



Vagtens Arbejdsgrundlag

Undervisningsmateriale til Grundlæggende Vagt

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg
Konsulent Steffen Bisboe
Juni 2016



© Børne- og Undervisningsministeriet (Juni 2016). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Konsulent Steffen Bisboe.
Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.susudd.dk

sus@sus-udd.dk



Indholdsfortegnelse

Vagtens Arbejdsgrundlag.....	4
Kontrakten.....	4
Instruktionen	4
Forholdsordren	4
Rapportering.....	7
Signalementer.....	10
FAKTORS.....	11
Vagtens hovedarbejdsopgaver	11
Eksempler.....	11
Brand	11
Kriminelle handlinger.....	12
Teknik/miljø/overvågning	12
Energitab/-besparelse	12
Vandskade	12
Service	12



Vagtens Arbejdsgrundlag

Vagtens arbejde bygger på kontrakter mellem vagtfirmaet og de virksomheder, der er kunder hos firmaet.

Vagten skal følge retningslinjerne i en skreven *instruktion* og en *forholdsordre*. En ronderende vagt skal desuden følge en *rondebeskrivelse*.

Kontrakten

Kontrakten mellem vagtfirmaet og virksomheden giver vagten ret til at være på virksomhedens ejendom.

Uden denne kontrakt har vagten ikke lov til at opholde sig dér.

Instruktionen

Vagtens instruktion beskriver det arbejde, han skal udføre, og hvornår han skal gøre det.

Eksempel på en simpel instruktion:

”Vagten skal på virksomheden ved arbejdstids ophør straks lukke alle åbenstående vinduer, samt lukke og aflåse åbenstående døre.”

Forholdsordren

Vagtens forholdsordre fortæller, hvad han skal gøre, hvis der er noget galt.

Eksempel på en forholdsordre:

”Ved driftsforstyrrelse på fyringsanlægget kontaktes:

- 1. Oliefyrstekniker O. Bjerre, tlf. 98 67 71 55*
- 2. Værkfører Bjarne Nielsen, tlf. 30 99 53 20*
- 3. Hvis ingen af disse svarer, kontaktes vagtfirmaet”.*



Rondebeskrivelsen

Den ronderende vagts rondebeskrivelse angiver en rute gennem virksomheden med en række kontrolpunkter, som vagten skal passere i en bestemt rækkefølge.

Disse steder skal vagten aflæse en strejkode eller en magnetbrik (ofte kaldet en "dallasbrik") med sin medbragte elektroniske strejkodelæser.

Næsten alle danske vagtfirmaer bruger i dag elektroniske kontrolsystemer med strejkoder eller lignende. Systemet består af:

- En *strejkodepen* eller lignende, som kan aflæse strejkoderne på kontrolstederne.
- En *strejkodepen* med meldingskoder, som vagten aflæser, hvis der er noget galt. Fx særlige koder for "Ulåst dør", "Tændt kaffemaskine", "Falck tilkaldt" eller mange andre.
- En "*tømningsdok*", hvor strejkodelæseren placeres, når den ikke bruges.
- En *computer*, der modtager de indlæste data fra "dokken" og behandler dem, så de kan indgå i vagtfirmaets database.

Det seneste, der er blevet en mulighed, er aflæsning og registrering af QR-koder (figur 1). Fordelene ved aflæsning via QR-koder er flere. Bl.a. større fleksibilitet og øget mulighed for informationer i forbindelse med aflæsning af en QR-kode. Fx kan der i forbindelse med aflæsning af koder gives en specifik information på pågældende aflæsningssted. Dette kunne eksempelvis være: "Husk at kontrollere gitteret er nede". Så ud over at registreringen foretages, vil vagten kunne modtage en konkret information om det pågældende sted.



Figur 1



Figur 2



Vagtens Arbejdsgrundlag

Systemet er baseret på en App (application) som er et softwareprogram, der er designet til at fungere på bl.a. smartphones og tablets. QR-koderne aflæses via vagtens smartphone eller tablet og registreres straks i den ”virtuelle sky”, da systemet kører via internettet.

Fleksibiliteten er ligeledes, at der kan uploades bl.a. billeder og tekstbeskeder (se figur 2 ”MME tast) som dokumentation for rapportering af en eventuel hændelse. Som en yderligere sikkerhed for vagten, vil man fra en kontrolcentral kunne følge vagten på hans rondning, via systemets indbyggede GPS, hvis kontrolcentralen gør brug af systemet. I visse systemer er der ligeledes mulighed for ”overfaldsfunktion”, hvorved vagtens aktuelle position vil fremgå på et kort i forhold til afgivelsen af ”overfaldsfunktionen” (se figur 2 ”SOS tast”). Naturligvis er forudsætningen for funktionaliteten, at lokalitetstjenester (iOS) eller placeringstjenester (android) er slået til (aktive) på telefonerne.

Rapporten for rondningen vil kunne fremsendes automatisk via mail ved endt rondning.

Her er et eksempel på en rapport, som er udskrevet af databasen efter en rondning på en virksomhed:

Dato	Klokken	Stregkode nr. = Lokalitet	Hændelse/ reaktion
27/9	18.15	692069 = Dan product A/S	
27/9	18.15	1200 = Dan Product A/S	Start rondning
27/9	18.17	2069-01 = Adm. afd.	
27/9	18.18	1003=Adm. afd.	Åben boks
27/9	18.18	1009=Adm. afd.	Boks låst
27/9	18.21	2069-02 = Kantine	
27/9	18.22	1005 = kantine	Tændt kaffemaskine
27/9	18.23	1013 = kantine	Kaffemaskine slukket
27/9	18.26	2069-03 = Lagerafdeling	
27/9	18.27	1002 = Lagerafdeling	Åbent vindue
27/9	18.27	1014 = Lagerafdeling	Vindue lukket
27/9	18.29	2069-04 = Fabrikationsafdeling	
27/9	18.30	1020 = Fabrikationsafdeling	Ulåst port
27/9	18.30	1021 = Fabrikationsafdeling	Port låst



27/9	18.31	2069-05 = Fabrikationsafdeling	Tilsyn fyr
27/9	18.32	2069-06 = Laboratorie	
27/9	18.32	1001 = Laboratorie	Ulåst dør
27/9	18.34	1008 = Laboratorie	Dør låst
27/9	18.35	2069-07 = Database-rum	
27/9	18.37	2069-08 = Direktørkontor	
27/9	18.37	1004 = Direktørkontor	Lys tændt
27/9	18.38	1007 = Direktørkontor	Lys slukket
27/9	18.39	692069 = DAN PRODUCT A/S	
27/9	18.39	11 00 = DAN PRODUCT A/S	SLUT RONDERING

Rapportering

Alle vagtfunktionærer har brug for at skrive rapporter om de hændelser, de har erfaret. Efter loven har vagtfunktionæren ikke pligt til at lave en rapport, men mange vagtfirmaet ønsker det. Nogle vagtfirmaer bruger særlige rapportbøger eller meldingsblanketter, hvor vagten kan sætte kryds ved ”særlige hændelser” eller årsager til alarm.

Årsager til alarmpatruljekørsler (AP-kørsler) indrapporteres til kontrolcentralen efter færdiggørelse af opgaven. Der ud over skal vagten ofte udfærdige en alarmpatruljekvittering, kaldet AP-seddel, som efterlades hos kunden. På denne kvittering skal det tydeligt fremgå, hvad vagten har fundet ud af i forbindelse med alarmudrykningen. Dette kunne eksempelvis være årsagen til at alarmeren har været aktiveret, hvis en sådan findes. Fx er det yderst vigtigt at få antrufne personers identitet påført disse AP-sedler. I det hele taget er det særdeles vigtigt, både af hensyn til vagtfirmaet, kontrolcentralen og ikke mindst kunden, at omhyggeligheden er tilstede i udfyldelsen af disse AP-sedler.

Kunden har behov for viden i forhold til, hvad der har været årsag til udløsning af alarmeren. Vagtfirmaet har behov for at vide, om der er grundlag for, at skulle fakturere kunden ud fra udfyldelsen af AP-sedlen.



(se eksempel på en alarmpatruljekvittering/Ap-seddel).

Alarmpatruljekvittering			
Kundens navn: _____			
Adresse: _____		Udvendigt tilsyn	
Postnr. og by: _____		Indvendigt tilsyn	
KONSTATETERET:		BEMÆRKNINGER:	
<input type="checkbox"/> Indbrud / hærværk		_____	
<input type="checkbox"/> Antruffen person _____		_____	
<input type="checkbox"/> Åbne døre / vinduer _____		_____	
<input type="checkbox"/> Strømsvigt		_____	
<input type="checkbox"/> Brand		_____	
<input type="checkbox"/> Teknisk fejl		_____	
<input type="checkbox"/> Telefonfejl		_____	
<input type="checkbox"/> Lys tændt i _____		_____	
<input type="checkbox"/> Afdækning foretaget af _____		_____	
<input type="checkbox"/> Intet at bemærke		_____	
Ønskes monterhjælp bedes De inden for normal arbejdstid kontakte vor lokale servicepartner.			
UDRYKNING FORETAGET AF: (stempel)	ID-nr.: _____	Dato: _____	Tidspunkt: _____
_____ Underskrift			
AP tilkaldt	_____	AP ankomst	_____
		AP færdig	_____
Interne bemærkninger: _____			

Evt. materialeforbrug: _____			



En rapport bør skrives så hurtigt som muligt efter en hændelse, ellers glemmes vigtige enkeltheder let. Der er også stor chance for, at man begynder at ”digte” på, hvad der er sket, hvis der går for lang tid, inden rapporten skrives. Husk kun rigtige oplysninger i rapporten, ikke hvad man tror, der er sket, eller hvad man har hørt fra andre.

En rapport skal altid omfatte:

- *Hvornår*: Eventuelt et tidspunkt natten mellem to datoer.
- *Hvor er det sket*: Virksomhedens navn, adresse mv.
- *Hvad er der sket*: Vagten skriver kortfattet med sine egne ord, hvad der er forgået, og hvad han har set.
- *Hvad er der gjort*: Vagten beskriver kort og præcist, hvad han har foretaget sig.
- *Hvem er underrettet*: Navn og eventuelt telefonnummer på personer fra virksomheden, som har fået besked.
- *Hvem skal underrettes*: Navn og eventuelt telefonnummer, hvis andre skal underrettes om hændelsen.

Undgå uautoriserede forkortelser i en rapport. Vagten ved måske godt, at forkortelsen *IAB* betyder ”intet at bemærke”. Men det er ikke sikkert, at kunden ved det.

En rapport bør altid være formuleret i et sagligt, objektivt og fordomsfrit sprog. Hvis en rapport skal bruges af politiet eller ved en forklaring i retten, bør vagten bruge de udtryk og vendinger, som bruges i straffeloven, retsplejeloven eller andre love. Som anvendte udtryk, kan nævnes ord som ”nødvendigt” og ”forsvarligt”.

Selvom vagtfunktionæren ifølge loven ikke har pligt til at udarbejde en rapport, vil det altid være en god ide at udarbejde en rapport, hvis vagten kan forvente at skulle vidne i retten. Det kunne være i tilfælde, hvor vagten har foretaget anholdelse, brugt nødværge, eller har beslaglagt bevismateriale midlertidigt.



Signalementer

Vagtfunktionærer kan blive bedt om at give et signalement af en gerningsmand til en forbrydelse eller af andre personer. Politiets signalementsblanketter nævner en lang række vigtige træk ved personers udseende og opførsel.

Iagtagelse kan trænes. Prøv fx at se på et billede af en person i en avis eller et ugeblad. Kig på billedet i 10-15 sekunder, og læg bladet væk. Prøv så at skrive et signalement af personen. Se på billedet igen – og prøv en gang til med et andet billede eller med en kollega eller en anden person.

Udfyld signalementsblanketten, så snart det er muligt: Giv den til politiet.

UDSEENDE	
ANSIGTET	
SÆRL. KENDETEGN	

UDSEENDE

Køn
 Mand Kvinde

Alder _____ Højde _____

Kropsbygning
 Spinkel Kraftig Alm.

Hudfarve/nationalitet _____

Sprog/tale _____

Holdning/gang _____

Hårfarve/frisure _____

Skæg
 Fuldkæb Overskæg Hageskæg

Øjenfarve _____

Tænder (evt. tandstilling) _____

Specielle ansigtstræk som du mener at huske

Evt. maskering _____

SÆRL. KENDETEGN

Ar/mærker _____

Briller Solbriller _____

Tatovering Piercing _____

Beskrivelse _____

Smykker Ur Andet _____

Signalementsblanket ved røveri

PÅKLÆDNING

Beskriv gerningsmandens påklædning

Frakke/jakke _____

Bukser _____

Skjorte/bluse/kjole _____

Slips/tørklæde _____

Sko _____

Hovedbeklædning _____

VÅBEN

Revolver

Pistol

Oversavet jagtgevær

Hvilket våben brugte gerningsmanden?
 Revolver _____

Pistol _____

Oversavet jagtgevær _____

Kniv _____

Beskriv en evt. flugtbil (reg.nr., mærke, farve o.l.) _____

Flugtrute _____

Hvad sagde gerningsmanden?

Hvad skete der? Fortsæt. evt. på eget ark _____

TID/STED

Alarm 112
Bliv ved telefonen
– Læg ikke røret på! Ring til nærmeste politi.

Sted _____

Tidspunkt _____

Dit navn _____

Dato _____

Underskrift _____

Husk at udfylde en blanket for hver gerningsmand Tag evt. en fotokopi til dig selv

Et signalement bør også skrives så hurtigt som muligt efter en hændelse. Man bør ikke tale sammen med andre, da vi alle har forskellige opfattelser af, hvad vi har set. Når man skal lave et signalement af en person, beskriver man personen, oppefra og ned.

Derefter beskriver man, hvilken påklædning personen havde på.

Det gør man udefra og ind.

Hvis vagtfunktionæren skal beskrive et køretøj, kan det gøres efter følgende huskeregel:



FAKTORS

F: fabrikat

A: alder

K: kulør

T: type

O: og

R: registreringsnummer (& nationalitet)

S: særlige kendetegn (skader, antenner, reklamer, hængertræk m.m.)

Vagtens hovedarbejdsopgaver

Eksempler

Forebygge – Betjene – Forhindre

Ovenstående 3 eksempler skal ses i sammenhæng med de følgende 6 hovedarbejdsopgaver:

- Brand.
- Kriminelle handlinger.
- Teknik/miljø/-overvågning.
- Energitab/besparelse.
- Vandskade.
- Service.

Uanset vagtens beskrevne opgaver, bør disse 6 hovedarbejdsopgaver indgå helt naturligt, når vagten færdes rundt. Om det er som ronderingsvagt, servicevagt eller en anden vagtform, skal de 6 hovedarbejdsopgaver indgå som en helt naturlig del i vagtens arbejde.

Man kunne kalde de 6 hovedarbejdsopgaver en slags ”DNA” i forhold til vagtens arbejde.

Brand

- Hindre unødigt ilttilførsel.
- Lukke branddøre og vinduer.
- Passe på gløder i askebægre.
- Hindre udslip af ilt, gas og kemiske stoffer.
- Hindre overgang i elinstallationer.
- Hindre pyromanbrande.
- Sikre, at håndslukningsredskaber er ok.
- Hindre kemiske processer, der starter brande.



Kriminelle handlinger

Hindre:

- Indbrud, tyveri, svind, hærværk.
- Terror, sabotage, industrispionage.
- Røveri, vold, overfald, voldtægt, hævnaktioner, graffitiskader.
- Ildspåsættelser.

Teknik/miljø/overvågning

- Overvåge maskiner, der skal/skal ikke køre.
- Hindre produktionsstop, kemisk udslip.
- Overvåge renseanlæg, vandstande, dambrug, rugeri, klimaskade.
- Overvåge temperaturer i køl/frys, oliefyr.
- Holde øje med vejrlig/glatføre.

Energitab/-besparelse

- Undgå uønsket elforbrug, opvarmning.
- Holde øje med åbne døre/vinduer, uønskede tændte maskiner, lys.
- Holde øje med energisvigt med olie, gas, el.
- Sikre påkrævende min/maks. temperaturer, som skal overholdes.

Vandskade

- Undgå sprængte vandrør, oversvømmelse, tilstoppede afløb, vejrlig.
- Holde øje med åbne ventiler, kemiske processer, dampudslip.
- Undgå fejlstart af sprinkleranlæg.
- Holde øje med defekte vaskemaskiner, akvarier.
- Undgå sprængte vandslanger.

Service

- Give information, oplysning og vejledning til kunder, brugere, klienter, borgere, kolleger mv.
- Yde praktisk hjælp til handicappede, førstehjælp, transport mv.