



In welcher WC-Anlage besteht Handlungsbedarf? Nino Mgebrishwili, Reinigungskraft bei Dorfner am Flughafen München, kann ihren nächsten Einsatzort mit allen zugeteilten Aufgaben jetzt am Tablet abrufen. Das Gerät ist diebstahlsicher auf dem Reinigungswagen befestigt.

BEDARFSORIENTIERTE REINIGUNG AM FLUGHAFEN MÜNCHEN

WAS ALS NÄCHSTES ZU TUN IST, STEHT JETZT AUF DEM TABLET

Rund 150.000 Passagiere verzeichnet der Flughafen München durchschnittlich pro Tag, fast doppelt so viele Menschen, wie in das größte deutsche Fußballstadion passen. Wie lässt sich bei solchem Andrang sicherstellen, dass WC-Anlagen und andere Bereiche auch in Stoßzeiten stets sauber sind? Bedarfsorientierte Reinigung heißt das Zauberwort, gesteuert durch eine digitale Lösung, die gerade einen Effizienzverstärker erhalten hat.

14 Uhr an Terminal 2, einem von drei Gebäudekomplexen des Flughafens München: Für rund 20 Reinigungskräfte, die jetzt vom Stützpunkt des Gebäudedienstleisters Dorfner aus in den Einsatz starten, hat gerade die Schicht begonnen – die zweite des Tages und eine von insgesamt dreien. Bis 22 Uhr werden sie in Terminal 2 für Sauberkeit sorgen, überall dort, wo es erforderlich ist. Nino Mgebrishwili ist eine von ihnen. Auf ihrem Servicewagen befindet sich alles, was für die Reinigung von Sanitäranlagen, Böden und Oberflächen benötigt wird. Auch ein Tablet gehört jetzt dazu. Es ist diebstahlsicher am Reinigungswagen befestigt. Nino Mgebrishwili hat sich bereits mit ihren Daten am Gerät eingeloggt und ist somit angemeldet im QM-Touch-System, das der Flughafen München seit etlichen Jahren nutzt. Ihr erster Arbeitsauftrag ist schon

eingegangen: die Reinigung des Sanitärraums für Damen gleich um die Ecke. Bevor sie sich auf den Weg macht, drückt sie am Touchpad noch schnell auf „Okay“. Ihre Kollegin in der Leitstelle von Dorfner am Flughafen weiß nun, dass Nino Mgebrishwili die Nachricht erhalten hat und gleich mit der Reinigung beginnen wird. Noch vor wenigen Monaten hätten sich die beiden Frauen telefonisch abstimmen müssen.

KOMMUNIKATION PER TABLET STATT TELEFON

Die Absprache beziehungsweise die Kontaktaufnahme zu den Reinigungskräften sei manchmal allerdings umständlich und zeitaufwändig gewesen, die Kommunikation per Nachricht aufs Tablet funktioniere reibungsloser und biete einen besseren Überblick, sagt Martin Wolff, Referent Zentrale Infrastruktur bei

der Terminal 2 Gesellschaft (T2G). Das Gemeinschaftsunternehmen von Flughafen München GmbH (FMG) und Deutscher Lufthansa AG ist auch für den Einkauf der Reinigungsdienstleistungen verantwortlich.

SENSOREN HELFEN BEIM ZÄHLEN

Gesteuert wird die Reinigung vor allem der Sanitärräume, aber auch der Gates in Terminal 2 bereits seit Jahren mithilfe von Daten aus dem QM-Touch-System, das von der Fachgroßhandelsgruppe Mobiloclean vertrieben wird. 2012 war es am Flughafen als damals reines Instrument der Qualitätssicherung eingeführt worden. Den Anstoß dazu hatte Martin Zwetko vom Handelsunternehmen Zwetko gegeben, der das System mit entwickelt hat und den Flughafen nach wie vor beliefert. Wesentliche Bestandteile der Ausgestaltung sind mittlerweile sensorbasierte Personenzähler und fest installierte Monitore in den WC-Anlagen. Darauf können die Nutzer den Zustand der Sanitärräume bewerten und auch konkrete Mängel melden.

Wie ist es um die Zufriedenheit mit der Sauberkeit bestellt? Wo fehlt zum Beispiel Hygienepapier? Für die Koordination der bedarfsorientierten Reinigung am zweitgrößten deutschen Airport – er verzeich-



Die Kommunikation per Nachricht aufs Tablet funktioniert reibungslos und bietet einen besseren Überblick.

Martin Wolff, Terminal 2 Gesellschaft, Flughafen München



Die BIOBACT Produktreihe

Für alle, die nicht täglich von vorn beginnen wollen

Wo organische Rückstände Schmutz und Gerüche verursachen, reicht oberflächliche Reinigung nicht aus. Die BIOBACT Produkte setzen genau hier an. Nutzen Sie jetzt die Vorteile unseres neuen

BIOBACT power:

- **Zeitsparend**
In einem Arbeitsschritt reinigen und Gerüche entfernen
- **Extra Power**
Hochleistungsreiniger mit 100% natürlichen Mikroorganismen
- **Depot-Effekt**
Anhaltende Schmutz- und Geruchsbeseitigung
- **Vielseitige Anwendung**
z. B. Sanitär, Fitnessbereiche, Altersheime, Küche
- **Sicher**
CLP-frei, biologisch abbaubar, nachhaltig





net mehr als 40 Millionen Passagiere jährlich – sind das wichtige Informationen. Einen festen Reinigungsturnus mit genau vorgegebenen Zeiten für die Abarbeitung der Aufgaben gibt es zumindest tagsüber schon lange nicht mehr. Gearbeitet wird nach Bedarf, und der ist sehr unterschiedlich. Während er in einem wenig frequentierten Sanitärraum gegen null gehen kann, ist in anderen Anlagen eine zweistellige Zahl von Einsätzen erforderlich. Gereinigt wird in zwei Schichten von sechs bis 22 Uhr. Zusätzlich findet in den Nachtstunden die intensive Unterhaltsreinigung aller Bereiche statt.

VIERT MONITORE ZEIGEN DAS LAGEBILD

Vier große Monitore stehen auf dem Schreibtisch in der Leitstelle des Nürnberger Gebäudedienstleisters Dorfner am Flughafen München. Dort übergibt Liridona Murati gerade an ihre Kollegin Renate Nicolaus, die jetzt die Schicht antritt. Auf jedem Bildschirm sind zahlreiche Gruppen von übersichtlich angeordneten Kreisen in verschiedenen Farben zu sehen – ein vereinfachter Lageplan unter anderem der Sanitäranlagen in Terminal 2, ergänzt durch Informationen wie Reinigungszustand beziehungsweise

- 1 Am Tablet gilt es, den Empfang einer zugeteilten Aufgabe zu bestätigen.
- 2 Koordiniert werden die Reinigungseinsätze in der Leitstelle von Dorfner am Flughafen München – hier zu sehen: Renate Nicolaus (li.) und Liridona Murati. Die benötigten Daten und Informationen liefert das QM-Touch-System. Dazu gehört auch die Zahl der Sanitärnutzer, die mithilfe von Sensoren am Eingang jeder WC-Anlage ermittelt wird.
- 3 Ein weiterer Baustein des Systems: In den Sanitarräumen sind fest eingebaute Monitore zu finden. Durch Berühren entsprechender Symbole auf dem Display können Nutzer den Zustand der WC-Anlage bewerten und gegebenenfalls Mängel melden.
- 4 Zudem loggt sich die jeweils beauftragte Reinigungskraft ins System ein, sobald sie den Sanitärraum betreten hat, und nach Abschluss der Arbeiten wieder aus. Im Anschluss ist in der Leitstelle sichtbar, dass die Reinigungskraft frei für einen möglichen weiteren Einsatz in der Nähe ist.
- 5 Insgesamt 24 Reinigungswagen für die Arbeit in Terminal 2 sind bislang mit Tablets ausgerüstet und so mit dem System verbunden. Hier zu sehen: Altin Haxholli, technischer Assistent bei Dorfner am Flughafen, mit Nino Mgebrishwili.
- 6 Ausgelöst werden die Einsätze nach genau definierten Kriterien – zum Beispiel, wenn eine bestimmte Zahl von Sanitärnutzern erreicht oder der festgelegte Wert für die Nutzerzufriedenheit unterschritten ist.
- 7 Ziehen in Sachen Sauberkeit an einem Strang (v.re.): Kamer Quarri (Regionalleiter Dorfner), Martin Wolff (Referent Zentrale Infrastruktur/Terminal 2 Gesellschaft), Thomas Holst (Leiter Cleaning Management/Flughafen München GmbH), Mehtap Acet (Objektleiterin Dorfner) und Martin Zwetko (Zwetko).

-bedarf, Aufenthaltsort der aktuell im Gebäude tätigen Reinigungskräfte oder auch genaue Angaben dazu, wann und wie lange an den einzelnen Standorten gereinigt wurde oder im Moment wird.

ROT BEDEUTET HANDLUNGSBEDARF

„Löst das System an einem Ort einen Alarm aus, muss die Leitstelle eine Reinigungskraft dorthinschicken“, erklärt Thomas Holst, Leiter Cleaning Management bei der Flughafen München GmbH. Ein solcher Alarm beziehungsweise Voralarm, auf dem Monitor erkennbar an den Farben Rot oder Orange, kann verschiedene Gründe haben – etwa, weil die Sensoren an den Eingängen der Sanitärräume eine bestimmte Zahl von Besuchern erkannt haben, die Nutzerzufriedenheit unter einen festgelegten Wert gesunken ist oder vermehrt Mängel gemeldet werden. Zudem fließen Daten aus verschiedenen internen Umfrage- beziehungsweise Meldesystemen des Flughafens in die Bewertung der Lage ein.

„LEICHTER UND EINFACHER GEWORDEN“

Sobald auf dem Bildschirm ersichtlich ist, dass in einem der Sanitärräume oder auch der Gates Handlungsbedarf besteht, wählt die Dorfner-Mitarbeiterin in der Leitstelle eine Reinigungskraft aus, die sich idealerweise in der Nähe des Einsatzortes aufhält und den Auftrag in Kürze übernehmen kann. Sie sendet ihr eine Nachricht mit genauen Anweisungen, was zu tun ist. Die Reinigungskraft bestätigt den Empfang am Tablet, geht in den Sanitärraum, loggt sich dort am Monitor ein und beginnt mit der Reinigung. Nach Abschluss der Arbeiten meldet sie den Vollzug, was auch der Dokumentation dient. In diesem Moment springt der entsprechende Kreis auf dem Bildschirm in der Leitstelle von Rot oder Orange wieder auf Grün. Damit ist für den Koordinator nicht nur ersichtlich, dass der Sanitärraum gereinigt wurde, sondern auch, dass die Reinigungskraft für eine neue Aufgabe zur Verfügung steht. „Es ist leichter und einfacher geworden“, freut sich Kamer Qarri, Regionalleiter bei Dorfner am Flughafen München. Der Gebäudedienstleister ist dort mit rund 150 Beschäftigten bereits seit vielen Jahren in Terminal 2 und im sogenannten Satelliten – dem 2016 eröffneten dritten Flughafengebäude – im Einsatz. Insgesamt sorgen am Airport rund 650 Reinigungskräfte, beschäftigt bei fünf Dienstleistern, für Sauberkeit – auf einer Fläche von vier Millionen Quadratmetern.

„ES KANN NUR GEMEINSAM FUNKTIONIEREN“

Dass das QM-Touch-System gut funktioniert und zu mehr Effizienz beiträgt, betont auch Thomas Holst, Leiter Cleaning Management. Gerade in Zeiten des Arbeitskräftemangels heiße es schließlich: „Wir müssen mit dem Personal auskommen, das wir haben.“ Nicht nur deshalb ziehen alle Beteiligten – ob von Flughafen, Dienstleister oder Handelspartner – in Sachen Reinigung an einem Strang. „Es kann nur ge-

meinsam funktionieren“, weiß Martin Wolff, Referent Zentrale Infrastruktur bei der Terminal 2 Gesellschaft.

24 REINIGUNGSWAGEN AUSGESTATTET

Insgesamt 24 Reinigungswagen, die Dorfner in Terminal 2 im Einsatz hat, sind vom Flughafen München bislang mit Tablets ausgestattet worden. Geplant ist, das System auch auf den Satelliten auszuweiten. Zudem soll die Entleerung der rund 500 Mülleimer integriert werden – über Sensoren in den Behältern, die den Füllstand messen. Gleiches gilt für die Stoffhandtuchspender in den Sanitärräumen. ■

Heike Holland

heike.holland@holzmann-medien.de

