتعال و سریع اشتعال شامل قطع نمودن منبع سوختی ، قطع هوا به روشهای مختلف ، سرد نمودن



مایع جهت جلوگیری از تبخیر شدن آن و یا استفاده توأم از روشهای فوق می باشد . جهت پیشگیری از مریق و انفجار مایعات قابل اشتعال یک یا چند تکنیک که در زیر شرح داده شده ، بکار می رود :

- جلوگیری از منابع آتش زنه .
- از بین بردن تماس هوا با مایع ( تقلیل درصد اکسیژن موجود در هوا ) .
- نگهداری نمودن مایعات در ظروف یا سیستم های بسته .
- تهویه نمودن جهت جلوگیری از ذخیره شدن بخارات و ایجاد دامنه اشتعال .
- استفاده از فضای گازهای فنتی بجای هوا .

در انتها موارد مهمی از فلش اور و بک درفت بطور خلاصه تقدیم می گردد:

نموی گسترش شعله در یک محیط بسته

- آتش شروع به سوختن می کند
- گاز ها رو به طرف بالا حرکت می کنند مشکل شعله تشکیل می گردد
- جا به جایی هوا در محیط بسته به حالت قارچی شکل تشکی می شود
- دیگر سوخت های موجود در محیط شروع به تولید گاز های قابل اشتعال می کنند
- شرایط برای به وجود آمدن فلش اور مهیا می گردد
- همه مواد یک نقطه آتش دارد که شروع سوختن است

## فلش اور

علائم و نشانه های فلش اور

- بالا بودن درجه حرارت محیط
- قرار بودن گاز های داغ در پایین ترین سطح
- دیدن شعله در درون گازها (فرشته های رقصان)



- متصاعد شدن گازها یا بخارات از مواد قابل اشتعال (پرولیز)
- افزایش ناگهانی درجه حرارت ممیط

**تاکتیکی که توسط گروه باید صورت بگیرد :**

- ارزیابی ریسک موجود در محل برای شناسایی علل فلش اور
- در نظر گرفتن تهویه
- فنک کردن گازهای داغ قابل اشتعال در ممیط
- از شعله وری مجدد گازهای داغ در ممیط جلوگیری شود
- قرار گرفتن در سطوح پایین به هنگام عملیات





## بک درفت

### علائم فارژی بک درفت

- سوختن مواد با ممدودیت تهویه
- فروج دود از سافتمان (تمت فشار)
- سیاه شدن شیشه ها از داخل (عدم وجود دید)
- نوتروپلن به پایین ترین مد فود رسیده است

### علائم داخلی بک درفت

- پایین بودن سطح نوترو پلن
- پالس (نبض) زدن دود از بازشو ها
- ورود سریع هوا به داخل سافتمان به هنگام باز کردن درب و پنجره
- شنیدن تنفس مریق (صدای سوت) از داخل سافتمان

تاکتیکی که توسط گروه باید صورت بگیرد :

- اجازه وقوع دادن
- تهویه از بالاترین سطح
- فنک کردن گازهای داغ



والسلام

عباس باقری - 09124785747



تنظیم: جابر مرتضایی

ناشر: وبسایت کارکنان

[www.karkonan.com](http://www.karkonan.com)

نحوه انتشار: پی دی اف PDF

تعداد صفحه: ۲۴ صفحه

قیمت: رایگان - غیرقابل فروش

توضیحات: مطالب این کتاب، چکیده ای از کتاب اصول نگهبانی حراست وزارت علوم است که جهت آشنایی با برخی از وظایف محوله به نگهبانان آماده شده است.



## درباره جابرمرتضایی:

جابرمرتضایی، مربی و مدرس در زمینه آداب معاشرت و تشریفات در محیط کار می باشد او و همکارانش بصورت تخصصی به سازمان ها و شرکت ها کمک می کند که کارگاهها و دورههای متناسب با نیاز آموزشی کارکنان خود را در زمینه آداب معاشرت و تشریفات بصورت کاملاً حرفه‌ای طراحی و اجرا نمایند

آموزش ها بصورت حضوری ،،در محل کار شما، و غیرحضوری ،،بسته های آموزشی،، می باشد برای اطلاعات بیشتر به وبسایت کارکنان به آدرس [www.karkonan.com](http://www.karkonan.com) مراجعه کنید



**اگر این کتابچه را مفید می دانید،  
لطفاً به دیگران بدهید تا آنرا مطالعه کنند!  
( از لطف و محبت شما بسیار سپاسگزاریم )**

**به هر شکلی؛ مثلاً...  
پرینت گرفته و به مدیران یا همکاران خود دهید.  
در شبکه های مختلف اجتماعی منتشر کنید.  
در سایت خود برای دانلود رایگان قرار دهید.  
برای دیگران ایمیل کنید.  
و...**

**توزیع این کتاب (بدون تغییر) برای تمام سایت ها و افراد بلامانع است!**

# فهرست مطالب

فصل اول: تعاریف ..... ۵

فصل دوم: کنترل عبور و مرور و بازرسی ..... ۷

فصل سوم: مناطق ساختمانی و مبارزه با سرقت ..... ۹

فصل چهارم: گزارش نویسی ..... ۱۴

فصل پنجم: شرح وظایف انتظامات ..... ۲۵

پیشنهادی ویژه برای شما! ..... ۲۳-۲۴



## پیشنهادی ویژه در صفحات آخر همین کتابچه را حتماً بخوانید

### مقدمه کتاب

با گذشت زمان شاهد اهمیت یافتن نقش انتظامات برای بالا بردن ضریب امنیت در دستگاه‌های مختلف اعم از وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌ها و... هستیم که این بصورت یک امر اجتناب‌ناپذیر اجتماعی در آمده و در دستور کار متصدیان قرار گرفته است بنحوی که به مرور زمان سیستم‌های پیشرفته‌ای در حفاظت و کنترل اماکن به کار گرفته می‌شود ولی سیستم حفاظت فیزیکی و انتظامات در ایران بخصوص دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی کماکان به همان شیوه‌های سنتی و قدیمی که توانائی پاسخگویی به نیازمندی‌های مطابق روز نیست، متکی بوده و همگام با رشد و پیشرفت علمی و تکنولوژیکی حرکت نکرده است. من جمله اینکه مسئله آموزش که از مهم‌ترین روش‌های بهینه سازی در هر بخشی به حساب می‌آید نادیده گرفته شده و پرسنل شاغل در انتظامات از اطلاعات کافی در زمینه وظایف خود برخوردار نیستند در حالی که اصولی‌ترین روش دستیابی به نتایج بهتر در هر امری باید مبتنی بر آموزش و آگاهی علمی از نحوه اجرای آن استوار باشد. در یک بررسی اجمالی معلوم می‌شود که علی‌رغم اهمیت حفاظت فیزیکی متأسفانه این بخش از ابتدائی‌ترین آموزش‌های مربوطه محروم مانده است و لازم است در طی برنامه منطقی نسبت به آموزش نیروهای این مجموعه (انتظامات دانشگاه‌ها و حتی سایر مراکز) اقدام نمود و در همین راستا با بررسی پارامترهایی از مسائل مربوط به نوع فعالیت‌های متعدد که در هر مجموعه انتظامات را به چالش و می‌دارد به تهیه کتابی موجب که بیانگر اصول ایمنی و حفاظت که دربرگیرنده اصول نگهبانی، شرح وظایف، منش رفتاری، همگرایی نظم و امنیت، اطفای حریق و فوریت‌های امدادی است اقدام گردید که امید است مفید واقع شود.

## فصل اول، تعاریف

### نگهبانی

به روشهائی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی، اماکن، تأسیسات و یا ایجاد مقررات انتظامی میشود اصول نگهبانی گویند.

### اجزاء نگهبانی

۱- نگهبان

۲- سرشیفت

۳- مسئول انتظامات

**نگهبان:** فردی است که بمنظور پائیدن و مراقبت یک منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می شود.

**وظایف نگهبان:** شامل وظیفه عمومی و وظیفه اختصاصی است.

### کارهائی که برای نگهبان ممنوع می باشد

۱. ترک پست ۲. خوابیدن ۳. اجازه عبور به اشخاص غیر مجاز ۴. حرکت بی مورد ۵. استعمال دخانیات ۶. غذا خوردن سر پست ۷. پوشاندن سرو گوش بحدیکه نتواند بشنود ۸. گوش دادن به رادیو ۹. نگاه کردن به تلویزیون ۱۰. روشن کردن آتش در شب ۱۱. کلیه اعمالی که باعث غفلت میشود.

**سرشیفت:** فردی است جهت نظارت و هماهنگی و برطرف کردن نیازمندی‌های نگهبانان مسئول







آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

۶. لیست‌های کنترل عبور و مرور و برگه ملاقات

۷. موضع بازرسی

۸. وسایل ارتباطی

**نحوه بازرسی به دو قسمت تقسیم می شود**

الف) بازرسی افراد. ب) بازرسی خودروها

الف) بازرسی افراد: افراد ممکن است

۱. اداری

۲. دانشجو

۳. اتباع بیگانه

۴. مقامات کشوری و لشگری

۵. نیروهای فنی و کارگری شرکتهای پیمانکار

۶. متفرقه باشند.

ب) بازرسی خودرو: به سه قسم:

الف) خودروی اداری

ب) خودروی شخصی

ج) متفرقه

## فصل سوم،،،، مناطق ساختمانی و مبارزه با سرقت

### منطقه‌شناسی

شناخت نقاط و مکان‌های مختلف از لحاظ ساختار محیطی، تراکم فیزیکی موقعیت اجتماعی

### تقسیم بندی از لحاظ ساختار محیطی

- (الف) مناطق باز
- (ب) مناطق بسته
- (ج) مناطق پوشیده (مستور)

### تقسیم بندی نقاط حساس يك اداره دولتی

۱. اداری
۲. مخابرات و پست برق
۳. تاسیسات و انبارها
۴. مالی و اقتصادی
۵. آزمایشگاه‌ها

## اهداف حمله به مناطق ساختمانی

۱. اهداف سیاسی (جاسوسی)
۲. خرابکاری (ایجاد ناامنی و برهم زدن نظم)
۳. ضربه فرهنگی و علمی (از بین بردن کتابها و آزمایشات مهم)
۴. اهداف مالی و اقتصادی (سرقت)

**سرقت،** عبارت است از ربودن مال دیگری یا اموال دولتی و ملی به طرز پنهان.

## عوامل سرقت

۱. فقر و نداری
۲. شرایط خانوادگی و اجتماعی
۳. عدم وجود کار یا تن ندادن به آن
۴. عدم تامین معاش
۵. دوست ناباب
۶. اعتیاد بمواد مخدر
۷. انتقام شخصی
۸. عوامل سیاسی مانند جاسوسی و تضعیف مدیریت
۹. عوامل روحی و روانی
۱۰. ضعف انگیزه های اعتقادی

**سارق**، شخصی است که بر اثر عوامل فوق، اموال دولتی یا ملی و شخصی را می رباید.

### خصوصیات سارقین

۱. از غفلت استفاده می کنند
۲. از نقاط تاریک جهت ورود و سرقت استفاده می کنند
۳. از راه‌های نفوذی و مخفی و نقاطی که دارای حصار و حفاظ نیست یا کم می باشد نفوذ می نمایند.
۴. بیشتر در تاریکی شب اقدام به سرقت می نمایند.
۵. سارقین با افراد آشنا هستند یا در محل سرقت آشنا دارند.
۴. جهت نقل و انتقالات وسایل سرقتی خود از خودرو استفاده می کنند
۵. افرادی سریع العمل و چابک می باشند
۶. بدلیل انجام عمل خلاف دارای ترس و هراس می باشند.
۷. دارای محدوده و تخصص بخصوص خود می باشند.
۸. قبل از سرقت هر محل ممکن چند روزی حوالی آن محل جهت شناسایی بیشتر پرسه بزنند
۹. نقاط مالی، تأسیسات، انبارها، آزمایشگاه‌ها را مورد سرقت قرار می دهند
۱۰. از حوادث غیرمترقبه یا شلوغی جهت سرقت استفاده می کنند.
۱۱. از عدم کرائی و غفلت و سهل انگاری و دقت نگهبانان استفاده می نمایند.

## راه‌های نفوذ به ساختمان

۱. زوایای بی‌روح (نقاط کور).
۲. مناطق تاریک و دور از دید عمومی .
۳. نقاطی که دارای حصار کوتاه یا بدون حفاظ می باشند.
۴. مناطق مستور(پردرخت).
۵. مناطق بسته (دارای ساختمانهای بهم فشرده)
۶. مناطقی که دارای نقاط اختفاء و پوشش مناسب می باشند.
۷. درهای قفل نشده یا دارای قفلی ضعیف.
۸. پنجره های بدون حفاظ.
۹. هواکش‌ها و کانال‌های کولر.
۱۰. شبکه‌های پنجره زیرزمین که در سطح پیاده رو می باشد.
۱۱. مناطقی که حفاظت از آنها کمتر بوده یا اصلاً نیست (نگهبان ندارد)
۱۲. مناطقی که دارای سیستم‌های اعلام خطر و ارتباطی نیستند (دزدگیر، تلفن، بی‌سیم)
۱۳. مناطقی که از سکنه خالی می باشد.
۱۴. از شلوغی و رفت و آمد زیاد استفاده می نمایند.
۱۵. کانال‌های بدون حفاظ فاضلابها که در زیر ساختمان‌ها و خیابان‌ها تعبیه گردیده اند.

## اقدامات عامل

به اعمالی گفته می شود که فرد جهت خنثی کردن خطر(تهدید) بکار می برد.

۱. آشنایی با قوانین کارهای حفاظتی
۲. شناختن رؤسا، مدیران و کارمندان و محل کار آنها.
۳. دانستن ساعات کار واحدها و زمان تعطیل شدن آنها.
۴. داشتن تلفن و آدرس مسئولین ذیربط و مراکز نظامی و انتظامی و امدادی.
۵. دانستن محل زنگهای خطر، مراکز حساس و کنترل همه روزه و اطمینان از سالم بودن آنها.
۶. آشنائی با وسایل حفاظتی
۷. آشنایی بانواع کارت‌های شناسائی، امضاء مسئولین و مهرهای محل کار
۸. دانستن محل پست های برق و مخابرات و کنترل همه روزه آنها و داشتن برق اضطراری.
۹. کنترل همه روزه حصارها، حفاظها و پیرامون محیط و ساختمانها و راههای نفوذ
۱۰. کنترل ورود و خروج افراد متفرقه‌ای که به محیط وارد می شوند
۱۱. دادن سمت و حدود نگهبانی و دیده بانی و شناساندن نقاط مظنون به نگهبان.
۱۲. شناخت انواع اتومبیل‌ها و رنگ‌های آن و انواع پلاکها و نوع و مدل خودروها.
۱۳. شک نمودن به خودروهایی که چند روز در پیرامون محوطه قرار گرفته اند
۱۴. مراقبت و کنترل بیشتر افرادی که سابقه خوبی در گذشته نداشته اند
۱۵. دانستن محل و موقعیت کار از لحاظ اقتصادی و اجتماعی.
۱۶. اداره محیط بر اساس نیازها و خواسته های آن
۱۷. دانستن اینکه در محیط اطراف محل کار چه گروهی از مردم زندگی می کنند
۱۸. دانستن این مطلب که شبها بیشتر از روزها، نقاط شلوغ بیشتر از نقاط کم جمعیت نیاز به مراقبت بهتر و بیشتر دارد.







### احراز هویت شخص، اخذ کارت شناسایی 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 پس از انجام ملاقات به انتظامات باشد

#### نکته:

در خصوص اتباع خارجه مراتب بایستی قبلاً توسط مسئول واحد مدعو باطلاع مراجع مربوطه و از طریق آنها به انتظامات دانشگاه برسد و انتظامات در اولین فرصت حضور مدعوین را به سرپرستی خود گزارش نماید.

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

۲. ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدامی با دانشگاه ندارند) به محیط های مختلف دانشگاه به منظور شرکت در مراسمی نظیر کنفرانس) سمینارها و گردهماییها و دوره های کوتاه مدت آموزشی و رویدادهای علمی، جشنواره ها) علمی، فرهنگی، هنری (منوط به طی مراحل ذیل می باشد:

## آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

اطلاع قبلی توسط مسئول واحد برگزار کننده مراسم به همراه اطلاعات مورد نیاز از قبیل:

- تاریخ، مکان، زمان مراسم افتتاحیه و اختتامیه.
- نمونه کارت های مدعوین، مسئولان اجرایی و ثبت نام شدگان.
- ریز برنامه های اجرایی.
- فوق برنامه های جانبی کنفرانس.
- لیست اسامی مدعوین یا میهمانان (خارجی و داخلی)
- لیست اسامی داوطلبان ثبت نام شده برای شرکت در کنفرانس.
- لیست اسامی کادر اجرایی کنفرانس.
- لیست اسامی شرکتهای و مراکزی که در نمایشگاه شرکت کرده اند.
- محل اسکان میهمانان خراجی و میهمانان ویژه.
- اعلام بلامانع بودن ورود افراد مذکور به انتظامات دانشگاه جهت حفظ نظم، هوشیاری و مراقبت کامل ورود و خروج افراد بمنظور جلوگیری از خروج اموال جلوگیری از اتفاقات غیر مترقبه.

۳. خروج کلیه کارکنان دانشگاه از محیط کار در ساعات اداری ( باستثناء اعضاء هیئت علمی و مدیران ارشد دانشگاه (منوط به ارائه برگه مرخصی تائید شده توسط مسئولین ذیربط به انتظامات خواهد بود.

۴. حضور کلیه کارکنان دانشگاه از ساعت ۱۸ به بعد و در ایام تعطیل در محیط کار، منوط به هماهنگی قبلی و کتبی مسئول واحد مربوطه و تاییدیه سرپرستی و اعلام به واحدهای انتظامات می باشد.

## آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

۵. حضور کلیه دانشجویان در محیط آموزشی تا سقف برنامه‌های آموزشی بلامانع و در ایام تعطیل صرفاً در صورت دایر بودن کلاسهای آموزشی امکان پذیر است و در صورتی که دانشجویان بخواهند بصورت انفرادی یا گروهی در ساعات غیر اداری و ایام تعطیلات رسمی در محیط دانشگاه حاضر و به فعالیت های فوق برنامه دانشجویی بپردازند باید تقاضای حضور آنان از طرف سرپرست مربوطه به حراست و یا هر جایی که سرپرستی انتظامات را بعهده دارد، ارائه و با تائید سرپرست انتظامات خواهد بود.

۶. در خصوص استفاده از کارگاه‌ها و لابراتورهای مختلف بعد از ساعت آموزشی و در ایام تعطیل منوط به هماهنگی قبلی از سوی مسئولین مربوطه با ذکر اسامی به سرپرست انتظامات دانشگاه و تائید آن می باشد.

۷. ورود و خروج کلیه عوامل یا کارگران متفرقه که بمنظور انجام امور عمرانی و تأسیساتی وارد محیط می شوند صرفاً با هماهنگی مسئولان دفتر فنی و رعایت دقت و مراقبت در تردد آنان و وسایل همراهشان امکان پذیر خواهد بود.

۸. بهنگام ورود و خروج افراد متفرقه، در صورت همراه داشتن ساک‌های بزرگ، کیف دستی یا بسته‌های حجیم به جهت انجام اقدام تأمینی و امنیتی از محتویات کیف بازدید بعمل خواهد آمد.

۹. 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 تائیدیه کتبی میباشد. در صورتیکه تصویربردار یا گروه تصویربرداران بیرون از محیط دانشگاه مشغول تصویربرداری از محیط

## آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

دانشگاه می باشند بلافاصله مراتب با اطلاع سرپرست انتظامات یا واحد حراست مستقر در محیط رسانده شود.

۱۰. انجام مصاحبه خبرنگاران جراید و نشریات در صورت حضور در محیط دانشگاه منوط به هماهنگی قبلی با و ارائه تائید کتبی می باشد.

۱۱. پخش یا نصب هر نوع آگهی یا فرم در محیط دانشگاه توسط افراد متفرقه و مراجع غیر دانشگاهی منوط به هماهنگی قبلی با روابط عمومی) اخذ تائیدیه کتبی (و ارائه آن به انتظامات می باشد.

۱۲. حضور کلیه پرسنل نظامی یا انتظامی در محیط ( به هر علت از قبیل ابلاغ حکم قضائی، تحقیقات، دستگیری و...) ممنوع می باشد. مگر با تائید بالاترین مقام مؤسسه یا دانشگاه.

- انتظامات صرفاً موظف به کنترل تردد افراد ، وسایط نقلیه و اموال به تحت پوشش خود می باشد، تا نسبت به حفظ ساختمان و جلوگیری از سرقت ، آتش سوزی و... اقدام نماید.

- تردد دانشجویان صرفاً با ارائه مجوز صادر شده توسط معاونت دانشجویی یا کارت سکونت در خوابگاه امکان پذیر است.

- تردد میهمانان دانشجویان نیز با ارائه مجوز صادر شده توسط معاونت دانشجویی امکان پذیر است. (در مورد میهمانان خواهر یا دانشجویان دختر در مواقع اضطراری - بخصوص شب ها - در صورت موجود نبودن مدارک فوق الذکر با رعایت جوانب حفاظتی موقتاً و با اخذ کارت معتبر همکاری لازم صورت گیرد).

## آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

در خصوص خروج اموال، ارائه برگ خروج کالا که به امضاء مسئولان ذیربط رسیده باشد، الزامی است. **توجه:** انتظامات هیچگونه مسئولیتی در خصوص محتوای محموله های پستی ندارد.

- امور داخلی خوابگاهها و اجرائیات داخل مدیریتهای و قسمت های مختلف بطور مستقیم هیچگونه ارتباطی به انتظامات ندارد.

- در خصوص وقایع اتفاقیه در خوابگاهها ( اعم از تجمعات دانشجویی، درگیری بین دانشجویان، استفاده از مواد مخدر، سوء رفتار دانشجویان در داخل خوابگاه و...) انتظامات حق مداخله و برخورد ندارد و تنها می بایست موارد رابه اطلاع حراست برساند.

### مواردی که می بایست طی هر شیفت انتظامات کنترل گردد

۱. گشت در محیط و کنترل داخل ساختمانها (بخصوص پس از ساعت اداری) از لحاظ کنترل مسائل امنیتی و حفاظتی یا مشکل در سیستم برق ، آب ، گاز، فاضلاب و... پس از ساعت اداری علاوه بر موارد فوق الذکر کنترل خاموش بودن چراغها ، دستگاههای خنک کننده یا گرم کننده ، بسته بودن پنجرهها و درب اتاقها ، آتش سوزی ، سرقت ، خرابی تأسیسات ( بنحویکه به اماکن دانشگاه خسارت وارد شود) و... . گشت در محیط و کنترل داخل ساختمانها (بخصوص پس از ساعت اداری) از لحاظ کنترل مسائل امنیتی و حفاظتی یا مشکل در سیستم برق ، آب ، گاز، فاضلاب و... پس از ساعت اداری علاوه بر موارد فوق الذکر کنترل خاموش بودن چراغها دستگاههای خنک کننده یا گرم کننده، بسته بودن پنجرهها و درب اتاقها، آتش سوزی، سرقت ، خرابی تأسیسات ( به نحویکه به اماکن دانشگاه خسارت وارد شود) و...

۲. در صورت بروز اتفاقات غیر مترقبه از قبیل سرقت، آتش سوزی، خرابی تأسیسات) بنحوی که به اماکن دانشگاه خسارت وارد شود ( و... ضمن حفظ خونسردی و دقت لازم، مراتب را بلافاصله

## آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

به مراجع ذیربط اطلاع دهند و بعد موضوع را بررسی و در طی صورتجلسه کاملی به مسئولان مربوطه ارائه نماید تا بر اساس آن اقدامات آتی پیگیری گردد.

**به هنگام بروز آتش سوزی نیز موارد ذیل بصورت خاص مورد توجه قرار گیرد**

- مراتب را بلافاصله به سازمان آتش نشانی منطقه و در فرصت بعدی به مسئولان اطلاع دهید.
- در هر آتش سوزی شیر اصلی گاز یا سیلندری را فوراً ببندید و هرگونه منابع تشدی کننده آتش را از محیط دور کنید.
- در آتش سوزی‌های بزرگ حفظ جان از حفظ اموال واجب تر است سریعاً جمعیت را از محل آتش سوزی متفرق نموده و افراد آسیب دیده را منتقل نمایید.
- راههای اضطراری و ورودی‌های اختصاصی محیط را به مأموران آتش نشانی نشان دهید.

**توجه:** هرگونه پیگیری‌های بعدی در خصوص اتفاقات روی داده در محیط اعم از سرقت، آتش سوزی و سایر اتفاقات غیر مترقبه، بر اساس گزارش انتظامات با مسئولان بالاتر خواهد بود و انتظامات هیچگونه مسئولیت پیگیری و اجرائی نخواهد داشت..

**نکاتی جهت یادآوری**

- ارسال گزارش روزانه انتظامات به سرپرستی انتظامات، ثبت کلیه وقایع، ثبت تردد کارکنان، مراجعین و کلیه وسایل نقلیه ( اعم از وسایط نقلیه دانشگاه و متفرقه ) ثبت سایر امور محوله توسط واحدهای انتظامات پس از پایان هر شیفت و در طول مدت شیفت الزامی است.
- انجام سایر امور مانند پاسخگوئی و راهنمایی مراجعین، پاسخگوئی به تلفن‌ها نیز از وظایف جانبی واحدهای انتظامات می باشد.





آموزش نیروهای انتظامات، نگهبانی و حفاظت فیزیکی

آموزش غیرحضوری و تخصصی (پکیج و محصول آموزشی) ویژه نیروهای انتظامات و نگهبانی



جهت اطلاعات بیشتر به وبسایت کارکنان مراجعه شود [www.karkonan.com](http://www.karkonan.com)

یا به آدرس لینک روبرو مراجعه شود [karkonan.com/product/pack-entezamat](http://karkonan.com/product/pack-entezamat)

# آموزش حضوری (درمحل کار شما - تمام نقاط کشور)

ما آموزش‌هایی بصورت حضوری (درمحل کار شما - تمام نقاط کشور) با محتوایی کاملاً کاربردی و تخصصی در زمینه تشریفات و آداب معاشرت ویژه تمام نیروهای انتظامات، نگهبانی و حراست با تدریس جناب آقای جابر مرتضایی داریم، برای کسب اطلاعات بیشتر و دریافت سرفصل‌های دوره و همچنین شرایط برگزاری آن در سازمان یا شرکت خود می‌توانید از طریق اطلاعات تماس زیر اقدام نمایید.



برای اطلاعات بیشتر از طریق اطلاعات زیر با ما در تماس باشید:

وبسایت ..... [www.karkonan.com](http://www.karkonan.com)

ایمیل ..... جهت تماس تلفنی، لطفاً با مراجعه

شماره تماس ..... به سایت بالا، شماره تماس را مشاهده فرمایید.