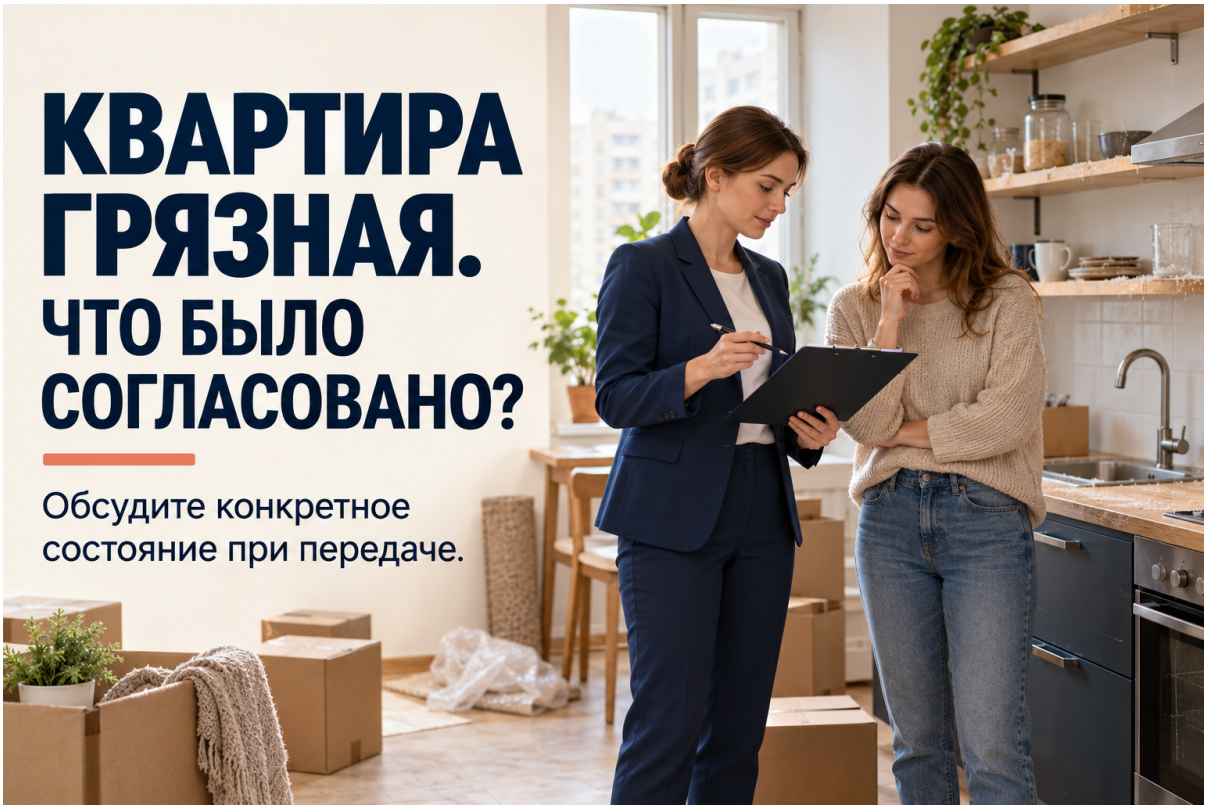
Состояние при передаче: сравнение ожидания и подтверждения

Переведите общее недовольство уборкой в конкретные участки, основания и действия. Согласуйте объём и проверку, сохранив отдельный статус расходов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебный пример ВВ, шесть шагов, 18 проверок, карта состояния по участкам, журнал предложений и реплики для обеих сторон.

Рабочее обсуждение бытового состояния и подготовка сведений. Не универсальная оценка обязанности заказать клининг и не автоматическое требование возместить его цену.

Четыре записи для разговора о чистоте

Покупатель недоволен чистотой при передаче, продавец считает подготовку достаточной, а объём действий и расходов неясен.

Раздел	Что зафиксировать	Чего не добавлять
Наблюдение	Участок и видимое состояние	Оценку личности продавца
Основание	Документ или договорённость	Личный стандарт агента
Предложение	Объём, срок и исполнитель	Уже выполненную работу
Расход	Статус услуги и согласование	Долг из предварительной цены

Что узнать до обещания клининга

- Конкретные участки и наблюдения покупателя.
- Условия о состоянии и относящаяся переписка.
- Различие мусора, личных и передаваемых вещей.
- Предложения сторон по каждому пункту.
- Состав услуги, стоимость и согласие на заказ.
- Доступ, исполнитель и способ проверки результата.

Наблюдение, основание и статус вещей

1. Опишите состояние по участкам

Попросите показать конкретные места и желаемый результат. Запишите наблюдаемое без общего ярлыка грязно. Вопрос о повреждении или протечке выделите из обычной уборки.

Готово: Можно понять, какое действие обсуждается.

Не делайте так: Спорить о чистоплотности вместо факта.

2. Найдите основание ожидания

Сверьте договор, приложения и сообщения. Отдельно отметьте подтверждённый объём и то, что пока не уточнено. Не делайте правовой вывод по отсутствию одной строки.

Готово: У каждого требования виден источник или открытый вопрос.

Не делайте так: Автоматически приравнять чистую квартиру к любому тарифу клининга.

3. Разделите мусор и вещи

Уточните статус пакетов, коробок и предметов. Не поручайте выбросить всё лишнее без определённого перечня. Согласуйте доступ исполнителю.

Готово: Понятно, что можно вывозить и кто это делает.

Не делайте так: Удалить чужую вещь как мусор по своей оценке.

Что пока требует уточнения

Варианты, расходы и проверка

4. Получите варианты от сторон

Спросите покупателя о конкретном результате, продавца о понимании условия и предложении. Разделите действия по участкам и сохраните автора каждого варианта.

Готово: Есть предмет обсуждения без чужих обещаний.

Не делайте так: Требовать любой клининг за названную цену без проверки основания.

5. Согласуйте состав и расходы

Уточните, что входит, кто выполняет, когда есть доступ, кто заказывает и как обсуждаются расходы. Предварительную цену не выдавайте за заказ или долг.

Готово: Согласование работы не теряет своих ограничений.

Не делайте так: Заказать услугу от имени человека без его подтверждения.

6. Сверьте выполнение по пунктам

Проверьте тот же список после работы. Отметьте выполненное и открытое отдельно. При споре сохраните документы и передайте конкретный вопрос специалисту.

Готово: Одна выполненная задача не закрыла остальные.

Не делайте так: Признать всю квартиру подготовленной по фото пустой прихожей.

Какой результат ещё не подтверждён

ВВ: пакеты, поверхности и цена услуги

Учебная ситуация ВВ. На осмотре 26 октября в 16:00 Нелли показывает Фёдору два пакета упаковочного мусора, пыль на полках и загрязнение духовки. Агент Кира ведёт раздельную карту.

Пункт	Наблюдение / договорённость	Статус и предел
Два пакета	Вывоз мусора после переезда оговорён	Фёдор заберёт до 18:00
Доступ	Нелли согласовала доступ с 17:30 до 18:00	Только для вывоза пакетов
Полки	Видна пыль внутри	Состав очистки отдельно не описан
Духовка	Видно загрязнение	Предложение по очистке ещё обсуждается
Клининг	Предварительная цена 3 800 рублей	Не заказан, плательщик не согласован
Завершение	Нужна проверка каждого пункта	Полная передача не подтверждается этой записью

Доступ для вывоза пакетов не означает согласия с состоянием всех поверхностей. Цена услуги не становится долгом продавца; факт выполнения ещё проверяется.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Фёдор обязан оплатить 3 800»	«Есть предварительное предложение, заказ и плательщик не согласованы»
«Нелли приняла квартиру без вопросов»	«Нелли согласовала доступ только для вывоза пакетов»
«Всё убрано, раз прихожая пустая»	«Вывоз пакетов проверяем отдельно, остальные пункты открыты»

Как обсуждать разные бытовые вопросы

Ситуация	Вопрос или действие	Не делать
Общее грязно	Показать участок и описать состояние	Не оценивать человека
Условие неясно	Найти документы и уточнить объём	Не объявлять отсутствие любых требований
Неясно чья вещь	Уточнить статус до вывоза	Не выбрасывать по впечатлению
Есть предложение уборки	Определить состав и исполнителя	Не считать выполненным
Есть цена компании	Согласовать заказ и расходы отдельно	Не записывать цену долгом
Результат оспорен	Сверить исходный список и факт	Не менять критерии задним числом

Перед согласованием работы

1. Что именно было согласовано по этому участку?
2. Какой предмет можно вывозить и кто это подтвердил?
3. Есть ли подтверждение заказа, расходов и результата отдельно?

18 проверок состояния при передаче

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

Уточнить состояние и основание

- [ ] **Назвать участок.** Место указано точно. Не писать вся квартира ужасная.
- [ ] **Описать наблюдение.** Видимое отделено от оценки. Не судить о личности.
- [ ] **Уточнить результат.** Покупатель назвал желаемое действие. Не добавлять лишнюю услугу.
- [ ] **Найти источник.** Условие или переписка доступны. Не заменять их памятью агента.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Неясный объём виден. Не считать отсутствие строки полным ответом.
- [ ] **Выделить повреждение.** Нужная проверка отдельна. Не обещать устранить всё уборкой.

Согласовать действие и расход

- [ ] **Разделить вещи.** Статус предметов уточнён. Не выносить чужое как мусор.
- [ ] **Получить предложение.** Автор и содержание известны. Не обещать за сторону.
- [ ] **Согласовать состав.** Входит и не входит понятно. Не расширять работу молча.
- [ ] **Проверить доступ.** Время и участник определены. Не отправлять исполнителя к закрытой двери.
- [ ] **Уточнить заказ.** Есть согласие нужного лица. Не заказывать от чужого имени.
- [ ] **Разделить цену и долг.** Статус расходов записан. Не гарантировать возмещение.

Проверить и сохранить результат

- [ ] **Сверить тот же список.** Критерий не изменён. Не добавлять новые условия после работы.
- [ ] **Отметить факт.** Выполнение подтверждено. Не закрывать по обещанию.
- [ ] **Оставить другие вопросы.** Невыполненное видно. Не закрывать всё одной задачей.
- [ ] **Сохранить документы.** Условия услуги и ответы доступны. Не спорить только по памяти.
- [ ] **Уточнить расхождение.** Есть конкретный предмет. Не повторять общий ярлык.
- [ ] **Передать спор на оценку.** Факты собраны для специалиста. Не удерживать деньги самовольно.

Карта состояния по участкам

Перечень помогает назвать конкретный вопрос, а не вводит обязательный стандарт уборки. Используйте только актуальные для объекта строки.

Объект / дата осмотра: _____

Участок / предмет	Наблюдение / источник ожидания	Состав действия / ответ / проверка
Прихожая		
Кухонные поверхности		
Техника		
Другой участок		
Вещь со спорным статусом		

Согласованный объём действия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Доступ / исполнитель / проверка: _____

Журнал предложений и расходов

Цена, заказ, плательщик и выполнение имеют отдельные статусы. Согласие обсудить предложение не заменяет подтверждение заказа.

Предложение / автор / объём	Заказ / расходы / предел согласия	Доступ / исполнитель / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Слово грязно заменило перечень. уточните конкретные участки.

Личный стандарт стал обязательством. найдите основание и обсудите объём.

Вещь выбрасывают без уточнения. сначала определите статус.

Предварительная цена записана долгом. восстановите статус предложения.

Одна выполненная задача закрыла все. верните отдельные открытые пункты.

Согласуйте следующий шаг

Сводка по ВВ

По ВВ на осмотре 26 октября в 16:00 названы пакеты, полки и духовка. Фёдор заберёт два пакета до 18:00, Нелли согласовала доступ с 17:30 до 18:00 только для этого. Вывоз ещё не проверен. Полки и духовка обсуждаются отдельно. Клининг 3 800 рублей предварительный, заказ и плательщик не согласованы.

Первое действие после чтения

Разберите одно бытовое замечание по участкам. Найдите основание, получите предложение и ответ, затем назначьте проверку конкретного действия без закрытия остальных вопросов.

Открытые вопросы по состоянию: _____

Следующий контакт и цель: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Бытовые вопросы после сделки остаются без ответственного?

Проверьте, как вы сохраняете замечания, согласованный объём действий и подтверждение результата в сопровождении клиента.

Проверить завершение задач →

17.10.2026 проверена статья 309 ГК РФ, часть первая в редакции от 10.06.2026. Отсутствие отдельного пункта об уборке не означает автоматически отсутствие всех требований; конкретный объём оценивается по обстоятельствам.

ГК РФ, статья 309: надлежащее исполнение обязательств

Два разговора о конкретном результате

Сохраняйте уважительный тон, но не убирайте предмет замечания. Задача реплик состоит в уточнении объёма и следующего действия.

Если стороны по-разному понимают обязанность, сохраните обе позиции и относящиеся документы. Не обещайте правовой результат из соображений быстрого завершения контакта.

Покупателю

«Какие места требуют внимания? Что конкретно хотите обсудить по каждому участку?»

Продавцу

«Как вы понимаете согласованное состояние? Что готовы предложить по этим пунктам?»

О составе

«Уточним, что входит в действие и что остаётся отдельным вопросом. Кто проверит результат?»

О цене

«Это предварительное предложение компании. Заказ, состав и расходы пока отдельно не согласованы».

Нейросеть для точной карты уборки

Передавайте обезличенные наблюдения. Не загружайте личную переписку целиком и не поручайте модели оценивать чистоплотность человека.

Исходное	Ошибочный вывод	Что сохранить
Доступ для пакетов	Квартира принята целиком	Ограниченная цель доступа
Забрать до 18:00	Уже вывезено	Обещание действия
Цена 3 800 рублей	Продавец обязан оплатить	Предложение без заказа
Полки не обсуждали	Требований быть не может	Объём требует уточнения

Проверьте время доступа и объём задачи вручную. Если модель превратила предварительную цену в утверждённый расход, исправьте статус до передачи сводки сторонам.

Промпт

«Разложи запись по участкам: наблюдение, источник ожидания, предложение, ответ, проверка. Не добавляй обязанности, согласие на заказ, долги и исполнение. Отдельно покажи неизвестное и разные объёмы согласия».