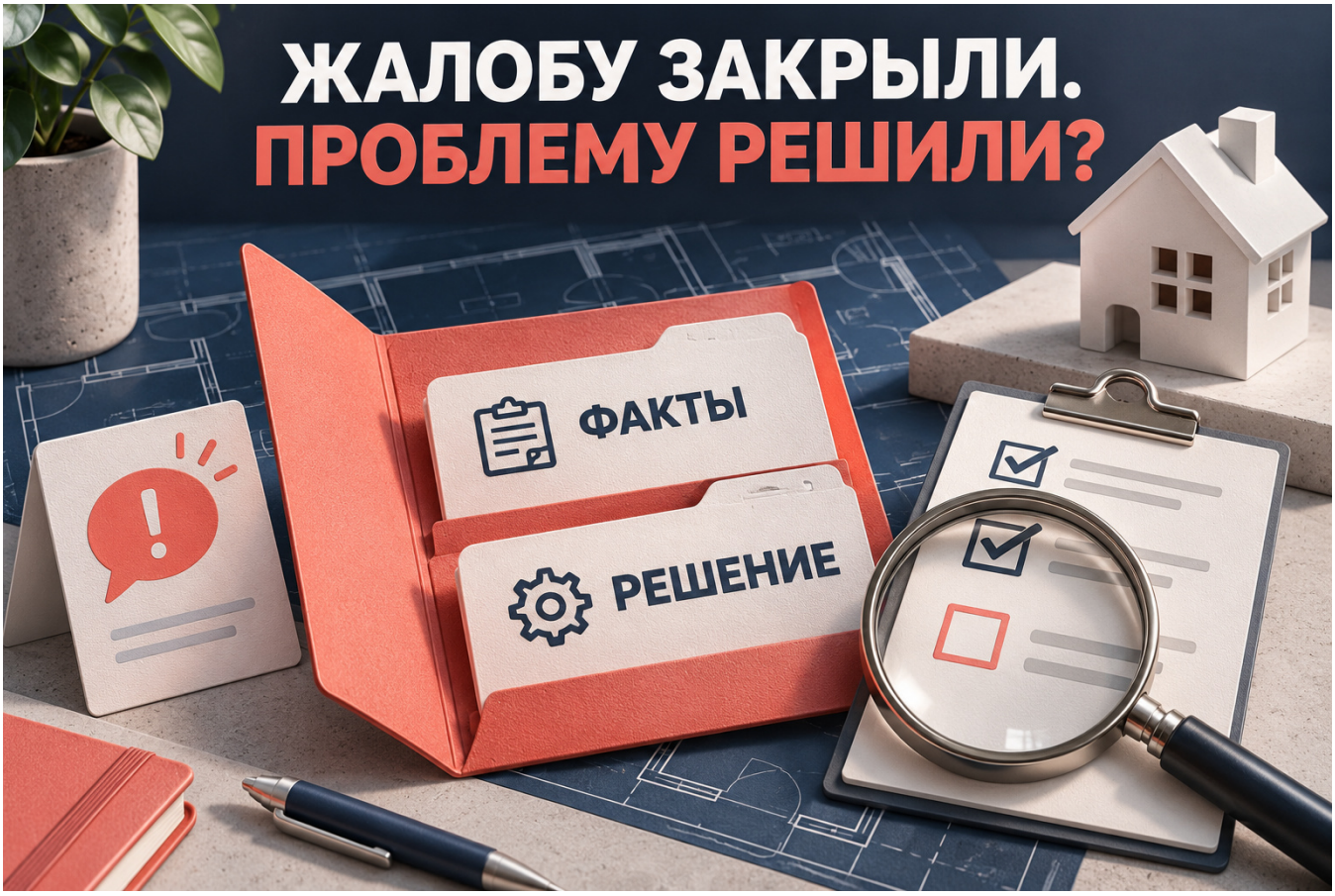
# Жалоба под контролем: карточка разбора, доказательства и закрытие

Заполненная карточка жалобы, разделение фактов и ожиданий, реестр доказательств, план исправления и контроль повторных обращений для риелтора.




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. Карточка жалобы J-014

Все сведения далее учебные. Не используйте имена реальных клиентов в общих учебных таблицах. Карточка управляет разбором вопроса; она не определяет юридические основания требования.

| Поле | Заполненный пример |
|---|---|
| Номер | J-014 |
| Предмет | После консультации не получена обещанная таблица трёх квартир |
| Ожидание клиента | Сравнение вариантов и расходов |
| Зафиксированное обещание | Отправить сравнение на следующий день |
| Наблюдаемое действие | Отправлены три ссылки без пояснений |
| Желаемое исправление | Получить обещанный разбор |
| Координатор | Уполномоченный руководитель процесса |
| Ближайший контроль | Назначается явно, отдельно от обязательного срока |

| Номер / дата получения | Проверяемый предмет | Желаемый результат |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 2. Ожидание, обещание, факт

| Слой | Учебная запись | Основание |
|---|---|---|
| Ожидание | Таблица трёх объектов с расходами | Сообщение клиента |
| Обещание | Сравнение на следующий день | Подтверждение консультации |
| Действие | Три ссылки без сравнительной таблицы | Исходное сообщение агента |
| Открытый вопрос | Согласован ли иной состав результата | Проверить переписку |

Отделяйте утверждение участника от установленного факта. Если обещание двусмысленно, сохраняйте исходную формулировку; не меняйте историю задним числом.

| Ожидание | Договорённость | Факт / доказательство |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**Нейтральная запись**
Вместо «трудный клиент» запишите, чего человек не получил и что просит сделать. Оценка характера не помогает проверить качество услуги.

# 3. Реестр доказательств

| Вопрос | Что найти | Предел вывода |
|---|---|---|
| Что обещали | Исходная договорённость | Ожидание могло быть шире |
| Что отправили | Сообщение и нужный файл | Отправка не равна прочтению |
| Работает ли ссылка | Проверка разрешённого доступа | Открытие не равно согласию |
| Что осталось спорным | Пункты возражений | Молчание не означает решения |

| Пункт жалобы | Документ / событие / дата | Что подтверждает |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

**Доступ по необходимости**
Храните ссылки на разрешённые документы. Не копируйте целую переписку в общие чаты и не предоставляйте всем сотрудникам доступ к чужой истории.

# 4. План разбора и контроля

| Роль / время | Что требуется |
|---|---|
| Координатор | Ведёт историю и возвращается с обновлением |
| Исполнитель проверки | Собирает нужное доказательство |
| Лицо, принимающее решение | Имеет полномочия по этому вопросу |
| Обязательный срок | Проверяется по основаниям конкретного требования |
| Обновление клиенту | Явно согласованное время информации |
| Внутренняя задача | Не меняет обязательств перед клиентом |

| Вопрос | Кто проверяет | Контроль / основание срока |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**Конфликт ролей**
Если жалоба касается действий координатора, спорное решение передаётся другому уполномоченному человеку. Собственная отметка агента не является независимой проверкой.

# 5. Решение и исполнение

| Действие по J-014 | Владелец | Проверка результата |
|---|---|---|
| Подготовить таблицу | Агент | Есть три варианта и сопоставимые расходы |
| Отправить файл | Агент | Есть событие отправки нужной версии |
| Проверить доступ | Координатор | Клиент подтвердил, что нужный файл открылся |
| Разобрать оставшийся вопрос | Назначенный специалист | Зафиксированы вопрос и результат разговора |

| Решение / действие | Ответственный | Чем докажем исполнение |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

**Граница полномочий**
Возврат денег, признание ответственности и изменение договора рассматривает уполномоченное лицо. Не обещайте их только ради быстрого закрытия строки.

# 6. Статусы и повторное открытие

| Состояние | Основание дальнейшего перехода |
|---|---|
| Получено | Записаны предмет и контакт по вопросу |
| Уточняем | Понятно требование и желаемый результат |
| Проверяем | Собраны основания выводов |
| Решение согласовано | Определены действия и полномочия |
| Выполняем | Назначены исполнители и контроль |
| Результат проверен | Есть доказательство конкретного исправления |

Позиция клиента учитывается отдельно: согласен, не согласен, ответа пока нет. При возобновлении сохраните прежнее закрытие, новое сообщение и причину продолжения. Не обнуляйте историю.

| Старое состояние | Новое основание | Следующий шаг / кто |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 7. Учебный срез без двойного счёта

| Показатель | Значение |
|---|---|
| Получено сообщений | 12 |
| Уникальных историй | 8 |
| Дополнительных сообщений внутри историй | 4 |
| Исполнение проверено | 3 истории |
| Решение выполняют | 2 истории |
| Обстоятельства уточняют | 3 истории |
| Клиент подтвердил исправление | 2 из 3 проверенных |
| Ответ клиента ожидается | 1 из 3 проверенных |

Сумма текущих состояний: 3 + 2 + 3 = 8. Подтверждение клиента: 2 / 3, около 66,7% внутри маленькой учебной группы. Это не статистика сайта и не общая оценка качества агентства.

| Период / дата среза | Сообщения / истории | Состояния / повторные открытия |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 8. Исправление процесса и ответ клиенту

| Сбой | Изменение | Проверка |
|---|---|---|
| Нет понятного состава отчёта | Согласовать шаблон результата | Проверить следующий подходящий случай |
| Нет владельца отправки | Назначить одного ответственного | Есть событие выдачи нужного файла |
| Закрывают после поручения | Добавить проверку исполнения | Доказательство соответствует обещанию |

Рабочая формулировка: «Проверили [конкретный вопрос]. Установлено [факт и основание]. Выполнено [действие]. Открытым остаётся [пункт]; за него отвечает [роль], следующее обновление [дата]. Если вы не согласны с выводом, сообщите, какой пункт требует дополнительного рассмотрения». Условия и порядок дальнейшего рассмотрения уточняются для конкретной ситуации.

| Что изменили | Кто проверит следующий случай | Наблюдаемый результат |
|---|---|---|
| | | |

**Внедрение**
Диагностическая карта Нейросистемы риелтора помогает связать обещание с владельцем и следующим контролем. Журнал не заменяет рассмотрение требования, но делает незавершённую работу видимой.

Источники и проверка

Public Service Ombudsman: запись результата жалобы и мер улучшения