

PRAXIS

- VERKEHRSWESEN
- PSA
- OBERFLÄCHENHYGIENE



Permanentreinigung:
Ein Schubb-/Saug-
automat im Einsatz an
einer Haltestelle.



HERAUSFORDERUNG FÜR VERKEHRSUNTERNEHMEN UND DIENSTLEISTER

DER ÖPNV **SCHLÄFT NIE**

In Hamburg nutzen täglich rund 1,2 Millionen Fahrgäste die Busse und Bahnen der Hochbahn. Der stärkste Partner im Hamburger Verkehrsverbund (HVV) betreibt ein Streckennetz von 1.329 Bushaltestellen und 92 U-Bahnhöfen. 848 U-Bahn-Wagen und 849 Busse bringen die Menschen täglich an ihr Ziel. Entsprechend aufwändig ist die Reinigungslogistik.

OBEREN: Ebenfalls Teil der Permanentreinigung im Sinne des Gesamtkonzeptes „Saubere Haltestelle“ ist auch die Inventarreinigung.

UNTEN: Täglich mehrfach auf dem Plan: Leeren der Abfallbehälter.

Gabriela Redmann, Hochbahn-Sachgebietsleiterin Facility Management, weiß aus ihrer 20-jährigen Berufspraxis: „Pünktlichkeit und Verkehrssicherheit stehen bei unseren Fahrgästen im Fokus. Daneben dürfen wir das Thema Sauberkeit nicht vernachlässigen, denn sie ist nicht nur ein wichtiger Baustein zur permanenten Werterhaltung unseres Streckennetzes. Sauberkeit impliziert Sicherheit. Wenn sich unsere Fahrgäste komfortabel und sicher fühlen, hat das positive Auswirkungen auf unsere Fahrgastzahlen.“

Der Anspruch sei es, auf allen Haltestellen rund um die Uhr einen gleichbleibenden Level sichtbarer Sauberkeit zu erreichen. Diese durchgängige Reinigungsqualität für den Fahrgast erkennbar werden zu lassen, sei deshalb die Kernaufgabe des mit der Reinigung beauftragten Dienstleisters Tereg Gebäudedienste.

SORGFÄLTIGE TAKTUNG - NICHT NUR IM FAHRPLAN

Die Hochbahn baut bei der Fahrzeug- und Haltestellenreinigung auf ihr eigens entwickeltes und seit 1999 etabliertes Regelwerk, das permanente Reinigungssystem, welches modular aufgebaut ist: Ein flexibler Baukasten aus Reinigungsleistungen, die per Definition immer andere Schwerpunkte bedienen. Unterschieden wird hierbei zwischen Kurz-, Zwischen-, Permanent-, Grund- und Sonderreinigungsleistungen sowie der Gleisreinigung. Leistungsverzeichnisse beschreiben die ausführungsrelevanten Faktoren und helfen bei der Bewertung der Performance, auch unter den Aspekten von Planbarkeit und Kostenwirksamkeit.

Während im Rahmen einer Kurzreinigung nur auf Sicht gearbeitet wird, das heißt, Abfallbehälter entleert, umherfliegendes Papier aufgesammelt oder ekelerregende Substanzen wie Erbrochenes beseitigt werden, definiert die Permanentreinigung eine häufig auch mehrfach am Tag stattfindende Unterhaltsreinigung der Haltestelle: Abfegen und maschinelle Reinigung (wo technisch machbar), Müllbeseitigung, Inventar- und Bodenreinigung, Fahrtreppen- und Aufzugreinigung, Fleckenbeseitigung und sofern notwendig auch Graffiti-Entfernung.

Die Reinigungshäufigkeit orientiert sich am Fahrgastaufkommen einer Haltestelle und variiert zwischen ein- bis viermal täglich auszuführenden Permanentreinigungen. Unterschiede im Reinigungsablauf gibt es nicht, allerdings kommen bei Außenhaltestellen noch Winterdienst und Laubentsorgung am Bahnsteig und in den teilweise offenen Schalterhallen hinzu.

Tereg-Außendienstleiter Ahmet Altunsu beschreibt die Arbeitsorganisation: „Der Einsatz unserer Mitarbeiter ist so getaktet, dass wir trotz sehr individueller Reinigungsfrequenzen eine optimale Auslastung haben. Morgens vor der Rushhour starten wir mit der Kurzreinigung. Gegen 9.00 Uhr schließen die Permanentreinigungen an, die in der Folge wieder mit einer Kurzreinigung enden. Mit diesem Zyklus wollen wir den definierten Reinigungsstandard möglichst durchgängig sicherstellen. Wir liefern keine einzelne Dienstleistung, sondern den optimalen Reinigungszustand einer Haltestelle.“

On top kommen Grund- und Sonderreinigungen: Arbeiten, die bedarfsorientiert vierwöchentlich oder mit längerem Zeitintervall ausgeführt werden. Sie finden in der Regel zwischen 20.00 und 5.00 Uhr statt, erfordern mehr technisches Equipment (Hochdruckreiniger, Dampfstrahlgeräte) sowie höheren Personal-



Einfach
super!

KIEHL
die saubere Lösung

Sauberkeit ist nicht nur ein wichtiger Baustein zur permanenten Werterhaltung unseres Streckennetzes. Sauberkeit impliziert Sicherheit. Gabriela Redmann

und Zeitaufwand. Graffiti-Entfernung, Winterdienst, die Bereitstellung von Sipos (Sicherungsstellen) und Sakras (Sicherungsaufsichtskräften) – speziell ausgebildetes Personal für Bauarbeiten im Gleisbereich –, aber auch die Übernahme von Bauleistungen für den Hochbahn-Konzern gehören in den Leistungsumfang, den Tereg bei seinem Auftraggeber flächendeckend bedient.

MEHRERE KONTROLLMECHANISMEN SICHERN DIE QUALITÄT

Für die Qualitätssicherung im gesamten Streckennetz greifen permanent mehrere Kontrollmechanismen. Im Hochbahn-Konzern wird die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards im Haltestellenbereich unter rein fachlichen Aspekten und mit Blick auf die Bauwerkserhaltung bewertet. Darüber hinaus fließt bei der Evaluierung auch die Sicht des Fahrgastes mit ein: Informationen, die aus voneinander unabhängigen Prüfungen generiert werden.

Ein fünfköpfiges Team um Gabriela Redmann führt zyklisch den permanenten Soll-Ist-Abgleich im U-Bahn-Bereich, in der Fahrzeugreinigung, den Busumsteigeanlagen, Betriebshöfen sowie den dazugehörigen WC-, Dienst- und Sozialräumen durch. Alle weiteren flankierenden Dienstleistungen fallen mit in die Bewertung. Pro Woche sind das circa 26 bis 30 solcher Prüfungen. Dabei basiert die Prüfmethode auf einer qualitativen Erfassung der Verschmutzung einer Haltestelle in Form periodischer Sichtprüfungen über ein gesamtes Kalenderjahr.

Erkennbare Qualitätsabweichungen werden dabei über zwei Systeme entgegengenommen: intern für Mitarbeiter – mit Parallelmeldung an das Team der Sachgebietsleiterin – extern über ein Kundenbeschwerdemanagement. Redmann dazu: „Eingehende Meldungen priorisieren wir, denn sie sind im Rahmen eines vorgegebenen Zeitfensters abzuarbeiten, Prio eins beispielsweise innerhalb von vier Stunden. In der Regel werden diese zeitlichen Vorgaben auch vollständig sichergestellt.“ ▶

Mit KIEHL-Hightech-Grundreinigern * schaffen Sie ideale Voraussetzungen...



**Veroclean
Express-
Grundreiniger**

**Thermodur-diamant
High Solid Acryl-
dispersion**

**...für perfekte,
exzellente Beschichtungen
mit bestechender Optik
und Longlife-Oberflächen-
schutz!**

www.sommer-partner.de

Informieren Sie sich bitte ausführlich auf unserer Website oder auf unserer sensationell einfach zu benutzenden KIEHL-App.

www.kiehl-group.com

* mit und ohne Kennzeichnungspflicht



LINKS: Umlauf-/ Zwischenreinigung in den Abstellanlagen.

RECHTS: Auftraggeber und Dienstleister im Dialog: Gabriela Redmann (Hochbahn) und Ahmet Altunsu (Tereg).

Das Prüfsystem ist vergleichbar mit dem Schulnotensystem. Redmann erläutert: „Wir machen die Bewertung einer Haltestelle nicht an einem einzelnen Qualitätsmerkmal, sondern an deren Gesamterscheinungsbild fest. Unsere Prüfprotokolle bestehen aus einer Bewertungsmatrix über insgesamt acht zu prüfenden Einzel-faktoren, für die wir Noten von eins bis sechs vergeben. Dahinter verbirgt sich ein Bonus-Malus-System, welches abgestufte Bewertungen nach dem Ampelsystem abbildet: Grün = keine Beanstandungen, Gelb = akzeptabel, aber optimierungswürdig, Rot = mangelhaft/nicht erbrachte Leistung. Deshalb kann innerhalb der Grünwertung einer gesamten Haltestelle auch schon mal ein einzelner Faktor rot gekennzeichnet sein, beispielsweise durch eine verschmutzte Fahrtreppe oder einen nicht entleerten Abfallbehälter.“
Gemeinsame Begehungen der Vertragsparteien mit dem Ziel kontinuierlicher Prozessoptimierung helfen



beim Abgleich der jeweils eigenen Wahrnehmung zum Thema Sauberkeit.
Eine Kundenzufriedenheitsanalyse über Fahrgastbefragungen und jährliche Qualitätsprüfungen durch den Hamburger Verkehrsverbund (HVV) ergänzen das auftraggeberseitige Qualitätsmanagement. „Beim Verbundcheck“, sagt die Hochbahn-Sachgebietsleiterin „konnten wir bislang gute Bewertungen für unser Erscheinungsbild erzielen. Das ist sicherlich dem hohen Eigeninteresse beider Vertragspartner geschuldet.“
Auch auf Dienstleisterseite hat Qualitätssicherung oberste Priorität. Ahmet Altunsu: „Wir nutzen LogPro, eine innovative Softwarelösung, die neben vielen anderen digitalen Spezifiken interessante Möglichkeiten zur internen Prozessoptimierung bietet. Dafür wurden alle Hochbahn-Haltestellen mit einem Log-in-Modul ausgestattet. Über eine mobile App rufen unsere Mitarbeiter die anstehenden Reinigungsleistungen standortbezogen ab. Einloggen, Dienstleistung erbringen, abmelden.“
Auch die Hochbahn hat Zugang zu diesem System, in der die tagesaktuelle Performance der Tereg-Mitarbeiter jederzeit abgerufen werden kann. Die Fleißarbeit des Einpflegens aller Basisdaten zu vertraglichen Reinigungszyklen hat sich aus Sicht von Altunsu gelohnt, denn „das System optimiert nicht nur unsere eigenen Arbeitsabläufe, sondern hält uns gegenüber dem Auftraggeber zu erbrachten Leistungen jederzeit aussagefähig, was hilfreich bei Beanstandungen sein kann“. Tägliche, stichpunktartige Qualitätskontrollen



Wir liefern keine einzelne Dienstleistung, sondern den optimalen Reinigungszustand einer Haltestelle. Ahmet Altunsu

und quartalsweise große Haltestellenbegehungen auf Dienstleisterseite runden die rollierenden Qualitätschecks ab.

Der U-Bahn-Fuhrpark wird an verschiedenen Standorten gereinigt. Während Grundreinigungen in Hamburg-Farmsen laufen, finden Umlauf- und Zwischenreinigungen der 848 Wagen aus logistischen Gründen dezentral statt, nämlich in den 17 Abstellanlagen. Die 849 Hochbahn-Busse indes werden auf den sechs Betriebshöfen im gesamten Hamburger Stadtgebiet reinigungstechnisch wieder flottgemacht.

DAS NEUE PRUNKSTÜCK IN DER HAFENCITY

Ende 2018 wurde das bestehende U-Bahn-Netz um einen wichtigen Verkehrsknotenpunkt erweitert. In fünf Jahren Bauzeit entstand hier die Haltestelle Elbbrücken. „Bereits in der Bauplanungsphase“, berichtet Gabriela Redmann, „sitzt unser Fachbereich mit am Tisch, nämlich dann, wenn es um die Auswahl der zu verbauenden Werkstoffe geht.“ Diese werden im eigenen Labor auf ihre Instandhaltungsfreundlichkeit diversen Stresstests unterzogen. Redmann weiter: „Wir prüfen, inwieweit das Material lösemittel-, alkali- und säurebeständig ist. Hält es Hochdruckreinigungen stand, ist es oberflächenbeständig im Hinblick auf Graffiti und deren möglichst rückstandsfreie Beseiti-

gung? Spätere Schäden am Bau oder optische Beeinträchtigungen, verursacht durch ungeeignete Materialien, sind nämlich meist irreversibel.“

Vor der Übergabe einer Haltestelle in den Regelbetrieb steht deren Bauschlussreinigung: Ihr Reinigungsergebnis wird als Basiszustand für die Haltestelle genommen. „Mit der darauf aufbauenden Permanentreinigung“, erklärt Redmann, „wollen wir den gelegten Qualitätsstandard im Anschluss daran so lange wie möglich halten.“

Altunsu ergänzt: „Final besprechen wir die baulichen Besonderheiten der Haltestelle, stimmen die Abfallentsorgung, die Auswahl der Maschinen und des Equipments sowie deren Einlagerung in dafür vorgesehene Räume ab.“

Weil Arbeiten im und am Gleisbereich aufgrund der unsichtbaren Gefahr durch Starkstrom – die Fahrzeuge im U-Bahn-Verkehr laufen mit 750 Volt – strengen Sicherheitsbestimmungen unterliegen, werden die Tereg-Mitarbeiter standortbezogen unterwiesen. Altunsu: „Und das geschieht unter Berücksichtigung aller verbindlichen Regelwerke im Bahnbetrieb sowie den gesetzlichen Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen. In Gefährdungsbeurteilungen definieren wir jedes Arbeitsumfeld auf dessen Gefahrenpotenzial, leiten so für uns die entsprechenden ▶

Miele

Die Basis für Ihren Erfolg.

Weltpremiere der neuen Kleinen Riesen: saubere und gepflegte Textilien für Ihren Arbeitsalltag.

- Erstmals mit Farb- und Touchdisplay
- Drei Trommelgrößen für jede Anforderung
- Professionelles Waschen und Trocknen in nur 86 Minuten.

Die Basis für Ihren Erfolg:
Mit vielen Spezialprogrammen für unterschiedlichste Anschmutzungen.

Miele Professional. Immer Besser.

Infos: 0800 22 44 644

www.miele.de/pro/kleineriesen



GRUNDREINIGUNG MIT DAMPF

Damit die Grundreinigung der Busse und U-Bahnen effektiv und effizient erfolgen kann, setzt Tereg auch auf das Dampfsaugsystems BlueEvolution S des bayerischen Herstellers Beam. Die Mitarbeiter sparen dadurch nicht nur Zeit, sondern schonen gleichzeitig die Umwelt, denn der HACCP-zertifizierte Dampfsauger wird nur mit Wasser befüllt. Der Durchsatz der Fahrzeuge im Reinigungsintervall hat sich dank der Investition in die Dampfsaugtechnologie verdoppelt.

Der BlueEvolution arbeitet im Grundmodus mit trockenem Wasserdampf. Da der gelöste Schmutz direkt aufgesaugt wird, sind die gereinigten Flächen schnell abgetrocknet: Es entfallen lange Trocknungszeiten, wie sie in der Nutzfahrzeugreinigung bei Sprühextraktionen oder beim Shampooieren bislang notwendig waren. Zum Entfernen besonders hartnäckiger Verschmutzungen kann bei Bedarf das Heißwassermodul zugeschaltet werden. Dank des acht Meter langen Dampf-Saug-Schlauches und der wahlweise aufsteckbaren Rohrverlängerung ist die Reinigung der Fahrzeuginnendecken deutlich einfacher. Selbst bekannte Problemzonen wie Bodenrillen, Armlehnen, Polster, Sitzzwischenräume oder Toiletten haben die Reinigungsteams noch besser im Griff.

Das Dampfsaugsystem BlueEvolution ist in drei Varianten erhältlich: Der BlueEvolution S arbeitet mit einem Druck von maximal sechs Bar und einer Dampftemperatur von maximal 160 Grad Celsius, bei einer Leistung von 3.500 Watt. Für Anwendungsbereiche, in denen etwas mehr Power gefragt ist, bietet sich das Modell BlueEvolution S+ (acht Bar, 170 Grad Celsius) an. Die Kraftstromvariante BlueEvolution XL hat eine Leistung von 7.200 Watt und einen Dampfdruck von bis zu zehn Bar bei einer Dampftemperatur von bis zu 180 Grad Celsius. Alle Modelle verfügen über ein zusätzliches Heißwassermodul gegen härteste Verschmutzungen.

Noch mehr Flexibilität im Einsatz bietet das Industrieset mit 20-Meter-Schlauch und langer Dampfsprühlanze, so dass der BlueEvolution im reinen Dampfmodus (ohne Saugen) auch für die Teilereinigung im Servicefall eingesetzt werden kann.



Grundreinigung mit dem Dampfsaugsystem BlueEvolution S von Beam. Hier die Reinigung der Einstiegprofile.

Sicherheitsmaßnahmen ab. Mitarbeiter, die wir hier einsetzen, bringen zudem eine besondere Gewissenhaftigkeit, technisches Verständnis und gute Deutschkenntnisse mit.“

Zum Betriebsstart wird die neue Haltestelle Elbbrücken dann in den Zyklus einer bestehenden Tour implementiert; später notwendige Adaptionen im Reinigungsumfang werden gemeinsam vorgenommen. „Dank der Expertise unseres Auftraggebers und dessen permanenter Ansprechbarkeit können wir solche Änderungen im Reinigungs- und Serviceablauf immer recht zügig umsetzen“, sagt Altunsu. „Die Station Elbbrücken ist beispielsweise durch ihre direkte Elblage wesentlich stärker witterungsbedingten Einflüssen ausgesetzt als vergleichbare City-Haltestellen. Aller Voraussicht nach werden wir hier deutlich mehr Schnee- und Glätteinsätze fahren müssen. Auch die Fahrgastfrequenz an dieser Haltestelle wird sich mit Einsetzen der warmen Jahreszeit durch Touristen und Tagesgäste deutlich erhöhen, was wiederum eine Erweiterung des aktuellen Reinigungszyklus zur Folge haben wird.“

GEMEINSAM FÜR EIN SAUBERES VERKEHRSNETZ

Ein hoher Qualitätsanspruch beiderseits, primär aber das Meinungsbild des Fahrgastes, bestimmen das Tagesgeschäft von Auftraggeber und Dienstleister. Jährliche Großveranstaltungen wie der Hafengeburtstag oder nur ein ganz normaler Silvesterabend werden zur Herausforderung in Sachen Fahrgastaufkommen versus Reinigungsperformance. Schnell gerät ein Event dieser Art in die öffentliche Kritik, wenn flankierende Maßnahmen wie Müllentsorgung oder die Bereitstellung sauberer WC-Anlagen nicht gewährleistet sind. Auch Dienstleisterbusiness in diesem Kontext: Erhöhter Reinigungsbedarf durch feierndes Klientel sowie das Melden von hilflosen Personen im Haltestellenbereich an die zuständige Hochbahn-Wache.

„Die Erwartungshaltung der Fahrgäste an ihr Verkehrsunternehmen ist hoch. An deren Erfüllung müssen wir deshalb kontinuierlich arbeiten“, resümiert die Hochbahn-Fachfrau Gabriela Redmann. „Das vielschichtig gewonnene Feedback bestätigt uns aber, dass wir mit unserem Dienstleister sauber und sicher in der Hansestadt unterwegs sind.“

Mehr als 55 Jahre erfolgreiche Zusammenarbeit und eine gemeinsam erarbeitete Expertise verbindet die beiden Vertragspartner. Das hat Tereg auch über die Grenzen Hamburgs hinaus zu einem fachlichen Schwergewicht in der Fahrzeug- und Haltestellenreinigung gemacht. ■

Elke Herm, Tereg
markus.targiel@holzmann-medien.de