

**PUHASTUSE JA KORISTUSE KVALITEEDI KOKKU LEPPIMINE  
JA HINDAMINE – Osa 2: INSTA 800-1 kasutavate ettevõtete  
ja isikute sertifitseerimine - nõuetele vastavuse tõendamise  
nõuded**

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



# Puhastuse ja koristuse kvaliteet –

## Osa 2: INSTA 800-1 kasutavate ettevõtete ja isikute sertifitseerimine - nõuetele vastavuse tõendamise nõuded

### SISUKORD

1	SERTIFITSEERIMISASUTUS JA SERTIFIKAADID .....	4
2	NÕUDED – ETTEVÕTTE TASANDIL .....	4
3	NÕUDED – ISIKU TASANDIL .....	5
4	AUDITEERIMINE JA TAASTÕENDAMINE .....	5
4.1	Ettevõtte tase .....	6
4.2	Isiku tase .....	6
5	INSTA 800 KASUTAMISEKS VAJALIKUD KOMPETENTSID.....	7
5.1	Üldised oskused .....	7
6	TEADMISTE OMANDAMINE .....	8
7	TEADMISTE SÄILITAMINE .....	8
8	TEADMISTE DOKUMENTEERIMINE .....	8

## EESSÕNA

INSTA 800 Osa 2 kirjeldab INSTA 800-1 kasutavatele ettevõtetele ja isikutele sertifitseerimise nõuded.

Puhastus- ja koristusteenuse tellijad võivad nõuda eraldi sõltumatut kinnitust puhastus- ja koristusteenuse pakkuja või konsultandil pädevuse kohta veendumaks, et pakkuja/konsultant omab süsteeme ja teadmisi, mis on vajalikud puhastus- ja koristustööde juhiste / pakkumusdokumentide väljatöötamiseks võttes aluseks INSTA 800 kvaliteedipõhise koristuse, ja kasutab süsteemi kvaliteedipõhise puhastuse ja koristuse jälgimiseks ning puhastuskvaliteedi hindamiseks.

Vastavust saab taotleda ettevõtte tasandil (ettevõtete sertifitseerimine) või isiklikul tasandil (isikute sertifitseerimine).

Puhastus- ja koristusteenust pakuvad ettevõtted või konsultandid või nende personal, kes taotlevad vastavust, peavad lähtuma kõigi selle standardi asjakohastest nõuetest ja sätetest.

Nimetatud nõuded hõlmavad allpool kirjeldatud.

### 1 SERTIFITSEERIMISASUTUS JA SERTIFIKAADID

Standardile vastavuse kinnitamiseks taotlevad puhastus- ja koristusteenust osutavad ettevõtted, konsultatsiooni ettevõtted või nende töötajad hindamist sõltumatu kolmanda osapoole sertifitseerimisasutuse poolt. Kolmanda osapoole sertifitseerimisasutus peab suutma tõendada oma vastavust standarditele EN ISO / IEC 17021-1 (ettevõtted) ja / või EN ISO / IEC 17024 (isikud) omades selle reguleerimisalas nende standardite sertifikaate.

Vastavust tõendavaid sertifikaate võib välja anda kehtivusajaga kuni:

- sertifitseerimine ettevõtte tasemel; 3 aastat alates väljaandmise kuupäevast;
- sertifitseerimine isiku tasemel; 5 aastat alates väljaandmise kuupäevast.

### 2 NÕUDED – ETTEVÕTTE TASANDIL

Puhastus ja koristusteenuste pakkujatel või puhastus- ja koristuskonsultatsiooni ettevõtted peavad olema süsteemid, vahendid, teadmised ja suutlikkus, mis on vajalikud INSTA 800-ga seotud teenuste osutamiseks. Puhastus- ja koristusteenuse pakkujad peavad olema võimelised dokumenteerima teadmisi käesoleva standardi põhimõtete ja nõuete kohaselt, sealhulgas praktilised järeldused selle standardi alusel läbiviidud kvaliteedikontrollist. Lisaks kvaliteedipõhise koristamise läbiviimine või selle standardi alusel kvaliteedipõhise puhastus- ja koristusteenuse pakkumusdokumentide väljatöötamine, mis hõlmab personali praktilist ja teoreetilist väljaõpet vastavalt nõutud teadmiste tasemel, vt käesoleva dokumendi peatükk 5. Teenuse pakkujad peavad olema võimelised tõendama, et neil on olemas teenuste osutamiseks ja jätkusuutlikkuse tagamiseks vajalikud süsteemid ja vahendid.

Puhastus- ja koristusteenuseid või nõustamist pakkuvate ettevõtete juhtkond kehtestab ja säilitab dokumenteeritud teavet või protseduure järgnevalt:

- Põhimõtted ja kvaliteedi tagamisega seotud tegevused seoses INSTA 800 kasutamisega ettevõttes ja koostöös klientidega;
- Personali praktilise ja teoreetilise koolitamisega vastavalt INSTA 800-le kõigil organisatsiooni tasanditel, mis vastab kvaliteedil põhinevat koristuse põhimõtetele, vt käesoleva dokumendi peatükki 5;

- Dokumendid personali läbitud väljaõppe ja koolituste kohta kvaliteedipõhise koristuse ja INSTA 800 osas, vt käesoleva dokumendi peatükki 5;
- Parandusmeetmete süsteem, kui INSTA 800 kvaliteedikontroll on olnud mittevastav (ainult puhastus- ja koristusteenuse osutajad);
- Kvaliteedikontrolli läbiviimisega seotud kaebuste käsitlemise süsteem;
- INSTA 800 alusel välja töötatud hankedokumentidega seotud kaebuste käsitlemise süsteem (ainult konsultandid);
- INSTA 800 põhinevatel kvaliteedikontrollide süstemaatiline arhiiv (klient / leping ja aasta);
- Kaebuste, mittevastavuste, parandusmeetmete ja parandusmeetmete tulemuste süstemaatiline arhiiv;
- Kvaliteedikontrolliks kasutatavate vahendite, mõõteriistade ja seadmete kirjeldus ning kasutusjuhendid;
- Kvaliteedikontrolli läbiviimiseks vajalike asjakohaste vahendite, mõõteriistade ja seadmete olemasolu;
- Kvaliteedikontrolliks kasutatavate vahendite ja mõõteriistade hooldamise ning kasutatavate mõõteriistade kalibreerimise rutiin;
- Kvaliteedikontrolliks kasutatud mõõtevahendite kalibreerimise ajalugu.

Protseduurid võivad olla osa ettevõtte üldisest kvaliteedisüsteemist. Sel juhul töötatakse välja käsiraamat käesoleva standardi nõuetele vastavuse tagamiseks asjakohaste dokumentide loendina koos dokumentide hõlpsaks juurdepääsuks vajaliku teabe ja süsteemiga.

### **3 NÕUDED – ISIKU TASANDIL**

Isikutele, kes töötavad INSTA 800-ga, saab taotleda nõuetele vastavust teadmiste tasemetel 3 ja 4 nagu on kirjeldatud käesolevas dokumendis. Vastavust taotlevad isikud peavad dokumentidega tõestama, et neil on asjakohane praktiline kogemus standardi kasutamisel ja neil on punktides 5.1.4 või 5.1.5 kirjeldatud teadmised. Õiguslikuks dokumentatsiooniks on eksamiga lõppenud koolituse tunnistus või samaväärsed dokumendid, mis on välja antud kolmanda osapoole hindamisasutuse poolt.

### **4 AUDITEERIMINE JA TAASTÕENDAMINE**

Kolmanda osapoolena sertifitseerimisasutus määrab kindlaks vahepealsed tegevused, näiteks INSTA 800 seotud teenuste või kvaliteedikontrollide iga-aastased aruanded/ülevaated, et kinnitada sertifikaadi kehtivuse jätkumist.

## 4.1 Ettevõtte tase

Sertifitseeritud ettevõtetele teostatakse audit üks kord aastas. Auditi raames kontrollitakse minimaalselt:

- andmeid personali väljaõppe ja koolituse kohta kvaliteedipõhise koristuse ja INSTA 800 osas pärast viimast järelkontrolli;
- andmeid (klient / leping ja kuupäev) kõigi INSTA 800 alusel sooritatud kvaliteedikontrollidest alates viimasest auditist.

Ettevõtted, kes omavad kvaliteedijuhtimissüsteeme (nt ISO 9000 seeria jne) hõlmavaid sertifikaate ja sellega seotud kvaliteediauditeid, aktsepteeritakse selliste auditite aruandeid INSTA 800 sertifikaatide kontrollimiseks piisavana, kui ülalnimetatud punktid on auditiga käsitletud.

Sertifikaatide taastõendamise (kuni) kolme aasta möödudes võetakse arvesse eespool esitatud nõudeid. Lisaks sellele hinnatakse ülejäänuid käesoleva dokumendi punktis 2 loetletud dokumenteeritud teavet / protseduure.

## 4.2 Isiku tase

Sertifitseeritud isikuid kontrollitakse vähemalt üks kord sertifikaadi kehtivuse perioodi jooksul. Kontroll peab sisaldama minimaalselt :

- Sertifitseeritud isiku INSTA 800 kohaste tegevuste aruannete / ülevaate esitamist;

**MÄRKUS 1** Kohased tegevused võivad olla näiteks kvaliteedikontrollid, kvaliteedi põhise koristuse planeerimine, hangete välja töötamine ja kasutajate koolitamine.

- Teadmiste ajakohasuse tõendamine, kui INSTA 800 puhul on välja antud uuendatud versioon.

**MÄRKUS 2** Ajakohaste teadmiste tõend võib olla eksamitega seotud ajakohaste kursuste diplomid või tõendid, et on osa võetud INSTA 800 uuendamisest riiklikul või rahvusvahelisel tasandil.

**MÄRKUS 3** Ajakohaste teadmiste tõendid tuleb esitada hiljemalt 18 kuud pärast muudetud standardi riikliku versiooni väljaandmist.

Sertifikaatide uuendamisel (vähemalt) 5 aasta järel tuleb arvestada ülaltoodud nõuetega. Lisaks peab olema täidetud üks järgmistest nõuetest:

- tõend INSTA 800 teadmiste ajakohasuse kohta;

**MÄRKUS 4** Ajakohaste teadmiste tõend võib olla eksamiga lõppenud koolituste tunnistused või tõendid, et on osa võetud INSTA 800 uuendamisest riiklikul või rahvusvahelisel tasandil.

- Sertifitseeritud isiku kvaliteedikontrollide aruannete või muude INSTA 800-ga seotud dokumentide või tegevuste hindamine kolmanda osapoole hindamisasutuse poolt.

**MÄRKUS 5** Muud dokumendid või tegevused on näiteks hankedokumentide väljatöötamine, puhastus- ja koristusteenuste kavandamine, teoreetilise ja praktilise väljaõppe tegevused.

## 5 INSTA 800 KASUTAMISEKS VAJALIKUD KOMPETENTSID

### 5.1 Üldised oskused

Teenuse tellijatelt ja pakkujatel ning ruumi kasutajatel, kus kasutatakse standardit INSTA 800, on erinevad standardi kasutamise teadmiste ning oskuste vajadused. Erinevad teadmiste vajadused põhinevad inimese positsioonil organisatsioonis.

#### 5.1.1 Teadmiste tase

Määratletud on neli teadmiste taset, millest kahte kõrgeimat taset saab kasutada isikute nõuetele vastavuse taotlemisel:

- Teadmiste tase 1 - mõned teadmised INSTA 800 detailide kohta;
- Teadmiste tase 2 - kasutatakse oma töös INSTA 800 osasid;
- Teadmiste tase 3 – omatakse üksikasjalikke teadmisi kogu INSTA 800 või suure osa kohta;
- Teadmiste tase 4 – osatakse INSTA 800 kasutada kõikides aspektides.

Kõrgema teadmiste tasemega inimestel on alati madalama taseme jaoks vajalikud teadmised.

Töövõtja ja tellija eri tasandi jaoks vajalikud teadmised:

OSAPOOL	ROLL	TEADMISTE TASE			
		1	2	3	4
Teenuse pakkuja	Puhastusteenindaja		X		
	Objektivanem / töödejuhataja			X	
	Planeerija				X
	Juhtkond	X			
	Kontaktisik, lepingu täitmise eest vastutav				X
Teenuse tellija	Ostja			X	
	Kontaktisik, koristuse eest vastutav				X
Konsultant	Kvaliteedikontrollide läbiviija			X	
	Hangete koostaja, koristustööde planeerija				X
Koolitaja <sup>1</sup>	Isikud, kes koolitavad teisi INSTA 800 kõigis funktsioonides				X

<sup>1</sup> Koolitajatel, kes õpetavad teadmisi tasemetele 1 või 2, võib olla teadmiste tase 3.

### **5.1.2 Teadmiste tase 1**

Teadmiste tase 1 hõlmab teadmisi objektirühmade, ruumide jaoks koostatavate kahe mõõtmismeetodi (visuaalse ja instrumentaalse) ja kvaliteediprofiilide kohta koos objektirühmade erinevate nõuetega vastavalt mõõdetavatele kriteeriumidele. Lepingupartneri juhtkond on selle teadmiste taseme sihtrühm.

### **5.1.3 Teadmiste tase 2**

Teadmiste tase 2 hõlmab teadmisi INSTA 800 mõistete ja määratluste ning nende tähenduse kohta, nt. mõisted K ja R, pindade-esemete grupid, mustuse rühmad, mustuse kogumikud ja kvaliteediprofiil. Vaja on mõningaid teadmisi INSTA 800-1 alapeatükkide 5–9 kohta, kuidas mõõta ja hinnata, ning teadmisi, kuidas viia ruum kokkulepitud kvaliteediprofiilini. Puhastusteenindajatel peaksid olema sellised teadmised.

### **5.1.4 Teadmiste tase 3**

Teadmiste tase 3 hõlmab põhjalikke teadmisi dokumendi INSTA 800-1 punktide 5–9 sisu kohta, visuaalse kontrolli kohta ja teadmisi instrumentaalsete mõõtmismeetodite kohta, mis on esitatud lisa B. Lisaks sellele hõlmab teadmiste tase 3 põhjalikke teadmisi statistiliste tingimuste kohta kvaliteedi mõõdistusel. Praktikas tähendab see, et kui sageli peab kontroll toimuma, milline on mõõtmiskeem ja proovivõtumeetod jne. See teadmiste tase on ette nähtud kvaliteedikontrolli teostavatele isikutele, nt. meeskondade juhid, kontrollijad ja konsultandid, kes vastutavad hindamise eest.

### **5.1.5 Teadmiste tase 4**

Teadmiste tase 4 eeldab põhjalikke teadmisi kogu standardist, et oleks võimalik hankedokumente ja -pakkumisi välja töötada, hindamisi läbi viia nii visuaalselt kui ka vahenditega, anda tulemustest aru ja kasutada neid koristustööde kohandamiseks jne. Puhastus ja koristusteenuste planeerijal ja kliendi puhastus- ja koristusteenuse eest vastutaval isikul või konsultandil, keda klient kasutab hankedokumentide väljatöötamiseks, peaks olema see teadmiste tase.

## **6 TEADMISTE OMANDAMINE**

Teadmisi standardi kohta saab omandada iseõppimise või kursuse abil. Teadmiste tasemeid 3 ja 4 saab ainult kursusel osaledes või kogu INSTA 800 põhjalikku iseseisva õppimise ja praktilise kasutamise kaudu.

## **7 TEADMISTE SÄILITAMINE**

Teadmiste taset 3 ja 4 säilitatakse INSTA 800 praktilise kasutamise või lisakursuste abil.

## **8 TEADMISTE DOKUMENTEERIMINE**

Teadmiste taset 3 ja 4 tõendatakse eksamitega seotud kursuste läbimisel diplomitega, tunnistustega või samaväärsete dokumentidega, mis on välja antud kolmanda osapoole hindamisasutuselt. Teadmiste säilitamist tuleb regulaarselt dokumenteerida.