

СТАНДАРТ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОПЕРАТОРА КЛАССА А Услуга FTL

30 июля 2012г.

Москва.

- a. **Принятие заказа на перевозку** (КПЭ: подача машины на маршрут по согласованным ценам не менее 95%):
 - i. По городу: до 15 часов на ночное время (после 00:00 следующего рабочего дня), до 16:00 на следующее утро (после 08:00 следующего рабочего дня);
 - ii. Межгород: за 24 часа до начала перевозки (если текущий день не рабочий – за 48 часов);
 - iii. Международная: за 3 суток с уточнением за сутки до начала перевозки.
- b. **Подача машины под загрузку** (КПЭ по приходу машины вовремя: не менее 95%):
 - i. По городу: в интервале от -10 мин. до 0 мин от назначенного времени;
 - ii. Межгород: в интервале от - 1 час до 0 мин. от назначенного времени;
 - iii. Международная: в интервале от - 2 часа до 0 мин. от назначенного времени;
- c. **Прибытие машины к месту разгрузки** (КПЭ по приходу машины вовремя: не менее 90%):
 - i. По городу: в интервале от -10 мин. до 0 мин. от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора;
 - ii. Межгород: в интервале от - 1 час до 0 мин. от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора;
 - iii. Международная: в интервале от - 2 часа до 0 мин. от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора;
- d. **Время допустимого простоя транспорта без штрафов** (время на погрузку- выгрузку товара) для всех видов перевозок кроме внутригородских - 2 часа. Для международных перевозок – на погрузку и таможенное оформление (экспорт из РФ) 24 часа, на таможенное оформление (импорт) и выгрузку - 48 часов.
- e. **Наличие брака** по транспортным причинам:
 - i. Опыт перевозчика и наличие в транспортном средстве средств фиксации грузов (ремни, ушки в полуприцепе для фиксации ремней, надувные подушки, прокладочный материал);
 - ii. Наличие страхового полиса с покрытием стоимости грузов не более \$250 000 за рейс (для перевозок внутри РФ) и на условиях CMR (для международных);
 - iii. Рейсы, в которых объем брака не превышает допустимые лимиты – не менее 98% от общего количества рейсов;

- f. **Сохранность** (недостачи) по транспортным причинам (ДТП, криминал): отсутствие недостач не менее, чем в 99,5% от общего количества рейсов.
- g. **Возврат документов** с подтверждением о доставке:
 - i. По городу: скан – в течение 24 часов от выгрузки, оригиналы – в течение 5 рабочих дней;
 - ii. Межгород: скан - до 48 часов, оригиналы – до 12 рабочих дней от даты выгрузки;
 - iii. Международная: скан - до 48 часов, оригиналы – до 15 рабочих дней от даты выгрузки;
- h. **Единый универсальный (агрегированный) показатель качества работы перевозчика: DIFOTAI** - % Вывоза заказов * % Заказов доставленных вовремя грузополучателю * % Своевременно возвращаемых документов / 10000 - показатель должен быть выше 80%.
- i. Кроме того, **обязательными условиями являются:**
 - i. Ведение «белого» бизнеса, отсутствие «серых» схем ухода от НДС, выплата заработной платы сотрудникам в полном объеме, отсутствие возможных налоговых претензий от работы с перевозчиком;
 - ii. Годовая выручка предприятия не менее 60 млн. руб. в год, количество рейсов – не менее 2000 в год;
 - iii. Долгосрочный бизнес (более 3-х лет в качестве резидента РФ), регулярная налоговая отчетность;
 - iv. Для перевозок по РФ: не менее 80% перевозок осуществляются подвижным составом со сроком эксплуатации до 8 лет и экологическими нормативами не хуже Евро-2, при этом 100% собственного парка также соответствуют этим требованиям;
 - v. В случае перевозки опасных грузов - наличие в компании эксперта по перевозкам опасных грузов ИМО;
 - vi. В случае необходимости перевозки дорогих или негабаритных грузов – иметь договор с лицензированной организацией, способной предоставить сопровождение или вооруженную охрану;
 - vii. Регулярные процедуры контроля подрядчиков собственной службой безопасности;
 - viii. Регулярные тренинги персонала по стандартам качества;
 - ix. знание процедур приемки и сдачи груза в соответствии с требованиями клиента;
 - x. Наличие TMS с возможностями измерения как упомянутых выше КПЭ, так и дополнительных (пунктуальность, качество оборудования, качество выставления счетов и подтверждающих документов, наличие брака и недостач), хранения сопроводительной документации.

В случае, если поставщик не выполняет указанные КПЭ, он должен предоставить клиенту план корректирующих действий по улучшению собственной производительности и выходу на указанные КПЭ.

- ж. Дополнительные возможности, являющиеся конкурентным преимуществом логистического оператора:**
- i. Наличие ERP-системы, позволяющей осуществлять с заказчиком электронный документооборот, позволяющий Заказчику иметь прямой доступ к информации обо всех перевозках Заказчика;
 - ii. Наличие собственного подвижного состава, регулярные технические регламентные работы с подвижным составом (в т.ч. у подрядчиков);
 - iii. Связь с водителем во время рейса, навигация в машине и система трекинга грузов, наличие сканера для документов в машине, возможность отправки сканов POD;
 - iv. По запросу клиентов – дополнительные сервисные возможности, в том числе наличие медкнижек у водителей, готовность водителя выгрузить грузы на рампе, наличие светоотражающих жилетов, перчаток и касок;
 - v. Регулярно проводимые процедуры внутри компании по борьбе с коррупцией;
 - vi. Экологические регламенты.