



# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

**H3 AA14**

Version 2.4

Seite 1 von 19

# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter



Gewerbegebietsstrasse 24  
06618 Schönburg  
Telefon: 03445 / 70 55 0  
Fax: 03445 / 70 55 21  
E-Mail: [poststelle@city-schutz.de](mailto:poststelle@city-schutz.de)  
Internet: [www.city-schutz.de](http://www.city-schutz.de)

Freigegeben durch Geschäftsführung City Schutz GmbH

Timo Kabisch  
Geschäftsführer





## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Grundlagen und Aufbau der Dienstsanweisung</b>	<b>4</b>
1.1	Grundlegende Normen .....	4
1.2	Objekt- und auftragsbezogene Dienstsanweisung .....	4
1.3	Abweichung von Dienstsanweisungen .....	4
<b>2</b>	<b>Voraussetzungen für die Wachtätigkeit</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Vertragskonstellation und Weisungsbefugnis</b>	<b>5</b>
3.1	Vertragsverhältnisse .....	5
3.2	Widersprüchlichkeiten zwischen Vertrag und Praxis .....	5
3.3	Weisungsbefugnis ausschließlich bei City Schutz .....	6
<b>4</b>	<b>Dienstweg</b>	<b>6</b>
4.1	EAP .....	6
4.2	Auftragsmanager .....	6
4.3	Disposition .....	7
4.4	Weitere Stellen .....	7
4.5	Grundsätze zum Dienstweg .....	7
4.6	Beschwerdemanagement (Internet) .....	7
<b>5</b>	<b>Weitere Verfahrens- und Arbeitsanweisungen</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Geheimhaltung</b>	<b>8</b>
6.1	Dienstgeheimnis .....	8
6.2	Erteilen von Auskünften .....	8
6.3	Verhalten gegenüber Ermittlungsbehörden .....	9
6.4	Dienstfremde Betätigung .....	9
<b>7</b>	<b>Arbeitssicherheit und Unfallverhütung</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Pausenregelung</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Waffen</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Bekleidung und Ausrüstung</b>	<b>12</b>
10.1	Dienstkleidung und Erscheinungsbild .....	12
10.2	Dienstausweis .....	12
10.3	Ausrüstung .....	12



# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

**H3 AA14**

Version 2.4

Seite 3 von 19

<b>11</b>	<b>Elektrische Anlagen und Betriebsmittel</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Dienstbeginn und -ende, Dienstübergabe, Erkrankung</b>	<b>13</b>
<b>13</b>	<b>Alkohol und Rauschmittel</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>Kontrollmechanismen</b>	<b>14</b>
14.1	Kontrollen durch City Schutz-Vorgesetzte .....	14
14.2	Wächterkontrollsysteme (WKS).....	14
<b>15</b>	<b>Durchführung von Kontrollrundgängen</b>	<b>14</b>
<b>16</b>	<b>Besondere Vorkommnisse im Wachdienst</b>	<b>15</b>
<b>17</b>	<b>Schlüssel und Codekarten</b>	<b>16</b>
<b>18</b>	<b>Verhalten gegenüber dem Auftraggeber</b>	<b>16</b>
<b>19</b>	<b>Verhalten gegenüber der Öffentlichkeit</b>	<b>16</b>
19.1	Befugnisse und Abgrenzung zur Polizei .....	16
19.2	Verhalten im öffentlichen Raum.....	17
<b>20</b>	<b>Rechtliche Grundlagen</b>	<b>17</b>
<b>21</b>	<b>Ansprechpartner und Kontaktwege</b>	<b>17</b>
21.1	Kontaktnummern .....	17
21.2	Direkte Ansprechpartner.....	18
21.3	Beschwerdemanagement.....	18
21.4	Übermittlung von Dokumenten .....	18
<b>22</b>	<b>Meldung von Abweichungen, aktives schöpferisches Mitdenken</b>	<b>18</b>

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird jeweils nur die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist dabei jeweils mit eingeschlossen.



## 1 Grundlagen und Aufbau der Dienstanweisung

### 1.1 Grundlegende Normen

Diese Dienstanweisung basiert auf den tariflichen und gesetzlichen Bestimmungen sowie auf den für City Schutz einschlägigen Normen und Richtlinien (DIN 77200, DIN EN ISO 9001:2015, VdS-Richtlinien usw.), den Empfehlungen des Bundesverbandes der Sicherheitswirtschaft, den Arbeits- und Verfahrensanweisungen der City Schutz GmbH sowie mehr als 30jähriger Erfahrung in allen Sparten der Sicherheitsbranche. Sie ist den Sicherheitsmitarbeitern (SMA) alltägliche Grundlage für die Dienstdurchführung.

### 1.2 Objekt- und auftragsbezogene Dienstanweisung

Die allgemeine Dienstanweisung für SMA wird stets ergänzt durch eine auftragsbezogene bzw. objektbezogene Dienstanweisung in den Objektunterlagen am Einsatzort. In der objektbezogenen Dienstanweisung werden die für das jeweilige Objekt geltenden Details geregelt, z. B. die konkreten Dienst- und Pausenzeiten, die Ansprechpartner, die Aufgaben gemäß Vertrag usw. Widersprüche, die zwischen den beiden Dienstanweisungen auftreten, sind zu melden. Es gilt dann vorerst die spezielle Regelung vor der allgemeinen.

### 1.3 Abweichung von Dienstanweisungen

Sicherheitsmitarbeiter haben sich mit dieser und der objekt- bzw. auftragsbezogenen Dienstanweisung wiederholt vertraut zu machen und sie zu befolgen. Eigenmächtige Abweichungen von Dienstanweisungen gefährden die Auftragserfüllung, das Einhalten gesetzlicher Bestimmungen, die Sicherheit des Auftraggebers sowie der SMA und ziehen darum disziplinarische bzw. arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich.

**Nicht durch City Schutz schriftlich freigegebene Dienstanweisungen, Befehle (auf Objekten von Polizei und Bundeswehr) oder sonstige mündliche und schriftliche Weisungen des Auftraggebers oder von Dritten haben keine Gültigkeit für City Schutz-Mitarbeiter. Sollten Widersprüche zur Dienstanweisung entstehen, sollten im Dienstalltag Abweichungen zwischen den Kundenwünschen, der Praxis und der Dienstanweisung oder Unklarheiten auftreten, so ist dies auf dem Dienstweg mittels Formblatt H4 FB01 „Meldung Abweichungen“ zu melden und gemeinsam mit dem Arbeitgeber im Interesse aller Beteiligten aufzulösen.**

## 2 Voraussetzungen für die Wachtätigkeit



In die Reihen der SMA gehören nur gut beleumundete und unbescholtene Personen, die psychisch und physisch für den Dienst geeignet sind. Voraussetzung für die Tätigkeit als SMA ist die Vollendung des 18. Lebensjahres. SMA müssen vertrauenswürdig sein. Ihre private Lebensführung muss dieser Vertrauensstellung entsprechen. Nicht vertrauenswürdig sind Personen, die vorbestraft, alkohol-, drogen- oder arzneimittelabhängig oder überschuldet sind. Im polizeilichen Führungszeugnis dürfen keine Eintragungen vorliegen. Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit sind die Voraussetzungen für unsere Arbeit. Ganz abgesehen davon, dass SMA selbst geringfügige Gegenstände, Waren oder Rohstoffe nicht anrühren bzw. selbst in kleinsten Mengen nicht mitnehmen (Brennstoffe, Holzabfälle, Schreibwaren, Lebensmittel usw.), dulden sie derartiges auch nicht bei Kollegen, fremden Personen oder Angestellten des Auftraggebers.

### 3 Vertragskonstellation und Weisungsbefugnis

#### 3.1 Vertragsverhältnisse

Als Dienstleister begegnen wir im Dienstalltag oft einem komplizierten Netz von Zuständigkeiten und Ansprechpartnern. City Schutz als Auftragnehmer schließt einen Vertrag mit einem Auftraggeber ab. Dieser Vertrag setzt die Grenzen für Ausrüstung, Entlohnung und Aufgaben der Sicherheitsmitarbeiter und ist darum die einzige belastbare Grundlage für jegliche Zusammenarbeit. Im Streitfall fällt alles auf diesen Vertrag zurück. SMA stehen im privaten Beschäftigungsverhältnis zu ihrem Arbeitgeber und haben in dessen Auftrag diejenigen Vertragsleistungen zu erfüllen, die das Unternehmen dem Auftraggeber vertraglich zugesichert hat.

#### 3.2 Widersprüchlichkeiten zwischen Vertrag und Praxis

Die Leistung beim Kunden wird durch die SMA erbracht und zwar oftmals nicht direkt gegenüber dem Auftraggeber, sondern gegenüber einem Nutzer, der selbst wenig Kontakt mit dem Auftraggeber hat und oft den Vertrag gar nicht genau kennt. Daraus können Probleme entstehen. Zum Beispiel kommt es vor, dass sich im Alltag zwischen SMA und Nutzer Aufgaben und Regelungen eingebürgert haben, die nicht vertragsgemäß sind, oder dass Nutzer ihre Kompetenzen überschreiten, indem sie in den Dienstablauf unserer SMA eingreifen. Der Servicegedanke und die Kundenorientierung verpflichten uns, hier stets zurückhaltend und behutsam zu agieren – im Interesse des Kunden und des Nutzers. Doch muss jedem SMA diese Konstellation bewusst sein, falls Probleme auftauchen. Im Zweifel gilt die City Schutz-Dienstanweisung.



### 3.3 Weisungsbefugnis ausschließlich bei City Schutz

Als Arbeitgeber und Auftragnehmer trägt City Schutz die Verantwortung für die Leistungserbringung und die Einhaltung gesetzlicher, tariflicher und weiterer Bestimmungen. Darum liegt auch die Weisungsbefugnis gegenüber den SMA ausschließlich bei City Schutz. Auftraggeber, Nutzer oder weitere Dritte haben keinerlei schriftliche oder mündliche Weisungsbefugnis, es sei denn eine City Schutz-Dienstanweisung regelt etwas Anderes. Es ist der Kunde und dessen Auftrag, der unsere Arbeit und die damit verbundenen Arbeitsplätze finanziert. Natürlich gehen wir daher auf Wünsche des Kunden so weit wie möglich ein. Doch wird die Dienstdurchführung dennoch ausschließlich durch City Schutz in Form der Dienstanweisung geregelt.

**Sollten Widersprüche zur Dienstanweisung entstehen, sollten im Dienstilltag Abweichungen oder Unklarheiten zwischen den Kundenwünschen, der Praxis und der Dienstanweisung auftreten, so ist dies auf dem Dienstweg mittels Formblatt H4 FB01 „Meldung Abweichungen“ zu melden und gemeinsam mit dem Arbeitgeber im Interesse aller Beteiligten aufzulösen.**

## 4 Dienstweg

### 4.1 EAP

An jedem Objekt ist ein offiziell berufener Erster Ansprechpartner (EAP) zu benennen. EAP werden nicht vom Kunden gefordert, sie sind nicht weisungsbefugt und tragen keine unmittelbare Verantwortung für die Leistungserbringung. Sie fungieren jedoch als Informationsschnittstelle (Sprachrohr) zwischen Auftraggeber, City Schutz und den am Objekt eingesetzten SMA. Auch EAP stehen in einem besonderen Vertrauensverhältnis zur Firma und zum zuständigen Auftragsmanager.

**EAP sind von jedem SMA zu unterstützen. EAP beteiligen sich an der Rhythmusplanung und unterstützen damit die Disposition. Die letztendliche Entscheidung fällt die Disposition, da nur sie den Einblick in die unternehmensweite Personallage hat.**

### 4.2 Auftragsmanager

Jedem Objekt und jedem SMA ist ein/e Auftragsmanager/in zugeteilt. Diese/r Auftragsmanager/in ist Vorgesetzte/r und Ansprechpartner/in für jeglichen im Zusammenhang mit der Dienstdurchführung auftretenden Klärungsbedarf, der über die EAP nicht bereits geklärt werden soll oder kann und der keiner sofortigen Klärung bedarf.



# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

H3 AA14

Version 2.4

Seite 7 von 19

## 4.3 Supervisor

Supervisor unterstützen die Auftragsmanager vor Ort bei der Mitarbeiterführung. Sie dienen insbesondere den vor Ort befindlichen Sicherheitsmitarbeitern als Ansprechpartner.

## 4.4 Disposition

Bei Angelegenheiten, die die Dienstplanung (Disposition) betreffen und die umgehend geklärt werden müssen (Urlaub, Krankmeldung, Probleme beim Schichtwechsel usw.), steht zusätzlich zum objektverantwortlichen Auftragsmanager die unternehmensweite Disposition zur Verfügung, die durch einen Disponenten besetzt ist. Die Disposition ist für die gesamte City Schutz-Personalplanung zuständig. Sie soll darum nur mit dringlichen Fragen rund um die tagesaktuelle Dienstplanung beansprucht werden.

## 4.5 Weitere Stellen

Sollte es – aus welchen Gründen auch immer – nicht möglich oder gewollt sein, Fragen und Probleme auf den vorgenannten Ebenen zu klären, stehen die übrigen Vorgesetzten der City Schutz GmbH zur Verfügung: Stv. Bereichsleiter, Bereichsleiter Wachbereich, Personalleitung, Geschäftsführung. Über den City Schutz Hauptempfang erreichen Sie innerhalb der Bürozeiten jeden Ihrer Vorgesetzten. Außerhalb der Bürozeiten steht in akuten Bedarfsfällen die Notrufserviceleitstelle permanent zur Verfügung.

## 4.6 Grundsätze zum Dienstweg

Der Dienstweg über den EAP und dem Auftragsmanager bzw. die Disposition ist einzuhalten. Alle anderen Wege stehen nur zur Verfügung, wenn versucht worden ist, auf dem Dienstweg eine Klärung herbeizuführen. **Auch Vorgesetzte sind Menschen mit beschränkter Arbeitszeit und Leistungsfähigkeit. Für eine sofortige Erreichbarkeit und sofortige Bearbeitung von akuten Anliegen sind reichlich Wege und Strukturen vorhanden. Eine sofortige Erreichbarkeit und sofortige Bearbeitung ist jedoch in den seltensten Fällen notwendig. Der hier beschriebene Dienstweg, ein faires Maß an Verständnis und Geduld auch für den Vorgesetzten, aber durchaus auch eine gewisse Hartnäckigkeit, sind Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.**

## 4.7 Beschwerdemanagement (Internet)

Zusätzlich steht mit dem Beschwerdemanagement der direkte Weg zur Personalleitung und zur Geschäftsführung offen (<http://www.City Schutz.de/mitarbeiterportal/kontaktformular/>).



## 5 Weitere Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Nicht alle betrieblichen Regelungen können in dieser Dienstanweisung niedergelegt werden. Sie regelt lediglich den täglichen Dienstbetrieb. Dies geschieht in Einklang mit den übrigen Arbeitsanweisungen (AA) unserer Firma. Diese sind Teil unseres Qualitätsmanagements nach der weltweit gültigen Qualitätsnorm DIN ISO 9001:2015, das jährlich durch die Zertifizierungsstelle überprüft wird.

**Die Struktur der betrieblichen Arbeitsanweisungen kann an jedem Standort eingesehen werden. Sämtliche Dokumente sind über die jeweiligen Vorgesetzten einsehbar oder über den Hauptempfang ([poststelle@city-schutz.de](mailto:poststelle@city-schutz.de)) abrufbar. Gleiches gilt für relevante Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen, Vorschriften und übrige notwendige Unterlagen.**

## 6 Geheimhaltung

### 6.1 Dienstgeheimnis

SMA treten, anders als andere Arbeitnehmer, regelmäßig verschiedenen Anspruchsgruppen gegenüber (Auftraggeber, Nutzer, Besucher, Öffentlichkeit usw.) und haben Zugang zu einer Vielzahl von sicherheitsrelevanten Daten. An sie werden daher hohe Ansprüche bezüglich der Geheimhaltung gestellt. Stillschweigen ist von den SMA über alle Geschäftsgeheimnisse zu bewahren, von denen sie durch ihren Dienst über Personen, öffentliche Einrichtungen oder Gewerbeobjekte, die sie zu bewachen hat, Kenntnis erhalten. Diese Verpflichtung besteht auch nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen weiter.

### 6.2 Erteilen von Auskünften

Gegenüber dem Kunden oder Nutzer wird keine Auskunft zu City Schutz-internen Angelegenheiten erteilt. Der Kunde oder Nutzer kann sich bei Interesse auf demselben Dienstweg wie die SMA oder auf dem durch die Vertragsverhandlungen schon gefestigten Kommunikationsweg an City Schutz wenden, um Informationen zu erlangen. Umgekehrt ist es jedoch ausgeschlossen, dass SMA vom Kunden Informationen erhalten, die sie vor ihrem Arbeitgeber geheim zu halten haben, denn die SMA stehen nur mit City Schutz in einem Arbeitsverhältnis.





# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

H3 AA14

Version 2.4

Seite 9 von 19

Informationen zum Auftrag, zum Kunden und zu betrieblichen Regelungen werden nie an Dritte weitergegeben. SMA haben ganz selbstverständlichen Zugang zu sensiblen Daten, wie zum Beispiel den Pausenzeiten, den Ablösezeiten, der Wachstärke, den Wachzeiten, der Ausrüstung der Wachleute, Schließ- und Schlüsselregelungen, internen Verantwortlichkeiten, Kontaktdaten, Lageplänen usw. All diese Informationen können sicherheitsgefährdend gegen unsere Kunden verwendet werden, zum Beispiel bei der Planung von Einbrüchen. Darum erfolgt keinerlei Informationsweitergabe.

Der um Auskunft Ersuchende ist nach seinem Namen, seinem Ausweis und seinem Anliegen zu befragen und danach auf den City Schutz-Dienstweg zu verweisen, ggf. auch auf die durch den Kunden benannten Ansprechpartner (siehe objektbezogene Dienstanweisung). Derartige Auskunftersuchen sind City Schutz zu melden.

Ausnahmen sind auch dann nicht zu machen, wenn sich Dritte als Vertreter von Rechtsanwälten, Gewerkschaften, Medien, Verbänden usw. ausgeben oder ausweisen können. Hier ist stets mit Skepsis und Zurückhaltung zu agieren. Konkurrenten oder gar Kriminelle könnten auf diesem Wege versuchen, Informationen auszukundschaften.

## 6.3 Verhalten gegenüber Ermittlungsbehörden

Offiziellen staatlichen Ermittlungsbehörden gegenüber, wie der Staatsanwaltschaft, der Polizei oder dem Zoll, die sich auch entsprechend ausweisen können, darf Auskunft gegeben werden. Über jede Anfrage ist unverzüglich der direkte Vorgesetzte zu informieren.

Wenn City Schutz eine solche Ermittlungsbehörde bewacht, ist dies jedoch nicht automatisch gegeben. Zum Beispiel ist nicht jeder Polizist an einer von uns bewachten Polizeidienststelle berechtigt, interne Auskünfte von SMA zu erfragen. Dazu bedarf es eines offiziellen Anlasses und Einsatzes, etwa im Rahmen von Zollkontrollen zur Einhaltung des Mindestlohnes. **Im Zweifelsfall ist stets auf dem Dienstweg nachzufragen.**

## 6.4 Dienstfremde Betätigung

An vielen Objekten gelten strenge Zugangsvorschriften, wie etwa Sicherheitsüberprüfungen. Die meisten Kunden fordern ausdrücklich, dass sich nur solches City Schutz-Personal an den Objekten aufzuhalten hat, das gerade im Dienst ist. Das Objekt und die dortigen Räumlichkeiten gehören dem Kunden und nicht City Schutz, er übt das Hausrecht aus. Es ist darum nicht hinnehmbar,

wenn SMA am Objekt in der Dienstzeit anderen als dienstlichen Betätigungen nachgehen (Besuche von Familienmitgliedern, Ausüben von Nebentätigkeiten, Gespräche mit dem Betriebsrat, mit Anwälten, Gewerkschaftsmitarbeitern oder sonstigen Personen usw.). Grundsätzlich ist es untersagt, sich außerhalb des Dienstbetriebes im oder am Objekt aufzuhalten.

## 7 Arbeitssicherheit und Unfallverhütung

Die SMA sind verpflichtet, die einschlägigen Unfallverhütungsvorschriften, insbesondere die DGUV 1 „Grundsätze der Prävention“ und die DGUV 23 „Wach- und Sicherheitsdienste“ sowie die gesetzlichen Bestimmungen zu befolgen. Je nach Objektart können weitere Unfallverhütungsvorschriften oder gesetzliche Bestimmungen gelten. So ist an Baustellen zum Beispiel die Baustellenverordnung zu berücksichtigen. Wegen ggf. auftretender Objektbesonderheiten sind Hinweisschilder und Anweisungen an Objekten zu beachten.

Einzelheiten regelt die objektspezifische Dienstanweisung. Unklarheiten bezüglich des Arbeitsschutzes sind auf dem Dienstweg zu klären und in den regelmäßigen Arbeitssicherheitsunterweisungen zu thematisieren. Vorschriften und andere relevante Unterlagen werden wie unter 5. beschrieben von City Schutz zur Verfügung gestellt.

Verstöße gegen diese Bestimmungen können als arbeitsrechtliche Konsequenzen Abmahnungen, ordentliche oder in schwerwiegenden Fällen auch außerordentliche Kündigungen durch den Arbeitgeber zur Folge haben.

### Betriebsdisziplin und Umgang mit Kollegen

Eine der wichtigsten Grundlagen der Zusammenarbeit ist die Betriebsdisziplin. Rücksichtnahme und Verständnis für die Berufskollegen sind in einem Beruf mit viel Nachtarbeit und genau berechneter Dienteilung unerlässlich. Geradezu rücksichtslos ist es, wenn die SMA sich so spät krankmelden, dass andere Mitarbeiter binnen weniger Stunden von ihren freien Schichten zurückgeholt werden müssen. Alle müssen Verständnis zeigen bei der Einteilung der Freischichten und des Urlaubs. Rücksichtnahme auf Betriebsangehörige, die ihre Pflicht vernachlässigen oder strafbare Handlungen begehen, ist keine Kameradschaft, sondern Betriebsschädigung! Bei Pflichtverletzungen und Verdacht auf strafbare Handlungen durch SMA ist der Arbeitgeber zu informieren. **Alle SMA haben einen reibungslosen Dienstablauf zu gewährleisten, entsprechend aktiv schöpferisch mitzudenken und sich für ihr Umfeld und ihre Kollegen mitverantwortlich zu fühlen.**

## 8 Pausenregelung

Pausen sind laut Arbeitszeitgesetz durchzuführen und vorab durch den Arbeitgeber zu regeln. In Einklang mit diesen Bestimmungen werden die Pausen ausnahmslos an allen Objekten durchgesetzt. Gleichzeitig ist aber das Erbringen der vertragskonformen Leistung, d. h. das Durchführen der in der objektbezogenen Dienstanweisung benannten Aufgaben, sicherzustellen. Nicht immer ist eine durchgängige Leistungserbringung vertragsseitig gefordert, so dass das Durchführen von Pausen grundsätzlich möglich ist. Sollte eine durchgängige Leistungserbringung nötig sein, wird die Pause grundsätzlich durch eine Vertretung der SMA untereinander realisiert oder durch andere objektbezogene Regelungen (Pausenschild, Vereinbarungen mit dem Kunden oder Nutzer, Pausenablösungen, Schichtumstellungen, Pause am Arbeitsplatz usw.). Die objektbezogenen Festlegungen dazu werden in der jeweiligen Dienstanweisung getroffen. Eigenmächtige Abwandlungen der Pausenregelung haben arbeitsrechtliche Konsequenzen für City Schutz, da wir verpflichtet sind, die Umsetzung gesetzlicher Bestimmungen zu gewährleisten. Abweichungen von den hier genannten Regelungen werden darum nicht geduldet. Bei betrieblichen Notständen, Gefahr im Verzuge oder dann, wenn es die Auftragserfüllung notwendig macht, ist die Pause zu verschieben.

**Probleme in der Pausendurchführung sind zunächst sofort dem direkten Vorgesetzten (Auftragsmanager, bei Nichterreichbarkeit: Bereichsleiter) zu melden, damit dieser sofort eine Lösung im Sinne des Auftrages und des Arbeitszeitgesetzes herbeiführen kann. Im Anschluss daran ist ein detaillierter Bericht (Formblatt H4FB01 Meldung Abweichungen) zu verfassen, im dem die Gründe für Probleme bei der Durchführung der Pausenregelung nachvollziehbar dargelegt sind. Nur so kann langfristig eine für alle Beteiligten tragfähige Lösung erarbeitet werden.**

## 9 Waffen

Waffen aller Art (Schusswaffen, Hieb- und Stoßwaffen, Reizstoffsprühgeräte usw.) dürfen während des Dienstes nur auf schriftliche Anordnung des Arbeitgebers getragen werden. Jeder Waffengebrauch ist der zuständigen Polizeidienststelle und dem Arbeitgeber anzuzeigen. Näheres regelt ggf. die objekt- bzw. auftragsbezogene Dienstanweisung.

## 10 Bekleidung und Ausrüstung

### 10.1 Dienstkleidung und Erscheinungsbild

Die SMA sind verpflichtet, Dienstkleidung gemäß Kleiderordnung/ Styleguide (U2 AA06) zu tragen. SMA sind regelmäßig die Visitenkarte des Kunden, ihr äußeres Erscheinungsbild muss dem Rechnung tragen. Insbesondere ist auf saubere Dienstkleidung und ein gepflegtes Erscheinungsbild (Haartracht, Rasur usw.) zu achten. Auf Accessoires wie Basecaps, auffällige Ringe oder anderen Schmuck (Ketten) ist zu verzichten. Zum Erscheinungsbild gehören auch das Verhalten, das Auftreten gegenüber anderen Menschen und die Sprache. Vulgäre Gesten und Ausdrücke, Herumlungern, auch in Pausen, sind einem City Schutz-Mitarbeiter nicht angemessen.

### 10.2 Dienstausweis

Alle SMA erhalten einen Ausweis mit Lichtbild, der während des Dienstes stets mitzuführen und je nach Kundenwunsch ggf. auch offen zu tragen ist. Der Ausweis ist auf Verlangen den Behörden oder bei Kontrollen durch Vorgesetzte vorzuzeigen. Personen, die in Ausübung des Wachdienstes angesprochen werden, haben das Recht, den Dienstausweis einzusehen. Der Dienstausweis darf nicht verändert oder anderen Personen zur Benutzung überlassen werden. Der Verlust des Ausweises oder Änderungen von darauf ausgewiesenen Angaben sind sofort mitzuteilen. An zahlreichen Objekten kommen zusätzlich zum City Schutz-Dienstausweis weitere Ausweise zum Tragen, die kundenseitig vorgegeben werden, z. B. auf Basis tiefergehender Sicherheitsüberprüfungen. Mit solchen Dokumenten ist verantwortungsvoll umzugehen. Zur Vernichtung des Dienstausweises ist nur die City Schutz GmbH berechtigt.

### 10.3 Ausrüstung

Die zur Diensterfüllung nötige Ausrüstung wird in der objekt-/auftragsbezogenen Dienstanweisung aufgeführt. Sie ist bei Dienstübernahme auf Vollzähligkeit und Funktionsfähigkeit zu prüfen. Fehlende oder defekte Ausrüstung ist auf dem Dienstweg zu melden.



## 11 Elektrische Anlagen und Betriebsmittel

Alle elektrischen Anlagen und Betriebsmittel unterliegen, entsprechend der Unfallverhütungsvorschrift DGUV 3, verschiedenen Prüfpflichten.

Elektrische Anlagen und Betriebsmittel zur Dienstverrichtung werden entweder direkt vom Auftraggeber oder City Schutz GmbH selbst gestellt und werden regelmäßig geprüft.

Die City Schutz GmbH ist verpflichtet, alle Geräte, welche am Arbeitsplatz genutzt werden, zu erfassen, zu prüfen und haftet auch für deren Funktionstüchtigkeit.

**Es ist daher nicht gestattet andere Elektrische Anlagen und Betriebsmittel wie Mehrfachsteckdosen, Verlängerungsleitung, LötKolben, Handbohrmaschine, Wasserkocher, Laborgeräte, Aktenvernichter, Kaffeemaschine, Tisch/Stehlampe, Computer, Drucker, Scanner, Monitor, Switch, Staubsauger, Mobiltelefone, Tablets, Ladegeräte jeglicher Art ohne vorherige, schriftliche Zustimmung durch die City Schutz GmbH zu betreiben.**

## 12 Dienstbeginn und -ende, Dienstübergabe, Erkrankung

Maßgebend für die Dienstdurchführung ist der entsprechend gültige Dienstplan, sofern nicht durch Vorgesetzte etwas anderes bestimmt wurde. Ist der Arbeitnehmer durch Krankheit oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse verhindert zu arbeiten, so ist die Firma sofort bei der Feststellung der Krankheit, mindestens jedoch zwei Stunden vor dem geplanten Dienstbeginn, über die voraussichtliche Ausfalldauer zu informieren. Bei krankheitsbedingtem Fernbleiben vom Dienst ist am ersten Tag des Fernbleibens eine ärztliche Bescheinigung (Krankenschein) zu erwirken, die spätestens am dritten Werktag der Verhinderung im Original einzugehen hat.

Der Einsatzort darf jenseits der Pausenzeiten nicht früher verlassen werden, als die Dienstzeit beendet ist bzw. die Ablösung stattgefunden hat. **Bei Ablöseproblemen haben die SMA sofort den Arbeitgeber zu informieren und in jedem Fall solange vor Ort zu bleiben, bis die Ablösung eingetroffen ist.** Im Rahmen der Dienstübergabe sind Informationen auszutauschen, z. B. über besondere Vorkommnisse, kurzfristige Anweisungen von Vorgesetzten, Bekanntmachungen usw.



## 13 Alkohol und Rauschmittel

Die SMA haben ausgeruht, nüchtern und pünktlich zum Dienst zu erscheinen. Alkoholgenuss während des Dienstes ist untersagt und stellt einen besonders schwerwiegenden Verstoß gegen das Vertrauen dar, das der Kunde in City Schutz setzt. Das Rauchen ist auf die Pausen zu beschränken und hat an dafür vorgesehenen Orten stattzufinden. **Das Konsumieren von Rauschmitteln jeder Art (Drogen, Alkohol) hat im Dienst zu unterbleiben – ebenso wie Auswirkungen des Rauschmittelkonsums (Kater usw.). Verstöße werden arbeitsrechtlich geahndet.**

## 14 Kontrollmechanismen

### 14.1 Kontrollen durch City Schutz-Vorgesetzte

Die SMA werden durch Vorgesetzte unterstützt und kontrolliert. Falls Kontrolleure nicht persönlich bekannt sind, müssen sich die SMA deren Dienstausweis zeigen lassen. In Zweifelsfällen ist auf dem Dienstweg nachzufragen. Die SMA können auch fernmündlich kontrolliert werden. Sowohl bei der persönlichen als auch bei der telefonischen Kontrolle, ist die Kontrolle im Wachbuch oder täglichen Wachbericht zu vermerken.

### 14.2 Wächterkontrollsysteme (WKS)

WKS sind technische Kontrolleinrichtungen, die weisungsgemäß zu bedienen und pfleglich zu behandeln sind. In Schadensfällen und bei Unregelmäßigkeiten jeder Art bilden die Kontrollstreifen und Kontrollstellen wichtige Beweismittel und können im Rechtssinne beweiserhebliche Urkunden darstellen.

## 15 Durchführung von Kontrollrundgängen

Bei Durchführung von Kontrollrundgängen ist besonders auf Abweichungen vom Normalzustand am Objekt zu achten. Auffälligkeiten oder Veränderungen wie Hebelspuren an Türen und Fenstern, offene oder zerstörte Fenster und Türen, Schäden an Zäunen, Mauern und anderen Einfriedungen, Graffiti an den Wänden, beschädigte Strom- oder andere Leitungen und Kabel, verdächtige Gegenstände wie angestellte Leitern, Übersteighilfen, Seile, ungewöhnlich abgestellte Fahrzeuge usw. sind zu melden. Außerdem sind Anzeichen von Havarien, Wasserrohrbrüche, Rauchentwicklung, Feuer, Sturmschäden usw. zu melden. Werden im kontrollierten Objekt Personen festgestellt, deren Aufenthalt dort fraglich ist, ist deren Identität festzustellen. Im Zweifelsfall wird die Polizei alarmiert. Kontrollen sollen nach Möglichkeit zu unregelmäßigen Zeiten erfolgen, damit

sich Außenstehende nicht auf die Art und Weise der Rundgänge einstellen können. Im Bewachungsobjekt selbst bewegen sich die SMA möglichst unauffällig. Mit Rücksicht auf schlafende Anwohner haben sich alle SMA leise zu verhalten. Türen oder Tore sind stets hinter sich abzuschließen, um fremden Personen ein Eindringen oder Nachschleichen unmöglich zu machen. Spuren abgehaltener Kurzimbisse oder von Zigarettenpausen dürfen nicht zurückgelassen werden. Sofern nicht ausdrücklich genehmigt, ist die Benutzung von Sanitäreinrichtungen (Waschräume, Duschen) in den Räumen der Auftraggeber nicht gestattet. Kontrollen sind im Wachbuch, wenn nicht vorhanden per Schichtprotokoll, zu dokumentieren.

## 16 Besondere Vorkommnisse im Wachdienst

Bei plötzlicher Erkrankung oder bei einem Unfall während des Dienstes ist sofort Meldung zu machen. Bei Gas-, Wasser- und Feuergefahr sowie bei Unfällen haben die SMA unverzüglich Erstmaßnahmen einzuleiten. Unter Berücksichtigung der vorrangigen Eigensicherung sorgen sie für Erste Hilfe bei verletzten Personen, benachrichtigen die vorgesetzten Stellen, notfalls direkt die Feuerwehr, Polizei oder Rettungsdienst und warten deren Ankunft ab. Die Benutzung von Aufzügen ist im Brandfall verboten. Es ist grundsätzlich jedes Vorkommnis zu melden, wobei auf eine knappe und klare Form der Meldung zu achten ist. Bei verdächtigen Personen ist eine zuverlässige Personenbeschreibung abzugeben. Die Feststellung polizeilicher Kennzeichen bei verdächtigen Fahrzeugen ist unbedingt erforderlich. Eine Meldung muss auf folgende Fragen Antwort geben:

1. Wer meldet?
2. Wo befindet sich die meldende Person und wo ist etwas passiert?
3. Was ist genau vorgefallen oder festgestellt worden?
4. Welche Maßnahmen hat die meldende Person bereits eingeleitet?
5. Wer wurde schon informiert?
6. Die genauen Personalien von Zeugen, Verletzten und dergleichen.
7. Klarmeldung, wenn die Maßnahmen erledigt sind und der Dienst fortgesetzt wird.

**Meldung ist immer auf dem Dienstweg zu machen. Steht der Dienstweg nicht zur Verfügung, dann ist stets die Notruf-Service-Leitstelle der City Schutz GmbH zu informieren.**

## 17 Schlüssel und Codekarten

Schlüssel und Codekarten sind das wichtigste Gut, welches den SMA anvertraut wird. Schlüssel werden nicht unbeaufsichtigt abgelegt. Jedes Fehlen von Schlüsseln oder Marken ist sofort zu melden. Eigenmächtiges Auswechseln oder Herausnehmen von Schlüsseln ist verboten. Schlüsselverlust während des Dienstes ist sofort zu melden. Das Benutzen von Nachschlüsseln oder Dietrichen ist verboten. Beim Schließen ist umsichtig und aufmerksam zu verfahren, um Schließfehler (Einbruchmeldeanlage scharf/unscharf schalten) zu vermeiden und um keine Schlüssel oder Schlösser zu beschädigen.

## 18 Verhalten gegenüber dem Auftraggeber

Höfliches und korrektes Verhalten gegenüber dem Auftraggeber bzw. dessen Mitarbeitern ist die selbstverständliche Pflicht der SMA. Wünsche, Beschwerden oder Mitteilungen haben die SMA mit dem Hinweis entgegenzunehmen, dass entsprechende Meldung gemacht wird. Im Übrigen bitten SMA den Auftraggeber, sich seinerseits mit den ihm bekannten Ansprechpartnern bei City Schutz in Verbindung zu setzen, da SMA zur Entgegennahme von Mitteilungen nicht berechtigt sind. **Die SMA sind insbesondere zur Entgegennahme von neuen, zusätzlichen Schlüsseln, besonderen Wünschen, Änderungen der Schichtzeiten, Änderungswünschen zu Dienstvorschriften oder täglichen Abläufen oder Auftragskündigungen, nicht befugt.** Grundsätzlich verboten ist die Bedienung von Heizungs- und Kesselanlagen und die Übernahme von Streutätigkeit, soweit hierüber nicht besondere vertragliche Vereinbarungen mit dem Auftraggeber bestehen, die sich in der objekt- und auftragsbezogenen Dienstanweisung wiederfinden. Die SMA müssen sich stets darüber bewusst sein, dass sie Unabhängigkeit vom Personal des Auftraggebers und Dritten in jeder Beziehung zu wahren haben. Das Annehmen von Geschenken ermöglicht den Verdacht der Bestechlichkeit und ist deshalb generell untersagt. Entsprechende Versuche oder Ereignisse sind auf dem Dienstweg zu melden.

## 19 Verhalten gegenüber der Öffentlichkeit

### 19.1 Befugnisse und Abgrenzung zur Polizei

Das Bewachungsgewerbe unterliegt der behördlichen Genehmigung und Aufsicht (§ 34a GewO). Die SMA stehen im privaten Beschäftigungsverhältnis zur City Schutz GmbH und haben in deren Auftrag die Vertragsleistung zu erfüllen, die das Unternehmen mit dem Auftraggeber





# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

H3 AA14

Version 2.4

Seite 17 von 19

vertraglich vereinbart hat. Die SMA haben nicht die Eigenschaft und Befugnisse eines Polizeibeamten, eines Hilfspolizeibeamten oder eines sonstigen Bediensteten einer Behörde. Sie müssen sich besonders vor Amtsanmaßung hüten und dürfen sich nicht verleiten lassen, aus Ehrgeiz oder aus persönlichen Gründen Befugnisse zu überschreiten. Die Tätigkeit der SMA ist eine wertvolle Unterstützung der Polizei bei der Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit und Ordnung.

## 19.2 Verhalten im öffentlichen Raum

Bemerken die SMA außerhalb ihres zugeteilten Wachobjektes einen Schaden oder eine Gefahrenquelle, so sind sie, wie andere Bürger auch, verpflichtet im Rahmen ihrer Möglichkeiten Hilfe zu leisten und Schäden unverzüglich zu melden. Sie müssen jedoch stets bestrebt sein, unverzüglich wieder den eigentlichen Aufgaben nachzugehen. Die eigene Sicherheit und die des Kunden bzw. des Objektes haben dabei stets Vorrang. Notfälle können auch gestellt sein, um die SMA von ihrem Auftrag abzulenken. Bei diesbezüglichen Zweifeln kann Hilfe auch durch Alarmierung der zuständigen Behörden geleistet werden.

## 20 Rechtliche Grundlagen

Unsere Befugnisse, insbesondere die Ausübung des Hausrechtes in jeglicher Form sowie die Anwendung, werden uns von dem Auftraggeber übertragen. In allen Konfliktfällen, z. B. bei verbalem oder erkennbarem sonstigen Widerstand, hat das City Schutz Personal sämtliche Jedermannsrechte zur Verfügung, um den Betriebsfrieden wiederherzustellen.

## 21 Ansprechpartner und Kontaktwege

Die auftrags- und objektbezogenen Dienstanweisungen enthalten die jeweiligen vor Ort relevanten Kontaktwege, einschließlich der regional zuständigen City Schutz-Vorgesetzten und der Ansprechpartner des Kunden.

### 21.1 Kontaktnummern

Personaldisposition:	03445 7055 55
Hauptempfang City Schutz GmbH von Montag bis Freitag :	03445 7055 0
Notrufserviceleitstelle rund um die Uhr:	03445 7055 24/40



# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

H3 AA14

Version 2.4

Seite 18 von 19

## 21.2 Direkte Ansprechpartner

Mit Ihrem EAP stehen Sie am Objekt in persönlichem Kontakt. Ihr zuständiger Auftragsmanager ist Ihnen bekannt und am jeweiligen Standort persönlich, per Post oder fernmündlich zu erreichen. Die übrigen Vorgesetzten erreichen Sie auf den gleichen Wegen. Erkundigungen über Ansprechpartner und Kontaktwege einzuholen, ist Pflicht jedes SMAs.

## 21.3 Beschwerdemanagement

Per E-Mail-Formular: <http://www.city-schutz.de/mitarbeiterportal/kontaktformular/>

## 21.4 Übermittlung von Dokumenten

Die Postverteilung ist bei City Schutz zentral organisiert. Sämtliche Dokumente sollen über den Hauptempfang (Poststelle) abgewickelt und von dort an die Ansprechpartner und Niederlassungen verteilt werden. Darum sind wir stets bestrebt, Postverkehr über den Hauptempfang zu lenken. Sollten Sie Papier (Krankenscheine, Dienstpläne, Beschwerden usw.) an City Schutz übermitteln wollen, stehen Ihnen daher folgende Wege zur Verfügung:

1. E-Mail an den Stammsitz: [poststelle@city-schutz.de](mailto:poststelle@city-schutz.de)
2. Fax an den Stammsitz: 03445 7055 21
3. Post an den Stammsitz: City Schutz GmbH, Gewerbegebietsstrasse 24, 06618 Schönburg

## 22 Meldung von Abweichungen, aktives schöpferisches Mitdenken

Wir erwarten von allen SMA – siehe Stellenbeschreibung – Engagement und schöpferisches, aktives Mitdenken. **In der Dienstleistungsbranche sehen wir uns jeden Tag der Arbeit mit Menschen gegenüber und neuen, nicht immer planbaren Herausforderungen. Regelungen wie diese Dienstanweisung leben davon, dass Sie intelligent und mit Blick für den dahinterliegenden Zweck angewandt werden.** Wenn Sie auf Widerstände und Schwierigkeiten stoßen, dann thematisieren Sie diese. Nutzen Sie das Formblatt H4 FB01 „Meldung von Abweichungen“ oder die zahlreichen Möglichkeiten mit City Schutz in Kontakt zu treten. Verfolgen Sie mit uns gemeinsam das Ziel, den Kunden zufrieden zu machen. Denken Sie mit und bringen Sie sich ein. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass auch Ihr Arbeitgeber, Ihre Vorgesetzten zahlreichen Zwängen durch Gesetze, Tarifverträge, Vertragsbedingungen und dem Wettbewerb unterliegen und dass daher nicht alles immer zu jedermanns Zufriedenheit ausgehen kann. Entscheidend ist: **Reden Sie mit uns und nicht über uns.** Klären Sie Probleme direkt auf dem Dienstweg und



# Allgemeine Dienstanweisung für Sicherheitsmitarbeiter

**H3 AA14**

Version 2.4

Seite 19 von 19

nicht über Dritte. Wie mit unseren Kunden gehen wir auch mit unseren Mitarbeitern ein Vertragsverhältnis ein. Ohne Vertrauen und gegenseitige Fairness kann das nicht funktionieren.