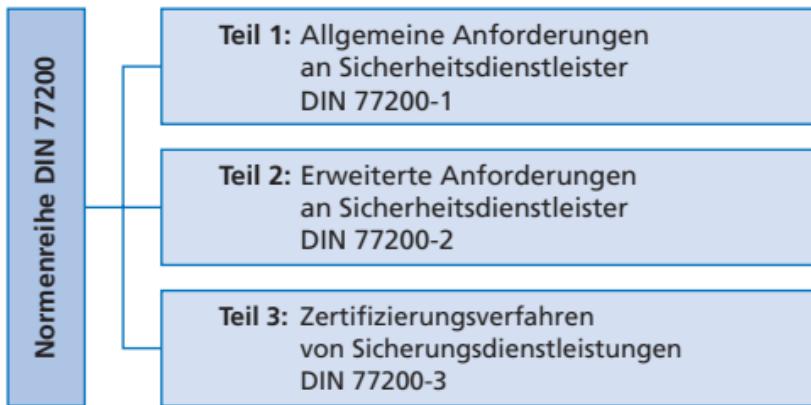


### 3. Tätigkeitsfelder der Sicherheitswirtschaft

#### 3.1 Normenreihe DIN 77200 – Sicherungsdienstleistungen

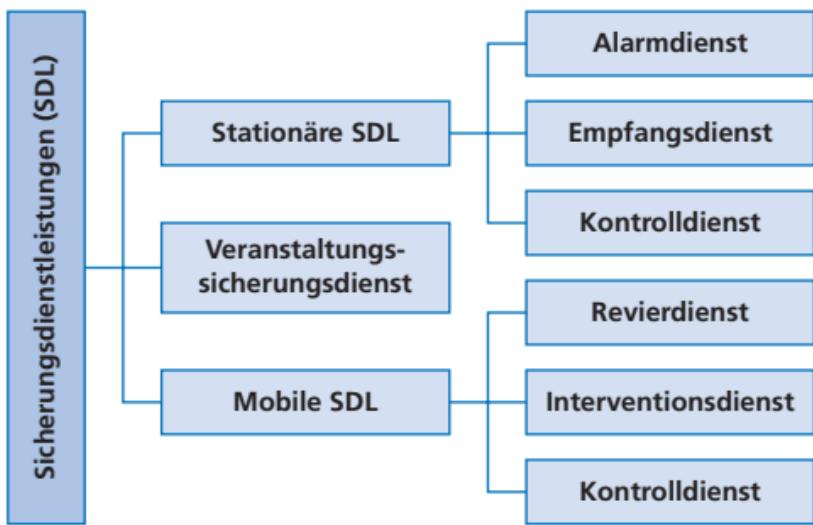


#### 3.2 Sicherungsdienstleistungen nach Teil 1

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

##### **Sicherungsdienstleister**

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.

### Alarmsdienst

- An einem stationären Ort spezifische Kontrolltätigkeiten unter Zuhilfenahme technischer Systeme ausführen
- sowie Alarne 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**

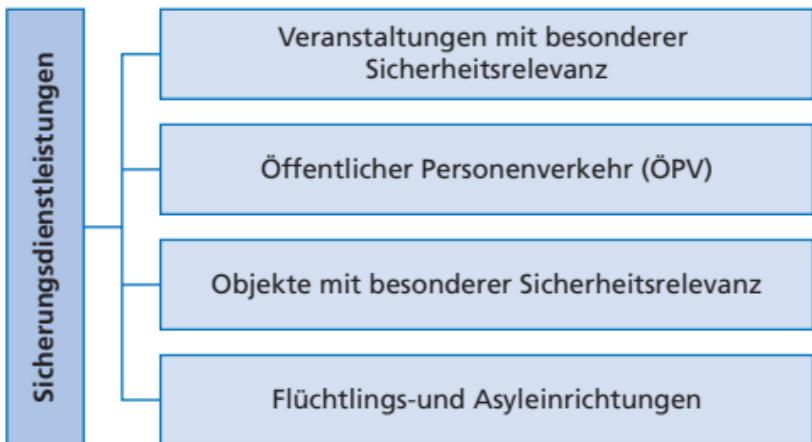
- An einem definierten oder mehreren voneinander räumlich getrennten Verrichtungsorten
- Kontrolltätigkeiten ausführen, Vorgänge und Zustände sichern, überwachen oder kontrollieren,
- bei sicherheitsrelevanten Feststellungen Maßnahmen einleiten.

## Veranstaltungssicherungsdienst

- Durchsuchung der Veranstaltungsbesucher mit Körpernachschauf,
- 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,
- Alarne 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

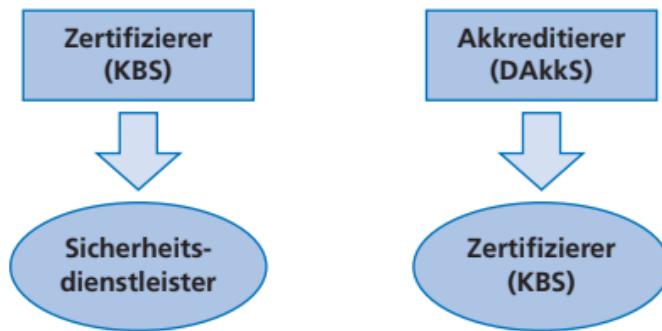
Teil 3 der DIN 77200 beschreibt:

- 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 Sicherungsdienstleistung 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"><li>• eine Dienstleistung</li></ul> <p>Folgende Dienstleistungs-normen sind relevant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• DIN 77200 Sicherungs-dienstleistungen</li><li>• DIN 77210 Geld und Wertdienste</li></ul>	<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"><li>• ein Managementsystem</li></ul> <p>Diese Managementsystem-Normen sind relevant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 9001 Qualitäts-managementsysteme</li><li>• ISO 45001 Arbeits- und Gesundheitsschutz-Managementsysteme</li></ul>

## 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/Auskunftsersuchen**

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

**Meldung** aller Vorkommnisse und Unregelmäßigkeiten:

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