

ЛОНДОН ГОЛІСТИК

Прибирання

Угода для прибиральника, Кодекс поведінки та Посібник зі стандартів

Професійні стандарти для прибирання в житлових приміщеннях

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Назва очисника         |                   |
| Дата початку залучення |                   |
| Роль / посада          | Прибиральник      |
| Представник компанії   |                   |
| Версія документа       | 1.0 - липень 2026 |

Цей документ потрібно уважно прочитати та підписати перед виконанням завдань для компанії.

Важливо: цей посібник доповнює, але не замінює окремий трудовий договір, угоду працівника або договір підрядника прибиральника.  
Юридичні права завжди мають перевагу.

## Важливе юридичне та практичне повідомлення

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мета               | Цей документ встановлює стандарти поведінки, обслуговування, безпеки, конфіденційності та захисту, яких очікують щоразу, коли прибиральник погоджується або виконує роботу, організовану London Holistic Cleaning Services ("Компанія").                                                                                                         |
| Статус             | Нічого в цьому посібнику саме по собі не визначає, чи є прибиральник працівником, робітником чи самозайнятим підрядником. Статус залежить від письмових умов залучення та реальної робочої взаємодії. Окремий договір про залучення прибиральника регулює оплату, робочі години, відпустку, повідомлення та інші умови, що залежать від статусу. |
| Справедливість     | Якщо прибиральник є працівником або робітником, Компанія застосовуватиме відповідні законні права та справедливі процедури. Посилання на дисциплінарні заходи включають пропорційні дії, що відповідають правовому статусу прибиральника та окремій угоді.                                                                                       |
| Юридична перевірка | Цей документ є міцним операційним шаблоном, а не заміною поради щодо індивідуальної моделі робочої сили компанії. Компанія повинна, перш ніж його випускати, щоб фінальну версію переглянув британський юрист із трудового права.                                                                                                                |

## Зміст

### 1. Ласкаво просимо та цінності компанії

На практиці це означає брати відповідальність за кожне завдання від початку до кінця. Прибиральник не повинен думати лише про видимі чистильні роботи, а й про те, як його поведінка, спілкування та увага до деталей впливають на відчуття клієнта. Спокійний професіоналізм, чесність і послідовність так само важливі, як і кінцевий результат.

### 2. Обсяг і статус цієї угоди

Цей посібник містить щоденні стандарти, які застосовуються до всіх житлових завдань. Він не скасовує жодних законних прав і не замінює окремі письмові умови прибиральника. Якщо якась ситуація не описана конкретно, прибиральнику варто зупинитися, подбати про майно та звернутися до компанії, а не гадати чи брати на себе непотрібний ризик.

### 3. Лондонський холістичний стандарт

Стандарт оцінюється за всім досвідом клієнта: своєчасним прибуттям, ввічливою поведінкою, уважною роботою, продуманими дрібними деталями та безпечним від'їздом. Завдання ніколи не слід вважати виконаним просто через те, що минув час. Від прибиральників очікується перегляд своєї роботи, виправлення очевидних упущень і чесне повідомлення, якщо погоджені пріоритети неможливо виконати в межах бронювання.

#### 4. Професійна поведінка

Поведінка також поширюється поза межами власності, коли прибиральник ідентифікується як представник Компанії, включно з громадськими зонами, рецепціями, ліфтами, повідомленнями клієнтів та розмовами з сусідами. Навіть якщо клієнт неофіційний або дружельюбний, прибиральник залишається відповідальним за дотримання відповідних меж і захист репутації Компанії.

#### 5. Рівність, гідність та захист

Прибиральники можуть працювати в будинках з різними культурами, сімейними структурами, переконаннями, інвалідністю та стилями життя. Особисті думки ніколи не повинні впливати на якість обслуговування. Питання безпеки слід повідомляти фактично, без конфронтації, розслідування чи пліток. Лише інформація, необхідна для захисту особи, має передаватися компанії або службам екстреної допомоги.

#### 6. Зовнішній вигляд, гігієна та форма

Чистий і практичний вигляд заспокоює клієнтів, що гігієна дотримується серйозно. Уніформу або одяг слід змінювати, якщо вони помітно забруднені, а взуття не повинно переносити бруд або землю між кімнатами. Варто уникати прикрас, довгих нігтів чи вільного одягу, який може зачепитися, подряпати поверхні або заважати рукавичкам. Прибиральник повинен приходити готовим до роботи, а не витратити оплачуваний час на підготовку.

#### 7. Відвідуваність, пунктуальність і спілкування

Надійна явка дуже важлива, адже клієнти планують свій доступ, роботу та сімейні справи навколо бронювання. Коли трапляється неминуха затримка, своєчасне повідомлення дає компанії найкращий шанс сповістити клієнта або організувати заміну. Мовчання, повідомлення в останню хвилину чи контакт лише з іншим прибиральником можуть призвести до втрати довіри й розглядатися серйозніше, ніж сама початкова затримка.

#### 8. Мобільні телефони, навушники та персональні пристрої

Іноді дозволене робоче повідомлення відрізняється від персонального користування телефоном. Прибиральник ніколи не повинен виглядати відволіченим, записувати розмову клієнта або показувати деталі клієнта на екрані. Пристрої потрібно зберігати в безпечному місці і не ставити на ліжка, стільниці чи інші поверхні клієнта, де вони можуть спричинити забруднення, пошкодження або занепокоєння.

#### 9. Поважаючи дім і кордони клієнта

Найбезпечніше правило — братися лише за те, що справді потрібно для запланованої роботи. Якщо документи, ліки, прикраси, інтимні речі чи крихкі предмети перекривають доступ, прибирайте навколо них і повідомляйте про обмеження замість того, щоб рухати їх без потреби. Ніколи не коментуйте безлад, запахи, особисті звички чи стан дому так, щоб клієнт почувся незручно.

#### 10. Конфіденційність, приватність і захист даних

Конфіденційність залишається після завершення завдання чи роботи. Прибиральники не повинні зберігати скріншоти, адреси, інструкції доступу, фото чи контактні дані клієнтів для особистої зручності. Інформація про клієнтів має обговорюватися лише з уповноваженим персоналом компанії і тільки в обсязі, необхідному для планування, безпеки, контролю якості або вирішення інцидентів.

#### 11. Фотографії, записи та соціальні мережі

Фотографія може показати набагато більше, ніж просто результат прибирання, включаючи адреси, сімейні фотографії, документи, системи безпеки та цінні речі. Тому навіть, здавалося б, безпечні знімки «до і після» потребують чіткої згоди компанії і, за потреби, згоди клієнта. Знімки ніколи не можна зберігати або використовувати вдруге для особистого портфоліо прибиральника.

#### 12. Ключі, сигналізації, доступ та безпека майна

Інформацію про доступ слід оберігати так само ретельно, як гроші чи цінності. Ключі ніколи не повинні мати повну адресу, не можна їх копіювати або залишати без нагляду. Коли ви йдете, прибиральник повинен

уважно провести фінальну перевірку безпеки замість того, щоб покладатися на пам'ять: вікна, крани, прилади, світло, сигналізація, замки та затверджене місце будь-якого ключа – усе це потрібно перевірити.

### 13. Цінності, гроші, загублене майно та підозра на крадіжку

Готівку та цінні речі слід турбувати якомога менше. Якщо пересування справді необхідне для безпечного прибирання, предмет слід покласти в очевидне близьке місце, і, за потреби, повідомити Компанію. Прибиральник ніколи не повинен класти майно клієнта в кишені, сумки або для прибирання, навіть тимчасово, оскільки це може спричинити серйозні непорозуміння.

### 14. Подарунки, чайові та особисті стосунки

Невеликі, епізодичні жести можуть бути прийняті лише в межах політики компанії і без тиску чи очікувань. Регулярні приватні виплати, цінні подарунки або особисті послуги можуть розмивати професійні межі та створювати конфлікти. Будь-яку пропозицію, яка здається незвичною, секретною або пов'язаною з обходом компанії, слід ввічливо відмовляти і негайно повідомляти.

### 15. Стандарти прибирання та контроль якості

Якість означає ретельне виконання погоджених пріоритетів і залишення дому в безпечному та охайному стані. Прибиральники повинні працювати логічно, використовувати відповідні тканини для різних зон і часто перевіряти на наявність перехресного забруднення. Перед відходом варто перевірити помітні деталі, такі як крани, дзеркала, підлоги, смітники, подушки, розводи та будь-яке залишене обладнання.

### 16. Продукти, обладнання та безпека COSHH

Етикетки на продуктах і інструкції з безпеки слід дотримуватися щоразу, навіть якщо митицель вже використовував схожий продукт раніше. Поверхні, такі як натуральний камінь, необроблене дерево, латунь, пофарбовані покриття та спеціальні тканини, можуть бути назавжди пошкоджені невідповідними хімічними засобами. Якщо сумніваєтесь, перевіряйте тільки там, де дозволено, або залиште цю ділянку та порадьтеся.

### 17. Загальне здоров'я, безпека та робота наодинці

Жоден запит клієнта або тиск через час не виправдовує небезпечну роботу. Прибиральники повинні тримати виходи вільними, уникати надмірного тягнення і переміщати обладнання замість того, щоб крутитися або нести надмірні вантажі. Якщо атмосфера в приміщенні стає загрозливою або небезпечною, особиста безпека має пріоритет: по можливості залиште місце, за потреби зверніться до екстрених служб і повідомте Компанію.

### 18. Аварії, інциденти, поломки та пошкодження

Швидке повідомлення дозволяє Компанії зменшити шкоду, зберегти докази та чесно спілкуватися з клієнтом. Фактичний звіт має пояснювати, що сталося, де і коли це трапилось, що використовувалося і які були вжиті негайні кроки. Приховування шкоди, зміна місця події чи надання неточного опису, ймовірно, розглядатиметься серйозніше, ніж випадкове пошкодження, про яке було повідомлено відкрито.

### 19. Домашні тварини, діти та уразливі особи

Прибиральники повинні залишатися уважними до дверей, хімікатів, проводів, відер та обладнання, що знаходиться поруч із тваринами та дітьми. Клієнт може бути не проти, якщо тварина вільно рухається, але прибиральник все одно повинен уникати створення шляхів втечі або залишення небезпек без нагляду. Усі питання слід передавати компанії, а не намагатися брати на себе відповідальність за догляд чи нагляд.

### 20. Хвороби, придатність до роботи, алкоголь, наркотики та куріння

Фітнес для роботи включає фізичну спроможність, пильність та відсутність порушень. Про це варто повідомити компанію заздалегідь, щоб оцінити, чи можна адаптувати обов'язки або організувати заміну. Прибиральники ніколи не повинні приховувати симптоми, які можуть наражати на небезпеку вразливого клієнта, і не повинні працювати після вживання будь-чого, що впливає на судження, координацію або безпечне використання хімікатів.

### 21. Спілкування з клієнтами, скарги та відгуки

Спокійна відповідь може запобігти перетворенню невеликої проблеми на серйозну скаргу. Слухайте без перебивань, дякуйте клієнту за пояснення і уникайте оборонної поведінки. Запишіть точну суть проблеми і одразу передайте її компанії. Прибиральники не повинні сперечатися про те, що було замовлено, звинувачувати обмеження по часу або критикувати іншого члена команди перед клієнтом.

## 22. Захист стосунків компанії та утримання від переманювання

Усі запити щодо додаткових годин, додаткових послуг, цін або приватних домовленостей повинні направлятися в Компанію. Це захищає як працівника, так і бізнес, забезпечуючи чіткість бронювань, страхування, платіжних записів та очікувань. Дружні стосунки з клієнтами заохочуються, але їх ніколи не слід використовувати, щоб відводити роботу або оплату від Компанії.

## 23. Власність, записи та інформація компанії

Точні записи захищають всіх учасників. По можливості слід заповнювати контрольні списки, часи та нотатки про інциденти під час виконання завдання, використовуючи об'єктивну мову. Паролі та дані для доступу не можна передавати іншим, а документи не можна фотографувати або пересилати на особисті акаунти, якщо це явно не дозволено для законної робочої мети.

## 24. Проблеми з продуктивністю, розслідування та дисциплінарні заходи

Мета справедливого розслідування — зрозуміти факти, захистити клієнтів і допомогти прибиральнику відповідати необхідним стандартам. Від прибиральника очікується співпраця, чесна розповідь і збереження відповідної інформації. У залежності від серйозності ситуації, компанія може вжити негайних захисних заходів, при цьому все ще даючи прибиральнику розумну можливість відповісти.

## 25. Груба поведінка та серйозні порушення

Приклади в цьому розділі не є вичерпними. Поведінку можуть розглядати як серйозну, якщо вона руйнує довіру, створює значний ризик для безпеки чи охорони, шкодить клієнтові або піддає Компанію юридичним чи репутаційним проблемам. Кожну справу розглядатимуть на основі її фактів та відповідно до правового статусу прибиральника та окремих умов.

## 26. Припинення заручин та повернення майна

На фінальному завданні або за запитом прибиральник повинен негайно повернути ключі, форму, обладнання, документи та облікові дані для доступу. Контактні дані клієнта та інформація про майно не повинні використовуватися після завершення роботи. Будь-які не вирішені інциденти, витрати або майно, що перебувають у прибиральника, слід повідомити, щоб відносини можна було правильно завершити.

## 27. Зміни, роздільність та застосовне право

Політики можуть потребувати змін через законодавство, вимоги страхування, нові послуги або уроки, винесені з інцидентів. Значні зміни будуть повідомлені належним чином. Якщо якась положення виявиться нездійсненною, решта стандартів буде залишатися в силі настільки, наскільки це законно, а сторони мають тлумачити документ практичним способом, що відповідає його захисній меті.

## 28. Чіткіше заповнення декларації та підписи

Підпис підтверджує, що прибиральник отримав посібник, мав можливість ставити запитання та розуміє, що ці стандарти застосовуються до завдань, виконуваних для Компанії. Прибиральник не повинен підписувати, якщо особисті дані порожні або якщо він не розуміє вимогу; запитання слід ставити до початку роботи.

## Додаток А. Контрольний список прибуття та відправлення за призначенням

Цей контрольний список призначений для підтримки послідовних звичок. Інструкції, специфічні для конкретної власності, завжди мають пріоритет там, де це законно та безпечно. Прибиральник повинен використовувати цей список як останній нагадувач, а не припускати, що знайомство зі звичайним клієнтом робить перевірки безпеки чи якості непотрібними.

## Додаток В. Мінімальні стандарти для кожної кімнати

Це лише базові стандарти. Підтверджене бронювання, доступний час, стан об'єкта та пріоритети клієнта визначають, що реально можна виконати. Якщо часу недостатньо, прибиральник має зосередитися на

погоджених пріоритетах і повідомити, що залишилось, замість того, щоб поспішати, приховувати пропуски або продовжувати роботу без дозволу.

#### Додаток С. Звіт про інциденти та поломки

Заповніть цю форму якомога швидше, поки деталі ще свіжі. Використовуйте фактичну мову, зазначайте свідків та записуйте негайні дії, які були вжиті. Не робіть припущень щодо вини, вартості або відповідальності. Підтримуючі фотографії слід робити лише за дозволом і уникати зайвої особистої інформації.

#### Додаток D. Підтвердження реєстру ключів та кодів доступу

Реєстр створює чіткий ланцюжок відповідальності за предмети з особливим доступом. Кожну проблему, передачу та повернення слід фіксувати точно. Втрату ключів, пошкоджені брелоки, розкриті коди або підозру на несанкціонований доступ потрібно негайно повідомляти, а не чекати наступного запланованого візиту.

## 1. Ласкаво просимо та цінності компанії

На практиці це означає брати відповідальність за кожне завдання від початку до кінця. Прибиральник не повинен думати лише про видимі чистильні роботи, а й про те, як його поведінка, спілкування та увага до деталей впливають на відчуття клієнта. Спокійний професіоналізм, чесність і послідовність так само важливі, як і кінцевий результат.

Ласкаво просимо до London Holistic Cleaning Services. Наші клієнти запрошують нас у свої приватні будинки і довіряють нам свої речі, щоденні звички, родини, домашніх тварин та особисту інформацію. Ця довіра має охоронятися під час кожного візиту.

Ми вважаємо, що прибирання вдома — це не просто виконання завдань. Це піклування, тактовність, послідовність, безпека, повага та гордість навіть у найменших деталях. Кожен прибиральник є представником і себе, і компанії.

#### Наші основні цінності

Довіра. Повага. Надійність. Тактовність. Турбота. Відповідальність. Високий рівень.

## 2. Обсяг і статус цієї угоди

Цей посібник містить щоденні стандарти, які застосовуються до всіх житлових завдань. Він не скасовує жодних законних прав і не замінює окремі письмові умови прибиральника. Якщо якась ситуація не описана конкретно, прибиральнику варто зупинитися, подбати про майно та звернутися до компанії, а не гадати чи брати на себе непотрібний ризик.

2.1 Ця угода застосовується щоразу, коли прибиральник виконує завдання, представлене, організоване, кероване або оплачене через Компанію, включаючи пробні зміни, навчання, регулярні прибирання, генеральні прибирання, прибирання після оренди та заміщення на інші завдання.

2.2 Її слід читати разом із окремою письмовою угодою про залучення прибиральника, інструкціями до завдання, оцінками ризиків, інформацією COSHH, політиками та законними управлінськими вказівками.

2.3 У разі конфлікту пріоритет має застосовне законодавство, далі окрема угода про залучення, потім цей посібник, якщо Компанія не повідомить про інше в письмовій формі.

2.4 Прибиральник має звернутися до Компанії за роз'ясненням перед тим, як продовжити, якщо інструкція незрозуміла, небезпечна, поза межами обов'язків або не відповідає бронюванню клієнта.

## 3. Лондонський холистичний стандарт

Стандарт оцінюється за всім досвідом клієнта: пунктуальний прихід, ввічлива поведінка, акуратна робота, продумані деталі та безпечний відхід. Завдання ніколи не повинно вважатися виконаним тільки через те, що

минув час. Очікується, що працівники прибиральної служби перевірятимуть свою роботу, виправлятимуть очевидні пропуски та чесно повідомлятимуть, якщо всі погоджені пріоритети не можуть бути виконані в межах замовлення.

Лондонський холистичний прибиральник:

- приходить підготовленим, охайним і готовим почати в домовлений час;
- ставиться до кожного дому з однаковою гідністю, незалежно від його розміру, стану, розташування чи мешканців;
- ніколи не засуджує, не ставить у незручне становище і не критикує клієнта;
- помічає деталі і виконує роботу методично, а не поспіхом;
- поважає приватність і ніколи не розповідає побачене чи почуте;
- використовує продукти безпечно, дотримуючись інструкцій, тренінгів і правил безпеки;
- своєчасно і чесно повідомляє про проблеми;
- залишає приміщення захищеним, охайним і професійно виглядаючим;
- ввічливо спілкується з клієнтом і компанією;
- розуміє, що довіру потрібно заслужити знову під час кожного візиту.

## 4. Професійна поведінка

Професійна поведінка також застосовується поза межами об'єкта, коли прибиральник впізнаваний як представник Компанії, включаючи спільні зони, рецепції, ліфти, повідомлення клієнтів та розмови з сусідами. Навіть якщо клієнт невимушений або дружелюбний, прибиральник залишається відповідальним за дотримання відповідних меж і захист репутації Компанії.

4.1 Прибиральник має завжди бути ввічливим, спокійним, чесним і професійним, навіть під тиском або якщо клієнт незадоволений.

4.2 Під час роботи заборонено:

- лаятися, ображати, погрожувати або сваритися з клієнтом, колегою, сусідом, консьєржем чи підрядником;
- пліткувати про клієнтів або колег;
- робити дискримінаційні, сексуальні, політичні, релігійні або інші провокаційні зауваження;
- фліртувати, проявляти сексуальну поведінку, небажану особисту увагу або надмірну фамільярність;
- приводити друзів, партнерів, дітей або будь-яку несанкціоновану особу на територію;
- спати, свідомо марнувати час, вести інший бізнес або використовувати приміщення для особистих потреб;
- просити клієнта про позики, гроші, проживання, транспорт, спонсорство, допомогу з імміграцією або особисті послуги;
- обіцяти знижки, повернення коштів або визнавати відповідальність від імені компанії без дозволу.

4.3 Прибиральники повинні дотримуватися розумних і законних інструкцій компанії та розумних вимог клієнтів щодо конкретної власності, якщо вони безпечні та входять у заброньовану послугу. Будь-які конфлікти повинні бути передані компанії.

## 5. Рівність, гідність та захист

Прибиральники можуть працювати в будинках з різними культурами, сімейними структурами, переконаннями, інвалідністю та стилями життя. Особисті думки ніколи не повинні впливати на якість обслуговування. Будь-які питання щодо безпеки слід повідомляти фактично, без конфронтації, розслідувань або пліток. Поділитися з компанією або службами екстреної допомоги можна лише тією інформацією, яка необхідна для захисту особи.

5.1 Компанія очікує, що на робочому місці та в обслуговуванні не буде дискримінації, харасменту, цькування та переслідувань. Кожну людину слід поводитись з повагою, незалежно від віку, інвалідності, зміни статі, шлюбу або цивільного партнерства, вагітності або материнства, раси, релігії чи вірувань, статі, сексуальної орієнтації або будь-якого іншого захищеного статусу.

5.2 Прибиральник має негайно повідомити про будь-які занепокоєння щодо зловживань, занедбання, експлуатації, домашнього насильства, небезпечних умов проживання або ризику для дитини чи вразливої дорослої особи. Прибиральник не повинен розслідувати, з'ясовувати стосунки з кимось або давати обіцянки зберігати таємницю.

5.3 У випадку негайної надзвичайної ситуації спочатку телефонуйте 999, а потім зв'яжіться з Компанією, як тільки це буде безпечно.

## 6. Зовнішній вигляд, гігієна та форма

Чистий і практичний вигляд заспокоює клієнтів, що гігієна дотримується серйозно. Уніформу або одяг слід змінювати, якщо вони помітно забруднені, а взуття не повинно переносити бруд або землю між кімнатами. Варто уникати прикрас, довгих нігтів чи вільного одягу, який може зачепитися, подрпати поверхні або заважати рукавичкам. Прибиральник повинен приходити готовим до роботи, а не витратити оплачуваний час на підготовку.

6.1 Прибиральники мають приходити в чистому, практичному та професійному одязі або у формі компанії, якщо вона забезпечується. Одяг повинен дозволяти безпечно рухатися і не повинен містити образливих написів чи зображень.

- Дотримуватись хорошої особистої гігієни та мати чисті руки.
- За потреби зав'язувати довге волосся для безпеки та гігієни.
- Носити закриті, стійке, протиковзке взуття, відповідне для роботи.
- Тримати нігті придатними для прибирання та носити рукавички, якщо потрібно.
- Уникати сильних парфумів або одеколону, особливо якщо у клієнтів є алергії.
- Не приходити з запахом диму, алкоголю або канабісу.
- Носити бейдж або бахіли там, де сказано.

6.2 Форма компанії та ідентифікаційні значки залишаються власністю компанії, якщо не вказано інше, і мають бути повернені за вимогою.

## 7. Відвідуваність, пунктуальність і спілкування

Надійна явка дуже важлива, адже клієнти планують свій доступ, роботу та сімейні справи навколо бронювання. Коли трапляється неминуча затримка, своєчасне повідомлення дає компанії найкращий шанс сповістити клієнта або організувати заміну. Мовчання, повідомлення в останню хвилину чи контакт лише з іншим прибиральником можуть призвести до втрати довіри й розглядатися серйозніше, ніж сама початкова затримка.

7.1 Прибиральник повинен відвідувати кожне прийняте завдання та приходити достатньо рано, щоб почати роботу в заброньований час.

7.2 Якщо запізнюється, хворий або не може відвідати, прибиральник повинен негайно зв'язатися з Компанією через призначений канал. Зв'язок із клієнтом сам по собі недостатній, якщо Компанія прямо не дозволила цього.

7.3 Прибиральник не повинен йти раніше часу, змінювати заброньований час, організовувати заміну або обмінюватися завданнями без попереднього дозволу Компанії.

7.4 Облік часу має бути повним і точним. Сфальсифікувати записи про прибуття, від'їзд, поїздки або перерви — це серйозне порушення.

7.5 Повторні запізнення, відсутність з коротким повідомленням або погана комунікація можуть призвести до видалення з завдань і, за потреби, до формальних дій відповідно до умов залучення прибиральника.

## 8. Мобільні телефони, навушники та персональні пристрої

Іноді дозволене робоче повідомлення відрізняється від особистого користування телефоном. Прибиральник ніколи не повинен виглядати відволіченим, записувати розмову клієнта або показувати деталі клієнта на екрані. Пристрої потрібно зберігати в безпечному місці і не ставити на ліжка, стільниці чи інші поверхні клієнта, де вони можуть спричинити забруднення, пошкодження або занепокоєння.

8.1 Особисті телефони повинні бути на беззвучному режимі та зберігатися окремо, крім випадків офіційного робочого спілкування, обліку робочого часу, безпеки або справжньої надзвичайної ситуації.

- Не користуватися соціальними мережами, не грати в ігри, не надсилати особисті повідомлення та не вести тривалі особисті дзвінки під час оплати або запланованого прибирання.
- Не здійснювати відеодзвінки всередині приміщення клієнта.
- Не використовувати навушники або вкладиші, якщо це не прямо дозволено і безпечно; прибиральник має залишатися уважним до сигналізацій, клієнтів, тварин та небезпек.
- Не заряджати особисті пристрої без дозволу.
- Не підключати особисті пристрої до Wi-Fi, колонок, телевізора або іншого обладнання клієнта.

8.2 Додатки, затверджені компанією, можна використовувати лише для легітимних робочих цілей та відповідно до інструкцій щодо захисту даних.

## 9. Поважаючи дім і кордони клієнта

Найбезпечніше правило — обробляти лише те, що реально потрібно для запланованого завдання. Якщо документи, ліки, прикраси, інтимні речі або крихкі предмети заважають, прибирайте навколо них і повідомляйте про обмеження, замість того щоб переміщувати їх без потреби. Ніколи не коментуйте безлад, запахи, особисті звички або стан дому таким чином, щоб це могло збентежити клієнта.

9.1 Дім клієнта — це приватний простір. Прибиральник повинен входити лише в дозволені зони та торкатися предметів тільки там, де це дійсно необхідно для виконання замовленої послуги.

- Не відкривайте шухляди, шафи, коробки, файли, сумки чи гардероби, якщо це не потрібно для завдання або якщо клієнт не дав вказівок.
- Не читайте документи, листи, екрани, етикетки чи особисті повідомлення.
- Не сідайте на ліжка і не користуйтеся душем, ванною, розважальною технікою чи іншими приміщеннями.
- Використовуйте туалет лише за потреби та залишайте його чистим.
- Не їжте їжу клієнта і не пийте його напої, а також не користуйтеся кухонним обладнанням, якщо вас спеціально не запросили.
- Не паліть і не використовуйте електронні сигарети всередині будинку або прямо біля нього.
- Не переставляйте меблі, прикраси, медичні препарати чи особисті речі без дозволу.
- Ніколи не критикуйте безлад, гігієну, спосіб життя, виховання, стосунки, майно чи фінанси.

9.2 Якщо предмет здається крихким, цінним, нестабільним або небезпечним для перенесення, почистіть навколо нього і повідомте про це, замість того щоб ризикувати без потреби.

## 10. Конфіденційність, приватність і захист даних

Конфіденційність залишається після завершення завдання чи роботи. Прибиральники не повинні зберігати скріншоти, адреси, інструкції доступу, фотографії або контактні дані клієнтів для власної зручності. Інформація

про клієнтів має обговорюватися лише з уповноваженим персоналом компанії і тільки в обсязі, необхідному для планування, безпеки, контролю якості або вирішення інцидентів.

10.1 Все, що побачено, почуто або дізнано під час роботи, є конфіденційним, включаючи ім'я клієнта, адресу, розпорядок, сім'ю, відвідувачів, стан здоров'я, фінанси, майно, заходи безпеки, коди доступу та стан житла. 10.2 Конфіденційну інформацію не можна обговорювати з друзями, родиною, іншими клієнтами або прибиральниками, яким вона не потрібна для роботи. Цей обов'язок триває після завершення співпраці. 10.3 Імена клієнтів, адреси, номери телефонів, фотографії, деталі доступу та повідомлення потрібно зберігати або обробляти тільки через схвалені компанією системи. Їх не можна копіювати в особисті блокноти, хмари або контакти, якщо це прямо не дозволено з операційних причин. 10.4 Будь-який загублений телефон, випадкове повідомлення, неправильно надісланий лист, несанкціоноване розкриття або підозра на витік даних повинні бути негайно повідомлені компанії.

10.5 Якщо клієнт є публічною особою або майно є особливим, застосовується та сама суворі конфіденційність. Прибиральник ніколи не повинен підтверджувати, що ця особа є клієнтом.

## 11. Фотографії, записи та соціальні мережі

Фотографія може показати набагато більше, ніж просто результат прибирання, включаючи адреси, сімейні фотографії, документи, системи безпеки та цінні речі. Тому навіть, здавалося б, безпечні знімки «до і після» потребують чіткої згоди компанії і, за потреби, згоди клієнта. Знімки ніколи не можна зберігати або використовувати вдруге для особистого портфоліо прибиральника.

11.1 Робити фотографії, відео, аудіо, скріншоти або вести трансляції в приміщенні або на території клієнта заборонено, якщо компанія не надала спеціальний попередній дозвіл для легітимної ділової мети.

11.2 Навіть якщо дозвіл отримано, зображення повинні уникати показу людей, персональних даних, сімейних фотографій, документів, адрес, елементів безпеки та цінностей, і їх слід завантажувати тільки через затверджений канал, після чого видаляти з пристрою за вказівкою.

11.3 Прибиральник ніколи не повинен постити або коментувати онлайн про клієнта, майно, локацію, завдання, «безлад», незвичайний предмет, знаменитість, скаргу чи інцидент. Тегати локації або створювати контент «до і після» без письмового дозволу компанії та клієнта заборонено.

## 12. Ключі, сигналізація, доступ та безпека майна

Інформацію про доступ слід оберігати так само ретельно, як гроші чи цінності. Ключі ніколи не повинні мати повну адресу, не можна їх копіювати або залишати без нагляду. Коли ви йдете, прибиральник повинен уважно провести фінальну перевірку безпеки замість того, щоб покладатися на пам'ять: вікна, крани, прилади, світло, сигналізація, замки та затверджене місце будь-якого ключа – усе це потрібно перевірити.

12.1 Ключі, брелоки, коди від сейфів, коди сигналізації та інструкції з доступу є строго конфіденційними і повинні використовуватись тільки для призначеної власності та у встановлений час.

- Ніколи не маркуйте ключ повною адресою або ім'ям клієнта.
- Ніколи не копіюйте, не фотографуйте, не діліться і не позичайте ключ або код.
- Ніколи не залишайте доступні предмети без нагляду у транспорті, у громадському місці або у незахищеній сумці.
- Не допускайте, щоб інша людина заходила за вами у будинок чи на територію.
- Дотримуйтесь правил реєстрації, консьєржу та сигналізації точно.
- Перед виходом перевірте, чи двері та доступні вікна зачинені, дотримуючись інструкцій клієнта.
- Поверніть ключі за схваленим способом; ніколи не кидайте їх у двері без дозволу.

12.2 Будь-який втрачений ключ, несправність сигналізації, блокування доступу, підозра на несанкціонований доступ або питання безпеки мають бути негайно повідомлені. Прибиральник повинен залишатися доступним для прийняття розумних заходів для захисту власності.

## 13. Цінності, гроші, загублене майно та підозра на крадіжку

Готівку та цінні речі слід турбувати якомога менше. Якщо пересування справді необхідне для безпечного прибирання, предмет слід покласти в очевидне близьке місце, і, за потреби, повідомити Компанію. Прибиральник ніколи не повинен класти майно клієнта в кишені, сумки або для прибирання, навіть тимчасово, бо це може призвести до серйозних непорозумінь.

13.1 Не рахувати, не переміщувати і не торкатися готівки, ювелірних виробів, годинників, банківських карт, ліків або інших цінних речей, якщо це не необхідно для безпечного прибирання. За можливості прибирати навколо них.

13.2 Якщо річ потрібно перемістити, поставте її на видне місце поруч і, за потреби, занотуйте або повідомте про її місцезнаходження. Ніколи не кладіть речі клієнта в кишеню, особисту сумку або кошик для прибирання.

13.3 Знайдені речі потрібно залишити на безпечному місці або повідомити про це Компанію. Прибиральник не має права залишати, позичати або розпоряджатися будь-якою власністю клієнта, незалежно від очевидної цінності.

13.4 Будь-яке твердження або підозра у крадіжці розглядатиметься серйозно, конфіденційно та справедливо. Компанія може зберігати докази, тимчасово обмежувати доступ до завдань під час розслідування, поінформувати страховиків або поліцію, де це доцільно, а також вживати заходів відповідно до застосовних умов залучення.

## 14. Подарунки, чайові та особисті стосунки

Невеликі, епізодичні жести можуть бути прийняті лише в межах політики компанії і без тиску чи очікувань. Регулярні приватні виплати, цінні подарунки або особисті послуги можуть розмивати професійні межі та створювати конфлікти. Будь-яку пропозицію, яка здається незвичною, секретною або пов'язаною з обходом компанії, слід ввічливо відмовляти і негайно повідомляти.

14.1 Скромні, добровільні чайові або сезонні подарунки можна приймати, якщо Компанія не видала інших інструкцій. Прибиральник ніколи не повинен просити або тиснути на клієнта, щоб отримати чайові або подарунок.

14.2 Подарунки незвичайної цінності, позики, регулярні грошові виплати поза Компанією або будь-що, що може створити зобов'язання чи конфлікт інтересів, потрібно повідомляти перед прийняттям.

14.3 Прибиральники повинні дотримуватися професійних меж. Особисті, романтичні, фінансові чи ділові стосунки з клієнтами, які можуть вплинути на довіру, безпеку або відносини з Компанією, мають бути повідомлені Компанії.

## 15. Стандарти прибирання та контроль якості

Якість означає ретельне виконання домовлених пріоритетів і залишення дому в безпечному та охайному стані. Прибиральники повинні працювати логічно, використовувати відповідні тканини для різних зон і часто перевіряти на наявність перехресного забруднення. Перед відходом варто перевірити помітні деталі, такі як крани, дзеркала, підлоги, смітники, подушки, розводи та будь-яке залишене обладнання.

15.1 Прибиральник має дотримуватися підтвердженого обсягу замовлення, нотаток по об'єкту, чеклистів та пріоритетів часу. Якщо немає дозволу, не обіцяйте роботу понад замовлення та не залишайтеся після заброньованого часу.

15.2 Робота має бути систематичною та гігієнічною. Використовуйте чисті ганчірки та інструменти, уникайте перехресного забруднення та працюйте від чистіших зон до брудніших, де це доречно.

- Використовуйте окремі ганчірки/обладнання для туалетів та зон приготування їжі.
- Не ставте прибирання на ліжка, дивани або поверхні для приготування їжі.
- Змінюйте брудну воду та ганчірки за потреби.
- Уникайте замочування електроприладів, деревини, натурального каменю або делікатних покриттів.
- Перевіряйте результати при хорошому освітленні та виправляйте явні розводи, залишки чи пропущені ділянки.
- Залишайте інструменти, меблі та речі на безпечних місцях.
- Видаляйте сміття лише за вказівкою і ніколи не беріть конфіденційні папери.

## 16. Продукти, обладнання та безпека COSHH

Етикетки на продуктах та інструкції з безпеки слід дотримуватися щоразу, навіть якщо митицель вже використовував подібний продукт раніше. Поверхні, такі як натуральний камінь, необроблене дерево, латунь, пофарбовані покриття та спеціальні тканини, можуть бути назавжди пошкоджені невідповідними хімічними засобами. Якщо сумніваєтесь, перевіряйте тільки там, де дозволено, або залиште цю ділянку та порадьтеся з кимось.

16.1 Використовуйте лише продукти, затверджені компанією або клієнтом, і дотримуйтесь інструкцій на етикетці, даних з безпеки, тренінгу, розведення та контролю COSHH. Ніколи не вважайте, що побутові продукти безпечні.

- Ніколи не змішуйте миючі хімічні засоби. Особливо ніколи не змішуйте відбілювач з кислотами, очисниками для унітазів, аміаком або іншими продуктами.
- Не переливайте хімікати у пляшки для напоїв, непідписані або несумісні контейнери.
- Тримайте продукти у вертикальному положенні, закритими та подалі від дітей, тварин, їжі та тепла.
- Забезпечте вентиляцію там, де це зазначено.
- Носіть рукавички, захист для очей або інші засоби ІЗЗ, де це потрібно.
- Не використовуйте продукт на невідомій чи делікатній поверхні без перевірки.
- Негайно повідомляйте про пошкоджені контейнери, розливи, реакції на шкірі, симптоми дихання чи випадкове контактування.

16.2 Працівник з прибирання не повинен приносити сильні, спеціальні або незатверджені хімікати до дому клієнта. Продукти, надані клієнтом, які виглядають без етикетки, небезпечними або невідповідними, не повинні використовуватися доти, поки компанія не дасть поради.

### Правило зупинки роботи

Якщо продукт, завдання або умова здається небезпечною, зупиніться, по можливості забезпечте безпеку в зоні, відійдіть від небезпеки та зв'яжіться з Компанією. Жоден прибиральник не буде критикуватися за висловлення справжньої занепокоєння щодо безпеки.

## 17. Загальне здоров'я, безпека та робота наодинці

Жоден запит клієнта або тиск через час не виправдовує небезпечну роботу. Прибиральники повинні тримати виходи вільними, уникати надмірного тягнення і переміщати обладнання замість того, щоб крутитися або нести надмірні вантажі. Якщо атмосфера в приміщенні стає загрозливою або небезпечною, особиста безпека

має пріоритет: по можливості залиште місце, за потреби зверніться до екстрених служб і повідомте Компанію.

17.1 Прибиральник повинен дбати про власне здоров'я та безпеку, а також про здоров'я й безпеку клієнтів, колег та інших людей, яких стосується його робота.

- Використовуйте безпечні методи підйому; не піднімайте і не рухайте предмети, що перевищують ваші можливості.
- Використовуйте сходи чи стрем'янки тільки там, де вони схвалені, стійкі та підходящі. Ніколи не ставайте на стільці, робочі столи чи ванни.
- Контролюйте кабелі, інструменти та вологі підлоги, щоб зменшити ризик ковзання та падінь.
- Не використовуйте пошкоджене електрообладнання.
- Не мийте зовнішні вікна, дахи, висотні місця, не працюйте з біологічними рідинами, голками, пліснявою, шкідниками, матеріалами, підозрілими на асбест, чи іншими спеціальними небезпеками без спеціальної оцінки і дозволу.
- Дотримуйтесь процедур перевірки при роботі наодинці та заходів ескалації.
- Негайно залишайте місце роботи і зв'яжіться з компанією, якщо відчуваєте загрозу, переслідування, потрапили в пастку, стикнулися з насильством або відчуваєте небезпеку.

17.2 Запит клієнта не скасовує правил безпеки. Несприятливі для безпеки завдання слід ввічливо відмовляти і передавати на розгляд компанії.

## 18. Аварії, інциденти, поломки та пошкодження

Швидке повідомлення дозволяє Компанії зменшити шкоду, зберегти докази та чесно спілкуватися з клієнтом. Фактичний звіт має пояснювати, що сталося, де і коли це трапилось, що використовувалося і які були вжиті негайні кроки. Приховування шкоди, зміна місця події чи надання неточного опису, ймовірно, розглядатиметься серйозніше, ніж випадкове пошкодження, про яке було повідомлено відкрито.

18.1 Аварії, травми, близькі випадки, вплив хімікатів, пошкодження майна, інциденти безпеки та скарги клієнтів повинні бути негайно повідомлені Компанії або як тільки це буде безпечно можливо.

18.2 У випадку поломок або пошкоджень:

1. Припиніть роботу в безпосередній зоні та запобігайте подальшому пошкодженню або травмам.
2. Не ховайте, не ремонтуйте, не викидайте та не замінюйте предмет без дозволу.
3. Фотографуйте лише з дозволу і там, де можна забезпечити конфіденційність.
4. Негайно повідомте Компанію та дотримуйтесь інструкцій щодо спілкування з клієнтом.
5. Заповніть звіт про інцидент повністю та чесно.

18.3 Прибиральник не повинен визнавати правову відповідальність або обіцяти оплату, заміну, повернення коштів чи страхові виплати. Компанія проведе розслідування та зв'яжеться з клієнтом.

18.4 Жодні відрахування з заробітної плати або сум не будуть робитися, якщо це не дозволено законом або контрактом прибиральника чи попереднім письмовим дозволом. Однак навмисна або необережна поведінка може призвести до офіційних заходів або законного позову.

## 19. Домашні тварини, діти та уразливі особи

Прибиральники повинні залишатися уважними до дверей, хімікатів, проводів, відер та обладнання, що знаходиться поруч із тваринами та дітьми. Клієнт може бути спокійним щодо того, що тварина вільно пересувається, але прибиральник все одно повинен уникати створення шляхів для втечі або залишення небезпек без нагляду. Усі питання слід передавати до компанії, а не намагатися брати на себе відповідальність за догляд або контроль.

19.1 Дотримуйтесь інструкцій клієнта щодо домашніх тварин. Не годуйте, не вигулюйте, не дисциплінують, не давайте ліки та не випускайте тварину на вулицю, якщо це прямо не передбачено і дозволено.

19.2 Тримайте хімікати, відра, шнури, сумки та гострі інструменти подалі від дітей та тварин. Не залишайте дитину або уразливу особу саму відповідальною за доступ або нагляд за небезпеками.

19.3 Прибиральники не є працівниками догляду за дітьми, доглядальниками чи нянями для тварин, якщо їх окремо не залучили та не навчили цих послуг. Будь-яку несподівану відповідальність слід одразу повідомляти Компанії.

## 20. Хвороби, придатність до роботи, алкоголь, наркотики та куріння

Фітнес для роботи включає фізичну спроможність, пильність та відсутність порушень. Про це варто повідомити компанію заздалегідь, щоб оцінити, чи можна адаптувати обов'язки або організувати заміну. Прибиральники ніколи не повинні приховувати симптоми, які можуть наражати на небезпеку вразливого клієнта, і не повинні працювати після вживання будь-чого, що впливає на судження, координацію або безпечне використання хімікатів.

20.1 Працівник із прибирання повинен бути здатним працювати безпечно. Оперативно повідомляйте Компанію про хворобу, травму, заразні симптоми, вплив ліків або будь-які обмеження, що можуть вплинути на безпечну роботу. Ділимося лише необхідною інформацією.

20.2 Робота під впливом алкоголю, наркотиків, неправильного вживання ліків або будь-яких речовин заборонена. Володаріння, постачання чи вживання наркотиків під час роботи є серйозним порушенням.

20.3 Куріння та вейпінг заборонені в приміщеннях клієнтів, спільних приміщеннях та автомобілях Компанії, і не повинні відбуватися там, де це може вплинути на клієнта або залишити запах на одязі.

20.4 Інформація про здоров'я обробляється конфіденційно і лише для законних цілей, відповідно до закону про захист даних.

## 21. Спілкування з клієнтами, скарги та відгуки

Спокійна відповідь може запобігти перетворенню невеликої проблеми на серйозну скаргу. Слухайте без перебивань, дякуйте клієнту за пояснення і уникайте оборонної поведінки. Запишіть точну суть проблеми і одразу передайте її компанії. Прибиральники не повинні сперечатися про те, що було замовлено, звинувачувати обмеження по часу або критикувати іншого члена команди перед клієнтом.

21.1 Будьте теплими та уважними, але тримайте спілкування зосередженим на сервісі. Не сперечайтесь щодо скарг, не звинувачуйте колег і не критикуйте Компанію.

21.2 Якщо клієнт висловлює занепокоєння: слухайте спокійно, вибачайтесь за занепокоєння, не визнаючи відповідальності, записуйте факти та одразу повідомляйте Компанію. Не пропонуйте повернення грошей або безкоштовне прибирання без дозволу.

21.3 Прибиральники не повинні ігнорувати чи блокувати повідомлення Компанії щодо активного завдання, скарги, питання безпеки або інциденту.

21.4 У прибиральника буде чесна можливість надати своє пояснення під час будь-якого перегляду. Розправа над клієнтом або колегою за висловлену чесну занепокоєність заборонена.

## 22. Захист стосунків компанії та утримання від переманювання

Усі запити щодо додаткових годин, додаткових послуг, цін або приватних домовленостей повинні направлятися в Компанію. Це захищає як працівника, так і бізнес, забезпечуючи чіткість бронювань,

страхування, платіжних записів та очікувань. Дружні стосунки з клієнтами заохочуються, але їх ніколи не слід використовувати, щоб відводити роботу або оплату від Компанії.

22.1 Компанія інвестує в рекламу, управління, страхування, планування, контроль якості та відносини з клієнтами. Під час роботи прибиральник не повинен обходити Компанію або приймати прямі замовлення від клієнтів Компанії, представлених через Компанію, без письмового дозволу.

22.2 Протягом шести місяців після завершення роботи прибиральник погоджується не залучати та не свідомо не приймати конкуренційні замовлення на прибирання житлових приміщень безпосередньо від будь-якого клієнта Компанії, для якого прибиральник особисто виконував роботу, або з ким прибиральник мав суттєвий контакт протягом останніх шести місяців роботи, якщо Компанія не дасть письмового дозволу.

22.3 Це обмеження має на меті лише захист реальних відносин з клієнтами і буде застосовуватися не ширше, ніж дозволяє закон. Воно не забороняє прибиральнику працювати загалом у сфері прибирання або обслуговувати клієнтів, яких він отримав самостійно, без неправильного використання інформації Компанії.

22.4 Прибиральник не повинен заохочувати клієнта або іншого прибиральника відмінити, зменшувати або відводити бізнес від Компанії, а також обмінюватися особистими платіжними даними з цією метою. 22.5 Будь-який запит клієнта про роботу на приватній основі слід повідомляти Компанії. Прибиральник має відповісти: «Дякую, але всі замовлення та оплати повинні проходити через London Holistic Cleaning Services.»

## 23. Власність, записи та інформація компанії

Точні записи захищають всіх учасників. По можливості слід заповнювати контрольні списки, часи та нотатки про інциденти під час виконання завдання, використовуючи об'єктивну мову. Паролі та дані для доступу не можна передавати іншим, а документи не можна фотографувати або пересилати на особисті акаунти, якщо це явно не дозволено для законної робочої мети.

23.1 Обладнання компанії, ключі, форма, посвідчення, документи, посібники, додатки, списки клієнтів та дані для доступу повинні бути захищені та використовуватися лише для справ компанії.

23.2 Записи, контрольні списки, відмітки часу та звіти про інциденти повинні бути точними. Записи компанії не можна змінювати, знищувати або приховувати.

23.3 На вимогу або після завершення співпраці прибиральник повинен негайно повернути майно компанії та назавжди видалити інформацію компанії або клієнта, що зберігалася на особистих пристроях, з урахуванням будь-яких законних вимог щодо збереження записів.

## 24. Проблеми з продуктивністю, розслідування та дисциплінарні заходи

Мета справедливого розслідування — зрозуміти факти, захистити клієнтів та допомогти прибиральнику відповідати необхідним стандартам. Від прибиральника очікують співпраці, чесного викладу подій та збереження відповідної інформації. Залежно від серйозності ситуації, компанія може вжити негайних захисних заходів, при цьому все ще даючи прибиральнику розумну можливість відповісти.

24.1 Незначні проблеми зазвичай вирішуються через роз'яснення, наставництво, перепідготовку або план поліпшення, якщо це доречно. Повторні або серйозні проблеми можуть вимагати формальних дій.

24.2 Якщо прибиральник є працівником, компанія зазвичай розслідує ситуацію, пояснює проблему, надає розумний час для відповіді, підтверджує результат і надає будь-яке право на оскарження відповідно до процедури компанії та Коду Acas.

24.3 Для працівників або підрядників компанія застосовує справедливий і пропорційний процес, відповідний окремій угоді та терміновості ризику. Компанія може тимчасово видалити прибиральника з об'єкта або призупинити доступ під час розслідування; це нейтральний захисний захід і не обов'язково означає вину.

24.4 Можливі результати включають відсутність дій, поради, перепідготовку, попередження, переведення, вилучення з об'єкта клієнта, призупинення доступу або звільнення відповідно до закону та окремої угоди.

## 25. Груба поведінка та серйозні порушення

Приклади в цьому розділі не є вичерпними. Поведінку можуть розглядати як серйозну, якщо вона руйнує довіру, створює значний ризик для безпеки, шкодить клієнту або піддає компанію юридичним чи репутаційним ризикам. Кожна справа розглядається виходячи з її обставин і відповідно до юридичного статусу прибиральника та окремих умов.

25.1 Наступне може вважатися грубим проступком або серйозним порушенням, залежно від обставин:

- крадіжка, шахрайство, спроба крадіжки або свідоме обманювання;
- насильство, погрози, серйозні переслідування, сексуальні домагання чи дискримінаційне зловживання;
- робота під сильним впливом алкоголю або наркотиків;
- умисне або необережне пошкодження;
- серйозне порушення конфіденційності, приватності, захисту даних або безпеки клієнтів;
- несанкціонована фотографія, зйомка або публікація онлайн з дому клієнта;
- приведення несанкціонованої особи на територію клієнта;
- підробка часу, особистих даних, кваліфікацій, рекомендацій або записів про інциденти;
- свідомий обхід компанії для роботи з клієнтом приватно;
- серйозні або повторювані порушення правил охорони праці та техніки безпеки, включаючи змішування хімікатів;
- залишення об'єкта без нагляду або передача ключів/кодів доступу;
- помста, залякування або перешкоджання розслідуванню;
- поведінка, яка серйозно підриває довіру або репутацію компанії.

25.2 Серйозні випадки можуть призвести до негайного усунення від завдань та звільнення без попередження, якщо це допускається законом та окремою угодою. Компанія також може повідомляти про такі випадки страховиків, регуляторів або поліцію, якщо це доречно.

## 26. Припинення заручин і повернення майна

На фінальному завданні або за запитом прибиральник повинен негайно повернути ключі, форму, обладнання, документи та облікові дані для доступу. Контактні дані клієнта та інформація про майно не повинні використовуватися після завершення роботи. Будь-які невирішені випадки, витрати або майно, що знаходиться у прибиральника, слід повідомити, щоб правильно завершити відносини.

26.1 Права на повідомлення та припинення визначені в окремій угоді прибиральника та відповідно до чинного законодавства.

26.2 Під час останнього завдання або за попереднім запитом прибиральник має повернути всі ключі, бейджі, посвідчення, форму, товари, обладнання та документи, а також допомогти з їх безпечною передачею.

26.3 Конфіденційність, захист даних, повернення майна та дійсні обмеження після закінчення роботи зберігаються й після завершення співпраці.

## 27. Зміни, роздільність та застосовне право

Політики можуть потребувати змін через законодавство, вимоги страхування, нові послуги або уроки, винесені з інцидентів. Значні зміни будуть повідомлені належним чином. Якщо якась положення виявиться

нездійсненою, решта стандартів буде залишатися в силі настільки, наскільки це законно, а сторони мають тлумачити документ практичним способом, що відповідає його захисній меті.

27.1 Компанія може оновлювати операційні політики, щоб відображати юридичні, безпекові, клієнтські чи бізнесові потреби. Важливі зміни будуть повідомлені. Жодна зміна не позбавить законних прав.

27.2 Якщо будь-яке положення визнається недійсним або незастосовним, воно буде скориговане або видалене лише в мінімально необхідному обсязі, а решта положень продовжуватиме діяти.

27.3 Ця угода регулюється законами Англії та Уельсу, і суди та трибунали Англії та Уельсу матимуть юрисдикцію, за умови дотримання будь-яких обов'язкових прав, що застосовуються в інших країнах.

## 28. Чіткіша декларація та підписи

Підпис підтверджує, що прибиральник отримав посібник, мав можливість ставити запитання та розуміє, що ці стандарти застосовуються до завдань, виконуваних для Компанії. Прибиральник не повинен підписуватися з порожніми особистими даними або там, де він не розуміє вимогу; запитання слід ставити до початку роботи.

Підписуючи цей документ, прибиральник підтверджує, що він отримав, прочитав і зрозумів цю Угоду для прибиральників, Кодекс поведінки та Посібник зі стандартів; мав можливість ставити запитання; погоджується дотримуватися цього; та розуміє, що порушення можуть призвести до дій відповідно до їх окремої угоди про співпрацю та чинного законодавства.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Повне ім'я прибиральника |  |
| Чистіша адреса           |  |
| Чистіший підпис          |  |
| Дата                     |  |
| Представник компанії     |  |
| Позиція                  |  |
| Підпис компанії          |  |
| Дата                     |  |

## Додаток А. Контрольний список прибуття та відправлення за призначенням

Цей контрольний список призначений для підтримки послідовних звичок. Інструкції, специфічні для конкретної власності, завжди мають пріоритет там, де це законно та безпечно. Прибиральник повинен використовувати цей список як останній нагадувач, а не припускати, що знайомство зі звичайним клієнтом робить перевірки безпеки чи якості непотрібними.

### Прибуття

- Перевірте адресу та нотатки до завдання перед підходом.
- Приходьте охайно та в обумовлений час.
- Використовуйте затверджений спосіб доступу; не озвучуйте коди вголос.
- Привітайте клієнта професійно та підтвердіть будь-які зміни пріоритетів.
- Помийте або продезінфікуйте руки та підготуйте чисте обладнання.
- Визначте миттєві небезпеки, домашніх тварин, делікатні предмети та обмежені зони.
- Почніть точний облік робочого часу компанії.

## Before departure

- Complete a final room-by-room check against the booked scope.
- Return moved items safely and neatly.
- Remove equipment, cloths and authorised waste.
- Check taps, appliances used, lights and windows as instructed.
- Check doors are locked and alarms set correctly.
- Return keys by the approved method.
- Record departure time accurately.
- Report incomplete tasks, damage, hazards, access issues or client concerns before leaving where practicable.

## Додаток В. Мінімальні стандарти для кожної кімнати

Це лише базові стандарти. Підтверджене бронювання, доступний час, стан об'єкта та пріоритети клієнта визначають, що реально можна виконати. Якщо часу недостатньо, прибиральник має зосередитися на погоджених пріоритетах і повідомити, що залишилось, замість того щоб поспішати, приховувати пропущене або продовжувати бронювання без дозволу.

Це лише базові стандарти презентації. Підтверджене бронювання, доступний час, інструкції щодо об'єкта та спеціальні виключення завжди діють.

### Кухня

- Робочі поверхні витерті та звільнені від залишків засобів для прибирання.
- Мийка та крани вимиті та відполіровані, якщо це дозволяє покриття.
- Поверхні варильної панелі та зовнішніх приладів очищені у межах завдання.
- Фасади шаф і ручки видалені плями або повністю вимиті, як домовлено.
- Залишки їжі прибрані без забруднення тканин чи інструментів.
- Смітник спорожнений/перевстановлений за вказівкою.
- Підлога пропилососена/подмітена та вимита відповідним засобом.

### Ванні кімнати та туалети

- Туалет очищено спеціальними інструментами/ганчірками, включно з сидінням, обідком і зовнішньою частиною.
- Ванна, душ, умивальник і крани очищені та прополосковані.
- Дзеркала відполіровані без сильних розводів.
- Волосся та видимі залишки видалені з доступних поверхонь.
- Прилади витерті насухо там, де потрібно, щоб зменшити сліди.
- Підлога пропилососена/заметена та помита; ризик слизької підлоги контролюється.

### Спальні

- Доступні поверхні витерті від пилу без відкриття приватного сховища.
- Ліжко прибрано або постільна білизна змінена тільки там, де заброньовано/попросили.
- Підлоги пропилососені, включно з доступними краями.
- Особисті речі обробляються мінімально та з повагою.
- Нічого не класти на подушки чи чисту постіль.

### Житлові приміщення та коридори

- Доступні поверхні протерті від пилу; прикраси обережно пересунуті та повернені на місце.
- Оббивка та підлоги пропилососені відповідно до замовлення.
- Скло та дзеркала очищені відповідними засобами.
- Кабелі та меблі залишені в безпечному положенні.
- Вхідна зона залишена охайною та безпечною.

## Загальна обробка

- Жодного одягу, сміття, пляшок або обладнання, що залишилося позаду.
- Жодних явних залишків, калюж або сильного унікального хімічного запаху.
- Майно залишене закритим і під сигналізацією, як було вказано.
- Будь-які обмеження або пропущені завдання повідомлені чесно.

### Додаток С. Звіт про інциденти та поломки

Заповніть цю форму якомога швидше, поки деталі ще свіжі. Використовуйте фактичну мову, зазначайте свідків та записуйте негайні дії, які були вжиті. Не робіть припущень щодо вини, вартості або відповідальності. Підтримуючі фотографії слід робити лише за дозволом і уникати зайвої особистої інформації.

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| Назва очисника                  |          |
| Клієнт / посилання на власність |          |
| Дата та час                     |          |
| Тип інциденту                   |          |
| Точне місце                     |          |
| Присутні люди                   |          |
| Фактичний опис                  |          |
| Негайно вжито заходів           |          |
| Деталі травми або впливу        |          |
| Майно / предмет, що постраждав  |          |
| Деталі свідка                   |          |
| Фотографувати можна?            | Так / Ні |

Компанія повідомила о

Потрібні подальші дії

Чистіший підпис: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Огляд менеджера: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

## Додаток D. Підтвердження реєстру ключів та кодів доступу

Реєстр створює чіткий ланцюжок відповідальності за предмети з особливим доступом. Кожну проблему, передачу та повернення слід фіксувати точно. Втрату ключів, пошкоджені брелоки, розкриті коди або підозру на несанкціонований доступ потрібно негайно повідомляти, а не чекати наступного запланованого візиту.

Використовуй один рядок на кожен виданий доступ. Не пиши повні коди сигналізації у цей документ.

| Посилання на власність | Тип предмета | Дата видачі | Дата повернення | Початкові літери прибиральника | Ініціали менеджера |
|------------------------|--------------|-------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|
|                        |              |             |                 |                                |                    |
|                        |              |             |                 |                                |                    |
|                        |              |             |                 |                                |                    |
|                        |              |             |                 |                                |                    |
|                        |              |             |                 |                                |                    |
|                        |              |             |                 |                                |                    |

## Референсна рамка

Цей документ було складено з урахуванням чинних рекомендацій Великобританії станом на липень 2026 року, включаючи:

- рекомендації GOV.UK щодо статусу працівника та трудових прав;
- Кодекс практики та рекомендації Acas щодо дисциплінарних та скаргових процедур;
- керівництво Health and Safety Executive для клінінгової індустрії та COSHH;
- рекомендації Офісу Комісара з інформації щодо трудових практик та інформації про працівників;
- застосовні принципи рівності, захисту даних, охорони праці та утримання з заробітної плати.

Компанія повинна переглядати цей посібник принаймні раз на рік та щоразу, коли змінюється модель робочої сили, страхування, послуги або юридичні зобов'язання.