

RENHOLDSOPPGAVER (i alfabetisk orden)

1. ARBEIDSLEDELSE
2. AVFALL
3. EKSTRAARBEIDER
4. GULV
5. HELSE/INNEMILJØ
6. INNREDNING
7. INVENTAR
8. KVALITET
9. MASKINER OG UTSTYR
10. MATTER
11. MIDLER
12. PERSONALET
13. RENHOLD UTE
14. RENHOLDSDAGER
15. RENHOLDSROM
16. RENHOLDSTID
17. SANITÆRSERVICE
18. TAVLER
19. VINDU/GLASS
20. VINDUSPUSS

KVALITETSMÅL – RENHOLD, NS INSTA 800

- 1 SYNLIG KVALITET, KVALITETSPROFILER, -NIVÅER OG AQL-nivå
- 2 KVALITETSNIVÅ, ANTALL TILLATT SAMLINGER
- 3 MÅLBAR KVALITET
- 4 RENHOLDSRELATERTE SERVICEOPPGAVER

SERVICERENHOLD (tilsyn) OMFANG
KVALITETSPROFILER SERVICERENHOLD

1. ARBEIDSLEDELSE

- .01 Oppdragsgiver og leverandør skal holde hverandre underrettet om hvem som er deres representanter og hvilken fullmakt disse har.
- .02 Arbeidet ledes og kontrolleres av leverandørens renholdsledere, som skal ha kunnskaper og erfaring i renhold og renholdsledelse.
- .03 Når arbeidet pågår, skal leder/renholder med arbeidslederansvar være til stede.

2. AVFALL

- .01 Leverandør samler inn avfall og returpapir og transporterer til avfallsrom/container .
- .03 Avfall blir tømt samtidig med rengjøring/servicerengjøring og transportert til avfallsrom/container.
- .04 Oppdragsgiver holder plastsekker til innsamling av avfall.
- .05 Leverandør holder plastposer til avfallsinnretninger som tømmes av leverandør.

3. EKSTRAARBEIDER

Leverandør kan påta seg ekstraarbeider på få timers varsel

4. GULV

- .01 Leverandør rengjør og vedlikeholder harde gulv med midler som ikke skader mennesker eller overflater. Skure/rense, olje/polish/voks - behandle gulv inngår i renholdspris.
- .02 Leverandør rengjør heisriller og riller på skyvedører og delevegger.

5. HELSE/INNEKLIMA

- .01 Leverandør skal bruke rengjøringsmidler som ikke skader omgivelser eller irriterer servicemedarbeidere eller brukere. Leverandør leverer HMS-datablad til oppdragsgiver..
- .02 Metoder som nyttes til renhold må ikke virvle opp støv/smuss til omgivelsene.
- .03 Til sugende maskiner skal det brukes hepafilter eller tilsvarende.

6. INNREDNING

- .01 Leverandør rengjør vegger, lister, dører, bilder, utsmykning
- .02 Leverandør rengjør ventilasjonsåpninger, åpne rørføringer, lysarmatur, varmeelement
- .03 Leverandør rengjør renholdsobjekter i rimelig høyde, 3-4 m over gulv
- .04 Leverandør slukker lys, lukker vinduer og låser dører i forbindelse med rengjøring i rom som ikke er i bruk.

7. INVENTAR

- .01 Leverandør setter inventar på plass
- .02 Leverandør rengjør og vedlikeholder harde og tekstile overflater på innredning og inventar med midler som ikke skader mennesker og overflater. Overflatebehandling inngår i renholdspris.
- .03 Leverandør fjerner flekker på tekstile møbler hver renholdsdag
- .04 Leverandør støvsuger tekstile møbler 4 ganger/år
- .05 Leverandør renser tekstile møbler ved behov, minst 1 gang/år, inngår i renholdspris
- .06 Leverandør fjerner flekker, rengjør telefoner og fjernsynsapparat.

8. KVALITET

- .01 På side 5 er beskrevet SYNLIGE KVALITETSMÅL, på side 6, MÅLBARE KVALITETSMÅL og RENHOLDSRELATERTE SERVICEOPPGAVER.
- .02 Om det ved overtagelse er forskjell mellom faktiske kvalitetsnivåer for fast renhold og krav om kvalitetsnivåer i denne avtale, vurderer leverandør behov for oppgradering og anslår pris for oppgradering.
- .03 Leverandør utfører kvalitetskontroller og utarbeider kvalitetsrapporter i samsvar med NS INSTA 800, utgave 2010.
- .04 Leverandør er ansvarlig for å levere beskrevet kvalitet selv om behovet for renholdstid blir høyere enn leverandøren har lagt til grunn ved beregningen.
- .06 Leverandør er ansvarlig for at oppdragsgivers ansvarlige for renhold får informasjon og forståelse av beskrevet renholdskvalitet.
- .07 Minst 1 gang pr. år skal leverandør dokumentere målbar kvalitet ved stikkprøver. Leverandør holder måleapparat, BM Dustdetector og gel-tape.

9. MASKINER OG UTSTYR

- .01. Leverandør sørger for nødvendig materiell i forskriftsmessig stand.
- .02 Støvsugere og gulvmaskiner med sug skal ha mikrofilter som stopper finpartikler (Hepa-filter).

10. MATTER

- .01 For å begrense inntrenging av smuss og redusere behovet for renhold, kan leverandør, etter avtale med oppdragsgiver, legge ut og skifte matter etter behov i innganger og overganger fra skitten til ren sone. Matteleie/matteskiift etter behov, inngår i renholdspris
- .02 Leverandør rengjør matter og under innvendige matter

11. MIDLER

Leverandøren holder midler til renhold, vedlikehold og overflatedesinfeksjon.

12. PERSONALET

- .01 Servicemedarbeidere og ledere skal ha opplæring i riktige renholdsmetoder og vurdering av renholdskvalitet. De må være dyktige og pålitelige og ha fått opplæring i renhold med kvalitet etter NS-INSTA 800 og grunnkurs, renhold, (NHO Service), 2x4 timer, eller tilsvarende opplæring..
- .02 Arbeidsleder fortsetter opplæring/trening under arbeidet hos Oppdragsgiver.
- .03 Leverandør orienterer oppdragsgiver om kurs som servicemedarbeiderne har deltatt på.
- .04 Personalet skal kunne kommunisere på norsk skriftlig og muntlig.
- .05 Personalet skal være serviceinnstilt overfor de som bruker lokalene.
- .06 Dersom oppdragsgiver med begrunnelse i slett oppførsel eller dårlig arbeid, ønsker å skifte ut en person med en bedre skikket person, skal dette skje i den utstrekning og så raskt som Arbeidsmiljøloven tillater.

13. RENHOLD UTE

Leverandør fjerner avfall fra uteområder (utenfor kantinebrakke, tørrklosett, urinaler), tømmer/skifter avfallssekker og rengjør utvendige avfalls- og askebeholdere.

14. RENHOLDSDAGER

Leverandør utfører renhold/servicerenhold alle dager, ca.365 dager per år

15. RENHOLDSPROM

- .01 Oppdragsgiver stiller rom som kan låses, til disposisjon for oppbevaring av materiell/utstyr. Eventuelle skader eller tyveri av Leverandørs eiendeler er oppdragsgiver uvedkommende.
- .02 Oppdragsgiver har ikke garderobeplass, sanitærrom, oppholdsrom eller kontorplass til leverandørens medarbeidere..

16. RENHOLDSTID

- .01 Renholdet utføres normalt på dagtid mellom kl. 06.00 og 21.00.
- .02 møterom/undersøkelserom må være klargjort før kl.0900.
- .03 Kantinetelt og fellestoalett må være klargjort før kl.0700.

17. SANITÆRSERVICE

- .01 Leverandør fyller opp sanitærartikler som, toalettpapir, håndklepapir, toalettåpe/handdesinfeksjon og poser for sanitetsbind.
- .02 Oppdragsgiver bestemmer kvalitet.
- .03 Leverandør kjøper inn og har ansvar for at det er sanitærartikler på lager.
- .04 Leverandør fakturerer sanitærartikler til oppdragsgiver.

18. TAVLER

Leverandør rengjør tavler.

19. VINDU/GLASS (tillegg INSTA)

- .01 Leverandør fjerner flekker på glassdører, -vegger, monter, glass i gelender og innvendig vindusglass hver renholdsdag og pusser glass i inngangspartier 1 g/u.
- .02 Leverandør pusser innvendige glassvegger/dører 1 gang/år. Inngår i renholdspris.

20. VINDUSPUSS

Etter bestilling pusser/vasker leverandør vinduer, 1-2 sider, og karmen, 1 g/år

Leverandør dokumenterer når periodisk rengjøring er utført

KVALITETSMÅL – RENHOLD, NS INSTA 800

1 SYNLIG KVALITET, KVALITETSPROFILER, -NIVÅER OG AQL-nivå

	Kvalitetsprofil: (A AQL: 4 %					Kvalitetsprofil: D AQL: 4,0 %					Kvalitetsprofil: E AQL: 4,0 %				
	helseavdeling sanitærrom, te-kjøkken tørreklosett					Ekspedisjon, gang, garderobe, inngang, kontor, korridor, møterom, oppholdsrom, trapp,					Arkiv, kopirom, lager renholdsrom Teltrom, venterom				
	Nivå:					Nivå:					Nivå:				
INVENTAR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Avfall/løst smuss															
Støv – flekker															
Flatesmuss															
VEGGER															
Avfall/løst smuss															
Støv – flekker															
Flatesmuss															
GULV															
Avfall/løst smuss															
Støv – flekker															
Flatesmuss															
HIMLING															
Avfall/løst smuss															
Støv – flekker															
Flatesmuss															

2 KVALITETSNIVÅ, ANTALL TILLATT SAMLINGER

		Totalt antall tillatte samlinger av avfall og løst smuss, støv og flekker for hver objektgruppe ved forskjellige lokaler eller inspeksjonseenheter				Flatesmuss - prosent av overflate
Nivå	Lokaler < 15 m ²	Lokaler > 15 m ² - 35 m ²	Lokaler > 35 m ² - 60 m ²	Lokaler > 60 m ² - 100 m ²	Lokaler 0 m ² - 100 m ²	
0	>nivå 1	>nivå 1	>nivå 1	>nivå 1	>nivå 1	
1	LT: 10 VT: ubegrenset	LT: 12 VT: ubegrenset	LT: 18 VT: ubegrenset	LT: 24 VT: ubegrenset	LT: 75 % VT: 75 %	
2	LT: 7 VT: 8	LT: 8 VT: 10	LT: 13 VT: 15	LT: 18 VT: 20	LT: 50 % VT: 50 %	
3	LT: 5 VT: 6	LT: 6 VT: 8	LT: 9 VT: 12	LT: 12 VT: 18	LT: 25 % VT: 25 %	
4	LT: 2 VT: 3	LT: 3 VT: 5	LT: 5 VT: 6	LT: 7 VT: 8	LT: 10 % VT: 10 %	
5	LT: 1 VT: 1	LT: 1 VT: 1	LT: 2 VT: 4	LT: 4 VT: 6	LT: 0 % VT: 0 %	

LT = lett tilgjengelige steder, VT = vanskelig tilgjengelige steder

Tallene i tabellen er det maksimale antall tillatte samlinger for hvert nivå

KVALITETSMÅL – RENHOLD, NS INSTA 800

3 MÅLBAR KVALITET

- .01 Før rengjøring skal støvdekkeprosenten ikke overstige STØVNIVÅ 4 tabell D 1, NS INSTA 800.
- .02 Etter behovsvurdering/rengjøring skal støvdekkeprosent ikke overstige STØVNIVÅ 5 tabell D 1, NS INSTA 800.

4 RENHOLDSRELATERTE SERVICEOPPGAVER

Etter behovsvurdering/rengjøring skal:

- .01
 - såpedispensere
 - papirholdere

være: *fyllt opp og virke.*
 - .02
 - avfallsbeholdere

være *tomme*
 - .03
 - tavler

være: *uten skjolder*
 - .04
 - kraner/dørhåndtak/gelender
 - armlener på stoler
 - bordplater

være: *uten følbart smuss.*
 - .05
 - inventar, under løse puter

være: *uten iøynefallende avfall og løst smuss*
 - .06
 - tekstile gulv

være: *uten skjemmende gangstier*
 - .07
 - gardiner

henge rett
 - .08
 - løst inventar

være *satt på plass*
 - .09
 - glass i vinduer

være *uten synlig smuss, flekker og søl*
5. TILSYN
- Etter tilsyn skal renholdsobjekt som
- sanitærutstyr og speil
 - gulv og inventar
- være *uten synlig smuss, flekker og søl*
- løst inventar
 - avfallsbeholder
- være *uten iøynefallende løst smuss, flekker og søl*
- være *satt på plass*
- være *tom*

SERVICERENHOLD (tilsyn) - omfang

I TILLEGG til KVALITETSVURDERING/RENHOLD

utføres SERVICERENHOLD mellom kl. 0600 og 2100.

Frekvenser, angitt i PLAN for SERVICERENHOLD, er veiledende.

1 FORMÅL

Formålet med servicerenhold er å holde korridorer, toaletter, haller etc. i orden.

2. ARBEIDSOMFANG

2.1 HALLER, TRAPPER, KORRIDORER m.m.

- fjerne papir og annet iøynefallende smuss fra gulv,
- rengjøre frie, åpne flater med tørr/fuktig gulvmetode
- om nødvendig våtrengjøre spesielt tilsmussede felt som søl av kaffe, mineralvann, oppkast og lignende
- tørke bordplater og tømme avfall

2.2 TOALETT

Renhold i dametoalett bør utføres av kvinner og i herretoalett av menn.

SERVICERENHOLD skal:

- holde toalett synlig rene hele dagen, fjerne tilsmussing
- etterfylle papirhåndkle, toalettpapir, såpe, handdesinfeksjon o.l. etter behov, kontrollere at håndkle- og såpedispensere virker
- melde feil og uregelmessigheter ved sanitæranleggene til Hero
- stenge toalett om nødvendig.

Før arbeidstidens slutt om kvelden,

- etterfylle toalettartikler og tømme avfallsbeholder

Melde feil og uregelmessigheter ved sanitæranleggene til Hero.

Stenge toalett om nødvendig.

Leverandør sørger for at toalettartikler og plastsekker o.l. er på lager

3. STYRING

UDI/HERO har, innenfor rammen av servicerenholdet, anledning til å gi direktiv direkte til leverandørs medarbeidere på UDI Råde.

1. KVALITETSPROFILER – servicerehold (tilsyn)

	Kvalitetsprofil: D ETTER servicerehold					Kvalitetsprofil: E ETTER servicerehold				
	Dusj Stellerom Helse-rom WC					ekspedisjon, ganger innganger, heis, korridor kantinett, mottakshall, teltrum trapper, tørrklosett				
	Nivå:					Nivå:				
INVENTAR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Avfall/løst smuss										
Støv – flekker										
Flatesmuss										
VEGGER										
Avfall/løst smuss										
Støv – flekker										
Flatesmuss										
GULV										
Avfall/løst smuss										
Støv – flekker										
Flatesmuss										

2. TILLEGG til NS INSTA kvalitetsprofiler

Etter behovsvurdering/servicerehold skal renholdsobjekt som:

- | | | | |
|-----|-------------------------------|------|---|
| .01 | - såpedispensere/papirholdere | være | <i>fylt opp og virke</i> |
| .02 | - avfallsbeholder | være | <i>tomme</i> |
| .03 | - kraner/dørhandtak/gelender | være | <i>uten følbart smuss</i> |
| .04 | - gulv | være | <i>uten iøynefallende smuss/flekker/søl</i> |
| .05 | - innredning/inventar | være | <i>uten iøynefallende smuss/flekker/søl</i> |
| .06 | - aviser, flasker og service | være | <i>ryddet bort.</i> |