

SVENSK STANDARD

SS 627801:2012



Fastställt/Approved: 2012-02-07

Publicerad/Published: 2012-02-28 (Korrigerad version/Corrected version Januari 2013)

Utgåva/Edition: 3

Språk/Language: svenska/Swedish

ICS: 03.080.20

Städkvalitet – System för fastställande och bedömning av städkvalitet

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

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-84907>

Standarder får världen att fungera

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.

Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på www.sis.se eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.



Standards make the world go round

SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.

Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit www.sis.se or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Denna standard ersätter SS 627801:2006, utgåva 2.

This standard supersedes the Swedish Standard SS 627801:2006, edition 2.

Denna korrigerade version innehåller följande ändringar /
This corrected version contains the following corrections:

Processchema 2, sid. 11 är utbytt.

Tabell 1, sid. 12, första och tredje raden ändrade.

Tabell 6, sid. 21, rubrikerna rad 2 är ändrade.

© 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.

Uppllysningar 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 uppllysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén för Kvalitet i städning, 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.

SS 627801:2012 (Sv)

Innehåll

	Sida
Förord	4
Orientering.....	5
1 Omfattning.....	6
2 Normativa hänvisningar.....	6
3 Termer och definitioner	7
3.1 föroreningar	7
3.2 smutsanhopning	7
3.3 tillgänglig yta (Tg)	7
3.4 svårtillgänglig yta (Stg)	7
3.5 objektgrupp	8
3.6 kontrollenhet (KE).....	8
3.7 kvalitetsprofil	8
3.8 kvalitetsgräns för acceptans AQL, (acceptance quality limit).....	8
3.9 parti	8
3.10 partistorlek (N)	8
3.11 provgruppsstorlek (n).....	8
3.12 acceptanstal (Ac).....	8
3.13 avvisningstal (Re)	8
3.14 provtagningsplan	9
3.15 avtal	9
4 Principer och processer	9
4.1 huvudprinciper för visuell kontroll	9
5 Beskrivning av systemet baserad på visuell kontroll.....	11
5.1 Systemets uppbyggnad	11
5.1.1 Föroreningsgrupper	12
5.1.2 Indelning i kontrollenheter	13
5.1.3 Kvalitetsnivåer	13
5.1.4 Tilläggskrav.....	15
5.1.5 Kvalitetsprofil	15
6 Utvärdering av städkvaliteten	15
6.1 Metod för utvärdering av städkvaliteten	15
6.1.1 Bedömning av smuts i Föroreningsgrupp 1.....	15
6.1.2 Bedömning av smuts i Föroreningsgrupp 2.....	15
6.1.3 Utvärdering av kontrollenheten.....	15
6.1.4 Utvärdering av kontrollen.....	15
7 Metoder och villkor för kontroll	16
7.1 Genomförande av kontroll	16
7.1.1 Visuell kontroll	16
7.1.2 Registrering av resultatet.....	16
7.1.3 Vem kan utföra utvärderingen/kontrollen?	16
7.2 Systemets användning för kontroll av uppnådd städkvalitet	16
7.2.1 Förutsättningar för användning av kontrollsystemet	16
7.2.1.1 Krav på städavtalet.....	17
7.2.2 Statistiska förutsättningar för kontroll	17
7.2.2.1 Kontrollmetod	18
7.2.2.2 Val av kontrollenheter.....	18
7.2.2.3 Enkel eller dubbel provtagningskontroll.....	18
7.2.2.4 Ej godkända partier – en ytterligare provtagning.....	19

7.2.2.5 Avbrytande av kontroll.....	19
7.2.3 Praktisk användning av urvalsmetoder	19
8 Krav på utformning av rapport	22
Bilaga A (normativ) Certifieringskrav	23
Bilaga B (normativ) Kompetenskrav för att använda SS 627801	25
Bilaga C (informativ) Rekommendationer avseende kontroller	27
Bilaga D (informativ) Mätningar med instrument.....	29
Bilaga E (informativ) Kvalitetsprofiler.....	69
Bilaga F (informativ) Utvärderingsschema.....	70
Bilaga G (informativ) Exempel på kontrollrapport för lokaler med olika kvalitetsprofiler.....	71

SS 627801:2012 (Sv)

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, Finland, Sverige och Norge. Beslut togs att utarbeta en gemensam nordisk standard för ett mät-system för att beskriva och värdera städskvalitet. Grunden för detta är den europeiska standardiseringskommitténs CEN/TC 328 *Standard Measuring System for Cleaning Performance* beslut att utarbeta en standard för ett ramverk till denna typ av standarder.

Jämfört med den tidigare versionen av standarden så är de viktigaste förändringarna i denna tredje version:

- Riktlinjer hur man kontrollerar städskvaliteten direkt efter städningen har slutförts (se avsnitt 7.2.1 och bilaga C)
- Riktlinjer hur man kontrollerar städskvaliteten i rum större än 100 m² som inte kan indelas i mindre naturliga enheter (se avsnitt 5.1.2)
- En ny och mer flexibel statistikmetod för genomförandet av kontrollerna (se avsnitt 7.2.2)
- Möjligheten att använda standarden som bas för certifiering (se bilaga A och B)
- Förbättrade utvärderingsblanketter.

Standarden publicerades första gången år 2000 och efter det att standarden har reviderats 2006 och 2010 föreligger nu denna tredje utgåva.

Svensk anmärkning, **Svensk ANM.**, finns i avsnitt 5.1, tabell 2, D.5.9, Exempel på rapportblankett – Mätning av statisk elektricitet, samt D.6.9 och Exempel på rapportblankett – Mätning av ledningsförmåga.

Orientering

Denna standard är identisk i Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige. Den gemensamma nordiska beteckningen är INSTA 800. Om tvist uppstår vid tolkning av denna standard gäller den engelska språkversionen.

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

Standarden SS 627801 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 städskvalitet 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.

SS 627801:2012 (Sv)

1 Omfattning

Denna standard beskriver ett system för fastställande och bedömning av städskvalitet. Standarden bygger på överordnade krav fastställda i SS-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.

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

Systemet kan användas på flera olika sätt:

- För kontroll av uppnådd städskvalitet
- 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 städskvalitet.

Systemet kan användas i alla typer av byggnader och lokaler, till exempel lokaler i kontorsbyggnader, sjukhus, skolor, förskolor, köpcentra, butiker, industrier, fartyg, bussar, tåg, flyg, hotell och restauranger – oavsett vilken städmetod, frekvens eller system som används. Standarden beskriver det resultat som ska 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. Om dessa serviceuppgifter ska utföras ska det framgå i avtalet hur dessa uppgifter ska bedömas.

2 Normativa hänvisningar

I denna standard hänvisas till följande standarder:

SS-EN 13549, utg.1, *Städtjänster – Grundläggande krav och rekommendationer för kvalitetsmätningssystem* (EN 13549:2001)

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*

INSTA 810:2010, *Cleaning services – Requirements and recommendations for the provision of cleaning services*

EN ISO/IEC 17021:2011, *Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*

EN ISO/IEC 17024:2003, *Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons*

DSF 2451-10: 2010, *Infection control in the health care sector – Requirements for cleaning*

3 Termer och definitioner

I denna standard gäller följande termer och definitioner:

3.1 föroreningar

3.1.1

skräp

föroreningar som kan plockas upp

3.1.2

lös smuts

mindre partiklar som inte lätt kan virvlas upp

EXEMPEL Pappersbitar och löv.

ANM. I denna standard behandlas "skräp" och "lös smuts" som en enda smutstyp, se avsnitt 5.1.1.

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.), 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 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.

3.2 smutsanhopning

förekomst av samma smutstyp inom en avgränsad yta av 0,5 x 0,5 m på en objektgrupp (inventarier, väggar, golv eller tak)

ANM. 1 Om föroreningarna är av samma smutstyp på en större yta på ett enskilt objekt ska föroreningarna räknas som en enda smutsanhopning per 0,5 x 0,5 m på objektet. Exempel: Fläckar på en yta.

ANM. 2 Föroreningar på avlånga ytor som utgör en naturlig enhet, t. ex. golvlister eller möbelunderrederna, räknas som en enda smutsanhopning. Dock får längd x bredd maximalt utgöra 0,25 m² (till exempel 1 cm x 25 m eller 10 cm x 2,5 m).

3.3 tillgänglig yta (Tg)

direkt fri yta oavsett storlek

3.4 svårtillgänglig yta (Stg)

yta som inte är direkt fri

ANM. Se tabell 1 i avsnitt 5.1.

SS 627801:2012 (Sv)

3.5 objektgrupp

grupp av olika städytor enligt tabell 2 i avsnitt 5.1

3.6 kontrollenhet (KE)

lokal eller del av en lokal med en storlek upp till 100 m²

ANM. Lokaler större än 100 m² uppdelas i mindre kontrollenheter. Se avsnitt 5.1.2.

3.7 kvalitetsprofil

avtalad kvalitet i en given kontrollenhet

ANM. Se avsnitt 5.1.1 för de två föroreningsgrupperna inom var och en av de fyra objektgrupperna.

3.8 kvalitetsgräns för acceptans AQL, (acceptance quality limit)

minsta tolerabla processgenomsnittet då en obruten följd av partier framläggs för acceptansprovtagning (ISO 2859-1).

ANM. AQL anger den acceptabla kvalitetsnivån, definierad som undre gränsen för den städskvalitet som just kan anses tillräckligt god.

EXEMPEL AQL = 4% betyder att det accepteras att 4 av 100 kontrollenheter i ett tillfälligt provuttag i genomsnitt ej uppfyller den avtalade kvalitetsnivån.

3.9 parti

bestämt antal kontrollenheter som omfattas av uppdraget

ANM. Ett parti kan bestå av alla kontrollenheter eller utvalda delar såsom, byggnader, objektgrupper eller kvalitetsprofiler.

3.10 partistorlek (N)

antal kontrollenheter med samma kvalitetsprofil

3.11 provgruppsstorlek (n)

antal kontrollenheter med samma kvalitetsprofil som enligt provtagningsplanen ska utväljas för provtagningskontroll

3.12 acceptanstal (Ac)

högsta antal avvikande enheter, dvs. antalet kontrollenheter, som tillåts att ej uppfylla den avtalade kvalitetsprofilen

EXEMPEL Om man vill kontrollera 13 lokaler och $Ac = 1$, så får en av de kontrollerade lokalerna underkännas, och det samlade resultatet av provtagningen är ändå godkänt.

3.13 avvisningstal (Re)

minsta antalet avvikande kontrollenheter i en provgruppsstorlek som leder till avvisning av provgruppen

3.14 provtagningsplan

särskild plan som anger det antal kontrollenheter i ett parti som ska kontrolleras

3.15 avtal

avtal som ingåtts mellan beställare och leverantör i så väl privat som offentlig regi om städning och eventuella städrelaterade serviceuppgifter

4 Principer och processer

4.1 huvudprinciper för visuell kontroll

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
- Föroreningsgrupperna bedöms på tillgängliga (Tg) och svårtillgängliga (Stg) ytor
- Lokalstorleken bestämmer tillåtet antal föroreningar; 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 efter städning innan lokalen har tagits i bruk
- Vid kontrollen registreras förekomsten av föroreningar för varje objektgrupp
- Städningen av lokalen godkänns om mängden föroreningar inom varje objektgrupp är mindre än eller lika med den som tillåts för respektive kvalitetsnivå

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

- Bestäm kvalitetsnivå för respektive lokal. Se processschema 1
- Kontrollen ska utföras minst en gång per kvartal i form av provtagningskontroll (stickprovskontroll). Se processschema 2
- Resultatet av provtagningen ska alltid dokumenteras och ges som information till kunden. Ett exempel på en blankett för detta visas i bilaga G.