

Vagtens Arbejdsopgaver

Undervisningsmateriale til Grundlæggende Vagt

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg
Vagtfaglærer Mogens Sørensen
Januar 2017



© Ministeriet for børn, Undervisning og Ligestilling (Januar 2017). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Vagtfaglærer Mogens Sørensen. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde. Materialet kan frit viderebearbejdes med angivelse af følgende tekst: ”Dette materiale indeholder en bearbejdning af Vagtens Arbejdsopgaver” (Januar 2017) udviklet for Ministeriet for Børn, Undervisning og Ligestilling af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Vagtfaglærer Mogens Sørensen.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.susudd.dk

sus@sus-udd.dk



Indhold

Ronderende vagt	4
Den ronderende vagt vil typisk have følgende arbejdsopgaver:	4
Alarmpatrulje (AP)	4
AP vagten vil typisk have følgende arbejdsområder:.....	5
Stationær vagt/fastvagt (portvagt)	5
Stationær vagt har typisk følgende opgaver:	5
Sikkerhedsreceptionist	6
Sikkerhedsreceptionisten har typisk følgende opgaver:	6
Servicevagt	6
Servicevagten har typisk følgende opgaver:	7
Butikskontrollant	7
Butikskontrollanten har typisk følgende opgaver:	7
Værditransportør	8
Værditransportøren har typisk følgende opgaver:.....	8
Offentligt ansatte (Rådhusbetjente mv.)	8
Offentlige vagter har typisk følgende opgaver:.....	9
Vagtassistent	9
Vagtassistenten har typisk følgende opgaver:	9
Personbeskyttelse	9
Den personlige vagt har typisk følgende opgaver:.....	10
Dørmand	10
Dørmandens har typisk følgende opgaver:.....	10
Temporærvagt (midlertidig vagt), eventvagt	10
Temporær – Eventvagtens har typisk følgende opgaver:	10
Tog og Buskontrollør	11
Tog og Buskontrolløren har typisk følgende opgaver:.....	11
Parkeringsvagt	12
Parkeringsvagten har typisk følgende opgaver	12
Buskontrollør	12
Buskontrolløren har typisk følgende opgaver:	12



Ronderende vagt

Ordet rondere, kommer fra Fransk militær, hvor runde betyder omgang, man oplever ordet stavet både som rundering og rondering og begge stavemåder er korrekte.

Den ronderende vagt tildeles sit eget geografiske område, som han skal rondere i løbet af sin vagt, et sådant område kaldes typisk for en kreds. Virksomhederne i denne kreds ronderer vagten typisk uden for virksomhedernes åbningstider for at sikre virksomhederne, når der ikke er andre til stede.

Hver kreds, som vagterne ronderer, har typisk et nummer. Har vagten været i vagtfirmaet i længere tid, så ved han, hvad numrene for kredsen dækker af geografisk område. Den ronderende vagt udfører sit arbejde ud fra en *kontrakt* imellem virksomheden og vagtfirmaet. Det arbejde, der skal udføres, står beskrevet i *instruktionen*, hvis der undervejs på ronderingen er ting, der falder ind under vagtens seks *hovedarbejdsopgaver*, så læser vagten, hvad han skal gøre i *forholdsordren*. Turen rundt på virksomheden er beskrevet i en *rondebeskrivelse*. Men dette kan du læse meget mere om, i kompendiet **Vagtens arbejdsgrundlag**.

Den ronderende vagt vil typisk have følgende arbejdsopgaver:

- Rondering af virksomheden efter lukketid
- Sikre virksomheden ud fra vagtens seks hovedarbejdsopgaver
- Ind- og ud-lukning af rengøringspersonale – leverandører m.fl.
- Rapportering af daglige hændelser og hændelser, der adskiller sig fra normalbilledet, herunder terrorsikring af virksomheden
- Sikre imod hærværk

Alarmpatrulje (AP)

Hvis der kommer en alarm fra en virksomheds *AIA anlæg* til kontrolcentralen, så sendes der typisk en alarmpatrulje ud til virksomheden for undersøge, hvad der har udløst denne alarm.

Ordet Alarmpatrulje forkortes typisk i branchen til AP vagt eller AP vægter.

Hvis der på virksomheden er et indbrud i gang, så er det ikke vagtens opgave at fange indbrudstyvene eller hærværksmændene, hvis der er tale om hærværk. Derimod er det alarmpatruljens opgave at *hindre og forebygge*, at der sker yderligere skade på virksomheden. Det sker typisk ved, at vagten, efter at have sikret gerningsstedet, afdækker smadrede vinduer eller på anden måde begrænser den skade, der kan ske som følge af indbruddet eller hærværket. Vagten kontakter ligeledes enten politiet, alarmmontøren eller virksomhedens ejer alt efter, hvad der er behov for og hvad der står i hans *forholdsordre*.

Nogle alarmpatruljer har en *forsvarshund* med på deres rondering. Hunden skal opfylde nogle helt bestemte regler og må KUN bruges i nødværge!

Alarmpatruljen er underlagt de samme regler, der gælder for den almene borger, og må ikke under sin alarmkørsel, overtræde de gældende færdselsregler og fartbegrænsninger!



AP vagten vil typisk have følgende arbejdsområder:

- Alarmkørsel ved alarm fra AIA anlæg
- Gerningsstedes bevarelse
- Afdækning – nødtørftig reparation
- Løsning af tekniske problemer i virksomheden
- Tilkalde skadesservice, teknisk personale
- Sikre imod hærværk

Stationær vagt/fastvagt (portvagt)

En stationær vagt arbejder, som navnet hentyder til, på et bestemt sted. Det kunne være i virksomhedens port bygning – enten hele døgnet eller kun i virksomhedens åbningstider.

Den stationære vagt kan have mange alsidige opgaver, der skal varetages. Der skal ikke kun holdes øje med, hvem der går ud og ind igennem porten. Vagten skal måske også varetage opgaver som telefonomstilling, omdeling af post, overvågning af interne alarmsystemer eller holde øje med maskiner eller andet efter virksomhedens personale er gået hjem.

Den stationære vagt er typisk den, som virksomhedens kunder møder som den første. Vagtens korrekte ageren er derfor vigtig, for at kunderne får et godt indtryk af virksomheden. Vagten skal være venlig og imødekommende og have overskud til at behandle kunderne korrekt og professionelt. Kunderne har måske ikke været på virksomheden før. Derfor er det vigtigt, at vagten har et indgående kendskab til virksomheden, så han kan vise kunderne det rigtige sted hen eller ved, hvem der skal kontaktes for at løse opgaven. Nogle steder skal kunderne have udstedt et midlertidigt ID-kort eller et gæstekort, og dette sørger den stationære vagt også for. Det er også vagtens arbejde at håndtere psykisk syge klienter og evt. foretage konfliktløsning overfor disse. Det er særligt aktuelt, når vagten sidder på en virksomhed, der har med psykisk syge at gøre. Nogle steder overtages dette arbejde af en *sikkerhedsreceptionist*, læs mere om dette herunder!

Stationær vagt har typisk følgende opgaver:

- Adgangskontrol
- Kontrol – visitation af personer og biler til og fra virksomheden
- Håndtering af psykisk syge brugere – klienter - uvedkommende
- Reagere ved interne alarmer – uheld
- Postomdeling
- Telefonpasning
- Ronderinger på virksomhedens områder – bygninger.
- Rapportering af daglige hændelser og hændelser, der adskiller sig fra normalbilledet, herunder terrorsikring af virksomheden.
- Sikre imod hærværk



Sikkerhedsreceptionist

Sikkerhedsreceptionisten er ligesom den stationære vagt den første person, som virksomhedens kunder og gæster møder i virksomheden. Derfor er det vigtigt, at man som sikkerhedsreceptionist er imødekomende og præsentabel, samt har et indgående kendskab til virksomheden, sådan at kunder og gæster får de korrekte anvisninger og føler sig godt modtaget i virksomheden. Er det f.eks. på en institution, hvor der kommer psykisk syge, så skal sikkerhedsreceptionisten bare servicere og evt. konfliktløse professionelt.

Sikkerhedsreceptionisten har typisk følgende opgaver:

- Visuel kontrol af kunder, gæster og medarbejdere, herunder eventuelt visitation af medarbejdere, eller gennemlysning af tasker og andet, der medbringes ind eller ud af virksomheden.
- Registrering af gæster og medarbejdere i virksomheden og udstedelse af ID-kort og gæstekort.
- Mødeforberedelse.
- Konflikt håndtering imellem virksomhedens kunder eller medarbejdere, herunder evt. bortvisning af uønskede personer fra virksomheden, på en korrekt professionel måde.
- Service- og vagtopgaver som typisk kunne omhandle besvarelse af telefoner – omstilling af telefoner, postomdeling – modtagelse af pakker, mødeforberedelse i mødelokaler.
- Håndtering af psykisk syge brugere – klienter – eller uvedkommende.
- Rapportering af daglige hændelser og begivenheder, der adskiller sig fra normalbilledet, herunder terrorsikring af virksomheden.
- Sikre imod hærværk.

Servicevagt

Servicevagten er vagter, der arbejder servicemindet, typisk iført tydelige uniformer, der indikerer, at her er der en vagt, der kan hjælpe kunderne på banegården, detailvirksomheden, butikscenteret eller gågaden.

I butikcentre kaldes servicevagten ofte for centervagter, og i gågaderne kaldes de typisk strøgvagter.

Servicevagten skal forebygge butikstyveri, hærværk, lommetyveri, chikane af kunder og gæster samt bortvise eventuelt uønskede personer. Servicevagten har også en vigtig opgave med at være behjælpelig med at vise vej for kunderne eller andre oplysninger, som kunder eller gæster har behov for.

Servicevagten vil på grund af sin tydelige uniform, typisk være den myndighedsperson, som kunder og gæster henvender sig til, når de har behov for hjælp. Dette gælder også, hvis der er nogen, der kommer til skade og har brug for førstehjælp, eller der opstår konflikter imellem kunderne. Det handler som servicevagt, som ordet antyder, om at yde den perfekte service overfor gæster og kunder og fremstå som en god repræsentant for virksomheden. Hvis en butikskontrollant pågriber en butikstyv, så tilkaldes servicevagten ofte for at hjælpe til med det videre forløb samt sørge for, at butikskontrollanten ikke står alene med butikstyven.



Servicevagten har typisk følgende opgaver:

- Skabe sikkerhed
- Sikring af arbejdsstedets butikker
- Hjælpe til ved butikstyveri
- Yde førstehjælp ved mindre eller større uheld
- Vise vej for gæster og brugere
- Forefaldende opgaver – oprydning - rengøring – tekniske problemer
- Reagere ved overfaldstryk – andre alarmer ”i huset”
- Sikre imod hærværk

Butikskontrollant

En butikskontrollant (butiksdetektiv) holder øje med, at kunder eller ansatte ikke forlader forretningen med varer, som ikke er betalt.

Butikskontrollanten kan også - under dække af at være en kunde, foretage ”kontrolindløb” for at se, om kasse medarbejderne håndterer betalingen fra kunderne korrekt. Alle pengene skal i kassen, ligesom venner og bekendte ikke får varer igennem kassen uden betaling.

Butikskontrollanten bærer derfor ikke uniform, men er klædt som en almindelig kunde, så han kan se om alt i forretningen foregår korrekt.

Hvis en kunde forsøger at forlade en forretning efter sidste betalingsmulighed, så giver butikskontrollanten sig til kende overfor kunden og beder kunden følge med til nærmere undersøgelse. Når butikskontrollanten giver sig til kende overfor en kunde, så tilkaldes der typisk enten en ansat eller servicevagten, som vidne på, at alt foregår korrekt. Som butikskontrollant er det vigtigt ALDRIG at opholde sig alene med en formodet butikstyv, af hensyn til din egen sikkerhed og det videre forløb. Hvis butikstyven indrømmer forholdet, anmeldes dette til politiet, eller personen overgives til politiets varetægt, og politiet overtager herefter sagen.

Butikskontrollanten kan også have til opgave at visiterer virksomhedens ansatte, når de forlader virksomheden, enten i pauserne eller til fyraften. Denne visitation af medarbejderne kan kun lade sig gøre, hvis medarbejderne er gjort bekendt med dette og har skrevet under på, at de kan visiteres, og hvad der skal ske, hvis de forsøger at stjæle varer fra butikken.

Desuden kan butikskontrollanten også have til opgave at kontrollere varer, når de ankommer til butikken for at sikre, at der er tale om det korrekte antal varer eller at disse blive registreret korrekt af de ansatte.

Butikskontrollanten har typisk følgende opgaver:

- Tilbageholde butikstyve
- Foretage kontrol indkøb
- Foretage kontrol af vare registrering
- Visitation af medarbejdere



Værditransportør

Transport af penge og andre værdier er omgivet af store sikkerhedsforanstaltninger. Det er vigtigt, at det kun er få mennesker, der kender til vagtfirmaernes procedurer og sikkerhedsforanstaltninger.

Derfor foregår disse transporter med specialuddannet personale, som typisk uddannes i det enkelte vagtfirma. Bilerne og de kassetter, hvor penge og værdier er opbevaret i under transporten, er specielt designet til at modstå tyveri. Mange af bilerne har intern video overvågning installeret samt andre sikkerhedsforanstaltninger.

Hvis værditransportøren skulle blive udsat for overfald, skal vagten ikke spille helt og forsvare værdierne.

Da der er store udgifter forbundet med alt dette sikkerhedsudstyr, vil det typisk kun være vagtfirmaer af en vis størrelse, som kan tilbyde seriøs værditransport.

Værditransportøren har typisk følgende opgaver:

- Værdihåndtering
- Følge sikkerheds procedurer
- Kundeservice
- S.O.V.S – Selvsikker – Oplagt – Velsigneret - Smilende
- Kørsel i bil i mange timer

Offentligt ansatte (Rådhusbetjente mv.)

Offentligt ansatte vagter omfatter typisk Rådhusbetjente, Biblioteksvagter, Vagter i/ved retsbygninger samt portører på hospitaler.

Nogle museer ansætter vagtfunktionærer som opsynsbetjente til at varetage sikkerhed og service. Lufthavne har også vagtfunktionærer ansat til at foretage visitation af passagerer og andre sikkerhedsopgaver samt forebyggelse af terrorhandlinger. På slotte og i parker arbejder også uniformerede vagtfolk.

Flere og flere bistandskontorer og biblioteker har servicevagter ansat enten som offentligt ansat eller ansat af et privat vagtfirma. Deres opgaver er primært konflikthåndtering og serviceydelse overfor brugerne.



Offentlige vagter har typisk følgende opgaver:

- Vagtopgaver – sikring af bygninger og personale
- Håndtering af psykisk syge klienter – kunder – uvedkommende
- Fast vagt
- Ronderinger
- Mødeforberedelse
- FM – Facility Management – servicering af personalet
- Forefaldende opgaver – oprydning - rengøring – tekniske problemer
- Skolesupport/Borgerservice – åbne skoler – andre bygninger for borgere mm
- Sikre imod hærværk

Vagtassistent

En kontrolcentral er ifølge ”Lov om Vagtvirksomhed” et sted, hvor man modtager og behandler alarmsignaler.

Vagtfirmaernes kontrolcentraler må ikke forveksles med politiets eller brandvæsenets alarmcentraler (112)

En kontrolcentral skal være bemanded efter de gældende regler 24 timer i døgnet året rundt med mindst 2 personer.

Vagtassistenten/kontrolassistenten har til opgave at modtage og behandle de indkomne alarmer og vurdere, hvilken reaktion der skal iværksættes. Alt efter aftalen der er indgået med kunden. Enkelte af disse alarmer kan gå direkte til politiet, men det er kun i særlige tilfælde, så politiet ikke belastes unødvendigt.

Kravene omkring kontrolcentralens reaktionstider mm kan du læse mere om under sikringsteknik.

Vagtassistenten har typisk følgende opgaver:

- Modtage og behandle samt videresende indkomne alarmer
- Vurdering af vigtigheden af disse alarmer – overfald/fejlalarmer
- Hjælpe AP-vagten ”i marken”
- Kundesupport

Personbeskyttelse

Enkelte autoriserede vagtfirmaer tilbyder personbeskyttelse. Tilladelse til at tilbyde personbeskyttelse kræver, at vagtfirmaet har en speciel autorisation, der tillader, at de tilbyder denne ydelse. Justitsministeriets holdning til dette er, at personbeskyttelse er en typisk politi opgave.

Men enkelte private firmaer er også godkendt til dette. Specielt omkring den nuværende stigning/-registrering af stalking episoder kan der komme større efterspørgsel efter personbeskyttelse. Ligesom den øgede fokus på terror handlinger – terror trusler kan være med til at øge ønsket om personbeskyttelse.



Den personlige vagt har typisk følgende opgaver:

- Risikovurdering af kommende/igangværende opgaver
- Planlægning af flugtveje – kende området
- Sikre kunden en god og tryk oplevelse
- Overvågning
- Counterstalking

Dørmand

Enkelte autoriserede vagtfirmaer har dørmænd, som står på diskoteker og værtshuse, ansat. Hovedparten af dem, der arbejder som dørmænd, er ansat direkte af diskoteket eller værtshuset. Dette kræver, at de har en godkendelse fra politiet, og har en autorisation til at arbejde som dørmænd. Efter godkendelse fra politiet får man udstedt et dørmandskort ifølge restaurationsloven, der giver tilladelse til at arbejde som dørmænd, uden at være ansat af et vagtfirma.

Dørmandens har typisk følgende opgaver:

- Skabe sikre rammer omkring gæsterne og personalet
- Forberede risikovurdering af området og kollegaer
- Skabe sikkerhed i døren – visitation mm
- Bortvise uvedkommende
- Sikre ingen berusede kører bil fra stedet
- Konflikthåndtering

Temporærvagt (midlertidig vagt), eventvagt

De arrangører, der arrangerer koncerter og andre events, der ønsker en professionel løsning af vagtopgaverne, er i stigende grad begyndt at anvende event- og temporærvagter fra virksomheder, der enten er autoriserede eller har en certificering. Denne certificering garanterer, at vagterne er uddannede, både når det gælder førstehjælp og konflikthåndtering, ligesom certificeringen giver sikkerhed for, at vagterne til arrangementerne er forsikrede og får den løn, de har krav på.

Temporær- og eventvagterne bliver normalt udvalgt fra firmaernes vagtfolk, og dermed garanteres erfaring og servicemindedede vagter til arrangementerne.

Temporær – Eventvagtens har typisk følgende opgaver:

- Planlægning af afholdelse af Event
- Adgangskontrol – Billettering
- Sikre kunder/gæster og personale
- Yde førstehjælp
- Bortvise uvedkommende
- Konflikthåndtering
- Skabe overblik ved store uheld



Tog- og Buskontrollør



Flere og flere busselskaber vælger at lave en kontrakt med et autoriseret vagtfirma, så vagtfirmaerne varetager kontrollen af billetter og udsteder kontrolafgifter til de rejsende, der forsøger at unddrage sig betaling. Hvis en passager ikke har en gyldig billet, laver vagten et kontrolbilag og tjekker med CPR-registreret, at de informationer, som passageren har oplyst, er rigtige.

Denne løsning med erfarne og servicemindedede vagter som buskontrollører har indtil videre fået en god modtagelse af såvel busselskaber som de rejsende kunder.

Tog og Buskontrolløren har typisk følgende opgaver:

- Billettering
- Udstedelse af kontrolafgifter
- Sikre chaufførerne
- Yde førstehjælp
- Sikre imod hærværk
- Konflikthåndtering



Parkeringsvagt



Som Parkeringsvagt udsteder du afgifter til biler, der holder ulovligt parkeret. Desuden vejleder og hjælper du bilisterne. Du arbejder alene, men ofte går parkeringsvagterne sammen to og to.

Parkeringsvagter har en servicebetonet opgave. De skal rådgive bilister om parkeringsforhold og regler og om de parkeringsmæssige muligheder, der er i de områder, som vagten har ansvaret for.

Parkeringsvagten har typisk følgende opgaver

- Service og vejledning overfor bilisterne.
- Udstedelse af kontrolafgift.
- Konflikthåndtering.
- Rapportere om fejlskiltning, stjålne køretøjer og optælle antallet af kontrolafgifter.

Buskontrollør

Flere og flere busselskaber vælger at lave en kontrakt med et autoriseret vagtfirma, så vagtfirmaerne varetager kontrollen af billetter og udsteder kontrolafgifter til de rejsende, der forsøger at unddrage sig betaling. Hvis en passager ikke har en gyldig billet, laver vagten et kontrolbilag og tjekker med CPR-registreret, at de informationer, som passageren har oplyst, er rigtige.

Denne løsning med erfarne og servicemindede vagter som buskontrollører har indtil videre fået en god modtagelse af såvel busselskaber som de rejsende kunder.

Buskontrolløren har typisk følgende opgaver:

- Billettering
- Udstedelse af kontrolafgifter
- Sikre chaufførerne
- Yde førtsehjælp
- Sikre imod hærværk
- Konflikthåndtering