রেসিডেন্টস রেসপন্সিবিলিটিস

যদিও এই দলিলটি প্রধানত ইউনাইটেড হাউজ এবং আমাদের কাজের জায়গায় কর্মরত সবার আচরণ সংক্রান্ত, তাও বাসিন্দাদেরও দায়িত্ব আছে. একে অপরকে শ্রদ্ধা এবং সহযোগিতা করেই আমরা আমাদের পরিষেবা দিতে পারি, এবং আবাসিকরা আমাদের সবার প্রত্যাশিত উচ্চমাণের কাজ এবং পরিষেবা পায়

■ আমাদের কর্মীবৃন্দ, কারিগর এবং উপঠিকাদারদের সেই মর্যাদা এবং বিবেচনা দিন যা আপনি যথাযথভাবে তাদের কাছে প্রত্যাশা করেন.

■ নির্ধারিত সময় এবং তারিখে আমাদের কর্মী এবং উপঠিকাদারদের প্রবেশ করতে দেবেন.

■ আপনি যদি কোন অ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল করতে চান তাহলে আমাদের 24 ঘন্টার অগ্রীম নোটিস দেবেন.

■ কাজের জায়গা, হাতিয়ার এবং জিনিসপত্র থেকে শিশু ও পোষা প্রণীদের দূরে রাখবেন

■ কাজ চলতে থাকা সময়ে ছোট বাচ্চাকে একলা রেখে যাবেন না.আমরা কোন বাড়িতে প্রবেশ করব না বা কাজ করতে থাকব না যদি সেখানে 16 বছরের কম বয়েসের বাচ্চা একলা থাকে

■ কাজের মেয়াদকালীন, আমাদের কর্মীদের কাজের জায়গায় যাতায়াতের পথ খালি ও নিরাপদ রাখবেন

■ সমস্ত ঠুনকো এবং দামী জিনিসপত্র সরিয়ে রাখবেন

■ যে ঘরগুলি নতুন করে সাজানো হবে সেগুলির ভিতর কোন কিছু রাখবেন না. তার জন্য প্যাকিং বাক্স দেওয়া হবে

■ আমরা যে কাজগুলি করছি তার কোনটিতে নাক গলাবেন না বা নিজে করার চেষ্টা করবেন না

■ আমরা যখন আপনার বাড়িতে কর্মরত থাকব তখন আপনার নিজের কাজ শুরু করবেন না যেমন সাজানো গোছানো

united living

অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে দেখুন
United Living Group, Azalea Drive, Swanley, Kent, BR8 8HU

টেলিফোন:**01322 665522**

ইউনাইটেড হাউজ-এর অনুবাদ পরিষেবার উপর তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের সোয়ানলী অফিসে কাস্টমার স্যাটিসফ্যাকশন কোঅর্ডিনেটর-এর সাথে যোগাযোগ করুন.

Form No 2701 08/15

united living

আমাদের আচরণবিধি

আমাদের কনসিডারেট কনট্র্যাক্টর্স পলিসি (সুবিবেচক ঠিকাদারদের নীতি)এবং রেসিডেন্টস রেসপন্সিবিলিটিস (আবাসিকদের দায়িত্ব) অন্তর্ভুক্ত করা

Bengali

ইউনাইটেড হাউজের কনসিডারেট কনট্র্যাক্টর্স পলিসি

আমরা প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি:

■ আমাদের কাজের দ্বারা বিচলিত সকল আবাসিকদের প্রতি আমরা সুবিবেচক থাকব
■ উদ্বেগ সামলানোর জন্য সর্বদা তৈরি থাকব এবং দায়ী থাকব
■ উচ্চমানের পরামর্শ এবং বিজড়িত অবস্থার প্রচার করব

■ সবাই যাতে বিধি বোঝে এবং রূপায়ণ করে, বিশেষত নিম্নলিখিতগুলির প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করব

- নিরাপদ হওয়া
- কাজের জায়গা পরিচ্ছন্ন এবং গোছানো রাখা
- গ্রহণযোগ্য মানের আচরণ ও পোশাকের প্রচার করা
- পরিবেশগতভাবে সচেতন থাকা
- গ্রাহকের সন্তুষ্টি মাপা

ইউনাইটেড হাউজের আচরণবিধি

ইউনাইটেড হাউজের ব্যবস্থাপক এবং রেসিডেন্সি লিয়াজোঁ আধিকারিকরা নিশ্চিত করে যে সকল কর্মী ও ঠিকাদাররা এই বিধির ব্যাপারে অবগত, এবং তারা এর গুরুত্ব বোঝে এবং সেই অনুযায়ী কাজ করে

সুবিবেচক আচরণ

কাজের জায়গায় কর্মরত সবাই:...

■ আবাসিকদের, তাদের সম্পত্তির প্রতি ও তাদের গৃহের প্রতি মর্যাদা দেখাবে
■বিভিন্ন সংস্কৃতি ও ধর্মকে শ্রদ্ধা করবে
■ আবাসিক, জনসমাজ এবং স্থানীয় ব্যবসার বিদারণ হ্রাস করবে
■ বয়স্ক, অক্ষম এবং বিশেষ প্রয়োজন থাকা মানুষদের অতিরিক্ত সহানুভূতি দেখাবে এবং সাহায্য দেবে
■ বাড়িগুলি নিরাপদ রাখবে
■ মোবাইল ফোনের ব্যবহার সীমিত রাখবে
■ দৈনিক কাজ করার পর জায়গাটা পরিষ্কার করবে ও গুছিয়ে রাখবে
■ দৈনিক কাজের পরে আবাসিকদের অবগত রাখবে এবং পরবর্তী আসার দিন জানিয়ে দেবে
■ একজন আবাসিকের বাড়িতে থাকাকালীন কখনো ধূমপান, মদ্যপান বা খাবার খাবে না অথবা রেডিও বা ব্যক্তিগত স্টিরিও ব্যবহার করবে না
■ কখনো আবাসিকদের ফোন ব্যবহার করতে চাইবে না
■ অবাসিকদের টয়লেট বা বাথরুম ব্যবহার করা এড়াবে যখন সম্ভব হবে এবং শুধু আবাসিকের অনুমতি নিয়ে ব্যবহার করবে-এবং ব্যবহার
■ বাড়িতে হাতিয়ার রেখে যাবে না
■ কখনো একজন আবাসিকের পরিষ্কার করার হাতিয়ার ব্যবহার করবে না
■ লোকের বাড়িতে বা তার চারপাশে উচ্চমানের আচরণ বজায় রাখবে
■ কটু ভাষা এবং অনুপোযুক্ত আচরণ থেকে বিরত থাকবে

কইফিয়ত্‌ দেওয়ার বাধ্যবাধ

ইউনাইটেড হাউজ:...

■ ভারপ্রাপ্ত মানুষ বিশেষভাবে রেসিডেন্ট লিয়াজোঁ আধিকারিকের নাম আবাসিকদের জানাবে
■ স্থানীয় যোগাযোগ বিবরণসহ কোম্পানির বোর্ড প্রদর্শন করবে
■ যার একটি প্রশ্ন বা অভিযোগ আছে তাদের সবার কথা শুনবে
■ একটি 24 ঘন্টার আপৎকালীন হটলাইন বজায় রাখবে
■ঘটনা ও দুর্ঘটনার একটি খাতা রাখবে
■ কখনো অন্যকে দায়ী করবে না
■ উচ্চমাত্রার গ্রাহক সন্তুষ্টি বজায় রাখার চেষ্টা করবে এবং ভুলত্রুটির মাধ্যমে শিখবে
■ গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য সবসময় যাতে একজন ব্যক্তি বিশেষভাবে দায়ী থাকে তা নিশ্চিত করবে, সাধারণত এরজন্য একজন রেসিডেন্ট লিয়াজোঁ অফিসার থাকে
■ সন্তুষ্টির মাত্রা এবং অভিযোগগুলির তদারক করবে
■ কিছু ভাঙলে বা দুর্ঘটনা ঘটলে আবাসিকদের অসুবিধা কমাবে
■ কাজ শুরু করার আগে এবং কাজ শুরু করার পর বাড়ির অবস্থা লিখে রাখবে
■ যে কাজ করা হবে তার জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট করবে
■ যে কোন ধরনের দেরির জন্য কারণগুলি অবিলম্বে আবাসিকদের জানাবে

কাজ করার পরিবেশ - নিরাপত্তা ও সুরক্ষা

কর্মস্থলে যারা কাজ করছে তারা সবাই:...

■ কাজের জায়গায় যাবার রাস্তা সুরক্ষিত রাখার জন্য কিছু দিয়ে ঢেকে রাখবে
■ মেঝে এবং আসবাবপত্র সুরক্ষিত রাখার জন্য পরিষ্কার ঝাড়ন ব্যবহার করবে
■ পরিচ্ছন্ন এবং নিরাপদভাবে জিনিসপত্র স্তূপ করা নিশ্চিত করবে
■ প্রতিদিন কাজের শেষে পরিষেবাগুলির পুনর্বহাল নিশ্চিত করবে
■ স্থানীয় এলাকা এবং সেখানকার রাস্তা ও ফুটপাথগুলি পরিচ্ছন্ন এবং ছিমছিম রাখবে
■ যেখানে ধুলো আপদ হতে পারে সেখানে আবর্জনার ঝুড়িগুলি ঢেকে রাখবে এবং ঝুড়িগুলি থেকে আবর্জনা বেরিয়ে আসতে দেবে না
■ নির্ধানিত এলাকায় বাহন রাখবে
■ ভারা জঞ্জালমুক্ত, পরিষ্কার এবং নিরাপদ রাখবে
■ জিনিসপত্র এবং যন্ত্রপাতি কাজের জায়গার সীমানার মধ্যে রাখবে
■ সবর্দা দূষণ এড়াবে এবং আবর্জনা কমাবে
■ যেখানে সম্ভব হবে জিনিসপত্র রিসাইকেল করবে
■ কারিগর, বাহন, যন্ত্রপাতির আওয়াজ এবং কাজ করার আওয়াজ কম রাখবে
■ কাজের জায়গায় জিনিসপত্র মজুত করা এবং সন্নিবেশ করা কমাবে

পরামর্শ ও যোগাযোগ

ইউনাইটেড হাউজ:...

■ আবাসিকদের সভায় যোগ দেবে এবং যথাযথবাবে পরামর্শ করবে
■ কাজ শুরু করার আগে আচরণ বিধি এবং একটি তথ্য প্যাক সকল আবাসিকের কাছে বিলি করবে
■ দিনের বেলার যোগাযোগ নম্বর এবং অসময়ের জন্য আপৎকালীন নম্বর প্রদান করবে
■ চিঠি, নোটিস বোর্ড এবং/অথবা সংবাদ সংকলনের মাধ্যমে আবাসিকদের অবগত রাখবে
■ আবাসিকদের প্রতিনিধি এবং স্থানীয় জনসমাজের সাথে জড়িত ব্যক্তিদের সাথে পরিচিত হবে

ইউনাইটেড হাউজ:...

■ সকল স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা কার্যপ্রণালী অনুসরণ করবে এবং নিরাপত্তার ব্যাপারে কখনো আপোস করবে না
■ আবাসিকদের কাজের জায়গার প্রচলিত নিরাপত্তার কথা জা
■ নিয়মিত নিরাপত্তা পরিদর্শন এবং নিরীক্ষণ পরিচালনা করবে
■ নিরাপদভাবে জিনিসপত্র এবং যন্ত্রপাতি মজুত রাখবে
■ নিরাপত্তার মূল্যায়ন করবে এবং জনসাধারণ ও কারিগরদের নিরাপত্তা যাতে অগ্রাধিকার পায় তা নিশ্চিত করবে
■ যেখানে আমরা ফুটপাথ অকেজো করেছি সেখানে হুইলচেয়ার ও প্র্যামের জন্য র‍্যাম্প বা চিহ্নিত বিকল্প রাস্তা দেবে
■ কাজের জায়গার চারপাশে পথচারীদের রাস্তা নিরাপদ ও পরিষ্কার রাখা নিশ্চিত করবে
■ মানুষের বাস করা বাড়ির জন্য দেওয়া কোন চাবি মনোনীত ব্যক্তির কাছে রাখা নিশ্চিত করবে
■ আবাসিক বা তাদের বাড়ির বিবরণ গোপন রাখবে এবং কখনো অন্য আবাসিকদের সাথে তার আলোচনা করবে না

কাজের জায়গায় যারা করছে তারা সবাই:...

■ কাজ চলাকালীন বাসিন্দার বাড়ি নিরাপদ রাখবে এবং বাড়িতে যখন কেউ থাকবে না তখন সামনের দরজা বন্ধ রাখবে
■ একতলার মই রাতারাতি সরিয়ে ফেলা নিশ্চিত করবে
■ নিরাত্তা এবং সুরক্ষার ঝুঁকি কমানোর জন্য ভারায় ওঠা সীমিত রাখবে
■ বাচ্চারা উপস্থিত থাকলে বিশেষ যত্ন নেবে
■ যে বাড়িতে 16 বছরের কম বয়েসের বাচ্চা একলা আছে সেখানে কখনো প্রবেশ করবে না বা থাকবে না
■ সবর্দা পরিচয়পত্র লাগিয়ে বা সাথে রাখবে এবং আবাসিকরা দেখতে চাইলে আনন্দের সাথে দেখাবে
■ স্পষ্ট দৃশ্যমান প্রতীকসহ পরিষ্কার ইউনাইটেড হাউজের উর্দি পরবে