**运荔枝平台运输项目操作考核**

## 一、原则及相关说明

运荔枝平台是冷链行业领先的一站式仓配服务平台，致力促进冷链行业资源整合，提升物流效率，降低冷链物流成本。在此基础上，运荔枝平台为供应商和个体司机提供优质货源，供应商可通过运荔枝平台进行接单承运。

通过运荔枝平台承接干线运输项目，供应商必须阅读并遵守《运荔枝平台干线运输项目操作考核》。本操作考核是在项目合作的基础上进行解释和说明，旨在帮助供应商更加清晰地理解和遵守相关规则，以便能顺利完成订单交付，并根据平台规则享受增值服务。各项目考核标准可根据项目实际情况进行变更，考核标准最终解释权属于运荔枝平台。

## 供应商和司机培训

承接干线运输项目的供应商，必须接受平台操作培训（附件一：供应商操作考核），提前进行司机和车辆信息维护，熟悉平台接单和派车操作。

为保障服务质量，供应商需提前安排司机培训，培训内容包含：

2.1 司机APP下载（附件二：运荔枝APP下载二维码）

2.2 司机APP认证（附件三：司机APP认证流程）

2.3 司机APP操作（附件四：司机APP用户手册）

2.4 项目操作标准和要求，详见第三点

2.5 司机服务标准（附件五：司机服务标准）

2.6 其他完成服务所需的培训

## 三、操作标准和要求

3.1订单派发：订单通过平台分派至供应商账号内，供应商需登陆账号，使用平台操作进行接单。

3.2派单响应：平台派单后，供应商需在\_\_\_2\_\_小时内完成订单确认，承接订单或者拒接订单。

3.3接单承运：供应商接单后，需在提货时间\_\_\_4\_\_\_小时前完成派车。

3.4到仓提货：供应商派车后，需在规定提货时间提前\_\_半\_\_小时内到仓。

3.5在途监控：所有参与运输业务的车辆，必须有GPS（冷藏车辆的需要有温度监控功能），并授权平台进行监控。所有参与运输业务的车辆，必须购买商业险，其中三者险不得少于100万。保险不合格，不允许使用。

3.6运输时效：供应商需保证货物在订单要求到达时间前到达收货点，完成签收。

3.7签收：供应商需保证全流程各节点线上操作，保证司机APP及时签收并上传客户签收单据，需在客户实际签收\_\_\_24\_\_\_小时内完成线上签收。

3.8回单邮寄：供应商需妥善保管签收单据，定期邮寄给运荔枝平台。

3.9异常反馈：供应商在运作过程中，产生异常，需要\_\_半\_\_小时内及时反馈给运荔枝平台客服团队。

## 四、供应商违约罚款

供应商有义务保证货物安全及交付顺利，因供应商原因造成以下情况，需供应商承担相应的违约责任：

4.1 超时配送

未按订单要求到期日送达，如未产生客户罚款，平台将按罚款条例进行处罚。如产生客户罚款，由供应商全额承担客户罚款。

4.2 货损或丢件

提供服务过程中，供应商应保障货物完好交付，如导致货损（包括食品类产品受污染）或丢件，由供应商对货损或丢件部分按货值买赔。

4.3 超温拒收

针对温控产品，供应商需保证全流程温度合格，如因超温导致客户拒收或货物质量受损，由供应商按货值整单买赔。

4.4 送错地点

供应商需按客户要求，将货物送到准确地点，如送错地址，导致客户产生损失，包括但不限于货物丢失、货物受损，由供应商按货值买赔。

4.5 回单未签收/回单丢失

供应商需确保单据数量与实收一致，客户签名清晰准确，妥善保管回单，并定期邮寄给运荔枝运营团队。

如单据数量少于实际签收数量，供应商需就差异货物按货值买赔；

如单据无客户签名，或客户签名不清晰，将视作未签收，供应商需按货值整单买赔；

如单据丢失，将视作未签收，供应商需按货值整单买赔。

针对以上情况，供应商可采取充分的补救措施，补单后经审核为合格回单的单据，视作完成订单交付。

4.6 回单未按时寄回

供应商未按约定时间寄回回单，平台将按罚款条例进行处罚。

4.7 未线上签收/上传虚假单据

供应商交付完成需进行APP签收，并上传客户签收的回单。如未进行线上签收，视作未完成交付，当次运费不予结算，同时不能承接下一单。如发现上传虚假单据，平台将按罚款条例进行处罚。

4.8 服务态度差

供应商交付时需保持良好的服务态度，礼貌用语，如因服务态度差造成客户投诉，平台将按罚款条例进行处罚。

平台会根据供应商的违约情况，发布违约罚款通知，供应商需在\_\_\_\_5\_\_\_个工作日内回复违约处理结果，如逾期不处理，将视为默认，从账单中扣除。

## 五、供应商运营考核

为了持续提供更优的服务，提升客户体验，促进优质货源健康增长，平台携手供应商细化客户要求，精益化管理，量化运作水平，持续优化服务质量。

供应商使用本平台提供交付服务，需接受平台监管，向平台开放订单交付相关运作数据。平台基于运作数据，对供应商的服务水平进行量化评分，生成KPI数据看板，月度考核回顾，制定激励改善计划。评分项目和评分细则见下：

表格三：运输供应商运营考核KPI

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **供应商运营KPI及评级-运力（常温）** | | | | | | |
| **取数时间： 1、每月第1天形成上月报告，取数时间为上月第1天-上月最后1天的订单，为上月月考核订单数据。 2、上月月订单数为0的供应商，不进行评分，自动采用之前一个月的考核评级，如一直无数据，则不产生考核评级** | | | | | | |
| **评分内容** | | | | | | |
| **评价项目** | **权重** | **评分项目** | **评分细则** | **评分手段** | **评分** | **备注** |
| **货物运输 管理 总分100分** | 90分  （90%） | 配送及时率  （工作台取数） | 司机接单及时率得分=本月司机接单及时率\*10分（10%） | 平台数据计算 |  | 得分数据与司机准确操作司机APP有关 |
| 司机到场及时率得分=本月司机到场及时率\*10分（10%） | 平台数据计算 |  |
| 装货及时率得分=本月司机装货及时率\*10分（10%） | 平台数据计算 |  |
| 回单及时率5分（5%） | 平台数据计算 |  |
| 准时送达率得分=本月司机准时送达率\*55分（55%） | 平台数据计算 |  |
| 10分  （10%） | 运力合格率 | GPS覆盖率得分=本月承运商所有承运车辆的GPS覆盖率\*10分（10%） | 平台数据计算 |  |  |
| 倒扣分 | 客户投诉 | 不改变 | 平台数据计算 |  | 客诉系统的数据如果扣到0分就不再继续扣分了 |
| 违规处罚 | 不改变 |  |  | 如果扣到0分就不再继续扣分了 |
| **综合评级：**  **A级服务商：90分（含）以上；**  **B级服务商：90~80分（含80分）；**  **C级服务商：80~60分（含60分）；**  **D服务商：60~40分（含40分）；**  **F级：40分以下，不合格供应商（需特批才能继续使用）。扣分项最多扣到最终得分为0分** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **供应商运营KPI及评级-运力（冷链）** | | | | | | |
| **取数时间： 1、每月第1天形成上月报告，取数时间为上月第1天-上月最后1天的订单，为上月月考核订单数据。 2、上月月订单数为0的供应商，不进行评分，自动采用之前一个月的考核评级，如一直无数据，则不产生考核评级** | | | | | | |
| **评分内容** | | | | | | |
| **评价项目** | **权重** | **评分项目** | **评分细则** | **评分手段** | **评分** | **备注** |
| **货物运输 管理 总分100分** | 30分（30%） | 温度达标率 | 温度达标率得分=本月温度达标率\*30分（30%） | 平台数据计算 |  | 得分数据与司机准确操作司机APP有关 |
| 60分（60%） | 配送及时率  （工作台取数） | 司机接单及时率得分=本月司机接单及时率\*5分（5%） | 平台数据计算 |  | 得分数据与司机准确操作司机APP有关 |
| 司机到场及时率得分=本月司机到场及时率\*5分（5%） | 平台数据计算 |  |
| 装货及时率得分=本月司机装货及时率\*5分（5%） | 平台数据计算 |  |
| 回单及时率5分（5%） | 平台数据计算 |  |
| 准时送达率得分=本月司机准时送达率\*40分（40%） | 平台数据计算 |  |
| 10分（10%） | 运力合格率 | 不改变 | 平台数据计算 |  |  |
| GPS覆盖率得分=本月承运商所有承运车辆的GPS覆盖率\*10分（10%） | 平台数据计算 |  |  |
| 倒扣分 | 客户投诉 | 不改变 | 平台数据计算 |  | 客诉系统的数据 如果扣到0分就不再继续扣分了 |
| 违规处罚 | 不改变 |  |  | 如果扣到0分就不再继续扣分了 |
| **综合评级：**  **A级服务商：90分（含）以上；**  **B级服务商：90~80分（含80分）；**  **C级服务商：80~60分（含60分）；**  **D服务商：60~40分（含40分）；**  **F级：40分以下，不合格供应商，长时间未能提升供应商等级到D级或以上水准，将不再使用该类型供应商（需特批才能继续使用）。扣分项最多扣到最终得分为0分** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **供应商罚款条例** | | | | | |
| **序号** | **类别** | **违规项目** | **处罚金额** | **违规处罚说明** | **扣分规则** |
| 1 | 运力保障类 | 运力短缺 | 500元/次 | 在合同要求的正常业务单量起伏范围内，若供应商运力不足或未按要求提供有效运力，处以罚款500元/次；且我司有权通过其他供应商补充运力资源，所产生的调车成本、当趟运费差价，以及产生的客赔都由原线路供应商全额承担；月度累计出现两次运力短缺，我司将有权取消供应商承运资格。 | -5 |
| 2 | 车辆未满足运营要求 | 300元/车 | 若提供运力不合格，包括不限于车辆车型、车辆硬件设备（包括冷机、温控、隔温板等）、车辆卫生及其他随车设备齐全且完好，温控设备按要求对接运荔枝系统；若车辆要求不达标，处以罚款300元/车。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -3 |
| 3 | 司机未满足运营要求 | 300元/人 | 要求所提供司机相关证件齐全且培训达标，若未达标，处以罚款300元/人。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -3 |
| 4 | 未按约定账期结算运费到司机 | 5000元/次 | 下游对其供应商及司机应保证在我司按合同结算后的次月1日起，2个月内须将运费结算给下游及司机。违者处以罚款5000元/次； 因下游未结算导致的恶性事件（如堵门，罢工等）对我司、我司关联公司以及我司客户造成的损失，将由下游承担全部承担。 | -10 |
| 5 | 物资短缺 | 1000元/次 | 若我司已明确告知下游承运商，在项目运营过程中必须按客户要求提供储备物资，下游供应商实际未按要求储备物资，包括不限于保温箱，托盘，隔温板，便携温控，处以罚款1000元/次；如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -5 |
| 6 | 履约品质 | 未按要求操作系统 | 100/单 | 供应商及司机有义务在运荔枝等系统中及时维护正确的车辆及配送信息，并按规范操作运荔枝系统及APP，若未规范操作，处以罚款100元/单。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -1 |
| 7 | 未按项目SOP流程操作 | 500元/次 | 乙方在服务我项目中需严格按甲方提供的项目SOP操作流程进行操作，符合SOP操作流程中的各项操作要求，操作顺序，如乙方未按甲方项目SOP操作流程、要求，顺序，进行操作，将处以罚款500元/次，如因乙方未按SOP操作流程、要求、顺序进行操作造成货赔、罚款或其他经济损失等由乙方承担全部赔偿责任，对于乙方严重违反SOP操作流程，造成重大损失或恶劣影响的情况，甲方有权立即终止与乙方的合作。 | -5 |
| 8 | 装/卸不规范 | 300元/次 | 司机需对自己承运的商品质量负责，需按要求对货品进行规范装/卸,并保障货物码放规范及稳定，并在发运前检查货品及托盘稳定性，如发现货品/托盘不稳定或超绕膜不合规等情况，需及时整理后发运，且在装卸过程中应防止商品倒托；作业过程中正确使用撑杆、绑带等对商品进行加固，若未规范操作，处以罚款300元/次。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -3 |
| 9 | 运营异常未报备或不及时 | 500元/次 | 下游供应商或司机在服务过程中遇到异常情况需主动及时联系运荔枝对接人员做必要说明并提供照片，若因不上报、上报不及时或不规范产生的配送异常及客诉的，将处以罚款500元/次；如产生货赔、罚款等其他额度外费用，由供应商全部承担； | -5 |
| 10 | 封签操作不合格 | 300元/次 | 车辆封签必须由发货地现场工作人员操作，非客户许可情况下严禁司机私自操作封签或解封。如有违规，将处以罚款300元/次，并且货主方现场人员有权对车内商品进行盘点，任何差异都由供应商承担。途中遇到行政查处导致拆封的情况除外，但需拍照留证。 | -3 |
| 11 | 未按时效履约 | 100元/单 | 未按订单时效要求完成调度、接单、车辆到仓、装载、发车、到店，处以罚款100元/单；如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 |  |
| 12 | 未按时交付 | 1000元/单 | 未按订单要求时间送达处以罚款1000元/单，若产生客户罚款，由供应商全额承担客户罚款。 |  |
| 13 | 货损货缺 | 100元/次 | 因供应商或司机原因造成的货品损坏、丢失等情况，供应商需承担全部损失，并处以罚款100元/次。 |  |
| 14 | 错发串发 | 300元/次 | 司机发运前应确认好发运地址，并核对商品信息匹配，防止发生错发行为。司机执行串点操作时，需认真核对商品，保证商品的准确性。如出现商品串货错发的行为，处以罚款300元/次。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 |  |
| 15 | 温度不达标 | 500/车 | 供应商需保证车辆在运输作业全过程中符合我司温控要求，包括：冷链车辆预冷温度(装车前)，发车温度，运输在途温度，验收温度等。如果温度未达标，处以罚款500元/车，若产生客户罚款，由供应商全额承担客户罚款。 |  |
| 16 | 逆向执行不合格 | 300元/次 | 司机需根据合同配合货主方进行逆向运输并在逆向任务下达后24小时内完成交接，如供应商调度或司机拒绝执行合同要求的逆向运输内容的行为或交接超时，处以罚款300元/次。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -3 |
| 17 | 单据返回不合规 | 100元/单 | 供应商需保证正逆向发货单据和容器单据签收的准确性和完整性,并按要求完成单证交付，若单据交付不及时或不规范，将处以罚款100元/单。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -1 |
| 18 | 不配合工作 | 1000元/次 | 运荔枝要求供应商进行对重点问题的复盘、重点工作的推进、日报等沟通机制的执行等，若出现供应商拒绝配合不执行或未按要求执行的行为处以罚款1000元/次；如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -5 |
| 19 | 违反现场安全管理制度 | 300元/次 | 供应商现场工作人员及司机必须遵守货主方现场安全管理规定： 如在合理位置停放车辆并使用停车楔，严禁停放于消防通道、行车道、倒车道等禁行区域，严禁车辆长时间霸占码头不进行有效作业，严禁跳跃月台行为等。一旦发生违规行为，处以罚款300元/次。如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -3 |
| 20 | 挪用公司资源 | 500元/次 | 供应商因按甲方或货主方现场要求作业且严禁私自挪用甲方或货主方相关物资，若出现违规将处以罚款500元/次，如产生货赔、罚款等其他额度外费用，由供应商全部承担； | -5 |
| 21 | 货主方投诉 | 300元/次 | 供应商对于货主方现场投诉需及时并有效闭环，包含但不限于未按要求回收周转物资、卸错货、单据异常、撞坏现场设施、未按项目SOP流程操作等，如未及时或有效处理投诉处以罚款300元/次。 |  |
| 22 | 食安及重大违规 | 食品安全风险 | 3000元/次 | 严禁司机在车辆行驶途中关闭打冷，严禁将食品与化学品，药品，有毒有害物品（如农药、肥料、受污染食品、重金属等）等混装、混运，如发现处以罚款3000/次，如产生货赔、罚款等其他额度外费用，由供应商全部承担，若情节严重运荔枝有权减少供应商的业务量或解除合同。 |  |
| 23 | 行为不规范 | 30000元/次 | 司机任何货主方作业现场必须遵守现场管理规定，严禁吸烟、饮酒、赌博、打架斗殴、辱骂工作人员、聚众闹事、罢工停运、堵门、虚假创建运单、栽赃或对业务抹黑、经营信息泄露(供应商不得将运荔枝及货主方经营信息透漏给第三方（经营信息包括合同价格、运作数据、现场图片、新店信息等)等违规行为。如有违规，对问题司机、车辆拉黑处理不再使用并处以罚款30000元/次。如果引起其他损失，由供应商承担全部责任。如情节严重运荔枝有权减少供应商的业务量直至解除合同。 |  |
| 24 | 偷盗商品 | 30000元/次 | 严禁司机偷盗商品，如有违规将对供应商处以被偷盗商品金额的10倍罚款，该车辆过往运荔枝任务中产生的全部差异由供应商按照货主方零售价买赔。罚款30000元/次，如产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。问题司机、车辆纳入运荔枝黑名单不允许再次上线运作并视情节严重程度保留向司法机构报案提起诉讼的权利。 |  |
| 25 | 违规作假 | 3000元/次 | 若在日常运营过程中出现违规作假行为，包括但不限于：串用账号、回单作假、违规操作作假、温度数据作假、申诉数据作假，一经发现，处以罚款3000元/次。由此产生客诉客赔，由供应商全额承担客户罚款。 | -10 |
| 备注：  针对以上违规罚款甲方将通过书面形式（包括但不限于电子邮件、快递信件等）正式通知乙方，若乙方拒绝缴纳上述违规行为所产生的罚款，甲方有权直接从乙方的运费款项或项目履约保证金中扣除相应金额，以作为罚款的支付。 | | | | | |

## 六、供应商运营评级及权益 供应商运营评级对供应商权益至关重要，评级越高，将可以享受平台提供的相关权益，提升利润水平。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核等级** | | | **评分标准** | **权益** |
| **供应商、服务商等级** | A | 总分≥90 | A供应商、服务商，**优秀**供应商、服务商 | 1. 优先招投标； |
| 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 3. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| 4. 协助孵化供应商开通其他区域的业务； |
| 连续两个月评为A以上供应商，为优秀供应商、服务商 | 5.半年度优秀供应商、服务商颁发奖状 |
| B | 90>总分≥80 | B级供应商、服务商，合格供应商、服务商 | 1. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| 连续两个月评为B级供应商、服务商，降为C级供应商、服务商; | 3. 协助孵化供应商开通其他区域的业务； |
| C | 80>总分≥60 | C级供应商、服务商，**成长**供应商、服务商 | 1. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 连续两个月评为C级供应商、服务商，降为D级供应商、服务商; | 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| D | 60>总分≥40 | D级供应商、服务商，**预淘汰**供应商、服务商 | 1. 平台发出不合格预警； |
| 2. 每月开展整改约谈会议，回顾运作中的问题； |
| F | 总分40以下 | 连续两个月评为D级供应商、服务商，建议取消业务合同 | 1.平台发出终止合作预警，停止项目合作 |
| 2..匹配替代供应商、服务商 |

## 七、对账结算

为保障对账结算顺利，供应商自签署了《项目合作合同》后，在运作过程中不得变更价格和服务范围，违反规定将从保证金中扣除罚款。每月\_\_5\_\_日，供应商需通过平台提供上月账单，超时提供将自动顺延到下月\_\_5\_\_\_日开始计算账期。

**为营造良好的平台环境，XXXXXXXXX物流有限公司有权对《运荔枝平台干线运输项目操作考核》不时予以调整，请予以关注。**