Жалоба: факты и исправление

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

Приём и факты

- [ ] **Зафиксировать предмет.** Эпизод понятен. Не обсуждать характер.
- [ ] **Уточнить ожидание.** Желаемый результат записан. Не додумать компенсацию.
- [ ] **Назвать контакт.** Ответственный принял. Не оставить без владельца.
- [ ] **Обозначить статус.** Время сообщения реально. Не обещать финал без проверки.
- [ ] **Собрать события.** Даты и источники видны. Не писать просто было.
- [ ] **Разделить версии.** Подтверждение помечено. Не назначить виновного заранее.

Проверка

- [ ] **Сверить обещание.** Объём и срок найдены. Не оценивать только усилия.
- [ ] **Проверить результат.** Есть фактический файл. Не путать план с выполнением.
- [ ] **Уточнить статусы.** Запрос и встреча различены. Не завышать показатели.
- [ ] **Выслушать сотрудника.** Нужны предметные записи. Не собирать оправдания.
- [ ] **Сохранить текущее.** Ближайшая задача имеет владельца. Не заморозить всё.
- [ ] **Объяснить рамки.** Пункты и маршрут понятны. Не расширять молча.

Ответ и исполнение

- [ ] **Связать вывод.** Вопрос, факт, действие соединены. Не отвечать общими словами.
- [ ] **Назвать неизвестное.** Пробел сохранён. Не подгонять под вывод.
- [ ] **Проверить полномочия.** Ответственный компетентен. Не обещать чужое решение.
- [ ] **Согласовать исправление.** Исполнитель принял объём. Не обещать недоступный срок.
- [ ] **Проверить выполнение.** Результат передан. Не закрыть после согласия.
- [ ] **Изменить процесс.** Есть причина и владелец. Не ограничиться беседой.

Запишите факты и следующий шаг

Проверка, ответ и исправление не заканчиваются одновременно автоматически. Сохраняйте отдельный статус каждого результата.

Обращение: _____ Дата: _____

Вопрос / источник	Факт / вывод / неизвестное	Исправление / срок / проверка

Вывод без источника. вернитесь к хронологии.

Запрос назван показом. уточните фактический статус.

Клиент оценён ярлыком. замените событием и словами.

Обещан чужой вывод. проверьте полномочия.

Ответ закрывает невыполненное. разделите состояния.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Жалобы повторяются из-за потерянных обещаний?

Проверьте, как фиксируются сроки, статусы работы и ответственные за исправление.

Проверить работу с обещаниями →

Проверьте обещанное и выполненное, затем ответьте по каждому пункту. Готовый вывод и исполненное исправление имеют разные статусы. Подготовлено 2026-10-17.