



Vadlīnijas, kā izmantot INSTA
800 standartu no septiņām
Eiropas valstīm

Ievads

Šī rokasgrāmata ir izveidota, lai INSTA 800 standarta lietotājiem izskaidrotu dažādas situācijas, kas saistītas ar tīrīšanas pakalpojumu pirkšanu, pārdošanu un novērtēšanu. Rokasgrāmatā sniegti praktiski padomi, kā novērst un atrisināt problēmas, ar kurām lietotāji var saskarties, pērkot, pārdodot vai novērtējot tīrīšanas pakalpojumus, izmantojot INSTA 800 standartu.

Lai izveidotu šo rokasgrāmatu, septiņās dažādās valstīs (Igaunija 16, Latvija, Somija 15, Islande 3, Zviedrija 15, Dānija 27) tika intervēti 76 uzņēmumi, kuri izmanto INSTA 800.

Rokasgrāmatu ir sastādījuši šādi uzņēmumi:

Igaunija – Puhaustusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

Somija – SSTL Puhtausala ry (Tarja Valkosalo, Per-Olof Ekström)

Zviedrija – Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)

Dānija – Glad Consulting A / S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)

Islande – Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Latvija – SOL Baltics (Ieva Kārklīņa, Kurmet Vasser)

Rokasgrāmata ir sastādīta projekta

“Rentabla, uz vajadzībām balstīta tīrīšana INSTA 800” ietvaros.

Projektu līdzfinansē Erasmus +.

Publicēts: 2020. gada Novembrī

Publicēts angļu, igauņu, somu, zviedru, dāņu, islandiešu, latviešu valodā.



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

Saturs

Kas ir INSTA 800 standarts?	4
Kvalitātes līmenis – ko tas nozīmē?	5
Pirmie INSTA 800 iespaidi	6
INSTA 800 lietošanas priekšrocības	7
Galvenie veiksmes faktori	9
Labākā pieredze	11
INSTA 800 nepareiza interpretācija	14
Kvalitātes pārbaudes	15



Kas ir INSTA 800 standarts?

INSTA 800 standarts nodrošina tīrīšanas kvalitātes mērīšanu un kvalitātes kontroles sistēmu. INSTA 800 pamatā ir EN 12549 standarts. Standartu Ziemeļvalstis izveidoja 2000. gadā Dānijā. Atjaunotā standarta versija tika publicēta 2018. gadā. Standarts ir tulkots astoņās valodās (angļu, norvēģu, dāņu, zviedru, igauņu, somu, islandiešu, latviešu).

INSTA 800 standarts apraksta mērīšanas sistēmas pielietošanu, lai noteiktu nepieciešamo kvalitātes līmeni un pārbaudītu sasniegto tīrīšanas kvalitāti.

INSTA 800 var izmantot dažāda veida ēkās un platībās, piemēram, administratīvajās ēkās, slimnīcās, skolās, bērnudārzos, lielveikalos, veikalos, ražošanas zālēs, vilcienos utt., neatkarīgi no tīrīšanas metodēm, biežuma vai sistēmas.

Praksē INSTA 800 standartu sauc arī par “tīrīšanu ar acīm”, kas ir INSTA 800 galvenā ideja. Izmantojot šo standartu, apkopējām (tīrīšanas speciālistiem), uzkopšanas darbu vadītājiem un klientiem jābūt vienādei izpratnei par nepieciešamajiem rezultātiem un pieņemamo (noteikto) kvalitātes līmeni. Modelis ir orientēts uz tīrīšanas pakalpojumu rezultātiem, nevis pašu tīrīšanas procesu.

INSTA 800 standartā ir noteiktas tīrīšanas objektu grupas un to novērtējums, detalizēti aprakstīti virsmas netīrumu veidi, kā arī norādīta tīrīšanas pārbaudes stratēģija un virsmu kvalitātes līmenis un atbilstības kritēriji. Standarts nosaka sešus kvalitātes līmeņus (0, 1, 2, 3, 4, 5), kas novērtē sasniegto tīrīšanas rezultātu, un nosaka precīzu pieļaujamo neatbilstību skaitu, kas konstatēti katrā no šīm četrām objektu grupām atkarībā no telpu platības. Objektu grupas ir grīda, mēbeles un aprīkojums, sienas un griesti. Telpas kvalitātes profils sastāv no kvalitātes līmeņiem, kas noteikti objektu grupām. Novērtēšanas modelim pamatā ir 4% pieņemamais kvalitātes līmenis (AQL), taču klientiem ir iespēja to samazināt vai palielināt atkarībā no darbības specifikas.

Pakalpojumu sniedzējiem tiek piešķirta kompetence izlemt par piemērotām tīrīšanas metodēm un to pareizu izmantošanu, un, koncentrējoties uz atsevišķiem piesārņojumu veidiem, viņi var piešķirt tīrīšanas laiku objektiem, kuriem tas visvairāk nepieciešams.



- Grīda
- Mēbeles un aprīkojums
- Sienas
- Griesti

5. kvalitātes līmenis

Telpas platība: līdz 15 m²

Pieļaujama piesārņojuma daudzums

1. piesārņojuma grupa

● Pieejamas platības 1

● Grūti pieejamas platības 1

2. piesārņojuma grupa

Kvalitātes līmenis – ko tas nozīmē?

Telpas kvalitātes profils nosaka, cik daudz netīrumu var būt telpā pēc tīrīšanas. Sastādot kvalitātes profilu, pakalpojuma pircējs izlemj, kuri netīrumi telpā pēc tīrīšanas ir pieņemami un kuri nē.

PIEMĒRS Biroja kvalitātes profils (20 m²) norāda, ka visu objektu kvalitātes līmenim pēc tīrīšanas jābūt 3. līmenī. Ovāli norāda maksimālo netīrumu daudzumu, kas telpā var būt pēc tīrīšanas.



Objekta grupas

- Grīda
- Mēbeles un aprīkojums
- Sienas
- Griesti

Telpas līdz 15 m ²	Kvalitātes līmenis	1. piesārņojuma grupa	2. piesārņojuma grupa
Grīda	3	P: 5 G: 6	25%
Mēbeles un aprīkojums	3	P: 5 G: 6	25%
Sienas	3	P: 5 G: 6	25%
Griesti	3	P: 5 G: 6	25%

Dzīvē ļoti reti visu objektu grupu kvalitātes līmenis pārsniedz pieļaujamo netīrumu vai virsmas piesārņojuma daudzumu. Parasti nepieņemamu telpu nosaka viena veida netīrumi katrai objektu grupai pieejamajās platībās (A) vai grūti pieejamajās platībās (NA). Piemēram, visu istabas krēslu kājas ir putekļainas vai uz mēbelēm ir daudz traipu, vai arī uz grīdas ir netīrumi vai visi dušas telpas krāni ir ar nogulsniem.

PIEMĒRS Pakalpojuma pircējs pieprasa, lai skapīšu virsmas un krēslu kājas tiek tīrītas regulāri, bet ne katru tīrīšanas reizi. Ja pārbaudes laikā izrādās, ka skapja augšdaļa ir putekļaina, bet krēsla kājas un viss pārējais ir tīrs, tad telpa atbilst kvalitātes profilam. Tomēr, ja skapja augšdaļa un krēslu kājas ir putekļainas, tad telpa nav pieņemama.



Telpas līdz 15 m ²	Kvalitātes līmenis	1. piesārņojuma grupa	2. piesārņojuma grupa
Grīda	3	P: 5 G: 6	25%
Mēbeles un aprīkojums	3	P: 5 G: 6	25%
Sienas	3	P: 5 G: 6	25%
Griesti	-	-	-

Pirmie INSTA 800 iespaidi

Pirmie iespaidi, ieviešot INSTA 800, svārstījās no pozitīviem līdz šaubīgiem.

Cilvēkiem, kuriem nebija iepriekšējas pieredzes ar INSTA 800, bija dalītas sajūtas, jo trūka zināšanu par to, kā izmantot standartu un kā veikt kvalitātes pārbaudes. Daži uzskatīja, ka standarts vispirms izrādījies mulsinošs, izaicinošs, grūti saprotams, smags, mazliet birokrātisks, pārāk smalks un pārāk teorētisks.

Sākumā to uzskatīja par grūtu un sarežģītu, un bija šaubas, vai INSTA 800 vispār darbosies.



Karólína Guðmundsdóttir **Islandes Nacionālā universitātes slimnīca**

Sākumā bija jāpārvar daudz šķēršļu, un pirms lietošanas sākšanas tas prasīja daudz pamata darbu. Mēs rīkojām seminārus, sagatavojām konkursa dokumentus, sagatavojām kursus un sistēmas trīs valodās, kā arī apmācījām cilvēkus izmantot standartu. Valodas zināšanas jau no paša sākuma bija galvenais šķērslis, jo informācija par standartu islandiešu valodā nebija pieejama. Šis šķērslis tika atrisināts ar lielu darbu, kas nāk par labu tiem, kas seko. Galu galā INSTA 800 ir uzlabojusi tīrīšanas kvalitāti un uzlabojusi saziņu starp pakalpojumu sniedzēju un pakalpojuma pircēju.



Aleksander Korolkov **Tallinas pilsētas Īpašuma departaments**

Pirms INSTA 800 kvalitātes pārbaudes bija emocionālas; ar INSTA 800 kvalitātes kontrole kļuva objektīva visām pusēm, un emocijas tika izņemtas no vienādojuma. Pārbaudes kļuva efektīvākas, jo tās kļuva par ikdienu.

Pakalpojuma pircējam un pakalpojuma sniedzējam var būt vienlīdzīgs un uzticams dialogs par tīrīšanas kvalitāti, jo INSTA 800 nodrošina sistēmu, kurā abas puses runā vienā valodā.

Iepriekšējās vizuālās subjektīvās kvalitātes novērtēšanas metodes, kuru pamatā bija verbālas kvalitātes definīcijas, nerasniedza tādu pašu objektivitātes un uzticamības līmeni.

INSTA 800 lietošanas priekšrocības

INSTA 800 lietotāji ir uzsvēruši šādas priekšrocības, ko viņi ieguvuši, izmantojot standartu:

Tīrīšanas kvalitāte ir uzlabojusies – kvalitāte ir uzlabojusies, un nav nepieciešams strīdēties par to, vai un kad kaut ko tīrīt. Aizsargā gan pakalpojumu sniedzēju, gan pakalpojumu pircēju, jo abu pušu intereses ir skaidras.

Tīrīšanas kvalitāte ir izmērāma un dokumentēta – Tīrīšanas kvalitāte ir dokumentēta, un ir iespēja veikt turpmākas darbības, izmantojot pārbaudes atskaites.

Tīrīšana ir balstīta uz tīrību – apkopēja iemācās aplūkot dažādu objektu grupu kvalitāti (skatoties no grīdas). Apkopējas ir pārliecinātas, ka rīkojas pareizi.

Koncentrācija uz rezultātu – kvalitāte tiek uzlabota, jo uzmanība tiek koncentrēta uz rezultātu, nevis virzīta uz uzdevuma risinājumu.

Finansiāli ieguvumi - ja klients saprot pareizās prasības, rezultāts parasti ir tas, ka viņš saņem labāku tīrīšanas kvalitāti ar vienādām vai zemākām tīrīšanas izmaksām. Ja piegādātājs saprot savu uzdevumu un pielāgo tīrīšanas pakalpojumu, pamatojoties uz izvirzītajām prasībām, laika gaitā ir iespēja ietaupīt – nesamazinot tīrīšanas kvalitāti.

PRIEKŠROCĪBAS PAKALPOJUMA PIRCĒJIEM

Mazāk sūdzību – pakalpojumu pircēju slodze ir samazināta, jo ir mazāk sūdzību un mazāk laika, kas tiek pavadīts rūpējoties ar tīrību saistītiem jautājumiem.

Labāka gaisa kvalitāte telpās ar putekļu novērošanu

Īpašuma vērtība – tīrības uzraudzībai ir arī nozīme īpašuma vērtības saglabāšanā.

Tiek risinātas arī citas problēmas ārpus pakalpojuma – tā kā informācija tiek vākta sistemātiski, tiek risinātas arī problēmas ārpus pakalpojuma (atklājot, ka kaut kas ir jālabo, telpas lietotājiem jābūt apdomīgiem, jāveic ģenerālā tīrīšana utt.).



Tuula Koskinen
Defence Estates Finland

Pateicoties INSTA 800, tīrīšanas pakalpojumu kvalitāte ir vienota un uzlabota. Pakalpojumi un kvalitāte ir rentabla, pārmērīga kvalitāte ir samazināta un zema kvalitāte ir paaugstināta līdz pietiekamam līmenim. INSTA 800 standarta ieviešana pakalpojumu līgumos ir arī palielinājusi darbuzņēmēju kompetenci kvalitātes novērtēšanā un ziņošanā. Es ļoti iesaku standartu jauniem lietotājiem, jo tas ir vienots un nepārprotams veids, kā pārbaudīt pakalpojumu kvalitāti starp dažādām pusēm.

PRIEKŠROCĪBAS PAKALPOJUMA SNIEDZĒJAM

Korektīvo darbību nepieciešamības samazināšana – zināšanas, kā izdarīt pareizās lietas īstajā laikā. Piemēram, nepilnības var novērst, pirms klients kļūst neapmierināts ar tīrības kvalitāti.

Zināšanas tiek nodotas – INSTA 800 objekta zināšanas tiek nodotas arī citiem objektiem, kur nav INSTA 800. Visās telpās var piemērot pamatprincipu – tīrīšana rada tīrību, nevis tīrīšanas darbība.

Tīrīšanas pakalpojuma profila paaugstināšana – var redzēt klienta atzinību; tiek atzīta tīrīšanas pakalpojumu kompetence.



Kurmet Vasser,
SOL Baltics Latvijas filiāles vadītājs

INSTA 800 rada pamatu uzticamai partnerībai starp klientu un pakalpojumu sniedzēju, jo ir iespējams vienoties un aprakstīt uzticamības pārkāpuma sekas. INSTA 800 lietošanai nepieciešams informēts klients, kurš novērtē tīrību un ir gatavs ieguldīt laiku un enerģiju tā sasniegšanai, lai ietaupītu laiku un nervus iespējamo strīdu un pārpratumu risināšanā.

Uzkopšanas darbu vadītājam tā sniedz pilnīgu redzējumu par objektu tīrīšanu, darba rezultātiem un iespējamiem uzlabojumiem. Tīrīšanas personālu ir vieglāk instruēt, jo cerības uz rezultātiem ir saskaņotas un aprakstītas kvalitātes profilā.

Izmantojot INSTA 800, ir viegli kontrolēt apkalpošanas kvalitāti un sniegt atsauksmes tīrīšanas personālam, jo kvalitātes prasības visa līguma darbības laikā ir vienādas un nav atkarīgas no inspektora identitātes.

Pakalpojuma cenu ir vieglāk aprēķināt, jo klienta cerības attiecībā uz pakalpojuma kvalitāti un saturu ir īpaši aprakstītas.

Galvenie veiksmes faktori

Galvenais faktors	Ieteikumi
Labi sagatavots piedāvājums/līgums – Līgumā jānorāda visas tīrāmās telpas un to apraksts (telpu skaits, izmērs, grīdas segums, telpas mērķis, kvalitātes profils un tīrīšanas biežums). Tajā jānorāda arī visas papildu prasības, un tām jābūt skaidrām visiem. Līgumā/piedāvājumā jāiekļauj tādi nosacījumi, kas ir būtiski līguma izpildei.	• Jābūt kompetences prasībām pakalpojumu pircējam, apkopējām, uzkopšanas darbu vadītājam. • Piedāvājuma/līguma izveidošanai var izmantot trešo pusi. • Līgumam jābūt elastīgam – piemēram, pēc 1 darba gada jāpārskata kvalitātes līmeņa atbilstība. • Pirmajā INSTA 800 līgumā, minimālajam darbības termiņam jābūt 2 gadiem. • Līgums jāpārtrauc veicot INSTA 800 kvalitātes pārbaudi. • Svarīga ir sadarbība starp klientu un pakalpojuma sniedzēju.
Kvalitātes profilu noteikšana – informētam pircējam jānosaka kvalitātes profili, kas atbilst faktiskajam, vajadzīgajam tīrības līmenim.	• Jūs varat izmantot trešo pusi, lai izveidotu kvalitātes profilu.
Darbu vadītājs, kas izprot standartu – ir svarīgi, lai pakalpojumu sniedzējs izprastu standarta principus gan teorijā, gan praksē.	• Liela nozīme ir tam, ka tīrīšanas personāls vienmēr ir apmācību priekšgalā un vadībā. • Ļoti svarīgs ir apkopēju un vadītāju dialogs un zināšanu apmaiņa. • Izpētiet vietas, kur INSTA 800 ir izmantots ilgāku laiku.
Pareizi apmācītas apkopējas, kuras saprot INSTA 800 principus	• Uzkopšanas darbu vadītājam jāsniedz informācija apkopējai pēc šāda principa: mēs koncentrējamies uz risinājumu, nevis problēmu.

Galvenais faktors	Ieteikumi
Pakalpojumu pircējs , kas pazīst standartu, zina, ko vēlās un saprot, ka viņi pērk tīrības līmeni, nevis tīrīšanas darbību.	Panākumi ir atkarīgi no pakalpojuma pircēja apņemšanās pieprasīt visu līgumā noteikto punktu ievērošanu.
Ceturkšņa laikā tiek veiktas kvalitātes pārbaudes , lai uzturētu nemainīgu tīrīšanas kvalitāti	- Pirmajai pārbaudei jābūt informatīvai: lai apkopotu informāciju par pakalpojumu un izveidotu īpašu plānu, kas jāuzlabo. - Kvalitātes pārbaudes var veikt trešā puse.
Kopējais mērķis ir tīrība	- Sagatavošanās sapulce pirms līguma uzsākšanas. - Skaidras robežas tam, kas jātīra un kas nē.



**Frank Axelsson, CEO,
Hygiene Diagnostics AB (Zviedrija)**

Kad saņēmu klientu pieprasījumus veikt tīrīšanas pārbaudes, es sapratu, ka man ir nepieciešama standarta metode, lai veiktu vizuālās pārbaudes. Panākumu atslēga bija metodes apmācība. Bija iespējams ātri sākt, tiklīdz es tiku sertificēts. INSTA 800 priekšrocības ir tādas, ka es varu pārdot pakalpojumus un izglītību, tam ir tirgus un Zviedrijā tirgus pieaug. Mums nav jāizdomā pārbaudes metode.

Labākā pieredze

Izmantojot INSTA 800 standartu, tīrīšanas laikā ir izceltas “pelēkās zonas” – regulāras tīrīšanas pārbaudes sistemātiski apkopo informāciju par telpas daļām, kuras neviens netīra. Ja telpā ir lietotāju radīti netīrumi (netīri tālruņi, netīras kafijas tases, putekļaini printeri, netīri vadi, nekārtīgi rakstāmgaldi), kas nav jātīra tīrīšanas uzņēmumam, tas joprojām rada iespaidu, ka telpa ir netīra – pat ja tīrīšanas pakalpojumu sniedzējs ir izpildījis visas līguma prasības. Tas palīdz, ja līgumā ir skaidri noteiktas robežas tam, ko apkopējas tīra un ko nē (augstumi, priekšmetu saraksts utt.). Telpu lietotājiem paziņo informāciju, ka telpas, kuras tīrīšanas uzņēmums nav iztīrījis, telpas lietotājiem jātīra pašiem.

Ar INSTA 800 ir iespējams optimizēt tīrīšanas pakalpojumu cenas, tīrīšanas kvalitāti un kvalitātes biežuma attiecību – Tīrīšanas pakalpojumu pircēji un pakalpojumu sniedzēji ir norādījuši, ka laika gaitā tīrīšanas kvalitāte uzlabojas un tīrīšanas stundas tiek samazinātas. Jūs varat iegūt maksimālu vērtību par savu naudu.

INSTA 800 ir viegli izmantot, ja ir pietiekama teorētiskā un praktiskā izpratne par standartu - Visām pusēm jāzina standarta principi gan pakalpojumu sniegšanas, gan kvalitātes pārbaudes ziņā. Praktiskas pārbaudes un pieredze palīdz pircējam un pakalpojumu sniedzējam panākt vienotu izpratni. Uzkopšanas darbu vadītājiem jābūt praktiskām zināšanām par INSTA 800, lai šīs zināšanas nodotu apkopējām. Sagatavojiet vienkāršus pamatizglītības materiālus un rokasgrāmatas.

Laiks, kas ieguldīts, lai uzsāktu tīrīšanu ar INSTA 800, ļauj ietaupīt laiku, kas parasti nepieciešams problēmu risināšanai - Ilgtermiņā laiks tiks ietaupīts, jo gan pakalpojumu pircējiem, gan pakalpojumu sniedzējiem nebūs jārisina nelielas ikdienas problēmas tīrīšanā. Viņi var iesaistīties pakalpojumu attīstībā.

Kvalitātes profils ir skaidri jānosaka visām pusēm - Jāatzīmē, ka izpratne par standartu ir atšķirīga (pakalpojumu pircējs, uzkopšanas vadītājs, apkopējs, telpu lietotājs). Ieteicams izmantot vizuālus risinājumus, lai izskaidrotu dažādām pusēm, kā izskatās kvalitātes profilam atbilstošā telpa. Tīrīšanas personālam jābūt apmācītam par norunāto kvalitātes līmeni, lai viņi varētu pareizi veikt darbu un gūt panākumus darbā.

Regulāra kvalitātes pārbaude ir vērsta uz sistemātisku informācijas vākšanu, lai palielinātu tīrīšanas efektivitāti - Kvalitātes pārbaude ir normāla darba procesa daļa, kas objektīvi novērtē pakalpojumu kvalitāti. Pirmajai kvalitātes pārbaudei jābūt informatīvai – mērķis ir droši apkopot visu informāciju par pakalpojumu, uz kura pamata ir iespējams sastādīt konkrētu plānu, kā uzlabot pakalpojumu. Tas palīdz, ja trešā puse veic kvalitātes pārbaudes, jo trešā puse ir objektīva un palīdz pusēm labāk saprasties.

Laba plānošana palīdz veikt pārbaudes īsākā laikā – galvenie faktori ir labi sagatavots līgums un kvalitātes profili, kas atbilst faktiskajai tīrības vajadzībai, kvalitātes pārbaužu principu precizēšana, pārbaudes laiks, kalibrēšana. Ar plānošanu var palīdzēt trešā puse, kurai ir zināšanas par tīrīšanu un kura var ieteikt kā ietaupīt laiku. Pircējam un pakalpojumu sniedzējam jāidentificē visas anomālijas, kas var ietekmēt pakalpojuma sniegumu. Visu pušu sadarbībai ir izšķiroša nozīme, un ir svarīgi, lai tās darbotos kopā, lai sasniegtu kopīgu mērķi – tīrību.

Kvalitātes pārbaudes ziņojums skaidri atklāj galvenās tīrīšanas neatbilstības – piemēram, turētāji apakšā ir netīri, durvju malas ir netīras un skapja augšdaļa ir putekļaina. Pamatojoties uz atskaites rezultāta analīzi, ir iespējams izdarīt skaidrus secinājumus tālākai attīstībai. Pārbaudes ir viegli, ātri un videi draudzīgi veikt, izmantojot elektroniskos risinājumus.

Standarts var nepārprotami noteikt atšķirību starp pašreizējo situāciju un vēlamo tīrību – ar skaidriem datiem ir iespējams aprēķināt resursu plānu (cik daudz laika nepieciešams, lai sasniegtu vēlamo līmeni un kas maksā par šādu pakalpojumu).

Trešo personu iesaiste – noderīga var būt kvalitātes pārbaužu veikšana vai konkursa/līguma dokumentu sagatavošana, ko veic neatkarīga trešā puse. Trešajai pusei nav īpašas intereses dot priekšroku pircējam vai pakalpojumu sniedzējam. Pakalpojuma pircēji ir norādījuši, ka trešā puse palīdz nodrošināt, lai pārbaudes atbilstu standartam, un tādā gadījumā ir mazāk strīdu, kuru pamatā ir viedoklis.



Kermo Vinnikov
Igaunijas Ceļu pārvalde

Mūsu prakse bija tāda, ka pirms līguma sākuma trešā puse sniedza apmācību pakalpojuma pircējam, lai precizētu standartu. Turklāt kvalitātes pārbaudes laikā tika iesaistīta trešā puse, lai mudinātu abas puses.

Manuprāt, ir svarīgi, lai visas puses kvalitātes profilu saprastu vienādi. Ir svarīgi, lai apkopēja zina, kas jātīra, un lai telpas lietotājs zinātu, uz kuru virsmu/priekšmetu tīrīšana neattiecas uzkopšanas līgumā.

Saziņa starp visām pusēm ir izšķiroša.



Marie Signe Nielsen

Servicekorpset Køge kommune – Pansionāti Dānijā

Man bija liela vēlme iegūt visaptverošu pārskatu par mūsu veiktā darba kvalitāti – izmantojot INSTA 800, mums bija iespēja to darīt. Tas mums sniedza pārskatu. Tas mums deva kopīgu valodu nodaļā.

Mums galvenais ir bijis vadītāja un personāla profesionalitāte un uzticība – šādi projekti nevar gūt panākumus, ja nav augsta līmeņa iesaistīšanās. Vienmēr esi personāla apmācības un vadības priekšgalā.

Saistībā ar INSTA 800 ieviešanu mums nav bijuši nekādi finansiāli ieguvumi, tomēr mēs esam ieguldījuši personāla apmācībā, un tāpēc mums ir maz slimības gadījumu.

Tas ir bijis izaicinājums, lai klienti saprastu, ka viņi vairs nesaņem tīrīšanu noteiktā darba dienā, bet gan pēc nepieciešamības attiecībā ar saskaņoto kvalitāti. Ir bijis jāpārlicina darbinieki, ka tīrīšana ir kas vairāk nekā grīdas mazgāšana – katls tika turēts karsts, lai darbinieki neatgrieztos pie vecajiem ieradumiem.

Mēs sekojam pārbaužu rezultātiem, un mēs vadām darbinieku, ja ir kļūdas uzkopšanas metodē, un darba vadītājs ar darbinieku nodarbojas saistībā ar darba izpildi un plānošanu.



Ari Kouvonen

Almega Service uzņēmumi un bijušais ISS

Pēc INSTA 800 ieviešanas, veicot kvalitātes pārbaudi, mēs sapratām, ka nodrošinām vienmērīgāku tīrīšanas kvalitāti. Saņemot kvalitātes pārbažu rezultātus, mēs uzlabojām procesus, kas izraisīja neveiksmīgu tīrīšanu. Mēs arī pielāgojām “pārūzkopšanu”, par ko nevarējām iekasēt maksu.

INSTA 800 nepareiza interpretācija

INSTA 800 neizmantošana līgumā – INSTA 800 kvalitātes prasības ir noteiktas iepirkumā, taču tās neietver kvalitātes pārbaudes, un neviens īsti nesaprot, ko kvalitātes līmenis patiesībā nozīmē. Pirmo reizi, kad tiek noteikts 3. līmenis, tas neapmierina, tad nākamajā reizē Jums būs nepieciešams 4. līmenis un pēc tam 5. līmenis, un Jūs būsiet vīlušies par INSTA 800 – standarts nepalīdz. Šī prakse veicina tā saukto “dvīņu morāles” rašanos – iepirkumi ir viena lieta, bet realitāte ir cita.

MĀCĪBA: Jāievēro visi līgumā noteikti nosacījumi. Iekļaujiet tikai tādus noteikumus un nosacījumus, kas ir reāli, nepārprotami un nepieciešami tīra rezultāta sasniegšanai.

Kvalitātes pārbaudes tiek veiktas tikai tad, ja klients nav apmierināts - klients vēlas veikt kvalitātes kontroli tikai tad, ja viņu neapmierina tīrīšanas rezultāts. Kvalitātes kontrole jebkurā citā laikā šķiet naudas izšķiešana.

MĀCĪBA: INSTA 800 mērķis ir nodrošināt nemainīgu tīrīšanas kvalitāti, un, lai saglabātu kvalitāti, ir nepieciešama regulāra ceturkšņa pārbaude.

Mēģinājums izveidot “paša INSTA 800” – plānojiēt mazāk kvalitātes pārbaudzi un īsākā laikā izlemiet, ka tīrīšana neatbilst nosacījumiem. Šādu taktiku parasti izmanto pakalpojumu pircējs, un tai ir tikai viena interese: pierādīt, ka tīrīšanas kvalitāte neatbilst prasībām. Šādai rīcībai ir kaitīga ietekme uz pakalpojuma sniedzēju, un tā parasti paredz finansiālas sekas.

MĀCĪBA: Ja jūs veicat iepirkumu saskaņā ar INSTA 800, tas ir stingri jāievēro 100%. Kvalitātes pārbaudzi laikā sistemātiski tiek apkopota informācija par tīrīšanas trūkumiem. Apkopotā informācija ir jāanalizē un jānosaka, līdz kuram datumam trūkumi jānovērš. Ir svarīgi, lai abas puses vēlētos to pašu mērķi – tīrību – un ir gatavas pie tā strādāt.

Pārbaude tiek pārtraukta, kad nepieņemto zonu skaits ir “pilns” – bieži lielas platības tiek atstātas nepieskaitītas ne tiek apkopota informācija.

MĀCĪBA: Pat ja pārbaude netiek pieņemta, ir nepamatoti pārtraukt pārbaudi. Pārbaudes mērķis ir savākt informāciju visos līmeņos (kādas telpas vai ēkas bija netīras un kurām objektu grupām bija trūkumi). Ir svarīgi, vēlams pasakot vārdiem, kvalitātes pārbaudes nepieņemšanas cēloņus, lai visi varētu vienādi saprast, kādas bija problēmas. Pretējā gadījumā uzkopšanas darbu vadītājiem bieži vien nav skaidrs, kas jādara vai jāmaina, lai panāktu atbilstību.

Kvalitātes pārbaudes

Ir svarīgi dokumentēt kvalitātes pārbaudi, un šodien ir iespējams uzrakstīt uz papīra vai digitāli. Digitālā informācija dod vairāk iespēju analizēt rezultātus un salīdzināt rezultātus ar iepriekšējiem pārbaudžu rezultātiem. Turklāt digitālais risinājums ir videi draudzīgāks, jo daļa dokumentu tiek parasti atstāta neaizpildīta; digitālais ir ticamāks, jo praktiski nav cilvēku kļūdu, un katrai pārbaudītajai telpa ir iespējams pievienot fotoattēlus, kas palīdz pierādīt un ilustrēt visus tīrības trūkumus, un pārbaudes rezultātu saņemšana ir daudzkārt ātrāka.

Parasti kvalitātes pārbaudžu rezultāti tiek izmantoti:

Plānot un vadīt uzkopšanas darbības un novērst trūkumus

Analizēt, kādi ir lielākie trūkumi tīrīšanā

Plānot apkopēju apmācību (kādas zināšanas jāatjaunina)

Sniegt atsauksmes par pakalpojumu sniegšanu

Lai palīdzētu nākamā līguma sagatavošanā

Disciplinēt telpu lietotājus

Pārskatīt un pielāgot telpu kvalitātes līmeni un tīrīšanas biežumu.

Nestrādājiet pārāk ilgi katrā vadības blokā, ierobežojiet tīrīšanas laiku. Ierobežojiet laiku līdz 4 stundām, jo ir grūti saglabāt uzmanību, un ir iespējams pārbaudīt 10 telpas stundā.



Anu Arukaev,
Igaunijas Aizsardzības investīciju centrs

Mūsu prakse ir tāda, ka kvalitātes pārbaudes veic trešā puse, kas izmanto programmatūru, lai nejauši izvēlētos telpas, veiktu pārbaudes un ģenerētu pārskatus.

Trešā puse var palīdzēt rast risinājumus tīrīšanas pakalpojumu sniegšanas problēmām.

Ar lielu skaitu kontroles zonu (80 un vairāk) ir prātīgi pārbaudīt vienlaikus 2-3 grupām.

Valsts	Iegādājamie standartu no	Apmācību uzņēmumi	Sertifikācijas iestādes	Sertificēti	Apmācīti
Zviedrija Kopš 2000. gada	Svenska institutet för Standarder	Borago ; Hygiene Diagnostic ; Städarkitekten ; Städlogik ; how2clean	Visera	Trešais līmenis: 200 personas Ceturtais līmenis: 100 personas	Trešais līmenis: 2000 personas
Dānija Kopš 2000. gada	Danish Standard	Public Education AMU; DNV-GL ; Glad Consulting ; Andresen Control	DNV-GL ; SINTEF	Trešais līmenis: 379 personas Ceturtais līmenis: 88 personas	
Norvēģija Kopš 2000. gada	Standards Norway	Bygg & Facility Consult A/S ; Svein Taraldsen Consult AS ; Ren-Consult AS	DNV-GL ; SINTEF	Trešais līmenis: 500 personas Ceturtais līmenis: 300 personas	
Igaunija Kopš 2012. gada	Estonian Centre of Standardisation	Puhastusekspert OÜ	-	-	Trešais līmenis: 240 personas Ceturtais līmenis: 35 personas
Somija Kopš 2012. gada	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry	ATOP- Tieto Oy , Ramboll Finland Oy , Tampereen Siivousväline Oy	Inspecta Sertifiointi Oy	Trešais līmenis: 49 personas Ceturtais līmenis: 85 personas	Trešais līmenis: 205 personas Ceturtais līmenis: 158 personas
Islande Kopš 2016. gada	Icelandic Standards	Andresen Control from Denmark	DNV-GL	Trešais līmenis: 40-50 personas Ceturtais līmenis: 10-13 personas	Trešais līmenis: 60 personas
Latvija Kopš 2017. gada	Latvian Standard	Puhastusekspert OÜ	-	-	Trešais līmenis: 70 personas

Datums - 2020. gada oktobris