Перед сокращением сообщения

Проверка	Отметка
Понятен вопрос клиента, включая все его части	
Выделены суммы и состав платежей	
Выделены даты и время	
Записан фактический статус согласования	
Отрицания и ограничения отмечены	
Известно, кто и что делает дальше	
Ссылка, версия и номер страницы проверены при упоминании	
Выбран подходящий формат ответа	

Какие факты запрещено потерять

Перед отправкой короткого ответа

Контроль	Отметка
Суть стоит в начале	
Числа и даты совпадают с источником	
Предложение не стало подтверждением	
Обсуждение не стало обещанной скидкой	
Нет слова «всё» при неполном составе	
Существенное условие не спрятано в приложении	
Файл или ссылка действительно добавлены, если так написано	
Срок ответа выполним	
Получатель поймёт ближайшее действие	

Контроль стоимости С41
200 + 15 = 215 тысяч рублей по двум заданным позициям. Сокращение до «всё за 200» меняет смысл.

Последняя правка перед отправкой

Источники и проверка

GOV.UK: понятный язык

GOV.UK: ясная структура