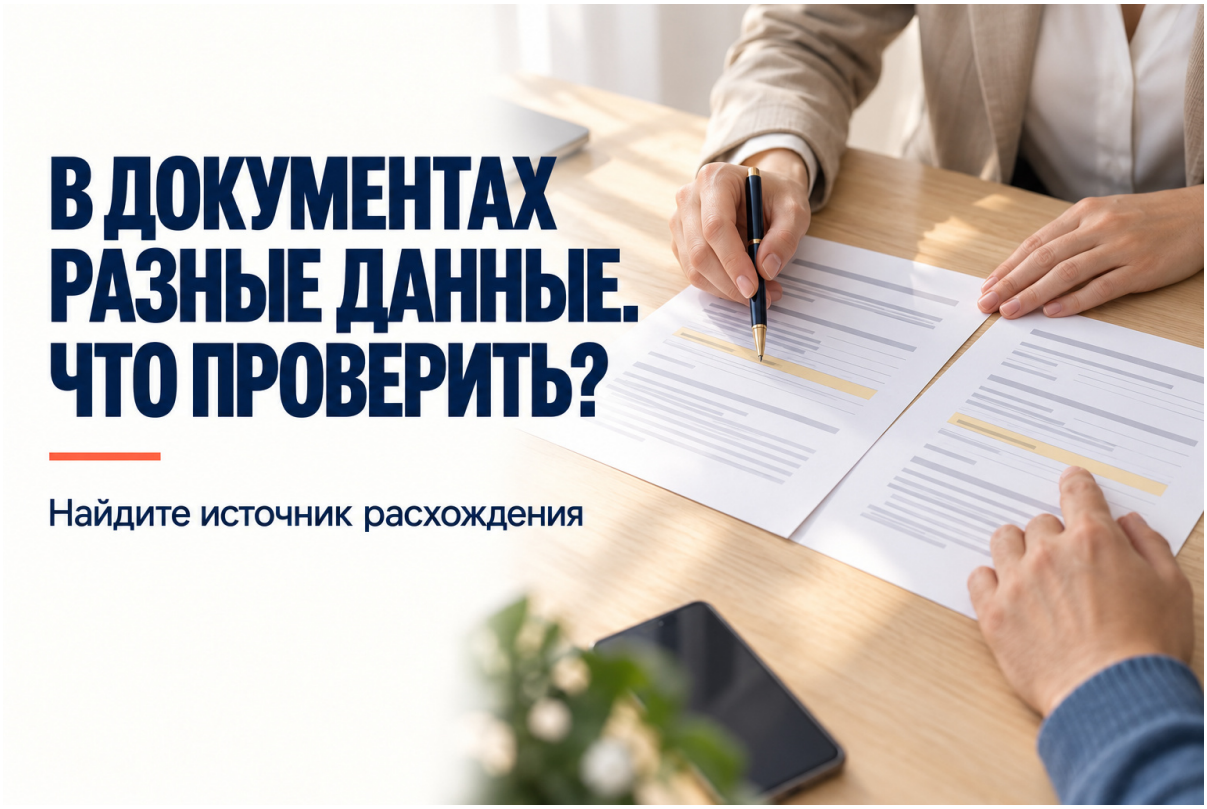
Сомнение в документе: карта источников и вопросов

Разложите сомнение покупателя на проверяемый факт, источник и следующий вопрос. Сохраните расхождения без догадок о подделке или объяснений, которых ещё нет.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Нелли и Ильи, шесть шагов, 18 проверок, карта двух источников, журнал результата и отдельный чек-лист перед сообщением клиенту.

Организация вопросов и подтверждений. Не экспертиза подлинности, не заключение о квартире и не гарантия отсутствия рисков по результату одного сравнения.

Недоверие нужно перевести в конкретный вопрос

Покупатель видит разные данные, сомневается в происхождении файла или считает документ подозрительным. Нужна конкретная задача вместо общего спора о доверии.

Сомнение	Первый вопрос	Не спешить с выводом
Разные числа	Один ли объект, показатель и дата?	Не назначать причину разницы
Странный вид	Что за материал и откуда он?	Не объявлять подделку по снимку
Не удалось проверить	Что помешало процедуре?	Не считать ошибку сервиса ответом о документе

Что собрать до объяснения расхождения

- Точная реплика покупателя.
- Поле и значения, вызывающие вопрос.
- Виды материалов и их происхождение.
- Идентификаторы объекта, показатели и даты.
- Подходящий источник ответа и исполнитель.
- Предел результата и оставшийся вопрос.

Факт, материал и сопоставимость

1. Назовите наблюдаемый факт

Попросите показать конкретное поле и объяснить сомнение. Запишите точные значения. Различите расхождение, нечитаемое место, неизвестный источник и непонятный смысл.

Готово: Вопрос сформулирован без обвинения.

Не делайте так: Ответить общим «продавец порядочный».

2. Установите вид и происхождение материала

Разделите исходный файл, печатное представление, скан, фото и фрагмент переписки. Уточните недостающий контекст и доступный оригинал по допустимому маршруту.

Готово: Понятно, что реально доступно для проверки.

Не делайте так: Восстановить обрезанную дату по догадке.

3. Сопоставьте объект, поле и дату

Проверьте идентификаторы и названия показателей. Сохраните разные версии и даты. Если сопоставимость не установлена, сначала уточните её. Не выбирайте удобное значение для описания объекта.

Готово: Известно, можно ли сравнивать эти записи напрямую.

Не делайте так: Считать более новое число автоматически верным.

Каких данных пока не видно

Источник, предел ответа и следующая связь

4. Выберите подходящий источник ответа

Определите, какой вопрос решает процедура и кто её выполняет. Используйте известный официальный или иной допустимый канал по задаче. Не загружайте документы в случайный сервис ради скорости.

Готово: Метод соответствует вопросу, исполнитель назван.

Не делайте так: Принять недоступность сервиса за недействительность документа.

5. Зафиксируйте результат и его предел

Запишите конкретный ответ, источник, дату и выполненное действие. Отделите проверку происхождения или отдельного сведения от значения факта для сделки. При необходимости передайте второй вопрос специалисту.

Готово: Вывод не шире подтверждённого факта.

Не делайте так: Объявить всю квартиру проверенной после одного совпадения.

6. Верните сторонам точный статус

Сообщите, что выяснено и что осталось. Пояснение продавца помечайте как ответ стороны до нужного подтверждения. Назначьте следующий вопрос и сохраните историю без самовольной правки реквизитов.

Готово: Участники понимают предел готового ответа.

Не делайте так: Убедить покупателя платить, обещая потом разобраться с расхождением.

Какой вывод делать ещё рано

Нелли и Илья: два числа без объяснения

Вымышленная Нелли видит в фрагменте, названном выпиской по АЦ, 48,6 м². На втором изображении 49,1 м², но не читаются название, дата и полный идентификатор. Илья готов уточнить происхождение и предоставить исходные материалы.

Поле	Что известно	Что не подтверждено
Первый фрагмент	Назван выпиской; видно 48,6 м²	Полный источник требует сверки
Второе изображение	Видно 49,1 м²	Вид, дата и идентификатор
Сопоставимость	Есть два разных значения	Один ли показатель и объект
Причина разницы	Не установлена	Не объяснять ремонтом или округлением
Действие Ильи	Готов уточнить и предоставить исходное	Материалы ещё не проверены
Следующий шаг	Восстановить источники и поставить вопрос	Вывод о подлинности не сделан

Разница чисел не объяснена. Агент не обвиняет Илью, не обещает Нелли отсутствие проблем и не меняет рекламную площадь по догадке. Сначала нужна сопоставимость материалов, затем предметная проверка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Это точно округление»	«Причина разницы не установлена»
«Сервис не открылся, документ плохой»	«Проверка не завершена из-за недоступности источника»
«Одна цифра совпала, всё чисто»	«Подтверждён только конкретный проверенный пункт»

От пробела к подходящему вопросу

Пробел	Следующий вопрос	Предел ответа
Обрезанный снимок	Где полный исходный материал?	Не восстанавливать отсутствующее
Разные названия полей	Сравниваем один показатель?	Не считать числа однородными
Не совпадает дата	К какому моменту относится запись?	Не выбирать версию по удобству
Неясен источник	Как материал получен и кем выдан?	Не судить по оформлению
Недоступна процедура	Какой допустимый способ уточнения есть?	Не выдать техническую ошибку за заключение
Получен ответ по пункту	Что он подтверждает и чего не касается?	Не расширить на всю сделку

Перед сообщением результата клиенту

1. Какой конкретный факт видит покупатель?
2. Достаточно ли материалов для выбранного способа проверки?
3. Какой вопрос остаётся открытым после полученного ответа?

18 проверок карты сомнения

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Определить сомнение

- [ ] **Назвать поле.** Есть точное значение. Не спорить с общим недоверием.
- [ ] **Уточнить вид материала.** Файл, скан и снимок различены. Не считать фрагмент полным документом.
- [ ] **Установить происхождение.** Источник назван. Не судить только по внешнему виду.
- [ ] **Сверить объект.** Идентификаторы сопоставлены. Не объединить разные квартиры.
- [ ] **Сверить показатель.** Названия полей совпадают по смыслу. Не сравнивать разные площади.
- [ ] **Сверить даты.** Версии различены. Не подменить историю одной записью.

Организовать проверку

- [ ] **Сохранить исходное.** Оригинальная версия доступна. Не править реквизиты вручную.
- [ ] **Назвать нужный ответ.** Предмет проверки определён. Не просить абстрактное «всё проверить».
- [ ] **Выбрать источник.** Он подходит вопросу. Не доверять случайной похожей странице.
- [ ] **Определить исполнителя.** Уточнена его роль. Не изображать экспертизу агента.
- [ ] **Согласовать доступ.** Сведения передаются по допустимому маршруту. Не загружать документы в произвольную нейросеть.
- [ ] **Отметить сбой.** Техническое ограничение записано. Не считать его ответом о подлинности.

Сообщить точный результат

- [ ] **Записать факт исполнения.** Есть дата и метод. Не считать план завершённым.
- [ ] **Сохранить конкретный ответ.** Источник и содержание понятны. Не расширять формулировку.
- [ ] **Отделить значение для сделки.** Нужный вопрос адресован специалисту. Не назначать последствия самостоятельно.
- [ ] **Пометить ответ продавца.** Это пояснение стороны. Не считать подтверждением автоматически.
- [ ] **Оставить открытое.** Неизвестное видно клиенту. Не обещать потом всё исправить.
- [ ] **Назначить следующий вопрос.** Есть ответственный. Не завершить общей фразой «не переживайте».

Карта двух источников

Не вносите лишние персональные сведения. Если поле не видно, запишите отсутствие данных. Не достраивайте содержание фрагмента.

Объект: _____ Сомнение: _____

Поле / конкретное сомнение	Источник А / дата / значение	Источник Б / дата / значение
Объект		
Показатель		
Дата		
Происхождение		
Другой пункт		

Что нельзя сравнить напрямую: _____

Что осталось неизвестным: _____

Как получить недостающие сведения: _____

Журнал проверки и предела ответа

Выполненная проверка имеет конкретный предмет. Историю сохраняйте в рамках допустимого доступа, не создавая лишние копии по чатам.

Вопрос / метод / исполнитель	Что получено / источник / дата	Что подтверждает / что осталось

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина разницы придумана до получения материалов. верните вопрос в открытый статус.

Показатели разных типов сравниваются как одинаковые. уточните названия и содержание.

Исправлен исходный файл ради совпадения. сохраните оригинал и запросите официальное уточнение.

Недоступность источника названа отрицательным результатом. разделите технический сбой и ответ.

Результат одного пункта стал гарантией всей сделки. сузьте вывод и назовите оставшиеся задачи.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Нелли о текущем статусе

Нелли, вижу 48,6 и 49,1. Во втором изображении не хватает данных для сопоставления. Сначала восстановим источник и содержание, затем проверим конкретное расхождение. Пока не подтверждаю причину разницы, ошибку или подделку. Следующий контакт по получению исходных материалов согласуем отдельно.

Первое действие после чтения

Возьмите одно сомнение покупателя. Запишите точное поле, источники, даты и недостающие сведения. Выберите подходящий следующий вопрос вместо объяснения причины по впечатлению.

Исполнитель / канал: _____

Следующий вопрос / ответственный: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сомнения клиента остаются без конкретного ответа?

Проверьте, как вопрос превращается в задачу, получает исполнителя и возвращается клиенту с подтверждённым результатом.

Проверить работу с сомнениями →

17.10.2026 сверено разъяснение Росреестра Татарстана об онлайн-выписке: для описанной проверки используются файл и электронная подпись. Подходящий формат и процедуру уточняют для конкретного документа. Следуйте актуальным требованиям выбранного способа проверки.

Росреестр Татарстана: онлайн-выписка и проверка электронной подписи

Реплики для покупателя и продавца

Называйте наблюдаемый факт и следующий шаг. Не становитесь ни обвинителем, ни источником безусловного успокоения.

Если необходимый материал не предоставлен, назовите это ограничение. Не заставляйте покупателя принимать непроверенный факт ради ускорения процесса.

Покупателю о сомнении

«Покажите конкретное место. Уточним, что сравниваем, затем выберем способ проверки этого факта».

Продавцу о расхождении

«В этих материалах различается такое поле. Причину пока не определяем. Нужны полный источник и доступное пояснение, чтобы поставить точный вопрос».

При технической недоступности

«Источник сейчас не отвечает, поэтому процедура не завершена. Это пока не говорит о качестве документа. Уточняю следующий допустимый способ».

После частичного ответа

«По этому пункту получен такой результат. Он не отвечает на следующий вопрос; тот остаётся у такого исполнителя».

Проверка логики записи нейросетью

Используйте обезличенную карту сомнения без сканов. Модель проверяет связность утверждений, а не подлинность документа.

Известно	Необоснованный вывод	Корректный статус
Видны разные числа	Была перепланировка	Причина неизвестна
Не читается дата	Документ старый	Дата не установлена
Сервис недоступен	Документ не прошёл проверку	Проверка не завершена
Один пункт подтверждён	Рисков нет	Остальные вопросы отдельно

Сверьте каждый вывод с источником. Если модель придумала причину или положительный ответ, удалите это из рабочей записи и сохраните вопрос открытым.

Промпт

«Найди выводы без основания. Раздели объект, показатель, дату, происхождение и результат проверки. Дай недостающие вопросы. Не определяй подлинность и не объясняй причину расхождения догадкой».