

# Nord-Ostsee-Bahn testet neuartiges Reinigungsverfahren

10

## Die Nord-Ostsee-Bahn (NOB), größter privater Betreiber des Schienenpersonennahverkehrs in Schleswig-Holstein, geht neue Wege in der Fahrzeugreinigung

Zusammen mit den Experten der TX Logistik AG, Bad Honnef, hat die NOB ihren gesamten Reinigungsprozess analysiert und testet ein neues Reinigungsverfahren, das ökonomische mit ökologischen Vorteilen verbindet. Es zeigt sich, dass durch die Prozessanalyse und den Einsatz der richtigen Reiniger wesentliche Fortschritte zur Zielerreichung des Qualitäts- und Serviceanspruches und Kosteneinsparungen erreicht werden.

### Schmutz schreckt potenzielle Kunden ab

Die Fahrgäste im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) sprechen sich regelmäßig für saubere Fahrzeuge als wichtigen Bestandteil des Services aus. Schmutzige Fahrzeuge, verminderte Aussicht durch schmutzige Scheiben und Graffiti mindern die Attraktivität

der SPNV-Nutzung. Schmutz wirkt gerade für die Gewinnung neuer Kunden als Einstiegsbarriere. Die Fahrzeugreinigung ist für die NOB nach der Pünktlichkeit eines der wichtigsten Themen der Qualitäts- und Service-sicherung. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, wendet die NOB jährlich einen maßgeblichen finanziellen Betrag für die Reinigung auf.

Zu Beginn des Betriebs auf der Marschbahn und zum Start anderer Linien im nördlichsten Bundesland konnte die NOB auf einen positiven Effekt unter anderem durch Neufahrzeuge setzen. Die Fahrgäste merkten die Unterschiede zu vorhergehenden Anbietern und honorierten die neuen, sauberen Fahrzeuge. Doch mit laufender Zeit und der über die Jahre bedingten Abnutzung verringert sich dieser Effekt des neuen Fuhrparks. „Die Bewertung der Sauberkeit findet in den Köpfen der Fahrgäste statt und anders als bei mangelnder Pünktlichkeit melden sie sich nicht unbedingt, wenn Fahrzeuge schmutzig sind, nichtsdestotrotz legen wir sehr großen Wert auf diesen Qualitätsaspekt“, so Marion Saß, Prokuristin bei der NOB, die fortfährt: „Wir haben unsere eigenen Mitarbeiter zu Qualitätstestern der Kundenzufriedenheit gemacht, so dass unsere Triebfahrzeug- und Zugführer der Betriebs-

leitzentrale Bescheid geben, wenn ein Zug stark verschmutzt ist, dieser kann dann der Reinigung zugeführt werden.“

In den letzten Jahren wurden unterschiedliche Reinigungsmittel in der Nassreinigung der Waschanlage ausprobiert. Wirklich zufrieden war das Unternehmen am Ende mit keinem dieser Mittel. Von zu aggressiven bis hin zu wirkungslosen Reinigern wurde vieles ausprobiert. Das Erkennungszeichen der NOB, das strahlende Weiß, wurde mit der Zeit stumpf und nicht mehr richtig sauber. Auf der Suche nach einer Lösung, die dem steigenden Aufwand in der Reinigung gerecht wird, kam die NOB mit den Experten der TX Logistik in Kontakt. Diese hatten auf einer Messe das Reinigungsverfahren LoClean vorgestellt. Der Schwerpunkt dieses Konzeptes ist die Analyse des gesamten Reinigungsprozesses und der daraus resultierende Einsatz der passenden Reinigungssubstanzen. TX Logistik vermarktet dieses Reinigungsverfahren exklusiv in Europa.

### Erfolgreiche Testphase

Zunächst vereinbarten NOB und TX Logistik AG eine Testphase mit dem LoClean System. Innerhalb dieses Tests wurde die gesamte NOB-Flotte, bestehend aus zwölf Triebwagen



Die Sauberkeit der Fahrzeuge im Öffentlichen Personenverkehr ist ein wichtiges Serviceelement. Insbesondere in Räumen mit hohem Freizeitwert spricht dies Fahrgäste an. (Foto: Stephan Anemüller)



und 15 lokbespannten Zügen, einmal grundgereinigt. Je nach Umlauf der Fahrzeuge fanden im Nachgang bedarfsabhängig laufende Reinigungen statt. Das Verfahren wurde mit der bestehenden Waschanlage umgesetzt. Die Grundreinigung konnte mit Hilfe der neuen LoClean Grundreiniger bereits im Test von ursprünglich 32 Mannstunden pro Zugeinheit auf vier Mannstunden reduziert werden. Wolfgang Rudolph, Leiter Reinigung bei der NOB: „Das Reinigungsergebnis überzeugte mit einer deutlichen Verbesserung der Sauberkeit, die auch länger anhält und beständiger ist.“

Die Mitarbeiter sind inzwischen mit der Fahrzeug-Außenreinigung durch das LoClean Verfahren und dessen Anwendung in Nass- und Trockenreinigung bestens vertraut. Die Erfahrungen werden als äußerst positiv beschrieben, es habe einen spürbaren „Aha-Effekt“ gegeben. Marion Saß sagt dazu: „Die Sensibilität der NOB-Mitarbeiter für die Sauberkeit der Fahrzeuge ist ein wichtiger Baustein, damit bei Bedarf schnell Abhilfe geschaffen werden kann, und durch die aktive Meldung von Reinigungsbedarf kann die NOB Qualitätseinbußen vermeiden.“ Die Vorteile sauberer Fahrzeuge sind im ganzen Unternehmen bekannt und werden von den Mitarbeitern getragen und gelebt. Inzwischen hat sich die NOB nicht nur auf die Fahne geschrieben, die Kundenzufriedenheit in punkto „saubere Züge“ zu erhöhen, sondern auch die Anforderungen und damit die Zufriedenheit des Aufgabenträgers noch weiter zu steigern.

Das Reinigungsverfahren LoClean verspricht Vorteile in mehrfacher Hinsicht: Es ist umwelt- und ressourcenschonend, umfang-

reich und individuell angepasst sowie wirtschaftlich günstiger als herkömmliche Reinigungsverfahren. Das LoClean Produktprogramm wird vervollständigt durch einen sehr effizienten und Lack schonenden Graffiti-reiniger sowie weitere Reiniger für die Innenreinigung.

### Geringerer Aufwand

Entscheidend ist die Verlängerung der Reinigungsintervalle. Die Fahrzeuge müssen seltener gereinigt werden. LoClean trägt Tenside auf die Oberflächen auf. Hierdurch bekommen diese einen anhaltenden Schutz. Schmutzpartikel setzen sich auf die Tensidschicht und können die Poren der Lacke nicht



verstopfen. Regen- und Kondenswasser der Umgebung löst die Schmutzpartikel an, der Wind trägt sie schließlich ab. Bereits nach wenigen Reinigungsvorgängen werden auf diese Weise die Oberflächen wirkungsvoll vor einer schnellen Verschmutzung geschützt.

Im Ergebnis lässt sich der Aufwand für die Verkehrsunternehmen signifikant reduzieren. Dies betrifft Personalkosten genauso wie Ausfallzeiten in der Fahrzeugdisposition. Gleichfalls sinken die Kosten für die Entsorgung der Reinigungsrückstände und für die Unterhaltung eigener sowie die Nutzung fremder Reinigungsanlagen. Zudem können Malus-Zahlungen an die Aufgabenträger verhindert oder gar Bonus-Zahlungen – als „Lohn“ einer hohen Dienstleistungsqualität – eingestrichen werden, sofern der Aufgabenträger dies vorsieht.

Wolfgang Rudolph: „Auch für die Mitarbeiter stecken Vorteile im neuen System, denn durch den Verzicht auf Säuren im Reinigungsmittel wird die Gesundheit geschont.“ Genauso profitieren der Fahrdienst und der kundennahe Service in Bahnhöfen und an Haltepunkten von der Aufwertung ihrer Dienstleistung durch steigenden Kundenzuspruch. Vor allem aber profitieren die Fahrgäste von saubereren Fahrzeugen, denn so können sie sich auch unterwegs wohlfühlen.

Stephan Anemüller  
VDV-Fachstellenleiter Veranstaltungen  
und Veröffentlichungen  
anemueller@vdv.de

**Nach Analyse des Reinigungsprozesses und Einsatz von LoClean wirken die Fahrzeuge wieder wie neu – und bleiben länger sauber.**  
(Fotos [3]: Becker)

**Der direkte Vergleich: starke Verschmutzungen werden einwandfrei entfernt.**

Weitere Informationen: [info@loclean.de](mailto:info@loclean.de)