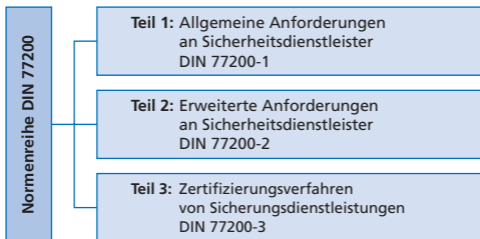


3. Tätigkeitsfelder der Sicherheitswirtschaft

3.1 Normenreihe DIN 77200 – Sicherungsdienstleistungen

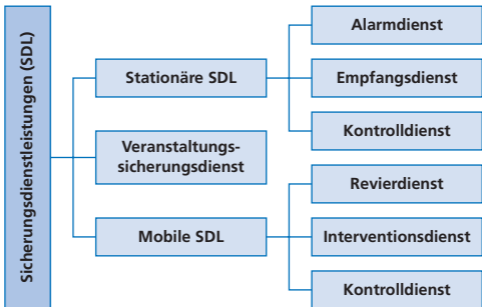


3.2 Sicherungsdienstleistungen nach Teil 1

Teil 1 der DIN 77200 stellt **allgemeine Anforderungen** an Sicherheitsdienstleister für bestimmte Sicherungsdienstleistungen (SDL) dar.

Sicherheitsdienstleister

Organisation, die als Auftragnehmer (AN) Sicherungsdienstleistungen anbietet und erbringt.



Sicherungsdienstleistungen (SDL)

- Maßnahmen des AN und seiner Mitarbeiter/Subunternehmer
- auf vertraglicher Grundlage oder im öffentlichen Auftrag
- zum Schutz von Leib, Leben, Gesundheit, Eigentum sowie anderer Rechtsgüter.

Alarmdienst

- An einem stationären Ort spezifische Kontrolltätigkeiten unter Zuhilfenahme technischer Systeme ausführen
- sowie Alarme bzw. Notmeldungen verfolgen und
- bei sicherheitsrelevanten Feststellungen Maßnahmen einleiten.

Empfangsdienst

- Betreuung von Besuchern, Fremdfirmen, Lieferanten und Mitarbeitern
- sowie Prüfung und Erteilung von Zugangserlaubnissen.

Revierdienst

- An mehreren räumlich nicht zusammenhängenden Objekten regelmäßige Kontrollen für mehr als einen Auftraggeber durchführen,
- in einer definierten Häufigkeit spezifische Arbeiten, Vorgänge und Zustände sichern, überwachen und/oder kontrollieren
- sowie bei sicherheitsrelevanten Feststellungen Maßnahmen einleiten.

Interventionsdienst

- Aufgrund eines speziellen, nicht regelmäßig eintretenden Ereignisses (z. B. Alarm)
- vereinbarte Maßnahmen am Ereignisort innerhalb einer festgelegten Frist vornehmen.

Kontrolldienst

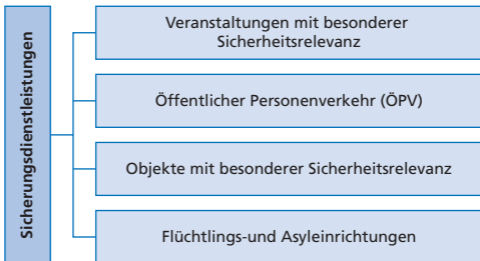
- An einem definierten oder mehreren voneinander räumlich getrennten Verrichtungsorten
- Kontrolltätigkeiten ausführen, Vorgänge und Zustände sichern, überwachen oder kontrollieren,
- bei sicherheitsrelevanten Feststellungen Maßnahmen einleiten.

Veranstaltungssicherungsdienst

- Durchsuchung der Veranstaltungsbesucher mit Körpernachsicht,
- Bewachung von Produktionsmaterialien,
- Schutz des Künstlers im äußeren Zugangsbereich,
- mobile Streifen, Verfolgung von Alarmen und Notmeldungen,
- Einleitung von Maßnahmen bei sicherheitsrelevanten Feststellungen.

3.3 Sicherungsdienstleistungen nach Teil 2

Teil 2 der DIN 77200 beschäftigt sich mit **erweiterten Anforderungen** an Sicherheitsdienstleister für besondere Leistungsbereiche.



Veranstaltung mit besonderer Sicherheitsrelevanz

- Auf Grundlage einer Einzelfallbewertung des Auftraggebers liegt ein besonderes **Gefährdungspotenzial** vor.
- **Zwingend** zu beachtende Kriterien: Auflagen von Behörden, Zusammensetzung der Gäste, aktuelle Bedrohungslage, Symbolkraft, Veranstaltungsort und Infrastruktur, Wirkung in der Öffentlichkeit.

Sicherungsdienstleistung im ÖPV

- Fahrgäste, Mitarbeiter sowie die Betriebsanlagen/Einrichtungen des ÖPV kontrollieren, überwachen und sichern,
- Alarmer bzw. Notmeldungen aufnehmen und verfolgen
- bei sicherheitsrelevanten Feststellungen die vorgegebenen Personen/hilfeleistenden Stellen (z.B. die Polizei) informieren und Erstmaßnahmen einleiten.

Objekt mit besonderer Sicherheitsrelevanz

- Objekt oder Teilbereich, bei dem auf Grundlage einer Einzelfallbewertung des Betreibers oder Eigentümers ein erhöhtes **Gefährdungspotenzial** besteht.
- **Anmerkung:** Erhöhtes **Gefährdungspotenzial** liegt vor, wenn Angriffe/Ereignisse zu unternehmens- oder geschäftskritischen Betriebsausfällen, erheblichen Gefahren für Leib und Leben oder wesentlichen Beeinträchtigungen der öffentlichen Sicherheit führen können.

Flüchtlings- und Asyleinrichtung und/oder -unterkunft

- Immobilie oder Einrichtung, die der Aufnahme und/oder der vorübergehenden amtlichen Unterbringung von Asylsuchenden oder Flüchtlingen dient.

3.4 Zertifizierungsverfahren nach Teil 3

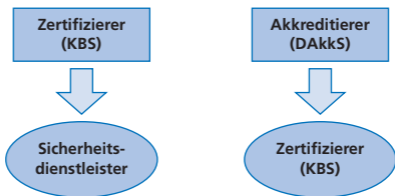
Teil 3 der DIN 77200 beschreibt:

- das **Prüfverfahren** und dessen Anforderungen zur Bewertung von SDL, die nach Teil 1 und 2 geplant und erbracht werden.

Durch eine akkreditierte Konformitätsbewertungsstelle (Zertifizierer) als unabhängigen Dritten wird sichergestellt, dass die Anforderungen der Norm eingehalten werden.

Konformitätsbewertung

Darlegung, dass festgelegte Anforderungen bezogen auf eine Sicherheitsdienstleistung erfüllt sind.



Akkreditierung

Bestätigung durch eine dritte Seite, die formal darlegt, dass eine Konformitätsbewertungsstelle (KBS) die Kompetenz besitzt, bestimmte Konformitätsbewertungsaufgaben durchzuführen.

Normen für Schutz und Sicherheit und ihre Unterscheidung

Dienstleistungsnorm	Managementnorm
<p>Akkreditierungsgrundlage: Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC 17065).</p> <p>Zertifiziert wird z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">• eine Dienstleistung <p>Folgende Dienstleistungsnormen sind relevant:</p> <ul style="list-style-type: none">• DIN 77200 Sicherheitsdienstleistungen• DIN 77210 Geld und Wertdienste	<p>Akkreditierungsgrundlage: Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC 17021).</p> <p>Zertifiziert wird z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">• ein Managementsystem <p>Diese Managementsystem-Normen sind relevant:</p> <ul style="list-style-type: none">• ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme• ISO 45001 Arbeits- und Gesundheitsschutz-Managementssysteme

3.5 Empfangsdienst

Grundsätzliches und rechtliche Stellung

- **Definition:** siehe Kapitel 3.2
- **Befugnis:** Der Sicherheitsdienst übt in der Regel das **Hausrecht** für den Besitzer aus. Er kann daher Unbefugte vom Betriebsgelände verweisen **und** unberechtigten Zugang verwehren
- Verschwiegenheit über Dienstvorgänge
- ordentliche Dienstbekleidung: „Aushängeschild“
- höfliches Verhalten und bestimmtes Auftreten
- Kenntnis über Betrieb und Dienstorganisation

Überwachung, Regelung und Kontrolle

a) des Personenverkehrs:

- Ausweiskontrolle (Berechtigung, Veränderungen)
- Besucherempfang und -weiterleitung
- Listen der Fremdfirmenmitarbeiter
- Leih- und Barverkaufsscheine überprüfen
- Einbringen von Alkoholika verhindern
- Annahme und Registrierung von Fundsachen
- Umfeldbeobachtung
- Weitergabe von Informationen und Berichten

b) des Fahrzeugverkehrs:

- auf Einhaltung der StVO achten
- Ladungskontrollen durchführen
- verkehrsgemäßen Zustand prüfen (Sichtkontrolle)
- Kennzeichnung von Gefahrguttransporten sowie geforderte Papiere prüfen
- Überprüfen von Zufahrtsberechtigungen anhand von Einfahrgenehmigungen, Lieferscheinen

Sonderzugangsrechte

- Mitarbeiter des Amtes für Arbeitsschutz oder der zuständigen Berufsgenossenschaft haben während des Betriebes jederzeit Zutritt
- andere Behörden/Institutionen (z. B. Polizei, Zoll) nur in amtlicher Angelegenheit
- Legitimation prüfen anhand von Dienstausweisen
- Meldung an zuständige Stellen des Kunden bzw. den Dienstvorgesetzten/Leitstelle

Schlüsseldienst

- Ausgabe von Schlüsseln nur an Berechtigte
- Schlüsselbuch führen: Eintragung mit Namen, Datum, Uhrzeit, Grund, Abteilung, Unterschrift

Verhalten gegenüber Presse und Medien

- bei Ankunft anhalten und höflich befragen
- keine Auskunft an Unberechtigte erteilen
- Auskünfte gibt die Presseabteilung
- Erfragen bei zuständigen Stellen, ob Besuche empfangen werden sollen
- auf Wunsch Telefonverbindung herstellen
- bei Einlass in den Betrieb ggf. Presseausweis erbitten
- Name und Redaktion des Journalisten festhalten
- Presseanlaufstelle (bei besonderen Ereignissen)
- wird kein Einlass gewährt, höflich abweisen

Fotografierverbot

- Eigentümer kann das Fotografieren auf dem Betriebsgelände verbieten (ggf. Besitzstörung)
- Bekanntgabe: Verbotsschild, Hinweis auf Besucherschein
- auf fotografierende oder filmende Personen achten
- umgehende Meldung an den Vorgesetzten
- Identität der Personen feststellen
- Kamera, Handy und Speicherkarte **nicht** abnehmen

Besucherempfang

Beachten Sie bei der **Ankunft** des Besuchers:

- Begrüßung und Besuchswunsch erfragen
- die zu besuchende Person/Empfangsstelle informieren und Empfangsbereitschaft erfragen
- Besucherschein ausfüllen lassen und mitgeben
- ggf. Ausweis/Einladung erbitten
- Verhaltenshinweise geben (zur persönlichen Sicherheit)
- Weg beschreiben, ggf. zum Besuchten geleiten
- bei Verzögerung im Wartebereich Platz anbieten
- keine Empfangsbereitschaft: höflich abweisen

Beachten Sie bei **Besuchsende**:

- Besucherschein erbitten und Ausgangszeit eintragen
- Vergleich: Zeit des Besuchsendes und Ausgangszeit

Telefonische Auskünfte/Auskunftersuchen

Verweisen Sie **während** der Dienstzeit:

- bei Ereignissen/Vorfällen an die zuständige/betroffene Abteilung und/oder
- an die Presse- und Informationsabteilung

Gehen Sie **außerhalb** der Dienstzeit wie folgt vor:

- grundsätzlich keine Auskunft über Personen/Ereignisse (auch nicht telefonisch) erteilen
- Name und Telefonnummer des Anrufers erfragen
- Rückruf vereinbaren
- ggf. Betroffenen anrufen und fragen, wie der Anrufer zu informieren ist
- ggf. Vorgesetzte informieren, Bericht fertigen

Meldung	Bericht
Information über: <ul style="list-style-type: none">• einen Sachverhalt,• rechts- und sicherheitswidrige Vorgänge oder Zustände.	Beinhaltet darüber hinaus: <ul style="list-style-type: none">• durchgeführte Maßnahmen,• Empfehlungen,• Erkenntnisse,• Ergebnisse,• Schlussfolgerungen.

Meldung aller Vorkommnisse und Unregelmäßigkeiten:

- sofort über Funk, Telefon (schriftliche Meldung nachreichen)
- schriftlich mit Vordruck (7 goldene W's)