

Оценка деятельности компаний, оказывающих услуги по таможенному оформлению в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: июнь-август 2017 г.

В опросе приняли участие 20 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям.

Критерии оценки *

Качество процесса подготовки таможенного оформления	<i>оценивается 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>оценивается 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 коммуникации	<i>оценивается вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
Готовность защищать интересы клиента	<i>оценивается готовность защищать интересы клиента, выступить 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 проч.</i>

*Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале

Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

Компания	Число респондентов	Качество процесса подготовки таможенного оформления	Компетентность	Уровень коммуникации	Готовность защищать интересы клиента	Работа в условиях форс-мажора	Средний балл по всем показателям	Средний балл по всем показателям в 2014 г./число респондентов в 2014 г.	Что именно оформляете на таможне через этого таможенного представителя (препараты, биообразцы, мед. изделия)
Alpha Express	11	4,3	4,2	4,1	3,9	3,9	4,1	3,7 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ● биообразцы (8 ответов) ● мед. изделия /материалы (4 ответа) ● препарат (2 ответа) ● получение разрешит. док-тов для таможенной очистки в РФ (1 ответ)
Alfa logistic	1	4,0	5,0	3,0	5,0	4,0	4,2	n/a	<ul style="list-style-type: none"> ● препараты, лаб. наборы, оборудование
BIOCARD Logistics	7	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0	4,5 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат (6 ответов) ● мед. изделия/оборудование (7 ответов) ● сопутствующие материалы (2 ответа)
Clinical Trial Logistics	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ● мед. изделия (1 ответ)
Coordinated Transport System (CTS)	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	n/a	<ul style="list-style-type: none"> ● биообразцы (1 ответ)
DHL	10	3,6	3,9	3,7	3,3	3,6	3,6	3,6 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ● биообразцы (6 ответов) ● печатные материалы/почта (3 ответа) ● мед. изделия, материалы (6 ответов) ● препарат (1 ответ)
IMP logistic	2	5,0	5,0	4,5	5,0	4,5	4,8	4,9 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат (1 ответ) ● препарат, лаб. наборы, оборудование, печатные материалы (1 ответ)
Master-broker	2	4,5	4,5	4,5	4,0	4,5	4,4	4,5 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат, оборудование, лаб. наборы (2 ответа)
Medicoolog*	2	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9	4,6 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ● биообразцы для наблюдательного исследования (1 ответ) ● лаб. наборы, биообразцы для наблюдательного исследования (1 ответ)
Modern Pharmacological Solutions (MPS)	1	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	n/a	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат, оборудование (1 ответ)
S.V.T.S. -Alliance	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,1 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат, лаб. наборы, оборудование, CD, бумаж. материалы (1 ответ)
Skyfor	1	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,6	4,8 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ● сложное техническое оборудование: морозильники, наладонники, планшеты, ноутбуки, медтехника
TNT	6	3,3	3,2	3,5	2,3	2,5	3,0	3,2 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ● биообразцы (5 ответов) ● биообразцы, препарат, оборудование, документы (1 ответ)
UPS	1	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,4	2,7 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ● CD, X-rays
Vector Logistics	4	5,0	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат (3 ответа) ● оборудование (4 ответа) ● биообразцы (1 ответ) ● документы (1 ответ)
VORTEX	8	5,0	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9	5,0 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ● препараты (7 ответов) ● мед.изделия/оборудование/материалы (8 ответов) ● печатные материалы (5 ответов) ● биообразцы (1 ответ)
World Courier	9	4,0	4,2	3,8	3,4	3,7	3,8	3,6 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ● препарат (8 ответов) ● биообразцы (2 ответа)

Комментарии респондентов

Название компании	Комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> • Многолетний опыт совместной работы. Надежность, быстрое таможенное оформление грузов без волокиты и собирания от клиента всяческих бумажек, высокий уровень коммуникации, решение нестандартных вопросов при импорте, внимательность, профессионализм и ориентированность на клиента. • "Живые" подписи усложняют подготовку документов на начальном этапе. Но отсутствие необходимости печатать документы для центров этот фактор нивелирует.
Альфа-Логистик BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • Основная проблема - слабый уровень коммуникации • Задержки с ответами при одобрении инвойсов. Доставка на наш склад в течение 4-5 дней после прибытия груза на таможню. Без особого желания вовлекаются в решение нестандартных ситуаций. • Не всегда детально прописывают наименования позиций в выставляемых счетах. • За последнее время качество работы снизилось из-за перегруженности компании, текучки кадров. Тем не менее, "Биокард" действует оперативно при таможенном оформлении и последующей доставке выпущенного груза на склад. Сама доставка происходит в течение 1 дня, если забор груза оговорен и никакие проволочки и очереди этому не мешают.
DHL	<ul style="list-style-type: none"> • Особенность - требование от брокера предоставления импортером различных документов, вплоть до переводов и самостоятельного определения кодов ТН ВЭД. • Много сложностей, нет единого контактного лица, бюрократия, несоблюдение договоренностей даже в условиях контроля. • Допускают ошибки в списаниях, бюрократизированные процедуры, что частично компенсируется гибкостью в некоторых ситуациях.
Медикуллог	<ul style="list-style-type: none"> • Обратились по поводу биообразцов для наблюдательного исследования. Была оказана разовая услуга получения разрешительных документов и вывоза, претензий нет.
S.V.T.S.-Alliance	<ul style="list-style-type: none"> • Полностью довольны работой компании, ее клиентоориентированностью и гибкостью.
Skyfor	<ul style="list-style-type: none"> • Очень довольны работой этого брокера, но привлекаем его в случае специфических поставок высокотехнологичного оборудования, за импорт которого другие брокеры не берутся ввиду отсутствия опыта. Получение ДС, сертификатов и прочих разрешений от регуляторов.
TNT	<ul style="list-style-type: none"> • Ежегодные проблемы - аккредитации в прошлом году, вирус в этом году. • Сложности с коммуникацией. Письма не пересылаются руководителям, принимающим решения.
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> • Работаем с компанией с 2010 года, за все время работы не было серьезных претензий - очень оперативные и клиентоориентированные. • Быстрое рассмотрение и одобрение поступающих инвойсов (в течение 2-3 часов максимум). Готовность помочь при решении возникающих вопросов. Активное участие в решении вопросов и проблем. Быстрое таможенное оформление и доставка на наш склад (максимум 3 дня). • Никогда не возникало проблем с выпуском грузов, все быстро, четко, процент таможенных платежей для препаратов и не препаратов корректный. • Новый брокер для нас. Поначалу были небольшие сложности с указанием необходимой для нас информации в ДТ, однажды послали общий отчет по грузам всех компаний с нарушением правил конфиденциальности. Теперь дела стали лучше. Работаем. • Прекрасный брокер, огромный опыт, могут ввозить самые сложные грузы.
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> • Нет прозрачности процесса, сложности с коммуникацией. • Уровень коммуникации оставляет желать лучшего. • Большой минус, что нет возможности отказаться от ненужных услуг: вне зависимости от того набора услуг, который вам требуется, предлагают оплатить полный пакет.