



New Zealand
POLICE
Nga Pirihimana O Aotearoa

New Zealand Government



من الممكن التقليل من او منع الخسائر الناجمة عن الجرائم.

تم اعداد هذا الكتيب خصيصاً لأصحاب المتاجر، وأصحاب الأعمال الصغيرة والموظفين العاملين بها لغرض مساعدتهم على التعرف على وسائل لمنع الجرائم، ولتعريفهم بالنشاطات الإجرامية ووضع حد للمخالفين للقانون.

احتفظ بهذا الكتيب كمرجع في متناول يدك. إنه يُقدم لك نصائح لمساعدتك على منع حدوث الجرائم والحفاظ على سلامتك وكذلك التعامل مع الاعتداءات وأشكال الشهود.

خذ بنصائح هذا الكتيب لتجعل من محل عملك مكاناً آمناً لك ولوظيفك ولزبائنك.

المعلومات الواردة في هذا الكتيب عامة في طبيعتها والهدف منها هو الأغراض التثقيفية والتعليمية فقط. ولا يجب أخذ أي شيء وارد في هذا الكتيب على أنه النصيحة النهائية الفاصلة في منع حدوث الجرائم. ولا يجب أن يفهم أنه كذلك. فكل موقف يختلف عن غيره من المواقف. استشر الشرطي المحلي في منطقتك للتعرف على النصائح الخاصة بمنع حدوث الجرائم فيما يتعلق بوضعك الخاص.

الفهرس

2	سرقة المحلات التجارية
7	السطو
8	إدارة الأموال النقدية
10	تزوير بطاقات الائتمان
12	تزوير الشيكات
14	منع حدوث الجرائم من خلال التصميم البيئي
17	السطو التجاري
20	الزبائن العدوانيون والمتسلطون
22	التعدي على الممتلكات
23	السرقه من قبل الموظفين
26	تزوير إعادة المنتجات
29	حماية البضائع المخزنة لديك
31	التحرش الجنسي
32	العمل بدوام غير منتظم
34	دعم الأعمال
36	أسئلة شائعة متكررة
	الاستثمارات التي يمكن تصويرها:
42	إنذار تعدي على الممتلكات
44	استمارة تعزيز ذاكرة الشاهد - ذكر
46	استمارة تعزيز ذاكرة الشاهد - أنثى
48	معلومات هامة
49	ملاحظات

سُرقة المحلات التجارية

كن مهنيًا

- الموظفون المدربون جيداً والذين يستمتعون بعملهم هم أكثر القوى الرادعة فعالية في أي محل تجاري.
- قم بتحية كل زبون وأعطه اهتماماً مباشراً حالما يدخل متجرِكَ. إذا لم يكن بوسعك خدمته مباشرة، فاجعله يدرك أنك تشعر بوجوده عن طريق التواصل بالنظر إلى عينيه.
- ثِقْ بأحاسيسك الغريزية.
- لا تصنّف الناس - أي شخص يمكن أن يسرق وأي شيء يمكن أن يتعرض للسرقة.

إذا كنت تعتقد أن في متجرِكَ لصاً محتملاً

- لا تخف من الاقتراب من المشتبه به مرة ثانية أو ثالثة لتسأله إذا كان بوسعك مساعدته. يشعر اللصوص بالاضطراب عندما يقترب منهم موظف المحل - فذلك يجعلهم يشعرون بأنك على علم بنواياهم.
- الزبائن الحقيقيون لن ينزعجوا من اهتمام موظفيك بهم.

إذا كنت تعتقد أن هناك سرقة قد حدثت

- فكّر بسلامتك في كافة الأوقات. استدع موظفاً آخر لمساعدتك. وإذا شعرت أن سلامتك بخطر في أي مرحلة، دع المشتبه به يغادر.
- تقدّم من المشتبه به وعرفه بنفسك. حافظ على مسافة آمنة بينك وبينه.
- كن لطيفاً. لا تكن عدوانياً.
- أخبره بما رأيته يفعل.
- اطلب منه العودة معك إلى مكتبك.

إذا كان المشتبه به متعاوناً

- إذا كنت بمفردك فامش خلف المشتبه به إلى المكتب. إذا كان هناك من يساعدك، فاجعل الموظف الآخر يمشي أمام المشتبه به ليرشده إلى الطريق.
- راقب المشتبه به لتري إذا ما ألقى ببعض المواد المسروقة.
- في المكتب دع المشتبه به يجلس في منطقة لا يمكنه فيها أن يخبئ الأشياء المسروقة أو يسرق أشياء أخرى. (اقترح - اترك باب مكتبك مفتوحاً بينما تتحدث للمشتبه به، أو ليكن معك موظفاً آخر كشاهد لكي لا يتهمك المشتبه به بسوء معاملته).
- قم بتدوين أي إيضاحات أو اعترافات.
- اتصل برقم الطوارئ 111 واطلب الشرطة.
- عندما تصل الشرطة، سيتحدثون معك أولاً، وسيقومون باستجواب المشتبه به ويقررون فيما إذا كانت هناك حاجة لاعتقاله. كما سيقومون بتفتيش المشتبه به وإعادة أشياءك المسروقة.
- بناءً على طبيعة الشيء المسروق، يمكن للشرطة أخذه كدليل إثبات. وإذا حدث ذلك فسيقومون بإعطائك وصلاً بذلك. وسيطلبون من المحكمة الإذن بإعادة ذلك الشيء لك.
- قد ترغب في إصدار إنذار بعدم التعدي على الممتلكات للمشتبه به، بحيث تكون عودته إلى متجر غير قانونية لمدة تصل إلى سنتين كحد أقصى. توجد استمارة إنذار بعدم التعدي على الممتلكات خلف هذا الكتيب.



إذا كان المشتبه به عدوانياً أو قام بالهرب

- من الأفضل أن تدع المشتبه به يهرب لئلا تعرض نفسك لخطر مهاجمته لك.
- إذا شعرت أنك بأمان بشكل كاف لتلحق به، فافعل ذلك وحافظ على مسافة آمنة.
- قم بإبلاغ موظف آخر بأنك ستلحق بالسارق خارج المتجر واطلب منه الاتصال بـ 111 وطلب الشرطة.
- يجب على الشخص الذي يتصل بالشرطة إبلاغهم عن عنوان متجرك وما هو شكلك وشكل المشتبه به وفي أي اتجاه انطلقت.
- إذا كنت تلحق بالسارق، فخذ هاتفك النقال معك إذا أمكن ذلك. اتصل بـ 111 وأبلغ الشرطة بأنك تلحق بسارق متجرك. أخبرهم أيضاً بموقعك وبإجهادك.
- عندما ترى سيارة الشرطة قم بالتأشير لها بيدك وعرف عن نفسك.
- أعط الشرطة وصفاً للسارق. (استخدم استمارة تعزيز ذاكرة الشاهد - انظر الصفحات 46 و 48).

مخالفة شروط الدخول للمتاجر

- ليست المحلات التجارية مكاناً عاماً. يكون للأفراد من العامة ترخيص ضمني للدخول الى المحلات التجارية او ما شابهها من الاماكن العامة. قد يتم الغاء هذا الترخيص في أية لحظة، وحينها يعد الامتناع عن مغادرة ذلك المكان جريمة انتهاك حرمة المكان.
- ولأن المحلات التجارية هي ليست مكاناً عاماً، فمن الممكن أيضاً وضع شروطاً خاصة للدخول اليها. قد يكون تفتيش الحقائب احدها. فإذا لم يكن الشخص مستعداً للالتزام بهذه الشروط، فعليه مغادرة المحل.
- ويجب وضع اللافتة التي تشير الى وجوب تفتيش الحقائب في ذلك المحل في مكان بارز لكي لا يفاجأ الزبائن بهذا الطلب. وعدم وضع اللافتة التي تشير الى وجوب تفتيش الحقائب في مكان بارز قد يجعل من عملية التفتيش غير قانونية.

الاطفال وصغار السن

جميع المخالفات المرتكبة من الاطفال (دون سن 14 سنة) ومن صغار السن (بين عمري 14 الى 17 سنة) يتوجب الابلاغ عنها. يشجع هذا على احترام السلوك القانوني ويساعد الشرطة على معرفة العناصر المخالفة للقانون بشكل متكرر والتوصل الى اساليب لاصلاحهم والوقاية منهم.

سوف تقوم الشرطة باستجواب الطفل أو صغير السن. ومحاولة استرداد ما هو خاص بك. وترك الطفل أو الصغير مع احد والديه أو ولي أمره.

يتم التعامل مع معظم حالات المخالفات التي يرتكبها الاطفال. ما عدا الجرائم الجسيمة منها. بأسلوب التحذير أو اعطاء حلولاً بديلة. وكذلك الحال مع صغار السن بأن يُعطى الصغير تحذيراً أو يُحال الى "ندوات لجنة العائلة" في حين يتم احالة المخالفين بشكل متكرر أو مرتكبي الجرائم الجسيمة فقط للمثول امام "محكمة الشباب".

وتعمل الشرطة في ظل الفقرة 208 من قانون "الأطفال وصغار السن وعوائلهم" لعام 1989 الذي ينص على أن لا ينبغي اقامة الدعوة الجنائية ضد طفل أو صغير السن إذا توفرت الوسائل البديلة للتعامل مع هذه الحالة. إلا إذا اقتضت المصلحة العامة غير ذلك.

ويمكن اصدار بلاغ بالمخالفة ضد طفل أو صغير في السن اذا ضبط متلبساً بالسرقة في المتجر أو كان برفقة الغير من المتلبسين بالسرقة والاعتداء على حقوق الغير.



سيناريو الابلاغ عن سرقة حصلت في المتجر

أنت تشهد أحد الزبائن ينتشل أشياء من على الرف ويضعها في حقيبة. تقوم بإبلاغ زميل في العمل وتدون ما شاهدت. يتجه الزبون الى المخرج وتساءله إذا كان سيشتري الأشياء التي في حقيبته. يفر الزبون هرباً من المتجر. تتصل بالرقم 111.

يجيب موظف بدالة اتصالات تلکوم	ما هي الخدمة المطلوبة؟
يجيب موظف الاتصال لدى الشرطة	طوارئ الشرطة. أين حدث الطارئ؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	هل لك أن تعطيني اسم لاقرب شارع؟ [لنتم تحديد الموقع]
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	ما الذي يحصل هناك؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	متى حصل هذا؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	في أي اتجاه انطلقوا؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	كيف غادروا؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	هل لك أن تعطيني أوصافهم؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	هل لحق بهم أحد؟ ما هو رقم هاتفه النقال؟ أين هم الآن؟ ما الذي تم انتشاله؟ ما هي قيمة تلك الأشياء؟ هل كان أحد برفقتهم؟ من سيقابل الشرطة في المتجر؟
وأنت جيب	
موظف الاتصال لدى الشرطة	وعند حصول موظف الاتصال على كل المعلومات المطلوبة. سوف ينهي المكالمة: "لدي كل ما احتاجه من التفاصيل. سوف تصلكم الشرطة بعد قليل. وإذا استجد شيء، الرجاء الاتصال مرة أخرى على الرقم 111."

السطو

كن مهنيًا



- حياتك وسلامتك أهم من المال.
- تأكد من أن كل موظف لديك يعرف ما ينبغي عليه فعله في حال حدوث سطو.
- قم بتطوير مجموعة من الإجراءات التي يجب اتباعها.
- ليكن هدفك أن يغادر السارق دون أن يلحق الأذى بأي شخص.

ملاحظة: تستغرق معظم عمليات السطو أقل من دقيقة واحدة.

نصائح تساعدك على النجاة

- حافظ على هدوئك.
 - افعل ما يُطلب منك.
 - اعتبر أن كافة الأسلحة النارية حقيقية ومحشوة بالطلقات.
 - انتبه بعناية لمواصفات السارقين. ولكن لا تَدَقْ مطوَّلاً.
 - انتبه للاتجاه الذي ينطلق إليه السارقون ودَوِّن مواصفات السيارة ورقم لوحاتها إذا كان يمكنك القيام بذلك بأمان.
 - حالما يغادر السارقون اتصل بـ 111 واطلب الشرطة.
 - لا تدع الناس يدخلون إلى المنطقة التي استخدمها السارقون.
 - اطلب من الشهود الانتظار حتى تأتي الشرطة وتحدث معهم.
- إذا كان لديك وقت قبل وصول الشرطة. اطلب من الجميع كتابة وصف للسارقين وسياراتهم. (استخدم استمارات تعزيز ذاكرة الشهود على الصفحات 46 و 48).

- لا تلعب "دور البطل".
- لا تقم بملاحقة السارقين.
- لا تقاوم.
- لا تلمس أي شيء قام السارقون بلامسته.
- لا تقم بحركات مفاجئة أو تتحدث إلى السارقين أو تَدَقْ بهم.



إدارة الأموال النقدية

يمكن أن تعمل إجراءات الإدارة الآمنة للأموال النقدية على تقليل فرص حدوث سرقات وسطو على الأموال النقدية.

قم بعدّ المال بعيداً عن أعين الناس.

لا تناقش عمليات أخذ المال النقدي في العلن.

تأكد من ألا تكون خزنة المال في مكان عام وأنها في مكان آمن لا يمكن للعامّة الوصول إليه.

قم بإفراغ صناديق المحاسبة من المبالغ النقدية بشكل منتظم وأودعها في البنك أو وضعها في خزنة محكمة. تتوفر خزانات إسقاط المال والإغلاق الذاتي لدى شركات الأمن.

قبل أن تقوم بوضع كميات كبيرة من المال في صناديق المحاسبة أو إخراجها منها لدى بداية اليوم أو نهايته. تأكد من أن المتجر مقفل وآمن وأنه لا يوجد داخل المتجر إلا الموظفون.

نقل المبالغ النقدية

يمكنك أن تقوم بالتعاقد مع إحدى شركات نقل الأموال في حال الحاجة لجمع أو نقل مبالغ كبيرة من المال بشكل دائم. هذه أكثر الوسائل أماناً.

إن مغادرة مكان العمل مع حمل مبالغ نقدية تعتبر مخاطرة كبيرة إذ يكون حامل المبالغ النقدية في موقف ضعيف لدى بداية أو نهاية الرحلة. النصائح التالية تساعد على تقليل خطر حدوث سرقة وهجوم عندما ينقل الموظفون المبالغ النقدية - سواءً عند المشي أو ركوب السيارة - إلى البنك.

- قم بتنويع أوقات التسليم والاستلام يومياً لإزالة احتمال توقع حرك المال والأوقات التي يتم نقله فيها.
- قم بتشجيع الموظفين الذين يأخذون الأموال إلى البنك بارتداء ملابس خارجية (كالسترة مثلاً) حتى لا يتم التعرف على الملابس الموحدة للشركة ولا يمكن تتبع الموظف من خلال زيّه.
- دائماً قم بتكليف الموظفين البالغين بأخذ الأموال النقدية إلى البنك، وإن أمكن ذلك. قم بتكليف أكثر من شخص واحد للمساعدة على مرافقة المال.

- لا تنقل الأموال النقدية مستخدماً كيس نقود يحمل شعاراً لأحد البنوك. إذا كنت تريد نقل المال داخل كيس، فاستخدم كيساً لا يبدو أنه يحتوي على مال.
- استخدم أسرع الطرق وأكثرها ازدحاماً لتصل إلى البنك. امش باتجاه السيارات القادمة وليس باتجاه السيارات التي تأتي من خلفك.
- قم بإبلاغ الموظفين الآخرين بموعد ذهابك إلى البنك والوقت المتوقع لعودتك.
- حمل هاتفاً نقالاً معك.
- يمكنك تزويد موظفيك بجهاز إنذار شخصي لاستخدامه عند تعرضهم للهجوم.
- إذا كنت تقود سيارتك إلى البنك فحاول تغيير طريقك لإزالة احتمال توقع خرق المال.
- كن متيقظاً وحذراً من الأشخاص المثيرين للشبهات أو السيارات الذين قد يلحقون بك.
- قم بإقفال أبواب السيارة خلال رحلتك إلى البنك. ولا تتوقف.

تزوير بطاقات الائتمان

يمكنك اتخاذ الخطوات للتعامل مع الاستخدام الغير قانوني أو التزوير لبطاقات الائتمان:

- **استمع لأحاسيسك الغريزية.** فإذا كنت تشعر أن شخصاً ما يحاول إعطائك بطاقة مزورة، فقد تكون أحاسيسك الغريزية صحيحة!
- **انظر لتعرف من أين تم أخذ البطاقة.** هل هي منفردة تم استخراجها من جيب الشخص الذي يقدمها؟ إذا كانت كذلك فانتبه، فالبطاقات الحقيقية غالباً ماتكون محفوظة ضمن حافظة بطاقات أو محفظة النقود.
- **اطلب هوية تحتوي على صورة الشخص لتتأكد أن الشخص الذي يقدم البطاقة لاستخدامها هو صاحب البطاقة الحقيقي.**
- **عادةً ما تكون الأرقام على بطاقة الائتمان مطابقة لما هو على فاتورة السحب من Eftpos (آخر 4 أرقام في الغالب).**
- **إذا شككت بالتزوير عند استخدام بطاقة الائتمان، فيمكنك الاتصال بمركز بطاقات الائتمان والموجود رقمه عادةً على ظهر البطاقة. وفي كل الأحوال احرص على أن أي تخويل يُعطى لا يعتبر ضماناً للدفع.**
- **احفظ الإيصال الذي يحمل التوقيع ضمن مغلف ورفي لأنه يمكن أن يحمل بصمات يمكن التعرف من خلالها على الشخص.**
- **لا تعرض نفسك للأذى الشخصي عند محاولة الاحتفاظ ببطاقة ائتمان مشبوهة.**
- **انتبه الى اختلاف اشكال البطاقات الائتمانية و تطورها المستمر. وقد يكون للبعض منها الرقائن الدقيقة للحفاظ على السرية. وهناك ايضا بطاقات الائتمان التي تعمل عن بُعد وبطاقات السحب الآلي واجهزة الهواتف الخلوية العاملة بتكنولوجيا اللمس، والتي يمكنها السحب مثل بطاقات الائتمان.**

أشياء يجب الانتباه لها



التوقيع: هل يطابق التوقيع على إيصال الدفع التوقيع الموجود على البطاقة؟

شريط التوقيع: هل تم تغييره؟ يجب أن يحتوي على الأربعة أرقام الأخيرة من رقم الحساب مكتوبة بالعكس بالخط المائل.



الشفرة السرية للبطاقة: 4 أرقام على الجهة الامامية من البطاقة أو 3 أرقام على شريط التوقيع. لا تكون هذه الأرقام بارزة ابداً. (وضعت لاستخدامها في التحقق عند السحب باستخدام البطاقة خلال الهاتف أو الانترنت).

تزيوير الشيكات

يستطيع اللصوص الاستيلاء على الشيكات بسهولة. وأي شخص يتوقع استلام شيك يجب أن يتوخى الحذر. فالتحقق من ذلك ضروري جداً. اتخذ الاجراءات المتبعة في مكان عملك.

الهوية الشخصية للتعريف

- دائماً اطلب بلباقة رؤية هوية تحمل صورة شخصية كرخصة قيادة أو جواز سفر.
- اطلب من الزبون كتابة اسمه بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه خلف الشيك ثم يقوم بتوقيعه.
- إذا غالبتك أية شكوك حول سلامة الشيك. فيمكنك الاستفسار عنه من البنك قبيل تسليم البضاعة.
- لا تحكم على الناس من مجرد منظرهم. سواء كانوا رجالاً أو نساءً، أو شباباً أو شيوخاً - ومها كانوا يرتدون ثياباً أنيقة - إذ يمكن لأي شخص تقديم شيكات مزورة.
- غالباً ما يرتدي المحتالون المحترفون الواصلون من أنفسهم ثياباً أنيقة ويكونوا جذابين لمساعدتهم على إغجاب مهمتهم.
- إذا حصلت على شيك مسروق أو مزور. احتفظ به ضمن مغلف ورقي لأنه يمكن أن يحمل بصمات يمكن التعرف من خلالها على الشخص.
- لا تعرض نفسك لخطر الأذى الشخصي عند محاولة الاحتفاظ بشيك مشبوه.

أشياء يجب الانتباه لها



التاريخ: انتبه للشيكات القديمة (التي تكون أقدم من ستة أشهر) أو الشيكات بتواريخ آجلة.

الفرع: هل هو شيك محلي؟ إن لم يكن كذلك، قم بتدوين رقم لوحة سيارة الشخص الذي يقدمه.

الشيكات النقدية: انتبه من الشيكات التي تدفع "نقدًا".

الاسم: هل هو نفس الاسم الظاهر في التوقيع؟

التوقيع:

لا تقبل أبداً أي شيك موقع من قبل شخص غير الشخص الذي يقدمه. إذا كان الشيك موقعاً سلفاً، فاطلب من الشخص الذي يقدمه أن يوقع نفس التوقيع مرة أخرى على ظهر الشيك ثم قارنه بالتوقيع الظاهر على صفحة الشيك الامامية ثم تحقق من التشابه بالصورة الملصقة على هوية لتعريف الشخصية. قم بتدوين التفاصيل الشخصية على ظهر الشيك.

الشيكات غير القابلة للتحويل أو المجترة:

لا تقبل شيكاً إلا إذا كان الشخص الذي يقدمه هو الساحب.

لا تعط باقي النقود بموجب المبالغ المكتوبة على الشيك: تأكد من أن الدفعة هي مقابل البضائع المشتراة فقط.

الأرقام المتسلسلة:

تأكد من أنك لم تتلق بلاغاً يفيد بأن السلسلة الرقمية التي يقع ضمنها هذا الشيك مسروقة أو مزورة.

المبلغ: هل المبلغ بالأرقام هو نفس المبلغ المكتوب بالأحرف؟

منع حدوث الجرائم من خلال التصميم البيئي



ما الذي يمكنك فعله لمنع حدوث السرقات والسطو

إن شكل المتجر وتصميم البيئة الداخلية للمبنى الذي أنت فيه يمكن أن يقلل إمكانية تعرضك للجريمة. وهذا يمكن أن يزيد أيضا الشعور بالأمان بين موظفيك وزبائنك.

تصميم المتجر

- لا تسد النوافذ بالبوسترات والرفوف والإعلانات التي تحجب النظر إلى داخل المتجر. احرص على أن يتمكن الناس في الخارج من الرؤية بوضوح إلى داخل المتجر. وكلما كان متجرك عائنا كلما كنت مخفيا عن الشارع. وكلما زادت فرصة تعرضك للسرقة والسطو.
- قم بتركيب نظام جيد للمراقبة التلفزيونية. ضع شاشة فيديو وكاميرا مراقبة عند مدخل المتجر حتى يرى الزبائن أنفسهم في الشاشة عندما يدخلون إلى المتجر.
- ضع لوحات إعلانية واضحة تبلغ زبائنك بأن لديك إجراءات للحماية الأمنية. كالكاميرات والخزانات.
- تأكد من أن المتجر من الداخل يحتوي على إضاءة كافية خلال ساعات العمل وبعد الإغلاق.
- ضع صندوق المحاسبة المالية في مقدمة المتجر بالقرب من المدخل الرئيسي. هذا يساعد على ردع اللصوص لأنهم سيضطرون لتخطي موظفيك عند دخول المتجر أو الخروج منه.
- تأكد من أن كافة الأماكن ضمن المتجر يمكن رؤيتها من منطقة كاونتر البيع.
- اجعل مستوى كاونتر البيع أعلى من مستوى المتجر لزيادة رؤية البضائع.
- اجعل الرفوف منخفضة حتى يتمكن الموظفون من الرؤية فوقها.
- اعمل على تقليل الأماكن الخبأة أو البعيدة عن المراقبة التي تجعل من السهل على المجرم أن يسرق الأشياء.

- حافظ على أن تكون الرفوف المعروضة مليئة بالمنتجات ومرتبّة حتى يشعر الموظفون باختفاء الأشياء عندما تتم سرقتها.
- قم بعرض البضائع الباهظة الثمن في مكان مقفل عليه في مقدمة المتجر بحيث تكون تحت انظار موظف صندوق الدفع.
- قم بتدريب الموظفين على تقنيات منع حدوث الخسائر واكتشاف السارقين. هل يعرفون كيفية القبض على لصوص المتاجر؟

فكر في الآتي

- «» تأكد من أن المدخل إلى المتجر واضح المعالم. هذا يجنب الزبائن الفوضى ويجعلك تتنبه للأشخاص الذين يتسكعون في المدخل.
- تأكد من عدم وجود طريق سهل إلى السطح. سواءً من داخل أو خارج المبنى.
- تأكد من أن المداخل والمخارج خاضعة للمراقبة والرقابة.
- تأكد من أن المباني من الخارج ومناطق التحميل مضاءة جيداً. وليس فيها مناطق عاتمة أو غير ظاهرة بوضوح. إن إبقاء مصابيح الشرفة أو مظللات المداخل الامامية مضاءة اثناء الليل من شأنه التثبيط من عزيمة اللصوص.
- ضع لوحات معلومات في مناطق التحميل تبين الساعات المحددة لتنزيل البضائع. مما يعطي الموظفين سبباً وجيهاً لمساءلة منتهكي حرمة تلك المنطقة.
- حاول أن تكون مواقف السيارات مرئية بوضوح من داخل المبنى أو من الشارع - ويفضل أن تكون مرئية من داخل المتجر.



- اجعل مناطق الرؤية مفتوحة إلى داخل وحول محيط المتجر. يجب قص النباتات والشجيرات بحيث تكون الرؤية واضحة قدر الإمكان بين 0.7 متر (2 قدم) و 2.2 متر (7 قدم). وقم بإزالة الأشياء الأخرى التي تعيق الرؤية وتمكن من اختباء أحدهم خلفها.
- قم بفصل الأماكن الخاصة عن الأماكن العامة. هذا يعطي الموظفين سبباً وجيهاً لمسائلة الأشخاص المتواجدين في الأماكن التي لا يحق لهم دخولها.
- قم بوضع حواجز لمنع دخول الناس إلى بعض الأماكن. قم بمسائلة أي شخص يتجه صوب منطقة محظور دخولها.
- قم بتحديد الأماكن بوضوح. وقم بتحديد اتجاهات سير الزبائن داخل المتجر للبحث عن البضائع وشراءها. إن هذا يجعل الزبائن يشعرون براحة أكبر ويساعد على إظهار الأشخاص الذين يدخلون المتجر لأسباب غير قانونية.
- استخدم اللوحات الإرشادية لإرشاد الزبائن بوضوح إلى المداخل والمخارج وأماكن صف السيارات.
- حافظ على نظافة و ترتيب المتجر والمنطقة المحيطة به واجعله خالياً من النفايات والكتابات على الجدران (الكرافيتي). إذ تكون هذه دلالة على أن المتجر تحت المتابعة و معتنى به.

السطو التجاري

يمكن للشركات التجارية تقليل خطر تعرضها للسطو وردع اللصوص المحتملين عن طريق جعل الدخول إليها صعباً إلى أقصى حد.

فكر في الآتي

- **الإضاءة** - يجب إضاءة كافة المداخل والخارج بشكل جيد. تأكد من إضاءة المتجر من الداخل بشكل جيد بعد الإغلاق. لا يجب أن تخجب الستائر أو البوسترات الرؤيا إلى داخل المتجر. بحيث يمكن للأشخاص الموجودين بالداخل رؤية ما بالخارج ويمكن للأشخاص الموجودين بالخارج رؤية ما بالداخل.
- **الأبواب** - يجب أن تكون كافة الأبواب بحالة جيدة. افحص الأبواب بانتظام لترى فيما إذا كانت هناك أي آثار للعبث بها. يجب أن تكون الأبواب الخلفية ثقيلة وصلبة. ويفضل ألا تكون هناك نوافذ. إذا كان من الضروري فتح الباب الخلفي خلال ساعات العمل لأغراض التهوية. فقم بتركيب شاشة حماية قابلة للقفل تسمح بالتهوية وتمنع دخول الأشخاص غير المرخص لهم.
- **حقن دائماً من هوية الذي يقرع باب الخدمات الخلفي قبل أن تفتح له عن طريق النظر من النافذة أو ثقب الباب.**
- **النوافذ** - تأكد من أن كافة النوافذ قابلة للإحكام بحيث لا يمكن العبث بها من الخارج. تأكد من أن كافة النوافذ مغلقة ومقفلة قبل أن تقفل المتجر في نهاية اليوم. عادة ما يبحث اللصوص عن النوافذ غير المحكمة. إذا كان لا بد من فتح النوافذ خلال ساعات العمل لأغراض التهوية. فقم بتركيب دعائم للحماية وذلك لمنع دخول الأشخاص غير المرخص لهم.
- **الأقفال** - يجب أن تكون كافة الأبواب والنوافذ والمناور قابلة للإحكام بأفضل الأقفال المتوفرة. كما يجب التحقق منها بانتظام للتعرف على أي آثار للعبث بها. لا يوجد أي قفل لا يمكن فتحه من قبل اللصوص. ولكن كلما كان الدخول صعباً كلما كانت فترة الدخول أطول. وهذا يزيد من فرص الإمساك باللص ويقلل من فرص اللص و/أو اهتمامه بالسرقة.
- **السطح** - تأكد من عدم وجود طريق سهل إلى السطح سواء من داخل المبنى أو من خارجه. تأكد من أن السلالم وصناديق القمامة والأشياء الأخرى محكمة وأنها لا تساعد في الوصول إلى السطح.



- **أنظمة الإنذار** - ضع أجهزة إنذار على كافة نقاط الدخول وضع لوحات تبين أن المبنى محمي عن طريق نظام إنذار. احرص على تكليف شركة مشهورة لتركيب نظام الإنذار، وعلى مراقبة الإنذار وتحديث أرقام الاتصال بشكل دائم.
- **المفاتيح** - اجعل إمكانية الوصول إلى المفاتيح والخزنة وسجلات الحاسب الآلي ورموز نظام الإنذار محدودة. قم بحفر عبارة "منوع نسخ المفتاح" على كافة مفاتيح المتجر. يمكنك تبديل الأقفال وتغيير رموز الدخول عندما يتم إنهاء عقد أحد موظفيك، خاصة إذا وقعت مشاكل بينكما.
- **الخزائن** - لا تترك مبالغ مالية كبيرة داخل الخزنة بعد ساعات العمل. فكّر في وضع لوحات تفيد بعدم وجود مبالغ نقدية داخل المتجر خلال الليل. يجب إحكام الخزائن بالأرض ولا يجب أن تكون مرئية من الخارج.
- **الزوّار** - قم بإيقاف كافة الغرباء ولا تسمح لهم بالتجول في المكان بمفردهم. لا تدع الزوار بمفردهم، وقم بمراقبة حركات العمال المقاولين الذين يعملون في متجرك.
- **اللاحق** - غالباً ما يقوم اللصوص والسارقون باللاحق بالسكان الحقيقيين إلى داخل المباني. قم بإبلاغ الموظفين أن يتحققوا من إغلاق /إقفال الباب خلفهم عندما يدخلون المبنى. ضع سياسة ختم على الموظفين إبراز هويتهم في كافة الأوقات.
- **المراقبة بالفيديو** - تأكد من أن جودة التصوير بالفيديو عالية جداً بحيث أنك تستطيع التعرف على صور الأشخاص الظاهرين فيها وما يقومون به بوضوح. تأكد من أن الاشرطة والجهاز التسجيل ذات جودة عالية. وفي مكان آمن وتخضع للتدوير وفقاً لتعليمات الشركة الصانعة.
- **الأرقام المتسلسلة** - احتفظ بقائمة كاملة بالأجهزة المستخدمة في العمل وقم بتسجيل كافة أرقامها المتسلسلة.

وأدرج التالي في تلك القائمة:

ماركة الجهاز/ الصنع	سنة الصنع/ المواصفات	الرقم المتسلسل	اللون/ المواصفات الأخرى	القيمة/ تاريخ الشراء
---------------------------	----------------------------	-------------------	-------------------------------	----------------------------

SNAP – www.snap.org.nz

- الاشتراك بوضع قائمة بأرقام تسلسل الممتلكات – “سناپ” SNAP كبر عمل. وضع قائمة بأرقام تسلسل ممتلكاتك على الانترنت يعتبر أمراً أساسياً للحفاظ على أمن وسلامة عملك.
- “أوبريشن سناپ” Operation SNAP – هي حركة مبادرة من الشرطة النيوزيلندية الهدف منها الحد من السرقات والاعتداء على الممتلكات. وجعل بيع البضائع المسروقة أكثر صعوبة في نيوزيلندا.
- ويسمح الموقع الإلكتروني “سناپ” <http://www.snap.org.nz> للعامة بأدخال تفاصيل ممتلكاتهم المهمة والحفاظ عليها. ويمكنهم الوصول الى قائمة الممتلكات هذه من أي مكان. وفي أي وقت. ويمكن استرجاع أو ارسال قائمة تفاصيل الممتلكات الى الشرطة أو شركات التأمين.
- اذا كنت تعمل بائعاً فيمكنك تشجيع الناس على استخدام SNAP باطلاع الزبائن عنه أثناء البيع. وتتوفر ملصقات ونشرات للتوزيع تعطى بالجان. ولزید من المعلومات حول SNAP أو للاشتراك بـ SNAP قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.snap.org.nz.

الزبائن العدوانيون المتسلطون

الزبائن الذين يصبحون عدوانيين أو متسلطين هم عادة غير غاضبين منك شخصياً. ولكنهم غاضبون نظراً لانعدام خدمة العملاء المتوقعة في متجرك. أو أن المنتج الذي تم بيعه لهم لم يفي باحتياجاتهم.

الزبائن الذين يقدمون شكوى غالباً ما يصرحون بوجهة نظرهم عن طريق كلام معد مسبقاً. أعطهم الفرصة لقول ما يريدون دون مقاطعة. هذا سيساعدهم على التخلص من غضبهم. إن مقاطعتهم أو محاولة الدفاع عن موقفك قد تدفع الشخص ليكون متسلطاً أو عدوانياً.

يكون الزبون أكثر تقبلاً للدخول في نقاش معك حالما ينقضي غضبه الأولي. حاول أن تظل هادئاً ولطيفاً ومهتماً. بغض النظر عن غضب الزبون. إن إظهار السلوك الملائم لشخص عدواني قد يؤثر عليه ويدفعه للهدوء والتصرف بشكل طبيعي.

تعامل مع شكاوى الزبون بشكل موضوعي. وستجد أن العدوانية ستقل على الأرجح.

وإذا باعت محاولاتك لتعديل الموقف بالفشل:



- اطلب من الشخص ألا يكون عدوانياً أو متسلطاً.
- إذا تم تجاهل طلبك، اطلب من الشخص مغادرة المتجر بأدب ولكن بحزم.
- إذا رفض الشخص مغادرة المتجر اتصل بـ 111 واطلب الشرطة.
- إذا كنت بمفردك في المتجر، ابق في مكان يراك الناس فيه.
- إذا لم تتمكن من الاتصال بالشرطة من مكان يراك الناس فيه، حرك إلى مدخل المتجر واطلب من أحد الأشخاص الاتصال بالشرطة.
- لا تجادل الزبون ولا تدر ظهرك له أبداً.
- تأكد من وجود شخص آخر معك أو أن هناك شخصاً آخر يرى ما يحدث. إن أمكن ذلك.
- لا تحاول لمس الشخص أو إخراجهم من المتجر.
- إذا قام الزبون بمهاجمتك، فاطلب من الموظفين والزبائن الآخرين أن يدونوا ملاحظات عن تصرفات الشخص ومواصفاته (راجع استمارة تعزيز ذاكرة المشاهد على الصفحات 44 و 46).

التعدي على الممتلكات

هناك عدة أسباب تدعوك لتطلب من أحدهم مغادرة منزلك أو مكان عملك. وقد تكون هذه الأسباب ناجمة عن قيام هؤلاء الأشخاص باقتحام ممتلكاتك، كالسرقة، أو الإخلال بالسلوك، أو مجرد عدم أحقيته بدخول المكان.

لا توجد متطلبات قانونية لإعطاء إنذار خطي بالتعدي على الممتلكات. إن الإنذار الخطي يصعب الموقوف على الشخص الذي يُعطى له الإنذار. وذلك لأنه لن يكون بوسعه الادعاء أنه لم يكن على علم بالإنذار وبضرورة المغادرة وعدم العودة.

الإنذار الشفهي بالتعدي

إذا قمت بإعطاء إنذار شفهي بالتعدي، فمن الأفضل تسجيل تاريخ ووقت الإنذار بالإضافة إلى سبب إعطاء الإنذار لذلك الشخص. كما يجب تدوين اسم وأوصاف الشخص الذي تطلب منه المغادرة.

الإنذار الخطي بالتعدي

إذا قمت بإعطاء إنذار خطي (انظر الصفحة 42)، فعليك اكمال ثلاث نسخ من هذا الإنذار: Trespass Notice:

- نسخة إلى الشخص المعني بالإنذار
- نسخة تحتفظ بها لنفسك
- ونسخة لتسليمها لأقرب مخفر شرطة أو لرجل الشرطة عند حضوره. لإدخالها في قاعدة بيانات الشرطة.

لا إعطاء الإنذار لشخص ما، عليك ببساطة تسليمه لذلك الشخص. إذا رفض استلامه ورماه على الأرض، فهو لا يزال في حكم أنه استلمه. قم بالاحتفاظ بهذه النسخة من الإنذار ودون عليها بأن الشخص المعني رفض استلامها.

اعط الشخص المتعدي بعض الوقت لمغادرة المكان. إذا تخلف الشخص عن المغادرة أو أخذ وقت فوق المعقول للامتنال لذلك، اتصل بالرقم 111 واطلب الشرطة.

إذا رجع الشخص بعد تسليمه الإنذار بالتعدي، فهو حينها يخرق القانون. وعليك الاتصال بالشرطة على الرقم 111.

يمكن تنزيل نسخ من إنذارات التعدي Trespass Notice من خلال موقعنا الإلكتروني: www.police.govt.nz/safety/home.trespassnotice.html

السرقه من قبل الموظفين

تبين الدراسات أن الموظفين يسرقون أكثر من "الزبائن".

هناك عدد من الافتراضات النظرية التي قد تفسّر السبب وراء سرقة الموظفين.

"كنت بحاجة للمال (أردته) ... كنت أفترضه فقط... صاحب المتجر يربح الكثير من المال ... راتبي أقل مما أستحق ... كنت مديوناً."

- لعل أكبر رافع لسرقه الموظفين هو جو عمل صادق بين الموظفين. من المرجح أن يخلق هذا مناخاً للود بين الموظفين والادارة.

كيف لك ان تخلق مناخاً من الصدق في العمل

- طَبّق سياسات توظيف صارمة واستخدم فحوصات التدقيق الخاصة بالموظفين قبل تعيينهم.
- قم بتطبيق سياسات تمنع سرقة الخزون-السبب سرقة وليس تناقص عدد - وناقش ذلك مع الموظفين. شدّد عليهم أهمية الحفاظ على منع خسارة الخزون.
- درب موظفيك بالشكل الصحيح على القيام بالأشياء. أوضح لهم أنك لن تتساهل أبداً في حال عدم التزامهم بالإجراءات المتبعة.
- اجعل الموظفين يدركون أن لهم مسؤولية مشتركة في تقليل السرقة من المتجر.
- أوضح للموظفين أن كافة السارقين سيخضعون للمساءلة القانونية سواء كانوا موظفين أو زبائن.
- دع الموظفين يعرفون أن زملاءهم الذين يسرقون من مكان عملهم يمكنهم أيضاً السرقة من حقائب ومعاطف وخزائن زملائهم.



- قم بعقد اجتماعات منتظمة مع الموظفين وقدم لهم تقارير منتظمة حول أداء العمل – وخاصة فيما يتعلق بتقلص المخزون أو الخسائر التي لم يعرف سببها.
- قم بتأمين وسائل للموظفين لتقديم بلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو مثير للشبهات.
- احتفظ بسجلات دقيقة للتدفقات النقدية، ولأرصدة المخزون ومستوياته في المتجر، وتفاصيل الأجهزة.
- قم بتعيين مقيِّق حسابات مستقل بشكل منتظم وبأوقات غير منتظمة أيضاً.
- يجب تحديد وصول الموظفين لسجلات الحاسب الآلي والخزنة والمفاتيح والأرقام السرية.
- فكّر في تغيير الأقفال ورموز الدخول السرية في حال قمت بفصل أحد الموظفين بسبب سوء سلوكه، إلخ.
- احرص على سعادة العاملين واستمتاعهم في مكان عملهم. هذا يقلل من عامل العقوبة التي تتم عن طريق السرقة الداخلية والتزوير.
- ليكن رد فعلك سريعاً عند اكتشاف سرقة داخلية. ابعث بالخبر إلى كل موظفيك وحذرهم أنك لن تتساهل أبداً مع السارقين.

ما الذي يجب عليك فعله عندما تشك في أن أحد موظفيك يسرق أو في حال كان لديك دليل على ذلك

تعد سرقة الموظفين من أماكن عملهم أمراً في غاية الجدية ومخلاً بالسلوك الوظيفي. لمزيد من المعلومات قم بزيارة الموقع الإلكتروني:

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/misconduct-and-serious-misconduct>

قد تشك بأن أحد موظفيك يسرق. وعليك النظر فيما إذا كنت بحاجة إلى إجراء التحقيق بهذا الخصوص. لمزيد من المعلومات قم بزيارة الموقع الإلكتروني:

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/steps-to-resolve/disciplinary-action/investigation>

تزيوير إعادة المنتجات

إعادة المنتجات هي إحدى أسوأ أنواع التزيوير والسرقة. ومن الضروري الحرص الدائم واستخدام نظام توثيق جيد وإجراء التفتيش لتقليل فرص خداع الزبائن وتواطؤهم مع الموظفين.

العبارات التي تدل على حسن النية مثل "سنقوم بإعادة المشتريات..." ما لم نكون خاضعين لمراقبة شديدة. عادة ما تفتح المجال أمام المطالبات الكاذبة لإعادة المشتريات.

يجب أن تكون هناك قاعدة ثابتة عند التعامل مع المرتجعات: إذا لم يكن لدى الشخص اتصال الشراء أو أي دليل آخر يثبت الشراء - فليس هناك إرجاع للمشتريات.

تقنيات تزيوير شائعة في مجال المرتجعات

- يسرق اللصوص البضائع من المتجر ثم يعيدونها للحصول على ثمنها. إنهم إما يسرقونها من متجرك أو من متجر آخر يبيع نفس البضائع.
- يقوم المزورون بشراء البضائع بأسعار مخفضة ثم يعيدونها ليحصلوا على السعر الكامل بتاريخ لاحق.
- يقوم الموظفون بشراء البضائع بأسعار مخفضة ثم يجعلون شركاءهم يعيدونها (دون إيصال) للحصول على السعر الكامل قبل التخفيض.
- يقوم المزورون بشراء البضائع ويستخدمونها ثم يعيدونها للحصول على ثمنها. فمثلاً يقوم أحدهم بشراء بدلة ويلبسها ثم يعيدها وكأنه لم يلبسها.
- يحتفظ الموظفون بإيصالات من مبيعات سابقة ويستخدمونها لإجراء عمليات إعادة الثمن لأنفسهم.
- يأخذ الموظفون البضائع ويقومون "بإرجاعها" مستخدمين معلومات زبون زائفة. وغالباً لا يكون هناك إيصال في عمليات الإرجاع التزييرية هذه.

ما الذي يمكن فعله

موظفو المبيعات



- حصل على إيصال من الشخص الذي يعيد البضائع.
- قم بتدوين تفاصيل الاتصال بذلك الشخص وكذلك صورة عن هوية تحمل صورته الشخصية.
- تحقق من وجود أسماء غير حقيقية واضحة، أو من البيانات الناقصة أو من عدم وجود هوية شخصية.
- كن مرتاباً إذا بدا الزبون مضطرباً أو مستعجلاً.
- كن مرتاباً إذا كانت القطعة المرجعة غير مغلفة بورق المتجر أو بأكياسه المميزة.
- كن حذراً من المرتجعات من خارج المدينة.
- كن حذراً من أن المرتجعات المسروقة من أحد فروع المتجر يمكن استخدامها لإرجاعها والحصول على أثمانها في فرع آخر.

الإدارة



- كن مصراً على سياسة "إذا لم يكن لدى الزبون ما ثبت الشراء فلن تقوم بإرجاع البضائع".
- كن مصراً على قيام موظفيك بتسجيل تفاصيل الاتصال بالزبون. بما في ذلك صورة عن هوية تحمل صورته الشخصية. هذا يمكنك فيما بعد من إجراء مكالمة هاتفية للتحقق من هوية الزبون الذي اشترى البضائع أو قام بإرجاعها. ولتأكد من السبب وراء إرجاع البضائع ولتتحقق من رضا الزبون عن مستوى الخدمة.
- عند الإمكان. يجب إصدار المرتجعات عن طريق قسم خدمة العملاء أو الإدارة - وليس موظف الصندوق. هذا يعمل على تقليل تزوير المرتجعات مباشرة عند موظف الصندوق. حيث يمكن أن يكون هناك تواطؤ مع الزبائن مع سهولة الحصول على المال والإيصالات.
- لا تسمح لشخص واحد بإجراء عملية الإرجاع. واحرص دائماً على وجود موظف آخر يراقب الزبون الذي يقوم بإرجاع البضاعة للتوقيع على الأوراق كطرف ثان.



- كن حذراً من الزبائن المتواطئين مع موظفي المبيعات.
 - قم بتعيين شخص واحد من مستوى الإدارة وخوّله بقبول المرتجعات.
 - كن حذراً من المرتجعات في بداية الدوام صباحاً وقبل فترة قصيرة من الإقفال وفي الأوقات التي يكون فيها موظف واحد فقط من موظفي البيع.
 - كن حذراً من أعداد المرتجعات الكبيرة في كل مرة يكون فيها موظف معين يعمل.
 - قم بتسجيل إجمالي عدد المرتجعات في نهاية كل شهر وتحقق من أي اختلافات بين شهر وآخر.
 - تأكد من تحليل المرتجعات النقدية من قبل الأقسام المختلفة بالاشتراك مع مدقق الحسابات الداخلي أو المحاسب.
 - تأكد لتعرف فيما إذا كانت نسبة المرتجعات عالية جداً بالمقارنة مع نسبة الاستبدال.
 - إذا كان لديك نظام إقراض بدلاً عن إرجاع المال، فإن كافة النقاط الواردة أعلاه لا تزال منطبقة.
- ليس هناك حل بسيط لمنع تزوير المرتجعات. ولكن الإجراءات المذكورة أعلاه قد تعمل على تقليل فرص تكرارها بشكل كبير.

حماية البضائع المخزنة لديك

يمكن أن تؤدي عمليات التوصيل، ما لم تكن خاضعة في كافة الأوقات لرقابة موظف متخصص ويتمتع بالمسؤولية، إلى ممارسات سلوكية غير سوية وإلى أخطاء.

منطقة الاستلام

- أنت بحاجة إلى مكان كاف خاص باستلام البضائع مع توفر مساحة كافية لاستلام وتخزين وتفتيش البضائع الواردة، يجب أن تكون هذه المنطقة آمنة لحماية البضائع من الطقس والسرقة حتى يتم توزيع البضائع إلى مخازن التخزين أو في صالة البيع.
- احرص على أن تكون منطقة الاستلام معزولة عن بقية متجرك أو عن البنى.
- احرص على أن يكون من الصعب الوصول إلى تلك المنطقة من قبل كافة الموظفين غير المصرح لهم في كافة الأوقات.
- أنت بحاجة لتعيين شخص مسؤول من موظفيك لاستلام البضائع الواردة.

موظفو المتجر

- أنت بحاجة للتحقق من أن ما تم طلبه قد تم تسليمه فعلاً عن طريق تدقيق قائمة الطلب إزاء البضائع ذاتها وإيصال التسليم.
- تأكد من أن أسعار وكميات البضائع التي تم تسليمها (بما في ذلك وزن وطول المواد، إلخ) صحيحة.
- قم بإجراء عمليات تفتيش عشوائية على محتويات الصناديق التي بحوزة عامل التسليم.
- قم بتوقيع إيصال التسليم أمام عامل التسليم.
- اجعل شخصاً ثالثاً يجري عمليات تفتيش عشوائية في أوقات غير منتظمة.



لاحظ أسلوب عامل التسليم وموظفي المتجر أو الموظفين الآخرين. هل يثير أسلوبهم أي شك خلال عملية تسليم البضائع؟

- هل يهيمسون لبعضهم البعض أو يتحدثون بصوت خفيض؟ هل يعرفون بعضهم البعض لدرجة أن يكون هناك تواطؤ بينهم؟
- هل يقوم عمال التسليم بدخول المتجر أو مخازن البضاعة؟
- هل هناك لوحة مكتوب عليها أنه يمنع دخول الأشخاص غير المرخص لهم إلى مخازن البضاعة؟
- تأكد لترى فيما إذا كان إيصال التسليم صحيحاً.
- يجب أخذ إشعارات التسليم إلى المكتب فوراً.
- يجب تسجيل كافة الزيادات أو النقص أو المواد المكسورة أو التالفة أو التحويلات أو البضائع التي تتم إعادتها.

التحرّش الجنسي

التحرّش الجنسي هو سلوك غير مرغوب ذو طابع جنسي. ويمكن أن يكون هذا السلوك ملامسة جسدية أو تعليقات لفظية أو أفعالاً غير لفظية.

إذا تعرّضت للتحرّش:

- اطلب من الشخص الذي يقوم بذلك أن يتوقف عن تحرّشه.
- إذا كنت لا تشعر بالارتياح للقيام بذلك بنفسك فاطلب من أحد زملائك أن يتكلم مع ذلك الشخص على انفراد بالنيابة عنك.
- عبّر عن آرائك عن طريق كتابة رسالة إلى ذلك الشخص واطلب منه أن يتوقف عن ذلك السلوك. (اقترح - تأكد من كتابة رسالتك بصيغة مهنية.) واحتفظ بنسخة منها.
- إذا كان الشخص الذي يتحرّش بك زميلاً لك في العمل. فتكلم مع الشخص المسؤول عنه.
- إذا كان الشخص الذي يتحرّش بك زبوناً. يمكن إصدار إنذار عدم التعدي بحقه.

إذا لم يتوقف ذلك السلوك:

- يوجد لدى معظم الهيئات النقابية سياسات خاصة بالتحرّش الجنسي ويمكنها تقديم المساعدة لأعضائها.
- إذا كان لديك عقد عمل فستجد أن هناك بنوداً خاصة بالتظلم يمكنك استخدامها مع رب عملك. يمكن حل هذه النزاعات عن طريق محكمة العمل في حال لم تحصل على نتيجة ترضيك.
- اطلب المشورة من ممثل النقابة التي تنتمي إليها أو من موظف تكافؤ الفرص في العمل (إذا كان في مؤسستك واحداً). أو من مفوضية حقوق الإنسان.
- يمكنك تقديم شكوى رسمية لدى مفوضية حقوق الإنسان التي قد تحيل القضية إلى محكمة تكافؤ الفرص في العمل.
- إذا كنت تخشى على سلامتك. فقم بتقديم بلاغ بالتحرّش إلى الشرطة.

العمل بدوام غير منتظم

خَطَّط ليكون اثنان من الموظفين يعملان معاً في كافة الأوقات إن أمكن ذلك. اتخذ الاحتياطات اللازمة لتنتم مرافقة الموظفين إلى سياراتهم عند انتهاء العمل. أو لتنتم مغادرتهم المبنى والمنطقة المحيطة به بأمان.

إذا كان لا بد من عمل الموظف منفرداً، فيمكن تعزيز سلامته عن طريق:

- ضمان أن يكون المبنى محمياً بما يكفي من الداخل.
- إقفال الأبواب لمنع الدخول الحر (إن أمكن ذلك).
- وضع لوحات تحذيرية بأن هناك كاميرات فيديو للمراقبة تعمل في المكان.
- استخدام نوافذ ذات قضبان معدنية لحماية الموظفين.
- تزويد الموظفين بجهاز يعمل عن بعد لتشغيل جهاز إنذار سمعي وتنبهه شركة الحماية الأمنية في حال تعرّضت سلامتهم للخطر.

إذا كنت أول شخص يصل الى العمل فعليك:

- أن تنتبه لأي أثر لمحاولة الدخول عنوة.
- في حال ملاحظة أي آثار للدخول عنوة. لا يجب دخول المكان إذ يمكن أن يكون أحد المتطفلين بالداخل. اتصل بالشرطة و/أو بشركة الحماية الأمنية وقم بتحذير الموظفين الآخرين عندما يصلون.
- في حال عدم وجود محاولة للدخول الغير قانوني. اترك اشارة متفق عليها "كل شيء على ما يرام" لباقي الموظفين.

إذا كنت من الذين ينتهون من عملهم في وقت متأخر:

- قم بصفّ السيارة في أقرب مكان ممكن من المبنى الذي تعمل فيه وفي مكان مضاء بشكل جيد في الليل.
- يمكنك التفكير في استخدام وسيلة مواصلات أخرى إذا كان مكان صف السيارة الوحيد المتوفر هو عبارة عن مكان معزول.
- أبلغ أحدهم بأنك ستعمل حتى وقت متأخر.
- تأكد من أنك بأمان داخل المبنى وأن الأبواب والنوافذ لم تترك مفتوحة أو غير مقفلة.
- عند مغادرة المبنى. وقبل أن تفتح الباب. تحقق من المنطقة المحيطة خارج المبنى لترى إذا ما كان هناك أي شخص يتسكّع في الخارج.
- استخدم أفضل طريق مضاء بشكل جيد لتصل إلى سيارتك واطلب من أحدهم المشي معك إن أمكن ذلك.

دعم الأعمال

دعم الأعمال هو مفهوم مشابه لمفهوم دعم الجيران بالنسبة للمناطق السكنية. يهدف برنامج دعم الأعمال إلى تقليل الجريمة التجارية والخوف من حدوثها سواء من وجهة نظر الزبائن أو أصحاب المحلات التجارية.

كيف تقوم بتشكيل مجموعة؟

لا يستغرق الأمر الكثير من الوقت ولا يتطلب الكثير من العمل.

- ابدأ بشكل بسيط – خذت مع عدد من جيرانك أو المحلات المجاورة لك واعمل على تشكيل المجموعة بهدوء.
- اطلب عقد اجتماع.
- قم بدعوة الشرطي المحلي في منطقتك أو ممثل الدعم الجيران لإعطائكم بعض المعلومات والإجابة عن تساؤلاتكم.
- شارك في العمل – عن طريق معرفتك أو مهارتك أو وقتك.
- استمر في التعلّم.
- احتفل بنجاحك.

كيف تعمل المجموعة؟

المجموعة الهاتفية أو البريد الإلكتروني هي وسائل فعّالة للمشاركة في المعلومات مع الشركات الأخرى ومع الشرطي المحلي في منطقتك.

في حال وجود مشكلة يكون كل شخص يعمل في شركته أو محله التجاري مسؤولاً عن الاتصال بواحد أو اثنين من أعضاء المجموعة. ويمكن للمنسق إرسال المعلومات إلى الشرطة حسب الضرورة.

الاجتماعات

قم من وقت لآخر بدعوة الأشخاص الأساسيين لتقديم النصائح أو التدريب لك ولوظيفيك. فذلك يساعد على حيوية المجموعة. إن عقد الاجتماعات العامة بشكل دوري يمكن أن يساهم في جذب المزيد من الناس إلى المجموعة.

مصادر المعلومات

يمكن للشرطة إعطاءك معلومات وتدريبك على ما يلي:

- تقليل فرص الجريمة
 - الاستعداد للكوارث الطبيعية وكيفية النجاة منها
 - التعامل مع مجموعة من الحالات الطارئة
 - حل المشكلات الاجتماعية
 - التواصل
- عن طريق تشكيل مجموعة دعم الأعمال يمكنك حماية ممتلكاتك وتحقيق راحة البال. ويمكنك أنت وجيرانك دعم بعضكم البعض والاستفادة من معرفتكم المحلية مجتمعة لتقليل الجريمة في منطقتكم.

أسئلة شائعة متكررة

الغرض من الأمثلة المقدمة هو تقديم إرشادات مختصرة فقط. يعتبر كل موقف مختلف عن غيره من المواقف، فإذا كنت تشك في أمر ما، استشر أخصائي قانوني مؤهل.

1. ما هي "السرقعة"؟

يعرّف قانون الجنايات لعام 1961 السرقعة على أنها عمل غير شريف لا يقوم على أحقية:

1. يهدف لأخذ أي شيء مملوك للغير بهدف حرمان المالك بشكل نهائي من ذلك الشيء أو أي انتفاع به، أو.

2. استخدام أو التعامل مع أي شيء مملوك للغير بهدف حرمان المالك بشكل نهائي من ذلك الشيء أو أي انتفاع به بعد استعادته له أو السيطرة عليه.

لا بد أن تكون هناك نية في ارتكاب السرقعة.

2. هل يحتاج أحدهم إلى الخروج من المتجر حاملاً شيئاً يخصني (يخص مالك المتجر) قبل أن تكون السرقعة قد وقعت؟

لا. في بعض المواقف يكون سلوك الشخص قبل مغادرته المتجر كافياً. فمثلاً إذا كان الشخص يقوم بتخبئة الأشياء في حقيبة أو في ثيابه بحركات تدل على نيته مغادرة المتجر دون أن يدفع. فإن ذلك قد يكون بمثابة السرقعة حتى ولو لم يغادر ذلك الشخص المتجر بعد.

3. متى يجب أن أتصل بالشرطة؟

يجب عليك دائماً الاتصال بالشرطة على الرقم 111 عندما:

- يقوم أحد الأشخاص بتهديدك أو بتهديد موظفك أو يرفض المغادرة
- يكون بحوزة الشخص الذي تواجهه أشياء مسروقة
- عندما يكون أحدهم قد غادر متحركاً للتو وبحوزته أشياء مسروقة من متحرك أو أنه حاول سرقة الأشياء.

4. إذا كنت أشك في أن شخصاً ما داخل متجري قام بتخبئة شيء مسروق تحت ثيابه أو في جيوبه أو في حقيبة، هل يمكنني تفتيشه لاستعادة الشيء الذي سرقه؟

ليس إلا إذا وافق ذلك الشخص على قيامك بتفتيشه - فمثلاً يمكنك أن تطلب منه فتح الحقيبة أو إفراغ جيوبه.

5. إذا كان أحدهم يحمل شيئاً مسروقاً من عندي بشكل علني ويحاول مغادرة المتجر دون أن يدفع ثمنه، ماذا علي أن أفعل؟

يمكنك أن تطلب من ذلك الشخص إعادة ذلك الشيء إليك. فإذا رفض وغادر المتجر بكل الأحوال أو أصبح عدوانياً أو مضطرباً، اتصل بالشرطة فوراً. انظر أيضاً السؤال الشائع المتكرر رقم 6 (أدناه).

القسم 53 من قانون الجنايات لعام 1961 يحمي من المسؤولية الجنائية الشخص الذي بحوزته أي شيء متحرك هو من حق طرف ثانٍ (وأي شخص يتصرف وفقاً لصلاحيته) ويدافع عن حقه بامتلاك ذلك الشيء باستخدام درجة معقولة من العنف إذا لم يتم بإيقاع الشخص الآخر أو يؤذيه جسدياً. إن هذا الدفاع قد يمكنك من خطف الشيء المسروق واستعادته.

وفي كل الأحوال تذكر أن هذا الدفاع لن يكون منطبقاً إذا كانت تصرفاتك زائدة عن الحد المسموح به بموجب هذا القانون. كما يجب عليك دائماً وخلال أي تعامل مع سارق البضائع من المتاجر أن تذكر أن سلامتك الشخصية هي أهم من استعادة الأشياء المسروقة.



6. إذا سرق أحدهم أشياءي وغادر المتجر، ماذا علي أن أفعل؟

يمكنك اللحاق بذلك الشخص على بعد مسافة آمنة شريطة ألا يعرضك ذلك للخطر. اطلب من أحد زملائك الاتصال بالشرطة أو إذا كان بحوزتك هاتفاً نقلاً اتصل بالشرطة وأعطهم أوصاف ذلك الشخص والاتجاه الذي غادر إليه وتفاصيل سيارته، خاصة رقم اللوحة.

يمكن أن يكون القسم 53 من قانون الجنايات لعام 1961 ملائماً هنا (انظر اعلاه).

7. هل يمكنني فعل شيء للناس الذين لا أرغب في دخولهم إلى متجري؟

بصفتك صاحب المتجر فلك الحق في ضبط الدخول إليه ومنع أي شخص لا تريده، كالأشخاص الذين قاموا بالسرقه من قبل، أو الذين قاموا بالتزوير أو الذين ظهر منهم سلوك يحمل في طياته الإيذاء أو التشويش أو التهديد.

إذا كنت تعتقد أن داخل متجرك شخص يتصرف بشكل مريب، فلك الحق في الاقتراب منه ومساءلته أو في مطالبته بالمغادرة.

بالنسبة للأفراد الذين يثيرون قلقك بشكل دائم، يمكنك إعطاءهم إنذاراً خطياً بعدم التعدي، مع تحذيرهم بعدم دخول المكان لمدة عامين. يجب تعبئة تفاصيل الشخص في الاستمارة والاحتفاظ بنسخة في المتجر. ويمكن للشرطة اعتقال الشخص الذي يخرق إنذار عدم التعدي.

استمارة الإنذار بعدم التعدي مرفقة مع هذا الكتيب. يمكنك تصوير الاستمارة لإعطائها لأي شخص لا تريده أن يدخل ممتلكاتك.

8. هل يمكنني استخدام القوة للدفاع عن نفسي؟

ينص القسم 48 من قانون الجنايات لعام 1961 على أنه يحق لأي شخص استخدام القوة للدفاع عن نفسه أو عن شخص آخر في الظروف التي يعتقد أنه من المعقول فيها اللجوء إلى استخدام القوة.

تذكر أن أي لجوء للقوة يجب أن يكون معقولاً وفقاً للظروف. يمكن للشخص الذي يلجأ لاستخدام قوة مفرطة أن يحاكم بتهمة التهجم.

9. أعاني من مشكلة مع الأطفال الذين يسرقون من متجري. ماذا يمكنني أن أفعل؟

عليك دائماً الاتصال بالشرطة فوراً على الرقم 111 للإبلاغ عن ذلك. يمكنك إصدار إنذار بعدم التعدي لهؤلاء الأطفال لمنعهم من دخول متجرك. كما يمكن للشرطي المحلي في منطقتك تقديم النصائح لك حول كيفية التعامل مع هذا الأمر.

10. اتصلت بالشرطة ولكنهم لم يأتوا، ماذا يمكنني أن أفعل؟

تهدف الشرطة إلى الاهتمام بكل حادثة تقع بأسرع ما يمكن. ولكن في بعض الحالات، ولعدة أسباب، لا يمكن للشرطة الحضور بسرعة كما يرغب العامة.

كن بكامل الثقة بأن بإمكانك الاتصال بالشرطة مجدداً على الرقم 111 لتسألهم عن سبب تخلفهم عن الحضور وعن الوقت الذي سيستغرقونه للحضور. كما يمكنك الاتصال بالشرطي المحلي في منطقتك أو بمخفر الشرطة للحصول على مزيد من المساعدة.

11. جاءت الشرطة ولكنهم لم يطلعوني على ما حصل. ماذا يمكنني أن أفعل؟

قم بالاتصال بمخفر الشرطة المحلي في منطقتك لتسأل عن قضيتك. كلما اتصلت بالشرطة واستدعيتهم إلى متجرك تذكر تدوين اسم الشرطي ورقم الملف الخاص بقضيتك.



12. كيف أعرف اسم الشرطي المحلي في منطقتي؟

ببساطة اتصل بمخفر الشرطة المحلي في منطقتك واطلب الاسم. توجد أرقام هواتف مخافر الشرطة في دليل الهاتف. أو يمكنك العثور على الأرقام من خلال الموقع الإلكتروني للشرطة www.police.govt.nz

13. لدي اسمان، اسم على جواز سفري والاسم الآخر هو الذي يناديني به أصدقائي وزبائني. أي اسم علي أن أعطي للشرطة؟

دائماً أعط الشرطة اسمك كما يظهر على جواز سفرك. بعد ذلك يمكنك إبلاغ الشرطة بأنك معروف باسم آخر من قبل أصدقائك وزبائنك. أعط ذلك الاسم للشرطة أيضاً.

14. أين يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات الخاصة بالسلامة؟

اتصل بمخفر الشرطة المحلي في منطقتك أو بالشرطي في منطقتك. كما يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني www.police.govt.nz والاطلاع على المعلومات الخاصة بمنع حدوث الجرائم ضمن قسم "نصائح أمنية" Safety Tips.

15. لا أتكلم اللغة الإنجليزية بشكل جيد ولا أشعر بالثقة من إمكانية الاتصال بالشرطة. ماذا يمكنني أن أفعل؟

تستخدم الشرطة خدمة خط اللغة للترجمة الفورية. وهي خدمة متوفرة من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً حتى 6 مساءً. عندما تتصل بالشرطة يمكنك أن تطلب استخدام هذه الخدمة مجاناً. كما أن الشرطة يتعاملون مع مترجمين فوريين مؤهلين يمكنهم التكلم معك بلغتك الأم. يقدم موقع الشرطة www.police.govt.nz معلومات حول منع حدوث الجرائم ونصائح حول السلامة بلغات مختلفة.

16. ماذا لو انني لا اريد بالتحدث الى الشرطة ولكن لدي معلومات حول وقوع جريمة؟

إذا كانت لديك معلومات حول سطو أو أي نوع آخر من الجرائم ولا تود الاتصال بالسلطات بشكل مباشر لأي سبب كان، فيمكنك أن تطلع "مكافحي الجريمة" (Crimestoppers).

تضمن Crimestoppers الحفاظ على السرية - ولن يستطيع احد ان يتعرف على هويتك. إن Crimestoppers هي ليست تابعة للشرطة. سيقوم من يستلم المكالمات بتحويل المعلومات التي زودته بها الى السلطات بالنيابة عنك.

يمكنك الاتصال بـ Crimestoppers على الرقم المجاني 0800 555 111

أو يمكنك استخدام نموذج الرسائل المشفرة على الموقع الإلكتروني:
www.crimestoppers-nz.org

إنذار عدم التعدي

التحذير بموجب قانون عدم التعدي لعام 1980 القسم 4 (1) أو 4 (2) والقسم 4 (4)

إلى:

[اسم الشخص الذي يتم تحذيره]

[عنوان الشخص الذي يتم تحذيره]

بموجب القانون المذكور أعلاه والقسم الخاص، أحذرك بالابتعاد عن المكان المعروف بـ:

[عنوان المكان الذي يمنع الشخص من دخوله]

إن دخول العنوان المذكور أعلاه خلال سنتين من تاريخ استلامك لهذا التحذير يعتبر مخالفة قانونية يعاقب عليها القانون
عن طريق دفع غرامة لا تزيد عن 1,000 دولار أو السجن لمدة لا تزيد عن 3 أشهر.

قاطن العنوان المذكور أعلاه هو:

[الاسم الكامل للقاطن]

هذا التحذير مقدّم من قبل القاطن/الشخص* الخول من قبل القاطن للعنوان المذكور أعلاه:

[توقيع القاطن أو الشخص الخول من قبله]

[اكتب الاسم الكامل للقاطن أو للشخص الخول من قبله]

[تاريخ الانذار]

*اشطب الكلمات غير المنطبقة.

تفاصيل إعطاء إنذار عدم التعدي

[اقرأ التعليمات أدناه ثم قم بتعبئة تفاصيل الإعطاء فوراً إذا كان الشخص الذي يعطي الإنذار ليس هو القاطن ولكنه وكيل عنه - فإن الاسم الكامل لذلك الشخص وعنوانه مطلوب أيضاً]
تم إصدار هذا الإنذار (صورة مرفقة):

ل

[اسم الشخص الذي يتم إنذاره]

بتاريخ

يوم

، 20

لساعة

ص.م

في

[المكان الذي تم إصداره فيه]

بواسطة

[الاسم الكامل للشخص الذي يقوم بتقديم الإنذار]

قامت بتقديم الإنذار شخصياً:

ل

[اسم الشخص الذي يتم إنذاره]

عن طريق إعطائه الإنذار أو رميه عند قدميه. بعد أن رفض استلام الإنذار.

وقد أقر/لم يقر بأنه الشخص المذكور في الإنذار.

وهو معروف/غير معروف شخصياً من قبلي.

أعتقد أن تاريخ ميلاده هو

العمر التقديري

سنة

هو

الاسم الكامل للقاطن

عنوان ورقم هاتف القاطن

المزيد من المعلومات ذات الصلة:

التوقيع

تاريخ تعبئة هذه الاستمارة

[توقيع الشخص الذي يصدر إنذار عدم التعدي]

الاسم الكامل وعنوان الشخص الذي يوقع الإنذار

تعليمات - قم بتصوير إنذار عدم التعدي بعد تعبئته بالكامل قبل إعطائه للشخص الذي تريد تحذيره. كن واضحاً بخصوص اسم القاطن - هل هو شركة أو شخص أو شراكة. إلخ. قم بتعبئة هذه الاستمارة (تفاصيل إصدار إنذار عدم التعدي) بعد الإصدار وأرفقه مع صورة من إنذار عدم التعدي. احتفظ به من أجل استخدامه في إجراءات المحكمة المحتملة.

• اشطب الكلمات غير المنطبقة.

الضحية/الشاهد

قم بتعبئة هذه الاستمارة بنفسك -
لا تناقش الأمر مع أي شخص آخر.

استخدم هذا الملخص
لرسم الثياب وصور
الوشم والخواتم، إلخ.



ذكر

العمر:

العرق: أوروبي، من جزر المحيط الهادئ، ماوري، آسيوي، شرق أوسطي، هندي، إلخ.

البنية: نحيف، متوسط، عريض، سمين

لون الشعر: أسود، بني، أحمر/زنجبلي، أبيض، أشيب، أشيب جزئياً، إلخ.

نوع الشعر: ملفوف، أشعث، مستقيم، يصل إلى الكتف/الكتفين، بدون شعر إلى الخلف، جدائل، أصلع، إلخ.

شكل الوجه: بيضوي، مربع، دائري، إلخ.

شكل الفم والشفتين: رفيع، سميك، شفة سفلية بارزة، أسنان مكسورة، إلخ.

لون العينين: أزرق، بني، أخضر، رمادي، ألوان مختلفة، إلخ.

العينان: متقاربتين/متباعدتين، جاحظتين، صغيرتين

الحاجبان: كثيفان، مقوسان، متلاصقان، مرفقان.

الأنف: مدبب، صغير، مكسور، مسطح، مائل للأعلى

الذنن: غير بارز، بارز، مربع، عريض، مدبب

البشرة: أبيض، أسود، زيتوني، محمر، نحاسي، فيها غمش، يقع إلخ.

شعر الوجه: لحية كاملة، شاربان، سوارف جانبية، خية فرنسية صغيرة

الأذنان: أحجام مختلفة، كبيرة، مقطوعة، قرنيطة

الملابس: قدم وصفاً لأنواع اللون، الموديل، الحزام، المشابك، بما في ذلك أزياء التذكّر

الأحذية: جزمة، صندل، حذاء جري، حذاء جلدي، ألوان الأحذية، نوع نعل الحذاء، إلخ.

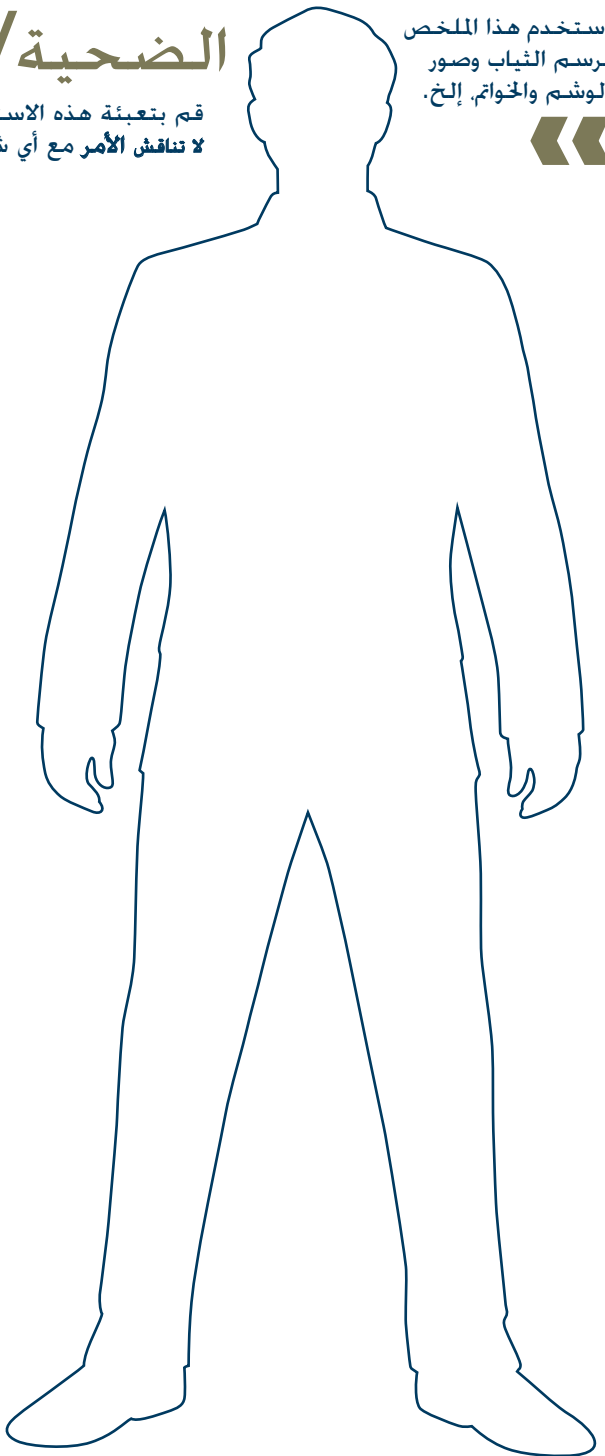
الأكسسوارات: ساعة اليد، الحاتم، الحفظة، الحقيبة، النظارات، إلخ.

العلامات المميزة: ندوب، علامات، وشم، أطراف مقطوعة، ندوشات، عادات تعاطي مخدرات، إلخ.

نوع السلاح:

الكلمات التي تم استخدامها:

قم بوصف نبرة الصوت، مثلاً اللكنة، صوت عالٍ منخفض، يتكلم من الألف، سريع، إلخ.



استمارة تعزيز الذاكرة

اسم الشاهد:

العنوان:

التاريخ:

رقم الهاتف:

الطول:

الوزن:

الضحية/الشاهد

قم بتعبئة هذه الاستمارة بنفسك -
لا تناقش الأمر مع أي شخص آخر.

استخدم هذا الملخص
لرسم الثياب وصور
الوشم والخواتم.
إلخ.



أنثى

العمر:

العرق: أوروبي من جزر المحيط الهادئ، ماوري، آسيوي، شرق أوسطي، هندي، إلخ.

البنية: نحيف، متوسط، عريض، سمين

لون الشعر: أسود، بني، أحمر/رجيلي، أبيض، أشيب، أشيب جزئياً، إلخ.

نوع الشعر: ملفوف، أشعث، مستقيم، يصل إلى الكتف/الكتفين، بدون شعر، إلى الخلف، جدائل، أصلع، إلخ.

شكل الوجه: بيضوي، مربع، دائري، إلخ.

شكل الفم والشففتين: رقيق، سميك، شفة سفلية بارزة، أسنان مكسورة، إلخ.

لون العينين: أزرق، بني، أخضر، رمادي، ألوان مختلفة، إلخ.

العينان: متقاربتين/متباعدتين، جاحظتين، صغيرتين

الحاجبان: كثيفان، مفوسقان، متلاصقان، مرققان.

الأنف: مدبب، صغير، مكسور، مسطح، مائل للأعلى

الذقن: غير بارز، بارز، مربع، عريض، مدبب

البشرة: أبيض، أسود، زيتوني، محمر، نحاسي، فيها نمش، بقع، إلخ.

الأذنان: أحجام مختلفة، كبيرة، مقطوعة، مرتبط

الملايس: قدم وصفاً للأنواع، اللون، المويل، الحزام، المشابك، بما في ذلك أزياء التنكر

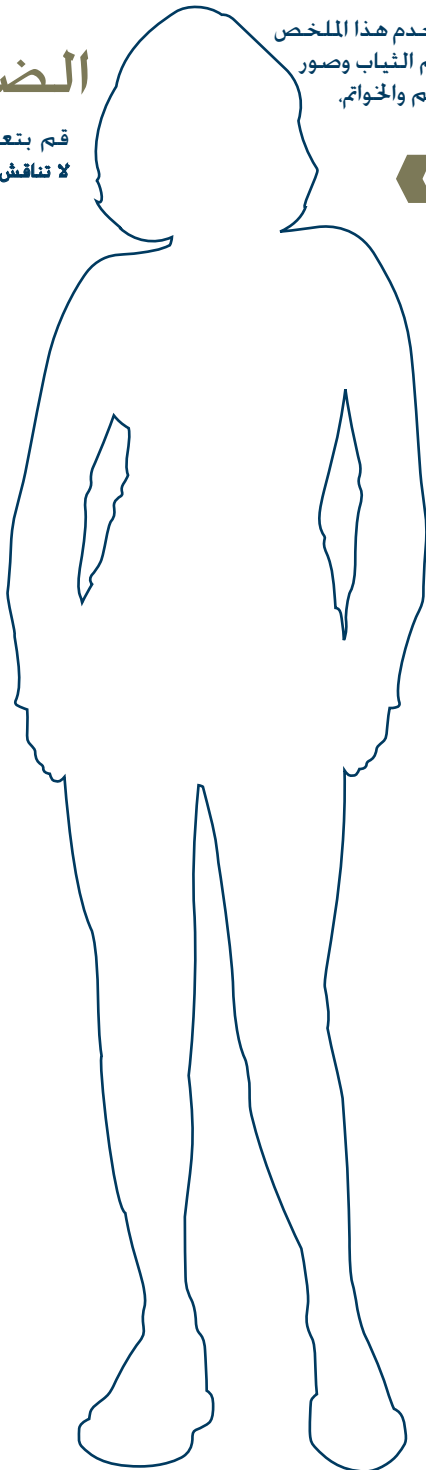
الأحذية: جزمة، صندل، حذاء جري، حذاء جلدي، ألوان الأحذية، نوع نعل الحذاء، إلخ.

الأكسسوارات: ساعة اليد، الخاتم، الخفظة، الحقيبة، النظارات، إلخ.

العلامات المميزة: ندوب، علامات، وشم، أطراف مقطوعة، تشوهات، عادات تعاطي مخدرات، إلخ.

نوع السلاح:

الكلمات التي تم استخدامها: قم بوصف نبرة الصوت، مثلاً، اللكنة، صوت عال، منخفض، يتكلم من الأنف، سريع، إلخ.



استمارة تعزيز الذاكرة

اسم الشاهد:

العنوان:

التاريخ:

رقم الهاتف:

الطول:

الوزن:

معلومات هامة

اسم الشركة:

اسم المالك:

العنوان:

رقم الهاتف:

رقم مخفر الشرطة المحلي:

اسم الشرطي المحلي:

رقم الهاتف:

ملاحظات

[illegible]



The logo features a grey swoosh that starts under the '0' and ends under the '1' of the phone number.

crimestoppers
0800 555 111
speak up, it's anonymous