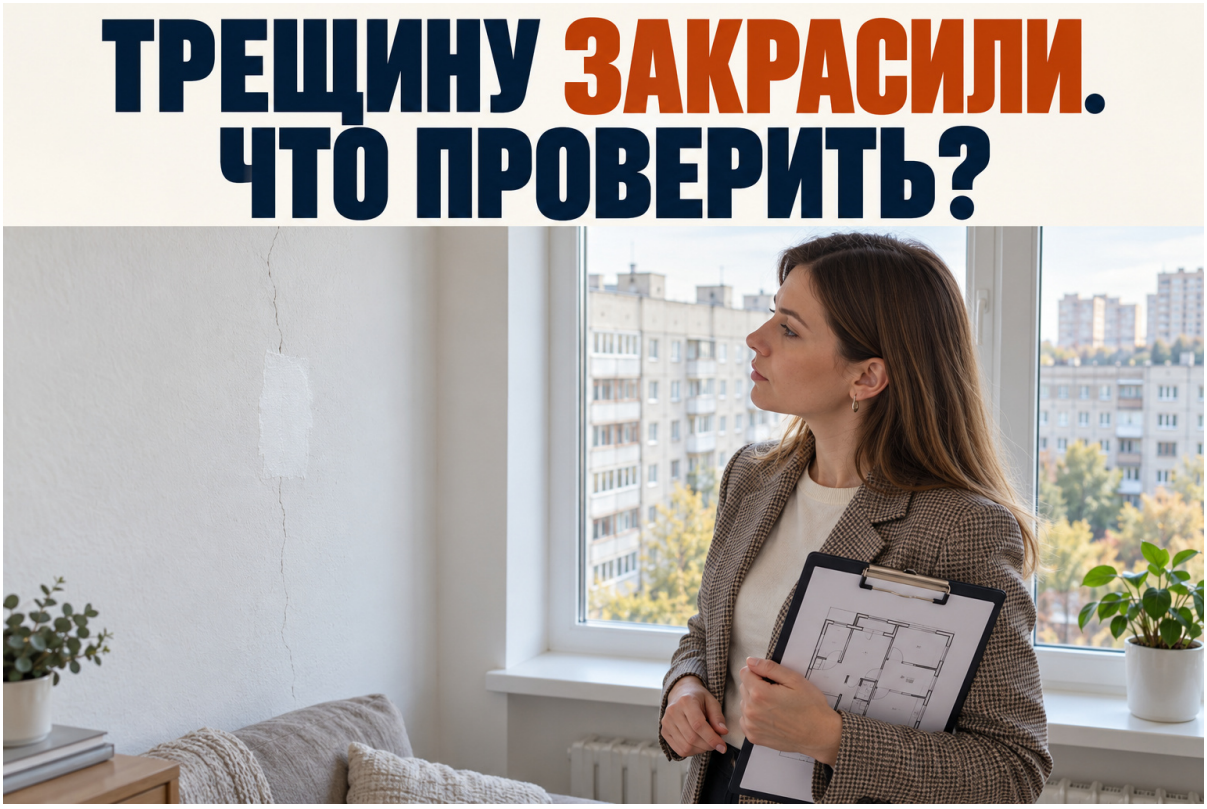
Трещина в квартире: карта наблюдений и документов дома

Сопоставьте видимое повреждение, историю ремонта и документы именно по нужному месту.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта С 01–С 02, проверка применимости актов, запрос сведений, рабочие листы и 18 проверок.

Организация исходных данных для агента. Листы не определяют безопасность и категорию состояния здания, не заменяют обследование и не дают разрешения на вскрытие конструкций.

С чего начать

В панельной квартире видна трещина или локальное обновление отделки, и покупателю нужен обоснованный порядок дальнейшей проверки.

Учебные данные	Что получили	Что уточнить
Квартира	7-й этаж из 12	Точный корпус и расположение
С 01	Зона у окна, свежая краска	Состояние нижнего слоя
С 02	Линия у другого проёма	Материал и причина
Старый акт	Осмотр лестничной клетки	Не ответ по С 01–С 02

Подготовьте исходные данные

- План квартиры и коды участков.
- Общие и подробные фотографии с датами.
- История локального ремонта со слов и по документам.
- Точные сведения о корпусе, этаже и расположении.
- Доступные акты, заключения и сведения о работах.
- Вопрос покупателя и ограничения доступа.

Соберите и сопоставьте факты

1. Привяжите участок к квартире

Укажите комнату, стену, ориентир и код на плане.

Готово: С 01 и С 02 нельзя перепутать.

Не делайте так: Фотография без общего вида потеряла место.

2. Разделите поверхность и скрытое

Запишите, что видно сейчас и что закрыто отделкой.

Готово: Описание не содержит придуманной причины.

Не делайте так: Свежая краска принята за доказательство устранения.

3. Проверьте историю и документы

Сопоставьте дату, адрес, зону и объём каждого акта с вашим вопросом.

Готово: Видна применимость документа.

Не делайте так: Акт по лестнице назван заключением по квартире.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Организуйте профильную проверку

Передайте план, историю и реестр, согласуйте цель, доступ и результат.

Готово: Задание отвечает на открытые вопросы.

Не делайте так: Нужна бумага что всё хорошо заменяет цель.

5. Получите ответ в его границах

Уточните обследованные участки, исходные данные и ограничения вывода.

Готово: Недоступное не названо исправным.

Не делайте так: Вывод по одной зоне перенесён на весь дом.

6. Дайте покупателю план продолжения

Покажите установленное и неизвестное, назначьте ответственного и контрольную точку.

Готово: Клиент понимает следующий шаг.

Не делайте так: Скидка на обои закрыла технический вопрос.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Вымышленная квартира: С 01 у окна, С 02 у дверного проёма. Есть старые фотографии, чек на материалы и акт осмотра лестничной клетки. Ни один документ не расширяем за пределы его содержания.

Материал	Что подтверждает	Чего не подтверждает
Фото С 01 без общего вида	Вид поверхности на снимке	Точную привязку без уточнения
Фото без ясной даты	Содержание изображения	Период стабильности
Чек за краску	Покупку указанного товара	Состав и результат ремонта
Акт по лестничной клетке	Осмотр описанной общей зоны	Проверку С 01 и С 02
Текущий осмотр	Видимые признаки сегодня	Состояние скрытого слоя

Применимость проверяется по четырём полям: объект, место, дата, объём. Совпадения адреса недостаточно, чтобы закрыть вопрос по конкретной стене.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
У всех панелек так	Разбираемся с конкретным местом и документами
Есть акт, значит всё проверено	Сверяем, какую зону и задачу охватывает акт
Закрасили — проблемы нет	Уточняем содержание работ и границы проверки

Промпт: применимость документов

Правила. Сопоставь обезличенные карточки участков и описания документов. Для каждого проверь объект, место, дату и объём. Раздели наблюдения, слова и подтверждения. Не определяй причину, безопасность и ремонт. Если адрес совпадает, но зона другая, прямо отметь ограничение.

Образец 1. Вход: С 01 у окна квартиры. Акт с тем же адресом описывает лестничную клетку.

Выход:
Акт относится к дому, но не подтверждает обследование С 01. Нужен ответ по конкретному участку квартиры.

Образец 2. Вход: С 02 закрашен. Есть чек на краску и старое фото без даты.

Выход:
Чек подтверждает покупку материала. Дата и состав работ не установлены; фото не доказывает стабильность. Уточнить историю и объём проверки.

Новый объект: Участки:[коды и расположение]. Материалы:[описания, даты, зоны]. Верни подходящие подтверждения и открытые вопросы.

18 проверок результата

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

Карта квартиры

- [ ] **Код участка указан.** План и ориентир совпадают. Не путайте соседние стены.
- [ ] **Есть общий кадр.** Видно место в комнате. Деталь без контекста недостаточна.
- [ ] **Исходники сохранены.** Дата и версия доступны. Пересылка не архив.
- [ ] **Видимый слой назван.** Отделка и конструкция разделены. Не угадывайте по цвету.
- [ ] **История имеет источник.** Слова отдельно от документов. Усадка не установленная причина.
- [ ] **Доступ согласуется.** Нет самовольных вскрытий. Осмотр не разрешение разрушать.

Документы и задача

- [ ] **Корпус и квартира проверены.** Точная идентификация. Похожий дом не тот же объект.
- [ ] **Место акта совпадает.** Зона описана явно. Подъезд не квартира.
- [ ] **Дата имеет значение.** Понятен период проверки. Старый акт не новое обследование.
- [ ] **Объём прочитан.** Вывод связан с задачей. Название документа недостаточно.
- [ ] **Пробелы записаны.** Нет данных отмечено честно. Не достраивайте историю.
- [ ] **Специалист получил задание.** Вопрос, доступ, результат. Благоприятный ответ не цель.

Перед решением

- [ ] **Ответ относится к участкам.** Коды сопоставлены. Не расширяйте вывод.
- [ ] **Ограничения сохранены.** Недоступные зоны названы. Не проверено не значит исправно.
- [ ] **Ремонт описан содержательно.** Работы и основание известны. Чек не подтверждает устранение.
- [ ] **Скидка обсуждается отдельно.** Цена не заменяет проверку. Обои не причина повреждения.
- [ ] **Клиент получил понятную сводку.** Факты, пробелы, действия. Не запугивайте без основания.
- [ ] **Назначена контрольная точка.** Ответственный и срок. Посмотрим потом не план.

Заполните свой рабочий лист

С 01 у окна и С 02 у проёма ведите отдельно. Одинаковое объяснение владельца не доказывает общую причину.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код / комната / стена / дата	Видимая поверхность / источник истории	Фото / документ / открытый вопрос

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Отметьте: прямо относится к участку, даёт сведения о доме или требует уточнения. Не ставьте формальную галочку за само наличие бумаги.

Документ / объект / дата	Место / объём / применимость	Недостающее / кто получает / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет привязки старого фото. Уточнить помещение и ракурс.

Акт по другой зоне выдают за ответ. Проверить место и объём.

Отделку называют устранением причины. Запросить содержание работ.

Недоступное объявляют проверенным. Вернуть ограничение в сводку.

Появились признаки угрозы людям. Остановить показ и обратиться в аварийную службу.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

По участку____наблюдаем____. Документ____относится к____и подтверждает____. Вопрос____пока открыт. Следующий результат____получаем у____к____, затем возвращаемся к решению.

Первое действие после чтения

Возьмите один акт из текущей сделки и проверьте четыре поля: объект, место, дата и объём. Укажите, какой именно вопрос он закрывает.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После осмотра клиенту непонятно, что делать дальше?

Диагностика для риелтора поможет проверить, как вы превращаете вопросы покупателя в конкретные задачи и следующий контакт.

Проверить работу после показа →

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

Росстандарт: действующий ГОСТ 31937-2024, официальная карточка

ГОСТ 31937-2024: текст, пункт 5.3.1.4 о контексте оценки трещин

Запрос сведений о доме

Сформулируйте через собственника понятный запрос по относящимся к задаче документам.

Что требуется	Для какого вопроса	Как записать ответ
Акт осмотра	Какая зона изучалась	Дата, место, результат
Прежнее заключение	Что было установлено	Объём и ограничения
Сведения о работах	Что выполнялось	Состав и подтверждение
Проектные данные	Как устроен объект	Документ и версия
История обращения	Когда вопрос возник	Номер и содержание

Доступность каждого документа зависит от его вида и прав заявителя. Запрос не гарантирует получение всей технической документации; фиксируйте фактический результат и недостающие сведения.

ГОСТ 31937-2024 предполагает оценку с учётом особенностей конструкции. Набор агентских фотографий не заменяет профессиональный вывод по конкретному объекту.

Четыре строки вместо общего успокоения

Подготовьте короткое объяснение покупателю по результату проверки.

Строка	Учебная формулировка	Контроль
Наблюдалось	С 01 у окна, локальная покраска	Привязка и фото
Проверено	Только названные в результате зоны	Не расширять объём
Неизвестно	С 02 требует дополнительных данных	Оставить вопрос открытым
Дальше	Получить сведения и уточнение	Кто и когда
Решение	Обсудить после контрольной точки	Цена отдельно от техники

Не превращайте отсутствие изменений на двух случайных фотографиях в вывод о стабильности. Сопоставимость и метод наблюдения оценивает специалист.

Нейросеть используйте для организации обезличенных записей. Сверяйте коды, даты и применимость документов самостоятельно; вывод о безопасности ей не поручается.