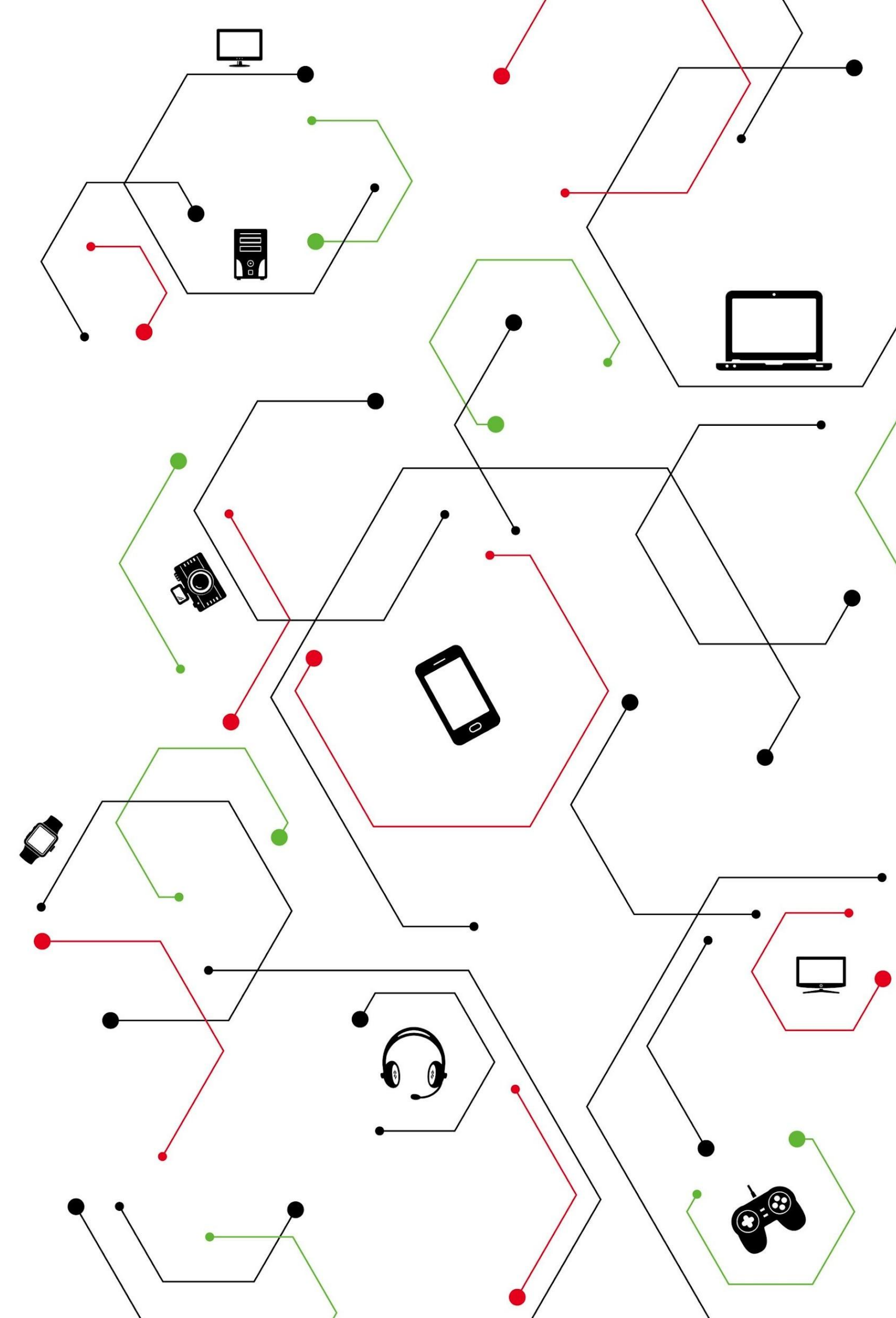


Service Level Agreement (SLA)

- Управление по безопасности логистики и сервисных операций
- Операционная безопасность



ПЕРЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СЕРВИСОВ

▪ Сервисы, предоставляемые Операционной безопасностью (ОБ)

| Сервис | Комментарии |
|--|---|
| Подготовка заявления для подачи в ПО | <ul style="list-style-type: none">• Заявление по шаблону УБЛиСО• Сумма ущерба – из ТТН |
| Подача заявления в ПО | <ul style="list-style-type: none">• Преимущественно - в электронном формате |
| Сопровождение кейса до ВУД | <ul style="list-style-type: none">• Прописать критерии обжалований |
| Выезд на место по страховому событию | - |
| Выгрузка материалов (в т.ч. Видео) и сохранение по запросам: <ul style="list-style-type: none">• Претензионный отдел• Управление по безопасности логистики и сервисных операций | <ul style="list-style-type: none">• Выгрузка – на FTP-сервер |
| Проверка контрагентов | <ul style="list-style-type: none">• По запросу |
| Проведение служебных проверок по расхождениям в рамках контрольных загрузок | <ul style="list-style-type: none">• По запросу |
| Помощь в получении обратной связи от сотрудников розницы | <ul style="list-style-type: none">• По запросу |
| Проведение служебных проверок по товарным недостаткам в рамках процесса редистрибуции | <ul style="list-style-type: none">• В случае товарных недостатков «в пути» и «на месте» |

▪ Сервисы, предоставляемые Управлением по безопасности логистики и сервисных операций (УБЛиСО)

| Сервис | Комментарии |
|--|--|
| Подготовка документов для подачи заявления в ПО | <ul style="list-style-type: none">• По всем совместным кейсам |
| Сопровождение процессуального материала после ВУД | - |
| Выгрузка видеоматериала и сохранение по запросу ОБ | <ul style="list-style-type: none">• Выгрузка видео – на FTP-сервер |

ИЗВЕСТНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Имеющиеся на сегодняшний день проблемы во взаимодействии между подразделениями (перечень мероприятий по их решению отражен на слайде «Action-Plan» и «To do list»))

ОТСУТСТВИЕ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ (В БОЛЬШИНСТВЕ СЛУЧАЕВ – НЕКОРРЕКТНЫЙ ФОРМАТ)

РАСХОЖДЕНИЕ МНЕНИЙ ПО СПОРНЫМ НАРУШЕНИЯМ (ОТСУТСТВИЕ СТАНДАРТА РЕШЕНИЯ ТАКИХ РАСХОЖДЕНИЙ)

ОТСУТСТВИЕ ЕДИНОГО ФОРМАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВИДЕОЗАПИСЕЙ ПО КЕЙСАМ

ОТСУТСТВИЕ СТАТИСТИКИ ПО СОВМЕСТНЫМ КЕЙСАМ

ОТСУТСТВИЕ СОГЛАСОВАННЫХ СРОКОВ В РАМКАХ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СЕРВИСОВ (ВЫГРУЗКА ВИДЕО, ПРОВЕДЕНИЕ СП И Т. Д.)

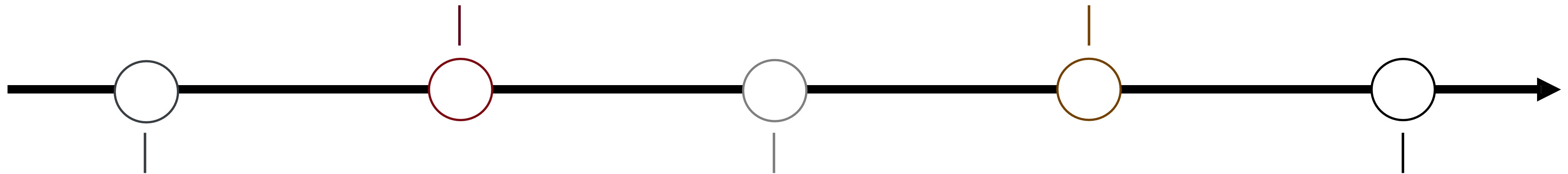
УБЛисО, ОБ

Предложения - слайд 5

1. Определить формат коммуникаций по запросам (адресаты, формат запроса)
2. Направить обновленные варианты матриц коммуникаций

УБЛисО, ОБ

Определить формат выгрузки видеоматериалов по запросам (формат видеозаписей, ресурс, сроки предоставления видеозаписей)



УБЛисО

Прописать требования по сопровождению кейсов логистики:

- Сроки сопровождения (в зависимости от типа кейса)
- Количество обжалований (при вынесении отказа в ВУД)

УБЛисО, ОБ

Определить формат комиссионного расследования кейсов в случае расхождения мнений по спорным нарушениям (участники, сроки, формат обсуждения)

УБЛисО, ОБ

Произвести обмен сегментированной статистикой по кейсам логистики с совместным участием для определения нагрузки (страховые события, КЗ, др.)

При формировании запросов со стороны УБЛиСО в адрес сотрудников розничных магазинов с целью проведения просчётов и запроса видеозаписей приёмки товара целесообразно придерживаться следующей матрицы коммуникаций:

1 запрос: в адрес сотрудников розничного магазина (директора, кладовщики и т.д.)

2 запрос (при отсутствии ответа на 1 запрос и при наличии в запросе необходимости выгрузки видеозаписей приёмки): в адрес Регионального менеджера по операционной безопасности, ответственного за данную территорию

3 запрос (при отсутствии ответа на 2 запрос и при наличии в запросе необходимости выгрузки видеозаписей приёмки): в адрес Руководителя управления операционной безопасности (ответственного за данный Дивизион)

Текущая практика проведения служебных проверок по расхождениям (инициатор УБЛиСО, ответственный – ОБ) свидетельствует об отнесении недостачи ТМЦ на магазин во всех случаях, при наличии нарушений (любых, даже незначительных) регламентов по приёмке товара.

Предложения

При наличии расхождений, выявленных при приёмке товара сотрудникам ОБ проводить служебную проверку по имеющимся фактам и руководствоваться следующими критериями:

1. При наличии **грубых нарушений** регламентов по приёмке товара (определяемых экспертно в рамках проверки):
 - ходатайствовать о переносе недостачи ТМЦ на магазин (и дальнейшем отнесении на премиальный фонд магазина);
 - ходатайствовать о привлечении ответственного за приёмку сотрудника к Дисциплинарной ответственности.
2. При наличии **незначительных нарушений** регламентов по приёмке товара (определяемых экспертно в рамках проверки) :
 - ходатайствовать о привлечении ответственного за приёмку сотрудника к Дисциплинарной ответственности
 - Ходатайствовать об отнесении ТМЦ на убытки компании
3. При **отсутствии нарушений** регламентов по приёмке товара:
 - Ходатайствовать о комиссионном проведении служебной проверки (совместно с представителями УБЛиСО)
 - При комиссионном подтверждении отсутствия нарушений регламентов по приёмке решение вопроса об отнесении ТМЦ на убытки компании/взыскания с ТК отнести на УБЛиСО

Текущая практика подачи заявлений на возбуждение уголовных дел по кейсам логистики:

1. Запрос УБЛиСО в адрес ОБ
2. Подача со стороны ОБ заявления на ВУД
3. Возбуждение УД
4. Дальнейшее сопровождение кейса со стороны УБЛиСО

Предложения

- При **наличии нарушений** по приёмке ТМЦ – сопровождение кейса до момента возбуждения УД со стороны **ОБ**
- При **отсутствии нарушений** по приёмке ТМЦ – сопровождение кейса (на любой стадии) – на стороне **УБЛиСО**

TO DO LIST (БУДЕТ ДОПОЛНЕН В ХОДЕ ОБСУЖДЕНИЙ)

| Задача | Статус | Итог обсуждений |
|---|--------------|--|
| Сформировать шаблон заявления на ВУД | Не выполнено | |
| Определить формат подачи заявления | Выполнено | Подача заявлений в электронном формате |
| Определить формат установления суммы ущерба | Выполнено | Сумма ущерба устанавливается исходя из ТТН |
| Определить требования по сопровождению кейсов логистики (с момента подачи заявления на ВУД до даты получения постановления о ВУД) | Не выполнено | |
| Определить формат выгрузки видеоматериалов по запросам (формат видеозаписей, ресурс, сроки предоставления видеозаписей) | Не выполнено | |
| Определить формат коммуникаций по запросам (адресаты, формат запроса) | Не выполнено | |
| Направить обновленные варианты матриц коммуникаций | Не выполнено | |
| Произвести обмен сегментированной статистикой по кейсам логистики с совместным участием для определения нагрузки (страховые события, КЗ, др.) | Не выполнено | |