

**KORISTUSE KVALITEEDI KOKKU LEPPIMINE JA
HINDAMINE**

Cleaning quality

System for establishing and assessing cleaning quality

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- koostatud esimest korda;
- jõustunud sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2012. aasta veebruarikuu numbris.

Standardi koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 36 „Kinnisvara korrashoid“, standardi koostamist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on koostanud töörühm koosseisus:

Helge Alt	OÜ Puhastusekspert, töögrupi juht
Jüri Kröönström	MTÜ EKHHL
Jaanika Tõnnisson	AS ISS Eesti
Erik Badendick	OÜ SOL Eesti
Inge Barkala	OÜ Kinnisvarateenindus
Peep Jürmann	SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla
Remo Reinsalu	AS Riigi Kinnisvara
Kadri Kaarlep	AS Tallink

Standardi on heaks kiitnud EVS/TK 36.

Standard EVS 914 on koostatud Põhjamaade standardi INSTA 800:2010 põhjal.

See standard on sündinud Taani, Soome, Norra, Islandi ja Rootsi koristusvaldkonna töövõtjate, avaliku ja erasektori kinnisvaraomanike, tööandjate liitude, teadusinstituutide ning ametiühingute esindajate koostööna. Otsus koostada Põhjamaade ühine standard koristustööde kvaliteedi kirjeldamiseks ja hindamiseks tehti pärast seda, kui Euroopa Standardimiskomitee CEN/TC 328 „Koristustööde kvaliteedi standardne mõõdistussüsteem“ otsustas koostada raamstandardi.

Standard on Taanis, Soomes, Islandil, Norras ja Rootsis identne. Standardi INSTA 800:2010 tõlgendus-erimeelsuste korral tuleb lähtuda inglise keeles avaldatud tekstist.

See standard loob ühised alused puhastus- ja koristustööde kvaliteedile ja juhised erinevatele puhtuse mõõtmise viisidele. Standard sobib kasutamiseks

- puhastus- ja koristusteenuse ostmisel, soovitud puhtuse taseme kokku leppimiseks ning teenuse kvaliteedi hindamiseks;
- asutusesiseselt puhtuse nõuete sätestamiseks ning saavutatud puhtusetaseme hindamiseks.

Sellesse standardisse on parandused EVS 914:2012/AC:2013 ja EVS 914:2012/AC:2017 sisse viidud ja tehtud parandused tähistatud vastavalt püstkriipsuga ja topeltpüstkriipsuga lehe välisveerisel.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.080.10

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:
Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
1 KÄSITLUSALA.....	5
2 NORMIVIITED	5
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	6
4 PÕHIMÕTTED JA PROTSESSID	8
4.1 Visuaalse kontrollimise peamised põhimõtted.....	8
5 VISUAALSEL KONTROLLIL PÕHINEVA SÜSTEEMI KIRJELDUS	10
5.1 Süsteemi struktuur.....	10
5.1.1 Mustuse tüübid	11
5.1.2 Kontrollaladesse jaotamine.....	12
5.1.3 Kvaliteeditasemed.....	12
5.1.4 Täiendavad nõuded	13
5.1.5 Kvaliteediprofiil	14
6 KORISTUSTÖÖDE KVALITEEDI HINDAMINE	14
6.1 Koristustööde kvaliteedi hindamise protseduur	14
6.1.1 Hinnangu andmine I rühma mustusele	14
6.1.2 Hinnangu andmine II rühma mustusele	14
6.1.3 Hinnangu andmine kontrollaladele	14
6.1.4 Hinnangu andmine valimile.....	14
7 KONTROLLIMISE PROTSEDUURID JA TINGIMUSED.....	15
7.1 Kontrolli läbiviimine	15
7.1.1 Visuaalne kontrollimine ringkäiguna	15
7.1.2 Tulemuste registreerimine	15
7.1.3 Kes viib läbi hindamise/kontrollimise?	15
7.2 Süsteemi kasutamine koristustööde kvaliteedi kontrollimiseks	15
7.2.1 Süsteemi kasutamise tingimused	15
7.2.2 Statistikingimused kontrolli läbiviimiseks	16
7.2.3 Valimimeetodite rakendamine praktikas	18
8 NÕUDED KVALITEEDIKONTROLI ARUANDELE.....	19
Lisa A (normlisa) Standardile vastavus	21
Lisa B (normlisa) Standardi INSTA 800 rakendamiseks nõutav pädevus.....	23
Lisa C (teatmelisa) Soovitused seoses kontrollimisega	25
Lisa D (teatmelisa) Mõõtevahendid	27
Lisa E (teatmelisa) Kvaliteediprofiilid.....	61
Lisa F (teatmelisa) Hinnanguleht.....	62
Lisa G (teatmelisa) Koristamise kvaliteedi kontrollimise aruande vorm	63

SISSEJUHATUS

Standard kirjeldab siseruumide koristus- ja puhastustööde kvaliteedi kindlakstegemise ning hindamise süsteemi.

Standardis antakse koristustööde kvaliteedile ühine alus, mis hõlbustab valdkonna teenuse tellijate ja teenuseosutajate vahelist koostööd ja suhtlust. Ühtne keelekasutus vähendab valestimõistmise ohtu.

Standard võimaldab koostada üheselt mõistetava ja ettemääratud kvaliteediga dokumentatsiooni.

Standard annab teenuse tellijatele ja osutajatele võimaluse kontrollida, kas kokkulepitud kvaliteeditasemed on saavutatud.

Standard võimaldab töötajatel võrrelda oma tööd etteantud kvaliteediprofiiliga. Seega saavad töötajad standardi abil oma töö kvaliteeti ise hinnata.

Standard annab klientidele võimaluse oma kvaliteedinõuded üheselt mõistetavalt määratleda.

Standard võimaldab ruumide kasutajaid koristus- ja puhastustööde kvaliteedist teavitada.

Standard sisaldab objektiivseid mõõtmiskriteeriume, mis annavad kvaliteedile kindla määratluse.

Standard aitab teenuse tellijatel erinevate pakkumiste vahel valida ja teenuseosutajatel pakkumisi ette valmistada, sest kvaliteedinõuded on määratletud üheselt mõistetavalt.

Koristusteenuste tellimisel või hangete korraldamisel võib standardit rakendada koos standardiga INSTA 810 või Eesti algupärase standardiga EVS 807:2010.

1 KÄSITLUSALA

Standard kirjeldab koristus- ja puhastustööde kvaliteedi kindlakstegemise ning hindamise süsteemi. See põhineb standardis EN 13549:2001 sätestatud üldistel põhimõtetel.

Standard kirjeldab kahte peamist kontrollimise põhimõtet: visuaalne kontrollimine (jaotis 4) ja mõõtevahendite abil kontrollimine (lisa D). Olenevalt olukorrast võib olla eelistatav kasutada esimest, teist või mõlemat põhimõtet korraga.

Mõõtevahendeid võib rakendada täiendava meetodina eriruumides, mida kasutatakse nt elektroonika, ravimite või toiduainete tootmiseks, kus asuvad laboratooriumid vms ning kus teenuse tellijad esitavad seetõttu erilisi kvaliteedinõudeid või kus on seadusega kehtestatud kohustuslikud erinõuded.

Siseruumide õhukvaliteeti mõjutab eriti tugevasti tolm. Rahuldava õhukvaliteedi saavutamiseks siseruumides võib olla vaja kehtestada tolmu suhtes erinõuded. Selleks kasutatakse tolmususe mõõtmist. Teenuse tellijad võivad nõuda tolmususe mõõtmisi eraldiseisvalt nagu kirjeldatud jaotises D.1, või visuaalse kontrolli täiendusena. Kliendid peavad määrama, millal mõõtmisi tuleb teha ja milline on rahuldav tolmususe tase tabeli D.1 kohaselt.

Standardis toodud süsteemi saab rakendada erinevatel viisidel:

- koristustööde kvaliteedi kontrollimiseks;
- mustustaseme ja/või taasmäärdumise taseme hindamiseks;
- nõutavate tulemuste määramiseks koristusteenuste läbiviimisel, tellimisel, pakkumisel ja/või hangete korraldamisel (vt standardit INSTA 810 või EVS 807:2010);
- hindamaks, milline puhastustegevus on vajalik, et saavutada etteantud kvaliteeditaset;
- koristustegevusega saavutatud kvaliteedi kindlakstegemiseks.

Standard kirjeldab ainult mõõtmissüsteemi rakendamist nõutava kvaliteedi määramiseks ning koristus- ja puhastustööde kvaliteedi kontrollimiseks.

Standard on kasutatav kõigi hoonete ja ruumide tüüpide jaoks, nt mis tahes ruumid kontorihoonetes, haiglates, koolides, lasteaedades, kaubanduskeskustes, poodides, tsehhides, laevadel, bussides, rongides, lennukites, hotellides ja restoranides, olenemata koristamise meetoditest, sagedusest ja süsteemist. Standard kirjeldab vahetult pärast koristuse lõppu saavutatud tulemusi.

MÄRKUS Standard ei hõlma koristusega seotud teenuste osutamise hindamist ja kontrolli, nagu tualett-tarvikutega varustamine, paberikorvide tühjendamine, ümbertöödeldavate materjalide käitlemine vms. Kui selliste tööde teostamine on nõutav, siis tuleb see koristuslepingus eraldi ära märkida, sätestades ka selliste teenuste kvaliteedi hindamise süsteemi.

2 NORMIVIITED

Selles standardis on tehtud viited alljärgnevatele standarditele. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

INSTA 810:2010. Cleaning services – requirements and recommendations for the provision of cleaning services

EN 13549:2002. Cleaning services – Basic requirements and recommendations for quality measuring systems

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

ISO/IEC 17021. Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

ISO/IEC 17024. Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardis rakendamisel kasutatakse alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

3.1

mustus (*soiling*)

pinnal olev erinevate puhastusmeetoditega eemaldatav pinna kasutust segav ja/või kahjustav aine

3.1.1

praht (*waste*)

mustus, mida saab käsitsi eemaldada

NÄIDE Paberitükid, lehed ja sigaretiotsad.

MÄRKUS Standardis käsitletakse mõisteid „praht“ ja „lahtine mustus“ ühe ja sama mustuse tüübina, vt 5.1.1.

3.1.2

lahtine mustus (*loose dirt*)

suhteliselt väikesetükkiline mustus, mis ei lendle kergesti

NÄIDE Kruus, liiv, muld, tuhk, materjalikiud, karvad, ämblikuvõrgud, putukad ja muu puru.

MÄRKUS Standardis käsitletakse mõisteid „praht“ ja „lahtine mustus“ ühe ja sama mustuse rühmana, vt 5.1.1.

3.1.3

tolm (*dust*)

peened osakesed, mis moodustavad eseme pinnale kihi ja võivad lenduda

3.1.4

plekk (*stain*)

kuivanud või märg mustus, mis ei ole pinnakahjustus

NÄIDE Mis tahes mahaläinud ainete (veri, kehavedelikud, väljaheited, kohv, karastusjoogid, õli jms) laigud, sissekaidud närimiskummi, kummijäljed, libisemisjäljed ja sõrmejäljed.

3.1.5

pinnamustus (*surface soiling*)

pinna piiramata alal esinev kuivanud või märg mustus, mis ei ole pinnakahjustus

NÄIDE Pindadel suuremaid alasid kattev mustus, nagu sissekaidud mustus, katlakivi ja rooste, rasvakiht või puhastusained, vesi, nikotiin, libisemis- ja sõrmejäljed, mis katavad pinnal suuri alasid, samuti ebaühtlased kohad pinna hoolduses.

MÄRKUS Mahaläinud ained ja tolmu ei ole pinnamustus. Suurtes kogustes mahaläinud aine loetakse alati plekkideks. Katlakivi ja rooste kogumikud on alati pinnamustus.

3.2

mustuse kogumik (*accumulation of soiling*)

sama liiki mustuse esinemine 0,5 m × 0,5 m suurusel alal ühes pindade-esemete grupis

¹ See standard avaldatakse eeldatavasti 2012. aastal.