



Polish Care Services

Довідник Працівника - Прибиральники

Зміст

Що потрібно, щоб бути прибиральником Polish Care Services?	Сторінка 4
Які переваги роботи прибиральником Polish Care Services?	Сторінка 4
Миючі засоби та обладнання	Сторінка 4
Ключі клієнта	Сторінка 5
Одноразове прибирання	Сторінка 5
Тимчасова підміна	Сторінка 5
Наші системи рейтингу та моніторингу	Сторінка 6
Наші 5 правил надійності	Сторінка 7
Як отримати нових клієнтів?	Сторінка 7
Перший день	Сторінка 8
Правила роботи на клієнта	Сторінка 9
Речі, на які варто звернути увагу	Сторінка 9
Коли потрібно дзвонити в офіс	Сторінка 10
Безпека	Сторінка 11
Поради та вказівки щодо прибирання	Сторінка 12
Процедура прибирання	Сторінка 12
Працевлаштування за власним бажанням	Сторінка 13
Рівні можливості працевлаштування	Сторінка 13
Політика звільнення та дисциплінарна практика	Сторінка 13
Звільнення за власним бажанням/зміна трудового статусу	Сторінка 15
Інструкції з нарахування заробітної плати	Сторінка 15
Перевірки рекомендацій	Сторінка 15
Хвороба та відгул	Сторінка 16
Відпустки за сімейними та медичними обставинами	Сторінка 16
Військова відпустка	Сторінка 19

Відпустка	Сторінка 19
Крадіжка клієнтів	Сторінка 20
Прощання з Polish Care Services	Сторінка 20
Секрети успіху	Сторінка 21
Техніка безпеки	Сторінка 22
Підймання та запобігання травм спини	Сторінка 24
Визнання Довідника	Сторінка 26

Що потрібно, щоб бути прибиральником Polish Care Services?

Ви маєте;

- Бути надійними.
- Бути пунктуальними.
- Пишатися своєю роботою.
- Бути чуйною, турботливою та розуміючою людиною.
- Бути здатними налагодити дружні робочі відносини з клієнтами. Розуміючи їхні потреби, ви зможете виконувати роботу максимально ефективно.
- Посміхатися, встановлювати зоровий контакт. Після завершення виконати фінальну перевірку і не забути запитати, чи виправдали ви очікування чи перевершили їх.
- Ніколи не сперечатися з клієнтом. Вони наймають нас. Офіс справедливо розгляне кожну ситуацію з клієнтом.
- Не забувати казати “Дякую”.

Які переваги роботи прибиральником Polish Care Services?

За умови, що ви добре виконуєте свою роботу та відповідаєте нашим очікуванням, ви отримаєте стільки клієнтів, скільки забажаєте.

Ви можете використовувати переваги гнучкого робочого дня, щоб підлаштуватись під ваш поточний графік.

Миючі засоби та обладнання

Ми хочемо, щоб наші клієнти були впевнені на 100% у продуктах, які використовуються в їхніх домівках, тому клієнт зазвичай надає всі необхідні для прибирання засоби та обладнання. В окремих випадках ми надаємо засоби та обладнання.

Ми просимо вас бути обережними з використанням відбілювачів і хімікатів, не змішувати хімікати і слідкувати за тим, куди ви наливаєте або як транспортуєте хімікати. Дивіться сторінки безпеки 11-12.

Пам'ятайте, що ми ставимося до наших клієнтів, підприємств і будинків так, як хочемо, щоб ставилися до нас – з повагою та турботою.

Ключі клієнта

Оскільки ми хочемо, щоб наші клієнти та прибиральники будували довірливі стосунки, рекомендуємо, щоб клієнт залишав свої ключі у вас. Це дозволить вам заходити та виходити з дому безпечно та надійно. Ви несете відповідальність за збереження ключів клієнтів, поки вони знаходяться у вашому розпорядженні. Клієнту надається Форма власника ключів, яку ви повинні будете підписати, коли станете власником ключів.

Під час зберігання ключів клієнта:

- Ви маєте тримати їх у надійному і безпечному місці.
- Ви ніколи не можете зберігати контактні дані клієнтів на ключах або біля них. Це гарантує, що, якщо ключі будуть викрадені, за ними неможливо буде відстежити власність клієнта.

Якщо ключі будуть втрачені або вкрадені, ви несете відповідальність за будь-які збитки клієнта та повинні будете оплатити заміну замка.

Якщо ви отримуєте код від гаража, зберігайте його окремо від інформації про клієнта, щоб запобігти доступу інших осіб до клієнта або ідентифікації його місцезнаходження.

Одноразове прибирання

Ви можете помітити, що іноді ми пропонуємо вам підмінити одного з наших прибиральників або провести «одноразове» прибирання. Одноразове прибирання зазвичай є досить великою роботою, яка триває від 4 до 6 годин. Однак через наші маркетингові програми часто пропонуються 2-годинні роботи, які іноді можна поєднати з іншим прибиранням в цей день.

Незалежно від маркетингової програми чи відпрацьованих годин, ваша оплата за відпрацьовані години буде незмінною.

Іноді, якщо ви виконаєте роботу ретельно, вас можуть запросити повторно і запропонувати стати постійним прибиральником цього клієнта.

Тимчасова підміна

Якщо хтось із наших прибиральників захворіє або перебуває у відпустці, вас можуть попросити тимчасово його підмінити. Зазвичай тимчасова підміна триває один-два тижні та вимагає, щоб ми зателефонували клієнту та домовилися про відповідний день, у який ви зможете прибрати його будинок. Пам'ятайте, що робота, яку ви виконуєте, впливає на компанію в цілому. Також майте на увазі, що особа, яку ви підміняєте, може забезпечити підміну для ваших клієнтів, коли ви перебуватимете у відпустці. Тож ми просимо вас ставитися до роботи на підміну з таким самим рівнем турботи, як і до будь-якого свого постійного клієнта.

Наші системи рейтингу та моніторингу:

У Polish Care Services, ми зосереджені на тому, щоб наші прибиральники були задоволені та продовжували надавати відмінний рівень обслуговування своїм клієнтам. Наша рейтингова система починається на етапі вашої першої співбесіди, після завершення якої ви отримуєте 5 зірок.

Після цього зірки присуджуються за хорошу роботу та знімаються за погану роботу, причому найвища оцінка становить 9 зірок, а найнижча – 0 зірок.

За що вам нараховуються зірки?

1. Постійна надійність
2. Демонстрація постійної чесності
3. Високий рівень роботи
4. Ввічливе спілкування з вашими клієнтами та персоналом офісу Polish Care Services
5. Гнучкість і готовність витратити додаткові години, коли це необхідно

За що знімаються зірки?

1. Ненадійність.
2. Нечесність.
3. Робота низького рівня.
4. Погана комунікація з вашими клієнтами та офісом Polish Care Services.
5. Відсутність гнучкості/бажання працювати.

Наша рейтингова система визначає прості стандарти, і якщо ви їм відповідаєте, ми будемо раді довготривалій співпраці. Однак, коли ваш рейтинг знизиться до 3 зірок, ви більше не отримуватимете додаткових клієнтів. Якщо ви отримаєте 2 або менше зірок, з вашим клієнтом зв'яжуться та порекомендують альтернативного прибиральника. Ми повідомимо вам і клієнту про припинення дії вашого страхового покриття.

Якщо ви досягнете 8 або 9 зірок, ви станете одним із найцінніших членів нашої команди. Вам буде надано пріоритет щодо нових клієнтів, і ви будете в нашому списку першочергових співробітників для одноразового прибирання.

Наші 5 Правил Надійності

1. Не беріться за роботу абияк. Будьте абсолютно впевнені, що вам потрібна ця робота, перш ніж взятися за неї.
2. Переконайтеся, що ви прибудете вчасно. Запізнення погано позначається на вас і на компанії. Якщо ви запізнюєтесь, зателефонуйте в офіс, щоб ми могли проінформувати клієнта.
3. Завжди слідкуйте, щоб робота виконувалась у повному обсязі і з високою якістю, якою ви можете пишатися.
4. Працюючи на клієнта, завжди приходьте вчасно і завжди відпрацьовуйте повний час, за який вам платять. Не йдіть раніше.
5. Якщо роботу можна виконати за менший час, ніж той, за який вам заплатають, запропонуйте додаткові завдання, які ви можете виконати. Або, якщо це не потрібно, запропонуйте клієнту скоротити ваші робочі години.

Як отримати нових клієнтів?

Коли з'являється новий клієнт, ми обираємо прибиральника, який найбільше відповідає його потребам. Якщо це ви, ми зателефонуємо і розповімо про клієнта. Якщо ви будете раді працювати з ним, ми включимо вас до розкладу. Наша мета полягає в тому, щоб ви обоє були щасливі працювати разом і ми сподіваємося, що ви зможете сформувати довготривалі робочі стосунки.

Коли ми закріплюємо за вами нового клієнта, ми надаємо вам:

- Ім'я клієнта
- Адресу клієнта
- Побажання клієнта
- Необхідну кількість годин на тиждень
- У які дні клієнту потрібен прибиральник
- Інформацію про домашніх тварини або особливі вимоги

Перший день

Ми знаємо, що перші дні можуть бути трохи нервовими. Тож ми тут, щоб сказати вам, щоб ви розслабилися та не поспішали. Для формування хороших стосунків з клієнтом важливо виконати роботу добре з першого разу.

Ймовірно, в перший день все займатиме більше часу. Вам доведеться зорієнтуватися в домі чи офісі, до яких ви не звикли, і ви захочете виконати роботу якнайкраще. Якщо ви відчуваєте, що вам потрібно більше часу для першого прибирання, ніколи не бійтеся повідомити про це клієнта або зв'язатися з офісом.

Перед виходом з дому клієнта

Отже, ви завершили прибирання і, безсумнівно, виконали хорошу роботу, в чому пересвідчилися після самостійної фінальної перевірки. Прийшов час іти. Щоб переконатися, що все йде за планом, виконайте кілька простих кроків:

1. Поставте всі м'які засоби та обладнання на місце та переконайтеся, що всі кришки належним чином закриті.
2. Перевірте скільки лишилось м'яких засобів. Якщо м'який засіб закінчився, залиште записку для клієнта. Так він замінить продукт перед вашим наступним візитом.
3. Закрийте всі вікна – безпека будинків наших клієнтів є надважливою.
4. Перевірте по черзі всі кімнати, щоб переконатися, що нічого не залишилося незавершеним, і що ви не забули свої речі.
5. Замкніть двері, які були відчинені, і увімкніть сигналізацію (якщо потрібно).

Вітаємо із завершенням вашого першого дня з нами! Ми впевнені, що ви виконаєте чудову роботу! Повернувшись додому, обов'язково зателефонуйте нам, щоб повідомити, як пройшов день. Ми завжди раді почути, як у вас справи, тому, будь ласка, повідомте нам:

- Чи виконали ви всю необхідну роботу?
- Чи вистачило вам часу, щоб завершити роботу?
- Чи виникали якісь інші питання протягом дня?

Ділячись з нами своїм досвідом, ви допомагаєте забезпечувати довготривалі відносини між вами та нашими клієнтами.

Правила роботи на клієнта

- Завжди будьте пунктуальними.
- Якщо ви не можете працювати, зателефонуйте нам і поясніть ситуацію, щоб ми могли домовитися з клієнтом.
- НІКОЛИ не використовуйте телефон клієнта.
- Ніколи не беріть нікого (наприклад, дітей або друзів) у будинок клієнта.
- Погодившись взяти клієнта, ви маєте відвідувати його кожного разу, коли це заплановано в розкладі. Неприйнятно вибирати, в які дні чи тижні ви працюєте, це створює негативне враження клієнта про нас. Якщо ви не хочете працювати на свого клієнта, хтось інший завжди готовий зайняти це місце.
- Ставтесь до роботи для клієнтів Polish Care Services як до будь-якої іншої роботи. Прийдіть у потрібний день у потрібний час і виконайте роботу на високому рівні.
- Ніколи не змінюйте день, не повідомивши клієнта, і не приходьте пізно. Клієнти дуже швидко втомлюються від прибиральників, які запізнюються або є ненадійними, і можуть легко звільнити нас. Пам'ятайте, що сусід може перевіряти ваш час прибуття та від'їзду.
- Клієнт завжди знатиме, чи прибрали ви. Переконайтеся, що він буде задоволений вашою роботою.

Речі, на які варто звернути увагу

Клієнти часто пропонуватимуть чашку чаю, щоб підтримати вас протягом дня. Хоча цілком прийнятно випити чашку, коли ви вже збираєтесь йти, пам'ятайте, що власник будинку платить вам за ваш час, і він може вважати недоречним, якщо ви зупинитесь під час роботи, щоб випити чашку чаю та побалакати.

Завжди викидайте сміття з урн у кожній кімнаті та замінійте пакети для сміття.

Якщо клієнт залишає вам список, завжди починайте згори та пропрацюйте його увесь. Якщо у вас немає часу виконати всю роботу, залиште записку і повідомте нам. НЕ поспішайте з роботою.

Коли потрібно дзвонити в офіс

Вам доведеться іноді дзвонити в офіс Polish Care Services, тому, будь ласка, збережіть номер нашого офісу у своєму телефоні, щоб він завжди був у вас із собою: 860-255-8278 або 860-470-7103.

— *Якщо у вас виникнуть проблеми*

Ми тут, щоб допомогти вам, тож якщо у вас виникнуть проблеми, зателефонуйте нам.

— *Потрібна підміна на випадок хвороби чи відпустки*

Не завжди легко знайти заміну, тому нам потрібно дізнатись про вашу відсутність якомога раніше. Щоб знайти заміну на час відпустки, повідомте нас принаймні за чотири тижні. Вам треба переконатися, що клієнт знає, що якщо йому потрібна заміна прибиральника, він має просто зателефонувати до офісу Polish Care Services і домовитись про це. Навіть якщо нікому з ваших клієнтів не потрібен тимчасовий прибиральник, завжди корисно повідомити нам, коли саме ви їдете у відпустку та коли повернетесь.

— *Кожного разу, коли ви не відвідуєте клієнта*

Клієнту в будь-якому разі потрібен прибиральник, тому, якщо ви його не відвідали, нам потрібно домовитися про новий час прибирання або про нового прибиральника.

— *Якщо клієнт відмовляється від ваших послуг*

Клієнт не завжди повідомляє нам, тому вам необхідно зателефонувати в офіс Polish Care Services. Нам потрібно знати про це, щоб припинити виставлення рахунків клієнту.

— *Якщо ви маєте намір піти*

Не завжди легко знайти заміну для клієнтів, тому нас потрібно попередити щонайменше за чотири тижні.

Безпека

1. Якщо ви відкриваєте вікна для провітрювання, робіть це лише під час роботи в кімнаті. Не забувайте закривати вікна перед виходом з кожної кімнати.
2. Розбавляйте хімікати лише в місцях, де краплі чи розливи не спричинять плям або пошкоджень.
3. Будьте обережні з продуктами, що містять відбілювач, під час використання або транспортування. Пошкодження, спричинені відбілювачем, неможливо відновити. Крім того, суміш різних хімічних речовин із відбілювачем може бути шкідливою. У разі фізичного контакту промийте місце водою та зверніться до лікаря. Перед використанням ознайомтеся з інструкціями на етикетці.
4. Електричні кабелі: з ними слід бути особливо обережними. Перед підключенням до електромережі візуально перевірте кабелі всього електричного обладнання на наявність ознак пошкодження. Якщо ви відчуваєте, що кабель пошкоджений, будь ласка, не використовуйте обладнання та повідомте про своє занепокоєння як Polish Care Services, так і клієнта.
5. Несправне обладнання: якщо щось не працює, підключіть до розетки інший предмет, який, як ви знаєте, точно працює, щоб переконатися, що несправною є не сама розетка. Якщо будь-яке обладнання не працює, не намагайтеся полагодити чи відремонтувати його самостійно. Повідомте про це клієнта та попросіть викликати кваліфікованого техніка або електрика.
6. Переносячи мийне обладнання з кімнати в кімнату, переконайтеся, що кришки пляшок міцно закручені. І будьте обережні, щоб миючі засоби не капали та не розливалися на підлогу, особливо на килимове покриття.
7. Перевіряйте попереджувальні написи на всіх миючих засобах. Прочитайте їх і уважно дотримуйтесь інструкцій.
8. Хімічні речовини часто можна розбавляти водою, але їх не можна і не треба змішувати з іншими речовинами. Крім того, під час розведення хімікатів безпечніше спочатку налити воду, а потім додавати хімічні речовини.
9. Слід завжди носити рукавички з кольоровим кодуванням, особливо під час роботи з будь-якими хімічними речовинами чи очисними рідинами.
10. Розбите скло можна викидати лише в жорсткий контейнер, а не в пластиковий мішок для сміття.
11. Максимальна висота для прибирання не перевищує тієї, до якої ви можете дістати. Не потрібно розтягуватися і напружуватися. Використовуйте додаткове освітлення і безпечне обладнання, щоб дістатися до різних місць.

12. Під час чищення диванів і крісел не опускайте руки вниз, щоб намацати загублені або зниклі речі. Ви можете поранитися непомітними гострими предметами.

13. Перед чищенням усі електроприлади необхідно відключити від мережі. Це особливо важливо, коли для протирання приладу використовуються миючі рідини, вода або навіть волога тканина.

14. Не користуйтеся електроприладами мокрими руками.

Поради та вказівки щодо прибирання

Організація:

Як то кажуть: Організація – запорука успіху. Тому, співпрацюючи з Polish Care Services, переконайтеся, що ви добре організовуєте свій час. Хороша організація веде до меншої плутанини та більш щасливих клієнтів, тому ми всі у вигаші.

Отже, почніть із плану того, як ви збираєтеся прибирати кожну кімнату. Працюючи згори донизу, ми пропонуємо починати з прибирання стелі та обійти кімнату за годинниковою стрілкою. Потім ви можете зробити те саме на рівні очей, перш ніж повторити процес на рівні плінтуса.

Тепер, коли з цим завершено, можна переходити до килимів. Починаючи з дальньої частини кімнати, просувайтеся до дверей.

Закінчивши, подивіться на кімнату з дверей, і ваша наполеглива робота має бути відразу помітна. Якщо ви задоволені своєю роботою, переконайтеся, що всі вікна та двері зачинені, і переходьте до наступної кімнати.

Порядок прибирання:

Наша програма прибирання розроблена з метою реалізації принципів зручності, ефективності та гігієни. Отже, як правило, ми пропонуємо вам починати прибирання з верхнього поверху будинку та спускатися вниз. Завершайте свою роботу прибиранням кухні, потім ванної кімнати і, нарешті, туалетів. І завжди будьте певні, що ви закінчили роботу в кожній кімнаті прибиранням дверей; це гарантує, що кожна кімната буде максимально чистою. З міркувань гігієни ми рекомендуємо використовувати тканини різних кольорів для різних частин будинку. Жовтий – для загального прибирання, синій – для зон з низьким ризиком, червоний – для зон з високим ризиком (туалети тощо) і зелений – для кухонь. Перегляньте Секрети успіху.

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ЗА ВЛАСНИМ БАЖАННЯМ

Ми очікуємо і сподіваємось, що Polish Care Services матиме тривалі та взаємовигідні відносини з кожним працівником. Однак, оскільки працівник розвиває нові навички чи у нього змінюються певні обставини, то працівник може обрати інші можливості для кар'єрного зростання. Крім того, бізнес-потреби та пріоритети можуть змінюватися. Через це Polish Care Services реалізовує політику працевлаштування за власним бажанням, яка дозволяє або працівнику, або Polish Care Services припинити трудові відносини в будь-який моменті з будь-якої причини.

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

Polish Care Services є роботодавцем рівних можливостей. Нашою політикою є працевлаштування кваліфікованих людей незалежно від раси, кольору шкіри, релігії, статі, віку, сімейного стану, фізичної чи розумової інвалідності, національного походження чи родоводу, статусу ветерана чи будь-якої іншої категорії, яка захищена державним чи місцевим законодавством. Ця політика поширюється на всі аспекти співробітництва, включаючи (але не обмежуючись) подання заяви, найм, відбір і працевлаштування, навчання і розвиток, просування по службі, компенсацію, пільги, відкликання, відпустки, дисциплінарні стягнення та звільнення.

Відповідно до CHRA та/або ADA, залежно від обставин, Polish Care Services вживатиме необхідних заходів для пристосування всіх кваліфікованих осіб з обмеженими можливостями відповідно до CHRA та/або ADA, залежно від обставин. Крім того, Polish Care Services з усією повагою дотримуватиметься чинного місцевого законодавства або розпорядження, яке забезпечує кваліфікованим людям з обмеженими можливостями більший захист, ніж ADA та/або CHRA.

ПОЛІТИКА ЗВІЛЬНЕННЯ ТА ДИСЦИПЛІНАРНА ПРАКТИКА

Метою дисциплінарної політики Polish Care Service є виправлення неналежної поведінки та усунення неприйнятної роботи чи поведінки, задля захисту інтересів наших клієнтів. Зважаючи на це, Polish Care Services може використовувати прогресивні або креативні дисциплінарні процедури при вирішенні проблем працівників. Мета полягає в тому, щоб дозволити працівникам зрозуміти, що від них очікується з точки зору поведінки та ефективності, і надати працівникам Polish Care Services можливість виправити неправильну або неприйнятну поведінку. Метою Polish Care Services є вирішення проблем шляхом відкритого спілкування. Зазвичай процес включає такі кроки:

1. Усна догана
2. Письмова догана (вноситься до справи працівника) Попередження 1
Попередження 2 Попередження 3
3. Відсторонення (із заробітною платою або без неї)
4. Припинення трудових відносин

Вищенаведені кроки можуть використовуватись не в усіх ситуаціях, і жодні положення цього Посібника не можна вважати контрактом чи гарантією працевлаштування. Як описано вище, Polish Care Services реалізовує політику «працевлаштування за власним бажанням», і будь-який працівник або Polish Care Services можуть припинити трудові відносини в будь-який час, з причиною або без неї, з попереднім повідомленням або без нього, якщо інше не передбачено в письмовому трудовому договорі, підписаному як працівником, так і уповноваженим менеджером Polish Care Services.

Бувають ситуації, коли прогресивна дисципліна є недоречною, і працівник може бути звільнений без проходження всіх або деяких кроків, що зазначені вище. Це може статися, якщо здоров'ю, безпеці чи добробуту клієнта, працівника або представника Polish Care Services будь-яким чином загрожує поведінка працівника; за умови вчинення певних дій, які є підставою для розірвання, як зазначено в цьому Посібнику, або в інших ситуаціях, які Polish Care Services визначає на власний розсуд. Наприклад, працівник, який не з'являється на роботу протягом двох (2) послідовних змін, не повідомивши керівництво Polish Care Services про нездатність працювати, може бути негайно звільнений. Будь-якому працівнику, чия робота припиняється через дисциплінарні причини, не буде надано жодних рекомендацій щодо працевлаштування в майбутньому.

ЗВІЛЬНЕННЯ ЗА ВЛАСНИМ БАЖАННЯМ/ЗМІНА ТРУДОВОГО СТАТУСУ

Polish Care Services вимагає у кожного працівника надати Polish Care Services письмове повідомлення за чотири (4) тижні до звільнення працівника за власним бажанням. У разі звільнення або іншої зміни статусу працевлаштування в Polish Care Services, Polish Care Services також вимагає від кожного працівника підписати Форму Зміни Статусу.

Інструкції з нарахування заробітної плати

Платіжні періоди становлять кожні два тижні та починаються о 00:01 у неділю та закінчуються опівночі в суботу. Понаднормова робота повинна бути попередньо узгодженою офісом. Не всі клієнти погоджуються на послуги у святкові дні. Будь ласка, зателефонуйте в офіс перед святом, щоб перевірити, чи маєте ви дозвіл на роботу у вихідний день.

Чеки із заробітної плати можна буде отримати в п'ятницю раз на два тижні з 13:00 до 15:00 у нашому офісі в Коннектикуті або сума може бути перерахована на ваш банківський рахунок. Якщо ви не можете забрати свій чек, його буде надіслано вам поштою протягом 14 робочих днів після його виписки. Ви берете на себе поштові витрати, якщо бажаєте отримувати чек із заробітної плати щотижня. Чеки про заробітну плату будуть надіслані з нашого офісу в Коннектикуті на домашню адресу працівника. Працівник зобов'язаний надати Polish Care Services правильну домашню адресу.

Будь ласка, у разі зміни адреси, повідомте про це офіс якнайшвидше.

Перевірки рекомендацій

У Polish Care Services проводяться дві перевірки рекомендацій кожного претендента на роботу, незалежно від посади, на яку він претендує. Цей процес проводиться для перевірки достовірності інформації, наданої заявником. Наприклад, перевірка минулої роботи, освіти, професійних досягнень тощо.

Після прийняття рішення щодо зацікавленості в наймі заявника, пропозиція буде зроблена залежно від задовільного завершення перевірки рекомендацій. У рамках цього процесу кожен майбутній працівник повинен надати принаймні три професійні рекомендації для розгляду при працевлаштуванні в Polish Care Services. Кандидатів попросять надати ім'я роботодавця, номер телефону та адресу.

Хвороба та відгул

Хоча кожен з нас хотів би бути Суперменом, у Polish Care Services ми розуміємо, що всі ми іноді хворіємо.

Звичайно, клієнти все ще потребують прибиральників, а будинки все ще потребують прибирання. Отже, якщо ви, ймовірно, захворіли та не зможете прибрати, зв'яжіться зі своїм клієнтом якнайшвидше. Ми також просимо вас швидко зателефонувати в офіс, щоб тримати нас у курсі. Ми домовимося з клієнтом. Якщо ви плануєте бути відсутнім довше тижня, нам потрібно буде запропонувати клієнту можливість взяти тимчасового прибиральника на підміну.

Комунікація - це ключ. Спілкування з клієнтом і офісом завжди гарантує, що все йде гладко і всі залишаються задоволеними.

Відпустки за сімейними та медичними обставинами

Відповідно до Федерального закону про відпустки за сімейними та медичними обставинами (далі «Закон» або «FMLA»), Компанія надає такі відпустки співробітникам у разі:

1. народження дитини або для догляду за новонародженою дитиною;
2. усиновлення дитини чи встановлення опіки;
3. догляду за чоловіком/дружиною, дитиною або одним із батьків («членом сім'ї»), що має важкий стан здоров'я;
4. важкого стану здоров'я співробітника, який не дозволяє виконувати жодну важливу функцію на його посаді; або
5. для допомоги в догляді за членом сім'ї зі збройних сил або національної гвардії, який лікується від важкої хвороби або поранення.

«Член сім'ї» для цілей цього розділу означає чоловіка/дружину, дитину, батьків або найближчого кровного родича співробітника.

Співробітник може взяти до 26 тижнів відпустки для догляду за пораненим військовослужбовцем, і 26 тижнів є «одноразовою» відпусткою, яку необхідно використати протягом одного 12-місячного періоду. Відпустка FMLA тривалістю до 12 тижнів також буде доступна для «кваліфікаційної терміновості» для працівників, чий чоловік/дружина, один із батьків чи дитина перебуває на службі або був призваний на службу.

Важкий стан здоров'я – це хвороба, травма, порушення або фізичний чи психічний стан, який передбачає або стаціонарне лікування, або продовження лікування постачальником медичних послуг.

Співробітник може взяти до 26 тижнів відпустки для догляду за пораненим військовослужбовцем, і 26 тижнів є «одноразовою» відпусткою, яку необхідно використати протягом одного 12-місячного періоду. Відпустка FMLA тривалістю до 12 тижнів також буде доступна для «кваліфікаційної терміновості» для працівників, чий чоловік/дружина, один із батьків чи дитина перебуває на службі або був призваний на службу.

Права співробітника

Діючий співробітник, який працює повний або неповний робочий день, має право на відпустку за сімейними обставинами та відпустку за станом здоров'я відповідно до Закону за умови, що на дату, коли він подає запит на відпустку:

1. співробітник відпрацював у Компанії не менше 12 місяців;
2. співробітник відпрацював 1250 годин протягом 12-місячного періоду, що безпосередньо передувало початку відпустки; і
3. співробітник має працювати в офісі або на робочому місці, де працюють 50 або більше співробітників у межах 75 миль від цього офісу або робочого місця.

Тривалість відпустки

Співробітник, який відповідає вимогам, має право на неоплачувану відпустку тривалістю 12 робочих тижнів протягом 12-місячного періоду. Тривалість відпустки, доступної для працівника, буде розрахована шляхом перевірки терміну попередньої відпустки, взятої протягом 12-місячного періоду, що безпосередньо передувало першому дню відпустки. Відпустка для догляду за новонародженою дитиною або для усиновлення чи встановлення опіки має бути оформлена як безперервна відпустка протягом 12 місяців з дня народження чи влаштування дитини. Якщо і чоловік, і дружина працюють у Компанії та мають право на відпустку, за винятком відпустки у зв'язку з важким станом здоров'я співробітника, вони вдвох можуть взяти відпустку в сумі на 12 тижнів. Періодична відпустка або скорочений графік можуть бути схвалені у зв'язку з важким станом здоров'я співробітника або його члена сім'ї, якщо це необхідно з медичної точки зору та якщо потреба в такій відпустці найкраще задовольняється через такий графік. Співробітника, який вимагає періодичної відпустки/скороченого графіка, можна тимчасово перевести на доступну альтернативну посаду з еквівалентною оплатою та пільгами або на роботу за сумісництвом, якщо така посада краще відповідає потребі у періодичній відпустці/скороченому графіку.

Вимоги до повідомлень від співробітників

Якщо співробітник планує взяти відпустку за сімейними обставинами та за станом здоров'я, він повинен письмово повідомити адміністрацію про намір взяти таку відпустку принаймні за 30 днів до запланованої відпустки. Після належного сповіщення співробітник повинен заповнити форму запиту на відпустку та надати необхідну медичну довідку.

Якщо потреба у відпустці непередбачувана, співробітник повинен надати письмове повідомлення про відпустку в адміністрацію, у найкоротший термін за даних обставин. Неспроможність співробітника повідомити за 30 днів про передбачувану відпустку може призвести до затримки відпустки.

Медична довідка

Співробітник, який бере відпустку через важкий стан здоров'я або для догляду за членом сім'ї з важким станом здоров'я, повинен подати до адміністрації Polish Care Services письмову медичну довідку про необхідність такої відпустки від відповідного медичного закладу. Ненадання довідки вчасно може призвести до затримки відпустки. Компанія може запросити другий або третій медичний висновок для перевірки важкого стану здоров'я співробітника. Висновок третього постачальника медичних послуг, який спільно затверджується Компанією та працівником, є остаточним і обов'язковим для Компанії та працівника. Крім того, поки співробітник перебуває у відпустці, Компанія може вимагати від нього надання періодичної повторної перевірки стану здоров'я (не більше одного разу на 30 днів), і Компанія може запитати про наміри співробітника повернутися до роботи.

Співробітник, який перебуває у безперервній відпустці через важкий стан здоров'я самого співробітника, повинен буде надати медичну довідку про придатність до виконання роботи до того, як йому буде дозволено повернутися до роботи. Ненадання цієї довідки може призвести до затримки або відмови у відновленні роботи.

Переваги продовження роботи

Відсутність у зв'язку з відпусткою не зараховується як відпрацьований час для вислуги років або для обчислення відпустки, лікарняного або особистих днів.

Відновлення роботи

Співробітника буде повернено на ту саму або еквівалентну посаду, коли він повернеться з відпустки за сімейними обставинами та станом здоров'я, без втрати виплат, накопичених до відпустки.

Співробітник, який не повертається на роботу після закінчення дозволеної відпустки, підлягає звільненню. У випадку, якщо на посаду працівника в Компанії впливає рішення чи подія, не пов'язана з відпусткою, наприклад, звільнення з роботи через скорочення штату, працівник постраждає в тій самій мірі, що і без відпустки.

Певні «ключові співробітники», як визначено в Законі про відпустки за сімейними обставинами та станом здоров'я, можуть не бути поновленими на тій самій або еквівалентній посаді після відпустки, якщо це завдасть суттєвої та серйозної економічної шкоди діяльності компанії. Компанія повідомить таких працівників про їхній статус «ключового співробітника» та умови, за яких у поновленні роботи буде відмовлено, якщо це можливо.

Під час неоплачуваної відпустки згідно з FMLA застосовуються певні спеціальні вимоги та інші правила. *Якщо державні чи місцеві закони передбачають різні рівні пільг або потреб, Компанія їх дотримуватиметься.* Будь ласка, надішліть запитання щодо права на цю відпустку або будь-які інші питання щодо FMLA своєму Менеджеру.

Військова відпустка

Запит на військову відпустку може бути надіслано відповідно до Закону про працевлаштування та повторне працевлаштування у військових службах (USERRA) та/або місцевого законодавства, залежно від обставин.

Відпустка

Ми всі любимо час від часу насолоджуватися сонцем, тому, організовуючи відпустку, обов'язково зв'яжіться з нами, щоб повідомити, коли вас не буде.

Щоб отримати відпустку, потрібно попередити офіс щонайменше за 4 тижні, і ви повинні якнайшвидше повідомити нам дати своєї відпустки. Ми також повинні бути в курсі ваших планів, тому, будь ласка, також повідомте про них офіси Polish Care Services щонайменше за 4 тижні до вашої відпустки (якомога раніше, будь ласка).

Обговорюючи з клієнтом ваші дати відпустки, будь ласка, повідомте, що якщо йому потрібен тимчасовий прибиральник на підміну, то треба просто зателефонувати до офісу Polish Care Services. Це гарантує, що клієнти завжди отримають якісний сервіс під час вашої відсутності. Ви не зобов'язані працювати у святкові дні. Однак деяким клієнтам все одно потрібен прибиральник, тому, якщо ви будете раді працювати у вихідні, повідомте про це свого клієнта. Або перенесіть прибирання на іншу зручну дату.

Страховання

Щоб забезпечити повне страхове покриття наших клієнтів і прибиральників, ми надаємо базовий рівень страхування кожному клієнту на будь-які пошкодження або поломки, які ви можете спричинити. Звичайно, ми цілком погоджуємося з тим, що час від часу трапляються нещасні випадки, тому, якщо ви заподіяли будь-яку шкоду, негайно повідомте нам, щоб ми могли негайно вжити заходів.

Ми точно запишемо деталі, а потім, якщо клієнт вирішить подати претензію, ми попросимо вас написати опис інциденту. Потім ми зможемо порівняти ці версії подій, щоб надіслати їх до страхової компанії.

Оскільки ви не працюєте в Polish Care Services, ми не пропонуємо покриття будь-якої фізичної шкоди чи травми, які можуть статися під час роботи на клієнта. Однак якщо ви постраждаєте, будь ласка, негайно повідомте нас, щоб ми вжили відповідних заходів.

Крадіжка клієнтів

Іноді клієнт може попросити вас продовжити працювати на нього після того, як він перестав платити нам і більше не є клієнтом Компанії. Це може бути незручно для вас, але це також суперечить умовам їхньої (і вашої) угоди з нами. Як ви можете розуміти, після того, як ми понесли витрати на залучення нового клієнта, а потім витратили великі кошти на наймання нового прибиральника, останнє, чого ми хочемо, — це нелояльність прибиральника до агентства, яке, зрештою, знайшло йому роботу. З цієї причини у вашому контракті ви зобов'язуєтесь не робити цього, і ми розглядаємо це як крадіжку та порушення контракту, до яких ми ставимось дуже серйозно. Ми завжди вживаємо судових заходів у разі втрати доходу, оскільки це шкодить нашому бізнесу. Зрозуміло, що будь-який прибиральник, якого спіймають на крадіжці клієнтів, порушує умови контракту, тому більше не отримує від нас роботи та не може розраховувати на хорошу рекомендацію.

Прощання з Polish Care Services

Коли настане день і ви залишите Polish Care Services, нам, звичайно, буде сумно бачити, що ви йдете, але ми просимо вас повідомити нас якомога раніше, щоб ми могли організувати постійну заміну прибиральника для ваших клієнтів.

Ми також просимо вас повідомити нас до інформування клієнтів. Це дозволить нам створити найкращі умови для наших клієнтів і організувати повернення ключів, які ще залишаються у вас.

Якщо ви вирішили залишити компанію та дотримувались цих вказівок, але згодом зрозуміли, що вчинили неправильно, і вирішили повернутися до нас, ми без вагань приймемо вас без подальшої співбесіди. Однак, якщо ви залишите нас без попередження, ми більше не будемо зацікавлені у ваших послугах.

Будь ласка, зверніть увагу, що наші положення та умови забороняють вам працювати з будь-яким із ваших попередніх клієнтів протягом 24 місяців. Будь-яке порушення цих положень та умов може призвести до судового розгляду.

Ми сподіваємося, що вам сподобається час, проведений із Polish Care Services, і сподіваємося на довгі й успішні взаємовідносини.

Секрети успіху:

- **Будьте ввічливими та виглядайте професійно, встановлюйте зоровий контакт, ПОСМІХАЙТЕСЯ.....Доброго дня, мене звать_____ з Polish Care Services, і я тут, щоб провести прибирання.**
- **Якщо завдання неможливо виконати в узгоджений термін, зв'яжіться з офісом, щоб ми могли поспілкуватися з клієнтом.**
- **Перед прибиранням огляньте все, щоб уявити, що потрібно зробити та скільки часу це займе. Це допомагає планувати, бути організованим і виконувати завдання більш ефективно.**
- **Використовуйте чек-лист компанії або спеціальний аркуш як керівництво з прибирання та відзначайте, що було виконано. Це гарантує, що ви нічого не пропустите.**
- **Під час чищення ділянок із твердим брудом, ґрунтом, пліснявою та плямами розбризкайте розчин і зосередьтеся на інших зонах, поки розчин робить свою магію. Поверніться через 10-15 хвилин, щоб завершити очищення; бруд та інші залишки видалятимуться легше.**
- **Використовуйте щітку, щоб дістатися до «важкодоступних» місць, напр. дивану чи комоду, або навіть плінтусів. Ви очистите ці зони, а коли клієнт перевірить, то побачить, що вони чисті.**
- **Якщо стався інцидент, запишіть його і повідомте в офіс; це допоможе нам при спілкуванні з клієнтом.**
- **Перегляньте Порядок прибирання на сторінці 10.**

Техніка безпеки:

7 способів запобігти травмам або зменшити їх під час прибирання:

Ковзання, спотикання і падіння.

Переконайтеся, що ви носите правильне взуття. Перевага надається спортивному взуттю або взуттю на гумовій підшві - ніколи не носіть на роботі босоніжки, туфлі з відкритим носком або туфлі зі слизькою підшвою.

Слідкуйте за шнурами, килимками та іншими предметами на підлозі.

Використовуйте таблички про вологу підлогу або стрічку з попередженнями на всіх входах у приміщення, де вимита і досі мокра підлога або сходи. Намагайтеся не ходити по мокрій підлозі.

Ергономічні травми.

Переконайтеся, що ви знаєте, як безпечно піднімати речі. Щоб підняти важкий предмет, варто згинати коліна, а не поперек.

Намагайтеся уникати повторюваних рухів, які можуть спричинити травми. Якщо можливо, використовуйте обладнання, яке має ергономічний дизайн, наприклад, рюкзак-пилосос. Перед тим, як використовувати рюкзак-пилосос, відрегулюйте його під себе для належної посадки.

Використовуйте тихіші пилососи та підлогові машини, щоб зменшити шумову втому, яка може знизити продуктивність.

Нещасні випадки з обладнанням.

Навчіться правильно використовувати все обладнання, щоб уникнути нещасних випадків і підтримувати обладнання в хорошому робочому стані. Прочитайте інструкцію або задайте питання.

Машини для підлоги, такі як буфери та обладнання для чищення килимів, можуть бути важкими в експлуатації, тому практикуйтеся, практикуйтеся. Тільки досвідчені та навчені працівники можуть використовувати цей тип обладнання.

Нещасні випадки під час підйомів.

Переконайтеся, що ви використовуєте міцні драбини в хорошому стані.

Ніколи не ставайте на стільці, столи, ящики чи інші предмети, щоб дістатися до високих місць.

Ніколи не ставайте на верхню сходинку драбини та не нахилийтеся занадто сильно вбік, коли стоїте на драбині.

Ніколи не використовуйте розкладну драбину як звичайну. Драбини повинні бути повністю відкриті, а розпірки – зафіксовані.

Порізи або колоті рани.

Ніколи не стискайте сміття руками чи ногами, щоб ущільнити його. В ньому можуть бути гострі предмети, які можуть вас травмувати.

Ніколи не збирайте розбите скло руками – використовуйте щітку/віник та совок.

Використовуйте щільні рукавички для чищення металевих, скляних і дерев'яних предметів.

Працюючи в стоматологічних або медичних закладах, обов'язково стежте за неправильно викинутими голками, щоб уникнути уколів. Завжди одягайте рукавички, якщо є ймовірність контакту з голкою. Для додаткового захисту використовуйте дві пари рукавичок.

Травми органів дихання.

Уникайте використання аерозолів під час прибирання, ймовірність вдихання випарів від такого типу очищувача значно вища. Замість цього використовуйте розпилювачі з насосом і розпиліть невелику кількість на тканину для чищення, а не розпилюйте велику кількість на поверхню, яку ви очищаєте.

Уникайте пір'яних щіток, оскільки через них пил потрапляє у повітря та збільшує ризик вдихання. Краще використовуйте вологий спосіб очищення від пилу серветками з мікрофібри.

Також уникайте підмітання. Натомість пропилососьте тверду підлогу пиლოსосом, а потім протріть підлогу вологою шваброю, щоб пил не потрапляв у повітря.

Використовуйте респіратор, якщо є ймовірність вдихання шкідливого пилу, диму, парів та/або газів.

Травми очей і шкіри.

Використовуйте захисні окуляри під час використання хімічних засобів для чищення, щоб спрей не потрапив в очі.

Використовуйте захисні рукавички під час використання хімічних засобів для чищення, щоб запобігти контакту зі шкірою та виникненню подразнень або опіків.

Уникайте торкання інших частин тіла, коли на вас брудні рукавички.

Підіймання та запобігання травм спини

- Займіть збалансовану позицію, розставивши ноги приблизно на ширині плечей. Одна нога може бути позаду предмета, а інша нога поруч.
- Присідайте, щоб підняти предмет. Стежте, щоб п'яти не відривалися від підлоги. Підійдіть до об'єкта якомога ближче. (Це саме той час, коли більшість людей відчують спокусу зігнути спину.)
- Використовуйте долоні, а не лише кінчики пальців, щоб надійно захопити об'єкт.
- Піднімайте поступово і плавно (не ривками), використовуючи м'язи ніг, преса та сідниць. Тримайте вантаж якомога ближче до себе. Тримайте підборіддя піднятим. Це допоможе вам зберегти відносно пряму спину та шию.
- Коли ви зайняли положення стоячи, щоб змінити напрямок руху, спершу поверніть ноги в потрібному напрямку, а потім поверніть все тіло. Уникайте скручування спини під час носіння предметів.
- Коли ви будете готові покласти предмет, скористайтеся тими самими вказівками у зворотному порядку.

Пам'ятайте, що правильним підняттям ви запобігаєте травмам спини.

Інші важливі поради, які слід пам'ятати:

- Якщо вантаж важкий, зменшіть його вагу, розділивши на кілька разів.
- Не забувайте озирнутися навколо, перш ніж підняти предмет. Переконайтеся, що у вас є вільний шлях для перенесення предмета – ви ж не хочете крутитися і обходити перешкоди.
- Уникайте слизьких і нерівних поверхонь під час перенесення предметів.
- Перш ніж підняти, перевірте вантаж, злегка штовхнувши його рукою або ногою. Це дасть вам уявлення про те, наскільки важкий предмет насправді. Маленький розмір не означає, що предмет легкий. Переконайтеся, що об'єкт правильно збалансований.
- Використовуйте ручки та підйомні ремені, де це необхідно.
- Якщо ви носите рукавички, коли берете предмет, переконайтеся, що це текстуровані рукавички, а не гладкі.
- Не кидайте сміттєві пакети з будь-якої відстані. Підійдіть до сміттевого контейнера та помістіть їх усередину.
- Пам'ятайте, що завжди потрібно виконувати роботу руками та ногами, а не спиною.
- Якщо предмет занадто важкий - зверніться по допомогу.

Остання порада звертає увагу на ще один потенційний ризик травм спини. Неправильне прибирання пилососом і шваброю може спричинити травму спини або, як мінімум, біль у спині. Цей процес часто супроводжується скручуванням тулуба, викликаючи напругу м'язів, що підтримують спину. У поєднанні з одночасним нахилом і підйомом це може викликати сильний біль у спині. Щоб уникнути цього, важлива правильна постава. Тримайте спину прямо, а руками виконуйте необхідні рухи для виконання цих завдань. Уникайте поворотів тулуба, а нахили зведіть до мінімуму.

Навчання – це не разова подія. Ви завжди повинні пам'ятати про безпеку в усьому, що ви робите. Якщо ви помітили неправильну техніку підйому, будь ласка, вкажіть на це. Часто люди роблять щось, навіть не підозрюючи про це. Ми вчимося через повторення. Пам'ятайте про всі заходи безпеки, включаючи запобігання травмам спини. Ви не можете дозволити собі вчинити інакше.

Визнання Довідника

Я, _____ (ім'я працівника), отримав(ла) копію Довідника працівника Polish Care Services. Мені було повідомлено та я визнаю, що під час моєї роботи в Polish Care Services Компанія може в будь-який момент змінити політику, процедури, нарахування та плани нарахувань, які містяться в ньому, з попереднім повідомленням або без нього, оскільки ніщо в Довіднику не слід тлумачити як трудовий договір або обіцянку продовження виплат. Якщо у мене виникнуть конкретні запитання щодо будь-якого твердження чи положення Довідника, я спрямую їх своєму керівнику або до відділу персоналу.

Конфіденційна інформація

Я усвідомлюю, що під час моєї роботи для мене стане доступною конфіденційна інформація, наприклад, дизайни продуктів, маркетингові стратегії, списки клієнтів, політика ціноутворення та інша інформація. Я розумію, що ця інформація є конфіденційною та має вирішальне значення для успіху Polish Care Services і не повинна передаватись або використовуватись за межами приміщень Polish Care Services або з іншими особами, які не є співробітниками Polish Care Services. У разі припинення роботи, добровільного чи вимушеного, я погоджуюсь не використовувати цю інформацію в іншій компанії чи з будь-якою іншою особою.

Я визнаю, що програми та заяви, викладені в брошурі, слід розглядати лише як рекомендації, а не як гарантії, які Компанія може на власний розсуд змінювати за потреби, щоб керувати своєю робочою силою на користь Компанії як Polish Care Services вважає за потрібне.

Крім того, я визнаю, що досі мені не було надано жодних обіцянок щодо гарантій роботи, і що такі обіцянки не містяться в Довіднику, оскільки я працевлаштований(а) ЗА ВЛАСНИМ БАЖАННЯМ і можу звільнитися в будь-який момент або бути звільненим в будь-який момент, з або без повідомлення та з причиною чи без неї.

Підпис заявника або працівника:

Ім'я заявника або працівника друкованими літерами:

Дата: