Файл не прочитан: найдите причину

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

Найти препятствие

- [ ] **Спросить нейтрально.** Нет обвинения. Не оценивать интерес.
- [ ] **Назвать признак.** Ошибка конкретна. Не угадывать причину.
- [ ] **Отделить не читал.** Это не технический сбой. Не требовать диагностику.
- [ ] **Проверить версию.** Ссылка актуальна. Не отправить старую.
- [ ] **Проверить адресата.** Он согласован. Не открыть другому человеку.
- [ ] **Проверить права папки.** Наследование учтено. Не судить только по файлу.

Исправить передачу

- [ ] **Выбрать роль.** Достаточна для задачи. Не дать лишнее редактирование.
- [ ] **Сохранить приватность.** Нет ненужного общего доступа. Не открыть личное всем.
- [ ] **Проверить экспорт.** Таблицы целы. Не оставить обрезание.
- [ ] **Сохранить читаемость.** Цифры различимы. Не сжать без проверки.
- [ ] **Дать альтернативу.** Она допустима и удобна. Не обходить защиту.
- [ ] **Объяснить содержание.** Есть польза и раздел. Не послать голый файл.

Проверить и продолжить

- [ ] **Не запрашивать секреты.** Пароли и коды не нужны. Не входить за клиента.
- [ ] **Уточнить открытие.** Получатель подтвердил. Не верить только своему экрану.
- [ ] **Уточнить читаемость.** Нужное видно. Не считать загрузку достаточной.
- [ ] **Разделить чтение.** Оно подтверждается отдельно. Не приравнять к доступу.
- [ ] **Задать вопрос по делу.** Он связан с материалом. Не требовать общего всё понятно.
- [ ] **Сохранить причину.** Есть исправление и результат. Не повторять дефект каждый раз.

Запишите факты и следующий шаг

Открытый документ подтверждает доступность. Содержание и решение обсуждаются отдельно, без выдуманного согласия клиента.

Материал: _____ Версия: _____

Признак / причина	Исправлено / проверено	Чтение / ответ / шаг

Файл открыт у владельца. проверьте получателя.

Публичность ради удобства. согласуйте нужный доступ.

Пароль для помощи. не запрашивайте секрет.

Открытие равно покупке. разделите статусы.

Повтор без причины. найдите препятствие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Материалы отправлены, а диалог обрывается?

Проверьте доступность выдачи, пояснение пользы и переход от чтения к следующему действию.

Проверить выдачу материалов →

Уберите препятствие к материалу, сохраняя приватность и точные статусы доступа, чтения и решения. Подготовлено 2026-10-17.