

SVENSK STANDARD

SS-INSTA 800-1:2018

Städskvalitet –

Del 1: System för fastställande och bedömning av städskvalitet

Cleaning quality –

Part 1: System for establishing and assessing cleaning quality



sis Svenska
Institutet för
Standarder

Språk: svenska/Swedish

Utgåva: 1

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-80006495>

Den här standarden kan hjälpa dig att effektivisera och kvalitetssäkra ditt arbete. SIS har fler tjänster att erbjuda dig för att underlätta tillämpningen av standarder i din verksamhet.

SIS Abonnemang

Snabb och enkel åtkomst till gällande standard med SIS Abonnemang, en prenumerationstjänst genom vilken din organisation får tillgång till all världens standarder, senaste uppdateringarna och där hela din organisation kan ta del av innehållet i prenumerationen.

Utbildning, event och publikationer

Vi erbjuder även utbildningar, rådgivning och event kring våra mest sålda standarder och frågor kopplade till utveckling av standarder. Vi ger också ut handböcker som underlättar ditt arbete med att använda en specifik standard.

Vill du delta i ett standardiseringsprojekt?

Genom att delta som expert i någon av SIS 300 tekniska kommittéer inom CEN (europeisk standardisering) och/eller ISO (internationell standardisering) har du möjlighet att påverka standardiseringsarbetet i frågor som är viktiga för din organisation. Välkommen att kontakta SIS för att få veta mer!

Kontakt

Skriv till kundservice@sis.se, besök sis.se eller ring 08 - 555 523 10

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör Svenska institutet för standarder, Stockholm, Sverige. Upphovsrätten och användningen av denna produkt regleras i slutanvändarlicensen som återfinns på sis.se/slutanvandarlicens och som du automatiskt blir bunden av när du använder produkten. För ordlista och förkortningar se sis.se/ordlista.

© Copyright Svenska institutet för standarder, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The copyright and use of this product is governed by the end-user licence agreement which you automatically will be bound to when using the product. You will find the licence at sis.se/enduserlicenseagreement.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av Svenska institutet för standarder, telefon 08 - 555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Standarden är framtagen av kommittén Bygg och anläggning, SIS/TK 314.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

Denna standard ersätter SS 627801:2012, utgåva 3.

This standard supersedes the Swedish Standard SS 627801:2012, edition 3.

SS-INSTA 800-1:2018 (Sv)

Innehåll	Sida
Förord	3
Orientering	4
1 Omfattning	6
2 Normativa hänvisningar	7
3 Termer och definitioner	7
4 Principer och processer	10
4.1 Huvudprinciper för visuell kontroll	10
5 Beskrivning av systemet baserat på visuell kontroll	13
5.1 Systemets uppbyggnad	13
6 Utvärdering av städ kvalitet	17
6.1 Procedur för utvärdering av städ kvalitet	17
7 Procedurer och villkor för kontroll	18
7.1 Utförande av kontroll	18
7.2 Att använda systemet vid kontroll av städ kvalitet	18
8 Krav på utformning av kontrollrapporter	23
9 Krav på avtalet	24
Bilaga A (informativ) Rekommendationer avseende kontroll	25
A.1 Städning under öppettider	25
A.2 Utrymmen som används kontinuerligt	25
A.3 Vägledning för besök på kontrollplatsen	26
Bilaga B (informativ) Mätningar med instrument	27
B.0 Kontroll med mätinstrument	27
B.1 Mätning av damm på ytor	30
B.2 Mätning av friktion	42
B.3 Mätning av glans	46
Bilaga C (informativ) Kvalitetsprofiler	51
Bilaga D (informativ) Exempel och utvärderingsschema	52
Bilaga E (informativ) Rapportformulär för kontroll av städ kvalitet	55
Bilaga F (informativ) Nationella ändringar	56
Litteraturlista	58

Förord

Denna standard består av 2 delar, SS-INSTA 800-1 och SS-INSTA 800-2. Den är ett resultat av ett samarbete mellan representanter för städföretag, konsulter, offentliga och privata fastighetsägare, arbetsgivarorganisationer, forskningsinstitut och fackföreningar i Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige. Beslutet att utarbeta en gemensam nordisk standard för ett system för beskrivning och utvärdering av städskvalitet fattades efter att den europeiska standardiseringskommittén CEN/TC 328 Standard Measuring System for Cleaning Performance tog beslutet att utarbeta en ramverksstandard.

Jämfört med tidigare versioner av standarden är de huvudsakliga förändringarna i den fjärde utgåvan följande:

- En tabell som förklarar status (normativ eller informativ) och användningsområde för de olika delarna av standarden har lagts till i kapitlet Orientering.
- Omfattningen för standarden har förtydligats.
- Några av de normativa referenserna har ändrats till informativa referenser och flyttats till Litteraturlösteckningen.
- Termer och definitioner av begreppen 'städning' och 'kvalitetsfrekvens' har lagts till.
- De två föroreningsgrupperna och hur de ska utvärderas har förtydligats i två underavsnitt: 5.1.1.1 och 5.1.1.2.
- Utvärdering och inspektion av föroreningsgrupp 2 har ändrats (den är ej längre indelad i tillgänglig yta (Tg) och svårtillgänglig yta (Stg)).
- Genomförande av inspektioner har förtydligats och "total provtagning" förklaras i avsnitt 7.2.
- Krav på städavtal har reviderats och flyttats från avsnitt 7.2.1.1 till kapitel 9: Krav på avtalet.
- Bilaga A och bilaga B har flyttats till SS-INSTA 800-2.
- Den tidigare bilaga A (nu del av SS-INSTA 800-2) har reviderats. Kraven på uppföljning av certifikat har specificerats och giltighetsperioden för företagsnivå har ändrats.
- Kunskapsnivån för utbildningsledare har specificerats i SS-INSTA 800-2
- En hänvisning avseende vägledning vid besök på kontrollplatser har inkluderats i bilaga A i SS-INSTA 800-1.
- Bilaga B har reviderats. Antalet objektiva mätmetoder har minskat från 6 till 3 och numreringen i bilagan har ändrats i enlighet med detta.
- Frekvensen för mätning av damm i avsnitt B.1 har ändrats från två gånger om året till en gång i kvartalet.
- Bedömning av glansmätningar i avsnitt B.3.7 har förenklats.
- Registreringsformulären har förbättrats.
- Bilaga F, som utgörs av en översikt av nationella ändringar, har lagts till.

Denna standard är identisk i Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige.

Om oenighet skulle uppstå beträffande tolkning av översättningar av denna standard till andra språk än engelska, är det den engelska versionen som gäller.

SS-INSTA 800-1:2018 (Sv)

Orientering

Detta dokument beskriver ett system för fastställande och bedömning av städkvalitet i del 1, och del 2 fastställer krav för certifiering av företag och personer som använder SS-INSTA 800-1.

Detta dokument beskriver en gemensam grund för städkvalitet med syftet att underlätta samarbete och kommunikation mellan beställare och leverantörer inom yrkesområdet städning. Ett gemensamt språk minimerar risken för missförstånd.

- Standarden möjliggör entydig dokumentation av en på förhand fastställd kvalitet.
- Standarden ger leverantören möjlighet att kontrollera att de avtalade kvalitetsnivåerna har uppnåtts.
- Standarden ger medarbetarna möjlighet att kontrollera sitt eget arbete utifrån fastställda kvalitetsprofiler. På så vis får medarbetaren möjlighet att bedöma sin egen arbetsinsats.
- Standarden ger beställaren möjlighet att på ett entydigt sätt specificera sina kvalitetskrav.
- Standarden gör det möjligt att ge information om städkvaliteten till de som använder lokalerna.
- Standarden innefattar objektiva mätkriterier för att undvika tveksamhet inför den kvalitet som valts.
- Standarden gör det lättare för beställare att jämföra offerter, och för leverantörer att förbereda offerter eftersom kvalitetskraven är entydigt definierade.

SS-INSTA 800-1:2018 (Sv)

Tabellen nedan ger en översikt av delarna i standarden, hur de ska användas och tillämpas.

Del av SS-INSTA 800-serien	Status	Tillämpas	Kommentarer
Del 1 (avsnitt 1 – 9)	Normativ	Vid utarbetande av visuella kvalitetsprofiler och utförande av visuella kvalitetskontroller.	Systemet ska följas.
Bilaga A	Informativ	Vid utförande av kvalitetskontroll.	Riktlinjer om hur kontroller av rengjorda ytor ska utföras innan nedsmutsning uppstår igen
Bilaga B	Informativ	Vid bedömning av kvalitetsnivåer och användning av mätmetoder med instrument.	Kvalitetsnivåerna och principerna som beskrivs ska användas. Andra mätmetoder som ger jämförbara resultat kan användas.
Bilaga C	Informativ	För bedömning av kvalitetsprofiler.	Exempel på formulär för fastställande av kvalitetsprofiler. Andra formulär kan användas.
Bilaga D	Informativ	Vid utförande av kvalitetskontroller.	Exempel på registreringsformulär som kan användas vid kontroller. Andra formulär kan användas.
Bilaga E	Informativ	För rapportering av resultat från kvalitetskontroller.	Exempel på rapporteringsformulär som kan användas efter kontroller. Andra mallar för rapporter kan användas.
Bilaga F	Informativ	För nationell användning.	Krav ska följas när den nationella versionen av standarden används.
Del 2 (tidigare bilaga A)	Normativ	Endast för certifieringsändamål ¹⁾	Kraven i avsnitt 1 till 4 ska följas av certifieringsorganet vid utfärdande av certifikat till personer eller företag.
Del 2 (tidigare bilaga B)	Normativ	Endast för certifieringsändamål ¹⁾	Kraven i avsnitt 5.1.4, 5.1.5, 6, 7 och 8 ska följas av certifieringsorganet vid utfärdande av personliga certifikat för kunskapsnivå 3 och 4.

¹⁾ Certifiering av företag eller personer är inte obligatorisk för användningen av denna standard.

SS-INSTA 800-1:2018 (Sv)

1 Omfattning

Detta dokument beskriver ett system för fastställande och bedömning av städkvalitet. Den baserar sig på de allmänna principer som fastslås i SS-EN 13549:2001.

Standarden beskriver två huvudprinciper: visuell kontroll, se avsnitt 4, och kontroll med mätinstrument, se bilaga B. För det enskilda städuppdraget kan användning av antingen visuell kontroll eller kontroll med mätinstrument vara att föredra, eller en kombination av de båda.

Metoderna för mätning med instrument kan fungera som ett komplement när det gäller särskilda typer av lokaler som används t.ex. vid tillverkning av elektronik, läkemedel eller livsmedel, eller för lokaler som inhyser laboratorier osv., och där beställare kan komma att ange särskilda kvalitetskrav, eller där det finns lagstadgade krav som ska följas.

Kvaliteten på inomhusluft påverkas särskilt av damm. För att uppnå en godtagbar kvalitet på inomhusluft kan det vara nödvändigt att ange särskilda krav angående damm. Detta görs genom dammätningar. Beställare har möjlighet att ange dammätningar enbart, såsom beskrivs i bilaga B.1, eller som ett komplement till den visuella kontrollen. Beställare måste specificera när åtgärder ska vidtas och den dammnivå som är godtagbar i enlighet med tabell B.1.

Systemet kan användas på olika sätt:

- för kontroll av uppnådd städkvalitet
- för bedömning av nedsmutsningsnivå och graden av återsmutsning
- som ett resultatkrav kopplat till utförande, beställning, erbjudande och/eller anbudsgivning av städtjänster, se SS INSTA 810 *Städtjänster – Krav och rekommendationer för villkor på städtjänster*
- för bedömning av vilken städaktivitet som behövs för att uppnå en given kvalitetsnivå
- för att fastställa den kvalitetsnivå som uppnåtts i förhållande till städaktiviteten.

Standarden kan användas för att specificera den kvalitet som är nödvändig, och för att kontrollera uppnådd städkvalitet i alla typer av byggnader och utrymmen, t.ex. alla typer av lokaler i kontorsbyggnader, sjukhus, skolor, förskolor, köpcentra, butiker, produktionsanläggningar, fartyg, bussar, tåg, flygplan, hotell och restauranger, oberoende av den städmetod, städfrekvens eller det städsystem som används, såvida det är möjligt att fastställa ett renstädat skick så att en kontroll kan utföras efter städning. Standarden beskriver det resultat som uppnåtts omedelbart efter att städningen har slutförts.

Standarden innefattar inte mätning eller styrning av städrelaterade tjänster, såsom påfyllning av toalettartiklar, tömning av papperskorgar, hantering av återvinningsmaterial osv. Om sådana uppgifter ska utföras ska detta specifikt anges i städavtalet, inklusive system för bedömning och kvalitetsklassning av denna del av tjänsterna.

2 Normativa hänvisningar

Detta avsnitt hänvisar till följande dokument som är nödvändiga när detta dokument ska tillämpas. För daterade hänvisningar gäller endast den utgåva som anges. För odaterade hänvisningar gäller senaste utgåvan av dokumentet (inklusive alla tillägg).

SS-EN 13549:2001, *Städtjänster – Grundläggande krav och rekommendationer för kvalitetsmätningssystem*

ISO 2859-1:1999, *Sampling procedures for inspection by attributes – Part 1: Sampling schemes indexed by acceptable quality limit (AQL) for lot-by-lot inspection.*

3 Termer och definitioner

För tillämpning av detta dokument gäller de termer och definitioner som följer nedan.

3.1

städning

process för att, genom avlägsnande av skräp, lös smuts, damm, fläckar och ytsmuts från alla typer av byggnader och platser, inräknat vård av ytskydd, exempelvis polering, upprätthålla och värna om en god arbetsmiljö samt bidra till att tillgångar skyddas och hålls i gott skick

3.2

förorening

synlig kontaminering på en yta och som kan avlägsnas genom städning eller städrelaterat underhåll

3.2.1

skräp

förorening som kan plockas upp

EXEMPEL Pappersbitar och löv.

Anm. till termpost: I detta dokument behandlas "skräp" och "lös smuts" som en och samma föroreningstyp, se avsnitt 5.1.

3.2.2

lös smuts

mindre partiklar som inte lätt kan virvlas upp

EXEMPEL Grus, sand, jord, aska, fibrer, hår, spindelväv, insekter och smulor.

Anm. till termpost: I detta dokument behandlas "skräp" och "lös smuts" som en och samma föroreningstyp, se avsnitt 5.1.

3.2.3

damm

finna, små partiklar som kan bilda en beläggning på ett föremåls yta och som kan virvlas upp

3.2.4

fläck

intorkad eller våt förorening som inte orsakats av skada eller bristande underhåll av byggnaden

EXEMPEL Alla typer av kladd, kondensringar, fasttrampat tuggummi, linjer, halkmärken, fingeravtryck, spill (kaffe, läsk, olja osv.) och biologiskt material dvs. blod, sekret, exkret och små ansamlingar av kalk och rost.

3.2.5

ytsmuts

intorkad eller våt förorening på icke avgränsade områden på en yta, och som inte orsakats av skada eller bristande underhåll

EXEMPEL Ytor större än 0,5 × 0,5 meter (eller 0,25 m² på långsmala ytor) med föroreningar, såsom anhopningar av föroreningar eller nedtrampade föroreningar, kalkavlagringar och rostbeläggningar, fetthinnor, eller rengöringsmedel nikotin,

SS-INSTA 800-1:2018 (Sv)

halkmärken och fingeravtryck som täcker omfattande ytor, samt ojämnheter i ytbehandlingar (om ytbehandling ingår i avtalet).

3.3 anhopning av förorening

förekomst av samma föroreningstyp inom en avgränsad yta på 0,5 × 0,5 meter på en objektgrupp

3.4 tillgänglig yta

Tg
yta, oberoende av storlek, som är direkt åtkomlig

3.5 svårtillgänglig yta

Stg
yta som inte är lätt åtkomlig

Anm. till termpost: Se tabell 1 i avsnitt 5.1.

3.6 objektgrupp

grupp av olika städytor

Anm. till termpost: Se tabell 2 i avsnitt 5.1.

3.7 kontrollenhet

KE
lokal eller del av lokal med en storlek på maximalt 100 m²

Anm. till termpost: Lokaler som är större än 100 m² delas upp i mindre kontrollenheter, se avsnitt 5.1.2.

3.8 kvalitetsprofil

avtalad kvalitet för en viss kontrollenhet

Anm. till termpost: Se avsnitt 5.1 för de två föroreningsgrupperna inom de fyra objektgrupperna.

3.9 kvalitetsfrekvens

hur ofta en viss uppsättning kvalitetskrav ska uppnås för en viss kontrollenhet

3.10 kvalitetsnivå för acceptans

AQL
acceptance quality level
minsta tolerabla processgenomsnittet då en obruten följd av partier framläggs för acceptansprovtagning

Anm. till termpost: AQL anger den acceptabla kvalitetsnivån, definierad som den undre gränsen för den städskvalitet som anses tillräckligt god.

EXEMPEL AQL = 4% innebär att det är acceptabelt med maximalt 4 av 100 kontrollenheter i ett slumpmässigt provurval som inte, i genomsnitt, uppfyller den avtalade kvalitetsnivån.

[Källa: ISO 2859-1, termpost 3.1.26, här i svensk översättning.]

3.11 parti

en uppsättning kontrollenheter eller en undergrupp av kontrollenheter som omfattas av ett avtal

Anm. till termpost: Ett parti kan bestå av alla kontrollenheter inom avtalet, eller delar av det, indelat i undergrupper utifrån t.ex. byggnader, våningar, kvalitetsprofiler, typer av lokaler etc.

3.12

partistorlek

N

antal kontrollenheter (lokaler eller delar av en lokal) i ett parti

3.13

urvalsstorlek

n

antal kontrollenheter (lokaler eller delar av en lokal) som ska kontrolleras i ett parti

3.14

acceptanstal

Ac

det högsta antal avvikande enheter som tillåts i urvalet, dvs. det tillåtna antalet kontrollenheter som inte uppfyller den avtalade kvalitetsprofilen

EXEMPEL Om 13 kontrollenheter ska kontrolleras och $Ac = 1$ betyder det att en av de kontrollerade kontrollenheterna får underkännas i kontrollen för att urvalet som helhet ska godkännas.

3.15

avvisningstal

Re

det minsta antal avvikande kontrollenheter i urvalet som leder till avvisning av partiet

3.16

urvalsplan

en specifik plan som anger antalet kontrollenheter i ett parti som ska kontrolleras (urvalsstorlek) och de tillhörande kriterierna för att fastställa om partiet är godkänt (acceptans- och avvisningstal)

3.17

avtal

överenskommelse, offentlig eller privat, som en beställare av anbud (beställare) och en leverantör ingår rörande städtjänster och eventuellt även arbetsuppgifter kopplade till städrelaterade tjänster

3.18

svårtillgänglig yta

se bilaga F för finska och norska ändringar