Клининговая компания Чистый кит

Регламент проведения уборки квартиры, офисов, уборки после строительства и химчистки

Ознакомьтесь с нашими ценами и правилами на сайте kitt.by.
Найдите нас в социальных сетях и подпишитесь на обновления

Платформа:
Личный кабинет и получение заказа
Выходные, отпуска, больничные
Рейтинг
Общие принципы:
Общение с клиентом
Время выполнения заказа
Внешний вид клинера
Стандарт качества в Чистый кит
Деликатные поверхности
Страховка и фотографии
Выезд на заказ
Можно ли отказаться от заказа?
Основы клининга
Технологии уборки:
Уборка в жилой комнате
Уборка в прихожей
Уборка в туалете
Как посчитать количество санузлов
Ванная комната
Уборка в кухне
Описание дополнительных услуг
Уборка всей кухни
Уборки офисов
Уборки после ремонта
Даты и цифры, которые нужно выучить
Частые вопросы от клиентов
Договор и трудоустройство:
Как стать самозанятым
Заключение договора
Штрафы
- Выплаты

Юридические последствия и честная конкуренция
Моющие средства
Инструкция по безопасности

Личный кабинет и получение заказа 🛋️

После регистрации на нашей платформе, вы получаете доступ к личному кабинету. С этого момента вы можете выбрать доступные заказы и получать полную заработную

плату. У нас нет тестового периода, с первого дня вы получаете обычную ставку, а мы гарантируем, что у вас будет работа.

В личном кабинете вы видите все доступные заказы (доступные заказы), а также ваши заказы (мои заказы). Ваши заказы — это уборки, на которых вас ждут клиенты. Если вы видите, что заказ находится в ваших заказах, это означает, что его не видят другие сотрудники и мы ожидаем, что вы поедете по этому адресу и будете там в нужное время и со всеми необходимыми средствами.

У вас есть графа выходные, где вы выбираете дни, когда не сможете работать. Просим отнестись максимально внимательно к составлению графика. Также вам доступны оценки за каждый выполненный заказ.

Для рабочей переписки мы используем чаты в мессенджере Телеграм. Установите его себе на телефон. Для работы в нашей компании у вас должен быть смартфон/планшет с постоянным доступом к интернету. **Не пишите и не звоните менеджерам лично**. Все рабочие сообщения нужно отправлять в вашу рабочую группу (там будет несколько менеджеров и вы) . В группу вы присылаете селфи, которое вы сделаете перед началом уборки — мы видим как вы выглядите и что вы на месте без опозданий.

Очень важный момент — способ оплаты. Вы можете сами менять, как платит клиент: если он передумал платить наличными, вы ставите способ оплаты картой и показываете qr-код для оплаты. Если у клиента не получается оплатить по коду, пишите менеджеру в группу. Если клиент хочет оплатить наличными вместо карты, вы указываете форму оплаты “наличные” вместо “карта”. Это очень важный момент для финансового учета. Если вы не показали клиенту код, забыли что-то отметить, вы можете недополучить деньги за этот заказ.

Выходные, отпуска, больничные 🤒

В вашем личном кабинете вы можете обозначить дни, когда не будете брать заказы. К данному графику нужно отнестись очень внимательно: если вы не сообщили о выходном и вам назначили заказ, отказаться от него будет сложно или даже невозможно. Мы планируем график и количество заказов на каждый конкретный день исходя из количества доступных сотрудников. В этом нет ничего сложного — вы можете взять выходной за два дня до любой даты и даже на несколько месяцев вперед.

Также в своем личном кабинете вы можете выбрать большее количество выходных подряд. Об отпуске нужно сообщить менеджеру за 10 дней до его начала. Если вы можете работать только утром либо только вечером, сообщите об этом. Это же касается работы в

определенных районах и любых других технических ограничениях, которые могут возникнуть. Сообщайте обо всем заранее менеджерам.

Мы рассчитываем, что ваш рабочий день — это 3-8 рабочих часов, если утром у вас небольшой заказ, после обеда вы тоже можете брать заказы. Иногда их вам будут назначать. Если у вас занята одна половина дня и вы никак не сможете взять заказы, например, после обеда — об этом обязательно нужно уведомить менеджера за 2 дня.

Если вы на больничном, также отметьте эти дни как выходные.

Рейтинг 💯

В личном кабинете вы видите оценки за каждый выполненный заказ. Если ваш рейтинг за последние 10 заказов опускается ниже 4, мы можем отключить ваш от платформы. Но не стоит переживать — наши клиенты адекватно оценивают ваши действия. К тому же, каждую оценку можно оспорить, мы выслушаем ваши аргументы.

Если вы видите оценку “0”, не переживайте, это значит, клиент не оценивал вашу уборку. Этот ноль не влияет на ваш рейтинг.

Общение с клиентом 👫

Вежливость и неконфликтность наши основные принципы. Также мы настоятельно просим не навязывать свое общение клиенту и свести все разговоры до минимума.
Вам может казаться, что человеку приятна ваша компания или смешны ваши шутки, но это не так. Лучше не рисковать и не проверять свои социальные навыки: разговаривайте с клиентом по делу, всегда на вы и с уважением. Помните и о том, что ваше общение с коллегами и другими людьми не должно никоим образом затрагивать клиентов: вы не разговариваете на заказах по телефону, вы сводите до минимума общение с коллегами, находящимися с вами на одном заказе — даже рабочие разговоры не должны мешать клиентам проводить время дома в спокойной и тихой обстановке.

Что еще нужно сделать:

- Поздоровайтесь.
- Назовите своё имя и скажите, что вы из компании Чистый кит.
- Обращайтесь только на «вы», даже если клиенты младше вас.
- Будьте доброжелательны и корректны.
- Если вы опоздали, извинитесь. Мы очень ценим, если в таких случаях вы проявите инициативу и помоете для клиента что-то бесплатно. Например, холодильник или микроволновку. Вы можете аккуратно отметить это после окончания уборки.
- Уточните, где вы можете переодеться и оставить вещи.
- Узнайте пожелания по уборке и уточните, что требует особого внимания.
- Уточните, нужно ли поменять постельное белье.
- Внимательно слушайте клиента — это поможет избежать недопонимания.
- Бережно относитесь к вещам клиента.
- Не комментируете состояние квартиры
- Помните, что домашние животные — это часть семьи клиента. И мы любим домашних животных.
- После уборки попросите проверить результат. Если клиент недоволен, действуйте по ситуации: исправьте недочеты и свяжитесь с менеджерами
- Избегайте любых конфликтов и никогда не спорьте с клиентом.

Мы просим ограничить общение с клиентом после выполнения заказа. Клиент может написать вам — например, вы переложили вещи или забыли средство. Опять же, вы не переходите личных границ и общаетесь только по рабочим вопросам.

Помните, что половина жалоб на качество оказания услуги не касается самой уборки — людям не нравится, когда опаздывают, курят перед заказом, говорят по телефону, обсуждают личную жизнь с клиентом.

Время выполнения заказа ⏳

Длительность уборки зависит от количества комнат и санузлов в квартире и наличия дополнительных услуг:
0 комнат (кухня, санузел, прихожая) - 2,5 часа
1 комната и 1 санузел - 3,5 часа
2 комнаты и 1 санузел - 4,5 часа
3 комнаты и 1 санузел - 5,5 часов
4 комнаты и 1 санузел - 6,5 часов
5 комнат и 1 санузел - 7,5 часов
Дополнительный санузел + 1 час к заказу
Дополнительная услуга + от 30 до 70 минут к заказу
Глажка - почасовая услуга
Задержка в 30-40 мин.допустима
Почему важно соблюдать время уборки?
Возможно, вы убираете свою квартиру быстрее или дольше, чем продолжительность уборок, которые вы видите в личном кабинете. Но стоит помнить, что у нас есть регламент, где подробно прописано, что и как мы убираем, вплоть до мелочей. Наша задача — предоставлять сервис на одинаково высоком уровне для каждого клиента. Средняя продолжительность уборки — реальная цифра на основании десятков тысяч сделанных нами уборок. Продолжительность уборки видна вам и клиентам в карточке заказа с учётом всех дополнительных опций, комнат и санузлов.

Продолжительность уборки у постоянных клиентов.

Когда у вас появятся постоянные клиенты, у которых вы будете регулярно убираться, вполне возможно, что уборка начнёт проходить быстрее и средней продолжительности — чем опытнее вы становитесь, тем меньше времени вы тратите на какие-то вещи. Не надо переживать из-за этого. Главное в вашей работе — не закончить уборку минута в минуту, а убраться так, чтобы клиент остался доволен работой.

Клиент просит вас убраться быстрее.

Перед началом уборки обсудите с клиентом продолжительность выполнения заказа. Скажите примерно следующее: «Уборка вашей квартиры займет около (количество часов в приложении) часов. Скажите, пожалуйста, вы располагаете этим временем? Если мне понадобится уделить немного больше внимания каким-то поверхностям, я смогу закончить немного позже?". Так вы поймете сразу, торопится ли клиент, и каким временем вы располагаете, чтобы сделать уборку качественно.

Если уборка затягивается

Ваша задача максимально быстро понять, сможете ли справится за указанное в описании заказа время. Если уборка займет больше времени, нужно сообщить менеджерам и объяснить, почему это произойдет. Если у вас есть возможность сделать фотографии, сделайте. Клиенту необходимо изначально объяснить, что если уборка займет больше времени, это будет дополнительная оплата — по часам. Если возникнет непонимание по цене, мы свяжемся с клиентом и увеличим стоимость уборки, а также вашу оплату за этот заказ.
Если нужно дополнительное время, это 17 рублей/ час работы одного человека.

Вы закончили убираться быстрее.

Если вы закончили уборку быстрее на 15-20 минут — это допустимо. Если уборка закончена ещё быстрее, есть большая вероятность, что вы что-то упустили. И клиент это заметит — если продолжительность уборки 6 часов, а вы потратили 3 часа, будет казаться, что вы работали поверхностно. Обязательно проверьте качество своей работы, прежде чем сдавать её клиенту. У вас есть чеклист, где описаны основные моменты уборки. Сверьтесь с ним. Внимательно осмотрите квартиру: всё ли чисто, нет ли на полу или мебели разводов, протерли ли вы все доступные вертикальные и горизонтальные поверхности от пыли, все ли предметы стоят на своих местах, не забыли ли вы выполнить дополнительные опции? Проверьте двери, верх дверей, ручки, плинтусы, розетки, домофонную трубку. Пройдите по квартире, потратьте дополнительные пять минут на то, чтобы осмотреться. Только после этого вы можете завершать заказ.

Почасовая оплата

Вы делаете то, что просит клиент и в конце сообщаете менеджеру общее количество часов. Работа в обычном ритме. Такие заказы — нестандартные. Например, помыть только полы в квартире или только санузел. Поэтому оплата по часам. Минимальное количество часов — три. Как правило, оплата в час для клиента 17 рублей/один человек. То есть если работает 2 человека — это 2 рабочих часа, или 34 рубля за час работы двоих человек.

Чего нельзя делать на заказе 🛑

- Вставать на мебель.
- Использовать личные вещи клиента.
- Лежать/отдыхать на диване/кровати. Включать и смотреть телевизор.
- Фотографировать личные вещи клиента.
- Фотографировать общие планы квартиры (фотографировать поломки, царапины вы можете).
- Перебивать клиента и спорить с ним.
- Обсуждать свою работу в компании Чистый кит.

- Вовлекать клиента в разговор во время уборки.
- Уходить с заказа на время.
- Заказывать еду на адрес клиента, решать свои вопросы — например, к вам пришла знакомая, чтобы что-то передать и зашла в квартиру клиента. Это строго запрещено.
- Заниматься своими делами: есть, разговаривать по телефону, разговаривать с коллегой.
- Делать длительные перерывы.
- **Курить до и во время уборки.**
- Если это один из ваших первых заказов, не стоит об этом говорить.

Внешний вид клинера 🦸

Клиенты запоминают, как выглядят сотрудники Чистого кита. Ваш внешний вид — это лицо компании. Поэтому вы должны выглядеть свежо и опрятно. Вы используете сумку, инвентарь, средства, предоставленную компанией.
Униформа должны быть чистой и выглаженной. На заказе у вас должна быть сменная обувь. Выбирайте удобную и практичную одежду темных цветов.
Ваш дресс-код на каждой уборке:

- Чистый фартук.
- Сменная обувь. Удобная
- Расчесанные и убранные волосы.
- Одежда без посторонних запахов, не душный парфюм (а лучше без него).

Не забывайте, что нужно работать в униформе. Если забудете её надеть один раз — мы простим, второй и последующие разы — оштрафуем. Вы можете попросить новый фартук в офисе, мы предоставим их без проблем.

Стандарт качества в Чистый кит ⭐⭐⭐⭐⭐

Сухая уборка:
После сухой уборки пола и текстильных покрытий (ковров, мягкой мебели) в зоне доступа и под мелкими предметами, в углах и на плинтусах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток.
Влажная уборка:
После влажной уборки твёрдых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других доступных местах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток. На поверхностях должны отсутствовать пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий или жирный налет, мутные плёнки, потеря блеска и скользкость после высыхания.
Уборка сантехники:
После уборки на сантехнике должны отсутствовать любые видимые загрязнения, водный и мочевой камень, мыльные разводы, жировая плёнка, ржавчина.

Мойка стеклянных и зеркальных поверхностей:
После уборки на стеклянных поверхностях должны отсутствовать подтёки, пятна и разводы от загрязнений и моющих средств, скоплений пыли и ворса от салфеток.
Одежда и обувь:
Вся одежда должна быть сложена аккуратной стопкой или повешена на спинку стула или кресла. Верхняя одежда аккуратно развешена на вешалке в прихожей. Обувь в прихожей аккуратно расставлена по парам.
Предметы:
Все предметы, вещи и детские игрушки после уборки должны оставаться на своих местах, аккуратно сложенными или расставленными. Обязательно протирайте пыль под предметами и сами предметы. Если заправляли шторы для удобства уборки, не забудьте их расправить в конце.
Постельное бельё:
Перед уборкой уточните у клиента, нужно ли заменить постельное бельё, и если нужно, попросите у клиента комплект чистого белья. Обязательно снимите грязное бельё перед тем, как застелить чистое. Если клиенту не нужно менять постельное бельё, аккуратно заправьте кровать.
Мытьё посуды:
Необходимо мыть всю грязную посуду, оставленную клиентом. На вымытой посуде не должно быть остатков еды, жирного налёта или моющего средства. Сушить посуду необходимо на сушке или в том месте, где укажет клиент. Во время выполнения дополнительной опции Внутри духовки, нужно вымыть противни, сковородки и остальную посуду, находящуюся в духовке, если они грязные.
Мусор:
Во всей квартире, где есть мусорные вёдра, мусорные мешки должны быть заменены на новые. В конце уборки нужно его забрать и выкинуть в мусоропровод или мусорный контейнер на улице. Также после уборки необходимо вычистить пылесос клиента.
Моющие средства:
Необходимо использовать только те моющие средства, которые вам выдали в компании. Запрещено переливать средства в другие ёмкости, а также приносить на уборку свои моющие средства. Пожалуйста, не просите средства у клиента — это проявление непрофессионализма, ваши средства созданы и протестированы. Однако допускается попросить у клиента специальные моющие средства для мраморных покрытий в санузле или на кухне при наличии, натирания мебели.
После уборки различных твёрдых поверхностей поверхностей допускаются:

- Неустраняемые дефекты, выявленные перед началом работ. Например, ожоги от химических средств. Обязательно сообщите клиенту и в компанию о выявленных дефектах, сделайте фотографии в начале уборки.
- Застарелые, не поддающиеся выведению пятна. После уборки обязательно сообщите клиенту и в компанию, какие пятна не удалось отчистить и почему, сделайте фотографии.
- Пятна и загрязнения, удаление которых приведёт к разрушению и коррозии материала, потере эстетических свойств.

Деликатные поверхности 🧐

Уборка должна быть не только качественной, но и безопасной для поверхностей. Самые распространенные ущербы связаны с неправильным применением химии или инвентаря для деликатных поверхностей. Такими поверхностями считаются: мрамор, алюминий, нержавеющая сталь, хром (смесители) и дерево.

- Мрамор - это натуральный камень, который портится от агрессивных моющих средств (щелочи и кислоты). Пол из мраморной плитки допустимо мыть только универсальным средством. Если на заказе будет мраморная столешница на кухне или мраморная раковина в ванной, мыть щелочным или кислотным средством их нельзя. Объясните клиенту, что за такой поверхностью нужен особый уход и уточните, есть ли у него специальное моющее средство для мрамора в данной зоне.
- Алюминий - это металл, который портится от щелочных моющих средств. Чаще всего алюминий присутствует там, где применение щёлочи просто необходимо - на кухне. Например, холодильник, вытяжка, бытовая техника, алюминиевые вставки в мебели, плинтусы на столешнице. Алюминиевые изделия обычно серебряного или серого цвета. Если универсальное средство не справляется с очисткой, допустимо использовать моющее средство для посуды клиента - оно бережно и безопасно удалит жир с алюминия. Нельзя использовать абразивную сторону губки для очистки алюминиевых поверхностей (ровно как и деревянных и пластиковых)
- Нержавеющая сталь как правило применяется при изготовлении кухонной мойки. Особенность чистки кухонной мойки состоит в том, что нужно удалить и жировые загрязнения, и известковый налёт. Изделия из нержавеющей стали чувствительны к кислотам. Хромированные смесители могут быть испорчены кислотным моющем средством, а также поцарапаны абразивной стороной губки. Для безопасной уборки наносите универсальное средство максимум на 2-3 минуты, обязательно смываете его холодной водой и не используйте абразив на смесителях.
- Деревянные поверхности сильно впитывают влагу, поэтому важно очень хорошо отжимать инвентарь, которым вы убираете деревянную поверхность. Чаще всего из деревянных поверхностный на заказе встречаются полы - паркет или ламинат. Старайтесь не ставить ведро на деревянный пол, либо подстилайте под него голубое протирочное полотенце. Из моющих средств для дерева допустимо применять только нейтральные или универсальные. Важно: не используйте Универсальное средство на деревянных неокрашенных или не покрытых лаком поверхностях. Это приведет к их порче. В таком случае использовать только воду.
- Не используйте абразивы на деревянных поверхностях так останутся царапины.
- Микроволновка. Важное правило безопасного выполнения дополнительной опции Внутри микроволновки - бережное отношение к небольшой стальной пластине, которая обычно расположена на одной из стенок. Нельзя тереть эту пластину

абразивом и заливать водой, 2 после такой чистки. Внимательно отнеситесь к попаданию влаги в электронные устройства во время уборки — на включатели и выключатели. Отключайте, по возможности, технику от электропитания.

- Стеклокерамическую плиту следует мыть только когда она полностью остыла, мягкой стороной губки. Из моющих средств допустимо использовать универсальное или средство для мытья посуды. В случае сильных загрязнений используйте пластиковый скребок.
- Всегда помните, что сильнодействующие средства будут портить мебель и имущество клиента. Никогда не используйте средство для духовки где-либо еще, кроме как во внутренней части духовки.
- Раковины из камня/искусственного камня: главное правило, которым должны руководствоваться при мытье каменных раковин, связано с необходимостью избегать слишком агрессивной уборки. Это касается как выбора средств для чистки (грубых щеток, металлических губок, средств с крупными абразивными компонентами), так и действий, которые вы предпринимаете для того, чтобы очистить раковину. Не старайтесь тереть чересчур сильно: скорее всего, от пятен и грязи это не избавит, а вот поверхности может навредить. **Также мойку из искусственного камня на кухне нельзя чистить абразивными средствами и жидкостями, содержащими высокий процент кислоты. Избегайте попадания на поверхность раковины таких средств, как Cooky Grill.** В случае, если одно из этих средств оказалось на мойке, быстро смойте его и протрите насухо места попадания средства.

Важно:

Будьте аккуратны с использованием абразивной стороны мягкой губки, а также металлических губок.

Не используйте металлические губки для чистки деревянных, глянцевых, пластиковых, тефлоновых покрытий, на поверхностях из нержавеющей стали и металлизированных покрытиях, а также на стеклянных варочных поверхностях. В противном случае Вы повредите имущество клиента, оставив царапины.

Избегайте использования абразивной стороны мягкой поролоновой губки на глянцевых, пластиковых и металлизированных (в том числе нержавеющая сталь) поверхностях.

Страховка и фотографии 🛋️

Вы перечисляете 1 процент от вашей заработной платы в страховой фонд компании. Если вы несознательно и не нарушив регламент испортите имущество клиента, расходы на компенсацию могут быть покрыты из фонда.

Если вы не сообщите о том, что испортили имущество клиента, мы оставляем за собой право не помогать вам в этой ситуации материально. Важно сразу же сказать менеджером о любом инциденте с имуществом.

Выезд на заказ 🚌

- Заранее планируйте маршрут и время, которое вы потратите на дорогу. Опоздание на заказ чревато тем, что клиент просто уедет. Вы потеряете работу на этот день, мы потеряем заказчика и испортим репутацию. Люди почти никогда не опаздывают на работу водителя рейсового автобуса или пилот самолета на свой рейс, тк планируют все заранее и подходят к работе ответственно. Мы должны делать это с каждой уборкой. У вас будет 1-2 заказа в день и вы легко можете добраться до них без опоздания. Планируйте маршрут через “Яндекс.Карты”
- Если вы приехали на заказ и не можете найти адрес, позвоните клиенту. Будьте вежливы и внимательны. Звонки могут раздражать людей и находить/добираться до заказа это часть нашего профессионального отношения к работе. Поэтому звонить можно лишь в крайнем случае (ремонтные работы, шлагбаум, двор нетипичной планировки, частный сектор)
- Если опаздываете, обязательно предупредите клиента и менеджеров (как только поняли, что не успеваете). Опоздание — исключительный случай, не стоит его практиковать. Помните о том, что если вы опаздываете на 30 минут, вы должны честно сказать, что опаздываете на 30 минут, а не на 15, например. Если вы опоздали — обязательно извинитесь перед клиентом. **Мы ценим, если вы проявите инициативу и уберете что-то бесплатно в качестве извинений.**
- Если вы приехали более чем за 15 минут, не беспокойте клиента, дождитесь возле дома или в подъезде.
- Если на двери стоит домофон, наберите номер квартиры и нажмите кнопку вызова (иногда — только номер без вызова). Пример: 269В.
- Если домофон не работает или никто не отвечает на звонок, позвоните клиенту.

Номер клиента доступен вам в описании заказа только в день заказа.
По любым вопросам, связанным с опозданиями, нужно связываться с менеджерами в рабочем чате в Телеграм.

Можно ли отказаться от заказа? ⏱️

Можно, но сделайте это заранее. Если вас не успели заменить, нам придется компенсировать клиенту стоимость уборки, соотвественно, вы можете получить штраф.
Мы просим отмечать выходные дни за два дня до выходного дня, а также сообщать о том, что вы не можете взять заказ за 24 часа до его начала.

Основы клининга 🧹

В клининге есть 4 основных фактора, при правильном комбинировании которых можно сделать уборку качественно:

1. Моющее средство
2. Механическое воздействие
3. Время воздействия
4. Температура

В отличие от обычных моющих средств, профессиональная химия работает более эффективно, а главное безопасно для поверхностей. Но в любом случае важно знать правила работы с ними, чтобы уборка была качественной и безопасной для людей и поверхностей. На профессиональных моющих средствах всегда указан уровень PH - это показатель того, есть ли в составе кислота, щёлочь или что средство нейтральное по составу.

Метод подбора химии:

- Кислотные средства - уровень PH от 0 до 6. Очищают известковый и мыльный налёт, мочевой камень, ржавчину. Важное правило при работе с кислотными средствами - смачивать поверхность до нанесения и смывать после - только холодной водой. Горячая вода вместе с кислотой оставит ожог на поверхности, а также запустит процесс испарения, что крайне будет опасно для дыхательной системы. Допустимо держать на поверхности до 10 минут.
- Нейтральные средства - уровень PH от 6,5 до 8. Удаляют пыль, грязь, отпечатки пальцев, а также безопасно очищают натуральный камень и деревянные поверхности. Если средство разбавляли с водой, смывать не обязательно, а если очищали локально какое-то загрязнение, его нужно смыть.

Способ нанесения моющего средства на поверхность:

- Смочить поверхность
- Нанести моющее средство на инвентарь (салфетку, губку и т.п.)
- Равномерно распределить по инвентарю
- Равномерно нанести на поверхность

Правильно подобранное моющее средство позволяет:

1. Удалить загрязнение
2. Не повредить очищаемую поверхность
3. Уменьшить время на уборку и механическое воздействие до минимума

Механическое воздействие (щётки, абразивная сторона губки или спонжа, скребок) опасно для: глянцевых, лаковых, деревянных и хромированных (краны, смесители) поверхностей.

Что нужно проверить после уборки

- трубка домофона
- розетки и выключатели
- ручки дверей
- вверху дверей
- верх холодильника
- разводы на зеркалах
- капли воды на смесителях
- песок в туалете после спуска воды
- грязь и волосы в ванной
- плинтусы
- паутина в углах
- чистоту скатерти на столе
- собран ли мусор
- вынесены ли пакеты с мусором
- вымыт ли пол
- расставлены/разложены вещи
- оставлен ли заполненный чек лист

После уборки вы всегда оставляете чек-лист. Их нужно брать в офисе каждую неделю. Если вы не оставили чек-лист, вы можете не получить оплату за заказ.

Что нужно делать всегда

- Спрашиваем, на что нужно обратить внимание
- Уточняем, нужно ли поменять постельное белье
- Уточняем нужно ли кинуть грязные вещи в стирку (мы никогда не стираем вещи, не выбираем стиральный порошок и режим стирки)
- Сообщаем ориентировочное время уборки
- Используем чистые тряпки
- Используем разные тряпки для ванной/туалета/остальной квартиры
- Оставляем наши вещи аккуратно сложенными в сумке

Что мы не убираем

- Не двигаем мебель (но двигаем столы, стулья, коврики)
- Не двигаем ковры, но убираем под ними по краям
- Не чистим шторы и жалюзи (если не оговорено)
- Не моем люстры (если не оговорено)
- Не моем лестничную клетку в подъезде
- Не моем потолки
- Не производим дезинфекцию помещений
- Не убираем вверху всех шкафов (кухня, ванная, комнаты)

- Не убираем в общем коридоре
- Не моем дверь с входной стороны
- Не моем шторки в ванной
- Не моем обои (даже если моющиеся - только если оговорено заранее)
- Не снимаем плафоны - просто протираем их

Уборка в жилой комнате

Последовательность уборки

1. Собрать и сложить вещи.
2. Собрать посуду, пепельницы, мусор.
3. Заправить постель.
4. Удалить пыль с мягкой мебели и кровати.
5. Пропылесосить ковёр.
6. Вытереть пыль влажной салфеткой с горизонтальных и вертикальных поверхностей и предметов интерьера.

7. Протереть настольные светильники и торшеры.
8. Вытереть пыль с видео- и аудиотехники.
9. Протереть зеркала, выключатели и розетки.
10. Вымыть подоконник.
11. Протереть батарею сверху.
12. Вытереть дверь, ручку и дверной блок с двух сторон от пыли и отпечатков.
13. Вымыть плинтусы и пол.

Дополнительные услуги для жилой комнаты

- Мытьё окон.
- Уборка гардеробной комнаты.
- Уборка в шкафах
- Уборка балкона.
- Глажка белья.

Важно
Уборка производится сверху вниз.
Протирайте пыль под всеми предметами на поверхностях. Прежде чем поднимать предмет, проверьте его устойчивость и оцените хрупкость. Протрите его аккуратно и поставьте на место.

    - Мебель, настольные светильники, торшеры. Наберите тёплой воды в ведро, затем брызните 5 раз в воду универсальным средством. Начинайте влажную уборку пыли со всех поверхностей (столы, стулья, комоды, шкафы), используя салфетки/полотенца/микрофибры. Протереть шкаф сверху вы можете, только если клиент предоставил вам стремянку и в качестве исключения. Сначала выключите светильники и лампы, потом протирайте их. После каждого мытья пола тщательно вымойте своё ведро со для удаления жира. У вас одно ведро и вы используете его для мытья как поверхностей так и пола. Поэтому после каждого раза его нужно вымывать и менять воду. Сначала вы используете воду и отдельные тряпки для мытья мебели и поверхностей. Меняете воду, моете ведро и другими тряпками моете пол.
- Видео- и аудиотехника. Убирайте пыль очень аккуратно, чтобы не повредить настройки кнопок и провода. Протрите со всех сторон устройства и провода от пыли. Для экрана цифрового телевизора используйте только сухую салфетку для стекол и зеркал.

Важно

Не трите пятна на экране телевизора с силой — вы можете повредить покрытие. Никогда не выдергивайте провода от видео - и аудиотехники из розеток — вы можете сбить настройки.

- Зеркала. Натрите зеркала и стеклянные поверхности микрофибровой тряпкой, чтобы не было разводов.
- Выключатели и розетки протираются от пыли сухой тряпкой.
- Подоконник и батарея. Используйте влажную тряпку. Протрите от пыли и пятен подоконник и батарею с трубами. Если пятна устойчивые, используйте универсальное средство.
- Дверь, ручки и дверной блок. Протрите, используя влажную тряпку.
- Плинтусы и пол. Поменяйте воду. Протрите им все плинтусы по периметру. Затем возьмите моп и намочите его в ведре. Тщательно помойте открытые участки пола — углы, под кроватью, под диваном, везде, где есть пол. Поменяйте воду, промойте моп и чистой водой ещё раз помойте все участки.

Надо знать

1. Если комнат несколько, придерживайтесь такой последовательности уборки в каждой.
2. Если есть детская, все действия, по возможности, в ней согласовывайте с клиентом. Сделайте это заранее, чтобы не отвлекать клиента по каждому вопросу.
3. Полки с иконами протирайте по согласованию с клиентом.
4. Не двигайте мебель.
5. Не используйте моющие средства клиента, только если он сам об этом не попросил.
6. Не переливайте моющие средства в другие ёмкости. Средства и инвентарь приносите с собой.
7. Во время уборки не ставьте бутылку с моющим средством на поверхности - она может подтечь и оставить пятна. Если вы закончили уборку в комнате и бутылка больше не нужна, спрячьте её в рюкзак. Проверьте, плотно ли закрыта крышка.
8. Не оставляйте влажную тряпку на поверхностях во время уборки. Если нужно переключиться на другое действие, положите ее в карман фартука.

Не входит в уборку

- Мытьё стен и потолков.
- Удаление пыли с карнизов и штор.
- Замена штор.
- Удаление пыли с книг внутри шкафа и полок.
- Уборка внутри шкафов и комодов.
- Уборка на шкафах
- Мытье люстр
- Чистка швов (если не заказано отдельно)
- Мытье полов под мебелью
- Выбивание ковров

- Мытье обуви
- Мытье шкафов внутри (если не заказано отдельно)
- Уборка в общем коридоре

Уборка в прихожей

- **Одежда.** Аккуратно расправьте верхнюю одежду. Если она лежит на стульях, креслах — повесьте её.
- **Обувь.** Расставьте обувь под вешалкой или в обувном шкафу, если он открыт.
- **Пыль.** Протрите доступные поверхности — тумбочки, полки, шкафы, вешалки, крючки.
- **Дверь.** Протрите входную дверь и дверной блок с двух сторон. Обратите внимание на верхнюю часть двери, трубку домофона.
- **Зеркала.** Протрите и натрите.
- **Коврик.** Пропылесосьте коврик и напольные покрытия в прихожей. Пропылесосьте под ковриком и помойте пол.
- **Выключатели и розетки.** Не забывайте протереть.
- **Плинтусы и пол.** Протрите плинтусы. Поменяйте воду. Шваброй помойте пол, смените воду, хорошо промойте моп и чистой водой вымойте пол ещё раз. Не забудьте помыть под ковриками.
- Прихожая убирается в самом конце. Сложите вещи и попросите клиента проверить результат уборки. Если есть небольшие замечания, извинитесь и по возможности устраните их. Если такой возможности нет, свяжитесь с менеджерами.

Надо знать
Во время мытья пола отодвиньте обувь (уберите в обувной шкаф, если он открыт), а после верните парами на место.
Помойте пол во всех доступных местах.

Последовательность уборки

1. Развесить одежду.
2. Расставить обувь.
3. Удалить пыль.
4. Протереть дверь.
5. Помыть зеркало.
6. Почистить коврик или ковровое покрытие.
7. Протереть выключатели и розетки.
8. Помыть плинтусы и пол.

Входит в уборку

- Развесить вещи и расставить обувь.
- Почистить коврик.
- Удалить пыль со всех поверхностей.
- Натереть зеркала
- Вытереть выключатели и розетки.
- Помыть плинтусы и пол.

Уборка в туалете 🚾

Последовательность уборки

- Очистить коврик.
- Помыть кафель.
- Помыть унитаз.
- Удалить пыль.
- Протереть дверь.
- Вымыть пол.

Входит в уборку

- Помыть унитаз.
- Протереть стены от потолка до пола.
- Удалить пыль с поверхностей и предметов.
- Очистить коврик.
- Протереть дверь.
- Помыть пол

Не входит в уборку

- Чистка до состояния нового сильно загрязненного унитаза.
- Удаление сильных загрязнений со стен от пола до потолка.
- Мытьё потолка и потолочных светильников.

Технология уборки

- Коврик. Пропылесосьте, соберите волосы, шерсть и мусор. Слегка потрясите коврик над унитазом, чтобы удалить остатки крошек и пыли.
- Кафель. Сначала потрите жесткой стороной губки и средством для сан.техники, а потом мягкой смойте остатки средства.

- Унитаз. Используйте то же ведро со средством и губку (если в уборке было биде — используйте губку, которой мыли биде). Смочите унитаз снаружи, включая сиденье, и хорошо промойте гофру. Потом на губку налейте средство, вспеньте и распределите на внешние поверхности сиденья, крышки и боковых частей. Возьмите средство и ёршиком распределите по периметру внутри унитаза. Оставьте на 15 минут.

Потом смените воду в ведре и смойте им средство с унитаза и сиденья. Внутреннюю часть очистите, просто спустив воду. Возьмите пару листочков туалетной бумаги и вытрите сиденье насухо.

- Пыль. Пока унитаз замачивается, займитесь уборкой пыли. Начните с сухой уборки стен: наденьте насадку с шубкой на штангу и движением сверху вниз соберите пыль. Затем по часовой стрелке протрите все наружные поверхности шкафов, полок и труб. Используйте влажную салфетку/микрофибру, промывайте её под водой.
- Дверь. Удалите отпечатки пальцев и другие загрязнения.
- Пол. Вымойте пол руками, используя моп. Поменяйте воду, прополощите моп и повторите без средства. Не забудьте вернуть чистый коврик на место.

Надо знать:
Не вставайте на унитаз.

Как посчитать количество санузлов

- ванна и/или душевая в одном помещении + туалет — один санузел;
- ещё одна ванна или душевая в отдельном помещении — второй санузел и т.д.
- ещё одно помещение с унитазом — это дополнительный санузел.

Если есть дополнительный санузел, сообщите в рабочий чат и мы добавим его в уборку.

Ванная комната 🛁

Последовательность уборки

- Забрать мусор.
- Очистить коврик.
- Помыть кафельную плитку.
- Помыть ванну или душевую кабину.
- Удалить пыль.
- Расставить косметические и моющие средства.
- Развесить полотенца.

- Помыть раковину.
- Протереть зеркало.
- Помыть биде.
- Протереть дверь.
- Протереть выключатели и розетки.
- Помыть пол.
- По возможности, протереть решетку вентиляции.
- Протереть стиральную машину снаружи

Входит в уборку

- Убрать мусор.
- Очистить коврик.
- Помыть кафель от потолка до пола .
- Почистить ванну.
- Помыть душевую кабину.
- Удалить пыль с поверхностей и предметов.
- Собрать и расставить косметические и моющие средства.
- Развесить или сложить полотенца.
- Вымыть раковину и смеситель.
- Натереть зеркало.
- Помыть биде, если есть.
- Протереть дверь.
- Вытереть выключатели и розетки.
- Вымыть пол.
- По возможности, протереть решетки вентиляции.

Дополнительно могут заказать чистку швов между плиткой на полу и стенах. Эта услуга оговаривается отдельно. Обычно, для нее действует дополнительная оплата 17р/ час.

Не входит в уборку

- Удаление известкового налёта или сильных загрязнений со стен ванной от потолка до пола.
- Чистка до состояния новой сильно загрязнённой или ржавой ванны.
- Мытьё потолка.
- Уборка внутри шкафов.
- Мытьё или стирка шторки.

Технология уборки

- Мусор. Соберите мусор в пакет, который вы забрали с кухни, и оставьте возле входной двери, чтобы вынести в конце уборки.

- Коврик. Пропылесосьте, соберите волосы и мусор. Потом слегка потрясите коврик над унитазом, чтобы удалить остатки крошек и пыли. Сверните и отложите в коридор.
- Кафельная плитка. Включите душ и прохладной водой смочите смеситель, душевую штангу и зону кафельной плитки над ванной по периметру на высоте вытянутой руки. На жёсткую сторону спонжа налейте средство для санузла и распределите его по кафелю, смесителю, душевой штанге. Оставьте на 10 минут.
- Ванна. Смочите всю поверхность. Налейте немного средства и губкой распределите по всему периметру ванны, смесителя и душевой штанги. Оставьте на 10 минут. Тщательно смойте средство мягкой стороной губки сначала с кафельной плитки, потом со смесителя. Влагу соберите влажной тряпкой. Смеситель натрите микрофиброй.

Надо знать

Смывайте средство со смесителя только холодной водой, чтобы не повредить его покрытие. С блестящих поверхностей смывайте сразу.

- Душевая кабина. Смочите поверхность стен и дверцы прохладной водой. На жёсткую сторону спонжа налейте средство, вспеньте его и распределите по поверхности кабины и смесителя. Оставьте на 10 минут. Тщательно смойте средство холодной водой, помогая мягкой стороной губки. Если на дверцах остались следы водного камня, повторите процедуру. Влагу соберите влажной тряпкой либо салфеткой. Смеситель натрите голубым микрофиброй.
- Пыль. Пока ванна и кафель замачиваются, займитесь уборкой пыли. Сначала сухая уборка стен: наденьте насадку с шубкой на штангу и сверху вниз соберите пыль. Затем по часовой стрелке вытрите внешние поверхности — шкафы, полки, тумбочки, стиральную и сушильную машины. Протрите все косметические средства, крема, стакан для зубных щеток.
- Косметические и моющие средства. Аккуратно расставьте предметы: косметику, ватные палочки, моющие средства, зубные щётки, пасту, расчёски, фен и т.д. Если они стоят на полу, уголках ванны или раковины, верните их на места или соберите в одном месте (например, на стиральной машинке).
- Полотенца. Аккуратно развесьте полотенца на крючки или полотенцесушитель.
- Раковина. Смочите поверхность, включая смеситель и зону плитки над умывальником. На жёсткую сторону спонжа налейте средство, вспеньте его и распределите по поверхности раковины - внутри и снаружи. Оставьте на 10 минут. Тщательно смойте средство мягкой стороной губки сначала с кафельной плитки, потом со смесителей и раковины. Влагу соберите. Смеситель натрите голубым микрофиброй.
- Зеркало. Помойте и натрите насухо, без разводов.
- Дверь. Протрите тряпкой или салфеткой. Отпечатки пальцев и другие загрязнения удалите.
- Протрите выключатели и розетки.

- Пол. Налейте в ведро воды, добавьте немного универсального средства.Помойте пол руками, используя моп. Поменяйте воду, прополощите моп и повторите без средства. Не забудьте вернуть коврик на место.

Надо знать

1. Не используйте средства клиента, только если он сам не попросит об этом.
2. Внимательно с акриловыми ваннными — средство нужно смыть холодной водой сразу же.
3. Не используйте поролоновую губку с абразивом нигде, кроме биде и унитаза.

Уборка в кухне

Входит в уборку

- Вымыть посуду в раковине
- Протереть фасады шкафов.
- Отмыть плиту, включая решётку, ручки и фасад.
- Протереть холодильник.
- Помыть кухонный фартук.
- Натереть зеркала.
- Протереть снаружи от пыли и жира бытовую технику, которая стоит на виду: чайник, кофемашину, комбайн, тостер, мультиварку и прочее.
- Протереть телевизор и экран сухой микрофиброй
- Помыть подоконники, батареи, протереть видимую часть трубы.
- Протереть обеденный стол и стулья, включая ножки.
- Протереть навесные полки и картины. Будьте аккуратны и проверьте, надежно ли они закреплены.
- Протереть от пыли светильники (кроме люстры).
- Отмыть кран и раковину.
- Помыть столешницу.
- Протереть выключатели и розетки.
- Натереть дверь и дверной блок.
- Забрать мусор.
- Вымыть плинтусы и полы.
- Протереть плитку

Последовательность уборки

Осмотритесь и оцените степень загрязнения. На уборку кухни не должно уйти больше 80 минут.

Если на полу или других поверхностях есть детские игрушки, вещи, коробки, пакеты — соберите всё и спросите клиента, куда можно убрать.

Если есть очень грязные поверхности (плита, кухонный фартук, кран), сначала займитесь ими.

- *Помыть посуду.*
- *Забрать мусор и поменять пакет .Убрать в шкафчике для мусора*
- *Протереть фасады шкафов и бытовую технику.*
- *Помыть кухонный фартук и плиту.*
- *Протереть холодильник.*
- *Протереть навесные полки и картины.*
- *Протереть зеркала.*
- *Протереть светильники и ТВ.*
- *Протереть стол и стулья.*
- *Протереть подоконник и батарею.*
- *Помыть столешницу.*
- *Протереть выключатели и розетки.*
- *Протереть дверь.*
- *Помыть раковину и кран.*
- *Помыть плинтусы и пол*

Технология уборки

- Посуда. Вымойте всю посуду в раковине или вокруг неё.Чистую посуду складывайте на сушку. Если не можете понять, где у клиента обычно сушится посуда, уточните, куда лучше ее складывать.
- Мусор. Заберите мусор и поменяйте пакет. Уберите в шкафчике для мусора. Протрите поверхности.
- Протрите фасады сверху вниз и нижние наружные части шкафов. **Самый верх шкафов не протирается**.
- Бытовая техника. Протрите всю технику снаружи. Запрещено мыть чайник внутри с моющим средством.
- Кухонный фартук. Если вы наносили Universal spray для удаления жира, протрите всю поверхность губкой, удаляя жировые брызги.После полного очищения промойте губку и смойте средство с фартука. Если нужно, натрите микрофиброй.
- Если вы не можете отмыть ручки, глянцевую поверхность фасада — не испортите ее более сильными средствами, металлической губкой или скребком. Нужно объяснить клиенту/написать менеджеру, что что-то не отмывается. Это меньшая проблема, чем царапины и деформация поверхностей кухни.
- Плита. Удалите загрязнения с поверхности, решётки, ручек включения горелки и фасад. Снимите решетку и помойте в раковине.Натрите стекло фасада микрофиброй. Если загрязнения не отходят, используйте пластиковый скребок.
- Вытяжка. Увлажните поверхность вытяжки. Нанесите Universal spray на мягкую сторону губки/ Распределите по всей увлажненной поверхности.Удалите устойчивые загрязнения. Удалите остатки жира, грязи и химического средства мягкой стороной губки, смачивая и ополаскивая его в чистой воде. Если

загрязнения остались, нанесите средство еще раз и повторите процедуру. Протрите корпус и при необходимости протрите сухой микрофиброй в конце.

- Холодильник. Помойте снаружи. **Если на холодильнике есть магниты, спросите клиента, может ли он их снять на время мойки.** Если на поверхности есть брызги жира, используйте губку и средство для мытья посуды клиента. **Недопустимо использовать жесткую сторону губки для мытья бытовой техники и вытяжки, фасадов.**
- Полки. Аккуратно снимите предметы. Протрите полки, затем предметы. Предметы верните на место.
- Зеркало и картины. Протрите и натрите насухо тряпкой для стёкол. Средство не нужно. Если полотно картины не защищено стеклом, протирайте только раму, но не полотно.
- Светильники. Сначала выключите, потом протирайте.
- Телевизор. Сначала выключите (но не из розетки), затем протрите. Для экрана цифрового телевизора используйте сухую микрофибру.
- Обеденный стол и стулья, включая ножки. Если на столе стоят предметы, перенесите их на столешницу, потом верните на место.
- Подоконник и батарея.
- Столешница. Нанесите немного средства на губку и пройдите по поверхности. Промойте губку и смойте средство со столешницы, затем протрите насухо.
  Выключатели и розетки.
- Дверь и дверной блок. Необходимо удалить отпечатки пальцев и другие загрязнения, смыть средство.
- Кран и раковина. Особое внимание уделите области между смесителем и столешницей, а также сливу - там чаще всего образовывается ржавчина и водный камень. Натрите кран и раковину.
- Плинтусы и пол. Пропылесосьте пол. Налейте в ведро воды, протрите плинтусы. Затем тщательно помойте пол шваброй, в том числе под столом, батареей, за дверью и в других ыуже без средства.
- По возможности, если решетки вентиляции находятся в доступном месте, их нужно протереть.

Надо знать

1. Все тряпки мы промываем только в ведре. Воду из ведра сливаем только в унитаз.
2. Не используйте губку клиента нигде, кроме мытья посуды.
3. Не ставьте ведро с водой на столы — только на пол.
4. Смачивайте поверхность перед нанесением средства и не позволяйте ей полностью высохнуть.

Не входит в уборку

- Мытье фильтра вытяжки
- Мытье люстр

- Мытье потолка

Что могут заказать дополнительно

- Уборка внутри кухонных шкафов
- Вытяжка
- Холодильник внутри
- Микроволновка/мультиварка/посудомойка внутри
- Духовой шкаф
- Мойка окна
- Чистка швов между плиткой

Описание дополнительных услуг

Дополнительные услуги это всегда дополнительные деньги и время. В случае заказа новых опций во время уборки, нужно сообщить об этом менеджерам. Если заказаны доп.опции, но не заказана уборка сантехники, а вы используете ее для слива воды (унитаз), его нужно помыть. Это же касается комнат, поверхностей — если вы ходили и набирали воду и на полу остались следы, их нужно убрать.

Глажка

Если вы не умеете гладить, предупредите об этом менеджера. Глажка оплачивается по часам. Ваша задача не испортить вещи, работать быстро и качественно. Если вы сомневаетесь в себе - сообщите менеджеру.

Мытье холодильника внутри. 30-60 минут

Холодильник моется снаружи всегда. Внутри — дополнительная опция. Если клиент предварительно разморозил морозильную камеру, она тоже чистится и моется. Стоимость дополнительной услуги не меняется.
Вы достаете все продукты из холодильника. Пустые упаковки нужно выкинуть. Все поверхности протираются. Все возвращается на места. На стеклянных полках не должны оставаться разводы.

Мытье микроволновки/мультиварки. 30 минут

Мультиварка и микроволновка моются снаружи всегда. Внутри - дополнительная услуга. Отключайте технику от питания. Будьте аккуратны с поверхностями внутри. Смывайте средства.

Мытье духового шкафа внутри. 30-60 минут

Духовой шкаф как и любые другие шкафы протирается снаружи всегда. Внутри только как дополнительная опция. Моются противни и внутренние стенки. Для мытья используется средство для мытья духовки. Это средство не используется больше нигде и никогда.

Мытье окна. 30 минут

Окна это всегда дополнительная услуга. Одно окно это две створки не в пол либо одна секция в пол. Двойные окна считаются как два окна. При мытье окон моется подоконник рамы, пространство между рам, стекло внутри и снаружи. Зимой мы моем окна только с одной стороны.

Количество окон — самая частая ошибка при заказе. Окна нужно внимательно посчитать перед началом уборки и сообщить менеджеру и клиенту, если их количество в описании заказа и в квартире не совпадает.

Вы используете унитаз для слива воды — он должен остаться чистым после уборки, даже если сантехника не заказана.

Мытье вытяжки. 30-60 минут

Вытяжка всегда протирается снаружи и моется снаружи. Вы наносите моющее средство, удаляете пятна и смываете средство. Когда вытяжка заказа отдельно, она моется внутри, снимается и моется решетка.
На вытяжке могут оставаться царапины. Поэтому нужно использовать только мягкую сторону губки. Работать нужно очень внимательно. Если вытяжка поцарапана до начала уборки, нужно сделать фотографии и сразу же выслать их менеджеру, по возможности обратить внимание клиента на этот момент.

Уборка на балконе. 30-80 минут

Зависит от размера балкона и его состояния. Уборка на балконе не означает мытье окон. Порядок, подоконники, пылесос, мытье полов, пыль на открытых поверхностях, плинтусы, двери. Разгребать хлам, выкидывать вещи/технику - не нужно. В ситуациях, когда на балконе очень грязно нужно позвонить менеджерам.

Уборка в шкафчиках на кухне. 60-90 минут

Если это очень большая кухня и количество шкафов больше, чем обычно, сообщите в рабочем чате. Если их состояние ужасное - так же напишите в группу и отправьте фото.

Все вещи достаются из шкафов, стены и поверхности протираются, вещи ставятся на место. Сами вещи и посуда не моются.

Уборка в других шкафах оговаривается менеджером заранее.

Сезонные услуги

После Нового года нас могут попросить вынести елку 🎄

Доставка ключей

Ключи нужно доставить по указанному клиентом адресу. Сделать это нужно сразу же после уборки. Если адрес не указан, уточните у менедежеров в чате

Уборка всей кухни

У нас есть отдельная опция, когда не заказывается уборка квартиры, а только уборка кухни. Это услуга с фиксированной ценой и временем. На уборку кухни уходит до 6 часов. При таком заказе моется вся кухня, мебели и техника внутри и снаружи. Те холодильник, вытяжка, микроволновка, шкафы внутри и снаружи, подоконники, мебель, полы. Окна и мытье посуды внутри шкафов не входят в эту уборку.

Уборки офисов

Ваша примерная зарплата может быть меньшей, чем 7 рублей в час. Конкретные задачи ставятся клиентами. Пыль, полы, мусор из урн, порядок на столах, протирать столы и системные блоки, подоконники.
Отличие от уборки квартиры — верхняя часть шкафов протирается обязательно.

Уборки после ремонта

В системе написано, что это уборки после ремонта. Количество комнат, окон не важно. Суммы, которые отображаются в системе очень часто некорректные. Ориентировочно, вы получаете 50-100 рублей за уборку.

Что важно помнить и знать: убирается все. Стены, пыль на всех поверхностях, моется мебель (если она есть) внутри и снаружи. Батареи, верх дверей, окна - квартира после уборки должна быть готова к заселению. Окна моются с двух сторон всегда.

Мы убираем все за один день. Если вы не успеваете, просите отправить кого-то еще. Все поврежденные детали фотографируются. Мы не выносим крупногабаритный строительный мусор. Если на окнах есть пленка, об этом нужно сообщить менеджеру. Пол моется несколько раз.

На заказах обязательно нужен пылесос. Если вы взяли заказ, где написано “Ремонт” - откажитесь от него. Заказы после ремонта назначаются только менеджерами. На них отправляется несколько человек. Если вы приехали на заказ, который не был обозначен как “Ремонт”, а на деле так идет ремонт, сразу же сообщите об этом менеджеру.

Если в квартире нет доступа к горячей воде, это может сказаться на качестве работы. Также должен быть доступ к электричеству.

Даты и цифры, которые нужно выучить:

Вторник-Четверг 12.00-18.00 взятие новых средств в офисе . Вы должны присутствовать лично. Исключением могут быть и другие будние дни, данную информацию нужно уточнять в своей личной группе в мессенджере “Телеграм”

7.00-23:00 вы должны быть на связи и с доступом к интернету (кроме ваших выходных дней)

10 минут до начала заказа: вы должны прибыть на заказ за 10 минут до начала уборки.

100% составит сумма штрафа в случае невыхода на заказ без предупреждения и уважительных причин. Найдите возможность нас предупредить о трудностях.

1 - раз с заказа вы должны прислать свою фотографию где видно, как вы выглядите, есть ли у вас форменная одежда. Вы всегда сообщаете о времени завершения уборки в рабочий чат.

Карта и наличные: у нас две формы оплаты, картой либо наличными. Если клиент поменял способ оплаты и захотел заплатить наличными, а не картой — поменяйте в системе. Если захотел наоборот, тоже поменяйте 😃 И сообщите в свою группу в мессенджере “Телеграм”.

Неконфликтность: вы избегаете конфликтов с клиентом. Для решения всех непонятных и сложных ситуаций есть менеджеры компании. Пишите им сразу же. Вы не спорите с клиентом по поводу поставленных задач, объема работы и состояния квартиры. Вы не определяете цену услуг. В случае вопросов вы незамедлительно связываетесь с менеджером и описываете ситуацию для него в свою группу в мессенджере “Телеграм”. Общение с менеджером должно происходить не в присутствии клиента. Выходите, по возможности, в соседнее помещение для совершения звонка. Звонить только в том случае если других вариантов для связи нет. В остальном все пишите в свою группу в “Телеграме”.

Другие услуги: у нас есть выездная химчистка мебели и ковров. Если клиенты спрашивают, чистим ли мы диваны, кресла, ковролин - расскажите им о химчистке. Вся информация и цены доступны по адресу kitt.by/dry-cleaning Изучите этот сайт и услуги. Да, скидка для вас — 40 процентов 🔝

Если заказана уборка и химчистка и ваш спрашивают, где мастер — спокойно сообщите, что он приезжает во время уборки. Химчистка занимает меньше времени, поэтому обычно ее делают в конце.

Частые вопросы от клиентов

Если клиент спрашивает про генеральную уборку?

Мы редко используем этот термин. Все наши уборки многочасовые и полноценные. Если вы заказываете любую уборку, вы получите качественную услугу и чистую квартиру. Время уборки зависит от количества дополнительный опции и комнат в квартире.

Если клиент просит второго человека

Сразу же свяжитесь с менеджерами. Обычно, один человек едет на заказы, рассчитанные на 3-8 часов. Если заказ займет больше времени, это будет несколько сотрудников.

Если клиент просит стремянку

Сразу же свяжитесь с менеджером. Обычно, мы доставляем стремянку только на уборки после ремонта.

Если клиент заказал обычную уборку, а это уборка после ремонта?

Сразу же свяжитесь с менеджером. Для уборки после ремонта нужны другие средства, пылесос и стремянка. Они занимает в разы больше времени. Вам вероятно понадобиться помощь, а стоимость для клиента должна измениться.

Как мы считаем окна

По створкам. Две створки это одно окно. Балконная дверь это одно окно. Одна секция в пол это одно окно. Двойные окна считаются как два окна.

Если клиент просит пылесос Karcher

Мы не используем и не возим пылесосы на заказы. Но если речь идет про уборку после ремонта, в большинстве случаев пылесос Вам потребуется. Об этом стоит написать менеджеру в свой личный чат мессенджера “Телеграм” в случае, если у Вас запланирована уборка после ремонта.

Чек и квитанция

Согласно белорусскому законодательству, мы можем не предоставлять чек за услуги клининга для физического лица. Если клиент просит чек, вы можете сообщить ему, что услуги клининга могут оказываться самозанятыми физическими лицами и чек предоставлять не должны.

Как стать самозанятым

С октября 2017-го года для людей, которые работают в сфере клининга, есть возможность платить не подоходный налог, а единый налог для самозанятых. Ставка подоходного налога в Беларуси составляет 14 процентов, те вы бы платили порядка 200-300 рублей месяц при условии работы в нашей компании в полную рабочую неделю.

Сейчас вам необходимо платить единый налог в размере 62 рублей в месяц. Да, эта выплата не зависит от вашего дохода и это всегда фиксированная сумма. Это немного менее выгодно, если вы работаете 2-3 дня в неделю, но абсолютно более выгодно, если вы выполняете больше пятнадцати заказов в месяц.

После заключения договора, вам необходимо обратиться в налоговую вашего района и стать на учет как самозанятое лицо, которое оказывает услуги с сфере уборки. Раз в месяц вам необходимо оплачивать 143 рубля. Сделать это можно через систему ЕРИП как наличными, так и безналично.
Мы не контролируем этот процесс, это ваша ответственность перед налоговыми органами. Никаких сведений о вас и вашем доходе не передаются 3м лицам.

Плюс этой системы в том, что:

- Вы платите фиксированную сумму 143 рубля, даже если зарабатываете 2000 рублей. Это меньше, чем выплаты по 13-ти процентной ставке подоходного налога.
- Ваш доход полностью официальный. Вы можете получить выписку из банка и обратиться за кредитом, предоставить справку в посольство и т.д
- Вам не нужно платить налоги, когда вы не работаете и берете отпуск либо больничный.

Заключение договора 🤝

Мы заключаем с Вами три простых договора: один договор действует, когда клиент оплачивает уборки наличными, второй для случаев, когда уборки оплачиваются заранее через сайт. Соответственно, договора регулируют порядок расчета с вами: мы либо должны деньги вам с заказов, которые оплачены картой и наоборот. Третий договор это договор аренды оборудования, униформы, сумки и инвентаря для уборки.

Все договоры всегда доступны в личном кабинете. Вы всегда можете с ними ознакомиться еще раз, если упустили что-то в момент подписания. При регистрации на нашей платформе вы должны ознакомиться со всеми договорами и поставить соответствующую галочку.

Также в личном кабинете будут отображаться суммы выплат по вашим соглашениям, наше комиссия и общая сумма заказов.

Когда договор может быть расторгнут? 🛑

Мы обращаемся к вам на “Вы”, без криков и повышения голоса. Того же ждем от вас. Нарушение субординации, мат, оскорбления это уже повод для увольнения. Мы не сможем с вами работать, если вы являетесь расистами, сексистами, нацистами и антисемитами. Оскорбления клиентов и коллег по национальным или религиозным приметам недопустимо.

Любые денежные махинации - это тоже моментальное увольнение. Обман, работа напрямую с клиентом, распространение личных сведений клиента - это не просто моментальное увольнение, но и возможность судебного иска.

Сознательный невыход на заказ, работа в состоянии алкогольного опьянения, грубость с клиентом, кража, сознательная порча имущества, постоянные опоздания, курение на заказе, использование имущества клиента также являются причинами для ограничения доступа к платформе и штрафных санкций, подачи искового заявления в суд.

Штрафы

У нас прозрачная и понятная система штрафов. Штрафы никогда не являются окончательными, вы можете их оспорить. Мы можем отменить либо уменьшить процент штрафа.

Главный принцип — штрафы назначаются тогда, когда вы нарушаете наши правила и стандарты уборки. Ваш главный вопрос: можно ли работать идеально и не получать штрафы? Да, это возможно. У нас есть многолетний опыт и мы можем уверенно сказать, что соблюдать все правила реально и есть сотрудники/цы, которые делали сотни заказов без замечаний.

Вы видите оценки и комментарии за каждый заказ в вашем личном кабинете в разделе “Рейтинги и отзывы”. Там будет указана причина уменьшения вашего процента.

Вы можете оспорить штраф. Для этого нужно подробно и спокойно описать ситуацию менеджерам, по возможности предоставить фотографии.

Штрафы назначаются за:

Отказ от заказа

- Если вы отказываетесь от заказа менее, чем за 24 часа до его начала без уважительной причины, мы имеем право уменьшить вашу выплату с предыдущего выполненного заказа до 20 процентов. Вы можете оспорить штраф, если это ваш первый подобный случай. (Справки и документы подтверждающие ваше присутствие в другом месте).
- Если вы не явились на заказ и не уведомили менеджеров об этом, ваше вознаграждение за предыдущий заказ будет уменьшено до 0 процентов. Вы можете оспорить штраф в случае действительно непредвиденных обстоятельств и в ситуации, когда вы не могли об этом сообщить. (Справки и документы подтверждающие ваше присутствие в другом месте).

Качество уборки

- Если вы повредили имущество клиента и не сообщили об этом сразу, ваша оплата за предыдущий и этот заказ будет снижена в два раза. Если вы хотите избежать штрафа важно сразу сообщить о том, что вы что-либо испортили или сломали.
- Если вы повредили имущество клиента мы можем выплатить до 50 процентов из нашего внутреннего страхового фонда. Ваша задача сообщить нам об инциденте и проявить желание решить возникшую проблему. Тем не менее, каждый случай решается индивидуально. Не стоит переживать — за этими формулировками ничего не скрывается и если вы случайно разбили лампу, мы уладим эту ситуацию. Но если вы, например, сознательно использовали средство для мытья духовки для того, чтобы помыть столешницу, за это вам придется заплатить самостоятельно. Да, именно поэтому мы везде предупреждаем, что **средство для духовки это средство для духовки**.
- Если у клиента есть претензии к качеству вашей уборки, мы вместе с вами рассматриваем жалобу, фотографии и решаем, насколько вы виноваты в этой ситуации. Вы можете получить штраф до 100 процентов от вашей выплаты за данный заказ. Такие случаи крайне редки и вы должны понимать, что залог спокойной работы - это качественное выполнение своих обязанностей. Мы стараемся не штрафовать сотрудников и вникать во все проблемы и нюансы, связанные с непростыми заказами. И рекомендуем делать фотографии до уборки. Но в случае установления фактов, явно свидетельствующих о плохом качестве выполненной Вами работы, мы можем отправить на исправление недочетов другого работника. В таком случае размер штрафа будет пропорционален количеству часов, затраченных другим клинером на уборку. Но мы всегда просим клиентов о том, чтобы на исправление могли поехать Вы. В таком случае Вы не получаете штраф, а только исправляете недостатки своей работы.

Общение с клиентом

- Разговоры, грубость и споры с клиентом могут привести не только к штрафу, но и к отключению от платформы. Поймите и примите то, что вы лицо компании и вам непозволительно ругаться с клиентами, демонстрировать не вежливость и хамство.

Это нарушение наших базовых принципов и мы очень строго следим за выполнением этих правил.

- Обсуждение других наших сотрудников, внутренних моментов и принципов нашей деятельности также может привести к штрафу или к отключению от системы.

Внешний вид

- Несоблюдение дресс-кода может повлечь за собой устное замечание, если же это повторяется систематически без уважительных на то причин, вам будет понижен процент выплаты за этот заказ до 20%. Вы должны быть в майке, фирменном фартуке, сменной обуви, работать в перчатках. Средства и инвентарь должны храниться в сумке.

Работа напрямую с клиентом

- Мы сразу же вынуждены будем прекратить сотрудничество с вами. Помните, мы просим клиентам сообщать о ваших предложениям работать напрямую, а также у нас есть другие способы понять, что вы начали работать с нашим клиентом напрямую. Это может повлечь за собой денежное наказание вплоть до 100% вашего заработка, и иметь последствия подачи искового заявления в суд.

Привлечение третьих лиц для выполнения либо помощи в выполнения заказа

- Если вместе с вами или вместо вас на заказе находится человек, который не имеет отношения к нашей компании, мы вынуждены будем прекратить сотрудничество с вами с аннулированием Вашего вознаграждения за данный заказ. Это касается привлечения для выполнения заказа детей, супругов, родственников и т.д. Если вы не можете поехать на заказ, просто сообщите об этом и мы найдем решение. Если вам нужна помощь, мы пришлем кого-то. Но не приглашайте третьих лиц — мы ценим наших клиентов и отправляем на уборки только проверенных сотрудников компании, с которыми подписано действующее соглашение и которые используют наш актуальный набор моющих средств.

Выплаты 💵

Вы получаете ваше вознаграждение 1 раз в неделю. В личном кабинете вам доступна информация об оплате каждого заказа и всей суммы за текущую неделю. Также вам доступна информация о предыдущих выплатах. Оплата выставленных Вам актов производится в течение суток с момента их формирования.

Суммы могут быть увеличены либо уменьшены. Окончательный расчет виден в вашем личном кабинете после завершения заказа. Все ваши выплаты и заказы хранятся в вашем личном кабинете в разделе “выплаты”. Вы согласовываете акт в вашем личном кабинете в разделе “выплаты”, подтверждаете достоверность данных по суммам и адресам выполнения уборок, и производится расчет.

Вы получаете 50 процентов от каждого выполненного заказа.

Юридические последствия и честная конкуренция 🚓

Мы подписываем с вами дополнительно соглашение “Подтверждение регистрации пользователя”
У нас есть примеры успешных судебных разбирательств с сотрудниками, которые работали с нашими клиентами напрямую — дважды мы получали большую денежную компенсацию.
Не нарушайте условия нашего соглашения. Вы можете работать в клининге, но уважайте конкуренцию — найдите своих клиентов. Это просто, честно и понятно.

Также мы подписываем соглашение об аренде имущества. В случае невозврата наших вещей мы сразу же обращаемся в милицию. Это тоже простое и понятное правило: если вы решили прекратить сотрудничество с нами, вы должны вернуть чужое имущество.

Моющие средства

Мы используем средства компании Pro-Sept и Pro-Brite. Это специализированная профессиональная химия предназначенная именно для клининга. Для наших уборок мы используем средства:

Для уборки в санузлах

Bath acid - гелеобразный сильнокислотный низкопенный концентрат против ржавчины, известковых отложений, мочевого и мыльного камня, жировых и др. загрязнений на нержавеющей стали, пластиках, кафеле и др. керамике, др. кислотостойких поверхностях. Уничтожает неприятные запахи. Легко смывается.
Не использовать на мраморе, бетоне, алюминии, хромированных, никелированных, акриловых и эмалированных поверхностях!

Tora - жидкий сильнокислотный готовый к применению препарат против известковых налётов и накипи, мочевого камня, др. минеральных, а также слизистых загрязнений на нержавеющей и хромированной стали, камне, пластиках, кафеле и др. керамике, др. кислотостойких поверхностях.
с хромированных и алюминиевых поверхностей, а также мрамора и бетона смывать сразу!

BATH DZ с хлором - Описание
Щелочное гелеобразное средство с антимикробным эффектом широкого действия. На основе активного хлора. Эффективно удаляет грязесолевые, жировые, мыльные налеты с сантехники. Обеззараживает поверхности, уничтожая микроорганизмы. Обладает выраженным отбеливающим эффектом для любых щелочестойких поверхностей.

Средство может использоваться для периодической чистки и мойки унитазов, раковин, ванн, душевых, кухонных плит, полов и стен, водостоков, а также при отбеливании и антимикробной обработке белья. Подходит для уборки и санитарной обработки туалетов домашних животных.

Применяется для обработки щелочестойких поверхностей — керамических, пластиковых, нержавеющей стали, окрашенных деревянных. Используется для отбеливания полов, стен, а также белья.

ВНИМАНИЕ! С осторожностью применять на эмалированных поверхностях — не превышать указанное время выдержки (2 - 3 мин). Не применять на хромированных поверхностях, на мраморе!

Для твердых поверхностей

Universal Spray - Описание

Универсальный моющий спрей с антистатическим эффектом.

- Очищает любые поверхности от органических загрязнений, следов жира, масла, косметики, чернил и пасты, клейкой ленты и клея.
- Отбеливает пластик.
- Препятствует оседанию пыли.
- Не требует смывания.
- Не оставляет разводов на поверхностях.

Область применения: для ежедневной и периодической уборки помещений: протирки фасадов кухонной мебели, столешниц, стеновых панелей, дверей и косяков, оргтехники, теле-, аудио-, видеоаппаратуры, поручней, подоконников, окон, зеркал, стенок холодильника и духовых шкафов, автомобильных стекол.

Применяется для следующих поверхностей: ламинированных, пластиковых, линолеума, хрустальных, металлических (нержавеющей и хромированной стали), стеклянных, зеркальных, керамических, окрашенных деревянных, мрамора и гранита.

Heavy Duty Concentrate - Описание

Назначение: для мойки вытяжных зонтов и дымоходов, СВЧ-печей, холодильников, столов, подоконников и окон, плинтусов, мусоропроводов, раковин, ванн, водостоков и др. оборудования. Рекомендуется для мойки холодильного и морозильного оборудования после размораживания, а также кондиционеров.

Свойства: жидкий щелочной низкопенный готовый к применению препарат против жировых, мыльных, улично-бытовых и др. загрязнений, в т.ч. косметики, графитового порошка и др. загрязнений на кафеле и др. керамике, стёклах, алюминии, цветных и др. металлах, камне, тераццо, асфальте, бетоне, каучуке, ПВХ-линолеуме и др. пластиках, деревянных, текстильных, окрашенных и др. поверхностях. Удаляет неприятные запахи. Отбеливает пластик. Пожаро- и взрывобезопасный. Замерзает, после размораживания свойства сохраняются.

Для духовки

Cooky Grill - Описание

Суперконцентрат для удаления пригоревших жиров и нагара.

- Эффективный жироудалитель.

- Устраняет самые стойкие жировые загрязнения.
- Очищает от подгаров, копоти, масляных и жировых пятен.
- Устраняет неприятные запахи.
- Легко смывается, не оставляя следов.

Чистящее средство удаляет засохший и пригоревший жир с кухонных поверхностей. Применяется для очистки кухонного оборудования (грилей, духовых шкафов, плит, фритюрниц, вытяжки, стеклокерамики), посуды (сковородок, противней, кастрюль), кухонных рабочих поверхностей, в т.ч. моек из нержавеющей стали.

Применяется для обработки щелочестойких поверхностей: керамики, нержавеющей стали, эмали.

ВНИМАНИЕ! С осторожностью применять на поверхностях из цветных металлов, пластика. Не использовать концентрат на поверхностях с тефлоновым покрытием. Перед применением следует проверить действие средства на незаметном участке на стойкость поверхности.

Значение pH (концентрат): 14,0

Для уборки после ремонта

Duty Extra plus - Чистящее кислотное средство усиленного действия. Обладает высоким очищающим действием. Удаляет цемент, строительные растворы, известь, солевые отложения, водный камень, клей, затирки для швов, ржавые подтеки, кальциево-карбонатные высолы.

Область применения: средство применяется для очистки и мытья кирпичной кладки и швов, гранита и других кислотостойких поверхностей различного назначения после ремонта и строительства в производственных и складских помещениях организаций общественного питания (столовых, баров, кафе, ресторанов), в торговых и деловых центров, медицинских, образовательных и иных учреждений, спортивно-оздоровительных и культурно-досуговых сооружений, предприятий промышленности, гостиниц, вокзалов, а также на всех видах транспорта и в быту.

Значение pH: 1,0

Инструкция по безопасности ☔

Важно помнить, что при предоставлении услуг по уборке необходимо заботиться о сохранении здоровья и соблюдении личной безопасности.

Общие правила техники безопасности

Необходимо строго соблюдать правила техники безопасности и сохранять доверенное вам имущество.

1. Использовать только сертифицированные и соответствующие нормам чистящие средства.
2. Запрещено смешивать разные составы.
3. Профессиональное оборудование и инвентарь применяется в точном соответствии с технологией проведения клининговых работ. Наличие сертификатов для оборудования обязательно.
4. По окончании работ по уборке необходимо продезинфицировать инвентарь.
5. Инвентарь и тряпки стираются и моются каждый день и после каждой уборки.

Безопасная работа с химическими средствами

Необходимо:

- применение защитных средств – прорезиненные перчатки, фартук и удобная, на нескользящей подошве обувь;
- очистка инструмента, посуды, мебели, полов и стен моющих средств после их применения

Средства для чистки подразделяются на кислотные и щелочные. Неправильное их применение представляет большую опасность для людей, особенно при попадании их в глаза и на незащищенные участки кожи. Нарушения инструкции и правил пользования сильнодействующими средствами может привести к порче имущества, которое обрабатывалось. Поэтому точное соблюдение инструкции поможет предотвратить негативные последствия.

Другие положения

При работе с пароочистителем нельзя допускать направления струи пара на людей.
Во избежание поражения электрическим током следует строго соблюдать правила ее эксплуатации. При использовании лестницы (стремянки) необходимо проверить ее техническое состояние.

Строго запрещается работа в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо при наличии хронических заболеваний, где запрещен физический труд и нагрузки.

Запрещается выходить на работу в состоянии болезни.
Предупреждение:

Если вы не возвращаете вещи в офис в **течение 2-х суток** после увольнения, начисляется пеня в размере 5% ежедневно от стоимости инвентаря и оборудования. Через неделю мы подаем заявление в милицию. Вещи сдаются лично в офисе, а деньги переводятся на счет либо сдаются в офисе.

Мы не платим за вас налоги. Ваша задача стать на учет в налоговой самостоятельно. Это официальная работа, но это не трудовой договор/не договор подряда. Мы не выдаем чеки для клиентов, это разрешено для клининговых услуг с 2017-го года.