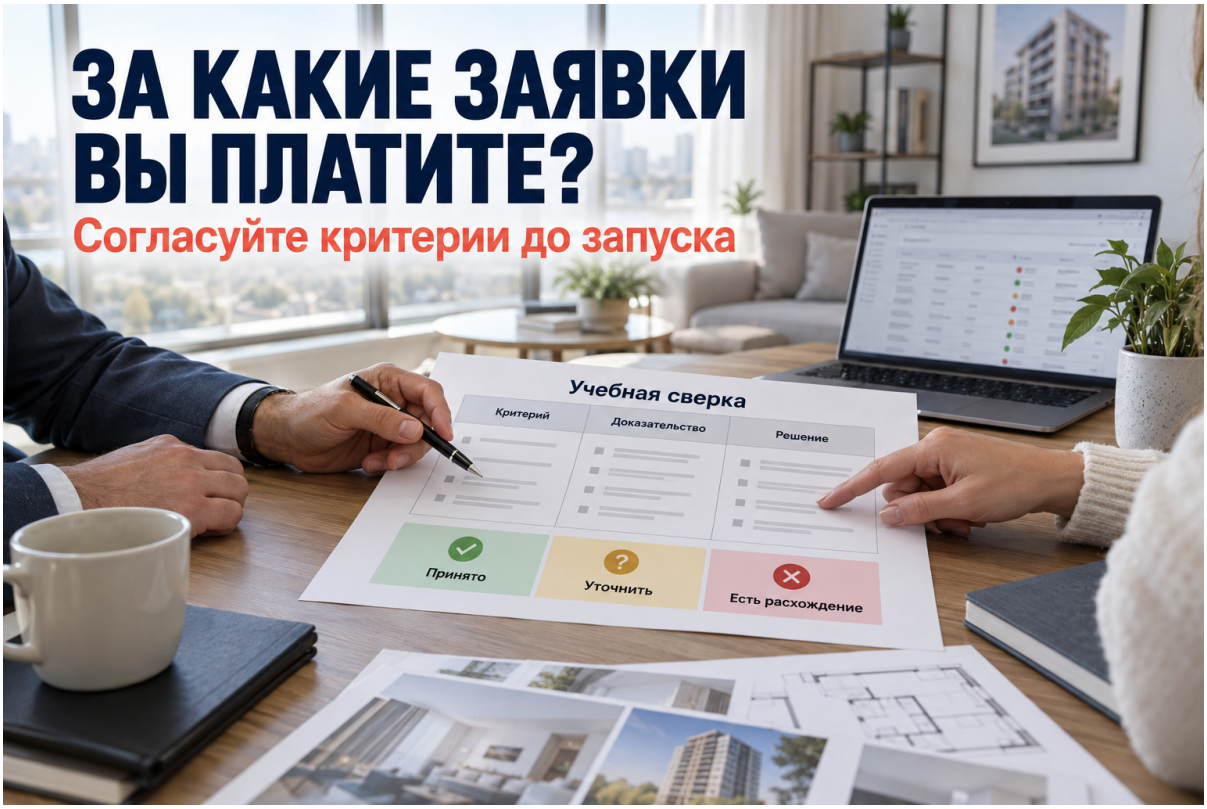
Акт сверки лидов: критерии, доказательства и разногласия

Согласуйте проверяемый результат до запуска, разберите партию по доказательствам и отделите разногласия от ошибок обработки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская рабочая форма Нейросистемы риелтора. Не заменяет договорённости сторон и не гарантирует пересчёт оплаты. Учебные записи и числа вымышленные.

Критерий должен иметь источник проверки

Риелтор и подрядчик по-разному понимают целевую заявку, а спор начинается уже после рекламных расходов.

Элемент критерия	Учебная формулировка	Если не хватает данных
Услуга	Запрос на продажу квартиры	Уточнить задачу
География	Город объекта согласован	Не заменять городом посетителя
Повтор	То же событие доставки	Проверить ID и историю
Результат	Определённое обращение	Не приравнивать к сделке

Что согласовать до первого отчёта

- Что оплачивается и какое событие проверяется.
- Версия критериев, признаки и источники подтверждения.
- Правила повторов, период и область сравнения.
- Окно проверки, роли и канал замечаний.
- ID записей, основания и фактическая обработка.
- Решения по партии, разногласия и владельцы исправлений.

Результат, критерии и порядок сверки

1. Назовите передаваемый результат

Отделите оплату рекламы, работу по настройке и отдельные принятые обращения. Определите событие, которое проверяете.

Готово: Понятно, что именно передают.

Не делайте так: Слово клиент означает разное для сторон.

2. Запишите проверяемые критерии

Для признака укажите допустимое значение, источник подтверждения и действие при недостатке сведений.

Готово: Другой человек может повторить решение.

Не делайте так: Только целевые люди остаётся единственным условием.

3. Согласуйте повторы и порядок сверки

Назовите единицу, период и область сравнения дублей, окно проверки, роли, канал замечаний и способ ответа.

Готово: Понятны границы и последовательность работы.

Не делайте так: Правила придумываются после первой партии.

Какие условия пока неоднозначны

Учебные случаи, партия и разногласия

4. Проверьте одинаковое понимание

Дайте обеим сторонам граничные учебные случаи. Сравните решения и устраните неоднозначность до старта.

Готово: Правила одинаково применяются.

Не делайте так: Удобная трактовка появляется только в споре.

5. Сверьте конкретную партию

Каждой записи назначьте решение по версии критериев и основанию. Принятое, несоответствие, технический повтор и неизвестное храните отдельно.

Готово: Количество сходится, выводы проверяемы.

Не делайте так: Недостаток данных автоматически становится отказом.

6. Закройте разногласия и улучшите процесс

Назначьте проверку спорного факта, сохраните историю решения и владельца исправления. Новую версию правил применяйте явно.

Готово: Изменение связано с подтверждённой причиной.

Не делайте так: Критерии меняются задним числом без отметки.

Как проверить одинаковое понимание

Учебная партия: десять записей

Учебная партия из десяти записей. География объекта и правило технического повтора согласованы до проверки; денежных последствий пример не рассчитывает.

Группа	Количество и основание	Следующее действие
Принятые	7: признаки подтверждены	Сохранить основание и передать в работу
Несоответствие	1: город объекта вне согласованного	Зафиксировать правило и факт
Технический повтор	1: повторная доставка события	Связать ID, не удваивать обращение
На уточнении	1: город объекта пока неизвестен	Назначить проверку
Всего	7 + 1 + 1 + 1 = 10	Все строки учтены один раз

Запись с неизвестной географией не стала отказом. Последствия решений для оплаты определяются отдельными согласованными условиями.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Нужны только хорошие клиенты	Нужен конкретный запрос по услуге; указаны признаки и источник проверки.
Все недозвоны не принимаем	Применяем согласованный критерий; исход одной попытки не заменяет основание.
Изменим прошлые условия после отчёта	Сохраним версию и явно согласуем применение изменений к следующим данным.

Как принять проверяемое решение

Что произошло	Рабочее решение	Что требуется
Все признаки подтверждены	Принять по критериям	Сохранить основания
Есть подтверждённое расхождение	Зафиксировать несоответствие	Правило и доказательство
Недостаточно сведений	Оставить на уточнении	Владелец и следующая проверка
Повторилось событие доставки	Разобрать технический повтор	Связь ID и правило учёта
Стороны трактуют по-разному	Открыть разногласие	Граничный пример и согласование
Ошибка обработки или интеграции	Назначить исправление отдельно	Не подменять качество обращения

Три вопроса перед итогом сверки

1. Какой именно результат был согласован?
2. Какое правило и доказательство подтверждают решение?
3. Что осталось спорным и кто это проверит?

18 проверок приёмки лидов

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

До запуска

- [ ] **Модель оплаты названа.** Расходы и принятый лид различаются. Таблица не создаёт возврат.
- [ ] **Результат определён.** Есть конкретное событие. Не просто клиент.
- [ ] **Критерии проверяемы.** Указаны признаки и значения. Не оценочные слова.
- [ ] **География соответствует услуге.** Город объекта отделён от посетителя. Не подмена IP-географией.
- [ ] **Основания доступны.** Понятно где проверять факт. Не устное мнение.
- [ ] **Неизвестное предусмотрено.** Есть порядок уточнения. Не автоматический брак.

Порядок работы

- [ ] **Повторность определена.** Есть единица, период и область. Телефон не весь критерий.
- [ ] **Окно проверки понятно.** Названы начало, часы и пояс если нужны. Не спорим о разных сроках.
- [ ] **Роли назначены.** Есть проверяющий и отвечающий. Не общая ответственность.
- [ ] **Замечания структурированы.** ID, правило, факт и вопрос. Не обвинения без данных.
- [ ] **Граничные случаи разобраны.** Стороны получили одинаковый вывод. Не откладываем трактовку.
- [ ] **Обещание рекламы учтено.** Запрос файла не подменён консультацией. Не требуем не предложенный шаг.

Сверка и улучшение

- [ ] **Группы решений разделены.** Принято, расхождение, повтор и уточнение. Не одно число брака.
- [ ] **Количество сходится.** Все записи учтены один раз. Не теряем спорные строки.
- [ ] **Обработка проверена отдельно.** Есть фактические действия агента. Не смешиваем с качеством заявки.
- [ ] **Передача данных сопоставлена.** Сверены форма и CRM. Не обвиняем источник до проверки.
- [ ] **Версия правил сохранена.** Изменения имеют дату применения. Не переписываем прошлое молча.
- [ ] **Исправление назначено.** Есть владелец и проверка результата. Сверка ведёт к действию.

Паспорт критериев качества

Запишите версию, дату применения, окно проверки и правила повторов отдельно. Не заменяйте город объекта предполагаемым местом посетителя.

Версия: _____ Дата применения: _____

Признак / допустимое значение	Источник подтверждения	Если неизвестно / кто проверяет

Передаваемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Окно проверки: _____

Журнал сверки и разногласий

Используйте внутренние ID. Денежные последствия не выводите из числа строк автоматически; сверяйте отдельно согласованные условия.

ID / версия правила / факт	Решение / разногласие	Проверка / ответственный / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Оплаченный клик назван гарантированной сделкой.. Уточните предмет оплаты и передаваемый этап..

Критерий существует только в голове.. Запишите признак, значение и доказательство..

Неизвестное сразу признали нецелевым.. Оставьте отдельную проверку с владельцем..

Спор о трафике скрывает ошибку CRM.. Сверьте путь данных и обработку..

Правила переписаны задним числом.. Сохраните версии и явное применение изменений..

Согласуйте следующий шаг

Сводка партии с понятными основаниями

Партия [период], версия критериев [какая]. Передано [N]. Принято [A], подтверждённые расхождения [B], технические повторы [C], на уточнении [D]. Проверка суммы [A+B+C+D=N]. Спорные ID [какие], правило и основание [где], следующая проверка [кто/когда].

Первое действие после чтения

До запуска заполните паспорт критериев и разберите с подрядчиком несколько спорных учебных случаев. До одинакового понимания исправьте формулировки, затем сверяйте реальные записи по той же версии.

Ответственный за сверку: _____

Исправление процесса: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявки приходят, но качество вызывает споры?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать рекламное обещание, передачу обращения и обработку, чтобы найти причину расхождений.

Разобрать путь заявки →

14.10.2026 прочитана первичная справка HubSpot о SLA: измеримые ожидания, критерии качества и передача. Здесь используется организационный принцип; юридические условия и тарифы не приводятся.

HubSpot: измеримые ожидания и порядок передачи в SLA

Паспорт критерия без двусмысленности

Каждая строка должна объяснять, что проверяют, по чему и как поступают при неизвестности.

Поле паспорта	Учебный вариант	Частая подмена
Услуга	Запрос на продажу квартиры	Любой интерес к недвижимости
Город объекта	Указан в обращении или уточнён	Город посетителя по IP
Повторность	Правило по событию, периоду и области	Любое совпадение контакта
Основание	Исходная форма или подтверждённое уточнение	Мнение без источника
Неизвестность	Запись на проверке с владельцем	Автоматический отказ

Начните с предмета передачи. Форма, запрос на услугу, подтверждённый разговор и сделка — разные события. Одинаковое слово лид не делает их взаимозаменяемыми. Обе стороны должны понимать, какой этап создаёт кампания и какой именно результат оценивается.

Для географии выберите смысл, связанный с услугой. Собственник может находиться в другом городе, продавая нужный объект. Если критерий относится к квартире, проверяйте местоположение квартиры по надлежащему основанию, а не заменяйте его техническим предположением о посетителе.

Правило повторов должно учитывать не только совпадение контакта, но и единицу учёта. Повторная доставка события отличается от новой содержательной задачи знакомого человека. Назовите период и область поиска, чтобы одна сторона не сравнивала только текущую партию, а другая всю историю без ограничения.

Проверьте паспорт на неоднозначных случаях до старта. Независимые решения двух сторон показывают, где смысл расходится. Исправьте критерий и сохраните версию. Цель проверки — одинаковое понимание результата, а не заранее удобная трактовка в пользу одной стороны.

Сверка партии и журнал разногласий

Сначала сохраните каждую запись и её основание, затем считайте итоговые группы.

Контроль	Учебный результат	Следствие
Количество	7 + 1 + 1 + 1 = 10	Ни одна строка не потеряна
Принято	7 подтверждённых	Передать в работу
Расхождение	1 вне географии объекта	Приложить основание
Повтор	1 повтор доставки	Связать событие
Уточнение	1 неизвестный город	Назначить проверку

Решение по каждой строке содержит внутренний ID, версию правила, наблюдаемый факт и основание. Для разногласия добавьте конкретный вопрос и действие, которое может его разрешить. Общая оценка качества не заменяет проверку конкретной записи.

Отдельно посмотрите, как запись обрабатывали. Когда она поступила, кому была доступна, что сделал агент и каким способом пытался связаться? Если проблема находится здесь, изменение критериев приёмки может скрыть причину. Передача из формы в CRM тоже проверяется отдельно по тому же событию.

Изменение решения по новым доказательствам сохраняйте с историей. Новое определение качества фиксируйте другой версией с явной датой применения к следующим данным. Не пересчитывайте прошлую партию незаметно по условиям, которых раньше не было.

В конце сверки назначьте изменение процесса: уточнить рекламное обещание, исправить передачу, организовать обработку или сделать критерий понятнее. Владелец и проверка результата нужны так же, как итоговое число. Денежные последствия и порядок урегулирования следуют отдельным договорённостям сторон.