



**INSTA 800 standard**

**Juhend kliendile**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Sisukord

Mis on INSTA 800 standard? .....	2
SISSEJUHATUS – Koristustööde kvaliteedi tagamine.....	3
Puhastusteenuste kvaliteedi tagamise alused.....	3
Lepingu haldamine.....	4
Leping, kokkulepe – alusdokumendid INSTA 800 standardiga ja ilma .....	5
INSTA 800 standardiga töötades .....	5
Lepingu haldamine .....	5
Kuidas INSTA 800 erineb traditsioonilisest puhastusteenuste hankest? .....	6
Puhastusteenuste hankeprotsess.....	6
1. Hoonete, ruumide ja ruumitüüpide loend.....	6
2. Soovitud puhastuskvaliteedi täpsustamine.....	9
3. Sagedused .....	11
Kvaliteedikontroll.....	11
Peamised kasutegurid INSTA 800 põhise lepingu kasutamisel.....	14

See materjal on koostatud projekti "Kuluefektiivne vajaduspõhine puhastamine – INSTA 800“ raames.

Avaldatud 2022. aastal.



### Projekti partnerid:

Eesti - Puhastusekspert OÜ (Helge Alt)  
Soome - SSTL Puhtausala ry (Tarja Valkosalo, Sari Mattila)  
Rootsi - Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)  
Taani - Glad Consulting A/S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)  
Island - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)  
Läti - SOL Baltcs (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

## Mis on INSTA 800 standard?

INSTA 800 standard pakub koristustööde kvaliteedi tasemete mõõtmise ja kvaliteedikontrolli süsteemi. See põhineb EN 13549 standardil. Põhjamaad lõi selle standardi 2000. aastal Taanis ja standardi neljas, täiendatud versioon avaldati 2018. aastal. Standard on tõlgitud seitsmesse keelde (inglise, norra, rootsi, soome, islandi, eesti ja läti).

INSTA 800 standard kirjeldab mõõtesüsteemi rakendamist vajaliku kvaliteeditaseme määramiseks ja saavutatud puhastuse kvaliteedi kontrollimiseks.

INSTA 800 saab kasutada igat tüüpi hoonetes ja piirkondades, nagu administratiivhooned, haiglad, koolid, lasteaiad, supermarketid, kauplused, tootmissaalid, rongid jne, sõltumata puhastusmeetoditest, sagedusest või süsteemist.

Praktikas nimetatakse INSTA 800 standardit ka „märka ja puhasta“, mis on INSTA 800 põhiidee. Selle standardi kasutamisel peab puhastusspetsialistidel, juhtidel ja klientidel olema ühesugune arusaam nõutavatest tulemustest ning vastuvõetavast (määratud) kvaliteeditasemest. Mudel on orienteeritud puhastusteenuste tulemustele, mitte puhastusprotsessile endale.

### INSTA 800 – Need-based cleaning



Cleaning quality is good, if the results of inspections are the same as the defined quality requirements.

## SISSEJUHATUS – Koristustööde kvaliteedi tagamine

### Puhastusteenuste kvaliteedi tagamise alused

Puhastusteenuste kvaliteedi tagamisel on ennetavalt oluline töötada järgmiste valdkondadega:

- Leping, kokkulepped ja koristuskirjeldused

Sealhulgas nõuete spetsifikatsioonid, teenuste kirjeldused, objektide nimekirjad, joonised.

- Organisatsioon, kompetentsus

Kas tellijal ja teenusepakkujal on vajalikud oskused, et lepingust kinnipidamine oleks tagatud?

Kas mõlemad pooled teavad lepingu sisu?

- Ressursid

Kas teenuse pakkujal on lepingujärgsete teenuste osutamiseks piisav ja mõistlik tööaeg?

Kas kliendil on ressursse lepingu täitmiseks?

(Kliendil tasuks kasutada orienteeruva tööaja määratlemiseks keskmisi tööjõudlusi ( $m^2/h$ ) tüüpruumide kaupa)

- Puhastustehnoloogia ja logistika

Milliseid koristustarvikuid ja masinaid on vaja professionaalseks ning jätkusuutlikuks puhastamiseks? Lähtuvalt puhastatavast objektist

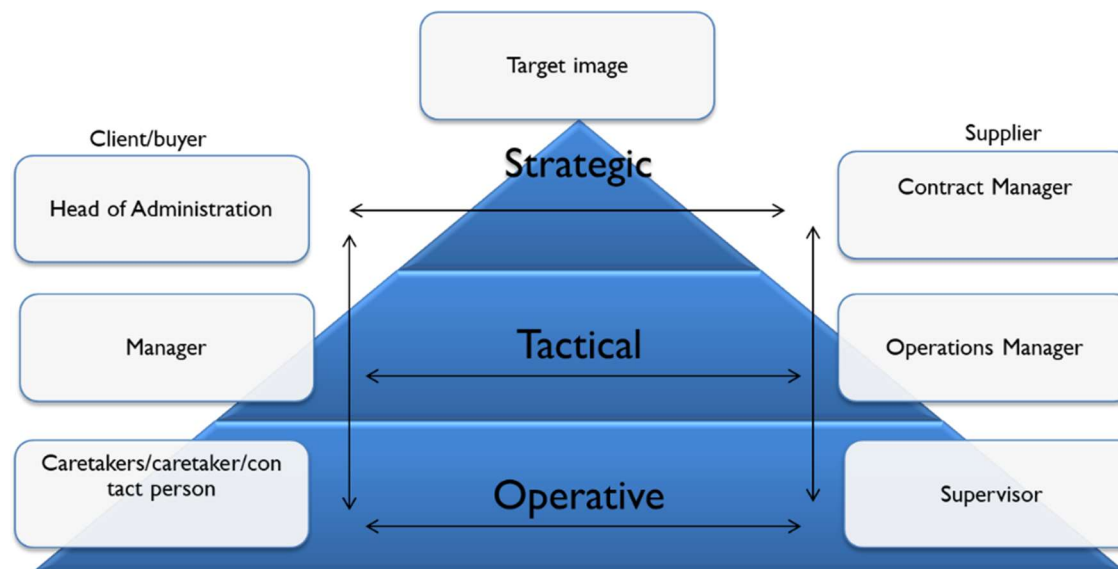
- koolidele, kontoritele, haiglatele jne.

Kuidas on tagatud asjakohane logistika?

- Tegevus, kvaliteedi tagamine ja järelkontroll

## Lepingu haldamine

Igal tasemel inimeste olemasolu tagamine nii klientide kui ka teenuse pakkuja osas. Selgete ja tuntud suhtluskanalite tagamine.



## Leping, kokkulepe – alusdokumendid INSTA 800 standardiga ja ilma

See tabel näitab, milliseid dokumente ja andmeid on vaja koristuslepingu jaoks. Samuti näitab see, mis on oluline kui INSTA 800 standardit kasutatakse lepingu alusena.

Traditsiooniline leping ja hange	INSTA 800le tuginev leping ja hange
1. Hanke määrused	Erinevusi ei ole
2. Leping, mõisted ja määratlused	Viidake INSTA 800 standardile, kasutada INSTA 800 terminoloogiat
3. Üldised teenuse nõuded	Viidake täielikult INSTA 800 standardile
4. Teenuse kirjeldus (sagedus)	Kvaliteediprofiilid, INSTA 800, kvaliteedisagedus Lisatingimused
5. Koristatavate kinnistute ja ruumide kirjeldus	Koguste loetelu Arhitektuursed joonised Ruumide nimekirjad
6. Muud dokumendid (Nt pakkumis- ja hinnavormid)	Muud dokumendid (Nt pakkumis- ja hinnavormid)

## INSTA 800 standardiga töötades

### Leping – INSTA 800 klient

- Selleks, et INSTA 800 töötaks, määrab standard, mida leping peaks hõlmama.
- Oluline on, et see vastaks täielikult INSTA 800-le, et lepingut oleks lihtne tõlgendada.
- Ärge unustage kirjeldada nõudeid, mida INSTA 800 ei hõlma.
- Täiendavad nõuded – muud teenused, näiteks posti sorteerimine, koopiamasina täitmine vms

### Lepingu haldamine

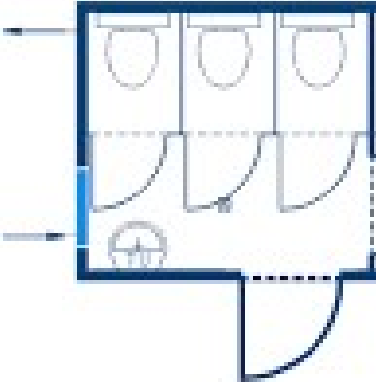
- Kuidas toimub käivitamine? Tehke kalibreeriv kvaliteedikontroll esimese kuu jooksul või enne uue lepingu algust.
- Millal tehakse kvaliteedikontrolle (kes on lepingus märgitud)?
- Kuidas ja kellele esitatakse kvaliteediaruanded?
- Kuidas kasutatakse kvaliteedikontrollide tulemust puhastusteenindajate juhendamisel?

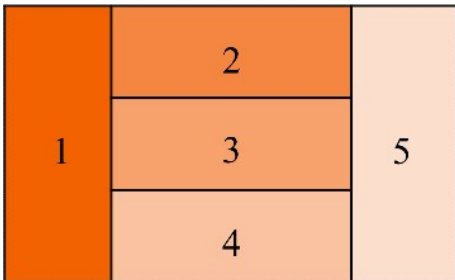
## Kuidas INSTA 800 erineb traditsioonilisest puhastusteenuste hankest?

INSTA 800 standardil ja traditsioonilisel puhastusteenuste hankeprotsessis ja kvaliteedikontrollis on mõningaid erinevusi.

### Puhastusteenuste hankeprotsess

#### 1. Hoonete, ruumide ja ruumitüüpide loend

Traditsiooniliselt	Kasutades INSTA 800 standardit
<ul style="list-style-type: none"><li>Hoonete, ruumide ja ruumitüüpide (korruseplaanid) loend</li></ul>	<p>Hoonete, ruumide ja ruumitüüpide loend (korruseplaanid) ja jaotus kontrollaladeks.</p> <p>Kuni 100 m<sup>2</sup> suurused ruumid on üks kontrollala. Mõnedel juhtudel peab kontrollala jagama väiksemateks kontrollaladeks.</p> <p>Näide: Tualett mitme kabiiniga.</p> <p>- Ruumi saab jagada loogiliselt väiksemateks kontrollaladeks, nt see tualett neljaks kontrollalaks.</p> 

<ul style="list-style-type: none"><li>Puhastuskõrguse ülempiir. Selle määramiseks on mitmeid erinevaid viise. Näiteks, puhastuskõrgus 1,8 m, määratud selle järgi kui kõrgele puhastuspersonal ulatub.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Suuremate kui 100 m<sup>2</sup> ruumide jagamine kontrollaladeks:  Näide: Spordikeskus, 500 m<sup>2</sup> - Vastavalt standardile jagatakse see viieks kontrollalaks, mis kõik on umbes ühesuurused (100 m<sup>2</sup>)</li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li>Standardi järgi puhastuskõrguse ülempiir puudub. See tuleb määrata lepingus vajaduspõhiselt, näiteks puhastuskõrgus kuni 3 või 4 meetrit.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Puhastusele kuuluvate pindade, mööbli ja esemete nimekiri.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Valmis pindade-esemete grupid, soovitatav on täpsustada objekti pindade näiteid</li><li>Pindade-esemete grupid on<ul style="list-style-type: none"><li>- mööbel ja esemed</li><li>- põrand</li><li>- seinad</li><li>- laed</li></ul></li></ul>



**Table 2 - Object groups**

Object group	Examples
Furniture & fixtures	Tables, chairs, waste paper bins, lamps including pendant ceiling lamps, sanitary installations, white goods, lamella curtains, venetian blinds, radiators, blackboards and chalk grooves, movable partition walls, book cases, cupboards, pictures, loose mirrors and window sills
Walls	Wall surfaces, pipes on walls, doors (incl. kick plates), internal glass/interior glass walls, door frames, window frames, switches, ventilation grids, wall lamps, fillets, skirting boards, railings, hand rails, handles, panels and radiator cabinets
Floors	Floor surfaces, floor grates, convector pits, doorsteps and stairs, both vertical and horizontal surfaces
Ceilings	Ceiling finishes, light shafts and frames in ceiling windows, rafters, exterior part of ventilation ducts, pipes below ceilings, sloping beams, ceiling grates, ceiling hatches, lamps in or on the ceiling and the underside of internal stairs



**Object groups**

- Floor
- Furniture and fixtures
- Walls
- Ceiling

- Nimekirja saab koostada objektidest, mis kuuluvad puhastatavasse pindade- esemete gruppi või objektidest, mis ei kuulu.
- Puhastusega seotud teenused ei ole INSTA 800 puhul kaasatud ja need tuleb lepingus eraldi määratleda
  - Nt prügikastide tühjendamine, tualetitarvete täiendamine, tualettharjade puhtana hoidmine

	<p>Kasud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lihtne, kiire</li> <li>• Paljud pinnad ja esemed on juba pindade-esemete grupis kirjas (võib-olla tänu sellele vähem tähelepanuta jäävaid ja „unustatud“ pindasid?)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puhastuse mahajäämuse korral tuleb kvaliteediprofiilid saavutada enne või vahetult pärast uue lepinguperioodi algust, nt. põhjaliku puhastamise teel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puhastuse mahajäämuse korral tuleb kvaliteediprofiilid saavutada enne või vahetult pärast uue lepinguperioodi algust, nt. põhjaliku puhastamise teel.</li> </ul>

## 2. Soovitud puhastuskvaliteedi täpsustamine

Traditsiooniliselt	Kasutades INSTA 800 standardit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Määratlused, mida ja millises mahus ruumides koristada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soovitud kvaliteeti kirjeldavad kvaliteediprofiilid.</li> <li>• Kvaliteediprofiil koosneb kvaliteeditasemetest.</li> <li>• Kvaliteeditaseme määrab ära lubatavate mustuse kogumike arv kergesti ligipääsetaval või raskesti ligipääsetaval alal.</li> <li>• Eraldi kvaliteeditaseme saab määratleda igale pindade-esemete grupile ning eraldi ka mustuserühmades 1 ja 2.</li> <li>• Võimalik on seada täiendavaid nõudeid.</li> </ul>

Näide, puhastusjuhend

Ruum: Tualetid

Puhastusmeetod	Sagedus
Prügikastide tühjendamine	5 korda nädalas
Põranda puhastamine mopiga	5 korda nädalas
WC istme, kraanikausi, kraanikausitaguse seina ja peegli puhastamine	5 korda nädalas
Ukselinkide ja puutepindade pühkimine.	5 korda nädalas
Paberi ja seebi lisamine	5 korda nädalas
Seintelt plekkide eemaldamine	1 kord nädalas
Vabade pindade, põrandaliistude ja radiaatorite pühkimine	1 kord nädalas

- Suulised määratlused
  - Kui puhas see pärast puhastamist peaks olema: nt. hooldatud, puhas või hügieeniline

Näide:

Customer	Gentofte Commune															November 2020									
Group of rooms	File Depot Hallway basement Crib/lounge Cold room Oven room Technical room Stairs, secondary Wash					Library Wardrobe Group room, school Class, teaching Office Copy Laboratory Teachers room/-preparation Music room Conference room Living room Reception City Hall Conversation room					Wardrobe Kindergarten classes Elevator Gang primary Gym/hall Canteen Childrens wardrobe					Bathroom Cafe Toilet Foyer Puzzles Changing room Eating area small children Health care Kitchen					X-ray room Sterile room Dental clinics				
DESCRIPTION/PROFILE	K1					K2					K3					K4					K5				
QUALITY LEVEL	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>FURNITURE &amp; FIXTURES</b>																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X						X						X					X
Surface soiling		X						X						X						X					X
<b>WALLS</b>																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X						X						X					X
Surface soiling		X						X						X						X					X
<b>FLOORS</b>																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X						X						X					X
Surface soiling		X						X						X						X					X
<b>CEILINGS</b>																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X						X						X					X
Surface soiling		X						X						X						X					X
<b>Supplementary requirements</b>																human biological material					human biological material				

Kasud

- Täpne, objektiivne viis soovitud puhastuskvaliteedi määratlemiseks, mis aitab kvaliteeti kontrollida

### 3. Sagedused

Traditsiooniliselt	Kasutades INSTA 800 standardit
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ostja määrab, kui tihti ruume ja erinevaid pindasid jms puhastatakse               <ul style="list-style-type: none"> <li>- vaja häid teadmisi puhastamisest</li> <li>- vt ülal olevat puhastusjuhendit punktis 2</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ostja määrab kvaliteedisageduse – kui sageli, kui puhas peab olema</li> <li>Teenuseosutaja otsustab kui tihti erinevaid pindu/mööblit puhastama peab</li> </ul> <p>Kasud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Võimalus vältida üle- või alapuhastust</li> <li>Võimalus osta ja saada kuluefektiivne ning vajaduspõhine puhastustulemus</li> </ul>

### Kvaliteedikontroll

Traditsiooniliselt	Kasutades INSTA 800 standardit
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visuaalne kontroll</li> <li>Objektiivsed mõõtmised</li> <li>Mõlema meetodi jaoks tuleb luua süsteem               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mida tähendab näiteks hooldatud, puhas, hügieeniline tulemus?</li> <li>- Mida tähendab näiteks natuke, vm hulk mustust?</li> <li>- Objektiivsete mõõtmiste jaoks tuleb luua piirväärtused ja testide arv (testitulemuste usaldusväärsus- piirnormide määratlemine enda vastutus)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visuaalne kontroll</li> <li>Objektiivsed mõõtmised</li> <li>Nii visuaalse kontrolli kui ka objektiivsete mõõtmiste jaoks on määratletud:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- kuidas valida kontrolliks ruume</li> <li>- mitut ruumi kontrollitakse                   <ul style="list-style-type: none"> <li>o statistiliselt usaldusväärne number, mis põhineb ala suurusel</li> </ul> </li> <li>- millal on kontroll läbitud ja millal mitte                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- statistiliselt usaldusväärne tulemus, mis põhineb kontrollitud alade suurusel</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

**Table 4 – Sampling inspection. Single and double sampling plans for normal and additional inspection AQL = 4,0 %**

Lot size	Single sampling plans			Double sampling plans							
	N	n	Ac	Re	First sample			Second sample			
n <sub>1</sub>					Ac <sub>1</sub>	Re <sub>1</sub>	n <sub>2</sub>	Kertymä	Ac <sub>2</sub>	Re <sub>2</sub>	
1-15	5	1	2	3	0	2	3	6	1	2	<sup>1)</sup>
16-25	8	1	2	5	0	2	5	10	1	2	<sup>2)</sup>
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	

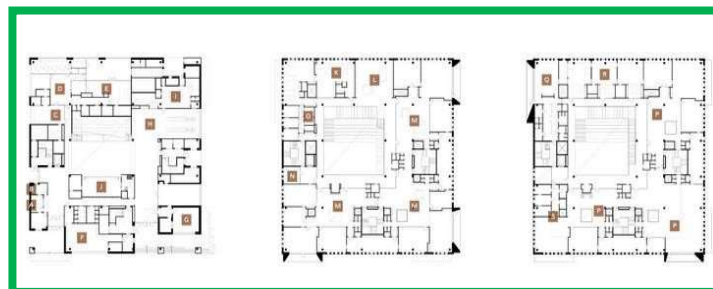
NOTE <sup>1)</sup> AQL = 10 %, <sup>2)</sup> AQL = 6.5 %.

- Inimene või inimesed, kes kontrolli teostavad
  - INSTA 800 määratleb erinevad teadmiste tasemed, kontrolli teostamiseks on soovitatav tase 3 -> sama oskusteave kõigil kontrollijatel
- Kontrolli ulatus ja sagedus
  - teenuse ostja otsustab kontrolli ulatuse
  - sagedus on vastavalt standardile iga kolme kuu tagant

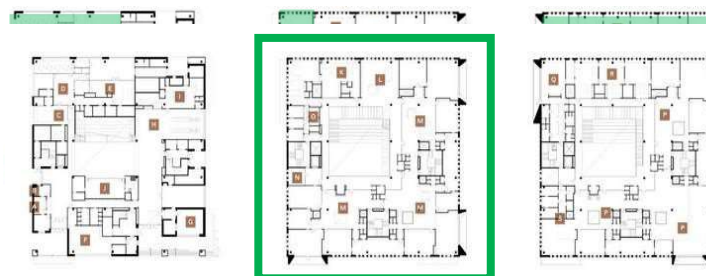
- Võimalused kontrolli ulatuse määratlemiseks (tööaja ja kontrolli kulude mõjutamiseks)

3 näidet:

1. Kaasatud on kõik lepingus olevad ruumid.



2. Kindla kvaliteediprofiiliga ruumid moodustavad valimi



3. Ainult ühe korruse ruumid moodustavad valimi

Vastavalt standardile on valimi määratlemiseks erinevaid viise. Enne hanget on hea need üle lugeda ja selgelt määratleda kontrollide läbi viimine.

Number 1 on levinuim meetod valimi määratlemiseks. Samuti võib olla iga kvaliteediprofiil (või muu tunnuse järgi, näiteks erinevad hooned) eraldi valim.

Oluline on teada, et sõltuvalt kasutatavast kontrollalade valimise meetodist on kontrollitavaid alasid erinev arv. Ülaltoodud näidete 2 ja 3 puhul on ühine see, et

	<p>võrreldes näitega 1 on vähem kontrollalasisid. See tähendab, et kvaliteedikontrolli teostamiseks kulub vähem aega.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrollalade valiku meetodi täpsustus. Juba hankedokumentides tuleks määratleda kontrolllaade valimise meetod või meetodid.</li><li>• Mida teha kui valim on vastav või mittevastav<ul style="list-style-type: none"><li>- Standardis kirjeldatud süsteem</li></ul></li><li>• Kui pindade tolmu ja/või põranda läike hindamiseks kasutatakse mõõteriistasid, määrake, milline meetod on tähtsam (visuaalne või mõõteriistadega saadud tulemus).</li></ul> <p>Puhastusega seotud täiendavate tegevuste ulatus ja nende kvaliteedi mõõtmise kriteeriumid lepitakse kokku eraldi. Näiteks millisel juhul loetakse paberidosaaator täidetuks ja millisel juhul täitmata.</p> <p>Kasud</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Valmis süsteemi on lihtne kasutada, et saada usaldusväärseid tulemusi</li><li>• Pidevate ja regulaarsete kvaliteedikontrollide tulemusena säilib ühtlane kvaliteet</li><li>• Õiglane kvaliteedihinnang nii ostjale kui ka teenusepakkujale</li></ul>
--	---

## Peamised kasutegurid INSTA 800 põhise lepingu kasutamisel

- Klientide, juhtide ja puhastusteenindajate määratletud pädevus
- Koostöö kliendi ja teenusepakkuja vahel
- Hästi väljatöötatud leping, mis järgib standardit (ilma oma ümberkirjutusteta).
- Juhid koolitavad ja juhendavad puhastusteenindajaid vastavalt kvaliteedikontrollide tulemusele
- Viige läbi kõik kvartaalsed kvaliteedikontrollid, esimene kontroll võib olla mitteametlik ja kalibreeriv
- Eeltöö ja lepingute piiritlemine – mis sisaldub ja mis mitte.
- Kes sooritab kvaliteedikontrolle, vajadusel mõõtmisi?