

Памятка «Подсчет СТОПов»

- **СТОПы** — это выполненные работы (заказ на сбор/доставка), рассчитанные по формуле с применением системы коэффициентов, применяемых по параметрам, описанным в данной памятке. Данный подсчет СТОПов в Компании условно называется «схлопыванием». СТОПы используются для расчета значения одного из KPI (Ключевой Показатель Эффективности) курьера – **ПНВ**.
- **ПНВ** – показатель нормативной выработки, который отображает отношение плановой нагрузки на курьера к фактически выполненной. Количество выполненных СТОПов за временной период делим на плановое количество СТОПов за аналогичный временной период, получаем значение ПНВ за искомый за временной период.
- Подсчет СТОПов идет по выполненным заданиям:
 1. в рамках одной даты (дня);
 2. одним сотрудником (с одинаковым уникальным идентификационным номером).

Как считаются СТОПы по заказам на сбор?

Основные условия для «схлопывания»:

- ✓ совпадение Адреса отправки;
- ✓ совпадение Отправителя;
- ✓ совпадение Контактного лица отправителя.

В случае совпадения данных по 2-м любым условиям из 3-х:

- Первый выполненный заказ на сбор на адресе засчитывается как **«обычный»**, с коэффициентом - **1,5 СТОП**;
- Следующий выполненный заказ на сбор засчитывается уже как **«добавочный»**, с коэффициентом - **0,2 СТОП**, при соблюдении всех 3х перечисленных условий.

Пример подсчета: курьер выполнил 6 заказов на сбор на адресе у одного клиента (совпадают адрес, отправитель и контактное лицо), 1 заказ на сбор засчитывается как «обычный», остальные 5 как «добавочные», считаем

$1 * 1,5 + 5 * 0,2 = 2,5$ СТОПа.

Как считаются СТОПы по доставкам?

Основные условия для «схлопывания»:

- ✓ совпадение Адреса доставки;
- ✓ совпадение Получателя;
- ✓ совпадение Контактного лица получателя.


В случае совпадения данных по 2-м любым условиям из 3-х основных:

- Первая выполненная доставка на адресе засчитывается как **«обычная»**, с коэффициентом - **1 СТОП**;
- Следующая выполненная доставка засчитывается уже как **«добавочная»**, с коэффициентом - **0,1 СТОП**.

Дополнительное условие для «схлопывания»:

- ✓ данные о Получателе из МПК.

ВАЖНО: в случае если нет совпадения данных по 2-м любым условиям из 3-х основных, то финально делается проверка на совпадения по дополнительному условию! Если при выполнении доставок указан один и тот же

 Курьер Сервис Экспресс	Пм-27.03-11	ПАМЯТКА «ПОДСЧЕТ СТОПОВ»	Версия: 1.0	Страница 1 из 3
---	-------------	--------------------------	-------------	-----------------

Фактический получатель, то следующие, выполненные за первой, доставки также засчитываются как «добавочные».

*Пример подсчета: курьер выполнил 11 доставок на адрес одному клиенту (совпадают адрес, отправитель и контактное лицо), 1 доставка засчитывается как «обычная», остальные 10 как «добавочные», считаем $1*1+10*0,1=2$ СТОПа.*

А если на адресе одновременно выполнены и заказы на сбор, и доставки?

Определяется по совпадению данных:

- ✓ совпадение Адреса доставки/Адреса отправки;
- ✓ совпадение Получателя/Отправителя;
- ✓ совпадение Контактного лица получателя/Контактного лица отправителя.

В случае совпадения данных по 2-м любым условиям из 3-х:

- Первый выполненный заказ на сбор засчитывается как **«обычный»**;
- все прочие задания – и заказы на сбор, и доставки (в том числе первая) – засчитываются как **«добавочные»**;

Пример подсчета: курьер выполнил 6 заказов на сбор и 10 доставок на адресе у одного клиента (совпадают адрес, отправитель и контактное лицо), 1 заказ на сбор засчитывается как «обычный», остальные 5 заказов на сбор как «добавочные», все 10 доставок засчитываются как «добавочные», считаем

*$1*1,5+5*0,2+10*0,1=3,5$ СТОПа.*

Вопрос/ответ:

1. Если у курьера 10 доставок в 10 разных (юридически) компаний, которая по факту одна (юридическое лицо) по одному адресу, 10-ти разным получателям, при этом курьер на адресе отдает все 10 доставок одному получателю(секретарю/администратору/сотруднику ресепшн и т.д.), как идет подсчет СТОПов?

Ответ: В таком случае применяется дополнительное условие для «схлопывания» доставок, первая выполненная доставка засчитывается как «обычная», все остальные как «добавочные», считаем:

$1*1+9*0,1=1,9$ СТОПов

2. Если у курьера 10 доставок в 10 разных компаний по одному адресу, но курьер по факту на адресе отдает все 10 доставок одному получателю, как идет подсчет СТОПов?

Ответ: В данном случае имеет место быть **ГРУБЕЙШЕЕ** нарушение процесса доставки, т.к. нельзя груз для разных компаний доставить одному получателю, доставка должна быть осуществлена конкретному получателю, который указан в накладной.

3. Если все доставки в одну компанию, но с разными получателями, по факту все доставки забирает один сотрудник на ресепшене – т.е. контактные лица разные по базе, а фактический получатель один – как идет подсчет СТОПов?

Ответ: В таком случае первая выполненная доставка засчитывается как «обычная», все остальные как «добавочные» - помним про важное дополнительное условие при подсчете СТОПов по доставкам: если не соблюдены 2 из 3 условий по «добавочным» доставкам, но в МПК при выполнении доставок указан один и тот же Фактический получатель, то следующие, выполненные за первой, доставки также засчитываются как «добавочные».

4. Как идет подсчет СТОПов по пикапам?

Подсчет СТОПов идет по количеству выполненных работ (заказ на сбор/доставка), соответственно пикапы считаем, как и все прочие заказы на сбор, вне зависимости от количества накладных, забранных по пикапу.

5. Если доставка весом больше 0,5 кг. — это влияет на стопы?

Подсчет СТОПов идет только по количеству выполненных работ (заказ на сбор/доставка), соответственно вес доставляемого груза на подсчет не влияет.

6. Если по заказу на сбор адрес и компания совпадают, а отправители разные (как вариант, в промзоне), как идет подсчет СТОПов?

В таком случае, поскольку соблюдены 2 условия из 3-х основных для «схлопывания», первый выполненный заказ на сбор засчитывается как «обычный», все остальные как «добавочные». В промзоне, если отправители разные, а также указан адрес с разными номерами строений/корпусов – все выполненные заказы на сбор засчитываются как «обычные» - уже не соблюдены 2 условия из 3-х основных для «схлопывания».