

KVALITET och KVALITETSBEDÖMNINGAR

Björn Ljungquist www.abljungquist.se

06-02-10

Inledning

Företagarna i det svenska näringslivet marknadsför sig antingen som kvalitetsföretag eller också som "lågpris". Vissa branscher har skaffat sig ett inbyggt begrepp om att vara kvalitetsmedvetna. Man kan här se banker och försäkringsbolag, men vid en närmare granskning kan man dessvärre se att de deviser som sägs gälla i företaget inte ens följs av Styrelser och Direktörer. En del företag försöker att kombinera begreppen och säger sig vara både kvalitetsföretag och dessutom lågprisledande, något som torde vara oerhört svårt och egentligen är det bara IKEA som lyckats riktigt med det.

Det finns internationella standarder som är till för att förenkla kommunikationen mellan företag och kund, baserat på samma värderingar, gällande över hela världen. De två mest spridda och också vanligaste är ISO (International Organization for Standardization) och TQM (Total Quality Management) Båda är dock alldeles för teoretiska och administrativt inriktade och passar inte riktigt produkten Städning, utan blandar in faktorer som ledning, marknadsföring försäljning med mera. ISO 9000 inriktar sig på företagets organisation medan ISO 14000 används som kvalitetsstandard som berör alla aktiviteter som berör en vara eller en tjänst. Detta gör att ISO 14000 är dominerande inom stora delar av miljöarbetet. TQM värderar företagets helhetsperspektiv med målet att kunden skall bli nöjd, samtidigt som företaget skall vara bärkraftigt och alla medarbetare skall känna inspiration och delaktighet.

Kvalité är ett abstrakt ord som många företag tar till för att framhålla sig, när det tryter med andra argument. Vi har sett annonsering med kvalitetsbegreppet som argument, men inte ett enda ord om vad det egentligen innebär. Det innebär att ordet kvalité nästan har blivit ett modeord, i stil med "humankapital" och "service". Att använda ordet kvalité bara för att locka till sig fler kunder, är ett förfarande som inte bara innebär framtida problem för den som använder ordet, det slår också tillbaka på hela branscher. Det kan ge en hel näringsgren en dålig klang som tar många år att reparera. Ta till exempel det rykte som gamla tiders hästhandlare och nutidens begagnade bilhandlare och pizzerior förvärvat. Det finns säkert åtskilligt fler seriösa och ärliga bilhandlare och pizzabagare än de som kan betecknas som "skojare". Men eftersom det varit så mycket skrivelser om fiffel och oegentligheter i de branscherna, så utgår menige man från att alla som sysslar med att sälja begagnade bilar eller att baka pizza, är lurendrejare och fiffelare.

Det är därför viktigt att begreppet KVALITÉ har en riktig definition för varje bransch och att bedömningen av det sker på ett entydigt sätt. Man kan heller inte jämföra kvalité på olika produkter i tjänstesektorn, utan varje bransch måste utarbeta sina egna statuter för vad som menas med kvalité inom det egna branschområdet.

Det är därför viktigt att man profilerar sig riktigt oavsett om man levererar kvalitet eller lågprisservice och att det inte råder någon tveksamhet därvidlag.

Definition av kvalitetsbegreppet

Det finns endast några få yrken där menige man anser att han kan bedöma en annan persons arbete och fälla kommentarer om det. Att oombedd fälla en nedsättande kommentar om en annan persons jobb, är både skamligt och ohyfsat, om man inte är i den positionen att man kan hela bakgrunden, är beställare eller mottagare av det arbete som kritiseras.

Men det är som om vem som helst anser att man får lov och har kompetens att kritisera vissa yrkesgrupper. Förutom att vem som helst tror sig ha rätt att ha åsikter om en städarens dagliga arbete, är detta tyvärr något som också drabbar kockar, parkeringsövervakare, målare och servicepersonal. Ingen privatperson skulle någonsin komma på tanken att ställa sig bakom en ingenjör, som sitter på ett kontor, titta när han jobbar på sin dator och säga: - *Aj aj aj, där glömde du allt ett litet g.*

I det läget skulle nog vederbörande omgående bli utkastad därifrån och sedan inte vara välkommen tillbaka. Oavsett i vilken roll man var på företaget. Inte heller skulle man våga ha åsikter om det arbete en asfälläggare eller fotograf gör.

Vad det gäller en städare så är han dock mer utsatt än andra grupper. Städaren producerar sin tjänst i kundens lokaler och kunden kan omedelbart värdera det som produceras. Men det är inte alltid som den hos kunden som beställt och bestämt, vad som skall göras, som är den som kritiserar. Nej, i stället bedöms oftast en städarens arbete utifrån en massa andra personers subjektiva uppfattning, om hur de tycker att arbetet skall utföras eller i vilken omfattning.

För att komma tillrätta med sådana problem genomförs ofta besiktningar av det utförda städarbetet. Det kan kallas "Inspektioner" eller "kvalitetskontroller", men är nästan alltid subjektivt bedömda. Branschen har helt enkelt inte haft något tillräckligt starkt instrument, för att kunna göra riktiga objektiva efterkontroller.

Så länge beställare, leverantör och kontrollör inte är samkörda, kan aldrig en riktig bedömning av ett städarbete göras. Finns det minsta risk för att de tre inblandade inte har samma grundvärderingar, så är situationen hopplös. Utan man hamnar i ett direkt motsättningsförhållande.

- Beställaren vill ha så mycket som möjligt gjort för det pris han betalar. Han har som regel fått i uppdrag att köpa in städningen och är samtidigt ansvarig för att det inte får kosta för mycket. Har dessutom en upphandling genomförts, så har man också ofta valt det billigaste priset.
- Leverantören / Städaren vill göra ett så bra jobb som möjligt på den tid som står till buds. Städaren vet vilken tid som han har till sitt förfogande och jobbar efter den instruktion som han fått. Han är också mån om att resultatet skall bli riktigt och parterna nöjda.
- Kontrollören vill att allting skall vara perfekt, oavsett pris och tid. Ofta har den kontrollerande parten inte samma information som Beställaren, utan bygger sin uppfattning på vad som han tycker borde göras.

Tyvärr så är det vanligt att företag inom städbranschen försöker skapa en unikit och ett fiktivt mervärde för den egna produkten genom att använda kvalitetsbegreppet lite vårdslöst. Definierar man ordet kvalité med "kundnöjdhet", blir det genast mycket lättare att hantera frågan.

Tidningen Affärsvärlden publicerade en artikel i början av 2005 där CRM (Customer Relationship Management) redovisar en undersökning bland ett dussintal stora företag med verksamhet i Sverige. Man har tittat på hur företagen hanterar sina kunder och hur kunderna ser på företagen och den kvalitet de levererar. I artikeln har man analyserat hur stora välkända företag sköter sina kundrelationer. Som ett bra exempel tar man Disney World i Florida, som gjorde ett enkelt grepp och skapade en enormt positivt reaktion. En anställd föreslog att man skulle öppna parken en halvtimma tidigare, utan att tala om det för någon. Följden blev att de som kom tidigt kunde gå in direkt och de som kom i tid slapp köa. På så sätt slapp man de långa köerna vid öppningsdags och alla var nöjda.

Som ett dåligt exempel tog man en känd svensk affärsbank som totalt tappade kundernas förtroende när man under krystade förklaringar försökte trycka ut kundkontakterna till internetbranschen, som inte klarade uppgiften. Kunderna reagerade våldsamt och banken fick jobba hårt under flera år för att återskapa de goda relationerna.

Rubriken "Magra löften håller kunden nöjd" visar att det är enklare att lova mindre och leverera bättre och på så sätt få kunderna nöjda. Artikeln trycker också på vikten av en bra och nära relation till kunden.

Man har satt upp fem små teser som är väl genomtänkta.

Så slipper du göra kunden besviken:

1. Ge Kunden rätt förväntningar. Säljer du kvalitet förväntar sig kunden toppbemötande. Säljer du lågpris har kunden ofta förståelse för att saker och ting kan ta tid.
2. Var omsorgsfull även när det gäller detaljer.
3. Använd internet. Att som ett processföretag låta kunden själv kunna följa upp verksamheten på internet ökar kundnöjdheten betydligt.
4. Försök räkna ut kundens behov i förväg. Kunden vet inte alltid vad den vill ha. Att ha "anticiperat" (satt sig in i relationen innan affären är klar) kundens problem och behov hjälper företaget att snabbt ge kunden den förväntade servicen.
5. Vårda klagande kunder. En kund som klagat har gjort en prestation genom att ta kontakt. Bemöt dem därefter.

Kvalitetsmätningssystem

Att mäta kvalité på en utförd servicetjänst kan vara som att bedöma en upplevelse. Någon tycker att det är bra medan någon annan är direkt missnöjd. Det bör därför finnas en mall eller checklista, där man enkelt kan kolla av att allt är utfört. Är det sedan inte tillräckligt är det kanske inte en kvalitetsfråga på det utförda jobbet, utan valet av frekvens eller metod.

För att komma tillrätta med kvalitetsbedömningen som är ett omfattande problem i branschen har de olika aktörerna gjort egna försök till lokala lösningar. Oftast har det gällt att få den egna kvalitetsnivån att accepteras av "sin" kund. Det kan vara att den som kunden använder som motpart till städleverantören, är påverkbar på något sätt. Eller också kan man förstärka resultatet genom kosmetik. Man kan använda rengöringsmedel med parfymer i som gör att det luktar "rent", eller lämna fuktiga golv efter sig.

Det har varit vanligt att man gjort subjektiva kvalitetskontroller, där den enskilde kontrollantens uppfattning fått vara det som legat till grund för om en städares arbete skulle betraktas som godkänt eller inte. Den som från kundens sida är utsedd att vara kontaktman med städleverantören har sällan den rätta kunskapen om vad som initialt är beställt eller att avgöra omständigheterna och resultatet av ett utfört städarbete. Detta i sin tur har skapat en grogrund för fjäsk eller i vissa fall bestickning. En sak som dels medför förvirring hos den som gör jobbet och dels kan resultera i allvarliga orättvisor på arbetsmarknaden.

För att få fram ett enhetligt, fungerande, rättvist och heltäckande system för en "Kvalitetsstandard" har de större städföretagen i samarbete med sina kunder, under många år arbetat intensivt. Städbolagens branschorganisation har kanske inte lagt ned tillräckligt med intresse för att få något system att slå igenom riktigt, men det finns i alla fall flera användbara och fungerande system.

Flygplansstädarna plockade fram en blankett för egenkontroll, som användes under många år för att checka av städningen på flygplan. Den fungerade så att städresultatet bedömdes enligt en fast skala och utfört eller inte, där godkännandevärdet låg en bit under max. Olika viktningar gjordes också så att det gavs höga poäng på vissa viktiga moment och mindre på de momenten som man kunde ta lättare på.



En del av en kontrollblankett kan se ut så här:

Klass 1 Turn around	
Flight nr:	
Kontrollen utförd av:	
Cabin	
Borsta av smulor från sätena	<input type="checkbox"/> 5
Lägg bälten i kors	<input type="checkbox"/> 3
Töm askkoppar	<input type="checkbox"/> 2
Plocka skräp i stolsfickorna	<input type="checkbox"/> 5
Säkerhetsbroschyr längst fram i fickan	<input type="checkbox"/> 5
Torka brickan	<input type="checkbox"/> 2
Mattsopa hela golvet	<input type="checkbox"/> 1
	Summa.....
Pentry	
Töm waste	<input type="checkbox"/> 4
Torka bänken	<input type="checkbox"/> 3
Kolla fyllningen / fyll	<input type="checkbox"/> 5
	Summa.....
Toalett	
Torka speglar	<input type="checkbox"/> 2
Torka bänk och tvättställ	<input type="checkbox"/> 4
Torka toaletsits	<input type="checkbox"/> 5
	Summa.....
Cockpit	
Töm papperskorg	<input type="checkbox"/> 3
Borsta av stolarna	<input type="checkbox"/> 1
	Summa.....
Godkänt = 40	Totalt.....
Arbetslag:	
Datum:	

Det innebar att man hade gjort en överenskommelse med kunden om en rimlig nivå på städningen, i förhållande till den tid som stod till buds. Det händer ju ofta att flygplanen kommer in sent, men ändå skall gå på tid och då skall ju inte städningen få lida för det.

Man lägger alltså en värdering av de olika momenten och sedan får städaren själv se vad som verkligen behövs göras eller vad man kan låta vara, utan att jobbet därför skall bli underkänt. Resultatet blir att är momentet utfört, så är arbetet gjort. Ett slarvigt utfört moment klassas som o gjort och ger därmed inga poäng.



Hos andra kunder kunde man helt enkelt skapa ett kvalitetsuppföljningssystem som var specifikt för just det objektet. Vanligtvis gjorde man då så att man använde grundtankarna från det som flygstädningen och sedan anpassade det till de lokala förhållandena. Huvudsaken var att det var entydigt och förståeligt för båda parter.

Nedan kan man se ett lösryckt exempel ur det kvalitetsuppföljningssystem som skapades för SAAB-fabriken i Trollhättan när man lade om städningen där 1999. Anledningen till att man organiserade om var att kunden upplevde att han inte kunde påverka leverantören och att en objektiv kvalitetsuppföljning var omöjlig att genomföra.

Det nya systemet som infördes gjorde att kvaliteten dels höjdes och att parterna kände sig nöjda med lösningen. Städarna fick det lättare och alla subjektiva klagomål kunde elimineras.

KVALITETSKONTROLL SAAB Automobile ABDatum:
Städområde:Utförd av:
Kontaktman:Sign:
Sign:**1. Kontor konferans & korridorer**

Tömning papperskorgar	<input type="checkbox"/>	1,5
Damning vågräta ytor	<input type="checkbox"/>	1,5
Avfläckning väggar, mellanglas m.m.	<input type="checkbox"/>	1
Avtorkning lister, element och socklar	<input type="checkbox"/>	1
Möbler & övrig inredning	<input type="checkbox"/>	1,5
Rengöring golv	<input type="checkbox"/>	3,5
<u>Summa del%</u>		<u>10 %</u>

2. Produktionslokaler

Tömning papperskorgar	<input type="checkbox"/>	1
Sopning kanter och under avbärare	<input type="checkbox"/>	2
Övrig ingående rengöring	<input type="checkbox"/>	1
Rengöring golv	<input type="checkbox"/>	2
Allmänt intryck	<input type="checkbox"/>	2
Skötsel städmaskiner	<input type="checkbox"/>	2
<u>Summa del%</u>		<u>10%</u>

3. Toaletter & tvättrum

Tömning papperskorgar	<input type="checkbox"/>	1
Påfyllning hygienmaterial	<input type="checkbox"/>	1,5
Rengöring sanitetsporslin	<input type="checkbox"/>	3,5
Avfläckning väggar, speglar m.m.	<input type="checkbox"/>	0,5
Avtorkning lister, rör, element & socklar	<input type="checkbox"/>	0,5
Rengöring golv & golvbrunnar	<input type="checkbox"/>	3
<u>Summa del%</u>		<u>10%</u>

En blankett som täckte alla olika typer av lokaler på hela den stora fabriken togs fram och en enhetlig bedömning av städkvaliteten kunde därför göras. Jämförelsesiffror för tung fabriksstädning och lätt kontorsstädning kunde snabbt ställas mot städning av laboratorier och hygienutrymmen, ett resultat som alla inblandade accepterade.





INSTA 800

Problemet med att få ett säkert och objektivt system att mäta en städkvalitet på har alltid varit hur den enskilde individen bedömer en sak. Man kan ofta höra klyschor som: "här har inte varit städad på flera veckor", när någon inte är nöjd med städkvaliteten. För att komma tillrätta med problemet gick ALMEGA (den svenska sammanslutningen av serviceentreprenörer) samman med de nordiska motsvarigheterna och arbetade fram ett förslag till norm.

Under våren 2001 presenterade ALMEGA Serviceentreprenörerna så resultatet av ett omfattande arbete med kvalitetsbedömningar på städarbeten. En större arbetsgrupp bestående av representanter för arbetsgivarorganisationerna i Sverige, Norge och Danmark hade under några år arbetet fram ett komplett koncept som de kallat **INSTA 800 Inter Nordisk Standard**.

Standarden skall säkerställa att båda parter i en städrelation, talar samma språk. När man har en likartad uppfattning om städkvaliteten är det lättare att få en positiv dialog mellan kund och entreprenör.

Vad är INSTA 800?

INSTA 800 är en nordisk standard som används för utvärdering av städkvaliteten i en given lokal – oberoende av vilka städssystem, frekvenser och metoder som används. INSTA 800 beskriver det resultat som uppnåtts efter utförd städning.

Hur används INSTA 800?

Standarden kan användas på alla typer av byggnader och lokaliteter. Kvalitetsnivåerna är relaterade till lokalstorlekar och inte typen av lokaler. Så oavsett om det är en produktionslokal eller en lokal i ett kontorshus, sjukhus, en järnvägsvagn eller en färja så är det storleken av lokalen som bestämmer det tillåtna antalet av smuts för en bestämd nivå.

INSTA 800 gäller enbart för daglig städning.

INSTA 800 omfattar inte kontroll av städrelaterade uppgifter som till exempel påfyllning av toalettartiklar, blomskötsel, service och påfyllning av kaffeautomater och returpappershantering.

INSTA 800 har 6 olika kvalitetsnivåer.

Nivå 0 är den lägsta kvaliteten medan 5 är städningen på den högsta nivån. Det ger kunden möjlighet att välja den kvalitetsnivå som passar till respektive lokal. För varje lokal skall kunden och entreprenören tillsammans definiera vilken kvalitetsnivå som passar bäst för 4 stycken olika objektgrupper: inventarier, väggar, golv och tak.

Varje kvalitetsnivå är definierad genom antalet tillåtna föroreningar som finns på respektive objektgrupp, efter utförd städning. Föroreningarna räknas på tillgängliga – och svårtillgängliga ställen.

En lokal har 4 objektgrupper.

Enligt INSTA 800 finns det 4 olika objektgrupper i en lokal. Nedan ges några exempel på vad som kan finnas i varje objektgrupp.

- Inventarier: bord, stolar, lampor, toalettstolar, handfat, fönsterkarmar m.m.
- Vägg: väggytor, dörrar, eluttag, kontakter, paneler m.m.
- Golv: golv, golvgaller, trösklar, trappor m.m.
- Tak: takytor, rör, takarmaturer, ventiler m.m.



Standarden i INSTA 800 anger 4 olika typer av föroreningar.

Skräp och lös smuts:	skräp och föroreningar som kan plockas upp. Skräp kan exempelvis vara papperstussar, tidningar och cigarettfimpar. Lös smuts är mindre partiklar som inte lätt kan virvlas upp. Lös smuts kan exempelvis vara sand, grus, hår, insekter och smulor.
Damm:	mindre partiklar av textila fibrer och liknande som kan bilda en beläggning på en objektyta och som kan virvlas upp.
Fläckar:	fastsittande, våta eller torra föroreningar på avgränsade områden. Fläckar kan exempelvis vara kaffefläckar, ränder av olika slag, nedtrampat tuggummi och klackmärken. Fläckar orsakade av skador eller bristande underhåll, räknas inte som föroreningar enligt standarden.
Ytsmuts:	fastsittande, våta eller torra föroreningar på områden som inte är avgränsade. Ytsmuts kan exempelvis vara kalk och rostbeläggningar, lämningar efter rengöringsmedel, nikotin samt klackmärken i större omfattning.

För att göra det enklare att definiera en kvalitetsnivå och efteråt kontrollera den delas de fyra olika föroreningstyperna in i två stycken föroreningssgrupper.

1. Skräp, lös smuts, damm och fläckar.
2. Ytsmuts

Avgränsade områden

Som ett avgränsat område räknas smutsanhopningar av samma föroreningstyp inom 0,25 m² (0,5 x 0,5 meter) som en förorening.

Föroreningar på långa smala ytor (exempelvis golvlister) som utgör en naturlig enhet, räknas som en smutsanhopning. Dock måste längd och bredd utgöra 0,25 m². Exempelvis är en golvlister som är 1 centimeter bred och en längd av 25 meter så utgör den 0,25 m². En kant som är 10 centimeter bred och 2,5 meter lång är också 0,25 m² eller en yta som är 0,5 meter x 0,5 meter.

INSTA 800 skiljer mellan tillgängliga (Tg) och svårtillgängliga (Stg) ställen. Det är skillnad på hur många smutsanhopningar av föroreningar som får finnas på respektive tillgängliga (Tg) och svårtillgängliga (Stg) ställen. Man tar sålunda hänsyn till om smutsanhopningarna finns på ett tillgängligt eller svårtillgängligt ställe, när man räknar föroreningarna och fastställer kvalitetsnivån.

Tillgängliga ställen (Tg).

Tillgängliga ställen kan vara:

- Omedelbart fria ytor.
- Ytor som motsvarar ett A4-ark på ett skrivbord eller en bänk.
- Fria golvytor.

Svårtillgängliga ställen (Stg)

Svårtillgängliga ställen kan vara:

- Ett belamrat skrivbord
- Höga skåp
- Runt sladdar eller ställen som endast är åtkomliga med obekväma arbetsställningar, till exempel fönsterbrädan bakom ett skrivbord.
- Vågräta eller lodräta ytor på en höjd över 180 centimeter eller mer.
- Ställen där arbete utförs på mer än en meters avstånd från kroppen.

Storleken på lokaler som bedöms.

Lokalstorleken bestämmer hur många smutsanhopningar av föroreningar som får finnas. Antalet tillåtna smutsanhopningar varierar beroende på lokalstorleken. Man har givit ut tabeller där man i siffror kan utläsa hur många smutsanhopningar som får finnas för att en viss bedömning skall bli korrekt.

INSTA 800 definierar det tillåtna smutsanhopningarna i en given lokal i proportion till lokalens storlek.

INSTA 800 arbetar med fyra olika lokalstorlekar:

- Mindre eller lika med 15 m²
- Större än 15 m² och mindre eller lika med 35 m²
- Större än 35 m² och mindre eller lika med 60 m².
- Större än 60 m² och upp till 100 m².
- Lokaler större än 100 m² delas upp i flera delar.

Antal tillåtna smutsanhopningar av föroreningar

Nivå	Lokaler > 15m ²	Lokaler från 15m ² till >35 m ²	Lokaler från 35m ² till 60m ²	Lokaler från 60 m ² till 100m ²	Ytsmuts %
0	> nivå 1	> nivå 1	> nivå 1	> nivå 1	> nivå 1
1	Tg 10 Stg obegr	Tg 12 Stg obegr	Tg 18 Stg obegr	Tg 24 Stg obegr	Tg 75% Stg 75%
2	Tg 7 Stg 8	Tg 8 Stg 10	Tg 13 Stg 15	Tg 18 Stg 20	Tg 50% Stg 50%
3	Tg 5 Stg 6	Tg 6 Stg 8	Tg 9 Stg 12	Tg 12 Stg 18	Tg 25% Stg 25%
4	Tg 2 Stg 3	Tg 3 Stg 5	Tg 5 Stg 6	Tg 7 Stg 8	Tg 10% Stg 10%
5	Tg 1 Stg 1	Tg 1 Stg 2	Tg 2 Stg 4	Tg 4 Stg 6	Tg 0% Stg 0%

Tg = tillgängliga ställen. Stg = svårtillgängliga ställen

Kvalitetskontroller

De visuella provtagningskontrollerna skall göras minst en gång per kvartal enligt standarden. Den utförs vid genomgång av utvald lokal med en inspektion av alla ytor som omfattas av städavtalet. Smutsanhopningarna noteras för varje objektgrupp. Lokalen är godkänd om antalet är lägre eller lika med det tal som anges för respektive kvalitetsnivå.

Förutom visuella kontroller kan man komplettera med frivilliga objektiva mätningar i lokaler med en speciellt känslig miljö (exempelvis datahallar, laboratorier och livsmedelslokaler). Dessa mätningar utförs med hjälp av tekniska instrument. Objektiva mätningar skall alltid vara fastställda i städavtalet.

INSTA 800 har tekniska beskrivningar för följande områden:

- Damm på ytor.
- Hygieniska förhållanden.
- Friktion.
- Glans.
- Statisk elektricitet.
- Ledningsförmåga.

Hur görs provtagningskontrollen?

Kontrollen kan städaren göra själv som egenkontroll. Beroende på vald kvalitetsnivå vet man vad som kommer att krävas för resultat. Standarden ger därför en god säkerhet i bedömningen och städaren kan alltid kontrollera sitt eget arbete.

Den obligatoriska provtagningskontrollen sker kvartalsvis, med representanter från städbolaget, kunden eller en tredje part, samt gärna städaren själv. Kontrollerna skall alltid ske efter avslutat städarbete.

Då det ofta finns många olika lokaler i en byggnad, väljs bara några få ut för kontroll. Det sker genom ett statistiskt förfarande, med hjälp av stickprovskontroll. Efter utförd stickprovskontroll görs en utvärdering av det samlade resultatet och man kan konstatera om städningen i lokalerna är godkänd eller ej. Resultatet skall alltid dokumenteras och delges kunden.