HOMSI

Кодекс майстра Homsi

Внутрішній стандарт роботи, комунікації та розгляду спірних ситуацій

Версія 1.0 • 2026

Зміст

- 1. Навіщо потрібен кодекс
- 2. Основні принципи майстра Homsi
- 3. Комунікація з клієнтом
- 4. Домовленість про час
- 5. Узгодження вартості та обсягу робіт
- 6. Якість виконання робіт
- 7. Охайність і повага до дому клієнта
- 8. Матеріали, деталі та чеки
- 9. Безпека робіт
- 10. Фото, відео та приватність клієнта
- 11. Оплата
- 12. Поведінка у конфліктній ситуації
- 13. Як Homsi розглядає скарги
- 14. Рівні порушень
- 15. Підстави для припинення співпраці
- 16. Відповідальність майстра за власну роботу
- 17. Що ми очікуємо від клієнта
- 18. Головний принцип

1. Навіщо потрібен кодекс

Кодекс майстра Homsi — це набір правил і принципів, які визначають очікувану поведінку майстра під час роботи із заявками клієнтів Homsi.

Мета кодексу — зробити сервіс більш передбачуваним, чесним і комфортним для клієнта, а також дати майстру зрозумілі правила взаємодії. Якщо між клієнтом і майстром виникає спірна ситуація, Homsi оцінює її з урахуванням цього кодексу, фактів, домовленостей, листування, фото, відео, чеків та інших підтверджень.

Кодекс не замінює особисті домовленості між клієнтом і майстром, але задає базовий стандарт роботи, якого ми очікуємо від кожного виконавця, що бере заявки через Homsi.

2. Основні принципи майстра Homsi

Майстер Homsi має діяти відповідально, чесно й акуратно. Для нас важливо не лише те, що робота виконана, а й те, як саме вона виконана: чи була зрозуміла комунікація, чи дотримано домовленостей, чи не створено клієнту зайвих проблем.

Майстер має:

- бути на зв’язку після прийняття заявки;
- уточнювати деталі до початку робіт;
- попереджати про зміну часу, ціни або обсягу робіт;
- працювати акуратно в домі клієнта;
- не нав’язувати зайві роботи;

- не вводити клієнта в оману щодо вартості, матеріалів чи складності задачі;
- поважати клієнта, його час, майно та особистий простір.

3. Комунікація з клієнтом

Після прийняття заявки майстер має зв'язатися з клієнтом у розумний термін, уточнити задачу, адресу, зручний час, очікуваний обсяг робіт і важливі деталі.

Комунікація має бути ввічливою, спокійною і зрозумілою. Майстер не має права спілкуватися з клієнтом грубо, тиснути, погрожувати, маніпулювати, переходити на особистості або створювати конфліктну ситуацію.

Якщо майстер не може виконати заявку, він має повідомити про це якомога раніше, а не залишати клієнта без відповіді.

Порушеннями вважаються:

- ігнорування клієнта після прийняття заявки;
- різка, груба або образлива комунікація;
- неузгоджена зміна умов;
- тиск на клієнта з метою погодити дорожчу роботу;
- відмова пояснити, що саме потрібно зробити;
- спроба вирішувати спір через погрози, образи або залякування.

4. Домовленість про час

Майстер має поважати час клієнта. Якщо час візиту узгоджено, майстер має прибути в домовлений проміжок або заздалегідь попередити про затримку.

Якщо майстер запізнюється, він має повідомити клієнта до настання узгодженого часу або одразу, як стало зрозуміло, що він не встигає.

Якщо майстер не з'явився без попередження, Homsi може розцінювати це як серйозне порушення стандарту сервісу.

Порушеннями вважаються:

- неявка без попередження;
- систематичні запізнення;
- перенесення часу в останній момент без поважної причини;
- прийняття заявки без реального наміру її виконувати;
- відсутність зв'язку в день виконання робіт.

5. Узгодження вартості та обсягу робіт

До початку робіт майстер має пояснити клієнту орієнтовну вартість, що входить у цю суму, які роботи потрібно виконати і чи можуть виникнути додаткові витрати.

Якщо під час виконання з’являється потреба в додаткових роботах або матеріалах, майстер має зупинитися, пояснити ситуацію клієнту й отримати згоду перед продовженням.

Майстер не має права суттєво змінювати вартість після виконання робіт без попереднього погодження з клієнтом.

Порушеннями вважаються:

- назвати одну ціну до початку робіт, а після виконання вимагати значно більшу без пояснення;
- почати додаткові роботи без погодження;
- нав’язувати непотрібні роботи або матеріали;
- приховувати додаткові витрати;
- відмовлятися пояснити, з чого складається вартість;
- вимагати оплату за роботи, які не були погоджені або фактично не виконані.

6. Якість виконання робіт

Майстер має виконувати роботу відповідно до професійного рівня, який заявляє. Якщо майстер бере заявку, він підтверджує, що має достатній досвід, інструменти та навички для її виконання.

Якщо під час огляду майстер розуміє, що задача складніша, небезпечніша або виходить за межі його компетенції, він має чесно повідомити про це клієнту, а не виконувати роботу “наосліп”.

Майстер не має братися за роботи, які можуть створити ризик для клієнта, майна, електрики, сантехніки, газових систем або інших критичних елементів, якщо не має відповідної кваліфікації.

Порушеннями вважаються:

- виконання роботи без достатньої компетенції;
- неякісне виконання через недбалість;
- використання неправильних матеріалів або рішень без погодження;
- приховування помилок;
- відмова виправити очевидний дефект, якщо він виник з вини майстра;
- виконання небезпечних робіт без відповідних навичок.

7. Охайність і повага до дому клієнта

Майстер працює в особистому просторі клієнта, тому має ставитися до нього з повагою. Під час виконання робіт потрібно діяти акуратно, не псувати майно, не залишати зайвого бруду і не створювати безлад понад те, що неминуче пов’язано з роботою.

Якщо робота передбачає пил, шум, демонтаж або ризик забруднення, майстер має попередити клієнта заздалегідь.

Після завершення робіт майстер має залишити місце виконання у прийнятному стані: прибрати після себе базові залишки робіт, інструменти, пакування, дрібне сміття, якщо інше не було погоджено з клієнтом.

Порушеннями вважаються:

- недбале ставлення до майна клієнта;

- забруднення або пошкодження без попередження;
- залишення значного безладу без пояснення;
- використання речей клієнта без дозволу;
- куріння в приміщенні без дозволу;
- перебування у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння.

8. Матеріали, деталі та чеки

Якщо для виконання роботи потрібні матеріали, майстер має заздалегідь узгодити з клієнтом, хто їх купує, який орієнтовний бюджет і чи потрібні чеки.

Якщо майстер купує матеріали самостійно, він має надати клієнту підтвердження витрат за запитом: чек, фото чеку, накладну або інше зрозуміле підтвердження.

Майстер не має права завищувати вартість матеріалів без пояснення або видавати власну націнку за фактичну ціну товару, якщо це не було погоджено окремо.

Порушеннями вважаються:

- купівля дорогих матеріалів без погодження;
- відмова показати чек за матеріали;
- підміна матеріалів на дешевші без погодження;
- прихована націнка, подана як фактична ціна;
- використання неякісних або невідповідних матеріалів без згоди клієнта.

9. Безпека робіт

Майстер має виконувати роботи безпечно для клієнта, себе, інших мешканців і майна. Особливо це стосується електрики, водопостачання, каналізації, важких предметів, свердління, демонтажу, висотних робіт та інших потенційно ризикових задач.

Якщо робота потребує відключення електрики, води або інших систем, майстер має попередити клієнта й узгодити це до початку робіт.

Якщо майстер бачить ризик аварії, пошкодження або небезпеки, він має повідомити клієнта і не виконувати дії, які можуть погіршити ситуацію.

Порушеннями вважаються:

- небезпечне виконання робіт;
- ігнорування очевидних ризиків;
- втручання в системи без дозволу клієнта;
- залишення після себе небезпечного стану;
- виконання робіт, які потребують спеціального дозволу або кваліфікації, без відповідних підстав.

10. Фото, відео та приватність клієнта

Майстер не має права публікувати фото або відео з дому клієнта без його дозволу. Якщо майстер робить фото для уточнення задачі, підтвердження виконання або вирішення спору, такі фото мають використовуватися лише для робочої комунікації.

Не можна показувати особисті речі клієнта, документи, обличчя людей, адресу, номер квартири або інші персональні дані без згоди клієнта.

Порушеннями вважаються:

- публікація фото/відео з об’єкта без дозволу;
- передача персональних даних клієнта третім особам;
- використання фото клієнта або його житла для реклами без згоди;
- обговорення клієнта або його житла у публічних каналах.

11. Оплата

Умови оплати мають бути зрозумілими для клієнта до початку робіт або до моменту, коли стає зрозумілим фактичний обсяг робіт.

Майстер має чітко пояснити, за що клієнт платить: робота, матеріали, виїзд, діагностика, додаткові роботи тощо.

Якщо клієнт відмовляється оплачувати роботу, майстер має спокійно зафіксувати ситуацію, надати пояснення, фото/відео результату за потреби та звернутися до Homsi для розгляду. Самостійний тиск, погрози або агресивне стягнення оплати неприпустимі.

Порушеннями вважаються:

- вимагання оплати за непогоджені роботи;
- агресивна поведінка через оплату;
- приховані платежі;
- відмова пояснити суму;
- вимога передоплати без зрозумілої підстави;
- самовільне утримання речей клієнта.

12. Поведінка у конфліктній ситуації

Якщо між клієнтом і майстром виникає конфлікт, майстер має діяти спокійно, не загострювати ситуацію і не переходити до образ, тиску або погроз.

Майстер має зафіксувати суть спору: що було погоджено, що зроблено, які претензії має клієнт, які докази є у майстра. Якщо ситуацію не вдається вирішити напряму, сторони можуть звернутися до Homsi для розгляду.

Homsi оцінює спірну ситуацію на основі доступних фактів:

- заявки;
- листування;

- домовленостей щодо ціни й обсягу робіт;
- фото/відео до і після;
- чеків за матеріали;
- пояснень клієнта;
- пояснень майстра;
- історії попередніх заявок і скарг.

> **У конфлікті майстру заборонено**
>
> Погрожувати клієнту, вимагати оплату агресивно, приходити повторно без згоди клієнта, поширювати персональні дані клієнта, публічно обговорювати конфлікт або відмовлятися надати пояснення Homsi.

13. Як Homsi розглядає скарги

Якщо клієнт подає скаргу на майстра, Homsi може запросити у сторін додаткову інформацію: опис ситуації, фото, відео, листування, чеки, підтвердження оплати та інші матеріали.

Homsi не приймає рішення лише зі слів однієї сторони, якщо ситуація потребує перевірки. Ми намагаємося оцінювати не емоції, а факти: що було погоджено, що було виконано, чи були попередження про зміну умов, чи відповідає поведінка майстра кодексу.

За результатами розгляду Homsi може:

- надати рекомендацію сторонам;
- попросити майстра виправити недолік;
- винести попередження майстру;
- тимчасово обмежити доступ майстра до заявок;
- припинити співпрацю з майстром;
- зафіксувати випадок у внутрішній історії якості.

14. Рівні порушень

Для внутрішнього розгляду Homsi може умовно поділяти порушення на три рівні.

Незначні порушення

Це ситуації, які не створили суттєвої шкоди клієнту, але погіршили сервісний досвід.

Приклади:

- невелике запізнення без серйозних наслідків;
- недостатньо зрозуміле пояснення вартості;
- неідеальна комунікація;
- дрібні недоліки в охайності.

Можливі дії Homsi:

- усне або письмове зауваження;
- рекомендація щодо покращення;

- фіксація випадку у внутрішній історії.

Середні порушення

Це ситуації, які вплинули на клієнта, якість роботи або довіру до сервісу.

Приклади:

- запізнення без попередження;
- зміна вартості без достатнього пояснення;
- відмова виправляти очевидний недолік;
- груба комунікація;
- початок додаткових робіт без погодження.

Можливі дії Homsi:

- письмове попередження;
- обмеження доступу до частини заявок;
- тимчасове призупинення співпраці;
- вимога пояснення або компенсаційного рішення.

Критичні порушення

Це ситуації, які створюють ризик для клієнта, майна, безпеки або репутації сервісу.

Приклади:

- погрози клієнту;
- пошкодження майна через грубу недбалість;
- перебування у стані сп’яніння;
- крадіжка або підозра на крадіжку;
- шахрайство з оплатою або матеріалами;
- публікація персональних даних клієнта;
- виконання небезпечних робіт без компетенції;
- повторні скарги одного типу.

Можливі дії Homsi:

- негайне блокування майстра;
- припинення співпраці;
- передача інформації відповідним сторонам у межах закону;
- фіксація майстра у внутрішньому стоп-листі.

15. Підстави для припинення співпраці

Homsi може припинити співпрацю з майстром, якщо майстер систематично порушує кодекс або допускає критичне порушення.

Підставами можуть бути:

- повторні скарги клієнтів;
- груба або агресивна поведінка;

- систематичні запізнення чи неявки;
- обман щодо ціни, матеріалів або обсягу робіт;
- неякісне виконання робіт без готовності виправити ситуацію;
- порушення приватності клієнта;
- дії, які шкодять репутації Homsi;
- відмова співпрацювати під час розгляду скарги.

16. Відповідальність майстра за власну роботу

Майстер несе відповідальність за якість, безпеку й наслідки робіт, які він виконує. Якщо результат роботи має недолік через помилку, недбалість або неправильне рішення майстра, ми очікуємо, що майстер бере участь у вирішенні ситуації: пояснює причину, пропонує виправлення або інше адекватне рішення.

Homsi може допомагати сторонам у комунікації, але майстер не може перекладати відповідальність за власну роботу на сервіс, якщо саме він виконував роботи й узгоджував умови з клієнтом.

17. Що ми очікуємо від клієнта

Кодекс також передбачає, що клієнт має діяти добросовісно: чесно описувати задачу, не приховувати важливі деталі, бути на зв’язку, поважати час майстра і виконувати погоджені умови оплати.

Якщо клієнт змінює задачу, переносить час, відмовляється від погодженої роботи або не оплачує виконане без обґрунтованої причини, Homsi також враховує це під час розгляду ситуації.

18. Головний принцип

Майстер Homsi працює не просто з “заявкою”, а з домом людини. Тому в основі кодексу — проста логіка: бути чесним, працювати акуратно, домовлятися до початку робіт, не створювати зайвого хаосу і залишати після себе відчуття вирішеної задачі, а не нової проблеми.