



INSTA 800 -standardin käyttö

Opastusta ostaja-asiakkaalle

Sisällysluettelo

Mikä on INSTA 800 -standardi?.....	3
JOHDANTO – Siivouspalvelun laadunvarmistuksesta.....	4
Yleistä.....	4
Sopimushallinta eri organisaatiotasoilla.....	4
Palvelusopimus ja dokumentit yleisesti ja INSTA 800 käytettäessä	5
INSTA 800 -standardia käytettäessä	5
Sopimuksen sisältö	5
Sopimushallinta.....	5
Mitä muutoksia INSTA 800 -standardin käyttöönotto tuo perinteiseen siivouspalvelun hankintaan	6
Siivouspalvelun hankinta.....	6
1. Luettelot rakennuksista, huoneista ja tilatyypeistä	6
2. Siivouspalvelun laadun määrittely	8
3. Taajuudet.....	9
Laadunarviointi.....	9
Onnistumisen edellytykset INSTA 800 -standardiin pohjautuvissa sopimuksissa.....	11

Aineisto on laadittu osana Cost Effective, Needed Base Cleaning – INSTA 800 -hanketta.

Julkaisuvuosi 2022.



Hankkeessa mukana olleet tahot:

Viro - Puhastusekspert OÜ (Helge Alt)

Suomi - SSTL Puhtausala ry (Tarja Valkosalo, Sari Mattila)

Ruotsi - Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)

Tanska - Glad Consulting A/S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)

Islanti - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Latvia - SOL Baltcs (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

Mikä on INSTA 800 -standardi?

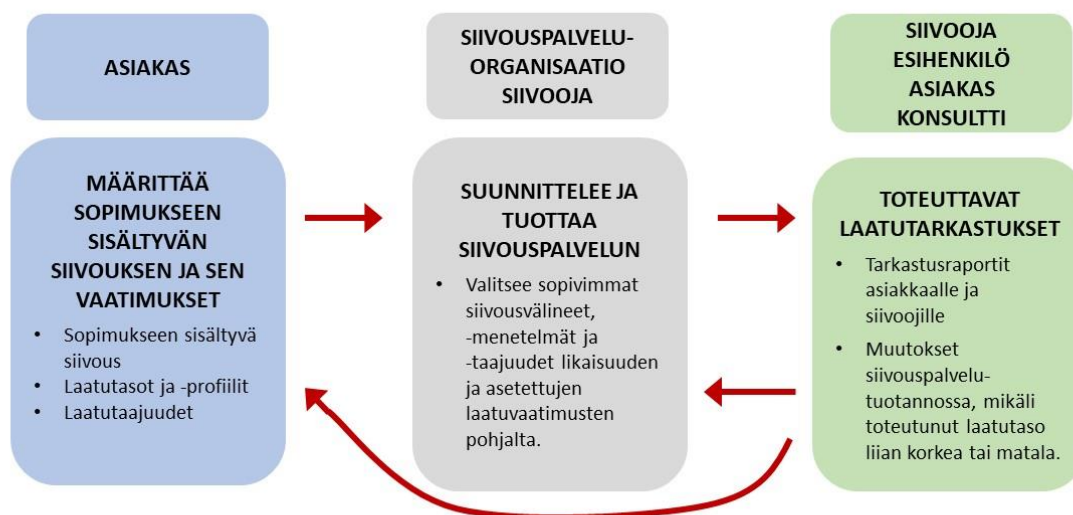
INSTA 800 -standardi on työväline siivouksen teknisen laadun määrittelyyn ja arviointiin. INSTA 800 perustuu standardissa EN 13549:2001 määriteltyihin yleisiin periaatteisiin. Standardi on laadittu pohjoismaisena yhteistyönä ja sen ensimmäinen versio julkaistiin vuonna 2000. Viimeisin uudistettu painos on vuodelta 2018. Standardi on julkaistu englanniksi, norjaksi, ruotsiksi, suomeksi, islanniksi viroksi ja latviaksi.

INSTA 800 -standardi esittää järjestelmän niin siivouksen teknisen laadun määrittelyyn kuin arviointiperusteet saavutetun siivouksen lopputuloksen tarkastukseen.

INSTA 800 -standardia voidaan käyttää kaikenlaisissa kiinteistöissä ja tiloissa, kuten toimistoissa, sairaaloissa, kouluissa, päiväkodeissa, kauppakeskuksissa, kaupoissa, tuotantotiloissa, junissa jne. riippumatta siivousmenetelmistä, -taajuudesta tai -järjestelmästä.

INSTA 800 -standardia voidaan luonnehtia myös sanoilla ”siivoa silmilläsi” – silmämääräinen arviointi on standardin keskiössä. Standardia käytettäessä siivoojilla (siivouksen asiantuntijoilla), siivouspalvelujen esihenkilöillä ja johdolla sekä asiakkaila tulee olla yhteinen käsitys siivoukselle asetetuista ja hyväksyttävistä laatuvaatimuksista. Periaatteena on, että tarkastellaan siivouksen lopputulosta, ei suoritettuja siivoustehtäviä.

INSTA 800 – Siivous tarpeen mukaan



Siivouksen laatu on hyvä, kun laadunarvioinnin tulokset vastaavat siivoukselle asetettuja laatuvaatimuksia.

JOHDANTO – Siivouspalvelun laadunvarmistuksesta

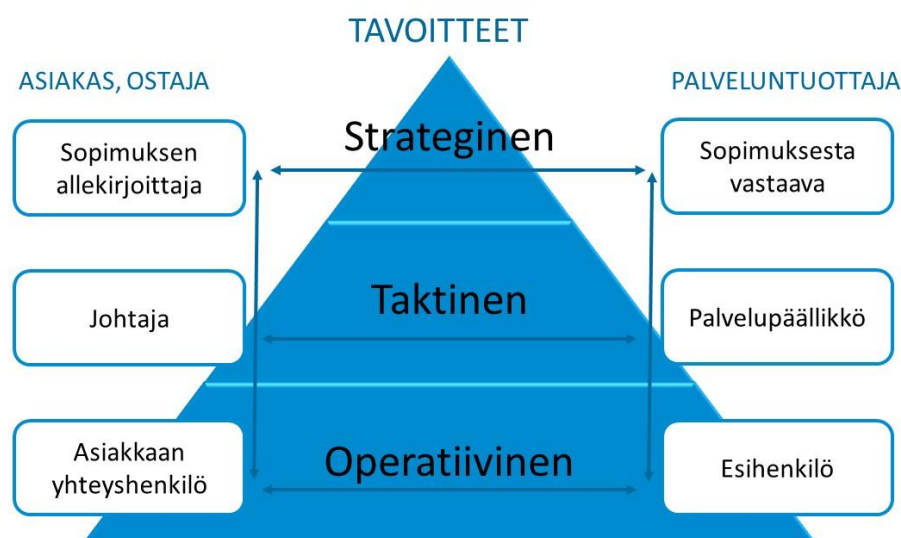
Yleistä

Kun halutaan onnistua siivouspalvelun laadunvarmistuksessa, seuraavat osa-alueet on hyvä selvittää ja suunnitella huolella jo ennen hankintaprosessia.

- **Palvelusopimus, muut sopimukset ja palvelukuvaus**
sisältäen mm. siivouksen laatuvaatimusmäärittelyt, siivouskohteiden määrittelyt, pohjapiirroksiset
- **Organisaatio ja pätevyudet**
Onko asiakasorganisaatiolla ja palvelun tuottajaorganisaatiolla riittävät taidot ja oikeanlaiset organisaatiot sen varmistamiseksi, että sopimuksen toteutuminen on mahdollista?
Onko molemmilla osapuolilla tieto sopimuksen sisällöistä?
- **Resurssit**
Onko siivouspalveluorganisaatiolla käytettävissä riittävät ja kohtuulliset työtunnit palvelutuotantoon?
Onko asiakkaalla resursseja sopimuksen seurantaan?
- **Siivousvälineistö ja logistiikka**
Millaisia siivousvälineitä ja -koneita tarvitaan, jotta voidaan siivota ammattimaisesti ja kestävästi ottaen huomioon erilaiset siivouskohteet, kuten koulut, toimistot, sairaalat jne.?
Miten tavaratoimitusten logistiikka on varmistettu?
- **Palvelutuotanto, laadunvarmistus ja seuranta.**

Sopimushallinta eri organisaatiotasolla

Varmista, että sopimushallinta on vastuutettu eri tasoilla sekä asiakkaan että palveluntuottajan organisaatioissa. Suunnittele ja varmista sopimukseen liittyvä tiedotus, kommunikointi ja viestintäkanavat niin oman organisaation sisällä kuin organisaatioiden välillä.



Palvelusopimus ja dokumentit yleisesti ja INSTA 800 käytettäessä

Alla olevassa taulukossa on esitetty, millaisia dokumentteja ja liitteitä tarvitaan siivouspalveluja hankittaessa ja palvelusopimusta laadittaessa. Taulukossa on esitetty myös, mitä on erityisesti huomioitava, jos ostetun palvelun määrittely on laadittu INSTA 800 -standardin mukaisesti.

Perinteinen palvelusopimus	INSTA 800 -standardia käytettäessä
1. Hankintasäännökset	Ei eroja
2. Sopimus, kaupalliset ehdot	INSTA 800 -standardissa sisältöjä
3. Yleiset palveluvaatimukset	INSTA 800 -standardin mukaan
4. Palvelukuvaus	Laatuprofiilit INSTA 800:n mukaan Lisävaatimukset
5. Siivottavien tilojen ja kohteiden kuvaukset ja erittelyt: tilaluettelot ja määrät, pohjapiirrokset	Tilaluettelot ja määrät, pohjapiirrokset Tilojen jako tarkastusyksiköihin. Siivottavat pinnat ja kohteet pintaryhminä
6. Muut dokumentit (Esim. tarjous ja hinnastot)	Muut dokumentit (Esim. tarjous ja hinnastot)

INSTA 800 -standardia käytettäessä

Sopimuksen sisältö

- INSTA 800 -standardi määrittelee asiakokonaisuudet, jotka sopimukseen tulee kirjata (luku 9).
- Noudata tätä ohjeistusta, jotta sopimusta on helppo tulkita.
- Muista kirjata sopimukseen palvelut ja niiden laatuvaatimukset, jotka eivät sisälly INSTA 800 -standardiin. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi roskakorien tyhjennys, jätteiden kierrätys ja saniteettitarvikkeiden täydennys.

Sopimushallinta

- Edellytä, että kohteelle on laadittu haltuunottosuunnitelma. Kalibroiva siivouksen laadunarviointi tehdään ennen sopimuksen alkua tai ensimmäisen sopimuskuukauden aikana.
- Määrittele laadunarviointien ajankohdat ja kuka ne tekee.
- Määrittele, miten ja kenelle laadunarviointiraportit toimitetaan.
- Pyydä selvitys, miten laadunvalvontaraporttien tuloksia hyödynnetään siivoushenkilöstön valmennuksessa ja opastuksessa.

- Luettelot siivottavista pinnoista sekä huonekaluista ja kiintokalusteista

- Valmis luokitus pintaryhmistä ja niihin sisältyvistä siivottavista kohteista
- Pintaryhmiä ovat
 - huonekalut ja kiintokalusteet
 - lattiat
 - seinät
 - katot.

Taulukko 2 Pintaryhmät

Pintaryhmä	Esimerkkejä
Huonekalut ja kiintokalusteet	Pöydät, tuolit, roskakorit, ulottuvuuskorkeudella olevat valaisimet, saniteettikalusteet, isot kodinkoneet, lamelli-kaahitimet, sälekaahitimet, lämmityspatterit, liitutaulut ja liitukourut, siirrettävät väliseinät, kirjajhyllyt, kaapit, kuvat, irtopöydät ja ikkunalaudat.
Seinät	Seinäpinnat, seinillä olevat putket, ovet (myös potkulevyt), lasiset väliseinät, ovenkarmit, ikkunanpuutteet, katkaisimet, ilmanvaihtoritilät, seinävalaisimet, listat, kaiteet, käsijohdeet, kalvat, paneelit ja lämmityspatterin suojuukset.
Lattiat	Lattiapinnat, lattiaritilät, kiertoilmapatterin syvennykset sekä askelmien ja portaiden pystysuorat ja vaakasuorat pinnat.
Katot	Sisäkaton päällysteet, kattoikkunat syvennyksineen, kattopalkit, ilmanvaihtokanavien ulkopinnat, sisäkaton alapuolella kulkevat putket, kaltevat palkit, kattoritilät, kattolukut, kattovalaisimet ja sisäportaiden alapinnat.



Pintaryhmät

- Lattia
- Huonekalut ja kiintokalusteet
- Seinät
- Katto

- Kohteiden luokittelu pintaryhmiin voidaan määrittellä palvelusopimuksessa joko siten, että määritellään pintaryhmiin kuuluvat tai niihin kuulumattomat kohteet.
- Siivoukseen liittyvät palvelut eivät sisälly INSTA 800-standardiin, joten niiden määrittely ja laatuvaatimukset tulee eritellä sopimuksessa.
 - Esimerkiksi roskakorien tyhjennys, saniteettitarvikkeiden täydennys, wc-harjojen puhtaus.

Etuja:

- Helppous ja nopeus
- Suuri määrä pintoja ja kalusteita valmiiksi lueteltuna eri pintaryhmissä (vähemmän “unohdettuja” siivottavia kohteita?)

- Jos kohteessa esiintyy siivouksen osalta hoitovelkaa, sopimuksen mukainen laatutaso on saavutettava joko ennen uuden sopimuskauden alkua tai heti sen jälkeen esim. suorittamalla perussiivous. Hoitovelka tulee myös dokumentoida laatukierrolla ennen sopimuksen alkua yhdessä asiakkaan, aiemman palveluntuottajan ja uuden palveluntuottajan kesken.

- Jos kohteessa esiintyy siivouksen osalta hoitovelkaa, laatuprofiilit on saavutettava joko ennen uuden sopimuskauden alkua tai heti sen jälkeen esim. suorittamalla perussiivous. Hoitovelka tulee myös dokumentoida laatukierrolla ennen sopimuksen alkua yhdessä asiakkaan, aiemman palveluntuottajan ja uuden palveluntuottajan kesken.

2. Siivouspalvelun laadun määrittely

<p>Perinteisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> Määritellään, mitä siivotaan ja siivoukseen taajuus. <p>Esimerkki: Tila: WC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Menetelmä</th> <th>Taajuus / vko</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Roskakorien tyhjennys</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Lattian moppaus</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Saniteettikalusteiden puhdistus</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Kosketuspintojen puhdistus</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Saniteettitarvikkeiden täydennys</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Tahrojen poisto seinistä</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Pölyn poisto pattereista, lattialistoista ja muilta vapailta pinnoilta</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Sanalliset määrittelyt <ul style="list-style-type: none"> Pintojen puhtaustaso siivouksen jälkeen (ja välillä), esimerkiksi siisti, puhdas, hygieeninen. 	Menetelmä	Taajuus / vko	Roskakorien tyhjennys	5	Lattian moppaus	5	Saniteettikalusteiden puhdistus	5	Kosketuspintojen puhdistus	5	Saniteettitarvikkeiden täydennys	5	Tahrojen poisto seinistä	1	Pölyn poisto pattereista, lattialistoista ja muilta vapailta pinnoilta	1	<p>INSTA 800 -standardia hyödynnettäessä</p> <ul style="list-style-type: none"> Siivouksen laatu kuvataan laatuprofiileina. Laatuprofiilit muodostuvat eri pintaryhmille määritellyistä laatutasoista. Laatutasot ilmaisevat likämäärän, joka sallitaan erikseen helposti ja vaikeasti tavoitettavilla pinnoilla. Laatutasot määritellään erikseen kaikille siivoukseen kuuluville pintaryhmille sekä likaryhmän 1 että 2 osalta. Myös lisävaatimuksia voidaan asettaa. <p>Esimerkki:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tilat</th> <th colspan="5">Kellarikäytävät Tekniset tilat Arkistot</th> <th colspan="5">Toimistot Kirjasto Kokoustilat Aulat Käytävät</th> <th colspan="5">Kahvila Liikuntatilat Paivätkodin tilat</th> <th colspan="5">WC-tilat Suihkutilat Pukuhuoneet Pienten lasten päiväkotitilat</th> </tr> <tr> <th colspan="5">A</th> <th colspan="5">B</th> <th colspan="5">C</th> <th colspan="5">D</th> </tr> <tr> <th>Laatutaso</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lattiat</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Pintalika</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Huonekalut ja kiintokalusteet</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Pintalika</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Seinät</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Pintalika</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Katot</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Pintalika</td> <td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td> </tr> <tr> <td>Lisävaatimukset</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>Pinnoilla ei saa olla ontta.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Etuja:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarkka ja objektiivinen tapa määrittellä haluttu siivouksen tekninen laatu Helpottaa laadunarviointia 	Tilat	Kellarikäytävät Tekniset tilat Arkistot					Toimistot Kirjasto Kokoustilat Aulat Käytävät					Kahvila Liikuntatilat Paivätkodin tilat					WC-tilat Suihkutilat Pukuhuoneet Pienten lasten päiväkotitilat					A					B					C					D					Laatutaso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Lattiat																					Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X	Pintalika		X						X					X							X	Huonekalut ja kiintokalusteet																					Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X	Pintalika		X						X					X							X	Seinät																					Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X	Pintalika		X						X					X							X	Katot																					Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X	Pintalika		X						X					X							X	Lisävaatimukset																				Pinnoilla ei saa olla ontta.
Menetelmä	Taajuus / vko																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Roskakorien tyhjennys	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Lattian moppaus	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Saniteettikalusteiden puhdistus	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Kosketuspintojen puhdistus	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Saniteettitarvikkeiden täydennys	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Tahrojen poisto seinistä	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Pölyn poisto pattereista, lattialistoista ja muilta vapailta pinnoilta	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Tilat	Kellarikäytävät Tekniset tilat Arkistot					Toimistot Kirjasto Kokoustilat Aulat Käytävät					Kahvila Liikuntatilat Paivätkodin tilat					WC-tilat Suihkutilat Pukuhuoneet Pienten lasten päiväkotitilat																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	A					B					C					D																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Laatutaso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Lattiat																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Pintalika		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Huonekalut ja kiintokalusteet																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Pintalika		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Seinät																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Pintalika		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Katot																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Pintalika		X						X					X							X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Lisävaatimukset																				Pinnoilla ei saa olla ontta.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												

3. Taajuudet

Perinteisesti	INSTA 800 -standardia hyödynnettäessä
<ul style="list-style-type: none"> Asiakas määrittelee kuinka usein tilat ja eri pinnat tulee siivota <ul style="list-style-type: none"> Edellyttää hyvää siivousosaamista ks. taulukko yllä 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas määrittelee, kuinka usein sopimuksessa määritellyt laatuvaatimukset on täytettävä tarkastusyksiköissä. Siivouspalvelun tuottaja määrittelee, kuinka usein pinnat ja kohteet siivotaan. <p>Etuja</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisuus välttää yli- ja alisiivousta. Mahdollisuus ostaa ja saada tarpeenmukaista ja kustannustehokasta siivouspalvelua.

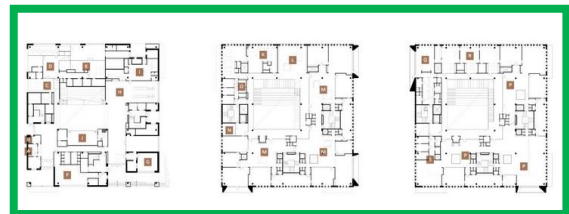
Laadunarviointi

Perinteisesti	INSTA 800 -standardia hyödynnettäessä																																																																																																																																																		
<p>Silmämääräinen tarkastus Objektiiviset mittalaitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> On laadittava menettelyt, asteikot ja laadunseurantadokumentit <ul style="list-style-type: none"> Mitä tarkoittavat siisti, puhdas tai hygieeninen siivouksen lopputulos? Mitä tarkoittaa käytännössä vähän, jonkin verran tai runsaasti likaa? Mittalaitteita käytettäessä määriteltävä tarvittava mittausten määrä ja raja-arvot (tulosten luotettavuus) 	<p>Silmämääräinen tarkastus Objektiiviset mittalaitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Standardi sisältää sekä silmämääräisen tarkastuksen että mittalaitteiden osalta <ul style="list-style-type: none"> Miten tarkastettavat tilat valitaan (näytteenottosuunnitelma) Kuinka monta tilaa on arvioitava eri tilanteissa (tilastollisesti luotettava määrä tarkastettavia tiloja erän suuruuden mukaan) Milloin laadunarvioinnin tulos on hyväksytty / hylätty (tilastollinen luotettavuus) <p>Taulukko 4 Näytetarkastus Yksinkertaiset ja kaksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat normaalia tarkastusta ja lisätarkastusta varten. AQL = 4,0 %</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Eräkkö</th> <th colspan="4">Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat</th> <th colspan="8">Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat</th> </tr> <tr> <th colspan="4"></th> <th colspan="4">Ensimmäinen otos</th> <th colspan="4">Toinen otos</th> </tr> <tr> <th>N</th> <th>n</th> <th>Ac</th> <th>Re</th> <th>n₁</th> <th>Ac₁</th> <th>Re₁</th> <th>n₂</th> <th>Kertymä</th> <th>Ac₂</th> <th>Re₂</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-15</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>16-25</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>26-90</td> <td>13</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>91-150</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>13</td> <td>26</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>151-280</td> <td>32</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>40</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>281-500</td> <td>50</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>32</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>32</td> <td>64</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>501-1200</td> <td>80</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>50</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>50</td> <td>100</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>1201-3200</td> <td>125</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>80</td> <td>160</td> <td>12</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>3201-10000</td> <td>200</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>125</td> <td>7</td> <td>11</td> <td>125</td> <td>250</td> <td>18</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>10001-35000</td> <td>315</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>200</td> <td>11</td> <td>16</td> <td>200</td> <td>400</td> <td>26</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> <p>HUOM. 1 ¹⁾AQL = 10 %, ²⁾AQL = 6.5 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kuka tai ketkä voivat toimia laaduntarkastajina <ul style="list-style-type: none"> INSTA 800 -standardi määrittelee, millainen standardiosaaminen 	Eräkkö	Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat				Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat												Ensimmäinen otos				Toinen otos				N	n	Ac	Re	n ₁	Ac ₁	Re ₁	n ₂	Kertymä	Ac ₂	Re ₂	1-15	5	1	2	3	0	2	3	6	1	2	16-25	8	1	2	5	0	2	5	10	1	2	26-90	13	1	2	8	0	2	8	16	1	2	91-150	20	2	3	13	0	3	13	26	3	4	151-280	32	3	4	20	1	4	20	40	4	5	281-500	50	5	6	32	2	5	32	64	6	7	501-1200	80	7	8	50	3	7	50	100	8	9	1201-3200	125	10	11	80	5	9	80	160	12	13	3201-10000	200	14	15	125	7	11	125	250	18	19	10001-35000	315	21	22	200	11	16	200	400	26	27
Eräkkö	Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat				Yksinkertaiset näytteenottosuunnitelmat																																																																																																																																														
					Ensimmäinen otos				Toinen otos																																																																																																																																										
N	n	Ac	Re	n ₁	Ac ₁	Re ₁	n ₂	Kertymä	Ac ₂	Re ₂																																																																																																																																									
1-15	5	1	2	3	0	2	3	6	1	2																																																																																																																																									
16-25	8	1	2	5	0	2	5	10	1	2																																																																																																																																									
26-90	13	1	2	8	0	2	8	16	1	2																																																																																																																																									
91-150	20	2	3	13	0	3	13	26	3	4																																																																																																																																									
151-280	32	3	4	20	1	4	20	40	4	5																																																																																																																																									
281-500	50	5	6	32	2	5	32	64	6	7																																																																																																																																									
501-1200	80	7	8	50	3	7	50	100	8	9																																																																																																																																									
1201-3200	125	10	11	80	5	9	80	160	12	13																																																																																																																																									
3201-10000	200	14	15	125	7	11	125	250	18	19																																																																																																																																									
10001-35000	315	21	22	200	11	16	200	400	26	27																																																																																																																																									

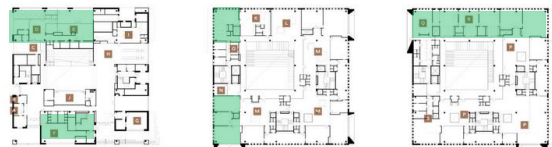
laadunarvioijalla tulee olla -> sama osaamistaso kaikilla arvioijilla

- Tarkastusten laajuus ja taajuus määritelty standardissa
 - Asiakas voi määrittellä laajuuden
 - Taajuus standardin mukaan kolmen kuukauden välein
- Mahdollisuus määrittellä, miten tarkastettava erä muodostetaan (vaikuttaa työmäärään ja kustannuksiin)
- Esimerkkejä

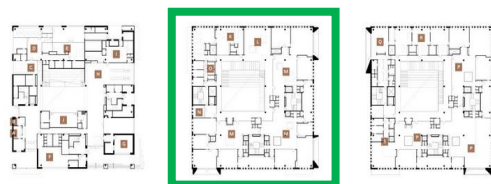
1. Erä sisältää kaikki palvelusopimuksen kattamat tarkastusyksiköt



2. Erä sisältää tilat, joissa on tietty laatuprofiili tai eri laatuprofiilit muodostavat omat eränsä



3. Erä sisältää vain yhden kerroksen tilat



Standardin mukaan erä voidaan muodostaa eri tavoin. Tähän on hyvä perehtyä huolellisesti ja kirjata tarjouspyyntöön, miten erä muodostetaan laadunarvioinnissa.

Esimerkki 1 on yleinen tapa määrittellä erä, mutta erän voi muodostaa myös siten, että se kattaa vain osan palvelusopimuksen sisältämistä tarkastusyksiköistä.

Tapa, jolla erä määritellään, vaikuttaa tarkastettavien tilojen määrään. Esimerkeissä 2 ja 3 tarkastettavaksi tulevien tilojen

	<p>lukumäärä on pienempi kuin esimerkissä 1. Tämä luonnollisesti vaikuttaa tarkastukseen kuluvaan aikaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarkastusyksiköiden valintamenetelmä Tarjouspyyntöasiakirjoissa määritellään, mitä tarkastusmenettelyä käytetään: yksinkertaiseen satunnaisotantaan perustuva tarkastus (yksinkertainen tai kaksinkertainen näytetarkastus) tai kokonaisnäytteenottoon perustuva tarkastus. • Miten toimitaan, kun erä on hyväksytty tai hylätty <ul style="list-style-type: none"> - Menettelyt kuvattu standardissa • Jos tarkastuksessa käytetään myös mittalaitteita, on määriteltävä, kumpi menetelmä on ensisijainen, jos tulokset poikkeavat toisistaan (silmämääräinen vai mittalaitteen tulos). • Siivoukseen liittyvät palvelut, niiden laatuvaatimukset ja tarkastusmenettelyt on sovittava erikseen. <p>Etuja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helposti toteutettava ja valmis järjestelmä, jolla saadaan luotettavia tuloksia. • Jatkuva ja säännöllinen laadunarviointi varmistaa tasaisen siivouspalvelun laadun. • Tasapuolinen laadunvarmistusjärjestelmä niin asiakkaan kuin palveluntuottajan näkökulmista.
--	---

Onnistumisen edellytykset INSTA 800 -standardiin pohjautuvissa sopimuksissa

- Asiakkaan ja palveluntuottajan eri osapuolien (johtajat, esihenkilöt, siivoojat) standardiosaaminen ja sitoutuminen
- Asiakkaan ja palveluntuottajan hyvä yhteistyö
- Hyvin laadittu, kaikilta osin standardin mukainen sopimus (ei omia sovelluksia)
- Esihenkilöt, jotka kouluttavat ja opastavat henkilöstöä jatkuvasti ja käyttävät laadunarvioinnin tuloksia kehittämisen työkaluna
- Laadunarviointien teko neljännesvuosittain, ensimmäinen laadunarviointi voi olla informatiivinen ja kalibroiva
- Sopimuksen hyvä valmistelu rajauksineen, mitä sopimukseen kuuluu ja mitä ei
- Sovitaan, kuka tekee laadunarvioinnit.