

**Оценка деятельности компаний, оказывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований**

Период проведения опроса: апрель-май 2016 г.

В опросе приняли участие **16** членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

**Критерии оценки курьеров\***

Соблюдение договорных условий	<i>Оценивается соблюдение договорных условий, включая соблюдение сроков доставки, температурного режима, условий доставки грузов "лично в руки" (при заказе соответствующей услуги) и пр.</i>
Эффективность работы диспетчерской службы	<i>Оценивается качество организации и эффективность координации процесса отслеживания и доставки груза</i>
Уровень коммуникации	<i>Оценивается вежливость персонала компании при общении с клиентом</i>
Квалификация курьеров	<i>Оценивается 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>
Готовность защищать интересы клиента	<i>Оценивается 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>Оценивается оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и пр.</i>

\*Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале

Оценка компаний, оказывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

Название компании	Число респондентов	Соблюдение договорных условий	Эффективность работы диспетчерской службы	Уровень коммуникации	Квалификация курьеров	Готовность защищать интересы клиента	Работа в условиях форс-мажора	Средний балл по всем показателям
Alpha Express	11	4,9	4,8	3,8	4,5	3,7	4,1	4,3
AURUM	3	4,5	5,0	4,7	4,0	4,5	5,0	4,6
Avinex	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
BIOCARD Logistics	5	4,4	3,9	4,0	3,5	4,6	4,3	4,1
Clinical Trial Logistics	2	5,0	4,0	3,0	n/a	3,0	3,0	3,6
DHL Express	13	4,9	4,4	4,4	4,4	3,8	3,5	4,2
TNT	11	3,9	4,1	4,4	4,3	3,6	3,7	4,0
Translog Biologic	7	4,7	4,4	4,5	4,6	4,3	4,3	4,5
UPS	3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
VORTEX	3	4,7	4,7	4,7	4,7	5,0	5,0	4,8
World Courier	11	4,6	4,2	3,9	4,3	3,8	3,9	4,1

## Комментарии респондентов

Название компании	Комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Пользуемся курьерским сервисом как логическим продолжением услуг брокера после выпуска грузов из таможни. Сервис – доставка отправлений в сайты или в депо. За время совместной работы нареканий по доставке почти не было. В случае явной ошибки с доставкой исправляют все сами при указании на этот факт.</li> <li>● Возят без нарушений, но коммуникация офисных сотрудников, включая директора – "на нуле".</li> <li>● Отличное соотношение цена-качество, опыт и знания, стремление повышать свой профессиональный уровень.</li> <li>● Надежные, бывает недопонимание в общении, работа выполняется ими качественно.</li> </ul>
AURUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Используем для перевозки крупногабаритных грузов или в выходные, праздничные дни, хорошее качество и невысокие цены. Немного навязчивы с предложением услуг.</li> </ul>
Avinex	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Недобросовестный подрядчик. Нарушает договорные обязательства, фабрикует документацию (финансовую, регуляторную и техническую).</li> </ul>
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>● За последнее время качество работы снизилось (предположительно из-за перегруженности компании), текучка кадров.</li> <li>● В выставляемых счетах встречаются ошибки в калькуляции, не всегда четко прописано, какие конкретно материалы были отправлены. Удобное мобильное приложение, личный кабинет на сайте.</li> </ul>
Clinical Trial Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Работаем с компанией, но она была контрактирована спонсором.</li> <li>● Основные замечания сводятся к качеству коммуникации - часто невозможно понять, получена ли заявка и началась ли работа по ее исполнению или нет. То есть ожидаемого ответа "Заявка получена, передана в работу" можно не дожидаться, если не сделать напоминание. Также отсутствует уведомление клиента об исполнении заявки по доставке – приходится интересоваться самим о статусе доставки.</li> </ul>
DHL Express	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Хорошие сроки доставки и возможность заказа курьера на вечернее время: с 18 до 22 часов.</li> <li>● Надежные, вежливые, насчет форс-мажора по-разному бывает.</li> </ul>
TNT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Надежные, вежливые, идут навстречу.</li> </ul>
Translog Biologic	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Отличный сервис. Профессионально. Без замечаний.</li> <li>● Курьеры в Сибири странные</li> </ul>
UPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1. Выставляют счета с опозданием, а затем требуют, чтобы они были оплачены в самые короткие сроки. В случае задержки оплаты блокируют клиентские номера.</li> <li>● 2. Было потеряно несколько отправок, которые впоследствии все равно были включены в счет. На перевыставление счета ушло почти 5 месяцев.</li> <li>● 3. Даже при наличии условия доставки "лично в руки" могут оставить груз на проходной, что очень критично для препаратов.</li> <li>● 4. Нет возможности заказывать курьера через оператора по телефону. Все заявки только через электронную систему. При наличии каких-нибудь нестандартных отправок приходится очень долго вызывать нашего менеджера и просить внести изменения в систему.</li> </ul>
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Работаем давно как с локальным складом, но и курьерская работа устраивает.</li> </ul>
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Надежные, вежливые, идут навстречу.</li> </ul>