РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ ВО ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Н.О. Полозов,
магистрант кафедры маркетинга и логистики, Владивостокский государственный университет, г. Владивосток, Россия

А.А. Глухоманова,
научный руководитель, ст. преподаватель кафедры маркетинга и логистики, Владивостокский государственный университет, г. Владивосток, Россия

Аннотация. При ведении внешнеэкономической деятельности ее участники взаимодействуют не только друг с другом и с таможней, но и с посредниками, известными как таможенные представители. В статье исследовано управление качеством таможенных услуг, которые оказываются участникам ВЭД таможенными представителями.

Ключевые слова. Таможенные услуги, качество услуг, оценка качества, показатели качества, таможенное дело, таможенные представители.

Annotation. When conducting foreign economic activity, participants interact not only with each other and with customs, but also with intermediaries known as customs representatives. This article examines the quality management of customs services provided to foreign economic activity participants by customs representatives.

Key words. Customs services, quality of services, quality assessment, quality indicators, customs affairs, customs representatives.

Анализ существующих научных трудов в области оценки качества таможенных услуг выявил необходимость в разработке методического подхода к комплексной оценке качества таможенных услуг таможенных представителей. Согласно ТК ЕАЭС, таможенный представитель совершает от имени и по поручению декларанта или иных заинтересованных лиц таможенные операции на территории государства-члена, таможенным органом которого он включен в реестр таможенных представителей, в соответствии с международными договорами и актами в сфере таможенного регулирования [1].

Научная новизна основана на малоизученности выбранного направления. Методики оценки качества таможенных услуг, предоставляемых таможенными представителями, проблематично найти в свободном доступе. Подавляющее большинство существующих методик оценки таможенных услуг ориентированы на таможенные органы, хотя участник ВЭД чаще взаимодействует именно с таможенным представителем и передает ему право на проведение таможенных операций [2].

Актуальность исследования обусловлена тем, что прозрачная система оценки позволит выстроить здоровую конкуренцию среди таможенных представителей, ориентируясь на ключевые показатели качества услуг: точность декларирования, скорость оформления и качество консультаций, а не только на ценовую составляющую.

В связи с этим предложен авторский подход к комплексной оценке качества таможенных услуг компаний – таможенных представителей, который включает принципы оценки, методику расчета общей интегральной оценки качества и конкретные показатели, которые могут быть использованы для оценки каждого из направлений [3].

Оценка качества услуг – это сложная деятельность, требующая правильного подхода для достижения результатов и выводов, которые будут полезны в будущем. Существуют различные методические подходы

к оценке качества услуг (рис. 1), и их изучение в контексте данного исследования [4] позволило выявить сходство используемых параметров, которые можно в дальнейшем применить для оценки восприятия потребителей таможенных услуг [6].

Поскольку в статье рассматриваются именно таможенные услуги, рассмотрим основные существующие методические подходы к оценке их качества [7], представленные на рис. 2.

Изученные методы оценки качества таможенных услуг имеют плюсы и минусы, которые позволяют выявить различия в подходах к оценке качества. Представленный в работе метод оценки качества таможенных услуг, хотя и наиболее приближен к методике Д.Е. Романовой, подходит также для оценки таможенных представителей, которые не только осуществляют таможенное оформление, но и предоставляют логистические услуги по перевозке товаров [12].

Разработанная нами методика оценки качества услуг таможенного представителя ориентирована на максимальное удовлетворение клиента [13]. Для этого на основе консультаций с таможенным инспектором Владивостокского таможенного поста и менеджером таможенного представителя ООО «Кронион» были отобраны критерии, отражающие потребности клиентов [14]. Для уточнения списка проведена оценка важности этих критериев глазами клиента. Опрошенным ранее таможенному инспектору и менеджеру по работе с клиентами предложено оценить уровень важности сформированных критериев качества таможенных услуг, предоставляемых таможенным представителем. Важность критериев оценивалась по шкале от 0 до 1, где 0 – это полностью не важно, а 1 – первостепенно важно. Результаты оценки представлены в табл. 1.

На основе полученных при опросе данных были отобраны наиболее важные критерии качества таможенных услуг: точность в заявлении сведений в ДТ; конфиденциальность и безопасность данных; оперативность таможенного оформления; ответственность за качество предоставленных услуг и т.д. Они будут использованы для проведения оценки качества услуг при использовании методики [15].

Отобранные по важности критерии качества таможенных услуг были переформулированы с учетом мнений директоров, клиентов компаний-таможенных представителей, специалистов в таможенной и логистической сфере и в итоге приобрели другие формулировки [16]. Результаты оценки качества таможенных услуг, предоставляемых таможенным представителем с помощью разработанной методики, интерпретированы в табл. 2 [17]. Интерпретация показателей качества основана на сопоставлении уровней удовлетворенности клиентов и их реализацией в компании – таможенном представителе и включает 3 уровня градации: от 0,8 до 1 – высокий, от 0,6 до 0,8 – средний, менее 0,6 – низкий.



Рисунок 1. Методические подходы к оценке качества услуг
Источник: [5]



Рисунок 2. Существующие методы оценки качества таможенных услуг
Источник: [8–11]

Анализ данных показал, что вне зависимости от распределения баллов участниками внешнеэкономической деятельности важнейшими характеристиками таможенного представителя для них являются оперативность, конфиденциальность и точность [18]. В соответствии с реализацией этих критериев клиенты оценивают, готовы ли работать с конкретным таможенным представителем. Еще одним важным конкурентным критерием таможенного представителя выступают дополнительные услуги, так как тарифы на них у разных представителей при-

Таблица 1.
Результат оценки важности критериев качества таможенных услуг таможенного представителя
Источник: таблица составлена авторами

Критерий качества таможенных услуг	Коэффициент важности, поставленный таможенным инспектором	Коэффициент важности, поставленный менеджером по работе с клиентами	Причина, указанная таможенным инспектором	Причина, указанная менеджером по работе с клиентами
1. Точность в заявлении сведений в декларации на товары (ДТ)	1	1	Влияет на ставки таможенных пошлин, начисления, налоги, возможность и длительность выпуска товара	Гарантирует точность оформленных документов без риска доначисления дополнительных платежей
2. Финансовое информирование	0,8	1	Создает основу для формирования стоимости ввозимых товаров при последующей реализации	Позволяет заблаговременно подготовить импортеров к планированию средств
3. Конфиденциальность и безопасность данных	1	1	Гарантирует клиенту защиту его данных от утечки к третьим лицам	Сохраняет индивидуальность бизнеса на рынке потребителя и развивает внутренние связи внутри компаний
4. Оперативность таможенного оформления	0,9	1	Влияет на транспортные расходы	Исключает задержки и дополнительные расходы
5. Проактивность и управление рисками	0,8	1	Ускоряет рабочий процесс и позволяет не нарушить закон	Позволяет заблаговременно распределять риски, дает полноту картины и возможность избежать проблем или подготовиться к ним
6. Обратная связь	0,7	1	Помогает избегать рискованных ситуаций, но ее роль несколько снижается благодаря наличию множества других способов оперативно получить необходимую информацию	Клиентоориентированность дает возможность занимать лидирующие позиции на рынке и показывать надежность и перспективы работы с компанией
7. Эффективность решения проблем	0,8	1	Позволяет быстрее завершить процесс оформления и выпуска товаров	Профессионализм и понимание ситуации взаимодействия с государственными органами помогают не погружать партнеров во внутренние механизмы работы, условия созданы для спокойствия импортеров и предоставления качественных услуг
8. Прозрачность	0,7	1	Своевременное поступление информации сокращает количество факторов риска, но не нивелирует их	Честность – одно из главных качеств как в деле, так и в жизни
9. Удобство взаимодействия с таможенным представителем через клиентский портал / ЭДО	0,6	1	Не является самым популярным способом связи	Подчеркивает вовлеченность и ответственный подход компании

Окончание табл. 1

Критерий качества таможенных услуг	Коэффициент важности, поставленный таможенным инспектором	Коэффициент важности, поставленный менеджером по работе с клиентами	Причина, указанная таможенным инспектором	Причина, указанная менеджером по работе с клиентами
10. Финансовая прозрачность	0,5	1	Теряет важность на фоне гарантии скорейшего выпуска товаров с наименьшим количеством нарушений законодательства	Позволяет укрепить устойчивое положение на рынке
11. Использование современного ПО	0,3	1	Участнику ВЭД не очень важно, в какой программе происходит обмен документов, главное, что не на бумаге	Создает общую эргономичность для партнеров и сотрудников
12. Ответственность за качество предоставленных услуг	0,9	1	Повышение качества предоставляемых услуг и налаживание взаимоотношений между клиентом и представителем	Подтверждает квалификацию сотрудников и повышает качество услуг, позволяя контролировать все этапы
13. Обслуживание широкого цикла	0,8	1	Отсутствие дополнительных финансовых и временных затрат на реализацию поставки груза	Удобство в передаче любой задачи от клиента компании без необходимости поиска дополнительных контрагентов и разрыва цепочки услуг

Таблица 2.

Интерпретация показателей качества таможенных услуг

Источник: таблица составлена авторами

Название показателя	Содержание показателя	Интерпретация показателей
1. Точность в заявлении сведений в ДТ	Корректное указание в ДТ описаний, цен, прилагаемых документов и других данных, касающихся поставки и товара	Коэффициент показателя 1: – от 0,8 до 1 – минимальный риск ошибок при таможенном оформлении (ТО), приводящих к дополнительным проверкам и доначислениям платежей; – от 0,6 до 0,8 – ошибки при ТО нередки; – менее 0,6 – частота ошибок при ТО высока
2. Финансовое информирование	Точность и своевременность расчета таможенных платежей	Коэффициент показателя 2: – от 0,8 до 1 – подробное информирование клиента о таможенных платежах, которые необходимо уплатить; – от 0,6 до 0,8 – информирование с задержками; – менее 0,6 – информирование в последний момент перед подачей ДТ или с ошибками
3. Соблюдение сохранности данных	Соблюдение законодательства о защите персональных данных и коммерческой тайны клиента	Коэффициент показателя 3: – от 0,8 до 1 – в наиболее полной мере защищены данные клиента; – от 0,6 до 0,8 – редко происходят утечки информации; – менее 0,6 – утечки информации нередки
4. Оперативность таможенного оформления	Время от получения полного пакета документов от клиента до выпуска товара таможней	Коэффициент показателя 4: – от 0,8 до 1 – таможенное оформление происходит без задержек; – от 0,6 до 0,8 – происходят некритические задержки при ТО; – меньше 0,6 – частые задержки при ТО

Окончание табл. 2

Название показателя	Содержание показателя	Интерпретация показателей
5. Управление рисками	Умение предвидеть потенциальные проблемы (неполный набор документов, разногласия с таможней в части классификации товаров, нюансы запретов / ограничений) и минимизировать их до подачи ДТ. Консультации на этапе планирования поставки	Коэффициент показателя 5: – от 0,8 до 1 – предусматриваются все возможные нюансы при ТО, есть информирование клиента; – от 0,6 до 0,8 – учитываются многие, но не все возможные нюансы при ТО, есть информирование клиента; – менее 0,6 – не все нюансы учитываются при ТО, нет информирования или оно несвоевременное
6. Эффективность решения проблем	Умение быстро и грамотно разрешать возникающие у таможни вопросы, претензии, проводить корректировки ДТ	Коэффициент показателя 6: – от 0,8 до 1 – быстро и грамотно даются ответы на запросы таможни, проводятся корректировки ДТ; – от 0,6 до 0,8 – возможны задержки в решении вопросов таможни; – менее 0,6 – эффективность работы с таможней низкая
7. Качество основных услуг	Сопровождение клиента в таможенных вопросах до и после выпуска декларации на товары; подготовка, доработка и анализ документов, необходимых для ответа на дополнительные проверки, исходящие от таможенного органа, по стоимости ввезенных товаров	Коэффициент показателя 7: – от 0,8 до 1 – в полной мере идет сопровождение клиента в таможенных вопросах до и после выпуска декларации, готовятся, дорабатываются и анализируются документы, необходимые для ответа на дополнительные проверки; – от 0,6 до 0,8 – сопровождение осуществляется не в полной мере; – менее 0,6 – сопровождения нет
8. Качество дополнительных услуг	Предоставление услуг по проверке, подготовке и оформлению сертификации и дополнительной документации при ввозе специфичных / отдельных категорий товаров	Коэффициент показателя 8: – от 0,8 до 1 – в полной мере предоставляются услуги по проверке, подготовке и оформлению сертификации и дополнительной документации при ввозе специфичных / отдельных категорий товаров; – от 0,6 до 0,8 – услуги оказываются не в полной мере; – менее 0,6 – услуги не оказываются

мерно одинаковые, однако дополнительные услуги могут включать посредничество между участником ВЭД и перевозчиками, построение логистических маршрутов и даже перевозку товаров силами таможенного представителя [19].

Таким образом, представленная методика позволяет не только оценить удовлетворенность клиентов, но и понять, насколько хорошо сотрудники таможенного представителя знают их потребности. Фокусируясь на приоритетных для клиента моментах, компания повышает его лояльность [20]. Преимущество методики заключается в возможности разностороннего анализа услуг и способности налаживать взаимодействие с клиентами. Предварительный сбор информации о потребностях клиентов, предусмотренный методикой, поможет эффективнее удерживать существующих клиентов, чем привлекать новых.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Электронный ресурс: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/b819c620a8c698de35861ad4c9d9696ee0c3ee7a/
2. Буракова Ю. А. Современные проблемы понятия качества в сфере таможенных услуг // Наукосфера. – 2020. – № 11–2. – С. 241–246. Электронный ресурс: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_304093/
3. Бынкина А.В., Глаголева А.А. Управление качеством таможенных услуг: проблемы и перспективы развития // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2022. – № 10–1 (92). – С. 46–48. Электронный ресурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=49798756
4. Бынкина А.В., Глаголева А.А. Управление качеством таможенных услуг: проблемы и перспективы развития // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2022. – № 10-1(92). – С. 46-48. Электронный ре-

сурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=49798756
5. ГОСТ Р 59362-2021 «Услуги населению. Методики измерения качества услуг». Электронный ресурс: URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/75449/
6. Таможенный брокер ООО «Берег». Электронный ресурс: URL: https://bereg-broker.ru/tamozhennye-uslugi/opredelenie-ponyatiya-tamozhennoj-uslugi/?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F
7. Приказ Федеральной таможенной службы от 11.06.2021 № 492 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по консультированию лиц по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов». Электронный ресурс: URL: https://www.alta.ru/tamdoc/21pr0492/
8. Приказ ФТС России Министерства финансов Российской Федерации от 28.12.2022 № 1080 «Об утверждении показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен». Электронный ресурс: URL: https://www.alta.ru/tamdoc/22pr1080/
9. Макрусев В.В., Любкина Е.О. Методический инструментарий оценки качества таможенных услуг // Инновационное развитие экономики. – 2021. – № 2–3 (62–63). – С. 163–179. Электронный ресурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=46358804
10. Софьянникова И.Ю. Качество государственных таможенных услуг: трансформация маркетинговой модели и методика оценки // Вестник университета. – 2024. – № 4. – С. 25–32. Электронный ресурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=67860469
11. Романова Д.Е. Методика оценки качества таможенных услуг в условиях клиентоцентричности // Вестник Российской таможенной академии. – 2023. – № 1 (62). – С. 111–122. Электронный ресурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=50402194
12. Новиков С. Экономико-статистический анализ структуры предоставляемых таможенных услуг // Логистика. – 2020. – № 10 (167). – С. 28–33. Электронный ресурс: URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44336179
13. ГОСТ Р 59362-2021 Национальный стандарт российской федерации «Услуги населению. Методики измерения качества услуг». Электронный ресурс: URL: https://docs.cntd.ru/document/1200178185
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Электронный ресурс: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195013/61bf143b41f374800a1b5f3edda6947a508cc287/
15. ГОСТ Р 50646-2012 Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению. Термины и определения». Электронный ресурс: URL: https://tiflocentre.ru/documents/gost-r-50646-2012.php
16. Рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 8.02.2022 № 5 «О подходах к определению понятия «качество товаров (работ, услуг)» в сфере защиты прав потребителей». Электронный ресурс: URL: https://www.alta.ru/tamdoc/22rk0005/
17. Сергиенко О.А., Заплетина Н.И. Основные подходы к оценке качества услуг в сфере культуры // Современное общество: актуальные проблемы и перспективы развития в социокультурном пространстве: мат-лы VIII Междунар. науч.-практ. конф. – Чебоксары: Плакат, 2021. – С. 129–133. Электронный ресурс: URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46715497
18. Крылова Л.В., Кривонос А.А., Морозова Н.И. Маркетинг в сервисе: учеб. пособие для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис. – Барнаул: Новый формат, 2023. – 176 с. Электронный ресурс: URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=60932904
19. Хамидуллина Г.Р., Хуснутдинова Э.М., Фахреева Д.Р. и др. Оценка качества предоставления услуг по экспертизе качества товаров. – Казань: Издательство Казанского университета, 2023 – 78 с.
20. Лобанов Д.А. Особенности предоставления услуг в сфере таможенного дела // Экономика и социум. – 2024. – № 2–2 (117). – С. 492–496. Электронный ресурс: URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=65065752



Источник изображения: Freepik