

Оценка деятельности таможенных брокеров и компаний, осуществляющих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

С целью оценки деятельности компаний, предлагающих логистические услуги на рынке клинических исследований, Ассоциацией организаций по клиническим исследованиям (АОКИ) был проведен опрос компаний-членов ассоциации.

Период проведения опроса: **август 2009 г.**

В опросе приняли участие следующие компании: **Bayer Schering Pharma, Bristol-Myers Squibb, ClinStar, i3, Janssen Pharmaceutica, MB Quest, Parexel, Pfizer, PharmaNet, PRA International, Synergy, Worldwide Clinical Trials (WCT).**

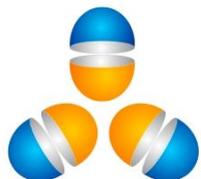
Оценивалась деятельность двух категорий компаний: компании, оказывающие **услуги таможенного оформления**, и компании, осуществляющие **услуги по перевозке**.

Для каждой категории использовались пять основных критериев оценки (*см. описание критериев оценки*). Оценка по каждому критерию осуществлялась по пятибалльной шкале. Кроме того, респондентам предлагалось, при желании, дать свои комментарии по каждой из оцениваемых компаний.

Результаты опроса представлены в виде таблиц, включающих средний балл по каждому из оценивавшихся критериев. В правом столбце также указан средний балл по всем показателям.

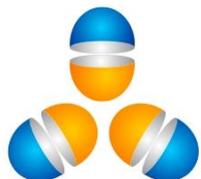
В отдельной графе указано количество респондентов. Естественно, что объективность полученных оценок при небольшом количестве респондентов не высока. При этом мы посчитали необходимым представить все полученные результаты, однако при анализе деятельности той или иной компании предлагаем учитывать невысокую достоверность оценки при небольшой количестве респондентов.

В отдельных таблицах представлены также комментарии, полученные по каждой из оценивавшихся компаний.



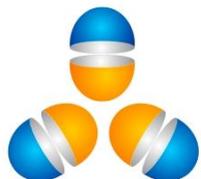
Составляющие критериев оценки брокеров

качество процесса подготовки таможенного оформления	<i>оценивалось 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>оценивался 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 профессиональной коммуникации	<i>оценивалась вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
ориентация на клиента	<i>оценивались 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>оценивались оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>



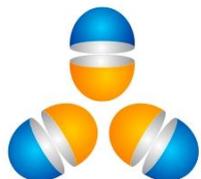
Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

показатели	количество респондентов	качество процесса подготовки таможенного оформления (средний балл)	компетентность (средний балл)	уровень профессиональной коммуникации (средний балл)	ориентация на клиента (средний балл)	работа в условиях форс-мажора (средний балл)	средний балл по всем показателям
Альфа Экспресс	8	3,5	3,4	3,3	3,3	3,4	3,4
World Courier	8	4,1	4,3	3,9	4	4,3	4,1
TNT	7	3,6	3,6	4,4	3,3	3,6	3,7
DHL	8	2,9	3,1	3,4	3,4	2,5	3,1
UPS	6	3,0	3,2	3,5	2,3	2,0	2,8
Вектор-Сервис	8	3,6	3,9	4,0	3,9	3,8	3,8
Вим-Эйдженси	0	~	~	~	~	~	~
ЗАО Скайфор	3	4,0	3,8	4,7	4,0	4,0	4,1
Инстар Лоджистикс	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Major Cargo Service	0	~	~	~	~	~	~
Clinical Trial Logistics	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VORTEX	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
АВИНЭКС ООО	1	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,6



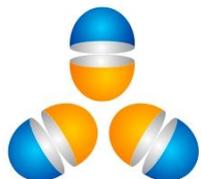
Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

компании	комментарии
Альфа Экспресс	<p>1) Иногда требуют непонятные документы, типа копии ГТД, с которой в таможне регистрировались уставные документы. Не умеют работать в Домодедово. Экспорт образцов осуществляют неплохо;</p> <p>2) Коммуникация по принципу "испорченного телефона": существует отдел таможенного оформления, который находится в Шереметьево, и сотрудники компании, которые являются посредниками при проверке таможенной документации. Последние не совсем в курсе таможенного законодательства и требований, предъявляемых таможенными инспекторами, и информация касательно оформления документов изначально поступает одна, а в итоге оказывается, что нужно другое; много переработки.</p> <p>3) Сложности с брокерской лицензией, 3 раза за год пришлось переподписывать договор с разными субконтракторами, в результате чего временно отказались от работы с данной компанией</p>
World Courier	В целом работают хорошо. Иногда медленно, особенно в ДМД
TNT	<p>1) Не привозят груз до тех пор, пока не увидят наши платежи у себя на счете. Обидно за недоверие;</p> <p>2) Нареканий нет, работают стабильно и предсказуемо.</p> <p>3) Почти все устраивает, кроме сроков таможенного оформления (ускорить выпуск груза не получится)</p> <p>4) Сложно найти ответственного сотрудника, обычно никого нет на рабочем месте, если данный человек нужен;</p>
DHL	<p>1) Качество импортного отдела ниже всякой критики. Полная некомпетентность и невозможность связаться с таможенным координатором (в Пулково вообще кошмар. Письма с документами выпускается 2 месяца);</p> <p>2) Большой пакет документов для таможенного оформления</p>
UPS	<p>1) Импорт очень долгий, и сначала всегда ждут прихода платежей. Очень сложно получить нормальные бухгалтерские документы, особенно, если была консолидированная ГТД</p> <p>2) Слабая коммуникация, большой пакет документов, "ждешь, пока очередь дойдет до тебя"</p> <p>3) Сложно найти ответственного сотрудника, обычно никого нет на рабочем месте, если данный человек нужен;</p>
Вектор-Сервис	<p>1) Несмотря на то, что сотрудники компании проверяли авианакладную и инвойс, в инвойсе была пропущена ошибка, что потребовало переадресации груза. Составление ГТД и процесс таможенной очистки выполняются разными людьми. Менеджер, составлявший ГТД, сделал это неверно, не заинтересовался весом отправки, условиями доставки препарата, вследствие чего оказалось, что фактический вес и вес, указанный в ГТД различаются приблизительно в 2 раза. Кроме того, в ГТД были указаны хладоэлементы, которых на самом деле не было. Менеджер, который занимается работой с клиентами плохо представляет, что происходит на таможне. Вместо обещанных двух часов пришлось провести в Шереметьево полтора дня (потребовался досмотр груза). На вопрос, почему потребовался 100% досмотр груза, все сотрудники давали разные ответы. Следует отметить, что ранее с этим брокером никаких проблем не возникало;</p> <p>2) Работают неплохо. Однако наблюдаются частые задержки с выпуском груза;</p> <p>3) У Вектора нет брокерской лицензии, работает за печатью клиента</p> <p>4) Все хорошо, единственное - невозможность осуществления оплаты платежей отправителем</p>
ЗАО Скайфор	Очень объемный пакет документов на стадии подготовки к там.очистке, включающий в себя всевозможные документы, которые может потребовать, а может и не потребовать инспектор.
Инстар Лоджистикс	Таможенный сервис компании Инстар в СПб неудовлетворительный. Неквалифицированные декларанты компании Инстар в СПб почти 6 месяцев пытались оформить оборудование на экспорт. После этого, по требованию клиента передали таможенное оформление декларантам другой компании. После таможенного оформления груза силами другой компании, Инстар доставил груз по назначению.



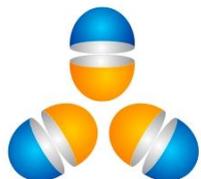
Составляющие критериев оценки компаний-перевозчиков

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 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	10	4,3	4,0	3,8	3,9	3,9	4,0
World Courier	5	4,4	4,8	4,6	4,4	4,4	4,5
TNT	10	4,0	4,4	3,9	4,1	3,9	4,1
DHL	12	4,0	4,3	3,9	3,9	3,8	4,0
UPS	6	4,2	3,7	4,0	3,5	3,5	3,8
FedEx	4	3,0	3,3	3,5	2,8	2,8	3,2
ООО "Транслог-биологик"	7	4,3	4,4	4,6	4,9	4,6	4,6
Вим-Эйдженси	0	~	~	~	~	~	~
ЗАО Скайфор	0	~	~	~	~	~	~
ООО "Мэйджор экспресс"	3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
Major Cargo Service	0	~	~	~	~	~	~
Инстар Лоджистикс	1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
ООО "ЭСМО"	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Гиппа (VORTEX)	0	~	~	~	~	~	~
АВИНЭКС ООО	2	3,5	3,5	3,5	3,5	3,0	3,4
ООО "АУРУМ"	1	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,4



Оценка компаний, оказывающих услуги по перевозке

компании	комментарии
Альфа Экспресс	Редкие жалобы на курьеров, пришедших не в назначенный час
World Courier	1) Работают довольно хорошо; 2) Периодические проблемы с нарушением температурного режима
TNT	1) Были прецеденты с заморозкой образцов зимой; 2) Периодические проблемы с несоблюдением сроков доставки 3) Удобно отслеживать грузы: наличие одной накладной на каждую поставку
DHL	1) Курьеры не всегда правильно информированы о комплектности документации (например для вывоза биообразцов); 2) Как внутрироссийский курьер хороший, но очень дорогой 3) Зависит от региона, прекрасно работает Архангельск, плохо - Сочи
UPS	Не используем данную компанию, т.к. процедуры работы не совсем удовлетворяют
FedEx	1) Невозможно связаться ни с каким конкретным сотрудником и даже узнать его имя; компания представляет собой 'черный ящик'; 2) Не используем данную компанию, т.к. процедуры их работы не совсем удовлетворяют, что касается комплектности документов для отправки различных материалов, очень плохой опыт коммуникации; 3) Можно использовать только для почтовой корреспонденции, но и тут могут быть проблемы
ООО "Транслог-биологик"	1) Перепоручают доставку груза в дальние регионы другим компаниям, были случаи порчи дорогих лекарственных препаратов из-за несоблюдения режима перевозки; 2) Проблемы с отслеживанием статуса грузов
ООО "Мэйджор экспресс"	Как внутрироссийский курьер хороший и цена не очень высокая