Документы не дают. Какой следующий вопрос?

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

Уточнить запрос

- [ ] **Назвать документ.** Предмет определён. Не просить весь архив.
- [ ] **Выяснить доступность.** Отсутствие и отказ различены. Не обвинять по догадке.
- [ ] **Назвать задачу.** Цель конкретна. Не собирать про запас.
- [ ] **Уточнить объём.** Он связан с задачей. Не считать любое сведение необходимым.
- [ ] **Учесть других лиц.** Их данные отдельно рассмотрены. Не решать всё согласием одного участника.
- [ ] **Назвать роль получателя.** Понятна его работа. Не ограничиваться словами «наш юрист».

Согласовать передачу

- [ ] **Проверить контакт.** Есть независимый способ сверки. Не доверять незнакомому адресу вслепую.
- [ ] **Уточнить допустимый канал.** Маршрут понятен. Не обещать абсолютную безопасность.
- [ ] **Сверить формат.** Адресат сможет выполнить задачу. Не считать просмотр заменой любой копии.
- [ ] **Сохранить оригинал.** Рабочий фрагмент отличён. Не менять исходный документ.
- [ ] **Не скрыть значимое.** Ограничение копии согласовано по цели. Не убрать факт ради одобрения.
- [ ] **Не брать коды.** Доступ остаётся у владельца. Не просить пароль вместо документа.

Сохранить честный статус

- [ ] **Записать позицию продавца.** Есть дата и конкретный ответ. Не маркировать человека общим ярлыком.
- [ ] **Назвать открытый вопрос.** Предел работы понятен. Не объявить проверку завершённой.
- [ ] **Подтвердить получение.** Адресат сообщил факт. Не путать с обещанием отправить.
- [ ] **Уточнить качество.** Материал подходит для задачи. Не считать файл достаточным автоматически.
- [ ] **Получить ответ по проверке.** Результат ограничен своим вопросом. Не обещать безопасность всей сделки.
- [ ] **Упорядочить доступ.** Рабочие сведения хранятся по правилам. Не размножать копии по чатам.

Запишите факты и следующий шаг

Уточните причину отказа, цель, получателя и достаточный формат. Разговор о передаче не означает получения. Полученный файл не означает завершённой проверки.

Объект: _____ Какой документ: _____

Документ / цель	Получатель / маршрут / статус	Что осталось / кто уточняет

Запрошен неопределённый архив. сузьте до конкретной задачи.

Адресат не назван или контакт не проверен. сначала уточните получателя.

Согласие обсудить названо отправкой. исправьте статус.

Фрагмент выдан за полный документ. обозначьте формат и сохраните оригинал.

Недостающий документ заменён обещанием агента. верните открытый вопрос в карточку.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Запросы документов застревают в переписке?

Проверьте, как объясняется цель запроса, назначается ответственный и фиксируется получение ответа по конкретному вопросу.

Проверить работу с запросами →

Отсутствие документа, отказ от канала и отказ от проверки различаются. Передача, получение и ответ специалиста тоже имеют разные статусы. Подготовлено 2026-10-17.