

# 第一章 长城汽车运输质量管理

## 第一部分：长城汽车哈弗物流运输质量考核细则

版块	项目	序号	规范标准	违约责任
调派管理	运力上报	01	<p>乙方须在每日 17: 00 前将预测运力信息按要求提报至甲方指定群组，并于次日上午 9:00 前通过 V-TMS 系统上报当日到厂运力信息，如有异常须在当日上午 9: 00 前反馈至甲方调度；</p> <p>V-TMS 系统自动抓取的运力，乙方需在每日上午 9 点、下午 14 点前审核确认；</p> <p>每日发运结束后乙方需将剩余运力进行下推；</p> <p>未按要求操作、异常未及时反馈、未下推或未按时确认、剔除运力的，一经发现，根据情况实施负激励。</p>	5 分/次/项
		02	<p>乙方每日首轮提报的运力数量不得少于旬计划日均运力需求量的 80%；乙方当日上报总运力量不得低于旬计划日均运力需求量的 120%。如乙方上报的运力数量未达到要求或运力储备不足且未按时（运力储备不足需在 3 个工作日内调集运力到位）按量调集运力的实施负激励。</p>	5 分/次/项
		03	<p>乙方需审核并确保已提报运力的真实性，若存在异常情况（例调派后运力未到位或无法按时到达的），需及时反馈车辆信息及异常原因。</p>	10 分/次/项
调派管理	调派发运	04	<p>乙方未按 TMS 系统操作指导书导致单据操作错误、系统卡滞等；乙方完成调度单操作后因自身原因再次更换板车信息的或因配载错误、操作失误等原因造成甩车的，一经发现，根据情况实施负激励。</p>	5 分/次/项
		05	<p>时效要求：加急订单 T+1 日、CRM 订单 T+2 日、常规订单 T+5 日、末端坦克品牌 T+2 日发运；整板订单：公路直发/公路入库/公路集货等需 1 小时内对应运力且 T+0 日发运（每日 16:30 之后开齐整板的可 T+1 日起运），末端中转库 T+2 日发运。对未按规定时效（包含但不限于上述标准）起运的实施负激励，单台订单不重复考核。</p> <p>整板任务连续 3 天未解决的，将停运其优势线路，业务经理出具解决方案并现场办公；连续 5 天未解决的，主管副总及以上人员输出解决方案并现场办公。</p>	100 元/台/天
		06	<p>乙方应严格遵循调派规则实施订单调派（基本原则：先入先出，加急车优先），禁止出现漏装、私自甩车、私自换板等违规操作，一经发现，根据情况实施负激励。</p>	10000 元/次

		07	乙方须保证承包区域任务及时发运,当乙方出现运力缺失、无法满足发运要求时,甲方有权采取协运,乙方需支付协运供方200元/台补偿,费用直接从运费中直接扣除和补贴,且超时发运考核不予剔除。	200元/台
现场管理 业务规范类		01	安全要求:未随车携带驾驶本、行驶证、营运证、年检标、保险等;带领无关人员与宠物进入装运场地。	5分/次/项;现场整改,整改后仍未达标或无法整改的更换运力
		02	业务要求:不能正确操作业务APP,包括不限于操作错误、漏操作。	
		03	标检要求:未按要求配备物资及粘贴标识,配备≥4kg合格灭火器至少2具,配备至少5个外观良好反光贴纸无破损的路锥,配备足量功能完好无破损绑带(3条/车)且固定胶块不少于2个/条;板车两侧外立面及尾部按间距不大于20cm粘贴无破损反光条,人员行走作业面应连续粘贴宽度不低于5cm防滑贴,商品车行驶作业面应使用油漆施划宽度5cm的轮胎引导标线;板车二层要求全部用板材覆盖。	
		04	疫情要求:疫情防控期间未按要求出示正确证明资料、未执行隔离作业要求、进入现场后超活动范围或聚集扎堆。	
		05	安全要求:板车违反厂内外行驶要求未造成损失,包括不限于厂内超速50%以上、不按场内标识及路线行驶、违反现场其他安全要求;驾驶商品车存在不安全行为,包括但不限于以下行为急起步、急加速、超速、急刹车、逆行、未按规定鸣笛、野蛮操作等。	
		06	业务要求:未按要求头戴安全帽,穿反光背心,戴干净手套,穿软底工作鞋的;恶意评价装车服务;违反作业现场要求的其他行为,包括但不限于随地吐痰、吸烟、随地大小便、衣冠不整等;违反业务要求且影响轻微,乙方司机自行装运商品车时未遵循“开1辆/装1辆/固定1辆”要求、在非作业区随意停放商品车;人工自提商品车在成品库出库后24小时内未提车完毕、使用商品车代步、使用商品车内物品、自行装运时商品车之间或商品车同板车框架间距不足;违反厂内外停放要求,包括不限于在主干路、厂区出入口停放、车道停放、现场停放等;进、出厂区期间违反要求或交通法规,包括不限于超速(限速20km/小时,超速50%以下)、逆行、闯禁行(保定厂区工作日早8:30分前,晚17:30-18:30)等;违反业务要求无影响,包括不限于板车油液污染、未按要求调整商品车进入运输模式、包括不限于装运完毕无故未离场、装车后商品车与板车未保持安全间距。	
		07	标检要求:板车安全设备配备不全、不符合要求且无法当场整改,包括但不限于板车车体安全绳配备数量、主副挂车未按要求配备不少于4条可拆卸式安全绳、安全绳晃动幅度大于30cm、安全绳紧固连接处锈蚀断裂或者紧固失效、安全绳紧固位置不能起到防护作用等。	
		08	疫情要求:疫情防控期间未按要求佩戴防护用具包括不限于未戴一次性橡胶手套、未戴口罩等。	

	09	<p>驻厂要求：驻厂不熟悉业务标准、要求与流程或现场管理执行不到位等不胜任情况。包括但不限于调派影响现场效率、不参加现场管理会、司机装车时未在现场监督、出勤不符合要求、5S 不符合要求、随意进出库区办公区或非正常接触现场人员、未按要求佩戴证件、品质管控要求执行不到位、现场安全管控要求执行不到位、司机入场培训开展不到位、业务 APP 培训不到位、现场管理松懈、违反其他相关制度等。</p>	<p>5 分/次/项；出现首次，业务考核上岗；</p>
<p>II (一般) 定义：对装车及运输过程产生直接危害或者风险，但影响范围可控，主要体现在安全、品质管控问题。</p>			
	10	<p>安全要求：整备不到位，造成作业中断、存在较大事故隐患或发生轻微事故。包括但不限于爬梯或渡板伸展不到位、渡板放错、液压或丝杠检查不到位等；司机在装车司机装车作业时未接到装车司机的升板指令而操作液压装置；司机作业完毕后，商品车停放状态不符合要求，包括但不限于灯、车窗、门未关闭，人员离开未关闭发动机等；装运板车信息同 TMS 或业务 APP 内报备不一致。</p>	<p>5 分/次/项；现场整改，并消除影响；整改后仍未达到标准或无法整改的更换运力</p>
	11	<p>业务要求：违反验车与装车规范或要求，包括但不限于商品车轮胎放气、未经同意使用坠带、使用商品车非轮胎以外的零部件作为捆绑点、移动非自身任务商品车。</p>	
	12	<p>驻厂要求：供方驻厂管理不善造成现场发生损失与影响恶劣事件，包括但不限于需整改问题敷衍拖延、现场发生损失 1 万元以上的交通事故或商品车质损、未有效管理司机在现场发生治安事件。</p>	<p>5 分/次/项，更换驻厂代表</p>
<p>III (严重) 定义：对装车及运输过程产生直接较大危害或风险，主要体现在对安全、品质、效率。</p>			
	13	<p>业务要求：司机违反合作要求造成较小损失。包括但不限于影响业务效率、现场物品损坏、私自拉载外品牌车辆入场、随意占用现场装卸车不改正、内饰脏污、酒后驾驶、造成人员休业、不遵守现场指令且拒不改正、未经办理相关手续私自装车等。</p>	<p>10 分/次/项，承担相关损失；现场整改，整改未达标或无法整改的更换运力</p>
	14	<p>业务要求：司机违反合作要求造成较大损失。包括但不限于保管不善发生商品车较大质损、装载商品车信息与《商品车委托运输交接确认单》商品车信息不一致、未经办理相关手续私自装车等。</p>	<p>20 分/次/项，承担相关损失；现场整改，整改未达标或无法整改的更换运力</p>
<p>IV (重大) 定义：对装车、运输以及合作产生重大危害风险，主要体现在违法行为、诚信、品质、安全。</p>			
	15	<p>业务要求：造成现场人员、车辆、物品等损伤、损坏未报告即离开（逃逸）或报告后未经同意离开，包括但不限于人身伤害、商品车损伤、板车损伤、建筑损伤、物品损伤、闯门岗逃避检查、打架斗殴、言语或暴力辱骂威胁现场人员等合作要求。</p>	<p>10000 元/次/项，承担相应损失，司机与板车纳入禁止合作黑名单。</p>

作业效率	01	板车按时到位：板车未能在业务 APP 指定时间到达指定现场并确认到达。① 单基地多库区循环装车到位时间以业务 APP、通讯软件或短信为准，超过指定时间的按考核标准执行；② 两基地装车在途用时 3 小时，即离开第一基地到达第二基地并确认到达用时超过 3 小时的按考核标准执行。考核起止点：业务 APP（短信、通讯软件）要求到位时间为起点，到达指定现场在业务 App 点击打卡到位为止点，两者之差。	指定时间后 30 分钟内到位负激励 100 元/板，以此类推负激励 500 元/板封顶。
	02	装车时间（自行装运）：板车未能在规定时间装车完毕并确认离厂。中置轴 80 分钟，非中置轴 70 分钟。（包括到位整备约 5 分钟，验收商品车约 2 分钟/台，装车捆绑约 6 分钟/台）。考核起止点：业务 APP 确认到位打卡时间为起点，确认离厂打卡时间（驶离现场）为止点，两者之差。	每超出规定用时 10 分钟负激励 50 元/板，以此类推负激励 200 元/板封顶
	03	非自行装运（整备验车时间）：未能在 30 分钟内完成板车整备与商品车验收并在业务 APP 内提报装车。 考核起止点：业务 APP 板车确认到位打卡时间为起点，商品车扫描验车完成并提报装车为止点，两者之差。	超出规定用时负激励 100 元/板
	04	非自行装运（离厂时间）：未能在 10 分钟内查询出门证并打卡驶离厂区。 考核起止点：业务 APP 离厂打卡为起点，查询出门证时间（或门卫处扫描打卡离开时间），两者之差	超出规定用时负激励 100 元/板
	注：自行装运装车时间、非自行装运整备验车时间如因仓储未完成备车、商品车存在需修复的瑕疵或质损、系统故障（非操作失误）发生超时的，可同仓储科负责人确认剔除考核；乙方轿运车驾驶人员上称司机；轿运车上称板车；乙方派驻人员上称驻厂。		
在途与交付管理	01	乙方所使用运力必须对接北斗平台，承运任务期间需保证北斗设备正常运行，因集中开单、铁路集中到达等原因需使用网外车辆运作的应向甲方报备。乙方未使用北斗平台或使用过程中存在异常且未进行备案的。	5 分/次
	02	北斗平台使用过程中出现异常或经甲方允许后未使用北斗平台的，车辆出厂后乙方需将车辆在途位置每日（8 时-10 时、14 时-16 时）上传至甲方 V-TMS 在途系统，并将车辆正确位置在“在途汇报”中注明，如：安徽合肥（严禁汇报县级以下位置）。如乙方未按要求上报在途信息或谎报在途信息（含上报不准确、瞒报等），一经发现，根据情况实施负激励。	5 分/次
	03	车辆出厂后，异常问题发生时需在 2 小时内电话告知甲方，晚间发生异常于次日在每日在途监控表中体现，于上午 9 点 30 分前电话告知甲方。针对途中运输异常，乙方在途汇报时需将具体异常情况录入在“供方备注”（如板车维修、司机更换等）；乙方途中滞留（修车、扣车、人员异常、事故可控异常）发生后，需 1 个工作日内提供证明，且异常需在规定时限内解决（上高速前≤1 日，上高速后≤3 日）。如乙方运输途中无故滞留、修车等异常未及时告知或超出规定时限解决的，一经发现，根据情况实施负激励。	5 分/次

	04	乙方上报的运力需出厂后 2 小时内上高速，因板车/司机突发性异常，需异常发生 1 小时内提供相关证明，未按要求提报，视为未按规定时间上高速。	5 分/次
	05	<p>承运任务的车辆司机装车完毕后需使用手机启动“哈弗 e+APP”软件，进行开启任务，商品车到店交接完毕后即可关闭任务；在途中运输过程中时，车辆司机需保证“哈弗 e+APP”软件后台持续运行，确保该软件自动抓取有效位置。”哈弗 e+APP”软件使用异常（到店后未关闭 APP，APP 提前关闭）或“哈弗 e+APP”软件未使用等情况未备案。</p> <p>未使用北斗设备、APP 使用异常、在途上报异常月度出现三次（含）以上将对业务经理、操作人员重新培训，培训后仍出现问题的需主管副总现场反省并输出改善方案。</p>	5 分/次
	06	乙方应加强轿运车管控，需更换挂车车辆须在承运前向甲方备案，经允许后方可更换。严禁乙方私自更改运输方式，私自倒板、换板、拼装其它品牌商品车或转交第三方承运。对未提前备案私自违规行为或运输异常无法提供有效证明的，一经核实，根据情况实施负激励。	10000 元/次
	07	乙方因调度人员、司机等原因造成经销商未打款发运至经销商，疏忽装错、送错车行为、运输途中驾驶商品车办私事等违规行为，一经发现，根据情况实施负激励。	10000 元/次
	08	乙方须保证调度单司机姓名、电话等相关信息的准确，保证甲方随时与承运司机取得联系。	500 元/板
	09	铁路或公路入库业务需与接车方进行交接并留存交接记录，卸车后 24 小时内完成入库操作（以在途上报和系统入库为准），保证系统入库信息与实际到车信息相符。未按规定操作并留存交接记录的实施负激励，其中如因双方交接问题等原因造成入库延期的，双方各承担 50%。	5 分/次
	10	商品车在库保管期间，乙方应按照甲方要求对在库车辆进行维护、盘点并及时反馈盘点信息等。	5 分/次
	11	商品车到店后原则上需 24 小时内签收，订单未及时签收且未向调度反馈原因及证明的。	5 分/次
	12	<p>考核标准：延期 1 天以上的对延期送达的商品车负激励 200 元/台/天，单台最高考核上线为 500 元；</p> <p>计算方法：</p> <p>公路到店模式：签收时间-第一段调度单时间≤交付周期，为按时交付，否则视为延期；交付周期=里程/550km/日+1 天装卸车时间；近途区域 500KM 以内要求次日到达；</p> <p>公路入库模式：入库时间-调度单时间≤交付周期，为按时交付，否则视为延期；交付周期=里程/550km/日。</p>	200 元/台/天，单台考核上限 500 元

指标考核	01	质损类型: A、B 类质损, 指标 (0 台), 考核周期 (1 个月)。	车价 10%
	02	质损类型: C、D 类质损, 指标 (0.0230%), 考核周期 (1 个月)。	1000 元/台
运输品质管理	03	造成商品车车顶质损的负激励车价 (官方指导价) 的 10%。	车价 10%
	04	乙方私自维修商品车违规给予 10000 元罚款, 发生第二次给予 50000 元罚款并终止合同。乙方私自维修商品车后交付经销商, 经销商在不知情的情况下, 在售后引起的三包、召回及侵权赔偿所造成的经济损失, 全部由承运商承担并给予 10 万元/台的负激励并终止合作。	10000 元+/台
	05	乙方买断、赔付及物品补办款逾期支付, 订单车及合理索赔≤7 个工作日闭环, 超过 7 个工作日, 直接从运费扣除赔付金额及 20%服务费; 不合理索赔及非订单车≤10 个工作日闭环, 超过 10 个工作日, 直接从运费扣除赔付金额及 20%服务费。	从运费扣除相应索赔金额及 20%服务费
	06	因乙方责任造成质损的商品车不得退库, 若必须退库, 需承担所有质损车辆发生费用, 且不予结算质损车辆运费, 同时负激励车价 20%。	车价 20%
	07	乙方需在质损发生后, 2 个工作日内反馈《商品车质损失效分析表》《四不放过报告单》可编辑版及盖章版的扫描件, 未及时反馈的将予以负激励。	5 分/工作日
	08	被客户投诉且属实的, 包含但不限于异常信息谎报、瞒报或配送方未按要求操作、客户因质损、索赔处置等产生投诉以及乙方其他违规行为等。	5000 元/次
	09	乙方在厂区、途中、交付等环节, 应当严格遵守保密条款、做好保密措施。严禁对商品车包含但不限于保密车、展车、活动用车、有防伪标准的车型私自进行拍照、录视频、泄密等违规操作, 因拍照、录视频、泄露或者不正当使用保密信息, 一经发现对违规供方负激励 10000 元/次。对甲方造成重大影响或损失的, 甲方有扣除乙方全部运费及保证金并追究乙方法律责任。	10000 元/次
	10	甲方所下发的函件 (包含但不限于通知、案例横展、通报、商务函等) 明确要求回执的, 乙方应在规定时间内进行反馈, 延时反馈或未反馈的实施负激励。	10 分/次

返单管理	考核标准	01	电子单：调度单日期发生月为 N 月, N+1 月底前完成系统签章, 即视为已返单；纸质单：调度单日期发生月为 N 月, N+1 月底前返完扫描件。因质损造成系统/纸板返单签章延误产生的罚款, 需于返单时间节点前向重庆哈弗物流结算专员出具由甲方质损部门签字确认的质损说明并填写《减免申请表》(见附件长城汽车哈弗物流运单管理要求), 加盖责任承运商公章报于甲方结算专员, 经结算专员审核确认后方可给予剔除, 否则予剔除。	
		02	未按规定时间完成系统签章以及未返扫描件的, 甲方有权停止该运单运费结算, 直至运单完成系统签章及扫描件返单后, 次月方可结算, 同时处以 10 元/天/单负激励(上不封顶)。以月份为统计周期, 每份运单超期累计达到 1 个周期仍未返单, 将本周期的罚款金额录入 SRM 系统, 次月重新按天计算罚款金额(返单超期不足一个周期时, 按天计算), 以此类推, 直至返单为止;	10 元/天/单(上不封顶)
		03	纸版单：对于返回的不合格运单, 处以 100 元/单负激励；不合格单据退单后需及时处理完毕并交回甲方结算专员处, 如超过返单周期视同未按规定时间返单处理。电子单：电子运单签章平台仅可以认证公章或收车专用章, 无签章不合格情况发生。	100 元/单
		04	不论任何原因造成运单丢失均需补单, 补单考核费用 100 元/单(由于经销商原因导致的丢单需出示经销商盖章证明, 无需补单费)；补单后需及时处理完毕并交回甲方结算专员处, 如超过返单周期视同未按规定时间返单处理；	100 元/单
		05	所有运单均需在业务发生日起 90 天内完成系统签章, 超过 90 天未完成系统签章的, 甲方有权不予结算运费。	
	诚信管理	01	乙方年度首次被发现套牌违规给予 10 万元罚款并约谈总经理现场反省；乙方年度出现第 2 次套牌违规, 第 2 次处予 20 万元罚款并将削减承运份额且有权取消承运资格。	
	盗窃行为	02	年度内乙方发生偷盗商品车存油行为, 首次负激励 10000 元, 同时取消责任司机承运资格并要求乙方总经理现场反省；年度内乙方出现 2 次偷油违规, 第二次负激励 10000 元并停运整改 1 个月, 第三次负激励 10000 元并停止合作； 乙方被举报或检查发现偷盗随车物品、公司基础设施等行为, 对乙方负激励 10000 元/台, 并承担造成的一切损失费用。	
	弄虚作假	03	疫情防控期间, 乙方需保证申请解锁车辆相关资料的准确性及真实性, 严禁防疫资料弄虚作假等, 一经发现, 负激励 10000 元/次。	
	廉洁行为	04	甲乙双方合作中应自觉遵守法律、法规及长城汽车相关管理要求, 避免廉洁违规事件发生。如违反, 将依据《阳光协议》追责。	

	异常未备案	04	<p>要求乙方加强本单位重要信息变更后的沟通备案，主要包含以下内容：</p> <p>① 人员调整变更：乙方主管甲方业务高层管理人员变更、与甲方存在业务关系的驻厂人员、发运管理、在途管理、财务管理等接口人员更换等；② 营业信息变更：乙方法人代表及股权信息变更、营业证等资质信息变更等；③ 重大异常信息：乙方经营状况恶化、承运其他业务信息变更等（特别是影响承运长城汽车运力回流业务网点业务信息）。</p> <p>上述异常信息应在发生前 10 个工作日内向甲方备案，如为突发事件应在事件发生后 1 个工作日内向甲方补充说明，逾期视同异常信息未备案，一经发现，对人员调整变更信息未及时备案的负激励 1000 元/次；对重大异常信息（包含但不限于营业信息变更未及时备案）未及时备案的负激励 10000 元/次，且甲方有权终止合作。</p>
考核剔除政策	剔除标准	01	<p>天气原因（雨、雪、雾、台风）：剔除条件：异常天气发生当日由乙方提供轿运车所在区域及当地天气情况证明（照片及官方天气新闻图片等），未于当日提供相关证明，不予剔除；可剔除考核：交付延期考核、现场限时违规考核。</p>
		02	<p>客户原因：经销商要求停发或因其场地原因等不能按时收车，以及系统签收延期；经销商不合理索赔；</p> <p>剔除条件：提供经销商盖章证明；依据销售商商务政策为准；2 个工作日内反馈；</p> <p>可剔除考核：交付延期考核、质损延期考核。</p>
		03	<p>仓库原因：商品车出库不及时，发运库区车道不足等库区原因导致无法及时装运；</p> <p>剔除条件：板车到达库区的登记记录或库区负责人签字的证明材料；2 个工作日内反馈；</p> <p>可剔除考核：限时装车考核、交付延期考核。</p>
		04	<p>其他特殊原因：如遇重大事件封路（例大桥坍塌、重大交通事故封路）等；</p> <p>剔除条件：发生当日相关新闻报道和板车相关行驶轨迹且能详细证明影响时间段，否则最多剔除 1 天交付考核；需在 2 个工作日内反馈；</p> <p>可剔除考核：交付延期考核。</p>

注：上述长城汽车运输质量管理细则未尽事宜，甲方有权依据公司级通知、通报、商务函等对承运商进行考核。

## 第二部分：承运商日常运作管理机制

### 1. 承运商日常管理得分

评测项	承运商日常运作管理			
总分	总分 100 分			
分项目	调派管理	现场管理	在途交付管理	运输品质管理
分项分值	100 分	100 分	100 分	100 分
权重	40%	30%	20%	10%

注：月度内发生套牌、偷盗、廉洁等违规考核当月日常运作管理积分为 0；  
各环节分项总分 100 分，扣分无下限；

### 2. 按基地划分建立承运商月度、年度的积分评价机制；

评价层面	绩效得分	评价等级	月度评价	年度评价
承运商日常运作管理激励机制	≥90 分	优秀	● 月度排名前三，且综合得分≥90 分的通报表扬，年终绩效得分加 1 分。	● 年度排名前三，且综合得分≥90 分的通报表扬并予以嘉奖（奖励形式以实际发放为准）； ● 年度（自然年）内承运商年度综合排名靠前的承运商优先享有新基地或新线路的运输资格、优先响应权。
	80 分-90 分	合格	——	——
	<80 分	差	● 月度综合得分<80 分的承运商下发预警整改函； ● 月度承运商排名末尾且得分<80 分，要求主管副总现场反省并制定整改报告。 ● 月度综合得分<80 分且排名末尾的，当月运费延期 1 个月结算（不限制通过蚁信通保理业务恢复付款周期）； ● 月度综合得分<80 分且排名末尾年终绩效减 1 分；	● 年度得分<80 分的，第二年淡季期间可调整其优势线路 50%份额调整给年度综合排名靠前且保障能力较强的承运商； ● 连续两个月排名末尾且得分<80 分的，要求主管副总驻场办公并整改；连续三个月排名末尾且得分<80 分的，视情况取消该基地承包份额，年度内禁止参与新线路、新基地投标。 ● 承运商综合得分连续 2 个月不及格，第二个月运费延期 2 个月结算，连续 3 个月不及格，第三个月运费延期 3 个月结算，依次类推（不限制通过蚁信通保理业务恢复付款周期）；
注：上述排名出现并列时，参考 KPI 绩效排名确定；				

## 第二章 承运商 KPI 考核管理办法

### 1. KPI 绩效指标

KPI 指标	指标含义	指标公式	目标值	分值	评分标准	
起运及时率	每月承运商准时发运车辆数占总承运商品车辆数比例 注：月度承包线路中因配板、任务调剂等临时调整的予以剔除	月度及时发运商品车数量/月度承包线路商品车数量*100%	$\geq 99\%$	30	标准	得分
					99.5% ≤ 达成率 < 100%	30*达成率
					99% ≤ 达成率 < 99.5%	20*达成率
					达成率 < 99%	0
交付及时率	月度承运商准时送达目的地车辆数占总承运商品车辆数比例 注：交付及时：签收时间-第一段调度单时间 ≤ 交付周期	月度及时送达商品车数量/月度总承运商品车数量*100%	$\geq 99\%$	40	标准	得分
					99.5% ≤ 达成率 < 100%	40*达成率
					99% ≤ 达成率 < 99.5%	30*达成率
					达成率 < 99%	0
质损率	每月承运商在装、运、卸车过程中质损车辆数占总承运商品车辆数的比例	月度装车、运输、卸车质损商品车数/月度总承运商品车数量*100%	$\leq 0.023\%$	30	标准	得分
					0.000% < 质损率 ≤ 0.023%	30
					0.023% < 质损率	0

注：以上指标统一以“月”为单位进行统计

### 2. KPI 考核结果应用

- 2.1 月度 KPI 综合得分 < 80 分的，下发预警整改函，要求主管副总现场反省并制定整改报告；
- 2.2 连续两个月 KPI 综合得分 < 80 分的，视情况调整承运商线路或承包份额。
- 2.3 KPI 考核结果是评价承运商运营指标之一，每月公布一次考核结果。

# 第三章 驻厂代表管理办法

## 一、 目的

为加强驻厂代表的管理工作，强化工作责任心，提升工作执行有效性，确保商品车安全及时装运，特制定本办法，激发驻厂代表的工作积极性，提升承运商的服务质量。

## 二、 适用范围

合作承运商驻长城汽车发运基地、中转库的驻厂代表。

## 三、 驻厂代表派驻原则

### 1.1 派驻原则

3.1.1 自新业务线路开始发运 6 个月内，承运供方必须配备驻场人员，并按要求履行各项管理职责；

3.1.2 6 个月后，依据各供方月均发运量和业务保障情况设定驻场代表的配备要求；

3.1.3 临时驻场代表：不要求驻场办公，但有发运任务时必须留守现场；

3.1.4 长期驻场代表：必须驻场办公，按正常出勤。

### 1.2 合同供方

3.2.1 合同供方至少配备一名长期驻场代表；

3.2.2 运作稳定后，经审批通过可由长期驻厂代表调整为临时驻厂代表。

### 1.3 协运供方

3.3.1 协运供方月均发运量在 200 台以上，需配备一名临时驻场代表；

3.3.2 协运供方月均发运量 400 台以上，至少配备一名长期驻场代表。

## 四、 工作职责

4.1 驻厂代表负责承运商品质安全管理、现场安全管理。

### 4.2 品质安全管理职责

4.2.1 驻厂代表依据《轿运司机应知应会》和《轿运车合规标准》对承运司机、运输车辆进行点检。各基地现场/品质负责人对承运司机、承运车辆不定期抽检，抽检不合格的，要求现行整改，整改合格后方可装车发运；

4.2.2 参照《轿运司机应知应会》标准，通过现场宣贯、组织会议、线上培训等多种方式对承运司机进行培训，培训不到位产生质损，要求驻厂代表反省汇报。培训不到位产生质损超 3 起的，启动预警约谈机制；

4.1.3 监督司机过程留痕：要求司机通过 V-TMS（哈弗 e+）在运输过程中留痕，VTMS 系统留痕记录要求品质专员每天向各基地品质部门反馈；

4.1.4 变化点文件宣贯：对我司下发的变化点文件及重要通知等接收并宣贯，具体依据各基地实

际情况进行持续宣贯并输出宣贯记录，各基地随时对司机进行抽检，如司机不了解变化点将由各基地代为培训并收取相应培训费用。

4.1.5 刮顶管控：各驻厂代表识别线路刮顶点并对司机进行宣贯。

4.1.6 出车面谈：开展司机出车面谈工作并输出面谈记录及与司机面谈照片。

#### 4.3 现场安全管理

4.3.1 各承运单位驻场人员，严格参照现场管理准则对承运司机进行宣贯指导，确保承运司机入场后行为规范符合管理要求，疫情期间需严格按照现场防疫标准执行；

4.3.2 将发运流程、装车规定、APP 操作、现场要求等管理标准，向承运司机进行宣贯及指导，确保装车现场秩序，保障安全，并严格要求司机按《长城汽车哈弗物流运输质量考核标准》执行；

4.3.3 严格按要求，将通知、通报、案例、标准向承运司机宣贯，确保承运司机知悉并掌握管理标准；

4.3.4 对入场装车作业的司机及车辆进行全过程管理，含承运司机日常行为、车辆停放情况、装运作业过程、异常沟通与协调等，杜绝司机入场后违规事件的发生。

4.3.5 掌握运力在途及到位情况，协调运力及时到位，遇异常情况无法到位车辆需及时更换运力并向现场备案，有效保证现场周转效率。

4.3.6 特别强调：对新司机必须经过业务标准培训合格后方可上岗，对新线路的运作要求，必须宣贯至全体司机，确保“新人”和“新线路”严格按规范要求作业。

### 五、 日常管理

#### 5.1 工作纪律管理

5.1.1 工作时间内不准喝酒，工作场所内不准吸烟，严格遵守吸烟管理规定；

5.1.2 必须穿着承运单位工作服，衣着整洁，大方得体；

5.1.3 节约用电，下班后应及时关闭电器；

5.1.4 禁止在工作期间串岗聊天，办公区内不得大声喧哗；

5.1.5 未征得同意，不得使用他人计算机，不得随意翻看他人办公资料物品；

5.1.6 爱护办公设施，不得损毁办公物品；

5.1.7 遵循厂区的指、差、呼等安全管理规定；

5.1.8 不得随意停车，停车必须到规定的停车区域；

5.1.9 供方办公室按照值日表进行卫生清扫；

5.1.10 不得在工作期间吃零食、睡觉等与工作无关的事；

5.1.11 针对钉钉群、微信群等发布的通知以及需要供方配合填写的材料要及时回复及反馈；

5.1.12 不得与基地现场管理人员发生口角争执，肢体冲突等行为；

5.1.13 严格遵守合作双方阳光协议要求，不得与基地工作人员发生工作以外的私人接触与经济往

来：

5.1.14 针对基地开展的活动需积极配合，保证活动的顺利开展。

## 5.2 考勤管理

5.2.1 依据蚂蚁物流各基地作息时间执行；

5.2.2 上班钉钉打卡，不能迟到或早退，不能中途擅自离岗、无故旷工，无故旷工 3 日及以上通知承运商更换驻厂代表；

5.2.3 请假必须提前填写请假条及代岗人员，代岗人员到岗后，由各基地管理人员审批同意后，方可离岗，一天内基地供方管理人员审批，两天内基地物流经理或总监审批，三天及以上要求持有所属单位主管发运副总以上领导确认的请假条及工作交接报告。

## 5.3 会议纪律管理

基地会议、培训等不能迟到或早退，遵守会议要求。

## 5.4 “5S” 管理

依据 “5S” 管理要求，即整理、整顿、清扫、清洁、素养，对办公区域实行轮流值日。

# 六、积分评价

从勤务管理、行为规范、业务管理维度制定驻厂代表积分管理，具体如下：

驻厂代表积分评价表				
项目	类别	基础分值	评价周期	评价依据
勤务与行为规范管理	考勤管理	100 分	月/次	以各基地钉钉打卡为基准 1. 上班迟到/下班早退：扣减 5 分/起。 2. 上下班未打卡：扣减 10 分/起。 3. 中途擅自离岗（≥4 小时且<8 小时）：扣减 10 分/起。 4. 无故旷工：1 日扣减 20 分/起，2 日扣减 40 分/起，3 日及以上通知承运商总部更换驻场代表。 5. 请假未填写请假条或未得到相关人员审批：扣减 20 分/起。 6. 当前出勤率每低于 1%，扣减 2 分。（结果四舍五入按整数计算）
	会议纪律			以基地提交的数据为准（该项目扣完即止）： 1. 基地会议、培训、活动迟到/早退：扣减 5 分/起。 2. 基地会议、培训、活动无故缺席：扣减 10 分/起。 3. 物流经理级别以上会议、培训、活动迟到/早退：扣减 10 分/起。 4. 总监级别及以上会议、培训、活动无故缺席：扣减 20 分/起。 5. 未按时间要求，将会议内容及要求传递至公司或承运司机及反馈资料：扣减 10 分/起。

驻厂代表积分评价表				
项目	类别	基础分值	评价周期	评价依据
	规范管理		月/次	<p>以基地提交的数据为准（该项目扣完即止）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内不准喝酒，工作场所内不准吸烟，严格遵守吸烟管理规定，违者扣减 10 分/起。</li> <li>2. 驻场代表必须穿着承运单位工作服，衣着整洁，大方得体，违者扣减 10 分/起。</li> <li>3. 节约用电，下班后应及时关闭电器，违者扣减 10 分/起。</li> <li>4. 禁止在工作期间串岗聊天，办公区内不得大声喧哗，违者扣减 10 分/起。</li> <li>5. 工作期间吃零食，睡觉及从事与工作无关的活动，违者扣减 10 分/起。</li> <li>6. 未征得同意，不得使用他人计算机，不得随意翻看他人办公资料物品，违者扣减 10 分/起。</li> <li>7. 工作期间应尽量减少接听私人电话，接听电话应尽量不影响他人，违者扣减 10 分/起。</li> <li>8. 爱护办公设施，不得损毁办公物品，违者扣减 10 分/起。</li> <li>9. 遵循厂区的指、差、呼等规定，违者扣减 10 分/起。</li> <li>10. 不得随意停车，停车必须到规定的停车场，违者扣减 10 分/起。</li> <li>11. 在“5S”管理等项目中评价，凡涉及不符合要求的扣减 10 分/起。</li> <li>12. 供方办公室按照值日表进行卫生清扫，违者扣减 10 分/起。</li> <li>13. 针对群内发布的通知以及需要供方配合填写的材料填写要及时回复及反馈，未及时回复者扣减 10 分/起。</li> <li>14. 不得与基地管理人员发生口角争执、肢体冲突等行为，不得与基地人员发生工作以外的往来，违者扣减 10 分起。</li> <li>15. 针对基地开展活动需积极配合，保证活动顺利开展，违者扣减 10 分起。</li> </ol>
现场安全管理	现场安全管理	100 分	月/次	<p>I 级（轻微）定义：对装车及运输过程未产生直接危害或者风险，影响显著轻微，主要体现在标准执行不到位，具体如下 驻厂不熟悉业务标准、要求与流程或现场管理执行不到位等不胜任情况。包括但不限于调派影响现场效率、不参加现场管理会、司机装车时未在现场监督、出勤不符合要求、5S 不符合要求、随意进出库区办公区或非正常接触现场人员、未按要求佩戴证件、品质管控要求执行不到位、现场安全管控要求执行不到位、司机入场培训开展不到位、业务 APP 培训不到位、现场管理松懈、违反其他相关制度等，每发生一起，扣减 5 分/次/项，驻厂代表首次出现上述问题后，需进行业务考核，考核合格后上岗。</p> <p>II（一般）定义：对装车及运输过程产生直接危害或者风险，但影响范围可控，主要体现在安全、品质管控问题，具体如下： 供方驻厂管理不善造成现场发生损失与影响恶劣事件，包括但不限于需整改问题敷衍拖延、现场发生损失 1 万元以上的交通事故或商品车质损、未有效管理司机在现场发生治安事件，出现上述事件后，扣减 5 分/次/项，并更换承运商更换驻厂代表。</p>

驻厂代表积分评价表				
项目	类别	基础分值	评价周期	评价依据
品质安全管理	品质安全管理	100 分	月/次	<p>1. 对司机和轿运车进行点检，要求每板入场车辆和司机均需点检，未按要求操作扣 5 分/次；</p> <p>2. 每月不低于 4 次对司机进行培训并输出培训记录和培训照片，未按要求操作扣 10 分/次。</p> <p>3. 对司机进行出车面谈，留存面谈记录（可电话、微信等方式提醒），未按要求操作扣 5 分。</p> <p>4. 执行供方管理部下发的文件宣贯等日常工作，留存宣贯记录，未按要求操作扣 5 分/次。</p> <p>5. 发刮顶类质损、A、B 类质损（次责及以下交通事故除外），扣 10 分/台。</p> <p>6. 发生 C、D 类质损，扣 5 分/台。</p>
备注：以上分数扣完即止，减分项上扣至积分总数为 0 止，可根据实际情况进行项目、权重的微调。				

## 七、驻厂代表激励机制

### 7.1 驻厂管理综合考核得分

评测项	驻厂代表管理得分		
满分	总分 100 分		
分项项目	品质安全管理	现场安全管理	勤务与行为规范管理
分项分值	100 分	100 分	100 分
权重	45%	45%	10%

7.2 各基地现场管理者负责驻场代表品质安全管理、现场安全管理、勤务与行为规范管理。

7.3 各中转库末端需提报驻厂代表，并按《驻场代表管理办法》不定期开展检查工作，如中转库发生异常实施责任到查制。

### 7.4 驻场管理激励机制

7.4.1 建立驻场代表月度、年度的积分评价机制，按基地划分对驻场代表实施末尾淘汰制；

#### 7.4.2 驻场代表激励机制

评价层面	绩效得分	评价等级	月度评价	年度评价
驻场管理激励机制	≥80 分	优	<ul style="list-style-type: none"> <li>对月度表现优异的前三名驻厂代表给予“优秀驻场”的荣誉称号，并报其所在公司盖章回执。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各基地驻厂代表年度综合排名第一，颁发“优秀驻场”荣誉称号，上报其所在公司总经理知悉；</li> <li>奖励车模、奖杯等（以实际发放为准）。</li> </ul>
	<80 分	差	<ul style="list-style-type: none"> <li>月度得分差且排名末尾的各基地驻厂代表考核结果通报其所在公司，需总经理签字盖章回执，并制定整改对策。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度内排名末尾超过 2 次（含 2 次）且低于 80 分的，主管副总现场反省，并制定整改对策；</li> <li>年度内排名末尾超过 3 次（含 3 次）且低于 80 分的，承运商需更换驻厂代表。</li> </ul>

## 附件：长城汽车运单管理办法

1. 承运商完成运输任务后，返单负责人整理运单及所有附带交接凭证，保持单据整洁、完整并审核合格后，按系统时间排序整理好，制作返单电子明细和扫描运单；返单电子明细中要体现编本号、序号、调度单号、承运公司和回单日期；返单电子明细命名格式为：承运公司简称+年份+运单所属月份+编本序号（如顺发承运了4月份运单共计480份，40份为一本进行了装订，共计编本12本，则电子明细名称为顺发200401-12）；运单扫描件名称为对应的调度单号。

2. 承运商只需向甲方结算专员发送返单电子明细和运单扫描件，甲方结算专员将核对返单电子明细与运单扫描件的一致性，并审核单据合格性；运输业务类型为零担的单据需要单独扫描后返回；如有随车物品资料单、随车物品交接确认表、质量交接单等单据，单独扫描后返回。

3. 长城车纸版运单由各下游承运商自行保管，保管期限为3年，从发车日期的第一天算起；建议运单保管方式为：40份为一本进行装订（在左上角“商品车”三个字处进行装订），并注明编本号，按照顺序放于档案袋中（每个档案袋最多放200页，即5本运单），档案袋的底部注明编本号信息，同电子明细的命名，每本实物运单与电子明细、运单扫描件一一对应，以便抽查时能够快速找到对应的运单；甲方结算专员会不定期进行抽查，如因运单保管不当，造成丢失或损毁的，一切后果由各下游承运商自行承担。

### 4. 签单要求：

※按照运单项目内容进行正确的勾选“是或否”（出口车不作要求）。如有异常描述，应有“与运输无关”等字样，且需要在“与运输无关”字样上盖章确认。如果与运输有关且签单问题已经解决，需填写“已解决”并盖章确认，或者附带盖章的问题解决证明原件（下游承运商保存原件，返给甲方结算专员的是扫描件）；

※运单需加盖收车单位清楚、完整的公章、财务章、或备案的收车章之一（出口车不作要求），且盖章位置在收车单位（签章）处；个人收车时运单上的联系人需在收车人处签字，并提供此人的身份证复印件。

### 5. 丢单处理：

※由于经销商原因导致运单丢失的，可让经销商开具运单丢失说明（加盖公章），承运商返单负责人带着加盖公章的说明原件到发运科打印运单即可，然后完成后续经销商补盖合格章环节，最后将运单反馈至甲方结算专员；

※由于承运商单位自身原因导致运单丢失的，可与经销商联系将丢失运单的其中一联，进行复印后加盖合格章，亦视为有效运单，反馈至甲方结算专员；或与甲方结算专员联系进行补单，补单考核费用100元/单，缴款后可去发运科打印运单，完成后需经销商补盖合格章环节，最后将运单反馈至甲方结算专员。

## 关于××月份运单延期的减免申请

重庆哈弗物流有限公司：

以下为××月份延期运单的具体信息：

车牌照号	××/××	司机	××/××
装车地	××/××	台数	××/××
发运日期	××/××		
收车日期	××/××		
运单号	××/××		
延期原因	××/××		
甲方确认	(甲方质损部门签字)		

所以××公司申请对以上运单的延期进行减免，望贵公司予以批准，给贵公司带来的不便，敬请谅解！

司

××物流有限公司

×年×月×日

## 附件：运输品质管控办法

### 1. 质损指标

分类	定义原则	涉及部位	质损程度描述
A类	无修理价值，或修理费用超出该车型官网发布价格的 80%	车身（车顶、立柱、后翼子板等）、车架。	凿槽、刺破、开裂、断裂、撕裂、弯折、焚毁等造成整车无维修价值。
B类	有修理价值但因质损部件损伤较为严重，无法在经销商正常修复或维修后影响整车功能性的运输质损车	1、车顶及车顶两侧扩展件、车顶排水槽； 2、车架两侧立柱，门槛板、裙边、后翼子板（不可更换件）； 3、车架、悬架、纵梁、底盘； 4、安全部件或者主要部件如发动机、变速器、传动、转向、制动、电器。	1、凿槽、刺破、开裂、断裂、撕裂、弯折程度达到 3 级（含 3 级）以上的； 2、经销商、主机厂通过更换总成件不能保证出厂标准和使用性能的。
C类	可在经销商正常修复，不影响使用和安全行驶，修复只能通过更换部件、钣金、喷涂油漆来完成的运输质损车	1、不可更换部件：车顶及车顶两侧扩展件、车顶排水槽、车架两侧立柱及门槛板、裙边、车头前围、后翼子板、后围等； 2、可更换部件：车四门、前叶子板、外部后视镜、引擎盖（前机盖）、行李箱盖（后背门）、保险杠、油箱盖\挡风玻璃、天窗玻璃等。	1、擦痕、刮痕，经抛光无法处理的； 2、对于不可更换部件：为修复外观，需要进行整形、锉掉钣金件表面金属以及用腻子修补操作的； 3、对于可更换部件：为修复外观，而经销商返修无法同时满足以下条件时： 车身高温面漆（包括色漆和清漆）：烘烤温度为 140℃；烘烤时间 > 20min； 复合涂层漆膜厚度（电泳漆+中涂漆+色漆+清漆）：80-120 μm；并且更换部件表面外观与其它部位无差异的； 4、可通过钣金、刮腻子、喷漆进行修复处理的，原则上以修复为主。
D类	修理过程中，仅需要通过拆卸、安装、紧固即可更换，无需经过其他附加工艺（如喷漆、焊接）进行修复即能满足出厂标准的运输质损车。	1、外观：牌照板、雨刮片、进气格栅、前照灯、雾灯，转向灯、尾灯，发动机罩、四门玻璃、外部后视镜镜片、天线、行李架、轮胎、轮毂、轮罩、饰条、标志、密封条等； 2、内饰：车内后视镜、仪表、座椅、地毯等； 3、随车物品：文件、点烟器、导航卡、工具、千斤顶、备胎、钥匙等。	1、擦痕、刮痕，经抛光可处理的； 2、破碎、松动、遗失、内部沾污、玻璃刮痕、印饰/油漆条损坏、色差、腐蚀、非要求部件。

### 2. 商品车车顶质损

- 2.1 刮顶：行驶线路中桥洞、广告牌、树枝、线缆等限高风险未识别、未按规定线路行驶、车辆装载高度未控制等；
- 2.2 颠顶：一层商品车装载高度同二层板距离低于10cm、商品车捆绑绑带失效、轿运车板材开裂等；

2.3 压顶：液压系统故障、放错锁销未插、司机未按标准作业等。

### 3. 私自维修车辆考核

定义：承运商在运输商品车过程中造成商品车质损之后对私自对商品车进行维修。

### 4. 处置相关考核

#### 4.1 运输质损处置流程

运输质损	处理措施
A类质损车	<ol style="list-style-type: none"><li>A类质损车由承运商买断报废处理，禁止经销商购买。</li><li>承运商买断后，由经销商在3个工作日内将合格证、一致性证书、三包手册收回邮寄物流融资部，并对车辆拍照后将照片发送内部信区“物流调度部”；因相关资料损毁无法收回的，由承运商及经销商在《质损信息反馈表》中共同确认。对未按要求执行的经销商，公司给予5000元/台/次的违约金。</li></ol>
B类质损车	<ol style="list-style-type: none"><li>经销商与承运商未达成降价销售共识的，需承运商在经销商出具《质损信息反馈表》经哈弗物流公司审核通过后15日内由承运商买断处理。</li><li>需退库调返修复的，在哈弗物流公司给物流融资部出具退货文件后1个工作日内，由公司财务部给经销商出具并邮寄《关于索取红字增值税专用发票通知单的函》，经销商收到2日内开始办理退库手续。</li><li>针对可返厂维修的，在承运商与经销商达成共识后，由承运商调返回厂维修，维修完毕经主机厂检验达到商品车标准后，由承运商发运给经销商，此类车按正常商品车销售。</li><li>B类质损车维修及降价补偿标准计算方法与C类质损补偿标准计算方法一致。</li></ol>
C类质损车	<ol style="list-style-type: none"><li>C类质损车鉴定：经销商应于1个工作日内完成物流质损车辆维修费用的评估（维修工时和配件价格不超过长城售后公司规定的市场标准），填写《质损信息反馈表》，并由经销商和哈弗物流公司确认处理意见。</li><li>降价补偿标准：在确保车辆销售符合家用汽车三包规定的前提下在当地降价销售，原则上降价费以质损车维修费用的2倍进行补偿，如果维修费2倍超过车价的10%，则按车价的10%补偿。运营商与经销商根据具体情况协商降价处理方案。处理方案达成共识后，由承运商于10个工作日内支付维修费用及降价补偿费给经销商。</li><li>C类质损车原则上不允许经销商拒收，如质损程度超出经销商修复能力的，需承运商与经销商协商达成共识后返厂维修。</li></ol>
D类质损车	<ol style="list-style-type: none"><li>经销商应于1个工作日内完成质损车的验损和修复费用核算，维修工时和配件价格不超过长城售后公司规定的市场标准；</li><li>承运商按经销商核算结果于2个工作日内将维修费用交付经销商，经销商依此办理车辆交接手续，并将处理结果在交接单和系统签收中说明；</li></ol>

#### 4.2 质损处置时限标准

条件	处置标准	考核措施
合理索赔、订单车	≤7个工作日	公路/水路//末端考核：乙方买断、赔付、物品补办款逾期支付，订单车（客户提前预定的车）及合理索赔≤7个工作日闭环，超过7个工作日，直接从运费扣除赔付金额及20%服务费。
不合理索赔	≤10个工作日	不合理索赔及非订单车≤10个工作日闭环，超过10个工作日，直接从运费扣除赔付金额及20%服务费。

#### 4.3 质损失效分析表

				签发	审核	编制	日期
<b>商品车质损失效分析表</b>							
编号: MN/Qe-10.2.1-QMD-01-02				识别号:			
序号	检查内容						
1	<b>质损描述:</b> _____承运方_____任务,在_____地区_____时间_____路段_____环境_____, 因_____原因,造成_____车型_____底盘号_____部位质损,_____台数_____ 装车位置 注: ①如刮顶描述相应上下层配载车型_____; ②本月第_____次发生,是否改进_____; ③本季度第_____次发生,是否改进。						
2	<b>事故类型:</b> <input type="checkbox"/> 板车设施故障 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 物品丢失/损坏 <input type="checkbox"/> 途中划伤刮碰 <input type="checkbox"/> 装卸驳车不当 <input type="checkbox"/> 验车漏检 <input type="checkbox"/> 其他						
3	<b>质损类型:</b> A类_____台; B类_____台; C类_____台; D类_____台;						
4	<b>质损照片:</b> (质损现场1张、车辆整体1张、质损部位1张)						
5	<b>事故调查 (运用5W2H和5Why确定问题点和真因)</b> <b>调查分析:</b> 1、通过对承运司机了解/确认,发现: _____; 2、根据产生原因分析或调查相关作业执行标准/管理要求为: _____, 实际: _____ 3、结论: 本问题产生原因为: _____ 管理层面存在 _____ 缺失或不足,导致问题发生; 此问题是 _____ (标准缺失类、未按标准执行,管理失效,专业提升类,其它类)						
6	<b>对策制定:</b> 1、临时措施/遏制措施为 _____, 实施时间 _____ 2、永久措施为 _____ 实施时间 _____ 3、针对管理不足/缺失,从 _____ (流程/机制) 管理方面增加/修订/完善 _____, 完成时间 _____						
7	<b>计划控制/目前进度:</b> 现阶段已完成了工作 _____, _____时间完成,计划开展 _____工作,完成时间 _____						
8	<b>横展、标准化:</b> 1、横展:前期是(否)发布类似横展。如是, _____复发原因,并分析对策是否有效或重新对策,如否,对 _____ (该问题)进行横展,完成时间 _____ 2、标准化:对 _____ (流程、机制、规范、标准等)进行修订/完善,增加/修订了 _____ 内容, _____ 完成时间。						
保存期限: 1年							
每天进步一点点							

#### 4.4 四不放过报告单

 保定市长城蚂蚁物流有限公司 BAODING GREAT WALL ANTS LOGISTICS CO.,LTD.							
<b>“四不放过”报告单</b>							
责任单位		责任司机		车牌号		质损类型	
发生时间		质损台数		VIN			
报告时间		事故地点 (详细)					
1、质损过程及损失详述 (还原事件经过, 从人机料法环维度分析明确真因) :							
2、事故照片 (事故现场远近、商品车受损远近、VIN等) :							
3、责任人及管理者处理情况:							
4、责任人教育及横展情况:							
5、计划控制/目前进度:							
6、对策防范落实计划:							
编制:		审核:		批准:			
精细管理 精益物流 精美服务							