|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 运输管理关键考核指标 | | | | | | | |
| **考核内容** | **考核指标分解** | **基准值** | **计算办法** | **描述** | **计分方式** | **考核权重** | **考核得分** |
| **时效** | **时效达标率** | 100% | 达标区域数量/总发运区域数量\*100%； | 按上药控股物流中心下发的指标判断是否达标， 以合同时效为准，不可抗力造成的延误配送除外。 | 1、达标得100分； 2、不达标，按月度达标区域的比例计算得分：达标比例\*100（如：总发运5个区域，达标了4个区域，月度得分为4/5\*100=80分） | 25.0% |  |
| **退货及时率** | 90% | 当月退货及时订单数/当月总退货订单数 | 常温商品退货： 退货天数<=正向物流合同天+10天 | 1、达到基准值及以上得100分 2、退货及时率<90%，每低0.1个百分比扣除1分 | 10.0% |  |
| **质量** | **破损率** | 0.02% | 发生破损盒数/总发运盒数\*100% | 以盒为单位 | 1、达到基准值及以上得100分 2、盒数破损率>0.02%，每高0.002个百分比扣除1分 | 15.0% |  |
| **冷链/温控商品应急处理** | 0 |  | 未能在规定时限内送达及时通知甲方，特殊情况配合甲方应急处理。 | 1、未能在规定时限内送达并及时通知甲方一笔扣除50分。 2、未配合甲方应急处理发生一笔扣除50分 | 10.0% |  |
| **错送次数** | 0 |  | 串货、漏提、送错等 | 1、没有发生错送，得100分 2、发生一笔扣除50分 | 10.0% |  |
| **单据与信息节点** | **签单返回及时率（原件）** | 95% | 当月已回签单数/当月总签单数\*100% | 1、返回纸质原件 2、每月15日前返回上月回单；若回单未齐，则暂停支付该月全部运费，直至签单及时率达到基准值后再启动该月的运费支付流程。 | 1、达到基准值及以上得100分 2、签单返回及时率<95%，每低0.1个百分比扣除1分 | 15.0% |  |
| **TMS节点信息完整率** | 95% | 当月上传节点数/当月总节点数 | 1、车辆安排 2、提货完成 3、发运 4、到达中转城市 5、安排配送 6、签收 7、回单上传 8、冷藏/温控整车上传GPS位置数据和温度数据； 9、打包上传温度数据。 | 1、达到基准值及以上得100分 2、完整率＜95%，每低0.5个百分比扣除3分 3、非完整运单超三单以上，每增加一单扣3分 4、取2、3项分值低的作为计分值 | 5.0% |  |
| **TMS节点信息准确率** | 90% | 当月信息准确的运单数/当月总运单数 | 1、提货车辆、交接人员准确性（与仓库交接单据上留存信息保持一致） 2、签收时间准确性（签收当天时间） 3、上传的单据准确性（单据清晰完整，单据正确） | 1、达到基准值及以上得100分 2、准确率＜90%，每低0.5个点扣除3分 3、非准确运单超三单以上，每增加一单扣3分 4、取2、3项分值低的作为计分值 | 5.0% |  |
| **TMS节点信息及时率** | 85% | 当月信息及时上传的运单数/当月总运单数 | 1、车辆安排(提货当天录入） 2、提货完成（提货完成隔天录入） 3、发运（货物离港当天录入） 4、到达中转城市（货物到达中转城市当天录入） 5、安排配送（货物配送的当天录入） 6、签收（货物签收后1个工作日内录入） 7、回单上传（货物签收后3个工作日内录入） 8、冷藏/温控整车实时上传GPS数据和车载温度数据； 9、打包的温度数据上传（到货后5个工作日内录入） | 1、达到基准值及以上得100分 2、及时率＜85%，每低0.5个点扣除3分 3、非及时运单超三单以上，每增加一单扣3分 4、取2、3项分值低的作为计分值 | 5.0% |  |
| **服务** | **客户投诉次数** | 0 |  |  | 每发生一笔扣除10分，一个季度内发生3笔直接暂停合同 |  |  |
| **投诉处理及时率** | 100% | 24小时响应，3天内提供有效解决方案 |  | 每发生一次，扣5分 |  |  |
| **单据缺失** | 0 |  | 经确认是由承运商原因导致的单据丢失，包括签收交接单、随货同行单、药检单、冷链交接单等。 | 每发生一次，扣5分 |  |  |
| **保温箱回收** | 100% | 保温箱回收率=1-未回收笔数/发运笔数 | 发运后，于10个工作日内返还保温箱； | 逾期未返的保温箱，每一个扣5分 |  |  |
| **托运接受程度** | 100% | 托运接受程度=1-拒运笔数/发运笔数 |  | 每发生一次，扣10分 |  |  |
| **紧急情况** |  |  |  | 视情节进行加分 |  |  |

90分以上为达标，90分以下的发出书面整改，并出具整改报告。连续三次整改不达标的则终止该标段合作。