

Services Domicile

Les services qui donnent du temps libre !

Charte de qualité

Agréée par d'état, **Services Domicile** est une entreprise de prestataire de service, soucieuse de proposer des « services à la personne » de qualité.

Votre exigence est la nôtre, vous satisfaire notre priorité, pour cela **Services Domicile** se rend systématiquement chez vous pour d'une part répondre à vos questions, vous écouter, évaluer et qualifier avec vous vos besoins et attentes.

Par sa charte de qualité, **Services Domicile** s'engage à vous apporter chez vous un vrai service à proximité.

Engagements envers nos clients :

- Respect de la personne, courtoisie,
- Le respect de la vie privée, et son environnement,
- Confidentialité des informations confiées,
- Être à l'écoute du client pour une satisfaction optimale.

Transparence :

- Exercer son activité en toute transparence : structures mentionnées sur tous les documents administratifs, site Web.
- Fournir une information claire sur chaque prestation proposée, leurs tarifs et réductions fiscales en vigueur.
- Proposer des devis gratuits pour chaque demande et annexe au contrat de prestation.
- Qualité de l'écoute afin de proposer une prestation adaptée à la demande et aux besoins du client.
- Établir un contrat de prestation entre le client et le prestataire, formalisant l'accord sur les prestations mises en place et remettre un double du contrat au client.

Engagements sur nos prestations :

- Proposer des devis clairs, précis et personnalisés, sans frais d'inscription, sans frais de gestion.
- Un bon d'intervention détaillé sera délivré en fin de prestation. Le bon sera signé par le client et l'intervenant pour approbation,
- Suivi satisfaction après chaque prestation pour les interventions ponctuelles et mensuelles, pour les interventions régulières, pour le suivi qualité,
- Respect des horaires d'intervention et rendez-vous chez le client.

Compétences :

- Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Respect des précautions d'emploi des matériels (tondeuse perceuses...)
- Qualité relationnelle, morale, comprendre les besoins du client pour y répondre avec professionnalisme.
- L'intervenant bénéficie des compétences et expérience nécessaires à l'exécution de la prestation définie
- L'entreprise ne pourra accepter aucune demande pour lesquelles elle n'est pas en mesure d'apporter une main-d'oeuvre compétente ou non prévue par les termes de son agrément

Services Domicile

Les services qui donnent du temps libre !

Garantie :

- Toute demande par téléphone ou mail est prise et traitée dans les 24 heures ouvrées en prenant contact avec le client soit par mail ou par téléphone.
- Réaliser les prestations dans les délais prévus et définis avec le client.
- En cas de réclamation, reprendre contact avec le client et trouver une réponse adaptée dans les plus brefs délais.
- L'entreprise s'engage à atteindre le résultat attendu par le client et formalisé dans le contrat de prestation. Dans la mesure où cet engagement ne serait pas tenu du fait de l'entreprise, celle-ci s'engage à refaire ou à rembourser la prestation concernée.
- Remettre au client une attestation fiscale annuelle comprenant le coût et la nature de chaque prestation permettant de bénéficier de réductions au crédits d'impôts en vigueur.
- Évaluation régulière des prestations à réaliser. Enquête de satisfaction annuelle.

Confidentialité :

- Exécution des interventions dans les règles de l'art.
- Garder confidentiel toutes données ou discussion d'ordre privé.
- L'intervenant ne doit donner son avis ou conseil qu'à titre professionnel.

Responsabilité :

L'intervenant s'engage à ne jamais recevoir des clients : délégation de pouvoir sur les avoirs et les biens, dotation, dépôt de fonds, de bijoux et autres valeurs.

