# Регламент стыков между подразделениями

Семь передач, сроки от события, признак приёмки и четыре уровня эскалации

## Что описано

Стык — место, где работа переходит из рук в руки. Потери появляются не внутри отдела, а между: «я отдал» без объекта, «срок» без точки отсчёта, «приняли» без подтверждения.

| Стык | Вход | Выход | Срок | Кто принимает | Признак приёмки |
|---|---|---|---|---|---|
| Маркетинг → операции | план акции, дата, объём | готовность склада и смен | за 5 рабочих дней | операции | подтверждение в задаче, наличие проверено |
| Продажи → склад | оплаченный заказ | собранный заказ | 24 ч | склад | статус «собран» + вес и число мест |
| Склад → доставка | собранный заказ | переданный заказ | 4 ч | логистика | подпись курьера или трек-номер |
| Поддержка → склад | обращение «не тот товар» | решение: замена или возврат | 1 рабочий день | склад | резерв создан, клиент уведомлён |
| Закупки → склад | поставка | принятый товар | 24 ч с момента прихода | склад | акт приёмки, расхождения зафиксированы |
| Финансы → операции | реестр оплат | список к отгрузке | до 12:00 | операции | сверка: сумма реестра = сумма к отгрузке |
| Опт → логистика | согласованная заявка | график отгрузки | 1 рабочий день | логистика | заявка с адресом и окном доставки |

## Пять правил

- 1. Передача — только объектом — не «я сказал», а заказ, заявка, файл с номером
- 2. Срок считается от события — не «в течение недели», а «24 ч с оплаты»
- 3. Принимающий подтверждает — нет подтверждения — предмет не передан
- 4. Ошибка возвращается тому же — не «наверх», а на стык, где возникла
- 5. Отказ — тоже ответ — «не приму, причина такая» лучше молчания

## Эскалация

| Уровень | Когда | Кто | Срок ответа |
|---|---|---|---|
| 1 | срок стыка не выполнен | принимающая сторона | 2 ч |
| 2 | стык повторно не выполнен за неделю | руководитель направления | 4 ч |
| 3 | предмет потерян или клиент затронут | операционный директор | до конца дня |
| 4 | систематически: 3 раза за месяц | изменение процесса, а не разбор | план на неделю |

Данные кейса сконструированы. Живые числа (Метрика, Вебмастер, 1С) — замер 08.11.2026, лог в logi/live.log. Нормы и формулы настоящие.

Данные кейса сконструированы. Нормы, формулы и структура документа — настоящие.