Регламент связи и передачи

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

Понятность правила

- [ ] **Назвать событие.** Понятно когда действует правило. Не писать всегда оперативно.
- [ ] **Назвать результат.** Есть наблюдаемое действие. Не ограничиться вежливостью.
- [ ] **Разделить ответ.** Первый отдельно от решения. Не закрыть по уведомлению.
- [ ] **Определить часы.** Расчёт понятен. Не скрыть рабочий период.
- [ ] **Проверить ресурс.** Команда может выполнить. Не обещать круглосуточно.
- [ ] **Сохранить обещания.** Индивидуальные сроки видны. Не отменить их документом.

Ответственность и передача

- [ ] **Назначить владельца.** Один ответственный известен. Не оставить всем сразу.
- [ ] **Назначить резерв.** Замена определена. Не ждать возвращения молча.
- [ ] **Передать предмет.** Вопрос клиента сохранён. Не переслать без контекста.
- [ ] **Передать источники.** Актуальные сведения доступны. Не дать старую карточку.
- [ ] **Передать срок.** Обещание указано. Не придумать новую дату.
- [ ] **Подтвердить принятие.** Коллега согласился вести. Не закрыть по упоминанию.

Клиент и контроль

- [ ] **Сообщить замену.** Имя и срок понятны. Не заставить искать исполнителя.
- [ ] **Описать исключение.** Есть канал и ответственный. Не объявлять срочным всё.
- [ ] **Проверить случаи.** Сотрудники трактуют одинаково. Не спорить о расплывчатом тексте.
- [ ] **Проверить факт.** Результат подтверждён. Не считать быстрый ответ решением.
- [ ] **Указать версию.** Актуальный документ один. Не хранить разные сроки рядом.
- [ ] **Обновить условия.** Команда и клиент понимают изменение. Не пересмотреть обещание тайно.

Запишите факты и следующий шаг

Назначьте владельца ответа и подтвердите передачу. Содержательная реакция, промежуточный статус и решение вопроса должны учитываться отдельно.

Вопрос: _____ Владелец: _____

Правило / событие / результат	Владелец / резерв / принятие	Срок / факт / клиент уведомлён

У вопроса несколько владельцев. назначьте одного.

Первый ответ назван решением. разделите этапы.

Передача не подтверждена. сохраните контроль.

Общий срок отменил личное обещание. верните отдельную запись.

Клиент не знает о замене. объясните продолжение.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вопрос передали, а ответственный потерялся?

Проверьте правила связи, принятие передачи и исполнение обещанных сроков в команде.

Проверить передачу вопросов →

Первый ответ, принятие передачи и решение вопроса являются разными результатами. Новый внутренний документ не отменяет уже согласованный срок. Подготовлено 2026-10-17.