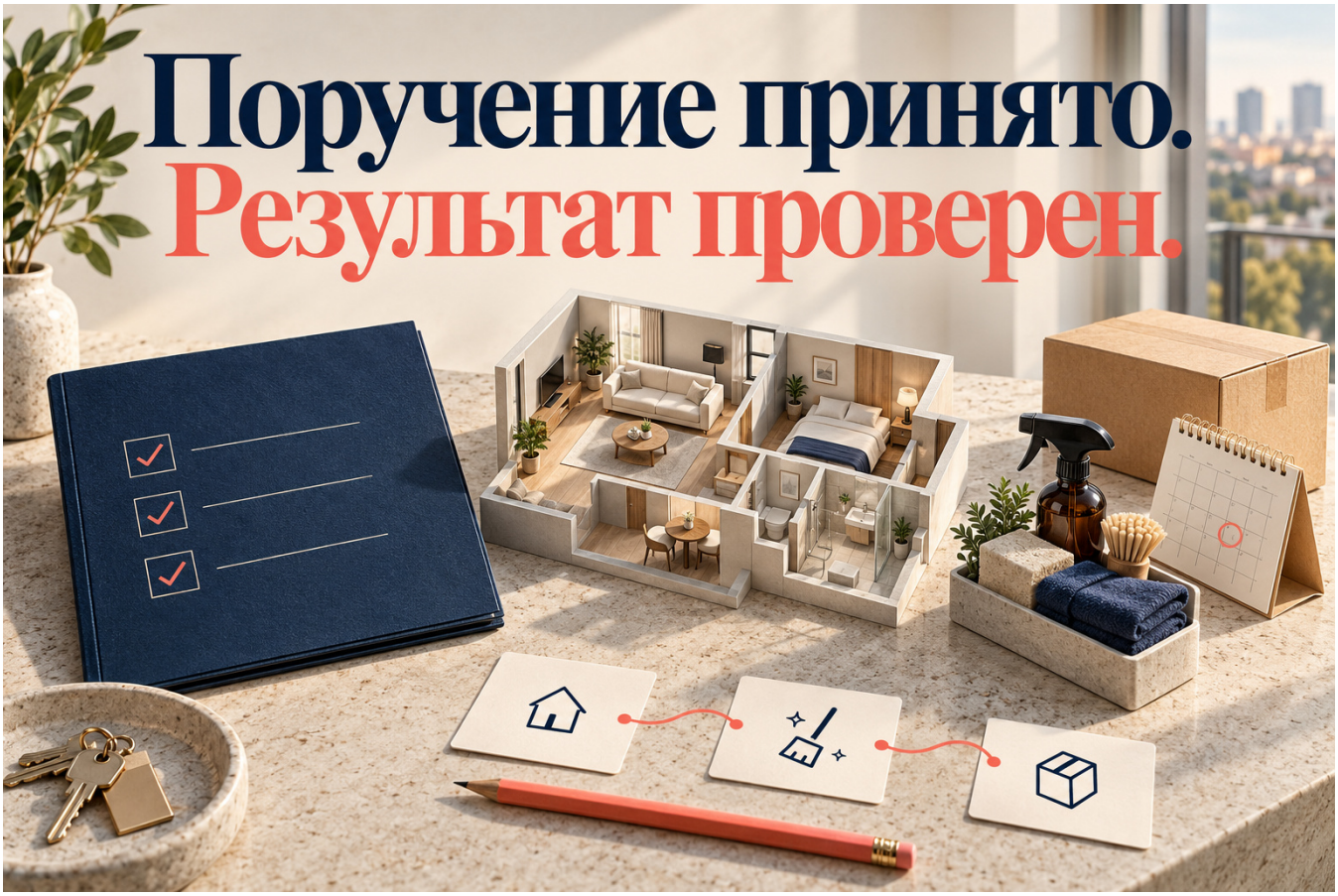
Каталог поручений и журнал исполнения

Организуйте бытовые задачи после сделки: согласованный состав, отдельные расходы, зависимые визиты и проверка результата.



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.

Меню сервиса с проверяемым результатом

Авторский рабочий набор для организации бытовых поручений после сделки. Он не заменяет договоры, правила управляющей организации и профессиональную приёмку. Сначала определите, что вы организуете и кто выполняет работу. Все примеры и суммы далее учебные.

Поручение	Что получает клиент	Граница
Уборка перед приездом	Проверенный перечень согласованных зон	Спецработы согласуются отдельно
Встреча доставки	Количество мест и видимые замечания	Не техническая экспертиза товара
Визит мастера	Организованный доступ и подтверждение визита	Техническую работу выполняет специалист
Передача показаний	Запись показаний с датой и подтверждением	Не ремонт и не поверка прибора

Отдельные маршруты
Аварийная ситуация направляется в соответствующую службу. Бытовой координатор не заменяет аварийную помощь, управляющую организацию и профильного специалиста.

Выбранная услуга / что не входит: _____.

Карточка учебного поручения К01

Поле	Заполненный пример
Задача	Подготовить квартиру к приезду собственника
Состав	Организация визитов, уборка, доставка, согласованные расходники
Заказчик	Условный собственник, контакт хранится отдельно
Координатор	Назначенный агент
Исполнители	Клининговая компания и служба доставки
Лимит	12 000 рублей, не разрешение тратить без согласования
Доступ	По отдельно подтверждённому порядку
Приёмка	Уборка по восьми зонам; доставка по числу мест и виду
Старт	Только после согласования состава и условий
Подтверждение	Отчёт и согласованные документы

Не храните секреты в журнале
Ключи, коды и документы требуют отдельного защищённого порядка. В общей карточке достаточно ссылки на ответственного и статус организации доступа.

Кто организует, платит и принимает

Модель	Роль агента	Что раскрыть
Рекомендация	Передаёт контакт подходящего исполнителя	Кто дальше согласует и принимает заказ
Организация	Согласует визит и собирает подтверждения	Состав координации и отдельные расходы
Комплексная услуга	Работает по собственному согласованному объёму	Реальные обязательства и документы

До начала назовите исполнителя, порядок оплаты, лицо для замечаний и проверяющего. Возможное вознаграждение за рекомендацию раскрывайте. Не выдавайте независимого подрядчика за штатного сотрудника.

Действие	Исполнитель / согласующий	Подтверждение результата

Бюджет до дополнительных работ

Позиция	Учебная сумма
Уборка	6 000 ₽
Организация визитов	2 000 ₽
Доставка	1 500 ₽
Расходники	800 ₽
Итого известный состав	10 300 ₽
Лимит / остаток	12 000 ₽ / 1 700 ₽

Дополнение требует решения
Мойка окон 2 500 ₽ увеличила бы итог до 12 800 ₽. Превышение лимита 800 ₽. Дополнение не заказано: сначала отказ, изменение состава или новый согласованный бюджет.

Дополнение / причина	Новая сумма / итог	Решение клиента и дата

Зависимости и контроль визитов

Порядок	Условие запуска	Что проверяем
1. Профильный мастер	Задача и доступ согласованы	Подтверждение окончания согласованной работы
2. Уборка	Предыдущая работа завершена	Состав зон и отсутствие новых пыльных работ
3. Доставка	Помещение готово, есть принимающий	Время, доступ, число мест

При переносе первого визита перепроверьте зависимые задачи. Не обещайте клиенту время, которое исполнитель ещё не подтвердил. Установите контрольный момент до визита и сообщайте изменения.

Задача / предшественник	Время / кто открывает	Контроль / действие при переносе

Приёмка и карточка замечания

Зона уборки	Учебный результат
Прихожая	Принята
Кухня, рабочие поверхности	Принята
Кухня, пол	Принята
Гостиная	Принята
Спальня	Принята
Санузел, сантехника	Принята
Санузел, пол	Замечание: следы загрязнения у тумбы
Лоджия в согласованном объёме	Принята

Семь из восьми зон без замечаний: 7 / 8 × 100 = 87,5%. Поручение не закрыто. Клининговая компания согласует исправление, координатор проводит повторную проверку по принятому объёму.

Граница фотографии
Снимок показывает видимый результат. Он не заменяет проверку скрытых систем и профессиональное техническое заключение.

Замечание / исполнитель / срок / подтверждение исправления: _____.

Журнал, который понимает другой координатор

Номер	Состояние	Следующий шаг	Владелец
K01	Нужно исправление	Уточнить время повторной уборки	Координатор
K02	Ждём согласования	Получить решение по составу доставки	Клиент и координатор
K03	Закрыто	Отчёт передан, открытых действий нет	Координатор
K04	Отменено	Зафиксирована отмена до запуска	Координатор

Используйте понятные состояния: уточняем, ждём согласования, назначено, выполняется, на проверке, нужно исправление, закрыто, отменено. Отмена не считается выполнением.

Номер / задача	Статус / следующий шаг	Кто / когда / подтверждение

Итог клиенту и улучшение процесса

Пример промежуточного отчёта: «По К01 согласовано 10 300 ₽. Уборка проверена: семь зон приняты, по полу санузла запросили исправление. Доставка подтверждена отдельно. Дополнительная мойка окон не заказана. Следующее сообщение после согласования повторного визита». Оплата и подтверждающие документы отражаются по факту, их нельзя выдумывать из суммы заказа.

Итоговый отчёт	Проверка
Состав	Что было заказано и что выполнено
Деньги	Согласовано / оплачено / подтверждающие документы
Качество	Что и кем проверено, какие ограничения
Открытое	Замечания и дальнейшие действия
Следующая задача	Только после отдельного согласования

Повторная проблема	Причина в процессе	Изменение / ответственный

Контроль качества сервиса
Отслеживайте замечания, повторные выезды и время координации. Не объявляйте рост продаж результатом такого журнала без измерений.

Источники и проверка

YES: перечень услуг собственникам, проверено 23.10.2026