

# MÜLLER<sup>®</sup> PROFIL

## DIENST- Leistungen

### wir über uns



ZÜGIGE HOCHWASSERHILFE

Wenn es um unbürokratische und zügige Hilfe geht, ist das erfahrene Müller-Team sofort bei der Sache. Das bewies sich auch bei der Hochwasserhilfe im Bereich der Elbe. Der Müller-Kunde „Pflegezentrum an der Elbe“ war von den Wassermassen besonders hart betroffen. Die gesamte untere Etage war von den unbändigen Fluten in Mitleidenschaft gezogen worden.

Gegen die Macht der Wassermassen waren die betroffenen Anwohner, Institutionen und Betriebe wehrlos und auf verlorenem Posten. Aber jede Hand wurde danach gebraucht.

Fortsetzung auf Seite 3

#### QM-ZERTIFIZIERUNG

### Qualität auf dem kritischen Prüfstand

Qualität darf bei Müller kein Lippenbekenntnis sein. Deshalb stellt sich das Unternehmen regelmäßig unabhängigen Auditoren, die im Rahmen der ISO-Zertifizierung prüfen, ob das Qualitätsmanagement-System mit Leben erfüllt ist und weiter entwickelt wurde. Auch in diesem Jahr kann die Müller-Mannschaft zufrieden sein. Die Auditoren erteilten das Testat. Fortsetzung auf Seite 3.

Besuchen Sie uns im Internet:

[www.mueller-dienstleistungen.de](http://www.mueller-dienstleistungen.de)

BEIM SERVICE IN DER KÜCHE IST „MULTITASKING“ EINE SELBSTVERSTÄNDLICHKEIT

### Freundlichkeit - der allerbeste Appetitanreger

Ein gutes Kantinensessen beginnt mit einem freundlichen Lächeln – die Müllermitarbeiterinnen Yvonne Pistorius und Helga Stock kennen diese alte Regel ganz genau. In einem Industriebetrieb unserer Region wird diese Weisheit von Ihnen Tag für Tag gelebt. Die zufriedenen Gesichter der Werksmitarbeiter bestätigen sie in Ihrer Arbeit. Die leeren Teller an der Geschirrrückgabe sind der beste Beweis.

Kantinenervice – für den unerfahrenen Laien hört sich das sehr einfach an: Essen ausgeben und Geschirr spülen. In der Wirklichkeit können dies nur Mitarbeiter, die perfekt ein handfestes „Multitasking“ beherrschen – das gleichzeitige Verrichten verschiedenster Tätigkeiten. Hier nur ein kleiner Einblick in den Aufgabenkatalog beim professionellen Kantinenervice:

- Planung des Bedarfs für das Frühstück
- Bestellung bei Bäcker und Fleischer; die Produkte für das Frühstück werden täglich frisch geliefert.
- Speisenplanung und Essenvorbestellung für das Mittagessen.
- Warenannahme und Zwischenreinigung.
- Alle Vorbereitungen für das Mittagessen: Täglich stehen zwei Essen zur Auswahl.
- Essenausgabe. Fortsetzung auf Seite 4



Die Müller-Mitarbeiterinnen Yvonne Pistorius (links) und Helga Stock lösen im Kantinenbereich eine sehr abwechslungsreiche Aufgabe.

SYSTEMATISCHE WEITERBILDUNG DER MÜLLER-MITARBEITER

### Die Firmen-Zukunft wird zuerst in den Köpfen gesichert

„Zukunft hat man nicht – man schafft sie sich“. So lautet eine alte Weisheit unter Experten für Firmenentwicklung. Und zwar in den Köpfen der engagierten Mitarbeiter. Der Satz „Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr“ hat längst seine Gültigkeit verloren. Das Arbeitsleben ist ein ständiger Lernprozess.

Müller-Geschäftsführer Winfried Guder: „Deshalb ist die permanente Weiterbildung auf allen Ebenen des Unternehmens fester und unverrückbarer Bestandteil unserer Firmenphiloso-

phie“. Die Bereitschaft zum Lernen ist eine Grunderwartung an jeden, der bei Müller mit Erfolg auf Dauer arbeiten will.

Dabei stehen die „harten Themen“ zur fachlichen Kompetenzerweiterung gleichberechtigt neben „weichen Themen“ wie Kundenbetreuung, Mitarbeiterführung, Teamwork oder strategische Planung. Der Gesamterfolg unseres Unternehmens setzt sich wie ein großes Mosaik aus vielen komplizierten, einzelnen Bestandteilen zusammen.

Fortsetzung auf Seite 2

#### KOMMENTAR



„Lernen ist wie das Schwimmen gegen den Strom – sobald man aufhört, treibt man zurück.“ Benjamin Britten formulierte diese tief greifende Einsicht. Ihr Wahrheitsgehalt gilt nicht nur in den Zeiten des Heranwachsens als Kind und Jugendlicher. Längst hat sich die Regel vom lebenslangen Lernen in fast allen Köpfen festgesetzt. Technische und wissenschaftliche Entwicklungen über-

### Auf ein Wort...

Von Winfried Guder

gen sich mit einer Geschwindigkeit wie nie zuvor in der Geschichte der Menschheit. Noch vor zehn Jahren haben wir mit einer „Cloud“ die Vorstellung von verfinsteter Sonne und klatschenden Regentropfen verbunden. Heute lautet die erste Assoziation: Gigantische Datenmengen irgendwo in der Server-Unendlichkeit.

Die Notwendigkeit des fortwährenden Lernens gilt aber genau so für Organisationseinheiten – zum Beispiel für Dienstleistungsbetriebe. Also für uns alle bei Müller. Damit sind jetzt nicht nur Maßnah-

men der Weiterbildung gemeint (in dieser Ausgabe wird darüber ausführlich berichtet), auch unsere zertifizierten Management-Systeme basieren auf dem Prinzip des ständigen Hinzulernens.

Nur so kann auf Dauer das Qualitätsversprechen eingehalten werden, dem unsere Kunden vertrauen. Nur so bestehen wir in den rauen Stürmen des täglichen Wettbewerbs. Uns wird deshalb der Strom nicht zurücktreiben.

Ihr  
Winfried Guder



## Als Chance für junge schwerbehinderte Menschen

Beim Stichwort „Arbeitsplatz“ geht es nicht für jeden Menschen um Karriere und Produktivität. Für Menschen mit einem Handicap bedeutet ein Platz im Ersten Arbeitsmarkt vor allem Stärkung des Selbstbewusstseins. Der Lösung dieser Aufgabe stellt sich die Initiative „Inklusion“. In zwei konkreten Fällen arbeitet Müller Dienstleistungen seit Monaten mit der Initiative zusammen. Bisher erfolgreich.

Gemeinsam wurde nach Möglichkeiten gesucht, jungen Menschen mit Behinderung Erfahrungen im Ersten Arbeitsmarkt zu vermitteln. So bekamen zwei junge Männer ihre Chance. Regelmäßig sind sie bei unseren Kunden aktiv. Der Dank gilt deshalb



### „MÜLLER BEWEIST SICH ALS AUFGESCHLOSSENES UNTERNEHMEN“

Michael Hermann ist beim Integrationsfachdienst Halberstadt/Sangerhausen für die Zusammenarbeit mit Müller Dienstleistungen verantwortlich. Ihn erwarten bei seinen Anfragen nicht nur offene Arme und Türen. Deshalb freut er sich über die aufgeschlossene Einstellung. „Besonders toll finde ich es, dass auch die Kunden der Firma Müller unserem Projekt in ihrer Einrichtung zugestimmt haben. Das ist nicht selbstverständlich - ich weiß, wovon ich spreche.“ Hermann weiter: „Firmen wie Müller

auch den Müller-Kunden, die sich aufgeschlossen für die Integrationsanstrengungen gezeigt haben.

Nach intensiver Einweisung konnten beide Praktikanten bald selbstständig Arbeiten und Aufgaben erledigen. Praktikant Robert Linzenburg (Foto) ist längst mit der Handhabung eines modernen Schrubbautomaten vertraut. Sven Grimm liegen die Arbeiten der täglichen Unterhaltsreinigung besonders.

Ihre Leistung bedeutet eine wirksame Unterstützung. So ist ihr Einsatz zum Vorteil für beide Seiten. Im Kreis ihrer Kollegen haben sie sich perfekt integriert. Neben der praktischen Tätigkeit bei Müller besuchen beide noch regelmäßig die Schule.

Gemeinsam mit Michael Hermann vom Integrationsfachdienst wird daran gearbeitet beiden auch eine Perspektive für die Zukunft zu bieten.

men wie Müller Dienstleistungen, die uns mit der Bereitstellung von Praktikaplätzen unterstützen, helfen uns unsere Aufgaben zu erfüllen. Ohne diese Bereitschaft wäre das Sammeln von Erfahrungen für unsere jungen Leute auf dem Ersten Arbeitsmarkt unmöglich. Wir sind deshalb allen Beteiligten, insbesondere den Müller-Mitarbeitern vor Ort sehr verbunden.“

### SYSTEMATISCHE WEITERBILDUNG - FORTSETZUNG VON SEITE 1

Der redaktionelle Platz reicht nicht aus, den Gesamtkatalog der aktuellen Weiterbildungsmaßnahmen wiederzugeben. Einige Stichproben aus der Gesamtauswahl geben aber einen Einblick in die Vielfalt der Themen:

- Schulung über den Umgang mit Hebebühnen - 8 Mitarbeiter;
- Seminar Reinraumreinigung - 9 Mitarbeiter;
- Seminar betrieblicher Brandschutz - 2 Mitarbeiter;
- Seminar zur Erstellung von

Gefährdungsbeurteilungen - 2 Mitarbeiter;

- Training zur Umsetzung aktueller Neuerungen bei den gesetzlichen Forderungen - Mitarbeiter der Verwaltung;
- Ausbildung zum Ersthelfer - 30 Mitarbeiter;
- gezielte Seminare zur Verbesserung der praktischen Qualitätsarbeit.

Auf dem Weg in die gesicherte Zukunft ist die systematische Weiterbildung auf allen Ebenen eine Daueraufgabe ohne Ende.



SWETLANA SCHWARZ UND GALINA HOFFMANN: VERDIENST UM UNSERE QUALITÄT

Das kann vorkommen: Die Jury konnte sich nicht einigen. Deshalb werden in dieser Ausgabe der Firmenzeitung zwei Mitarbeiterinnen für Ihre Verdienste um die Müller-Qualität geehrt. Unsere Gratulation gilt von Herzen beiden.

Galina Hoffmann (links) gehört bereits seit 2001 zum Müller-Team. Swetlana Schwarz seit 2007. Beide zeichnen sich nicht nur durch ihren besonderen Fleiß aus. Bereichsleiter Hänchen (Bild rechts) findet besonders anerkennende Worte für die Einsatzbereitschaft seiner Mitarbeiterinnen.

Ein Beispiel: Nach dem Jahreswechsel 2012/2013 wurden für den Start bei einem neuen Kunden dringend erfahrene Mitarbeiter gesucht. Ohne lange Umschweife waren beide dabei. Wertvolle Hilfe, damit der neue Kunde gleich von Anfang an die Qualitätsleistung erhält, die er von Müller zu recht erwartet.

erhält, die er von Müller zu recht erwartet.

Außerdem beweisen diese Mitarbeiterinnen immer wieder, wie wertvoll es ist, wenn man auf „vielen Hochzeiten tanzen“ kann. Bei Sonderreinigungen und Baureinigungen arbeiten sie ebenso professionell wie in der regelmäßigen Unterhaltsreinigung. Für ihre Objektleiterin Erika Frenzel sind sie zuverlässige Ansprechpartnerinnen. Vertretungsaufgaben, immer ein besonders heikles Feld, sind bei den beiden stets in guten und zuverlässigen Händen.

Geschäftsführer Siegfried Schenk bei der Ehrung der Mitarbeiterinnen: „Bei Ihnen spürt man sofort: Sie haben Freude an der Dienstleistung. So wünschen wir es uns von allen in der Müller-Mannschaft.“

### GANZ PERSÖNLICH

**20 Jahre dabei:**  
Heidmarie Helbing am 8.3.;  
Viola Lucas am 25.4.

**15 Jahre dabei**  
Kathrin Pätz-Custic am 2.3.;  
Rita Knochenhauer am 22.3.

**10 Jahre dabei**  
Elke Weishaupt am 2.2.;  
Rottraud Tilgner am 3.5.

**5 Jahre dabei**  
Corina Reinelt am 16.2.; Margit Koch am 18.2.; Roswitha Masur am 27.3.; Astrid Ludwig am 5.5.; Karin Jäger am 18.11.

**Herzlichen Glückwunsch zum „runden“ Geburtstag:**  
Carola Müller am 25.11.; Margret Wesche am 22.12.; Kerstin Baumann am 24.12.; Carola Becker am 1.1.; Marietta Stiller am 23.1.; Monika Sowka am 11.2.; Silvia Arndt am 14.2.; Christine Moritz am 27.3.; Rosel Kunze am 28.3.; Elen Lieder am 28.3.

### DANKE FÜR DIE MITARBEIT

Wir bedanken uns bei folgenden Mitarbeitern für die Mitwirkung an dieser Ausgabe:

Anette Block, Petra Bühl, Beatrix Fix, Erika Frenzel, Nico Frenzel, Ursula Guder, Gerhard Hänchen, Klaus-Peter Kahl, Nicole Klimke, Ines Nebel, Norman Prütz, Heike Schenk, Klaus Wernicke, Jana Wolfsdorf, Stefanie Zimmer

### IMPRESSUM

Firmenzeitung der Müller Dienstleistungen GmbH & Co. KG  
OT Großbörner / Hüttenstraße 12  
06343 Stadt Mansfeld  
Tel: 03476-80063  
Fax: 03476-800659  
Internet: www.mueller-dienstleistungen.de  
e-Mail: info@mueller-dienstleistungen.de  
Verantwortlich:  
Winfried Guder; Siegfried Schenk  
Konzept, Redaktion, Gestaltung, Produktion:  
Praximum Hartmut H. Wolff,  
Holstweg 24, 14163 Berlin Tel:030/8016575

## Dank an Müller für die schnelle Hilfe

Daniela Kröcher, Heimleiterin des „Pflegezentrums an der Elbe“, kommentiert die schnelle Müller-Hilfe so:

„Wir arbeiten mit unserem Dienstleister seit langem zusammen. Wir können uns auf ihn verlassen. Müller weiß, was in Senioreneinrichtungen zu tun ist. Die Flut hat uns aus Gründen, die nicht in unserer Verantwortung liegen, vollständig überrascht. Evakuierung unserer Bewohner, Sachwertsicherung usw. haben uns alles abverlangt und über die Grenzen belastet. Danach kam das große Aufräumen. Dabei wurde uns durch die Mitarbeiter unseres Dienstleisters unter der Leitung von Bereichsleiter Hänchen wirksame Hilfe zu teil. Dafür unseren herzlichen Dank.“



Bereichsleiter Hänchen (Foto): „In solchen Notsituationen darf nicht lange gezögert werden. Je schneller Hilfe geleistet wird, desto wirkungsvoller ist sie. Deshalb mein Dank an alle, die mitgeholfen haben.“

### QUALITÄTSMANAGEMENT UND UMWELTBEWUSSTSEIN WURDEN SORGFÄLTIG UNTER DIE PRÜF-LUPE GENOMMEN

## Mitarbeiter bewiesen Auditoren hohen Kenntnisstand

Fortsetzung von Seite 1  
Bei Müller wurde neben dem Qualitätsmanagement auch ein Umweltmanagement wirkungsvoll implementiert. Das kritische Audit dieses Jahres bezog sich deshalb auf beide Bereiche. In beiden Bereichen waren die Auditoren mit den Ergebnissen zufrieden. So wurde neben anderem bestätigt:

- Die Verbesserung der Umweltleistung wurde in einem kontinuierlichen Prozess weiter vorangetrieben.
- Im Managementreview wurden alle Anforderungen beider Normen sehr tiefgründig bewertet.
- Alle befragten Mitarbeiter haben einen sehr guten Kenntnisstand zu den Regelungen des QM- und UM-Systems.
- Die Geschäftsleitung legte

## Spuren der Verwüstung tatkräftig beseitigt

Fortsetzung von Seite 1

Das Team um Heimleiterin Daniela Kröcher war längst an den Grenzen der Belastbarkeit angekommen. Die dramatischen Stunden hatten jeden gefordert. Die geordnete Evakuierung der 70 Heimbewohner - darunter auch Wachkomapatienten - kostete unendliche Kraft. Manche Mitarbeiter(innen) waren ununterbrochen 36 Stunden im Einsatz.

Die hohen Pegelstände kamen für die Verantwortlichen des „Pflegezentrums an der Elbe“ völlig überraschend. Niemand hatte damit gerechnet, dass das Wasser der Elbe die Einrichtung fluten würde. Dann aber: Innerhalb einer Nacht stieg die Elbe so schnell an, dass evakuiert werden musste. Zum Glück konnten dank des Engagements der Heimleitung alle Bewohner in anderen Einrichtungen untergebracht werden.

Nachdem das Wasser den Rückzug angetreten hatte, bot sich ein Bild der Verwüstung. Vor allem in der unteren Etage. Hochwasserschäden sind nach aller Erfahrung mit das Schlimmste, was ein Gebäude treffen kann. Neben den Zerstörungen an Mo-



Bilder der Verwüstung im „Pflegezentrum an der Elbe“. Das wirkliche Ausmaß der Schäden wurde aber erst erkennbar, nachdem die Elbe sich in ihr ursprüngliches Bett zurückgezogen hatte.



biliar und sonstigen Einrichtungen ließen die Elbefluten unvorstellbare Verschmutzungen und Ablagerungen in den betroffenen Gebäudeteilen zurück.

Jetzt war Zeit für den hand-

festen und tatkräftigen Müller-Einsatz. Vor allem bei der Beseitigung der abgelagerten Verschmutzungen konnten die Mitarbeiter des Müller-Teams helfen.

## So profitieren unsere Kunden ganz direkt

Von der regelmäßigen Prüfung und Zertifizierung des Müller-Qualitätsmanagement- und Umweltmanagement-Systems profitieren unsere Kunden ganz direkt. Der ständige Prozess der Verbesserung konzentriert sich nicht nur auf innerbetriebliche Verwaltungsabläufe. Im Mittelpunkt stehen vor allem Tätigkeiten, die bei der „Lieferung“ unserer Qualitätsdienstleistung eine besonders wichtige Rolle spielen.

So helfen intelligente und von allen Mitarbeitern beherrschte Standards, den Zufall beim Reinigungsergebnis immer wirkungsvoller auszuschalten. Qualität darf eben keine Zufall sein.

Vereinfacht ausgedrückt kann man auch feststellen: Die Kunden erhalten so mehr Qualität zum gleichen Preis.



Auditor Dr. Hans-Joachim Bilz im Audit-Gespräch mit Anette Block (links) und Auditorin Dagmar Witzel




**PROFESSIONELLE INDUSTRIEREINIGUNG VERLANGT HOHE FACHKOMPETENZ AUF ALLEN EBENEN • MÜLLER SEIT ÜBER 18 JAHREN ERFOLGREICH**


Das Müller-Team ist in seinem Element: bei der Reinigung eines Industrie-Denkmal. Das Breite Umkehrwalzwerk der Mansfelder Kupfer und Messing GmbH wurde für den „Tag des offenen Denkmals“ auf Hochglanz gebracht. Obwohl bereits 1909 errichtet, ist diese Anlage einmalig. Hier wurden z. B. die Metallplatten der Gedenkstätte für die Opfer des 11. September am World Trade Center in New York gefertigt, auf denen die Namen der Terroropfer verewigt sind. Also: Ein Denkmal, das heute noch produziert.

## Zuverlässige Leistung bringt neue Kunden

Wenn es um zuverlässige und pünktliche Industriereinigung geht, vermeiden Auftraggeber möglichst jedes Risiko. Sie vertrauen Dienstleistern, die für ihre hohe Fachkompetenz bekannt sind. Es zählt vor allem die Referenz. Hier ist der

Hauptgrund zu finden, warum die Sparte „Industriereinigung“ bei Müller seit 18 Jahren auf Wachstumskurs ist. Bezogen auf das Jahr 2008 ist der Umsatz in dieser Sparte um 46% gestiegen.

Schnelle und sofortige Hilfe ist fast der Normalfall in der In-

dustriereinigung. In vielen Fällen konnte Müller auch in Not-situationen bereits gezielt und professionell helfen.

Das ist nur möglich mit einem Team erfahrener Mitarbeiter, die sich in diesem Sektor perfekt auskennen.

Die Redaktion sprach mit drei Mitarbeitern aus der Mannschaft. Sie sagten uns:

**Peter Becker:**

„Die Arbeit ist sehr abwechslungsreich. Das macht die Sache interessant und schafft auch Freude.“



**Gerd Sprünger:**

„Wenn alles geschafft ist, die Anlagen wieder fast wie neu aussehen und die Farben erkennbar sind – dann bin ich stolz auf uns.“



**Manfred Nietzold:**

„Ja, es ist schwere Arbeit. Aber ich schaffe das locker. Am Ende sehe ich ein gutes Ergebnis und



einen zufriedenen Kundenkontrollleur.“

FORTSETZUNG VON SEITE 1

FRÖHLICHE FLAGGENPARADE VOR UNSERER TÜR

NICOLE KLIMKE

### Akademie-geschultes Service-Personal

Beatrix Fix (Foto) ist bei Müller als Führungskraft verantwortlich für die professionelle Organisation des Kantinenservice. Sie meint: „Die Vielfalt der Aufgaben, die von unseren Mitarbeitern bewältigt werden, lässt sich kaum bis ins Detail beschreiben. Da muss über den Tag hinweg jeder Handgriff genau sitzen. Nebenher werden auch



noch die Konferenz- und Schulungs-bereiche auf dem Firmengelände unseres Kunden betreut.“

Und Fachkenntnisse gehören ebenso dazu. Im Rahmen der „Apetito-Akademie“, eine Einrichtung des Tiefkühlkostlieferanten, wurden die Müller-Mitarbeiterinnen auf ihre sensible Aufgabe vorbereitet.

Dieser Auftrag ist der Beweis: Müller bietet seinen Kunden Servicelösungen in vielen Bereichen – auch solchen, die weit über die eigentliche Reinigung hinausgehen.“

Wenn schon Flaggenparade – dann auch richtig. Das dachten sich die Mitarbeiter in der Müller-Verwaltung. Deshalb traten sie gemeinsam an,



um an den neuen Flaggenmasten auf dem Firmengelände die farbenfrohen Müller-Fahnen zu hissen. Ein feierlicher Akt, wie man sieht. Gut, die Haltung einzelner Mitarbeiter könnte wohl etwas mehr Ehrfurcht zeigen. Aber es sollte ja auch nur ein Spaß sein.

Neben der optischen Werbung an der vielbefahrenen Verbindungsstraße erfüllen die Müller-Fahnen auch einen sehr praktischen Zweck. Die Einfahrt zum Firmengelände befindet sich in einer unübersichtlichen Kurve. Schon mancher Besucher – vor allem beim ersten Besuch – ist deshalb daran vorbei gerauscht, weil er die Einfahrt nicht früh genug vorausgeahnt hatte.

Das kann jetzt kaum noch passieren. Die Flaggen weisen schon rechtzeitig optisch darauf hin: Hier ist der bekannte Qualitätsanbieter unserer Region zu Hause. Hier ist Müller Dienstleistungen.

### Dieses 4beinige Hobby hält sie auf Trab

Für die Müller-Mitarbeiterin Nicole Klimke bedeutet das Leben mit einem prächtigen Labrador mehr als regelmäßiges Gassi-Gehen. Marley, so heißt das Prachtexemplar, fordert vollen Einsatz. Er lebt nach der Devise es gibt kein schlechtes Wetter – nur falsche Kleidung. Also wird Frauchen rücksichtslos an die gesunde, frische Luft gebracht.

Die gelernte Bürokauffrau ist froh, dass sie so nach dem Büroalltag stets einen lebhaften Grund hat, in die Natur zu gehen.

