Betriebshöfen im gesamten Hamburger Stadtgebiet Sicherheitsmaßnahmen ab. Mitarbeiter, die wir hier reinigungstechnisch wieder flottgemacht.

DAS NEUE PRUNKSTÜCK IN DER HAFENCITY

Ende 2018 wurde das bestehende U-Bahn-Netz um Zum Betriebsstart wird die neue Haltestelle Elbeinen wichtigen Verkehrsknotenpunkt erweitert. In brücken dann in den Zyklus einer bestehenden Tour 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 und dessen permanenter Ansprechbarkeit können zu verbauenden Werkstoffe geht." Diese werden im wir solche Änderungen im Reiniqungs- und Serviceeigenen Labor auf ihre Instandhaltungsfreundlichkeit ablauf immer recht zügig umsetzen", sagt Altunsu. diversen Stresstests unterzogen. Redmann weiter: "Die Station Elbbrücken ist beispielsweise durch "Wir prüfen, inwieweit das Material lösemittel-, al- ihre direkte Elblage wesentlich stärker witterungskali- und säurebeständig ist. Hält es Hochdruckreinigungen stand, ist es oberflächenbeständig im Hinblick auf Graffiti und deren möglichst rückstandsfreie hier deutlich mehr Schnee- und Glätteeinsätze fahren Beseitigung? Spätere Schäden am Bau oder optische müssen. Auch die Fahrgastfrequenz an dieser Halte-Beeinträchtigungen, verursacht durch ungeeignete stelle wird sich mit Einsetzen der warmen Jahreszeit 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 GEMEINSAM FÜR EIN SAUBERES Permanentreinigung", erklärt Redmann, "wollen wir **VERKEHRSNETZ** so lange wie möglich halten."

sehene Räume ab."

zeuge im U-Bahn-Verkehr laufen mit 750 Volt - strendie Tereg-Mitarbeiter standortbezogen unterwiesen. der gesetzlichen Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen. In Gefährdungsbeurteilungen de- "Die Erwartungshaltung der Fahrgäste an ihr Verfinieren wir jedes Arbeitsumfeld auf dessen Gefah-

einsetzen, bringen zudem eine besondere Gewissenhaftigkeit, technisches Verständnis und gute Deutsch-

implementiert; später notwendige Adaptionen im Reinigungsumfang werden gemeinsam vorgenommen. "Dank der Expertise unseres Auftraggebers bedingten Einflüssen ausgesetzt als vergleichbare City-Haltestellen. Aller Voraussicht nach werden wir durch Touristen und Tagesgäste deutlich erhöhen, was wiederum eine Erweiterung des aktuellen Reinigungszyklus zur Folge haben wird."

den gelegten Qualitätsstandard im Anschluss daran Ein hoher Qualitätsanspruch beiderseits, primär aber das Meinungsbild des Fahrgastes, bestimmen Altunsu ergänzt: "Final besprechen wir die baulidas Tagesgeschäft von Auftraggeber und Dienstleischen Besonderheiten der Haltestelle, stimmen die Ab- ter. Jährliche Großveranstaltungen wie der Hafengefallentsorgung, die Auswahl der Maschinen und des burtstag oder nur ein ganz normaler Silvesterabend Equipments sowie deren Einlagerung in dafür vorge- werden zur Herausforderung in Sachen Fahrgastaufkommen versus Reinigungsperformance. Schnell Weil Arbeiten im und am Gleisbereich aufgrund der gerät ein Event dieser Art in die öffentliche Kritik, unsichtbaren Gefahr durch Starkstrom - die Fahr- wenn flankierende Maßnahmen wie Müllentsorgung oder die Bereitstellung sauberer WC-Anlagen gen Sicherheitsbestimmungen unterliegen, werden nicht gewährleistet sind. Auch Dienstleisterbusiness in diesem Kontext: erhöhter Reinigungsbedarf durch Altunsu: "Und das geschieht unter Berücksichtigung feierndes Klientel sowie das Melden von hilflosen aller verbindlichen Regelwerke im Bahnbetrieb sowie Personen im Haltestellenbereich an die zuständige

kehrsunternehmen ist hoch. An deren Erfüllung müsrenpotenzial, leiten so für uns die entsprechenden sen 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 verbinden 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





UNTEN: Täglich mehr-

fach auf dem Plan:

Leeren der Abfall-

OBEN: Teil der Permanentreinigung im Sinne des Gesamtkonzeptes "Saubere Haltestelle" ist auch die Inventarreinigung.



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 Gebäude-

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 Graffitientfernung.

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

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

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 Personalund Zeitaufwand. Graffitientfernung, Winterdienst, die Bereitstellung von Sipos (Sicherungsposten) 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

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 dazugehörenden 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."

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 prüfende Einzelfaktoren, 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



TEREG GEBÄUDEDIENSTE GMBH

Reinigung | Sanierung | Services

Weidestraße 130, 22083 Hamburg

Gründung: 1963

Mitarbeiter: 1.592 (Stand: 02/2019) Umsatz: 50 Mio. Euro

Geschäftsführer: Dipl.-Ing. Dirk Kratz Dipl.-Kfm. Karsten Rakebrandt

Telefon: 040/271371 Telefax: 040/27137200 E-Mail: info@tereg.de Internet: www.tereg.de





RECHTS: Auftraggeber und Dienstleister im Dialog: Gabriela Redmann (Hochbahn) und Ahmet Altunsu (Tereg). erbrachte Leistung. Deshalb kann innerhalb der Grünwertung einer gesamten Haltestelle auch schon mal ein einzelner Faktor rot gekennzeichnet sein, beispielsweise durch eine 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 Ver-Verbundcheck", sagt die Hochbahn-Sach-



Bewertungen für unser Erscheinungsbild erzielen. Das ist sicherlich dem hohen Eigeninteresse beider Vertragspartner geschuldet."

Auch auf Dienstleisterseite hat Qualitätssicherung verschmutzte Fahrtreppe oder einen nicht oberste Priorität. Ahmet Altunsu: "Wir nutzen LogPro, eine innovative Softwarelösung, die neben vielen anderen digitalen Spezifika 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 kehrsverbund (HVV) ergänzen das auftrag- dem die tagesaktuelle Performance der Tereg-Mitargeberseitige Qualitätsmanagement. "Beim beiter jederzeit abgerufen werden kann. Die Fleißarbeit des Einpflegens aller Basisdaten zu vertraglichen gebietsleiterin "konnten wir bislang gute 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 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

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

2 Sonderdruck aus rationell reinigen 4/2019 Sonderdruck aus rationell reinigen 4/2019 Sonderdruck aus rationell reinigen 4/2019 4