

Indledning

Dette dokument er udarbejdet som et praktisk og let anvendeligt opslagsværk til DS/INSTA 800-1, *System til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet*. Formålet er at skabe større tydelighed i brugen af standardens begreber og sikre en fælles forståelse blandt alle, der arbejder med rengøringskvalitet.

Dokumentet samler og forklarer de centrale termer, definitioner og begreber, der indgår i DS/INSTA 800, og kan således bruges som støtte i både daglig drift, planlægning, kvalitetskontrol og dialog mellem parter. Begreberne er organiseret alfabetisk for at gøre det nemt at slå op og finde præcis den information, man har brug for.

Dokumentet supplerer standarden, men erstatter den ikke. Ved tvivl eller behov for uddybning henvises altid til DS/INSTA 800-1:2018 og tilhørende tabeller og afsnit.

Termer og definitioner

Aftale

En aftale mellem kunde og leverandør om rengøringsydelser og relaterede serviceopgaver i både privat og offentlig sektor.

AQL tilfredsstillende kvalitetsniveau

AQL (*Acceptable Quality Level*) er grænsen for acceptabel kvalitet ved stikprøvekontrol.

Med en AQL på 4 % accepteres det, at op til 4 ud af 100 kontrollerede enheder, i gennemsnit ikke lever op til den aftalte kvalitetsprofil. Procenten kan fastsættes af ordregiver, og skal fremgå af aftalegrundlaget.

Erstatningslokale

Hvis et udvalgt lokale ikke kan kontrolleres, vælges et nærliggende erstatningslokale inden for samme parti, dvs. med samme størrelse og profil.

Godkendelsestal og afvisningstal

Godkendelsestal Ac:

Det maksimale antal lokaler i stikprøven, der må afvige fra den aftalte kvalitetsprofil.

Afvisningstal Re:

Det mindste antal afvigende lokaler i stikprøven, der medfører afvisning af hele kontrollen.

EKSEMPEL – Hvis der skal kontrolleres 32 inspektionsenheder, er Ac 3, og Re 4. Det betyder, at der må være 3 afviste inspektionsenheder, ud af de 32 der bliver kontrolleret, for at inspektionen godkendes. Er der 4 eller flere afviste inspektionsenheder, afvises hele kontrollen og en supplerende kontrol igangsættes.

Se tabel 4.

Ikke godkendte/afviste kontroller/partier

Hvis et parti/en kontrol ikke godkendes, jf. tabel 4 i DS/INSTA 800-1:2018, skal en supplerende kontrol igangsættes inden for en måned efter adviseringsdatoen. Den supplerende kontrol skal være sammenlignelig med første kontrol ift. parti og stikprøvestørrelse.

Inspektion / udvælgelse af lokaler til kontrol

Simpel tilfældig udvælgelse:

Antallet af lokaler der skal trækkes ud til kontrol, er fastlagt i tabel 4 i DS/INSTA 800-1:2018. Ved anvendelse af simpel tilfældig udvælgelse, udtrækkes disse lokaler tilfældigt. Der kan foretages en underopdeling, hvis kun specifikke lokaler ønskes kontrolleret. Underopdelingen kan f.eks. omfatte kvalitetsprofiler, etager, bygninger m.m.

Stratificeret udvælgelse:

Antallet af lokaler der skal trækkes ud til kontrol, er fastlagt i tabel 4 i DS/INSTA 800-1:2018. Ved stratificeret udvælgelse opdeles lokalerne automatisk i undergrupper såsom kvalitetsprofiler, etager eller bygninger. Derefter udvælges lokaler tilfældigt inden for hver gruppe, så alle typer lokaler er repræsenteret i kontrollen, i en ensartet procentfordeling.

Total inspektion:

Antallet af lokaler der skal trækkes ud til kontrol, er fastlagt i tabel 4 og 5 i DS/INSTA 800-1:2018.

Ved total inspektion kontrolleres alle lokaler.

Se punkt 7.2.2 til 7.2.2.3.2 i DS/INSTA 800-1:2018.

Eksempel:

En lokation har 232 lokaler fordelt på følgende typer:

K1: 11 lokaler

K2: 23 lokaler

K3: 122 lokaler

K4: 76 lokaler

Der vælges inspektionsmodel:

- Stikprøveinspektion, Simpel tilfældig udvælgelse: fx udtræk udelukkende for kvalitetsprofil K2:
Kontrol af 8 lokaler
- Stikprøveinspektion, Simpel tilfældig udvælgelse: udtræk for alle lokaler:
Kontrol af 32 lokaler
- Stikprøveinspektion, Stratificeret ift. eks. kvalitetsprofiler:
Udtræk fra hele partiet er 32 lokaler, der fordeles som følgende: K1 = 3 lokaler (0,9%), K2 = 6 lokaler (17,4%), K3 = 14 lokaler (43,5%), K4 = 9 lokaler (28,3%)
- Totalinspektion:
Alle 232 lokaler kontrolleres.

Inspektionsenhed (IE)

Et lokale som kan blive trukket ud til kontrol.

Kvalitetsfrekvens

Interval for hvor hyppigt et lokale skal rengøres, samt leve op til den aftalte kvalitet.

Kvalitetskontrol

Inspektion efter udført rengøring, med henblik på vurdering af den leverede kvalitet.

Se punkt 7.1.1 og anneks A i DS/INSTA 800-1:2018.

Kvalitetskrav

Der er 8 kvalitetskrav. Hermed menes kravene i de 4 objektgrupper i henholdsvis urenhedsgruppe 1 og 2.

Urenhedsgruppe 1	Urenhedsgruppe 2
Loft (1)	Loft (2)
Vægge (3)	Vægge (4)
Inventar (5)	Inventar (6)
Gulv (7)	Gulv (8)

Kvalitetsniveauer

Kvalitetsniveauer angiver, hvor høj kvalitet der skal leveres, ud fra grænseværdier for urenheder.

Hvert niveau fastsættes af tilladte samlinger ift. hhv. tilgængelige overflader, svært tilgængelige overflader samt den tilladte procentdel af fladesnavs.

Hver objektgruppe (loft, vægge, inventar og gulv) tildeles et kvalitetsniveau.

Der findes 6 niveauer:

Niveau 5 er det højeste, og niveau 1 er det laveste.

Niveau 0 er et teknisk niveau. Hvis et lokale på niveau 1 bliver afvist, falder det til niveau 0.

Kvalitetsniveauerne med tilhørende grænseværdier, er fastlagt i tabel 3 i DS/INSTA 800-1:2018.

Kvalitetsprofil

En inspektionsenhed får tildelt en kvalitetsprofil, ved at vælge et kvalitetsniveau for hver objektgruppe, i både urenhedsgruppe 1 og 2. Sammensætningen af disse niveauer udgør tilsammen en kvalitetsprofil.

Kvalitetsprofilen kan enten bestå af ensartede niveauer, eller en kombination af forskellige niveauer.

- Eksempel 1: Samme niveau er valgt for alle objekter i begge urenhedstyper.
- Eksempel 2: Forskellige niveauer er valgt for objekterne i de to urenhedstyper.

Eksempel 1: Samme kvalitetsniveau på alle objektgrupper:

Kvalitetsprofil 3	Urenhedsgruppe 1	Urenhedsgruppe 2
Objektgrupper:	Kvalitetsniveau:	
Inventar	3	3
Væg	3	3
Gulv	3	3
Loft	3	3

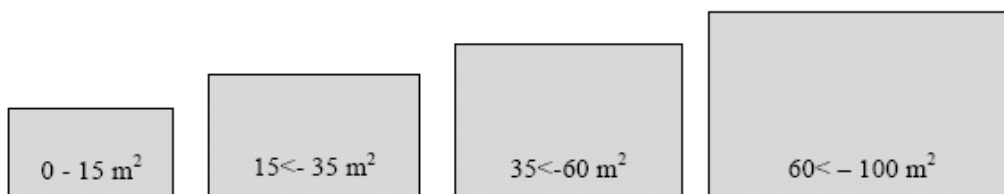
Eksempel 2: Forskellige kvalitetsniveauer på alle objektgrupper:

Kvalitetsprofil C	Urenhedsgruppe 1	Urenhedsgruppe 2
Objektgrupper:	Kvalitetsniveau:	
Inventar	4	4
Væg	3	3
Gulv	4	4
Loft	2	2

Se punkt 5.1 for de to urenhedsgrupper, i hver af de fire objektgrupper.

Lokalestørrelse

Alle lokaler inddeles i en af nedenstående lokalestørrelser



Lokaler over 100 m² skal opdeles i mindre områder, kaldet inspektionsenheder.
Eksempelvis deles en sportshal på 540 m² op i 6 lige store inspektionsenheder.



Colourbox.dk/Kenneth Sommer

60< – 100 m ²	60< – 100 m ²	60< – 100 m ²
60< – 100 m ²	60< – 100 m ²	60< – 100 m ²

Partistørrelse / Stikprøvestørrelse

Partistørrelse

N: er et tal, som udgør et bestemt antal af lokaler, der er omfattet af rengøringsaftalen.

Stikprøvestørrelse

n: er et tal, som udgør antallet af lokaler, der ud af den samlede stikprøve, skal kontrolleres.

Eksempel:

En bygning har 672 lokaler.

N er 672 og n er 80.

Se også tabel 4 i DS/INSTA 800-1:2018.

Objektgruppe

Der er 4 objektgrupper: inventar, vægge, gulv og loft – Se tabel 2 i 5.1 i DS/INSTA 800-1:2018.

Objektliste

Der er ikke et specifikt krav om en sådan, men den kan med fordel udarbejdes, så færre tvivlsspørgsmål opstår.

- Negativ: Beskriver hvilke objekter, der *ikke* er omfattet af rengøringen.
- Positiv: Beskriver hvilke objekter, der *er* omfattet af rengøringen.

Parti

Et parti er en gruppe af lokaler, der er omfattet af aftalen. Det kan omfatte alle lokaler eller mindre enheder, såsom en specifik arbejdsplan, lokaletyper, bygninger eller etager. Et parti (N) definerer dermed de lokaler, der i den givne situation skal være i fokus.

Rengøring

Rengøring er en proces, der sikrer et rent arbejdsmiljø, samt beskytter inventar og bygningsdele. Dette omfatter fjernelse af affald/løst snavs, støv, pletter og fladesnavs fra alle overflader i aftalen. Derudover kan rengøring inkludere vedligeholdelse med plejemidler, samt polering for at bevare og forlænge levetiden af disse overflader.

Samling af urenheder i gruppe 1

Forekomster af samme urenhedstype inden for afgrænsede områder på 0,5 m × 0,5 m på en objektgruppe.



Billedet til venstre viser en samling af urenheder på gulv (affald/løst snavs).

Billede til højre viser tre samlinger af urenheder, to samlinger på gulv (affald/løst snavs + en plet) og en på inventar (affald/løst snavs).

Urenheder på lange smalle flader, der udgør en naturlig enhed, regnes for én samling – dog må længde × bredde maksimalt udgøre 0,25 m² – fx 1 cm × 25 m eller 10 cm × 2,5 m.

En samling såsom et panel kan blive brudt ved fx et hjørne eller en dørkarm.

Samling af urenheder i gruppe 2

Urenhedsgruppe 2 omfatter fladesnavs, som primært opstår ved manglende eller forkert udført rengøring.

Det kendetegnes ved en jævnt udtværet besmudsning (våd eller fastsiddende), der får en større overflade til at fremstå uren.

Det samlede urene område vurderes i procent for hver objektgruppe.

Fladesnavs kan omfatte aftørningsstriber, kalkophobninger, urene fuger, våde overflader o. lign. Fælles for disse er, at urenheden skal dække et område større end 0,5 × 0,5 meter.

Urenheder mindre end 0,5 × 0,5 skal vurderes som pletter.

Samlinger af støv samt affald/løst snavs indgår ikke i urenhedsgruppe 2.



Stikprøveplan

Når det er tid til kontrol, skal der udvælges en stikprøveplan. Der kan vælges imellem 3 forskellige typer.

1. Enkelt stikprøveplan: En fast andel af den samlede bygningsmasse bliver udtrukket til kontrol.
2. Dobbelt stikprøveplan: et større antal lokaler udvælges til inspektion, men kontrollen opdeles i to lige store dele. Den anden kontrol gennemføres kun, hvis den første kontrol bliver afvist. Denne metode er særligt fordelagtig, når historikken viser, at inspektionerne som regel godkendes.
3. Stikprøveplan for total inspektion: Alle lokaler udvælges til kontrol. Kan anvendes hvis fx stikprøvestørrelsen (n) er større end antallet af inspektionsenheder (N) eller hvis alle lokaler i specifikke områder skal kontrolleres; fx operationsstuer.

Se 7.2.2.3.1, 7.2.2.2 og 7.2.2.3.2 i DS/INSTA 800-1:2018.

Stikprøvestørrelse/Partistørrelse

Stikprøvestørrelse:

n: er et tal, som udgør antallet af lokaler, der ud af den samlede stikprøve, skal kontrolleres.

Partistørrelse:

N: er et tal, som udgør et bestemt antal af lokaler, der er omfattet af rengøringsaftalen.

Eksempel:

En bygning har 672 lokaler.

N er 672 og n er 80.

Se også tabel 4 i DS/INSTA 800-1:2018.

Supplerende kontrol

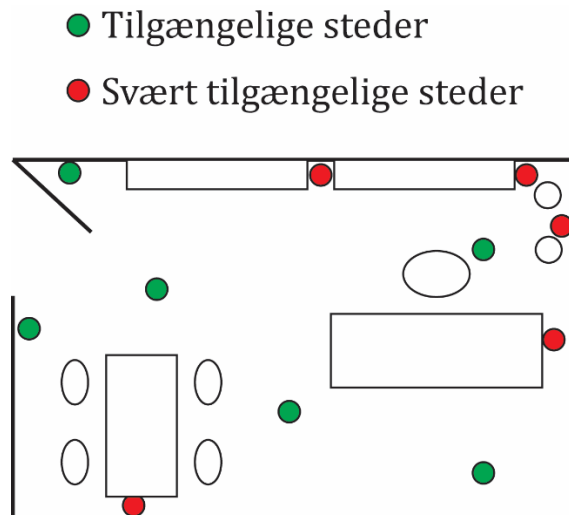
Se ikke godkendte/afviste kontroller/partier

Tilgængelighed

Definition af tilgængelighed:

Tilgængelige steder (TG) er hvor du ubesværet kan komme til at gøre rent.

Svært tilgængelige steder (STG) er hvor arbejdet ikke kan udføres uden stræk eller bøj i kroppen, eller hvor placering af inventar eller høj møbleringsgrad står i vejen for en ubesværet arbejdsgang.



Tillægskrav

Giver ordregiver mulighed for at skærpe eventuelle krav til rengøringsaftale ud over de krav, som standarden i forvejen beskriver?

Aftalegrundlaget kan med fordel definere specifikke objektgruppers tilstand efter endt rengøring.

Hvis tillægskrav ikke overholdes, refereres der til aftalegrundlaget.

Se punkt 5.1.4 i DS/INSTA 800-1:2018 for flere eksempler på tillægskrav.

Urenhed, Generelt

Visuel forurening på en overflade, som kan fjernes ved rengøring og/eller rengøringsrelateret vedligeholdelse.

Urenheder som ikke skyldes skader eller manglende vedligeholdelse.

Urenhed, Affald

Urenheder som i princippet kan samles op med hænderne.

Eksempel: Papirstumper, blade og cigaretskod.

I standarden behandles "affald" og "løst snavs" samlet som én urenhedstype, se 5.1 i DS/INSTA 800-1:2018.



Urenhed, Løst snavs

Urenheder der typisk skal fjernes med et værktøj.

Mindre partikler, som ikke let kan hvirvles op.

Eksempel: Grus, sand, jord, aske, fibre, hår, spindelvæv, insekter og krummer.

I standarden behandles "affald" og "løst snavs" samlet som én urenhedstype, se 5.1 i DS/INSTA 800-1:2018.



Urenhed, Pletter

Tørre fastsiddende eller våde urenheder, som ikke skyldes skader eller manglende bygningsmæssig vedligeholdelse.

Eksempel: Mindre skjolder, rander, nedtrådt tyggegummi, streger, skridmærker og fingermærker; spild (kaffe, sodavand, olie m.m.) og biologisk materiale; dvs. blod, sekreter, ekskreter samt mindre ophobninger af kalk og rust.

Hvis større end én samling ($0,5 \times 0,5$ m), defineres det som fladesnavs, og ikke som en plet.



Urenhed, Støv

Fine mindre partikler, der kan danne et lag på objektoverfladen, og som kan hvirvles op.

Støv vil altid defineres som samlinger af støv, og vil uanset størrelse aldrig defineres som fladesnavs.

Urenhed, fladesnavs

Tørre fastsiddende eller våde urenheder på ikke-afgrænsede områder af en flade.

Områder der er større end $0,5 \times 0,5$ m (eller $0,25 \text{ m}^2$ på lange smalle flader) med tilsmudsning.

Eksempel: Ophobede eller nedtrådte urenheder, kalk- og rustbelægninger, fedtfilm, pleje- eller rengøringsmiddel og -vand, nikotin, skrid- og fingermærker i større omfang samt ujævnheder i overfladebelægninger tilknyttet aftalegrundlaget.

Se også samling af urenheder i gruppe 2:

Urenhedsgrupper

Gruppe 1 (U1): Affald/Løst snavs, Støv og Pletter

Gruppe 2 (U2): Fladesnavs

Se definitioner under punkterne Urenhed.

DS/S-841, 2025-12-12