

Codul nostru de conduit

Încorporând Politica noastră cu privire la contractori și
Responsabilitățile locatarului

Romanian

Politica United Living cu privire la contractori

Ne asumăm următoarele promisiuni:

- Să tratăm cu politețe toți locatarii afectați de lucrări
- Să ne asumăm răspunderea și să arătăm disponibilitate pentru rezolvarea problemelor
- Să promovăm implicarea și standarde înalte în activitatea de consultanță
- Să asigurăm înțelegerea și aplicarea acestui cod de către toată lumea, în special în ceea ce privește următoarele aspecte:
 - Siguranța
 - Păstrarea curățeniei și ordinii la locul de lucru
 - Promovarea unor standarde acceptabile în ceea ce privește conduita și ținuta
 - Conștientizarea protejării mediului
 - Evaluarea satisfacției clientului

Codul de conduită United Living

Managerii de la United Living și responsabilii cu relațiile cu locatarii se vor asigura că întreg personalul și toți subcontractorii sunt la curent cu existența acestui cod, îl înțeleg și îl respectă.

Comportamentul politicos

Toți cei care efectuează lucrări la un anumit punct de lucru vor trebui să...

- Manifeste respect față de locatari, bunurile și locuința acestora
- Respecte diversele culturi și religii
- Reducă la minim neplăcerile la care sunt supuși locatarii, comunitatea și afacerile locale
- Acorde respect sporit și ajutor persoanelor în vârstă, cu dizabilități sau cu nevoi speciale
- Păstreze locuința și bunurile în siguranță
- Limiteze utilizarea telefoanelor mobile
- Facă curățenie și ordine la sfârșitul fiecărei zile de lucru
- Informeze locatarii la sfârșitul fiecărei zile și să anunțe care va fi următoarea lucrare
- Nu fumeze, consume mâncare și băutură sau să folosească aparate radio sau casetofoane atunci când se află în locuință
- Nu solicite niciodată locatarului folosirea telefonului
- Evite, pe cât posibil folosirea toaletei sau camerei de baie a locatarilor și să ceară întotdeauna permisiune pentru aceasta – lăsând curat după folosire
- Nu lase uneltele peste noapte în locuință
- Nu folosească niciodată uneltele de curățare ale locatarului
- Păstreze standarde ridicate de conduită în interiorul și în afara locuințelor
- Se abțină de la folosirea unui limbaj neadecvat și a unei conduite necorespunzătoare

Responsabilitatea

United Living va...

- Oferi locatarilor numele persoanelor responsabile de lucrări și în special numele responsabililor cu relațiile cu locatarii
- Afișa o plăcuță cu detalii de contact
- Fi la dispoziția oricărei persoane care are nelămuriri sau reclamații
- Păstra o linie telefonică de urgență de 24 ore
- Păstra un registru cu incidente și accidente
- Își va asuma întotdeauna responsabilitatea
- Încerca să păstreze satisfacția clientului la niveluri cât mai ridicate și să învețe din greșeli
- Asigura în permanență prezența unei persoane însărcinate cu satisfacerea clientului, de obicei un angajat responsabil cu relațiile cu locatarii
- Ține evidența nivelurilor de satisfacție și reclamațiilor
- Minimiza deranjul provocat locatarilor în cazul distrugerilor de bunuri sau accidentelor
- Păstra un registru cu situația din locuință, înainte și după lucrare
- Efectua și respecta programările stabilite pentru execuția lucrărilor
- Înștiința prompt locatarii asupra motivelor ce au dus la întârzieri

Mediul de lucru

Toți cei care efectuează lucrări la un anumit punct de lucru vor trebui să...

- Protejați calea de acces la zona de lucru acoperind pardoseala cu garnisaje
- Utilizați folii de protecție curate pentru protejarea pardoselii și a mobilei
- Asigurați-vă că materialele sunt așezate corect și în siguranță
- Asigurați repunerea în funcțiune a utilităților la sfârșitul fiecărei zile de lucru
- Păstrați zona de lucru și căile de acces la aceasta curate și îngrijite
- Acoperiți containerele de depozitare a molozului dacă praful provenit de la acestea poate cauza neplăceri și pentru a evita supraîncărcarea
- Parcați în zone amenajate
- Păstrați schela curată și în siguranță
- Păstrați materialele și utilajele în interiorul șantierului
- Evitați poluarea și minimizați scurgerile de substanțe pe toată durata lucrărilor
- Reciclați materiale, dacă acest lucru este posibil
- Mențineți la un nivel scăzut zgomotul provocat de muncitori, vehicule, utilaje și alte lucrări în desfășurare
- Pe cât posibil, nu depozitați și nu asamblați materialele la locul de muncă

Consultanță și comunicare

United Living va...

- Luați parte la întâlniri cu locatarii și consultați-vă cu aceștia
- Oferiți tuturor locatarilor Codul de conduită și un fluturaș informativ înainte de începerea lucrului
- Oferiți numere telefonice de contact și numere de urgență pentru orele din afara programului
- Mențineți locatarii informați prin intermediul scrisorilor, afișelor și/sau buletinelor informative
- Faceți cunoștință cu reprezentanții asociației de locatari sau cu alte persoane importante din comunitatea locală

Siguranța și protecția

United Living va...

- Respectați toate procedurile de sănătate și securitate și nu faceți niciodată compromisuri atunci când vine vorba de siguranță
- Informați locatarii asupra metodelor generale de siguranță la punctul de lucru
- Efectuați vizite și controale regulate de siguranță
- Depozitați materialele și echipamentul în siguranță
- Efectuați evaluări ale siguranței și garantați că siguranța muncitorilor și publicului este prioritară
- Furnizați rampe sau alte improvizații autorizate pentru scaunele cu roțile sau cărucioare dacă lucrările efectuate au afectat pavajul
- Asigurați-vă că accesul pietonilor în jurul șantierului se efectuează în condiții de siguranță și curățenie
- Asigurați-vă că eventualele chei ale locuințelor furnizate de locatari vor fi păstrate de o persoană desemnată în acest scop
- Păstrați confidențiale orice detalii referitoare la locatari și locuințele acestora, fără a discuta astfel de informații cu alți locatari

Toți cei care efectuează lucrări la un anumit punct de lucru vor trebui să...

- Păstrați securitatea locuințelor în timpul lucrărilor și închideți ușa din față atunci când locuința rămâne nesupravegheată
- Asigurați ca scările de la parter să fie îndepărtate peste noapte
- Interziceți accesul la schele pentru a micșora riscul producerii de accidente
- Mențineți o atenție sporită atunci când sunt copii în preajmă
- Nu intrați și nu rămâneți în locuința unui locatar dacă sunt prezenți copii sub 16 ani neînsoțiți
- Purtați întotdeauna asupra dvs. cartea de identitate și arătați-o locatarilor atunci când vă prezentați la locuința acestora
- Purtați haine curate care afișează vizibil sigla United Living

Responsabilitățile locatarului

În timp ce acest document are ca subiect principal conduita United House și a tuturor celor care lucrează în locațiile noastre, locatarii au de asemenea responsabilități. Numai prin cooperare și respect reciproc vom putea furniza locatarilor lucrări și servicii de calitate superioară, așa cum dorim cu toții.

- Tratați personalul, muncitorii și subcontractorii noștri cu același respect și stimă cu care așteptați la rândul dvs. să fiți tratat
- Oferiți personalului nostru și subcontractorilor acces la datele calendaristice și orele stabilite
- Dați-ne o înștiințare prealabilă de 24 de ore dacă doriți să anulați o programare
- Nu permiteți accesul copiilor și animalelor de companie în zona de lucru sau în apropierea uneltelor și materialelor
- Nu lăsați copiii mici nesupravegheați în timpul lucrărilor Nu vom accepta să intrăm sau să lucrăm într-o locație în care se află copii sub 16 ani neînsoțiți.
- Oferiți personalului nostru acces sigur și neobstrucționat în toate zonele de lucru, pe întreaga durată a lucrărilor
- Puneți deoparte toate obiectele fragile și de valoare
- Eliberați complet camerele pentru a putea fi recondiționate Vor fi oferite cutii pentru depozitare
- Nu interveniți și nu încercați să efectuați personal vreo lucrare din cele pe care le desfășurăm
- Nu începeți niciun proiect personal, inclusiv decorațiuni interioare, în timp ce executăm lucrări în locuință.

Pentru informații referitoare la serviciile de traducere ale grupului United Living, vă rugăm să contactați coordonatorul responsabil cu satisfacția clienților la sediul nostru din Swanley.



Pentru informații suplimentare, vizitați

www.unitedliving.co.uk

United Living Group, Azalea Drive,

Swanley, Kent BR8 8HU

Telefon: 01322 665522