Показатели качества работы партнера Магазина на Kaspi.kz

Показателями качества работы партнера Магазина на Kaspi.kz являются рейтинг партнера, отмены по вине партнера, задержки при передачах на Kaspi Доставку и возвраты по качеству.

Рейтинг отображается в карточках товаров и на странице партнера звездами и числом. Шкала расчета – от 1 до 5 с шагом 0,1. Рейтинг не должен быть меньше 4 звезд. Рейтинг отображается после получения третьей оценки за последние 90 дней.

Рейтинг показывает среднюю оценку от клиентов, которые приобрели товар у продавца в Магазине на Kaspi.kz за последние 90 дней.

Если покупатель сообщает о повреждении товара при Kaspi Доставке, отзыв не учитывается и не будет опубликован.

Отмены по вине партнера рассчитываются по формуле:
*Отмененные заказы / Все заказы продавца * 100%*

В доле отмен учитываются заказы, статус которых изменился на «Отменен» по следующим причинам:

- товара нет в наличии;
- партнер не успел доставить заказ вовремя;
- партнер не принял заказ в срок.

Если покупатель отменил заказ сам, это не влияет на показатель.

Доля отмен не должна превышать 3% от общего числа заказов.

В **задержках при передачах** учитываются заказы, которые передавали на Kaspi Доставку с опозданием.

Формула:
*Переданные с задержкой заказы / Все заказы по Kaspi Доставке * 100%*

Задержек при передачах на Kaspi Доставку должно быть меньше 10%.

Возвраты по качеству рассчитываются по формуле:
*Количество возвратов / Все выданные заказы * 100%*

В нем учитываются заказы, которые покупатели вернули по следующим причинам:

- Не как на фото или в описании;
- Не работает или работает плохо;
- Подделка;
- IMEI товара не совпадает (только для смартфонов и планшетов).

Доля возвратов должна быть меньше 2%.

Условия формирования показателей качества

Показатели качества рассчитываются при наличии не менее 10 заказов за последние 30 дней либо после третьего нарушения и учитываются для определения статуса качества работы партнера.
Система ежедневно анализирует показатели партнера.
Качество работы может иметь один из следующих статусов:

- Отлично
- Хорошо
- Нормально
- Плохо
- Очень плохо

Принцип определения статуса:

Итоговый статус определяется по самому низкому показателю.
Если один из показателей соответствует более низкому статусу, общий статус устанавливается по этому показателю.

Статус «Отлично» действует при одновременном выполнении всех условий:

- за последние 30 дней выдано 25 и более заказов;
- рейтинг выше 4,6;
- отмены по вине партнера – менее 1%;
- задержки при передаче на Kaspi Доставку – менее 5%;
- возвраты по качеству – менее 1%.

Статус «Хорошо» действует, если:

- за последние 30 дней выдано менее 25 заказов;
- рейтинг выше 4,6;
- отмены по вине партнера - менее 1%;
- задержки при передаче на Kaspi Доставку – менее 5%;
- возвраты по качеству – менее 1%;

После достижения 25 и более заказов статус меняется на «Отлично».

Статус «Нормально» действует, если показатели имеют следующие значения:

- рейтинг – выше 4,0 и до 4,6 включительно;
- отмены по вине партнера – 1% и более, но менее 3%;
- возвраты по качеству – 1% и более, но менее 2%;
- задержки при передаче на Kaspi Доставку – 5% и более, но менее 10%.

Статус «Плохо» действует, если показатели имеют следующие значения:

- рейтинг – более 3,0 и до 4,0 включительно;
- отмены по вине партнера – 3% и более, но менее 10%;
- возвраты по качеству – 2% и более, но менее 5%;
- задержки при передаче на Kaspi Доставку – 10% и более, но менее 20%.

При переходе в статус «Плохо» предоставляется 14 календарных дней на улучшение показателей.
Дата начала отсчёта отображается в кабинете продавца

Если показатели не улучшены:

- сервис «Мой Магазин на Kaspi.kz» становится недоступен;
- отключается внешняя реклама в сервисе «Маркетинг».

Статус «Очень плохо» действует, если показатели имеют следующие значения:

- рейтинг – 3,0 и ниже;
- отмены по вине партнера – 10% и более;
- возвраты по качеству – 5% и более;
- задержки при передаче на Kaspi Доставку – 20% и более.

Если любой показатель соответствует статусу «Очень плохо», автоматически применяются следующие ограничения:

- рейтинг продавца снижается до 3,0;
- сервис «Мой Магазин на Kaspi.kz» недоступен;
- магазин не отображается среди трёх первых предложений в карточках товаров;
- ограничивается доступ к внешней рекламе;
- могут быть сняты с продажи товары, по которым зафиксированы нарушения требований или превышение установленных показателей качества;
- могут быть ограничены или полностью сняты с продажи отдельные категории товаров и бренды при выявлении нарушений или систематическом несоответствии установленным требованиям.
- возможно полное прекращение сотрудничества.

Чтобы улучшить показатели:

- продавайте только оригинальные товары;
- проверяйте, что товар соответствует описанию, характеристикам и фото в карточке, при необходимости создавайте отдельную;
- указывайте количество товара на складе;
- следите за качеством продукции, если оно плохое, снимайте товар с продажи;
- упаковывайте товар по требованиям Kaspi Доставки;
- отправляйте товар со всеми необходимыми деталями и комплектующими;
- соблюдайте сроки доставки заказов и передачи товаров на Kaspi Доставку;
- читайте отзывы, которые покупатели оставляют о вашем товаре, и старайтесь улучшить сервис.