

**В МАРТЕ:** Создано **83** обращения

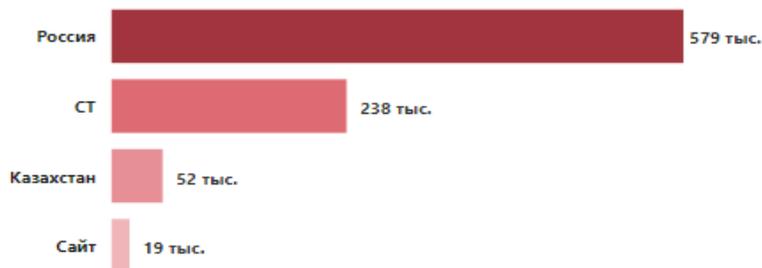
Сумма возмещения – **611 тыс. руб.**, из них по 67 обращениям, на сумму – **550 тыс.** вынесены заключения.

**Доля в общем объеме грузов ≈ 5%**

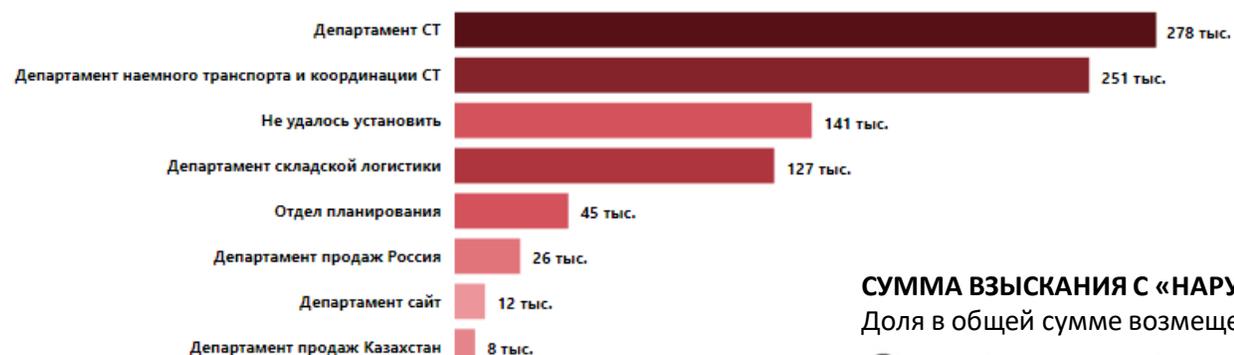
Закрыто **103** обращения (в т.ч. прошлые периоды), сумма возмещения – **888 тыс. руб.**

«Логистика»: 359 тыс. руб.  
 «Складское хранение»: 268 тыс. руб.  
 «Перевозка»: 186 тыс. руб.  
 «Продажи»: 75 тыс. руб.

## ДЕПАРТАМЕНТ «ПЕРЕВОЗКИ»:



## ДЕПАРТАМЕНТ «НАРУШИТЕЛЬ»:



**СУММА ВЗЫСКАНИЯ С «НАРУШИТЕЛЯ»: 83 тыс. руб.**

Доля в общей сумме возмещения: **10%**

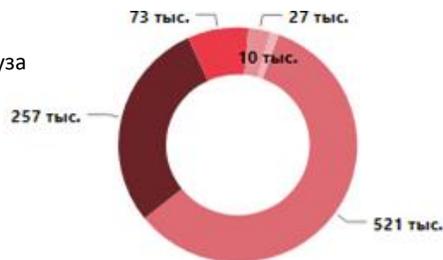
📄 Штраф – **80 тыс. руб.**,

📄 Удержание с перевозчика – **3 тыс. руб.**

📄 Штраф по мотивации получили: **22** сотрудника по **41** обращению

## РАЗДЕЛ:

- Повреждение / порча груза
- Опоздание груза
- Перевозка не состоялась
- Жалоба на сотрудника
- Недостача



## СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ:

- Взаимозачет – 326 тыс. руб. (**36,6%**)
- Скидка на текущую перевозку - 245 тыс. руб. (**27,5%**)
- Компенсация ущерба - 213 тыс. руб. (**24%**)
- Передано в юридический отдел - 67 тыс. руб. (**7,6%**)
- Без доп. расходов - 27 тыс. руб. (**3%**)
- Скидка на следующую перевозку - 10 тыс. руб. (**1,1%**)

## ⊗ ТОП ОШИБОК:

- нарушение регламента – **54%**,
- форс-мажор (погодные условия) – 4%,
- отсутствие транспорта на подвоз – 4%,
- пересорт склада – 3%,
- отсутствие фуры – 3%,
- отсутствие транспорта на развоз – 3%,
- дефицит объема грузов – 3%

## СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ:

- **взятия обращения в работу – 0,4 часа** при нормативе в 1 час ✔
- **обработки обращения – 45,1 часов** при нормативе в 40 часов ✘