

«بسمه تعالی»

مارال صنعت جاوید

گزیده ای از دانش انتظامات و نگهبانی

شماره ۲

اسناد محرمانه

از قرار دادن این مطالب به افراد غیرمسئول جداً خودداری فرمائید.

دستورالعمل

حراست کل شرکت های مارال صنعت جاوید

مدیریت	نماینده مدیریت	تهیه و تصویب کننده	تدوین و تنظیم	
بهرام رستمی	مرتضی فیضی	وحید نصیری	رضا آزاده	نام
۹۲/۶/۲۸	۹۲/۶/۲۸	۹۲/۶/۲۸	۹۲/۶/۲۸	تاریخ

امضاء

گزیده ای از دانش انتظامات و نگهبانی

شماره ۲

ردیف	عنوان
۱	مقدمه
۲	ویژگیهای نگهبانی واحد انتظامات
۳	اصول نگهبانی
۴	تعریف نگهبانی
۵	اجزاء نگهبانی
۶	شرایط و وضع نگهبانی
۷	وظایف عمومی نگهبان و مسئولین انتظامات
۸	وظایف خصوصی نگهبان
۹	پیشگیری از جرائم در حوزه نگهبانی بالاخص سرقت
۱۰	تعاریف و تعامل انتظامات و کارکنان شرکت
۱۱	تعریف روابط کار
۱۲	تعریف فرهنگ
۱۳	تعریف وجدان کاری
۱۴	تعریف انضباط کاری
۱۵	تعریف شخصیت
۱۶	نظر اسلام درباره شخصیت
۱۷	نحوه برخورد و چگونگی رفتار با افراد
۱۸	انواع مجازاتها در کارخانه و شرکت
۱۹	طریق پیشگیری از جرم
۲۰	تعریف سرقت
۲۱	روشهای پیشگیری از سرقت در شرکت ها
۲۲	علل و عوامل سرقت در شرکت ها
۲۳	انواع سرقت
۲۴	پیشگیری وضعی در سرقت
۲۵	سرقت مسلحانه از شرکت
۲۶	نحوه ارتباط نگهبانان با کارکنان - افراد - مراجعین

مقدمه

مسأله حفاظت از روزگاران قدیم یکی از ارکان حیات و بقاء هر موجود زنده ای بوده است، بخصوص اینکه چون حیوانات ابتدائی ترین روشها را برای حفاظت از خود در مقابل خطرات بکار می بردند انسانها نیز چگونگی مصون ماندن از خطرات را اغلب از حیوانات فرا گرفته و در طول زندگی خود آنرا تکامل بخشیده بطوریکه هم اکنون پیچیده ترین و پیشرفته ترین روشها را برای حفاظت خود برگزیده اند.

محفوظ ماندن تنها به حفظ جان و تن محدود نمی گردد بلکه مواظبت و نگهداری و مراقبت از وسایل و ابزار و امکانات و اماکن مورد استفاده در زندگی بشر را نیز شامل می شود.

بطور کلی هر کس که به حفظ جان خود فکر می کند به نگهداری و حفاظت از مایملک، محل کار و زندگی خود مانند اماکن، تجهیزات و تاسیسات که موجب بقاء و آسایش و حیات اوست نیز می اندیشد. انسان علاوه بر اینکه به پیروی از حیوانات نحوه حفاظت از جان و طرز استفاده از جان پناه را آموخته است میبایستی در زمینه حفظ و نگهداری و مراقبت و مواظبت وسائل و امکانات و اماکنی که ادامه حیاتش وابسته به آنهاست نیز چاره اندیشی کند لذا برنامه و روشهایی را برای حفظ و نگهداری آنها در نظر گرفته است.

با یک نگاه مختصر به خلقت طبیعت می بینیم که خداوند طبیعت و وجود انسان بعنوان اشرف مخلوقات را با نظم و ترتیب خاصی آفریده و اگر وجود انسان را در نظر بگیریم می بینیم که چشم ما که از حساس ترین و ظریف ترین قسمت بدن ما است توسط ابروها و مژه ها و پلک ها حفاظت می شود.

با گذشت زمان اهمیت و نقش انتظامات و امور نگهداری بعنوان چشم سازمان جهت بالا بردن ضریب اطمینان و امنیت دستگاههای مختلف اعم از سازمانها- مؤسسات - شرکت های صنعتی و خدماتی بیشتر شناخته شد و امری ضروری بنظر رسید و از این رو پرداختن به این مهم در دستور کار مدیران و مسئولین امور قرار گرفته بنحوی که استفاده از راهکارهای علمی و سیستم های پیشرفته امری اجتناب ناپذیر بوده به همین سبب دیگر عملکردهای سنتی جوابگوی احتیاجات امروز مؤسسات با توجه به توسعه و گسترش آنها ناممکن می باشد.

با توجه به اینکه اصولی ترین روش دست یابی به نتایج بهتر در هر امری آموزش و آگاهی مجریان می باشد جا دارد کارکنان واحد انتظامات و نگهداری و حفاظت فیزیکی در این وظیفه خطیر با اصول

کار و شغل خود کاملاً آشنا بوده تا با استفاده از روشهای جدید، محیط با نظم تری داشته باشند زیرا در سایه نظم است که نتایج بهتری حاصل می گردد و هیچ کاری بدون نظم و ترتیب میسر نشده و نتیجه مطلوب گرفته نخواهد شد.

چون پیشرفت علم و دانش و تکنولوژی فاصله تمدنهای و فرهنگها را بسیار کم نموده و همین امر سبب گردیده علوم با سرعت دور از انتظار انتشار و گسترش پیدا کند. آموزش و تربیت نگهبانان و کارکنان واحد انتظامات و آشنایی آنان با آخرین تجارب و دستاوردهای علمی بسیار لازم و ضروری است و بهمین دلیل ایجاد حفظ نظم در امور لازمه زندگی اجتماعی انسانها است در صورتی که در یک محیط کار دسته جمعی مثل یک کارخانه اگر مقررات و ضوابطی برای ایجاد نظم برقرار نباشد دیر یا زود هرج و مرجی ناخواسته دامن گیر سازمان و کارخانه و کارکنان آن خواهد شد. بدین لحاظ رعایت اصول انضباطی همواره در اداره صحیح منابع انسانی ضروری است.

چون کارکنان واحد انتظامات و حفاظت فیزیکی بنا به ضرورت شغل و نوع خدمت کمتر فرصت حضور در کلاسهای آموزشی را پیدا می کنند بنابراین مهمترین خصیصه یک نیروی کارآمد و وظیفه شناس کسب آگاهی لازم در جهت شناخت هر چه بیشتر اهداف مؤسسه و سازمان می باشد.

امید است با تعامل مدیران شرکتها و مؤسسات با اساتید و مراکز آموزشی در ارتقاء سطح دانش حفاظتی کارکنان مؤسسه نسبت به خطرات و تهدیدات طبیعی و مصنوعی و ارتقاء سطح بینش انضباطی کارکنان در درک شرایط موجود در مؤسسه و ارتقاء سطح اطلاعات و آموزشهای اجتماعی و ارتباطی در رابطه با سوء ناشی از ارتکاب جرم و تأثیر آن در انحطاط اخلاقی و معیشتی و خانوادگی کارکنان سازمانها و مؤسسات بتوان گامهای موثری برداشت و عاملی برای پیشرفت و گسترش و توسعه صنایع در کشور گردید.

در جزوه حاضر سعی شده بطور مختصر و با رعایت ضوابط حفاظتی ویژگیها و خصوصیات در مورد نگهبانان واحد انتظامات و حفاظت فیزیکی شرح داد شود تا یک نگهبان با مطالعه آن پی به چگونگی خصایص اخلاقی و مهارتی و کاربردی خود برده و چگونگی حفاظت فیزیکی و اعمال و روشهای حفاظتی را مورد نظر قرار داده تا بدین وسیله توانسته باشیم با تشکیل کلاسهای گامی ناچیز در جهت استفاده شایسته از کارکنان واحد انتظامات و نگهبانی برداشته و در تأمین امنیت و آرامش و آسایش مؤسسات و شرکتها که عامل پیشرفت و گسترش و توسعه صنایع در کشور می باشد گردد.

طبقه بندی

موضوع : نقش و وظایف مامورین گارد حفاظت و انتظامات

مقدمه : بعضی از مشاغل مثل نگهبانان و مامورین حراست و حفاظت اماکن عمومی و خصوصی و دولتی و غیره که به نوعی با مردم ارتباط نزدیک دارند ویژگیها و خصائص خاصی را طلب می کنند. این ویژگیها بترتیب و بشعرح ذیل و بطور خلاصه عبارتند از :

ویژگی اول - دلسوزی در کار :

اولین ویژگی و خصلتی که شغل نگهبانان یا مأمور حراست و حفاظت دارد داشتن شور و سوز در کار است. اقتضای مشاغلی که با مردم بیشتر ارتباط دارند دلسوزی و شور و شوق در انجام کار از جهت کمی و کیفی است.

نگهبان یا مأمور حفاظت تنها نباید در انجام کار فقط به رعایت دستورالعملها یا بخشنامه ها بیاندیشد بلکه باید در کنار مقررات و بخشنامه ها یا دستورالعملها پا را فراتر گذاشته و قدم در وادی عشق و شور بخدمت و عشق به یاری مردم بشتابد چرا که عمل به دستورالعملها را نمیتوان هنر دانست زیرا که در تمام دنیا معمول است که امور براساس این ضوابط انجام می گیرد. هنر آن است که سوز و عشق پا بعرضه کارها گذاشته و بکار خرد نشاط و شور بخشد.

خداوند در آیه ۱۲۸ سوره توبه می فرماید : لقد جاءکم رسول من انفسکم عزیز علیہ ما عنتم حریص علیکم بالمومنین رؤف رحیم. خداوند در این آیه شریفه پیامبر را چنین تعریف می کند. همانا رسولی از جنس شما برای هدایت خلق آمد که از فرط محبت و نوع پروری فقر و پریشانی و فلاکت شما بر او سخت می آید و بر آسایش و نجات شما بسیار حریص و به مومنان رؤف و مهربان و با گذشت است. پس پیامبر را حریص میدانند و حرصش هم برای هدایت و سعادت مردم است و پیامبر برای هدایت مردم در تب و تاب بود و به تعبیر بهتر نسبت به مردم دلسوزی می کرده است.

ویژگی دوم - تبلور دلسوزی در کار :

یکی از خصلت های دیگر که آنهم از دلسوزی منشاء می گیرد رعایت حقوق افراد جامعه است همه را به یک چشم نگاه کردن و در نظر نگهبان فرقی بین زنده پوش و شیک پوش گذاشتن و برای نگهبان مهم انجام وظایف باشد و حب و بغض ها در او اثر نگذارد زیرا که حب و بغض می تواند مانع از انجام وظیفه اش به نحو احسن گردد. وقتی با کسی دوستی داریم از خطای او در گذریم و کوتاه بیائیم و هنگامی که از کسی ناراحت هستیم اگر موئی داشته باشد آن را طناب جلوه دهیم و یا به اصطلاح گاه را کوه کنیم.

ویژگی سوم - عدالت و مساوات :

نگهبان علاوه بر نقش پلیسی و حفاظتی و امنیتی که دارد عهده دار وظیفه سنگینی است که آن قضاوت است و یکی از مهمترین ویژگی هائی است که صاحب این شغل باید دارا باشد. یک مأمور انتظامات هنگام انجام وظیفه در موضع مسئولیت خود به منظور استقرار نظم و تأمین امنیت با نگاه تیزبین خود پرسنل و کارکنان و یا هر فردی را که به سازمان و کارخانه تردد می نماید با اولین برخورد مشاهده وضع ظاهری و لحن صحبت و حرکات در مورد وی به قضاوت می پردازد و این قضاوت در نحوه انجام وظیفه و تصمیم گیری وی تأثیر می گذارد. بعضی اوقات ممکن است کارکنان واحد انتظامات مثل یک دوربین عمل نمایند با کمی تفکر میتوان دریافت که نه آنکه ما همچون دوربین یا ضبط کننده ساده وقایع و اطلاعات هستیم بلکه تحلیل کننده آنها نیز می باشیم. کار ما فقط ثبت داده ها که به چشم و گوشمان می رسد نیست ما آنها را درک می کنیم و به آنها معنا میدهیم. آیا ما قادریم جزئی ترین و ظریف ترین حالات و رفتارهای افراد و کارکنان را تفسیر کنیم یا اینکه برداشت های ما غالباً نادرست است باید بدانیم برداشت ها نوعی انتظار از رفتار اشخاص مورد نظر را به همراه دارد.

ویژگی چهارم - قاطعیت:

از دیگر ویژگی های نگهبان و مأمورین حفاظت قاطعیت در اجرای قوانین و مقررات است. نمی توان به خلافکار به لحاظ رحم و شفقت گذشت نمود زیرا چنین گذشتی ظلم به جامعه است باید توجه داشت افراط و تفریط در اجرای مقررات تخطی محسوب می گردد.

گاهی اوقات برای ایجاد نظم و استقرار آرامش و یا اجرای مقررات ضمن انجام قاطعیت با نوعی مقاومت در برابر تغییر برخورد می کنیم چون کارکنان یا مراجعین بعضاً تمایل ندارند بعضی از مقررات نظم و امنیت در مورد آنان پیاده شود مسلماً این قبیل کارکنان مقاومت تغییر را بوجود می آورند. ما کارکنان انتظامات و حفاظت فیزیکی نباید این تغییر یا مقاومت را با دید منفی بنگریم. ما می توانیم با ایجاد رابطه حسنه و ایجاد جلب اعتماد و ابراز علاقه قاطعیت خود را در امور جاری به راحتی پیاده نمائیم. مقاومت گاهی مفید و آموزنده است مقاومت کارکنان در تغییر ناکافی بودن اطلاعات و ضعف روابط است و می تواند عامل تجدید نظر در برنامه ها باشد.

ویژگی پنجم - رعایت شخصیت و حیثیت افراد:

در قرآن کریم مکرر به مساله توجه به شخصیت و حیثیت افراد جامعه گوشزد شده است. در جایی می فرماید از کسانی که با زبان به مردم نیش می زنند به بدی یاد می شود و یا با زبان و جوارح خود زخم و طعنه یا مورد طعن و حقارت قرار می دهند به بدی یاد می کند پس نباید به مرتکب خلاف یا امر منکر تعدی کرد و حیثیت او را لکه دار نمود.

اعتقاد به کرامت انسانها و پرهیز از تحقیر و هتک حرمت آنان (طرح تکریم) ریشه در اعتقادات و باورهای ملی و مذهبی ما دارد و پدیده ای جدید و ساخته و پرداخته اذهان انسانهای امروزی نیست.

ویژگی ششم - امین و قابل اعتماد بودن:

معمولاً مدیران صنایع و شرکت ها علاقمند هستند که کارکنان واحد انتظامات امور محوله را در موعد مقرر به اتمام رسانیده و تا نتیجه نهائی پی گیری امری را تعقیب نمایند. بنابراین حقیقت گوئی و راست گوئی افراد شاغل در این سمت نوعی صمیمیت در حد مطلوب را در محیط سازمانی بوجود

می آورد که نتیجه اش اطمینان کامل و اتکاء مدیران و مسئولین شرکت به دارندگان این مسئولیت ها هستند در این حالت مدیران مطمئن خواهند بود که دستورات آنها کاملاً رعایت و اجرا می گردد.

ویژگی هفتم - هوش و حافظه قوی :

هوش و سرعت انتقال در این شغل نباید از حد متوسط کمتر باشد زیرا در بسیاری از موارد تشخیص و تعیین مسائل مربوط به افراد مراجعه کننده محتاج به تفکر و استدلال و ادراک سریع دارد. میبایستی در آن واحد قضاوت صحیح صورت پذیرد. افرادی که با کندی و تردید مواجه باشند و یا در کارها تردید بخود راه دهند و تصمیم سریع و بموقع نتوانند بگیرند مسلماً برای این کار که کاری تخصصی است مناسب نمی باشند و از طرفی یادآوری موضوعات و مسائل مربوط به امور نگهبانی و مراجعه به حافظه و یادآوری موارد خاص در مورد مراجعین و یا کارکنان در حسن اجرای این شغل واجد کمال اهمیت است و مسلماً شخصی که سریع الانتقال نباشد و از حافظه و مسائل گذشته نتواند بهره مناسب بگیرد برای این شغل شایسته نخواهد بود.

ویژگی هشتم - آگاهی و داشتن اطلاعات کافی از سازمان و شرکت

افرادی که برای واحد انتظامات بکار گرفته می شوند باید آگاهی و اطلاع لازم از همه قسمت ها و امور جاری شرکت و کارخانه و مؤسسه خود داشته و دارای اطلاعات عمومی درحد مطلوب شغلی خود نیز باشند. زیرا مطالعه و تحقیق و کسب تجربه توأم با دانش عامل ایجاد مهارت فردی بوده و مهارت نیز ناظر بر جنبه های عملی امور شده و انجام هر امری را بنحو شایسته و مطلوب تضمین می نماید مهارتی که از یک نگهبان انتظار می رود سرعت و دقت در تشخیص اموال و اثاثیه و کنترل و بازرسی کارکنان و مراجعین و یا هر نقل و انتقال سازمانی می باشد.

ویژگی نهم - وقت شناسی

معمولاً وظایف شغلی نگهبان در واحد انتظامات و حفاظت فیزیکی بصورتی است که افراد در ساعات موظف باید در سازمان حضور مستمر داشته باشند پس این قبیل کارکنان نبایستی محل کار خود را

به هر بهانه ای و یا تحت هر شرایطی ترک نمایند چون که ممکن است وقایعی اتفاق بیافتد که مشکلات و خسارات جبران ناپذیری را برای مؤسسه یا همکاران و کارکنان فراهم آورد و از طرفی چون صداقت و صمیمیت نسبت به کارکنان مؤسسه جزء ذات خدمتی این شغل می باشد لذا نمی توان تأخیر یا تعجیل یا سهل انگاری در رفت و آمد به شرکت را پذیرفت و لذا هر نوع تعلل در وقت شناسی جزء نقاط منفی و ضعف خدمتی کارکنان واحد انتظامات خواهد بود.

ویژگی دهم - داشتن منش اخلاقی

منش پایه و اساس و رفتار اخلاقی هر فرد می باشد و منش یک نگهبان میزان توجه و تعلق و تعهد او به اصول و وظایف و رعایت آداب آن است. یک نگهبان چون با اقشار مختلف مردم اعم از کشاورز و صنعتگر - کاسب - اداری - دانشگاهی ، دانشجو و رئیس و مرئوس و غیره به نحوی ارتباط دارد می خواهد در این ارتباط خوشحال و سرافراز باشد و چون بافت خدمتی کارکنان واحد انتظامات و حفاظت با تنوع و سلیقه کاری توأم است لذا در این موارد مناعت طبع - علو همت کرامت ذات و در نهایت سعه صدر جزء بزرگ منشی یک نگهبان واحد انتظامات است که این موارد را در علم مدیریت اسباب مدیریت نامند زیرا که مدیران و کارکنان شرکت و مؤسسه از واحد انتظامات و حفاظت فیزیکی انتظاری جز این ندارند.

ویژگی یازدهم - سکوت بموقع و راز داری

تا مرد سخن نگفته باشد عیب و هنرش نهفته باشد

یک نگهبان و مأمور انتظامات و حفاظت فیزیکی با توجه به جایگاه خویش و ویژگی خاص شغلی و تبعات ناشی از سخنان وی در مؤسسه خصوصاً اگر سخنی حرام باشد مانند دروغ - تهمت - سخن چینی - غیبت بین همکاران موجب فتنه و فساد خواهد شد پس بایستی سکوت بموقع داشت و اصولاً سخنی غیر حق بر زبان جاری نشود و هر آنچه که موجب نفرت و خشم همکاران و ارباب رجوع می گردد بایستی پرهیز شود و افراد شاغل در این سمت بعلت دسترسی آنان به اطلاعات اعم از

شخصی و اداری ممکن است با افشاء آن زیانهای جبران ناپذیری وارد نمایند بنابراین صفت سکوت و رازداری لازمه این شغل است و نمیتوان از آن تخطی نمود.

ویژگی دوازدهم - تسلط بر اعصاب و خویشتن داری و صبور بودن

حضرت علی می فرمایند به هنگام خشم نه تنبیه - نه تصمیم - نه دستور هرگاه خشم شعله گیرد چشم صاحبش از دیدن هر حقی کور شده و گوش او از شنیدن هر اندرزی کر می شود و از آثار ظاهری خشم دگرگون شدن اعضاء بدن و بیرون شدن از حالت نظم و اعتبار انسانی و تغییر در حالات و حرکات و رفتار و کردار انسان است و به همین خاطر یکی از ویژگیهای خوب و بسیار پسندیده یک نگهبان واحد انتظامات صبور بودن است. صبر عامل جلوگیری از خشم و ایجاد تعادل اعصاب و روان است. خداوند پیامبر را به صبر و مدارا امر نمود و فرمود بر آنچه می گوئید صبر کن و رسول خدا فرمود صبر بر سه قسم است صبر در مصیبت - صبر بر اطلاعات و صبر از گناه.

ویژگی سیزدهم - تأثیر گذاری بر دیگران

مواردی است که یک نگهبان و مأمور انتظامات یک مؤسسه و سازمان می تواند در ارتباطات خود با دیگران تأثیر گذار باشد که اهم آن بشرح ذیل است:

- الف- ارتباط صمیمانه با کارکنان شرکت و مؤسسه
- ب- شنیدن و گوش فرا دادن به سخنان دیگران
- ج- سلام و دست دادن و با نگاه متبسم برخورد کردن
- د- نرم و ملایم سخن گفتن
- ه- همدردی و اظهار تألم از واقعه ای که برای دیگران رخ داده است.
- و- منافع بحق کارکنان و افراد را در نظر گرفتن
- ز- ایجاد روابط خانوادگی با دیگران
- ح- انتقال اطلاعات و تجربیات خدمتی به همکاران

ویژگی چهاردهم - سلامت و امنیت

دو نعمت مجهول است و مردم قدر این دو نعمت را آنطور که باید نمی شناسند نعمت اول سلامت و نعمت دوم امنیت است. این دو نعمت در کنار یکدیگر آمده و لطف سخن آن است که امنیت معیار سلامت و سلامت معیار امنیت است. وقتی یک شرکت یا سازمان امنیت دارد معنایش این است که دزدها - چپاولگران و اخلاالگران در آن راه ندارند. حافظ سلامت بدن، پزشک و پرستار است و حافظ سلامت سازمانها و شرکت ها، نگرهبانی و انتظامات و حفاظت فیزیکی آن است.

ویژگی پانزدهم - نحوه صحبت کردن

افراد شاغل در واحد انتظامات می بایستی هنگام صحبت کردن با مدیران - کارکنان و ارباب رجوع با متانت خاص به بطور بلند نه لرزان و نه خیلی آهسته صحبت نمایند از ذکر واژه های عامیانه و بکار بردن اصطلاحات و کلمات و جملات نامناسب به هنگام گفتگو چه حضوری و چه تلفنی خودداری نمایند باید طوری صحبت کنند که برای دیگران احترام برانگیز باشند.

اصول نگهبانی

روشهایی که موجب حفظ و حراست از اموال دولتی یا کارخانجات یا موسسات و یا با ایجاد مقررات انتظامی معمول می گردد اصول نگهبانی گویند .

تعریف نگهبان :

حفاظت و نگهبانی از یک محل یا منطقه و بطور کلی از یک مکان خصوصی یا عمومی بمنظور تسامین امنیت و عدم ورود افراد غیرمجاز بمحل یا منطقه موردنظر و جلوگیری از سرقت اموال توسط سارق یا سارقین و پیشگیری از وقوع جرائم می باشد .

اجزاء نگهبانی :

۱- نگهبان : فردی است که به منظور پائیدن و مراقبت و مواظبت یک منطقه و جلوگیری از غافلگیر شدن گمارده می گردد.

۲- سرشیفت : فردی است که به عنوان مسئول نگهبانان وظیفه نظارت و هماهنگی و کنترل نحوه انجام وظیفه آنان در حوزه استحفاظی و تهیه امکانات رفاهی پرسنل و رفع نیازهای آنان و دریافت گزارشات نگهبانان و بررسی آن و تقدیم به مسئول حراست و انتظامات را به عهده دارد .

۳- مسئول انتظامات : مسئول کل نگهبانان و محیط استحفاظی مربوط بوده و در همه زمینه های حفاظتی مسئول و پاسخگوی مدیران ذیربط می باشد .

۴- موضع نگهبانی : محلی است که نگهبان جهت مراقبت از محیط و حفاظت خود در آن قرار می گیرد.

وظایف انتظامات :

۱- نظارت بر ورود و خروج کالا و کنترل آن

۲- نظارت بر ورود و خروج وسایط نقلیه و کنترل آن

۳- نظارت بر تردد افراد و کارکنان و مراجعین و کنترل آنان

انواع گشت در کارخانه یا شرکت و موسسه :

۱- گشت پیاده

۲- گشت موتوری

شرح وظایف نگهبانان و مسئول انتظامات واحد حفاظت فیزیکی کارخانجات و شرکت ها و سازمانها

- ۱- حضور به موقع در محل نگهبانی و مطالعه دفاتر نگهبانی بمنظور اطلاع و پیگیری دستورات صادره
- ۲- حضور در محل نگهبانی با لباس فرم یا لباس فصل و کنترل لوح نگهبانی و اعلام پرسنل غایب به رده بالا
- ۳- کنترل عوامل گشت کارخانه و شرکت توسط مسئول حفاظت از نظر ظاهر و خودروی گشت و اعزام به گشت عوامل مذکور
- ۴- سرکشی و بازرسی مداوم از تاسیسات و نقاط مختلف کارخانه یا سازمان توسط مسئول انتظامات
- ۵- کنترل و بررسی مجوزهای خروج اموال و اشیاء از نگهبانی و ثبت و نگهداری آن در دفاتر مخصوص
- ۶- ممانعت از ورود افراد متفرقه و غیرمجاز به داخل کارخانه یا موسسه یا شرکت
- ۷- کنترل و بررسی مجوز ورود و خروج وسایط نقلیه و ثبت و نگهداری آن در دفاتر مخصوص
- ۸- گزارش فوری حوادث غیرمترقبه و ناگهانی از قبیل آتش سوزی ، سرقت ، خرابکاری و دیگر اتفاقات به مسئولین امر و اقدامات لازم قبل از رسیدن کمک
- ۹- نظارت سرشیفت و مسئول انتظامات بر انجام وظیفه سایر مامورین و بالاخص مامورین راهنمای درب ورودی
- ۱۰- تقدیم گزارش از تردد وسائط نقلیه و افراد - مشکلات و نواقص و ایرادات و نارسائیهای موجود در مدت نگهبانی به رده بالاتر
- ۱۱- در صورت وقوع حادثه اعزام پرسنل گشت به محل جهت حفظ صحنه جرم و جلوگیری از امحاء آثار یا فرار متهم تا حضور مقامات انتظامی بخصوص در صورت فوت
- ۱۲- انجام اقدامات لازم و منطقی به منظور ایجاد مصالحه بین کارگران و یا کارکنانی که مبادرت به نزاع و کتک کاری نموده یا سایر موارد مشابه
- ۱۳- نظارت بر نحوه اداره امور: نظافت کلیه اماکن ، وضعیت ظاهری و شئونات اسلامی ، جلوگیری از حرکات و اعمال سوء کارگران و دربرگزاری مسئولیت برنامه های نماز جماعت و سخنرانیهای مذهبی و غیره
- ۱۴- بازرسی مراجعین و درموارد لزوم کارکنان و وسایل همراه آنان برابر دستور

۱۵- در اختیار داشتن آدرس منازل پرسنل نگهبانی و انتظامات و استفاده از آن در حوادث غیر مترقبه

۱۶- انجام سایر امور محوله از رده بالاتر برابر دستورالعمل صادره

وظایف نگهبان به سه بخش عمده تقسیم می گردد:

۱- وظایف کلی

۲- وظایف عمومی

۳- وظایف اختصاصی

وظایف

تعریف وظایف کلی:

بخشی از خدمات انتظامی در مناطق تجاری - صنعتی و اداری که خلاء حضور پلیس زمینه ساز وقوع جرائم و ناامنی می گردد وظایف کلی نگهبان است که شامل دو وظیفه عمومی و اختصاصی است.

الف - اهم وظایف عمومی نگهبان:

۱- نگهبان ملزم به رعایت ضوابط و مقررات ابلاغی از سوی شرکت متبوع خود در موسسات و ازسوی مراکز انتظامی در سازمانهای دولتی می باشد.

۲- نگهبان همواره می بایست با لباس فرم کامل و تمیز و ظاهری آراسته با همراه داشتن تجهیزات تحویلی در محل ماموریت خود حضور یابد.

۳- نگهبان موظف است قبل از اعزام به محل نگهبانی از وظایف مربوط به محل ماموریت و پست خود آگاهی کامل داشته باشد در غیر این صورت نبایستی به نگهبانی گمارده شود.

۴- نگهبان باید با متانت و آرامش که شایسته مقام نگهبانی است با هوشیاری و دقت و توجه کامل در همه موارد انجام وظیفه نماید.

۵- نگهبان باید در موضع نگهبانی خود هر وضع غیر عادی را که می بیند یا می شنود فوراً بهر صورت ممکنه گزارش نماید.

۶- نگهبان حق ترک محل نگهبانی خود را به هیچ عنوان بدون اجازه سرنگهبان یا سرشیفت ندارد.

۷- نگهبان باید از گفتگوهای غیر ضروری که ارتباطی به ماموریت وی ندارد اجتناب نموده و با افراد غیرمسئول و متفرقه بحث و تبادل نظر و یا مراوده و مشاوره ننماید.

- ۸- نگهبان باید در هنگام بروز هر نوع ضایعه و حوادث طبیعی و غیرطبیعی نظیر سیل - زلزله - طوفان - تخریب - آتش سوزی و غیره ضمن انجام اقدامات مقدماتی لازم مراتب را سریعاً بمرکز و مسئولین ذیربط اعلام نموده و در صورت عدم آگاهی از نحوه اقدام سرشیفت و دیگر مسئولین را مطلع و کسب دستور نماید .
- ۹- نگهبان موظف است ضمن اجرای دستورات و اوامر صادره از سوی مسئولین ذیربط در موقع تحویل نگهبانی به نگهبان بعدی وی را از دستورات صادره آگاه سازد .
- ۱۰- نگهبان موظف است با مامورین و عوامل کلانتری و پاسگاههای انتظامی در محل ماموریت خود نهایت همکاری را بنماید .
- ۱۱- نگهبان موظف است قبل از تحویل امور نگهبانی قفل درها - انبارها وسایل اطفاء حریق در موضع خود را دقیقاً چک نموده و سپس نگهبانی را تحویل گیرد .
- ۱۲- نگهبان موظف است در صورت استفاده مشترک از تجهیزات انفرادی قبل از تحویل گرفتن نگهبانی از سالم و کامل بودن تجهیزات مربوط مطمئن شده سپس با صورت جلسه کتبی تحویل گیرد در صورت عدم استفاده از تجهیزات مشترک تجهیزات انفرادی را به سرشیفت با صورت جلسه تحویل نماید .
- ۱۳- نگهبان حق جدا کردن تجهیزات انفرادی را از خود تحت هیچ شرایطی ندارد و در صورت ضرورت باید با اطلاع سرشیفت یا سرنگهبان باشد .
- ۱۴- نشستن - خوابیدن - خوردن - آشامیدن - استعمال دخانیات - آواز خواندن - قضای حاجت دیدن برنامه های تلویزیونی - تلفن های غیراداری - تماس طولانی تلفنی و قبول هر چیزی و یا هر عملی که مشغول کننده و یا سرگرم کننده نگهبان باشد در مدت نگهبانی ممنوع است مگر در مواضعی که ممنوعیت نشستن در اطاق نگهبانی برداشته شده است .
- ۱۵- هیچ کس حق ندارد نگهبان را تعویض و یا جابجا نماید مگر با اجازه و دستور سرشیفت و یا سرنگهبان در صورتی که نگهبانی را ترک یا به میل خود جابجا شود طبق مقررات انضباطی مورد بازخواست و مواخذه قرار گرفته و مسئول هر نوع خسارات احتمالی ناشی از ترک محل خدمت می باشد .

۱۶- نگهبان درب ورودی اصلی شرکت یا موسسات اداری و غیراداری میبایست شماره تلفن های ضروری از جمله روسای بلاواسطه - آتش نشانی ، ایمنی ، اورژانس ، کلانتری و پاسگاه منطقه، دادسرای محل - دادستانی - بیمارستان های نزدیک و کلیه شرکت های نزدیک درحوزه جغرافیایی به شرکت متبوعه خود را با خط درشت و درمحل نگهبانی نصب العین قراردادده و یا حفظ نماید و با نحوه ارتباط با پلیس ۱۱۰ آشنا باشد .

۱۷- نگهبان میبایست آشنایی کامل نسبت به نحوه بکارگیری و استفاده از تجهیزات انفرادی ویژه نگهبانی را داشته باشد درحفظ و نگهداری آنها دقت کامل را بعمل آورد .

۱۸- نگهبان میبایست از همه قسمت ها و اموری جاری شرکت و یا موسسه خود و کارکنان شرکت اطلاعات لازم درحد مطلوب داشته باشند و سرعت و دقت درتشخیص موارد نگهبانی ازجمله انتظارات روسای مربوطه خواهد بود .

۱۹- نگهبان میبایست اصول احترام و رعایت سلسله مراتب سازمانی و نحوه ارتباط کلامی و غیرکلامی را همواره مدنظر داشته و به آن عمل نماید .

۲۰- نگهبان درصورت مسلح بودن به سلاح گرم درانجام امورنگهبانی میبایست قانون بکارگیری سلاح و نحوه استفاده از آن را دقیقاً مدنظر داشته و بدان عمل نماید .

اهم وظایف اختصاصی نگهبان

تعریف :

وظایف خصوصی هرنگهبان مکمل وظایف و دستورات عمومی بوده که درمجموع وظایف کلی نگهبان را تشکیل می دهد.

۱- نگهبان میبایست همواره درمحل نگهبانی و ماموریت خود حضوری بموقع و مستمر داشته و تاخیر و تعجیل درورود و خروج ، عامل افت شخصیت شغلی و ذاتی وی خواهد شد .

۲- نگهبان میبایست کلیه اتفاقات و حوادث و ورود و خروج وسایل و کالا و یا افراد و کارکنان را بنا به دستورصادره دردفتر گزارش روزانه (یا دفتر وقایع) با درج ساعت و روزثبت نماید .

۳- نگهبان موظف بانجام همکاری با مامورین کلانتری و پاسگاه حوزه ماموریتی خود بوده و نسبت به شناخت مسئولین و عوامل کلانتری و ایجاد برقراری ارتباط و تعامل با آنان کوشش نماید .

۴- نگهبان در هنگام انجام وظیفه درموضع نگهبانی خود در صورت برخورد با نکات مبهم موضوع را از مسئولین ذیربط سوال نموده تا آمادگی لازم را کسب نماید. زیرا کسب اطلاع و استفاده از تجربیات دیگران جزء وظایف خاص نگهبان میباشد.

۵- نگهبان میبایست هر نوع ایجاد مزاحمت توسط افراد شرور و ارازل و اوباش و لابلای و یا بزهکار و مظنونین در محدوده نگهبانی خود را به مسئولین ذیربط و یا پلیس ۱۱۰ گزارش و سریعاً نسبت به رفع مزاحمت اقدام نماید.

۶- نگهبان میبایست با واحدهای انتظامات و حراست شرکت ها و موسسات جغرافیایی محدوده نگهبانی خود ارتباط و تعامل کامل و لازم را نموده و اخبار جغرافیایی منطقه خود را با آنان تبادل نظر نماید.

۷- نگهبان موظف است اموال مکشوفه یا بجا مانده از سارقین و افراد مظنون در خارج از محدوده نگهبانی خود را فوراً با تنظیم صورتجلسه به کلانتری محل تحویل و درمورد داخل موسسات با روسای بلافاصله خود تبادل نظر نماید.

۸- نگهبان در صورت نیاز به تعقیب و دستگیری سارقین و مظنونین و بزهکاران و سایر اقداماتی که از عهده ایشان خارج است از کلانتری حوزه مربوط درخواست کمک و اعزام نیرو نماید.

۹- نگهبان درموضع نگهبانی خود باید اطمینان حاصل نماید که دربهای ورود و خروج ساختمان اداری و انبارها در ساعات تعطیل بسته و قفل بوده و از لحاظ امنیتی کاملاً مصون و محفوظ باشد.

۱۰- واحد انتظامات و نگهبانی موظف است بطور سیستماتیک و بصورت مختلف تذکرات حفاظی به کلیه کارکنان شرکت یا موسسه داده بالاخص درمورد روشنائی و وسایل برقی - گاز سوز و شیرهای آب دستورالعمل های حفاظتی صادر و توسط نگهبان کنترل گردد.

۱۱- نگهبان باید هر نوع صداهای غیرعادی را در ساختمانهای اداری - انبارها - سوله ها - قسمت های تولید بالاخص در ساعات تعطیل جدی تلقی نموده و درخصوص منبع تولید صدا تحقیق نماید و تا رفع شبهه دست از اقدام نکشد.

۱۲- در صورت استشمام بوهای ناشناخته توسط نگهبان سعی کند منبع انتشار آن را دقیقاً مشخص و در صورت عدم توانایی یا امکانات لازم بلافاصله موضوع را به سرشیفت خود اطلاع دهد.

۱۳- هرنگهبان میبایست تجهیزات موردنیاز خود را همیشه به همراه داشته باشد نظیر چراغ قوه - سوت - دفتر یادداشت - قلم - بی سیم یا هر نوع وسیله ارتباطی و کلید قسمت هائی که قبلاً هماهنگی شده باشد .

۱۴- نگهبان باید از استقرار وسایل و تجهیزات آتش نشانی در محل های اصلی خود و امکان دسترسی سریع و آسان به آنها اطمینان حاصل نماید و نیز با وسایل حفاظت فیزیکی و الکترونیکی و صوتی و تصویری در محل نگهبانی خود آگاهی داشته باشد .

۱۵- در صورت وقوع جرم در حوزه مأموریت نگهبانی ، نگهبان بایستی کلیه راه های خروجی و ورودی به محل واقعه را مسدود و صحنه جرم را کاملاً حفظ نموده و مقامات ذیربط را فوراً مطلع و در جمع آوری اطلاعات در ارتباط با صحنه جرم و حفظ و نگهداری آلات جرم و نمونه ها نظیر : خون - مو - پوکه - گلوله - کارد - چاقو - پیچ گوشتی - میله های آهنی و یا چوبی قیچی - سیم چین ، سوزن - سرنگ - سیم و نخ های پلاستیکی و ابریشمی و سایر لوازم بجا مانده در محل اقدام نماید .

۱۶- نگهبان باید با انواع شگردهای سرقت آشنایی کامل داشته تا بتواند با اقدامات بموقع از وقوع آن جلوگیری نماید مثل سرقت در شب و سرقت در روز که سرقت در شب دو برابر سرقت روزانه است که شامل سرقت منازل ، مغازه ها ، اماکن عمومی و اداری ، اتومبیل و موتورسیکلت و قطعات آن سرقت از موسسات تجاری و صنعتی و بعضاً سرقت های متفرقه

۱۷- سرقت در موسسات و کارخانه ها توسط نگهبانان قابل پیش گیری است و هوشیاری و دقت آنان میتواند تاثیر قابل توجهی در کاهش آن داشته باشد که معمولاً این نوع سرقت بعضاً از بین کارکنان شرکت میباشد .

۱۸- نگهبان باید کلیه اموال منقول و غیرمنقول موسسه خود را شناسائی و آگاهی به آن داشته و برای مراقبت از آن از تکنیک های ویژه کنترلی استفاده کند که این تکنیک ها از طریق مدیران پروژه های حفاظتی باید به نگهبان آموزش داده شود .

۱۹- نگهبان باید کلیه راه های ارتباطی معابر ورودی و خروجی و بافت شهری محل نگهبانی خود را که شامل کوچه ها - بن بست ها خیابانهای یک طرفه و دوطرفه فضاهای سبز مناطق متروکه - نهر آب

رودخانه زمین های محصور متروکه ساختمانهای قدیمی و متروکه - اماکن عمومی و دولتی مراکز تجاری و هنری و نقاط جرم خیز و حادثه ساز منطقه را مورد شناسائی قرار دهد .

۲۰- نگهبان باید شناخت لازم نسبت به جغرافیای محیط و بافت جمعیتی و خصوصیات فرهنگی - دینی - اجتماعی و اقتصادی مردم منطقه خود داشته و با عوارض و تهدیدات بالقوه آن آشنا باشد .

پیش گیری از جرائم در حوزه نگهبانی بالاخص سرقت

از زمانهای بسیار قدیم جرم از مهمترین مشکلات اجتماعی انسان بوده و برای پیش گیری از آن تلاش می کرده اند .

شواهد تاریخی نشان میدهد که برخورد بشر با جرم در زمانهای گذشته دور تا اواخر قرن بیستم بسیار بیرحمانه بوده است و تحقیقات نشان داده که این شیوه ها بر پیش گیری از جرم ها اثر کمتری داشته است تا اینکه دانشمندان تلاش کردند انگیزه های وقوع جرم ها را کشف نمایند و برای پیش گیری از آن چاره جوئی کنند. روشهای سنتی و قدیمی نظیر گشت زنی و یا بازرسی بدنی و یا گماردن نگهبان قادر نخواهد بود که از ارتکاب جرم جلوگیری کند . زیرا انگیزه های ارتکاب جرم بسیار گسترده است . واحد انتظامات و حفاظت فیزیکی دیگر نباید منتظر وقوع خبری در مورد وقوع جرم باشد بلکه باید با استقبال راه های پیش گیری از آن رفته و عوامل جرم را از بین ببرد .

باین خاطر با برخی از تعاریف در مناسبات انسانی و تعامل بین واحد انتظامات و نگهبانی با آنان آشنا میشویم تا بهتر بتوانیم در پیش گیری از جرم در کارخانه یا سازمان گامهای موثری برداریم .

تعریف روابط کار :

یعنی قدرت کنار آمدن با دیگران و مهارت در کسب همکاری کارکنان با واحد انتظامات

تعریف فرهنگ :

فرهنگ به مجموعه ای از کارها گفته می شود که ما بدون کنترلهای بیرونی بر اساس یک حرکت درونی و اقتصادی انجام دهیم .

تعریف وجدان کاری :

عبارتست از احساس مسئولیت نسبت بانجام وظایفی که به فرد محول شده است .

تعریف انضباط کاری :

عبارتست از رعایت و یا اجرای قوانین و مقررات مدونی که شرکت برای اداره انضباط کاری خود تنظیم و به اجرا گذارده است و از کلیه کارکنان خود انتظار دارد که آنرا دقیقاً اجرا نمایند .

تعریف شخصیت :

الگوهای معینی از رفتار و شیوه های تفکر است که نحوه سازگاری شخص را با محیط تعیین می کند .

نظر اسلام درباره شخصیت :

از دیدگاه اسلام انسان مخلوقی است که هنگام زاده شدن دارای فطرتی است بالقوه یعنی بالقوه دارای همه کمالاتی است که میتواند با آنها فعلیت بدهد و همچنین دارای خصوصیات است که افراط و

تفریط در آن سبب دشواریهایی برای او و دیگران خواهد شد .

تعقل مخصوص انسان است که او را صاحب شخصیت میسازد .

با توجه به تعاریف فوق نحوه برخورد با افراد متفاوت است .

از لحاظ تجربه ، تحصیلات ، سلامتی ، اخلاق شکل و قیافه معتقدات و یا رفتارهای تهدید کننده و

مهاجم ، تدافعی و انفعالی رفتارهای عیب جو و لجوج و ستیزه جو و مقاوم و یا رفتارهای عصبی و

احساسی

امروزه در پیشگیری از جرم با توجه به موارد فوق الذکر مراحل مختلفی را طی می کند .

۱- اخطارشفاهی بدون ثبت در سوابق

۲- اخطارشفاهی که تاریخ و نوع اخطار در سابقه پرسنل ثبت میگردد

۳- اخطار کتبی که در سوابق کارکنان نگهداری میگردد

۴- توبیخ

۵- تعلیق و نهایتاً اخراج و قبل از اخراج تغییر در وضعیت شخصی

پیش گیری از جرم در یک موسسه بچند طریق انجام می گیرد .

۱- پیش گیری کیفری

که تکیه بر اجرای سریع آن دارد و تاثیر کلی بر کارکنان یک موسسه می گذارد تا از ارتکاب مجدد آن

جلوگیری گردد.

۲- پیش گیری عام

نقش بازدارندگی داشته و با ایجاد ترس و وحشت و نیز عامل عبرت بر کارکنان باشد.

۳- پیش گیری خاص

هدف اصلی اصلاح مجرم و جلوگیری از تکرار جرم است و اقداماتی جهت بازپروری و اصلاح

۴- پیش گیری غیرکیفری

نظیر سخت گیریهای بی مورد و صدور دستورات شدید که ایجاد واکنش نماید و برای جلوگیری از واکنش کارکنان طرحهایی مطرح میگردد. مثل:

۱- مدیریت طراحی محیط

۲- راهبری خود آگاهانه نسبت به هدف و نظارت

هدف سعی دارد اقدامهای عملی نظیر استحکام و امنیت سازی با استفاده از فناوری روز ارتکاب جرم را دشوار نماید.

نظارت سعی دارد کنترلهای رسمی و غیررسمی را انجام دهد.

مهمترین جرم که در موسسات و شرکت و کارخانجات انجام می گردد موضوع سرقت است ماده ۱۹۷ قانون مجازات اسلامی سرقت را چنین تعریف کرده است.

سرقت عبارتست از ربودن مال دیگری بطور پنهانی

برای پیش گیری از سرقت شناخت و علل و عوامل سرقت و انواع آن ضروری است.

علل و عوامل سرقت به دو نوع تقسیم میگردد:

عوامل بیرونی که شامل عوامل محیطی - خانوادگی - آموزشی اقتصادی - فرهنگی - سیاسی - جغرافیائی و غیره و یا وقوع حوادث ناگهانی مثل جنگ، زلزله و غیره خواهد بود.

عوامل درونی مربوط به رفتارهای فردی است مثل حالات روحی و روانی پرخاشگری، کینه ورزی که شرایطی ایجاد می کند که شخص به سرقت دست میزند.

انواع سرقت

سرقت از نظر عامل ارتکاب به داخلی و خارجی و از نظر نحوه ارتکاب به عادی و جبری تقسیم می گردد.

پیش گیری وضعی از سرقت

۱- دشوار ساختن ارتکاب سرقت

۲- نصب دستگاههای اعلام خطر

۳- مراقبت های رسمی

۴- مراقبت های غیررسمی

۵- پائین آوردن جاذبه های سرقت

نحوه سرقت بالاخص مسلحانه

۱- اخذ اطلاعات لازم از کارگران و سایر افراد بطور ناآگاهانه

۲- ایجاد طرح دوستی با کارگران رها شده یا افراد درون سازمانی بدون توجه به آموزش حفاظتی

۳- با استفاده از جعل عنوان و غصب عناوین و مشاغل

نحوه ارتباط با کارکنان مراجعین و افراد

از آنجائیکه وضع ظاهری هر فرد معرف شخصیت او میباشد چنانچه طرز لباس پوشیدن در فرهنگ

جوامع از ارزش و اهمیت خاصی برخوردار است درگام نخست یک نگرهبان با طرز لباس پوشیدن نوع

تعلق فکری - تعهد و شخصیت اجتماعی وی مشخص می شود لذا یکی از مسائلی است که نباید به

چشم بی اعتنائی به آن نگریست .

نگهبان بایستی باین مهم توجه نماید که آنان نماینده یک سازمان و موسسه بوده و آراستگی وضع

ظاهریشان مورد توجه و قضاوت کارکنان و ارباب رجوع قرار خواهد گرفت .

در اسلام توجه به ظاهر پس از پالایش درونی و مهارت باطن امری ضروری است رسول اکرم به استفاده

از عطر و معطر بودن عنایت ویژه داشته لذا توجه به نکات زیر امری ضروری است .

۱- اصلاح موی سر و نظافت شارب (ریش) و شانه زدن مرتب آن

۲- لباس تمیز و اطو کشیده

۳- کفش واکس زده و بدون پارگی

۴- پوشیدن لباس برابر فصل

۵- پوشیدن جوراب مشکی هنگام خدمت

۶- جلوگیری از اعمال سلیقه در لباس مثل گذاشتن جیب های اضافی در شلوار

- ۷- رعایت آداب حضور در محل کار
- ۸- نحوه استقرار در محل کار یا ایستادن در محل کار
- ۹- رعایت آداب حضور نزد مقام مافوق
- ۱۰- رعایت آداب چگونگی استفاده از خودرو شرکت
- ۱۱- توجه به سلامت جسم و جان
- ۱۲- رعایت آداب غذا خوردن در محیط عام
- ۱۳- رعایت بهداشت فردی
- ۱۴- نحوه مکالمات حضوری
- ۱۵- سکوت بموقع و پاسخ ضروری و نیاز
- ۱۶- رعایت آداب و اصول مکالمات تلفنی
- ۱۷- رعایت آداب و اصول مکالمات با بی سیم
- ۱۸- رعایت آداب و اصول با بلندگو