

# Премия сотрудников ОПС

## Было

Премия = КПЭ



Показатель 1

вес  
40%

**Выручка**

Показатель 2

вес  
50%

**CSI канала «Сеть»**

Показатель 3

вес  
10%

**CO1 и CO2**

## Стало

new

### Все, кроме НОПС и администратора

**Личный бонус**  
(рассчитывается в зависимости от типа операции)

+

☒ командный коэффициент «Сервис»

☒ командный коэффициент «Скорость»

☒ командный коэффициент «Эффективность»

↓

CSI

▶ Скорость приема  
▶ Скорость вручения

При выполнении плана по выручке

[Подробнее см. слайд 8](#)

### Администратор

Показатель 1

вес  
30%

**Выручка**

Показатель 2

вес  
40%

**CSI канала «Сеть»**

Показатель 3

вес  
30%

**Доля онлайн-РПО**

+

**Личный бонус**

### НОПС

Показатель 1

вес  
30%

**Выручка**

Показатель 2

вес  
40%

**CSI канала «Сеть»**

Показатель 3

вес  
15%

**Доля онлайн-РПО**

Показатель 4

вес  
15%

**CO1 и CO2**

+

**Личный бонус**

+

**%  
от личного бонуса  
сотрудников**



При выполнении плана по Выручке < 80% премия не рассчитывалась



Личный бонус рассчитывается и выплачивается всегда, он не подлежит обнулению

Подробнее



# Что такое командные коэффициенты?

## Коэффициент «Сервис»



CSI

Применяется к типу операций №2

К 0,5 = CSI < 90

К 1 = CSI 90-95

К 1,5 = CSI 95+

### Почему?

**Потому что клиент – это главное!**

Мы не лишаем премии, если ваш сервис неудовлетворителен, но преумножаем, если он классный

## Коэффициент «Скорость»



- ▶ Скорость приема
- ▶ Скорость вручения

Количество РПО × Тариф К «Скорость» операции типа №3 и №4

К 0,5 – «Скорость» ниже плановой

К 1,5 – «Скорость» соответствует

### Почему?

**Потому что клиенту важна скорость,** особенно в стандартных для АО «Почта России» услугах: письма, посылки.

Скорость – наше конкурентное преимущество, если ты укладываешься в нормативы – премия растет!

## Коэффициент «Эффективность»



При выполнении плана по выручке

### Почему?

Ранее, при выполнении плана по выручке ниже 80%, премия не выплачивалась и даже не рассчитывалась.

Сейчас коэффициент эффективности помогает увеличить заработанный бонус. Но порог 80% по-прежнему актуален в КПЭ НОПС и администратора

ТВОЙ ДОХОД  
В ТВОИХ  
руках

1

Осуществляй продажи товаров и услуг, прием и вручение РПО, зарабатывая премию

2

Повышай скорость работы и качество обслуживания, увеличивая заработанную премию

3

Выполняй план по выручке ОПС, преумножая свою премию



Компоненты  
личного бонуса



Премия за  
результативность ОПС

Премия  
оператора\* =

Бонус за транзакции

Количество транзакций  
x  
Тариф\*\*  
x  
К «Сервис»

К 0,5 = CSI < 90  
К 1 = CSI 90-95  
К 1,5 = CSI 95+

+

Бонус за РПО

Количество РПО  
x  
Тариф\*\*  
x  
К «Скорость»

К 0,5 – «Скорость» ниже плановой  
К 1,5 – «Скорость» соответствует

×

Командный коэффициент  
«Эффективность ОПС»

КПЭ «Выручка ОПС» ≥ 100%  
Премия за индивидуальную  
результативность x 1,3

КПЭ «Выручка ОПС» < 100%,  
Премия за индивидуальную  
результативность x 1

\* А также премия ЗНОПС

\*\*[Тариф](#) – ставка за реализацию товаров, услуг и осуществление операций по приему и вручению (подробнее см.слайды 11-12)

Твой доход  
в твоих  
руках

1

Осуществляй  
продажи товаров и  
услуг, зарабатывая  
премию

2

Повышай качество  
обслуживания, увеличивая  
премию

3

Выполняй план по выручке  
ОПС и преумножай свою  
премию на **30%**



Компоненты  
личного бонуса

Премия  
почтальона

=

Бонус за операции

Количество операций  
x  
Тариф\*\*  
x  
К «Сервис»

К 0,5 = CSI < 90  
К 1 = CSI 90-95  
К 1,5 = CSI 95+

×



Премия за  
результативность ОПС

Командный коэффициент  
«Эффективность ОПС»

КПЭ «Выручка ОПС»  $\geq 100\%$   
Премия за индивидуальную  
результативность x 1,3

КПЭ «Выручка ОПС»  $< 100\%$ ,  
Премия за индивидуальную  
результативность x 1

\*\*Тариф – ставка за реализацию товаров, услуг и осуществление операций по приему и вручению (подробнее см. слайды 11-12)

ТВОЙ ДОХОД  
В ТВОИХ  
руках

1

Выполняй план  
по выручке ОПС от 80%  
и получай КПЭ

2

Повышай  
результативность  
работы сотрудников  
и получай премию

3

Привлекай клиентов\*  
и получай личный бонус



Премия за  
результативность ОПС



Компоненты  
личного бонуса

Премия  
НОПС

=

КПЭ ОПС  
20% от оклада

+

3% от личного бонуса  
сотрудников отделения

+

Привлечение клиентов\*

Триггер выплаты –  
выручка от 80%

Вес показателей:

- CSI 40%
- Выручка ОПС 30%
- CO1, CO2 15%
- Доля онлайн 15%

3%

x

Сумма премии сотрудников  
ОПС за индивидуальную  
результативность

Чем выше премия сотрудников,  
тем выше твой процент

Количество клиентов

x

Тариф\*\*

x

К «Сервис»

К 0,5 = CSI < 90

К 1 = CSI 90-95

К 1,5 = CSI 95+

\*с2с prof (без К «Сервис»), НК  
банка, пенсионер (без К «Сервис»)

\*\*Тариф – ставка за реализацию товаров, услуг и осуществление операций по приему и вручению (подробнее см.слайды 11-12)



Твой доход  
в твоих  
руках

1

Осуществляй прием  
предоплаченных РПО  
и продажу Лото,  
зарабатывая личный бонус

2

Выполняй план  
по выручке ОПС от 80%  
и получай КПЭ

Премия  
Администратора =

  
Компоненты  
личного бонуса

Бонус за  
предоплаченные РПО

Количество РПО

×

Тариф\*\*

×

К «Скорость»

К 0,5 – «Скорость» ниже  
плановой

К 1,5 – «Скорость»  
соответствует

+

Бонус за реализацию  
Лото

Количество транзакций

×

Тариф\*\*

×

К «Сервис»

К 0,5 = CSI < 90

К 1 = CSI 90-95

К 1,5 = CSI 95+

+

КПЭ ОПС  
20% от оклада

Триггер выплаты –  
выручка от 80%

CSI вес 40%  
Выручка ОПС вес 30%  
Доля онлайн вес 30%

  
Премия за  
результативность ОПС

\*\*Тариф – ставка за реализацию товаров, услуг и осуществление операций по приему и вручению (подробнее см. слайды 11-12)

# Описание и методика определения размера личного бонуса (ЛБ)

## Для начальника отделения/центра в ОПС/ППС с операторами

$$ЛБ = \Sigma КЛБ\_1 + \Sigma КЛБ_{\text{работники}} \times 3 \% \times t / T$$

Где  
**ΣКЛБ\_1** – сумма компонентов личного бонуса начальника отделения/центра за операции типа 1 , установленные для соответствующей должности, руб.  
**ΣКЛБ<sub>работники</sub>** – сумма компонентов личного бонуса иных работников ОПС/ППС в зоне ответственности (кроме работников в должности начальника отделения/центра, руководителя группы ОПС) за операции всех типов, за исключением операций, за которые компонент личного бонуса предусмотрен для самого начальника отделения/центра, руководителя группы ОПС  
**t** – время, отработанное начальником отделения/центра в отчетном периоде, час.  
**T** – количество рабочих часов, установленных начальнику отделения/центра, час.


## Для начальника отделения/центра в ОПС/ППС без операторов

$$ЛБ = \Sigma КЛБ\_1 + (\Sigma КЛБ\_2 + \Sigma КЛБ\_3 + \Sigma КЛБ\_4) \times K_{\text{эффективность}}$$

Где  
**ΣКЛБ\_1, ΣКЛБ\_2, ΣКЛБ\_3, ΣКЛБ\_4** – сумма компонентов личного бонуса работника за операции типов 1–4, установленные для соответствующей должности/подразделения (при наличии), руб.  
**K<sub>эффективность</sub>** – коэффициент «Эффективность ОПС», равный:  
1,3 – в случаях, если выполнение плана по КПЭ «Выручка ОПС» равно 100 % или более  
1 – в иных случаях

## По виду учета количества/объема операции делятся на 2 группы:

Индивидуальные (ИНД)



Учет осуществляется до конкретного работника (идентификатор – УИД сотрудника, в отдельных случаях – номер телефона). Устанавливаются для работников неспециализированных ОПС, ППС, МГ

Командные (КОМ)



Учет осуществляется до конкретного ОПС/ППС (идентификатор – индекс подразделения). Устанавливаются для работников неспециализированных ОПС, ППС.

Для всех операций командного вида N конкретного работника корректируется (умножается) **на коэффициент отработанного времени (Kt)**, который рассчитывается по формуле:

$$Kt = t / \text{Сумм.}t$$

отработанное время конкретного работника, для должности которого предусмотрено вознаграждение за операцию, час

сумма отработанного времени (t) всех работников конкретного ОПС/ППС, для должностей которых предусмотрено вознаграждение за операцию, час.

## По способу расчета размера компонента личного бонуса (КЛБ) операции делятся на 4 типа:

- тип 1

$$КЛБ\_1 = N \times СВ$$
- тип 2

$$КЛБ\_2 = N \times СВ \times K_{\text{сервис}}$$
- тип 3

$$КЛБ\_3 = N \times СВ \times K_{\text{скорость\_прием}}$$
- тип 4

$$КЛБ\_4 = N \times СВ \times K_{\text{скорость\_вручение}}$$

Где  
**N** – количество/объем операций  
**СВ** – ставка вознаграждения

**K<sub>сервис</sub>** – командный коэффициент «Сервис»:

Выполнение плана по CSI	K <sub>сервис</sub>
≥ 95 баллов	1,5
< 95, но ≥ 90 (и если CSI не определен)	1
< 90 баллов	0,5

**K<sub>скорость\_прием</sub>** – командный коэффициент «Скорость приема»  
**K<sub>скорость\_вручение</sub>** – командный коэффициент «Скорость вручения»

Среднее время приема/вручения РПО	K <sub>скорость_прием/вручение</sub>
Факт=план	1,5
Иные случаи	0,5

# Распределение операций по типам и по должностям

№	Наименование	Вид операции	Тип операции	Ставка вознаграждения	Участники вознаграждения
1	Розница (товары)	ИНД	2	3% от суммы реализации розницы (товаров)	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), зам начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
2	Розница 16 ДП	ИНД	2	5% от суммы реализации розницы 16 ДП	Главный специалист по обеспечению почтовой связи, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
3	Розничная продажа лотерейных билетов	КОМ	2	3% от суммы реализации по лотерейным билетам	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов), зам. начальника отделения/ центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, администратор, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
4	Прием подписки	КОМ	2	2% от суммы реализации	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов), зам. начальника отделения/ центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
5	Продажа сим-карты 1-ого типа с заполнением рег. формы	ИНД	2	50₽ за 1 сим-карту («Мегафон, «Yota», «T2» (Теле2), «МТС»)	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
6	Продажа сим-карты 2-ого типа с заполнением рег. формы	ИНД	2	30₽ за 1 сим-карту («билайн»)	
7	Продажа сим-карты 3-го типа с заполнением рег. формы	ИНД	2	10₽ за 1 сим-карту (не сим-карты 1-го и 2-го типа)	
8	Доставка гиперлока	ИНД	2	50₽ за 1 доставку	Главный специалист по обеспечению почтовой связи, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
9	Прием платежа с МПКТ	ИНД	2	3₽ за 1 платеж	
10	Оформление мультиподписи новому клиенту АО «Почта Банк» Розница (товары)	ИНД	1	30₽ за 1 мультиподпись	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС с операторами), руководитель группы ОПС
			2		Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
11	Привлечение пенсионера на получение пенсии через АО «Почта России»	ИНД	1	300₽ за 1 человека	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС с операторами), руководитель группы ОПС
			2		Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, руководитель группы, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, администратор, почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер
12	Выдача заказов WB Прием подписки	ИНД	1	5₽ за каждый выданный заказ за вычетом оформленных возвратов (в соответствии с ПО партнера)	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС с операторами), руководитель группы ОПС
			2		Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
13	Обеспечение работы ПВЗ WB	КОМ	1	Определяется путем сложения параметров за режим работы ПВЗ WB и за рейтинг ПВЗ WB	Начальник отделения/центра, руководитель группы ОПС, главный специалист по обеспечению почтовой связи



# Распределение операций по типам и по должностям

№	Наименование	Вид операции	Тип операции	Ставка вознаграждения	Участники вознаграждения
14	Возвращение клиентов посылочного бизнеса и привлечение новых клиентов посылочного бизнеса	ИНД	1	1 000₽ за каждого возвращенного и привлеченного нового клиента	Начальник отделения/центра, главный специалист по обеспечению почтовой связи, руководитель группы ОПС
15	Продажа услуг «Отправление EMS»	ИНД	3	40₽ за 1 услугу	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
16	Прием prepaid отправок EMS	ИНД	3	50₽ за 1 принятая prepaid отправка	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, администратор
17	Единичный прием РПО (категория – посылка)	КОМ	3	5₽ за 1 принятую посылку	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
18	Единичный прием РПО (категория – письмо)	КОМ	3	0,5₽ за 1 принятая письмо	
19	Прием prepaid РПО (категория – посылка)	КОМ	3	7₽ за 1 принятую prepaid посылку	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи, администратор
20	Прием prepaid РПО (категория – письмо)	КОМ	3	1₽ за 1 принятая prepaid письмо	
21	Единичное вручение РПО (категория – посылка)	КОМ	4	2₽ за 1 врученную посылку	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
22	Вручение ЕКОМ Маркетплейс	КОМ	4	0,5₽ за 1 врученное отправление	
23	Прием ЕКОМ Маркетплейс	ИНД	3	0,5₽ за 1 принятая отправление	
24	Прочие транзакции	ИНД	2	0,5₽ за 1 транзакцию	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, оператор 1–3-го класса, киоскер, продавец, главный специалист по обеспечению почтовой связи
25	Участие в проектах	ИНД	1	10₽ за 1 услугу	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС с операторами), руководитель группы ОПС
		ИНД	2	10₽ за 1 услугу	Начальник отделения/центра (в ОПС/ППС без операторов, мобильной группе), заместитель начальника отделения/центра, главный специалист по обеспечению почтовой связи
		ИНД	2	13₽ за 1 услугу	Почтальон 1–3-го класса, почтальон-курьер



КПЭ для начальников неспециализированных ОПС/ППС, а также для работников мобильных групп (МГ), ЦВПП, руководителя группы ОПС\*

\* КПЭ для администраторов неспециализированных ОПС/ППС включает:

- Выручка ОПС (вес 30%)
- CSI канала «Сеть» (вес 40%)
- Доля онлайн-РПО (вес 30%)

КПЭ для почтальонов МГ и ЦОЮЛ разобраны на следующем слайде

КПЭ 1 Выручка

Показатель месячной денежной выручки ОПС/ почтамта / группы ОПС суммировано по посылочному, почтовому, финансовому бизнесам и продажам розничных товаров

вес 30 %

Рассчитывается по формуле:

$$\frac{(\text{факт } B1 + \text{факт } B2 + \text{факт } B3 + \text{факт } B4)}{(\text{план } B1 + \text{план } B2 + \text{план } B3 + \text{план } B4)} \times 100\%$$

где

**B1/B2/B3** – выручка по посылочному, почтовому, финансовому бизнесам

**B4** – выручка по продажам розничных товаров

Учитывается наличная выручка по статьям ф. 130 за исключением пенсионных/социальных выплат, почтовых переводов, почтовых переводов наложенных платежей и безналичная выручка по ф. 103

По почтамту и группе ОПС план и факт определяется суммарно по ОПС, входящим в почтамт/ группу ОПС соответственно

КПЭ 2 CSI канала «Сеть»

Показатель уровня удовлетворенности клиентов качеством работы ОПС/почтамта/группы ОПС. Учитываются оценки из мобильного приложения только от зарегистрированных по номеру телефона клиентов + жалобы и претензии на качество обслуживания

вес 40 %

Рассчитывается как:

Для работников ОПС, ППС, МГ, ЦВПП

$$\frac{\text{факт CSI}}{\text{план CSI}} \times 100\%$$

Где CSI - фактически достигнутый результат уровня удовлетворенности клиентов качеством работы в баллах

Если на ОПС за календарный месяц поступило **менее пяти анкет** → вес КПЭ переносится на КПЭ Выручка

Для руководителя группы ОПС

$$\frac{\text{факт CSI ОПСQ}}{\text{план CSI ОПСQ}} \times 100\%$$

где план CSI ОПСQ – сумма планов CSI всех ОПС из группы ОПС, факт CSI ОПСQ – сумма фактов CSI всех ОПС из группы ОПС

Если по ОПС, входящему в группу ОПС, поступило **менее пяти анкет** → фактическое значение CSI для данного ОПС приравнивается к плановому

ОПС может отслеживать CSI на ресурсе <https://5ballov.russianpost.ru/magic/frame/vitrinacsi.php>, где также размещена инструкция по его расчету

КПЭ 3 Доля онлайн-РПО

new

РПО (письменная корреспонденция и посылочная почта) оформлено и предварительно оплачено в личном кабинете клиента на сайте/в мобильном приложении Почта России

вес 15 %

Рассчитывается как:

$$\frac{\text{факт ПКонл} / \text{план ПКонл} * 50\% + \text{факт ППонл} / \text{план ППонл} * 50\%}{2}$$

где

**ПКонл** – доля письменной корреспонденции, оформленной онлайн; **ППонл** – доля посылочной почты, оформленной онлайн

Кол-во РПО в данном месяце	Расчет доли онлайн-РПО
Письменной корреспонденции <b>менее 30 штук</b>	➔ Только по посылочной почте
Посылочной почты <b>менее 5 штук</b>	➔ Только по письменной корреспонденции
Письменной корреспонденции <b>менее 30 штук</b> и посылочной почты <b>менее 5 штук</b>	➔ Вес данного КПЭ перераспределяется на КПЭ 1 Выручка

КПЭ 4 СО1 и СО2

Своевременно обработанные РПО посылочного бизнеса (СО1 и СО2) в ОПС / ППС / ЦВПП / почтамте / группе ОПС:

вес 15 %

Рассчитывается по формуле:

$$\frac{(\text{СО1} + \text{СО2})}{2}$$

где


**СО1 и СО2** – доли своевременно обработанных РПО посылочного бизнеса на «первой миле» и «последней миле» в общем числе принятых посылок

По почтамту и группе ОПС число РПО своевременно обработанных (общее) определяется суммарно по ОПС, входящим в почтамт/ группу ОПС соответственно



## КПЭ для ЦОЮЛ

Состоит из двух показателей с одинаковым весом

 Если на ОПС за календарный месяц отсутствует письменная корреспонденция заказная и с объявленной ценностью, прибывшая в ЦОЮЛ из СЦ для вручения клиентам → вес КПЭ переносится на КПЭ Выручка

### КПЭ 1\_Выручка ЦОЮЛ

Показатель месячной выручки ЦОЮЛ. Учитываются принятые от клиентов денежные средства по ф. 103. Форма расчета – безналичный расчет

вес  
**50** %

Рассчитывается как:

$$\frac{\text{факт B5}}{\text{план B5}} \times 100\%$$

где  
B5 – месячная денежная выручка ЦОЮЛ

### КПЭ 2\_Своевременность обработки письменной корреспонденции заказной и с объявленной ценностью (ОЦ) (CO24)

Своевременно обработанная письменная корреспонденция заказная и с ОЦ в ЦОЮЛ получает статус «Прибыло в место вручения» в течение 24 часов с момента отправки из СЦ (CO24)

вес  
**50** %

Рассчитывается как:

$$\frac{\text{РПО\_СО}}{\text{РПО\_всего}} \times 100\%$$

где  
РПО\_СО – кол-во своевременно обработанных РПО письменной корреспонденции заказной и с объявленной ценностью, шт.  
РПО\_всего – общее кол-во прибывшей письменной корреспонденции заказной и с объявленной ценностью, шт.

Время окончания работы ЦОЮЛ и время прихода машины определяются данными режима работы ЦОЮЛ и графиком обменов в паспорте ОПС



## КПЭ для почтальона 1–3 класса, почтальона-курьера мобильных групп

Состоит из двух показателей с одинаковым весом

### КПЭ 1\_Выручка почтамта

Показатель месячной денежной выручки почтамта суммировано по посылочному, почтовому, финансовому бизнесам и продажам розничных товаров

вес  
**50** %

Рассчитывается по формуле:

$$\frac{\text{факт B1+факт B2+факт B3+факт B4}}{\text{план B1+план B2+план B3+план B4}} \times 100\%$$

Где B1/B2/B3 – выручка по посылочному, почтовому, финансовому бизнесам  
B4 – выручка по продажам розничных товаров

### КПЭ 2\_CSI канала «Сеть»

Показатель уровня удовлетворенности клиентов качеством работы ОПС/почтамта/группы ОПС. Учитываются оценки из мобильного приложения только от зарегистрированных по номеру телефона клиентов + жалобы и претензии на качество обслуживания

вес  
**50** %

Рассчитывается как:

$$\frac{\text{Отношение фактически достигнутого результата в баллах к плановому значению в баллах, умноженное на 100 \%}}{100\%}$$

Если на ОПС за календарный месяц поступило **менее пяти анкет** → вес КПЭ переносится на КПЭ Выручка

# Шкала оценки выполнения КПЭ ОПС / Почтамта / ППС / ЦОЮЛ

Прогрессивная шкала коэффициентов выполнения показателей

## Выручка

% выполнения плана (N) по КПЭ	$N < 80 \%$	$80\% \leq N < 90 \%$	$90\% \leq N < 100 \%$	$100\% \leq N < 150 \%$	$N \geq 150 \%$
Коэффициент премирования	0 %	30 %	50 %	Фактический % выполнения плана (результат не округляется)	150 %

## CSI канала «Сеть»

% выполнения плана (N) по КПЭ	$N < 100 \%$	$N = 100 \%$	$N > 100 \%$
Коэффициент Премирования	0 %	100 %	Фактический % выполнения плана (результат не округляется), но не более 120%

## Доля онлайн-РПО

% выполнения плана (N) по КПЭ	$N < 100 \%$	$N = 100 \%$	$N > 100 \%$
Коэффициент премирования	0 %	100 %	Фактический % выполнения плана (результат не округляется), но не более 120%

## Своевременность обработки посылок на первой и последней милях

% выполнения плана (N) по КПЭ	$N < 97 \%$	$97\% \leq N < 98 \%$	$98\% \leq N < 100 \%$	$N = 100 \%$
Коэффициент премирования	0 %	50 %	100 %	150 %

## Своевременность обработки письменной корреспонденции заказной и с объявленной ценностью (CO24)

% выполнения плана (N) по КПЭ	$N < 95 \%$	$95\% \leq N < 97 \%$	$97\% \leq N < 99 \%$	$N \geq 99 \%$
Коэффициент премирования	0 %	50 %	100 %	150 %

Только для ЦОЮЛ



# Примеры расчета премии

В расчетах использованы усредненные цифры

## Результаты по итогам работы ОПС за отчетный период

КПЭ ОПС	Кол-во транзакций	Привлечено клиентов	РПО	Коэффициенты по ОПС
CSI - 95	Оператор 1 – 1 000	Мультисподпись	Оператор 1 – 1 000	К сервис - 1
Выручка ОПС – 145 000	Оператор 2 – 1 500	•НОПС – 1	Оператор 2 – 1 200	К скорость – 1,5
CO1, CO2 - 98		•Оператор 1 – 3		Эффективность ОПС – 1,3
Доля Онлайн – 10%		Привлечение пенсионера		Kt = 1
Выполнение КПЭ – 100%		•НОПС – 1		
		•Оператор 2 – 1		

## Расчет премии работников ОПС

Оператор 1	Оператор 2	НОПС
<b>Бонус за транзакции и услуги</b> $(1\,000 * 0,5) + (3 * 30) + (10 * 5) * 1 = 640 \text{ Р}$	<b>Бонус за транзакции и услуги</b> $(1\,500 * 0,5) + (300 * 1) + (10 * 5) = 1\,100 \text{ Р}$	<b>Привлечение клиентов</b> $1*30 + 1*300 + 6*5 = 360 \text{ Р}$
<b>Бонус за РПО</b> $1\,000 * 5 * 1,5 = 7\,500 \text{ Р}$	<b>Бонус за РПО</b> $1\,200 * 5 * 1,5 = 9\,000 \text{ Р}$	<b>3% от личного бонуса сотрудников</b> $(8\,140 + 10\,100) * 3\% = 547,2 \text{ Р}$
<b>Итого:</b> $(640 + 7\,500) * 1,3 = 10\,582 \text{ Р}$	<b>Итого:</b> $(1\,100 + 9\,000) * 1,3 = 13\,130 \text{ Р}$	<b>Премия за КПЭ</b> $55\,000 * 20\% * 100\% = 11\,000 \text{ Р}$
		<b>Итого:</b> $360 + 547,2 + 11\,000 = 11\,907,2 \text{ Р}$