Получить ключи — не значит подписать всё

Согласуйте действия до поездки. Матрица поручения, проверка документов, журнал замечаний и учёт ключей помогут не смешивать осмотр, получение комплекта и принятие квартиры.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Вымышленный К-93: из восьми действий четыре хотят включить, два требуют уточнения, два не поручают. Действующая доверенность ещё не оформлена. В журнале два учебных наблюдения и одна непроверенная зона, а не три дефекта.

Листы для подготовки поручения и консультации, не готовая доверенность и не техническое заключение. Форму, объём и действительность полномочий проверяют по своей ситуации. Реального визита, подписания и выдачи ключей в модели не было.

К-93: восемь действий, разные решения

Клиент просит только забрать ключи, а на месте могут потребоваться подписи под актом, замечаниями и дополнительными условиями.

Пожелание К-93	Действия	Число
Включить в проект	Осмотр, фото, замечания, копии	4
Уточнить	Ключи и расписка	2
Не включать	Передаточный акт, отказ от требований	2

Что собрать до поездки

• ДДУ, сведения об объекте, уведомление и цель визита; копия ранее подписанного акта, если он действительно есть.

• Пожелания доверителя по каждому действию, проект и итоговый документ, проверка формы, даты, срока и объёма полномочий.

• Формы застройщика, порядок допуска, участие технического специалиста, журнал замечаний и план передачи результата клиенту.

Цель, объём и документ

1. Определите цель посещения

Отделите предварительный осмотр, приёмку и ключи после передачи. Запросите документы, подтверждающие текущий этап. В К-93 нет действующей доверенности и реального визита; пример показывает подготовку.

Готово: Цель и исходный этап установлены по документам.

Не делайте так: Считать, что квартира уже принята, потому что клиент так помнит.

2. Согласуйте восемь действий по отдельности

К-93: четыре действия хотят включить, ключи и расписку уточняют, акт передачи и отказ от требований не поручают. Поставьте рядом пункт итоговой доверенности и результат проверки. Пожелание не равно оформленному полномочию.

Готово: У каждого действия есть решение клиента и проверка итогового текста.

Не делайте так: Заменить перечень общим правом подписывать всё.

3. Проверьте форму, дату и содержание

Специалист определяет нужную форму по составу полномочий. Без даты доверенность ничтожна; без срока по общему правилу действует год. Но одна правильная дата не подтверждает весь документ. Сверьте личность, объект и актуальность на день визита.

Готово: Форма и достаточность подтверждены для конкретного действия.

Не делайте так: Считать нотариальное удостоверение разрешением на любые подписи.

Что нужно оформить до визита:

Версии, наблюдения и отчёт

4. Сверьте процедуру и версии документов

Запросите формы до посещения. Если в расписке появилась фраза об отсутствии претензий, сравните её с поручением и остановитесь перед неподтверждённой подписью. Уточните отдельный осмотр и следующий шаг, не теряя контроль сроков.

Готово: Спорный текст сохранён и решение согласовано с нужным оформлением.

Не делайте так: Считать устный звонок автоматическим расширением полномочий.

5. Разделите наблюдения и непроверенное

В К-93: скол З1 и створка З2 — два заданных наблюдения, вентиляция З3 не проверялась. Ф1 и Ф2 — условные коды фото, реальных файлов нет. Не определяйте существенность по одной фотографии; проверьте нужную процедуру со специалистом.

Готово: Каждая запись содержит место, признак, фиксацию и следующий шаг.

Не делайте так: Объявить непроверенную вентиляцию исправной или третьим дефектом.

6. Передайте клиенту подтверждённый результат

Отчёт должен перечислять выполненные действия, подписанные документы, замечания и следующий шаг. Если ключи фактически получены, запишите количество, назначение и передачу клиенту. В учебном файле эти реальные поля пусты.

Готово: Клиент получил понятный отчёт и подтверждение фактической передачи.

Не делайте так: Заменить отчёт фотографией связки ключей или вымышленной отметкой готовности.

Что осталось уточнить:

Пожелание ещё не полномочие

К-93 полностью вымышлен. Статусы отражают пожелания для проекта, а не действующие полномочия. Доверенность не оформлена, визита и подписания не было. Ф1–Ф2 — условные коды, изображения дефектов не приложены.

Группа К-93	Количество	Смысл
Включить в проект	4 действия	Осмотр, фото, замечания, копии
Уточнить	2 действия	Ключи и текст расписки
Не включать	2 действия	Акт передачи и отказ от требований
Всего	8 действий	4 + 2 + 2; не 8 готовых полномочий
Оформленный документ	Не установлен	Реальные поля проверки пусты

Проверьте не только право получить ключи, но и содержание документа, который предлагают подписать. Новая фраза об отсутствии претензий требует отдельного решения и проверки полномочий.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Там только расписаться	Пришлите весь документ, включая условия о передаче и качестве
Три строки — три дефекта	Два наблюдения; вентиляция пока не проверена

Два наблюдения и непроверенная зона

Запись К-93	Учебное состояние	Следующий шаг
31: плитка у входа	Скол; условное фото Ф1	Точно описать место и признак
32: створка	Неплотное закрывание; Ф2	Проверить и оформить наблюдение
33: вентиляция	Не проверена; фото нет	Организовать проверку
Черновик А	Дата есть, срока нет	Правило года; проверить остальное
Черновик Б	Даты нет	Не использовать; исправить оформление

Вопросы до согласования визита

1. Какой этап подтверждён документами до посещения?
2. Какие действия клиент хочет поручить и где они отражены?
3. Какую форму и какие документы требуют закон и конкретная процедура?
4. Что изменилось в предъявленном тексте по сравнению с согласованным?
5. Кто проверит недостатки и какой результат получит клиент?

18 проверок представительства

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

Подготовить поручение

- [ ] **Установить этап.** осмотр / передача / ключи. Если нет: не полагаться на память.
- [ ] **Сверить объект.** ДДУ и данные помещения. Если нет: не ехать с общим описанием.
- [ ] **Разделить действия.** отдельные решения клиента. Если нет: не смешивать ключи и акт.
- [ ] **Проверить форму.** основание для конкретных прав. Если нет: не назначать её по заголовку.
- [ ] **Проверить дату.** дата совершения есть. Если нет: не путать отсутствие срока и даты.
- [ ] **Сверить содержание.** пункты итогового документа. Если нет: не считать матрицу доверенностью.

Провести согласованный визит

- [ ] **Уточнить допуск.** документы и порядок. Если нет: не путать запись с одобрением.
- [ ] **Получить формы.** полный текст заранее. Если нет: не читать только название.
- [ ] **Сравнить версии.** новые условия выделены. Если нет: не подписывать автоматически.
- [ ] **Проверить полномочие.** действие соответствует тексту. Если нет: не расширять устным звонком.
- [ ] **Фиксировать наблюдения.** место, признак, материал. Если нет: не выдавать фото за экспертизу.
- [ ] **Отметить непроверенное.** отдельный статус. Если нет: не ставить исправность без проверки.

Передать результат

- [ ] **Уточнить процедуру замечаний.** актуальные правила 2026. Если нет: не копировать правила 2025 целиком.
- [ ] **Сохранить спорный текст.** пункт и следующий шаг. Если нет: не ограничиваться рассказом.
- [ ] **Учесть ключи.** количество и назначение. Если нет: не считать по фотографии.
- [ ] **Сохранить документы.** что действительно подписано. Если нет: не выдавать проект за факт.
- [ ] **Передать клиенту.** подтверждённый отчёт. Если нет: не отмечать вымышленный визит.
- [ ] **Назначить продолжение.** ответственный и срок. Если нет: не оставлять открытые вопросы без действия.

Матрица вашего поручения

Матрица — задание для подготовки. Полномочия подтверждает оформленный документ, а не отметка в листе.

Объект: _____ ДДУ: _____

Действие	Решение клиента	Пункт / проверка
Осмотр и фото		
Замечания		
Ключи / расписка		
Передаточный акт		
Иные условия		

Спорный пункт: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка: _____

Фактический результат посещения

Дата визита: _____ Объект: _____. Если визита не было, не заполняйте результат как выполненный.

Этап	Фактический результат	Подтверждение / следующий шаг
Документы		
Осмотр		
Замечания		
Ключи		
Отчёт клиенту		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Расписка содержит принятие квартиры. Проверить содержание и полномочия.

Вместо списка прав — любые подписи. Уточнить намерение доверителя.

Отсутствует дата совершения. Не использовать документ.

Непроверенная зона названа исправной. Вернуть статус неизвестного.

Нет подтверждения передачи ключей. Уточнить фактический результат.

Согласуйте следующий шаг

Запрос процедуры застройщику

Просим заранее предоставить формы документов для посещения объекта и получения ключей, перечень необходимых документов представителя и порядок допуска. Отдельно уточните, требуется ли подписание передаточного акта, какие положения о качестве и замечаниях включены, можно ли выполнить согласованный осмотр отдельно. Проект полномочий проверяется; окончательный документ ещё не представлен.

Первое действие после чтения

Заполните матрицу одного объекта вместе с клиентом. Получите формы застройщика и передайте перечень действий специалисту для проверки оформления. Согласуйте визит только после уточнения объёма и процедуры.

Ответственный: _____ Срок: _____

Ответ / подтверждение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: клиент понимает, что вы делаете на каждом этапе?

Диагностическая карта помогает найти разрывы в передаче задач и общении с клиентом. Начните с одного объекта: кто принимает решение, какое подтверждение нужно и какой результат получает клиент.

Пройти диагностическую карту риелтора →

Источники проверены 21.09.2026. Для передачи в 2026 году учтён отдельный пункт 1(1) постановления № 2380. Условия договора, форму, объём полномочий и процедуру проверяют перед визитом. К-93 вымышлен.

ГК РФ, статья 185: письменные полномочия

ГК РФ, статья 185.1: удостоверение

ГК РФ, статья 186: дата и срок

214-ФЗ, статья 8: передача объекта

Постановление № 2380: пункт 1(1) для 2026 года