

КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Стоимость услуг, которые оказывает Исполнитель, определяется по итогам каждого месяца в порядке, предусмотренном настоящим Приложением.

В настоящем Приложении содержатся пояснения по методике расчета вознаграждения Исполнителя:

1. Описание системы расчета вознаграждения Исполнителя:

Вознаграждение Исполнителя состоит из двух частей:

- 1.1. **Фиксированная часть вознаграждения** – фиксированная сумма, которая выплачивается Исполнителю в зависимости от количества оказанных услуг в периоде.
- 2.2. **Премияльная часть (KPI) вознаграждения** – сумма, которая выплачивается на основании выполнения определенных показателей (в случае невыполнения данных показателей, премияльная часть может быть равна «0»), сумма премияльной части является % от фиксированной части вознаграждения.

Премияльная часть вознаграждения для выплаты Исполнителям «начинает работать» при достижении и выполнении Исполнителем % следующих показателей (для ЦО и Регионов) и кол-ва жалоб/липовых переносов:

- **ПНП** – 90%
- **ПСД** – 90%
- **ПКУ** – установлены нормы по кол-ву оказанных услуг

«Алгоритм расчета Премияльной части» - Показатель ПКУ – Нормы

(Расшифровка сокращений, встречающихся в описании указана в Дополнении №1 к Приложению №1).

Показатели в премияльной части имеют следующее значение по отношению к общей премияльной составляющей:

- **ПНП** – 40% от премияльной части
- **ПСД** – 40% от премияльной части
- **ПКУ** – 20% от премияльной части (Данный показатель дополнительно мотивирует представителей исполнителя, при отсутствии жалоб/Липовых трейсов)
- **Массивы, используемые в файле:**

СТОПы по доставкам – используется для расчета показателя ПНП.

Данные массивы рассчитываются на отчетном сервере, согласно прописанного алгоритма формата подбора СТОПов.

Формат подбора СТОПов – Услуги оказаны в рамках отбора одной даты, Услуги оказаны Исполнителем (с одинаковым уникальным ID), Услуги оказаны в рамках одного периода времени (4 ч), в документе «Подтверждение о доставке» указан одинаковый Получатель. Получатели считаются одинаковыми, если после преобразований (перевод в один регистр, исключение знаков ООО, ПАО, АО) они совпадают).

При совпадении условий подбора, первой услуге с максимальным расчетным весом присваивается режим «Обычный», к каждой последующей режим «Добавочный».

Режимы СТОПов:

«Обычный» – первая накладная/заказ, выполненная у одного получателя/отправителя,

«Добавочный» – каждая последующая выполненная накладная/заказ.

Формула расчета СТОПа по доставкам: Накладная с режимом «Обычный» = 1 СТОП, Накладная с режимом «Добавочный» = 0,1 СТОП. (пример: у курьера есть 11 доставок одному получателю, первая доставка пойдет с режимом Обычный за 1 СТОП, 10 остальных пойдут с режимом добавочный по 0,1 СТОП, итого 2 СТОПа)

СТОПы по заказам – используется для расчета показателя ПНП. Данные массивы рассчитываются на отчетном сервере согласно прописанного алгоритма формата подбора СТОПов. Формат подбора СТОПов – услуги оказаны в рамках отбора одной даты, Услуги оказаны Исполнителем (с одинаковым уникальным ID), Услуги оказаны в рамках одного периода времени (4 ч), в заказе указан один отправитель из документа «Заказ». При совпадении условий подбора, первой услуге с максимальным расчетным весом присваивается режим «Обычный», к каждой последующей режим «Добавочный»

Пример Формула расчета СТОПа по заказам: Заказ с режимом «Обычный» = 1,5 СТОП, Заказ с режимом «Добавочный» = 0,2 СТОП. (пример: у Исполнителя есть 6 заказов у одного отправителя, первый заказ с режимом Обычный за 1,5 СТОП, 5 остальных пойдут с режимом добавочный по 0,2 СТОП, итого 2,5 СТОПа)

Списанные накладные на доставку – используются для дублирующего контроля расчета факта количества оказанных услуг. Данные массивы выгружаются на отчетный сервер из ИС 1С.

Трейсы (по доставкам) – используются для расчета показателя ПСД. Данные массивы выгружаются на отчетный сервер из ИС 1С, список трейсов ниже по списку.

К трейсам ПСД относятся коды:

- 00088 Количество доставок истекло
- 00123 Изменение параметров накладной (доставки) по просьбе клиента (расшифровка открытия: Возврат отправления по просьбе клиента)

- 00024 Отказ от отправления

К общим трейсам относятся:

- Трейсы ПСД
- 00027 - Получатель не может принять отправление–считаем только расшифровки «Изменение даты доставки» и «Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)»
- 00059 -Получатель/ компания на адресе не найдены (все расшифровки)
- 00058 -Вручение невозможно (все расшифровки)
- 00026 - Не доставлено (все расшифровки открытия)

Жалобы– используются для расчета показателя ПКУ, выгружаются из 1С раздел жалобы (где курьер признан виновным и по дате анализа жалобы она относится к отчетному периоду).

ЛП – используются для расчета показателя ПКУ, обрабатываются и выгружаются вручную сотрудниками ЭАО.

- **Алгоритм расчета Премияльной части:**

Показатель ПНП (показатель нормативной производительности):

Рассчитывается от соотношения приведения СТОПов

Расчет по данному показателю ведется следующим образом:

Сумма СТОПов выполненных представителем Исполнителя услуг (286,7 СТОПов)/у курьера норма ПНП в день 40 СТОПов, кол-во дней оказания услуг - 5, итого плановое ПНП за кол-во дней оказания услуг 200 СТОПов) = 143,8% выполнение плана ПНВ, то есть представителем Исполнителя выполнил план на 100% и еще перевыполнил на 43,8%.

Формула расчёта: Факт ПНП (СТОПЫ)/План ПНП за размер оказанных услуг

Если представитель Исполнителя оказывает услуги 1-й месяц, факт ПНП не может быть меньше 100%, даже при условии невыполнения плана.

Показатель ПСД (показатель своевременности доставки):

Расчет по данному показателю ведется следующим образом:

Факт ПНП (оказанные услуги + доставка) + Трейсы отказ для ПСД (в случае если курьер проставил несколько трейсов- берем всегда последний)/Факт задания (оказанные услуги + заказ+ доставка + все Трейсы) /План ПСД = 98,2%

Формула расчета: (План ПСД+ Трейсы отказ для ПСД)/Факт задания= Факт ПСД 90,0% = 99,4%

Факт ПСД/ План ПСД = % Факт. выполн. ПСД

Показатель ПКУ (показатель качества услуг):

Рассчитывается по количеству жалоб и/или липовых трейсов, максимум до 3 шт.

- ✓ 0 шт. – 100% достижения показателя;
- ✓ 1 шт. – 75% достижения показателя;
- ✓ 2 шт. – 50% достижения показателя;
- ✓ 3 шт. и более – 0% достижения показателя;

Дополнение №1 к
Приложению №1

• **Расшифровка сокращений, встречающихся в описании:**

АФС по МО –Агентская и филиальная сеть по Московской области;

ОСид МСК – Отдел сбора и доставки по городу Москва (Угрешская/Складочная);

АФС по Регионам – Агентская и филиальная сеть по регионам (исключая ЦО);

ЛП – Липовый перенос. Трейс - Получатель не может принять отправление (расшифровка открытия: Изменение даты доставки), проставленный курьером и не подтвержденный получателем;

ИС 1С – Информационная система на платформе 1С предприятие;

УБ – Управленческая база;

ПНП – Показатель нормативной производительности. Данный показатель показывает отношение плановой нагрузки на курьера к фактически выполненной;

ПСД – Показатель своевременности доставки. Данный показатель показывает отношение оказанных услуг (сборов, доставок) ко всем назначенным поручениям;

ПКУ – Показатель качества услуг. Данный показатель рассчитывается как отношение количества ЛП/Жалоб на сотрудника (максимально 3 штуки);

К/В/Э – Курьеры/Водители/Экспедиторы;