

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

Период проведения опроса: февраль 2021 г.

В опросе приняли участие 15 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям.

### Критерии оценки\*

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 проч.</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, информативность и скорость предоставления информации</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>
Проактивное своевременное информирование об изменении условий работы	<i>оценивается оперативность предоставления информации об изменениях в условиях работы и возможном появлении новых услуг</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 услуги по перевозке в сфере клинических исследований**

Компания	Число респондентов	Соблюдение договорных условий	Эффективность работы диспетчерской службы	Уровень коммуникации	Квалификация курьеров	Готовность защищать интересы клиента	Проактивное своевременное информирование об изменении условий работы	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 перевозят для вас курьерские компании (лек. препараты, биообразцы, мед. изделия)
Alpha Express	10	3,9	4,0	3,6	4,4	3,2	3,5	3,2	3,7	3,7 (15)	• биообразцы (8 ответов); • лаб наборы, документы, дополнительные материалы для исследования (1 ответ)
AURUM	2	4,5	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,9	4,6 (2)	• препараты оборудование (1 ответ) • препараты, мед. изделия (1 ответ)
BIOCARD Logistics	4	4,3	4,3	4,3	4,0	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1 (6)	• препараты (2 ответа); • мед. изделия (3 ответа); • материалы в сайты (1 ответ); • оборудование (1 ответ)
Clinical Trial Logistics	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4 (2)	• оборудование, материалы по исследованию (1 ответ)
Corex	2	5,0	5,0	4,5	4,5	4,5	5,0	4,0	4,6	5,0 (1)	• препарат сравнения, вспомогательные материалы и оборудование (1 ответ); • препарат, лаб.наборы (1 ответ)
DHL Express	9	4,4	4,6	4,3	4,4	3,8	4,3	4,2	4,3	4,2 (16)	• биообразцы (8 ответов); • препараты (1 ответ); • мед. изделия (2 ответа); • документы (4 ответа); • оборудование (2 ответа); • лаб.наборы, печатные материалы (1 ответ); • импортные поставки до склада компании (1 ответ)
Major Express	3	4,3	4,0	4,3	4,3	3,7	3,7	4,3	4,1	5,0 (1)	• документы (2 ответа); • оборудование, лаб.наборы, печатные материалы (1 ответ)
Pony Express	1	5,0	5,0	5,0	5,0	-	4,0	5,0	4,8	3,9 (2)	• документы (1 ответ)
Tex Logistics	2	5,0	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9	Translog - 4,5 (7)	• оборудование (1 ответ); • документы, CD диски с записью рабочей документации за рубеж (1 ответ)
Trial Service Center	2	4,5	4,3	4,5	4,5	2,0	3,0	4,5	3,9		• препараты, мед. оборудование и т.д. (1 ответ); • препараты, лаб. наборы, СТМ, документы (1 ответ)
TNT	6	4,5	4,7	4,5	4,5	4,5	4,3	4,7	4,5	3,7 (14)	• документы (1 ответ); • биообразцы (5 ответов)
UPS	3	3,7	3,7	3,7	3,7	3,3	3,3	3,3	3,5	3,6 (3)	• мед. изделия, оборудование (1 ответ); • лекарственные препараты, печатные материалы (1 ответ); • документы (2 ответа)
VORTEX	4	5,0	4,8	5,0	4,8	4,8	5,0	4,8	4,9	4,8 (6)	• препараты, лаб. наборы, оборудование (3 ответа); • прочие материалы (не препараты), периодически документы из МЗ (1 ответ)
World Courier	5	4,6	4,4	4,4	4,6	4,2	4,4	4,6	4,5	4,4 (9)	• препараты (5 ответов); • биообразцы (3 ответа); • мед. изделия (3 ответа); • оборудование (1 ответ)
Агентство Альфа (AAA Cargo)	4	4,8	4,8	4,1	4,5	4,5	4,3	4,5	4,5	n/a	• биообразцы (3 ответа); • препараты (1 ответ)

**Комментарии респондентов**

Название компании	Комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В начале пандемии, после объявления об ограничении авиаперевозок в России, компания, будучи официальным представителем Marken в России, заявила о невозможности исполнения своих обязательств по экспорту биообразцов. Компания Marken приняла решение переключиться на другого курьера, в результате чего в марте-мае 2020 г. все доставки по России из центров до аэропорта осуществляло ООО Агентство Альфа. Альфа Экспресс выступал только как таможенный брокер. С середины 2020 г. работа компании Альфа Экспресс наладилась (жалоб от центров не поступало), а имевшие место задержки в доставке в лабораторию были связаны в большей степени с работой международных перевозок - задержка и перенос рейсов, в связи с чем амбиентные образцы доставлялись по 5 дней только от России до лаборатории. В настоящий момент все эти функции осуществляет Альфа Экспресс.</li> <li>• С начала пандемии (с марта-апреля 2020 г.) и по настоящее время компания Альфа Экспресс не вывозит амбиентные образцы в лабораторию Covance по выходным, в связи с чем забор амбиентных образцов в регионах, кроме Москвы, прекращается уже в пятницу.</li> <li>• Очень медленные ответы на запросы. Периодические проблемы с работой диспетчерской службы (дезинформировали центр о прекращении вывоза биообразцов в рамках одного из протоколов).</li> <li>• Иногда доставка наземным транспортом занимает очень много времени, тарифы по доставке довольно высокие.</li> </ul>
DHL Express	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На предоставление информации о точной стоимости транспортировки, оплаченной отправителем, требуется много времени, если данное не прописано в Проформе инвойс отдельной строчкой.</li> <li>• В Сибири заморозили образцы, которые должны были доставляться при комнатной температуре.</li> </ul>
Tex Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Превосходное качество работы на протяжении многих лет сотрудничества, внимание к клиенту, согласование доставки в случае отсутствия контакта на месте и прочих условий в нестандартных ситуациях - во всех смыслах всегда высокопрофессиональная работа. Редкость в наши дни, очень ценим!</li> </ul>
Trial Service Center/GDPharm Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективность работы диспетчерской службы - несвоевременное обновление POD на сайте для центров, расположенных в Москве. Было отправлено несколько писем, обещали принять во внимание.</li> </ul>
UPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Был случай задержки груза из-за существующей задолженности, но мы не были проинформированы о причине задержки. Только после того, как начали самостоятельно разыскивать грузы, нам сообщили о причине задержки.</li> </ul>
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нареканий нет, в срочных ситуациях Вортэкс всегда старается разрешить проблему.</li> </ul>
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не ориентированы на клиента, очень плохая коммуникация в последнее время, долгое подтверждение и согласование информации и документов для вывоза биообразцов.</li> </ul>
Агентство Альфа (AAA Cargo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В период пандемии в связи с переключением на данного курьера в апреле 2020 года были очень существенные задержки и сбои по доставке биообразцов по России (из центров до аэропорта), Альфа Экспресс только отправлял как брокер образцы из аэропорта, а все доставки из центров по России осуществляла компания - ООО Агентство Альфа. В настоящий момент жалоб от центров не поступало. Возможно, сбои в работе были связаны с неготовностью компании работать с большими объемами поставок биообразцов.</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