



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон SOP (Стандартная Операционная Процедура) для управления недвижимостью

Готовый шаблон для документирования ключевых процессов в управлении недвижимостью.

Основные параметры процедуры

Название процедуры	[Четкое и краткое название, например: 'Обработка входящей заявки жильца', 'Приемка объекта от застройщика']
Цель процедуры	[Что достигается выполнением этой процедуры (2-3 предложения)]
Область применения	[К каким объектам, ситуациям или подразделениям относится процедура]
Ответственные	[Должности или роли, ответственные за выполнение процедуры и ее отдельных этапов]
Периодичность	[Как часто выполняется процедура (ежедневно, по запросу, ежемесячно, ежегодно)]
Необходимые ресурсы	[Инструменты, системы, документы, которые нужны для выполнения (например, CRM, чек-лист, договор, 1С:Управление недвижимостью, BIM-система Renga, Yandex DataLens)]

Порядок выполнения (шаги)

Шаг	Действие	Ответственный	Описание	Контрольная точка/Результат	Срок
Шаг 1	[Глагол, например: 'Получить']	[Должность]	[Детальное описание шага, что нужно сделать]	[Что должно быть получено после шага]	[Максимальный срок выполнения]
Шаг 2	[Глагол, например: 'Проверить']	[Должность]	[Детальное описание шага, что нужно сделать]	[Что должно быть получено после шага]	[Максимальный срок выполнения]
Шаг 3	[Глагол, например: 'Принять решение']	[Должность]	[Детальное описание шага, что нужно сделать]	[Что должно быть получено после шага]	[Максимальный срок выполнения]

Блок-схема процесса (визуализация)

Вставьте простую блок-схему, иллюстрирующую последовательность шагов с возможными развилками (например, 'Да/Нет').

Пример:

[Начало] -> [Шаг 1] -> [Шаг 2 (с развилкой: 'Условие выполнено?' -> Да/Нет)] -> [Шаг 3] -> [Конец]

Типовые ошибки и их предотвращение

Этап/Шаг	Типовая ошибка	Как предотвратить
Шаг 1: Получение заявки	Неполная информация от жильца	Использовать стандартизированную форму заявки в CRM (например, Битрикс24, AmoCRM)
Шаг 2: Проверка объекта	Пропуск дефектов при приемке	Использовать чек-лист приемки (например, для новостройки: проверка стен на вертикаль до 3 мм на 1 м для простой штукатурки (СП 71.13330.2017), полов на горизонталь до 2 мм просвета на 2-метровой рейке (СП 29.13330.2011)). Привлечение специалиста по приемке.
Шаг 3: Взаимодействие с подрядчиком	Завышение стоимости работ	Проводить тендеры с использованием единых форм оценки предложений, как показано в опыте УК, снизившей затраты на подрядчиков на 18% (Новости)

Ключевые показатели эффективности (KPI)

- ☐ **Время выполнения процедуры**
Например, время ответа на аварийный вызов сократилось с 45 до 20 минут (опыт УК с 12 МКД, Новости)
- ☐ **Процент ошибок/дефектов**
Внедрение стандартов позволяет сократить количество операционных ошибок на 40–60% (РБК)
- ☐ **Удовлетворенность клиентов**
Например, рост продления договоров аренды на 35% за счет стандартизации взаимодействия (КонсультантПлюс)
- ☐ **Конверсия**
Например, конверсия из показа в сделку выросла с 12% до 19% после стандартизации процесса показов (Rechka.ai)
- ☐ **Затраты на содержание объекта**
Оптимизация расходов через стандартизированные закупки и обслуживание

Документы-приложения

- ☐ **Чек-лист приемки квартиры от застройщика**
Включает проверку стен, полов, окон, дверей, электрики, отопления, водоснабжения, канализации, вентиляции, счетчиков (sinitca.com, prizma-expert.ru)
- ☐ **Форма заявки жильца**
Стандартизированная форма для сбора полной информации
- ☐ **Договор с подрядчиком (шаблон)**
Единый шаблон для всех видов работ
- ☐ **Акт приема-передачи объекта**
Шаблон акта с возможностью фиксации дефектов
- ☐ **Инструкция по работе с CRM-системой**
Руководство для сотрудников по использованию Битрикс24 или AmoCRM

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

