



ACTO
ASSOCIATION OF CLINICAL
TRIALS ORGANIZATIONS

Оценка деятельности компаний, казывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: август 2011 г.

В опросе приняли участие 17 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Составляющие критериев оценки компаний – перевозчиков*

качество работы	<i>оценивалось соблюдение договорных условий, включая соблюдение сроков доставки, температурного режима, условий доставки груза "на руки" (при заказе соответствующей услуги) и проч.</i>
эффективность работы диспетчерской службы	<i>оценивались качество организации и эффективность координации процесса отслеживания и доставки груза</i>
квалификация курьеров	<i>оценивались компетентность курьеров; возможность и желание помочь при заполнении документации; готовность доставки до места, указанного клиентом (включая подъем груза "на этаж"); доброжелательность в общении, внешний вид</i>
ориентация на клиента	<i>оценивалась готовность компании выполнять нестандартные заказы, развивать дополнительный сервис по предложению клиентов</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 услуги по перевозке

показатели	количество респондентов	качество работы (средний балл)	эффективность работы "диспетчерской службы" (средний балл)	квалификация курьеров (средний балл)	ориентация на клиента (средний балл)	работа в условиях форс-мажора (средний балл)	средний балл по всем показателям
Альфа -экспресс	12	4,1	4,1	3,9	4,0	3,9	4,0
World Courier	9	4,1	4,4	4,4	3,8	3,7	4,1
TNT	15	3,7	4,1	3,7	3,6	3,3	3,7
DHL	16	3,8	4,3	3,9	3,8	3,5	3,9
DHL Global	6	4,0	4,2	4,0	3,7	3,8	3,9
UPS	7	3,4	3,6	3,9	3,4	3,3	3,5
ЗАО Скайфор	2	3,0	3,0	3,0	4,4	3,2	3,3
Major Express	3	3,3	3,3	3,7	3,0	2,3	3,1
Транслог Экспресс	5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
ООО "Авинэкс"	2	3,5	3,5	4,5	3,5	3,5	3,7
Clinical Trial Logistics	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VORTEX	2	3,5	3,5	4,0	3,4	3,5	3,6
AURUM LLC	3	4,0	4,0	3,3	4,3	4,5	4,0
BIOCARD Logistics	5	4,8	4,8	4,8	5,0	3,4	4,6
DIALOG LLC	1	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,6
PONY EXPRESS	3	3,7	4,3	3,7	4,0	3,3	3,8
ООО Гиппа	2	4,5	5,0	4,0	5,0	4,5	4,6

компани	комментарии
Альфа -экспресс	1) Оценки выставлены на основе опроса исследователей, отправлявших биообразцы: неудобная процедура заказа курьера (заказ предварительный, за несколько дней), трудно заказать в условиях форс-мажора, не во всех городах России имеется возможность предоставления сухого льда для перевозки замороженных биообразцов на следующий день; 2) Наблюдались случаи явки курьеров в центры в нетрезвом виде; 3) Есть замечания к процессу согласования таможенных документов.
TNT	1) В целом работа устраивает, однако после смены сотрудников отдела специального сервиса нас перестали своевременно информировать об изменениях и в спорных случаях, сложно получить конкретные советы как действовать; 2) Оценки выставлены на основе опроса исследователей, отправлявших биообразцы: удобная процедура заказа курьера, можно заказать в условиях форс-мажора; 3) Известны случаи утери документов или доставки по другому адресу; 4) Невозможно решить вопрос сохранной доставки препаратов и биообразцов в сильный холод/жару.
DHL	1) Для доставки документов - идеально, однако бывают сложности, что доставка осуществляется не лично в руки; 2) Не предусмотрена услуга заказа курьера к определённому времени; 3) Не уведомляют клиента в случае невыполнения услуги; 4) Известны случаи утери грузов; 5) Невозможно решить вопрос сохранной доставки препаратов и биообразцов в сильный холод/жару, предлагаемые контейнеры для температурных грузов не обеспечивают соблюдения температурного режима.
UPS	Международный уровень UPS в РФ не поддерживается.
Major Express	1) Неоднократные случаи доставки груза с нарушением срока, компания не информирует клиента о нарушениях срока доставки груза; 2) Случаи хамства со стороны курьеров.
Транслог Экспресс	Известны случаи порчи препаратов в результате нарушения температурных режимов в ходе перевозки.
ООО "Авинэкс"	Частое обновление рабочих программ и персонала.
PONY EXPRESS	В целом все устраивает. В части подготовки документов - где-то раз в полгода около 20 комплектов отсылается непосредственно в Pony Express. В принципе контактируют только по поводу, что закончились документы или надо подписать доп.соглашение.