


2002

	Úklidové služby - Základní požadavky a doporučení pro systémy posuzování jakosti	ČSN EN 13549 01 8101
---	--	--------------------------------

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

Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13549:2001. Evropská norma EN 13549:2001 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13549:2001. The European Standard EN 13549:2001 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,

2002

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

63633

ISO 2859-1:1999 zavedena v ČSN ISO 2859-1:2000 (01 0261) Statistické přejímky srovnáváním - Část 1: Přejímací plány AQL pro kontrolu každé dávky v sérii

ISO 2859-2:1985 zavedena v ČSN ISO 2859-2:1992 (01 0261) Statistické přejímky srovnáváním - Část 2: Přejímací plány LQ pro kontrolu izolovaných dávek

ISO 3534-1:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-1:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky - Část 1: Pravděpodobnost a obecné statistické termíny

ISO 3534-2:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-2:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky - Část 2: Statistické řízení jakosti

ISO 8402:1994 nahrazena ISO 9000:2000 zavedenou v ČSN ISO EN 9000:2001 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

ISO 9000 (řada) zavedena v řadě norem ČSN (EN) ISO 9000 (01 0320) Normy pro management jakosti a zabezpečování jakosti

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly k článkům 3.8, 3.9, 3.10, 3.12, 3.13, 3.14, 3.16, 3.18, 4.3.2.1 a k tabulkám C.3 a C.4 doplněny informativní národní poznámky. Na nedostatky originálu této normy podrobně popsané v těchto poznámkách byl upozorněn sekretariát CEN/TC 328, který je přijal, avšak promítne je do normy EN 13549 až při její příští revizi.

Vypracování normy

Zpracovatel: RNDr. Jaroslav Matějček, CSc., IČO 41127749

Technická normalizační komise: TNK 5 Spolehlivost

Pracovník Českého normalizačního institutu: Jan ©krdle

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 13459 Květen 2001
---	-------------------------

ICS 03.080.30

Úklidové služby -
Základní požadavky a doporučení pro systémy posuzování jakosti
Cleaning services -
Basic requirements and recommendations for quality measuring systems

Services de nettoyage - Exigences
et recommandations fondamentales
pour les systèmes de mesure de la qualité

Reinigungsdiensleistungen -
Grundanforderungen
und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme

Tato evropská norma byla schválena CEN 19. dubna 2001.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicím centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Lucemburska, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2001 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a v jakémkoli

Ref. č. EN 13549:2001 E

množství jsou vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

1 **Předmět**
normy

..... 7

2 **Normativní**
odkazy

..... 7

3 **Termíny a**
definice

..... 7

4

Požadavky

..... 9

4.1

Podmínky

..... 9

4.2

Kontrola

..... 9

4.2.1 Jednotky podléhající

kontrole..... 9

4.2.2

Kritéria

..... 9

4.2.3 Postupy pro

kontrolu

..... 9

4.2.4 Okamžik

kontroly

.....
10

4.2.5 Závěr a podávání

zpráv.....

10

4.3 Odběr

vzorků

.....
.... 10

4.3.1 Metoda odběru

vzorků.....

10

4.3.2 Rozsah

výběru

.....
.. 10

4.3.3

Pravděpodobnost

.....

11	
4.4	Průměrná výstupní jakost..... 11
5	Doporučení 11
5.1	Úrovně jakosti .. 11
5.2	Srozumitelnost . 11
5.3	Provozní náklady 11
5.4	Objektivní metody posuzování..... 11
5.5	Výběrová kontrola 11
5.6	Použitelnost 11
5.7	Služby vztahující se k úklidu..... 12
5.8	Periodicky se opakující práce..... 12
5.9	Opatření k nápravě 12
5.10	Příklady jednotek 12

5.11

Stratifikace

..... 12

5.12 Minimální rozsah

výběru..... 12

5.13 Způsob

provozu

..... 12

5.14 Specifické okolnosti

provozu..... 12

Příloha A (informativní) Pravděpodobnosti při výběrové
přejímce..... 13

Příloha B (informativní)
Srozumitelnost..... 14

Příloha C (informativní) Tabulky rozsahu výběru a ukazatelů
shody..... 15

Bibliografie

..... 24

Strana 5

Předmluva

Tato evropská norma byla připravena technickou komisí CEN/TC 328 „Normalizovaný měřicí systém pro úklid“, jejíž sekretariát je v NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do listopadu 2001 dát status národní normy a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do listopadu 2001.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Lucemburska, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Přílohy A, B a C jsou informativní.

Strana 6

Úvod

Jakost úklidových služeb může být kontrolována pomocí dobrého systému řízení jakosti. Při kontrole ihned vznikají otázky jako: co se má kontrolovat, jak se mají kontroly provádět a jaká kritéria posuzování se mají používat.

Do této doby nikdo nevyjádřil vyčerpávající stanovisko ohledně dostupných měřicích zařízení a systémů, které se mohou snadno používat na pracovišti pro kontrolu činností při úklidových službách a které poskytují objektivní názor na dosažené výsledky.

To je účelem tohoto modelu základní struktury pro systémy posuzování jakosti. Tento model poskytuje šablonu pro uznávané nejlepší praktické postupy, v jejichž rámci se mohou místně nebo národně přijatelné systémy nadále používat a rozvíjet.

Toto je nejlepší způsob jak postupovat, když technická komise zjistila, že existuje rozsáhlá řada systémů řízení jakosti pro úklid s velmi rozmanitými základními rysy. Tyto systémy byly vyvinuty na základě specifických potřeb, nebo aby odpovídaly místním právním předpisům a zákonům; v některých případech mají dlouhou historii a dlouho se úspěšně používají. S pomocí tohoto normalizovaného modelu základní struktury mohou všechny systémy řízení jakosti napomoci k jeho větší objektivitě a úplnosti.

Strana 7

1 Předmět normy

V této normě jsou uvedeny základní požadavky a doporučení pro systémy posuzování úklidu.

-- Vynechaný text --