

ReinigungsdienstleistungenGrundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme
Deutsche Fassung EN 13549:2001**DIN****EN 13549**

ICS 03.080.30

Cleaning services – Basic requirements and recommendations for quality
measuring systems;

German version EN 13549:2001

Services de nettoyage – Exigences et recommandations fondamentales
pour les systèmes de mesurage de la qualité;

Version allemande EN 13549:2001

Die Europäische Norm EN 13549:2001 hat den Status einer Deutschen Norm.**Nationales Vorwort****Hinweis:**

Die im Abschnitt 2 aufgeführte Norm EN ISO 8402 ist durch EN ISO 9000:2000 ersetzt worden.

Nationaler Anhang NA

(informativ)

LiteraturhinweiseDIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2000)*; Dreisprachige
Fassung EN ISO 9000:2000.

Fortsetzung 20 Seiten EN

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD)
im DIN Deutsches Institut für Normung e.V.

– Leerseite –

Deutsche Fassung

Reinigungsdienstleistungen
Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme

Cleaning services – Basic requirements and
recommendations for quality measuring systems

Services de nettoyage – Exigences et
recommandations fondamentales pour les
systèmes de mesurage de la qualité

Diese Europäische Norm wurde von CEN am 19. April 2001 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist.

Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, der Tschechischen Republik und dem Vereinigten Königreich.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Inhalt

	Seite		Seite
Vorwort	2	5 Empfehlungen	7
Einleitung	2	5.1 Qualitätslevel	7
1 Anwendungsbereich	3	5.2 Verständlichkeit	7
2 Normative Verweisungen	3	5.3 Anwendungskosten	7
3 Begriffe	3	5.4 Objektive Messmethoden	7
4 Anforderungen	5	5.5 Stichprobenprüfung	7
4.1 Bedingungen	5	5.6 Anwendbarkeit	8
4.2 Prüfung	6	5.7 Reinigungsassoziierte Dienstleistungen . .	8
4.2.1 Gegenstände der Prüfung	6	5.8 Periodische Arbeiten	8
4.2.2 Kriterien	6	5.9 Korrekturmaßnahmen	8
4.2.3 Prüfverfahren	6	5.10 Beispiele für Gegenstände	8
4.2.4 Zeitpunkt der Prüfung	6	5.11 Schichtungen	8
4.2.5 Ergebnis und Berichterstattung	6	5.12 Mindeststichprobenumfang	8
4.3 Stichprobennahme	6	5.13 Art der Durchführung	8
4.3.1 Methode der Stichprobennahme	6	5.14 Besondere Durchführungsumstände . . .	8
4.3.2 Stichprobengröße	7	Anhang A (informativ) Wahrscheinlichkeiten bei Annahmestichprobennahme	9
4.3.3 Wahrscheinlichkeit	7	Anhang B (informativ) Verständlichkeit	10
4.4 Durchschlupf (AOQ = Average Outgoing Quality)	7	Anhang C (informativ) Tabellen für Stichprobenumfang und Konformitätsindex .	11
		Literaturhinweise	20

Vorwort

Diese Europäische Norm wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 328 „Genormtes Messsystem für Reinigungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch die Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis November 2001, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis November 2001 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen:

Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, die Tschechische Republik und das Vereinigte Königreich.

Die Anhänge A, B und C sind informativ.

Einleitung

Mit der Unterstützung eines guten Kontrollsystems können Reinigungsleistungen auf Qualität untersucht werden. Dies wirft sofort Fragen danach auf, was geprüft werden soll, wie Kontrollen durchgeführt und welche Messkriterien angewendet werden sollen.

Es hat bis heute keine umfassende Betrachtung der verfügbaren Messgeräte und -systeme, die am Arbeitsplatz zur Kontrolle der Reinigungsaktivitäten einfach verwendet werden können und die eine objektive Betrachtung der erreichten Ergebnisse ermöglichen, gegeben.

Dies ist der Zweck dieses Rahmenmodells für Qualitätsmesssysteme. Es liefert eine Schablone anerkannter bester Praktiken, innerhalb derer örtlich oder national akzeptierbare Systeme weiterverwendet oder weiterentwickelt werden können.

Da durch die Arbeit des Technischen Komitees CEN/TC 328 die Existenz einer großen Anzahl von Qualitätskontrollsystemen für Reinigungsleistungen mit einer Vielzahl von Merkmalen ermittelt wurde, ist dies die beste Vorgehensweise. Diese Systeme wurden zur Erfüllung besonderer Ansprüche oder in Übereinstimmung mit örtlichen Vorschriften oder Gesetzen entwickelt. In einigen Fällen liegt hinter diesen Systemen eine lange Geschichte erfolgreicher Anwendung. Mit Hilfe dieses genormten Rahmenmodells kann allen Systemen zu größerer Objektivität und Vollständigkeit verholfen werden.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm legt Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme für Reinigungsleistungen fest.

2 Normative Verweisungen

Diese Norm enthält durch datierte oder undatierte Verweisungen Festlegungen aus anderen Publikationen. Diese normativen Verweisungen sind an den jeweiligen Stellen im Text zitiert, und die Publikationen sind nachstehend aufgeführt. Bei datierten Verweisungen gehören spätere Änderungen oder Überarbeitungen dieser Publikationen nur zu dieser Europäischen Norm, falls sie durch Änderung oder Überarbeitung eingearbeitet sind. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe der in Bezug genommenen Publikation (einschließlich Änderungen).

ISO 2859-1:1999, *Sampling procedures for inspection by attributes – Part 1: Sampling schemes indexed by acceptance quality limit (AQL) for lot-by-lot inspection*.

[Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) – Teil 1: Nach der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) geordnete Stichprobenanweisungen für die Prüfung einer Serie von Losen anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler].

ISO 2859-2:1985, *Sampling procedures for inspection by attributes – Part 2: Sampling plans indexed by limiting quality (LQ) for isolated lot inspection*.

[Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) – Teil 2: Nach der rückzuweisenden Qualitätsgrenzlage (LQ) geordnete Stichprobenanweisungen für die Prüfung einzelner Lose anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten].

ISO 3534-1:1993, *Statistics – Vocabulary and symbols – Part 1: Probability and general statistical terms*.

[Statistik – Begriffe und Formelzeichen – Teil 1: Wahrscheinlichkeitsverteilungen und allgemeine Statistik].

ISO 3534-2:1993, *Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Statistical quality control*.

[Statistik – Begriffe und Formelzeichen – Teil 2: Statistische Prozesslenkung].

EN ISO 8402:1994, *Quality management and quality assurance – Vocabulary*.

[Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung – Begriffe].

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Norm gelten die folgenden Begriffe:

3.1

Qualitätsmesssystem

ein Prüfsystem, das überwacht, ob die Dienstleistungen, die zwischen zwei Parteien definiert und vereinbart wurden, das Qualitätsniveau erfüllen, das nach Anforderungen, die implizit oder explizit in der Vereinbarung ausgedrückt werden, vorgesehen ist

ANMERKUNG In dieser Norm wird das Qualitätsmesssystem hiernach „das System“ genannt.

3.2

Reinigungsleistung/-erbringung

Ergebnis der Reinigungsdienstleistungen und reinigungsbezogener Dienstleistungen nach Anforderungen

ANMERKUNG Reinigungsdienstleistungen sind Reinigungsaktivitäten einer Reinigungskraft.

3.3

Leistungsverzeichnis

Dokument, das die Anforderungen, mit denen die Dienstleistung übereinstimmen muss, angibt

ANMERKUNG Das Leistungsverzeichnis ist Teil eines Vertrages oder einer Dienstleistungsvereinbarung, der die Gegenstände, die von dem System abgedeckt werden, definiert (siehe ISO 8402:1994, 3.14).

3.4

Gegenstand

Einheit und Oberfläche (oder Gruppen von diesen), die Gegenstand von Reinigungs- und reinigungsassoziierten Dienstleistungen sind und geprüft werden (In dieser Norm wird im Folgenden der Begriff Gegenstand verwendet.)

ANMERKUNG Im Falle von Stichprobenprüfungen wird ein Gegenstand Stichprobeneinheit genannt.

3.5

Bereich

eine Gruppe von Gegenständen, die sich in einer räumlichen Einheit befindet

3.6

qualitatives Kriterium

das angegebene charakteristische Ergebnis einer Dienstleistung, die in Übereinstimmung mit dem Leistungsverzeichnis gefordert wird

3.7

quantitative Bewertungsskala

Der Annahme-Grenzwert eines qualitativen Kriteriums auf der Grundlage des Grades seiner Ab-/Anwesenheit

3.8

annehbare Qualitätsgrenzlage (AQL)

der Qualitätslevel, der zum Zwecke der Stichprobenprüfung den „schlechtesten tolerierbaren Qualitätslevel eines Produktes“ darstellt, wenn eine ununterbrochene Reihe von Losen berücksichtigt wird (siehe ISO 2859-1:1998, 3.1.24)

3.9

Durchschlupf (AOQ)

durchschnittliche Qualität des ausgelieferten Produktes, Materials oder einer Dienstleistung inklusive aller Lose, die berücksichtigt wurden (siehe ISO 2859-1:1998, 12.3)

3.10

maximaler Durchschlupf (AOQL)

der Qualitätslevel, der für eine fortlaufende Reihe von Losen die obere Grenze für einen zufrieden stellenden Durchschlupf darstellt, wenn eine ununterbrochene Reihe von Losen berücksichtigt wird (siehe ISO 2859-1:1998, 12.4)

3.11

normale Prüfung

der Gebrauch eines Stichprobenplans mit einem derart ausgelegten Annahmekriterium, dass für den Dienstleistungserbringer eine hohe Wahrscheinlichkeit der Annahme sichergestellt ist, wenn der Prozessdurchschnitt eines Loses besser als die annehmbare Qualitätsgrenzlage ist (ISO 2859-1:1999, 3.1.20)

3.12

verschärfte Prüfung

der Gebrauch eines Stichprobenplans mit einer erhöhten Differenzierungsfähigkeit gegenüber einem entsprechenden Plan für die normale Prüfung

3.13

reduzierte Prüfung

der Gebrauch eines Stichprobenplans mit verminderter Differenzierungsfähigkeit gegenüber einem entsprechenden Plan für die normale Prüfung

3.14

Grundgesamtheit

die Gesamteinheit der Gegenstände, die betrachtet werden (siehe ISO 3534-2:1993, 1.3.1)

3.15

Teilgesamtheit

ein definierter Teil der Grundgesamtheit (siehe ISO 3534-1:1993, 2.5)

3.16

Los

definierte Menge eines Produktes, Materials oder einer Dienstleistung, die zusammengefasst wird und der Untersuchung unterzogen wird (siehe ISO 3534-2:1993, 1.3.5)

ANMERKUNG Alle Bereiche, die die Gesamtheit oder Teile eines oder mehrerer Gebäude, Ausrüstungsteile oder Installationen ergeben.

3.17

Losumfang

Anzahl von Gegenständen in einem Los (siehe ISO 3534-2:1993, 1.3.6)

3.18

Stichprobenprüfung

Prüfung ausgewählter Gegenstände in der betrachteten Gruppe

ANMERKUNG Unter Stichprobenprüfung fallen auch Prüfungen des gesamten Loses.

3.19

Einfache Zufallsstichprobe

eine Stichprobe von n Stichprobeneinheiten, die einer Grundgesamtheit auf solche Weise entnommen wurden, dass alle möglichen Kombinationen der n Stichprobeneinheiten die gleiche Wahrscheinlichkeit besitzen, gezogen zu werden (siehe ISO 3534-1:1993, 4.9)

3.20

Klumpenprobennahme (en: Cluster sampling)

Stichprobenmethode, bei der die Grundgesamtheit in sich gegenseitig ausschließende und erschöpfende Aggregate (oder Klumpen) von Stichprobeneinheiten eingeteilt wird, die in einer bestimmten Art in Verbindung stehen (siehe ISO 3534-1:1993, 4.18)

ANMERKUNG Eine Stichprobe dieser Klumpen wird per Zufall gezogen, und alle Stichprobeneinheiten, aus denen sie bestehen, werden in die Stichprobe einbezogen.

BEISPIEL Bei der Auswahl von Gegenständen für die Prüfung kann eine Anzahl von Bereichen gewählt werden. Wenn alle Gegenstände in diesen Bereichen geprüft werden, spricht man von Klumpenprobennahme.

3.21

geschichtete Probennahme

in einer Grundgesamtheit, die in sich gegenseitig ausschließende und erschöpfende Teilgesamtheiten (genannt Schichten [strata]) aufgeteilt werden kann, wird die Stichprobennahme in der Weise ausgeführt, dass bestimmte Anteile der Stichprobe von den unterschiedlichen Schichten gezogen werden und jede Schicht mit mindestens einer Stichprobeneinheit in der Stichprobe vertreten ist (siehe ISO 3534-1:1993, 4.14)

BEISPIEL Wenn zum Beispiel eine Zufallsstichprobe von 20 Räumen in einem Gebäude mit zehn Stockwerken benötigt wird, wird es Schichtenbildung genannt, wenn das Gebäude in klar definierte Teile, wie eine Schicht je Stockwerk, eingeteilt wird. In diesem Beispiel würde dies dazu führen, zufällig zwei Räume je Stockwerk auszuwählen.

4 Anforderungen

4.1 Bedingungen

4.1.1 Das System muss beschreiben, welche Begrenzungen im Hinblick auf die Art der Dienstleistung und die Dienstleistungsstätten bestehen, die mit dem System erfasst werden können.

4.1.2 Das System muss beschreiben, welche reinigungsassoziierten Dienstleistungen es abdeckt.

4.1.3 Das System muss Richtlinien für die Spezifizierung eines oder mehrerer Qualitätsniveaus enthalten.

4.1.4 Das System muss einen Bewertungsplan für alle Arten von Prüfungen innerhalb des Systems enthalten.

4.1.5 Das System muss Richtlinien beinhalten, um Kategorien der Bereiche oder Gegenstände zu definieren (z. B. Büroräume, Sanitärräume).

ANMERKUNG Bei Bezug auf Stichprobenprüfungen werden diese Kategorien Teilgesamtheit genannt.