



التعرف على البضائع المريبة



smsaexpress.com

عن الكتيب:

- الهدف من هذا الكتيب هو تزويد جميع الموظفين العاملين في مجال مناولة الرسائل و الطرود بالمعرفة اللازمة و رفع مستوى وعيهم للارتباط عملهم بأخطار تتعلق بالأمن و السلامة.

الفهرس

3.....	تحديد الرسائل و الطرود المشبوهة.
3.....	ما الذي يجعل الطرد مثيرا للشك؟
3.....	اتخاذ إجراءات حاسمة بخصوص الطرود المشبوهة:
4.....	أ- حدد.....
4.....	ب- اعزل:
5.....	ج- بلّغ:.....
5.....	ملخص التعامل مع الأجهزة المتفجرة:
5.....	معلومات تُقدّم لخدمات الطوارئ:.....
6.....	التهديد بتفجير القنابل:.....
6.....	أهداف التهديد بتفجير القنابل
6.....	أنواع التهديد بتفجير القنابل:
6.....	إجراءات يجب اتخاذها عند استقبال تهديد بتفجير قنبلة:.....
7.....	ما الذي يجب عمله في حالة استلام التهديد؟.....
7.....	نموذج قائمة المراجعة:
8.....	بمجرد انتهاء المحادثة الهاتفية:
8.....	الظروف التي تحتوي على مسحوق:
8.....	العوامل البيولوجية
8.....	طريقة التعامل مع العوامل البيولوجية:
9.....	أعراض التلوث.....
9.....	الاشتباه في إطلاق مادة كيميائية في أحد المرافق:.....

تحديد الرسائل و الطرود المشبوهة

تستلم سمسا في كل يوم أنواعا كثيرة من الرسائل و الطرود.

الطرود المشتبّه فيه هو: أي طرد يثير مظهره أو بطاقته التعريفية الشكوك حول محتوياته.

إذا قابلتك رسالة أو طرد مشتبّه فيه، فإن أفضل طريقة للوقاية هي أن تكون ملماً بجميع أنواع الرسائل والطرود التي تتعامل معها عادة بالإضافة إلى وعيك بكل ما يمكن أن يكون مشكوكا فيه. يمكنك، بمساعدة ما أشرنا إليه من معرفة و وعي، أن تحدد الشيء الذي يعتبر خارجا عن المألوف.

ما الذي يجعل الطرد مثيرا للشك؟



- عدم وجود عنوان لإعادة الرسالة للمرسل
- استخدام علامات مقيّدة
- مواد تغليف أكثر من اللازم
- معنون للوظيفة فقط بدون ذكر الاسم
- بقع زيتية، تغيّر في اللون، أو التبلّ على مادة التغليف
- طوابع بريدية أكثر من اللازم
- أن يكون صلبا أو كبير الحجم بالنسبة لوزنه
- ليس متوازنا و غير مستوٍ
- أسلاك بارزة
- رائحة غريبة
- ذكر اسم المرسل إليه مع الوظيفة الخطأ
- بقع زيتية، تغيّر في اللون أو تَبَلُّر على مادة التغليف.
- شرائط لاصقة أو خيوط زائدة عن الحد

اتخاذ إجراءات حاسمة بخصوص الطرود المشبوهة:

أ- **حدد:** القدرة على أن تحدد و تتعرف على خصائص الطرد / الرسالة المشبوهة.

ب- **اعزل:** عزل ,فصل الطرود و الرسائل المشبوهة و اتخاذ كافة التدابير الاحتياطية.

ج- **بلّغ:** إبلاغ كل الجهات المعنية فورا و الاتصال بأرقام الطوارئ متى ما كان ذلك ضروريا.

أ- حدد

حدد الطرد المريب من خلال:

- الطرد صلب، حجمه أكبر من وزنه، غير متوازن أو غير مستوي
- شكل أو توازن غير عادي
- زيادة في وزن الطرد مقارنة بحجمه
- مادة تغليف زائدة عن الحد و غير عادية
- طوابع بريدية زائدة عن الحد، أو عدم وجود طوابع بريدية أو أنها موجودة و لكن لم يتم شطبها.
- شريط لاصق أو خيوط زائدة عن الحد
- حديد أو رقاقة من الصفيح، أو أسلاك بارزة
- تكتكة (كصوت الساعة) أو صوت غير عادي
- رائحة غريبة و قوية غير متوقعة من الطرد
- بقع زيتية، تغيّر في اللون، أو تبلر على ورق التغليف.
- تسرب من الطرد
- وجود أي شيء ليس له في العادة علاقة مع محتويات الطرد المعلن عنها.
- إذا كان هناك خطأ في تهجئة كلمة من الكلمات الشائعة
- الطرود المعلنونة للوظيفة فقط بدون ذكر لإسم أو مسمى الوظيفي غير صحيح
- العناوين مكتوبة بخط اليد أو مطبوعة بطريقة رديئة
- لا يوجد عنوان لإعادة الشحن (عندما يكون ذلك العنوان متوقعا)
- المدينة أو الولاية في العلامة البريدية لا تتطابق مع عنوان إعادة الشحن
- وجود علامات محددة على سبيل المثال: "شخصي" أو "خاص" أو "يُفتح فقط بواسطة.." و "عاجل".
- تعليمات غير عادية أو محددة بصورة دقيقة مثلا: "افتح هذا الطرف أولا"
- وصول الطرد في ظروف غير عادية
- علامات تلاعب واضحة على الطرد

ب- اعزل:

- ضع الطرد برفق على الأرض و أغلق الأبواب لتأمين المنطقة
- لا تفتح أي طرد مشبوه أو رسالة مشبوهة و لا تلمس أي مادة مشبوهة
- لا ترج أو تفرغ محتويات أي مادة مشبوهة
- لا تنقل الطرد / الرسالة المشبوهة إلى مكان آخر أو تعرضها على أناس آخرين أو تسمح لآخرين بفحصها
- ضع الطرد أو الرسالة على سطح ثابت
- لا تستنشق، تلمس، تتذوق أو تنظر من قرب لأي طرد أو رسالة مشبوهة أو محتوياتها التي تكون قد انسكبت
- لا تحاول تنظيف المادة إذا كانت محتويات الرسالة أو الطرد قد سالت فعلا
- اغسل يديك بالماء و الصابون و خذ دشاً بالماء و الصابون في أقرب وقت ممكن

- ابعاد أي ملابس ملوثة و وضعها في كيس بلاستيكي يمكن إغلاقه؛ سلّم الكيس للجهات الأمنية المسؤولة. الملابس غير الملوثة لا تشكل أي تهديد يُذكر و لا داع للتخلص منها و يمكن غسلها في مغاسل عادية.
- لا تضع المواد المبيضة أو المطهرة على جسمك
- لا تحاول أن تقوم بمناولة الطرد مرة أخرى لأن عدم حمل الطرد ثانية سيقفل من البصمات الموجودة عليه مما سيساعد الشرطة على تحديد الجناة المحتملين
- لا تحاول إتلاف الطرد لوحدك
- قم بإخلاء المنطقة إذا طلب منك ذلك مشرفك أو مسؤول الأمن.

ج- بلّغ:

- في حالة وجود طرد مشبوه، حتى إذا لم يتم استلام تهديد، هناك عدة أشياء يمكن القيام بها:
- لا تلمس الطرد/ الرسالة المشبوهة
- اسأل مَنْ في المكتب إذا كان فيهم أحد يعرف الطرد المشبوه أو محتوياته
- اسأل إذا كان هناك أي شخص يتوقع أي شيء داخل الطرد
- لاحظ وجود أي كتابة، أسماء، أو عناوين قد تكون مكتوبة على الجزء الخارجي من الطرد
- اتصل على كل من ورد اسمه في الطرد لمعرفة ما إذا كان لديهم علم بالطرد و محتوياته
- اتصل على رقم الطوارئ (xxx) إذا لم يتم تحديد ماهية الطرد / الرسالة بالطرق أعلاه، أبعاد الآخرين من موقع الطرد / الرسالة المشبوهة إلى أن يصل فريق الطوارئ.

ملخص التعامل مع الأجهزة المتفجرة:

- لا تلمس إطلاقاً أو تحرك أو تفتح الطرد المشبوه
- إذا كنت ممسكاً به، ضعه على الطاولة
- لا تضع الطرد المشبوه في دولاب أو صندوق
- أتركه في مكان يمكن لخدمات الطوارئ أن تراه بسهولة (عليك اتباع توجيهات سياسة المرفق الذي تعمل فيه).
- مغادرة الغرفة و إخلاؤها – إغلاق جميع الأبواب و النوافذ. اغلق المنطقة و لا تسمح بدخولها.
- أوقف نظام التكييف فوراً
- لا تستعمل أجهزة الراديو، الجوال أو الأجهزة الإلكترونية في منطقة الطرد المشبوه.
- اتصل على خدمات الطوارئ

معلومات تُقدّم لخدمات الطوارئ:

- كيف يبدو الطرد المشبوه
- من الذي رأى و لمس الطرد؟
- ما السبب الذي أدى للاشتباه في الطرد؟
- أين وُضع وكيف يمكن تحديده؟
- قَدِّم خريطة للموقع – و رسم كروكي للغرفة

- متى و كيف وصل الطرد؟
- من الذي اكتشف الطرد و تعرف عليه؟
- هل هناك أي سبب معروف يؤدي إلى أن يرسل شخص ما قنبلة؟
- ما هي إجراءات الإخلاء التي تم تطبيقها
- أين تم عزل الذين تعرضوا للطرد المشبوه؟

التهديد بتفجير القنابل:

التهديد بتفجير القنابل يمكن تعريفه بصفة عامة على أنه التهديد - الذي عادة ما يكون شفهيًا أو مكتوبًا - بتفجير أجهزة متفجرة أو حارقة تؤدي إلى إتلاف الممتلكات، الوفاة أو الإصابات سواء كانت مثل تلك الأجهزة موجودة بالفعل أم لا.

أهداف التهديد بتفجير القنابل

دوافع و أهداف التهديد بتفجير القنابل عادة ما تكون واحدة من إثنين:

- **المتصل المخادع:** الهدف في معظم الأحيان خلق جو من الفزع و القلق على أمل أن تتوقف النشاطات الاعتيادية أو العمليات في الموقع الذي يُزعم أن المتفجرات وضعت فيه.
- **المتصل الذي يمكن تصديقه:** هو المتصل الذي لديه معلومات محددة أو يعتقد بأن متفجرات قد وضعت أو سوف يتم وضعها و هو أو هي تود أن تحذر من التهديد لتقليل الإصابات أو تلف الممتلكات. قد يكون المتصل هو الشخص الذي وضع القنبلة أو شخص آخر على علم بالمعلومات المتعلقة بالمتفجرات و يعتقد بأنها صحيحة.

أنواع التهديد بتفجير القنابل:

التهديد بتفجير القنابل عادة ما يتم من طريق الهاتف، لكن مثل هذا النوع من التهديدات يمكن أيضا إرساله بالبريد العادي أو الإلكتروني. كذلك يمكن أن يكون التهديد ضمناً باكتشاف طرد أو رسالة مشبوهة أو أي شيء آخر، حسب الظاهر، يبدو كالقنبلة أو يحدث صوتا كالقنبلة.

إجراءات يجب اتخاذها عند استقبال تهديد بتفجير قنبلة:

- على الشخص الذي يتلقي تهديدا عبر الهاتف بتفجير قنبلة أن لا يقطع المحادثة الهاتفية مع المتصل و أن يحاول، إذا كان ممكنا، الحصول على أكبر قدر من المعلومات قبل أن ينهي المتصل المحادثة.
- دوّن كل شيء على ورقة لتكملة قائمة مراجعة التهديد بتفجير القنابل
- اطلب من أحد زملائك، إذا كان ذلك ممكنا، أن يستمع إلى الاتصال أو نشط وحدة التسجيل في الجوال، إن وجدت.
- كن هادئا و مهذبا

ما الذي يجب عمله في حالة استلام التهديد؟

- إذا ظهر رقم هاتف الشخص المتصل – أكتب ذلك الرقم
- دون وقت و تاريخ المحادثة الهاتفية
- اسأل أين و متى سوف تنفجر القنبلة
- اعمل على إطالة أمد الحديث لأطول فترة ممكنة.
- انتبه لأي ضوضاء خلفية مميزة – هل توجد هناك أصوات أجراس؟ هل تسمع أي أصوات أخرى؟
- هل يبدو المتصل على معرفة بالشركة؟ هل كان يتحدث عن مجالات محددة؟
- اتصل على مشرفك أو مديرك فوراً.
- حاول تكملة قائمة المراجعة الخاصة بـ " التهديد بتفجير القنابل "

نموذج قائمة المراجعة:

- كن هادئاً و لا تضطرب أو تتسبب في اضطراب الآخرين
لا تترك الشخص المتصل ينتظر على الخط الهاتفي و لا تحوله إلى خط آخر.
- هل لاحظت رقم المتصل مبيناً في هوية المتصل؟
 - دون زمن استلام المحادثة.....و زمن إنهاؤها.....
 - أكتب ما قاله المتصل بالضبط:.....
 - اسأل المتصل ليعيد ما قاله لكي تأخره، ثم اطرح عليه الأسئلة التالية:
 - ما هي مواعيد انفجار القنبلة؟..... أين توجد؟.....
 - في أي طابق؟ أي منطقة؟.....
 - ما نوع القنبلة؟..... وصف القنبلة؟.....
 - لماذا وضعت هذه القنبلة في المبنى؟
 - وصف الصوت:
 - ذكر.....أثنى.....متوتر..... شاب..... كبير السن.....
 - منتصف العمر..... فظ..... مهذب..... اللهجة (طريقة النطق).....
 - هل توجد أي إعاقة تعيق الصوت؟.....
 - هل يستعمل ذلك الشخص أي عبارات غير عادية؟.....
 - هل تعرفت على الصوت؟.....
 - إذا تعرفت عليه، فمن هو في رأيك صاحب ذلك الصوت؟.....
 - هل هناك أي ضوضاء خلفية للصوت؟.....
 - من النوع الموسيقي؟ من نوع المحركات الدائرة؟.....
 - أجراس؟ أبواق سيارات؟..... طائرات؟.....
 - قطارات؟..... آليات؟..... أي عوامل أخرى مساعدة؟.....
 - هل أشار الشخص المتصل بأي طريقة إلى أنه يعرف شركتنا؟
 - دون الكلمات التي قالها.

بمجرد انتهاء المحادثة الهاتفية:

- قم بإبلاغ المدير أو المشرف
- أكمل تقرير التحذير الرسمي الخاص بتفجير القنابل
- لا تُعِد سماع الهاتف إلى مكانها ليعطي الهاتف إشارة انشغال الخط مما قد يساعد في تتبع الاتصال الهاتفي.

الظروف التي تحتوي على مسحوق:

- لا تقم بتنظيف المسحوق
- قم على الفور بتغطية المحتويات التي انسكبت بأي شيء و لا تكشفها!
- غادر الغرفة و أغلق الباب أو جزءاً من المنطقة لمنع الآخرين من الدخول أو التعرض للتلوث.
- بعد ذلك اغسل يديك بالصابون و الماء لتجنب نشر أي قدر من المسحوق على وجهك.

العوامل البيولوجية

- يمكن أن تكون في شكل سائل، رذاذ أو جاف (ذرات جافة ناعمة - مسحوق)
- المظهر الحقيقي قد يتغير حسب طريقة التصنيع
- بقايا مسحوق
- صوت سائل
- وزن يزيد على الحجم (سائل)
- تغليف أو إغلاق غير عادي
- بقع غير عادية على الطرد (قطرات صغيرة / زيتية)
- رائحة غير عادية صادرة من الطرد
- لا يوجد عنوان لإعادة الرسالة في الوقت الذي يتوقع فيه مثل هذا العنوان.
- عبارات تنص على أن يتم فتح الطرد بواسطة شخص معين فقط
- علامات أخرى غير عادية

طريقة التعامل مع العوامل البيولوجية:

- لا تلمس إطلاقاً أو تحرك أو تفتح الطرد المشبوه.
- إذا كنت ممسكاً به ضعه برفق على المكتب
- لا تضعه في دولاب أو صندوق
- أتركه في مكان يمكن لخدمات الطوارئ أن تراه بسهولة (عليك اتباع توجيهات سياسة المرفق الذي تعمل فيه).
- مغادرة الغرفة و إخلاؤها - إغلاق جميع الأبواب و النوافذ. اغلق المنطقة و لا تسمح بدخولها.
- إغلاق المنطقة و منع الوصول إليها
- أوقف نظام التكييف فوراً
- اتصل على خدمات الطوارئ

أعراض التلوث

- انتبه لأي انتشار ليس عاديا و غير متوقع لمرض غير محدد
- الأمراض الشبيهة بالانفلونزا، الحمى، الالتهاب الرئوي الحاد
- صعوبة في التنفس
- إضرابات نزفية
- طفح أو تهيج جلدي،
- إسهال
- ضعف العضلات، الشلل

الاشتباه في إطلاق مادة كيميائية في أحد المرافق:

- لا تحاول إطلاقا تحديد مصدر العامل الكيميائي
- إخلاء الموظفين من المنطقة
- إبلاغ خدمات الطوارئ
- عزل الذين تعرضوا للمادة الكيماوية من البقية بحيث تكون المسافة (٥٠ قدما)
- أغلق جميع الأبواب و النوافذ
- أوقف نظام التكييف
- تصرف حسب خطة الاستجابة الخاصة بالمرفق
- لا يصيبك الذعر و الهلع
- اتبع التعليمات المقدمة من خدمات الطوارئ.

من المسؤول؟

الأمن و السلامة مسؤولية كل واحد منا! لذا عليك أن تكون:

- يقظاً
- حذراً
- منتبهاً
- آمناً





smsaexpress.com