

# Ошибки при выборе партнера по логистике

## Рекомендации специалистов



Все импортеры в зависимости от масштаба их деятельности, объемов поставок или стоимости перевозимых товаров уделяют внимание вопросам стабильности и надежности своих логистических партнеров.

Многие фирмы недостаточно серьезно подходят к данному вопросу и в результате в дальнейшем рискуют столкнуться с рядом проблемных ситуаций, влекущих за собой непредвиденные расходы. Одной из таких проблем

может стать отсутствие у перевозчика возможности выплатить компенсацию за ущерб, возникший в результате повреждения груза.

Другие компании достаточно долго и тщательно проверяют своих потенциальных партнеров: запрашивают документы, ищут отзывы, выявляют факты участия в судебных разбирательствах, и таким образом значительно сокращают риски, связанные с решением возможных проблем.

Мы убеждены в том, что лучше тщательнее заняться отбором поставщиков, чем впоследствии тратить значительные средства на поддержание и ликвидацию рисков, которые могут возникнуть в результате работы с ненадежными «товарищами».

Прежде всего, мы хотели бы обратить внимание на следующий момент: вряд ли найдется логистическая компания, которая ни разу не сталкивалась с ситуациями, когда проблемы



вызваны не зависящими от нее обстоятельствами, такими как природные катаклизмы, забастовки и другие внешние факторы. Способность компании находить выход из таких положений характеризует ее как надежного логистического партнера.

### **Порча или частичная утрата груза**

Достаточно часто на практике встречается такая проблема, как порча или частичная утрата груза. Например, ваш партнер в документах не обозначил необходимость соблюдения температурного режима, и углетканый композит был доставлен получателю в негодном состоянии. Виновной стороной может быть и грузоотправитель, в случае если он загрузил либо часть груза, либо поврежденный товар. Но чаще всего в порче или частичной утрате груза виноват перевозчик. Причинами могут послужить недостатки в сфере контроля работы водителей, халатность менеджеров, несовершенство системы менеджмента качества предоставляемых услуг, систематическое нарушение принятых в компании регламентов либо их полное отсутствие. Для логистических компаний, не имеющих собственного транспорта, причиной возникновения подобных проблем может стать допуск таких перевозчиков к выполнению заказов своих клиентов и отсутствие системы мониторинга.

### **Опоздание транспортного средства и срыв загрузки**

Опоздание транспортных средств на загрузку, ПТО или к месту разгрузки — наиболее часто возникающие ситуации, с которыми сталкиваются как импортеры, так и логистические компании. Подобные проблемы могут возникнуть в результате действия объективных внешних факторов, например, из-за изменения погодных условий, забастовок сотрудников госорганов на границе и др. Однако чаще всего опоздания транспортных средств и срыв загрузки происходят по вине самих транспортных компаний. К причинам их возникновения можно отнести низкую исполнительскую дисциплину сотрудников, отсутствие действующих регламентов и мер наказания, а также

систем контроля работы водителей и движения транспортных средств. Это характерно для молодых транспортных компаний, фирм с некомпетентной командой руководителей, когда организационные системы не налажены. К сожалению, такие моменты на начальном этапе сотрудничества достаточно трудно выявить, тем более что любая транспортная компания, стремясь создать положительный имидж, может сознательно скрывать недостатки качества оказываемых услуг.

### **Недостаточно широкий спектр предоставляемых услуг**

В настоящее время транспортно-логистический рынок насыщен огромным количеством игроков различного масштаба, работающих в разных сферах деятельности. Среди этого многообразия можно выделить как узкоспециализированные компании, так и те, которые оказывают максимально широкий спектр услуг. То, насколько широко ассортимент оказываемых услуг и география деятельности логистических операторов, может быть обусловлено их стратегическим выбором. Например, существуют компании, специализирующиеся на доставке сборных грузов. В их стратегические планы не входит предоставление услуг в сфере контейнерных перевозок, несмотря на то, что уровень компетенций сотрудников и финансовые ресурсы таких компаний позволяют это сделать.

На рынке также присутствуют логистические операторы, которые не предоставляют широкой линейки услуг в связи с тем, что текущий уровень их развития и объемы деятельности не позволяют значительно расширить продуктовый портфель. Поэтому очень важно оценивать вышеуказанные факторы при выборе логистического партнера на долгосрочный период.

К примеру, в процессе своей деятельности компания занималась перевозкой только комплектных грузов. Но по мере развития бизнеса у нее появилась необходимость в доставке грузов из Юго-Восточной Азии, при этом действующий логистический партнер компании выполнить эти услуги не мог. В

таком случае придется искать другого подрядчика для этого направления и работать с несколькими партнерами (а это достаточно затратный вариант).

В любом случае есть смысл выбирать долгосрочного партнера исходя из ваших стратегических планов и потенциальных изменений в направлениях перевозок. Если вы рассматриваете такие варианты, то стоит провести дополнительную детальную проверку поставщика.

### **Недостаточная компетентность персонала и низкий уровень развития технологий**

Если для компаний-перевозчиков основным бизнес-активом является собственный парк автотранспорта, то для экспедиционных компаний — их персонал, его компетентность, а также уровень используемых в работе технологий. Причем если развитие материальных активов в большей степени зависит от наличия денежных средств (например, на покупку дополнительных транспортных средств), то развитие компетентности и технологий зависит скорее от затрат времени, усилий и только потом — от материальной части. На формирование нематериального актива (внедрение и развитие стандартов обслуживания или комплексных IT-решений и др.) порой уходят годы. Отказавшись от проверки потенциального партнера, вы можете в дальнейшем столкнуться с ситуацией, когда он не сможет решить сложную проблему либо отстоять ваши интересы перед другими участниками процесса доставки груза (госорганами, страховыми компаниями, таможней, привлеченными перевозчиками и т. д.).

### **Ошибки в документах**

Сфера международных грузоперевозок регламентирована огромным количеством законов, нормативных законодательных актов отдельных стран, требованиями к документообороту игроков транспортного рынка (морские линии, страховые компании и др.). Более того, учитывая постоянные изменения и дополнения в регламентирующих документах и законах, достаточно трудно

владеть всей информацией в полном объеме.

Однажды, по ошибке малоопытного логистического партнера, получатель нарвался на таможенный конвой (так случается при неправильном оформлении документов на перевозку грузов дороже 60 000 евро). Конечный пункт назначения был за Уральскими горами. Только посчитайте, во сколько обошлось сопровождение! Ведь тут платишь 1 евро за километр.

Для учета всех тонкостей требуется наличие квалифицированных и компетентных сотрудников юридического и финансового отделов, а также четко налаженная система управления для отслеживания и внесения корректировок во все документы. Помимо этого, необходимо наличие в компании системы оперативного обучения и постоянное совершенствование уже существующей базы знаний сотрудников. При отсутствии вышеперечисленных составляющих, возможен допуск систематических ошибок в документах, которые могут доставить компании импортеру массу проблем при налоговой проверке либо в иных сложных ситуациях. Для минимизации такого рода рисков необходимо проводить дополнительные проверки ваших потенциальных партнеров.

### Несвоевременное представление документов

Несвоевременное представление документов может привести к дополнительным затратам в связи с задержкой при прохождении таможни, при выпуске груза из порта, невозможностью

совершить предварительное декларирование или подготовиться к процедуре сертификации и гигиенической регистрации. Как правило, такие систематические задержки связаны, в первую очередь, с недостаточной дисциплинированностью сотрудников, отсутствием автоматизированных систем для контроля и оперативного составления необходимых документов, а также с низким уровнем компетентности управленческой команды.

Несвоевременное представление документов свойственно прежде всего небольшим компаниям. Однако иногда схожие проблемы имеют место и в работе крупных логистических операторов, которые создают большое количество рабочих мест, не уделяя при этом должного внимания автоматизации и стандартизации бизнес-процессов. В любом случае необходимо уметь предвидеть возникновение таких рисков при выборе потенциальных партнеров и не сотрудничать с ними.

### Перевозчик не готов возместить ущерб за порчу либо утрату груза

При выборе перевозчика многие импортеры не уделяют особого внимания его финансовой устойчивости, руководствуясь тем, что перевозчик платит за заказ, а компания-импортер платит перевозчику.

На первый взгляд может показаться, что финансовое состояние поставщика услуг значения не имеет. Однако возникает ряд вопросов:

- *Какова же цель проверки финансовой стабильности компании?*
- *Каковы последствия повреждения либо утраты груза по вине перевозчика,*

*если стоимость груза значительно превышает стоимость фрахта?*

- *Каковы последствия повреждения груза, если случай не является страховым?*

При возникновении подобных вопросов становится актуальным такой аспект, как финансовая стабильность перевозчика. Поэтому, несмотря на то, что вы как импортер платите по счету перевозчику, он должен иметь возможность в случае порчи груза в процессе доставки возместить ваши потери, даже если его ответственность как перевозчика застрахована или осуществлено страхование перевозимого груза.

### Перевозчик отказывается выплачивать выставленные штрафные санкции

Почти все договоры на доставку грузов содержат информацию о штрафных санкциях, которые будут выставлены перевозчику в случае невыполнения взятых на себя обязательств, например, за опоздание транспортного средства под загрузку, несоблюдение заявленного транзитного времени, несвоевременное представление документов. К сожалению, такие случаи нередки и причин их возникновения достаточно много, начиная с внутренних проблем у компании-перевозчика и заканчивая неблагоприятными погодными условиями или непредвиденными пробками на границе. Вероятность возмещения такого ущерба вашим перевозчиком намного выше, чем, например, ущерба, причиненного порчей товара. Тем не менее некоторые компании могут оказаться не в состоя-



## Нестандартные заказы – опытные решения!

Весной этого года один из клиентов «СТА Логистик» разместил заказ на организацию доставки негабаритного груза из Гаосюна (Kaohsiung, Тайвань) в город Тулу Российской Федерации. Необходимо было перевезти «Горизонтальный обрабатывающий центр», основной частью которого была станина, габаритами в морской упаковке 491 × 364 × 412 см при весе 31 340 кг.

Груз следовал по маршруту Гаосюн – Клайпеда – Тула. Морской участок пути был преодолен без затруднений и занял чуть больше месяца. Трудности встретились на пути автомобильной перевозки от Клайпеды до Тулы. Особенно было затруднено движение транспортного средства по городу Тула в связи с весогабаритными характеристиками груза и инфраструктурой города. Для обеспечения проезда были привлечены специалисты различных служб. Так, для работы с линиями электропередач и контроля безопасности проезда на сложнопроходимых участках дорог мы прибегли к помощи специалистов контактно-кабельных путей и дорожных служб. Также было организовано сопровождение движения груза автомобилями ГИБДД.

Самым сложным участком дороги оказался отрезок пути от таможенного пункта до места выгрузки в Туле. Он составил всего 5 км. Однако именно на этом участке автомобиль с грузом должен был пройти под мостом, расстояние между высотой которого и грузом составило всего 1 см! В итоге задача была успешно решена.

нии выплатить такие суммы из-за недостаточности финансовых средств на своих счетах.

### Выявление факта мошенничества

Сфера грузоперевозок в РФ всегда находилась в центре внимания многочисленных преступных групп. К сожалению, несмотря на меры, принимаемые правоохранительными органами, количество случаев хищения перевозимых грузов из года в год не уменьшается. При этом, помимо грабежей и краж, совершаемых в перевозках, преступники под видом перевозчиков все чаще принимают грузы от отправителей, после чего исчезают в неизвестном направлении. Недавно был случай, когда после пересечения границы бесследно исчез контейнер с дорогостоящим итальянским катером. Для того чтобы исключить любую вероятность возникновения подобной ситуации, рекомендуем проверять компанию-перевозчика, даже несмотря на то, что вы являетесь плательщиком, а не наоборот. Необходимо понимать, что при неблагоприятном стечении обстоятельств именно перевозчик должен будет оплатить ваши обоснованные претензии.

Наиболее типичной схемой мошенничества в отношении перевозимых грузов является следующая: к грузовладельцу или уполномоченному им экспедитору обращается якобы сотрудник транспортной компании с предложением о перевозке груза и наличием свободного транспорта в регионе места нахождения грузоотправителя. Грузовладельцу по его требованию представляют копии ре-

гистрационных документов, лицензий и прочих документов транспортной компании. Для связи оставляют исключительно номера мобильных телефонов или контакты в Skype/ICQ, отправка документов осуществляется с общедоступной электронной почты или номера факса, который, как выясняется позже, принадлежит почтовому отделению. Потенциальный перевозчик ведет себя максимально лояльно: соглашается за сравнительно небольшой фрахт выполнить перевозку груза, в максимально короткие сроки отвечает на все запросы клиента и гарантирует сервис на самом высоком уровне. Однако после того как груз оказывается загруженным в поданное транспортное средство, связь с менеджером компании-перевозчика и водителем прерывается, а при проверке всех представленных документов выясняется, что они являются поддельными или принадлежат организации, которая никогда не занималась перевозками грузов.

Грузовладелец обращается в правоохранительные органы, и только от оперативности их действий будет зависеть судьба похищенного груза. ✖

**Игорь Ковалев,**  
руководитель юридического отдела  
ООО «СТА Логистик»  
**Андрей Войтович,**  
менеджер по работе с ключевыми  
клиентами ООО «СТА Логистик»

  
**STALOGISTIC®**  
SEMPER IN MOTU

