Stand: November 2026

FACHHANDBUCH

ZUTRITT, SERVICE & SICHERHEIT

Empfangsdienst & Pförtnerdienst

Einlass mit Kontrolle – Service, Sicherheit, Datenschutz

FACHPORTALE UND MARKEN VON SECUCONCEPT

Zutrittskonzept · Besucher-, Fremdfirmen- und Lieferantenprozesse
§ 34a GewO · Hausrecht · Personalausweis und DSGVO am Empfang
Notfall und Deeskalation · Technik · Kostenbeispiele · Checklisten

Qualität durch Vertrauen

SecuConCept · Security – Consulting – Conception · www.secuconcept.de 0800 666 000 4 · vertrieb@secuconcept.de

ZU DIESEM HANDBUCH

Die erste und die letzte Linie

Der Empfang ist die Visitenkarte eines Unternehmens – und zugleich seine wichtigste Sicherheitsschnittstelle. Hier entscheidet sich, wer das Gebäude betritt, wer begleitet wird und wer draußen bleibt. Ein guter Empfangs- und Pförtnerdienst verbindet beides: freundlichen Service für Gäste und konsequente Kontrolle für alle anderen.

Dieses Handbuch richtet sich an Geschäftsführungen, Facility- und Security-Management, Office- und Standortleitungen sowie den Einkauf. Es beschreibt Zutrittskonzepte und Besucherprozesse, die rechtlichen Grenzen bei Ausweisen, Kontrollen und Datenschutz, das Verhalten im Notfall, passende Technik sowie nachvollziehbare Kostenmodelle.

Inhalt

1 Auf einen Blick . . . 3
2 Empfang, Pforte, Werkstor . . . 4
3 Zutritt und Einlasskontrolle . . . 5
4 Recht und Datenschutz am Empfang . . . 6
5 Notfall, Bedrohung und Deeskalation . . . 8
6 Personal, Qualität und Mitwirkung . . . 9
7 Technik am Empfang . . . 10
8 Kostenbeispiele und Wirtschaftlichkeit . . . 11
9 Checkliste für Auftraggeber . . . 12
10 Häufige Fragen (FAQ) . . . 13
11 Ihr Partner für Empfang und Pforte . . . 14
12 Quellen, Normen und Rechtsstand . . . 15

KERNAUSSAGEN FÜR ENTSCHEIDER

01 Auf einen Blick

Die zehn wichtigsten Fakten für alle, die einen Empfangs- oder Pförtnerdienst aufbauen, beauftragen oder verbessern.

1	**Empfang ist Service und Sicherheit zugleich:** Jede Person, die unkontrolliert hineinkommt, umgeht alle anderen Schutzmaßnahmen im Gebäude.
2	**Externe Pforte mit Zugangskontrolle** ist Bewachung im Sinne von § 34a GewO: Das Personal braucht mindestens die 40-stündige Unterrichtung.
3	**Eigene Angestellte am Empfang** bewachen kein fremdes Gebäude – für sie gilt § 34a GewO nicht. Schulung und Unterweisung bleiben trotzdem nötig.
4	**Der Personalausweis ist kein Pfand:** Ihn hinterlegen zu lassen, ist nach dem Personalausweisgesetz unzulässig.
5	**Kopien des Ausweises** sind nur mit Zustimmung des Inhabers erlaubt, müssen als Kopie erkennbar sein und sind am Empfang fast nie erforderlich.
6	**Offene Besucherlisten sind ein Datenschutzverstoß:** Jeder nachfolgende Gast sieht Namen und Firmen der vorherigen.
7	**Ein Zonenkonzept** regelt, wer sich wo bewegen darf – der Empfang setzt es durch, Technik unterstützt.
8	**Im Notfall** ist der Empfang Anlaufstelle für Feuerwehr und Rettungsdienst und hält die Übersicht, welche Gäste im Haus sind.
9	**Ohne Mitwirkung geht es nicht:** Gastgeber melden Besuch an, holen ab und begleiten; Mitarbeitende tragen ihre Ausweise sichtbar.
10	**Nicht jede Tür braucht rund um die Uhr Personal:** Ein besetzter Tagesempfang mit Fernpforte über eine Leitstelle kann deutlich günstiger sein.

Wichtiger Hinweis zur Rechtsverbindlichkeit

Dieses Handbuch ist eine fachliche Orientierung und ersetzt keine Rechtsberatung. Die Zuordnung einzelner Tätigkeiten zum Bewachungsrecht trifft im Zweifel das zuständige Gewerbeamt; Datenschutzfragen sind mit dem Datenschutzbeauftragten abzustimmen. Recherchestand: November 2026. Kostenangaben sind Modellrechnungen und unverbindliche Orientierungswerte (netto).

AUFGABEN · ABGRENZUNG · LEISTUNGSPROFILE

02 Empfang, Pforte, Werkstor

Empfang, Pforte und Werkstor haben dieselbe Kernaufgabe – kontrollierter Zutritt –, aber unterschiedliche Schwerpunkte. Ein Empfang, der nur freundlich ist, wird umgangen; einer, der nur kontrolliert, schreckt Gäste ab. Professionelle Kräfte verbinden beides – auf Grundlage einer Dienstanweisung, die eindeutig regelt, wer ohne Begleitung passieren darf.

2.1 Drei Einsatzformen im Vergleich

Merkmal	Empfang / Rezeption	Pforte	Werkstor
Typischer Ort	Firmensitz, Verwaltung, Bürohaus	Betriebsgelände, Behörde, Klinik	Industrie, Logistik, Chemie, Energie
Schwerpunkt	Gäste, Service, Repräsentation	Zutritt, Schlüssel, Kontrolle	Personen- und Fahrzeugverkehr, Material
Kontrolltiefe	Identität, Anmeldung, Ausweis	Berechtigung, Zonen, Schlüssel	Ausweise, Ladung, Fremdfirmen, Werksverkehr
Besetzung	meist werktags tagsüber	oft im Schichtbetrieb	häufig rund um die Uhr
Anforderungen	Service, Sprachen, IT	Kontrolle, Technik, Deeskalation	Werkschutzkenntnis, Gefahrstoffe, Notfall

2.2 Aufgaben im Überblick

Bereich	Typische Aufgaben
Zutritt	Identität prüfen, Berechtigung abgleichen, Besucherausweise ausgeben und zurücknehmen, Tailgating verhindern
Besucher	Voranmeldungen bearbeiten, Gastgeber informieren, Wartezone betreuen, Begleitung organisieren
Fremdfirmen und Lieferanten	Auftrag prüfen, Sicherheitsunterweisung nachweisen, Arbeitsbereiche zuweisen, Anlieferung lenken
Post und Pakete	Annahme, Sichtprüfung, Weiterleitung, Umgang mit verdächtigen Sendungen
Schlüssel und Ausweise	Ausgabe, Rücknahme, Protokoll, Sperrung bei Verlust
Service	Telefon, Konferenzräume, Taxi, Fundsachen, Auskünfte
Sicherheit	Gefahrenmeldetechnik beobachten, Kontrollgänge, Alarmierung, Erstmaßnahmen im Notfall

ZONENKONZEPT · BESUCHERPROZESS · FREMDFIRMEN · POST

03 Zutritt und Einlasskontrolle

Einlasskontrolle beginnt nicht an der Theke, sondern mit einem Konzept: Wer darf wohin, wann und mit wessen Begleitung?

3.1 Das Zonenkonzept

Zone	Beispiele	Zutritt
Öffentlich	Vorplatz, Foyer bis zur Theke	alle Personen
Halböffentlich	Besprechungsräume im Empfangsbereich, Kantine	angemeldete Gäste, ggf. ohne Begleitung
Intern	Büros, Produktionsflächen, Lager	Mitarbeitende; Gäste nur mit Begleitung
Sicherheitskritisch	Serverräume, Technikzentralen, Labore, Kassen	namentlich berechtigte Personen, protokolliert

3.2 Der Besucherprozess

1	**Voranmeldung**	Gastgeber meldet Besuch mit Name, Firma, Zeit und Zielbereich an – per Formular oder Besuchermanagement.
2	**Ankunft**	Begrüßung, Abgleich mit der Anmeldung, Identität durch Vorzeigen eines Ausweises prüfen – nicht kopieren, nicht einbehalten.
3	**Ausweis und Hinweise**	Besucherausweis mit Gültigkeit ausgeben; Hinweise zu Sicherheit, Fotografierverbot und Verhalten im Notfall.
4	**Abholung**	Gastgeber holt im Empfangsbereich ab; ohne Abholung kein Zutritt in interne Zonen.
5	**Begleitung**	Gäste bewegen sich in internen Zonen nur in Begleitung; Weitergabe des Ausweises ist untersagt.
6	**Abmeldung**	Ausweisrückgabe, Austragung, Löschung der Daten nach festgelegter Frist.

3.3 Fremdfirmen, Lieferanten und Post

- **Fremdfirmen:** Auftrag und Ansprechpartner prüfen, Nachweis der Sicherheitsunterweisung, Arbeitserlaubnis für besondere Arbeiten, Werkzeug- und Materialliste bei Bedarf
- **Lieferanten:** feste Anlieferzone und -zeiten, keine Durchfahrt in interne Bereiche ohne Freigabe, Fahrer bleiben beim Fahrzeug oder werden begleitet
- **Post und Pakete:** zentrale Annahme, Sichtprüfung auf Auffälligkeiten (fehlender Absender, ungewöhnliches Gewicht, Austritte, Drähte, Gerüche)
- **Verdächtige Sendung:** nicht öffnen, nicht bewegen, Raum verlassen und sichern, Polizei über 110 alarmieren

§ 34A GEWO · HAUSRECHT · PERSONALAUSWEIS · DSGVO

04 Recht und Datenschutz am Empfang

Am Empfang treffen Bewachungsrecht, Hausrecht und Datenschutz aufeinander. Die wichtigsten Regeln sind einfach – werden im Alltag aber häufig verletzt.

4.1 Brauchen Empfangskräfte eine Qualifikation nach § 34a GewO?

Konstellation	Anforderung
Eigene Angestellte an Empfang oder Pforte	keine Bewachung im Sinne von § 34a GewO; Schulung nach Gefährdungsbeurteilung
Externer Dienstleister, reiner Service-Empfang ohne Kontrollaufgaben	Zuordnung im Einzelfall durch das Gewerbeamt
Externer Dienstleister, Pforte oder Empfang mit Zugangskontrolle	Erlaubnis des Unternehmens, Unterrichtung (40 Stunden) der Mitarbeitenden
Einlasskontrolle bei zugangsgeschützten Großveranstaltungen in leitender Funktion	Sachkundeprüfung

4.2 Hausrecht

Das Hausrecht erlaubt dem Inhaber, über Zutritt und Verbleib zu entscheiden – auch, einzelnen Personen den Einlass zu verweigern oder ein Hausverbot auszusprechen. Der Empfang übt es im Auftrag aus; für externe Dienstleister sollte es schriftlich übertragen werden. Hausverbote werden dokumentiert, mit Foto nur bei klarer Erforderlichkeit, und in einer geschützten Liste geführt, die regelmäßig überprüft wird.

Personalausweis: vorzeigen ja, abgeben nein

Kein Pfand: Nach § 1 Abs. 1 Satz 3 Personalausweisgesetz darf vom Inhaber nicht verlangt werden, den Ausweis zu hinterlegen oder in sonstiger Weise den Gewahrsam aufzugeben. Ausweise gegen Besucherkarten „einzutauschen“ ist damit unzulässig.

Kopien nur ausnahmsweise: Eine Ablichtung ist nur durch den Inhaber oder mit seiner Zustimmung erlaubt und muss eindeutig und dauerhaft als Kopie erkennbar sein (§ 20 Abs. 2 PAuswG). Nach dem Grundsatz der Datenminimierung reicht am Empfang fast immer das Vorzeigen und das Notieren des Namens.

Praxis: Als Pfand für Besucherausweise eignen sich eine kleine Kaution, die Visitenkarte oder einfach die Abholung durch den Gastgeber.

4.3 Datenschutz bei Besucherdaten

Thema	Regel
Besucherliste	Nie offen auslegen; Einzelerfassung am Bildschirm oder auf Einzelbögen
Umfang	Nur erforderliche Daten: Name, Firma, Gastgeber, Zeiten; keine Ausweisnummern ohne besonderen Grund
Speicherdauer	Löschung nach festgelegter Frist, sobald der Zweck erfüllt ist; Ausnahmen bei Sicherheitsvorfällen dokumentieren
Information	Datenschutzhinweise nach Art. 13 DSGVO am Empfang oder in der Einladung
Fotos auf Besucherausweisen	Nur bei begründetem Sicherheitsbedarf und mit Löschkonzept
Videoüberwachung im Foyer	Beschilderung, Interessenabwägung; Arbeitsplatz der Empfangskräfte nicht dauerhaft erfassen

4.4 Taschen- und Personenkontrollen

Empfangs- und Pfortenpersonal hat keine Durchsuchungsbefugnis. Kontrollen sind nur freiwillig oder auf Grundlage klarer Zutrittsbedingungen möglich; wer sie ablehnt, kann vom Hausrecht ausgeschlossen werden. Für Mitarbeitende gelten Betriebsvereinbarung und Mitbestimmung (§ 87 Abs. 1 Nr. 1 BetrVG). Bei Verdacht einer Straftat wird die Polizei hinzugezogen.

EVAKUIERUNG · RETTUNGSKRÄFTE · SCHWIERIGE SITUATIONEN

05 Notfall, Bedrohung und Deeskalation

Wenn etwas passiert, ist der Empfang der Ort, an dem alle Informationen zusammenlaufen – und an dem Feuerwehr, Rettungsdienst und Polizei zuerst ankommen.

5.1 Aufgaben des Empfangs im Notfall

1	**Alarmieren**	Notruf 112 oder 110 absetzen, interne Alarmkette auslösen, Leitstelle informieren.
2	**Lenken**	Zugang für Rettungskräfte freihalten, Aufzüge und Zufahrten sichern, Schaulustige fernhalten.
3	**Informieren**	Rettungskräfte einweisen: Lage, Weg, Schlüssel, Laufkarten der Brandmeldeanlage.
4	**Übersicht halten**	Liste der anwesenden Gäste und Fremdfirmen für die Vollzähligkeitskontrolle am Sammelplatz bereitstellen.
5	**Dokumentieren**	Zeiten, Maßnahmen und Beteiligte festhalten; Medienanfragen an die zuständige Stelle verweisen.

5.2 Schwierige Besucher und Bedrohungslagen

- **Deeskalation:** ruhig bleiben, Abstand halten, Namen nennen, zuhören, klare Alternativen anbieten, nicht provozieren lassen
- **Eigenschutz:** Theke als Distanzzone, Fluchtweg hinter dem Arbeitsplatz frei halten, keine gefährlichen Gegenstände in Reichweite
- **Stiller Alarm:** Überfall- oder Notrufknopf mit Aufschaltung auf Leitstelle oder Polizei; Auslösung regelmäßig üben
- **Zweite Person:** Bei bekannten Konfliktlagen (Kündigungen, Sozialbehörden, Kliniken) Empfang doppelt besetzen oder Sicherheitskraft im Hintergrund
- **Nachsorge:** Vorfall dokumentieren, Hausverbot prüfen, Betroffene entlasten und bei Bedarf Unterstützung anbieten

Übung macht sicher

Empfangskräfte sollten Evakuierung, Einweisung der Feuerwehr und das Auslösen des stillen Alarms mindestens einmal jährlich praktisch üben – gemeinsam mit Brandschutzbeauftragten und Haustechnik. Nach jeder Übung gehören Erkenntnisse in die Dienstanweisung.

ANFORDERUNGSPROFIL · KENNZAHLEN · AUFGABEN DES AUFTRAGGEBERS

06 Personal, Qualität und Mitwirkung

Am Empfang wirkt jede Person nach außen. Auswahl, Einarbeitung und Teamkonstanz bestimmen, ob der Empfang als professionell wahrgenommen wird – und ob er im Ernstfall funktioniert.

6.1 Anforderungsprofil

Kompetenz	Inhalt
Service	Auftreten, Kommunikation, Telefon, Umgang mit VIP-Gästen
Sprache	sicheres Deutsch, je nach Standort Englisch oder weitere Sprachen
Sicherheit	Zutrittsregeln, Erkennen von Auffälligkeiten, Alarmierung, Erste Hilfe
Technik	Besuchermanagement, Zutrittskontrolle, Gefahrenmeldetechnik, Video
Konfliktfähigkeit	Deeskalation, Durchsetzen von Regeln ohne Eskalation
Rechtliches	Hausrecht, Datenschutz, Grenzen der Befugnisse; bei Bedarf Unterrichtung nach § 34a GewO

6.2 Kennzahlen

Kennzahl	Aussage
Wartezeit am Empfang	Wie schnell werden Gäste begrüßt und an Gastgeber übergeben?
Ausweisrücklauf	Wie viele Besucherausweise kommen am Tagesende zurück?
Voranmeldequote	Wie viele Besuche sind vorher angemeldet?
Feststellungen	Tailgating, unberechtigte Zutrittsversuche, offene Türen
Teamkonstanz	Anteil fest eingesetzter, eingearbeiteter Kräfte

6.3 Mitwirkung von Auftraggeber und Mitarbeitenden

- **Gastgeber** melden Besuche an, holen ihre Gäste ab, begleiten sie und melden sie wieder ab
- **Mitarbeitende** tragen ihre Ausweise sichtbar, halten Unbekannten keine Türen auf und melden verlorene Ausweise sofort
- **Personalabteilung** meldet Ein- und Austritte zeitnah, damit Berechtigungen angelegt oder gesperrt werden
- **Führungskräfte** unterstützen den Empfang, wenn Regeln durchgesetzt werden – auch gegenüber eigenen Mitarbeitenden
- **Auftraggeber** hält Zutrittsregeln, Hausverbotsliste und Ansprechpartner aktuell und steuert über den Objektleiter des Dienstleisters

BESUCHERMANAGEMENT · ZUTRITTSKONTROLLE · FERNPFORTE

07 Technik am Empfang

Technik entlastet den Empfang von Routine und schafft Nachweise – sie ersetzt aber nicht das Urteil eines Menschen.

Technik	Nutzen	Worauf achten
Software für Besuchermanagement	Voranmeldung, Einladung mit QR-Code, Ausweisdruck, Anwesenheitsliste	Löschfristen, Rollen, Datenschutzhinweise
Self-Service-Terminal	schnelle Registrierung bei hohem Besucheraufkommen	alternativer Weg über besetzten Empfang
Zutrittskontrolle	Berechtigungen nach Zonen und Zeiten, Protokoll	Sperrprozess bei Verlust, Mitbestimmung
Vereinzelung	Drehsperren, Schleusen gegen Tailgating	Barrierefreiheit, Fluchtwege, Brandschutz
Überfall- und Notrufknopf	stiller Alarm an Leitstelle oder Polizei	regelmäßige Funktionsprüfung
Fernpforte / Video-Gegensprechanlage	Zutritt außerhalb der Besetzungszeiten über eine Leitstelle	klare Regeln, Verifikation, Interventionszeit

Tailgating – die häufigste Lücke

Die meisten unberechtigten Zutritte entstehen nicht durch Gewalt, sondern durch Höflichkeit: Jemand hält die Tür auf. Vereinzelungsanlagen wie Drehsperren oder Schleusen helfen, ersetzen aber nicht die Aufmerksamkeit des Empfangs und klare Regeln für Mitarbeitende. Wer Unbekannte freundlich anspricht („Kann ich Ihnen helfen?“), verhindert mehr als jede Schranke.

Biometrie nur mit Augenmaß

Gesichtserkennung oder Fingerabdruck am Empfang verarbeiten besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO). Für Besucher sind sie praktisch nie erforderlich; für Mitarbeitende kommen sie nur mit freiwilliger Einwilligung und gleichwertiger Alternative in Betracht. Ausweis, PIN oder begleiteter Zutritt sind in aller Regel ausreichend.

PRÄSENZ RUND UM DIE UHR · TAGESEMPFANG MIT FERNPFORTE

08 Kostenbeispiele und Wirtschaftlichkeit

Die Beispiele zeigen typische Größenordnungen auf Basis des tarifbasierten Modellsatzes aus dem SecuConCept-Handbuch „Sicherheitsdienste in der Praxis“ (30,69 € netto je Stunde Pfortendienst).

Beispiel A – Präsenz rund um die Uhr

Position	Berechnung	Kosten pro Jahr
Empfang werktags 7–19 Uhr (12 h × 250 Tage = 3.000 h)	3.000 h × 33,50 €	100.500,00 €
Pfortendienst außerhalb der Empfangszeiten	5.760 h × 30,69 €	176.774,40 €
Gesamt	**8.760 h**	**277.274,40 €**

Beispiel B – Tagesempfang plus SecuConCept-Fernpforte

Position	Berechnung	Kosten pro Jahr
Empfang werktags 7–19 Uhr	3.000 h × 33,50 €	100.500 €
Fernpforte über Leitstelle (Annahme: Pauschale)	1.250 € × 12 Monate	15.000 €
Technik: Video-Gegensprechanlage, Fernöffnung (Annahme)	18.000 € ÷ 5 Jahre	3.600 €
Gesamt		**119.100 €**

Differenz zu Beispiel A: 277.274,40 € − 119.100 € = 158.174,40 € pro Jahr. Interventionseinsätze außerhalb der Besetzungszeiten werden zusätzlich nach Vertrag abgerechnet. Der Satz von 33,50 € für Empfangsdienst mit Service- und Sprachanforderungen ist eine Annahme.

Advocatus Diaboli: Die Fernpforte passt nicht überall

Das Kombimodell rechnet sich nur, wenn außerhalb der Bürozeiten wenig Personen- und Fahrzeugverkehr herrscht. Bei Schichtbetrieb, regelmäßigen Nachtanlieferungen, Werkschutzaufgaben oder sensiblen Objekten fehlt die Person, die vor Ort reagiert, kontrolliert und im Notfall Rettungskräfte einweist. Die Entscheidung gehört deshalb in die Risikoanalyse – nicht allein in die Kostenrechnung.

VOM KONZEPT BIS ZUM REGELBETRIEB

09 Checkliste für Auftraggeber

Die Checkliste unterstützt Planung, Ausschreibung und die jährliche Überprüfung von Empfangs- und Pförtnerdiensten.

Phase 1 – Konzept	
☐	Zonenkonzept festlegen: öffentlich, halböffentlich, intern, sicherheitskritisch
☐	Besetzungszeiten und Modell bestimmen: Präsenz, Fernpforte oder Kombination
☐	Prozesse für Besucher, Fremdfirmen, Lieferanten und Post beschreiben
☐	Datenschutz: Datenumfang, Löschfristen, Hinweise nach Art. 13 DSGVO, kein Ausweis als Pfand
Phase 2 – Vergabe und Start	
☐	Leistungsbeschreibung mit Service- und Sicherheitsanforderungen, Sprachen und Kennzahlen
☐	Nachweise: § 34a GewO bei Zugangskontrolle, Versicherungen, Tariftreue
☐	Dienstanweisung, Hausrechtsübertragung, Hausverbotsliste, Ansprechpartner
☐	Einarbeitung am Objekt, Technikschulung, Notfallunterweisung
Phase 3 – Regelbetrieb	
☐	Kennzahlen monatlich auswerten: Wartezeit, Ausweisrücklauf, Feststellungen
☐	Mitarbeitende regelmäßig an Ausweispflicht und Tailgating-Regeln erinnern
☐	Evakuierung und stillen Alarm mindestens jährlich üben
☐	Besucherdaten fristgerecht löschen, Hausverbotsliste regelmäßig prüfen

KURZ UND BELASTBAR BEANTWORTET

10 Häufige Fragen (FAQ)

Darf der Empfang den Personalausweis als Pfand für den Besucherausweis einbehalten?

Nein. Nach § 1 Abs. 1 Satz 3 Personalausweisgesetz darf nicht verlangt werden, den Ausweis zu hinterlegen. Der Ausweis darf vorgezeigt, aber nicht einbehalten werden.

Dürfen wir den Ausweis von Besuchern kopieren oder scannen?

Nur mit Zustimmung des Inhabers und als erkennbare Kopie – und nur, wenn es erforderlich ist. Für den normalen Besucherempfang ist das fast nie der Fall.

Braucht unsere Empfangskraft eine Unterrichtung nach § 34a GewO?

Eigene Angestellte nicht. Externe Kräfte, die eine Zugangskontrolle durchführen, benötigen mindestens die 40-stündige Unterrichtung.

Ist eine Besucherliste am Empfang erlaubt?

Ja, aber nicht offen ausgelegt. Jeder Gast darf nur seine eigenen Daten sehen; die Daten werden nach Zweckerfüllung gelöscht.

Dürfen wir Taschen von Besuchern kontrollieren?

Nur freiwillig oder als Zutrittsbedingung. Eine Durchsuchung gegen den Willen ist unzulässig; wer ablehnt, kann vom Zutritt ausgeschlossen werden.

Was tun bei einer verdächtigen Postsendung?

Nicht öffnen, nicht bewegen, Raum verlassen und absperren, Polizei über 110 alarmieren und den Ablauf dokumentieren.

Lohnt sich eine Fernpforte?

Wenn außerhalb der Bürozeiten wenig Verkehr herrscht, kann sie die Kosten deutlich senken. Bei Schichtbetrieb oder sensiblen Objekten bleibt Präsenz vor Ort meist notwendig.

Wer ist für Tailgating verantwortlich?

Alle: Der Empfang achtet darauf, Technik erschwert es, und Mitarbeitende halten Unbekannten keine Türen auf. Ohne klare Regeln für das eigene Personal bleibt jede Kontrolle lückenhaft.

SECURITY · CONSULTING · CONCEPTION

11 Ihr Partner für Empfang und Pforte

SecuConCept verbindet herstellerunabhängige Beratung, Sicherheitskonzeption und operative Umsetzung aus einer Hand – bundesweit, persönlich koordiniert.

Consulting

Zutritts- und Zonenkonzepte, Prozessanalyse am Empfang, Datenschutz-Check, Ausschreibungsbegleitung

Conception

Dienstanweisungen, Besucher- und Fremdfirmenprozesse, Notfallabläufe, Kennzahlen

Security

Empfangs- und Pfortendienst, Fernpforte, Werkschutz, Revier- und Interventionsdienst, Alarmaufschaltung

Warum SecuConCept?

- **SecuNET by SecuConCept:** mehr als 350 spezialisierte Fachunternehmen bundesweit – regionale Kompetenz mit einheitlichen Qualitätsanforderungen.
- **Ein Vertragspartner:** Auch wenn SecuNET-Partner vor Ort arbeiten, bleibt SecuConCept Ihr Vertragspartner und Koordinator.
- **Fernpforte über die eigene Leitstelle:** Zutritt außerhalb der Besetzungszeiten per Video-Gegensprechanlage, mit Verifikation, Fernöffnung und Intervention vor Ort – aus der zertifizierten, redundant aufgebauten Alarmempfangsstelle nach DIN EN 50518 / VdS.
- **Herstellerunabhängig und wirtschaftlich:** keine Provisionen von Herstellern, bis zu 15 % Nachlass für Rahmenvertragskunden.

Fachportale und Marken

CCTV-Security.de by SecuConCept – Fachportal für Videotürme, Alarmzentrale, Alarmverfolgung und Realisierung.

SecuFokus by SecuConCept – Sicherheit gemeinsam steuern.
Fachinformationen und Werkzeuge für Betreiber, Partner und Dienstleister.

KOSTENFREIES ERSTGESPRÄCH

Empfangs-Check für Ihren Standort

Zutrittskonzept, Besucherprozess, Datenschutz und Besetzungsmodell – inklusive Prüfung, ob sich eine Fernpforte für Ihren Standort rechnet.

0800 666 000 4 (bundesweit) · **0221 954 917 52** (Köln)
vertrieb@secuconcept.de · www.secuconcept.de
SecuConCept · Inh. Torsten Bentlage · Adolf-Grimme-Allee 3 · 50829 Köln

ZUM NACHSCHLAGEN

12 Quellen, Normen und Rechtsstand

Rechtsgrundlagen

- § 34a Gewerbeordnung; Bewachungsverordnung (BewachV)
- Personalausweisgesetz (PAuswG), insbesondere § 1 Abs. 1 Satz 3 und § 20 Abs. 2
- Datenschutz-Grundverordnung, insbesondere Art. 5, 6, 9, 13 und 30
- § 87 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 6 Betriebsverfassungsgesetz; § 8 Arbeitsschutzgesetz
- §§ 858 ff., 903, 1004 BGB (Hausrecht); § 123 StGB (Hausfriedensbruch)

Normen und Orientierung

- DIN 77200-1:2022-10 – Sicherungsdienstleistungen (Empfangsdienst als stationäre Sicherungsdienstleistung)
- DGUV Vorschrift 23 „Wach- und Sicherungsdienste“
- IHK-Merkblätter zur Abgrenzung von Unterrichtung und Sachkundeprüfung, u. a. zu Pfortendiensten mit Zugangskontrolle
- Hinweise der Datenschutzaufsichtsbehörden zu Besucherlisten und Ausweiskopien

Rechtsstand und Haftung: Recherchestand November 2026. Die Zuordnung einzelner Tätigkeiten zum Bewachungsrecht trifft das zuständige Gewerbeamt. Dieses Handbuch stellt keine Rechtsberatung dar. Kostenangaben sind Modellrechnungen und unverbindliche Orientierungswerte (netto).

© 2026 SecuConCept · Inh. Torsten Bentlage · Weitergabe in unveränderter Form ausdrücklich erwünscht.