

文件名称： 圣泽捷通日产项目运输管理办法

文件编号： JTL-QWI/I/05-002 版本号： 5.2

生效日期： 2024年1月1日

更 改 记 录							
No	更改页码、条款	更改内容描述	更改人	更改日期			
1	第 3-4 页 配板管理	配板规则，配板天数修改，增加代管计划要求、承运商约谈机制及帮运机制	温文斌	2023.12.12			
2	第 5-6 页 现场管理	增加现场管理要求及修改部分内容（点检，承运商现场人员管理）	孟庆武	2023.12.12			
3	第 6-7 页 车联网管理	车联网视频拍摄-增加在途、到店要求	李银彩 孟庆武	2023.12.12			
4	第 8-8 页 品质管理	修改商品车质损反馈、上报保险及处理时效等相关要求	孟庆武	2023.12.12			
5	第 10 页 应到未到管理	增加超期时间及反馈要求	李银彩	2023.12.12			
6	第 10 页 APP 扫描	修改 APP 上传扫描要求	李银彩	2023.12.12			
7	第 11 页 账务管理	系统运单、手工运单等交单要求，结算方式及发票要求	何冰	2023.12.12			
8							
9							
10							
11							
12							
13							
☆此份文件未经管理者代表的特别授权，不得转借、复印或应用于其它目的。							
批 准	熊沛红	审 核	鲁林	校 对	温文斌	编 制	李银彩

圣泽捷通日产项目运输管理办法

1. 目的

为了加强圣泽捷通供应链有限公司对其物流服务商、承运商的指导与管理，规范物流承运商运输过程中运作的管理行为及规范结算工作流程，实现管理标准化，提升承运商服务质量及运输服务质量，确保运输安全性及保证各项指标达到标准，特制定本管理办法。

2. 适用范围

本办法适用于圣泽捷通日产项目、零散业务等整车运输全过程的管理与控制。

3. 术语

- 3.1 **圣泽捷通供应链有限公司(以下简称圣泽捷通)**：东风日产指定整车物流承运商之一，负责指定区域商品车发运的统一安排、协调、管理，负责进行统一运单及运费结算管理，负责日常工作流程和作业标准的执行监督，负责对所有物流承运商进行评价与管理。
- 3.2 **物流承运商**：负责圣泽捷通商品车运输、仓储的物流服务商，由圣泽捷通统一管理。

4. 主要职责

- 4.1 **物流承运商**：负责完成圣泽捷通下达的运输任务，遵守各项标准作业及其规范要求，数据报表和异常运作等情况及时上报；严格按照规定期限内完成配板、进出厂装车、发车、在途、到店、系统验收、品质及异常处理等各个环节。按照 STS 系统录入流程，对 STS 系统进行规范、及时、准确的录入，及时反馈异常信息的处理跟踪，并严格按照圣泽捷通要求时间节点进行运费明细核对、开具发票，进行运费结算；
- 4.2 **圣泽捷通**：负责对商品车运输作业全过程的管理与相关标准、流程的制定及解释，负责监督、管理物流承运商按作业要求规范进行作业，负责对承运的商品车实施监控与管理。

5. 日常项目管理

5.1 配板管理

5.1.1 整板计划的配板要求：

定义：同一家专营店计划台数 ≥ 8 ，视为整板计划；

配板要求：需在 $T \leq 1$ 天内完成系统配板并发布（ T 为“实际未配板天数”）；

整板计划延迟配板： $T > 2$ 视为整板计划延迟配板；

5.1.2 非零散计划的配板要求：

定义①：同一家专营店计划台数 ≥ 5 ；

定义②：同一个城市（含县级市）3家店内的总计划台数 ≥ 8 ；

定义③：配板组合方案里总计划台数达8台以上（详见整车物流配板组合方案）

配板要求：需在 $T \leq 3$ 天内完成系统配板并发布，另天津中转站、青岛中转站的计划需在 $T \leq 2$ 天内完成系统配板并发布（ T 为“实际未配板天数”）；

计划延迟配板：其配板时间 $3 < T \leq 6$ 则视为延迟配板（天津/青岛除外），天津/青岛库配板时间 $2 < T \leq 6$ 则视为计划延迟配板；

计划超期配板： $7 < T \leq 15$ （超期配板）视为计划超期配板；

计划严重超期配板：配板时间 $T > 15$ 视为严重超期配板；

5.1.3 零散计划配板要求：

定义：所有非整板与不可拼板的计划，均视为零散计划；

配板要求：需在 $T \leq 3$ 天内完成系统配板并发布（ T 为 STS 系统中“实际未配板天数”字段）；

计划延迟配板：其配板时间 $3 < T \leq 6$ 则视为延迟配板（天津/青岛除外），天津/青岛库配板时间 $2 < T \leq 6$ 则视为计划延迟配板；

计划超期配板： $7 < T \leq 15$ （超期配板）视为计划超期配板；

计划严重超期配板：配板时间 $T > 15$ 视为严重超期配板；

5.1.4 其他配板注意事项：

(1) 优先计划：系统标注优先、加急的计划，配板时需优先安排；

(2) 缓发计划：系统标注缓发、NG 的计划，不得擅自安排，需等待捷通通知；

(3) 改送计划：系统标注改送的车辆，需按客户修改的最终地址送达；

(4) 集港计划：针对前端集港的计划，需与圣泽捷通人员提前确定船期、计划量以及集港时间；

(5) 代管计划：代管状态的计划，需经仓库确认是否为可发运状态，承运商系统操作配板时需预留位置与代管计划进行拼板，且由圣泽捷通人员在系统进行代管再配板操作后，方可运输；

5.1.5 承运商约谈整改机制：

圣泽捷通每月对承运商各环节（计划、客服、现场、品质）的关键 KPI 指标及月度评价数据进行统计与公布，对于月度评价得分低于 90 分的承运商，第一个月需进入整改约谈流程（承运商需针对未达指标进行原因分析和改善对策），如月度评价连续 2 个月低于 90 分，圣泽捷通有权对承运商的不达标线路进行调整，待运输能力满足要求后，再恢复其运输，如经整改后运输能力仍无法保障圣泽捷通的发运任务，月度评价连续 3 个月不达标的，圣泽捷通有权对承运商的不达标线路进行停运及对重新发包，由此造成圣泽捷通的一切成本上涨均由承运商承担。

5.1.6 考核规则：

以上 STS 系统所有超期计划，除厂家同意缓发或不可抗力等非物流的特殊情况除外，如承运商违反以上整板计划、延迟配板、超期配板要求，则按照《圣泽捷通日产项目运输管理办法-细则》进行相应的考核；

5.1.7 帮运机制：

(1) 帮运启动条件：

如达到以下条件之一，圣泽捷通有权启动承运商帮运机制

条件①：承运商因运力问题造成主营线路整板计划的实际未配板天数 ≥ 2 天以上；

条件②：承运商因运力问题造成主营线路非零散计划的实际未配板天数 ≥ 3 天以上；

条件③：承运商未按圣泽捷通要求的紧急计划进行配板；

(2) 帮运执行及流程说明

A 圣泽捷通向承运商发出订单削减计划及帮运询问，如原供削减方案能满足发运要求，则不启动帮运机制；

B 圣泽捷通人员会以邮件、微信或电话等形式通知被帮运承运商的相关负责人；

C 帮运承运商在 STS 物流系统上完成计划配板、在途维护、对账结算等常规操作，另帮运补助费用将由圣泽捷通人员下发工作联络单进行结算；

- (3) 帮运对象：帮运对象为圣泽捷通供应链签约的承运商及体系外的合格承运商，且按以下顺序进行帮运承运商确认；
- A 同向线路的其他承运商；
 - B 日产项目体系内的其他承运商；
 - C 圣泽捷通体系内的其他承运商；
 - D 圣泽捷通体系外的合格承运商；
- (4) 帮运价格：在原承运商运输线路价格的基础上，按最低涨幅 10%、最高涨幅上不封顶（根据被帮运线路的运输难度及当地运力情况而判定）的加价范围以寻找运力，直至将计划消除；
- (5) 帮运管理要求：
- A 帮运承运商接收未完成配板运输计划后，被帮运承运商运输责任转移至帮运承运商；
 - B 帮运承运商需按照 STS 系统运输纳期完成运输任务，在途超期部分按相关考核规则进行考核；
 - C 帮运承运商在执行帮运任务期间，如自身主营线路出现计划积压，配板超期部分按相关考核规则进行考核；

5.1.8 协运机制

(1) 协运启动条件：

如达到以下条件之一，圣泽捷通有权启动承运商协运机制

条件①：承运商因运力问题造成主营线路整板计划的实际未配板天数 ≥ 1 天以上；

条件②：承运商因运力问题造成主营线路非零散计划的实际未配板天数 ≥ 3 天以上；

条件③：承运商因配板能力问题造成主营线路零散计划的实际未配板天数 ≥ 3 天以上；

条件④：承运商未按圣泽捷通要求的紧急计划进行配板；

条件⑤：承运商未按圣泽捷通要求的配板方案进行配板；

条件⑥：圣泽捷通人员为完成超期、加急等特殊计划的发运任务，对同向可拼板计划有权进行调配；

(2) 协运机制执行及流程说明

A 圣泽捷通向承运商发出订单削减计划及帮运询问，如原供削减方案能满足发运要求，则不启动协运机制；

B 圣泽捷通人员会以邮件、微信或电话等形式通知被协运承运商的相关负责人；

C 协运承运商在 STS 物流系统上完成计划配板、在途维护、对账结算等常规操作；

(3) 协运对象：协运对象为圣泽捷通供应链签约的承运商及体系外的合格承运商，且按以下顺序进行协运承运商确认；

A 同向线路的其他承运商；

B 日产项目体系内的其他承运商；

C 圣泽捷通体系内的其他承运商；

D 圣泽捷通体系外的合格承运商；

(4) 协运管理要求：

A 协运承运商接收未完成配板运输计划后，被协运承运商运输责任转移至协运承运商；

B 协运承运商需按照 STS 系统运输纳期完成运输任务，在途超期部分按相关考核规则进行考核；

C 协运承运商在执行协运任务期间，如自身主营线路出现计划积压，配板超期部分按相关考核规则进行考核；

5.2 现场管理

- 5.2.1 **拖车进门**：运单生成后需在 1 小时内到达指定仓库办理进门手续的；
- 5.2.2 **拖车出门**：自拖车扫描进门开始，需在 1.5 小时内完成装车并办理出门手续的；
- 5.2.3 **备车未出库**：当日运输计划，不得滞留库区，严禁库区停放过夜（次日早 8 点前必须完成出库出门）；
- 5.2.4 **工作服穿戴**：驾驶员装卸作业时需按规定穿戴工作服，佩戴安全帽，携带信息卡，着制服和保护用品作业，需保持清洁，杜绝商品车脏污，严禁穿戴时有突起物（皮带卡扣、手表、笔、钥匙），穿着软胶底的鞋子；
- 5.2.5 **手套配备**：驾驶员在进行绑带作业和车辆移动作业时，需准备 2 双手套，进入商品车作业时必须使用无脏污手套；
- 5.2.6 **公司标示牌放置**：驾驶室前挡玻璃位置，放置一级商公司名称标识（圣泽捷通标识），与所装载商品车运单单位保持一致；
- 5.2.7 **安全防护装置点检**：承运商现场驻点人员需对所属公司车辆安全防护设施进行有效点检；
- 5.2.8 **车辆整备点检**：运输车辆需无漏油，灯光无异常，线路、电路无异常；轮胎确保没有龟裂及损伤，无偏磨损耗，轮胎纹路不可过浅，需达到 1.6mm 以上，严禁使用翻新轮胎，轮胎需有胎压、胎温监测装置；车身无锈蚀及脏污严重现象；
- 5.2.9 **GPS 与灭火器**：运输车辆内需配置 GPS 追踪设施；运输车辆（7 位）需配置不少于 2 个 8KG 装灭火器，（8 位）需配置不少于 4 个 8KG 装灭火器，装载电动车时，需增加配备 1 个 1.6 公斤水剂灭火器；
- 5.2.10 **升降、渡板装置与操作**：运输车辆升降装置需无油管损伤、漏油；起降设施无异常（例如：钢丝绳断裂、磨损、严重锈蚀）；操作升降台时，确认商品车顶与拖车顶棚的间隔，升起升降台后设置安全托，操作升降台时严禁人员进入渡板区域；渡板需无断裂及翻卷现象，上下车时需在渡板前停车确认安全，确认渡板间距是否适合轮距后作业；
- 5.2.11 **绑带、轮档点检**：装载紧固附件（轮挡、绑带）需数量充足、质量完好无异常；
- 5.2.12 **反光标示防撞条点检**：运输车辆需有反光标贴、防撞胶条，粘贴符合规定；
- 5.2.13 **油毡、木块点检**：装载作业时需铺设防油垫、放置轮胎挡块；
- 5.2.14 **归位检查**：商品车装载完毕需检查车窗是否关闭、保护材料是否归位；
- 5.2.15 **车辆停放**：需按标准停放车辆（含商品车）；
- 5.2.16 **车辆装载安全**：商品车装载间距：前后、右侧、顶部大于 10 厘米，左侧面大于 30 厘米）；
- 5.2.17 **捆绑方式**：商品车需按标准捆绑、固定，达到日产装载要求（例如：严禁勾打商品车避震弹簧等）；
- 5.2.18 **拖车自查点检**：承运商需按拖车点检表自行排查危险源，拖车需达标方能进场；
- 5.2.19 **保密措施**：涉及保密车的运输需采用封闭车厢及车衣；
- 5.2.20 **吸烟警示**：在作业场地内，除指定的吸烟室以外，其余地方严禁吸烟；
- 5.2.21 **设施设备**：不得损坏库内公用设施；
- 5.2.22 **其他物品**：严禁私自挪用盗窃商品车附件；
- 5.2.23 **安全驾驶**：驾驶员需注意安全驾驶，厂内作业时严禁超速、逆行等行为，待发区限速 20km/h，上下板车限速 10km/h，严禁酒后驾驶、疲劳驾驶、危险驾驶等危险行为；
- 5.2.24 **现场争吵斗殴**：驾驶员或承运商现场驻点人员需全力配合圣泽捷通现场管理工作，严禁发生争吵、打架斗殴的现象。
- 5.2.25 **承运商现场驻点人员管理**：

- (1) 承运商必须派驻现场驻点管理员，装载作业时，驻点人员需在装载现场完成车辆自检、引导入场、领取及交接商品车附件、现场督导驾驶员安全装载等工作；
- (2) 承运商现场驻点人员需提前申报，经过审批、签批后上岗。实行驻点人员新增、更换班组申报，科系审批，部长签批上岗制，严禁私自更换人员、冒名顶替等行为。
- (3) 承运商现场驻点人员服务于圣泽捷通，需专职专人，严禁虚假申报、无人值守、代办、人员与其他公司重叠等现象。

5.2.26 承运商车辆及驾驶员管理：

- (1) 车辆人员需纳入日产同质化准入管理，承运商公司现场驻点人员、驾驶员及车辆需通过年度标检，检核相关硬件、信息资料，严禁未通过年度标检车辆及人员进入库区作业；
- (2) 承运商现场驻点人员、驾驶员及车辆信息资料上报计划科审核，资料审核通过后，由生产系进行实物标检；
- (3) 承运商年度标检未合规项需及时整改，重新核检，需合格并发放标检合格卡方能进行作业。

5.2.27 安全专项活动及培训管理

- (1) 承运商公司安全责任人、现场驻点及驾驶员需参加主机厂、中心库、圣泽捷通组织的各项安全专项活动；
- (2) 承运商公司安全责任人、现场驻点及驾驶员需参加主机厂、中心库、圣泽捷通组织的各项安全学习培训宣讲活动；
- (3) 承运商公司有对未参加现场培训驾驶员主体，进行再培训宣导的义务，将主机厂、中心库、圣泽捷通的相关培训资料对其宣导并落实到位。

5.3 车联网管理

5.3.1 拖车设备要求：符合东风日产轿运车设备规定，达到现场管理基准要求；

5.3.2 作业人员要求：符合东风日产相关规定，到达现场管理基准要求；

5.3.3 车联网的使用逻辑— 环节划分；

- (1) 装载作业，中心库：有 RFID，经过出库 RFID 扫描并在商品车备车指令启动第一次熄火后进入到装载作业时间开始，到出门办理，出库移动止点装载作业时间结束；
- (2) VDC（配送库/中转站）：无 RFID，在商品车备车指令启动第一次熄火后装载作业时间开始、到出门办理，出库移动止点装载作业时间结束；
- (3) 水铁在途，中心库 / 配送库出门后--到中转站地理围栏止；包含水铁的倒板作业、船运装船作业及到港卸船作业 等环节。
- (4) 汽运在途，中心库 / 配送库出门后--到店地理围栏止；包含汽运的倒板作业、再次配板的装车作业及到目的城市的卸车作业 等环节。（部分经销商收车地址改变或不在系统设定的地理围栏时，可以使用客服 APP 端的 VLS 在途管理或到店 APP 上传信息为判定。）
- (5) 到店，目的地地理围栏 2h 内最后一次熄火，到店卸车应在 2H 内完成；进入目的地地理围栏，无地理围栏信息，用专营店确认时间。（可以使用客服 APP 端的 VLS 在途管理或到店 APP 上传信息为判定。）
- (6) 车联网系统条件-- 作业判定
- (7) 速度：，速度超标准：库内 20KM，水铁在途 50KM，公路在途 30KM，到店 30KM（参数值 后续可能会更改）；
- (8) 高转速：转速超标准：所有环节转速 > 3000 转即记录异常；

- (9) 刹车使用: 熄火未拉手刹: 停泊时应先拉起手刹再熄火; 车速>0,未放下手刹: 行驶中手刹未完全放松;
- (10) 长期怠速: 怠速时间超标准 > 5mins 灯光使用:
 - 1. 长期怠速: 长期怠速即车联未熄火, 在运输过程中, 承运商应按车联网怠速标准时间进行管控 (怠速时间<5mins), 因承运商及其外协方出现怠速超出标准时间且无法提供相关佐证资料的则视为长期怠速异常;
- (11) 熄火未关灯: 熄火前必须先关闭灯开关, 包含近光灯、远光灯、左右转向、位置灯, 后雾灯, 前雾灯; 晚上未开灯: 启动发动机后, 有速度前必须开启近光灯;
- (12) 开灯时间: 通用时间为 20:00-5:00; 大连库为 20:00-4:20 (包含大连中心库和大连中转站);
- (13) 急刹车: 紧急刹车导致: 刹车短时间内行程长, 暂且以异常比例监控即可;
- (14) P 档: 熄火未 P 档: 自动挡: 熄火前未挂 P 档; 手动档: 熄火前未挂 N 档;
- (15) 行驶开车门: 行驶车门未关: 有行驶速度, 但车门未关; 非主驾驶位: 发动机启动, 非主驾驶位有开启; 副驾驶位: 副驾驶未扣安全带报警或扣错安全带;
- (16) 停泊后车门未关闭: 停泊环节开始后 5 分钟, 至环节结束前 5 分钟, 车门发生开启;
- (17) 尾箱未关闭: 停泊环节开始 5 分钟后~停泊环节结束 5 分钟前, 尾箱处于开启状态;
- (18) 机盖未关闭: 行驶状态机盖未关闭: 车速大于 0 且机盖未关;
- (19) 异常装卸: 倒板、地跑; 在途异常行驶: 在途异常启动后行驶, 私修;
- (20) 围栏外启动: 非规定区域内启动, 地理围栏内未规定区域, 以外启动未异常 (围栏包括仓库、专营店、水铁装卸点); 注意到店或转库时, 应进入库区位置后再启动卸载; 到店后移动: 进入地理围栏后, 存在驶出地理围栏的情况 (进入地里围栏 24h 内)。

5.3.4 熄火视频专项管理

- (1) 视频拍摄内容及要求 (包含装载、在途、到店环节的熄火视频拍摄):
- (2) 拍摄完整的视频必须包含运单、拖车车号、上下层每台商品车绑带和轮档情况, 夜间拍摄视频需要配备手电等照明器材;
- (3) 视频中运单号、拖车车号必须清楚, 视频需完整、清晰、有效且要水印时间;
- (4) 上下层商品车拍摄清晰、完整, 4 个轮胎轮档和绑带捆绑情况必须清楚;
- (5) 要求达成视频上传率为 100%, 合格率为 100%。

5.3.5 视频上传流程

- (1) 各承运商自检、收集每板拖车的装载、在途、到店熄火拍摄视频 (记录方式以大车装载板数为基数);
- (2) 按照装载日期建立文件夹, 装载视频命名为拖车号+装载日期, (例如: 粤 ADT187-20211108);
- (3) 将文件夹压缩后通过邮件发送至圣泽捷通专项管理人员, 每天早上 10 点前发送前一天的视频, 发送时邮件主题为: X 月 X 日装载总台数和视频总数 (例如: 11 月 8 日装载 10 板和视频 10 个)。

5.3.6 视频保存时效: 每板视频各承运商需自行留存 2 年。

5.3.7 考核规则: 因物流自身原因造成车联网数据异常 (除厂家、专营店等特殊情况下), 且无法提供相关佐证资料证明, 则按《圣泽捷通日产项目运输管理办法-细则》进行相应考核。

5.4 品质管理

5.4.1. 商品车质损：

商品车在出库、运输或装卸过程中（包含陆运、铁运、船运及多式联运），出现与出库标准不一致的异常情况，包括但不限于：商品车外观、内饰、发动机舱、后备箱、底盘、轮胎、随车附件和漆面异常（锈点、黄点、蜻蜓卵、胶水、油漆）等。

- (1)商品车质损定义，程度达一级损伤级别：只通过更换零件（不含车身、发动机、变速箱等重大部件）、喷漆就能修复的损伤；
- (2)商品车质损定义，程度达二级损伤级别：需要通过钣金、刮腻子、切割、点焊才能修复的损伤。
- (3)承运商应对货物妥善保管，运输环节造成商品车质损，需上报圣泽捷通人员，圣泽捷通人员结合厂家各项管控指标及销售店需求申请走厂家保险（未批准走厂家保险，需承运商自行处理并将结果上报圣泽捷通人员），申请走厂家保险，需遵守厂家判定定级及处理结果，其中处理方式分为给予店方赔付处理及厂家销退返库处理两种方式；
- (4)申请通过厂家保险进行销退处理需承担相应考核，包括所有申请厂家保险流程处理或专营店申请销退处理的车辆；发生非主责交通事故、有品质改善意愿且落实整改得到提升、厂家及店方要求赔付且无条件执行的情况可酌情减免。
- (5)质损商品车销退回库，车辆会审后主机厂判定为一级损的，承运商承担往返运输费用；
- (6)商品车质损达到二级损或会审后主机厂判定为二级损的，承运商承担往返运输费用；

5.4.2. **商品车制成不良**：商品车无明显外伤，但出现仪表指示灯异常提示、电瓶无电、无法启动、胶条变形、玻璃裂纹、零件生锈、色差、内饰部件变形、座椅压痕、底盘漏油等情况，最后经主机厂判定为制成问题的车辆。

5.4.3. **品质异常处理**：商品车出现品质异常后，承运商需第一时间通过电话、微信、邮件等速报方式向圣泽捷通相关人员完成上报。商品车出现品质异常后，对应环节承运商需进行速报。

- (1)《商品车质损事件速报表》要求：需体现①事故发生时间、②事故现场照片、③车辆损伤图片、④事故情况描述、⑤初步原因分析等基本信息，⑥信息需真实有效--不得谎报、漏报、瞒报；承运商需管控时效性，需在异常事件发生3小时内（夜间可延迟至次日早8点30分前）完成速报；并按要求(各公司简称+发生时间+专营店名+车架号)发送捷通相关对接人。
- (2)需对现场进行拍照存档，包括事故现场照片、商品车受损部位远景照片、近景照片、整车45°角照片、VIN码照片、运单照片、挂车行驶证，驾驶证和三方事故信息等；
- (3)商品车到店，品质异常责任难以区分时，依照交接单记录为准。由末端开始调查至前端，逐一环节进行，如哪一环节未能提供交接单或者记录不详细，则品质异常责任归属哪一环节；
- (4)商品车到店后，店方次日或次日后反馈商品车异常，承运商则必须提供但不限于以下资料：双方现场交接证据、与店方正常收车运单、商品车到店验车视频、挂车GPS形式轨迹、车辆停车场地监控视频等，如没有足够证据或者厂家不予支持，则承运商自行承担处理；
- (5)商品车到店品质异常，驾驶员应上报相关品质对接人，使之与专营店取得联系跟进处理质损，若专营店反馈找不到处理对接人（包括前端库内有记录的），或收到品质异常消息后，没有及时与专营店联系跟进，导致专营店直接将质损信息发到日产群上的将进行考核；
- (6)品质异常车辆需在3天之内处理完成，逾期将考核责任承运商（报厂家保险除外）。以到店时间、系统要求交车时间或专营店反馈异常信息时间算起（以上三项时间先到为准），至专营店告知圣泽捷通人员处理完成为止这段时间，质损未处理完成的车辆，必须定期向圣泽捷通人员汇报处理进展；
- (7) 圣泽捷通人员要求提供相应的材料、数据、解析或报告等相关信息，承运商需在圣泽捷通要求的指定日期递交，逾期未交或递交的材料不齐全或不符合要求的将进行处罚。

5.4.4. 厂家保险管理：承运商造成商品车质损，根据厂家指标、损失级别、事故影响程度等各项数据

作为申请厂家保险依据，质损发生 24 小时内必须将报案材料递交圣泽捷通人员对接人处，超期不报或报案材料不符合要求的，圣泽捷通将不予受理并记录考评，严禁报案材料造假，情节严重并触犯保险法，一切责任由承运商承担，圣泽捷通将取消与承运商运输合同。

- (1) 商品车在店维修，质损车辆正式报案后，承运商需在报案之日算起三天内联系专营店出具维修估价单确定维修金额（专营店不愿维修除外）
- (2) 维修金额确认后，承运商需在两日内垫付维修费，赔付到专营店对公账户内，并要求专营店验收；并需在 7 天内将维修清单原件（盖章）和发票（发票备注栏填上车架号）邮寄给圣泽捷通；
- (3) 销退车辆运回要求，承运商要在厂家批准销退申请后的 10 日纳期内，将销退商品车及随车附件一并运回圣泽捷通指定地点，逾期进行处罚，并承担主机厂因逾期造成的一切考核；承运商需对质损部位做好防护，若造成二次损伤，按车辆销退要求加倍考核；
- (4) 计算方式（二级损=系统入库日期-出险日期；一级损=系统入库日期-销退申请日期）。

5.4.5. 其他异常管理

- (1) **商品车随车附件管理**：承运商应对本环节承运商品车随车附件承担保管责任，若因管理不善，导致合格证、安检单、一次性证书和资料包等随车资料与送到专营店对应的商品车不符或造成资料丢失、缺损或脏污，或对应商品车拆卸下来的拖车钩和拖车钩盖丢失，或商品车随车配备的原车钥匙缺失的情况，承运商需承担相应随车附件的补偿费用；
- (2) **私自维修**：承运商在商品车运输过程中，不得对商品车进行维修（包括喷漆、点漆、抛光、打磨和换件等一切造成商品车与出库标准不一致的异常改动）。如专营店提出存在私自维修可能的商品车，承运商不能在规定时间内提供有利证据证明，经主机厂判定为私自维修的，除承担相应考核外，承运商还将对私自维修车辆产生的经济纠纷承担全部责任；
- (3) **内饰脏污**：承运商应要求司机对商品车内饰卫生做好维护，严禁出现商品车内饰清洁度与出厂时不符的情况；
- (4) **内饰进水**：承运商应要求司机下车离开前必须检查车窗是否关好，严禁因人为疏忽导致商品车进水；
- (5) **商品车漆面异常**：商品车漆面的水渍、黄点、锈点、蜻蜓卵和漆雾等，这种漆面问题厂家保险不承保，承运商出库应仔细点检并和库内现场报备登记，若出库未登记到店发现问题需责任承运商自行赔付。

5.4.6. 品质异常超期未处理：

- (1) 品质异常发生后，需尽快沟通处理（与圣泽捷通人员、与销售店），及时上报进度及处理结果。
- (2) 计算方式：以到店时间、系统要求交车时间或专营店反馈异常信息时间算起（以上三项时间先到为准），至专营店告知捷通处理完成为止；
- (3) 品质异常超 20 天未处理完结，造成重大投诉，视情节发展严重程度，给予暂缓结算运费处理。

5.4.7. 考核规则：因承运商自身原因（非主责原因除外）造成商品车出现异常情况，则按《日产项目运输管理考核细则》进行相应的考核。

5.5 客服在途管理

5.5.1. **应发未发管理要求**：当天 12:00 前配板发布的计划须在当天 22:00 前发运，当天 12:00-24:00 配板发布的计划发运时间不得晚于次日 12:00 前；

- 5.5.2. **应到未到管理要求：**承运商需在 STS 系统规定纳期内到达目的地并同步上传 APP 到店扫描，且 APP 到店扫描时间不得晚于运输纳期，因专营店、厂家、不可抗因素等造成商品车延迟，需提前与圣泽捷通人员进行报备，由圣泽捷通人员将异常信息上传至 STS 系统；
- (1) 在途车辆需提前联系专营店并通知其进行车辆验收入库准备；
 - (2) 到店验收：商品车运输到店，及时与专营店沟通验收入库；
 - (3) 商品车需在规规定时效内到达目的地且需在交期当天 17:00 前完成系统验收；
 - (4) 应到未到车辆需在规规定纳期内到店且 APP 上传到店扫描不得晚于运输、订单纳期；
 - (5) 超期未验收 ≥ 1 天，需在系统备注超期原因，需口头、电话等告知圣泽捷通人员，并督促专营店完成系统验收；
 - (6) 超期未验收 ≥ 3 天，需反馈实际延迟原因并与专营店多方人员协调沟通，且需分析超期未验收原因，并反馈至圣泽捷通人员进行说明；
- 5.5.3. **物流信息定义及管理要求：**STS 系统计划配板的司机信息要保证准确，以专营店的反馈信息及圣泽捷通人员抽查为判定基准，因电话无法接通、不接、挂断、关机以及与 STS 系统信息不一致的其他情况，均视为物流信息差错；
- 5.5.4. **整车物流 APP 扫描上传定义及管理要求：**执行商品车运输任务时，驾驶员需按规定或按时间上传 APP 扫描，且上传位置需与实际位置一致，APP 在途扫描一天上传两次位置（每日上午 8:00 前和下午 12:00-17:00），到店扫描上传一次（上传到店位置需与实际运输目的地一致）；APP 未上传扫描以捷通客服和主机厂通报明细为基准，存在漏传、误传或上传位置与实际位置不一致等均视为当日 APP 扫描上传差错。
- (1) **APP 在途上传：**一天上传两次位置，司机上传位置需与实际位置一致且不得在同一地点进行多次多天上传；
 - (2) **APP 到店上传：**司机到店交车及时上传到店扫描，上传时间需在运单目的地及运输纳期内，且上传到店位置需与专营店位置（即运单目的地）一致，不得提前上传到店扫描；
 - (3) **APP 提前扫描：**商品车上传到店位置需与实际运输目的地一致，不得偏离专营店围栏位置，如到店上传位置与目的地城市的不一致的，则判断为提前扫描。
- 5.5.5. **STS 系统在途信息维护（STS 系统录入）管理要求：**当天上午 9 点 30 分前和下午 16 点前完成两次系统录入，节假日 10 点前更新一次系统即可（圣泽捷通人员对特殊要求更新时除外），未按要求录入系统、不录入、不按时录入、录入信息有误或录入不规范，以及发车、在途、交车等异常原因和超期车辆未在 STS 系统备注原因的将视为 STS 系统在途信息维护差错；
- (1) **车辆状态：**按板车实际状态录入；
 - (2) **离城日期：**按板车实际离城时间录入；
 - (3) **车辆位置：**按板车实际位置录入；
 - (4) **备注：**发车、在途、交车等异常原因及超期车辆需在 STS 系统备注相关信息。
- 5.5.6. **考核规则：**因承运商自身原因（非主责原因除外）造成商品车延迟到店（如板车故障、交通事故、扣车、车厢检修等情况），则按《日产项目运输管理考核细则》进行相应的考核。
- 5.6 **账务管理**
- 5.6.1. **系统单据管理：**
- (1) 商品车交运单及商品车交接验收单，要同时装订归档（顺序按从小到大进行整理），要求在

- 运输开始时间 N+1 个月内寄到圣泽捷通人员。商品车交运单及商品车交接验收单，要同时进行系统上传扫描件原件，要求在运输开始时间 10 天内上传到圣泽捷通 STS 系统，上传的运单及交接验收单必须盖有专营店收车章，运单及交接验收单必须真实，不得伪造、变造；
- (2) 运单要求上交（PV 联次及商品车交接验收单），3PL 联次由承运商自己保管 3 年，圣泽捷通不定期进行抽查。逾期未在规定时间内归档，商品车运单及商品车交接验收单丢失或者损坏的，未在规定时间内补单上交的将按考核管理办法进行考核；
- (3) 系统上传运单如发现伪造、变造的；对于质损原因长时间未处理质损造成专营店压单的，将按考核管理办法进行考核对承运商按进行对应的考核扣款；
- (4) 如因运单交单及保管问题导致圣泽捷通造成损失的，该责任由直接造成损失的承运商承担；

5.6.2. 手工运输单管理：

手工运输单，只结 3 个月内的，超过 3 个月以上的不予计费；手工单计费必须按时按规定提交（工联单及手工单）手工单必须有专营店或收车人签字并盖章，缺一不可。单证必须保持干净整洁，不可损坏或缺失。运输完成后 3-5 日内邮寄到圣泽捷通人员，出现差错、损坏等未按规定要求上交的，经核实，对承运商按规定进行考核：未按规定要求及规定时间交单的，导致圣泽捷通无法与主机厂结费的，对承运商按规定进行考核，原则上不予运费结算。

5.6.3. 运单邮寄管理：

运单必须按要求整理（顺序从小到大）除补单以外，不允许一个月多次邮寄。一个月总的运单整合一次汇总邮寄，未按照要求邮寄的，圣泽捷通人员有权拒收并要求承运商重新整理后重新邮寄。

5.6.4. 结算方式管理：

按合同结算条款中的规定方式进行运费结算，每月 8 日之前向圣泽捷通人员提交（上月完成运输的电子版发运明细）进行核对；每月 25 日之前将当月已核对无误的运费进行开具发票，每月圣泽捷通人员收到合法有效的发票核对无误后递交圣泽捷通，圣泽捷通收到发票后按合同结算条款规定，进行运费支付。

5.6.5. 发票要求管理：

计费明细在双方核对无误完成后，通知开票之日起计算要求在 5 个工作日内将发票送达至圣泽捷通人员，逾期未按规定时限内送达影响付款流程申请的，圣泽捷通可顺延付款时间，责任由承运商自行承担。发票金额与结算金额必须一致。发票出现与结算金额不一致、发票出现不整洁、有瑕疵影响计费、开错发票等情况圣泽捷通人员将有问题的发票退回，承运商改正后重新送达圣泽捷通人员发起付款流程，因此耽误结算的捷通公司可顺延付款，责任由承运商自行承担。

6. 非系统车（手工单）运输管理

6.1. **展车安排：**展车发运期间，圣泽捷通人员提前把展车计划以及要求配板日期下发至各承运商，承运商应提前准备运力，并在展车运输要求的时效内进行运输；

6.2. **板车信息提报：**提报板车、司机信息与运输信息需一致，非必要原因杜绝私自更换运输信息，如运输途中出现异常情况需更换板车或司机信息的，需提前反馈至圣泽捷通人员进行报备；

- 6.3. **按时提交车：**手工单运输车辆，圣泽捷通人员提前把相关运输信息下发给承运商并告知其提交车日期，承运商需按手工单要求（专营店、主机厂、不可抗因素原因除外）完成运输任务；
- 6.4. **保密车运输措施：**按手工单要求做好商品车保密运输（全封闭板车、厢式车、加装帆布框架车，盖车衣等封闭车辆），装卸车作业需在夜间装车，运输过程中严禁出现暴力使用保密车随车物件、私自拍照、被偷拍、车衣破损、泄密等情况；
- 6.5. **包板运输台数限定：**手工单运输车辆有包板要求的，需按工联单包板运输规定的台数进行装载、运输与交车，不得私自增加或减少运输台数及私自更换板车；
- 6.6. **在途信息提报：**手工单运输任务期间，承运商需在当天 9:30 点前和下午 16:00 前上报在途运输板车位置（直到商品车到店交接完成为止）；
- 6.7. **运输信息的准确性：**手工单运输车辆，运输交接单信息需跟运输信息一致，务必精准核对车辆的车架号、车型、颜色以及运输目的地等重要信息无误后，方可运输。

7. 日常行为管理

- 7.1. **私改运输计划：**接到主机厂运输计划，需按运输单信息运输，运输目的地的更改需按圣泽捷通或主机厂要求完成更改后再运输，未提前告知或未经圣泽捷通同意的情况下，私自更改运输计划目的地的将视为私改运输计划差错。
 - 7.2. **地跑运输：**在整个运输过程中，商品车需以板车运输方式送到目的专营店，未经圣泽捷通同意，杜绝私自驾驶商品车进行地跑运输到目的专营店，私自驾驶商品车进行地跑运输视为地跑运输差错。
 - 7.3. **异常报备：**运输任务期间，STS 系统运输在途信息维护录入信息或汇报在途位置需与商品车实际位置相符合，上报位置信息与圣泽捷通人员、司机、专营店等反馈信息不相符，或在运输任务期间存在谎报、误报、延迟上报或发生重大异常未及时上报圣泽捷通的，将视为异常报备差错。
 - 7.4. **日常配合管理：**日常工作（含节假日）期间，根据圣泽捷通的发运、在途等需求，需安排人员对接，组织并处理与之关联的工作；工作/非工作时间，圣泽捷通提前联系承运商进行安排，要求在岗位上认真履行职责，处理工作异常事宜及协调处理工作期间的突发事件，工作当天承运商人员缺岗、脱岗、联系不上相应工作人员等称为日常配合管理差错。
8. **客户管理：**专营店通过邮件，微信、QQ、电话等向主机厂反馈或主机厂经其他形式核查反馈给圣泽捷通（包含但不限于以下问题）表达不满的视为客户投诉；
 - 8.1. **主机厂体系：**在日常工作开展中，承运商未经圣泽捷通同意不得越级联系主机厂，杜绝多头指挥、相互干扰、造成作业人员无所适从的混乱局面；
 - 8.2. **专营店关系建立与维护：**应以工作开展的方式维护客户关系，可通过日常沟通及实地走访提升专

营店满意度，工作中相互协调，出现异常应及时沟通及耐心处理客户的异议；

- 8.3. **服务态度**：日常工作中需保持主动热情、有耐心及保持客户至上的服务态度，如因粗言秽语或与客户发生争吵等其他恶劣行为，导致专营店投诉到主机厂的将视为态度投诉。
- (1) **态度规范**：要以良好的精神状态为客户服务，做到主动热情、礼貌、微笑服务、使用普通话、有耐心及保持客户至上的服务态度，服务过程中，有工作差错应向客户致歉，并纠正差错及诚恳接收批评；
- (2) **言行规范**：使用规范用语，建立有礼貌的职业形象，杜绝粗言秽语或与客户发生争吵、争执、威胁或使用暴力等恶劣行为；
- (3) **异常投诉**：出现异常情况时，承运商应需在 3 小时内上报圣泽捷通及配合圣泽捷通人员收集异常信息，并做好跟进处理及安抚专营店情绪等工作，因不跟进不及时、跟踪不到位或处理时间较长导致专营店投诉到主机厂的均视为异常处理缓慢投诉。
- 8.4. **运输信息准确度**：接到运输任务时核实运输交接单等相关信息，装卸车过程中需核对运单运输车架号、目的地等相关信息，如运输交接单目的地与卸车目的地不一致，被专营店投诉到厂家或被主机厂通过其他形式核查发现的将视为送错车。
- 8.5. **商品车停放位置**：接到商品车运输计划，装车出发及到店需提前联系专营店，跟专营店做好接收车辆工作并按要求进行装卸车，车辆到店未按专营店要求位置卸车导致有堵门口现象及造成恶劣影响，导致专营店投诉到厂家的视为商品车堵门。
- 8.6. **信息上报准确度**：在整个运输过程中，商品车出现安全事故，承运商需在 3 小时内以口头报备、系统备注(只限客服)、QQ、微信或邮件等形式上报圣泽捷通，上报信息需真实，不得虚构事实及隐瞒真相，如未按时上报或对事件虚构事实及隐瞒真相，导致专营店通过以上任一形式投诉到主机厂或捷通、主机厂通过其他形式核查到的均视为隐瞒不报。
- 8.7. **重大异常**：在商品车运输过程中，承运商需与驾驶员进行宣导和培训，如因承运商在运输过程中出现私自维修、隐瞒不报、长期怠速（车辆未熄火）、私自地跑、私改运输计划、私自扣车、送错车等承运商自身原因导致恶劣舆论影响及资产安全事件，视为重大异常；
9. **其他说明**：上述所有承运商的管理要求，由圣泽捷通整车物流部负责起草与解释，如有违反，圣泽捷通将会以考核的方式在每月运费中体现，详见《圣泽捷通日产项目运输管理办法-细则》。
- 备注：以上管理办法根据管理要求不定期更新，如有变更部分，具体以圣泽捷通人员邮件、书面通知为准。**

10. 圣泽捷通日产项目运输管理办法附件

《圣泽捷通日产项目运输管理办法-细则》

圣泽捷通日产项目运输管理办法-细则							
管理环节	项目名称	文件编号	范围/区间	项目定义	管理要求	考核金额	备注
计划配	整板计划 延迟配板 考核	5.1.1	T > 2	同一家专营店计划≥ 8 台	每月以厂家 RPA 报表及捷 通 STS 整车物	100 元/台	承运商当月配 板及时率达到 95%以上的,即

板管理	(整板考核)				流系统信息作为依据统计考核数据		当月的计划配板考核可适当予以减免(详见承运商月度评价信息);
	计划延迟配板考核(延迟考核)	5.1.2 5.1.3	3 < T ≤ 6 (天津、青岛除外) 2 < T ≤ 6 (天津、青岛库)	①、同一家专营店计划达 5 台以上; ②、同一个城市(含县级市)3 家店内的总计划台数达 8 台以上;	主要考核对象: 计划所属的主力承运商	150 元/台	特殊情况: 针对特殊时期批量计划、偏远地区零散订单及计划更新频次较低/不可抗力、专营店缓发等情况, 可进行酌情减免;
	计划超期配板考核(超期考核)	5.1.2 5.1.3	7 < T ≤ 15 (超期配板)	③、配板组合方案里总计划台数达 8 台以上(详见整车物流配板组合方案);		200 元/台	
	计划严重超期配板考核(严重超期考核)	5.1.2 5.1.3	T > 15 (严重超期配板)	STS 系统所有计划(厂家同意缓发或可申诉的特殊情况除外)		200 元/台/天	
拖车进门延迟考核	5.2.1	T ≥ 1H	运单生成后未按照规定时间到达指定仓库办理进门手续的	当日运输计划, 不得滞留库区, 务必在(次日早 8 点前完成出库出门)		10 元-50 元/板	承运商当月出库及时率或出门及时率达到 95% 以上的, 该项考核可予以减免(详见 STS 数据); 有改善意愿及持续改善提升的, 可进行酌情减免
拖车出门延迟考核	5.2.2	T ≥ 1.5H	自拖车扫描进门开始, 未按照规定时间(80 分钟内)完成装车并办理出门手续的		10 元-50 元/板		
备车未出库考核	5.2.3	T ≥ 8H	当天未经允许且未完成装车出库(含应出未出库)		公司系统记录 10 元-50 元/台、日产系统邮件指摘 100 元/台		
现场管理	商品车装载违规考核	5.2.4	工作服穿戴	未按照捷通及日产商品车装卸管理规范进行作业的	装卸车作业时工作服(衣、帽、鞋等)整洁, 且不带有突起物(皮带卡扣、手表、笔、钥匙) 司机在进行绑带作业和车辆移动作业时, 必须佩戴相应的手套, 其中移车作业时必须使用干净的手套	现场巡查 200 元/次、 安全员抽检 300 元/次、 库区检查 500 元/次、 物流科指摘 1000 元/次	现场管理委员会不定时、不定期进行现场装载点检抽查, 未按照相应规范进行作业的, 均纳入月度考核, 具体视情节严重程度进行相应考核; 有改善意愿及持续改善提升的, 可进行酌情
		5.2.5	手套配备				

		5.2.6	公司标示牌 放置		司机前挡风放 置一级商公司 名称标识和道 排编号,并与实 绩装载一致	减免
		5.2.7	安全防护装 置点检		安全防护装置 (钢丝防护 绳)的正确加 装	
		5.2.8	车辆整备点 检		轮胎没有龟裂 及损伤,无偏磨 耗,严禁使用翻 新轮胎	
		5.2.9	GPS 与灭火 器		运输车辆内需 配置 GPS 追踪 设施;运输车辆 (7 位)需配置 不少于 2 个 8KG 装灭火器, (8 位)需配置 不少于 4 个 8KG 装灭火器, 装载电动车时, 需增加配备 1 个 1.6 公斤水剂 灭火器	
		5.2.10	升降、渡板装 置与操作		运输车辆升降 装置需无油管 损伤、漏油;起 降等设施无异 常	
		5.2.11	绑带、轮档点 检		轮挡、绑带数量 足够、质量完好	
		5.2.12	反光标示防 撞条点检		反光标贴、防撞 胶条,粘贴符合 规定	
		5.2.13	油毡、木块点 检		作业时铺设防 油垫、放置挡块	
		5.2.14	归位检查		车窗关闭、保护 材料归位	

	5.2.15	车辆停放		未按标准停放车辆(含商品车)未仔细对照相关信息导致错装,漏装商品车 10000 元/台		
	5.2.16	车辆装载安全		商品车装载间距:前后、右侧、顶部大于 10 厘米,左侧面大于 30 厘米)		
	5.2.17	捆绑方式		捆绑要求达标、固定方式符合日产要求(比如不能固定在弹簧上等)		
	5.2.18	拖车自查点检		承运商需按拖车点检表自行排查,自查后,拖车进厂仍达不装载作业要求的		
	5.2.19	保密措施		未按保密车的运输要求进行作业		
现场行为 违规考核	5.2.20	现场吸烟	承运商现场及司机违反仓库及现场管理规定的	对在现场吸烟者的处罚(含携带香烟或打火机)	现场巡查 200 元/次、 安全员抽检 300 元/次、 库区检查 500 元/次、 物流科指摘 1000 元/次	——
	5.2.21	损坏设施设备		对损坏库内公用设施的处罚	1000 元/次	——
	5.2.22	擅自拿取他人物品		对擅自拿取他人车辆附件的承运商驾驶员或库内碰撞商品车隐瞒不上	500 元/次	——

					报且造成恶劣影响者		
	5.2.23	安全驾驶			驾驶员需注意安全驾驶,厂内作业时严禁超速、逆行等行为,待发区限速20km/h,上下板车限速10km/h,严禁酒后驾驶、疲劳驾驶、危险驾驶等行为	500元/次	——
	5.2.24	现场争吵斗殴			承运司机不服从现场管理在现场争吵、打架斗殴者的处罚	500元/次	——
承运商现场驻点人员管理	5.2.25	承运商现场驻点管理员	承运商驻点人员违法 承运商现场驻点管理规定的		对承运商未派驻现场驻点管理员	3000元/月	严重的要求承运商更换人员
					承运商现场驻点不服从管理规定	2000元/月	
					对承运商现场驻点管理员不服从管理,未自检、未在现场指挥、督导的行为	现场巡查 200元/次、 安全员抽检 300元/次、 库区检查 500元/次、 物流科指摘 1000元/次	
5.2.27 承运商车辆及驾驶员管理	5.2.26	年度标检管理	车辆人员需纳入日产同质化准入管理,承运商公司现场驻点人员、驾驶员及车辆需通过年度标检,检核相关硬件、信息资料,严禁未通过年度标检车辆及人员进入库区作业	严禁未通过申报车辆、人员。驾驶员进入库区作业	500元/次	——	

				<p>承运商现场驻点人员、驾驶员及车辆信息资料上报计划科审核,资料审核通过后,由生产系进行实物标检</p> <p>5.2.26.3 承运商年度标检未合规项需及时整改,重新核检,合格并发放标检合格卡方能进行作业</p>			
	培训管理	5.2.27	5.2.28 安全专项活动及培训管理	违反承运商培训及演练管理规定的	<p>驻点人员未参加现场培训</p> <p>承运商驾驶员及外协驾驶员未参加培训</p> <p>承运商公司未有效组织开展培训及演练活动</p>	100元-1000元/次	情节特别严重的要求承运商更换人员
品质管理	商品车质损	5.4.1	一级损走厂家保险(未消退)	承运商在出库、运输或装卸过程中(包含陆运、铁运、船运及多式联运),商品车出现与出库标准不一致的异常情况	承运商造成商品车质损,申请厂家保险在专营店维修的,质损异常考核+商品车维修金额和折价金额的总和百分比进行累加考核	1000元-3000元/台+定损金额的10%-50%	发生非主责交通事故;有品质改善意愿且落实整改得到提升;厂家及店方要求赔付且无条件执行等情况可以酌情减免.
			二级损走厂家保险(未消退)			1000元-10000元/台+定损金额的10%-50%	
			一级损走厂家保险(消退)	物流运输环节造成商品车质损,按厂家要求达到销退标准做销退处理或专营店申请做销退处理的车辆	质损商品车销退回库,车辆会审后主机厂判定为一级损的,承运商除承担往返运输费用外,(质损异常考核)+(商品车维修金额和折价金额的总和百分比)进行累加考核	1000元-5000元/台+定损金额的10%-50%	

			二级损走厂家保险(消退)		质损商品车销退回库,车辆会审后主机厂判定为二级损的,承运商除承担往返运输费用外,(质损异常考核)+(商品车维修金额和折价金额的总和百分比)进行累加考核	1000元-10000元/台+定损金额的10%-50%	
品质异常处理	5.4.3	商品车质损及交通事故速报管理≤24小时	异常情况发生时,承运商需第一时间通过微信速报+邮件速报方式完成上报。商品车出现品质异常后,对应环节承运商需进行速报。	《商品车质损事件速报表》要求:需体现①事故发生时间、②事故现场照片、③车辆损伤图片、④事故情况描述、⑤初步原因分析等基本信息,⑥信息需真实有效--不得谎报、漏报、瞒报;承运商需管控时效性,需在异常事件发生3小时内(夜间可延迟至次日早8点30分前)完成速报;并按要求(各公司简称+发生时间+专营店名+车架号),发送捷通相关对接人。 需对现场进行拍照存档,包括事故现场照片、商品车受损部位远景照片、近景照片、整车	200元/台/天	延迟不申报厂家保险	

					45°角照片、VIN 码照片、运单照片、挂车行驶证,驾驶证和三方事故信息等;		
厂家保险管理	5.4.4	延迟出具维修估价单 T>3	承运商未及时让专营店出具预估维修质损车的价格清单	正式报案后 3 天之内上交维修估价单,对延期上交进行考核(专营店不愿维修除外)	100 元/台/天	—	
		延迟垫付保险款 T2	保险金额确认后,承运商未及时垫付维修款给专营店	保险金额确认后 2 天内打款,对造成延期赔款进行考核	事故金额 30%	—	
		销退车回库延迟 T≤10	质损商品车和随车附件从专营店运回指定库区的时间超期(二级损=系统入库日期-出险日期;一级损=系统入库日期-销退申请日期)	10 天内运回主机厂制定库区,逾期考核。并承担主机厂下达的一切逾期后果	500 元/天/台	对质损部位做好防护,若造成二次损伤,按车辆销退要求重复考核	
	5.4.6	质损处理超期 3≤T≤7	以到店时间、系统要求交车时间或专营店反馈异常信息时间算起(以上三项时间先到为准),至专营店告知捷通处理完成为止这段时间,处理时间达到 3 天及以上的	按超期天数进行考核	100 元/台/天	—	
		质损处理超期 T>7			200 元/台/天	—	
	其他异常管理	5.4.5.1	随车资料缺损	合格证、安检单、一次性证书和资料包等随车资料与送到专营店对应的商品车不符或因保管不当造成资料丢失、缺损或脏污的情况	随车资料缺损,除承担资料补办费用外,还将对责任方进行考核	500 元/台	—
钥匙丢失			商品车随车配备的原车钥匙缺失	商品车钥匙丢失,除承担补钥匙费用外,还将对责任方进行考核	1000 元/台	—	

			拖车钩、拖车钩盖缺失	对应商品车拆卸下来的拖车钩、拖车钩盖有缺少或丢失的情况	对专营店反馈缺少拖车钩和拖车钩盖的(除厂家考核外),捷通再进行考核	50 元/台	—
		5.4.5.2	私自维修	承运商在未经主机厂和目的地专营店同意,私自对商品车进行维修的行为,包括喷漆、点漆、抛光、打磨和换件等一切造成商品车与出库标准不一致的异常改动	专营店提出存在私自维修可能的商品车,承运商不能在规定时间内提供有利证据证明,经主机厂判定为私自维修的,除了承担相应考核外,承运商还将对私自维修产生的经济纠纷承担全部责任。	50000 元/台	情节严重者线路停运
		5.4.5.3	内饰脏污	商品车内饰清洁度与出厂时不符	对于造成商品车内饰脏污的情况,视情节轻重进行考核	1000-2000 元/台	—
		5.4.5.4	内饰进水	因人为疏忽导致商品车内饰进水	视进水后对商品车品质影响严重程度考核	1000-5000 元/台	—
			延期递交品质材料	承运商未按时递交捷通品质要求提供相应的材料、数据或解析报告等	未在指定日期递交	300 元/次	—
					材料不齐全或不符合要求	500 元-2000 元/次	不配合不改善,此次事故考核项全部不予减免
		5.4.3.5	品质异常延期跟踪反馈	因物流原因造成的质损,专营店找不到处理对接人,直接将质损信息发到日产群上	专营店反馈没人跟进处理质损的情况需考核(包括前端库内有记录的)	500 元/次	—
		5.4.5.6	严重违规项事故造成商品车质损事件	运输过程中严重违反日产相关禁止项(严重扣分项)且发生	按台数考核	20000/台	发生非主责交通事故的;有品质改善意愿且落实整改得到提升的;厂家及

							店方强压赔付且无条件执行的；可以酌情减免
		5.4.6	质损处理超期 $3 \leq T \leq 7$	以到店时间、系统要求交车时间或专营店反馈异常信息时间算起（以上三项时间先到为准），至专营店告知捷通处理完成为止这段时间，处理时间达到3天及以上的	按超期天数进行考核	100元/台/天	—
			质损处理超期 $T > 7$			200元/台/天	—
			品质异常超期末处理	品质异常超20天未处理完结，造成重大投诉	超期末处理及造成恶劣影响	视情节给予暂缓结算运费及直接我司垫付赔偿款后，结算运费时扣款	
车联网管理	装载视频管理	5.3.4	装载视频拍摄及上传	装载视频缺失	每板车都需按要求拍摄装载视频，根据缺失的视频数量进行考核	100元/台	——
			装载视频上传率	装载视频上传率月度汇总统计，进行梯形考核	$95\% \leq$ 装载视频上传率 $< 100\%$	1000元	——
					$90\% \leq$ 装载视频上传率 $< 95\%$	1500元	——
					$85\% \leq$ 装载视频上传率 $< 90\%$	2000元	——
					$80\% \leq$ 装载视频上传率 $< 85\%$	2500元	——
					$75\% \leq$ 装载视频上传率 $< 80\%$	3000元	——
					$70\% \leq$ 装载视频上传率 $<$	4000元	——

					75%				
					60%≤装载视频上传率 < 70%	5000 元	——		
					装载视频上传率 < 60%	停运整改、5000 元	——		
			装载视频合格率	装载视频合格率月度汇总统计，进行梯形考核			95%≤装载视频合格率 < 100%	1000 元	——
							90%≤装载视频合格率 < 95%	1500 元	——
							85%≤装载视频合格率 < 90%	2000 元	——
							80%≤装载视频合格率 < 85%	2500 元	——
							75%≤装载视频合格率 < 80%	3000 元	——
							70%≤装载视频合格率 < 75%	4000 元	——
							60%≤装载视频合格率 < 70%	5000 元	——
							装载视频合格率 < 60%	停运整改、5000 元	——
			季度排名	根据装载视频上传率、合格率进行季度排名	季度排名后三位	相关领导到公司解析；一直未改善的，将翻倍考核	——		
			5.3.3.10	长期怠速	经车联网-长期怠速异常情况，无法提供提供视频佐证及相关佐证资料，视为长期怠速异常	因商品车投诉、车联网怠速异常、交通事故需举证，经核查装载视频未上传、未保存或拍摄不合规的	500 元-5000 元/板	视情节严重程度进行相应考核	
在途管理	应到未到	5.5.2	T≤2	未按规定时效到达目的地且未按时到达目的地	需在规定时间内到达目的地且	50 元/台/天	承运商当月运输遵守率达到		

		3≤T<5	内完成系统验收的车辆	需同步上传APP到店扫描,并及时联系专营店完成系统验收工作;因专营店、厂家或不可抗因素造成的延迟需提前反馈捷通对接人进行报备;	100元/台/天	98%以上或者订单交货遵守率达到97%以上,即当月的应到未到可予以酌情减免;特殊情况:针对特殊时期批量计划、偏远地区零散订单、不可抗力、专营店缓发等情况,可进行酌情减免;(详见STS数据);
		5≤T<7			150/台/天	
		T≥7			200元/台/天	
物流信息差错	5.5.3	—	执行商品车运输任务时,经捷通客服核实司机、车辆信息及相关的其他物流信息与实际不匹配	以捷通客服抽查明细为判定基准,抽查到2次、无法接通、不接电话、拒接、关机、司机反馈未接到送车通知、司机反馈信息与实际运抵位置不一致等均视为物流信息差错	200-2000元/板	视情节严重程度进行考核;特殊情况:因加油、途径监控区域、无信号等特殊状况未及时接听电话的,可酌情减免;
整车物流APP扫描上传差错	5.5.4.1	APP在途上传	执行商品车运输任务时,驾驶员未按规定或未按要求时间上传APP扫描,且上传位置与实际位置不一致的	1、APP在途一天上传两次位置(每日上午6:00-8:00和下午12:00-17:00); 2、到店上传一次(上传到店位置需与实际运输目的地一致); 3、APP未上传以捷通客服和主机厂通报明细为基准,存在漏传、误传或上	100元/台	承运商当月整车物流APP上传扫描率达到99%以上,即当月的APP扫描可予以减免;(详见捷通及主机厂抽查数据)特殊情况:因厂家系统原、专营店提前验收等特殊原因造成APP无法上传的,可酌情剔除减免;
	5.5.4.2	APP到店上传			100元/台	
	5.5.4.3	APP提前扫描上传			100元/台	

					传位置与实际位置不一致等均视为当日 APP 扫描上传差错		
STS 系统运输在途信息维护差错	5.5.5	车辆状态	未按照 STS 系统录入规范导致相关信息错误、缺失	当天上午 9 点 30 分前和下午 16 点前完成两次系统录入,节假日 10 点前更新一次系统即可(客服特殊要求更新时除外),未按要求录入系统、不录入、不按时录入、录入信息有误或录入不规范的,均纳入月度考核	50 元/次	—	
		离城日期		备注:发车、在途、交车等异常原因及超期车辆未在 STS 系统备注原因	50 元/次	—	
		车辆位置			50 元/次	—	
		发车异常原因			50 元/次	—	
		交付异常描述			50 元/次	—	
		在途维护界面“备注”栏			50 元/次	—	
账务管理	运单回收(单据)管理	5.6.1	运单丢失及损坏	经过核查后确定丢失运单或损坏运单的	要求已收到的纸质版运单与系统发运明细核对,运单缺失、损坏的应及时联系捷通公司补单,超 10 天未补交的,第 11 天将按考核管理办法根据情况进行考核	100 元/单/天	超期未交单给予考核后仍然不配合补单交单,根据实际情况分析判断确定考核,(如因不可抗因素及客观原因导致的可邮件说明情况,申请减免。未提供合理解释说明情况的,考核罚款、运费原则上不予结算。)

运单回收 (单据) 管理	5.6.1	运单系统上传	经过核查、抽查后发现运单伪造、变造	要求商品车在完成运输后7日内将商品车运单及验收单上传至系统,不得延迟上传。上传的运单及验收单必须真实、清晰,不得伪造、变造,不得上传与运输无关的图片、不得上传与实际运单不相符单据,核查发现以上情况的,根据实际情况进行考核罚款	未及时上传运单 100 元/单;伪造变造 500 元/单	如因人员操作不当,操作错误导致的可邮件说明情况,申请减免。未提供合理解释说明情况的,考核罚款、运费原则上不予结算。
运单回收 (单据) 管理	5.6.1	运单压单	因质损等原因导致专营店压单	商品车质损导致专营店压运单,迟迟未处理质损等有关情况导致的,经核查未及时处理质损并催收运单。导致不及时交单的	300 元/单	如因不可抗因素及客观原因或(主机厂或专营店原因)导致的可邮件说明情况,申请减免。未提供合理解释说明情况的,考核罚款、运费原则上不予结算。
运单回收 (单据) 管理	5.6.2	手工运输单/ 工联运输单 交单	承运商未按时递交纸质版交单单据	要求将纸质版交单于运输完成后3-5日内送达。因运单错误,损坏等导致无法及时交单需立刻做出补单交单处理,未按时交单导致无法与主机厂计费造成损失,按相关规定进行考核	300 元/单/次	特殊情况导致除外,主机厂或专营店原因导致的可按情况考虑酌情给予减免考核。

运单回收 (单据) 管理	5.6.3	运单邮寄延 迟	每月 20 日收到纸质 版运单为准核对	运单要求上交 (PV 联次及商 品车交接验收 单), 3PL 联次 由承运商自己 保管 3 年,捷通 公司不定期进 行抽查。运单必 须按要求整理 (顺序从小到大) 除补单以 外,不允许一个 月多次邮寄。一 个月总的运单 整合一次汇总 邮寄,未按照要 求邮寄的,全部 拒收运单退回 承运商重新整 理后重新邮寄。 逾期未在规定 时间内归档,将 按考核管理办 法根据情况进 行考核	100 元/单	延期超 15 天未 回单叠加考核 50 元/单/天(特 殊情况及客观 因素导致的可 说明情况,申请 减免)
发票开具 管理	5.6.54	发票开具错 误	必须严格按照捷通要 求进行开票	发票金额与结 算金额必须一 致,发票出现与 结算金额不一 致、发票出现不 整洁、有瑕疵、 开错发票等情 况影响结费的 将对承运商进 行相对应的考 核,该款项付款 时间顺延至下 一个结算账期。	300 元/次	此类情况发生 3 次以内予以 提醒纠正,超 3 次进行考核扣 款,运费延期结 算
发票开具 管理	5.6.5	发票开具延 迟	必须按照捷通账务规 定的时间内邮寄	结费明细在双 方核对无误完 成后,要求在 5 个工作日内将 发票送达至捷	100 元/次	此类情况发生 3 次以内予以 提醒纠正,超 3 次进行考核扣 款,运费延期结

					通账务,逾期未在规定时限内送达影响付款申请流程的将对承运商进行相对应的考核,该款项付款时间顺延至下一个结算账期。		算
非系统车 (手工单)运输 管理	展车延迟未配	6.1	展车运输	展车发运期间,因承运商运力不足而导致展车计划延迟配板的	展车发运期间,捷通调度提前把展车计划以及要求配板日期下发至各承运商,展车发运当天未按时配板的,均视为展车延迟未配	100-500元/板	视情节严重程度进行考核
	展车延迟到店	6.1	展车运输	展车发运期间,因承运商自身原因导致展车运输计划延迟到店的	展车发运期间,捷通专项对接人每日落实在展车位置,针对在途运输的展车计划,承运商二需每日9点前反馈展车的在途位置,因承运商自身原因导致展车延迟到店的,均视为展车延迟到店	100-500元/台	
	板车提报信息	6.2	保密车、工联单	未按非系统运输单要求提报司机信息或运输信息不一致的	提报板车、司机信息与运输信息需一致,非必要原因杜绝私自更换运输信息,如运输途中出现异常情况需更换板车或司机信息的,需提前跟捷通计划或客服进行报备	100-500元/板	

延迟提交车	6.3	保密车、工联单	未按工联单、邮件等运输要求提交车日期完成运输任务,并造成提车、发车或交车延迟的	非系统运输车辆,捷通调度提前把相关运输信息下发给承运商并告知其提交车日期,未按要求时间内(专营店、主机厂、不可抗因素原因除外)完成运输任务的,将视为延迟提交车	100-500元/台	视情节严重程度进行考核
保密措施缺失	6.4	保密车、工联单	未按非系统运输单要求做好商品车保密运输(全封闭板车、厢式车、加装帆布框架车,盖车衣),导致运输过程中出现私自拍照、被偷拍、车衣破损、泄密或未按特殊要求运输等情况的	非系统运输车辆有保密要求的,需按工联单保密要求提前做好相关保密要措施,装卸车作业需在夜间进行,禁止暴力使用保密车随车物件,未按要求完成保密运输的视为保密措施缺失	2000元-20000元/板	
私自变更运输台数	6.5	保密车、工联单(包板)	未按包板运输规定的工联单台数进行装载、运输与交车的	非系统运输车辆有包板要求的,需按工联单包板运输规定的台数进行装载、运输与交车。不得私自增加或减少运输台数,未按要求将视为私自变更运输台数	2000元-10000元/板	
在途逾期未报	6.6	保密车、工联单、展车	非系统运输任务期间未在当天10点前上报在途的	非系统单运输任务期间,承运商需在当天10点前上报在途运输板车位置(直到商品车	50-200元/次	

					到店交接完为止),逾期未报或不报的将纳入月度考核		
	运输信息 差错	6.7	保密车、工联单	未按非系统运输单上的车辆信息提车并已运输的(即提错车、漏提车或送错车)	非系统运输车辆,运输交接单信息需跟运输信息一致,如车辆及目的地信息跟运输单不符合的将视为运输信息差错,所产生的运输费用由承运商独自承担并纳入月度考核	500-2000元/板	
行为管理	私改运输计划	7.1	客服计划	未经捷通公司同意,私自更改运输计划目的地的	接到主机厂运输计划,需按运输单信息运输,运输目的地的更改需按捷通或主机厂要求完成更改后再运输,未提前告知的情况下私自更改运输目的地的,将视为私改运输计划	2000-10000元/台	视情节严重程度进行相应考核
	地跑运输	7.2	客服计划	在整个运输过程中,未经捷通公司同意,私自驾驶商品车进行地跑运输并收到专营店或主机厂指责的	运输任务期间,商品车需以板车运输方式送到目的专营店,杜绝私自驾驶商品车进行地跑运输到目的专营店,一经发现将视为地跑运输	2000-10000元/台	

	异常报备	7.3	客服计划	运输任务期间谎报、误报、延迟上报或发生重大异常未及时上报捷通的	运输任务期间, STS 系统运输在途信息维护录入信息或汇报在途位置需跟商品车实际位置相符合, 位置上报信息跟客服、司机、专营店反馈核实信息不符合的将视为异常报备行为差错	200-2000 元/次	
	日常配合管理	7.4	日常工作安排	日常工作(含节假日)期间, 根据捷通及主机厂发运、在途等需求, 需安排人员对接, 组织并处理与之关联的工作	工作/非工作时间, 捷通提前联系承运商进行安排, 要求在岗位上认真履行职责, 处理好工作异常事宜及协调处理工作期间的突发事件, 工作当天承运商人员缺岗、脱岗、联系不上相应工作人员等称为日常配合管理差错	50-200 元/次	
投诉管理	一般投诉	8	服务态度投诉	因服务问题造成主机厂口头或书面对物流运输公司或驾驶员进行抱怨或以 QQ、微信、电话、邮件、交接单等形式进行投诉的	日常工作中需保持主动热情、有耐心及保持客户至上的服务态度, 如因粗言秽语或与客户发生争吵等其他恶劣行为, 导致专营店投诉到主机厂的将视为服务态度投诉	500-10000 元/次	视情节严重程度进行相应考核

		8.3	异常处理缓慢	因异常问题承运商长时间不联系专营店, 恶意拖延或因处理时效较慢导致专营店直接投诉到主机厂的	出现异常情况时, 承运商应在 24 小时内上报捷通及配合捷通收集异常信息, 并做好跟进处理及安抚专营店情绪等工作, 如不及时跟进、跟踪不到位或处理时间较长导致专营店投诉到主机厂的均视为异常处理缓慢投诉	500-10000 元/次	
		8.4	质损投诉	承运商已告知捷通公司质损情况, 仍坚持自行处理并不报厂家保险或因指标问题, 捷通选择不报主机厂保险, 由承运商自行处理, 最后无法与专营店协商一致, 导致专营店投诉到主机厂的	商品车出库点检、人为操作等加强规范化, 因点检或运输过程中出现的质量问题未及时上报捷通, 或上报捷通后, 因指标问题未上报厂家保险, 需承运商自行处理及无法与专营店协商一致, 导致专营店投诉到厂家的均视为质损投诉(厂家其他考核除外)	500-10000 元/次	
重大投诉		8.3	态度恶劣	专营店通过邮件, 微信、QQ、电话向主机厂反馈以上问题并表达不满的	承运商工作人员或驾驶员因态度恶劣、威胁或暴力等恶劣行为, 导致专营店投诉到主机厂的	2000-10000 元/次	视情节严重程度进行相应考核

		8.4	送错车		运输接单目的地与卸车目的地不一致,被专营店投诉到厂家或被主机厂通过其他形式核查发现的	2000-10000 元/次	
		8.5	商品车堵门		车辆到店未按专营店要求位置卸车导致有堵门口现象及造成恶劣影响,导致专营店投诉到厂家的	2000-10000 元/次	
		8.6	隐瞒不报		在整个运输过程中,商品车出现安全事故,承运商 24 小时内未以口头报备、系统备注(只限客服)、QQ、微信或邮件等形式上报捷通或对事件虚构事实及隐瞒真相,导致专营店通过以上任一形式投诉到主机厂或捷通、主机厂通过其他形式核查到的均视为隐瞒不报	2000-10000 元/次	
		8.7	私自维修		专营店提出存在私自维修可能的商品车,承运商不能在规定时间内提供有利证据证明,导致专营店投诉到主机厂的	2000-10000 元/次	
		8.7	私自扣车		因劳务或其他经济纠纷问题,驾驶员私自扣	2000-10000 元/次	

					押商品车,导致 专营店投诉到 主机厂或受到 主机厂指责的		
--	--	--	--	--	---------------------------------------	--	--