



ACTO
ASSOCIATION OF CLINICAL
TRIALS ORGANIZATIONS

Оценка деятельности таможенных брокеров в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: апрель 2011 г.

В опросе приняли участие 18 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Составляющие критериев оценки брокеров*

качество процесса подготовки таможенного оформления	<i>оценивалось качество организации процесса согласования документации, адекватность списка требуемой документации; отсутствие изменений требований в процессе оформления пакета документов; возможность организации переговоров с таможенными органами (при необходимости)</i>
компетентность	<i>оценивался уровень профессионализма, в частности при предложении альтернативных путей решения возникающих проблем; возможность анализа и адекватного реагирования на изменения в таможенном законодательстве и в требованиях таможенных органов</i>
уровень профессиональной коммуникации	<i>оценивалась вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
ориентация на клиента	<i>оценивались готовность защищать интересы клиента, выступать на его стороне при предъявлении необоснованных требований со стороны таможенных органов; готовность к участию в решении возникающих проблем</i>
работа в условиях форс-мажора	<i>оценивались оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>

* оценка осуществлялась по пятибальной шкале

Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

показатели	Наличие лицензии на брокерскую деятельность	Схемы работы*	количество респондентов	качество процесса таможенного оформления (средний балл)	компетентность (средний балл)	уровень профессиональной коммуникации (средний балл)	ориентация на клиента (средний балл)	работа в условиях форс-мажора (средний балл)	средний балл по всем показателям
Альфа -экспресс	+	1, 2, 3	11	3,5	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6
World Courier	+	1, 2, 3	9	4,6	4,8	4,9	4,2	3,9	4,5
TNT	+	1, 2, 3	12	3,7	3,9	3,8	3,6	3,5	3,7
DHL	+	1, 2, 3	13	3,0	3,7	3,7	3,1	2,8	3,3
DHL Global Forwarding	+	1, 2, 3	5	3,8	4,0	4,2	4,0	4,0	4,0
UPS	+	1, 2, 3	6	2,8	2,8	2,8	2,3	2,3	2,6
Вектор - Сервис	-	3	8	4,4	4,4	4,6	4,8	4,2	4,5
ЗАО Скайфор	+	1, 2, 3	2	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Major Express	+	1, 2, 3	1	4,0	4,0	3,0	1,0	2,0	2,8
ClinicalTrial Support	-	2, 3	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Clinical Trial Logistics	-	2, 3	2	4,0	5,0	4,5	4,0	4,0	4,3
VORTEX	-	2, 3	3	4,7	4,7	4,3	4,7	4,7	4,6
BIOCARD Logistics	-	2, 3	2	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ООО Мастер-Брокер	+	1, 2, 3	2	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9
DIALOG LLC	-	2, 3	1	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,4

* Под схемами работы подразумевается возможность компании осуществлять таможенное оформление по следующим схемам:

- 1 - декларантом выступает лицензированный таможенный брокер, а грузополучателем является клиент, разрешение на ввоз выдано на имя клиента;
- 2 - таможенное оформление осуществляется под печать компании, оказывающей услуги: она является декларантом и ответственным грузополучателем, разрешение на ввоз получается также на её имя;
- 3 - таможенное оформление осуществляется под печать клиента: декларантом и ответственным грузополучателем выступает клиент, разрешение на ввоз выдано на имя клиента;

Комментарии респондентов

компания	комментарии
Альфа Экспресс	<ol style="list-style-type: none"> 1) "Вытягивают все соки" при предварительном согласовании документов; 2) Пожелание - повернуться лицом к клиенту; 3) При ИМПОРТЕ тербуют излишнее кол-во документов, "на всякий случай"- а вдруг в таможене спросят, а у нас такой бумаги еще нет??? девиз -"ВСЕ ДЛЯ ТАМОЖНИ", "ИНСПЕКТОР ВСЕГДА ПРАВ И ЛУЧШЕ ЗНАЕТ..."; 4) Отсутствие возможности согласования инвойса на английском языке; 5) Хорошо работают по экспорту; 6) Использовали неоднократно для ввоза референтных образцов крови для местной лаборатории.
World Courier	Иногда процесс согласования таможенных документов затягивается (особенно при экспорте)
TNT	<ol style="list-style-type: none"> 1) Таможенное оформление ввоза занимает 1-1,5 месяца (очень долго), по вывозу биообразцов и подготовке документов проблем не возникает; 2) При ЭКСПОРТЕ образцов: требуют 5 инвойсов на англ. языке с подписью и печатью, в то же время другие ограничиваются почему то одним инвойсом... Таможня одна, но правила разные; 3) Не всегда возможно получить квалифицированный ответ от конкретного сотрудника, иногда позиции сотрудников расходятся; 4) Лучше ДХЛ, персонально для нас это показател; 5) В брокерский отдел дозвониться невозможно, общение через почту происходит медленно, сроки растаможки очень размытые; 6) Используем редко, когда отправитель отправляет только этой компанией
DHL	<ol style="list-style-type: none"> 1) Таможенное оформление ввоза занимает 1-1,5 месяца (очень долго), по вывозу биообразцов и подготовке документов проблем не возникает; 2) ИМПОРТ: при обращении к специалистам по там. оформлению (февраль этого года) реакция наступила спустя 2 недели, а потом и вовсе забывали. ЭКСПОРТ: по упрощенной схеме работать стало легко, все вывозится, если партии небольшие и объявленная стоимость меньше 200\$; 3) Международный уровень DHL в РФ не поддерживается; 4) Пожелание - чтобы читали письма и отвечали на них, 5) Рассогласованность деятельности отделов импортных координаторов и брокеров.
DHL Global Forwarding	Международный уровень DHL в РФ не поддерживается
UPS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Не используем для вывоза грузов, периодически получаем грузы от отправителя. Таможенное оформление - ввоз занимает 1-1,5 месяцев; 2) Не ориентированы на клиентов 3) Невозможно дозвониться; 4) Невозможно работать с московским офисом;; 5) Сроки таможенной чистки больше, чем у DHL и TNT, один раз не могли вытащить груз с таможни в течении 3 месяцев не смотря на то, что все документы были предоставлены в кратчайшие сроки 6) Международный уровень UPS не поддерживается.
Вектор-Сервис	<ol style="list-style-type: none"> 1) Хорошая коммуникация с клиентами, гибкость и оперативность; 2) Работаем больше 3 лет, бывали ошибки при заполнении ГТД, но в целом нареканий нет; 3) Все делают достаточно быстро, работаем с ними много лет.
ЗАО Скайфор	Работают как на ИМПОРТ, так и на ЭКСПОРТ (ввоз оборудования и коммуникационных устройств и его вывоз обратно вендору). При рассмотрении документов для таможенного оформления процесс может затянуться.
Clinical Trial Logistics	<ol style="list-style-type: none"> 1) Работаем полгода, были форсмажорные случаи - CTL неоценимо помог; 2) Часто не укладывались в сроки (задержки были значительными), при том, что услуги стоят недешево
VORTEX	<ol style="list-style-type: none"> 1) Компания стремительно развивается. Устраняют недочеты в работе. Хорошая коммуникация. Таможенное оформление и доставка осуществляются своевременно; 2) Самостоятельно готовят пакет документов для таможенного оформления.
BIOCARD Logistics	<ol style="list-style-type: none"> 1) Работали недолго, но сложилось отличное впечатление об их работе; 2) Был отказ в предоставлении отдельных видов услуг при небольшом объёме, настаивали на приобретении пакета услуг
DIALOG LLC	Профессиональный коллектив, хорошая коммуникация, в случае возникновения каких-либо проблем предлагают наименее затратные (как по времени, так и по стоимости) пути решения. Грузы своевременно проходят таможенное оформление и доставляются в депо/на сайты.