Пятно есть. Причина известна?

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

Разобрать сведения

- [ ] **Назвать место.** Признак описан конкретно. Не ставить диагноз.
- [ ] **Разделить источники.** Видно, кто что сообщил. Не смешивать слух и документ.
- [ ] **Уточнить дату.** Известная дата записана. Не выдумывать точность.
- [ ] **Спросить о повторении.** Есть ответ или пробел. Не обещать отсутствие повторения.
- [ ] **Уточнить работы.** Объём и исполнитель названы. Не приравнивать покраску к ремонту причины.
- [ ] **Проверить документ.** Доступны дата и содержание. Не расширять заключение.

Подготовить ответ

- [ ] **Назвать границу.** Ложное обещание исключено. Не торговаться о правде.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Открытые вопросы видны. Не заполнять их уверенностью.
- [ ] **Не драматизировать.** Нет ярлыка без основания. Не обвинять в мошенничестве.
- [ ] **Не обесценивать.** Суть вопроса сохранена. Не говорить «у всех так».
- [ ] **Проверить объявление.** Нет неподтверждённых гарантий. Не маскировать новый факт.
- [ ] **Уточнить старый ответ.** Адресат и дата записаны. Не ждать случайного прочтения.

Организовать продолжение

- [ ] **Разделить статусы.** Отправка и решение различены. Не трактовать «увидела» как согласие.
- [ ] **Обсудить осмотр.** Возможность согласуется. Не обещать результат специалиста.
- [ ] **Назначить ответственного.** Кто собирает сведения, известно. Не обещать чужой срок.
- [ ] **Сохранить историю.** Прежняя версия доступна. Не стирать ошибку.
- [ ] **Ограничить лишние данные.** Передано необходимое. Не публиковать документы целиком.
- [ ] **Разделить правовую форму.** Вопросы переданы юристу. Не выдавать карточку за акт.

Запишите факты и следующий шаг

Не выдавайте слова за документ, выполненные работы за подтверждённое устранение, получение сообщения за согласие. Карточка не заменяет заключения и документы сделки.

Объект: _____ Признак: _____

Утверждение	Источник / открытое	Следующее действие

Слово «исправлено» появилось без основания. верните подтверждённый объём работ.

Причина назначена по фотографии. сохраните вопрос для специалиста.

Документ прочитан шире содержания. исправьте пересказ.

Продавец требует ложный ответ. не используйте его.

Карточку называют защитой от любых претензий. отделите запись сведений от правового анализа.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Уточнение об объекте теряется между звонками?

Проверьте, как сохраняются источники сведений, исправляются прежние ответы и назначается следующий ответственный. Начните с карты передачи информации.

Проверить работу со сведениями →

Видимый след, рассказ владельца и заключение специалиста имеют разный статус. Ремонт отделки не доказывает устранение причины. Полученное сообщение не означает согласие покупателя. Подготовлено 2026-10-17.