

## إدارة مزودي خدمات النقل

بدأت منظمات الاستجابة الإنسانية في الاعتماد بشكل متزايد على مزودي النقل الخارجيين. يُعرّف مزود النقل الخارجي بأنه أي طرف آخر يمكنه تولّي مسؤولية السفن التي يمكنها نقل البضائع وتحديدها من خلال الوسائل التجارية. في حالة التعاقد مع مزودي النقل من الجهات الخارجية، يجب أن يكون هناك نهج منظم لعملية الاختيار، على غرار أشكال الشراء الأخرى، والمراقبة اللاحقة والرقابة على المزود أو مزودي الخدمات المحددين. هناك عدد من المسائل المهمة التي يجب مراعاتها لضمان الحصول على مزود حسن السمعة، والذي سيقدم المستوى المناسب من الخدمة، بتكلفة مقبولة.

تُجرى تغطية عملية الاختيار المعتمدة للحصول على جميع الخدمات من خلال سياسات المشتريات المعتمدة للمؤسسة وعملياتها وإجراءاتها. وفقًا للإجراء القياسي لبرنامج الأغذية العالمي في أيّ سياق (بصرف النظر عما إذا كانت استجابة لحالة طوارئ أم لا)، ينبغي إبرام العقود بطريقة تنافسية، وفقًا لشروط السوق، وإجراء المفاوضات بطريقة منفتحة وشفافة، وبالتالي ضمان فعالية التكلفة وتكافؤ الفرص للكيانات التجارية المناسبة.

كان هناك أيضًا مستوى متزايد من الاهتمام بالمعايير الأخلاقية للمتعاقدين، بما في ذلك تيسيرهم ومشاركتهم فيما يمكن اعتباره انتهاكات لقوانين الدولة والقوانين الوطنية، أو انتهاكات حقوق الإنسان، أو مشاركتهم مع أطراف النزاع.

### معايير اختيار مزود خدمة النقل العامة

تختلف معايير الاختيار من منظمة إلى أخرى. تتمثل بعض العوامل التي قد تؤثر على اختيار مقدمي خدمات النقل في:

- خصائص الناقل وقدرته.
- كفاءة مثبتة.
- توقيت التسليم.
- النزاهة والسمعة والموثوقية المعروفة.
- علاقات جيدة مع شركات النقل الأخرى.
- الجدوى المالية لتغطية تكاليف تقديم الخدمة.
- القدرة على تقديم خدمة متعددة الوسائط، إذا لزم الأمر.
- تقديم التقارير والفواتير الصحيحة في الوقت المناسب.
- مرخص من قبل الحكومة لإنهاء إجراءات التخليص الجمركي كما يكون على اطلاع دائم بالتغييرات في المتطلبات الجمركية.
- امتلاك أو الوصول إلى مستودع جمركي لحماية الشحنات العابرة والتحكم فيها.
- امتلاك أسطول شاحنات للنقل الداخلي والتمتع بإمكانية الوصول إلى المركبات المتخصصة عند الحاجة مثل شاحنات الحاويات، والمقطورات منخفضة السرير والناقلات وما إلى ذلك.
- المرونة في توفرها في غضون مهلة قصيرة، وأيضًا خارج ساعات العمل وفي أيام العطل الرسمية.
- له تأثير على سوق النقل، مع سلطات الموانئ، وغير ذلك.
- من ذوي الخبرة في التعامل بنجاح مع ترتيبات الإعفاء من العمل للمنظمات الإنسانية.

- لديه مكتب في منطقة الميناء أو في مكان قريب.
- لديه على الأقل شبكة على مستوى البلد، ويفضل أن تكون شبكة إقليمية متعددة البلدان.
- يستخدم التكنولوجيا بشكل فعال، بما في ذلك نظام اتصالات جيد، ويفضل استخدام نظام تتبع محوسب يسمح برؤية مكان الشحنات في وقت معين.

## مزود الخدمات المالية

على الرغم من أنه من المستحسن استخدام وسيط مثل وكيل الشحن أو وكيل التخليص للتعامل مع حركات النقل الدولية، فإنه لا يزال من المهم الحصول على فهم أساسي لأدوار مزودي الخدمة الآخرين المشاركين في حركة النقل الدولية.

**شركات النقل الخاصة** - هي الشركات التي تمتلك وتشغل المركبات مثل الشاحنات أو الطائرات مباشرة. تمتلك العديد من شركات النقل الخاصة مبيعات مباشرة ومكونات لخدمة العملاء، ولا سيما شركات النقل المحلية صغيرة الحجم. قد لا يكون لدى الشركات الأخرى مثل شركات الطيران الكبرى الوقت أو القدرة على إدارة مبيعات العملاء مباشرة وتفضل التعامل من خلال الوسطاء أو وكلاء الشحن. من المؤكد أن العلاقة المباشرة مع شركة النقل يمكن أن توفر التكاليف، ولكن بالنسبة إلى أي خدمات تتطلب حلولاً متعددة الوسائط معقدة قد لا تكون مملوكة بالكامل لنفس الشركة، أو في الحالات التي تكون فيها خدمة العملاء غير كافية، فقد يكون التعاقد مع وكلاء الشحن هو الحل الأفضل.

**وكلاء الشحن** - شركات تجارية خارجية أو أفراد يعملون كوسطاء بين شركات النقل ووكلاء الجمارك ومزودي الخدمات اللوجستية والخدمات التجارية الأخرى التي قد تدعم التعبئة/المناولة أو التخزين أو النقل أو أي جانب آخر لنقل البضائع المادية من مكان واحد إلى آخر. ما لم يكن لدى الوكالة الطالبة طرق نقل محددة جيداً وفهم مفصل لسوق الشحن، فإن وكلاء الشحن ضروريون لتحديد خيارات النقل وتسعيها، لا سيما في ظروف الفوضى التي تعقب الطوارئ. لدى وكلاء الشحن جهات اتصال داخل مجتمعات النقل كما يعرفون كيفية البحث عن أفضل خيارات الشحن.

**وكلاء التخليص** - شركات تجارية خارجية أو أفراد متخصصون في فهم لوائح الاستيراد والتصدير، ويساعدون في تسهيل تدفق السلع المادية عبر الجمارك. على الرغم من أنه يمكن استخدام وكلاء التخليص للاستيراد أو التصدير، إلا أن غالبية خدماتهم تستخدم لإدخال البضائع إلى البلدان. تعتبر لوائح الاستيراد والتصدير معقدة ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال إلى فرض غرامات أو صعوبات أخرى. تتطلب العديد من البلدان عملية ترخيص رسمية لوكلاء التخليص، وما لم تكن لدى المنظمات خبرة محددة في وكلاء الجمارك، يجب دائماً استشارة أي نوع من أنواع الواردات.

**خدمات التفتيش** - خدمات الجهة الخارجية الخاصة التي تجري التفتيش على البضائع العابرة. قد يشمل ذلك عمليات الحساب المادي وفحص الأضرار والاختبارات المعملية وفحص الدفعة/المجموعة/النهاية الصلاحية والتحقق من المواصفات وما إلى ذلك. قد تكون خدمات التفتيش مطلوبة للاستيراد، ولكن تستخدم العديد من الوكالات خدمات التفتيش أثناء نقل المنتجات وخاصة عند نقطة الشراء.

**مزود الخدمات اللوجستية لجهة خارجية (3PL)** - يمكنهم تولي جزء من سلسلة التوريد أو بأكملها. يمكن أن يعمل

مزود الخدمات اللوجستية لجهة خارجية (3PL) نيابة عن الوكالات المتعاقدة لمجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك عمليات التخزين والتجهيز والمشتريات وفحص الجودة والنقل وحتى تطوير استراتيجيات سلسلة التوريد دون تقديم خدمة مادية. يميل مزود الخدمات اللوجستية لجهة خارجية (3PL) إلى أن تكون أكثر تكلفة، ولكن يمكنه تقديم حلول شاملة للوكالات التي قد تحتاج إلى دعم إضافي.

يُعد جميع مزودي الخدمة المذكورين أعلاه شركات ربحية، وعلى هذا النحو يجب تطبيق عملية الشراء المنتظمة لكل وكالة معينة. يوصى عمومًا بأن تحصل الوكالات على عروض أسعار متعددة إلى جانب مراجعة الأداء والقيام بشكل تدريجي بإجراء تحليل جديد للعطاءات.

الأطراف الأخرى ذات الصلة التي تواجه عمليات الشحن بشكل متكرر هي:

- **مسؤولو الجمارك** - الوكلاء المعينون من قبل السلطة الوطنية للبلدان لتسهيل النقل القانوني للمواد إلى الأراضي الوطنية المدمجة.
- **سلطات المطار/الموانئ البحرية** - الحكومية أو المعينة التي تشرف على التشغيل الآمن والفعال لموانئ الدخول، بما في ذلك تنسيق المواقع وحركة السفن والطائرات وضمان اتخاذ التدابير الأمنية نيابة عن السلطة الوطنية المعنية.
- **وكلاء المناولة الأرضية** - الخدمات التي تديرها الحكومة أو المتعاقد عليها مع القطاع الخاص، والذين يديرون المناولة الأرضية في المطارات والموانئ. عادة ما يتم التعاقد مع الوكلاء الأرضيين وتنسيقهم من قبل وكلاء الشحن أو شركات الطيران، ولكن قد تحتاج الوكالات المختصة في المجال الإنساني في بعض الأحيان إلى الاتصال مباشرة معهم لحل المشاكل.

## تخطيط حركة النقل وجدولتها

تحتاج الحركات الروتينية، التي تحدث على أساس منتظم، إلى التخطيط في بداية الأمر. يجب التخطيط لحركات النقل غير الروتينية التي تحدث على أساس مخصص عند الحاجة. من الناحية المثالية، يجب تخطيط حركات النقل وإدارتها من قبل مكتب النقل أو نقطة الاتصال المخصصة المسؤولة عن تحديد المسار المناسب للبضائع، وتخصيص الموارد (الخاصة أو المتعاقد عليها) وإبلاغ الوجهة بالوقت التقديري للتسليم. أثناء الحركة، ستقوم جهات الاتصال المعنية بتتبع التقدم المحرز في البضائع وتحديث أوقات التسليم وفقًا لذلك وستقوم بإدارة الموظفين المشاركين في الحركة والتعامل مع أي مشكلات قد تنشأ جراء ذلك. كما تتعامل مع أي مشكلات تحدث أثناء الحركة، والاتصال بالمقاولين ووكلاء الشحن والشاحنين حسب الاقتضاء. قد يتعين على مكتب النقل تقديم الوثائق المطلوبة لتغطية عمليات العبور، وبدلاً من ذلك سيتحملون المسؤولية عن جمع الوثائق المطلوبة معًا لإرسالها.

بمجرد تخطيط حركات النقل والبدء فيها، من المهم الحفاظ على تدفق المعلومات بين جميع الأطراف المعنية لضمان سلامة وأمن البضائع والالتزام بالخدمة على النحو الموعود. في البيئات التي تعمل فيها منظمات المساعدة الإنسانية، يمكن أن تؤثر العديد من الأحداث على كفاءة حركة البضائع. في مناطق الكوارث الطبيعية أو النزاعات، قد تكون المخاطر الناجمة عن حركة النقل عالية. يسمح الحصول على معلومات محدثة عن حالة الحركة بتحديد المشكلات والتعامل معها

بسرعة. يمكن عادة إدارة حركات النقل في النطاق الوطني بشكل أوثق أكثر من التحركات بين البلدان أو عبرها. يمكن عادة تخطيط حركات النقل الوطنية وتنسيقها بسهولة أكبر بينما تتم إدارة الحركات الدولية في كثير من الأحيان من قبل طرف آخر أو أكثر، يعملون في مناطق زمنية مختلفة وبلغات مختلفة. في كثير من الأحيان، يتم تخطيط الحركات الدولية وإدارتها بواسطة وكيل شحن أو مزود خدمة لوجستية يعمل ضمن خطة واسعة لتلبية متطلبات العميل من حيث وقت الحركة والتوجيه.

بالإضافة إلى تحديد طرق النقل الأساسية، يجب على وكالات الإغاثة النظر في الخطوات الوسيطة الأصغر. على سبيل المثال، على الرغم من قدرة الوكالة على تحديد طريقة النقل الجوي الدولي في بلد ما، فهل ستكون هناك شاحنات متاحة لالتقاط البضائع بشكل مناسب ونقلها من مطار الاستقبال؟ ينطبق الأمر ذاته على خطوات متعددة في العملية، بما في ذلك القدرة على تحديد مساحة المستودعات المناسبة والقدرة على فهم لوائح الاستيراد والامثال لها والقدرة عمومًا على استيعاب جميع خطوات سلسلة التوريد وليس فقط الخطوة الواحدة المعنية. في كثير من الأحيان، تعمل منظمات الإغاثة بنموذج "الدفع" في وقت مبكر من وقوع إحدى الكوارث، حيث لا يمثل الأشخاص المعنيون بتنظيم نقل المنتجات بالضرورة إلى التوجيهات الصادرة من الأشخاص المشاركين في التخطيط النهائي أو حتى يتواصلوا معهم. يُعد التخطيط السليم في جميع المراحل أمرًا حيويًا لاستراتيجية النقل الجيدة.