

SVENSK STANDARD

SS 62 78 01:2006

Fastställt/Approved: 2006-03-29

Publicerad/Published: maj 2006

Utgåva/Edition: 2

Språk/Language: svenska/Swedish

ICS: 03.080.20

Städskvalitet – System för fastställande och bedömning av städskvalitet

Cleaning quality – System for the establishment and assessment of cleaning quality



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE

Hitta rätt produkt och ett leveranssätt som passar dig

Standarder

Genom att följa gällande standard både effektiviserar och säkrar du ditt arbete. Många standarder ingår dessutom ofta i paket.

Tjänster

Abonnemang är tjänsten där vi uppdaterar dig med aktuella standarder när förändringar sker på dem du valt att abonnera på. På så sätt är du säker på att du alltid arbetar efter rätt utgåva.

e-nav är vår online-tjänst som ger dig och dina kollegor tillgång till standarder ni valt att abonnera på dygnet runt. Med e-nav kan samma standard användas av flera personer samtidigt.

Leveranssätt

Du väljer hur du vill ha dina standarder levererade. Vi kan erbjuda dig dem på papper och som pdf.

Andra produkter

Vi har böcker som underlättar arbetet att följa en standard. Med våra böcker får du ökad förståelse för hur standarder ska följas och vilka fördelar den ger dig i ditt arbete. Vi tar fram många egna publikationer och fungerar även som återförsäljare. Det gör att du hos oss kan hitta över 500 unika titlar. Vi har även tekniska rapporter, specifikationer och "workshop agreement".

Matriser är en översikt på standarder och handböcker som bör läsas tillsammans. De finns på sis.se och ger dig en bra bild över hur olika produkter hör ihop.

Standardiseringsprojekt

Du kan påverka innehållet i framtida standarder genom att delta i någon av SIS ca 400 Tekniska Kommittéer.

Find the right product and the type of delivery that suits you

Standards

By complying with current standards, you can make your work more efficient and ensure reliability. Also, several of the standards are often supplied in packages.

Services

Subscription is the service that keeps you up to date with current standards when changes occur in the ones you have chosen to subscribe to. This ensures that you are always working with the right edition.

e-nav is our online service that gives you and your colleagues access to the standards you subscribe to 24 hours a day. With e-nav, the same standards can be used by several people at once.

Type of delivery

You choose how you want your standards delivered. We can supply them both on paper and as PDF files.

Other products

We have books that facilitate standards compliance. They make it easier to understand how compliance works and how this benefits you in your operation. We produce many publications of our own, and also act as retailers. This means that we have more than 500 unique titles for you to choose from. We also have technical reports, specifications and workshop agreements.

Matrices, listed at sis.se, provide an overview of which publications belong together.

Standardisation project

You can influence the content of future standards by taking part in one or other of SIS's 400 or so Technical Committees.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00.

Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), tel +46 8 555 520 00.

Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

SIS Förlag AB, SE 118 80 Stockholm, Sweden. Tel: +46 8 555 523 10. Fax: +46 8 555 523 11.

E-mail: sis.sales@sis.se Internet: www.sis.se

Innehåll

	Sida
Förord	3
Orientering	4
1 Omfattning	5
1.1 Allmänt	5
1.2 Huvudprinciper för visuell kontroll. Översikt	5
2 Normativa hänvisningar	9
3 Termer och definitioner	9
4 Beskrivning av systemet baserat på visuell kontroll	11
4.1 Systemets uppbyggnad	11
4.1.1 Föreningssgrupper	11
4.1.2 Indelning i kontrollenheter	12
4.1.3 Kvalitetsnivåer	12
4.1.4 Tilläggskrav	13
4.2 Metod för utvärdering av städkvaliteten	13
4.2.1 Bedömning av smuts i Föreningssgrupp 1	14
4.2.2 Bedömning av smuts i Föreningssgrupp 2	14
4.2.3 Utvärdering	14
4.2.4 Registrering av resultatet	14
4.2.5 Vem kan utföra utvärderingen?	14
4.3 Systemets användning för kontroll av uppnådd städkvalitet	14
4.3.1 Förutsättningar för användning av kontrollsystemet	14
4.3.1.1 Krav på städavtalet	15
4.3.2 Statistiska förutsättningar för kontroll	15
4.3.2.1 Kvalitetsgräns för acceptans – AQL	16
4.3.3 Praktisk användning av provtagningsmetoden	16
4.3.3.1 Normal, skärpt och reducerad kontroll	16
4.3.3.2 Kontroll vid start	16
4.3.3.3 Fortsättning på kontrollen	16
4.3.3.4 Övergång från normal kontroll till skärpt kontroll	16
4.3.3.5 Övergång från skärpt kontroll till normal kontroll	16
4.3.3.6 Övergång från normal kontroll till reducerad kontroll	17
4.3.3.7 Övergång från reducerad kontroll till normal kontroll	17
4.3.3.8 Avbruten kontroll	17
4.3.3.9 Översikt av reglerna för ändring av kontroll	17
4.3.3.10 Tabell för provgruppsstorlek vid normal, skärpt och reducerad kontroll	18
4.3.4 Krav på utformning av rapport till kunden	18
Bilaga A (informativ) Exempel på blankett för kvalitetsprofiler	19
Bilaga B (informativ) Exempel på blankett för utvärdering av städkvalitet	20
Bilaga C (informativ) Exempel på kontrollrapport för kvalitetsprofiler	21
Bilaga D (informativ) Mätningar med instrument	21

Förord

Denna standard har tillkommit i samarbete mellan representanter för bl.a. städföretag, offentliga och privata fastighetsägare, arbetsgivarorganisationer, statliga myndigheter, forskningsinstitut och fackföreningar i Danmark, Sverige och Norge. Beslut att utarbeta en gemensam nordisk standard för ett mätsystem för att beskriva och utvärdera städ kvalitet togs efter att den europeiska standardiseringskommittén CEN/TC 328 *Standard Measuring System for Cleaning Performance* beslutat utarbeta en standard för ett ramverk till denna typ av standarder.

Standarden publicerades första gången år 2000 och efter det att standarden har använts några år har behovet av en redaktionell omarbetning resulterat i föreliggande andra utgåva.

Denna standard är identisk i Danmark, Sverige och Norge med enskilda nationella anmärkningar. Den danska versionen är kompletterad med ytterligare tre AQL-värden och innefattar därför fler termer och definitioner.

Svensk ANM. Svenska anmärkningar finns i avsnitten 1.1, 4.2.5 och D.6.2.

SS 62 78 01:2006

Orientering

Denna standard beskriver ett system för fastställande och bedömning av städkvalitet.

Standarden SS 62 78 01 utgör en gemensam grund för att underlätta samarbetet och kommunikationen mellan kunder och leverantörer, och därmed minskas risken för missförstånd.

- Standarden ger möjlighet för entydig dokumentation av den på förhand fastställda kvaliteten.
- Standarden ger leverantören möjlighet att kontrollera att den avtalade kvaliteten har uppnåtts.
- Standarden ger medarbetarna möjlighet att kontrollera eget arbete efter fastlagda kvalitetsprofiler. Medarbetaren får genom standarden möjlighet att bedöma egen arbetsinsats.
- Standarden ger möjlighet för kunden att på ett entydigt sätt specificera sina kvalitetskrav.
- Standarden ger möjlighet att informera användarna av lokalerna om vilken städkvalitet de kan förvänta sig.
- Standarden innehåller objektiva mätkriterier för att undvika tveksamhet om vilken kvalitet som är aktuell.
- Standarden underlättar för kunden att jämföra offerter och för leverantören att utforma offerter eftersom kvalitetskraven definieras entydigt.

1 Omfattning

1.1 Allmänt

Denna standard beskriver ett system för fastställande och bedömning av städkvalitet. Standarden bygger på överordnade krav fastställda i EN 13549.

Standarden beskriver två huvudprinciper; visuell kontroll, se avsnitt 4, och kontroll med mätinstrument, se bilaga D. För ett visst städuppdrag kan det vara aktuellt att använda den ena eller den andra principen eller en kombination av dessa.

Svensk ANM. Om kontroll med mätinstrument avtalas är bilaga D tillämplig.

Var och en av de instrumentella mätmetoderna kan vara ett komplement vid utvärdering av städkvaliteten för speciella typer av lokaler såsom i elektronik-, läkemedels- eller livsmedelsindustrin och i laboratorier, där kunden ställer särskilda kvalitetskrav eller där författningskrav skall uppfyllas. Innemiljön påverkas av damm. Därför kan det vara aktuellt att uppställa särskilda krav. Detta kan göras genom att använda dammätningar. Kunden kan specificera dammätningar, som beskrivs i Bilaga D.1, fristående eller som ett komplement till den visuella kontrollen. Kunden skall specificera när mätningen skall utföras och vilken dammnivå som accepteras enligt tabell D.1.

Systemet kan användas på flera olika sätt:

- För kontroll av uppnådd städkvalitet.
- För utvärdering av nedsmutsning och/eller återsmutsning.
- Som krav i samband med att utföra, beställa och/eller erbjuda en städtjänst.
- För att bedöma vilken städaktivitet som är lämplig för att uppnå en given kvalitetsnivå.
- För att konstatera uppnådd kvalitetsnivå i förhållande till städinsatsen.

Denna standard beskriver systemets användning för fastställande av önskad kvalitet och för kontroll av uppnådd städkvalitet.

Systemet kan användas i alla typer av byggnader och lokaler, t.ex. lokaler i kontorsbyggnader, sjukhus, skolor, förskolor, köpcentra, butiker, industrier, fartyg, bussar, tåg, flyg, hotell och serveringar – oavsett vilken städmetod, frekvens eller system som används. Standarden beskriver det resultat som skall uppnås omedelbart efter utförd städning.

ANM. Standarden omfattar inte mätning och kontroll av städrelaterade serviceuppgifter såsom påfyllning av toalettartiklar, tömning av papperskorgar, hantering av återvinningsmaterial etc.

1.2 Huvudprinciper för visuell kontroll. Översikt.

Standarden bygger på följande huvudprinciper:

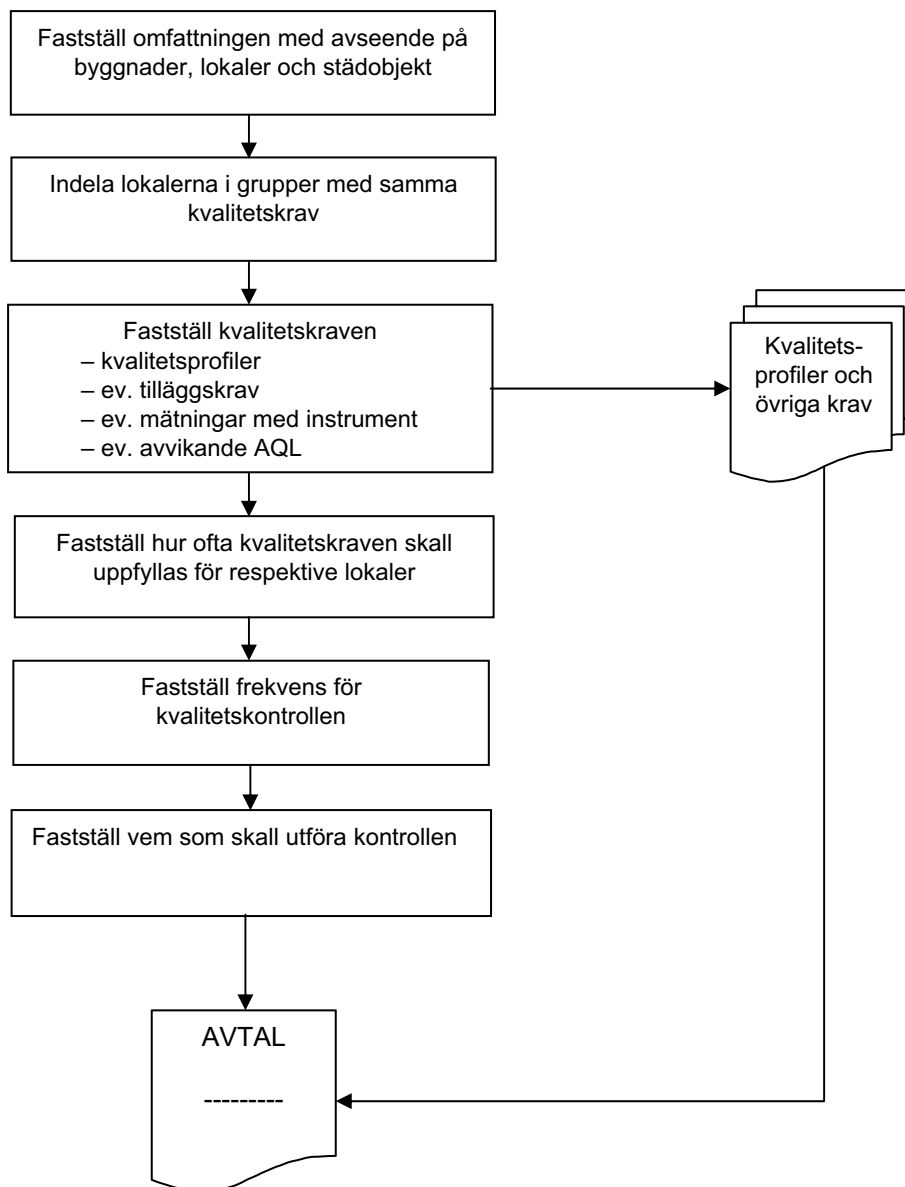
- Beskrivning av 6 olika kvalitetsnivåer där nivå 0 är den lägsta och nivå 5 är den högsta kvalitetsnivån.
- Indelning i 4 objektgrupper; inventarier, väggar, golv och tak.
- Beskrivning av kvalitetsprofiler med upp till 8 kvalitetskrav och eventuella tilläggskrav.
- Indelning i 4 smutstyper; skräp och lös smuts, damm, fläckar och yt-smuts.
- Föroreningarna grupperas i 2 föroreningsgrupper; grupp 1: skräp och lös smuts, damm, fläckar samt grupp 2: yt-smuts.

SS 62 78 01:2006

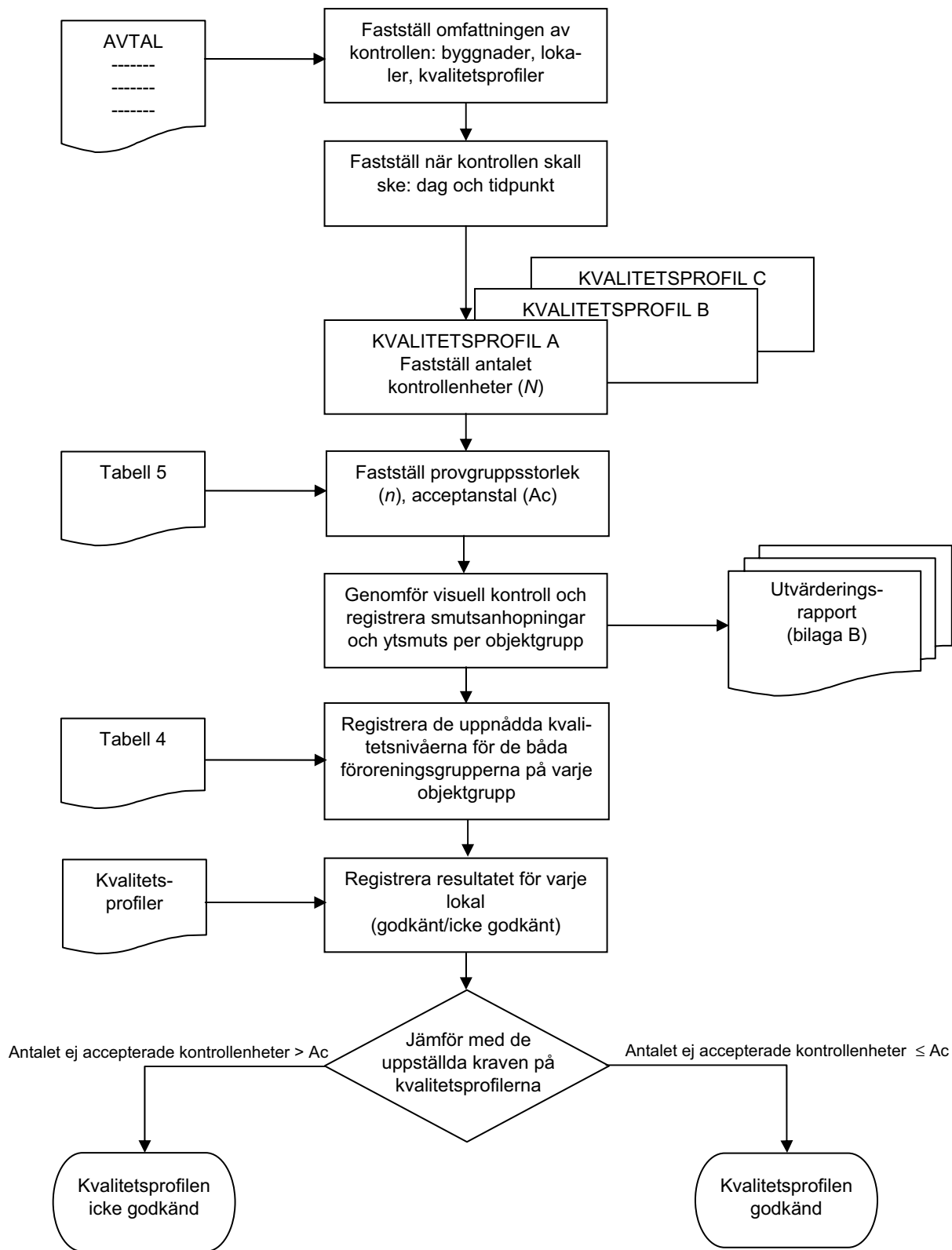
- Föreningssgrupperna bedöms på tillgängliga (Tg) och svårtillgängliga (Stg) ytor.
- Lokalstorleken bestämmer tillåtet antal föreningar; 4 olika storlekar på lokaler tillämpas (mindre eller lika med 15 m², större än 15 m² och mindre eller lika med 35 m², större än 35 m² och mindre eller lika med 60 m², större än 60 m² och upp till 100 m²).
- Kontroll sker efter städning innan lokalen har tagits i bruk.
- Vid kontrollen registreras förekomsten av föreningar för varje objektgrupp.
- Städningen av lokalen godkänns om mängden föreningar inom varje objektgrupp är mindre än eller lika med den som tillåts för respektive kvalitetsnivå.
- Kunden väljer kvalitetsnivå för respektive lokal. Se processschema 1.

ANM. Varje kvalitetsnivå definieras av det antal föreningar som får finnas inom respektive objektgrupper efter utförd städning. Hänsyn tas till om smutsanhopningarna finns på en tillgänglig eller svårtillgänglig yta.

- Kontrollen skall utföras minst en gång per kvartal i form av provtagningskontroll (stickprovskontroll). Se processschema 2. Resultatet av provtagningen skall alltid dokumenteras och ges som information till kunden. Ett exempel på en blankett för detta visas i bilaga C.



Processchema 1 – Fastställande av kvalitetskrav



Processchema 2 – Bedömning av uppnådd städskvalitet

2 Normativa hänvisningar

I denna standard hänvisas till följande standarder:

SS-EN 13549, utgåva 1 (2001) (DS/EN 13549:2001) (NS-EN 13549, utgåva 1 (2001))	Städtjänster – Grundläggande krav och rekommendationer för kvalitetsmätningssystem
SS-ISO 2859-1:1999+Cor 1:2001	Provtagningsmetoder för attributkontroll – Del 1: Provtagningsplaner med acceptabel kvalitetsnivå (AQL) som ingångsvärde för kontroll av följd av partier
ISO 3534-2:1993	Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Statistical quality control

3 Termer och definitioner

I denna standard gäller följande termer och definitioner:

3.1

Föroreningar

3.1.1

skräp

föroreningar som kan plockas upp

Exempel: Pappersbitar, löv och cigarettfimpar.

ANM. I denna standard behandlas "skräp" och "lös smuts" som en enda smutstyp, se 4.1.

3.1.2

lös smuts

mindre partiklar som inte lätt kan virvlas upp

Exempel: Grus, sand, jord, aska, fibrer, hår, spindelnät, insekter och smulor.

ANM. I denna standard behandlas "skräp" och "lös smuts" som en enda smutstyp, se 4.1.

3.1.3

damm

fina, mindre partiklar som kan bilda en beläggning på en yta och som kan virvlas upp

3.1.4

fläck

torr fastsittande eller våt förorening som inte orsakats av skador eller bristande byggnadsmässigt underhåll

Exempel: All form av spill oavsett storlek (blod, sekret, exkret, kaffe, läsk, olja m.m.), ränder, nedtrampade tuggummin, klackmärken och fingeravtryck.

3.1.5

ytsmuts

torra fastsittande eller våta föroreningar på ej avgränsade områden och inte orsakade av skador eller bristande byggnadsmässigt underhåll

Exempel: Anhopade eller nedtrampade föroreningar, kalk- och rostbeläggningar, fet smuts, rengöringsmedel, nikotin samt klackmärken och fingeravtryck i större omfattning och ojämnheter i ytbeläggningar.

ANM. Spill eller damm är inte ytsmuts. Större förekomst av spill räknas alltid som anhopning av fläckar.