|  |
| --- |
| **Приложение 5. к Договору № от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.** |
|  |
| **Ключевые показатели уровня качества обслуживания (KPI)** |
| С целью оценки уровня обслуживания Экспедитора в начале каждого месяца Клиент оценивает уровень качества оказанных услуг за предыдущий месяц по следующим ключевым показателям:   1. Своевременность доставки Груза до Грузополучателя.   Плановая дата доставки Груза Грузополучателю определяется, как дата передачи Груза Экспедитору плюс Время на перевозку до города Грузополучателя в днях, указанное в Приложении 3.  Плановое время доставки Груза Грузополучателю - не позднее 18 часов местного времени в регионе Грузополучателя.  Фактическое время доставки определяется как время прибытия ТС с Грузом на склад Грузополучателя. Время прибытия ТС на склад Грузополучателя и время убытия ТС после разгрузки отмечаются в экспедиторском документе (ТТН) и заверяются подписью (с расшифровкой) и печатью Грузополучателя. Ответственность за наличие указания даты и времени в транспортных документах лежит на перевозчике.  Параметр составляет **25% общей оценки.**  **Количество задержек (%) за 1 месяц определяется как: 100% - «кол-во счет-фактур, доставленных с задержкой за календарный месяц» \ «кол-во отгруженных счет-фактур за календарный месяц»**  0% - 93% < 94%-96% < 97% -100%  Red Yellow Green   1. Сроки предоставления информации о местонахождении Груза с момента получения запроса по электронной почте.   Запрашиваемая информация должна быть предоставлена не позднее, чем через 30 минут с момента отправки запроса АГР посредством электронной почты или по телефону.  0-89% < 90 - 95% < 100%  RED Yellow Green  1 ответ позднее 30 минут: минус 5%  2 ответа позднее 30 минут: минус 10%  3 и более ответа позднее 30 минут: минус 100%  Параметр составляет **25% общей оценки.**   1. Качество доставляемого груза определяемое как кол-во рекламаций от Грузополучателя к ФГР с наличием повреждений на транспортной упаковке**.**   **Количество повреждений (%) за 1 месяц определяется как: 100% - «кол-во коробов, доставленных с повреждениями» \ «кол-во коробов, переданных перевозчику за календарный месяц, не считая пакетов с документами»**  0-96% < 97% - 98% < 99% - 100%  RED YELLOW GREEN  Параметр составляет **25% общей оценки.**   1. Своевременность предоставления сканов и оригиналов транспортных документов.   Сканы транспортных документов (CMR, ТТН) должны предоставляться АГР не позднее чем через 5 рабочих дней после доставки Груза Грузополучателю.  Оригиналы транспортных документов за отчетный месяц должны предоставляться АГР не позднее 14-го числа месяца, следующего за отчетным.  0-89% < 90 - 95% < 100%  RED Yellow Green  1 задержка: минус 5%  2 задержки: минус 10%  3 и более задержки: минус 100%  Параметр составляет **25% общей оценки.**  **Уровень сервиса = ( Своевременность доставки Груза до Грузополучателя (%) + Сроки предоставления информации о местонахождении Груза (%) + Качество доставляемого Груза (%) + Своевременность предоставления сканов и оригиналов транспортных документов (%)) \ 4**  ***92,75%*** является минимальным ожидаемым ежемесячным уровнем сервиса. При уровне сервиса ниже указанного, АГР имеет право применить к Экспедитору следующие санкции:  Штрафы:   1. За каждую задержку подачи ТС на погрузку – 2 500 руб 2. За каждую задержку в доставке груза – 2 500 руб 3. За нарушение сроков предоставления информации – 500 руб 4. За каждый факт некачественной доставки груза, помимо компенсации стоимости ущерба – 1 500 руб 5. За каждый день, превышающий договорные сроки доставки оригинальных документов - 250 руб |
| **Подписи Сторон** |
| **Экспедитор :**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Подпись:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ФИО |
| **клиент :**  **Подпись:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик/Customer:  **ООО «АГР»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Генеральный директор/General Director  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Директор Департамента закупок/  Purchasing director | Экспедитор :  **????**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Генеральный директор  ???? |