Клиентская книга Ордена

Философия, кодекс, стандарты качества и контроль сервиса

Премиальный бытовой сервис для дома, офиса и объекта. Документ подготовлен для клиентов, партнёров и внутреннего стандарта сервиса.

1. Философия Ордена

Орден Хранителей Уюта создан для клиентов, которым нужен не случайный мастер, а понятная система помощи по дому: дисциплина, аккуратность, уважение к пространству и прозрачные условия.

Главный принцип: дом клиента - территория спокойствия. Хранитель приходит не создавать хаос, а возвращать порядок.

Что получает клиент

- один контакт для бытовых задач: сантехника, электрика, мебель, замки, камеры, мелкий ремонт;
- предварительное согласование стоимости и объёма работ;
- чистый выезд, бережное отношение к имуществу и понятная гарантия;
- возможность объединить несколько задач в один визит.

2. Кодекс Хранителя

Правило	Содержание стандарта
Пунктуальность	Хранитель заранее согласует время и предупреждает о возможной задержке.
Чистота	Рабочая зона защищается по возможности; после работы оставляется порядок.
Уважение	Хранитель не спорит, не навязывает лишнее, говорит спокойно и по делу.
Прозрачность	Дополнительные работы выполняются только после согласования с клиентом.
Ответственность	Недостатки по вине исполнителя устраняются в рамках гарантийных условий.

3. Стандарты чистоты и безопасности

- до начала работы Хранитель уточняет, где находятся щиток, ввод воды, запорные краны и зона доступа;
- при электромонтажных работах зона обесточивается, если это требуется для безопасности;
- при сантехнических работах проверяется герметичность соединений после завершения;
- мусор и упаковка после мелких работ собираются в согласованное место;
- фотоотчёт может быть подготовлен по просьбе клиента или в рамках премиального пакета.

4. Как отбираются мастера

Кандидат проходит анкетирование, проверку навыков, тестовую задачу и инструктаж по стандартам поведения. Для постоянных Хранителей ведётся дисциплинарная карта: пунктуальность, жалобы, качество, аккуратность, повторные вызовы.

Этап	Что проверяется
Анкета	Опыт, специализация, инструменты, транспорт, фото работ.
Собеседование	Манера общения, ответственность, готовность работать по стандарту.
Пробный выезд	Качество, скорость, чистота, соблюдение договорённостей.
Допуск	Назначение статуса Хранителя и допуск к заказам.

5. Контроль качества

- после работы клиент подтверждает результат и получает рекомендации;
- при спорном вопросе учитываются фото, переписка, перечень работ и согласованная цена;
- повторная проблема по вине исполнителя устраняется в гарантийный период;
- для B2B и премиум-клиентов возможно вести журнал обслуживания объекта.

Важное примечание

Документ является брендово-сервисным стандартом. Перед коммерческим использованием проверьте юридические формулировки под вашу организационно-правовую форму.