Регламенты оказания услуг Заказчика

Тапсырыс беруші қызметтерін көрсету регламенттері

Приложение 1 к договору с исполнителем	Орындаушымен жасалған шартқа 1-қосымша
Редакция от 23.10.2026. Для всех исполнителей Заказчика (самозанятых, ИП и юридических лиц). Нарушение регламента — основание для санкций по Соглашению об ответственности.	**23.10.2026 ж. редакциясы** Тапсырыс берушінің барлық орындаушылары үшін (өзін-өзі жұмыспен қамтығандар, ЖК және заңды тұлғалар). Регламентті бұзу — Жауапкершілік туралы келісім бойынша санкциялар негізі.
Положения настоящего документа о сайте применяются также к мобильному приложению НСС (далее — мобильное приложение), если иное не следует из их существа; действия, совершаемые на сайте (заявка, согласие, акцепт, оплата), могут совершаться в мобильном приложении и имеют ту же силу.	Осы құжаттың сайтқа қатысты ережелері, егер олардың мәнінен өзгеше туындамаса, НСС мобильді қосымшасына (бұдан әрі — мобильді қосымша) да қолданылады; сайтта жасалатын әрекеттер (өтінім, келісім, акцепт, төлем) мобильді қосымшада да жасалуы мүмкін және бірдей күшке ие.
Часть 1. Общий регламент	**1-бөлім. Жалпы регламент**
1.1. Жизненный цикл заказа	**1.1. Тапсырыстың өмірлік циклі**
1. **Заявка** с сайта, звонка или мессенджера попадает в CRM. Сотрудник Заказчика связывается с клиентом: в рабочее время (с 9:00 до 18:00) — в течение 15 минут, в остальное время — в течение 30 минут.	1. Сайттан, қоңыраудан немесе мессенджерден **өтінім** CRM-ге түседі. Тапсырыс берушінің қызметкері клиентпен байланысады: жұмыс уақытында (9:00-ден 18:00-ге дейін) — 15 минут ішінде, қалған уақытта — 30 минут ішінде.
2. **Согласование:** адрес, объём, стоимость «от», время. Подтверждение клиента фиксируется в CRM.	2. **Келісу:** мекенжайы, көлемі, «бастап» құны, уақыты. Клиенттің растауы CRM-де тіркеледі.
3. **Назначение исполнителя:** исполнитель получает задание: адрес, описание, время, контакт клиента, цена для клиента и вознаграждение, особые условия (домофон, питомцы, дети, парковка).	3. **Орындаушыны тағайындау:** орындаушы тапсырма алады: мекенжайы, сипаттамасы, уақыты, клиенттің байланысы, клиент үшін баға және сыйақы, ерекше шарттар (домофон, үй жануарлары, балалар, тұрақ).
4. **Подтверждение:** исполнитель подтверждает задание в системе. Нет подтверждения за 15 минут — Заказчик назначает другого.	4. **Растау:** орындаушы тапсырманы жүйеде растайды. 15 минут ішінде растау болмаса — Тапсырыс беруші басқасын тағайындайды.
5. **Выезд:** за 30 минут исполнитель звонит или пишет клиенту «выезжаю»; при опоздании — предупреждает. Клиент может отменить или перенести заказ не позднее чем за 30 минут до приезда (кроме аварийного заказа); при более поздней отмене Заказчик удерживает 5 000 ₸ за выезд. Исполнитель сообщает об отмене менеджеру и не договаривается о цене отмены с клиентом.	5. **Шығу:** 30 минут бұрын орындаушы клиентке «шығып келе жатырмын» деп қоңырау шалады немесе жазады; кешіккенде — ескертеді. Клиент тапсырысты келуге дейін кемінде 30 минут бұрын бас тарта немесе ауыстыра алады (апаттық тапсырысты қоспағанда); кешірек бас тартқанда Тапсырыс беруші шығу үшін 5 000 ₸ ұстайды. Орындаушы бас тарту туралы менеджерге хабарлайды және бас тарту құнын клиентпен келіспейді.
6. **Осмотр и смета:** осмотр объекта, фото «до», согласование объёма, стоимости, материалов. Любое изменение — через Заказчика.	6. **Қарау және смета:** объектіні қарау, «дейін» фотосы, көлемді, құнды, материалдарды келісу. Кез келген өзгеріс — Тапсырыс беруші арқылы.
7. **Работа** по профильному регламенту (часть 2).	7. Бейіндік регламент бойынша **жұмыс** (2-бөлім).

8. **Фото «после»**, уборка рабочего места, инструктаж клиента.	8. **«Кейін» фотосы**, жұмыс орнын жинау, клиентке нұсқама беру.
9. **Приёмка:** акт (электронный или бумажный) подписывается клиентом.	9. **Қабылдау:** акті (электронды немесе қағаз) клиент қол қояды.
10. **Оплата:** клиент платит Заказчику безналичным способом (картой, по QR-коду, по счёту). Исполнитель не принимает наличные деньги.	10. **Төлем:** клиент Тапсырыс берушіге қолма-қол ақшасыз тәсілмен төлейді (карта, QR-код, шот бойынша). Орындаушы қолма-қол ақша қабылдамайды.
11. **Отчёт:** исполнитель загружает акт, фото, чеки на материалы в течение 24 часов.	11. **Есеп:** орындаушы актіні, фотоларды, материалдарға чектерді 24 сағат ішінде жүктейді.
12. **Гарантия:** при обращении клиента исполнитель устраняет недостатки в согласованный срок.	12. **Кепілдік:** клиент жүгінген кезде орындаушы кемшіліктерді келісілген мерзімде жояды.
1.2. Стоимость и выезд	**1.2. Құны және шығу**
• Цены на сайте конечные или с пометкой «от». Итоговую цену по услугам «от» подтверждает клиент до начала работ. Цены указаны без НДС.	• Сайттағы бағалар түпкілікті немесе «бастап» белгісімен. «Бастап» қызметтер бойынша түпкілікті бағаны клиент жұмыс басталғанға дейін растайды. Бағалар ҚҚС-сыз көрсетілген.
• Выезд включён в цену услуги при заказе на сумму не менее 15 000 ₸. При заказе на меньшую сумму выезд оплачивается отдельно — 5 000 ₸. Выезд без заказа услуги — 5 000 ₸.	• Шығу 15 000 ₸-ден кем емес сомаға тапсырыс беру кезінде қызметтің бағасына кіреді. Аз сомаға тапсырыс беру кезінде шығу бөлек төленеді — 5 000 ₸. Қызметке тапсырыссыз шығу — 5 000 ₸.
• Для стрижки газона и уборки снега в Алматы и Астане минимальная сумма заказа со включённым выездом — 20 000 ₸.	• Алматы мен Астанада көгалды қию және қарды тазалау үшін шығуы қосылған тапсырыстың ең аз сомасы — 20 000 ₸.
• Материалы оплачиваются клиентом отдельно, если иное не указано в описании услуги. Список «что оплачивается отдельно» исполнитель называет клиенту до закупки.	• Материалдарды, егер қызмет сипаттамасында өзгеше көрсетілмесе, клиент бөлек төлейді. «Бөлек не төленеді» тізімін орындаушы клиентке сатып алғанға дейін айтады.
• Гарантия: 6 месяцев на бытовые и инженерные услуги; 1 день на клининг и услуги по территории (уборка территории, снег, газон); на консьерж-услуги (вынос мусора, выгул собак, поручения «Home Keeper-а») гарантия не устанавливается.	• Кепілдік: тұрмыстық және инженерлік қызметтерге 6 ай; клининг пен аумақ бойынша қызметтерге (аумақты жинау, қар, көгал) 1 күн; консьерж-қызметтерге (қоқыс шығару, иттерді серуендету, «Home Keeper» тапсырмалары) кепілдік белгіленбейді.
1.3. Внешний вид и поведение	**1.3. Сыртқы келбет және мінез-құлық**
Чистая фирменная форма Заказчика (выдаёт Заказчик), бахилы или сменная обувь, СИЗ по виду работ. Курение и алкоголь в помещениях клиента запрещены. Вежливость, без обсуждения чужих личных дел. Телефон — для связи с Заказчиком и фотофиксации, не для личных съёмок.	Тапсырыс берушінің таза фирмалық формасы (Тапсырыс беруші береді), бахила немесе ауыстырмалы аяқ киім, жұмыс түріне қарай ЖҚҚ. Клиенттің үй-жайында темекі шегуге және алкоголь ішуге тыйым салынады. Сыпайылық, бөтеннің жеке істерін талқыламау. Телефон — Тапсырыс берушімен байланыс және фотофиксация үшін, жеке түсірілім үшін емес.
1.4. Безопасность	**1.4. Қауіпсіздік**
• Наличие инструктажа и допуска.	• Нұсқаманың және рұқсаттың болуы.
• Электричество и вода — отключить, проверить, зафиксировать.	• Электр және су — өшіру, тексеру, тіркеу.
• При угрозе жизни (газ, пожар, запах гари, искрение)	• Өмірге қауіп төнгенде (газ, өрт, жану иісі, ұшқын) —

— прекратить работы, вывести людей, вызвать 112 и сообщить Заказчику.	жұмысты тоқтату, адамдарды шығару, 112-ге қоңырау шалу және Тапсырыс берушіге хабарлау.
• При травме — вызвать скорую, сообщить Заказчику.	• Жарақат болса — жедел жәрдем шақыру, Тапсырыс берушіге хабарлау.
1.5. Что делать при споре с клиентом	**1.5. Клиентпен дау туындаса не істеу керек**
Сохранять спокойствие, не обещать скидок и возвратов, фиксировать на фото, звонить Заказчику. Решение принимает менеджер.	Сабырлы болу, жеңілдіктер мен қайтарулар туралы уәде бермеу, фотоға түсіру, Тапсырыс берушіге қоңырау шалу. Шешімді менеджер қабылдайды.
1.6. Недопустимо	**1.6. Жол берілмейді**
Брать оплату напрямую или наличными; оставлять свои контакты для прямых заказов; продавать клиенту материалы по завышенным ценам без согласования; привлекать третьих лиц без разрешения; оставлять клиента без доступа к воде/электричеству без предупреждения; снимать частные пространства; использовать информацию о клиентах.	Тікелей немесе қолма-қол ақшамен төлем алу; тікелей тапсырыстар үшін өз байланыстарын қалдыру; клиентке материалдарды келіспей қымбат бағамен сату; рұқсатсыз үшінші тұлғаларды тарту; клиентті ескертусіз суға/электр қуатына қолжетімділіксіз қалдыру; жеке кеңістіктерді түсіру; клиенттер туралы ақпаратты пайдалану.
Часть 2. Профильные регламенты	**2-бөлім. Бейіндік регламенттер**
2.1. Сантехника (бытовые и инженерные услуги)	**2.1. Сантехника (тұрмыстық және инженерлік қызметтер)**
Перед выездом: уточнить у клиента место неисправности, модель оборудования, доступ к стоякам и вентилям, наличие воды. Взять расходные материалы (сифоны, шланги, прокладки, фум-ленту, герметик, хомуты, вентили) и необходимый инструмент (разводные и трубные ключи, ключи для сантехнических соединений, ножовку по металлу и труборез, отвёртки, плоскогубцы, ёмкость, мультитул, при необходимости — трос или насос для прочистки).	**Шығардың алдында:** клиенттен ақаудың орнын, жабдық моделін, тіректер мен вентильдерге қолжетімділікті, судың болуын нақтылау. Шығын материалдарын (сифондар, шлангілер, тығыздағыштар, фум-лента, герметик, қысқыштар, вентильдер) және қажетті құралды (реттелмелі және құбыр кілттері, сантехникалық қосылыстар кілттері, металл арасы және құбыр кескіш, бұрағыштар, тістеуіктер, ыдыс, мультитул, қажет болса — тазалауға арналған трос немесе сорғы) алу.
Работа:	**Жұмыс:**
1. Перекрыть воду на нужном участке, показать клиенту кран, при отсутствии отсечного вентиля — предупредить, что нужно перекрыть стояк через управляющую компанию.	1. Қажетті учаскеде суды жабу, клиентке кранды көрсету, ажырату вентилі болмаса — тікті басқарушы компания арқылы жабу керектігін ескерту.
2. Защитить пол и мебель, подставить ёмкость.	2. Едендер мен жиһазды қорғау, ыдыс қою.
3. Выполнить работу по технологии производителя; применять сертифицированные материалы.	3. Жұмысты өндіруші технологиясы бойынша орындау; сертификатталған материалдарды қолдану.
4. Проверить герметичность: открыть воду, оценить соединения сухой салфеткой на 5–10 минут, при необходимости подтянуть.	4. Саңылаусыздықты тексеру: суды ашу, қосылыстарды 5–10 минут құрғақ майлықпен бағалау, қажет болса тарту.
5. Проверить слив, напор, температуру; для бачков — слив и наполнение.	5. Ағызуды, қысымды, температураны тексеру; бачоктар үшін — ағызу және толтыру.

6. Убрать рабочее место, вывезти демонтированное (по согласованию), объяснить клиенту, как пользоваться.	6. Жұмыс орнын жинау, бөлшектелгенді шығару (келісім бойынша), клиентке пайдалану жолын түсіндіру.
Что не входит без согласования: материалы и оборудование клиента, закупаемые отдельно (смесители, унитазы, фильтры, картриджи, краны и т.д.), работы, требующие разрешений управляющей компании или лицензированных организаций. Устройство магистральных фильтров — врезка в трубу и подключение. Отдельный кран чистой воды на мойке — включён в услугу установки фильтра.	**Келісімсіз кірмейтіні:** бөлек сатып алынатын клиенттің материалдары мен жабдығы (араластырғыштар, унитаздар, сүзгілер, картридждер, крандар және т.б.), басқарушы компанияның немесе лицензияланған ұйымдардың рұқсаттарын талап ететін жұмыстар. Магистральдік сүзгілерді орнату — құбырға кіргізу және қосу. Жуғыштағы таза су жеке краны — сүзгі орнату қызметіне кіреді.
Особые правила: снос стояков и перенос санузлов — только по проекту и согласованию; горячая вода и отопление — через управляющую компанию; газовое оборудование — только лицензированные организации (Заказчик не выполняет).	**Ерекше ережелер:** тіктерді бұзу және санитарлық торапты ауыстыру — тек жоба бойынша және келісіммен; ыстық су және жылыту — басқарушы компания арқылы; газ жабдығы — тек лицензияланған ұйымдар (Тапсырыс беруші орындамайды).
Контроль качества: фото «до/после», видео слива/работы крана, акт с указанием гарантии 6 месяцев.	**Сапаны бақылау:** «дейін/кейін» фотосы, ағызудың/кран жұмысының бейнесі, 6 ай кепілдік көрсетілген акт.
2.2. Электрика	**2.2. Электрика**
Перед выездом: уточнить характер неисправности, доступ к щитку, возраст проводки, наличие автоматов и УЗО, мощность оборудования. Взять расходные материалы (кабель, клеммы, изоляцию, гильзы, крепёж, автоматы и розетки по заказу) и необходимый инструмент (индикатор напряжения, мультиметр, набор диэлектрических отвёрток, стрипперы, кримпер, бокорезы, дрель или перфоратор, удлинитель, фонарь).	**Шығардың алдында:** ақаудың сипатын, қалқаншаға қолжетімділікті, сымның жасын, автоматтар мен ҚТҚ-ның болуын, жабдық қуатын нақтылау. Шығын материалдарын (кабель, клеммалар, оқшаулағыш, гильзалар, бекіткіш, тапсырыс бойынша автоматтар мен розеткалар) және қажетті құралды (кернеу индикаторы, мультиметр, диэлектрлік бұрағыштар жиынтығы, стрипперлер, кримпер, бүйір кескіштер, бұрғы немесе перфоратор, ұзартқыш, шам) алу.
Работа:	**Жұмыс:**
1. Отключить автомат/вводной выключатель, проверить отсутствие напряжения индикатором или мультиметром, при необходимости повесить табличку «Не включать».	1. Автоматты/кіріс ажыратқышты өшіру, кернеудің жоқтығын индикатормен немесе мультиметрмен тексеру, қажет болса «Қоспа» тақтайшасын іліп қою.
2. Работать только при отсутствии напряжения; допуск без снятия напряжения — запрещён.	2. Тек кернеу болмағанда жұмыс істеу; кернеуді алмай жұмыс істеуге рұқсат — тыйым салынады.
3. Применять кабель и аппаратуру нужного сечения и номинала, соединения — клеммами или опрессовкой, не скрутками.	3. Қажетті қимасы мен номиналы бар кабель мен аппаратураны қолдану, қосылыстар — клеммалармен немесе опрессовкамен, бұрау арқылы емес.
4. После работ — проверить изоляцию, срабатывание УЗО, нагрузку, отсутствие нагрева.	4. Жұмыстардан кейін — оқшаулауды, ҚТҚ-ның іске қосылуын, жүктемені, қызбауды тексеру.
5. Маркировать автоматы в щитке (если выполнен монтаж).	5. Қалқандағы автоматтарды белгілеу (егер монтаж орындалса).
6. Показать клиенту результат и условия безопасной эксплуатации.	6. Клиентке нәтижені және қауіпсіз пайдалану шарттарын көрсету.
Не выполняется: работы на вводе до счётчика (в	**Орындалмайды:** есептегішке дейінгі кіріс

зоне ответственности энергоснабжающей организации), изменение схемы питания дома, опасные работы при неисправной проводке без согласования рисков. Решение о необходимости проекта или аттестации принимает Заказчик.	жұмыстары (энергиямен жабдықтаушы ұйымның жауапкершілік аймағында), үйдің қоректену сызбасын өзгерту, сымдары ақаулы кезде тәуекелдерді келіспей қауіпті жұмыстар. Жобаның немесе аттестаттаудың қажеттілігі туралы шешімді Тапсырыс беруші қабылдайды.
Контроль качества: фото щитка «до/после», запись замеров (если делались), акт.	**Сапаны бақылау:** қалқанның «дейін/кейін» фотосы, өлшемдердің жазбасы (жасалса), акт.
2.3. Плотницкие и столярные работы	**2.3. Ағаш және ұстаханалық жұмыстар**
Перед выездом: уточнить материалы стен/полов, размеры, нагрузку, наличие материалов у клиента. Взять расходные материалы (крепёж, дюбели, саморезы, анкеры, клей, герметик) и необходимый инструмент (перфоратор или дрель, шуруповёрт, уровень, рулетка, детектор проводки, стремянка, пылесос, плёнка для защиты пола).	**Шығардың алдында:** қабырғалар/едендер материалдарын, өлшемдерін, жүктемені, клиентте материалдардың болуын нақтылау. Шығын материалдарын (бекіткіш, дюбельдер, шуруптар, анкерлер, желім, герметик) және қажетті құралды (перфоратор немесе бұрғы, бұрағыш, деңгей, рулетка, сым детекторы, саты, шаңсорғыш, едендерді қорғау үшін үлдір) алу.
Работа: измерить и согласовать места крепления; проверить скрытую проводку и трубы детектором или по схеме; защитить пол плёнкой, использовать пылесос при сверлении; крепить подходящим крепежом; проверить прочность и уровень; убрать мусор и пыль.	**Жұмыс:** бекіту орындарын өлшеу және келісу; жасырын сымдар мен құбырларды детектормен немесе сызба бойынша тексеру; едендерді үлдірмен қорғау, бұрғылау кезінде шаңсорғышты қолдану; тиісті бекіткішпен бекіту; беріктігі мен деңгейін тексеру; қоқыс пен шаңды жинау.
Особые правила: навеска тяжёлой мебели и ТВ — по характеристикам стены; работа на высоте — со стремянкой/лестницей, СИЗ; клиент утверждает расположение до сверления.	**Ерекше ережелер:** ауыр жиһаз бен теледидарды іліп қою — қабырға сипаттамалары бойынша; биіктікте жұмыс — сатымен/баспалдақпен, ЖҚҚ-мен; клиент орналасуды бұрғылауға дейін бекітеді.
Контроль качества: фото «до/после», акт, гарантия 6 месяцев на работы.	**Сапаны бақылау:** «дейін/кейін» фотосы, акт, жұмыстарға 6 ай кепілдік.
2.4. Клининг	**2.4. Клининг**
Клининг — самостоятельная услуга, отдельная от консьерж-услуг (раздел 2.4a, 2.12): у неё свои исполнители, гарантия 1 день и свой чек-лист.	Клининг — консьерж-қызметтерден бөлек дербес қызмет (2.4a, 2.12-бөлімдер): оның өз орындаушылары, 1 күн кепілдігі және өз чек-парағы бар.
Гарантия: 1 день. Клиент вправе в течение 1 дня после завершения подать претензию; недостатки устраняются повторной уборкой за счёт Заказчика.	**Кепілдік:** 1 күн. Клиент аяқталғаннан кейін 1 күн ішінде шағым беруге құқылы; кемшіліктер Тапсырыс берушінің есебінен қайталама жинау арқылы жойылады.
Перед началом: уточнить площадь, количество комнат и санузлов, тип покрытий, наличие домашних животных и аллергий; согласовать список зон, не подлежащих уборке; запросить доступ к воде, электричеству, месту хранения мусора. Фото «до».	**Бастамас бұрын:** ауданын, бөлмелер мен санитарлық түйіндер санын, жабындар түрін, үй жануарлары мен аллергиялардың болуын нақтылау; жиналмайтын аймақтар тізімін келісу; суға, электр қуатына, қоқыс сақтау орнына қолжетімділік сұрау. «Дейін» фотосы.
Общие правила: своя химия и инвентарь Заказчика (если иное не оговорено); сменная обувь или бахилы; чистые тряпки и насадки на каждое помещение (кухня, санузел, комнаты — разные); перчатки; не смешивать химические средства;	**Жалпы ережелер:** Тапсырыс берушінің өз химиясы мен құрал-жабдығы (өзгеше келісілмесе); ауыстырмалы аяқ киім немесе бахила; әр бөлмеге таза шүберек пен қондырғылар (асүй, санитарлық түйін, бөлмелер — әртүрлі); қолғап; химиялық

проверять устойчивость покрытия на незаметном участке; хрупкие и ценные предметы не перемещать без согласия клиента; ценности, документы, деньги не трогать.	құралдарды араластырмау; жабынның тұрақтылығын көрінбейтін жерде тексеру; сынғыш және құнды заттарды клиенттің келісімінсіз жылжытпау; құндылықтарға, құжаттарға, ақшаға тиіспеу.
Порядок уборки квартиры или дома:	**Пәтерді немесе үйді жинау тәртібі:**
1. Проветрить помещение, собрать мусор, убрать вещи с поверхностей (по договорённости).	1. Үй-жайды желдету, қоқыс жинау, беттерден заттарды алу (келісім бойынша).
2. Пыль сверху вниз: полки, мебель, техника снаружи, подоконники, плинтусы, дверные ручки, выключатели.	2. Шаңды жоғарыдан төмен: сөрелер, жиһаз, техника сырты, терезе алды, плинтустар, есік тұтқалары, ажыратқыштар.
3. Кухня: столешницы, фасады, мойка, плита и вытяжка (снаружи), микроволновка и холодильник (по заказу), фартук.	3. Асүй: үстелдер, қасбеттер, жуғыш, плита және сорғыш (сырты), микротолқынды пеш пен тоңазытқыш (тапсырыс бойынша), алжапқыш.
4. Санузел: ванна или душевая, унитаз, раковина, зеркала, плитка, сантехника; дезинфекция.	4. Санитарлық түйін: ванна немесе душ, унитаз, раковина, айналар, плитка, сантехника; дезинфекция.
5. Полы: пылесос, затем влажная уборка; ковры — пылесосом.	5. Едендер: шаңсорғыш, содан кейін дымқыл жинау; кілемдер — шаңсорғышпен.
6. Вынос мусора; расстановка вещей на место; фото «после»; приёмка с клиентом.	6. Қоқыс шығару; заттарды орнына қою; «кейін» фотосы; клиентпен қабылдау.
Окна и стёкла: проверить рамы и уплотнители; работать с безопасной стороны, на высоте — только со страховкой; наружную мойку выше 2-го этажа выполняют только допущенные верхолазы или с вышки; не мыть при морозе, сильном ветре и на солнцепёке.	**Терезелер мен шыны:** жақтауларды және тығыздағыштарды тексеру; қауіпсіз жақтан жұмыс істеу, биіктікте — тек сақтандырумен; 2-қабаттан жоғары сыртқы жууды тек рұқсаты бар альпинистер немесе мұнарадан орындайды; аязда, қатты желде және күн өтінде жумау.
Химчистка мебели и текстиля: определить материал и красящие свойства ткани по бирке и пробе; предупредить клиента о риске (старые пятна, линька); подобрать метод (экстракция, пена, сухой пар); просушка не менее 6–12 часов; фото «до/после».	**Жиһаз бен тоқыма бұйымдарын химиялық тазалау:** мата материалын және бояу қасиеттерін жапсырма мен сынақ бойынша анықтау; клиентті тәуекел туралы ескерту (ескі дақтар, түссіздену); әдісті таңдау (экстракция, көбік, құрғақ бу); кептіру кемінде 6–12 сағат; «дейін/кейін» фотосы.
Офисы и коммерческие помещения: согласовать график вне рабочего времени; не открывать ящики и не трогать документы; конфиденциальные зоны только в присутствии представителя; акт подписывает ответственный сотрудник организации.	**Кеңселер мен коммерциялық үй-жайлар:** жұмыс уақытынан тыс кестені келісу; жәшіктерді ашпау және құжаттарға тиіспеу; құпия аймақтар тек өкілдің қатысуымен; актіге ұйымның жауапты қызметкері қол қояды.
Не входит без согласования: уборка после ремонта сверх объёма заказа; мойка фасадов; удаление плесени; работа с биологическими загрязнениями; мытьё люстр и шкафов внутри — по заказу.	**Келісімсіз кірмейтіні:** жөндеуден кейін тапсырыс көлемінен тыс жинау; қасбеттерді жуу; зеңді жою; биологиялық ластануларымен жұмыс; қаңдеңгелер мен шкафтардың ішін жуу — тапсырыс бойынша.
2.4a. Консьерж-услуги	**2.4a. Консьерж-қызметтер**
Консьерж-сервис работает удалённо (подробнее — п. 2.12); на объекте выполняют только услуги из состава ниже.	Консьерж-сервис қашықтан жұмыс істейді (толығырақ — 2.12-тармақ); объектіде тек төмендегі құрамдағы қызметтер орындалады.
Гарантия не устанавливается: услуга оказывается по обращению жителя в рамках согласованного	**Кепілдік белгіленбейді:** қызмет тұрғынның өтініші бойынша келісілген тәртіп шеңберінде көрсетіледі,

порядка, клиент проверяет результат при приёмке; претензии — при приёмке или не позднее следующего дня.	клиент нәтижені қабылдау кезінде тексереді; шағымдар — қабылдау кезінде немесе келесі күннен кешіктірмей.
Состав: вынос мусора (2.5), выгул собак (2.6), поручения «Home Keeper-а» (2.11): приём посылок, цветы, проверка квартиры, встреча мастеров, закупки.	**Құрамы:** қоқыс шығару (2.5), иттерді серуендету (2.6), «Home Keeper» тапсырмалары (2.11): сәлемдемелерді қабылдау, гүлдер, пәтерді тексеру, шеберлерді қарсы алу, сатып алулар.
Общие правила: исполнитель действует только по заданию клиента через Заказчика; ключи и коды — по акту; без согласия клиента не заходит в помещение и не фотографирует интерьер; фиксирует выполнение в мобильном приложении (время, фото без интерьера); любые вопросы по оплате — через Заказчика.	**Жалпы ережелер:** орындаушы тек Тапсырыс беруші арқылы клиенттің тапсырмасы бойынша әрекет етеді; кілттер мен кодтар — акт бойынша; клиенттің келісімінсіз үй-жайға кірмейді және интерьерді суретке түсірмейді; орындалуын мобильді қосымшада тіркейді (уақыт, интерьерсіз фото); төлем бойынша кез келген сұрақтар — Тапсырыс беруші арқылы.
2.5. Вынос мусора (абонемент)	**2.5. Қоқыс шығару (абонемент)**
Условия: абонемент оплачивается вперёд; пакеты выставляются у двери либо передаются лично. 7 дней в неделю, включая праздничные и выходные; интервал выбирает клиент из предлагаемых; месячный тариф 21 000 ₸ (квартира или частный дом), годовой 189 000 ₸. Включено: не более 2 пакетов до 60 л, общий вес до 20 кг. Только бытовой мусор, который можно выбросить в контейнер.	**Шарттар:** абонемент алдын ала төленеді; пакеттер есіктің жанына қойылады немесе жеке беріледі. Аптасына 7 күн, мереке және демалыс күндерін қоса; аралықты клиент ұсынылғандардан таңдайды; айлық тариф 21 000 ₸ (пәтер немесе жеке үй), жылдық 189 000 ₸. Кіреді: 60 л-ге дейінгі 2 пакеттен артық емес, жалпы салмағы 20 кг-ға дейін. Контейнерге тастауға болатын тек тұрмыстық қоқыс.
Принимается: бытовые отходы в закрытых плотных пакетах.	**Қабылданады:** жабық тығыз пакеттердегі тұрмыстық қалдықтар.
Не принимается: строительный и крупногабаритный мусор; опасные отходы (батарейки и аккумуляторы, ртутьсодержащие лампы и приборы, химия, краски, растворители, медицинские отходы, просроченные лекарства); горючие, взрывоопасные, ядовитые и едкие вещества, пиротехника, газовые баллоны; жидкости; острые предметы без безопасной упаковки (стекло, бритвы, шприцы); техника; животные и их останки; предметы и вещества, запрещённые законом; жидкости без герметичной ёмкости; животные отходы в больших количествах; медицинские отходы; всё, что нельзя утилизировать в контейнере.	**Қабылданбайды:** құрылыс және ірі габаритті қоқыс; қауіпті қалдықтар (батареялар мен аккумуляторлар, сынап бар шамдар мен аспаптар, химия, бояулар, еріткіштер, медициналық қалдықтар, мерзімі өткен дәрілер); жанғыш, жарылғыш, улы және күйдіргіш заттар, пиротехника, газ баллондары; сұйықтықтар; қауіпсіз қаптамасыз өткір заттар (шыны, ұстара, шприцтер); техника; жануарлар және олардың қалдықтары; заңмен тыйым салынған заттар мен заттектер; саңылаусыз ыдыссыз сұйықтықтар; жануарлардың үлкен көлемдегі қалдықтары; медициналық қалдықтар; контейнерде кәдеге жаратуға болмайтын барлығы.
Порядок:	**Тәртібі:**
1. Исполнитель приходит в выбранный интервал, звонит/пишет за 10 минут.	1. Орындаушы таңдалған аралықта келеді, 10 минут бұрын қоңырау шалады/жазады.
2. Берёт пакеты из условленного места (дверь, тамбур). Не заходит в квартиру без согласия.	2. Пакеттерді келісілген жерден алады (есік, тамбур). Келісімсіз пәтерге кірмейді.
3. Фиксирует в мобильном приложении: время, количество пакетов, фото пакетов у двери (без интерьера).	3. Мобильді қосымшада тіркейді: уақыт, пакеттер саны, есік жанындағы пакеттердің фотосы (интерьерсіз).
4. Несёт в контейнер, не оставляя в коридорах и лифтах.	4. Контейнерге апарады, дәліздерде және лифтерде қалдырмайды.

5. Если клиент не выставил мусор или отсутствует, исполнитель отмечает визит как «не передан». **Перерасчёта нет.**	5. Егер клиент қоқысты шығармаса немесе жоқ болса, орындаушы келуді «берілмеген» деп белгілейді. **Қайта есептеу жоқ.**
6. Если пакетов больше нормы или вес больше 20 кг — фиксирует, фото; в конце месяца клиенту выставляется дополнительный счёт: за каждый дополнительный пакет 350 ₸ (50% стоимости одного выноса 700 ₸), каждые 10 кг сверх 20 кг приравниваются к одному пакету.	6. Пакеттер нормадан көп болса немесе салмағы 20 кг-нан асса — тіркейді, фото түсіреді; айдың соңында клиентке қосымша шот ұсынылады: әрбір қосымша пакет үшін 350 ₸ (бір шығарудың 700 ₸ құнының 50%-ы), 20 кг-нан асатын әрбір 10 кг бір пакетке теңестіріледі.
7. Ключи (если выданы) — по акту, хранятся по правилам Заказчика.	7. Кілттер (берілсе) — акт бойынша, Тапсырыс беруші ережелері бойынша сақталады.
Контроль качества: отметка в мобильном приложении, жалобы клиента, выборочные проверки.	**Сапаны бақылау:** мобильді қосымшадағы белгі, клиенттің шағымдары, іріктемелі тексерулер.
2.6. Выгул собак	**2.6. Иттерді серуендету**
До начала: клиент заполнил Анкету питомца; Заказчик проверил прививки и подтверждения; проведена **бесплатная пробная прогулка** (одна на собаку, до 30 минут) с участием владельца и фиксацией реакций собаки; при отказе после неё или отказе Заказчика и выгульщика оплата не взимается; повторная проба при срыве по вине клиента — только с согласия менеджера; выгульщику за пробу — фиксированная выплата; выгульщик ознакомлен с анкетой и подписал инструктаж.	**Бастамас бұрын:** клиент Үй жануарының Сауалнамасын толтырды; Тапсырыс беруші егулер мен растауларды тексерді; Иесінің қатысуымен және итің реакциясын тіркей отырып **тегін сынақ серуен** (итке бір, 30 минутқа дейін) өткізілді; одан кейін бас тартқанда немесе Тапсырыс беруші мен серуендетуші бас тартқанда ақы алынбайды; клиенттің кінәсінен бұзылған жағдайда қайталама сынақ — тек менеджердің келісімімен; серуендетушіге сынақ үшін — тіркелген төлем; серуендетуші сауалнамамен танысты және нұсқамаға қол қойды.
На каждой прогулке:	**Әр серуенде:**
1. Выгульщик приходит вовремя, сообщает «на месте», надевает шлейф/ошейник, проверяет застёжки, берёт поводок (не рулетка), пакеты для уборки, воду.	1. Серуендетуші уақытында келеді, «орнындамын» деп хабарлайды, жүгенді/жағаны киғізеді, ілгектерді тексереді, жетекті (рулетка емес), жинауға арналған пакеттерді, суды алады.
2. Если собака в намордник по анкете — надевает.	2. Егер сауалнама бойынша ит тұмылдырықта болса — кигізеді.
3. Выходит без спешки, не отпускает с поводка, в лифте и подъезде держит рядом.	3. Асықпай шығады, жетектен жібермейді, лифтте және кіре берісте қасында ұстайды.
4. Прогулка 30 минут: маршрут по безопасным местам, обход проезжей части, воды, стройплощадок, мусорных мест, чужих собак. Контакт с другими собаками — только если анкета разрешает и владельцы согласны.	4. Серуен 30 минут: бағыт қауіпсіз жерлер арқылы, жүріс бөлігін, суды, құрылыс алаңдарын, қоқыс орындарын, бөтен иттерді айналып өту. Басқа иттермен байланыс — тек сауалнама рұқсат етсе және иелері келіссе.
5. Не кормить и не давать ничего, кроме разрешённого; следить, чтобы собака не подбирала с земли.	5. Рұқсат етілгеннен басқасын тамақтандырмау және бермеу; иттің жерден нәрсе теріп жемеуін қадағалау.
6. Убрать за собакой.	6. Иттен кейін жинау.
7. Вернуться, вытереть лапы (если указано), налить воды, закрыть дверь, проверить, что собака в безопасности.	7. Оралу, табандарын сүрту (көрсетілсе), су құю, есікті жабу, иттің қауіпсіздігін тексеру.
8. Отправить отчёт: время начала/конца, туалет,	8. Есеп жіберу: басталу/аяқталу уақыты, дәрет,

самочувствие, фото собаки (без интерьера).	көңіл-күй, иттің фотосы (интерьерсіз).
Правила города: выгул осуществляется по Правилам содержания и выгула домашних животных в городе Алматы. Намордник надевается в случаях, предусмотренных правилами (в том числе в местах скопления людей и при перевозке); для животных, требующих особой ответственности владельца, — всегда, и только на коротком поводке; такие животные выгуливаются исполнителем старше 21 года. Не выгуливать на детских и спортивных площадках, возле школ, детских садов и больниц, в местах купания, там, где стоят запрещающие таблички.	**Қала ережелері:** серуендету Алматы қаласында үй жануарларын ұстау және серуендету ережелері бойынша жүзеге асырылады. Тұмылдырық ережелерде көзделген жағдайларда (оның ішінде адамдар көп жиналатын жерлерде және тасымалдау кезінде) кигізіледі; иесінің ерекше жауапкершілігін талап ететін жануарлар үшін — әрдайым және тек қысқа жетекпен; мұндай жануарларды 21 жастан асқан орындаушы серуендетеді. Балалар және спорт алаңдарында, мектептер, балабақшалар және аурухана маңында, шомылу орындарында, тыйым салатын тақтайшалар тұрған жерлерде серуендетпеу.
Запрещено: оставлять собаку без присмотра или привязанной; отпускать с поводка; отдавать другим людям; заходить в магазины и транспорт без разрешения; фотографировать интерьер; приводить посторонних; использовать жестокие методы.	**Тыйым салынады:** итті қараусыз немесе байлаулы қалдыру; жетектен жіберу; басқа адамдарға беру; рұқсатсыз дүкендерге және көлікке кіру; интерьерді суретке түсіру; бөтен адамдарды әкелу; қатыгез әдістерді қолдану.
Погода: жара выше +30 °C, мороз ниже −20 °C, гроза, ливень, гололёд — сокращение или перенос по правилам договора.	**Ауа райы:** +30 °C-тан жоғары ыстық, −20 °C-тан төмен аяз, найзағай, нөсер, мұздақ — шарт ережелері бойынша қысқарту немесе ауыстыру.
Происшествия: немедленно звонить владельцу и Заказчику. Побег — искать, не бросать поиск, привлекать Заказчика; травма или болезнь — ветеринарная клиника из анкеты; укус — оказать помощь, зафиксировать свидетелей, акт происшествия в течение 24 часов.	**Оқиғалар:** дереу иесіне және Тапсырыс берушіге қоңырау шалу. Қашу — іздеу, іздеуді тастамау, Тапсырыс берушіні тарту; жарақат немесе ауру — сауалнамадағы ветеринариялық клиника; қабу — көмек көрсету, куәгерлерді тіркеу, 24 сағат ішінде оқиға актісі.
Две собаки: один выгульщик ведёт не более 2 собак одного владельца одновременно (гуляют вместе, одна продолжительность); второй собаке — скидка 50% на любой пакет. Три и более собак — отдельный выгульщик, цена по запросу, менеджер оформляет индивидуально.	**Екі ит:** бір серуендетуші бір иесінің 2 итінен артығын бір мезгілде жүргізбейді (бірге серуендейді, ұзақтығы бірдей); екінші итке — кез келген пакетке 50% жеңілдік. Үш және одан көп ит — жеке серуендетуші, баға сұраныс бойынша, менеджер жеке рәсімдейді.
Разовые прогулки не предлагаются, только месячные и годовые пакеты.	**Бір реттік серуендер** ұсынылмайды, тек айлық және жылдық пакеттер.
Оплата: счёт выставляется после подтверждения заявки менеджером и пробной прогулки; услуга начинается после оплаты.	**Төлем:** шот менеджер өтінімді және сынақ серуенді растағаннан кейін ұсынылады; қызмет төлемнен кейін басталады.
Ветеринар: при неотложном случае и недоступности владельца более 30 минут — ближайшая круглосуточная клиника, расходы до 100 000 ₸ без дополнительного согласия, чеки и акт сохраняются.	**Ветеринар:** шұғыл жағдайда және иесі 30 минуттан астам қолжетімсіз болғанда — ең жақын тәулік бойы жұмыс істейтін клиника, 100 000 ₸-ге дейінгі шығыстар қосымша келісімсіз, чектер мен акт сақталады.
2.7. Территория: стрижка газона	**2.7. Аумақ: көгалды қию**

Условия: Алматы и Астана; цена 5 000 ₸ за сотку для первых 10 соток и 3 500 ₸ за каждую сотку сверх 10-й (пример: 15 соток — 67 500 ₸), с вывозом травы; выезд включён; минимальная сумма заказа 20 000 ₸.	**Шарттар:** Алматы және Астана; алғашқы 10 сотық үшін сотығына 5 000 ₸ және 10-шы сотықтан асатын әрбір сотық үшін 3 500 ₸ (мысалы: 15 сотық — 67 500 ₸), шөпті шығарумен; шығу кіреді; тапсырыстың ең аз сомасы 20 000 ₸.
Порядок:	**Тәртібі:**
1. Осмотр участка, фото «до», уточнение площади (в сотках), камней, шлангов, поливочных систем, бордюров, детских предметов; клиент убирает ценные предметы.	1. Учаскені қарау, «дейін» фотосы, ауданын (сотықпен), тастарды, шлангілерді, суару жүйелерін, бордюрларды, балалар заттарын нақтылау; клиент құнды заттарды алып тастайды.
2. Покос газонокосилкой на колёсах; труднодоступные места и края — триммером. Любая трава.	2. Дөңгелекті көгал шөп машинасымен шабу; қол жетуі қиын жерлер мен шеттер — триммермен. Кез келген шөп.
3. Трава складывается в пакеты и вывозится.	3. Шөп пакеттерге салынып, шығарылады.
4. Фото «после»; акт.	4. «Кейін» фотосы; акт.
Безопасность: СИЗ — очки, обувь; не косить мокрую траву при грозе; не работать в присутствии детей и животных на участке без их удаления.	**Қауіпсіздік:** ЖҚҚ — көзілдірік, аяқ киім; найзағай кезінде дымқыл шөпті шаппау; учаскеде балалар мен жануарлар болғанда оларды алып тастамай жұмыс істемеу.
2.8. Территория: уборка снега	**2.8. Аумақ: қарды тазалау**
Условия: Алматы и Астана; снегоуборочная машина без вывоза — 6 000 ₸ за сотку; ручная уборка у входов и на узких участках — 8 000 ₸ за сотку, выполняется параллельно с машинной (техника не везде проходит); противогололёдная обработка — 2 000 ₸ за сотку; минимальная сумма заказа 20 000 ₸; вывоз снега — через партнёрскую компанию, цена по объёму и месту.	**Шарттар:** Алматы және Астана; шығарусыз қар тазалайтын машина — сотығына 6 000 ₸; кіре берістерде және тар учаскелерде қолмен тазалау — сотығына 8 000 ₸, машинамен тазалауға параллель орындалады (техника барлық жерде өтпейді); мұзға қарсы өңдеу — сотығына 2 000 ₸; тапсырыстың ең аз сомасы 20 000 ₸; қарды шығару — серіктес компания арқылы, баға көлемі мен орнына қарай.
Порядок:	**Тәртібі:**
1. Осмотр: покрытие, бордюры, плитка, люки, ограждения, парковка, освещение, оборудование; фото «до».	1. Қарау: жабын, бордюрлер, плитка, люктер, қоршаулар, тұрақ, жарықтандыру, жабдық; «дейін» фотосы.
2. Согласовать зоны складирования снега и пути; не складировать на проезжей части, у чужих участков, на газонах без согласия.	2. Қарды жинау аймақтары мен жолдарын келісу; жүріс бөлігіне, бөтен учаскелер маңына, келісімсіз көгалдарға жинамау.
3. Уборка машиной; параллельно ручная — у входов, лестниц и узких мест, недоступных для техники.	3. Машинамен тазалау; параллель қолмен — кіре берістерде, баспалдақтарда және техника өтпейтін тар жерлерде.
4. Обработка противогололёдными материалами — только по заказу.	4. Мұзға қарсы материалдармен өңдеу — тек тапсырыс бойынша.
5. Вывоз — по заявке через партнёра; Заказчик контролирует.	5. Шығару — серіктес арқылы өтінім бойынша; Тапсырыс беруші бақылайды.
6. Фото «после»; акт.	6. «Кейін» фотосы; акт.
2.9. Уборка придомовой территории	**2.9. Үй іргесіндегі аумақты жинау**
Условия: Алматы и Астана; без вывоза мусора — 3 500 ₸ за сотку; с вывозом мусора — 5 000 ₸ за сотку; выезд включён; минимальная сумма заказа 15 000 ₸. Крупногабаритный и строительный мусор,	**Шарттар:** Алматы және Астана; қоқысты шығарусыз — сотығына 3 500 ₸; қоқысты шығарумен — сотығына 5 000 ₸; шығу кіреді; тапсырыстың ең аз сомасы 15 000 ₸. Ірі габаритті және құрылыс қоқысы,

опасные отходы, шины — не входят, по смете.	қауіпті қалдықтар, шиналар — кірмейді, смета бойынша.
Что входит: подметание твёрдых покрытий, сбор бытового мусора и листьев с территории и газонов, очистка урн, дорожек и входных групп. С вывозом: упаковка мусора в мешки и вывоз.	**Не кіреді:** қатты жабындарды сыпыру, аумақтан және көгалдардан тұрмыстық қоқыс пен жапырақтарды жинау, урналарды, жолдарды және кіре беріс топтарын тазалау. Шығарумен: қоқысты қапқа салу және шығару.
Порядок:	**Тәртібі:**
1. Осмотр, фото «до», уточнение площади (в сотках) и состава работ; согласовать место временного складирования.	1. Қарау, «дейін» фотосы, ауданын (сотықпен) және жұмыстар құрамын нақтылау; уақытша жинау орнын келісу.
2. Уборка: подметание, сбор мусора и листьев, очистка урн и водостоков у входов.	2. Жинау: сыпыру, қоқыс пен жапырақтарды жинау, кіре берістердегі урналар мен су ағызу жүйелерін тазалау.
3. Мусор собирается в мешки; без вывоза — складывается в указанное клиентом место, с вывозом — вывозится.	3. Қоқыс қапқа жиналады; шығарусыз — клиент көрсеткен жерге қойылады, шығарумен — шығарылады.
4. Фото «после»; акт.	4. «Кейін» фотосы; акт.
Безопасность: перчатки и обувь; шприцы, стекло и опасные предметы — не руками, сообщить менеджеру.	**Қауіпсіздік:** қолғап және аяқ киім; шприцтер, шыны және қауіпті заттар — қолмен емес, менеджерге хабарлау.
2.10. Инженерные системы	**2.10. Инженерлік жүйелер**
Общее: перед выездом мастер берёт расходные материалы и необходимый инструмент и оборудование по виду работ (по смете и заданию). Работы выполняют специалисты с допусками и инструктажем (электробезопасность, работа на высоте, газ — только организации с лицензией). Цены «от»: итоговую цену Исполнитель согласует после осмотра, до начала работ. Гарантия 6 месяцев на работы. Фото «до/после», акт, схема или фото скрытых коммуникаций в отчёт.	**Жалпы:** шығардың алдында шебер жұмыс түріне қарай шығын материалдарын және қажетті құрал мен жабдықты алады (смета мен тапсырма бойынша). Жұмыстарды рұқсаты мен нұсқамасы бар мамандар орындайды (электр қауіпсіздігі, биіктікте жұмыс, газ — тек лицензиясы бар ұйымдар). «Бастап» бағалары: түпкілікті бағаны Орындаушы қарағаннан кейін, жұмыс басталғанға дейін келіседі. Жұмыстарға 6 ай кепілдік. Есепке «дейін/кейін» фотосы, акт, жасырын коммуникациялардың сызбасы немесе фотосы.
Кондиционирование и вентиляция: осмотр места монтажа (несущие конструкции, трасса, дренаж, питание, разрешение управляющей компании на внешний блок); работа на высоте — только со страховкой, наружный блок монтируется на сертифицированные кронштейны; вакуумирование и проверка герметичности контура; пусконаладка и показ клиенту режимов; чистка и обслуживание — по сезонному графику.	**Кондиционерлеу және желдету:** монтаж орнын қарау (көтергіш конструкциялар, трасса, дренаж, қоректену, сыртқы блокқа басқарушы компания рұқсаты); биіктікте жұмыс — тек сақтандырумен, сыртқы блок сертификатталған кронштейндерге орнатылады; контурды вакуумдау және саңылаусыздығын тексеру; іске қосу-баптау және клиентке режимдерді көрсету; тазалау және қызмет көрсету — маусымдық кесте бойынша.
Отопление и тёплый пол: уточнить тип системы (центральная, автономная); работы с центральным отоплением — по согласованию с управляющей компанией и вне отопительного сезона либо после отключения стояка; опрессовка (проверка давлением) и фиксация результата; для тёплого пола — схема раскладки, замер сопротивления,	**Жылыту және жылы еден:** жүйе түрін (орталық, автономды) нақтылау; орталық жылытумен жұмыстар — басқарушы компаниямен келісіп және жылу маусымынан тыс немесе тікті өшіргеннен кейін; опрессовка (қысыммен тексеру) және нәтижені тіркеу; жылы еден үшін — төсеу сызбасы, кедергіні өлшеу, құюға дейінгі сынақ.

испытание перед заливкой.	
Водоснабжение и водоподготовка: отключение подачи воды и согласование с соседями при необходимости; монтаж фильтров и систем очистки по инструкции производителя; промывка, проверка давления и герметичности; запись даты замены картриджей в акт.	**Сумен жабдықтау және суды дайындау:** су берілуін өшіру және қажет болса көршілермен келісу; сүзгілер мен тазарту жүйелерін өндіруші нұсқаулығы бойынша орнату; жуу, қысым мен саңылаусыздықты тексеру; картридждерді ауыстыру күнін актіге жазу.
Слаботочные системы и безопасность (видеонаблюдение, домофон, сигнализация, сеть): согласовать зоны съёмки (не направлять камеры на чужие квартиры и общедолевые зоны без согласия), передать клиенту пароли и доступы сразу после настройки с рекомендацией сменить; не сохранять доступы у исполнителя; тест всех датчиков и записи.	**Әлсіз токты жүйелер және қауіпсіздік (бейнебақылау, домофон, дабыл, желі):** түсіру аймақтарын келісу (камераларды бөтен пәтерлерге және ортақ үлестік аймақтарға келісімсіз бағыттамау), баптағаннан кейін клиентке парольдер мен қолжетімділіктерді дереу беру және ауыстыруды ұсыну; қолжетімділіктерді орындаушыда сақтамау; барлық датчиктер мен жазбаны сынау.
Обследование и диагностика: осмотр, замеры, фотофиксация, письменное заключение со списком работ и сметой; обязательства по ремонту — после согласования клиентом.	**Тексеру және диагностика:** қарау, өлшеу, фотофиксация, жұмыстар тізімі мен сметасы бар жазбаша қорытынды; жөндеу бойынша міндеттемелер — клиент келіскеннен кейін.
Абонентское обслуживание: график выездов и перечень работ в договоре; отчёт после каждого визита; срочный выезд — по тарифу абонемента.	**Абоненттік қызмет көрсету:** шығулар кестесі мен жұмыстар тізбесі шартта; әр келуден кейін есеп; шұғыл шығу — абонемент тарифі бойынша.
2.11. «Home Keeper» (поручения)	**2.11. «Home Keeper» (тапсырмалар)**
Услуга: разовые поручения жителя: приём посылок и курьеров, встреча мастера, проверка квартиры, полив цветов, покупки и доставка по списку. Разовый выезд — 5 000 ₸.	**Қызмет:** тұрғынның бір реттік тапсырмалары: сәлемдемелер мен курьерлерді қабылдау, шеберді қарсы алу, пәтерді тексеру, гүлдерді суару, тізім бойынша сатып алу және жеткізу. Бір реттік шығу — 5 000 ₸.
Порядок: поручение подтверждается через Заказчика; ключи и коды — по акту; без согласия клиента не открывать и не перемещать вещи; при покупках — чек и отчёт в день выполнения, оплата товаров картой клиента или переводом, наличные не принимаются; фото без интерьера. Гарантия на консьерж-услуги не устанавливается.	**Тәртібі:** тапсырма Тапсырыс беруші арқылы расталады; кілттер мен кодтар — акт бойынша; клиенттің келісімінсіз заттарды ашпау және жылжытпау; сатып алу кезінде — сол күні чек және есеп, тауарларды клиенттің картасымен немесе аударыммен төлеу, қолма-қол ақша қабылданбайды; интерьерсіз фото. Консьерж-қызметтерге кепілдік белгіленбейді.
2.12. Регламент консьержа (удалённый)	**2.12. Консьерж регламенті (қашықтан)**
Роль. Консьерж — сотрудник Заказчика, который работает только удалённо (из офиса или дистанционно) и не выезжает на объекты клиентов. Он принимает обращения, организует и контролирует работу исполнителей и отвечает за связь с клиентом. Все работы на объекте выполняют исполнители (мастера, клинеры, выгульщики, Home Keeper-ы).	**Рөлі.** Консьерж — тек қашықтан (кеңседен немесе дистанциялық) жұмыс істейтін және клиенттердің объектілеріне шықпайтын Тапсырыс берушінің қызметкері. Ол өтініштерді қабылдайды, орындаушылардың жұмысын ұйымдастырады және бақылайды, клиентпен байланысқа жауап береді. Объектідегі барлық жұмыстарды орындаушылар (шеберлер, клинерлер, серуендетушілер, Home Keeper-лер) орындайды.
Режим работы и сроки. Рабочее время — с 9:00 до 18:00. В рабочее время консьерж связывается с клиентом в течение 15 минут после получения заявки, в остальное время — в течение 30 минут	**Жұмыс режимі және мерзімдер.** Жұмыс уақыты — 9:00-ден 18:00-ге дейін. Жұмыс уақытында консьерж өтінімді алғаннан кейін 15 минут ішінде клиентпен байланысады, қалған уақытта — 30 минут ішінде

(дежурный консьерж или автоматическое уведомление с последующим звонком).	(кезекші консьерж немесе кейіннен қоңыраумен автоматты хабарлама).
Каналы связи. Сайт и мобильное приложение, телефон, мессенджеры, электронная почта; все обращения фиксируются в CRM. Консьерж общается с клиентом только по каналам Заказчика.	**Байланыс арналары.** Сайт және мобильді қосымша, телефон, мессенджерлер, электрондық пошта; барлық өтініштер CRM-де тіркеледі. Консьерж клиентпен тек Тапсырыс берушінің арналары арқылы сөйлеседі.
Что делает консьерж:	**Консьерж не істейді:**
1. Принимает и регистрирует заявку, проверяет полноту данных (ФИО, адрес, телефон, описание, время, фото, особые условия: питомцы, дети, домофон, парковка).	1. Өтінімді қабылдайды және тіркейді, деректердің толықтығын тексереді (аты-жөні, мекенжайы, телефоны, сипаттамасы, уақыты, фото, ерекше шарттар: үй жануарлары, балалар, домофон, тұрақ).
2. Связывается с клиентом в установленный срок, уточняет задачу, согласует состав работ, ориентировочную стоимость («от»), время и способ оплаты.	2. Белгіленген мерзімде клиентпен байланысады, тапсырманы нақтылайды, жұмыстар құрамын, шамамен құнды («бастап»), төлем уақыты мен тәсілін келіседі.
3. Подбирает исполнителя по виду работ, району и графику, направляет задание в CRM (адрес, описание, время, контакт клиента, стоимость для клиента, вознаграждение, особые условия).	3. Жұмыс түріне, ауданына және кестеге қарай орындаушыны таңдайды, тапсырманы CRM-ге жібереді (мекенжайы, сипаттамасы, уақыты, клиенттің байланысы, клиент үшін құны, сыйақы, ерекше шарттар).
4. Контролирует подтверждение задания исполнителем (15 минут; при отсутствии подтверждения назначает другого).	4. Орындаушының тапсырманы растауын бақылайды (15 минут; растау болмаса басқасын тағайындайды).
5. Информирует клиента о назначенном исполнителе и времени приезда; за 30 минут до приезда проверяет статус выезда.	5. Клиентке тағайындалған орындаушы және келу уақыты туралы хабарлайды; келуге 30 минут қалғанда шығу мәртебесін тексереді.
6. Оформляет отмену и перенос: без удержания за 30 минут и более до приезда; при более поздней отмене — удержание 5 000 ₸ за выезд (кроме аварийных заказов).	6. Бас тартуды және ауыстыруды рәсімдейді: келуге 30 минут және одан көп уақыт қалғанда ұстаусыз; кешірек бас тартқанда — шығу үшін 5 000 ₸ ұстау (апаттық тапсырыстарды қоспағанда).
7. Принимает изменения объёма и стоимости: любое изменение согласуется с клиентом через консьержа и фиксируется в CRM.	7. Көлем мен құнның өзгерістерін қабылдайды: кез келген өзгеріс клиентпен консьерж арқылы келісіледі және CRM-де тіркеледі.
8. Выставляет счёт или ссылку на оплату после приёмки работ (абонементы — вперёд), контролирует оплату, направляет чек.	8. Жұмыстарды қабылдағаннан кейін шот немесе төлем сілтемесін ұсынады (абонементтер — алдын ала), төлемді бақылайды, чек жібереді.
9. Принимает от исполнителя отчёт (акт, фото «до/после», чеки) и подтверждение приёмки клиентом; фиксирует гарантийный срок.	9. Орындаушыдан есепті (акт, «дейін/кейін» фотосы, чектер) және клиенттің қабылдауын растауды қабылдайды; кепілдік мерзімін тіркейді.
10. Принимает претензии и обращения по гарантии, организует повторный выезд или передаёт спор менеджеру; не обещает скидок и возвратов без решения менеджера.	10. Кепілдік бойынша шағымдар мен өтініштерді қабылдайды, қайталама шығуды ұйымдастырады немесе дауды менеджерге береді; менеджердің шешімінсіз жеңілдіктер мен қайтарулар туралы уәде бермейді.
11. Ведёт абонементы (вынос мусора, выгул собак): график, замены, отчёты, продления, уведомления об окончании.	11. Абонементтерді жүргізеді (қоқыс шығару, иттерді серуендету): кесте, ауыстырулар, есептер, ұзартулар, аяқталу туралы хабарламалар.
12. Для услуг «Home Keeper» согласует поручение,	12. «Home Keeper» қызметтері үшін тапсырманы

подтверждает его с клиентом, получает отчёт и чек.	келіседі, клиентпен растайды, есеп пен чекті алады.
13. При происшествии (побег питомца, травма, затопление, ущерб, конфликт) немедленно связывается с клиентом и менеджером, организует помощь, оформляет акт происшествия в течение 24 часов.	13. Оқиға болғанда (үй жануарының қашуы, жарақат, су басу, залал, жанжал) клиентпен және менеджермен дереу байланысады, көмек ұйымдастырады, 24 сағат ішінде оқиға актісін рәсімдейді.
Чего консьерж не делает. Не выезжает к клиенту; не принимает наличные деньги и переводы на личные счета; не хранит ключи, коды доступа, пароли и данные карт в личных заметках и мессенджерах; не передаёт сведения о клиентах третьим лицам; не обещает исполнителям и клиентам условия, не согласованные с Заказчиком.	**Консьерж не істемейді.** Клиентке шықпайды; қолма-қол ақша мен жеке шоттарға аударымдарды қабылдамайды; кілттерді, қолжетімділік кодтарын, парольдерді және карта деректерін жеке жазбаларда және мессенджерлерде сақтамайды; клиенттер туралы мәліметтерді үшінші тұлғаларға бермейді; орындаушылар мен клиенттерге Тапсырыс беруші келіспеген шарттарды уәде етпейді.
Безопасность данных. Персональные данные клиентов обрабатываются только в CRM и в каналах Заказчика, доступ — по должности. Ключи, коды и фото интерьеров не фиксируются в открытых чатах. Данные не покидают территорию Республики Казахстан.	**Деректер қауіпсіздігі.** Клиенттердің дербес деректері тек CRM-де және Тапсырыс берушінің арналарында өңделеді, қолжетімділік — лауазымы бойынша. Кілттер, кодтар және интерьер фотолары ашық чаттарда тіркелмейді. Деректер Қазақстан Республикасының аумағынан шықпайды.
Отчётность. В конце смены консьерж проверяет открытые заявки, неподтверждённые задания, просроченные ответы и неоплаченные счета, передаёт их следующей смене или менеджеру. Чек-лист — Приложение Ч-13.	**Есептілік.** Ауысым соңында консьерж ашық өтінімдерді, расталмаған тапсырмаларды, мерзімі өткен жауаптарды және төленбеген шоттарды тексереді, оларды келесі ауысымға немесе менеджерге береді. Чек-парақ — Ч-13 қосымшасы.
Контроль качества: время первого ответа, доля подтверждённых заданий, жалобы клиентов, выборочное прослушивание звонков (с уведомлением), соблюдение сроков.	**Сапаны бақылау:** бірінші жауап уақыты, расталған тапсырмалар үлесі, клиенттердің шағымдары, қоңырауларды іріктемелі тыңдау (хабарландырумен), мерзімдерді сақтау.
Часть 3. Чек-листы	**3-бөлім. Чек-парақтар**
Чек-листы являются приложениями к Регламенту и обязательны для заполнения исполнителем и консьержем. Отметки вносятся в мобильном приложении либо на бумажной форме и загружаются вместе с отчётом.	Чек-парақтар Регламентке қосымшалар болып табылады және орындаушы мен консьерж толтыруы міндетті. Белгілер мобильді қосымшада немесе қағаз нысанда енгізіледі және есеппен бірге жүктеледі.
Приложение Ч-1. Общий чек-лист исполнителя	**Ч-1 қосымшасы. Орындаушының жалпы чек-парағы**

Перед работой

№	Действие	Отметка
1	Задание подтверждено в системе; адрес, телефон клиента, перечень работ, цена для клиента, вознаграждение понятны	☐

Жұмысқа дейін

№	Әрекет	Белгі
1	Тапсырма жүйеде расталған; мекенжайы, клиенттің телефоны, жұмыстар тізбесі, клиент үшін баға, сыйақы түсінікті	☐

2	Материалы, расходники, инструмент, СИЗ проверены и взяты	☐	2	Материалдар, шығын материалдары, құрал, ЖҚҚ тексеріліп, алынды	☐
3	Фирменная форма чистая, бахилы или сменная обувь, удостоверение личности при себе	☐	3	Фирмалық форма таза, бахила немесе ауыстырмалы аяқ киім, жеке куәлік өзімен бірге	☐
4	Известны особые условия (питомцы, дети, домофон, парковка, режим тишины)	☐	4	Ерекше шарттар белгілі (үй жануарлары, балалар, домофон, тұрақ, тыныштық режимі)	☐
5	За 30 минут отправлено сообщение «выезжаю»	☐	5	30 минут бұрын «шығып келе жатырмын» хабарламасы жіберілді	☐

На объекте			**Объектіде**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Осмотр, фото «до», согласование объёма и стоимости	☐	1	Қарау, «дейін» фотосы, көлемі мен құнын келісу	☐
2	Любое изменение объёма и цены согласовано через Заказчика	☐	2	Көлем мен бағаның кез келген өзгерісі Тапсырыс беруші арқылы келісілді	☐
3	Работы выполнены по регламенту и инструкции производителя	☐	3	Жұмыстар регламент және өндіруші нұсқаулығы бойынша орындалды	☐
4	Рабочее место защищено (плёнка, коврики), после работы убрано	☐	4	Жұмыс орны қорғалған (үлдір, кілемшелер), жұмыстан кейін жиналды	☐

После работы			**Жұмыстан кейін**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Фото «после», проверка	☐	1	«Кейін» фотосы, нәтижені	☐

	результата вместе с клиентом			клиентпен бірге тексеру	
2	Акт подписан клиентом либо приёмка подтверждена в мобильном приложении	☐	2	Актіге клиент қол қойды немесе қабылдау мобильді қосымшада расталды	☐
3	Отчёт, акт, фото и чеки на материалы загружены в течение 24 часов	☐	3	Есеп, акт, фото және материалдарға чектер 24 сағат ішінде жүктелді	☐
4	Клиенту разъяснены гарантия и порядок обращения	☐	4	Клиентке кепілдік пен жүгіну тәртібі түсіндірілді	☐
5	Выданные инструмент и остаток материалов возвращены или учтены	☐	5	Берілген құрал және материалдар қалдығы қайтарылды немесе есепке алынды	☐

Приложение Ч-2. Сантехника			**Ч-2 қосымшасы. Сантехника**		
Подготовка			**Дайындық**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Место неисправности, модель оборудования, доступ к стоякам и вентилям уточнены	☐	1	Ақау орны, жабдық моделі, тіректер мен вентильдерге қолжетімділік нақтыланды	☐
2	Расходники (сифоны, шланги, прокладки, фум-лента, герметик, хомуты, вентили) и инструмент взяты	☐	2	Шығын материалдары (сифондар, шлангілер, тығыздағыштар, фум-лента, герметик, қысқыштар, вентильдер) және құрал алынды	☐
3	Вода перекрыта на нужном участке, клиент видел кран; при отсутствии вентиля — стояк через управляющую	☐	3	Су қажетті учаскеде жабылды, клиент кранды көрді; вентиль болмаса — тік басқарушы компания арқылы	☐

	компанию				
4	Пол и мебель защищены, ёмкость подставлена	☐	4	Еден мен жиһаз қорғалды, ыдыс қойылды	☐

Работа и проверка			**Жұмыс және тексеру**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Работа выполнена по технологии производителя, использованы сертифицированные материалы	☐	1	Жұмыс өндіруші технологиясы бойынша орындалды, сертификатталған материалдар қолданылды	☐
2	Герметичность проверена: вода открыта, соединения сухой салфеткой 5–10 минут	☐	2	Саңылаусыздық тексерілді: су ашылды, қосылыстар 5–10 минут құрғақ майлықпен	☐
3	Слив, напор, температура проверены; бачок — слив и наполнение	☐	3	Ағызу, қысым, температура тексерілді; бачок — ағызу және толтыру	☐
4	Рабочее место убрано, демонтированное вывезено (по согласованию)	☐	4	Жұмыс орны жиналды, бөлшектелген шығарылды (келісім бойынша)	☐
5	Клиенту объяснено, как пользоваться; акт с гарантией 6 месяцев; фото и видео сохранены	☐	5	Клиентке пайдалану жолы түсіндірілді; 6 ай кепілдігі бар акт; фото мен бейне сақталды	☐

Приложение Ч-3. Электрика			**Ч-3 қосымшасы. Электрика**		
Подготовка			**Дайындық**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Характер неисправности, доступ к щитку, возраст проводки, мощность оборудования уточнены	☐	1	Ақаудың сипаты, қалқаншаға қолжетімділік, сымның жасы, жабдық қуаты нақтыланды	☐
2	Расходники и инструмент (индикатор,	☐	2	Шығын материалдары мен құрал	☐

	мультиметр, диэлектрические инструменты) взяты			(индикатор, мультиметр, диэлектрлік құралдар) алынды	
3	Автомат отключён, отсутствие напряжения проверено, табличка «Не включать» установлена	☐	3	Автомат өшірілді, кернеудің жоқтығы тексерілді, «Қоспа» тақтайшасы орнатылды	☐

Работа и проверка			**Жұмыс және тексеру**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Работа выполнена только при отсутствии напряжения	☐	1	Жұмыс тек кернеу болмағанда орындалды	☐
2	Кабель и аппаратура нужного сечения и номинала, соединения клеммами или опрессовкой	☐	2	Қажетті қимасы мен номиналы бар кабель мен аппаратура, қосылыстар клеммалармен немесе опрессовкамен	☐
3	Изоляция, срабатывание УЗО, нагрузка, отсутствие нагрева проверены	☐	3	Оқшаулау, ҚТҚ-ның іске қосылуы, жүктеме, қызбау тексерілді	☐
4	Автоматы в щитке промаркированы (при монтаже)	☐	4	Қалқандағы автоматтар белгіленді (монтаж кезінде)	☐
5	Фото щитка «до/после», замеры записаны, акт с гарантией 6 месяцев, клиенту разъяснены условия безопасной эксплуатации	☐	5	Қалқанның «дейін/кейін» фотосы, өлшемдер жазылды, 6 ай кепілдігі бар акт, клиентке қауіпсіз пайдалану шарттары түсіндірілді	☐

Приложение Ч-4. Плотницкие и столярные работы			**Ч-4 қосымшасы. Ағаш және ұстаханалық жұмыстар**		
Подготовка и работа			**Дайындық және жұмыс**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**

1	Материал стен и полов, размеры, нагрузка уточнены; расходники и инструмент взяты	☐	1	Қабырғалар мен едендер материалы, өлшемдері, жүктеме нақтыланды; шығын материалдары мен құрал алынды	☐
2	Места крепления согласованы с клиентом до сверления	☐	2	Бекіту орындары бұрғылауға дейін клиентпен келісілді	☐
3	Скрытая проводка и трубы проверены детектором или по схеме	☐	3	Жасырын сымдар мен құбырлар детектормен немесе сызба бойынша тексерілді	☐
4	Пол защищён плёнкой, при сверлении используется пылесос	☐	4	Еден үлдірмен қорғалды, бұрғылау кезінде шаңсорғыш қолданылады	☐
5	Крепёж подобран по нагрузке и материалу, прочность и уровень проверены	☐	5	Бекіткіш жүктемеге және материалға қарай таңдалды, беріктігі мен деңгейі тексерілді	☐
6	При работе на высоте — стремянка или лестница, СИЗ	☐	6	Биіктікте жұмыс кезінде — саты немесе баспалдақ, ЖҚҚ	☐

Завершение			**Аяқтау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Рабочее место убрано, мусор вынесен	☐	1	Жұмыс орны жиналды, қоқыс шығарылды	☐
2	Фото «до/после», акт, гарантия 6 месяцев на работы	☐	2	«Дейін/кейін» фотосы, акт, жұмыстарға 6 ай кепілдік	☐

Приложение Ч-5. Клининг			**Ч-5 қосымшасы. Клининг**		
Перед началом			**Бастамас бұрын**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Площадь, комнаты, санузлы,	☐	1	Ауданы, бөлмелер, санитарлық	☐

	покрытия, животные и аллергии уточнены			түйіндер, жабындар, жануарлар және аллергиялар нақтыланды	
2	Список зон, не подлежащих уборке, согласован	☐	2	Жиналмайтын аймақтар тізімі келісілді	☐
3	Доступ к воде, электричеству и месту хранения мусора получен; фото «до» сделаны	☐	3	Суға, электр қуатына және қоқыс сақтау орнына қолжетімділік алынды; «дейін» фотосы түсірілді	☐
4	Химия и инвентарь Заказчика подготовлены, тряпки и насадки раздельно для кухни, санузла и комнат	☐	4	Тапсырыс берушінің химиясы мен құрал-жабдығы дайындалды, шүберектер мен қондырғылар асүй, санитарлық түйін және бөлмелер үшін бөлек	☐

Уборка			**Жинау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Помещение проветрено, мусор собран	☐	1	Үй-жай желдетілді, қоқыс жиналды	☐
2	Пыль сверху вниз: полки, мебель, техника снаружи, подоконники, плинтусы, ручки, выключатели	☐	2	Шаң жоғарыдан төмен: сөрелер, жиһаз, техника сырты, терезе алды, плинтустар, тұтқалар, ажыратқыштар	☐
3	Кухня: столешницы, фасады, мойка, плита, вытяжка снаружи, фартук	☐	3	Асүй: үстелдер, қасбеттер, жуғыш, плита, сорғыш сырты, алжапқыш	☐
4	Санузел: ванна или душ, унитаз, раковина, зеркала, плитка, дезинфекция	☐	4	Санитарлық түйін: ванна немесе душ, унитаз, раковина, айналар, плитка, дезинфекция	☐
5	Полы: пылесос, затем влажная уборка	☐	5	Едендер: шаңсорғыш, содан кейін	☐

				дымқыл жинау	
6	Окна и стёкла — по заказу и с соблюдением безопасности высоты	☐	6	Терезелер мен шыны — тапсырыс бойынша және биіктік қауіпсіздігін сақтай отырып	☐

Завершение			**Аяқтау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Мусор вынесен, вещи расставлены	☐	1	Қоқыс шығарылды, заттар орнына қойылды	☐
2	Фото «после», приёмка с клиентом, акт	☐	2	«Кейін» фотосы, клиентпен қабылдау, акт	☐
3	Клиенту сообщено: гарантия 1 день, претензия — в течение 1 дня после завершения	☐	3	Клиентке хабарланды: кепілдік 1 күн, шағым — аяқталғаннан кейін 1 күн ішінде	☐

Приложение Ч-6. Вынос мусора			**Ч-6 қосымшасы. Қоқыс шығару**		
Каждый визит			**Әр келу**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Приход в выбранный интервал; за 10 минут звонок или сообщение	☐	1	Таңдалған аралықта келу; 10 минут бұрын қоңырау немесе хабарлама	☐
2	Пакеты взяты из условленного места, в квартиру без согласия не заходил	☐	2	Пакеттер келісілген жерден алынды, келісімсіз пәтерге кірмеді	☐
3	В мобильном приложении отмечены время, количество пакетов, фото у двери (без интерьера)	☐	3	Мобильді қосымшада уақыт, пакеттер саны, есік жанындағы фото (интерьерсіз) белгіленді	☐
4	Мусор отнесён в контейнер, не оставлен в коридорах и лифтах	☐	4	Қоқыс контейнерге апарылды, дәліздерде және лифтерде қалдырылмады	☐
5	Если не передан	☐	5	Берілмесе —	☐

	— визит отмечен «не передан», перерасчёта нет			келу «берілмеген» деп белгіленді, қайта есептеу жоқ	
6	Превышение нормы (пакеты, вес свыше 20 кг) зафиксировано с фото для дополнительного счёта	☐	6	Нормадан асу (пакеттер, 20 кг-нан артық салмақ) қосымша шот үшін фотомен тіркелді	☐
7	Запрещённые отходы не приняты, клиенту сообщено	☐	7	Тыйым салынған қалдықтар қабылданбады, клиентке хабарланды	☐

Приложение Ч-7. Выгул собак			**Ч-7 қосымшасы. Иттерді серуендету**		
Перед первой (пробной) прогулкой			**Алғашқы (сынақ) серуенге дейін**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Анкета питомца заполнена, прививки и подтверждающие документы проверены	☐	1	Үй жануарының сауалнамасы толтырылды, егулер мен растайтын құжаттар тексерілді	☐
2	Реакции собаки и особые условия зафиксированы	☐	2	Иттің реакциялары мен ерекше шарттар тіркелді	☐
3	Владелец присутствует на пробной прогулке	☐	3	Иесі сынақ серуенде болады	☐

Каждая прогулка			**Әр серуен**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Выгульщик пришёл вовремя, отметил «на месте»	☐	1	Серуендетуші уақытында келді, «орнындамын» деп белгіледі	☐
2	Шлейф или ошейник надеты, застёжки проверены, поводок не рулетка, пакеты для уборки и вода взяты	☐	2	Жүген немесе жаға кигізілді, ілгектер тексерілді, жетек рулетка емес, жинауға арналған пакеттер мен су алынды	☐
3	Намордник надет в случаях, предусмотренных правилами	☐	3	Тұмылдырық қала ережелерінде және	☐

	города и анкетой			сауалнамада көзделген жағдайларда кигізілді	
4	Маршрут по безопасным местам, собака не отпускается с поводка и не подбирает с земли	☐	4	Бағыт қауіпсіз жерлер арқылы, ит жетектен жіберілмейді және жерден нәрсе теріп жемейді	☐
5	Не кормил, не давал лекарств без указания в анкете	☐	5	Сауалнамада көрсетілмесе тамақтандырмады, дәрі бермеді	☐
6	За собакой убрано	☐	6	Иттен кейін жиналды	☐
7	Лапы вытерты (если указано), вода налита, дверь закрыта, собака в безопасности	☐	7	Табандар сүртілді (көрсетілсе), су құйылды, есік жабылды, ит қауіпсіздікте	☐
8	Отчёт отправлен: время начала и конца, туалет, самочувствие, фото собаки без интерьера	☐	8	Есеп жіберілді: басталу және аяқталу уақыты, дәрет, көңіл-күй, иттің интерьерсіз фотосы	☐

Приложение Ч-8. Стрижка газона			**Ч-8 қосымшасы. Көгалды қию**		
Подготовка и работа			**Дайындық және жұмыс**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Осмотр участка, фото «до», площадь в сотках уточнена	☐	1	Учаскені қарау, «дейін» фотосы, сотықпен ауданы нақтыланды	☐
2	Камни, шланги, поливочные системы, бордюры, детские предметы убраны или обозначены	☐	2	Тастар, шлангілер, суару жүйелері, бордюрлер, балалар заттары алынды немесе белгіленді	☐
3	Газонокосилка и триммер исправны, СИЗ (очки, обувь) надеты	☐	3	Көгал шабатын машина мен триммер жарамды, ЖҚҚ (көзілдірік, аяқ киім) киілген	☐
4	На участке нет детей и животных	☐	4	Учаскеде балалар мен жануарлар жоқ	☐
5	Покос основной	☐	5	Негізгі ауданды	☐

	площади, края и труднодоступные места — триммером			шабу, шеттері мен қол жетуі қиын жерлер — триммермен	
6	Трава собрана в пакеты и вывезена	☐	6	Шөп пакеттерге жиналып, шығарылды	☐

Завершение			**Аяқтау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Фото «после», акт	☐	1	«Кейін» фотосы, акт	☐
2	Минимальная сумма заказа 20 000 ₸ учтена	☐	2	Тапсырыстың ең аз сомасы 20 000 ₸ ескерілді	☐

Приложение Ч-9. Уборка снега			**Ч-9 қосымшасы. Қарды тазалау**		
Подготовка и работа			**Дайындық және жұмыс**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Осмотр покрытия, бордюров, плитки, люков, ограждений, парковки; фото «до»	☐	1	Жабынды, бордюрларды, плиткалар, люктерді, қоршауларды, тұрақты қарау; «дейін» фотосы	☐
2	Зоны складирования и пути согласованы, снег не складируется на проезжей части, у чужих участков и на газонах	☐	2	Жинау аймақтары мен жолдары келісілді, қар жүріс бөлігіне, бөтен учаскелер маңына және көгалдарға жиналмайды	☐
3	Уборка машиной; параллельно ручная — у входов, лестниц и узких мест	☐	3	Машинамен тазалау; параллель қолмен — кіре берістерде, баспалдақтарда және тар жерлерде	☐
4	Противогололёдная обработка — только по заказу	☐	4	Мұзға қарсы өңдеу — тек тапсырыс бойынша	☐
5	Вывоз — по заявке через партнёра	☐	5	Шығару — серіктес арқылы өтінім бойынша	☐

Завершение	**Аяқтау**

№	Действие	Отметка	№	Әрекет	Белгі
1	Фото «после», акт	☐	1	«Кейін» фотосы, акт	☐
2	Минимальная сумма заказа 20 000 ₸ учтена	☐	2	Тапсырыстың ең аз сомасы 20 000 ₸ ескерілді	☐

Приложение Ч-10. Уборка придомовой территории			**Ч-10 қосымшасы. Үй іргесіндегі аумақты жинау**		
Подготовка и работа			**Дайындық және жұмыс**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Осмотр, фото «до», площадь в сотках и состав работ уточнены	☐	1	Қарау, «дейін» фотосы, сотықпен ауданы және жұмыстар құрамы нақтыланды	☐
2	Место временного складирования мусора согласовано	☐	2	Қоқысты уақытша жинау орны келісілді	☐
3	Подметание твёрдых покрытий, сбор мусора и листьев с территории и газонов	☐	3	Қатты жабындарды сыпыру, аумақтан және көгалдардан қоқыс пен жапырақтарды жинау	☐
4	Очистка урн, дорожек, входных групп и водостоков у входов	☐	4	Урналарды, жолдарды, кіре беріс топтарын және кіре берістердегі су ағызу жүйелерін тазалау	☐
5	Мусор собран в мешки; вывезен (если заказан вывоз)	☐	5	Қоқыс қапқа жиналды; шығарылды (шығару тапсырылса)	☐
6	Шприцы, стекло и опасные предметы — не руками, менеджеру сообщено	☐	6	Шприцтер, шыны және қауіпті заттар — қолмен емес, менеджерге хабарланды	☐

Завершение			**Аяқтау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Фото «после»,	☐	1	«Кейін» фотосы,	☐

	акт			акт	

Приложение Ч-11. Инженерные системы			Ч-11 қосымшасы. Инженерлік жүйелер		
Подготовка			**Дайындық**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Допуски и инструктаж подтверждены; цена согласована после осмотра	☐	1	Рұқсаттар мен нұсқама расталды; баға қараудан кейін келісілді	☐
2	Расходные материалы, инструмент и оборудование по смете взяты	☐	2	Шығын материалдары, құрал және жабдық смета бойынша алынды	☐
3	Согласования управляющей компании, соседей и клиента получены (при необходимости)	☐	3	Басқарушы компанияның, көршілердің және клиенттің келісімдері алынды (қажет болса)	☐

Работа и проверка			Жұмыс және тексеру		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Работа выполнена по инструкции производителя; работы на высоте — со страховкой	☐	1	Жұмыс өндіруші нұсқаулығы бойынша орындалды; биіктікте жұмыстар — сақтандырумен	☐
2	Опрессовка, вакуумирование, промывка, проверка давления и герметичности выполнены, результаты записаны	☐	2	Опрессовка, вакуумдау, жуу, қысым мен саңылаусыздықты тексеру орындалды, нәтижелері жазылды	☐
3	Камеры не направлены на чужие квартиры и общие зоны; пароли и доступы переданы клиенту	☐	3	Камералар бөтен пәтерлерге және ортақ аймақтарға бағытталмаған; парольдер мен қолжетімділіктер клиентке берілді	☐
4	Фото «до/после», акт, гарантия 6 месяцев, график обслуживания (при абонементе)	☐	4	«Дейін/кейін» фотосы, акт, 6 ай кепілдік, қызмет көрсету кестесі (абонементте)	☐

Приложение Ч-12. «Home Keeper» (поручения)			Ч-12 қосымшасы. «Home Keeper» (тапсырмалар)		
Выполнение поручения			**Тапсырманы орындау**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Поручение подтверждено через Заказчика, список и бюджет согласованы	☐	1	Тапсырма Тапсырыс беруші арқылы расталды, тізім мен бюджет келісілді	☐
2	Ключи и коды получены по акту, без согласия клиента вещи не открывались и не перемещались	☐	2	Кілттер мен кодтар акт бойынша алынды, клиенттің келісімінсіз заттар ашылмады және жылжытылмады	☐
3	Приём посылок, встреча мастера, проверка квартиры, полив или покупки выполнены по списку	☐	3	Сәлемдемелерді қабылдау, шеберді қарсы алу, пәтерді тексеру, суару немесе сатып алулар тізім бойынша орындалды	☐
4	Покупки оплачены картой клиента или переводом, наличные не принимались	☐	4	Сатып алулар клиенттің картасымен немесе аударыммен төленді, қолма-қол ақша қабылданбады	☐
5	Чек и отчёт отправлены в день выполнения, фото без интерьера	☐	5	Чек пен есеп орындалған күні жіберілді, интерьерсіз фото	☐
6	Ключи возвращены по акту	☐	6	Кілттер акт бойынша қайтарылды	☐

Приложение Ч-13. Консьерж (удалённый), чек-лист смены			Ч-13 қосымшасы. Консьерж (қашықтан), ауысым чек-парағы		
Начало смены			**Ауысымның басы**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Открытые заявки, неподтверждённые задания и	☐	1	Алдыңғы ауысымнан ашық өтінімдер,	☐

	счета от предыдущей смены приняты			расталмаған тапсырмалар мен шоттар қабылданды	
2	Каналы связи (телефон, мессенджеры, приложение, почта) проверены	☐	2	Байланыс арналары (телефон, мессенджерлер, қосымша, пошта) тексерілді	☐

В течение смены			**Ауысым барысында**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Каждая заявка зарегистрирована в CRM, клиент связан в срок (15 минут в рабочее время, 30 минут в остальное)	☐	1	Әр өтінім CRM-де тіркелді, клиентпен мерзімінде байланысылды (жұмыс уақытында 15 минут, қалған уақытта 30 минут)	☐
2	Задание направлено исполнителю, подтверждение получено в течение 15 минут	☐	2	Тапсырма орындаушыға жолданды, растау 15 минут ішінде алынды	☐
3	Клиент информирован об исполнителе и времени приезда; за 30 минут проверен статус выезда	☐	3	Клиент орындаушы және келу уақыты туралы хабардар етілді; 30 минут бұрын шығу мәртебесі тексерілді	☐
4	Отмены и переносы оформлены по правилам (30 минут, 5 000 ₸)	☐	4	Бас тартулар мен ауыстырулар ережелер бойынша рәсімделді (30 минут, 5 000 ₸)	☐
5	Изменения объёма и стоимости согласованы и внесены в CRM	☐	5	Көлем мен құн өзгерістері келісіліп, CRM-ге енгізілді	☐
6	Счёт или ссылка на оплату направлены после приёмки; оплата проконтролирована	☐	6	Шот немесе төлем сілтемесі қабылдаудан кейін жіберілді; төлем бақыланды	☐
7	Отчёты и акты	☐	7	Орындаушылард	☐

	исполнителей приняты, претензии и гарантийные обращения оформлены			ың есептері мен актілері қабылданды, шағымдар мен кепілдік өтініштері рәсімделді	

Конец смены			**Ауысымның соңы**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Просроченные ответы, неоплаченные счета и открытые инциденты переданы следующей смене или менеджеру	☐	1	Мерзімі өткен жауаптар, төленбеген шоттар және ашық оқиғалар келесі ауысымға немесе менеджерге берілді	☐
2	В открытых чатах нет ключей, кодов и фото интерьеров	☐	2	Ашық чаттарда кілттер, кодтар және интерьер фотолары жоқ	☐

Приложение Ч-14. Приёмка работ клиентом (акт)			**Ч-14 қосымшасы. Клиенттің жұмыстарды қабылдауы (акт)**		
Проверка вместе с клиентом			**Клиентпен бірге тексеру**		
№	**Действие**	**Отметка**	**№**	**Әрекет**	**Белгі**
1	Результат показан клиенту, замечания записаны	☐	1	Нәтиже клиентке көрсетілді, ескертулер жазылды	☐
2	Устранимые недостатки исправлены на месте или назначен срок	☐	2	Жойылатын кемшіліктер орнында түзетілді немесе мерзім тағайындалды	☐
3	Фото «до/после» приложены к акту	☐	3	«Дейін/кейін» фотосы актіге тіркелді	☐
4	Клиент подтвердил приёмку: подпись в акте либо подтверждение в мобильном приложении	☐	4	Клиент қабылдауды растады: актіге қол қою немесе мобильді қосымшада растау	☐
5	Клиенту сообщена гарантия (6 месяцев; 1 день на клининг и территорию; на	☐	5	Клиентке кепілдік (6 ай; клининг пен аумаққа 1 күн; консьерж-қызметтерге кепілдік	☐

	консьерж-услуги гарантия не устанавливается) и контакты для обращения			белгіленбейді) және жүгіну байланыстары хабарланды	
6	Оплата только безналичная в пользу Заказчика	☐	6	Төлем тек қолма-қол ақшасыз, Тапсырыс беруші пайдасына	☐

ТОО «House Concierge Company», БИН 251040034077, юридический адрес: г. Алматы, мкр. Кайрат, д. 153/47-68, фактический адрес: г. Алматы, ул. Толе би, 189/3, корп. 6, тел.: +7 775 771 60 23, e-mail: info@hcckz.com, сайт: https://hcckz.com.

«House Concierge Company» ЖШС, БСН 251040034077, заңды мекенжайы: Алматы қ., Қайрат ш.а., 153/47-68 үй, нақты мекенжайы: Алматы қ., Төле би көш., 189/3, 6-корпус, тел.: +7 775 771 60 23, e-mail: info@hcckz.com, сайт: https://hcckz.com.