

سیاهه و ارسی امنیتی

قسمت ششم

مقدمه:

در قسمت پنجم و بخش دوم به سیاهه و ارسی وضعیت بیرون از محوطه ساختمان پرداخته شد که شامل: توصیف چگونگی شرایط و محیط بیرونی ساختمان اعم از ساختمان ها و معابر و فضاهای عمومی و حصارها و معبرها و قسمت گل کاری و محوطه فضای سبز عمومی و موقعیت منطق طبقه بندی شده و وضعیت درها و پنجره ها و نور و روشنایی محیط بود.

در قسمت پایانی یک نمونه سیاهه بررسی وضعیت یک شعبه بانکی ارائه می گردد که در آن به موضوعاتی همچون آسیب پذیری فیزیکی، سامانه های روشنایی و چراغها، خزانه، سامانه های اعلام (هشدار) - مطالب عمومی، اعلان دزدگیر اعلان های ورود به قصد سرقت (اعلان بدون تولید صوت)، سامانه های مراقبت تصویری با تلویزیون مدار بسته، سپرده گذاری در هنگام شب، دستگاه های خودپرداز، قسمت صندوق داری شعبه، رویه ها و دستورالعمل های مخصوص باز کردن درب شعبه، فرآیند و رویه های بسته شدن شعبه، کلیدها و واپایش ترکیبی، علامت گذاری های ویژه ارتفاع صندوق از کف زمین، رویه های شناسایی و تأیید هویت مراجعین به شعبه، نگهداری زباله، محافظت از شواهد و قرائن، امنیت در مواجهه با آتش، آموزش

بخش سوم: سیاهه بررسی وضعیت یک شعبه بانک

آسیب پذیری فیزیکی:

(۱) آیا تمام پنجره های ساختمان شعبه، طوری نصب گردیده اند که امکان رویت بدون مانع از داخل بانک به بیرون را بدهد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

(۲) آیا تمام درهای بیرونی و پنجره های نمای بیرون به قفل های مقاوم در برابر دست کاری مجهز شده اند؟
بله ، خیر ، هیچ کدام

(۳) در صورتی که شعبه بانک در یک مرکز تجاری بزرگ یا یک ساختمان اداری چندمنظوره با ساکنین مختلف، قرار داشته باشد، آیا فضای سقف شیروانی آن از فضای شیروانی (که از طریق آن، فردی به شکل سینه خیز و خمیده بتواند حرکت کند.) ساختمان مجاور، مجزا است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

(۴) آیا ورودی های شعبه از سمت زیرزمین، راهروها و طبقات بالاتر، ایمن سازی گردیده است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۵) آیا تمامی ورودی‌های غیر همگانی، برای ساعات کار اداری ایمن‌سازی شده‌اند؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۶) آیا منطقه‌ای که ساختمان شعبه در آن محاط شده، خالی از موانع دید مانند ویژگی‌های معماری و محوطه‌سازی است که باعث ایجاد پوشیدگی و پنهان ماندن حضور سارق در آن‌ها گردد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدام اصلاحی توصیه شده و تاریخ اجرای آن:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

سامانه‌های روشنایی و چراغ‌ها

۱) آیا لامپ‌های موجود درون و بیرون شعبه، تمام منطقه محیط ساختمان، شامل دستگاه خودپرداز، بخش سپرده‌های شب، محل عبور عابرین پیاده و محل توقفگاه خودروها را کاملاً روشن نگه می‌دارد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۲) آیا شعبه دارای یک منبع برق مستقل (باتری یا مولد برق) اضطراری است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدام اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی

خزانه

۱) آیا خزانه شعبه مجهز به سامانه تهویه هوای چرخشی برای هوای لازم تنفس برای کارمندی که با قفل شدن درب خزانه در آن گرفتار شده، است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۲) آیا خزانه، مجهز به یک سامانه اعلان یا یک دستگاه تلفن هست که یک کارمند بتواند برای کمک خواستن در صورت قفل شدن درب خزانه به روی خود، از آن استفاده نماید؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۳) آیا همه کارکنان دستورات لازم برای برخورد با مواقع قفل شدن درب خزانه را آموزش دیده‌اند؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدام اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

سامانه‌های اعلام (هشدار) - مطالب عمومی

۱) آیا صفحه واپایش اعلان، درون خزانه قرار دارد یا در منطقه ایمن دیگری است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۲) آیا جعبه اتصال تلفن در یک جای امن قرار دارد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۳) آیا پایانه‌های اعلام در جعبه اتصال تلفن، فقط برای مقامات رسمی منتخب بانک، شناخته شده‌اند؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۴) آیا بازرسی‌های خاص تعمیر نگهداری پیشگیرانه سامانه اعلان و منبع برق مستقل شعبه به وسیله

یک پیمانکار خدماتی خبره در حداقل هر شش ماه یکبار، صورت می‌گیرد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدام اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

اعلان دزدگیر:

۱) آیا اعلان دزدگیر درون همه خزانه‌ها، محل سپرده‌های شب و گاوصندوق‌ها، نصب شده است؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۲) آیا یک منبع برق اضطراری برای اطمینان از کار بدون وقفه سامانه دزدگیر برای حداقل سه شبانه‌روز از زمان وقوع خطا و اشتباه در منبع برق وجود دارد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۳) آیا رویه واکنش در مواجهه و واکنش به اعلان سارق (مثال: سیگنالی که نشان‌دهنده خاتمه یافتن خطر یا اعلان وضعیت مشکل آفرین باشد) با رویه‌های واکنش نیروی انتظامی تطبیق دارد؟
بله ، خیر ، هیچ کدام

۴) آیا قواعدی برای کار، آزمایش و تعمیر نگهداری سامانه دزدگیر در محل وجود دارد و با دقت دنبال می‌شود؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدام اصلاحی پیشنهادی:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

اعلان‌های ورود به قصد سرقت (اعلان بدون تولید صوت):

۱) آیا شعبه بانک با یک سامانه اعلان بی صدا محافظت می‌گردد

بله ، خیر ، هیچ کدام

۲) هنگام تحریک سامانه اعلان، آیا گزارش رخ داد به‌طور مستقیم به نیروی انتظامی، اداره اطلاعات شهرستان یا نهاد واسط یا ایستگاه پایش‌گری اختصاصی تهیه و ارسال می‌گردد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۳) آیا برنامه واکنش به سرقت در شعبه عملی گردیده یا با رویه‌های واکنش اعلان نیروی انتظامی محل تطبیق دارد؟
بله ، خیر ، هیچ کدام

۴) آیا سامانه تحریک و فعال‌سازی اعلان خطر در همه خودپردازها، داخل خزانه و سایر مکان‌های نگهداری وجوه نقد، یا پایانه خدمات‌رسانی به مشتری، وجود دارد؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۵) آیا تمام راه‌اندازهای اعلان، از دید عموم پنهان هستند؟
بله ، خیر ، هیچ کدام

۶) آیا تمام کارکنان شعبه، آموزش‌های ابتدایی در خصوص چگونگی راه‌اندازی سامانه اعلان را گذرانده‌اند، و آیا می‌دانند در چه شرایطی بایستی به آن عمل کنند؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

۷) آیا تمام کارکنان، راه‌اندازهای اعلان در اختیار خودشان را در حداقل یک‌بار در ماه آزمایش می‌کنند؟

بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

سامانه‌های مراقبت تصویری با تلویزیون مدار بسته

- ۱) آیا سامانه دوربین درست کار می‌کند و آیا زاویه دوربین‌ها مناسب‌اند؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۲) آیا دوربین‌ها، تمام ورودی‌های شعبه را مورد مراقبت خود قرار داده‌اند؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۳) آیا دوربین‌ها، تمام ایستگاه‌های خودپرداز را مورد مراقبت خود قرار می‌دهند؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۴) آیا تصاویر موجود در تلویزیون‌های مدار بسته، به‌طور نوبه‌ای توسط کارکنان شعبه یا کارکنان امنیتی و در خلال ساعات اداری پایش می‌شوند؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۵) آیا تصاویر ضبط شده مربوط به حداقل ۶۰ روز قبل، از حافظه سامانه پاک می‌شود؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۶) آیا فیلم‌هایی که برای آزمایش سامانه تهیه شده‌اند، به‌طور نوبه‌ای توسط افسر امنیتی، برای حفظ شفافیت آن‌ها بررسی می‌گردند؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۷) آیا سامانه توسط یک تکنسین خدماتی خبره حداقل دو بار در یک سال مورد بازرسی قرار می‌گیرد؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- ۸) آیا صحت و سلامت پوشش دوربین و سامانه ضبط تصاویر، هر روز چک می‌شود تا از کیفیت مناسب تصاویر و کار درست سیستم اطمینان حاصل شود؟
- بله ، خیر ، هیچ کدام
- اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

سپرده گذاری در هنگام شب

- (۱) آیا منطقه مخصوص سپرده گذاری در شب کاملاً روشن است؟ بله ، خیر ، هیچ کدام
- (۲) در صورتی که نهادهای انتظامی یا اداره اطلاعات شهرستان یا استان، دستورهای مخصوص شب هنگام مقرر داشته اند، آیا سامانه روشنایی شعبه با آن دستورات و الزامات تطبیق دارد؟ بله ، خیر ، هیچ کدام
- (۳) آیا درب مخزن مخصوص تحویل سپرده توسط مشتری، با قفل مقاوم در برابر دست کاری تجهیز شده است؟ بله ، خیر ، هیچ کدام
- (۴) آیا سامانه‌ای برای ممانعت از کش رفتن رمز عبور و نام کاربری و مشخصات کارت اعتباری فرد، از سوی مهاجم و به روش متقلبانه از طریق رایانه، تله گذاری برای کاربر سپرده‌های خودپرداز طراحی شده است؟ بله ، خیر ، هیچ کدام
- (۵) آیا صندوق سپرده طوری قرار داده شده که هر فعالیتی در اطراف خودپرداز، توسط عموم مردم قابل رؤیت باشد؟ بله ، خیر ، هیچ کدام
- (۶) آیا ویژگی‌های خاص محوطه‌سازی و معماری ساختمان، در اطراف واحد مخصوص کار در شب، طوری طراحی شده تا این که سارقین در آن مکان از یافتن محلی برای مخفی شدن و منتظر قربانی ماندن که به قصد سپرده گذاری مراجعه می‌نماید، ناکام گردند؟ بله ، خیر ، هیچ کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

دستگاه‌های خودپرداز

۱. آیا دستگاه خودپرداز از سامانه واپایش دوتایی بهره می‌برد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. آیا واحد پرداخت پول نقد و دریافت سپرده مشتری، برای ممانعت از اقدامات رایانه‌ای و دستی درکش رفتن رمز عبور و پین کاربر توسط فرد مهاجم، طراحی گردیده؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۳. آیا دوربین نظارت تصویری، برای ضبط و ثبت فعالیت مجرمانه درون و در اطراف خودپرداز قرار داده شده و جای گرفته است؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۴. آیا خودپرداز طوری نصب شده که هر فعالیتی در اطراف خودپرداز، در محل دید همگان، قابل مشاهده باشد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۵. آیا ویژگی‌های محوطه‌سازی و معماری ساختمان در اطراف خودپرداز طوری طراحی شده که موجب ناکام ماندن سارقین و دریافتن مواضع مخفی شدن آن‌ها در انتظار مشتریانی که قصد سپرده‌گذاری، اخذ پول و یا خروج از خودپرداز را دارند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۶. در صورتی که خودپرداز مجهز به سامانه واپایش از راه دور باشد، آیا دارای سامانه مخصوص اعلان سرقت بی‌صدا، تلفن یا سایر ادوات ارتباطی برای برقراری ارتباط با نیروی انتظامی و یا اداره اطلاعات شهرستان و یا استان می‌باشد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۷. در صورتی که خودپرداز دارای سامانه واپایش از راه دور است، آیا بخش ارائه خدمات در محل ورودی خودپرداز مجهز به سامانه تلویزیون مداربسته‌ای هست که به کارکنان داخل اتاق خدمت‌رسانی اجازه دهد تا فعالیت‌های بیرون را ببینند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۸. آیا خودپرداز برای مشتریان خدماتی در حد کفایت برای حفظ حریم شخصی آن‌ها و نیز ممانعت از اقدام رهگذر تماشایی در دیدن جزئیات تبادلات بانکی آن‌ها مانند ورود شماره پین ارائه نماید؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

قسمت صندوق داری شعبه:

۱. آیا پیشخوان صندوقدار، در حد کافی از سطح زمین ارتفاع دارد تا قاپ زنی پول نقد از خزانه آن را ناکام بگذارد یا آیا آن‌ها طوری دیگر غیر از این مورد، محافظت می‌شود (مثال: به وسیله شیشه ضد گلوله)؟
بله , خیر , هیچ کدام

۲. آیا پیشخوان صندوقدار، در کارخانه و با مواد مقاوم در برابر گلوله ساخته شده و یا این که به صفحه فولادی در زیر پیشخوان مجهز گردیده است؟
بله , خیر , هیچ کدام

۳. آیا معبرهای دسترسی به حوزه استقرار صندوقدار، در خلال ساعات کار بانک ایمن سازی شده‌اند؟
بله , خیر , هیچ کدام

۴. آیا همه صندوقدارها برای استفاده از پول نقد طعمه‌گذاری شده روی سربال اسکناس جهت ردیابی سارقین آموزش دیده‌اند؟

بله , خیر , هیچ کدام

۵. آیا برای صندوقدار، علامت، نشان و یا برچسب اتیکت اسم بکار رفته یا فقط نام کوچک آن‌ها درج شده است؟
بله , خیر , هیچ کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

رویه‌ها و دستورالعمل‌های مخصوص باز کردن درب شعبه

۱. آیا کلیه امواج راه انداز سامانه اعلان خطر در پایانه نهایی، حداقل در آغاز هر فصل تغییر داده می‌شوند؟
بله , خیر , هیچ کدام

۲. آیا کارکنان شعبه برای تماس با افسر امنیتی یا نیروی انتظامی یا اداره اطلاعات شهرستان (در صورت نیاز) و در صورتی که هیچیک از امواج مخصوص ارسال اعلان به آن مراکز و در زمان اختصاص داده شده برای آن کارمند به نمایش درنیامد، آموزش دیده و توجیه شده‌اند؟

بله , خیر , هیچ کدام

۳. آیا کارکنان توجیه شده‌اند که در صف انتظار برای ورود، تجمع نمایند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۴. آیا کلیه مراجعین، با استثنای کارکنان بخش اداری، از ورود به شعبه و قبل از باز شدن درب شعبه

منع می‌شوند؟
بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

فرآیند و رویه‌های بسته شدن شعبه

۱. آیا تمام کارکنان، غریبه‌ها و مشتریان مشکوک را در زمان پایان ساعت کاری را رصد و مورد نظر خود قرار می‌دهند و آیا توجیه شده‌اند تا دوربین‌های نظارت تصویری را فعال نمایند و افسر امنیتی یا مدیر شعبه را در صورت اقدام تحریک‌آمیز از سوی عناصر مشکوک، مطلع نمایند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. آیا بخش مسئول برای حصول اطمینان از این‌که، تمامی وجوه با ارزش ایمن‌سازی شده، و این‌که، تمام مشتریان، بانک را ترک کرده، و نیز همه پنجره‌های بیرونی و درهای نمای بیرون با ایمنی کامل قفل شده و تمام سامانه‌های اعلان، روشنایی، چراغ‌ها و ادوات امنیتی برای استفاده طی ساعات غیر کاری، مورد بازرسی قرار می‌گیرند، اقدام می‌کند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

کلیدها و واپایش ترکیبی:

۱. آیا اسامی کارکنانی که کلیدهای شعبه را در اختیار دارند، در فهرستی ثبت و نگهداری

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

می‌گردد؟

۲. اگر کارمند شعبه در خاتمه ساعت کاری، سهواً یا عمداً، کلیدش را به مسئول مربوطه بازنگرداند، یا فردی مشکوک به عدم تحویل کلید خود باشد، آیا قفل‌های کلیه درب‌های خروجی شعبه توسط مسئول ذیربط عوض می‌شود؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۳. آیا کلیدهای ویژه دسترسی به محل شعبه در یک جعبه مخصوص و در مکانی امن قرار دارند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۴. آیا قفل‌های واپایش دوگانه ترکیبی گاوصندوق و خزانه، طوری نگهداری می‌گردد که هیچ‌یک از کارکنان به تنهایی قادر به دسترسی به گاوصندوق یا خزانه نباشد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

اسکناس طعمه شده با سریال مشخص برای ردیابی سارقین در یک بسته رنگ‌شده مخصوص برای واپایش رادیویی در خنثی سازی اقدام سارقانه، و سامانه های در اختیار نهادهای انتظامی و اداره اطلاعات شهرستان یا استان، در ردیابی سارق یا سارقین:

۱. در صورتی که پول طعمه گذاری شده، طوری طراحی شده که از قرار گرفتن مجدد آنها در یک باندرول دیگر، و در صورت تعویض نوار باندرول قبلی، و پیچیدن یک باندرول نو روی اسکناس های موجود، مانع ایجاد کند و این طور به نظر برسد که آن بسته بندی از قبل طراحی نشده یا پول طعمه، دارای یک بسته بندی معمولی است؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. آیا پول طعمه در محلی قابل دسترسی توسط صندوقدار شعبه در همه کشورهای بالایی میز صندوقدار نگهداری می‌شود؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۳. آیا قالب و شکل پول طعمه، از سوی افسر امنیت با فرد منتخب از سوی مقامات ذیصلاح انتظامی یا اداره اطلاعات شهرستان یا استان، تاریخ دار است و در محل مخصوص ثبت و ضبط می‌گردد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا:

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی:

علامت گذاری های ویژه ارتفاع صندوق از کف زمین:

۱. آیا علامت گذاری های مرجع ارتفاع یا نوارهای قابل مشاهده در ارتفاع دو متری از سطح زمین در تمام ورودی های اطراف جانمایی شده است؟

بله , خیر , هیچ کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی

مستندات پشتیبانی

رویه های شناسایی و تأیید هویت مراجعین به شعبه:

۱. آیا دسترسی به مناطق غیر عمومی در شعبه بانک، از طریق در و معبرهایی است که در همه اوقات قفل است؟

بله , خیر , هیچ کدام

۲. آیا ورود و خروج کلیه مراجعین به شعبه به جهت مستند سازی آن در محدوده دارای محدودیت تردد در شعبه ثبت و ضبط می گردد؟

بله , خیر , هیچ کدام

۳. آیا هویت مراجعین توسط تلفن به شرکت اعزام کننده تأیید می گردد یا این که هم بازدیدکننده و هم دلیل بازدید برای کارکنان شعبه مشخص است و نیازی به تأیید ندارند؟

بله , خیر , هیچ کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی

مستندات پشتیبانی

نگهداری زباله

۱. آیا از لابی و محل خودپرداز شعبه یا سایر موقعیت‌هایی که در آنجا تبادلات مالی اجرا می‌گردد، در هر روز زباله‌ها جمع‌آوری می‌گردد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. پس از انقضای فاصله زمانی نگهداری زباله کدهای حواله بانکی پرداخت وجه نقد چک‌های باطله فرم‌های تقاضا و غیره توسط شرکت بازیافت که دور انداخته شدن، سوزانده شدن و خرد شدن آن‌ها را تضمین می‌کند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی

مستندات پشتیبانی

محافظت از شواهد و قرائن

(۱) آیا کارکنان شعبه رویه‌های مقرر در رسیدگی به امر محافظت از شواهد و قرائن را آموزش می‌بینند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی

مستندات پشتیبانی

امنیت در مواجهه با آتش:

۱. آیا شعبه دارای ردياب‌های دود و اعلام حریق است؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. آیا یک تعداد مکفی کپسول اطفای حریق چندمنظوره در موقعیت‌های قابل دسترسی وجود دارد؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی

مستندات پشتیبانی

آموزش

۱. آیا کارکنان شعبه می‌دانند که اگر آن‌ها از طریق تلفن، تهدید به بمب‌گذاری، اخاذی یا آدم‌ربایی

شوند، چه بکنند؟
بله ، خیر ، هیچ‌کدام

۲. آیا کارکنان شعبه، اهمیت حفظ اسرار و امنیت و رویه‌های عملیاتی کار شعبه را می‌دانند؟

بله ، خیر ، هیچ‌کدام

اقدامات اصلاحی پیشنهادی و تاریخ اجرا

بخش نظرات عمومی:

مستندات پشتیبانی: