

Überzeugendes Konzept

Service (fast) rund um die Uhr

Mit dem richtigen Konzept, gepaart mit Fachwissen und engagierten Reinigungs- und Führungskräften, lassen sich auch anspruchsvolle Auftraggeber zufrieden stellen. Der Huma Einkaufspark in Sankt Augustin ist dafür ein gelungenes Beispiel.

■ Unterhaltsreinigung in drei Malls einschließlich Sanitäranlagen und Aufenthaltsräumen, Tagesdienst, Pflege der Außenanlagen, Versorgung der Einkaufswagen und Sicherheitsdienste: Das Dienstleistungspaket, das der Eichenauer Gebäudeservice im Huma Einkaufspark Sankt Augustin für den Kunden erbringt, ist groß.

Dabei sind die Aufgaben nicht, wie so oft in größeren Objekten, nach und nach gewachsen. Vielmehr hat der Auftraggeber, die Hurler Gruppe, von Anfang an in der Ausschreibung Wert gelegt auf ein umfassendes Angebot an infrastrukturellen Dienstleistungen, erklärt Dennis Adam, Leiter der Haustechnik im Huma Einkaufspark. „Wir erwarten von unseren Dienstleistungspartnern ein funktionierendes Gesamtkonzept. Also nicht ausschließlich die Reinigung, sondern ein ganzes Paket an infrastrukturellen Dienstleistungen rund um das Objekt“, macht Dennis Adam deutlich. Und da gehören im konkreten Falle neben der Reinigung im Objekt und der Pflege der Außenanlagen auch der Sicherheitsdienst und verschiedene weitere Serviceleistungen dazu.

Das Konzept von Eichenauer Gebäudeservice hat die Verantwortlichen des Center Management überzeugt und so kümmert sich Heike Amann (Bereichsleiterin Eichenauer Gebäudeservice) seit gut einem Jahr mit ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Tag

für Tag darum, dass die Kunden sich im Huma Einkaufspark sicher und wohl fühlen.

Enges Zeitfenster

Morgens um 5.45 Uhr schließt der Sicherheitsdienst das Einkaufscenter auf, von nun an muss alles zügig über die Bühne gehen: „Von 6 Uhr bis 8 Uhr haben unsere Mitarbeiter für die Unterhaltsreinigung Zeit, dann muss alles erledigt sein“, erklärt Christian Bieker. Der Dipl.-Kaufmann und Fachwirt für Reinigungs- und Hygienemanagement leitet die Bonner Niederlassung der Eichenauer Gebäudeservice GmbH.

Sieben Mitarbeiter kümmern sich in diesen zwei Stunden um die Reinigung der Parkplätze, sorgen dafür, dass bei Öffnung des Einkaufsparks am Haupteingang genügend Einkaufswagen bereit stehen, und reinigen die drei Malls einschließlich der Sanitäranlagen. Während die Reinigungsautomaten aufgerüstet und anschließend die ersten nicht überstellten Flächen abgefahren werden, sind die Mitarbeiterinnen von Eichenauer schon in den Toilettenanlagen zu Gange, parallel werden Randbereiche in den Verkehrsflächen manuell vorgereinigt, damit die beiden Maschinenfahrer möglichst zügig die rund 4.000 Quadratmeter Bodenfläche, vorwiegend Feinsteinzeugfliesen, reinigen können. Alles läuft gut



Damit die Maschinenreinigung möglichst schnell über die Bühne gehen kann, werden Randbereiche und überstellte Flächen manuell vorgereinigt.



Mit zielgerichtetem Maschineneinsatz konnte der Boden im Einkaufspark wieder in einen überzeugenden Zustand versetzt werden.



Dank Ausstattung mit Blinklicht und akustischem Warnsignal kann die ARA 66 auch während der Öffnungszeiten eingesetzt werden.



Viel manuelle Arbeit ist rund um die Rolltreppen notwendig.

Bilder: rationell reinigen

eingespielt ab – und das ist auch nötig. „Wir müssen die Bodenfläche der Malls auf drei Etagen reinigen, dazu die Kundentoiletten, Personaltoiletten, Aufenthaltsräume und die, wie wir sagen, versteckten Flächen. Das sind die Bereiche, die nur für die Mitarbeiter zugänglich sind“, macht Heike Amann nochmals deutlich, was alles zu tun ist. Im Rahmen der Unterhaltsreinigung werden im Huma Einkaufspark an den Rolltreppen außerdem die Handläufe, Glasflächen und Aluverkleidungen sowie die Trittflächen am Fuß der Rolltreppen gereinigt.

Gutes Equipment, hohes Fachwissen

Die Böden im Objekt sind in einem auffallend guten Zustand. Das war nicht immer so: Die Fliesen, sie liegen bereits etwa 15 Jahre, wirkten bei der Übernahme des Objektes durch Eichenauer Gebäudeservice etwas mitgenommen, erinnert sich Heike Amann. Mittlerweile hat man den Boden wieder in einen wirklich guten Zustand versetzt.

Konsequenter und zielgerichteter Einsatz von Reinigungsautomaten (Columbus ARA 80 BM 100 und ARA 66 BM 70) einschließlich genau abgestimmter Reinigungsmittel (Dr. Schnell Format) sind die Faktoren, die zum Erfolg führten. „Wir arbeiten traditionell mit Columbus zusammen, daher war die Wahl der Maschinen bei der Objektausrüstung schnell geklärt“, sagt Niederlassungsleiter Christian Bieker. An beiden Maschinen schätzen die Verantwortlichen bei Eichenauer Gebäudeservice neben dem großen Tankvolumen von 70 Litern beziehungsweise 100 Litern vor allem die robuste Mechanik. „Nervtötende Ausfälle komplizierter Elektroelemente und damit Verzögerungen unserer Reinigungsarbeit gibt es nicht“, freut sich Christian Bieker. Beide Maschinen sind zudem einfach zu bedienen und lassen sich aufgrund der kompakten Bauweise leicht im Aufzug von einer Etage zur anderen transportieren.

„Für die Erledigung der täglichen Reinigungsaufgabe hier im Einkaufspark sind diese Automaten für uns ideal“, sagt Heike Amann und zielt dabei besonders auf die ARA 66 BM 70 ab, die sich auch schon bewährt hat, wenn während der Öffnungszeiten etwa ein-

getragene Nässe nach Regen- oder Schneefällen beseitigt werden muss. Für solche Einsätze während der Geschäftszeiten wurde der kleinere 70 Liter Aufsitzautoamten mit dem sogenannten Security-Kit (Blinklicht und Warnsignal bei Rückwärtsfahrt) ausgestattet. „Das ist bei notwendiger Reinigung während der Öffnungszeiten








«ClaraClean – alles andere ist putzen!»

www.claraclean.com

Avet AG
 Postfach 159
 Eichwiesstraße 9
 8630 Rüti-Zürich
 info@avet.eu
 www.avet.eu
 facebook.com/avetagswiss







Von frühmorgens bis zum Ladenschluss sorgt Eichenauer Gebäudeservice dafür, dass ausreichend Einkaufswagen am Haupteingang stehen.



Überzeugendes Konzept erarbeitet: Georg Müller (Columbus), Heike Amann, Christian Bieker (beide Eichenauer Gebäudeservice) und Dennis Adam (Huma).
Bilder: rationell reinigen

Eichenauer Gebäudeservice GmbH

Die Eichenauer Gebäudereinigung wurde bereits vor über 110 Jahren von Josef Eichenauer in Siegen gegründet.

Gestartet als reiner Glasreinigungsbetrieb mit zwei Mitarbeitern war Eichenauer ein verlässlicher Partner für die Reinigung von Fenstern und Fassaden.

Der Enkel des Gründers, Ulrich Panthöfer, übernahm in den 50er Jahren dann die Führung des Unternehmens und erweiterte nicht nur die Anzahl der betreuten Kunden und Objekte, sondern auch das Leistungsspektrum des Unternehmens. Insbesondere die turnummäßige Reinigung in den Gebäuden brachte dem Unternehmen kräftiges Wachstum.

Aktuell steht die vierte Generation in der Verantwortung. Die Brüder Torsten und Christoph Panthöfer setzen vor allem auf die weitere Expansion. Neben dem Stammhaus in Siegen gibt es nun Niederlassungen in Lüdenscheid, Bonn und Düsseldorf. Aber auch die Qualität der Organisation und der Dienstleistungen wurde weiter vorangebracht. So wurden an allen Standorten Managementsysteme nach den DIN-Normen hinsichtlich Qualität sowie Umwelt- und Arbeitssicherheit erfolgreich eingeführt.

Mit insgesamt über 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut die Eichenauer-Gruppe heute bundesweit mehr als 2.500 Kunden unterschiedlicher Branchen und Größenordnung. Größten Wert legt das Unternehmen dabei auf Kontinuität und Zuverlässigkeit. Dementsprechend sind viele der Mitarbeiter schon lange im Unternehmen beschäftigt und auch ein Großteil der Kunden zählt bereits seit langen Jahren zum Kundenstamm.

eine wichtige Voraussetzung, um die Kunden nicht zu gefährden. Daher stand dieses Sicherheitspaket ganz klar mit im Pflichtenheft für die neue Maschine“, erklärt die Bereichsleiterin.

Maschine und Chemie sind allerdings nur ein Erfolgsgarant, ohne Fachwissen und gezieltes Suchen nach Problemlösungen geht es nicht, wie sich auch im Huma Einkaufspark gezeigt hat. Heike Amann: „Zu Beginn unserer Arbeit war das Wasser nach dem Abfahren der Feinsteinzeugfliesen mit der Bürste noch schwarz. Grund waren die verschmutzten Fugen. Normalerweise fahren wir den Boden mit Pads ab. Und die kommen natürlich nicht so gut in die tiefer liegenden Fugen. Deshalb lasse ich einmal in der Woche die Maschinen mit Bürsten bestücken, um die Fugen auch gründlich zu reinigen.“ Der Erfolg gibt Heike Amann recht – mittlerweile sind die Fugen sauber, das Schmutzwasser nach der Reinigung klar. Auch Dennis Adam ist mit dem Aussehen des Bodens zufrieden: „Diese Optik, den Glanz, auf diesem alten Boden wieder zu erreichen, war für den Dienstleister eine echte Herausforderung, die mit dem richtigen Reinigungskonzept sehr gut gelöst wurde.“

Ein kleines, nur bei genauem Hinsehen erkennbares Problem hofft Heike Amann auch bald gelöst zu haben: An manchen Stellen zeigen sich nach der Reinigung auf dem Fliesenboden leichte Abdrücke des Reifenprofils. Dazu Jürgen Mohr, Verkaufsleiter

Nord bei Columbus: „Bei jedem Reinigungsvorgang bleiben leichte Rückstände der Reinigungsflotte auf dem Boden, dazu kommen Kalkreste aus dem Wasser. Abhängig von der Oberfläche der Fliese, vom Härtegrad des Wassers, der verwendeten Reinigungschemie und auch vom Lichteinfall können Profilreifen manchmal Abdrücke hinterlassen. Wir werden versuchen, das Problem mit profillosen Reifen zu beheben.“ Gelöst ist das Problem mittlerweile tatsächlich, Ursache waren Rückstände von Reinigungsmittel in den Poren der Fliesen. Nach einer Grundreinigung und der Verwendung von Mikrofaserpads sind (ohne Reifenwechsel) keine Abdrücke mehr zu sehen, alle Seiten sind mit der gemeinsam gefundenen Lösung zufrieden.

Breitgefächertes Dienstleistungspaket

Wenn die morgendliche Unterhaltsreinigung abgeschlossen ist und der Einkaufspark um 8 Uhr öffnet, sind Tageskräfte im Objekt und im Außenbereich unterwegs, um während der gesamten Öffnungszeit für Sauberkeit und Sicherheit zu sorgen.

Daneben ist Eichenauer Gebäudeservice noch für eine ganze Reihe weiterer Dienstleistungen zuständig, die im Rahmen des Gesamtkonzeptes mit dem Auftraggeber vereinbart wurden. So ist etwa jeden Tag ein Mitarbeiter im Einkaufspark unterwegs, um die Hydrokulturlpflanzen zu pflegen und die Grünanlagen auf



Vielfältig wie die Branche selbst

Halle 11.0, Messe Frankfurt

**Bundesfachtagung
Betreiberverantwortung
Parallel zum Kongress
am 24.03.2015**



Parallel: 25.–26.03.2015

fireprotec

Baurecht – Brandschutz – Sicherheit
Symposium mit Fachausstellung

Unterstützt von:

GEFMA
German Facility Management Association

In Kooperation mit:

**FACILITY
MANAGEMENT
DES MITTLEREN**

Medienkooperationen:

Der
**Facility
Manager**

**FACILITY
MANAGEMENT**
www.facilitymanagement.de



mesago
Messe Frankfurt Group

dem Gelände in Ordnung zu halten. Im Außenbereich sind neben der Grünpflege die Reinigung der Parkplätze sowie die Versorgung der Einkaufswagen eine ganz wesentliche Aufgabe. „Ganz wichtig ist es, dass immer genügend Einkaufswagen am Haupteingang bereit stehen“, erklärt Christian Bieker. Um dies den ganzen Tag über sicherzustellen, nutzen die Mitarbeiter von Eichenauer Gebäudeservice einen Traktor mit absenkbarem Hänger. „Die Wagen werden aus den Boxen, die auf dem weitläufigen Gelände verteilt sind, geholt und auf den Hänger geschoben, um sie in die Nähe des Haupteingangs zu bringen. Am Abend, meist kurz vor Schließung des Einkaufsparks, werden die Wagen nochmals aus den Boxen geschoben, um Abfälle zu entfernen und die Stationen auszukehren“, schildert Christian Bieker die Aufgabenstellung. In regelmäßigen Abständen werden die Wagen zudem mit einem Hochdruckreiniger abgestrahlt, um sie in einem ordentlichen Zustand zu halten.

Beim Rundgang durch die Malls und über die Parkplätze sind kurz vor Öffnung des Einkaufsparks Mitarbeiter der Sicherheitsdienste von Eichenauer zu sehen. „Das ganze Center wird von unserem Sicherheitspersonal bewacht. Wir sind für die Öffnung und Schließung zuständig und während des Tages natürlich für die Sicherheit und die Einhaltung der Hausordnung“, erzählt Heike Amann. So greifen die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes etwa ein, wenn Alkohol getrunken wird oder Kunden belästigt werden. Das Centermanagement entscheidet dann nach Information durch den Sicherheitsdienst über Hausverbote oder im Wiederholungsfall über Strafanzeige wegen Hausfriedensbruch. Fast täglich fassen die Sicherheitsleute auch Ladendiebe und nehmen sie in Gewahrsam, bis die Polizei eintrifft. Neben den täglichen Routineaufgaben gibt es auch immer wieder Sondereinsätze für den Sicherheitsdienst, etwa am Wochenende oder in der Nacht. Zum Beispiel, wenn Autofahrer den Humparkplatz für Park-and-ride missbrauchen und erst nach 22 Uhr zurückkommen. „In solchen Fällen kann man uns anrufen, wir ermöglichen dann die Ausfahrt, allerdings

kostet das Auslass-Ticket auch 60 Euro.“ Von solchen eher seltenen Einsätzen abgesehen, heißt es „Sondereinsatz“ für die Sicherheitsleute, wenn zu Festen wie Ostern oder Weihnachten die oft aufwändigen Dekorationen auf- oder abgebaut werden. „Solche Arbeiten werden außerhalb der Öffnungszeiten bis tief in die Nacht hinein erledigt. Zum Materialtransport stehen dann oft Türen offen und unsere Mitarbeiter müssen verhindern, dass sich in dieser Zeit Fremde Zutritt verschaffen.“ Vor einiger Zeit patrouillierten die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes sogar nachts rund um die Uhr auf dem Gelände, weil Unbekannte eine Reihe von Einbrüchen verübt hatten. Um in solchen Fällen gewappnet zu sein und schnell reagieren zu können, besteht neben der bereits erwähnten Rufbereitschaft auch eine direkte Verbindung zur Polizei.

Aus- und Weiterbildung ist Pflicht

Eine Reihe an Aufgaben, die nur mit ausreichend Personal sichergestellt werden kann. Während der Öffnungszeiten sind daher 12 bis 15 Mitarbeiter im Sicherheitsdienst rund um die Uhr im Zweischicht-System im Einkaufspark und auf dem Gelände anwesend. „Um auch für den Fall eines Brandes gerüstet zu sein, müssen unsere Mitarbeiter eine spezielle Feuerwehrausbildung haben, die sogenannte Truppmann-1-Ausbildung. Das ist eine Feuerwehr-Grundausbildung, die unter Anleitung zur Übernahme von grundlegenden Tätigkeiten im Lösch- und Hilfeleistungseinsatz befähigt“, macht Heike Amann deutlich, dass auch in diesem Aufgabengebiet gut ausgebildete Mitarbeiter gefordert sind. Damit erfüllt der Dienstleister Eichenauer Gebäudedienste auch eine wesentliche Erwartung seines Auftraggebers. „Wichtig ist für uns über die erbrachten Leistungen hinaus, dass für uns tätige Dienstleister ihre Mitarbeiter in allen Belangen regelmäßig schulen und weiterbilden und möglichst wenig Fluktuation im Objekt gegeben ist. Bei Eichenauer sind diese beiden Punkte sichergestellt.“

Peter Hartmann |

peter.hartmann@holzmann-medien.de