Дефект после заселения: журнал фиксации и обращения

Соберите фотографии, документы и календарь по каждому дефекту, чтобы обращение содержало факты и понятное следующее действие.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, заполненная запись Д-01, календарь обращения, 18 проверок и два рабочих листа.

Учебная квартира, договор, даты и дефект вымышлены. По фото нельзя установить причину, безопасность и ответственность. Сроки своей сделки проверяют по договору и применимому закону; при опасности сначала нужна аварийная помощь.

Паспорт учебного дефекта

После передачи квартиры обнаружилась трещина, отслоение или другой недостаток отделки.

Поле	Учебная ситуация	Ваш объект
ДДУ	Заключён в 2025 году	
Передача	19.05.2026	
Гарантия отделки	По учебному договору — 1 год	
Обнаружение	14.09.2026	
Место	Комната, над дверью	
Наблюдение	Линия разрыва покрытия ≈ 18 см	

Что собрать в одну папку

• ДДУ, приложения об отделке и гарантийный раздел.

• Документ передачи и инструкция эксплуатации.

• Стандарт застройщика, если он включён в договор.

• Исходные фотографии, заметки и сведения о ремонтах.

• Подтверждения направления обращения и согласования доступа.

Сначала состояние и факты

1. Оцените срочность

При признаках опасности ограничьте доступ и вызовите нужную аварийную службу.

Готово: Безопасность обеспечена; доступная фиксация сохранена.

Не делайте так: Продолжать съёмку вместо вызова помощи.

2. Опишите наблюдение

Присвойте номер, укажите место, дату и видимый признак без диагноза.

Готово: Факт отделён от предположения.

Не делайте так: Назвать трещину безопасной усадкой без обследования.

3. Сохраните исходники

Снимите общий вид, привязку и деталь с масштабом.

Готово: Файлы сопоставлены с записью.

Не делайте так: Оставить только отредактированный крупный план.

Что наблюдалось, а что предполагается?

От документов к обращению

4. Проверьте условия

Найдите гарантийный раздел, дату передачи, инструкцию и нужные приложения.

Готово: Понятно, какие документы ещё нужны.

Не делайте так: Распространить один год на всю квартиру.

5. Направьте требование

Опишите дефект, приложения, выбранное требование и предложите доступ.

Готово: Содержание и доставка подтверждаются.

Не делайте так: Считать звонок окончательным письменным обращением.

6. Ведите календарь

Разделите осмотр, акт, согласованный срок работ и проверку результата.

Готово: Каждый статус подтверждён отдельным событием.

Не делайте так: Закрыть обращение после назначения визита.

Как подтвердить следующий шаг?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Календарь без смешения статусов

Все даты и обстоятельства учебные. Длина приблизительная, ширина не измерялась. Отсутствие замеченных протечек и ремонта — слова собственника, а не техническое заключение.

Дата 2026	Что произошло	Статус
14 сентября	Снимки А–В; запись Д-01	Причина неизвестна
15 сентября	Требование получено адресатом	Доставка подтверждена
18 сентября	Предложенный собственником визит	Не согласован
23 сентября	Согласован осмотр	Визит запланирован
После осмотра	Акт и дальнейшие действия	Заполнить по факту

Обнаружение внутри указанной гарантии не доказывает ответственность застройщика. Согласованный осмотр не означает признание причины и не равен устранению дефекта.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Стена разрушается из-за усадки»	Над дверью видна линия разрыва покрытия; причина не установлена.
«Отправил заявку — вопрос закрыт»	Получение подтверждено; осмотр согласован на 23 сентября; результата ещё нет.

Что действительно подтверждено

Материал	Что показывает	Чего не доказывает
Общий снимок	Где расположен дефект	Его причину
Крупный план	Видимую область и масштаб	Безопасность конструкции
Слова собственника	Его наблюдения и историю	Техническое заключение
Акт осмотра	Зафиксированные выводы	Факт будущего ремонта

Шесть вопросов перед обращением

1. Какой элемент повреждён и нужна ли срочная помощь?
2. Какие срок и дата начала гарантии применимы?
3. Есть ли исходные снимки и история изменений?
4. Кому и каким способом направить требование?
5. Согласована ли дата доступа обеими сторонами?
6. Чем подтверждаются вывод, срок работ и результат?

Гарантия не одинакова для всего

В действующей статье 7 минимальная гарантия отделки — один год со дня передачи. Договор, категория дефекта и применимая редакция закона требуют отдельной проверки.

Не меняйте доказательную фотографию

Сохраните оригинал отдельно. Подписи делайте на копии; не используйте генеративную дорисовку повреждения.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок перед обращением

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

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.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Ваш журнал дефектов

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

Объект / дата: _____

Номер / место	Дата / наблюдение	Файл / источник	Неизвестно / шаг
Д-01			
Д-02			
Д-03			
Д-04			
Д-05			
Д-06			
Д-07			
Д-08			

Последний подтверждённый статус: _____

Что осталось неизвестным: _____

Проверить ответ: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Календарь обращения и работ

Предложенная дата не равна согласованной. Дата визита не является сроком устранения. Сохраните подтверждение каждого перехода.

Событие	Дата / документ	Что подтверждено	Следующее действие
Обнаружение			
Отправка / доставка			
Предложен визит			
Согласован визит			
Акт осмотра			
Срок работ			
Проверка результата			

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Заготовка обращения об устранении

По ДДУ [номер], квартире [адрес], переданной [дата], [дата обнаружения] выявлено: [место и наблюдаемый признак]. Прошу устранить указанный недостаток. Прилагаю [перечень]. Для осмотра предлагаю [интервалы]; прошу подтвердить дату, предоставить акт и согласовать срок необходимых работ. Контакт: [данные].

Первое действие после чтения

Создайте запись Д-01, сохраните три вида снимков и гарантийный раздел. Подготовьте адресное письменное требование. В календаре назначьте дату проверки ответа, не объявляя её универсальным законным сроком.

Адресат / контакт: _____

Следующее действие: _____

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 →

Проверено 17.09.2026 по статьям 4 и 7 закона № 214-ФЗ, закону № 482-ФЗ и разъяснению прокуратуры. Пример вымышленный. Для конкретного требования важны даты договора, передачи, обнаружения и применимые правила.

Закон № 214-ФЗ, статья 7: качество и гарантия

Закон № 214-ФЗ, статья 4: стандарт отделки в договоре

Закон № 482-ФЗ, статья 6: вступление изменений в силу

Прокуратура: новые правила качества по ДДУ, 2025