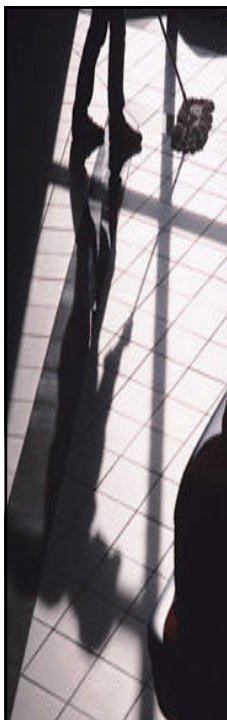




## DS-INSTA 800

### Kontrakter på kvalitetsbaserede ydelser

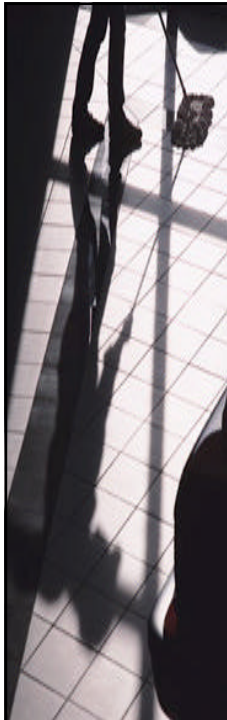
Udarbejdet af Britta Hansen 12.12.06  
Dansk Cleaning Service  
København lufthavn syd  
2791 Dragør



### Formål med INSTA 800

---

- Formålet med INSTA 800 er at beskrive et kvalitetssystem til vurdering af rengøringskvalitet



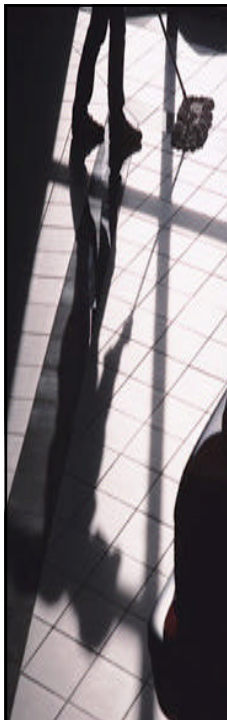
## Hovedprincipperne

---

INSTA 800 beskriver to hovedprincipper:

- Visuel kontrol
- Objektive målinger

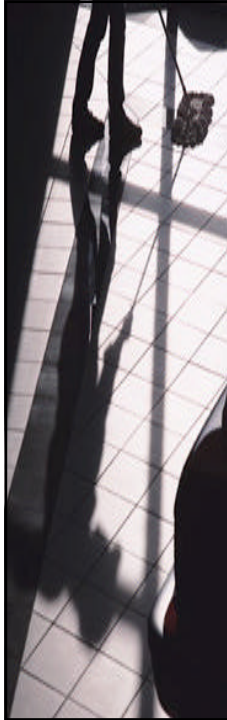
For et konkret rengøringsarbejde kan det være aktuelt at benytte det ene eller det andet princip eller en blanding af disse.



## Anvendelsesområde - 2

---

- INSTA 800 beskriver udelukkende systemets anvendelse som kontrol af den opnåede rengøringskvalitet
- Omfatter ikke måling og vurdering af rengøringsrelaterede serviceopgaver
- Omfanget af, og kriterier for måling og vurdering af dette fastlægges i aftalegrundlaget.

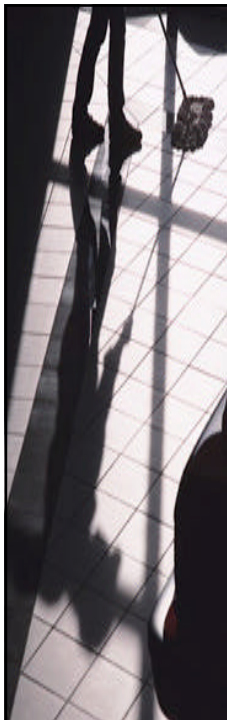


## Opbygning af INSTA 800

---

### Definitioner:

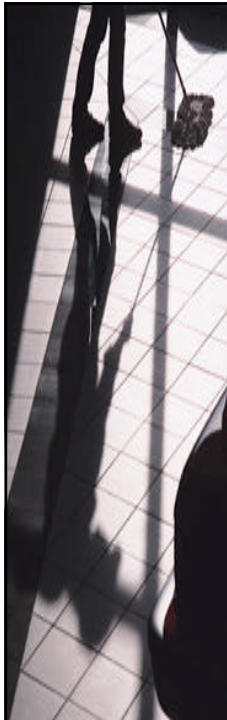
- Objektgrupper
- Urenheder
  - samlinger
- Tilgængelighed
- Lokalestørrelser
- Kvalitetsniveauer



## Definition af objektgrupper

---

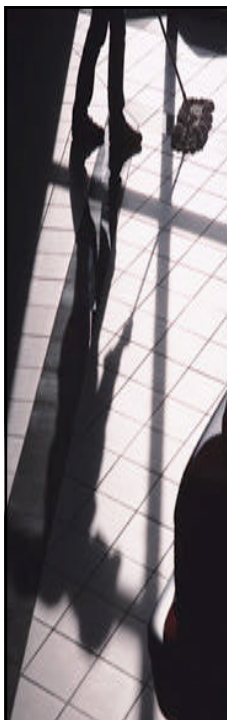
- Opdeling i 4 grupper:
  - Inventar
  - Vægge
  - Gulv
  - Loft



## Definition af urenheder

---

- Opdeling i 2 grupper af snavstyper
- Gruppe 1:
  - Affald / løst snavs
  - Støv
  - Pletter
- Gruppe 2:
  - Fladesnavs



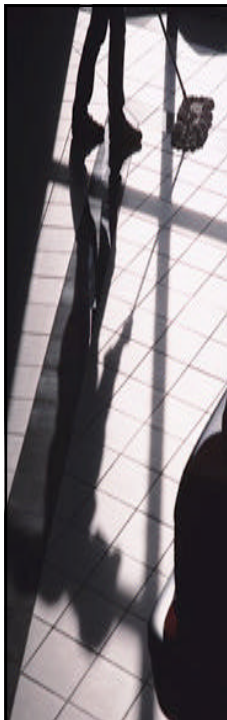
## Definition af tilgængelighed

---

### **Tilgængelige steder:**

*Ved tilgængelige steder forstås:*

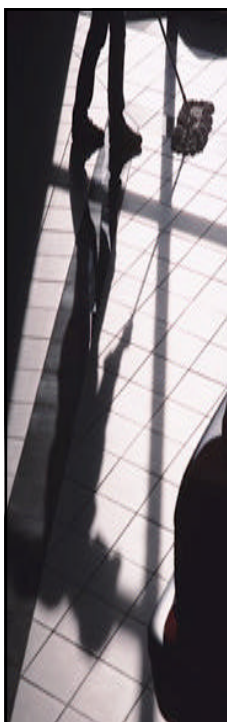
- Umiddelbart frie flader uanset størrelse



## Svært tilgængelige steder

---

- Steder, der ikke er umiddelbart frie eller let tilgængelige, f.eks. bag radiatorer, mellem ledninger m.v.
- Vandrette flader på reoler, borde, skriveborde m.m. hvor de tilgængelige flader er mindre end 20 cm x 30 cm (ca. A4 størrelse eller tilsvarende areal)
- Steder som har u hensigtsmæssig placering af inventar eller høj møbleringsgrad
- Flader hvor højden er over 180 cm (Arbejde der foregår med armene i eller over skulderhøjde, steder der kræver, at man står på noget).
- Steder hvor arbejdet udføres med mere end 1 meters afstand fra kroppen. (Arbejde med ryggen foroverbøjet og vredet)
- Steder, hvor arbejdet uanset metode ikke kan udføres uden at bøje mere end 90° i knæled og hofteled.
- Lofter



## Definition af lokalestørrelser

---

Antal samlinger af urenheder indenfor de forskellige kvalitetsniveauer skal sættes i relation til lokalestørrelsen

Der opereres med følgende lokalestørrelser:

- Lokaler til og med 15m<sup>2</sup>
- Lokaler større end 15m<sup>2</sup> til og med 35m<sup>2</sup>
- Lokaler større end 35m<sup>2</sup> til og med 60m<sup>2</sup>
- Lokaler større end 60m<sup>2</sup> til og med 100m<sup>2</sup>

Indtil  
15 m<sup>2</sup>

16 - 35 m<sup>2</sup>

36 - 60 m<sup>2</sup>

61 - 100 m<sup>2</sup>

## Kvalitetsniveauer - 2

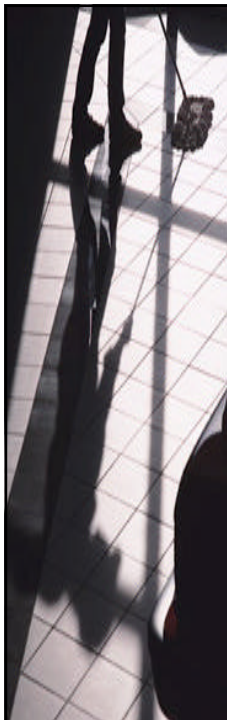
Total antal tilladte samlinger af affald og løst snavs, støv og pletter for hver objektgruppe ved forskellige lokaler eller inspektionsenhedsstørrelser					Fladesnavs, arealandele
Niveau	Lokaler (IE) til og med 15 m <sup>2</sup>	Lokaler(IE) >15 til og med 35 m <sup>2</sup>	Lokaler (IE) >35 til og med 60 m <sup>2</sup>	Lokaler (IE) >60 til og med 100 m <sup>2</sup>	Lokaler (IE) fra 0 - 100 m <sup>2</sup>
<b>0</b>	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1
<b>1</b>	Tg.: 10 Stg.: ubg	Tg.: 12 Stg.: ubg	Tg.: 18 Stg.: ubg	Tg.: 24 Stg.: ubg	Tg.: 75 % Stg.: 75%
<b>2</b>	Tg.: 7 Stg.: 8	Tg.: 8 Stg.: 10	Tg.: 13 Stg.: 15	Tg.: 18 Stg.: 20	Tg.: 50% Stg.: 50%
<b>3</b>	Tg.: 5 Stg.: 6	Tg.: 6 Stg.: 8	Tg.: 9 Stg.: 12	Tg.: 12 Stg.: 18	Tg.: 25% Stg.: 25%
<b>4</b>	Tg.: 2 Stg.: 3	Tg.: 3 Stg.: 5	Tg.: 5 Stg.: 6	Tg.: 7 Stg.: 8	Tg.: 10% Stg.: 10%
<b>5</b>	Tg.: 1 Stg.: 1	Tg.: 1 Stg.: 2	Tg.: 2 Stg.: 4	Tg.: 4 Stg.: 6	Tg.: 0% Stg.: 0%

1) De i rubrikken anførte tal er det maksimale antal tilladte samlinger af urenheder for de pågældende niveauer  
 ubg: ubegrænset  
 Tg.: tilgængelige steder  
 Stg.: svært tilgængelige steder  
 IE: Inspektionsenhed

## Kvalitetsprofil

### Fastlæggelse af kvalitetsniveauer

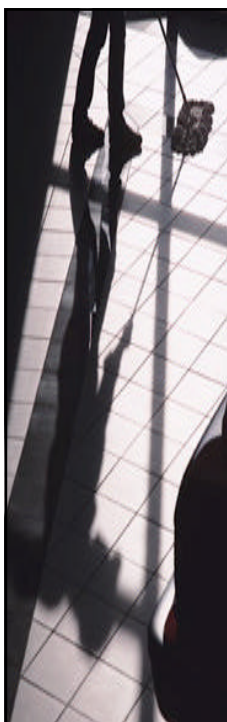
Kunde:	Lokale grupper:					Lokale grupper:					Lokale grupper:					Lokale grupper:					Bemærkninger:	
Adresse:																						
INVENTAR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Affald/løst snavs																						
Støv - pletter																						
Fladesnavs																						
<b>VÆGGE</b>																						
Affald/løst snavs																						
Støv - pletter																						
Fladesnavs																						
<b>GULV</b>																						
Affald/løst snavs																						
Støv - pletter																						
Fladesnavs																						
<b>LOFT</b>																						
Affald/løst snavs																						
Støv - pletter																						
Fladesnavs																						



## Skema til kvalitetsvurdering

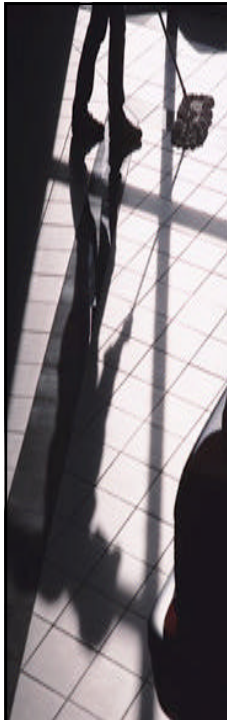
Lokalenr.:		Lokale størrelse:											
Objekt-gruppe	Affald & løst snavs		Støv		Pletter		Total antal urenheder			Fladesnavs i %			
	Tg.	Stg.	Tg.	Stg.	Tg.	Stg.	Tg.	Stg.	Niveau	Tg.	Stg.	Niveau	
Inventar													
Vægge													
Gulv													
Loft													
Bemærkninger:													

Ved vurderingen foretages en optælling af antal samlinger af urenheder indenfor såvel tilgængelige som svært tilgængelige steder på de forskellige objektgrupper



## Hvem fortager vurderingen ?

- Rengøringspersonalet selv som kontrol af udført arbejde
- Rengøringspersonale og arbejdsledere alene eller i samarbejde med kunden eller den som kunden udpeger
- Afhængigt af aftalegrundlaget
- Minimum 4 gange årligt for at opfylde INSTA 800, dog mindst en kontrol pr. kvartal for at sikre den leverede kvalitet over en given periode.
- Antallet af kontroller kan være større, i givet fald skal dette fastlægges i aftalegrundlaget eller efterfølgende aftales med kunden

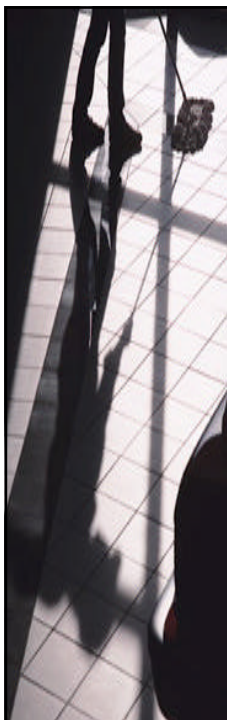


## Krav til aftalegrundlaget

---

Det skal klart fremgå hvad der er omfattet af kontrollen. Derfor skal følgende forhold fastlægges i aftalegrundlaget:

- ? Hvilke bygninger, lokaler og opdeling af inspektionsenheder, der er omfattet af aftalegrundlaget;
- ? Omfanget af rengøring inden for de enkelte objektgrupper;
- ? Kvalitetsprofiler for lokaletyper og objektgrupper. Kvalitetsprofiler kan fastlægges specifikt for de enkelte lokaletyper/lokaler.

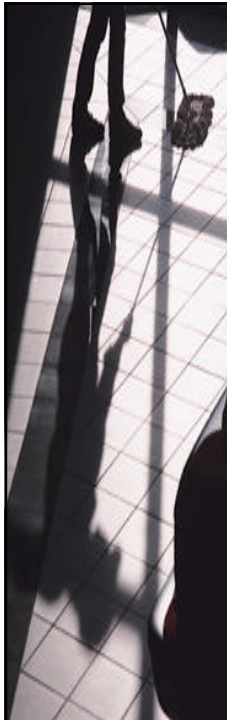


## Hvordan foretages vurdering ?

---

- Visuelt ved almindelig færdsel rundt i lokalet/inspektionsenheden med besigtigelse af alle overflader, der er omfattet af aftalegrundlaget
- I tvivlstilfælde er det tilladt at anvende en mekanisk metode for at vurdere, om fejl skyldes manglende bygningsmæssig vedligeholdelse
- Der optælles antal samlinger indenfor de forskellige snavstyper på såvel tilgængelig som svært tilgængelig steder på de forskellige objektgrupper

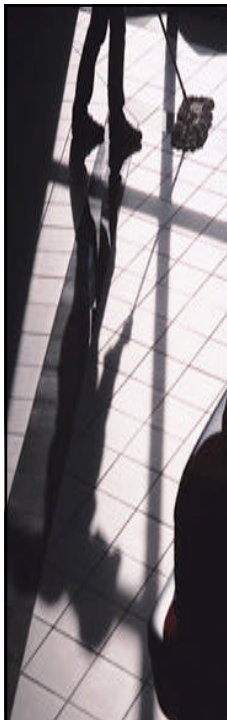




## Hvordan foretages vurdering ?

---

- Ved vurdering af høje flader er det tilladt at anvende stige eller lignende.
- Vurderingen foretages på lokaleniveau
- Vurderingen foretages umiddelbart efter endt rengøring eller senest inden lokalet tages i brug
- Nærmere procedurer for afvigelser aftales med kunden indefor følgende alternativer:
  - Forlængelse af kontrolperioden
  - Mindre tilfældig prøveudtagning
  - En kombination af disse

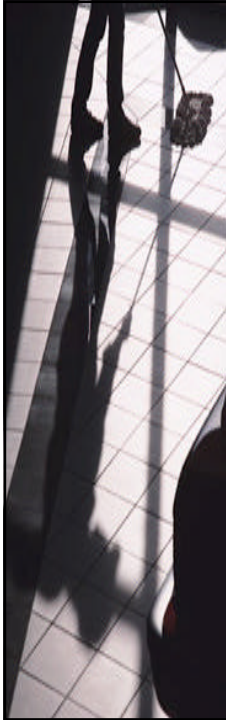


## Krav til aftalegrundlaget - 2

---

Hvis kunden ønsker at stille specielle krav til en eller flere urenhedstyper, skal dette fremgå af aftalegrundlaget og kvalitetskriterierne angives særskilt:

Eksempel: Det kan være kunder som af indeklimahensyn vil stille specielle krav til støv, eller som af andre æstetiske eller hygiejniske hensyn vil stille specielle krav til pletter.



## Krav til aftalegrundlaget - 3

---

- ? Omfanget af rengøringsrelaterede serviceopgaver og kriterier for måling af disses kvalitet;
- ? Fastlæggelse af AQL for de enkelte kvalitetsprofiler for normal kontrol;
- ? Hvem der foretager kontrollen, og tidspunktet i forhold til rengøringstidspunktet;
- ? Omfang og hyppighed af kontrollen;
- ? Når objektive målemetoder anvendes, skal arten, omfanget, hyppigheden og ønskede niveauer klart fremgå.