Дефект нашли после ключей: журнал, фото и маршрут обращения

Соберите понятный пакет для обращения и не потеряйте историю от первого наблюдения до проверки результата.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Хронология одного дефекта, реестр фото, бриф специалисту, рабочие листы и 18 проверок.

Организация сведений по новостройке, переданной по ДДУ. Не экспертиза и не готовая претензия. Основание требования, гарантию и актуальный порядок определяют по договору, датам и характеру недостатка. Для вторичной покупки правила разбирают отдельно.

С чего начать

После передачи квартиры по ДДУ собственник заметил проявление, которого не было в списке замечаний при приёмке.

Дата	Факт	Что приложить
18 сентября	Подписан акт	Акт и список замечаний
23 сентября	Пятно на откосе	Общий и детальный снимки
24 сентября	Направлено обращение	Текст и подтверждение доставки

Подготовьте исходные данные

- ДДУ, приложения и условия отделки
- Передаточный акт и прежние замечания
- Инструкция по эксплуатации квартиры
- Исходные фото и видео с датами
- Сведения о ремонте и изменениях после передачи
- Переписка, номера обращений и ответы

Соберите и сопоставьте факты

1. Опишите проявление без диагноза

Укажите место, дату, условия и видимое изменение; при аварийной ситуации сначала обращайтесь в соответствующую службу.

Готово: Факт отделён от версии причины.

Не делайте так: По фотографии назначен виновный.

2. Сохраните исходники

Сделайте общий вид, привязку и деталь; сохраните оригиналы и реестр файлов.

Готово: Понятно, где и когда зафиксирован признак.

Не делайте так: Остались только пересланные обрезанные фото.

3. Соберите документы и историю

Сверьте договор, акт, инструкцию и изменения после ключей.

Готово: Есть хронология до и после обнаружения.

Не делайте так: Подписание акта объявлено концом всех требований.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Уточните основание и адресата

Разберите со специалистами характер вопроса, условия гарантии, нужное требование и способ направления.

Готово: Пакет относится к конкретному объекту и ситуации.

Не делайте так: Один срок из интернета применён ко всему.

5. Организуйте осмотр и ответ

Зафиксируйте согласованную дату, доступ, состав участников и письменный результат.

Готово: Есть запись осмотра и следующие действия.

Не делайте так: Телефонное обещание считается устранением.

6. Проверьте результат по тому же пункту

Сопоставьте исходное проявление, выполненные работы и контрольное наблюдение.

Готово: Каждый пункт имеет фактический статус.

Не делайте так: Один ремонт закрыл весь список автоматически.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебная история: ключи 18.09, пятно замечено 23.09, обращение 24.09, осмотр 28.09, повторное наблюдение 02.10. Причина пока не установлена.

Дата	Событие	Статус
18.09	Передача квартиры	Акт сохранён
23.09	Пятно на откосе	Факт зафиксирован
24.09	Направлено обращение	Доставка подтверждена
28.09	Проведён осмотр	Получен документ
02.10	Повторный снимок	Причина требует уточнения

Пять дней между передачей и обнаружением — только часть хронологии. Это не доказательство причины и не расчёт применимого гарантийного срока.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Окно сделано плохо	На нижнем откосе обнаружено пятно
Застройщик всё признал	В ответе от указанной даты написано конкретное решение
Починили, вопрос закрыт	Проверены работы и повторное проявление по пункту Д 1

Промпт: собрать хронологию дефекта

Правила. Из обезличенных записей составь реестр событий: дата, место, наблюдение, файл, обращение, ответ, следующий шаг. Раздели факты и предположения. Не определяй виновного, причину, срок гарантии или сумму взыскания. Отсутствующие даты оставь вопросом.

Образец 1. Вход: Акт 18.09, пятно 23.09, фото Д 1-01 и Д 1-02, письмо 24.09.

Выход:
Д 1: пятно на откосе обнаружено 23.09. Причина не установлена. Нужны текст письма, подтверждение доставки и результат осмотра.

Образец 2. Вход: После ремонта появился похожий след; дата не записана.

Выход:
Новая запись по Д 1: уточнить дату, условия, состав выполненных работ и исходные снимки. Старые записи сохранить.

Новый объект: Объект:[код]. События:[записи]. Файлы:[реестр]. Ответы:[тексты]. Верни хронологию и недостающие сведения.

18 проверок результата

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

Фиксация

- [ ] **Место обозначено.** Комната и элемент. Общее плохо не описание.
- [ ] **Дата записана.** Первое наблюдение. Не подменяйте датой пересылки.
- [ ] **Условия указаны.** Что происходило вокруг. Не угадывайте причину.
- [ ] **Фото привязаны.** Общий вид и деталь. Крупный план без места слабее.
- [ ] **Оригиналы сохранены.** Есть исходные файлы. Не оставляйте только коллаж.
- [ ] **Срочность оценена.** Аварийная помощь при необходимости. Не ждите ради доказательств.

Документы и обращение

- [ ] **Договор собран.** Все относящиеся приложения. Не читайте одну страницу.
- [ ] **Акт приложен.** Есть прежние замечания. Подпись не автоматический отказ.
- [ ] **История изменений записана.** Ремонт и эксплуатация. Не скрывайте вмешательства.
- [ ] **Основание уточнено.** Договор, даты, элемент. Нет единого срока для всего.
- [ ] **Адресат проверен.** Правильный участник и канал. Чат не всегда формальное обращение.
- [ ] **Доставка подтверждена.** Сохранены текст и статус. Черновик не отправленное письмо.

Осмотр и результат

- [ ] **Доступ согласован.** Дата и участники. Не теряйте назначенный осмотр.
- [ ] **Документ прочитан.** Факты и выводы разделены. Не подписывайте не читая.
- [ ] **Работы описаны.** Что сделано и когда. Устранили не состав работ.
- [ ] **Повторная проверка назначена.** Понятные условия. Сухо сейчас не всегда причина устранена.
- [ ] **Статусы раздельны.** По каждому пункту. Одна галочка не весь объект.
- [ ] **Следующий шаг зафиксирован.** Ответственный и дата. Нет ответа не завершение.

Заполните свой рабочий лист

Один обнаруженный признак сохраняет свой номер при повторных осмотрах и после работ.

Код задачи: _____ Дата: _____

Пункт / место / дата / условия	Проявление / файл / история	Обращение / ответ / следующий шаг

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Не удаляйте предыдущую запись при изменении статуса; сохраните хронологию.

Пункт / выполненная работа	Дата / документ / контроль	Результат / открытый вопрос / адресат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причину назвали по одному фото. Запросить предметное обследование.

Предлагают скрыть прежний ремонт. Сохранить полную историю.

Нет копии обращения. Собрать текст и подтверждение.

Обещание ремонта без даты. Уточнить письменный следующий шаг.

Один срок на все элементы. Проверить договор и применимые правила.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

По пункту____обнаружено____дата____. Прилагаются____. После передачи выполнялось____. Просим рассмотреть вопрос____и согласовать____. Точный текст требования уточняется по документам.

Первое действие после чтения

Присвойте первому проявлению номер и соедините с ним снимки, место, дату и относящийся документ.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После получения ключей клиент остаётся с вами на связи?

Диагностика для риелтора поможет организовать сопровождение после сделки, контроль обещаний и полезные повторные контакты с покупателем.

Проверить сопровождение после сделки →

Подготовлено 05.10.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

214-ФЗ, статья 7: качество объекта и гарантийные вопросы

Реестр фото: три уровня привязки

Снимки нужны для понимания факта, а не для драматического эффекта.

Файл	Что показывает	Зачем
Д 1-01	Комната и окно	Общее расположение
Д 1-02	Откос целиком	Конкретный элемент
Д 1-03	Деталь проявления	Видимый признак
Д 1-04	Повторное наблюдение	Изменение с датой
Описание	Условия и автор	Контекст съёмки

Фото фиксирует видимое состояние, но само по себе не устанавливает строительную причину и ответственность. Не редактируйте оригиналы; подписи храните отдельно.

Если устранение аварии нельзя отложить, сначала обеспечьте помощь. По возможности сохраняйте документы служб и сведения о выполненных неотложных действиях.

Что передать специалисту

Подготовка позволяет обсуждать предмет проверки, а не искать документы во время осмотра.

Блок	Содержание	Открытый вопрос
Объект	Договор и акт	Какие условия применимы?
Элемент	Место и описание	Что требует обследования?
История	Изменения после передачи	Как это связано с проявлением?
Наблюдения	Исходники и даты	Чего не хватает?
Переписка	Обращения и ответы	Какой следующий шаг?

Статья 7 214-ФЗ регулирует качество и гарантийные вопросы. Конкретное требование зависит от договора, дат, характера недостатка и действующих специальных правил.

Подписанный акт не повод автоматически считать любое последующее обращение бесперспективным. Но и любой обнаруженный след нельзя заранее объявить ответственностью застройщика.