

СТАНДАРТ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОПЕРАТОРА КЛАССА А. УСЛУГА FTL

30 ИЮЛЯ 2012 ГОДА, МОСКВА

В прошлом номере журнала мы опубликовали заметку «Российские логисты формируют новые стандарты работы» (Логистика. — 2012. — № 7. — С. 6). Эта тема получила продолжение. На очередном заседании Отраслевого отделения по логистике общественной организации «Деловая Россия» уже уточнялись отдельные пункты стандарта перевозчика класса А. — услуга FTL.

В распоряжении редакции оказались два документа: протокол заседания рабочей группы FTL и сам стандарт. Последний мы предлагаем вашему вниманию в полном объеме.

1. **Принятие заказа на перевозку** (КПЭ: подача машины на маршрут по согласованным ценам не менее 95%):

- По городу: до 15 часов на ночное время (после 00:00 следующего рабочего дня), до 16:00 на следующее утро (после 08:00 следующего рабочего дня).
- Межгород: за 24 часа до начала перевозки (если текущий день не рабочий — за 48 часов).
- Международная: за 3 суток с уточнением за сутки до начала перевозки.

2. **Подача машины под загрузку** (КПЭ по приходу машины вовремя: не менее 95%):

- По городу: в интервале от — 10 до 0 мин от назначенного времени.
- Межгород: в интервале от — 1 часа до 0 мин от назначенного времени.
- Международная: в интервале от — 2 часов до 0 мин от назначенного времени.

3. **Прибытие машины к месту разгрузки** (КПЭ по приходу машины вовремя: не менее 90%):

- По городу: в интервале от — 10 до 0 мин от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора.
- Межгород: в интервале от — 1 часа до 0 мин от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора.
- Международная: в интервале от — 2 часов до 0 мин от назначенного времени, согласованного со сроком доставки по условиям договора.

4. **Время допустимого простоя транспорта без штрафов** (время на погрузку-выгрузку товара) для всех видов перевозок кроме внутригородских — 2 часа. Для международных перевозок — на погрузку и таможенное оформление (экспорт из РФ) 24 часа, на таможенное оформление (импорт) и выгрузку — 48 часов.

5. **Наличие брака** по транспортным причинам:

- Опыт перевозчика и наличие в транспортном средстве средств фиксации грузов (ремни, ушки в полуприцепе для фиксации ремней, надувные подушки, прокладочный материал).
- Наличие страхового полиса с покрытием стоимости грузов не более \$250 000 за рейс (для перевозок внутри РФ) и на условиях CMR (для международных).



- Рейсы, в которых объем брака не превышает допустимые лимиты, — не менее 98% от общего количества рейсов.
6. **Сохранность** (недостачи) по транспортным причинам (ДТП, криминал): отсутствие недостач не менее чем в 99,5% от общего количества рейсов.
7. **Возврат документов** с подтверждением о доставке:
- По городу: скан — в течение 24 часов от выгрузки, оригиналы — в течение 5 рабочих дней;
 - Межгород: скан — до 48 часов, оригиналы — до 12 рабочих дней от даты выгрузки;
 - Международная: скан — до 48 часов, оригиналы — до 15 рабочих дней от даты выгрузки.
8. **Единый универсальный (агрегированный) показатель качества работы перевозчика: DIFOTAI** — % Вывоза заказов * % Заказов, доставленных вовремя грузополучателю * % Своевременно возвращаемых документов / 10000 — показатель должен быть выше 80%.
9. Кроме того, **обязательными условиями являются**:
- Ведение «белого» бизнеса, отсутствие «серых» схем ухода от НДС, выплата заработной платы сотрудникам в полном объеме, отсутствие возможных налоговых претензий от работы с перевозчиком.
 - Годовая выручка предприятия не менее 60 млн руб. в год, количество рейсов — не менее 2 000 в год.
 - Долгосрочный бизнес (более 3-х лет в качестве резидента РФ), регулярная налоговая отчетность.
 - Для перевозок по РФ: не менее 80% перевозок осуществляются подвижным составом со сроком эксплуатации до 8 лет и экологическими нормативами не хуже ЕВРО-2, при этом 100% собственного парка также соответствуют этим требованиям.
 - В случае перевозки опасных грузов — наличие в компании эксперта по перевозкам опасных грузов IMO.
 - В случае необходимости перевозки дорогих или негабаритных грузов иметь договор с лицензированной организацией, способной предоставить сопровождение или вооруженную охрану.
 - Регулярные процедуры контроля подрядчиков собственной службой безопасности.
 - Регулярные тренинги персонала по стандартам качества.
 - Знание процедур приемки и сдачи груза в соответствии с требованиями клиента.



- j. Наличие TMS с возможностями измерения как упомянутых выше КПЭ, так и дополнительных (пунктуальность, качество оборудования, качество выставления счетов и подтверждающих документов, наличие брака и недостач), хранения сопроводительной документации.

В случае если поставщик не выполняет указанные КПЭ, он должен предоставить клиенту план корректирующих действий по улучшению собственной производительности и выходу на указанные КПЭ.

10. Дополнительные возможности, являющиеся конкурентным преимуществом логистического оператора:

- a. Наличие ERP-системы, позволяющей осуществлять с заказчиком электронный документооборот, позволяющий Заказчику иметь прямой доступ к информации обо всех перевозках Заказчика.

- b. Наличие собственного подвижного состава, регулярные технические регламентные работы с подвижным составом (в том числе у подрядчиков).
- c. Связь с водителем во время рейса, навигация в машине и система трекинга грузов, наличие сканера для документов в машине, возможность отправки сканов POD.
- d. По запросу клиентов — дополнительные сервисные возможности, в том числе наличие медкнижек у водителей, готовность водителя выгрузить грузы на рампе, наличие светоотражающих жилетов, перчаток и касок.
- e. Регулярно проводимые процедуры внутри компании по борьбе с коррупцией.
- f. Экологические регламенты.

БЛИЦ-ИНТЕРВЬЮ



КИРИЛЛ ВЛАСОВ,
«Деловая Россия»,
председатель
отраслевого
отделения

Кирилл Власов ответил на вопросы редакции, возникшие в связи с утверждением этого документа.

— **Расскажите, пожалуйста, для чего был разработан данный стандарт?**

— Наша цель — объединить показатели качества выполнения услуги и сказать, какой уровень качества лидеры рынка по умолчанию вкладывают в свой ценник. Так средние компании с недостаточным опытом перевозок смогут понять, что можно требовать, а что бессмысленно.

Например, у нас в STS Logistics был тендер на FTL, в условия которого входил трекинг всех грузов в режиме online (т.е. на карте России нужно было показывать точками все грузовики в транзите). В итоге это было реализовано, но за все время работы клиент воспользовался этим сервисом только два раза, да и то только для того, чтобы проверить, работает ли система.

— **Кто будет давать оценку соответствия показателей логистического оператора стандарту?**

— На первых порах компании будут сами декларировать, соответствуют ли они стандарту. Если стандарт будет принят

рынком как эффективный механизм работы, можно будет проводить аудит компании на соответствие стандарту. Почти уверен, что скоро появятся самозванцы, готовые «за недорого» провести аудит компании на соответствие стандарту и говорить о «добровольной сертификации». А если вдруг наше отраслевое отделение по логистике дорастет до СРО (саморегулирующаяся организация. — *Прим. ред.*), можно будет самим заняться оценкой компаний.

— **Будет какой-то документ, подтверждающий класс А?**
— Пока что только декларация самой компании.

— **Сейчас стандартизированы только транспортные услуги, но деятельность логистического оператора намного шире. Предполагается ли в дальнейшем стандартизировать складские и другие услуги?**

— Хочу напомнить, что отраслевое отделение по логистике «Деловой России» начало свою работу совсем недавно. Решение о формировании отраслевого отделения было принято в конце апреля, сейчас сформированы 3 рабочие группы: FTL (руководитель из СТС Логистикс), железнодорожные перевозки (руководитель из EN+ Logistics) и складское оперирование (руководитель из FM Logistics). Пока группа FTL самая активная. В дальнейшем мы планируем открыть рабочие группы по всем видам логистики, и вопрос стандартизации услуг будет освещен в каждой из них.

— **«Сказали А, говорите Б». Предполагается ли дальнейшая классификация операторов по классам В, С и т.д.?**

— Если будет соответствующая потребность рынка. Пока я хочу посмотреть, возникнет ли широкий общественный интерес к стандарту как таковому.

КОММЕНТАРИЙ

ЛОГИСТИЧЕСКИХ ОПЕРАТОРОВ К СТАНДАРТУ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОПЕРАТОРА КЛАССА А. УСЛУГА FTL



АНДРЕЙ БАЛИНОВ
S.T.I. LLC,
Business Development Manager

Сама идея неплоха, но возникают два принципиальных вопроса: кто будет контролировать соответствие этим КПЭ и что создание и введение такой классификации может дать рынку логистики.

Какой независимый орган будет контролировать соответствие КПЭ, кто установит окончательный набор параметров? Есть же стандарт качества ISO. Все ли логистические операторы, которые захотят отнести себя к классу А, следуют этому стандарту? А если у каждого оператора свое ERP, то вряд ли кто-то сможет достоверно сравнить «яблоки с яблоками».

Наверное, нужна Лига профессиональных логистических операторов. Я даже готов содействовать вступлению моей компании в эту лигу. Но я не верю в то, что покупатели наших услуг, даже из TOP-100 крупнейших мировых компаний по капитализации, после создания этой лиги начнут работать только с «логистическим оператором класса А». Если мы говорим о классификации складов, там все прозрачно, реальный уровень склада легко проверить.

За склад класса А ты платишь всегда больше. Я не уверен, что клиенты готовы доплачивать за «логистического оператора класса А».

Для рынка потребителей логистических услуг не так важно, какой ты оператор — А, В или С. Все решает не твое место в списках и не количество человек в штате компании. Гораздо важнее готовность адаптировать свои системы и работу под задачи клиента; важен качественный сервис и клиентский портфель.



ВИКТОР ЕРУКАЕВ

ВЛ Лоджистик,
председатель
совета директоров

Стандартизация логистических услуг — давно перезревший вопрос. Отсутствие отраслевых стандартов делает логистический бизнес непрозрачным для потребителей и затрудняет широкое внедрение логистического аутсорсинга.

В стандарте достаточно полно отражены KPI логистических компаний в сфере автоперевозок, обращенные вовне, к потребителю услуг. Конечно, у каждой логистической компании имеется свой свод KPI, но стандарт впервые предлагает их унификацию для объективной оценки уровня сервиса каждой логистической компании в глазах потребителя услуг.

Не очень, правда, понятны механизмы получения объективных показателей от каждой компании и объективного присвоения и публикации рейтингов логистических компаний. Должна быть разработана процедура добровольного прохождения проверки на соответствие стандарту и получения категории А, В или С.

Должны быть определены независимые структуры для проведения таких проверок (саморегулирующиеся организации, консалтинговые конторы и т.п.), обладающие высокой степенью общественного доверия, прежде всего у потребителей логистических услуг.



КИРИЛЛ КИРСАНОВ

EXIMP LOGISTIC,
коммерческий директор

Радует решимость сообщества в разработке оценки качества услуг. Выражаю свое уважение разработчикам стандарта/классификатора и хочу предложить свои замечания и рекомендации.

Смысл такого рода классификаций — помощь заказчику при отборе исполнителя. Иными словами, классность исполнителя гарантирует наличие у последнего соответствующих мощностей, услуг, технологий или модели управления. Разработчикам следует учитывать, что у потенциального заказчика ограничена возможность проверить соответствие исполнителя определенному стандарту.

Заказчик должен иметь возможность проверить соответствие уровня до начала сотрудничества, до внесения изменений в процесс, поэтому при разработке предпочтительнее использовать легко проверяемые критерии или информационные данные, находящиеся в свободном доступе. Кстати, одним из критериев классности может служить степень открытости логистического оператора.

Хочу предостеречь коллег от выделения из комплекса отдельных услуг, например, перевозки или хранения. Дело в том, что интересы отдельно взятого звена всегда противоречат интересам остальных звеньев, и только централизованное управление позволяет добиться сбалансированного экономического эффекта. Поэтому оценивать следует не самого перевозчика или склад, а параметры комплекса в целом. Нет смысла в большом количестве транспорта, если скорость обработки складом ограничена, и в то же время склад «задохнется» без своевременного обеспечения транспортом.

С точки зрения законодательства, при перемещении и промежуточном хранении грузов взаимоотношения заказчика и исполнителя могут быть оформлены договором перевозки (ГК РФ гл.40) на услуги транспортировки и хранения (ГК РФ гл. 47) на складские услуги, но только договор экспедирования (ГК РФ гл. 41) позволяет объединить их в комплекс. В противном случае у заказчика получается ряд разрозненных операций.

Еще хочу обратить внимание коллег на существенные различия специализаций транспортных каналов. Практика перемеще-

ния сухих тарно-штучных грузов достаточно хорошо отработана и уже имеет хоть какую-то инфраструктуру, поэтому кажется, что это просто классифицировать. Однако стоит завести разговор о скоропорте или хранении и транспортировке опасных грузов, начинают действовать другие нормы; зачастую ставится под вопрос сама возможность такой транспортировки. Можно пойти по простому пути и разрабатывать стандарт только для каналов, рассчитанных на универсальные грузы, а можно озадачиться выделением общих черт для всех — и типовых, и специализированных.

Различна и система организации работ в городском и междугороднем сообщении, как и тарифная политика, а значит, и оценки для каждого направления должны быть отдельные. При этом сложившаяся практика делового оборота может значительно меняться в зависимости от региона.

Предложенные для анализа критерии и показатели больше подходят для оценки транспортной компании (ТК), причем из представленного материала неясно, кто и как дает оценку. Если конкретный заказчик по результатам работы с данным исполнителем, где он это в дальнейшем публикует, не будет ли подтасовки? Или исполнитель дает себе оценку самостоятельно, эдакое техническое резюме компании?

1. Принятие заказа на перевозку

Когда мы говорим об операторе, 90% его транспортировок носят плановый характер. А при долгосрочном постоянном сотрудничестве, когда согласован и соблюдается месячный график, оператор информирует заказчика, а не наоборот; размещение заказа становится формальностью. Отмены или переносы носят исключительный характер.

2. Подача машины под загрузку

Оценивать по данному критерию можно только отгрузки ТК у одного заказчика в рамках FTL, остальные под эту оценку не подпадают. При работе с оператором забор груза производится по предварительному согласованному графику и дневному плану конкретной машины с корректировкой по текущей дорожной ситуации.

3. Прибытие машины к месту разгрузки

По доставке оператором временное окно обычно согласуется с получателем и корректируется исполнителем по текущей дорожной ситуации, а ТК на междугородних перевозках предпочитают подаваться на выгрузку с утра, чтобы успеть на обратную загрузку.

4. Время допустимого простоя транспорта без штрафов

Свободное время использования — норма договорная, но исполнитель заранее включает стоимость этого времени в тарифы. Грамотное планирование — забота оператора.

По поводу двух часов на междугороде: такое ожидание может быть критичным при транспортировке на расстояния, достижимые в течение рабочего дня, а себестоимость для исполнителя в результате вырастает практически вдвое.

24 и 48 часов — во избежание разнотеней рекомендую оперировать понятием «рабочий день» и дополнительно прописать работу в выходные и праздничные дни. В моей практике были случаи, когда 24 часа трактовались как три 8-часовые рабочие смены/дня.

5. Наличие брака по транспортным причинам:

- а. Опыт перевозчика и наличие в транспортном средстве средств фиксации грузов...





Независимо от того, есть ли у оператора собственные транспортные средства или нет, обычно на конкретном маршруте закрепляется исполнитель, с минимальной себестоимостью удовлетворяющий сложившимся требованиям. Совсем некондиционные очень быстро вылетают с «постоянки». Что такое сложившиеся требования?

Например, если для международных перевозок наличие крепежных ремней является нормой, то в междугороднем сообщении об этом нужно уведомлять дополнительно и конкретизировать их количество. То же касается возможности растентовки и т.п. Естественно, не проблема поставить соответствующий подвижной состав, отвечающий повышенным требованиям, даже без корректировки стоимости, но такие отправки — разовый случай.

Опыт подсказывает, что со временем нормы сравниваются. Надеюсь, что выработка соответствующего стандарта значительно ускорит этот процесс.

б. Наличие страхового полиса

Мне кажется, что данный критерий больше характеризует финансовую стабильность исполнителя, нежели качество исполнения операции.

Со своей стороны хочу предложить дополнительный критерий в данную категорию — **наличие у исполнителя сервиса по дополнительной упаковке и раскреплению**. Требование необязательное, но компания, заботящаяся о своей репутации, скорее сделает эти работы по себестоимости или бесплатно, чем ограничится записью в документе о несоответствующей таре/упаковке.

7. Возврат документов

Законом не предусмотрена обязанность ТК подтверждать доставку документально — только в тех случаях, когда есть веские основания (надлежащим образом составленные претензии), да и в этом случае выдается только копия. Что, наверное, правильно: для списания транспортных расходов у грузоотправителя есть экземпляр транспортной накладной.

Ранее такая обязанность была предусмотрена в правилах грузовых автоперевозок. С принятием новых правил и формы транспортной накладной это обязательство упразднено, как и на других видах транспорта. Теперь, когда мы говорим об оформлении и возврате документов (ТТН, ТОРГ-12 и т.п.), речь идет только о дополнительной услуге «курьерская доставка документов»; при этом исполнитель не может подписывать эти документы, только передавать.

Оператор может организовать оформление некоего собственного акта выдачи груза, один экземпляр которого может быть возвращен заказчику, но насколько это устроит его бухгалтерию, зависит от политики компании.

8. Единый универсальный (агрегированный) показатель качества работы перевозчика: DIFOTAI

При планировании городской доставки клиентам у продавца есть как минимум 3—4 категории поставок: обязательные к выполнению, в первую очередь, по остаточному признаку, ВИП и сетевые.

Для каждой категории допустимый процент и цена ошибки будут свои. К тому же заказчик ведет свой учет в товарных заказах, а оператор — машинами. Как считать, если что-то не

влезло — как недовоз или недовложение? Кто будет понижать КПЭ — склад или транспорт?

9. Кроме того, обязательными условиями являются;

Требуется уточнение, обязательно ли выполнение всех условий или какой-то минимальной части из них? Поясню: годовая выручка и количество рейсов — для чего это? Маленькая компания может сделать то, что крупную даже не заинтересует. Если стоит задача отобрать компании с большими деньгами, проще провести некий помпезный конкурс операторов всей России. А 2000 рейсов 5 самосвалов в карьере накачают за месяц. 8 лет для легкого грузовика — глубокая пенсия. НДС — ТК со списочным составом менее 20 единиц обязаны быть на вменном налоге. Услуги экспедирования они вам оформить не смогут, эти услуги им придется отражать на основной системе налогообложения, а это двойной учет. В связи с этим если у оператора с основной складской деятельностью есть небольшая АТП, его проще оформить как отдельную хозяйствующую структуру, хотя по сути это его машины.

Резюме. Большинство оценок представленного стандарта можно сформировать только в том случае, когда наберется достаточно статистических данных по факту оказанных услуг. Стандарт больше напоминает алгоритм для ранжирования исполнителей или методику оценку качества услуги. Несомненно, эти данные более полно оценивают респондента, но остались без ответов вопросы об эксперте и форме ведения данных. Чтобы стандарт был принят деловым сообществом, он должен быть прост и понятен.

Например, логистический оператор класса А имеет постоянное двустороннее международное сообщение (авто/контейнеры); включен в реестр таможенных представителей; владеет/арендует не менее n м² складских площадей более чем в двух регионах на терминалах не ниже класса А, из них... м² для обработки температурных грузов; осуществляет постоянное межтерминальное сообщение; на складах производятся работы по набору/упаковке/...; осуществляет развоз по городу; процессы автоматизированы на базе программы 1С; и т.п.



МИХАИЛ МИЛЛЕР

Группа компаний АЛИДИ,
директор по продажам
логистических услуг

К стандартизации логистических услуг я отношусь, безусловно, положительно. В данном случае стандартные КПЭ, которые будут приняты как результат консенсуса ведущих практиков отрасли (в данном случае рынка транспортных услуг), могут использоваться логистическими операторами и ТЭК в качестве ориентиров при организации текущей операционной деятельности, а также лечь в основу стандартных договоров. При этом, разумеется, не исключается возможность установления особых показателей, отличающихся от стандартных и учитывающих специфику конкретных двусторонних отношений между логистическим оператором и его клиентом.

Состав показателей меня устраивает. Также я согласен с большинством приведенных нормативов.

Тем не менее у меня есть комментарий к подпункту г «Возврат документов с подтверждением о доставке» в части норматива возврата оригинала документов.

В нашей практике такой норматив согласуется сторонами в диапазоне от 10 до 21 дня (например, в договоре с Nestle у нас согласованы 21 день с момента окончания перевозки для Сибирского и Дальневосточного регионов и 14 дней для европейской территории РФ). А по Москве и области — до 10 рабочих дней со дня выгрузки (из договора с одним из крупнейших поставщиков бытовой техники для «М.видео»). Соответственно, предлагаем либо увеличить границу для межгорода до 21 дня, либо дифференцировать межгород по регионам — по крайней мере в разрезе европейская часть (до 14 дней) и Сибирь/Дальний Восток (до 21 дня).