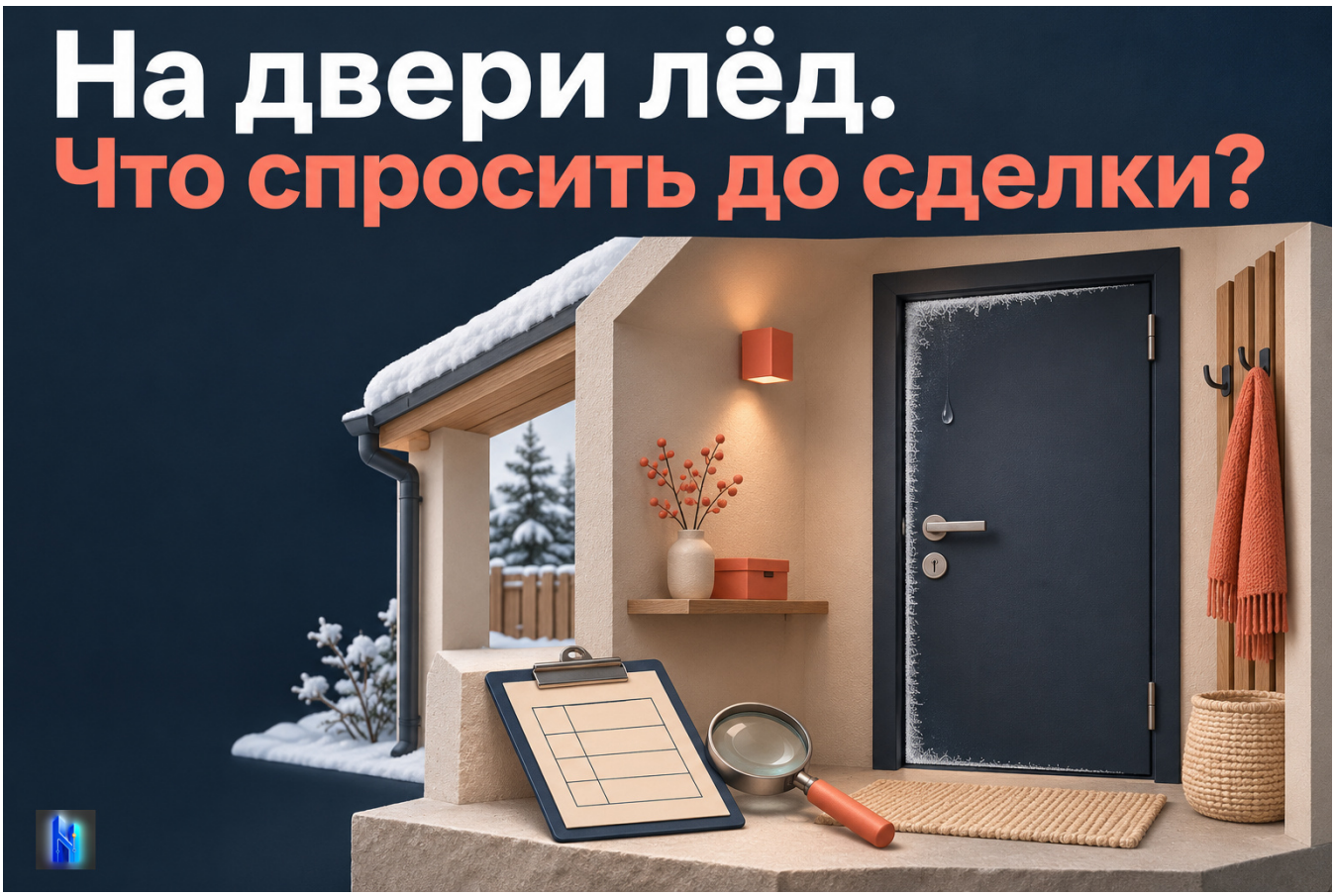
Карточка зимнего осмотра двери

Карточка наблюдений, сравнение двух зимних визитов и готовые вопросы продавцу и специалисту.



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.

1. Паспорт вопроса по двери

Карточка нужна агенту для организации осмотра и получения предметного ответа. Она не определяет причину промерзания, не выбирает ремонт и не подтверждает пригодность всего дома.

Поле	Учебный дом Д031
Расположение	Вход из дома непосредственно на улицу
Наблюдение	Наледь на внутреннем нижнем углу коробки
Дата / время	В реальной карточке обязательны
Модель двери	Документы запрошены
Первый вывод	Причина не установлена
Следующий шаг	Собрать сведения и обратиться к специалисту

Вымышленная модель
Д031, условия визитов и ответы созданы для обучения. Реальный осмотр не проводился. Температуры не являются нормативами.

Объект / дверь / сторона	Дата / наблюдение / кто присутствовал

2. Назовите признак точно

Наблюдение	Как записать
Капли	Вода на внутренней поверхности в точке Б
Лёд	Наледь у нижнего угла коробки в точке А
Влажный откос	След влаги рядом с коробкой
Повреждение покрытия	Видимый участок с описанием размера
Ощущение движения воздуха	Субъективное наблюдение, причина не установлена

Не объединяйте разные признаки словом «промерзает». Не определяйте причину по цвету пятна или одному ракурсу. Неизвестное оставляйте неизвестным.

Что видно / где / сторона	Чего пока не знаем / кому вопрос

3. Три кадра и условия

Один признак, три уровня контекста

1	2	3
ВХОДНАЯ ЗОНА	**МЕСТО ПРИЗНАКА**	**САМА ДЕТАЛЬ**
Граница помещений	Сторона и точка	Капли, лёд или след

Дата + условия + источник показаний дополняют каждый набор.
Кадры фиксируют наблюдение. Причина требует отдельной проверки.

Общий кадр, расположение и деталь относятся к одному наблюдению.

Кадр / поле	Содержание
Общий	Входная зона и граница помещений
Расположение	Точка на полотне, коробке или откосе
Деталь	Наблюдаемый признак без ретуши
Условия	Погода, отопление, тамбур, недавние работы
Источник	Прибор, погодный сервис или слова владельца

Не выходите в опасную зону ради фото. Не разбирайте дверь и не проводите опытов с охлаждением. Сохраните оригиналы и дату. Не указывайте выдуманную влажность.

4. Проверьте, к какой двери относится паспорт

Запрос	Зачем
Модель и маркировка	Связать документы с установленным изделием
Назначение	Уточнить допустимое место установки
Инструкция	Проверить условия эксплуатации именно модели
Монтажные документы	Установить исполнителя и объём работ
Предыдущие обращения	Понять, что проверяли и меняли
Заключение специалиста	Отделить вывод от мнения продавца

Похожая фотография из каталога не подтверждает комплектацию. Отсутствие документа фиксируется как пробел, а не как доказательство дефекта.

Документ / дата / источник	К этой ли двери относится / что запросить

5. Два визита не дают готового диагноза

Показатель	Визит А	Визит Б
Улица, погодный сервис	-12 °C	-2 °C
Прихожая, бытовой прибор	+22 °C	Не измерено
Влажность	Не измерена	Не измерена
Поверхность	Наледь видна	Сухая
Подготовка	Не уточнена	Владелец сообщил, что вытер
Подтверждённый ремонт	Нет документа	Нет документа

Д031: сухая дверь ещё не ответ

ВИЗИТ А

−12 °C

На коробке видна наледь

ВИЗИТ Б

−2 °C

Вытерли, поверхность сухая

Потеплело на 10 °C. Подтверждённых работ нет.

Паспорт, обследование и проверка результата остаются открыты.

Потепление на 10 °C и сухая поверхность не подтверждают устранение причины.

Вычисление: -2 - (-12) = 10 °C. Это различие условий двух учебных визитов. Теплозащитные свойства двери по нему не рассчитываются.

6. Обращение к профильному специалисту

Текст запроса
В доме Д031 на внутреннем нижнем углу коробки во время визита А была наледь. Прилагаем три кадра, условия и имеющиеся документы. Во время визита Б было теплее, поверхность вытерли. Просим указать необходимую проверку причин, объём возможных работ и способ оценки результата.

Попросить	Для чего
Что можно установить по представленному	Не принимать дистанционную догадку за осмотр
Что проверить на месте	Согласовать предмет выезда
Какие документы нужны	Подготовить сведения заранее
Как подтвердят причину	Получить объяснение и ограничения
Как проверить результат	Не закрыть вопрос обещанием

Исполнитель / дата обращения	Ответ / следующий контакт / ограничения

7. Разговор с собственником

Реплика продавца	Рабочий ответ агента
Просто вытрем	Уход и подтверждение устранения причины различаются. Предыдущий факт сохраняем.
Нужно поменять резинку	Зафиксируем вашу версию и попросим специалиста проверить причины без заранее выбранного ремонта.
Так бывает у всех	Нам нужен ответ по этой двери и условиям этого дома.
Документы потерялись	Отметим пробел и уточним, как определить модель и исполнителя.

Не обвиняйте продавца в сокрытии без оснований. Добивайтесь конкретного следующего действия: кто ищет документ, кто обращается в сервис, когда вернётся с ответом.

Возражение на моём объекте	Нейтральный ответ / следующий шаг

8. Сообщение покупателю

Заполненное резюме
При первом осмотре Д031 на внутренней коробке была наледь. Причина пока не установлена. Во второй визит поверхность сухая, но условия изменились и её вытирали. Запрошены паспорт, обследование и способ подтверждения результата.

Что включить	Что исключить
Факт с датой	Универсальный диагноз по фото
Источник сведений	Слова продавца как установленный факт
Открытый вопрос	Обещание ремонта за час
Ответственный и контакт	Произвольную скидку без оценки работ

Решение покупателя не подменяется оптимизмом агента. Если сведений недостаточно, это должно быть видно до принятия решения.

Моё резюме в трёх предложениях	Что ещё требуется покупателю

9. Контроль после работ

Этап	Подтверждение
Обследование	Кто, что проверил, вывод и ограничения
Работы	Какие действия выполнены и когда
Проверка результата	Метод и условия согласованы со специалистом
Остаток	Что ещё нельзя считать подтверждённым

Снимок сухой поверхности полезен как часть истории. Он не заменяет документ о выполненной работе и проверке причины. Если контроль при подходящих условиях отложен, прямо сохраните этот статус.

Пункт / документ / дата	Ответственный / результат / что осталось

Без самостоятельного ремонта
Не прогревайте замок открытым огнём, не разбирайте узел и не регулируйте незнакомый механизм на показе. При нарушении работы входа обратитесь к профильной службе.

10. Карточка закрытия вопроса

Пункт Д031	Статус после визита Б
Паспорт модели	Открыт
Обследование узла	Открыт
Проверка результата	Открыт
Факт сухой поверхности	Наблюдение сохранено
Фраза «проблема устранена»	Оснований пока нет

Мой вопрос / подтверждение	Кто отвечает / дата следующего контакта

Рабочий результат агента: покупателю понятны факт, ограничения и следующий шаг. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора. Первичные материалы производителя проверены 15.11.2026. Для конкретной двери действуют её документы и вывод специалиста.

Источники и проверка

Torex: почему потеет или промерзает входная дверь

Torex: промерзание двери в частном доме