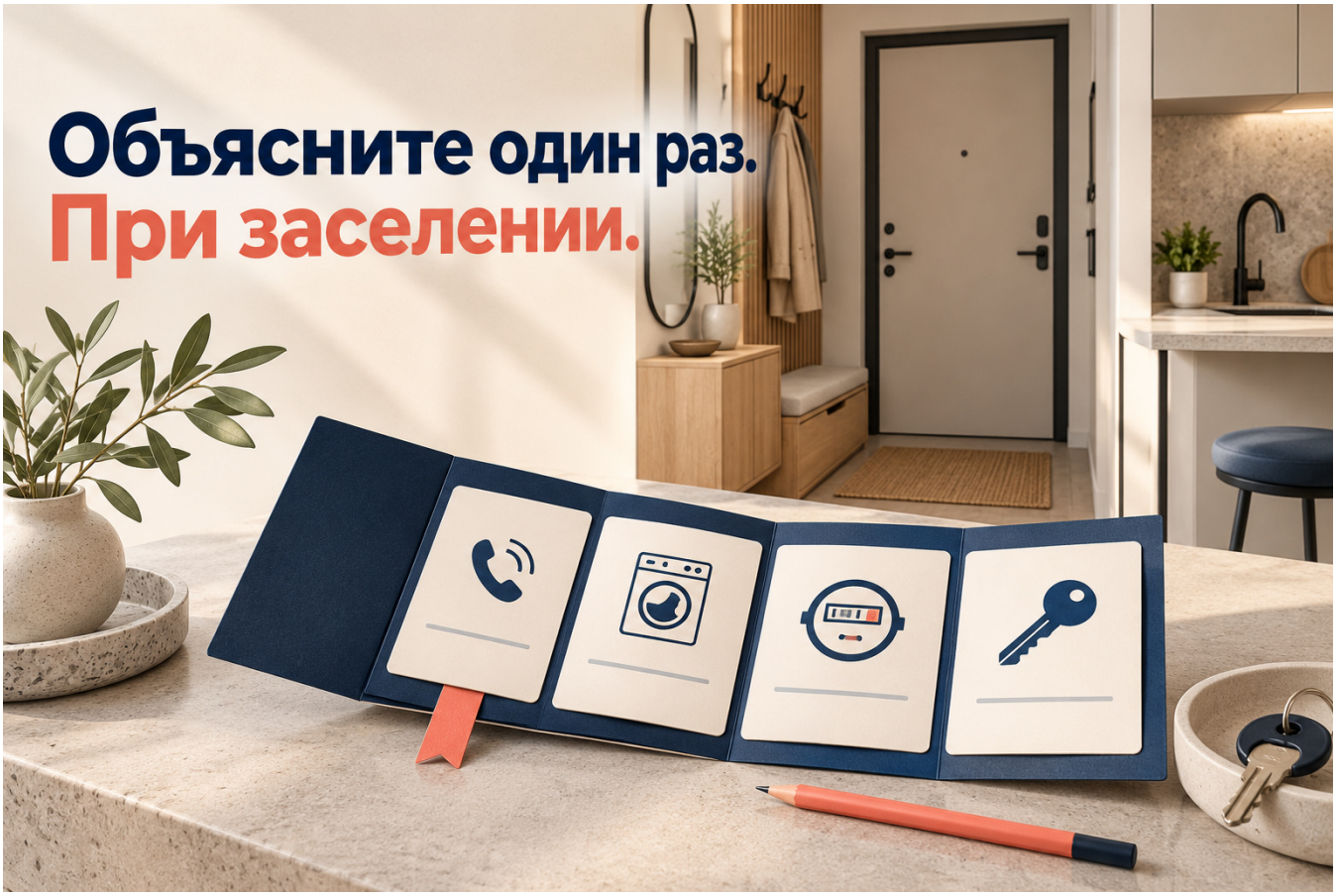
Памятка первого дня и карточка бытовой неисправности

Подготовьте понятную памятку по контактам, технике, показаниям и сообщениям о неисправности под конкретную квартиру.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Памятка первого дня: что здесь должно быть

Подготовьте памятку под конкретную квартиру вместе с собственником. Она не заменяет договор, руководства производителей или правила безопасности. Не добавляйте в неё несогласованные обязанности. Все примеры условные; реальные адреса, модели и контакты заполняются до выдачи.

Вопрос жильца	Где искать ответ
Кому написать?	Карточка ролей и контактов
Как пользоваться техникой?	Карточка модели и руководство производителя
Куда отправить показания?	Порядок по конкретным счётчикам
Что сообщить о неисправности?	Короткая форма обращения
Что делать при опасности?	Выделенная памятка и экстренные службы
Что согласовывать заранее?	Ссылка на условия и контакт участника

Дата и владелец памятки
Укажите версию и человека, который обновляет сведения. После изменения контакта или оборудования передайте жильцу актуальный файл.

Квартира: _____. Версия: _____. Кто обновляет: _____.

Контакты: заполните до передачи

Роль	Что уточнить до записи
Основной координатор	Какие вопросы принимает, часы и замена
Собственник	По каким вопросам и каким способом связываться
Диспетчерская дома	Проверенный контакт и круг обращений
Провайдер	Контакт поддержки конкретного подключения
Экстренные службы	Понятный отдельный маршрут при опасности

Роль / имя	Контакт / обычные часы	Замена / следующий канал

Проверяйте без ложных вызовов
Обычные контакты согласуйте с их владельцами. Не проверяйте экстренные номера пробными звонками. Не оставляйте вымышленные телефоны в готовой памятке.

Карточка прибора: модель важнее похожей кнопки

Поле	Как заполнить
Прибор и место	Например, стиральная машина в ванной
Точная модель	Сверить с самим прибором
Руководство	Ссылка производителя для этой модели
Обычный сценарий	Безопасные шаги по руководству
Непонятная ошибка	Не угадывать, записать код и сообщить
Признак опасности	Не продолжать эксперимент ради проверки

Покажите обычное действие в рамках руководства и попросите жильца найти нужный раздел самостоятельно. Не включайте самостоятельный разбор электрики, газового оборудования или обход защиты.

Прибор / модель	Ссылка на руководство	Что объяснено / что уточнить

Показания: запись и подтверждение

Учебное поле	Значение
Счётчик	Один условный счётчик воды
Прежнее показание	321,7 м³
Новое показание	326,9 м³
Разница	326,9 − 321,7 = 5,2 м³
Плата	В этом примере не рассчитывается
Куда и когда отправить	Заполняется по действующему порядку

Это не готовый счёт
Для платы нужны применимые тарифы и порядок начисления. При замене счётчика нельзя просто продолжать старый ряд без сведений о замене и принятой процедуры учёта.

Прибор / место / что читать	Кому / срок / канал	Подтверждение отправки

Кто оплачивает и на каком основании: _____. Как проверяется изменение реквизитов: _____.

Сообщение о неисправности без лишней переписки

Поле	Учебное сообщение
Объект и время	К-4, сегодня в 19:10
Что произошло	Стиральная машина остановилась
Наблюдаемый признак	На экране E10; значение зависит от модели
Что уже сделано	Программу повторно не запускал
Приложение	Фото экрана, только если безопасно получить
Связь и доступ	Для согласования визита доступен завтра после 18:00

Это пример формы, не диагностика кода. Координатор подтверждает получение, называет следующий шаг и согласует доступ специалиста. Расходы определяются отдельно по условиям и ситуации.

Не просить опасное доказательство
Жилец не должен повторно запускать неисправный прибор ради видео. При признаках опасности действует экстренный маршрут, а не обычная форма обращения.

Принято / следующий шаг	Кто отвечает	Когда вернёмся с ответом

Опасное событие: сначала безопасность

Для газифицированной квартиры выделите рекомендации МЧС. При запахе газа не используйте огонь, выключатели и электроприборы. Покиньте опасное помещение без лифта. Снаружи вызовите газовую службу 104 или экстренную помощь 112. Не пытайтесь ремонтировать оборудование самостоятельно.

В памятке должно быть	Проверка
Экстренный маршрут	Он виден сразу и не требует ответа риелтора
Адрес	Человек сможет точно назвать место
Службы	Контакты соответствуют ситуации и объекту
Обычное уведомление	Владелец узнаёт о событии, когда это безопасно
Источник	Есть ссылка на официальную памятку

Не задерживать помощь
Фото, заполнение формы и согласование обычного визита не должны предшествовать безопасным действиям при угрозе. Следуйте указаниям диспетчера.

Для других рисков подготовьте относящиеся к квартире рекомендации обслуживающих служб и производителей. Если газа нет, не выдавайте газовый блок за описание оборудования этой квартиры.

Рабочая памятка под вашу квартиру

Вопрос жильца	Короткий ответ / ссылка	Кто уточняет и обновляет

Согласованный порядок доступа специалистов: _____. Где смотреть условия платежей: _____. Нерешённый вопрос при передаче: _____.

Без скрытых условий
Не добавляйте несогласованные обязанности, универсальные часы тишины или обещание возместить любой расход. Укажите действующие условия и маршрут уточнения.

Получатель актуальной версии: _____. Дата передачи: _____.

Проверка объяснений при заселении

Попросите найти	Что проверить
Контакт по обычному вопросу	Жилец нашёл роль и канал
Руководство к технике	Открывается для правильной модели
Передачу показаний	Понятны прибор, получатель и согласованный срок
Экстренное действие	Нет ожидания разрешения риелтора
Согласование мастера	Понятен участник и порядок доступа
Актуальную версию	Файл открывается на телефоне

Что оказалось непонятно	Как исправлена памятка	Кто подтвердил понимание

Проверяйте удобство
Если ответ трудно найти, измените название или вынесите его на первую страницу. Прочитанное сообщение само по себе не показывает, что инструкция понятна.

Источники и проверка

МЧС России по Республике Адыгея: действия при запахе газа, 28.08.2026

Яндекс Аренда: настройки коммунальных платежей и показаний, проверено 22.10.2026