

## Flughafen Zürich AG – Gebäudereinigung

Für meine persönliche Weiterbildung 2017 und zur Vertiefung der Reinigungspraxis wählte ich als Kursleiter von Diversey die Gebäudereinigung bei der Flughafen Zürich AG.

Als Besucher und Passagier hatte ich den Flughafen natürlich schon mehrmals aus der gewohnten Optik erlebt. Nun aber einen Einblick in den komplexen Betriebsablauf und die vielschichtige Organisation zu erhalten, stellte ich mir ausgesprochen interessant und spannend vor.



Bild: Ch. Stettler; Diversey

Die verantwortlichen Objektleitungen: Frau Sara Popovic und Herr Stojan Cvijetinovic

Frau Popovic und Herr Cvijetinovic absolvierten im Training Center von Diversey in Münchwilen 2016 den Diplomelehrgang und schlossen die Ausbildung mit der Abschlussprüfung erfolgreich ab.

Herr Stojan Cvijetinovic ermöglichte mir meine beiden Praxistage bei der Flughafen Zürich AG, Sektion Gebäudereinigung.

## Der Flughafen Zürich und seine Bedeutung

Er verbindet die Schweiz mit der Welt, empfängt unsere Gäste rund um die Uhr, realisiert Projekte im In- und Ausland und unterscheidet sich von andern Flughäfen durch die Swissness.

Der Flughafen Zürich ist das Tor zur Welt! Rund 27 Millionen Menschen flogen 2016 von dort weg, kamen an oder stiegen um und machten so die wichtigste Verkehrsdrehscheibe der Schweiz zum bedeutendsten Begegnungszentrum der Region.

Rund 280 Unternehmen beschäftigen knapp 26'000 Menschen. An kaum einem anderen Standort arbeiten so viele unterschiedliche Berufsgattungen Hand in Hand.

Quelle: Flughafen Zürich AG, Informationen für Passagiere und Besucher, 2017

Vom Leiter Gebäudereinigung, Thomas Oeschter, habe ich die nachfolgenden Angaben zur Gebäudereinigung des Flughafens Zürich erhalten (Punkte 1 - 5).

## **1. Höchste Qualitätsansprüche**

Die Flughafen Zürich AG verfügt über eine eigene Reinigungsorganisation. Diese reinigt die öffentlichen Zonen, die vom Flughafen genutzten Lokalitäten sowie einen Grossteil der Räumlichkeiten ihrer Mieter.

## **2. Aufgabe und Mission der FM Flughafen Zürich Gebäudereinigung**

Es ist das oberste Gebot des FM Flughafen Zürich, durch Sauberkeit und Hygiene zu bewirken, dass sich alle Benutzer wohl fühlen. Die Hauptaufgabe besteht in der Eigenreinigung der gesamten Infrastruktur in der Flughafen-Kernzone mit Publikumsverkehr und Sicherheitsauflagen. Im Weiteren wird beim Reinigungspersonal eine angemessene Reaktionsfähigkeit vorausgesetzt.

## **3. Dienstleistungskatalog „Gebäudereinigung“**

- Unterhaltsreinigung
- Nassreinigung Boden
- Grundreinigung
- Baureinigung
- Liftreinigung
- Tunnelreinigung Sky Metro
- Kontrollreinigung
- Glasreinigung
- Umzugsreinigung
- Teppichreinigung

## **4. Zahlen und Fakten**

#### **a) Portfolio:**

- 1 interner Kunde (FHZH AG)
- ca. 250 externe Kunden (Mieter)
- ca. 500'000 m2 Reinigungsfläche
- ca. 100'000 m2 Glasfläche
- ca. 880 WC-Anlagen
- ca. 6'000 to Entsorgung / Jahr
- ca. 420'000 WC-Rollen /Jahr

#### **Personal:**

- ca. 360 Mitarbeitende (Voll- oder Teilzeit)
- ca. 32 Nationalitäten
- Einsatz von externen Aushilfen (Peaks)
- 365 Arbeitstage pro Jahr
- 24 Betriebsstunden pro Tag
- Qualitätssicherungssystem
- 10 Kontrollen pro Gruppe und Tag

#### **b) Mitarbeitende im Vollzeitpensum**

- Vollzeitstellen im 2 Schicht-Modell früh / spät
- Hauptaufgaben:
  - o Reinigung vor allem über Boden
  - o Entfernung von Grobschmutz auf Bodenbelägen
- Direkte Führung durch Schichtleiter (24 Std. Betrieb in 3 Schichten)
- Koordination durch Objektleiter

#### **c) Teilzeitmitarbeitende**

- Teilzeitarbeit mit 3 bis 4 Stunden täglich
- Hauptaufgaben: Unterhaltsreinigung im zugeteilten Revier (Reviersystem)
- Führung durch den Objektleiter
- Kontrolle unterstützend durch den Schichtleiter

### **5. Reinigung von Spezialbereichen und nach Verantwortlichkeit**

#### **a) Bodenflächen – Nassreinigung (20.30 bis 06.00 Uhr)**

- Reinigung aller öffentlichen Bodenflächen ausserhalb der Betriebszeiten
- Betriebseinrichtungen und Büroflächen, bei denen Störungen während der Betriebszeit nicht erlaubt sind.

#### **b) Glasreinigung (05.30 bis 15.00 Uhr)**

- Kontroll- und Unterhaltsarbeiten an Glasflächen, Rolltreppen usw.
- Glasreinigungen bei Umzügen, Baureinigungen usw.

#### **c) Periodische Reinigung (06.00 bis 20.00 Uhr)**

- Grundreinigung, Umzugsreinigung, Baureinigung usw.
- Teppichbelagsreinigung (nachts)

Nachdem mich Herr Cvijetinovic freundlich am vereinbarten Treffpunkt empfangen und begrüsst hatte, begaben wir uns zur Stabsstelle ZPZ, um meinen Besucherausweis abzuholen. Anschliessend wurden mir durch Frau Marlene Bucher die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der rückwärtigen Dienste erklärt. In Stichworten sind dies folgende: Kalkulation, Offertwesen, Verrechnung, Vertragswesen, Personaleinsatzplanung, Zeitwirtschaft, Tourenplanung, Beschaffung, Submissionen.

Bei Herr Nikolajevic, zuständig für die Tourenplanung des Reinigungspersonals, brachte ich sehr interessante Zahlen in Erfahrung. Grundsätzlich muss man sich bewusst sein, dass der Flughafen Zürich ein 24 Stunden-Betrieb ist, an 365 Tagen im Jahr. Für die Organisation und Durchführung der Gebäudereinigung bedeutet das eine grosse Herausforderung. Der Kunde oder Passagier erwartet immer eine 100%ige Sauberkeit und Hygiene aller Flächen und Anlagen.

Das Raumverzeichnis der Flughafen Zürich AG beinhaltet 19'319 einzelne Räume, von der 1-Personen WC-Anlage über unterschiedlich grosse Verkaufsflächen bis zur grossen Abflughalle im Terminal A. Insgesamt arbeiten 360 Menschen in der Gebäudereinigung. Es bestehen 140 verschiedene Tourenpläne, anhand derer alle Reinigungsdienstleistungen erbracht werden. Die Unterhaltsreinigung erfolgt in zwei Schichten: Frühschicht von 06.00 – 14.30 und Spätschicht von 14.30 – 23.00. Das Team der Nachtreinigung arbeitet von 20.30 – 06.00. Die Hauptaufgabe aller Gruppen ist die Nassreinigung der Böden mit grossen Scheuersaugmaschinen und die Reinigung der Glasflächen innerhalb der Gebäudehülle.



Bild: Flughafen Zürich AG



Bild: Flughafen Zürich AG

Die periodischen Fassaden und Glasflächen-reinigungen, werden durch externe Dienstleister nach Vorgaben ausgeführt.

Im Areal der Flughafen Zürich AG hat es insgesamt ca. 100'000 m<sup>2</sup> Glas- und Fenster-flächen.

Der Bereich Rolltreppen und Transportförder-bänder gehört zur Zuständigkeit der Spezial-reinigungen. In der Regel erfolgt diese Reinigung mit Sondermaschinen zur Rolltreppenreinigung oder wird während den periodischen Wartungs-arbeiten ausgeführt.

## Sanitärreinigung

Dieser Bereich ist die Visitenkarte eines jedes Gebäudes, logischerweise auch im Flughafen Zürich. Wenn diese Räumlichkeiten den Hygieneanforderungen der Objektbetreiber entsprechen, hat man als verantwortliches Reinigungspersonal sehr viel erreicht.

Bei 27 Millionen Passagieren im Jahr 2016 bedeutet das einen Tagesdurchschnitt von 74'000 Personen. An 20 Spitzentagen werden mehr als 100'000 Passagiere gezählt. Gemäss Auskunft von Herr Nikolajevic resultieren daraus im Durchschnitt rund 120'000 – 130'000 Toilettenbesuche pro Tag (inkl. Besucher/Kunden und eigene Mitarbeitende in den Gebäuden des Flughafenareals). Dies ist Schweizer Rekord!

In der Bedeutung der Hygieneanforderung bei der Reinigung der Toilettenanlagen bedeutet dies einen enorm hohen Aufwand, damit die Benutzer immer und jederzeit saubere WC-Anlagen vorfinden.



**Mit auf Tour bei der Unterhaltsreinigung der Toiletten im Terminal A**

An meinem zweiten Praxistag durfte ich eine Reinigungsfachfrau bei der Unterhaltsreinigung der Toilettenanlagen begleiten. Mit dem im Lagerraum ausgerüsteten Reinigungswagen wurden die unzähligen WC-Anlagen fachgerecht, routiniert und flink gereinigt. Bei jeder Anlage mussten die Papierhandtuchspender und die WC-Rollenhalter nachgefüllt werden. Innerhalb kurzer Zeit war der Abfallsack mit gebrauchten Papiertüchern gefüllt.

Eine grosse Herausforderung ist es, die Reinigung auszuführen, während Leute sie laufend benutzen. Bei Toilettenreinigung sind auf Seiten des Reinigungspersonals starke Nerven und Geduld erforderlich.

### **Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden in der Reinigung**

Die Flughafen Zürich AG, Sektor Gebäudereinigung, betreibt und führt eine eigene Ausbildungsabteilung für alle Reinigungsmitarbeitende. Ausbildungsberufe sind: Fachmann/-frau Betriebsunterhalt EFZ und Gebäudereiniger/in EFZ. Insgesamt sind bei der Flughafen Zürich AG elf verschiedene Lehrberufe im Angebot bei total 50 Lernenden (Stand 2017). Ausbildungsleiter Gebäudereinigung ist Herr Karl Honsel.

Die Räumlichkeiten zu Schulungszwecken befinden sich im Dock E, Anreise mit der Sky Metro Bahn. Ich durfte am zweiten Nachmittag mit Herr Cvijetinovic die gut ausgerüsteten Muster-Räumlichkeiten für die Reinigungsschulungen besuchen. Diese Ausbildungsmöglichkeit mit 1:1-Materialien, Geräten und Maschinen hat mich sehr beeindruckt. Leider war Herr Honsel bei meinem Besuch abwesend.

### **Nachbetrachtung**

Es war für mich ungemein spannend und interessant, diesen einzigartigen Einblick "hinter die Kulissen" zu gewinnen. Ich wurde von **allen** Mitarbeitenden wohlwollend und offen empfangen und informiert. Meine echte Hochachtung und Wertschätzung gehört dem gesamten Team der Gebäudereinigung der Flughafen Zürich AG!

An dieser Stelle möchte ich mich bei Herrn Cvijetinovic und Frau Popovic für die angenehme Zusammenarbeit, das Vertrauen, die Geduld und Zeit für Ihre Erklärungen ganz herzlich bedanken. Mein Dank gilt auch Herrn Thomas Oester und allen anderen Personen, mit denen ich auf dem Gelände und in den Räumlichkeiten der Flughafen Zürich AG unterwegs sein durfte.

*Christian Stettler, Kursleiter Training Center Diversey, Dezember 2017*