

评价规则 and 实际承运人退出机制

友车友货智慧物流平台 以下简称“平台”，参与主体星数低于三颗星，将影响再次成交

1、参与评价的主体：

托运人、实际承运人（司机）的信用评价；主体为托运人（货主）和平台对实际承运人（司机）进行评价，司机和平台对货主进行评价。

2、评价的维度：

托运人（货主）评价维度：信息准确、结费效率、装卸货易装程度、货物描述情况、货源稳定程度。

实际承运人（司机）评价维度：围绕运输效率、运输安全、服务质量、客户满意度、操作类五个方面进行综合考核评价。

3、评价分数的计算：

以星级进行评价，满分为五星，司机完成运输任务之后进行评价，两星及以下为不合格，三星为合格，四星分为良，五星为优秀。

实际承运人综合评分	= (1) *20%+ (2) *25%+ (3) *5%+ (4) *10%+ (5) *5%+ (6) *10%+ (7) *10%+ (8) *15%		
	权重 (%)	满分 5 星	
(1) 运输效率	20		
(2) 运输安全	25		
(3) 服务质量	5		
(4) 客户满意度	10		
操作类			平台评分
(5) 证件上传完整性	5		
(6) 装货照片合格性	10		
(7) 卸货照片合格性	10		
(8) 整体操作性 (APP 及时装、卸货操作)	15		
超速预警	属于服务质量	-1 星	
疲劳驾驶预警	属于服务质量	-1 星	
离线预警	属于服务质量	-1 星	
停车预警	属于服务质量	-1 星	
投诉发生	属于客户满意度	-1 星	
事故发生	属于运输安全	-5 星	

托运方（货主）综合评分	= (1) *15%+ (2) *20%+ (3) *15%+ (4) *15%+ (5) *10%+ (6) *25%		
平台评价	权重 (%)	满分：5 星	
(1) 信息准确	15		

(2) 结费效率	20		
司机评价			
(3) 装货易装程度	15		
(4) 卸货易卸程度	15		
(5) 货物描述情况	10		
(6) 货源稳定程度	25		

每隔 3 个月统一进行考核，平均星数=每单星数之和/期间所承运总单数，若平均星数低于三星，则由平台人员向打分者和司机进行双向核实，分数也高，等级越高，则同等条件下，获得平台优先指派订单。

4、平台分数过低的申诉：

若连续 5 次运输任务，分数低于三星，则司机可在 30 天内向平台进行申诉，申诉方式可发送建议，或拨打平台客服电话，平台客服人员在 72 小时内进行回复，经核实后，此评价保留，不计入考核平均分。

5、实际承运人退出机制：

若三个月考核期内，司机累计运单数大于等于 12 单，若平均星数低于三星，且经平台核实，累计 3 次未按平台软件指示操作，或遭到托运人、收货人的投诉大于 3 次，则发出退出机制的警告，经平台人员电话指导后，3 次运单内，仍出现上述问题，则该实际承运人进入平台系统黑名单，该司机只能看到货源，但不能抢单，不能被指派。

实际承运人退出机制（考核期：3 个月）	
(1) 平均分数	<三星
(2) 未按软件要求操作	累计 5 次（含 5 次）
(3) 被投诉	被托运人或收货人投诉：主要原因：货物损坏、超出合理运输时间 4 小时以上
平台人员打电话向被投诉人（实际承运人）和投诉人（货主）询问以及核实情况	
自接到电话后，累计 3 次运单，若仍出现以上三种任一情况	
该实际承运人列入平台黑名单，只能看到货源，不能抢单；不能被指派订单	

申诉方式：电话联系平台，平台受理后，3 个工作日内给予反馈。

联系电话：18511900267

友车友货智慧物流平台

2021 年