Требования и стандарт сервиса

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Требование и основание

- [ ] **Уточнить действие.** Понятно что ожидают. Не спорить с оценкой.
- [ ] **Уточнить срок.** Есть точное время. Не оставлять быстро.
- [ ] **Найти договорённость.** Прежние условия видны. Не выдумывать задним числом.
- [ ] **Разделить пропуск.** Он признан отдельно. Не прикрыть новым запросом.
- [ ] **Разделить изменение.** Пока только просьба. Не считать принятым.
- [ ] **Разделить исключение.** Предмет и предел названы. Не обещать навсегда.

Исполнение и стандарт

- [ ] **Исправить обещанное.** Есть согласованный шаг. Не торговаться исправлением.
- [ ] **Проверить факт.** Отправка подтверждена. Не закрыть по плану.
- [ ] **Назвать канал.** Клиент знает где ждать. Не распылить по чатам.
- [ ] **Назвать содержание.** Понятен объём отчёта. Не заменить пустым сообщением.
- [ ] **Разделить ответы.** Получено отдельно от решено. Не обещать чужие данные.
- [ ] **Определить рабочее время.** Расчёт понятен. Не объяснять только после спора.

Изменение и продолжение

- [ ] **Уточнить потребность.** Ясно зачем новый режим. Не обесценить просьбу.
- [ ] **Предложить выполнимое.** Ресурс проверен. Не обещать 24часа.
- [ ] **Обсудить последствия.** Объём и условия ясны. Не добавить оплату задним числом.
- [ ] **Зафиксировать согласие.** Итог обсуждения указан. Не принять молчание.
- [ ] **Назвать начало.** Понятно когда меняется порядок. Не запустить раньше.
- [ ] **Передать историю.** Стандарт и исключения различны. Не стереть старый пропуск.

Запишите факты и следующий шаг

Признавайте пропуск уже согласованного отдельно от новых пожеланий. Описывайте режим, который действительно можете выполнять.

Действие: _____ Основание: _____

Требование / прежнее правило	Пропуск / исправление / факт	Изменение / согласие / начало

Пропуск скрыт за новым требованием. разделите вопросы.

Запрос объявлен принятым. верните статус обсуждения.

Разовая помощь стала постоянным обещанием. назовите предел.

Срок исправления назван исполнением. проверьте факт.

Рабочие часы выдуманы задним числом. согласуйте порядок открыто.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент требует больше, а прежние договорённости записаны?

Проверьте отчётность, сроки реакции и порядок изменения сервиса, чтобы обещания совпадали с реальной работой.

Проверить исполнение сервиса →

Сначала выполните действующее обещание, затем обсуждайте новые пожелания. Предложенный режим не становится согласованным по факту записи запроса. Подготовлено 2026-10-17.