Дефект в квартире: 18 проверок перед обращением

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Состояние и документы

- [ ] **Проверить срочность.** Нет неотложного риска либо вызвана помощь. Если нет: сначала обеспечьте безопасность.
- [ ] **Назвать дефект.** Есть номер и конкретное место. Если нет: не пишите только плохо сделано.
- [ ] **Записать обнаружение.** Есть дата и наблюдатель. Если нет: отделите от даты фото.
- [ ] **Найти передачу.** Сохранён документ. Если нет: не считайте от переезда.
- [ ] **Прочитать гарантию.** Есть условие своего договора. Если нет: проверьте применимые правила.
- [ ] **Собрать приложения.** Отделка, инструкция и стандарт доступны. Если нет: запросите недостающее.

Снимки и обращение

- [ ] **Снять общий вид.** Есть привязка к комнате. Если нет: добавьте ориентиры.
- [ ] **Снять деталь.** Масштаб не закрывает повреждение. Если нет: не приписывайте точность.
- [ ] **Сохранить оригиналы.** Копии отделены от исходников. Если нет: не дорисовывайте дефект.
- [ ] **Записать историю.** Ремонты и протечки описаны как сведения. Если нет: не подменяйте диагноз.
- [ ] **Выбрать адресата.** Обращение относится к застройщику. Если нет: не ограничивайтесь общим чатом.
- [ ] **Подтвердить отправку.** Есть текст, приложения и доставка. Если нет: уточните надлежащий способ.

Осмотр и результат

- [ ] **Предложить доступ.** Названы интервалы для визита. Если нет: не считать их согласованными.
- [ ] **Зафиксировать согласие.** Есть подтверждённая дата. Если нет: сохраните ответ.
- [ ] **Получить акт.** Места и выводы перечислены. Если нет: запросите экземпляр.
- [ ] **Отметить несогласие.** Спорный вывод назван конкретно. Если нет: обратитесь к специалисту.
- [ ] **Отделить срок работ.** Он не подменён датой осмотра. Если нет: уточните согласованный срок.
- [ ] **Проверить устранение.** Результат сопоставлен с пунктами. Если нет: не закрывайте по факту визита.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите наблюдаемый признак. Причину, безопасность и ответственность не устанавливают по одной фотографии. Для срочной ситуации сначала организуйте помощь.

Объект / дата проверки: _____

Дефект	Фото / дата	Статус	Следующий шаг
Д-01			
Д-02			
Д-03			

Опасность или активная протечка. Сначала аварийная помощь.

Причина названа без обследования. Попросите обоснование.

Предлагают всё закрасить до фиксации. Сохраните состояние и согласуйте действия.

Заявку закрыли после назначения визита. Уточните фактический статус.

Просят подтвердить устранение заранее. Запишите разногласие и проверьте результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: что происходит после передачи ключей?

Диагностическая карта своей работы поможет проверить сопровождение клиента: сбор фактов, ответственный и следующий контакт. Она не оценивает строительное состояние квартиры.

Проверить сопровождение клиента →

Снимки, документы, адресат и следующий шаг по каждому дефекту. Подготовлено 2026-09-17.