**物流承运商考核制度**

1. **目的**

规范承运商管理，加强药品物流环节监控，保证药品安全和质量，提升客户满意度。

1. **适用范围**

本制度适用于为国药集团中联药业提供运输服务的承运商。

1. **考核内容及标准**

物流承运商每月需提供以下考核指标数据给到国药中联储运部审核。并提供明细附表。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **衡量标准（月度）** | **指标定义** | **指标计算方式** | **权重** | **得分标准** | **具体得分** |
| 月送货总计箱数 | \*\* | 每月总共送货箱数 | / | / | / | / |
| 月送货延误箱数 | \*\* | 未及时送达的货物箱数 | / | / | / | / |
| 月运输破损箱数 | \*\* | 承运商在运输过程中造成的破损箱数 | / | / | / | / |
| 送货及时率（按箱） | ≥96% | 在合同规定的时效内将正确数量的货物送达客户处，并签收，计为及时到达。 | 送货及时率=1-月送货延误箱数/月送货总计箱数×100% 注：客户特殊要求晚送的不计入到货延迟。 | 30 | ≥96%得30分，介于90%和96%之间的得24分，小于90%的得0分 |  |
|
| 运输破损率（箱计，不足1箱按1箱计） | ≤0.7% | 承运商在运输过程中造成的破损箱数占总发货数量的比率 | 运输破损率=月运输破损箱数/月送货总计箱数×100% | 40 | 低于0.7%的得40分，介于0.7%和1.2%之间的得24分，大于1%的得0分 |  |
| 月度客户投诉次数（以中联销售部通知为准） | ≤2次 | 储运部收到的来自销售、商务或客户的正式反馈且情节严重的投诉，包括及时率问题、货物破损问题、配送合规、向客户收费和司机服务态度等。 | 客户投诉次数=当月收到的投诉之和 | 30 | 月度客户投诉次数≤2次得30分，客户投诉次数介于2和4之间的得15分，大于4次的得0分 |  |
| **合计综合得分** | | | | | |  |

**提示：**（1）合计综合得分85分以上为优秀，可保持或适当增加业务路线；合计综合得分70分以上为合格；合计综合得分70分以下为不合格，该承运商应关注相关问题。

1. 如果一个月考核不合格，该承运商需调查根本原因并制定改善

方案，若为新承运商，首月运行如果综合得分不合格，国药中联有权取消相应承运商的资格；对于既有承运商，如果连续两个月考核不合格，国药中联有权取消该承运商的运输路线**。**

**考核三大指标（运输及时率、运输破损率、客户投诉次数）具体要求如下：**

1. **送货及时率**
2. 时效标准按合同中的时效来计。以提货的第二天为第一天开始计算在途时效；
3. 预计送货时间为节假日的，自动顺延到节假日后的第一个工作日；比合同时效晚一天不计入延迟；
4. 因收货客户或销售业务员原因无法在预计时间送货的承运商可免责；
5. 因天气、道路、疫情等客观原因延误的，在提供相关支持文件后承运商可免责。请保留相关证明支持文件。
6. **运输破损率**
7. 遇到破损需要配合收货仓库开箱验收；
8. 司机应核对签单上拒收明细和实物是否一致。
9. **客户投诉次数**
10. 销售服务部正式反馈形式；
11. 通常承运商涉及的投诉主要集中在破损、晚点、操作合规性等方面。