

**Norsk
Standard**

NS-INSTA 800-2:2018

Publisert: 2019-03-14

Språk: Norsk

**Rengjøringskvalitet
Del 2: Sertifisering av organisasjoner og
personer som anvender NS-INSTA 800-1
Krav til samsvarsvurdering og
etterlevelse**

*Cleaning quality
Part 2: Certification of companies and persons using
INSTA 800-1
Requirements for attestation of conformity*



Referansenummer:
NS-INSTA 800-2:2018 (no)

© Standard Norge 2019

NS-INSTA 800-2:2018 provided by Standard Online AS for Havforskningssinstituttet 2021-06-07

Norsk forord

2018-05-01 ble engelsk versjon av europeisk standard INSTA 800-2:2018 fastsatt som Norsk Standard NS-INSTA 800-2:2018.

Norsk oversettelse ble utgitt 2019-03-14.

NS-INSTA 800-2:2018 erstatter NS-INSTA 800:2010.

ICS: 03.080.10

Opphavsrettsbeskyttet dokument

Med mindre annet er angitt, kan ingen del av dette dokumentet reproduseres eller brukes i noen form eller på noen måte uten at skriftlig tillatelse er innhentet på forhånd. Dette inkluderer kopiering og elektronisk bruk, som publisering på internett eller et intranett. Enhver gjengivelse som strider mot dette, kan føre til beslagleggelse, erstatningsansvar og/eller rettslig forfølgelse. Forespørsel om gjengivelse rettes til Standard Online AS.

Innhold

Norsk forord	ii
Forord	iv
1 Sertifiseringsorgan og sertifikater.....	1
2 Krav – organisasjonsnivå.....	1
3 Krav – personnivå	2
4 Oppfølging og fornyelse	2
4.1 Organisasjonsnivå.....	2
4.2 Personnivå	3
5 Kompetanse som er nødvendig for å bruke NS-INSTA 800-serien.....	3
5.1 Kompetanse generelt.....	3
6 Tilegning av kunnskap	5
7 Vedlikehold av kunnskap	5
8 Dokumentasjon av kunnskap	5

Forord

Del 2 av NS-INSTA 800 inneholder krav til sertifisering av organisasjoner og personer som bruker NS-INSTA 800-1.

Kunder av renholdstjenester kan kreve en uavhengig vurdering av egnetheten til leverandører av renholdstjenester eller renholdskonsulenter for å sikre at leverandøren/konsulenten har systemene og kunnskapen som trengs for å utarbeide renholdsinstrukser/anbudsunderlag for kvalitetsbasert renhold i henhold til NS-INSTA 800-serien, og bruke systemet for oppfølging av kvalitetsbasert renhold og bedømme rengjøringskvaliteten.

Samsvar kan erklæres på organisasjonsnivå (sertifisering av organisasjoner) eller personnivå (sertifisering av personer).

Leverandører av renholdstjenester, renholdskonsulenter eller deres personale som erklærer samsvar, skal overholde alle relevante krav og bestemmelser i denne standarden.

Disse kravene omfatter dem som er angitt nedenfor.

Rengjøringskvalitet — Del 2: Sertifisering av organisasjoner og personer som anvender NS-INSTA 800-1 Krav til samsvarsvurdering og etterlevelse

1 Sertifiseringsorgan og sertifikater

For å erklære samsvar med denne standarden skal organisasjoner eller konsulenter eller deres personale søke om å bli bedømt av et uavhengig tredjeparts sertifiseringsorgan. Det tredjeparts sertifiseringsorganet skal kunne vise til samsvar med NS-EN ISO/IEC 17021-1 (organisasjoner) og/eller NS-EN ISO/IEC 17024 (personer) og ha sertifisering i henhold til disse standardene som sitt virkeområde.

Sertifikater som dokumenterer samsvar, kan utstedes med en gyldighetsperiode på høyst:

- sertifisering på organisasjonsnivå; 3 år fra utstedelsesdatoen;
- sertifisering på personnivå; 5 år fra utstedelsesdatoen.

2 Krav – organisasjonsnivå

Leverandører av renholdstjenester eller renholdskonsulenter skal ha systemene, verktøyene, kunnskapen og kapasiteten som er nødvendig for å levere de tjenestene som er relevante i henhold til NS-INSTA 800-serien. Leverandørene skal kunne dokumentere kunnskap om prinsippene og kravene i denne standarden, inklusive praktiske konsekvenser av å gjennomføre kvalitetskontroll basert på denne standarden, og kunne utføre kvalitetsbasert renhold eller utarbeide anbudsgrunnlag for kvalitetsbasert renhold basert på denne standarden. Dette omfatter å sikre opplæring og utdanning av personale i forhold til kunnskapsnivået som kreves, jf. NS-INSTA 800-2, punkt 5. Leverandørene skal også kunne dokumentere at de har relevante systemer og verktøy for å gjennomføre og følge opp sine tjenester.

Ledelsen i organisasjoner som tilbyr renholdstjenester eller konsulentbistand, skal utarbeide og vedlikeholde dokumentert informasjon eller prosedyrer for:

- policy og kvalitetsmål når det gjelder bruk av NS-INSTA 800-serien i organisasjonen og hos organisasjonens kunder;
- system for opplæring og utdanning av personale når det gjelder kvalitetsbasert renhold og NS-INSTA 800-serien på alle relevante nivåer i organisasjonen, se punkt 5 i dette dokumentet;
- dokumentasjon av opplæring og utdanning av personale når det gjelder kvalitetsbasert renhold og NS-INSTA 800-serien, se punkt 5 i dette dokumentet;
- system for korrigerende tiltak hvis en kvalitetskontroll i henhold til NS-INSTA 800-serien viser avvik (bare leverandører av renholdstjenester);
- system for klagehåndtering i forbindelse med gjennomføring av kvalitetskontroller;

- system for klagehåndtering i forbindelse med anbudsgrunnlag utarbeidet etter NS-INSTA 800-serien (bare konsulenter);
- systematisk dokumentasjon (kunde/kontrakt og år) av alle kvalitetskontroller etter NS-INSTA 800-serien;
- systematisk dokumentasjon av klager, avvik, korrigerende tiltak og resultater av korrigerende tiltak;
- beskrivelse av og bruksanvisninger for verktøy, måleinstrumenter og utstyr som brukes ved kvalitetskontroll;
- tilgjengelighet av relevante verktøy, måleinstrumenter og utstyr som trengs for å utføre kvalitetskontroller;
- rutiner for betjening av verktøy og måleinstrumenter og kalibrering av måleinstrumenter som brukes ved kvalitetskontroller;
- dokumentasjon av kalibrering av måleinstrumenter som brukes for kvalitetskontroll.

Prosedyrene kan være en del av organisasjonens generelle kvalitetssystem. I så fall skal dette inneholde en liste over de dokumentene som er relevante for å oppnå samsvar med denne standarden, med den informasjonen og det systemet som er nødvendig for å få enkel tilgang til dokumentene.

3 Krav – personnivå

Samsvar for personer som arbeider med NS-INSTA 800-serien, kan erklæres for kunnskapsnivå 3 og kunnskapsnivå 4 som beskrevet i dette dokumentet. Personer som erklærer samsvar, skal kunne dokumentere at de har relevant praktisk erfaring med bruk av standarden, og at de har kunnskapen som er beskrevet i punkt 5.1.4 eller 5.1.5. Gyldig dokumentasjon er diplomer fra eksamensrelaterte kurs eller tilsvarende dokumentasjon utstedt av et tredjeparts sertifiseringsorgan.

4 Oppfølging og fornyelse

Det tredjeparts sertifiseringsorganet skal angi mellomliggende oppfølgingstiltak, for eksempel årlige rapporter/oversikt over tjenester eller besøk/kontroller på stedet som er relevante for NS-INSTA 800-serien, for å bekrefte at sertifikatet fortsatt er gyldig.

4.1 Organisasjonsnivå

Sertifiserte organisasjoner skal følges opp én gang i året. Oppfølgingen skal minst dekke:

- dokumentasjon av opplæring og utdanning av personale når det gjelder kvalitetsbasert renhold og NS-INSTA 800-serien siden forrige oppfølging;
- dokumentasjon (kunde/kontrakt og dato) av alle kvalitetskontroller i samsvar med NS-INSTA 800-serien som er utført siden forrige oppfølging.

For organisasjoner som skal gjennomgå kvalitetsrevisjoner knyttet til sertifikater som dekker kvalitetsstyringssystemer (for eksempel NS-ISO 9000-serien osv.), skal rapporter fra slike revisjoner aksepteres som tilstrekkelig som oppfølging av NS-INSTA 800-sertifikater på organisasjonsnivå, forutsatt at dokumentasjonen nevnt ovenfor er dekket av revisjonen.

Ved fornyelse av sertifikater etter (opptil) 3 år skal det tas hensyn til kravene ovenfor. I tillegg skal annen dokumentasjon og prosedyrer oppført i punkt 2 i dette dokumentet evalueres.

4.2 Personnivå

Sertifiserte personer skal følges opp minst én gang i løpet av sertifiseringsperioden. Oppfølgingen skal minst dekke:

- innsendelse av rapporter/oversikt fra den sertifiserte personen over aktiviteter som er relevante for NS-INSTA 800-serien;

MERKNAD 1 Relevante aktiviteter kan være utført kontroll, planlegging av kvalitetsbasert renhold, utarbeidelse av anbud på kvalitetsbasert renhold og opplæring av brukere.

- dokumentasjon av oppdatert kunnskap når NS-INSTA 800-serien har blitt utgitt i revidert utgave.

MERKNAD 2 Dokumentasjon av oppdatert kunnskap er eksamensbevis fra eksamensrelaterte oppdateringskurs eller dokumentasjon av deltakelse i revisjonen av NS-INSTA 800-serien på et nasjonalt eller internordisk nivå.

MERKNAD 3 Dokumentasjon av oppdatert kunnskap skal sendes inn senest 18 måneder etter utgivelse av den nasjonale utgaven av den reviderte standarden.

Ved fornyelse av sertifikater etter (opptil) 5 år skal det tas hensyn til kravene ovenfor. I tillegg skal ett av følgende krav oppfylles:

- dokumentasjon av oppdatert kunnskap om NS-INSTA 800-serien;

MERKNAD 4 Dokumentasjon av oppdatert informasjon er eksamensbevis fra eksamensrelaterte oppdateringskurs eller dokumentasjon av deltakelse i revisjonen av NS-INSTA 800-serien på et nasjonalt eller internordisk nivå.

- evaluering av kontrollrapporter eller andre dokumenter eller aktiviteter fra arbeid knyttet til NS-INSTA 800-serien utført av den sertifiserte personen, gjennomført av et tredjeparts sertifiseringsorgan.

MERKNAD 5 Andre dokumenter eller aktiviteter er for eksempel utarbeidelse av anbudsgrunnlag, planlegging av renholdstjenester, opplæring og utdanningsaktiviteter.

5 Kompetanse som er nødvendig for å bruke NS-INSTA 800-serien

5.1 Kompetanse generelt

Kundene, leverandørene og brukerne av lokaler der NS-INSTA 800-serien brukes, har ulike behov når det gjelder kunnskap om og kompetanse på standarden. De forskjellige behovene for kunnskap er basert på hvilken posisjon personen har i organisasjonen.

5.1.1 Kunnskapsnivåer

Fire kunnskapsnivåer er definert, hvorav de to høyeste nivåene kan brukes av aktører for å erklære samsvar:

- kunnskapsnivå 1 – har noe kunnskap om detaljene i NS-INSTA 800-serien;
- kunnskapsnivå 2 – bruker deler av NS-INSTA 800-serien i arbeidet sitt;
- kunnskapsnivå 3 – har detaljert kunnskap om hele eller deler av NS-INSTA 800-serien;
- kunnskapsnivå 4 – mestrer bruken av NS-INSTA 800-serien i alle henseende.

Personer med høyere kunnskapsnivå vil alltid ha kunnskapen som trengs for lavere nivåer.

Kunnskap som kreves for forskjellige nivåer av arbeidsgivere hos rengjørings-selskapet og kunden:

AKTØR	FUNKSJON	KUNNSKAPSNIVÅ			
		1	2	3	4
Rengjørings-selskap	Renholder		X		
	Arbeidsleder/inspektør			X	
	Planlegger				X
	Ledelse	X			
	Kontaktperson, ansvarlig for kontrakten				X
Kunde	Innkjøper			X	
	Kontaktperson, ansvarlig for renhold				X
Konsulenter	Gjennomføring av kontroller			X	
	Utarbeidelse av anbud, planlegging av renholdstjenester				X
Lærere ¹	Personer som instruerer andre i alle funksjoner				X

1 Lærere som instruerer på kunnskapsnivå 1 eller 2, kan ha kunnskapsnivå 3.

5.1.2 Kunnskapsnivå 1

Kunnskapsnivå 1 omfatter kunnskap om objektgruppene, de to settene med målemetoder (visuelle og instrumentelle) og kvalitetsprofilene som kan opprettes for rommene, med forskjellige krav for objektgruppene i henhold til målekriteriene. Ledelsen hos leverandøren bør ha dette kunnskapsnivået.

5.1.3 Kunnskapsnivå 2

Kunnskapsnivå 2 omfatter kunnskap om termene og definisjonene i NS-INSTA 800-serien og betydningen av dem, for eksempel termene LT og VT, objektgrupper, urenhetsgrupper, samlinger av urenheter og kvalitetsprofiler. Noe kunnskap om punkt 5–9 i NS-INSTA 800-1 om måling og klassifisering samt kunnskap om hvordan avtalt kvalitetsprofil for et rom kan oppnås, er nødvendig. Renholdere bør ha dette kunnskapsnivået.

5.1.4 Kunnskapsnivå 3

Kunnskapsnivå 3 omfatter nøyaktig kunnskap om innholdet i punkt 5–9 i NS-INSTA 800-1 om visuell kontroll og kunnskap om instrumentelle målemetoder gitt i tillegg B. I tillegg til dette omfatter kunnskapsnivå 3 nøyaktig kunnskap om de statistiske vilkårene for måling av kvalitet. I praksis betyr dette hvor ofte kontroll skal foretas, måleprosedyrene og prøvetakingsmetodene som brukes, osv. Dette kunnskapsnivået er beregnet på personer som utfører kontroller, for eksempel arbeidsledere, inspektører og konsulenter som er ansvarlige for bedømmelsen.

5.1.5 Kunnskapsnivå 4

Kunnskapsnivå 4 innebærer å ha nøyaktig kunnskap om hele standarden, og dermed være i stand til å utarbeide anbudsdokumenter og tilbud, utføre bedømmelser visuelt så vel som med måleinstrumenter, rapportere resultater og bruke dem til å justere rengjøringsinnsatsen osv. Planleggere hos leverandører av renholdstjenester og renholdsansvarlig hos kunder som kjøper renholdstjenester, eller konsulenten som kunden bruker for å utarbeide anbudsdokumentene, bør ha dette kunnskapsnivået.

6 Tilegning av kunnskap

Kunnskap om standarden kan tilegnes ved selvstudium eller gjennom kursdeltakelse. Kunnskapsnivå 3 og 4 kan bare oppnås ved kursdeltakelse eller ved grundig selvstudium og praktisk bruk av hele NS-INSTA 800-serien.

7 Vedlikehold av kunnskap

Kunnskapsnivå 3 og 4 skal vedlikeholdes ved praktisk bruk av NS-INSTA 800-serien eller gjennom tilleggskurs.

8 Dokumentasjon av kunnskap

Kunnskapsnivå 3 og 4 skal dokumenteres ved eksamensbevis fra eksamensrelaterte kurs, sertifikater eller tilsvarende dokumentasjon utstedt av et tredjeparts sertifiseringsorgan. Vedlikehold av kunnskap skal dokumenteres regelmessig.



- Norsk Standard fastsettes av Standard Norge og er varemerkebeskyttet.
- Andre leveranser fra Standard Norge, som tekniske spesifikasjoner, workshopavtaler og veiledninger, utgis etter ferdigstilling uten formell fastsetting.
- Standard Norge kan gi opplysninger om innholdet og svare på faglige spørsmål.
- Spørsmål om gjengivelse rettes til Standard Online AS.
- Inntektene fra salg av standarder utgjør en stor og avgjørende del av finansieringen av standardiseringsarbeidet i Norge.
- Mer informasjon om standardisering, standarder, kurs og andre produkter finnes på www.standard.no.

Standard Norge
Postboks 242
1326 Lysaker

Telefon 67 83 86 00

info@standard.no
www.standard.no

Standard Online AS
Postboks 252
1326 Lysaker

Telefon 67 83 87 00

salg@standard.no
www.standard.no

Besøksadresse:

Mustads vei 1
0283 Oslo