

Mūsų Elgesio kodeksas

Apimantis mūsų mandagių rangovų politiką ir
gyventojų atsakomybę

Lithuanian

„United Living“ mandagių rangovų politika

Mes pažadame:

- būti mandagūs su visais gyventojais, kuriuos paveikia mūsų atliekami darbai;
- būti atsakingi ir greitai reaguoti į problemas;
- suteikti kvalifikuotas konsultacijas ir pagalbą.
- Užtikrinti, kad su kodeksu būtų susipažinę visi, kurie ypač įsipareigotų:-
 - būti saugūs;
 - prižiūrėti darbo vietos švarą ir tvarką;
 - laikytis tinkamų elgesio ir aprangos standartų;
 - rūpintis ekologija;
 - nustatyti klientų aptarnavimo lygį.

„United Living“ Elgesio kodeksas

Įmonės „United Living“ vadovai ir atstovai ryšiams su gyventojais užtikrina, kad visas personalas ir subrangovai būtų susipažinę su šiuo kodeksu, suvoktų jo svarbą ir dirbtų pagal jį.

Mandagus elgesys

Visi darbo vietoje dirbantys darbininkai privalo:...

- rodyti pagarbą gyventojams, jų turtui ir namams;
- gerbti skirtingas kultūras ir religijas;
- mažinti neigiamą įtaką gyventojams, bendruomenei ir vietinėms įmonėms;
- skirti papildomo dėmesio ir pagalbos pagyvenusiems, neįgaliesiems ir specialių poreikių turintiems asmenims;
- saugoti turtą;
- riboti mobiliųjų telefonų naudojimą;
- kiekvienos darbo dienos pabaigoje sutvarkyti aplinką;
- informuoti gyventojus apie kiekvienos darbo dienos pabaigą ir pranešti apie kitą atvykimą;
- gyventojų namuose nerūkyti, negerti, nevalgyti maisto ir nesinaudoti radijo grotuvais ar asmeniniais stereo grotuvais.
- niekada neprašyti pasinaudoti gyventojų telefonu;
- vengti naudotis gyventojų tualetu ar vonios kambariais kai tik įmanoma, ir tik gyventojui leidus – ir pasinaudojus palikti švarius;
- nepalikti įrankių namuose nakčiai;
- niekada nenaudoti gyventojų valymo priemonių;
- gerai elgtis žmonių namuose ir šalia jų;
- susilaikyti nuo keikimosi ir netinkamo elgesio.

Atskaitingumas

„United Living“:...

- nurodys gyventojams atsakingų asmenų, ir konkrečiai – atstovo ryšiams su gyventojais, vardus ir pavardes;
- pastatytoje įmonės skelbimų lentoje nurodys vietinių atsakingų asmenų duomenis;
- priims visų suinteresuotų asmenų užklausimus arba skundus;
- teiks 24 valandų per parą skubią pagalbą telefonu;
- registruos ypatingus įvykius;
- nekratysis atsakomybės;
- sieks išlaikyti aukštą klientų aptarnavimo lygį ir mokysis iš klaidų;
- užtikrins, kad už klientų aptarnavimą visada būtų atsakingas koks nors asmuo, paprastai atstovas ryšiams su gyventojais;
- stebės aptarnavimo lygį ir skundus;
- mažins nepatogumus gyventojams, jeigu įvyktų avarijos ar nelaimingi atsitikimai;
- fiksuos sąlygas namuose prieš ir po darbo atlikimo;
- paskirs už darbus atsakingus asmenis;
- nedelsdama informuos gyventojus apie bet kokio atidėjimo priežastis.

Darbo aplinka

Visi darbo vietoje dirbantys darbininkai privalo:...

- apsaugoti kelią į darbo vietą grindų danga;
- naudoti švarius audeklus, nuo dulkių apsaugant grindis ir baldus;
- užtikrinti, kad medžiagos būtų į krūvą sukrautos tvarkingai ir saugiai;
- užtikrinti, kad paslaugos būtų atkurtos kiekvienos darbo dienos pabaigoje;
- palaikyti švarą ir tvarką apylinkėse, jų keliuose ir pėsčiųjų takuose;
- uždengti kontenerius, iš kurių gali plisti dulkės, ir neperpildyti kontenerių;
- saugoti automobilius tam skirtose vietose;
- nelaikyti pastoliuose šiukšlių, jie turi būti švarūs ir saugūs;
- laikyti medžiagas ir įrangą darbo vietos ribose;
- visada vengti taršos ir mažinti gamybinį broką;
- perdirbti medžiagas, jei įmanoma;
- malšinti darbininkų, transporto priemonių, įrangos ir vykdomų darbų triukšmą;
- rečiau saugoti ir surinkinėti medžiagas darbo vietoje.

Konsultavimas ir bendravimas

„United Living“:...

- susitikinėti su gyventojais ir tinkamai juos konsultuos;
- prieš prasidedant darbams, visiems gyventojams išdalinti Elgesio kodekso kopijas su papildoma informacija;
- nurodys, kokiais telefonų numeriais būtų galima su atsakingais asmenimis susisiekti darbo ir nedarbo valandomis;
- teiks gyventojams informaciją laiškais, skelbimų lentose ir (arba) naujienlaiškiuose;
- susipažins su gyventojų atstovais ir kitais vietos bendruomenės nariais.

Saugumas ir apsauga

„United Living“:...

- laikysis visų sveikatos ir saugos procedūrų ir niekada nekels pavojaus saugai;
- patarinės gyventojams apie bendrą darbo vietos saugą;
- atlikinės nuolatinius saugos patikrinimus ir auditą;
- saugiai saugos medžiagas ir įrangą;
- atlikinės saugos įvertinimus ir garantuos, kad pirmenybė būtų suteikta visuomenės ir darbininkų saugumui;
- sudarys nuožulnumus arba nukreips ženklais neįgaliesiems ir vaikams su vežimėliais, jeigu mes užstosime praejimą ir pravažiavimą šaligatviu;
- užtikrins, kad pėstieji galėtų saugiai praeiti pro švarią darbo vietą;
- užtikrins, kad užimtų namų raktus turėtų atitinkamas asmuo;
- bet kokius duomenis apie gyventojus ar jų namus laikys konfidencialiais ir niekada neperduos tokios informacijos kitiems gyventojams;

Visi darbo vietoje dirbantys darbininkai privalo:...

- saugoti gyventojų namus, kol vyksta darbas, ir uždaryti priekines duris, kai į namus niekas nebevaikšto;
- užtikrinti, kad pirmojo aukšto kopečios būtų pašalintos nakčiai;
- riboti prieigą prie pastolių, vengiant rizikos saugumui ir apsaugai;
- būti ypač atsargiais, kai šalia yra vaikų;
- niekada neiti dirbti į gyventojų namus ir nepasilikti juose, kur yra neprižiūrimų jaunesnių kaip 16 metų vaikų;
- visada nešiotis tapatybės kortelę ir paprašius parodyti ją gyventojui;
- dėvėti švarią įmonės „United House“ uniformą su aiškiai matomu logotipu.

Gyventojų atsakomybė

Kadangi šis dokumentas, pirmiausiai, liečia įmonės „United House“ ir jos visų darbininkų, dirbačių darbo vietoje, elgesį, gyventojai taip pat turi savų įsipareigojimų. Tik gerbdami vienas kitą ir bendradarbiaudami, mes galime gyventojams suteikti aukštą darbų ir paslaugų kokybę.

- Elkitės su mūsų personalu, darbininkais ir subrangovais taip pat, kaip norėtumėte, kad jie su jumis elgtųsi
- Leiskite mūsų darbuotojams ir subrangovams dirbti savo darbą sutartu laiku ir datomis.
- Jeigu jums reikia atšaukti kokį nors paskyrimą, įspėkite mus likus 24 valandoms.
- Neleiskite vaikams ir augintiniams prieiti arčiau darbo vietos, įrankių ir medžiagų.
- Nepalikite mažų vaikų vienu, kol vyksta darbas. Mes neisime dirbti į namus, kuriuose yra neprižiūrimų jaunesnių kaip 16 metų vaikų.
- Leiskite mūsų darbuotojams laisvai patekti į darbo vietas, kol vyksta darbas.
- Sudėkite visus lengvai dūžtančius ir vertingus daiktus į jiems skirtas vietas.
- Visiškai pralaisvinkite atnaujintinus kambarius. Jums bus suteiktos pakavimo dėžės
- Nesimaišykite ir patys nesistenkite dirbti mūsų atliekamo darbo.
- Nepradėkite savo projekto, įskaitant puošybą, kol mes dar dirbame jūsų namuose.



**Dėl papildomos informacijos, prašome
apsilankyti**

www.unitedliving.co.uk

**United Living, Media House,
Azalea Drive, Swanley,
Kent BR8 8HU**

Telefonas: 01322 665522

Dėl informacijos apie įmonės „United Living“ vertimo paslaugas, prašome kreiptis į klientų aptarnavimo koordinatorių mūsų Swanley biure.