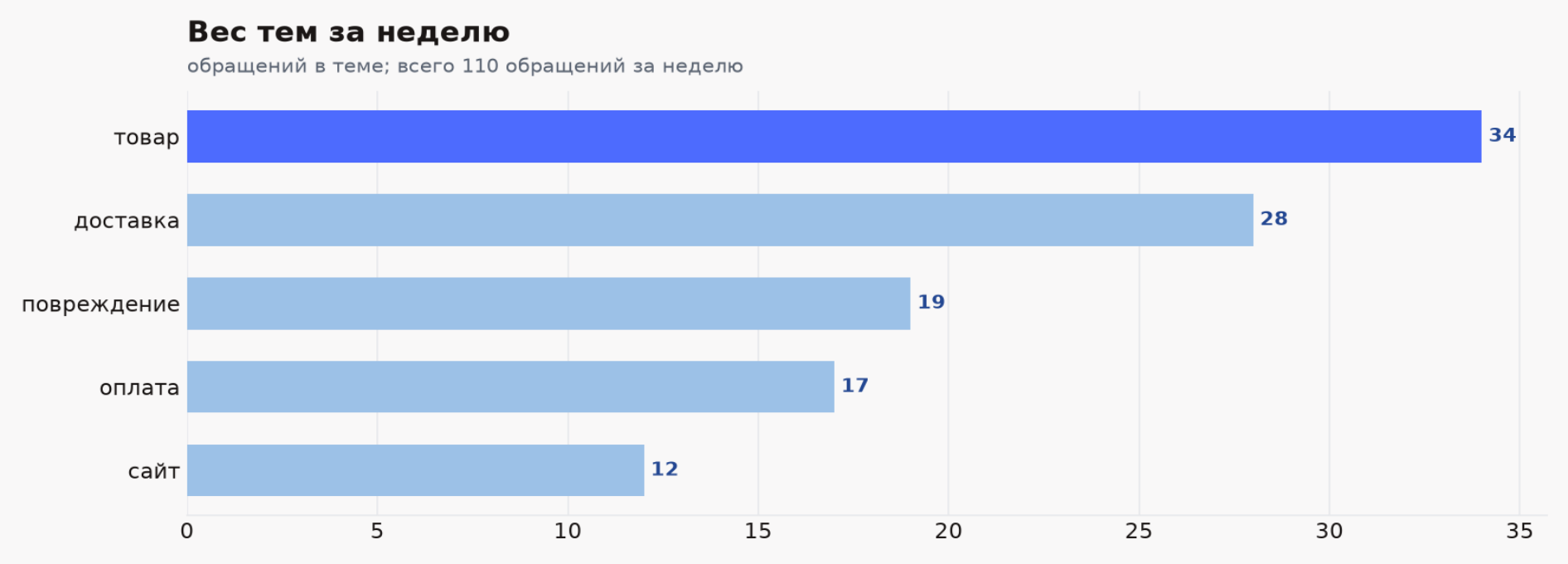
# Недельный срез поддержки · неделя 45 (03–09.11.2026)

Пять тем жалоб с весом и динамикой; рейтинг и скорость ответа — по источнику, указанному в листе «Метод»

| | |
|---|---|
| Рейтинг площадки | **4,6 из 5** |
| Доля 1–2 звезды | **6,4 %** |
| Ответов в срок | **11 из 14** |
| Тем в срезе | **5** |

| Тема жалобы | Обращений | Доля негатива | Было | Δ | Владелец | Действие |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Товар: не совпало с описанием** | 34 | 8,8 % | 29 | +5 | продукт | сверить карточку и фото |
| **Доставка: срок нарушен** | 28 | 10,7 % | 31 | −3 | логистика | показать новую дату в заказе |
| **Повреждение при доставке** | 19 | 15,8 % | 12 | +7 | упаковка | усилить упаковку хрупкого |
| **Оплата и счёт для юрлица** | 17 | 5,9 % | 18 | −1 | бухгалтерия | шаблон счёта в чат |
| **Сайт: не приходит код** | 12 | 16,7 % | 9 | +3 | сайт | проверить отправку кодов |




1. Доля негатива — от обращений внутри темы; «Было» — та же тема неделей раньше.
2. Δ показан числом обращений, а не процентами: на малых числах процент обманывает.

3. Рейтинг и скорость ответа берутся из источника площадки; если источник не подключён — стоит прочерк.
4. Тексты отзывов не цитируются: в срез идут темы, а не люди (152-ФЗ).

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы