

SVENSK STANDARD

SS-INSTA 800-2:2018

Städskvalitet –

Del 2: Certifiering på företags- och personnivå vid användande av SS-INSTA 800-1 - Krav avseende certifikat och överensstämmelse

Cleaning quality –

Part 2: Certification of companies and persons using INSTA 800-1- Requirements for attestation and conformity



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-80006496>

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](https://www.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](https://www.sis.se/slutanvandarlicens) och som du automatiskt blir bunden av när du använder produkten. För ordlista och förkortningar se [sis.se/ordlista](https://www.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](https://www.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 800-2:2018 (Sv)

Innehåll		Sida
Förord.....		3
1	Certifieringsorgan och certifikat.....	3
2	Krav – företagsnivå	3
3	Krav – personnivå	4
4	Uppföljning och förnyelse	4
4.1	Företagsnivå	4
4.2	Personnivå	5
5	Kompetenser som är nödvändiga för att använda SS-INSTA 800-serien.....	5
5.1	Allmänt om färdigheter	5
6	Inhämta kunskap	7
7	Bibehållande av kunskap.....	7
8	Dokumentation av kunskap.....	7

Förord

Denna del 2 av SS-INSTA 800 anger krav för certifiering av företag och personer enligt SS-INSTA 800-1.

Beställare av städtjänster kan kräva en oberoende bedömning av kompetensen hos leverantörer av städtjänster eller städkonsulter, i syfte att säkerställa att leverantören eller konsulten har de metoder och kunskaper som behövs för framtagande av städinstruktioner och förfrågningsunderlag för kvalitetsbaserad städning enligt SS-INSTA 800-serien, samt för att använda system för uppföljning av kvalitetsbaserad städning och bedöma städkvaliteten.

Överensstämmelse kan hävdas på företagsnivå (certifiering av företag) eller personnivå (certifiering av person).

Leverantörer av städtjänster, städkonsulter eller deras personal som hävdar överensstämmelse med denna standard ska möta alla relevanta krav och villkor i denna standard.

Dessa krav omfattar de som specificeras nedan.

1 Certifieringsorgan och certifikat

För att hävda överensstämmelse med denna standard ska företagen eller konsulterna eller deras personal ansöka om en bedömning från ett fristående certifieringsorgan. Certifieringsorganet ska kunna påvisa sin överensstämmelse med SS-EN ISO/IEC 17021-1 (företag) och/eller SS-EN ISO/IEC 17024 (personer) och ha ackreditering för dessa standarder inom tillämpningsområdet.

Certifikat som dokumenterar överensstämmelse kan utfärdas med giltighetstid upp till:

- för certifiering på företagsnivå: 3 år från utfärdandedatum
- för certifiering på personnivå: 5 år från utfärdandedatum.

2 Krav – företagsnivå

Leverantörer av städtjänster eller städkonsulter ska ha de system, arbetsredskap, samt den kunskap och kapacitet som krävs för att kunna leverera relevanta tjänster kopplade till SS-INSTA 800-serien. Leverantörerna ska kunna dokumentera kunskap om principerna och kraven i denna standard, inklusive de praktiska följderna av att utföra kvalitetskontroller utifrån denna standard, samt utföra kvalitetsbaserad städning och ta fram anbudshandlingar för kvalitetsbaserad städning utifrån denna standard. Detta innebär att säkerställa utbildning av personal i förhållande till den kunskapsnivå som behövs, se avsnitt 5 i detta dokument. Leverantörerna ska också kunna dokumentera att de har relevanta system och arbetsredskap för att utföra och följa upp tjänsterna.

Ledningen för de företag som tillhandahåller städtjänster eller konsulttjänster ska upprätta och upprätthålla dokumenterad information om och tillgängliggöring för:

- policy och kvalitetsmål för användning av SS-INSTA 800-serien inom företaget och hos sina kunder
- system för utbildning av personal avseende kvalitetsbaserad städning och SS-INSTA 800-serien på alla relevanta nivåer inom organisationen, se avsnitt 5 i detta dokument
- förteckning över utbildning av personalen avseende kvalitetsbaserad städning och SS-INSTA 800-serien, se avsnitt 5 i detta dokument
- rutiner för korrigerande åtgärder om en kvalitetskontroll enligt SS-INSTA 800-serien visar avvikelser (endast leverantörer av städtjänster)
- rutiner för hantering av klagomål i samband med utförandet av kvalitetskontroller

SS-INSTA 800-2:2018 (Sv)

- rutiner för hantering av klagomål avseende anbudshandlingar som tagits fram utifrån SS-INSTA 800-serien (endast konsulter)
- systematisk dokumentation (kund/avtal och år) av alla kvalitetskontroller enligt SS-INSTA 800-serien
- systematisk dokumentation av klagomål, avvikelser, korrigerande åtgärder och resultat av korrigerande åtgärder
- beskrivning av och bruksanvisningar för arbetsredskap, mätinstrument och utrustning som används för kvalitetskontroller
- tillgänglighet till relevanta arbetsredskap, mätinstrument och utrustning som behövs för att utföra kvalitetskontroller
- rutiner för underhåll av arbetsredskap och mätinstrument samt kalibrering av mätinstrument som används för kvalitetskontroller
- dokumentation av den kalibrering av mätinstrument som används för kvalitetskontroll.

Rutinerna kan utgöra en del av företagets kvalitetsledningssystem. Om så är fallet ska ledningssystemet tas fram i enlighet med denna standard, tillsammans med den information och de system som behövs för att lätt kunna få tillgång till handlingarna.

3 Krav – personnivå

Personer som arbetar med SS-INSTA 800-serien kan hävda överensstämmelse för kunskapsnivå 3 och kunskapsnivå 4 så som beskrivs i detta dokument. Personer som hävdar överensstämmelse ska kunna dokumentera att de har relevant praktisk erfarenhet av att använda standarden, samt den kunskap som beskrivs i avsnitt 5.1.4 eller 5.1.5. Juridiska handlingar avser intyg från slutförda kurser, eller motsvarande dokumentation som utfärdats av ett fristående certifieringsorgan.

4 Uppföljning och förnyelse

Certifieringsorganet ska specificera uppföljningsåtgärder under giltighetstiden, till exempel årliga rapporter/översikter av tjänster relevanta för SS-INSTA 800-serien eller besök på plats/kontroller, för att bekräfta att certifikatet är fortsatt giltigt.

4.1 Företagsnivå

Certifierade företag ska följas upp en gång per år. Uppföljningen ska minst omfatta:

- förteckning över den utbildning av personalen avseende kvalitetsbaserad städning och SS-INSTA 800-serien, som genomförts sedan senaste uppföljning
- förteckning (kund/avtal och datum) över alla kvalitetskontroller enligt SS-INSTA 800-serien, som utförts sedan den senaste uppföljningen.

För företag som är föremål för kvalitetsrevision, kopplad till certifikat som omfattar kvalitetsledningssystem (t.ex. ISO 9000-serien osv.), ska rapporter från sådana revisioner accepteras som tillräcklig uppföljning av certifikat enligt SS INSTA 800-serien för företagsnivå, förutsatt att de ovan angivna förteckningarna har omfattats av revisionen.

Vid förnyelse av certifikaten efter (upp till) 3 år ska kraven som anges ovan uppfyllas. Dessutom ska den övriga dokumenterade informationen och tillvägagångssätten, vilka anges i kapitel 2 i detta dokument, bedömas.

4.2 Personnivå

Certifierade personer ska genomgå uppföljning minst en gång under giltighetsperioden. Uppföljningen ska minst omfatta:

- inlämning av rapporter eller översikt över aktiviteter relevanta för SS-INSTA 800-serien från den certifierade personen

ANM. 1 Relevanta aktiviteter kan vara sådant som att utföra kontroll, planera kvalitetsbaserad städning, ta fram anbud för kvalitetsbaserad städning och utbilda användare.

- dokumentation av uppdaterad kunskap när SS-INSTA 800-serien har givits ut i reviderad utgåva

ANM. 2 Dokumentation av uppdaterad kunskap avser intyg från slutförda uppdateringskurser eller dokumentation av att ha varit delaktig i revideringen av SS-INSTA 800-serien på nationell eller nordisk nivå.

ANM. 3 Dokumentation av uppdaterad kunskap ska lämnas in senast 18 månader efter att den nationella versionen av den reviderade standarden givits ut.

Vid förnyelse av certifikaten efter (upp till) 5 år ska kraven som anges ovan uppfyllas. Dessutom ska ett av följande krav vara uppfyllda:

- dokumentation av uppdaterad kunskap om SS-INSTA 800-serien

ANM. 4 Dokumentation av uppdaterad kunskap avser intyg från slutförda uppdateringskurser eller dokumentation av att ha varit delaktig i revideringen av SS-INSTA 800-serien på nationell eller nordisk nivå.

- det fristående certifieringsorganets bedömning av kontrollrapporter eller andra dokument eller aktiviteter från arbete relaterat till SS INSTA 800-serien, som utförts av den certifierade personen.

ANM. 5 Andra dokument eller aktiviteter är till exempel att ta fram anbudshandlingar, planera städtjänster och utbildningsaktiviteter.

5 Kompetenser som är nödvändiga för att använda SS-INSTA 800-serien

5.1 Allmänt om färdigheter

Beställare, leverantörer och användare av lokalerna, där SS-INSTA 800-serien används, har olika behov när det gäller kunskap och färdighet avseende standarden. De olika behoven av kunskap baseras på vilken roll som personen har inom organisationen.

5.1.1 Kunskapsnivåer

Fyra kunskapsnivåer definieras, där de två högsta nivåerna kan användas som grund för att hävda överensstämmelse för operatörer:

- Kunskapsnivå 1 – Viss kunskap om detaljerna i SS-INSTA 800-serien
- Kunskapsnivå 2 – Använder delar av SS-INSTA 800-serien i sitt arbete
- Kunskapsnivå 3 – Har detaljerad kunskap om hela eller stora delar av SS-INSTA 800-serien
- Kunskapsnivå 4 – Bemästrar alla användningsaspekter av SS-INSTA 800-serien

Personer med högre kunskapsnivåer kommer alltid ha kunskapen som behövs för de lägre nivåerna.

SS-INSTA 800-2:2018 (Sv)

Kunskapsnivåer som krävs för anställda hos leverantörer, beställare, konsulter och utbildningsledare:

AKTÖR	ROLL	KUNSKAPSNIVÅ			
		1	2	3	4
Leverantör	Städare		X		
	Arbetsledare/förman			X	
	Planerare				X
	Ledning	X			
	Kontaktperson, ansvarig för avtalet				X
Beställare	Köpare			X	
	Kontaktperson, ansvarig för städning				X
Konsult	Utförare av kontroller			X	
	Framtagning av anbud, planering av städtjänster				X
Utbildningsledare ¹⁾	Personer som instruerar andra oavsett deras roll				X

¹⁾ Utbildningsledare som instruerar för kunskapsnivå 1 eller 2 kan besitta kunskapsnivå 3.

5.1.2 Kunskapsnivå 1

Kunskapsnivå 1 består av kunskap om objektgrupperna, de två uppsättningarna av mätmetoder (visuell och instrumentell) och de kvalitetsprofiler som kan ställas upp för lokaler med olika krav för objektgrupper enligt mätbara kriterier. Ledningsgruppen hos leverantören är målgrupp för denna kunskapsnivå.

5.1.3 Kunskapsnivå 2

Kunskapsnivå 2 omfattar kunskap om termerna och definitionerna i SS-INSTA 800-serien och betydelsen av dem, t.ex. termerna Tg och Stg, objektgrupp, föroreningsgrupp, anhopning av förorening och kvalitetsprofil. Viss kunskap om avsnitt 5–9 i SS-INSTA 800-1 om hur mätning går till samt bedömning behövs, liksom kunskap om hur man får en lokal att uppfylla den avtalade kvalitetsprofilen. De anställda som städar bör ha denna kunskapsnivå.

5.1.4 Kunskapsnivå 3

Kunskapsnivå 3 omfattar ingående kunskap om innehållet i avsnitt 5–9 i SS-INSTA 800-1 om visuell kontroll, och kunskap om instrumentella mätmetoder som anges i SS-INSTA 800-1 bilaga B. I tillägg till detta omfattar kunskapsnivå 3 ingående kunskap om de statistiska förutsättningarna för kvalitetsmätning. I praktiken innebär detta hur ofta en kontroll måste ske, provtagningsplan och urvalsmetod osv. Denna kunskapsnivå är till för personer som utför kontroller, t.ex. arbetsledare, kontrollanter och konsulter med ansvar för bedömningar.

5.1.5 Kunskapsnivå 4

Kunskapsnivå 4 innebär ingående kunskap om hela standarden, för att därigenom kunna ta fram upphandlingsdokument och anbud, genomföra bedömningar så väl visuellt som instrumentellt, rapportera resultat och använda detta för att justera städarbetet osv. Denna kunskapsnivå gäller för planerare hos leverantörer av städtjänster och beställarens kontaktperson för städtjänster, eller den konsult som anlitas av beställaren för att ta fram upphandlingsdokument.

6 Inhämta kunskap

Kunskap om standarden kan erhållas genom självstudier eller en kurs. Kunskapsnivåer 3 och 4 kan endast erhållas genom att delta i en kurs eller genom ingående självstudier och praktisk användning av hela SS-INSTA 800-serien.

7 Bibehållande av kunskap

Kunskapsnivåer 3 och 4 ska upprätthållas genom praktisk användning av SS-INSTA 800-serien eller genom ytterligare kurser.

8 Dokumentation av kunskap

Kunskapsnivåer 3 och 4 ska dokumenteras med intyg från slutförda kurser, certifikat eller motsvarande dokumentation som utfärdats av ett fristående certifieringsorgan. Upprätthållande av kunskap ska dokumenteras regelbundet.



Globala lösningar för ett smartare samhälle

SIS är en del av ISO och CEN som är nätverk av experter som arbetar med att skapa internationella standarder. Hos oss kan aktörer ta initiativ och samverka för best practice som främjar Sveriges konkurrenskraft och ger smart och hållbar samhällsutveckling. SIS samverkar med alla delar av det svenska samhället, som till exempel industri, akademi, offentlig sektor och frivilligorganisationer.

SIS projektleder det svenska arbetet med att ta fram standarder. Vi verkar för ökat svenskt inflytande i internationella samarbeten och för att best practice sprids och tillämpas i Sverige. Vi erbjuder också utbildningar, tjänster och produkter som hjälper våra kunder att utveckla sina verksamheter och skapa samhällsnytta med hjälp av standarder.

Vill du veta mer eller bidra till att skapa smarta globala lösningar, kontakta oss per telefon eller besök sis.se

Svenska institutet för standarder
104 31 Stockholm
Tel 08 - 555 523 10
kundservice@sis.se
sis.se