

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

Период проведения опроса: февраль 2021 г.

В опросе приняли участие 15 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>
Уровень клиентоориентированности	<i>оценивается гибкость и готовность идти навстречу пожеланиям клиента</i>
Возможность коммуникации на английском языке	<i>оценивается уровень коммуникации на английском языке (письменной и устной)</i>
Проактивное своевременное информирование об изменении условий работы	<i>оценивается оперативность предоставления информации об изменениях в условиях работы и вводе новых требований</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 проч.</i>

\* Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале

**Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги**

Компания	Число респондентов	Качество процесса подготовки таможенного оформления	Компетентность	Уровень коммуникации	Уровень клиентоориентированности	Возможность коммуникации на английском языке	Проактивное своевременное информирование об изменении условий работы	Готовность защищать интересы клиента	Работа в условиях форс-мажора	Средний балл по всем показателям	Средний балл по всем показателям в 2017 г./число респондентов в 2017 г.	Что именно оформляете на таможне через этого таможенного представителя (лек. препараты, биообразцы, мед. изделия)
BIOCARD Logistics	5	4,4	4,4	4,4	4,8	4,4	4,6	5,0	4,6	4,6	4,0 (7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (5 ответов);</li> <li>• оборудование и материалы (3 ответа);</li> <li>• лаб. наборы (2 ответа);</li> <li>• мед. изделия (2 ответа);</li> <li>• биообразцы (1 ответ)</li> </ul>
Clinical Trial Logistics	2	4,0	4,0	4,0	3,5	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	5,0 (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• лаб. наборы, оборудование (1 ответ);</li> <li>• биообразцы, материалы по исследованию (1 ответ)</li> </ul>
Clinical Trial Support	3	4,7	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0 (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (1 ответ);</li> <li>• лаб. наборы (2 ответа);</li> <li>• оборудование и материалы (3 ответа)</li> </ul>
DHL Express, отделение в г. Москва	8	4,4	4,3	4,1	4,1	3,6	4,4	3,6	4,0	4,1	3,6 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• биообразцы (5 ответов);</li> <li>• оборудование (3 ответа);</li> <li>• мед. изделия (1 ответ);</li> <li>• документы (1 ответ);</li> <li>• небольшие грузы (1 ответ);</li> <li>• лаб. наборы, орг. техника, расходники (1 ответ)</li> </ul>
DHL Express, отделение в г. Санкт-Петербург	3	5,0	4,7	4,0	4,3	4,3	4,3	4,0	4,0	4,3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• биообразцы (2 ответа);</li> <li>• оборудование, лаб. наборы (1 ответ)</li> </ul>
IMP logistic	1	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,6	4,8 (2)	• препараты (1 ответ)
TNT	3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	TNT - 3,0 (6)	• биообразцы (3 ответа)
VORTEX	6	4,8	5,0	5,0	4,8	4,7	4,5	4,8	4,8	4,8	4,9 (8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (4 ответа);</li> <li>• оборудование и материалы (5 ответов);</li> <li>• лаб. наборы (2 ответа);</li> <li>• печатная продукция (2 ответа);</li> <li>• образцы опухолевой ткани, термобоксы (1 ответ);</li> <li>• мед. изделия (1 ответ)</li> </ul>
World Courier, отделение в г. Москва	5	3,4	4,4	3,0	3,2	3,6	2,8	2,6	3,4	3,3	3,8 (9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (4 ответа);</li> <li>• биообразцы (1 ответ);</li> <li>• оборудование (1 ответ)</li> </ul>
World Courier, отделение в г. Санкт-Петербург	3	5,0	5,0	5,0	4,3	5,0	3,3	3,7	4,3	4,5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (2 ответа);</li> <li>• биообразцы (1 ответ)</li> </ul>
Альфа-Логистик	1	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,3	4,2 (1)	• препараты, мед. изделия (1 ответ)
Альфа-экспресс	8	4,6	4,8	4,0	3,8	3,9	4,3	4,0	3,4	4,1	4,1 (11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (4 ответа);</li> <li>• биообразцы (7 ответов);</li> <li>• мед. изделия (1 ответ)</li> </ul>
Векстор-Логистикс	4	4,8	4,5	4,8	5,0	4,8	4,5	4,8	4,8	4,8	4,9 (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (2 ответа);</li> <li>• оборудование и материалы (2 ответа);</li> <li>• лаб. наборы (1 ответ);</li> <li>• мед. изделия (1 ответ)</li> </ul>
Скайфор	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,8	4,6 (1)	• мед. изделия и IT устройства (1 ответ)
Агентство Альфа (AAA Cargo)	4	4,5	4,8	3,8	4,8	4,8	4,3	4,5	4,3	4,5	n/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (2 ответа);</li> <li>• биообразцы (2 ответа)</li> </ul>
Мастер-Брокер	4	4,8	4,8	4,8	4,5	2,0	4,8	5,0	4,5	4,4	4,4 (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• препараты (2 ответа);</li> <li>• оборудование и материалы (4 ответа);</li> <li>• лаб. наборы, орг. техника, расходники (1 ответ)</li> </ul>
С.В.Т.С. Альянс	1	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	5,0	4,0	4,5	5,0 (1)	• препараты и сопутствующие материалы для КИ (1 ответ)

**Комментарии респондентов**

Название компании	Комментарии отдельных респондентов
DHL Express, отделение в г. Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Грамотное консультирование при подготовке к ввозу, четкость при ведении переписки, запрос документов "без перебора" (то, что может потребоваться, оговаривается, но не требуется в обязательном порядке), выдерживание коротких сроков (3-4 дня) при таможенном оформлении, взаимозаменяемость сотрудников (при отсутствии коллеги процесс не страдает), возможность отслеживать груз на сайте.</li> <li>• Работают только с готовыми комплектами документов (при экспорте/импорте биообразцов).</li> <li>• Оценка по коммуникации снижена, т.к. по работе с биообразцами в последнее время (конец 2020 г. - начало 2021 г.) большие проблемы с распечаткой накладных, запросы обрабатываются до месяца, на все запросы ноль реакций.</li> <li>• У компании крайне мало опыта и понимания сферы КИ.</li> </ul>
DHL Express, отделение в г. Санкт-Петербург	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка по коммуникации снижена, бывали задержки с ответами.</li> </ul>
TNT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Если груз высылают по ошибке без проверки и одобрения документов, то как правило они ничего не могут нормально растаможить, приходится отправлять груз обратно.</li> <li>• По возможности избегаем работать с компанией из-за крайне негативного предыдущего опыта.</li> </ul>
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Давно работаем с Вортэксом, никаких вопросов нет, для оборудования при необходимости получают дополнительные документы, для препаратов иногда требуется оплата авансового счета для покрытия таможенных платежей.</li> <li>• Большой опыт в таможенном оформлении различных грузов для КИ.</li> <li>• Особенно хочется отметить скорость и качество ответов, готовность консультировать по ввозу различных материалов для клин. исследований.</li> <li>• Оперативность, готовность идти навстречу, честность при подготовке ввоза, умение работать в ситуации форс-мажора.</li> </ul>
World Courier, отделение в г. Москва	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Низкие оценки относятся к работе конкретного сотрудника, отвечающего за таможенное оформление.</li> <li>• Вынужденная работа с ними (выбор центрального офиса), таможим через них из-за использования при перевозке их многоразовых контейнеров и сложностей таможенного оформления этих контейнеров при участии другого брокера. Абсолютное отсутствие понятия делового этикета (по форме письменной коммуникации, по срокам ответов и ответственности за договоренности, по предоставлению комментариев при проверке документов на ввоз), один брокер (без подстраховки другим брокером), который комментирует (только на русском) все документы, явно не успевает, перегружен, страдает желанием собрать все документы, чтобы были на всякий случай, при этом не дает грин лайт на отправку груза и тормозит процесс (средний срок реагирования - 3 дня на каждый вопрос, с учетом звонков и писем напоминаний, общее согласование отправки - 1,5-2 недели). Максимально кратким переводом комментариев брокера и перепиской с зарубежными филиалами занимаются другие сотрудники. Не понятно, к кому обращаться, писать приходится на общий адрес в надежде, что кто-то ответит.</li> </ul>
Альфа-экспресс	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Компетентная работа: отличная коммуникация, быстрое оформление грузов в таможне. В целом мы довольны. Есть пожелание обеспечивать одинаково высокий уровень работы независимо от того, кто из сотрудников находится в отпуске.</li> <li>• Нет никаких претензий к работе импортного отдела, все снижения по оценкам связаны с работой отдела по экспорту биообразцов.</li> </ul>
Вектор-Лоджистикс	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокое качество работы и коммуникации, широкая специализация - можно обсуждать ввоз сложного ИТ оборудования и мед. техники, получение всех разрешительных документов от имени клиента - очень большой плюс, быстрое оформление в таможне, внимание к просьбам клиентов в отношении грузов.</li> </ul>
ЗАО Скайфор	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Иногда таможенное оформление занимает больше времени, чем у других брокеров, но это компенсируется специализацией брокера на ИТ товарах, имеющих сложную специфику.</li> </ul>
ООО Агентство Альфа (AAA Cargo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Есть договор, но грузов не было, оценить их работу сложно, оценку выставили только по коммуникациям по итогу общения с подписанием договора.</li> </ul>
ООО Мастер-Брокер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работают четко, максимально подробные консультации, если возможно везти - везут.</li> <li>• Брокер широкого профиля, что не всегда хорошо для КИ. Однако давно и плодотворно с ними работаем.</li> </ul>
SMO Group*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не рекомендовали бы работать с вновь открытым российским представительством, по Украине нареканий нет.</li> </ul>

\* Компания не была представлена в опроснике