



Q u a l i t ä t

Qualität mit Brief und Siegel.

Vor ein paar Jahren beschlo- sen wir, unseren gesamten Be- trieb und alle unsere Prozesse zu überprüfen, wo nötig zu verbessern und die Qualitätssicherung in alle Bereiche einfließen zu lassen. Die Frage: «Ist unser Bestes noch gut genug?» inspiriert uns zu laufenden Anstrengungen, die Qualität zu verbessern.

Die Schwierigkeit für uns liegt darin, herauszufinden, wie unsere Dienst-

leistungen vom Kunden bewertet werden, wenn er nicht reklamiert. Ist unsere Leistung herausragend, gut oder nur befriedigend? Wo können wir uns verbessern?

Ob der Kunde zufrieden ist mit un- serer Leistung, liegt in seinem sub- jektiven Ermessen.

Denn die Qualität unserer Dienstlei- stung ist objektiv kaum messbar.

Für Sauberkeit gibt es keine Masseinheit, und jeder Kunde hat andere Vorstellungen davon. Auch die Anforderungen an unseren Ser- vice variieren von Kunde zu Kunde. Durch gezielte Kundenumfragen und durch ständiges Lernen aus Re- klamationen, Anregungen, Kritiken und Anfragen bemühen wir uns, dem Kunden einen Schritt näher zu kommen und seine Wünsche zu eruieren.

Der weitaus grösste Teil unserer Mitarbeiter sind ungelernte Hilfsar- beiter aus verschiedenen Ländern und Kulturkreisen, mit anderer Mentalität und anderem sozialem Hintergrund. Die tägliche Herausfor- derung für uns liegt darin, diesen Leuten die Ideen und das Qualitäts- denken des Managements auf ein- fache und allgemeinverständliche Art zu vermitteln, sie zu schulen, nach ihren individuellen Fähigkeiten zu fördern und zu Eigenverantwor- tung anzuhalten.

Unter dem starken Preisdruck ist es kaum mehr möglich, lückenlose, tägliche Kontrollen durch Vorge- setzte durchzuführen. Eigenverant- wortung und Eigenmotivation der Mitarbeiter bekommen somit immer mehr Bedeutung. Wir unternehmen grosse Anstrengungen, auch unse- rer Umwelt gerecht zu werden.

Unternehmensleitbild:

1. Wir wollen das führende Unter- nehmen für Reinigung, Unter- halt und Entsorgung im Bereich von Immobilien und Mobilien in der Schweiz werden.
2. Wir wollen mit unseren Dienst- leistungen die höchsten Qua- litätsansprüche erfüllen. Unser Handeln ist geprägt durch die Bedürfnisse unserer Kunden.
3. Wir möchten die besten Leute unserer Branche beschäftigen und sie durch gezielte Schu- lung, Förderung und Entlöh- nung zu Qualitätsmitarbeit motivieren.
4. Die Kommunikation auf allen Stufen unseres Unternehmens ist offen, ehrlich und geprägt von gegenseitigem Vertrauen und Respekt.
5. Wir tragen als Unternehmen und als seine Mitarbeiter mit ge- eigneten Angeboten für unsere Kunden, seriös ausgewählten Produkten und mit unserem eigenen Verhalten zur Erhaltung und Verbesserung unserer Umweltbedingungen bei.
6. Wir wollen uns den Verände- rungen in unserem Umfeld so anpassen, dass der künftige Erfolg und die langfristige Erhaltung unseres Unterneh- mens und unserer Arbeits- plätze gewährleistet ist. ▶

EDITORIAL

E s freut mich, Ihnen die erste Nummer unserer neuen Kundenzeitung ENZO präsentieren zu dürfen. Der Anstoss, ein solches Informationsblatt an Sie zu verteilen, kam aus unserer Kundenumfrage, die wir letztes Jahr in unseren Filialen Winterthur und St. Gallen durchgeführt hatten.

Dabei bemerkten wir, dass auch langjährige Kunden uns und unser gesam- tes Angebot nicht vollständig kannten. Wie konnten sie auch, denn bisher hatten sie keinen regelmässigen Einblick in die Aktivitäten unserer Unter- nehmung.

Für ein Dienstleistungsunternehmen, das vor allem von andauernden oder wiederholten Kundenbeziehungen lebt, wahrlich eine schwere Unterlassung.

Dem wollten wir natürlich abhelfen. Zu diesem Zweck beschlossen wir, Sie ab heute 4 mal jährlich mit unserer neuen Kundenzeitung umfassend über unsere Firma und unser Dienstleistungsangebot zu informieren. Der Inhalt von ENZO behandelt abwechslungsweise neun Themenkreise, die Ihnen er- möglichen sollen, ein genaueres Bild über unsere Firma zu erhalten.

Dies sind:

- ◆ Mitteilungen an unsere Kunden
- ◆ Unsere Firma
- ◆ Organisation und Mitarbeiter
- ◆ Qualität und Qualitätsanstrengungen
- ◆ Ausbildung
- ◆ Referenzen
- ◆ Neue Dienstleistungen
- ◆ Neu eingesetzte Produkte und Lieferanten
- ◆ Trends in der Reinigung
- ◆ Jubiläen von Kundenaufträgen und Mitarbeitern.

Gerne lassen wir auch unsere Kunden, Lieferanten oder Mitarbeiter zu Wort kommen. Sollte Ihnen unser neustes Angebot gefallen oder geht es Ihnen auf die Nerven, lassen Sie es uns wissen. In jeder Ausgabe von ENZO, auf der hintersten Seite, finden Sie einen Faxantwortalon.

Ich möchte mich bei allen unseren Kunden für ihre Treue bedanken und wün- sche allen Lesern viel Freude bei der Lektüre.

Ich hoffe, wir kommen Ihnen einen Schritt näher.

KarlENZler, Geschäftsführer

Unser Augenmerk gilt dabei der Giftklasse von Reinigungskemika- lien, der Wiederverwertbarkeit von Verpackungen, dem Energiever- brauch, der Abfalltrennung und -ent- sorgung und der Einsparung von vermeidbarem Verbrauchsmaterial. Wann immer es möglich ist, verzich- ten wir auf den Einsatz von Chemi- kalien.

Chemikalien, Maschinen, Geräte und andere Hilfsmittel kaufen wir nur ein, wenn sie unsere strengen Vorschriften in Bezug auf die Um- weltverträglichkeit erfüllen.

1995 wurden wir als eine der ersten Firmen unserer Branche durch SQS nach ISO 9002 zertifiziert. ▶

P.P. 8036 Zürich

Viel Anschluss unter diesen Nummern.

Die kontinuierliche Beobachtung der Angebote verschiedenster Anbieter im Bereich der Büroorganisation und Kommunikation gehören genauso zu einer erfolgreichen Führung eines Unternehmens wie die Erschliessung von neuen Märkten und die Evaluation und Einführung neuer und effizienter Reinigungsprodukte und -techniken. Zukunftsorientierte Investitionen, um noch leistungsfähiger und kundennäher zu sein, ist uns ein Anliegen. Deshalb gehört nebst der Kundenbetreuung auch eine gut funktionierende interne Organisation dazu, mit der wir die Basis für eine erfolgreiche Weiterführung unserer Aktivitäten sicherstellen.

Vor einigen Monaten haben wir an unserem Hauptsitz in Zürich sowie in unserer Filiale in Winterthur un-



Die Zeiten, als jedes Telefon zuerst zu unserer Zentrale kam, sind vorbei.

sere Telefonzentrale auf ISDN umgestellt. Die Kunden- und Benutzer-vorteile, welche sich mit der Modernisierung unseres am häufigsten gebrauchten Kommunikationsmittels, im Vergleich mit einer konventionellen Anlage, ergeben würden, waren uns sehr schnell klar.

Die wichtigsten Direktnummern zum Ausschneiden.



Hauptsitz Zürich:	Zentrale	01 455 55 55
	Fax	01 455 55 66
Herr S. Wälchli	Betriebsleiter Unterhaltsreinigungen ZH + WI	01 455 55 22
Herr H. Keller	Abteilungsleiter Unterhaltsreinigungen ZH 1	01 455 55 23
Herr B. Bühler	Abteilungsleiter Unterhaltsreinigungen ZH 2	01 455 55 24
Herr M. Blaser	Betriebsleiter Fassaden- und Industriereinigungen ZH + WI	01 455 55 52
Herr B. Meister	Abteilungsleiter Fassaden- und Industriereinigungen ZH	01 455 55 53
Filiale Winterthur:	Zentrale	052 245 11 11
	Fax	052 245 11 22
Herr M. Blaser	Betriebsleiter Fassaden- und Industriereinigungen ZH + WI	052 245 11 12
Herr J. Känel	Abteilungsleiter Fassaden- und Industriereinigungen WI	052 245 11 13
Herr M. Catrambone	Abteilungsleiter Unterhaltsreinigungen WI	052 245 11 15
Filiale Pratteln:	Zentrale	061 821 79 87
	Fax	061 821 17 90
Herr F. Droll	Betriebsleiter Filiale Pratteln	
Filiale St.Gallen:	Zentrale	071 280 00 77
	Fax	071 280 00 75
Herr S. Lottenbach	Betriebsleiter Filiale St.Gallen	

Eines der Hauptargumente für die Modernisierung der Telefonanlage ist die Möglichkeit, den gesuchten Partner direkt anzuwählen zu können. Sie als Kunde sparen dadurch Zeit und müssen nicht zuerst an die verschiedensten Stellen herumgereicht werden. Ist Ihre gesuchte Person besetzt oder ausser Haus, so schaltet die Anlage direkt auf eine unserer Zentralen, an welchen unsere freundlichen Damen Ihnen mitteilen, wann und wo die entsprechenden Sachbearbeiter wieder erreichbar sind.

Anbei finden Sie eine Zusammenstellung der Direktnummern unserer Sachbearbeiter aus den Produktionsabteilungen.

Schneiden Sie sie aus, sie wird Ihnen wertvolle Dienste erweisen. ▶

Wir stellen uns vor.



Wir achten auf Ihr Äusseres.

Kleider machen Leute. Dieses Sprichwort kann im weitesten Sinn auch für die Gebäudefassade angewandt werden. Oft wird mit einem grossen finanziellen Aufwand das Innere gepflegt und gehegt, währenddessen an der Fassade langsam aber sicher der Glanz verloren geht.

Seit den 50-iger Jahren werden hauptsächlich anodisierte (eloxierte) und lackbeschichtete Aluminiumfassaden für den Hochbau eingesetzt. Beide Typen bieten in ihrer spezifischen Art grosse Vorteile an wirtschaftlichen und gestalterischen Möglichkeiten.

Schadstoffe in der Luft und in den Niederschlägen gehen auch an Metallfassaden nicht spurlos vorbei. Werden diese aggressiven Ablagerungen nicht rechtzeitig beseitigt und die



Der Sky-Lift mit 25 Metern Arbeitshöhe.

Oberflächen nicht gepflegt, ist es eine Frage der Zeit, bis das Haus nicht mehr repräsentativ wirkt. Darum darf die Pflege nicht zu kurz kommen, soll das Aussehen des Gebäudes höchsten Ansprüchen genügen und die Werterhaltung sichergestellt werden.

Metallfassaden haben ein kompliziertes Innenleben, denn für ihre Befestigung sind spezielle Konstruktionen nötig. Deshalb sind sichere Reinigungsmethoden gefragt.

Die Schweizerische Zentralstelle für Fenster- und Fassadenbau (SZFF) hat zusammen mit der EMPA und der Aluisse Technology & Management AG Richtlinien für die Reinigung von Metallfassaden ausgearbeitet. Die Gütegemeinschaft für die Reinigung von Metallfassaden (GRM) sorgt dafür, dass diese Richtlinien in die Praxis umgesetzt werden. Die GRM ist zusammengesetzt aus der Technischen Kommission der SZFF, des Prüfinstitutes der Aluisse Technology & Management AG und den zu zertifizierenden Reinigungsunternehmen. Das Ziel der GRM ist die Förderung der Qualität. **Wir als GRM-zertifiziertes Unternehmen verpflichten uns, die Reinigung von Metallfassaden streng nach den Richtlinien durchzuführen, zu überwachen, die Mitarbeiter zu Fachkräften auszubilden und uns regelmässigen Prü-**

fungen durch eine unabhängige Prüfstelle zu unterziehen. Nur zertifizierte Firmen sind berechtigt, das Gütezeichen zu verwenden.

Der Kunde hat dadurch die Gewähr, die Reinigung seiner Metallfassade in die Hände von Fachleuten zu legen, welche Qualität und die Sicherheit des Objektes, der Umwelt und der Mitarbeiter ernst nehmen. ▶



Fassadenreinigung nach SZFF-Normen am Air-Navigation Center Flughafen Kloten.

Eine neue Herausforderung.

1997 stellte sich unser Unternehmen einer neuen Herausforderung. Unser Betrieb in St. Gallen übernahm die Reinigung der Grossmetzgerei Gemperle AG. Der Kunde ist ein EU-zertifizierter Betrieb und untersteht strengsten EU-Normen. Damit sind wir mit völlig neuen Gesetzgebungen und Verordnungen der Lebensmittelindustrie konfrontiert.



Der Wurst ist die gründliche Reinigung nicht wurst.

Reinigung ist nicht mehr einfach optische Reinlichkeit. Mit diesem Reinigungsauftrag stiessen wir in den Bereich der Mikroorganismen vor. Dies hatte verschiedene Konsequenzen zur Folge bezüglich Organisation, Kontrollmechanismen, Schulung und insbesondere der Einstellung unserer Mitarbeiter. Als Grundlage für die Reinigungsanforderungen gelten sowohl eidgenössische wie auch europäische Vorschriften und Richtlinien:

- *Eidgenössische Verordnung über die hygienisch-mikrobiologischen Anforderungen an Lebensmittel, Gebrauchsgegenstände, Räume, Einrichtungen und Personal (Hygieneverordnung HyV vom 1. März 1995)*
- *Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften (89/214/EWG). Empfehlungen der Kommission über die Regeln, die bei Besichtigungen in den für innergemeinschaftlichen Handel zugelasse-*

nen Fleischlieferbetrieben zu beachten sind.



Herr Lottenbach bei der Endkontrolle der Reinigung.

Nebst diversen Vorschriften bezüglich Wahl der Reinigungsmittel und Sauberkeitsanforderungen an das Personal liegt das Hauptaugenmerk auf der «Kontrolle». Häufigkeit, Art und Weise und Protokollierung der Kontrollen sind genau festgelegt. Auch Korrekturmassnahmen und Konsequenzen bei Nichteinhaltung sind vorgeschrieben.

Der Betriebsleiter unseres Kunden führt diese Kontrollen regelmässig

aus und bespricht die Korrekturmassnahmen sofort mit unserem Objektchef. Dieser leitet die nötigen Korrekturen unverzüglich ein. Das wichtigste Kontrollinstrument sind die regelmässig durchgeführten Abklatschtests. Mit diesem Test wird die Anzahl der Mikroorganismen gemessen und die Menge koloniebildender Einheiten (KBE) ermittelt. Unser Objektchef selbst ist ausgerüstet mit einer mehrseitigen Checkliste und kontrolliert die aufgelisteten Punkte täglich.

Enzler Reinigungen AG hat diese Herausforderung angenommen und kann heute, nachdem die Anfangsschwierigkeiten und die harte Lernphase gemeistert sind, mit etwas Stolz von sich behaupten:

«Wir haben ein Spezialistenteam zur Verfügung, das den höchsten Anforderungen in der Reinigung der Lebensmittelbranche entspricht.»

Wir sind überzeugt, dass wir auch in Zukunft vermehrt in der Lebensmittelverarbeitenden Industrie reinigen und weitere Herausforderungen annehmen werden. ▶

Reinigen im Wandel der Zeit.

Im Jahre 1964 schlossen wir den ersten Vertrag für eine tägliche Unterhaltsreinigung ab.

Für dieses damals noch aussergewöhnliche Geschäft brauchte es aussergewöhnliche Persönlichkeiten als Vertragspartner. Wir fanden unseren Partner im Warenhaus St. Annahof an der Bahnhofstrasse in Zürich. Der Geschäftsführer, der ein national bekannter Radiosportreporter im Nebenamt war, vereinbarte mit uns einen Abonnementsvertrag für Büro- und Ladenunterhaltsreinigung.

Damals war es nichts Besonderes, in einem Gebäude sechs oder mehr verschiedene Hartbodenbeläge täglich mit einer Stoffgaze feuchtzuwischen und mit einer über 50 kg schweren Blochmaschine zu bearbeiten.

Selbstverständlich war auch, die Chefbüros jeden Tag aufs neue zu «vergolden». Bei Stundenleistungen von lockeren 70–80 m² konnte es

sich das Reinigungspersonal sogar leisten, täglich das oberste Blatt der Abreisskalender zu entfernen.

Seit den Anfangszeiten hat sich in der Unterhaltsreinigung vieles verändert.

Als in den 70-er und 80-er Jahren die rege Bautätigkeit einsetzte, waren Grossraumbüros «in» und textile Bodenbeläge verdrängten immer mehr Linol, Kautschuk, Parkett, Steinböden und andere Hartbodenbeläge. Die konventionellen Holzputze wurden im Verlaufe der Jahre durch Kunststoff- und Stahlbüromöbel und in letzter Zeit auch immer mehr durch pflegeaufwendige Designermöbel ersetzt.

Die damaligen Arbeitsgeräte sind aus heutiger Sicht museumswürdig, und die heutigen durchschnittlichen m²-Stundenleistungen sind ein Mehrfaches höher als in den Anfangszeiten. Diese Steigerung der m²-Leistung wird erzielt dank leistungsfähigeren

Maschinen und Geräten, aber zu einem grossen Teil auch durch reduzierte Sauberkeitsanforderungen.

Eine Steigerung erfuhren auch die Löhne. 1964 verdiente eine «Putzfrau» im Nebenamt Fr. 3.80/Std. Der heutige Minimallohn einer «Raumpflegerin» beträgt Fr. 16.–/Std.

In all den Jahren fand auch ein Umdenken in Bezug auf den Einsatz von Reinigungsprodukten statt. Früher war es normal, Schmierseife, Sangajol, Perchlor und im WC-Bereich sogar verdünnte Salzsäure und Ähnliches zu verwenden. Heute werden in der Unterhaltsreinigung bei Enzler Reinigungen AG grundsätzlich nur giftklassefreie Produkte eingesetzt. In verschiedenen Objekten im Bürobereich bewährt sich seit einiger Zeit auch die chemikalienfreie Reinigung mit Mikrofasern.

Weitere Verbesserungen und Neuentwicklungen in der Reinigungs-

branche werden in Zukunft dazu führen, den noch relativ geringen Anteil an professioneller Fremdreinigung in der Schweiz zu erhöhen. Die jahrzehntelange Erfahrung in der Unterhaltsreinigung hilft uns, dieses Ziel zu erreichen. ▶

J u b i l ä e n



Wir gratulieren!

Frau Beatrice Iten konnte kürzlich ihr 15-jähriges Dienstjubiläum feiern. Frau Iten betreut in unserer Filiale Winterthur das Sekretariat und die Debitorenbuchhaltung in Teilzeit.

J u b i l ä e n

Zoo*h*, wie sauber.



Damit sich alle wohl fühlen, müssen nicht nur die Gehege sauber sein.

Seit dem 1. September 1987 dürfen wir den Zürcher Zoo zu unseren geschätzten Kunden zählen. Mit der Reinigung der Gehege und der Tiere haben wir zwar nichts zu tun. Dass die zahlreichen Besucher von Xian und die Mitarbeiter des Zoos die gewünschte Hygiene auf den Toilettenanlagen und in den Garderoben vorfinden, dafür sorgen

unsere Mitarbeiter. Dies an 7 Tagen in der Woche, jeden Tag, an dem der Zoo geöffnet ist. Zusätzlich reinigen wir Fenster, übernehmen Ferienablösungen und führen Spezialreinigungen durch. Wir möchten uns bei Herrn Müller, dem Betriebsleiter, und allen Mitarbeitern des Zoos Zürich für die gute Zusammenarbeit herzlich bedanken. ▶

Faxantwort an:

**Enzler Reinigungen AG
Geschäftsleitung
8036 Zürich
Fax 01 455 55 66**

Meine Mitteilung:

Absender:

Firma:

Name:

Strasse:

Telefon:

NIEDERLASSUNGEN

Hauptsitz:
Zurlindenstrasse 53,
8036 Zürich
Tel. 01 455 55 55
Fax 01 455 55 66

Filiale Winterthur:
Hintermühlenstrasse 6,
8409 Winterthur
Tel. 052 245 11 11
Fax 052 245 11 22

Filiale Basel:
Hertnerstrasse 1,
4133 Pratteln
Tel. 061 821 79 87
Fax 061 821 17 90

Filiale St. Gallen:
Lerchentalstrasse 29,
9016 St. Gallen
Tel. 071 280 00 77
Fax 071 280 00 75

IMPRESSUM

Herausgeber: Enzler Reinigungen AG
Postfach, 8036 Zürich
Gestaltung: U. Bühlmann
und Redaktion: Enzler Reinigungen AG
Druck: Ziegler Druck- und
Verlags-AG, Winterthur