



Allgemeine objektunabhängige Dienstanweisung

Inhaltsverzeichnis

TEIL A: ALLGEMEINES ZUR DIENSTANWEISUNG	2
I. Zweck der Dienstanweisung	2
II. Verbindlichkeit der Dienstanweisung	2
TEIL B: RECHTLICHE GRUNDLAGEN	2
III. Rechte des Mitarbeiters	2
IV. Pflichten des Mitarbeiters	3
V. Weisungsbefugnisse	4
VI. Datenschutz	4
TEIL C: DIENSTLICHE GRUNDLAGEN	4
VII. Einsatz- und Pausenzeiten	4
1. Einsatzzeiten	4
2. Pausen	5
3. Zeiterfassung	5
VIII. Dienstverhalten	5
1. Allgemeines Verhalten	5
2. Auftreten von Doorman	6
3. Umgang mit Kundeneigentum	6
4. Verbot nichtdienstlicher Tätigkeiten	6
IX. Dienstausrüstung	7
1. Dienstkleidung	7
2. Dienstausweis	7
3. Technische Ausrüstung/KFZ	7
TEIL D: GRUNDLAGEN DER TÄGLICHEN ARBEIT	8
X. Aufgaben	8
XI. Arbeitssicherheit	8
XII. Funkverkehr	9
XIII. Schlüssel/ Keycards	9
XIV. Meldewesen	9

Im Folgenden wird zur besseren Lesbarkeit der Ausdruck „Mitarbeiter“ verwendet. Die Formulierung „Mitarbeiter“ schließt weibliche und männliche Mitarbeiter, Subunternehmen, sowie Mitarbeiter von Subunternehmern ein.

TEIL A: ALLGEMEINES ZUR DIENSTANWEISUNG

I. Zweck der Dienstanweisung

Die Dienstanweisung gibt dem Mitarbeiter einen Leitfaden über seine grundsätzlichen Aufgaben und deren ordnungsgemäße Durchführung sowie die rechtlichen Grundlagen seiner Tätigkeit. Die Dienstanweisung ist Bestandteil des mit dem Mitarbeiter geschlossenen Vertrags.

II. Verbindlichkeit der Dienstanweisung

Der Mitarbeiter verpflichtet sich, alle Festlegungen in der Dienstanweisung gewissenhaft zu beachten. Missachtung oder Unkenntnis des Inhalts der Dienstanweisung sind ein Verstoß gegen den Vertrag und führen zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen.

Um zu gewährleisten, dass der Mitarbeiter den Inhalt der Dienstanweisung genau kennt, ist er verpflichtet, diese mindestens vierteljährlich erneut zu lesen.

Der Erhalt und das richtige Verstehen sowie alle Änderungen und Nachträge hierzu sind von dem Mitarbeiter auf einem gesonderten Blatt, das zu den Personalakten genommen wird, durch Unterschrift zu bestätigen.

TEIL B: RECHTLICHE GRUNDLAGEN

III. Rechte des Mitarbeiters

Der Mitarbeiter hat nicht die Eigenschaft und die Befugnisse von Polizeibeamten, Hilfspolizeibeamten oder eines sonstigen Behördenbediensteten.

Als rechtlicher Rahmen seines Handelns stehen im Wesentlichen die folgenden Jeder-mannsrechte zu Verfügung, die der Mitarbeiter dem Inhalt nach kennen muss:

- BGB § 227 Notwehr
- BGB § 228 verteidigender Notstand

- BGB § 229 Selbsthilfe
- BGB § 859 Selbsthilfe des Besitzers
- BGB § 860 Selbsthilfe des Besitzdieners
- BGB § 904 angreifender Notstand
- StGB § 32 Notwehr
- StGB § 34 rechtfertigender Notstand
- StGB § 35 entschuldigender Notstand
- StPO § 127 Verhaftung und vorläufige Festnahme

Das Hausrecht darf nur ausgeübt werden, wenn es YOU SECURE und seinen Mitarbeitern objektbezogen schriftlich übertragen wurde.

Sicherheitsmitarbeitern, die lediglich im Besitz des Nachweises der IHK-Unterrichtung §34a GewO sind, sowie Servicemitarbeitern ohne Qualifikation ist es nicht erlaubt, Kunden bei Verdacht auf Diebstahl anzusprechen oder Verdächtige festzuhalten. Sollten sich entsprechende Verdachtsmomente oder Situationen ergeben, verpflichten sie sich, schnellstmöglich einen Mitarbeiter hinzuzuziehen, der die IHK-Sachkundeprüfung nach 534a GewO abgelegt hat.

Während des Dienstes dürfen Schuss-, Hieb- und Stollwaffen und Reizstoffsprühgeräte nur mit Zustimmung von YOU SECURE geführt werden. Dieses setzt die waffenrechtliche Erlaubnis der Behörde (Waffenbesitzkarte, Waffenschein) voraus. Jeder Gebrauch einer Waffe muss dem Arbeitgeber sowie der Polizei unverzüglich angezeigt werden. Handelt der Mitarbeiter dieser Belehrung entgegen, hat er die rechtlichen Folgen zu tragen.

IV. Pflichten des Mitarbeiters

Der Mitarbeiter ist verpflichtet, das tatsächlich und rechtlich zumutbare zu veranlassen, um Personen sowie das Eigentum und den Besitz der Kunden von YOU SECURE sowie YOU SECURE selbst zu schützen und gegen den Kunden oder YOU SECURE gerichtete Straftaten auf dem Unternehmensgelände zu verhindern (Garantenpflicht).

Bei der Erfüllung seiner Aufgaben hat der Mitarbeiter den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten.

V. Weisungsbefugnisse

Allgemein weisungsbefugt ist die Geschäftsleitung von YOU SECURE, Sie nimmt die sozialen und wirtschaftlichen Belange des Sicherheitspersonals und der Subunternehmer wahr und übt eine Kontrollfunktion über den Personaleinsatz aus.

Objektbezogen weisungsbefugt ist der jeweilige von YOU SECURE bestimmte Objektleiter. Darüber hinaus ist der Kunde berechtigt, in Absprache mit der Geschäftsleitung von YOU SECURE objektbezogene, fachliche Anweisungen zu erteilen.

Grundsätzlich ist der Anordnung einer weisungsbefugten Person nicht Folge zu leisten, wenn diese gegen geltendes Gesetz verstößt.

VI. Datenschutz

Der Mitarbeiter muss vor Dienstantritt eine Verschwiegenheitsverpflichtung unterzeichnen, um den Datenschutz und die Wahrung von Geschäftsgeheimnissen nach § 8 BewachV zu gewährleisten.

TEIL C: DIENSTLICHE GRUNDLAGEN

VII. Einsatz- und Pausenzeiten

1. Einsatzzeiten

Die Mitarbeiter erhält spätestens samstags den Einsatzplan für die Folgewoche, nach dem er sich bei der Einsatzplanung einsetzen und -orte richten. Ein Tausch von Einsatztagen oder -zeiten ist ohne Zustimmung der Geschäftsleitung nicht möglich.

Der Mitarbeiter hat mindestens 10 Minuten vor Arbeitsbeginn an seinem Dienstort zu erscheinen.

Bei Schichtwechsel ist für eine korrekte Übergabe/Übernahme mit Informationen- und tausch ein Zeitraum von mindestens 10 Minuten erforderlich. Schichtwechsel erfolgt jeweils zu den angegebenen Zeiten im Dienstplan. Grundsätzlich muss der Dienst jedoch solange weiter versehen werden, bis eine Ablösung erfolgt.

2. Pausen

Der Mitarbeiter ist verpflichtet, die gesetzlich vorgeschriebenen Mindestpausen einzuhalten.

Die Pausenzeiten müssen mit dem jeweiligen Objektleiter abgesprochen werden. In Objekten mit durchgehender Bewachung (Pausenablösen) muss der Dienst solange weiter versehen werden, bis eine Ablösung erfolgt. Die im Pausenplan vorgegebenen Zeiten sind vom Mitarbeiter einzuhalten.

Ist keine Pausenzeit auf dem Stundenzettel notiert, wird bei Objekten ohne elektronische Zeiterfassung ab einer Arbeitszeit von 6 Stunden, ab einer Arbeitszeit von 8 Stunden 1 Stunde Pause abgezogen.

3. Zeiterfassung

Die Arbeitszeiterfassung erfolgt objektabhängig durch Zeiterfassungssysteme oder Stundennachweislisten (Kaufhäuser, Boutiquen) und Wächterkontrollsysteme (Objektschutz). Der Mitarbeiter ist verpflichtet, sich in die Stundennachweislisten korrekt und mit vollständigen Namen einzutragen und die Angaben mit seiner Unterschrift zu bestätigen.

VIII. Dienstverhalten

1. Allgemeines Verhalten

Dem Mitarbeiter ist bewusst, dass er bei der Ausübung seiner Tätigkeit im Namen und Auftrag von YOU SECURE auftritt und diese nach außen hin vertritt. Somit hat er alles Zumutbare zu unternehmen, um dem Ansehen von YOU SECURE förderlich zu sein.

Bei der Ausübung seines Dienstes muss der Mitarbeiter immer bemüht sein, die Wünsche des Kunden im Rahmen des zumutbar Möglichen zuzustellen. Höflichkeit, freundliche Korrektheit, Beherrschtheit sowie Hilfsbereitschaft müssen für jeden Mitarbeiter grundsätzlich selbstverständlich sein.

Private Gespräche und sonstige Diskussionen mit dem Personal des Kunden sind zu unterlassen.

Während der Dienstzeit ist es dem Mitarbeiter strengstens untersagt, seinen Einsatzbereich zu verlassen.

Die Anweisungen des Objektleiters ist Folge zu leisten.

Auf Sauberkeit der eigenen Person sowie des Arbeitsplatzes ist stets zu achten.

Firmeneigentum oder Materialien und Waren aus dem Geschäftsbereich des Kunden oder YOU SECURE dürfen von Mitarbeitern nur nach schriftlicher Genehmigung des Kunden oder YOU SECURE mitgenommen werden.

2. Auftreten von Doorman

Der als Doorman eingesetzte Mitarbeiter hat auf folgende Körperhaltung zu achten:

- aufrecht
- freisichtig
- Hände seitlich am Körper ruhend oder am Rücken verschränkt

3. Umgang mit Kundeneigentum

Vom Kunden bereitgestellte Ausstattung (PC, Videoüberwachungsanlage, Telefon, Zeiterfassungssystem, ...) sind vom Mitarbeiter pflichtgerecht und sorgsam zu behandeln.

Ist vom Kunden bereitgestellte Ausstattung verloren gegangen, beschädigt oder auf andere Weise unbrauchbar geworden, ist die Geschäftsleitung von YOU SECURE in Kenntnis zu setzen, damit sie den Kunden darüber informieren kann.

4. Verbot nichtdienstlicher Tätigkeiten

Die Regelung privater Angelegenheiten am Arbeitsplatz ist zu unterlassen, insbesondere sind Privatgespräche sowie der Gebrauch privater Handys nur in Absprache mit dem Objektverantwortlichen gestattet.

Die private Nutzung des Internets auf Rechnern des Kunden oder YOU SECURE ist grundsätzlich nicht gestattet.

Außerhalb der Dienstzeit ist dem Mitarbeiter der Aufenthalt im Bewachungsobjekt nur nach Erlaubnis der Geschäftsleitung oder des Kunden gestattet. Ausgenommen von dieser Regelung sind Objekte mit Besucherverkehr (Einkaufszentren, Kinos, Lokalitäten, etc.).

IX. Dienstausrüstung

1. Dienstkleidung

Der Mitarbeiter ist verpflichtet während seiner Dienstzeit die vorgeschriebene (objekt- und/oder auftragsabhängige) Dienstkleidung zu tragen. Es muss einerseits als Sicherheitsmitarbeiter von YOU SECURE erkennbar sein; ausgenommen hiervon sind Detektive.

Das private Tragen der Dienstkleidung ist untersagt.

Der Mitarbeiter hat die zur Verfügung gestellte Dienstkleidung pfleglich zu behandeln. YOU SECURE kann bei Beschädigung oder Verlust Ersatz der Beschaffungskosten bzw. Wiederbeschaffungskosten zu erstatten.

Bei Beendigung der Tätigkeit ist der Mitarbeiter verpflichtet, die Dienstkleidung innerhalb einer Woche in gereinigtem Zustand an YOU SECURE zurückzugeben oder die Anschaffungs- bzw. Wiederbeschaffungskosten zu erstatten.

2. Dienstausweis

Jeder Mitarbeiter von YOU SECURE erhält einen Dienstausweis und ist verpflichtet diesen sichtbar mitzuführen und auf Verlangen den Beauftragten der zuständigen Behörde gemäß §8 BewachV vorzuzeigen.

Der Erhalt des Dienstausweises sowie die Verpflichtung, diesen mitzuführen, sind vom Mitarbeiter auf einem gesonderten Blatt, das zu den Personalakten genommen wird, durch Unterschrift zu bestätigen.

3. Technische Ausrüstung/KFZ

Stellt YOU SECURE dem Mitarbeiter für seine Tätigkeit technische Ausrüstung (Funkgeräte, Firmenwagen, ...) zur Verfügung, hat er diese pfleglich und sachgemäß zu behandeln.

Eventuelle Beschädigungen oder Defekte sind einem Verantwortlichen von YOU SECURE unverzüglich zu melden.

Es ist dem Mitarbeiter nicht gestattet, seine Dienstausrüstung, insbesondere Firmenfahrzeuge, für private Zwecke zu nutzen.

Bei Beendigung der Tätigkeit ist die Dienstausrüstung in ordnungsgemäßem Zustand an YOU SECURE zurückzugeben.

TEIL D: GRUNDLAGEN DER TÄGLICHEN ARBEIT

X. Aufgaben

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals umfassen generell die Sicherheit und Kontrolle

- der Kunden und deren Mitarbeiter, Geschäftspartner und Besucher
- der Anlage, Gebäude und Betriebseinrichtungen sowie
- der dort lagernden Werte/ Waren und des Eigentums

Diese Aufgaben werden vorgenommen vom Sicherheitspersonal

- der Kaufhausüberwachung (Ladendetektiv, Doorman, Sicherheitsangestellter)
- des Pfortendienstes
- des Schlüsseldienstes
- des Objektschutzes (Streifen, Revierfahrten)
- des Veranstaltungsschutzes (Einlasskontrolle, Personenschutz)

Objektspezifische Aufgaben werden durch objektbezogene Dienstanweisungen genauer definiert.

Es ist die Aufgabe des Mitarbeiters von YOU SECURE, das zugewiesene Bewachungsobjekt nach bestem Wissen und Können gegen unbefugten Zutritt, Diebstahl, Feuer, Beschädigung, etc. zu schützen.

Dazu trifft und führt er Maßnahmen durch, die präventiv und Gefahren abwehrend dem Schutz von Menschen, Sach- und Vermögenswerten sowie der allgemeinen Ordnung dienen.

X. Arbeitssicherheit

Die Unfallverhütungsvorschriften der DGUV Vorschrift 23 (vormals BGV C7) in der aktuellen Fassung sind stets zu beachten und werden Mitarbeiter bei Betriebsantritt ausgehändigt. Der Erhalt ist vom Mitarbeiter auf einem gesonderten Blatt, das zu den Personalakten genommen wird, durch Unterschrift zu bestätigen.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet sich bei Dienstbeginn über das Vorliegen spezieller Anweisungen zu informieren.

Während der Dienstzeit ist der Konsum von Alkohol oder Drogen grundsätzlich verboten. Im gleichen Maße ist auch der Dienstantritt unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen untersagt. Tabakkonsum ist nach Rücksprache an den dafür vorgesehenen Orten erlaubt.

Offene Getränke dürfen nicht in unmittelbarer Nähe von elektrischen Anlagen abgestellt werden.

XI. Funkverkehr

Der Funkverkehr wird nur benutzt, wenn sich eine Nachricht nicht auf anderem Weg übermitteln lässt. Folgende Grundsätze sind dabei zu beachten:

- strenge Funkdisziplin halten (keine privaten Gespräche, Scherze, Beleidigungen oder absichtliches Stören)
- drücken – warten – sprechen, um abgeschnittene Satzanfänge zu vermeiden
- deutsche Sprache benutzen
- sich kurzfassen
- Höflichkeitsformen unterlassen
- deutlich und nicht zu schnell sprechen

XII. Schlüssel/ Keycards

Schlüssel/ Keycards dürfen nur an schlüsselberechtigte Mitarbeiter ausgehändigt werden. Die Entscheidung hierüber obliegt der Geschäftsleitung von YOU SECURE.

Alle Schlüsselberechtigten haben mit ausgegebenen Schlüsseln/ Keycards umsichtig umzugehen und an ihnen eine Zugehörigkeit zum jeweiligen Schließsystem erkennbar machen.

Verluste von Schlüsseln/ Keycards sind umgehend bei der Geschäftsleitung von YOU SECURE mit Angabe des Ortes, Zeitpunkts und der näheren Umstände des Verlustes zu machen.

XIV. Meldewesen

Besondere Vorkommnisse, eingeleitete Maßnahmen oder Mängelberichte sind – soweit nicht objektabhängig anders geregelt – monatlich vom Objektleiter vorzulegen.

Bei gravierenden Vorfällen ist umgehend der Objektleiter und im Falle der Nichterreichbarkeit ein Geschäftsführer von YOU SECURE zu verständigen. Zusätzlich ist eine schriftliche Meldung/ Bericht zu erstellen.

Berichte müssen so ausführlich wie nötig, aber so knapp wie möglich sein, um unnötige Nachforschungen und Rückfragen zu vermeiden. Sie müssen objektiv und korrekt abgefasst werden und dürfen keine subjektiven Bewertungen oder Stellungnahmen enthalten.