

Tjenestebeskrivelse renhold

for NTNUs fakulteter og enheter
levert av Eiendomsavdelingen

Postadresse
7491 Trondheim

Org.nr. 974 767 880

Besøksadresse
Høgskoleringen 8
Gløshaugen

Telefon
+ 47 73 59 54 15

<http://www.ntnu.no/>

All korrespondanse som inngår i saksbehandling skal adresseres til saksbehandlende enhet ved NTNU og ikke direkte til enkeltpersoner. Ved henvendelse vennligst oppgi referanse.

Innhold

1	Innledning	2
1.1	Beskrivelsens omfang	2
1.2	Beskrivelsens varighet.....	2
1.3	Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen	2
1.4	Innmelding av avvik/ønsker/behov	2
2	Beskrivelse av renholdstjenesten	2
3	Tjenestekvalitet.....	3
3.1	Evaluering av tjenestekvaliteten.....	4
4	Håndtering av tjenestebeskrivelsen	4
4.1	Oppfølging.....	4
4.2	Revidering av tjenestebeskrivelsen	5
4.3	Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen	5
4.4	Endringskontroll/endringslogg.....	5

1 Innledning

Dette er en felles tjenestebeskrivelse for alle NTNUs fakulteter og enheter.

1.1 Beskrivelsens omfang

Denne tjenesten omfatter renhold av fakultetets/enhetens leieareal.

1.2 Beskrivelsens varighet

Denne beskrivelsen gjelder så lenge renhold er inkludert i internhusleien, eller inntil bestemmelser i internhusleieforskriften endres.

1.3 Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen

Fakultet/enhet: Avdelingsdirektør/dekan

Eiendomsavdelingen: Seksjonssjef for bygningsdrift

1.4 Innmelding av avvik/ønsker/behov

Løpende avvik/ønsker/ behov skal meldes Eiendomsavdelingen via e-vaktmester:

www.ntnu.no/e-vaktmester.

Planlagte driftsopphold/stans ansees ikke som brudd på tjenestekvaliteten, og er ikke et avvik fra tjenestebeskrivelsen.

2 Beskrivelse av renholdstjenesten

Tjenester inkludert i internhusleien:

- Behovsrengjøring av objektgrupper:
 - Inventar: Bord, stoler, lamper (herunder nedhengte taklamper), sanitærutstyr/sanitærinventar, hvitevarer, lamellgardiner, persiener, radiatorer, tavler og krittrenner, flyttbare skillevegger, reoler, skap, bilder, løse spill og vinduskarmer
 - Vegger: Veggflater, rør, dører (inkl. sparkeflater), innvendig glass (innvendige glassvegger), karmer, vindusrammer, elkontakter, ventilasjonsrister, vegglamper, lister og radiatorkabinetter.
 - Gulv: Gulvflater, gulvrister, konvektorgraver, terskler og trapper, både loddrette og vannrette flater
 - Himlinger: Himlingsplater, lyskasser og rammer til takvinduer, bjelker, utvendige flater til ventilasjonskanaler, rør under himling, taksperrer, himlingsrister, luker og lamper i/på himling.
- Holde minikjøkken rent (krever at brukerne rydder på forhånd)
- Rengjøring av vinduer annethvert år (innvending og utvending)
- Månedlig rengjøring av støv i høyden (Støv i høyden: Flater der høyden er over 180 cm.)
Gjelder ikke laboratorium hvor det kreves at rom stenges for renhold. Her tas støv i høyden 2 ganger i året, etter avtale med bruker.
- Renhold i laboratorium, som omfatter følgende:

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

- Rengjøring av håndvasker og speil (ikke benker, laboratorievasker og –utstyr)
- Påfyll av såpe og papir, samt rengjøring av dispenser etter behov
- Tømming av restavfall (ikke farlig og ildsfarlig avfall)
- Rengjøring og vedlikehold av gulv

(Rengjøring av lab utføres ikke der det er skarpe gjenstander (f.eks kanyler), væsker (også rent vann), kjemikalier, smittefarlig materiell eller mangelfullt egenrenhold. For mer info om renhold på lab, se [retningslinje for renholderne](#) på Innsida.

- Etterfylling og renhold av håndsåpe, såpedispensere, toalettpapir, tørkepapir og avfallsposer ved behov
- Ukentlig avfallshåndtering (ikke spesialavfall) i henhold til vurderingsfrekvens
- Overflatebehandling (f.eks. voks, olje, o.l.) av gulv, som inkluderer terskler og trapper ved behov
- Årlig opphenging, nedtaking og rengjøring av gardiner i fellesarealer

Tjenester som kan bestilles og som faktureres kunde:

- Opphenging, nedtaking og rengjøring av gardiner i brukers arealer
- Gjennomføring av renhold utover behovsrengjøring og periodisk rengjøring

Det er ikke mulig å bestille disse tjenestene fra eksternt leverandør direkte.

3 Tjenestekvalitet

Eiendomsavdelingen benytter den nordiske standarden NS-INSTA 800 for å bestemme renholdskvaliteten på objektgruppene gulv, vegger, himling og inventar. [Her finner du informasjon om NS-INSTA 800](#) (ekstern lenke).

Standarden brukes for å beskrive hvor rent man ønsker å ha det, og dette gjøres ved hjelp av en tabell med nivå 1-5, hvor 5 er det reneste nivået. Ved NTNU skal det leveres kvalitetsnivå 4.

Kvalitetsnivå 4 = Rett etter renhold skal det ikke være noen iøynefallende, og kun maks to, smusselementer (som er lett tilgjengelig) per objektgruppe. Estetisk uttrykk på rommet skal ivaretas. For å oppnå valgte kvalitetsnivå er det en forutsetning at flater er lett tilgjengelige og ryddet av bruker i forkant av at renholdet utføres.

Se vedlegg 1.

Tabellen under viser hvor ofte renholdet i et rom vurderes. Om renholdet i rommet er under kvalitetsnivå 4, blir rommet rengjort.

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Romtype	Vurderingsfrekvens
Auditorium/Undervisningsrom	3 ganger i uka
Bibliotek	2 ganger i uka
Bokmagasin	1 gang i uka
Garderobe	Daglig
Datasal /Lesesal	2 ganger i uka
Fellesareal	3 ganger i uka
Vestibyle	Daglig
Kjøkken	Daglig
Kontor	Hver 14. dag
Kopierom	1 ganger i uka
Lager	1 gang i måneden
Møterom	3 ganger pr uke
Spiserom	Daglig
Laboratorier/Verksted	1-2 ganger i uka
WC	Daglig
Spesialrom	Etter avtale

Nødvendig rengjøring av undervisningsrom skal være ferdig før kl. 08.15.

3.1 Evaluering av tjenestekvaliteten

Eiendomsavdelingen er ansvarlig for at det utføres kvalitetskontroll av renholdstjenesten. Denne kontrollen utføres sammen med en representant for institutt/enhet, og utføres på følgende måte:

- Løpende visuell kontroll gjennomført av renholdsleder
- Visuelt etter prinsippene i NS-INSTA 800 ved hjelp av e-pennprogram
- Oppfølging av kundeundersøkelser (gjennomføres hvert 2 år).

Rapporter fra kvalitetskontroll gjøres tilgjengelig på samme sted denne tjenestebeskrivelsen foreligger. Rapporteringen skal også redegjøre for tiltak som er iverksatt dersom renholdet ikke ble godkjent ved kontroll.

Kvaliteten på renholdstjenesten skal vurderes ut fra følgende KPI (Key Performance Indicator):

Navn på tjeneste	KPI	Kvalitet
Behovs- og periodisk renhold	Utføres ihht vurderingsfrekvens	Ihht NS INSTA800

4 Håndtering av tjenestebeskrivelsen

4.1 Oppfølging

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Oppfølgingsmøter (dialogmøter) mellom Eiendomsavdelingen og fakultet skjer en gang i året. Her evalueres bl.a. kategoriene av rommene.

4.2 Revidering av tjenestebeskrivelsen

Revidering av tjenestebeskrivelsen skjer i oppfølgingsmøtene og/eller ved behov.

4.3 Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen

Ved brudd på tjenestebeskrivelsen, gjentatte brudd på servicenivå eller manglende leveranser i henhold til tjenestebeskrivelsen skal dette meldes til kontaktperson hos Eiendomsavdelingen.

Partene skal innen rimelig tid ved forhandlinger søke å løse konflikter som måtte oppstå i forbindelse med, eller som er et resultat av, denne tjenestebeskrivelsen. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal konflikten løses ved å bringe denne opp til NTNUs ledelse.

4.4 Endringskontroll/endringslogg

Under følger kronologisk oversikt over endringer i dokumentet:

19.12.2016

Endret tjenestebeskrivelse i henhold til organisasjons- og tjenesteendring for Campusservice fra og med 01.01.2017.

09.08.2022

Endret avdelingsnavn fra Campusservice til Eiendomsavdelingen


Vedlegg 1

NS-INSTA 800

Målesystem for vurdering av rengjøringskvalitet

Kvalitetsnivåer

Nivå	Totalt antall tillatte samlinger av avfall og løst smuss, støv og flekker pr. objektgruppe ved forskjellige romstørrelse				Flatesmuss %
	Rom til og med 15 m ²	Rom >15 til og med 35 m ²	Rom >35 til og med 60 m ²	Rom >60 til og med 100 m ²	Rom fra 0 - 100 m ²
0	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1
1	LT.: 10 VT.: -	LT.: 12 VT.: -	LT.: 18 VT.: -	LT.: 24 VT.: -	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.: 2	LT.: 2 VT.: 4	LT.: 4 VT.: 6	LT.: 0% VT.: 0%

 Teknologisk institutt www.teknologisk.no

LT = Lett tilgjengelig

VT = Vanskelig tilgjengelig

NORDISK STANDARD

Hvem kan foreta kontrollen?

Vurderingen kan foretas av rengjøringspersonalet og leder sammen, eller i samarbeid med kunden / bruker eller den som utpekes som kontaktperson.

Vurderingen kan gjennomføres av rengjøringspersonalet selv som kontroll av utført arbeid (egenkontroll).



NS-INSTA 800

Målesystem for vurdering av rengjøringskvalitet

Antall kontroller

For å gi kunden en oversikt over den leverte rengjøringskvalitet over en gitt periode skal det foretas minst én kontroll per kvartal.

Antallet kontroller kan være høyere. I så fall skal dette angis i avtalen



