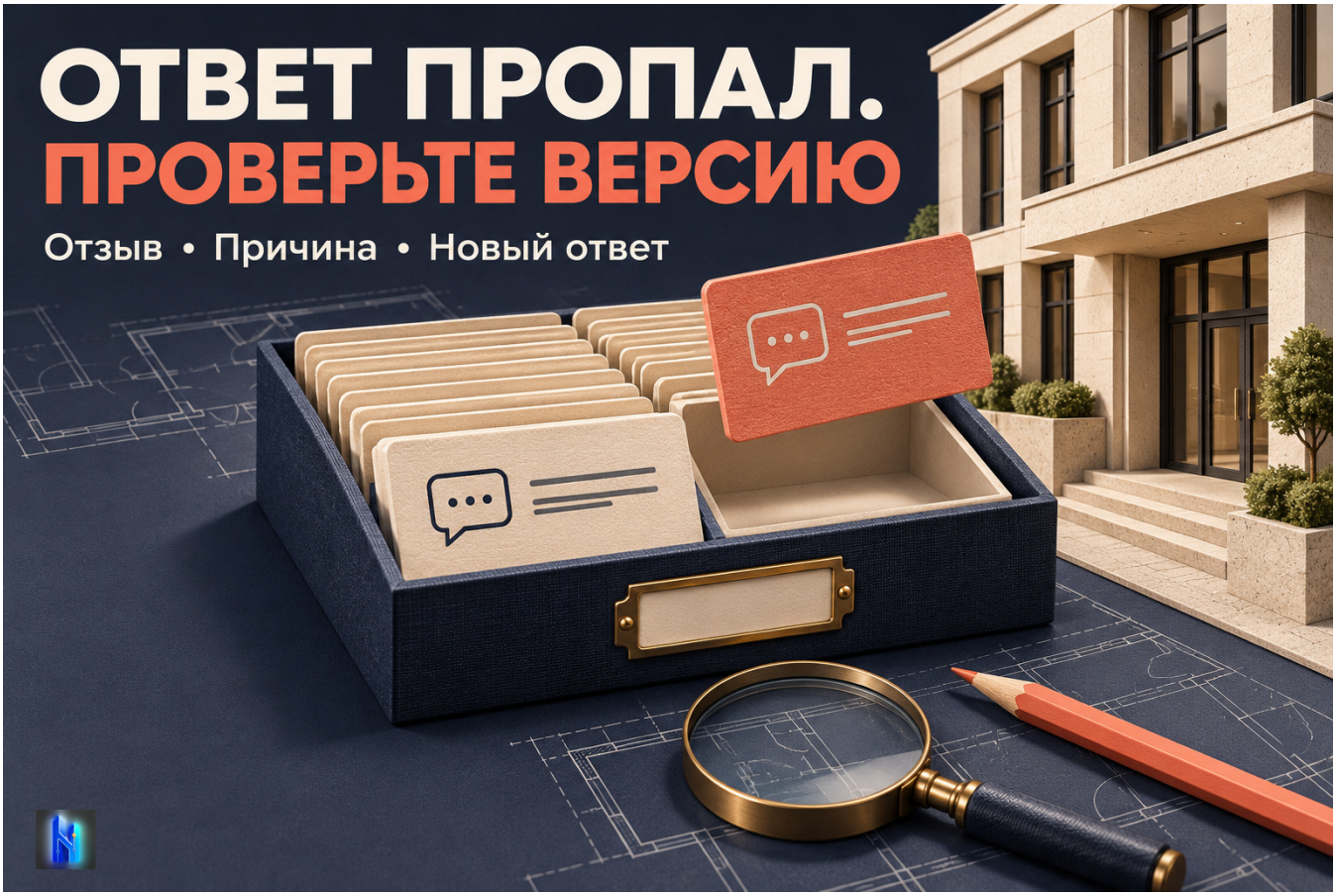
Журнал версий отзыва: причина исчезновения ответа и проверка нового текста

Журнал версий, сравнение текущей претензии и две независимые проверки результата.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт эпизода O98

Учебная история
Все даты, отзывы, ответы и состояния вымышленные. Это не реальная претензия клиента и не измерение скорости проверки Яндекса.

Поле	Пример
Объект проверки	Официальный ответ компании под отзывом
Эпизод	O98, один клиентский случай
Ситуация	Изменился исходный отзыв, прежнего ответа нет
Что требуется	Сверить версии и подготовить актуальное действие
Чего не обещаем	Восстановить удалённый ответ средствами сервиса

Моя карточка / эпизод / время наблюдения

2. Сначала наблюдение, затем причина

Что видим	Что проверяем
Отзыв есть, ответа нет	Версию текста и состояние ответа
Сам отзыв отсутствует	Состояние исходного отзыва, не только ответа
В кабинете есть, публично нет	Статус проверки и время обоих просмотров
Есть только память об отправке	Доступные записи без выдуманного подтверждения

Не смешивайте причины
Одинаковый внешний результат не доказывает одинаковое событие. Запишите наблюдение без обвинений и затем проверьте доступные данные.

Мой экран / время / состояние / следующая проверка

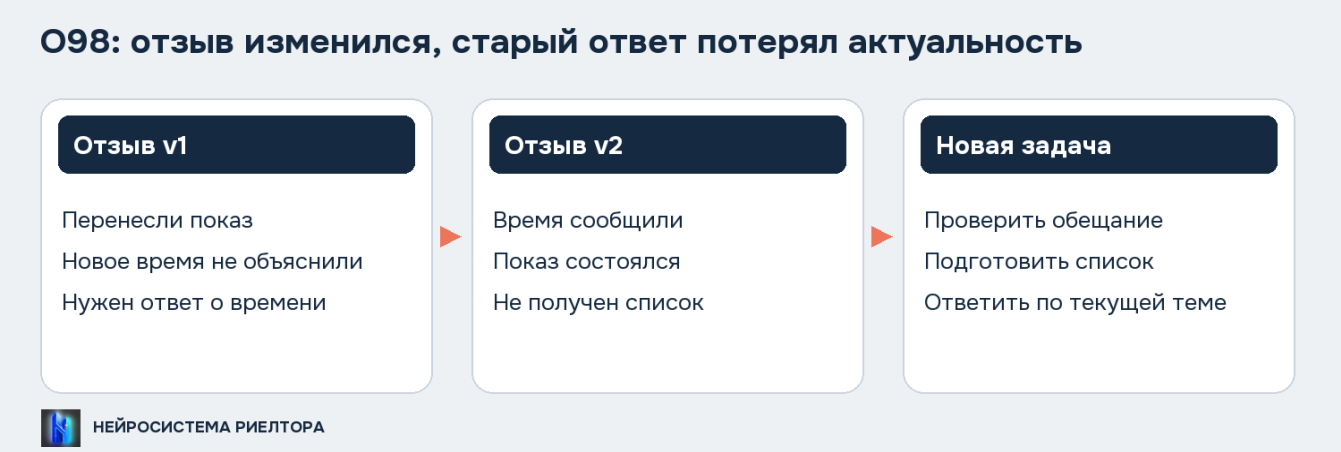
3. Журнал пяти наблюдений

Когда	Что	Содержание
17 ноября	Отзыв v1	Перенос показа, новое время не объяснили
17 ноября	Ответ v1 подготовлен	Уточняем перенос и свяжемся по согласованному каналу
18 ноября	Публичный просмотр	Ответ v1 виден в учебном примере
19 ноября	Отзыв v2	Время сообщили, показ прошёл, списка вопросов нет
20 ноября	Наблюдение	Отзыв v2 есть, прежнего ответа нет

Разные даты в О98 не являются обещанием сроков сервиса. Подготовка и публичное появление фиксируются как разные события.

Если старая версия не сохранена, так и пишем. Не восстанавливаем её по предположению или вымышленному пересказу.

4. Изменение смысла



Прежняя проблема с временем сменилась вопросом об обещанном материале.

Версия	Открытая тема	Ответ по старой теме
v1	Новое время показа	Тогда относился к ситуации
v2	Список вопросов по квартире	Теперь недостаточен

Мой изменившийся пункт / что больше неактуально: _____.

5. Матрица актуальности О98

Текущий пункт	Что известно	Действие
Новое время сообщили	Подтверждено учебной записью	Не обещать заново выяснять время
Показ состоялся	Подтверждено учебной записью	Учитывать как завершённый этап
Список не получен	Есть черновик, нет отметки отправки	Проверить обещание и отправить актуальное

Черновик не означает доставку
Два подтверждённых пункта не закрывают третий. Три пункта относятся к одному эпизоду, это не три клиента.

Мой пункт / источник / известно / действие

6. Новый текст без старого обещания

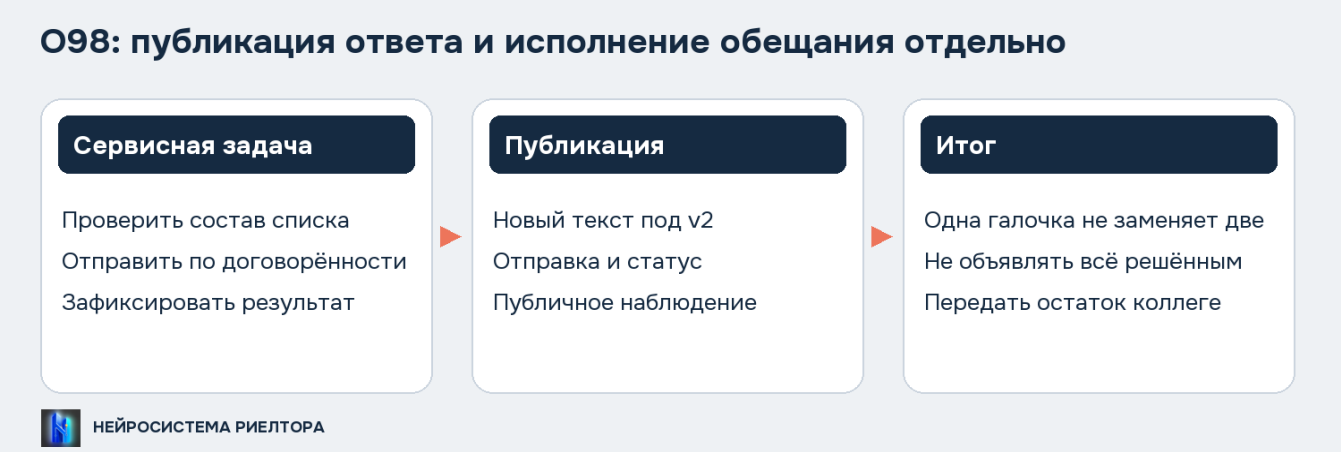
Учебный ответ v2
Спасибо, что уточнили ситуацию. По списку вопросов проверим исполнение договорённости и направим актуальный материал по согласованному каналу. Если удобно, свяжитесь с нами по контактам карточки, чтобы мы сопоставили обращение.

Проверка редакции	Результат О98
Отвечает на текущую тему	Да, на обещанный список
Обвиняет автора	Нет
Выдумывает отправку	Нет
Раскрывает адрес и документы	Нет
Обещает изменение оценки	Нет

Перед применением сверить реальные факты, возможности команды и рабочие контакты. Не копировать заготовку как свидетельство уже выполненной работы.

Мой новый текст

7. Две независимые задачи



Публикация актуального ответа и исполнение обещания проверяются отдельно.

Задача	Текущее состояние O98	Как подтвердить результат
Список вопросов	Ещё не закрыта	Зафиксировать фактическую отправку и доступное подтверждение
Ответ v2	Подготовка новой версии	Отдельно отправка, статус и публичный просмотр

Мои исполнители и сроки для двух задач: _____.

8. Проверка публичного состояния

Момент	Что сохраняем
Подготовили	Текст и версия исходного отзыва
Отправили	Время и доступный статус
Проверили публично	Время, карточка, видимое состояние
Не совпало	Конкретное расхождение
Обратились за помощью	Краткая последовательность и номер обращения

Срок не выдумываем
Ориентируйтесь на актуальную справку и статус. Средний срок проверки не является гарантией для отдельного ответа.

Мой статус / время / следующий контроль

9. Передача коллеге

Поле	Пример О98
Последняя версия	v2 от 19 ноября
Изменение	Перенос уже решён, список ещё нет
Ответ	Новая редакция подготовлена для согласования
Сервисное действие	Проверить и отправить обещанный материал
Открытое	Исполнение и публичная видимость
Запрет на вывод	Не объявлять вопрос решённым заранее

Старый текст нужен для истории, но не для автоматической повторной публикации. Доступ к рабочему журналу ограничивают участниками обработки.

Мой следующий сотрудник / остаток / срок

10. Контроль результата

Вопрос	Ответ по текущему О98
Сколько эпизодов?	Один
Версий исходного отзыва?	Две
Смысловых пунктов в v2?	Три
Подтверждённых пунктов?	Два
Открытая тема клиента?	Обещанный список
Завершены ли обе задачи?	Нет, результат ещё не подтверждён

Финальный вывод заполняют после реальных действий. Успешная публикация сама по себе не доказывает исполнение договорённости.

Мой подтверждённый результат / оставшийся вопрос

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: управление отзывами

Яндекс Бизнес: официальный ответ