

**Firma sprzątająca CleanWhale.pl**



## **Zasady sprzątania mieszkań, biur, sprzątania po budowie i prania chemicznego**

*Koniecznie zapoznaj się z naszymi cenami i zasadami na stronie internetowej [cleanwhale.pl](https://www.cleanwhale.pl)  
Znajdź nas w mediach społecznościowych i bądź na bieżąco*

<https://www.facebook.com/cleanwhale>

<https://www.instagram.com/cleanwhale.pl/>



### **Ostrzeżenie:**

Jeśli nie zwrócisz rzeczy do biura **w ciągu 2-óch dni** po zwolnieniu, zacznie naliczać się kara. Tydzień później złożymy zawiadomienie na policji. Rzeczy mają być oddane osobiście w biurze. Pieniądze (po rozliczeniu na koncie osobistym) mają zostać przebrane na nasze konto. Lub to wy dostaniecie przelew od nas w ciągu dwóch dni od zwolnienia.

Nie płacimy za Ciebie podatków – przeczytaj ostatnią część instrukcji. Masz działalność gospodarczą lub działalność nierejestrowaną i sam płacisz swoje podatki. My nie wystawiamy klientom rachunków, na tym bazują nasze relacje – jesteś klientem platformy, a my załatwiamy Ci zlecenia. Dostajesz przelew na kartę raz w tygodniu.



CleanWhale to firma sprzątająca, która działa od 2016 roku. Mamy biura w Warszawie, Krakowie, Białymstoku. Również w Mińsku, Grodnie, Soligorsku (Białoruś), Rydze, Jurmali (Łotwa), Kijowie (Ukraina).

Naszym zadaniem jest zapewnienie klientowi w przystępny sposób usług sprzątania mieszkań i biur oraz prania chemicznego mebli. Jesteś twarzą firmy. Bądź uprzejmy i schludny, nie spóźniaj się i nigdy nie kłóć z klientem. Twoja praca to nasza reputacja.

Ten tekst jest długi, ale od tego, na ile uważnie go przeczytasz, zależy Twoja przyszła pensja. Naprawdę, spędź jeden wieczór i naucz się wszystkich punktów.

**System:**

[Osobiste konto i uzyskiwanie zamówień 🇺🇦](#)

[Wolne, urlopy, chorobowe 😞](#)

## Zasady:

[Kontakt z klientem](#) 🧑🧑🧑

[Czas wykonywania zlecenia](#) ⌘

[Wygląd cleanera](#) 🧑🧑

[Standard jakości](#)

[Delikatne powierzchnie](#) 🧑

[Czy można odrzucić zamówienie?](#) ⌚

[Podstawy cleaningu](#) 🧹

[Sprzątanie przedpokoju](#)

[Sprzątanie w toalecie](#) 🚽

[Łazienka](#) 🚿

[Sprzątanie kuchni](#)

[Opis usług dodatkowych](#)

[Sprzątanie całej kuchni](#)

[Sprzątanie biur](#)

[Daty i cyfry, które trzeba zapamiętać](#)

[Częste pytania klientów](#)

## Status prawny i wypłaty

[Status prawny i rodzaj umowy](#)

[Zawarcie umowy](#) 🤝

[Wypłaty](#) 💰

[Konsekwencje prawne i uczciwa konkurencja](#) 🚗

[Zasady bezpieczeństwa](#) 🚫

## Osobiste konto i uzyskiwanie zamówień 🧑👉

Po rejestracji na naszej platformie, dostaniesz dostęp do osobistego konta. Menedżerowie prześlą Ci login i hasło. Od tego momentu możesz wybierać dostępne zamówienia i otrzymywać za nie pełną pensję. U nas nie ma okresu próbnego, od pierwszego dnia dostajesz pełną stawkę, a my gwarantujemy, że będziesz miał pracę.

W osobistym koncie widzisz wszystkie dostępne zamówienia (dostępne zamówienia), a także swoje zamówienia (moje zamówienia). Twoje zamówienia to te zlecenia, na których czekają na Ciebie klienci. Jeśli widzisz jakieś zlecenie w swoich zamówieniach, to oznacza, że nie widzą go inni pracownicy i oczekujemy, że pojedziesz pod ten adres i będziesz tam na czas, zabierz ze sobą wszystkie niezbędne narzędzia.

W zakładce „dni wolne”, wybierasz dni, w które nie możesz pracować. Prosimy, żebyś potraktował szczególnie uważnie tworzenie swojego grafiku. Masz także dostęp do ocen każdego swojego zamówienia, swoich umów, informacji osobistych, przeszłych i przyszłych zamówień.

Do korespondencji służbowej używamy czatów w komunikatorze Telegram. Zainstaluj go na swoim telefonie. Do pracy w naszej firmie niezbędny jest smartfon/tablet ze stałym dostępem do internetu.

Bardzo ważną kwestią jest metoda płatności. Możesz sam zmienić sposób, w jaki klient płaci: jeśli zmieni zdanie co do płatności gotówką, ustawiasz metodę płatności kartą i pokazujesz mu kod QR płatności. Jeśli klient nie może zapłacić przez kod, napisz do

menedżera. Jeśli klient chce zapłacić gotówką zamiast kartą, należy wskazać formę płatności „gotówka” zamiast „karta”. To bardzo ważne dla księgowości. Jeśli nie pokazałeś klientowi kodu, zapomniałeś czegoś zaznaczyć, możesz otrzymać mniej pieniędzy za to zamówienie.

## Wolne, urlopy, chorobowe 🤒

W swoim osobistym koncie możesz zaznaczyć dni, w które nie będziesz przyjmować zamówień. Dany grafik musisz potraktować bardzo uważnie: jeżeli nie poinformowałeś o dniu wolnym i wyznaczono Ci na ten dzień zlecenie, ciężko będzie go uniknąć. Planujemy grafik i ilość zamówień na każdy dzień w zależności od ilości pracowników. W układaniu grafiku nie ma nic trudnego – **możesz wziąć dzień wolny dwa dni wcześniej, czy nawet na kilka miesięcy do przodu.**

W swoim osobistym profilu możesz wybrać także większą ilość dni wolnych z rzędu. O urlopie należy poinformować menadżera 10 dni przed jego rozpoczęciem. Jeżeli jesteś w stanie pracować tylko rano lub tylko wieczorem, poinformuj o tym. To samo tyczy się pracy jedynie w określonych dzielnicach i innych technicznych ograniczeń, które mogą się pojawić. Informuj o wszystkim zawczasu menedżerów.

Twój dzień roboczy powinien wynosić 3-8 godzin roboczych, więc jeśli rano masz małe zamówienie, możesz również przyjmować zamówienia po południu. Czasami zlecenia zostaną Ci przydzielone. Dlatego też, jeśli jesteś zajęty przez pół dnia i nie możesz w żaden sposób przyjmować zamówień, na przykład po południu, koniecznie powiadom o tym menedżera.

Jeżeli jesteś na chorobowym, tak samo zaznacz te dni jako „dni wolne”.





## Ocena 100

W swoim osobistym profilu widzisz oceny za każde zamówienie. Jeżeli Twoja ocena za ostatnie 10 zamówień spadnie poniżej 4, możemy odłączyć Cię od platformy. Ale nie musisz się martwić – nasi klienci odpowiednio ocenią Twoją pracę. Dodatkowo każdą ocenę można zakwestionować – wysłuchamy i odniesiemy się do Twojego uzasadnienia.

Jeżeli widzisz ocenę „0”, nie martw się, to znaczy, że klient nie ocenił Twojego zlecenia. To nie wpływa na Twoją ocenę ogólną.

## Kontakt z klientem 🧑🏻 🤝 🧑🏻

Naszymi podstawowymi zasadami są uprzejmość i nie wchodzenie w konflikty. Bardzo prosimy również, aby nie narzucać klientowi rozmowy i **ograniczać wszelkie wymiany zdań do minimum**.

Może Ci się wydawać, że ktoś lubi Twoje towarzystwo lub Twoje żarty są śmieszne, ale tak nie jest. Lepiej nie ryzykować i nie sprawdzać swoich umiejętności społecznych: rozmawiaj z klientem tylko o zleceniu, zawsze na Pan/Pani i z szacunkiem. Pamiętaj, że Twoja komunikacja ze współpracownikami i innymi osobami nie powinna w żaden sposób wpływać na klientów: przy zamówieniach nie rozmawiaj przez telefon, ogranicz do minimum komunikację ze współpracownikami, którzy są z Tobą na tym samym zleceniu - nawet rozmowy służbowe nie powinny przeszkadzać klientom spędzać czasu w domu w spokojnej i cichej atmosferze.

### **Co jeszcze musisz zrobić:**

- Uśmiechnij się i przywitaj się.

- Przedstaw się i powiedz, że jesteś z firmy CleanWhale.
- Zwracaj się tylko na Pan/Pani, nawet jeżeli klienci są młodszy od Ciebie.
- Bądź uprzejmy i kulturalny.
- Jeżeli się spóźniłeś, przeproś. Bardzo cenimy, jeśli w takich sytuacjach to Ty **wykazujesz inicjatywę i zaoferujesz klientowi coś dodatkowo bezpłatnie**. Na przykład czyszczenie lodówki albo mikrofalówki. Możesz taktownie zaznaczyć to po zakończeniu sprzątnięcia – *„spóźniłam się 20 minut, jeszcze raz bardzo przepraszam. W ramach rekompensaty za wyrządzoną niedogodność, umyłam Pani/Panu bezpłatnie mikrofalówkę”*
- Dowiedz się, gdzie możesz się przebrać i zostawić rzeczy. **Klient nie powinien widzieć, jak się przebierasz.**
- Dowiedz się, czego klient sobie życzy i upewnij się, co wymaga szczególnej uwagi.
- Upewnij się, czy trzeba zmieniać pościel.
- Uważnie słuchaj klienta – to pomoże uniknąć nieporozumień.
- Traktuj rzeczy klienta delikatnie.
- Nie komentuj stanu mieszkania.
- Pamiętaj, że zwierzęta domowe to część rodziny klienta. A my lubimy zwierzęta.
- Przejdź się i obejrzyj mieszkanie, zrób zdjęcia zadrapaniom i złamaniom (obowiązkowo), oceń czas porządków. Jeżeli przekracza czas podany w osobistym profilu, napisz do menedżerów.
- Po sprzątnięciu poproś o sprawdzenie efektów pracy. Jeżeli klient jest niezadowolony, zareaguj odpowiednio na sytuację: popraw niedociągnięcia lub skontaktuj się z menedżerami.
- Unikaj wszelkich konfliktów i **nigdy nie kłóć się z klientem**.

Prosimy o ograniczenie rozmów z klientem po zakończeniu zlecenia. Klient może do Ciebie napisać - na przykład, że coś przełożyłeś, lub zapomniałeś zabrać ze sobą środek czystości. Znowu, nie przekraczaj osobistych granic i rozmawiaj tylko o sprawach związanych z pracą.

Pamiętaj, że połowa skarg na jakość usługi nie dotyczy samego sprzątnięcia - ludzie nie lubią, gdy ktoś się spóźnia, pali przed zleceniem, rozmawia przez telefon, dyskutuje na tematy osobiste.

## Czas wykonywania zlecenia ⌚

Długość sprzątnięcia zależy od ilości pokoi i łazienek w mieszkaniu oraz dodatkowych usług;

0 pokoi (kuchnia, łazienka, korytarz) – 2,5 godziny

1 pokój i 1 łazienka – 3 godziny

2 pokoje i 1 łazienka – 4 godziny

3 pokoje i 1 łazienka – 5 godzin

4 pokoje i 1 łazienka – 6 godzin

5 pokoi i 1 łazienka – 7 godzin

Dodatkowa łazienka + 1 godzina do zlecenia

Usługa dodatkowa + od 30 do 70 minut do zlecenia

Prasowanie – liczone na godziny

### Dlaczego należy pilnować czasu sprzątnięcia?

Być może sprzątniesz swoje mieszkanie szybciej lub wolniej niż wskazuje na to czas sprzątnięcia widoczny na Twoim osobistym koncie. Warto jednak pamiętać, że mamy zasady, w których dokładnie jest opisane, co i jak czyszcimy, w najdrobniejszych szczegółach.

Naszym zadaniem jest zapewnienie każdemu klientowi obsługi na jednakowym, wysokim poziomie. Średni czas sprzątnia to rzeczywista wartość oparta na dziesiątkach tysięcy wykonanych przez nas zleceń. Czas sprzątnia jest widoczny dla Ciebie i Twoich klientów na karcie zamówienia z uwzględnieniem wszystkich dodatkowych opcji, pokoi i łazienek.

#### *Czas zlecenia u stałych klientów*

Gdy będziesz już miał stałych klientów, u których regularnie sprzątasz, jest całkiem możliwe, że zlecenia będziesz wykonywać szybciej niż wynosi przeciętny czas wykonywania zlecenia - im więcej masz doświadczenia, tym mniej czasu poświęcasz na pewne rzeczy. Nie martw się tym. Najważniejsze w twojej pracy nie jest skończenie sprzątnia co do minuty, ale posprzątnie w taki sposób, aby klient był zadowolony z Twojej pracy.

#### *Klient prosi Cię, żebyś wyszedł wcześniej.*

Przed przystąpieniem do sprzątnia omów z klientem czas realizacji zamówienia. Powiedz coś w stylu: „Sprzątnie mieszkania zajmie około (liczba godzin podanych w aplikacji) godzin. Proszę powiedzieć, czy dysponuje Pan/Pani taką ilością czasu? Jeśli będę musiał poświęcić trochę więcej uwagi niektórym powierzchniom, czy mogę skończyć trochę później?”. Wtedy będziesz wiedział od razu, czy klient się spieszy i ile masz czasu na efektowne porządki.

#### *Jeśli sprzątnie się przeciąga*

**Twoim zadaniem jest zrozumienie jak najszybciej, czy uda Ci się posprzątać w czasie ukazanym w aplikacji.** Jeżeli sprzątnie zajmie Ci więcej czasu, musisz poinformować o tym menedżera i wyjaśnić, dlaczego tak się dzieje. Jeżeli masz możliwość zrobienia zdjęć, zrób je. Klientowi należy wyjaśnić na samym początku, że jeśli sprzątnie zajmie więcej czasu, **to wtedy trzeba będzie je dodatkowo opłacić – zgodnie z godzinowym cennikiem.** To jest też dodatkowy zarobek dla Ciebie. Jeżeli wyniknie nieporozumienie związane z ceną, skontaktujemy się z klientem i zwiększymy cenę sprzątnia, a także Twoją pensję za to zamówienie.

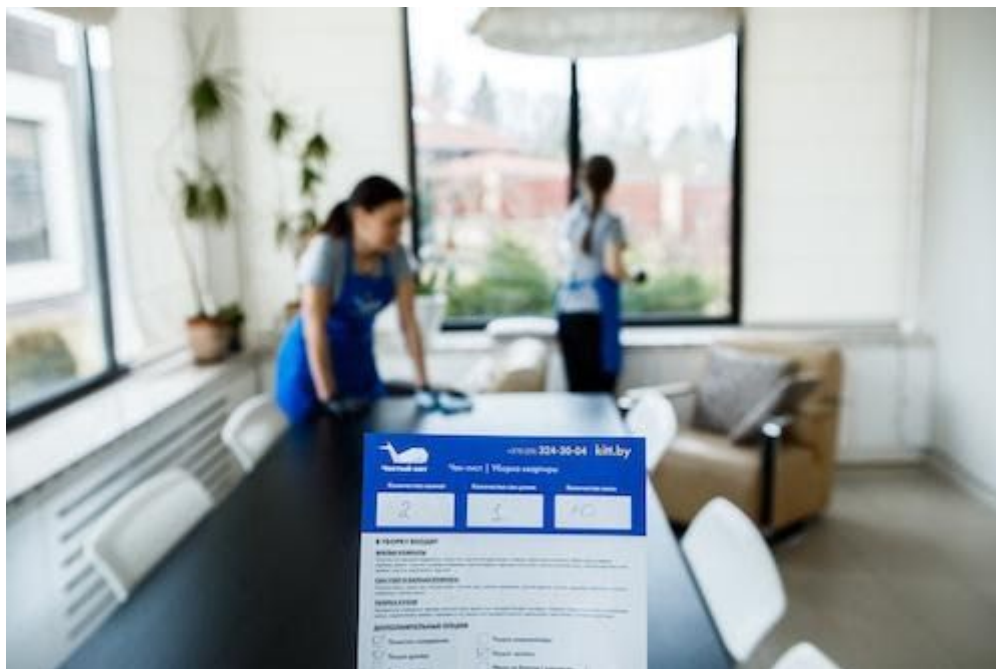
**Twoim zadaniem jest natychmiastowa ocena, czy poradzisz sobie ze sprzątniem na czas. Jeśli nie, musisz zwiększyć liczbę godzin i koszt sprzątnia, swoje wynagrodzenie. Natychmiast skontaktuj się z menedżerami na czacie. Kosztów nie można zwiększyć pod koniec lub w trakcie sprzątnia.**

#### *Skończyłeś sprzątać wcześniej.*

Jeśli skończyłeś sprzątnie 15-20 minut wcześniej, to jest to akceptowalne. Jeśli posprzątałeś jeszcze szybciej, istnieje duża szansa, że coś przeoczyłeś. I klient to zauważy - jeśli czas sprzątnia miał wynieść 6 godzin, a Ty spędziłeś nad nim 3 godziny, może się wydawać, że pracowałeś powierzchownie. Sprawdź jakość swojej pracy, zanim poprosisz klienta o sprawdzenie. Masz check-listę, zawierającą główne punkty porządków. Sprawdź ją. Przyjrzyj się dokładnie mieszkaniu: czy wszystko jest czyste, czy na podłodze lub meblach



nie ma plam, czy wytarłeś kurz ze wszystkich dostępnych powierzchni pionowych i poziomych, czy wszystkie przedmioty są na swoich miejscach, czy nie zapomniałeś o dodatkowych opcjach? Sprawdź drzwi, wierzchy drzwi, klamki, listwy przypodłogowe, gniazdka, słuchawkę domofonu. Przejdź się po mieszkaniu, spędź dodatkowe pięć minut na rozglądaniu się. Dopiero wtedy możesz skończyć realizację zamówienia.



Taką check-listę musisz **KONIECZNIE** zostawić klientowi.

### *Praca na godziny*

Robisz to, o co poprosi Cię klient, a na koniec podajesz menedżerowi całkowitą liczbę godzin. Pracujesz w zwyczajnym rytmie. Takie zamówienia są niestandardowe. Na przykład tylko mycie podłogi w mieszkaniu lub tylko łazienki. Dlatego klient płaci od godziny. Minimalne zamówienie można złożyć na trzy godziny. Z reguły opłata za godzinę dla klienta to 45-50 zł.

## Czego nie wolno robić na zamówieniu

- Stawać na meble.
- Używać rzeczy osobistych klienta.
- Leżeć/odpoczywać na kanapie/łóżku. Włączać i oglądać telewizji.
- Robić zdjęć osobistych rzeczy klienta.
- Robić zdjęć ogólnych mieszkania (możesz sfotografować złamania, zadrapania)
- Przeszkadzać klientowi i kłócić się z nim.
- Rozmawiać o swojej pracy w firmie CleanWhale.
- Wciągać klienta w rozmowy podczas sprzątania.
- Wychodzić na chwilę z zamówienia.
- Zamawiać jedzenia na adres klienta, załatwiać swoich spraw - na przykład zapraszać swoich znajomych, żeby Ci coś przekazali w mieszkaniu klienta. To jest surowo zabronione.

- Zajmować się swoimi sprawami: jeść, rozmawiać przez telefon, rozmawiać ze współwykonawcami.
- Robić długich przerw.
- Palić przed samym zamówieniem i podczas sprzątania.
- Jeżeli jest to jedno z Twoich pierwszych zamówień, lepiej o tym nie mówić.

## Wygląd cleanera 🦸♀️

Klienci zapamiętują, jak wyglądają pracownicy CleanWhale. Jesteś twarzą firmy. Dlatego powinieneś wyglądać świeżo i schludnie. Masz strój - koszulkę i fartuch. Wykorzystujesz firmową torbę, narzędzia, środki czystości i sprzęt dostarczony przez firmę.

Strój musi być czysty i wyprasowany. Na zamówienie należy wziąć ze sobą zapasowe zakryte buty. Wybieraj ciemną i wygodną odzież.

Twój dresscode podczas każdego sprzątania:

- Wyprasowana koszulka z logo firmy i ciemne spodnie.
- Czysty fartuch.
- Obuwie na zmianę. Wygodne i zakryte.
- Uczesane i związane włosy.
- Ubrania bez dodatkowych zapachów, dusznych perfum (najlepiej bez nich).

Pamiętaj, aby pracować w stroju. Jeśli raz zapomnisz go założyć, wybaczymy, za drugim i kolejnym razem - dostaniesz karę. O nowy t-shirt/fartuch możesz poprosić w biurze, bez problemu je zapewnimy.

**PRZED KAŻDYM ZAMÓWIENIEM WYSYŁASZ SELFIE w swoim pracowniczym czacie — dzięki temu menedżer wie, że jesteś na miejscu i jak wyglądasz**



Standard jakości w CleanWhale☆☆☆☆☆

*Sprzątanie na sucho:*

Po czyszczeniu na sucho podłogi i pokryć tekstylnych (dywanów, mebli tapicerowanych) w dostępnej strefie i pod małymi przedmiotami, w rogach pomieszczeń i na listwach przypodłogowych nie powinno być okruszków, piasku, kurzu, kłaczek, włosów, sierści zwierząt, a także włókien z serwetek.

#### *Sprzątanie na mokro:*

Po czyszczeniu na mokro twardej powierzchni, zarówno na otwartych przestrzeniach, jak i pod meblami, w rogach, na listwach przypodłogowych i w innych dostępnych miejscach, powinny być one wolne od: okruszków, piasku, kurzu, kłaczek, włosów, sierści zwierzęcej i włókien z serwetek. Powierzchnie powinny być wolne od plam, w tym zaschniętych kropli i odprysków, zacieków, lepkich lub tłustych osadów, zmętniałych nalotów, utraty połysku i śliskości po wyschnięciu. Powierzchnie należy wytrzeć do sucha.

#### *Sprzątanie armatury:*

Po wyczyszczeniu armatura powinna być pozbawiona wszelkich widocznych zabrudzeń, wody i kamienia moczowego, plam mydlanych, tłustej powłoki, rdzy.

#### *Mycie powierzchni szklanych i luster:*

Powierzchnie szklane po oczyszczeniu powinny być wolne od smug, zacieków i plam z brudu i detergentów, nagromadzonego kurzu i kłaczek z serwetek.

#### *Odzież i obuwie:*

Cała odzież powinna być starannie złożona lub zawieszona na oparciu krzesła lub fotela. Odzież wierzchnia powinna być starannie zawieszona na wieszaku w przedpokoju. Buty na korytarzu powinny być starannie ułożone parami.

#### *Przedmioty:*

Po sprzątnięciu wszystkie przedmioty, rzeczy i zabawki dziecięce powinny zostać odłożone na swoje miejsca, starannie złożone lub rozłożone. Pamiętaj, aby wytrzeć kurz pod przedmiotami i same przedmioty. Jeśli zasłony zostały zwinięte w celu ułatwienia sprzątnięcia, nie zapomnij ich rozwinąć na końcu.

#### *Pościel:*

Przed sprzątnięciem zapytaj klienta, czy konieczna jest zmiana pościeli i jeśli to konieczne, poproś go o komplet czystej pościeli. Pamiętaj, aby zdjąć brudną pościel, zanim założysz nową. Jeśli klient nie chce zmieniać pościeli, upewnij się, że łóżko zostało pościelone starannie.

#### *Mycie naczyń:*

Wszystkie brudne naczynia pozostawione przez klienta należy umyć. Umyte naczynia muszą być wolne od resztek jedzenia, tłustych śladów i detergentu. Suche naczynia należy umieścić na suszarce lub w miejscu wskazanym przez klienta. Jeżeli masz dodatkową opcję mycia piekarnika w środku, powinieneś umyć patelnię i pozostałe naczynia, znajdujące się w piekarniku, jeśli są zabrudzone.

**Wyjaśnienie: jeśli nie masz w zamówieniu opcji „zmywanie naczyń”, myjesz naczynia pozostawione w zlewie. Jeśli wskazano „mycie naczyń”, powinno ono zająć 40 minut. Jeśli trwa dłużej, poinformuj o tym menadżera. To samo dotyczy się piekarnika. Jeśli jest w nim 1 patelnia, myjesz ją. Jeżeli jest w nim góra naczyń, napisz do nas.**

#### *Śmieci:*

W całym mieszkaniu, we wszystkich pomieszczeniach, w których znajdują się kosze, należy wymienić worki na śmieci na nowe. Pod koniec sprzątnięcia musisz je wynieść i wyrzucić do pojemników na ulicy. Po sprzątnięciu należy również wyczyścić odkurzacz klienta (wymienić worek w odkurzaczu klienta).

**Wyjaśnienie: jeśli klient sortuje śmieci, należy je wyrzucać ściśle według zasad sortowania do odpowiednich pojemników. To samo dotyczy się worków na śmieci - do worków z plastikiem wkładamy folię, papier do worków z papierem itp.**

#### *Środki czyszczące:*

Powinieneś używać tylko tych detergentów, które dostałeś od firmy. Nie wolno przelewać środków do innych pojemników, a także przynosić własnych detergentów. Nie pytaj klienta o

środki czystości - to przejaw nieprofesjonalizmu, Twoje zostały do tego specjalnie skomponowane i przetestowane. Możesz jednak poprosić klienta o specjalne środki do pokryć marmurowych w łazience lub w kuchni, jeśli je ma, lub środki do polerowania mebli.

Po umyciu różnych twardych powierzchni mogą pozostać:

- Nieodwracalne zniszczenia, które odkryłeś przed rozpoczęciem pracy. Na przykład oparzenia chemiczne. Koniecznie poinformuj klienta i firmę o wykrytych wadach, zrób zdjęcie przed rozpoczęciem sprzątanania.
- Stare plamy, których nie można usunąć. Po oczyszczeniu koniecznie poinformuj klienta i firmę, których plam nie udało się usunąć i dlaczego, zrób im zdjęcia.
- Plamy i zabrudzenia, których usunięcie doprowadzi do zniszczenia i korozji materiału, utraty właściwości estetycznych.

## Delikatne powierzchnie 🤖

Sprzątanie powinno być nie tylko wydajne, ale także bezpieczne dla czyszczonych powierzchni. Najczęstsze uszkodzenia są związane z niewłaściwym użyciem środków chemicznych lub narzędzi do delikatnych powierzchni. Pod uwagę brane są następujące powierzchnie: marmur, aluminium, stal nierdzewna, chrom (baterie) i drewno.

- Marmur to naturalny kamień, który niszczy się pod wpływem agresywnych detergentów (zasady i kwasy). Marmurową podłogę można czyścić wyłącznie uniwersalnym środkiem czyszczącym. Jeśli w swoim zamówieniu masz marmurowy blat w kuchni lub marmurowy zlew w łazience, nie możesz myć ich zasadowym lub kwasowym detergentem. Wyjaśnij klientowi, że taka powierzchnia wymaga szczególnej pielęgnacji i zapytaj, czy posiada specjalny środek do czyszczenia marmuru.
- Aluminium to metal, który psuje się pod wpływem zasadowych detergentów. Najczęściej aluminium występuje tam, gdzie jego stosowanie jest po prostu niezbędne - w kuchni. Na przykład w lodówce, okapie, sprzęcie AGD, aluminiowych wstawkach w meblach, listwach przyblatowych. Produkty aluminiowe są zwykle srebrne lub szare. Jeśli środek uniwersalny nie może czegoś doczyścić, możesz użyć płynu do mycia naczyń klienta - delikatnie i bezpiecznie usunie on tłuszcz z aluminium. Nie używaj ścierecznej strony gąbki do czyszczenia powierzchni aluminiowych (również do drewna i plastiku).
- Stal nierdzewna jest powszechnie stosowana przy zlewozmywakach. Osobliwością czyszczenia zlewu kuchennego jest to, że trzeba z niego usunąć zarówno tłuszcz, jak i kamień. Ze względu na to, że produkty ze stali nierdzewnej są wrażliwe na kwasy, należy je spłukać 2-3 minuty po nałożeniu środka, zawsze zimną wodą.
- Baterie chromowane mogą zostać uszkodzone przez kwaśne detergenty, a także zarysowane szorstką stroną gąbki. Aby zapewnić bezpieczne czyszczenie, nałóż uniwersalny środek czyszczący na baterie na maksymalnie 2-3 minuty, spłucz go zimną wodą i nie używaj do ich czyszczenia ścierecznej strony gąbki.
- Powierzchnie drewniane silnie pochłaniają wilgoć, dlatego bardzo dobrze wymagają ściereczki i gąbki, którymi czyścisz drewniane powierzchnie. Najczęściej w zamówieniu z powierzchni drewnianych pojawiają się podłogi - parkiet lub laminat. Unikaj stawiania wiadra na drewnianej podłodze lub podłoż niebieski ręcznik pod spód. Spośród środków czyszczących do drewna możesz użyć wyłącznie neutralnych lub uniwersalnych.
- Nie używaj ścierecznej strony gąbki do drewna, bo pojawią się zadrapania.
- Kuchenka mikrofalowa. Ważna zasada dotycząca bezpiecznego wykonywania dodatkowej opcji "Mycie mikrofalówki wewnątrz" - podejź ostrożnie do małej



stalowej płyty, która zwykle znajduje się na jednej ze ścian kuchenki. Nie pocieraj tej płytki ścierną częścią gąbki i nie zalej jej wodą, bo od tego urządzenie może się zepsuć. Uważaj, aby podczas czyszczenia urządzenia wilgoć nie dostała się do jego elektronicznych części - przełączników i włączników. Jeśli to możliwe, odłącz urządzenie od zasilania.

- Szklano-ceramiczną płytę należy myć tylko wtedy, gdy jest całkowicie zimna, miękką stroną gąbki. Spośród detergentów możesz użyć płynu uniwersalnego lub do mycia naczyń. Użyj plastikowej skrobaczki do usunięcia uporczywego brudu.
- Zawsze pamiętaj, że silne środki mogą zniszczyć meble i mienie klienta. **Nigdy nie wykorzystuj detergentu do mycia piekarnika do czegokolwiek innego niż wnętrze piekarnika.**
- **WSZYSTKIE ŚRODKI CZYSTOŚCI NALEŻY DOKŁADNIE ZMYĆ.**



## Ubezpieczenie i zdjęcia 📷

Za każdym razem przekazujesz 1 procent swojej pensji na fundusz ubezpieczeniowy firmy. Jeśli nieświadomie zniszczysz mienie klienta, koszty odszkodowania zostaną pokryte z funduszu.

Jeśli nie zgłosisz uszkodzenia mienia klienta, zastrzegamy sobie prawo do nie udzielenia Ci pomocy finansowej. Ważne jest, żebyś natychmiast powiadomił menedżera o każdym incydencie.

Jesteś zobowiązany do zrobienia zdjęć zniszczeń, które zauważysz przed sprzątnięciem i przesłania ich menadżerowi. To twoja bezpośrednia odpowiedzialność i szansa na uniknięcie sporów.

## Wyjazd na zamówienie

- Zaplanuj z wyprzedzeniem trasę i czas, który spędzisz w drodze. Spóźnienie się na zamówienie może skończyć się tym, że klient po prostu wyjdzie z domu. Tego dnia stracisz zamówienie, my stracimy klienta i zrujnujemy naszą reputację. Ludzie prawie nigdy nie spóźniają się na pociągi i samoloty, ponieważ wszystko planują z wyprzedzeniem. Tak samo musimy zachować się my przy każdym sprzątaniu. Będziesz mieć 1-2 zamówienia dziennie i powinieneś bez problemu móc na nie dotrzeć.
- Jeśli przyjechałeś na zamówienie i nie możesz znaleźć dokładnego adresu, zadzwoń do klienta. Bądź uprzejmy i czujny. Telefony mogą irytować ludzi, a znalezienie/dotarcie na zamówienie jest częścią naszego profesjonalnego podejścia do pracy. **Dlatego zadzwonić możesz jedynie w ostateczności** (prace remontowe, szlaban, podwórko o nietypowym układzie, osiedle strzeżone).
- Jeśli się spóźnisz, pamiętaj, aby ostrzec klienta i menedżerów (gdy tylko zorientujesz się, że nie zdążysz na czas). Spóźnienie to wyjątkowa sytuacja, nie powinieneś tego praktykować. **Pamiętaj, że jeśli spóźnisz się 30 minut, musisz szczerze powiedzieć, że spóźniłeś się 30 minut, a nie na przykład 15. Jeśli się spóźnisz - przeproś klienta. Jesteśmy wdzięczni, jeśli przejmiesz inicjatywę i dodatkowo posprzątasz coś za darmo w ramach przeprosin.**
- Jeśli przybyłeś wcześniej niż 15 minut przed zamówieniem, nie przeszkadzaj klientowi, poczekaj w pobliżu domu lub przy wejściu.
- Jeśli przy drzwiach jest domofon, wybierz numer mieszkania i naciśnij przycisk dzwonienia (czasem - sam numer). Na przykład: 269B.
- Jeśli domofon nie działa lub nikt nie podnosi słuchawki, zadzwoń do klienta.

Numer klienta jest dostępny w opisie zamówienia tylko w dniu samego zamówienia.

W przypadku wszelkich kwestii związanych ze spóźnieniem należy skontaktować się z menedżerem w Telegramie.

## Czy można odrzucić zamówienie?

Można, ale zrób to z wyprzedzeniem. Jeżeli nie zdążono znaleźć zastępstwa, będziemy musieli zwrócić klientowi koszty sprzątania, w związku z tym, sam też możesz dostać karę (o wysokości kosztów sprzątania).

Prosimy o zaznaczanie dni wolnych co najmniej dwa dni wcześniej, a także informowanie o tym, że nie możesz przyjąć zamówienia do 24 godzin przed jego rozpoczęciem.

## Podstawy cleaningu

W cleaningu istnieją 4 najważniejsze czynniki, składające się na efektywne sprzątanie:

1. Środek czyszczący
2. Działanie mechaniczne
3. Czas działania
4. Temperatura

W porównaniu do innych środków czyszczących, profesjonalna chemia działa efektywniej, a przede wszystkim bez szkody dla powierzchni. W każdym wypadku należy znać zasady



pracy z nimi, żeby sprzątanie było na najwyższym poziomie i obyło się bez szkody dla ludzi i powierzchni. Na profesjonalnych środkach myjących zawsze podany jest poziom pH – wskazuje na to, czy w jego składzie są kwasy, czy zasady, czy jego skład jest neutralny.

Rodzaje środków myjących dla czyszczenia konserwującego:

- Agresywne – kwasowe i zasadowe
- Środki powierzchniowo czynne (surfaktanty) – środki uniwersalne, neutralne

Metoda wyboru chemii:

- Kwasowe środki czystości – poziom pH od 0 do 6. Czyszczą nalot wapienny i mydlany, kamień w muszli klozetowej, rdzę. Ważna zasada przy pracy z kwasowymi środkami czystości – powierzchnia musi być zmoczona do momentu naniesienia na nią środka, a następnie zmyta jedynie zimną wodą. Gorąca woda wraz z kwasem odbarwi powierzchnię, a także rozpocznie proces utleniający, co jest bardzo szkodliwe dla systemu oddechowego. Wolno trzymać na powierzchni do 10 minut.
- Neutralne środki czystości – poziom pH od 6,5 do 8. Usuwa kurz, brud, odciski palców oraz w bezpieczny sposób czyści naturalny kamień i powierzchnie drewniane. Jeżeli środek został wymieszany z wodą, nie trzeba go zmywać, ale jeżeli został nałożony punktowo, to trzeba go zmyć.
- Zasadowe środki czystości – poziom pH od 8,5 do 14. Usuwa brud białkowy (zaschnięte jedzenie, smar, sadzę) i rozpuszcza tłuszcze. Można trzymać na powierzchni do 10 minut. Wśród naszych środków czystości jest to Heavy Duty.

Sposób nanoszenia środka na powierzchnię:

- Zmoczyć powierzchnię
- Nanieść środek czyszczący na ściereczkę, gąbkę itp.
- Równomiernie rozłożyć środek na przedmiocie do czyszczenia
- Równomiernie nałożyć go na powierzchnię

Odpowiednio dobrany środek czyszczący pozwala:

1. Usunąć brud
2. Nie uszkodzić czyszczonej powierzchni
3. Zmniejszyć czas potrzebny na sprzątanie i działanie mechaniczne do minimum

Działanie mechaniczne (szczotki, ścierna strona gąbki lub myjki, skrobaczki) są szkodliwe dla powierzchni: połyskliwych, lakierowanych, drewnianych i chromowanych (krany, baterie).

**Po wykonanych porządkach zawsze zostawiasz check listę. Musisz je brać z biura każdego tygodnia. Jeśli go nie zostawisz, możesz nie otrzymać opłaty za zamówienie.**

*Co należy sprawdzić po skończonym sprzątaniu*

- słuchawkę domofonu
- gniazdko i włączniki
- klamki
- górną część drzwi
- górną część lodówki
- smugi na lustrach
- krople wody na bateriach
- piasek w toalecie po spuszczeniu wody
- brud i włosy w łazience
- listwy
- pajęczyny w rogach
- czystość obrusa na stole
- czy są zebrane śmieci
- czy zostały wyniesione worki ze śmieciami
- czy podłoga została umyta

- czy rzeczy są porozstawiane/złożone
- czy zostawiłeś check listę

### *Co zawsze trzeba zrobić*

- Pytamy, na co trzeba zwrócić uwagę
- Upewniamy się, czy trzeba zmienić pościel
- Upewniamy się, czy brudne rzeczy trzeba wrzucić do pralki (nigdy nic nie pierzemy, nie wybieramy proszku, ani režimu prania)
- Powiadamy o orientacyjnym czasie sprzątania
- Używamy czystych ścierek
- Wykorzystujemy różne ścierki do łazienki/toalety/pozostałych pomieszczeń
- Zostawiamy nasze rzeczy starannie złożone w torbie
- Robimy zdjęcia zadrapań i złamań
- Zostawiamy check listę

### *Czego nie sprzątamy*

- Nie ruszamy mebli wielkogabarytowych (ale przesuwamy stoły, krzesła, dywaniki)
- Nie przesuwamy dywanów, ale sprzątamy pod ich krawędziami. Niewielkie dywaniki przesuwamy i myjemy pod nimi podłogę
- Nie czyścimy żaluzji i rolet (chyba, że było to uzgodnione)
- Nie myjemy żyrandoli (chyba, że było to uzgodnione)
- Nie myjemy klatki schodowej
- Nie myjemy sufitów
- Nie przeprowadzamy dezynfekcji pomieszczeń
- Nie sprzątamy wszystkich szaf od góry (w kuchni, łazience, pokojach)
- Nie sprzątamy wspólnego korytarza
- Nie myjemy drzwi wejściowych z zewnątrz
- Nie myjemy zasłony prysznicowej
- Nie myjemy tapet (nawet jeżeli są zmywalne – chyba, że było to uzgodnione wcześniej)
- Nie zdejmujemy listew – po prostu je przecieramy



## Sprzątanie pokoju dziennego

### *Kolejność porządków*

1. Pozbieranie i poukładanie rzeczy.
2. Pozbieranie naczyń, popielniczek, śmieci.
3. Zmiana pościeli.
4. Usunięcie kurzu z mebli tapicerowanych i łóżek.
5. Odkurzenie dywanu.
6. Przetarcie kurzu niebieską wilgotną ściereczką z powierzchni pionowych i poziomych oraz wyposażenia pomieszczenia.
7. Przetarcie lamp stołowych i stojących.
8. Wytarcie kurzu z RTV.
9. Przetarcie lustra, włączników i kontaktów.
10. Wymycie parapetu.
11. Przetarcie kaloryfera z wierzchu.
12. Wytarcie drzwi, klamek i framug z obu stron z kurzu i odcisków.
13. Wymycie listew i podłogi.

### *Dodatkowe usługi w pokoju dziennym*

- Mycie okien.
- Sprzątanie garderoby.
- Sprzątanie szafy.
- Sprzątanie balkonu.
- Prasowanie pościeli.

### System sprzątania

- Rzeczy. Pozbieraj porozrzucane rzeczy, książki, kosmetyki. Spytaj klienta, dokąd możesz wszystko uprzątnąć. Jeżeli klienta nie ma, pozbieraj je starannie: wyładź, rozłóż lub rozstaw według grup — wszystkie kosmetyki razem (na przykład na stoliku), książki w stosik (na krzesło lub stół), zabawki do pojemnika lub w jednym miejscu, odzież powieś na krzesło lub fotelu, co dasz radę - złóż w stosik. Nie odkładaj rzeczy do szaf i szafek nocnych, ponieważ według zasad nie możemy otwierać zamkniętych szuflad i drzwi szaf.
- Sprzątnij wszystkie zbędne rzeczy. Pozbieraj naczynia, popielniczki i śmieci i zanieś je do kuchni.
- Zdejmij brudną pościel, jeżeli klient zostawił gdzieś nowy komplet. Jeżeli nie, wyładź tę, która jest. Pościel łóżko.

### Ważne

Nie nakładaj od razu nowej pościeli, zrób to po usunięciu kurzu ze wszystkich powierzchni, łącznie z łóżkiem.

- Meble tapicerowane i łóżko. Odkurz kanapę i fotele wykorzystując końcówkę do mebli. Można wykorzystać ściereczkę i przetrzeć nią całą powierzchnię mebla. Użyj gąbki lub zgarniacza, żeby usunąć sierść zwierząt domowych.
- Dywan. Wybierz końcówkę do dywanu i starannie go odkurz. Jeśli odkurzacz nie wystarcza, zbierz gąbką wszystkie okruszki i włosy z dywanu, poruszając się w stronę wyjścia z pokoju. Jeśli odkurzacz słabo wciąga kurz i brud, trzeba go wyczyścić, żeby sprzątnięcie było efektywne.
- Usuń kurze. Nalej wodę do wiadra i psiknij w nią 5 razy środkiem uniwersalnym. Rozpocznij sprzątnięcie na mokro.

### Ważne

Przetrzyj kurz pod wszystkimi przedmiotami na powierzchniach płaskich. Zanim podniesiesz przedmiot, sprawdź jego trwałość i oceń kruchość. Przetrzyj go starannie i odstaw na swoje miejsce.

- Meble, lampy stołowe i stojące. Nalej ciepłej wody do wiadra, następnie psiknij do niej 5 razy środek uniwersalny. Rozpocznij sprzątnięcie kurzu na mokro ze wszystkich powierzchni (stoły, krzesła, komody, szafy), wykorzystując ściereczki/ręczniki/mikrofibry. Możesz przetrzeć szafę z góry w ramach wyjątku, jedynie wtedy, gdy klient zapewnił Ci drabinę. Zanim przetrzesz lampy i kinkiety, najpierw je wyłącz. Po każdym myciu podłogi starannie wymyj swoje wiadro środkiem usuwającym tłuszcz. Masz jedno wiadro i wykorzystujesz je zarówno do mycia powierzchni, jak i podłogi. Dlatego też za każdym razem musisz je wymyć i zmienić wodę. Najpierw korzystasz z wody i oddzielnych ścierek do mycia mebli i powierzchni. Potem zmieniasz wodę, myjesz wiadro i innymi ściereczkami myjesz podłogę.
- RTV. Wycieraj kurz bardzo delikatnie, żeby nie uszkodzić ustawień guzików i kabli. Przetrzyj kabel i urządzenie z każdej strony. Do ekranu telewizora wykorzystuj tylko suchą ściereczkę do szyb i luster.

### Ważne

Nie używaj siły do wytarcia plam na ekranie telewizora — w ten sposób możesz go uszkodzić. Nigdy nie wyciągaj kabla urządzeń RTV z gniazdka — możesz tak zmienić ustawienia.

- Lustra. Natrzyj lustra i powierzchnie szklane ściereczką z mikrofibry, żeby nie było smug.
- Kurz z włączników i kontaktów przeciera się suchą ściereczką.
- Parapet i kaloryfer. Użyj mokrej ściereczki. Przetrzyj kurz i plamy z parapetu i kaloryfera z rurami. Jeżeli plamy są trudne, użyj do nich uniwersalnego środka.

- Drzwi, klamki i framuga. Przetrzyj moką ściereczką.
- Listwy i podłoga. Zmień wodę. Przetrzyj nią wszystkie listwy po obwodzie. Następnie weź mop i zamocz go w wiadrze. Dokładnie umyj odkryte części podłogi — kąty, pod łóżkiem, pod kanapą, wszędzie tam, gdzie jest podłoga. Zmień wodę, przepłucz mopa i jeszcze raz umyj całą powierzchnię.

### Trzeba wiedzieć

1. Jeżeli pokoiów jest kilka, trzymaj się tej kolejności w każdym z nich.
2. Jeżeli w mieszkaniu jest pokój dziecięcy, jeśli jest to możliwe, ustal wszystkie kroki z klientem. Zrób to wcześniej, żeby nie przeszkadzać klientowi z każdym pytaniem.
3. Półki ze świętymi obrazkami przecieraj po ustaleniu tego z klientem.
4. Nie przesuwaj mebli.
5. Nie wykorzystuj środków czyszczących klienta, chyba, że sam o to poprosi.
6. Nie przelewaj środków myjących do innych zbiorników. Środki i sprzęt przynosz ze sobą.
7. Podczas sprzątania nie stawiaj butelki ze środkiem myjącym na powierzchni – może przeciec i zostawić plamy. Jeśli skończyłeś porządki w pokoju i już jej nie potrzebujesz, schowaj ją do torby. Sprawdź, czy jest dokładnie zamknięta.
8. Nie zostawiaj mokrej ściereczki na powierzchniach podczas sprzątania. Jeżeli musisz się przełączyć na inną czynność, włóż ją do kieszeni fartucha.

### Nie wlicza się w sprzątanie

- Mycie tapet i sufitów (Ściany, które można przetrzeć – przetrzyj. To samo tyczy się płytek w kuchni i łazience)
- Usuwanie kurzu z karniszy i zasłon.
- Zmiana zasłon.
- Usunięcie kurzu z książek w środku szafy i półek.
- Porządki w szafach i komodach.
- Sprzątanie na szafach.
- Mycie żyrandoli (jeżeli nie było dodatkowo zamówione).
- Czyszczenie fug (jeżeli nie było dodatkowo zamówione)
- Mycie podłogi pod meblami
- Trzepanie dywanów
- Mycie obuwia
- Mycie wnętrza szaf (jeżeli nie było dodatkowo zamówione)
- Sprzątanie wspólnego korytarza

## Sprzątanie przedpokoju

- **Odzież.** Starannie wygładź odzież wierzchnią. Jeżeli leży na fotelach i krzesłach – powieś ją.
- **Obuwie.** Rozstaw obuwie pod wieszakiem lub w szafce na buty, jeżeli jest otwarta.
- **Kurz.** Przetrzyj dostępne powierzchnie – szafki, półki, szafy, wieszaki, haczyki.
- **Drzwi.** Przetrzyj drzwi wejściowe razem z framugą z obu stron. Zwróć uwagę na wierzch drzwi i słuchawkę domofonu.
- **Lustra.** Przetrzyj i wypoleruj.
- **Dywanik.** Odkurz dywanik i pokrycie podłogowe w przedpokoju. Odkurz pod dywanikiem i umyj podłogę.
- **Wyłączniki i gniazdka.** Nie zapomnij przetrzeć.

- **Listwy i podłoga.** Przetrzyj listwy. Zmień wodę. Umyj podłogę mopem, zmień wodę, dobrze umyj podłogę i czystą wodą wymyj ją jeszcze raz. Nie zapomnij umyć pod dywanikami.
- Przedpokój sprząta się na samym końcu. Złóż swoje rzeczy i poproś klienta, żeby sprawdził efekt sprzątania. Jeżeli ma jakieś uwagi, przeproś i w ramach możliwości postaraj się je naprawić. Jeśli nie ma takiej możliwości, skontaktuj się z menedżerem.

### **Trzeba wiedzieć**

Podczas mycia podłogi przesuń obuwie (schowaj je do szafki na buty, jeżeli jest otwarta), a następnie odłóż je w parach na swoje miejsca.

Umyj podłogę we wszystkich dostępnych miejscach.

#### *Kolejność sprzątania*

1. Powiesić odzież.
2. Ustawić obuwie.
3. Usunąć kurze.
4. Przetrzeć drzwi.
5. Umyć lustro.
6. Wyczyścić dywanik lub pokrycie podłogowe.
7. Przetrzeć włączniki i kontakty.
8. Umyć listwy i podłogę.

#### *Wlicza się do sprzątania*

- Powieszenie rzeczy i ustawienie obuwia.
- Czyszczenie dywanika.
- Usunięcie kurzu ze wszystkich powierzchni.
- Polerowanie lustra
- Wytarcie włączników i kontaktów.
- Mycie listew i podłogi.

## **Sprzątanie w toalecie**

#### *Kolejność sprzątania*

- Wyczyszczenie dywanika.
- Umycie kafelków.
- Umycie sedesu.
- Wytarcie kurzy.
- Przetarcie drzwi.
- Umycie podłogi.

#### *Wlicza się do sprzątania*

- Umyć sedes.
- Przetrzeć ściany przy sedesie.
- Usunąć kurz z powierzchni i przedmiotów.



- Wyczyścić dywanik.
- Przetrzeć drzwi.
- Umyć podłogę.

#### *Nie wlicza się do sprzątanía*

- Czyszczenie do zupełnego stanu świeżości silnie zabrudzonego sedesu.
- Usunięcie uporczywego brudu ze ścian i ścian od podłogi do sufitu.
- Mycie sufitu i lamp sufitowych.

#### *System sprzątanía*

- Dywanik. Odkurz, zbierz włosy, sierść i śmieci. Lekko wytrzep dywanik nad sedesem, żeby usunąć resztki okruszków i kurzu.
- Kafelki. Najpierw przetrzyj ścierną stroną gąbki i środkiem do łazienek, a potem miękką stroną zmyj resztki środka.
- Sedes. Użyj tego samego wiadra ze środkiem czyszczącym i gąbki (jeżeli w danym zleceniu jest bidet, wykorzystaj tę samą gąbkę, której użyłeś do bidetu). Zmocz sedes z wierzchu, uwzględniając deskę, i umyj dokładnie syfon. Następnie nalej środek czyszczący na gąbkę, spień i rozprowadź na zewnętrznej części siedzenia, pokrywce i bokach sedesu. Weź środek czyszczący i szczotką do WC rozprowadź go po obwodzie w środku sedesu. Zostaw na 15 minut.

Następnie wymień wodę w wiadrze i zmyj nią środek z sedesu i deski. Wewnętrzną część oczyść po prostu spuszczaając wodę. Weź kilka listków papieru toaletowego i wytrzyj deskę do sucha.

- Kurz. Dopóki sedes się moczy, zajmij się sprzątaním kurzy. Zaczynij od sprzątanía ścian na sucho: nałóż nakładkę z futerkiem na ściągaczkę i ruchem od góry do dołu zbierz kurz. Następnie zgodnie z ruchem wskazówek zegara przetrzyj wszystkie zewnętrzne powierzchnie szaf, półek i rur. Wykorzystuj mokrą ściereczkę/mikrofibrę, płucz ją pod wodą.
- Drzwi. Usuń odciski palców i inne zabrudzenia.
- Podłoga. Umyj podłogę rękami przy pomocy mopa. Zmień wodę, wypłucz mop i powtórz mycie bez środka czyszczącego. Nie zapomnij o odłożeniu czystego dywanika na miejsce.

#### **Trzeba wiedzieć:**

Nie stawaj na sedesie.

Nie używaj nigdzie gąbki porowatej ze ścierniwem nigdzie poza łazienką.

## Jak policzyć ilość łazienek

- wanna i/lub kabina prysznicowa w jednym pomieszczeniu + toaleta – jedna łazienka;
- jeszcze jedna wanna lub kabina prysznicowa w oddzielnym pomieszczeniu – druga łazienka itd.
- jeszcze jedno pomieszczenie z sedesem – nie jest dodatkową łazienką, trzeba je myć razem z główną łazienką.

Jeżeli jest dodatkowa łazienka, poinformuj o tym w roboczym czacie, to dodamy ją do zamówienia.

# Łazienka

## *Kolejność sprząwania*

- Zabrać śmieci.
- Wyczyścić dywanik.
- Umyć kafelki.
- Umyć wannę lub kabinę prysznicową.
- Usunąć kurze.
- Ułożyć kosmetyki i środki czyszczące.
- Rozwiesić ręczniki.
- Umyć zlew.
- Przetrzeć lustro.
- Umyć bidet.
- Przetrzeć drzwi.
- Wyrzeć włączniki i gniazdka.
- Umyć podłogę.
- Jeżeli jest taka możliwość, przetrzeć kratkę wentylacyjną.

## *Wlicza się do sprząwania*

- Zabranie śmieci.
- Wyczyszczenie dywanika.
- Mycie kafelków wokół wanny.
- Czyszczenie wanny.
- Mycie kabiny prysznicowej.
- Usunięcie kurzu z powierzchni i przedmiotów.
- Zebranie i rozstawienie kosmetyków i środków czystości.
- Rozwieszenie lub złożenie ręczników.
- Umycie zlewu i blatu.
- Polerowanie lustro.
- Umycie bidetu, jeśli jest.
- Przetarcie drzwi.
- Wytarcie wyłączników i gniazdek.
- Umycie podłogi.
- Jeżeli jest taka możliwość, przetarcie kratki wentylacyjnej.

Dodatkowo można zamówić czyszczenie fug między płytkami na podłodze i ścianach. Ta usługa jest zamawiana i uzgadniana oddzielnie. Zazwyczaj do wykonania tej usługi potrzebny jest odkurzacz parowy.

## *Nie wlicza się do sprząwania*

- Usuwanie kamienia lub silnych zabrudzeń ze ścian łazienkowych od sufitu do podłogi.
- Oczyszczenie zabrudzonej lub zardzewiałej wanny do stanu pełnej czystości.
- Mycie sufitu.
- Sprząwanie wewnątrz szaf.
- Mycie lub pranie zasłony prysznicowej.

## System sprzątania

- Śmieci. Zbierz śmieci do worka, który zabrałeś z kuchni i zostaw przy drzwiach wejściowych, żeby wynieść je na koniec sprzątania.
- Dywanik. Odkurz, zbierz włosy i odpadki. Następnie lekko wytrzep dywanik nad sedesem, żeby usunąć resztki okruszków i pyłu. Złóż dywanik i odłóż go na korytarz.
- Kafelki. Włącz prysznic i chłodną wodą zmocz baterię, drążek prysznicowy i obszar płytek nad wanną po obwodzie na wysokości wyciągniętej ręki. Na ścierną stronę gąbki nalej płyn do łazienek i rozprowadź go po kafelkach, baterii i drążku. Zostaw na 10 minut.
- Wanna. Zmocz całą powierzchnię. Nalej troszkę płynu i gąbką rozprowadź go po całym obwodzie wanny, baterii i drążka prysznicowego. Zostaw na 10 minut. Dokładnie zmyj środek miękką stroną gąbki najpierw z płytek, potem z baterii. Wilgoć zbież wilgotną ściereczką. Baterię natrzyj mikrofibrą.

### Trzeba wiedzieć

Zmywaj środek z baterii tylko chłodną wodą, żeby nie uszkodzić jej pokrycia. Z powierzchni błyszczących zmywaj od razu.

- Kabina prysznicowa. Zmocz ściany i drzwi chłodną wodą. Na ścierną stronę gąbki nalej płyn, spień go i rozprowadź go po kabinie i baterii. Zostaw na 10 minut. Dokładnie zmyj środek chłodną wodą, wspomagając się miękką stroną gąbki. Jeżeli na drzwiach zostały ślady kamienia, powtórz procedurę. Wilgoć zbież mokrą chusteczką lub ściereczką. Baterię natrzyj niebieską mikrofibrą.
- Kurz. Dopóki wanna i kafelki się namaczają, zajmij się sprzątaniem kurzy. Na początek czyszczenie ścian na sucho: nałóż końcówkę z futerkiem na ściągaczkę i zbierz kurz ruchem od góry do dołu. Następnie zgodnie z ruchem wskazówek zegara, wytrzyj zewnętrzne powierzchnie – szafy, półki, szafeczki, pralkę i suszarkę. Przetrzyj wszystkie kosmetyki, kremy, szklankę na szczoteczki do zębów.
- Kosmetyki i środki czystości. Starannie rozłóż przedmioty: kosmetyki, patyczki do uszu, środki czystości, szczotki do zębów, pastę, szczotki, suszarkę itd. Jeśli rzeczy leżą na podłodze, rogach wanny lub umywalki, przenieś je na swoje miejsce lub zbierz w jednym miejscu (na przykład na pralce).
- Ręczniki. Starannie rozwiś ręczniki na haczykach lub kaloryferze.
- Umywalka. Zmocz powierzchnię, włączając baterię i płytki nad zlewem. Na ścierną część gąbki nalej środek, spień go i rozprowadź po powierzchni umywalki – w środku i na zewnątrz. Zostaw na 10 minut. Dokładnie zmyj środek miękką stroną gąbki, najpierw z płytek, potem z baterii i samej umywalki. Zbierz wilgoć. Natrzyj baterię niebieską mikrofibrą.
- Lustro. Umyj i wypoleruj na sucho, żeby nie było żadnych smug.
- Drzwi. Przetrzyj ściereczką lub chusteczką. Usuń odciski palców i inne zabrudzenia.
- Przetrzyj włączniki i gniazdko.
- Podłoga. Nalej wody do wiadra, dodaj trochę uniwersalnego płynu. Umyj podłogę ręcznie, przy użyciu mopa. Zmień wodę, przepłucz mop i powtórz mycie bez płynu. Nie zapomnij o położeniu dywanika na swoje miejsce.

### Trzeba wiedzieć

1. Nie korzystaj ze środków czyszczących klienta, chyba że sam o to poprosi.
2. Nie używaj w łazience wiadra do przecierania powierzchni i przedmiotów. Wystarczy, jeśli od razu przepłuczysz ściereczki w wiadrze. Wodę z wiadra wylewamy zawsze do sedesu.
3. Uważaj na wanny akrylowe – środek należy zmyć od razu chłodną wodą.
4. Nie używaj gąbki ze ścierniwem nigdzie poza bidetem i sedesem.
5. Używaj oddzielnej pary rękawiczek do sprzątania toalety. Wyrzuć je od razu po.

# Sprzątanie kuchni

## *Wlicza się do sprzątania*

- Umycie naczyń w zlewie.
- Przetarcie fasad szafek.
- Wymycie kuchenki, w tym płyty, uchwytów i fasad.
- Przetarcie lodówki.
- Umycie kuchennych płytek ściennych.
- Wypolerowanie luster.
- Przetarcie z zewnątrz z kurzu i tłuszczu AGD, która stoi na wierzchu: czajnika, ekspresu do kawy, robota kuchennego, toster, multicookera itp.
- Przetarcie telewizora i ekranu suchą ściereczką z mikrofibry.
- Umycie parapetów, kaloryferów, przetarcie widocznej części rury.
- Przetarcie stołu jadalnego i krzesel, w tym nóżek.
- Przetarcie półek wiszących i obrazów. Bądź uważny i sprawdź, czy są bezpiecznie przytwierdzone.
- Przetarcie z kurzu lamp (poza żyrandolami).
- Wymycie kranu i zlewu.
- Umycie blatu.
- Przetarcie włączników i gniazdek.
- Wytarcie drzwi i framug.
- Wyrzucenie śmieci.
- Wymycie listew i podłogi.
- Przetarcie płytek.

## *Kolejność sprzątania*

Rozejrzyj się i oceń stopień zabrudzenia. Na sprzątanie kuchni nie powinno się poświęcać więcej niż 80 minut.

Jeżeli na podłodze lub drugich powierzchniach znajdują się zabawki dziecięce, rzeczy, pudełka, siatki – zbierz wszystko i spytaj klienta, dokąd można je sprzątnąć. Jeżeli w kuchni znajdują się bardzo brudne powierzchnie (kuchenka, płytki, kran), najpierw zajmij się nimi. Zmocz je wodą i nanieś na nie Heavy Duty na 10 minut. Nie dawaj mu wyschnąć, uważaj na czas. Bierz się za sprzątanie w następującej kolejności:

- *Umycie naczyń.*
- *Wyrzucenie śmieci.*
- *Przetarcie fasad szaf i AGD.*
- *Umycie kuchennych płytek ściennych i kuchenki.*
- *Przetarcie lodówki.*
- *Przetarcie półek wiszących i obrazów.*
- *Przetarcie lustra.*
- *Przetarcie lamp i telewizora.*
- *Przetarcie stołu i krzesel.*
- *Przetarcie parapetu i kaloryferów.*
- *Wymycie blatu.*
- *Przetarcie włączników i gniazdek.*
- *Przetarcie drzwi.*
- *Umycie zlewu i kranu.*
- *Umycie listew i podłogi*

## System sprzątania

- Naczynia. Umyj wszystkie naczynia w zlewie i wokół niego. Jeżeli naczynia są zaschnięte, najpierw zmyje je ciepłą wodą i odstaw na pięć-dziesięć minut. Wykorzystaj gąbkę i środki czystości klienta. Zaczynaj zawsze od mniej brudnych naczyń, przechodząc do tych brudniejszych. Czyste naczynia odkładaj na suszarkę. Jeżeli nie wiesz, gdzie klient zazwyczaj suszy naczynia, spytaj go, dokąd najlepiej je odkładać.
- Śmieci. Wynieś śmieci i zmień worek. Posprzątaj w szafce ze śmietnikiem. Przetrzyj wszystkie powierzchnie.
- Przetrzyj fronty od góry do dołu, a także cokoły szafek. Samych wierzchów szafek nie przecieramy. Jeżeli zabrudzenia są trwałe, psiknij na ściereczkę środek Heavy Duty i przetrzyj. Potem przepłucz ściereczkę i przetrzyj powierzchnię aby go usunąć. Ściereczka wyciera praktycznie na sucho, ale jeśli trzeba, wykorzystaj niebieskie mikrofibry do polerowania.
- AGD. Przetrzyj z wierzchu wszystkie sprzęty. Nie wolno myć czajnika w środku środkiem czyszczącym.
- Gres kuchenny. Jeżeli nałożyłeś Heavy Duty, żeby usunąć tłuszcz, przetrzyj całą powierzchnię ścierną częścią gąbki – usunie to odpryski. \*Jeżeli nie, zmocz powierzchnię, nanieś środek na miękką stronę gąbki i ścierną stronę gąbki przetrzyj dobrze gres, żeby nie została na nim żadna kropla tłuszczu. Po pełnym oczyszczeniu, przepłucz gąbkę i odwrotną miękką stroną gąbki zmyj środek z gresu. Jeżeli trzeba, natrzyj mikrofibrą. Jeżeli tłuszcz nie chce zejść, użyj skrobaczki, ale bardzo uważnie.
- Jeżeli nie możesz wyczyścić uchwytów lub błyszczących powierzchni frontów – nie zniszcz ich silnymi środkami, druciakiem, czy skrobaczką. Powinieneś porozmawiać z klientem/skontaktować się z menadżerem i powiedzieć, że nie możesz tego domyć. To będzie mniejszy problem niż zadrapania i zniszczenie danej powierzchni.
- Kuchenka. Usuń zabrudzenia z powierzchni, kraty, rączek, pokręteł i frontu. Zdejmij kratę i umyj ją w zlewie ścierną częścią gąbki. Jeśli trzeba, użyj Heavy Duty. Jeśli zamoczyłeś kuchenkę, po prostu usuń zabrudzenia z tłuszczu twardą częścią gąbki. Wyplucz gąbkę i jej miękką stroną usuń środek czyszczący z kuchenki. Przy pomocy gąbki i Heavy Duty wymyj rączki i front kuchenki. Wypoleruj frontowe szkło mikrofibrą. Jeżeli zabrudzenia nie chcą zejść, użyj plastikowej skrobaczki.
- Okap. Zwilż powierzchnię okapu. Nanieś Heavy Duty na miękką stronę gąbki i spień go lekko ręką. Roznieś po całej zwilżonej powierzchni. W zależności od zabrudzenia pozostaw na 5-10 minut na okapie. Usuń trwałe zabrudzenia. Usuń pozostałości tłuszczu, brudu i środka chemicznego miękką stroną gąbki, mocząc ją i płucząc w czystej wodzie. Jeżeli zabrudzenia zostają, nanieś płyn jeszcze raz i powtórz procedurę. Przetrzyj korpus i jeżeli jest taka możliwość, przetrzyj suchą mikrofibrą na koniec.
- Lodówka. Umyj z wierzchu. Jeżeli na lodówce są magnesy, spytaj klienta, czy może je zdjąć na czas mycia. Jeżeli na powierzchni są odpryski z tłuszczu, użyj gąbki i płynu do mycia naczyń klienta. Nie wolno używać Heavy Duty do czyszczenia lodówki. Nie można używać twardej części gąbki do mycia AGD, okapu i frontów.
- Półki. Delikatnie zdejmij przedmioty. Przetrzyj półki, a potem przedmioty. Przedmioty odstaw na miejsce.
- Lustro i obrazy. Przetrzyj i wypoleruj na sucho ściereczką do szkła. Nie potrzebujesz żadnych płynów. Jeżeli płótno obrazu nie jest zabezpieczone szkłem, przetrzyj samą ramę, a nie płótno.
- Lampy. Najpierw wyłącz, potem przecieraj.

- Telewizor. Najpierw wyłącz (ale nie z kontaktu), a następnie przetrzyj. Do ekranu telewizora używaj suchej mikrofibry.
- Stół jadalniany i krzesła, w tym nóżki. Jeżeli na stole stoją przedmioty, przenieś je na blat, a potem odłóż z powrotem.
- Parapet i kaloryfery.
- Blat. Nanieś trochę środka Heavy Duty na twardą część gąbki i przejeźdź nią po powierzchni. Wypłucz gąbkę i miękką stroną zmyj płyn z blatu, a następnie przetrzyj na sucho.
- Wyłączniki i gniazdka.
- Drzwi i framuga. Należy usunąć odciski palców i inne zabrudzenia, zmyć płyn.
- Kran i umywalka. Zmocz wodą i nanieś gąbką Heavy Duty. Po 5 minutach dokładnie zmyj miękką stroną gąbki. Szczególną uwagę poświęć obszarowi między kranem a blatem, a także odpływowi – tam najczęściej tworzy się rdza i kamień. Zostaw środek na 3 minuty i następnie dokładnie zmyj miękką stroną gąbki. Wypoleruj kran i zlew (jeżeli jest metalowy) mikrofibrą.
- Listwy i podłoga. Odkurz podłogę. Nalej wody do wiadra, przetrzyj listwy. Następnie dokładnie wymyj podłogę mopem, w tym pod stołem, kaloryferami, za drzwiami i w innych problematycznych miejscach. Zmień wodę i przetrzyj podłogę jeszcze raz bez płynu.
- Jeżeli jest taka możliwość i kratki wentylacyjne znajdują się w dostępnym miejscu, trzeba je przetrzeć.

### **Trzeba wiedzieć**

1. Wszystkie ściereczki płuczemy tylko w wiadrze. Wodę z wiadra zawsze wylewamy do sedesu.
2. Nie używaj gąbek klienta nigdzie, poza myciem naczyń.
3. Nie stawiaj wiadra z wodą na stół – tylko na podłogę.
4. Zmocz powierzchnię przed naniesieniem na nią środka czyszczącego i nie pozwól mu całkowicie wyschnąć.

### *Nie wlicza się do sprzątanía*

- Mycie wnętrza okapu
- Mycie żyrandola
- Mycie sufitu

### *Co można dodatkowo zamówić*

- Sprzątaníe szafek kuchennych w środku
- Okap
- Lodówka w środku
- Mikrofálówka/multicooker/zmywarka w środku
- Piekarník
- Mycie okien
- Czyszczenie fug między płytkami

## **Opis usług dodatkowych**

Usługi dodatkowe to zawsze dodatkowe pieniądze i czas. Jeżeli podczas sprzątanía zostaną domówione dodatkowe usługi, należy niezwłocznie poinformować o tym menadżera. Jeśli



zamówiono dodatkowe opcje, ale nie zamówiono czyszczenia łazienki, ale używasz jej do spuszczenia wody (sedesu), należy go umyć. To samo dotyczy pomieszczeń, powierzchni - jeśli chodziłeś gdzieś, żeby nalać sobie wodę i zostawiłeś ślady na podłodze, musisz je usunąć.

### ***Prasowanie***

Jeśli nie umiesz prasować, uprzedź o tym menadżera. Prasowanie płatne jest od godziny. Twoim zadaniem jest niezniszczenie rzeczy, działanie szybko i wydajnie. Jeśli wątpisz w siebie - powiedz o tym menadżerowi.

### ***Mycie wnętrza lodówki. 30-60 minut***

Lodówka jest zawsze myta od zewnątrz. Wewnątrz to dodatkowa opcja. Jeśli klient rozmrażał wcześniej zamrażarkę, ona również musi być wyczyszczona i umyta. Koszt usługi dodatkowej nie zmienia się.

Wyjmij całą żywność z lodówki. Wyrzuć puste opakowania. Wytrzyj wszystkie powierzchnie. Odłóż wszystko na swoje miejsce. Dopilnuj, żeby na szklanych półkach nie zostały smugi.

### ***Mycie mikrofalówki/multicookera. 30 minut***

Multicooker i mikrofalówka są zawsze myte z zewnątrz. Wewnątrz to dodatkowa usługa. Odłącz sprzęt od zasilania. Bądź ostrożny przy myciu wewnątrz. Dokładnie zmywaj środki.

### ***Mycie wnętrza piekarnika. 30-60 minut***

Piekarnik, jak wszystkie inne sprzęty, zawsze jest wycierany z zewnątrz. Wewnątrz tylko jako dodatkowa opcja. Myty jest ruszt do pieczenia i ściany wewnętrzne. Do mycia użyj środka do czyszczenia piekarników. Ten detergent nigdy nie jest używany nigdzie indziej.

### ***Mycie okna. 30 minut***

Mycie okien to zawsze dodatkowa usługa. Jedno okno to dwa skrzydła nie do podłogi lub jedna sekcja do podłogi. Podwójne okna liczą się jako dwa okna. Podczas mycia okien myty jest parapet, ramy, przestrzeń między ramami, szyba wewnętrzna i zewnętrzna. Zimą szyby myjemy tylko z jednej strony.

Zła liczba okien to najczęstszy błąd przy składaniu zamówienia. Okna należy dokładnie policzyć przed myciem i poinformować menadżera i klienta, jeżeli ich ilość w opisie zamówienia oraz w samym mieszkaniu nie zgadzają się.

Jeżeli używasz sedesu do wylewania wody - po sprzątaniu powinien on pozostać czysty, nawet jeśli nie zamówiono mycia łazienki.

### ***Mycie okapu. 30-60 minut***

Okap jest zawsze wycierany i myty z zewnątrz. Nakładasz na niego detergent, zmywasz plamy i spłukujesz. Przy dodatkowym zamówieniu mycia okapu, jest on też myty w środku, zdejmujesz wtedy kratkę wentylacyjną i myjesz także ją.

Okap może się łatwo zarysować. Dlatego należy używać do niego tylko miękkiej strony gąbki. Musisz działać bardzo ostrożnie. Jeśli okap był porysowany przed myciem, musisz

zrobić mu zdjęcie i od razu wysłać je menadżerowi. Jeśli to możliwe, zwróć na to uwagę klientowi.

### ***Sprzątanie balkonu. 30-80 minut***

Zależy od wielkości i stanu balkonu. Sprzątanie balkonu nie oznacza mycia okien. Porządek, parapety, odkurzanie, mycie podłóg, usunięcie kurzu z otwartych powierzchni, listew przypodłogowych, drzwi. Nie musisz przeglądać śmieci, wyrzucać rzeczy/sprzętu. Jeżeli balkon jest bardzo brudny, zadzwoń do menedżera.

### ***Sprzątanie szafek kuchennych. 60-90 minut***

Jeśli kuchnia jest bardzo duża i szafek jest w niej więcej niż zazwyczaj, poinformuj nas o tym na roboczym czacie. Jeśli ich stan jest fatalny, zadzwoń. Wyjmij wszystkie rzeczy z szafek, wytrzyj wszystkie fronty i powierzchnie, odłóż rzeczy na miejsca. Same rzeczy i naczynia nie są myte.

Sprzątanie w innych szafach jest wcześniej omawiane z menadżerem.

### ***Usługi sezonowe***

Po świętach Bożego Narodzenia możesz zostać poproszony o wyniesienie choinki 🌲

### ***Dostawa kluczy***

Klucze należy dostarczyć pod adres wskazany przez klienta. Należy to zrobić natychmiast po zakończeniu sprzątania.

## **Sprzątanie całej kuchni**

Mamy osobną opcję, gdy nie jest zamawiane sprzątanie całego mieszkania, a jedynie samej kuchni. Jest to usługa o stałej cenie i czasie wykonania. Sprzątanie kuchni zajmuje do 6 godzin. Przy takim zamówieniu cała kuchnia, meble i sprzęty są myte wewnątrz i na zewnątrz. To oznacza: lodówkę, okap, kuchenkę mikrofalową, szafki wewnątrz i na zewnątrz, parapety, meble, podłogi. Mycie okien i naczyń w szafkach nie jest uwzględnione.

## **Sprzątanie biur**

Twoja szacunkowa pensja może wynosić mniej niż ... złotych za godzinę. Konkretnie zadania są nakładane przez klienta. Wycieranie kurzu, mycie podłóg, wynoszenie śmieci, porządek na biurkach, wycieranie biurek i mebli, parapetów.

Różnica w stosunku do sprzątania mieszkania polega na tym, że górną część szafek należy obowiązkowo wytrzeć do czysta.



## Sprzątanie po remoncie

W systemie jest opisane, czym jest sprzątanie po remoncie. Liczba pokoi, czy okien nie jest ważna. Sumy, które wyświetlają się w systemie, bardzo często są nieprawidłowe. Orientacyjnie za takie sprzątanie dostaniesz ... złotych.

Co należy pamiętać i wiedzieć: wszystko jest czyszczone. Ściany, kurz na wszystkich powierzchniach, meble (jeśli są) myje się je wewnątrz i na zewnątrz. Kaloryfery, drzwi, okna - po sprzątaniu mieszkanie musi być gotowe do wprowadzenia się. Okna są zawsze myte z obu stron.

Sprzątamy wszystko w jeden dzień. Jeśli nie nadażasz, poproś o przysłanie jeszcze kogoś do zamówienia. Wszystkie uszkodzone przedmioty musisz sfotografować. Nie wynosimy wielkogabarytowych odpadów budowlanych. Jeśli na oknach jest folia, poinformuj o tym menadżera. Podłogę myjesz kilkakrotnie.

Na zamówienie zdecydowanie musisz mieć ze sobą odkurzacz. Jeśli wzięłeś z systemu zamówienie z dopiskiem „Po remoncie” - zrezygnuj z niego. Zamówienia "Sprzątanie po remoncie" są wyznaczane tylko przez menadżerów. Wysyłanych jest na nie kilka osób. Jeśli przyszedłeś na zlecenie, które nie zostało oznaczone jako „Po remoncie”, ale tak naprawdę w mieszkaniu odbywa/odbywał się remont, natychmiast poinformuj o tym menadżera.

## Daty i cyfry, które trzeba zapamiętać:

**Co wtorek i środe:** rozliczenie w biurze, zabranie nowych środków czystości. Powinieneś stawić się na nie osobiście.

**8:00-23:00** musisz być w kontakcie i mieć dostęp do internetu (poza dniami wolnymi)

**19:30** dokładny plan na kolejny dzień pojawia się o tej godzinie


**10 minut przed rozpoczęciem zamówienia:** powinieneś przybyć na zamówienie 10 minut przed rozpoczęciem sprzątanania.

**100%** wyniesie suma kary pieniężnej w przypadku, gdy nie stawisz się na zamówieniu bez uprzedzenia i znaczącej przyczyny. Znajdź możliwość uprzedzenia nas o trudnościach.

**1** - raz dziennie musisz przesłać menadżerowi swoje zdjęcie, na którym widać, jak wyglądasz, czy masz na sobie mundurek. Informuj zawsze o godzinie zakończenia realizacji zamówienia w roboczym czacie.

**Karta i gotówka:** mamy dwie formy płatności, kartą lub gotówką. Jeśli klient zmienił metodę płatności i chce zapłacić gotówką, a nie kartą, poinformuj o tym menadżera. Jeśli zechciał na odwrót, daj nam znać 😊

**Bezkonfliktowość:** unikaj konfliktów z klientem. Menedżerowie firmy są od tego, żeby rozwiązywać wszystkie niezrozumiałe i trudne sytuacje. Zadzwoń i napisz do nich od razu, gdy coś się dzieje. Nie spieraj się z klientem o zadania, ilość pracy i stan mieszkania. Nie ustalasz ceny usług. W przypadku pytań od razu dzwonisz do menadżera i opisujesz mu sytuację. Rozmowy i komunikacja z menadżerem nie powinny odbywać się w obecności klienta. Jeśli to możliwe, wyjdź do pokoju obok.

**Inne usługi:** mamy pranie chemiczne mebli i dywanów z dojazdem do klienta. Jeżeli klient pyta, czy zczyścimy kanapy, fotele, wykładziny - opowiedz mu o czyszczeniu na sucho. Cała informacja i ceny są dostępne pod adresem <https://cleanwhale.pl/dry-cleaning> Naucz się tej strony i usług. Tak, przysługuje Ci zniżka — 30 procent 

Jeśli zamówiono sprzątananie i czyszczenie na sucho, a klient zapyta się, gdzie jest specjalista od czyszczenia - spokojnie powiedz mu, że przyjdzie podczas sprzątanania. Czyszczenie na sucho zajmuje mniej czasu, dlatego zwykle wykonuje się je na końcu.

## Częste pytania klientów

*Jeżeli klient pyta o porządki generalne?*

Rzadko wykorzystujemy ten termin. Każde nasze sprzątananie jest pełnowartościowe. Jeżeli klient zamawia jakiegokolwiek sprzątananie, otrzyma efektywną usługę i czyste mieszkanie. Czas sprzątanania zależy od ilości opcji dodatkowych i pomieszczeń w mieszkaniu.

*Jeżeli klient prosi o dodatkową osobę do zamówienia*

Od razu skontaktuj się z menadżerem. Zazwyczaj jeden wykonawca przyjeżdża na zamówienie, obliczone na 3-8 godzin. Jeżeli zamówienie zajmie więcej czasu, przyjedzie na nie więcej wykonawców.

### *Jeżeli klient poprosi o drabinę*

Od razu skontaktuj się z menadżerem. Zazwyczaj przywozimy drabinę na sprzątanie po remoncie.

### *Jeżeli klient zamówił zwykłe sprzątanie, a to sprzątanie po remoncie?*

Od razu skontaktuj się z menadżerem. Do sprzątania po remoncie potrzebne są inne środki czystości, odkurzacz i drabina. Takie sprzątanie zajmie o wiele więcej czasu. Zapewne przyda Ci się pomoc, a cena dla klienta powinna się zmienić.

### *Jak liczymy okna*

Według skrzydeł. Dwa skrzydła to jedno okno. Drzwi balkonowe to jedno okno. Jedna sekcja do podłogi to jedno okno. Podwójne okna są liczone jako dwa okna.

### *Jeżeli klient poprosi o odkurzacz Karcher*

Skontaktuj się z menadżerem. Zawsze powinieneś mieć przy sobie odkurzacz. Jeśli zamówienie wymaga mocniejszego odkurzacza, należy to wcześniej uzgodnić. W każdym razie jest to problem do rozwiązania, nie ma powodu do sporów i zmartwień. Po prostu napisz o tym w roboczym czacie.

### *Rachunek i pokwitowanie*

Zgodnie z polskim ustawodawstwem możemy nie wystawiać pokwitowania za usługi sprzątania osobom fizycznym. Jeśli klient prosi o rachunek, natychmiast skontaktuj się z menadżerem, a my wyjaśnimy to klientowi.

## Status prawny i rodzaj umowy

Jesteśmy platformą, która dostarcza Ci zlecenia, narzędzia i środki czystości. Nie jesteśmy Twoim pracodawcą. Zawieramy z Tobą umowę, która opisuje stan i nasze wynagrodzenie za poszukiwanie, obsługę zamówień i zapewnienie środków.

Nie mamy z Tobą umowy o pracę, jesteśmy partnerami. W każdej chwili możesz zakończyć współpracę z nami, a my - z Tobą.

Sam płacisz podatki i wybierasz swój status. Może to być działalność nierejestrowana (jak sama nazwa wskazuje, nie musisz niczego rejestrować), może to być jednoosobowa działalność gospodarcza. Wybór należy do Ciebie.


## Zawarcie umowy 🤝

Zawieramy z Tobą trzy proste umowy: jedna umowa obowiązuje Cię, gdy klient płaci za zamówienie gotówką, druga - w przypadkach, gdy sprzątanie jest opłacane z góry za

pośrednictwem strony internetowej. Odpowiednio umowy regulują procedurę rozliczenia z Tobą: jesteśmy Ci winni pieniądze z zamówień, które były opłacane kartą, a Ty nam te, które były opłacane gotówką. Trzecia umowa to dzierżawa sprzętu, stroju, torby i sprzętu do sprzątnia.

Wszystkie umowy są zawsze dostępne na Twoim koncie. Zawsze możesz przeczytać je ponownie, jeśli coś przegapiłeś w momencie podpisywania. Rejestrując się na naszej platformie musisz zapoznać się ze wszystkimi umowami i zaznaczyć odpowiednie pole zgody.

Ponadto na koncie osobistym będzie wyświetlała się kwota płatności wynikająca z Twoich umów, nasze wynagrodzenie i całkowita kwota zamówień.

*Kiedy umowa może zostać zerwana?* 

Traktujemy Cię z szacunkiem, bez krzyków i podnoszenia głosu. Tego też oczekujemy od Ciebie. Naruszenie subordynacji, przekleństwa, obelgi są już powodem do zwolnienia. Nie możemy z Tobą pracować, jeśli jesteś rasistą, seksistą, nazistą i antysemitą. Obrażanie klientów i współpracowników na podstawie pochodzenia lub przekonań religijnych jest niedopuszczalne.

Każde oszustwo finansowe również powoduje natychmiastowe zwolnienie. Oszukiwanie, bezpośrednia praca z klientem, rozpowszechnianie danych osobowych klienta to nie tylko natychmiastowe zwolnienie, ale także możliwość podjęcia kroków prawnych.

Świadoma nieobecność w pracy, praca pod wpływem alkoholu, chamstwo wobec klienta, kradzież, celowe niszczenie mienia, ciągłe spóźnienia, palenie podczas realizacji zamówienia, korzystanie z mienia klienta także są powodem ograniczenia dostępu do platformy.

## Kary finansowe

Mamy przejrzysty i zrozumiały system kar finansowych. Kary nigdy nie są ostateczne, możesz je podważyć. Możemy anulować lub zmniejszyć procent kary.

Główną zasadą jest to, że kary nakładane są za świadome naruszenie naszych zasad i standardów dotyczących sprzątnia. Twoja główna zagwozdzka brzmi: czy można idealnie pracować i nie otrzymywać kar? Tak, to możliwe. Mamy wieloletnie doświadczenie i możemy śmiało powiedzieć, że przestrzeganie wszystkich zasad jest realne, a są pracownicy, którzy bez zastrzeżeń wykonali setki zleceń.

Oceny i komentarze dotyczące każdego zamówienia są widoczne na Twoim koncie osobistym w sekcji „Oceny i recenzje”. Zostanie tam wskazany powód obniżenia Twojej procentowej stawki.

Możesz podważyć karę. Aby to zrobić, musisz szczegółowo i spokojnie opisać sytuację menedżerom i jeśli to możliwe, pokazać zdjęcia.



Kary są nakładane za:

#### *Czas przybycia na zamówienie*

- Przyjechałeś wcześniej na zamówienie i przeszkadzasz klientowi: 5% wynagrodzenia. Grzywna może zostać uchylona, jeśli jest to Twoje pierwsze takie naruszenie.
- Spóźniłeś się na zamówienie: do 30 minut 10% wynagrodzenia, ponad 30 minut 20% wynagrodzenia. Kara może zostać anulowana, jeśli jest to Twoje pierwsze spóźnienie w ciągu trzech miesięcy.

#### *Zrezygnowanie z zamówienia*

- Jeśli zrezygnujesz z zamówienia na mniej niż 12 godzin przed jego rozpoczęciem bez ważnego powodu, mamy prawo do zmniejszenia Twojej wynagrodzenia z poprzedniego zrealizowanego zamówienia nawet o 25 procent. Możesz podważyć karę, jeśli to Twój pierwszy raz.
- Jeżeli nie stawiałeś się na zamówieniu i nie powiadomiłeś o tym menadżerów, Twoje wynagrodzenie za poprzednie zamówienie zostanie obniżone do 0 proc. Możesz podważyć karę w przypadku naprawdę nieprzewidzianych okoliczności oraz w sytuacji, gdy nie miałeś możliwości tego zgłosić.

#### *Jakość sprzątnia*

- Jeśli uszkodziłeś własność klienta i nie zgłosiłeś tego od razu, Twoje wynagrodzenie za poprzednie i to zamówienie zostanie zmniejszone o połowę. Jeśli chcesz uniknąć kary, ważne jest, żebyś natychmiast zgłosił, że coś uszkodziłeś lub zepsułeś.
- W przypadku uszkodzenia mienia klienta możemy zapłacić do 100 procent z naszego wewnętrznego funduszu ubezpieczeniowego. Twoim zadaniem jest poinformowanie nas o zdarzeniu i wykazanie chęci rozwiązania problemu. Jednak każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie. Nie martw się - za tymi sformułowaniami nic się nie kryje i jeśli przypadkowo stłuczysz lampę, załatwimy tę sytuację. Ale jeśli na przykład celowo użyłeś środka do czyszczenia piekarników do wyczyszczenia blatu, będziesz musiał za to samodzielnie zapłacić. Tak, właśnie dlatego wszędzie ostrzegamy, że środek do czyszczenia piekarników to środek do czyszczenia piekarników.
- Jeśli klient ma zastrzeżenia co do jakości Twojego sprzątnia, wspólnie z Tobą rozpatrujemy reklamację, oglądamy zdjęcia i decydujemy, ile jest Twojej winy w zaistniałej sytuacji. Możesz otrzymać karę w wysokości do 100 procent wynagrodzenia za to zamówienie. Takie przypadki są niezwykle rzadkie i powinieneś zrozumieć, że podstawą spokojnej pracy jest jakość wykonywania obowiązków. Staramy się nie karać naszych pracowników i analizować wszystkie problemy i niuanse związane z trudnymi zleceniami.
- Jeśli zapomniałeś o zrealizowaniu dodatkowych opcji podczas zamówienia, otrzymasz karę w wysokości do 25% wynagrodzenia.

#### *Kontakt z klientem*

- Rozmowy, chamstwo i spory z klientem mogą prowadzić nie tylko do kary, ale także do odłączenia od platformy. Musisz zrozumieć i zaakceptować, że jesteś twarzą firmy i nie możesz kłócić się z klientami, być nieuprzejmym i niegrzecznym. Jest to naruszenie naszych podstawowych zasad i bardzo rygorystycznie je egzekwujemy.
- Dyskusja na temat innych naszych pracowników, spraw wewnętrznych i zasad naszej działalności może również skutkować nałożeniem grzywny w wysokości do 50 procent Twojego wynagrodzenia.

#### *Wygląd*

- Nieprzestrzeganie zasad dotyczących ubioru będzie skutkowało karą w wysokości do 25 procent wynagrodzenia. Musisz mieć na sobie firmową bluzkę, fartuch, buty na

zmianę, pracować w rękawiczkach. Środki czystości i narzędzia należy przechowywać w naszej firmowej torbie.

#### *Praca bezpośrednio z klientem*

- Tutaj wszystko jest dość proste: natychmiast będziemy zmuszeni zakończyć współpracę z Tobą. Pamiętaj, że prosimy klientów o przekazywanie propozycji naszych wykonawców o bezpośredniej współpracy, a także mamy inne sposoby, aby zrozumieć, że rozpocząłeś współpracę bezpośrednio z naszym klientem.

#### *Angażowanie stron trzecich do realizacji lub pomocy w realizacji zamówienia*

- Jeśli zamiast Ciebie na zleceniu pojawi się osoba niezwiązana z naszą firmą, będziemy zmuszeni zakończyć współpracę z Tobą. Dotyczy to zaangażowania dzieci, małżonków i krewnych w realizację zamówienia. Jeśli nie możesz przyjść na zamówienie, daj nam znać, a my znajdziemy rozwiązanie. Jeśli potrzebujesz pomocy, wyślemy kogoś. Ale nie zapraszamy osób trzecich - cenimy naszych klientów i wysyłamy tylko zaufanych pracowników firmy, z którymi została podpisana obowiązująca umowa i którzy używają do sprzątania naszego aktualnego zestawu detergentów.

## Wypłaty

Wynagrodzenie otrzymujesz raz w tygodniu. Na swoim koncie osobistym masz dostęp do informacji o wynagrodzeniu za każde zamówienie i całej kwocie za bieżący tydzień. Masz również dostęp do informacji o wcześniejszych wypłatach.

Kwoty mogą zostać zwiększone lub zmniejszone. Ostateczne rozliczenie odbywa się raz w tygodniu w biurze. Po otrzymaniu wypłaty zatwierdzasz rachunek na swoim koncie osobistym i potwierdzasz poprawność danych dotyczących ilości i adresów, w których realizowałeś zamówienia.

Otrzymujesz od 45 do 50 procent wartości każdego zrealizowanego zamówienia.



## Konsekwencje prawne i uczciwa konkurencja 🚓

Podpisujemy z Tobą umowę o uczciwej konkurencji. Wierzymy, że baza danych i dane klientów są naszą własnością intelektualną i to my ją stworzyliśmy.

Mamy przykłady zakończonych sukcesem procesów sądowych z wykonawcami, którzy chcieli pracować bezpośrednio z naszymi klientami - dwukrotnie otrzymaliśmy duże odszkodowanie pieniężne.

Nie naruszaj warunków naszej umowy. Możesz pracować w cleaningu, ale szanuj konkurencję - znajdź swoich klientów. To proste, uczciwe i nieskomplikowane.

Podpisujemy również umowę najmu ruchomości. W przypadku niezwrócenia naszych rzeczy niezwłocznie kontaktujemy się z policją. To również prosta i zrozumiała zasada: jeśli zdecydujesz się przestać z nami współpracować, musisz zwrócić cudze mienie.

## Zasady bezpieczeństwa ☂

Należy pamiętać, że okazując usługi sprzątające trzeba zadbać o zachowanie zdrowia i przestrzeganie ochrony osobistej.

### Ogólne zasady bezpieczeństwa

Należy ściśle przestrzegać zasad bezpieczeństwa i dbać o powierzone mienie.

1. Używać jedynie certyfikowanych i spełniających normy środków czystości.
2. Nie wolno mieszać różnych składów.

3. Profesjonalny sprzęt i narzędzia wykorzystywane są ściśle z zasadami przeprowadzenia prac sprzątających. Konieczne jest posiadanie certyfikatów na korzystanie ze sprzętu.
4. Po zakończeniu sprzątania należy zdezynfekować narzędzia.
5. Narzędzia i ściereczki są prane i myte każdego dnia i po każdym zamówieniu.

### *Bezpieczna praca ze środkami chemicznymi*

#### **Należy:**

- wykorzystywać środki ochrony – gumowe rękawiczki, fartuch i wygodne buty na antypoślizgowej podeszwie;
- zmyć środki czyszczące z przedmiotów, naczyń, mebli, podłóg i ścian po ich zaaplikowaniu

Środki czyszczące dzielą się na kwasowe i zasadowe. Ich niewłaściwe użycie stwarza duże zagrożenie dla ludzi, zwłaszcza jeśli dostaną się do oczu i na niezabezpieczoną skórę. Naruszenie instrukcji i zasad użycia silnych środków czyszczących może doprowadzić do uszkodzenia przedmiotów, do których zostały użyte. Dlatego też ściśle przestrzeganie instrukcji pomoże zapobiec negatywnym konsekwencjom.

#### *Inne postanowienia*

Przy korzystaniu z drabiny należy sprawdzić jej stan techniczny.

W żadnym wypadku nie można pracować w stanie upojenia alkoholowego lub pod wpływem środków odurzających lub mając choroby przewlekłe, przy których nie wolno przeciążać się lub wykonywać pracy fizycznej.

Nie wolno przychodzić do pracy będąc chorym.