

ZAMKOWSKA Stanisława<sup>1</sup>  
CZYŻ Justyna<sup>2</sup>

## **OBSŁUGA SPEDYCYJNA PRZESYŁEK W KRAJOWYM TRANSPORCIE DROGOWYM**

*Artykuł prezentuje procedury spedycyjne związane z obsługą przesyłek w krajowym transporcie drogowym. Obejmują one zakres regulacji prawnych oraz rodzaje dokumentów towarzyszących realizacji procesu spedycyjnego. Ponadto, przedstawiony został przykład przebiegu procesu realizacji zlecenia spedycyjnego, uwzględniający czynności wykonywane przez spedytora, a także uzgodnienia między spedytorem a podwykonawcami i klientami.*

## **FREIGHT FORWARDING OF LETTERS AND PARCELS IN DOMESTIC ROAD TRANSPORT**

*The article presents the freight forwarding procedures concerning the letters and parcels in domestic road transport. They comprise the scope of legal regulations and the types of documents that accompany the realization of the freight forwarding process. An exemplary course of the freight forwarding order realization process, including the actions on the part of forwarding agent as well as the agreements between the agent and subcontractor, and customers was also presented.*

### **1. WSTĘP**

Aby w sposób właściwy zrealizować dostawę ładunków należy podjąć szereg decyzji oraz wykonać wiele czynności, w tym czynności pomocniczych i dodatkowych, które wpływają na podniesienie jakości świadczonych usług dostawczych. Szczególne trudności pojawiają się w momencie, gdy trzeba dokładnie spełnić zadeklarowane w umowie warunki lub sprostać coraz to wyższym wymaganiom i oczekiwaniom klientów, a także wymaganiom rynkowej konkurencji.

Ważną rolę w realizacji łańcucha dostaw spełniają firmy spedycyjne, których zakres realizowanych zadań, skupiających się niegdyś na wykonywaniu jednej, konkretnej usługi polegającej np. na organizacji przewozu towaru z punktu A do punktu B, został obecnie znacznie poszerzony. Niejednokrotnie spedytor występuje w roli niezależnego operatora

---

<sup>1</sup>Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki; 26-600 Radom; ul. Malczewskiego 29.  
Tel: + 48 48 361-77-57, E-mail: s.zamkowska@pr.radom.pl

<sup>2</sup>Sudentka studiów doktoranckich, Politechnika Radomska, Wydział Transportu i Elektrotechniki; 26-600 Radom;  
ul. Malczewskiego 29.

logistycznego, czy nawet strategicznego partnera logistycznego, obejmując swoim zakresem czynności związane:

- z projektowaniem sieci transportowo-magazynowej (łącznie ze składowaniem, pakowaniem, znakowaniem, konfekcjonowaniem, konsolidacją i dekonsolidacją, itp.);
- z zarządzaniem jakością i poziomem usług (w tym doradztwo oraz organizowanie przetargów);
- z kontrolowaniem przepływów logistycznych;
- z kompleksową obsługą z zakresu technologii informacyjnych.

Celem prezentowanego artykułu jest przedstawienie procedur związanych z obsługą spedycyjną towarowych przesyłek drogowych w dostawach krajowych oraz przykładu czynności podejmowanych w ramach realizacji procesu spedycyjnego.

## 2. REGULACJE PRAWNE I DOKUMENTACJA DZIAŁALNOŚCI SPEDYCYJNEJ

Jak już wcześniej wspomniano, dostawy ładunków związane są z koniecznością dokonywania, oprócz samego przewozu, szeregu czynności pomocniczych i dodatkowych, a także z koniecznością ich udokumentowania i zabezpieczenia. Działalność spedycyjna polega na zorganizowaniu i zapewnieniu dostawy towaru od nadawcy do odbiorcy poprzez cały szereg uporządkowanych czynności; w roli organizatora i zarządcy tego procesu występuje spedytor, który ponosi odpowiedzialność za każdy etap usługi, ten realizowany przez siebie, jak również ten, który jest zlecony podwykonawcom.

Regulacje prawne w odniesieniu do spedycji krajowej nie mają, jak dotąd, odniesienia w odrębnej ustawie, która by regulowała jednocześnie aspekty cywilno-prawne, jak i administracyjno-prawne działalności spedycyjnej. Jednak zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności [3], działalność spedycyjna mieści się w pojęciu działalności agencji transportowych; natomiast rozporządzenie w sprawie Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług [4] wymienia w „Usługach wspomagających na rzecz transportu” – usługi spedycyjne. Pojęcie usług spedycyjnych występuje także w ustawach podatkowych; a ponadto: w ustawie o transporcie drogowym [7], gdzie określone zostały zasady podejmowania i wykonywania usług spedycyjnych (ale jedynie tych związanych z transportem drogowym), a w kodeksie cywilnym – zdefiniowano pojęcie bycia spedytorem [k.c. art.794 § 1].

W stosunkach między spedytorem a zleceniodawcą mają zastosowanie Ogólne Polskie Warunki Spedycyjne z 2002 roku (OPWS), opracowane przez PISiL<sup>3</sup> (uchwała nr 35 Rady z dnia 11.10.2002) i aprobowane uchwałą KIG4 z dnia 23.04.2003 nr 59/15/2003. Określają one zakres działalności spedytora oraz prawa, obowiązki i odpowiedzialność uczestników procesu spedycyjnego. Zgodnie z § 2 OPWS [za kodeksem cywilnym] *spedytorem jest ten, kto zawodowo, za wynagrodzeniem podejmuje się we własnym imieniu, lecz na rachunek zleceniodawcy lub w imieniu zleceniodawcy wystania lub odbioru przesyłki, zorganizowania całości lub części procesu przemieszczenia przesyłki oraz innych czynności związanych z obsługą przesyłki i jej przemieszczaniem*. Do innych usług zalicza się takie czynności jak: poradnictwo transportowe, ubezpieczenie, przeładunek, składowanie, pakowanie, konfekcjonowanie, dystrybucja, logistyczne i inne temu podobne, wykonywane

<sup>3</sup> Polska Izba Spedycji i Logistyki

<sup>4</sup> Krajowa Izba Gospodarcza

przez spedytora z użyciem własnych urządzeń i własnych pracowników; organizowane przez spedytora przy użyciu obcych urządzeń i pracowników, jeżeli przyjął na siebie odpowiedzialność bezpośredniego wykonawcy.

Ponadto, w obsłudze spedycyjnej przesyłek w krajowym transporcie drogowym mają zastosowanie regulacje prawne odnoszące się do transportu. Np. Do obowiązków spedytora występującego w roli nadawcy mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo przewozowe [8], a także Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. (w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego – w aspekcie szczególnych wymagań dotyczących realizacji obowiązku spedytora do zabezpieczenia praw zleceniodawcy względem przewoźnika).

W zależności od rodzaju nadawanego ładunku mogą mieć zastosowanie przepisy odnoszące się do przewozu towarów niebezpiecznych [9], przewozu przesyłek szybko psujących się [5], czy przewozu żywych zwierząt [2].

Ważnym obszarem decydującym o sprawności przygotowania i realizacji procesu dostawy jest odpowiedni zasób informacji i zabezpieczenie dokumentacyjne. Podstawowe znaczenie ma zlecenie spedycyjne, które określa prawa, obowiązki i odpowiedzialność stron umowy spedycyjnej. W Polsce stosunek prawny pomiędzy zleceniodawcą a spedytorem reguluje kodeks cywilny – art. 794 do 804. Zakres informacji potrzebnej spedytorowi przy organizacji drogowej spedycji krajowej, obejmuje:

- nazwę firmy zleceniodawcy i spedytora (oraz ich formy prawne), a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą - imię i nazwisko;
- numer NIP, REGON, KRS lub numer wpisu do ewidencji działalności gospodarczej – spedytora i zleceniodawcy;
- dane teleadresowe zleceniodawcy i spedytora, ewentualnie osoby do kontaktu;
- nazwę towaru, rodzaj opakowania, oznakowanie, ilość, wagę, wymiary;
- szczególne właściwości towaru oraz warunki przewozu (towary chłodzone, mrożone, rodzaj opakowania, możliwość piętrenia);
- klasę ładunku niebezpiecznego;
- nazwę i dane teleadresowe odbiorcy, ewentualnie osoby do kontaktu;
- wartość towaru i ewentualne informacje o ubezpieczeniu cargo;
- pożądaną termin odbioru i dostawy;
- warunki płatności i inne warunki umowy (w tym klauzule formalnoprawne: wybór prawa sądu czy powołanie się na Ogólne Polskie Warunki Spedycyjne);
- datę i miejsce wystawienia zlecenia oraz podpis osoby upoważnionej ze strony zleceniodawcy.

*Zlecenie transportowe lub spedycyjne* jest dokumentem inicjującym proces przewozu, jednak w trakcie jego realizacji wykorzystywane są także inne dokumenty, jak: List Przewozowy (LP) oraz (w przypadku drogowych przesyłek drobnicowych) Karta Dyspozycji Miejsc (KDM) i Wykaz Ładunkowy.

*List przewozowy* jest najważniejszym dokumentem w systemie dystrybucji przesyłek drogowych, który podlega ewidencjonowaniu i wystawiany jest na podstawie zlecenia od klienta. Każdorazowo List Przewozowy zawiera następujące informacje dotyczące: nadawcy, odbiorcy, miejsca załadunku i rozładunku, datę nadania i dostawy, rodzaj towaru – nazwa przewożonego ładunku, rodzaj opakowania zbiorczego, wagę brutto towaru, dokładne wymiary, deklarowaną wartość, usługi dodatkowe (zwrot dokumentów, zwrot

palet), płatnik frachtu, uwagi przy przyjęciu przesyłki (np. odprawa celna), ADR (numer UN, klasa ADR, grupy pakowania, nazwy towaru zgodnie z konwencją ADR).

List Przewozowy, składa się z 5 egzemplarzy, gdzie: ostatni z nich zostaje u nadawcy, czwarty egzemplarz LP zostaje w terminalu podejmującym przesyłkę, w momencie doręczenia, odbiorca potwierdza odbiór przesyłki podpisując trzy egzemplarze LP towarzyszące przesyłce, z których trzeci egzemplarz LP pozostaje u Odbiorcy, drugi potwierdzony egzemplarz oraz egzemplarz pierwszy „oryginał” (również konieczne potwierdzony) pozostają w terminalu doręczającym, za wyjątkiem sytuacji, w których nadawca/zleceniodawca wyraźnie zaznaczył konieczność zwrotu potwierdzonego oryginału.

*Wykaz Ładunkowy*, najczęściej generowany automatycznie z systemu komputerowego, zawiera wszystkie standardowe informacje (jak wyżej). Wydanie towaru z magazynu potwierdza swoim podpisem magazynier, następnie przewoźnik potwierdza fakt odebrania i odpowiedzialności za przesyłki i dokumenty. Tak samo jest w przypadku doręczenia przesyłek – podpis magazyniera, zaświadcza rzeczywiste przyjęcie na magazyn.

*Karta Dyspozycji Miejscowych* – może zastępować zlecenie dla przewoźnika, ale pod warunkiem zawartych niezbędnych, kompletnych informacji związanych z towarem. Zawiera pola obowiązkowe, które bezwzględnie i każdorazowo wymagają uzupełnienia: wystawca, numery rejestracyjne pojazdu, ładowność, nazwa przewoźnika, przebieg km, należności, kto towar wydał z magazynu, kto go przyjął do przewozu i do magazynu, kto rozliczył dyspozycję i wystawił dokumenty.

### 3. ŁADUNKI W OBSŁUDZE SPEDYCYJNEJ

Obsługa logistyczna, której częścią i ważnym uwarunkowaniem jej jakości jest obsługa spedycyjna, powinna zapewnić dostarczenie właściwego produktu, właściwemu klientowi, we właściwej ilości, we właściwym czasie, we właściwe miejsce, we właściwej kondycji i przy właściwym koszcie. Jednak, aby to wszystko było możliwe, konieczna jest wiedza z zakresu uwarunkowań fizykochemicznych, ekonomicznych i marketingowych samego przedmiotu przepływu w kanale dystrybucji. Rodzaj, ilość, wymiary i właściwości przewożonego ładunku kształtują obsługę spedycyjną poprzez znaczący wpływ na charakter i przebieg poszczególnych procesów transportowych a tym samym, – jakość obsługi logistycznej.

Obecnie różnorodność typów ładunków stanowi podstawę do wyboru technologii przewozów w zintegrowanych łańcuchach transportowych; różne są także kryteria w oparciu, o które odbywa się ich klasyfikacja. Właściwości fizykochemiczne obejmują z punktu widzenia magazynowania i transportu niezwykle ważne cechy i właściwości produktu logistycznego, takie jak:

- objętość;
- ciężar właściwy (wyrażony stosunkiem ciężaru do objętości);
- gęstość lub masa właściwa (stosunek masy do objętości);
- temperaturę topnienia, krzepnięcia, samozapłonu, palenia;
- wytrzymałość na rozciąganie, ściskanie, wyboczenie, zginanie, wytrzymałość zmęczeniową, sprężystość, pełzanie, płynięcie;

- wrażliwość na energię mechaniczną i ciepłą, wilgotność, promieniowanie ultrafioletowe.

Dzięki takiemu podziałowi możliwe jest wychwycenie ładunków, które wymagają specjalistycznego traktowania i indywidualnego podejścia. Należą do nich ładunki: niebezpieczne, szybko psujące się, ponadnormatywne, artykuły żywnościowe, odpady, ładunki specjalistyczne (np. beton).

Z powyższym podziałem nierozzerwalnie wiążą się własności ekonomiczne produktu, które określa: jego podatność transportowa, substytucyjność i cykl życia. Podatność transportowa obejmuje podatność naturalną, techniczną i ekonomiczną. Ta pierwsza, związana jest z chemicznymi, fizycznymi i biologicznymi właściwościami ładunków; dotyczy więc towarów szybko psujących się, łatwopalnych, wrażliwych na wstrząsy i uderzenia a także podatnych na pobieranie pary wodnej z powietrza lub jej oddawanie w zależności od temperatury i względnej wilgotności powietrza.

Techniczna podatność transportowa wynika z zewnętrznych właściwości i cech ładunków, które wpływają na technikę procesu transportowego, czyniąc go mniej lub bardziej pracochłonnym. Na tej podstawie, ładunki można sklasyfikować według: wielkości partii ładunkowej (wskazując wykorzystanie środka transportu), technicznego przygotowania do przewozu (występowanie opakowanie bądź nie), stanu skupienia (suche masowe, płynne, gazy w stanie lotnym lub skroplonym), wielkości jednostkowej ładunku (wyodrębniając jednostkę ładunku).

Wartościowa (ekonomiczna) podatność transportowa określana jest na podstawie wartości przewożonego ładunku wraz z kosztami samego transportu. Wyróżniamy ładunki małowartościowe (piasek, żwir, złom), średniowartościowe (drewno, konstrukcje metalowe), wysokowartościowe (sprzęt AGD, RTV) i ładunki o szczególnej wartości (dzieła sztuki) -w zależności od wartości samego ładunku, a także stopnia zaawansowania prac ładunkowych. Im większa jest wartość danego ładunku, tym mniejsza jest jego podatność transportowa; natomiast im większe jest ryzyko uszkodzenia go, tym wyższe są koszty jego transportu i magazynowania.

Przedstawione właściwości ładunku mają bezpośredni wpływ na przebieg całego procesu transportowego, na rodzaj użytego opakowania, możliwości formowania i przebieg samego transportu. Cały proces logistyczny jest projektowany pod kątem dobra ładunku, towaru, a nie odwrotnie. To ładunek jest punktem wyjścia; gdy wiemy już, co chcemy przewieźć, znamy charakterystykę ładunku, następnym etapem jest dobór odpowiedniego opakowania i przygotowanie do przewozu.

Właściwie opakowany towar podlega procesowi scalania, łączenia w większe jednostki. Dzięki temu, możliwa jest eliminacja niektórych operacji manipulacyjnych, pomiarowych i zliczających. Stanowi to podstawę działalności spedycyjnej w terminalach i sortowniach, między którymi odbywa się przewóz ładunków zestawionych właśnie w jednostki ładunkowe. Tworzenie jednostek ładunkowych, to proces polegający na scalaniu, łączeniu wysyłanych towarów w większe, znormalizowane pod względem kształtów i wymiarów, jednostki; każdy opakowany towar może być użyty do utworzenia jednostki ładunkowej. Zestawianie ładunków w większe jednostki zapewnia zachowanie trwałość kształtu, wymiarów i zawartości, umożliwia pełną mechanizację przeładunków, załadunków i składowania, a także, gwarantuje bezpieczeństwo od miejsca zestawienia, poprzez cały łańcuch transportowy, aż do chwili rozformowania, czyli dostarczenia do konkretnego odbiorcy. Najczęściej ładunki zestawiane są w jednostki paletowe (o wymiarach 120 cm x

80cm lub 120 cm x 100cm), pakietowe, kontenerowe (kontenery ISO, eurokontenery, samochodowe nadwozia wymienne) i opakowania modułowe (podstawa 40 cm x 60cm, wysokość 105cm lub 160-190 cm). Zastosowanie jednostek paletowych, dzięki uniwersalności wymiarów i możliwości wykorzystania do formowania jednostek ładunkowych w celu ich przemieszczenia, magazynowania, układania, jest niezwykle szerokie.

#### 4. SCHEMAT POSTĘPOWANIA PRZY OBSŁUDZE SPEDYCYJNEJ

Na współczesnym rynku usług spedycyjnych, obsługa klienta odbywa się fachowo i kompleksowo a jednocześnie indywidualnie i elastycznie do potrzeb. Oprócz fizycznego przemieszczenia ładunku, oferowane jest doradztwo spedycyjne, konsolidowanie i dekonsolidowanie, składowanie, ubezpieczenie, obsługa celna i inne. Świadczone usługi gwarantują 24 godzinny serwis „door to door” (-od drzwi do drzwi, przesyłki odbierane od nadawcy dostarczane są do odbiorcy, w każde miejsce w Polsce), a funkcjonowanie kodów kreskowych pozwala na dokładne śledzenie przesyłek za pomocą systemu informatycznego.

Spedycja drogowa na terenie kraju, funkcjonuje najczęściej w oparciu o pracę sortowni głównych, które stanowią istotny element łańcucha logistycznego; a także szeregu podsortowni. Ich głównym zadaniem jest zapewnienie sprawnej i szybkiej dystrybucji przesyłek do klientów na własnym obszarze działania oraz realizacja zleceń transportowych. Czynności w terminalach obejmują przede wszystkim:

- obsługę transportów liniowych,
- konsolidację i dekonsolidację,
- konfekcjonowanie ładunków,
- cross-docking.

Natomiast główną rolą funkcjonowania sortowni jest konsolidacja i dekonsolidacja przesyłek przybyłych z terminali rejonowych.

*Transport liniowy* jest to transport przesyłek pomiędzy poszczególnymi terminalami firmy spedycyjnej, a także pomiędzy terminalami, a sortownią; realizowany w każdy dzień frachtowy, odbywa się regularnie, o ustalonej godzinie wyjazdu i przyjazdu, zgodnie z aktualnym harmonogramem.

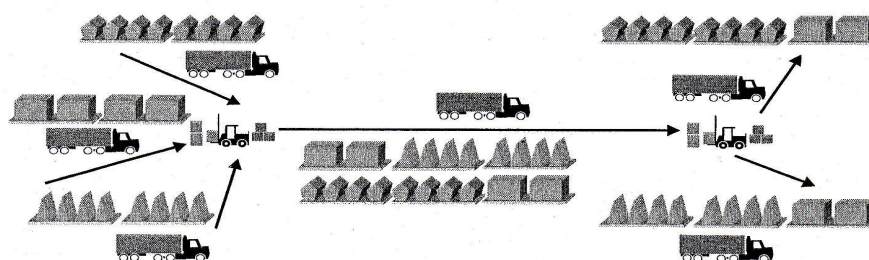
Skompletowane w terminalu ładunki, zostają przydzielone do konkretnych tras liniowych. Po załadunku środków transportowych, spedytor generuje Wykaz Ładunkowy (WŁ) na konkretne pojazdy, a następnie weryfikuje stan przesyłek w magazynie. W określonym oknie czasowym następuje przewóz, bezpośrednio do terminalu doręczającego lub pośrednio, przez sortownie/terminale przeładunkowe.

Po dostarczeniu do terminalu doręczającego magazynier sprawdza zgodność ładunku z Wykazem Ładunkowym, weryfikuje stan techniczny ładunku, palet oraz ilość sztuk. Potwierdzeniem przyjęcia ładunku do magazynu jest podpisanie Wykazu Ładunkowego przez magazyniera.

Transporty liniowe dzielą się na transporty regularne i dedykowane. *Transporty liniowe regularne* generowane są każdego dnia frachtowego, w każdym terminalu i sortowni, w kierunkach sortowni lub innych terminali. *Transporty liniowe dedykowane* generowane są zgodnie z potrzebami transportowymi terminali i sortowni, tylko i wyłącznie w sytuacjach, gdy transporty regularne, wynikające z obowiązującego grafiku transportów liniowych, nie

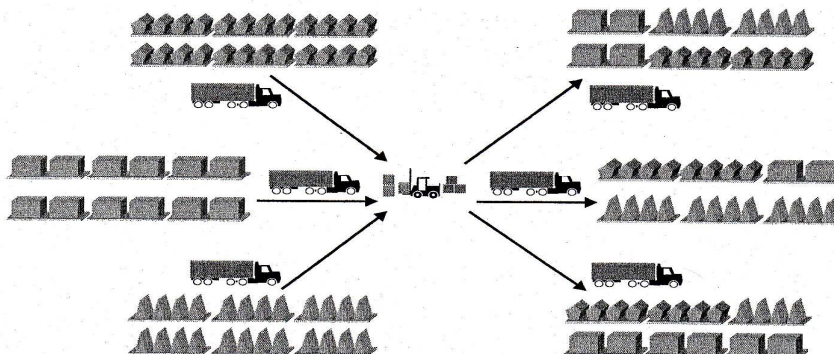
wystarczają do właściwego obsłużenia przesyłek. Zanim jednak zostanie zorganizowany transport liniowy, ładunki w terminalach i sortowniach podlegają procesom konsolidacji, dekonsolidacji, konfekcjonowaniu a także cross-docking.

*Konsolidacja i dekonsolidacja* ładunków – odbywa się w dwojaki sposób; pierwszy polega na zabieraniu ładunków drobnicowych od zleceniodawców, zlokalizowanych w różnych miejscach na obszarze danego terminalu i/lub ich dekonsolidacja u odbiorców zlokalizowanych w różnych miejscach na trasie przewozu; drugi, różni się tylko tym, że czynności konsolidacyjne i dekonsolidacyjne odbywają się w danym terminalu, do którego są dostarczane i w którym są rozdzielane na mniejsze.



Rys.1. Proces konsolidacji i dekonsolidacji w terminalach [1]

Konfekcjonowanie produktów polega na zestawieniu produktów (nadchodzących z różnych zakładów), w przesyłki, ściśle według indywidualnych potrzeb klientów (rys. 2)



Rys.2. Proces konfekcjonowania produktów w terminalach [1]

*Cross-docking* – obejmuje operacje zestawiania produktów pochodzących od różnych dostawców na wiele zróżnicowanych asortymentowo zestawów, dostosowanych do bieżących potrzeb odbiorcy. Przesyłki nie są magazynowane, lecz od razu załadowywane do pojazdów i wysyłane do poszczególnych klientów, co powoduje spadek

kosztów poprzez eliminację czynności magazynowania. Istotnym parametrem cross-dockingu jest czas operacji (ładunek znajduje się w tzw. tranzycie przez terminal, tj. przebywa w terminalu tylko w czasie wykonywania czynności manipulacyjnych) oraz czas całego procesu przewozowego źródło-cel, który powinien zamknąć się w 24 h lub maksymalnie w 48 h

W krajowym systemie drogowym, obsługiwane są przesyłki drobnicowe, całopojazdowe, jak również dedykowane, wymagające np. specjalistycznego przeładunku lub środka transportu, wrażliwe na temperaturę otoczenia, produkty szybko psujące się lub niebezpieczne (w tym broń oraz amunicja), w tym także przesyłki, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa i wymaga odrębnych pozwoleń i koncesji.

Każdorazowo, punktem wyjścia jest przyjęcie od klienta w formie pisemnej, udokumentowanej informacji - zlecenia spedycyjnego, zawierającego wszelkie szczegóły i parametry ładunku. Warunkiem koniecznym przyjęcia zlecenia do realizacji jest spełnienie oczekiwań i potrzeb klientów; tylko w przypadku gdy wymagania pokrywają się z ofertą można przejść do weryfikacji zawartych w zleceniu informacji. Jednak, zanim spedytor przyjmie zlecenie do realizacji, każdorazowo sprawdza czy klient nie zalega z płatnościami między innymi poprzez Krajowy Rejestr Dłużników.

Po potwierdzeniu przyjęcia zlecenia do realizacji, spedytor rejestruje przesyłkę w systemie IT i wystawia potrzebne dokumenty. Dopiero po spełnieniu tych wszystkich etapów, zlecenie jest przekazane do realizacji. Przyjęcie zlecenia do realizacji, wiąże się z podjęciem przesyłki, a tym samym odebraniu jej przez kierowcę, w ustalonym czasie i miejscu, oraz na udokumentowaniu tego odbioru poprzez uzyskanie podpisu nadawcy przesyłki na Liście Przewozowym lub na dokumencie WZ.

Podczas załadunku towaru kierowca ma obowiązek: sprawdzić stan opakowań zewnętrznych oraz palet, ustawić przesyłki na skrzyni ładownej pojazdu w kolejności doręczeń, sprawdzić zgodności zapisów w LP, a w przypadku przesyłek drobnicowych, także w KDM, ze stanem faktycznym; zabezpieczyć załadowany towar, sprawdzić stan i ilość dokumentów zwrotnych.

Następnie kurier drobnicowy przystępuje do realizacji zlecenia transportowego, na podstawie informacji zawartych w Wykazie kurierskim (KDM), wydanym przez Spedytora, w kolejności zapewniającej optymalizację trasy z uwzględnieniem godzin dostaw i podjęć. Kurier podczas doręczenia jest zobowiązany do kontroli ilości i jakości towaru w trakcie jego rozładunku, na tym etapie również przyjmuje on środki finansowe (fracht i pobranie) a także ewentualne palety zwrotne; po potwierdzeniu na dokumentach zwrotnych, pozostawia ostatni egzemplarz LP u odbiorcy. Po zakończeniu podjęć, kurier wraca do terminalu i jest rozliczany przez spedytora z dokumentów oraz gotówki, a przez magazyniera z pobranych przesyłek i palet EUR.

*W przypadku przesyłek całopojazdowych*, doręczenie przesyłki polega na dostarczeniu przez kierowcę ładunku wypełniającego całą przestawną ładownią środka transportu; w ustalone w zleceniu miejsce i czas oraz udokumentowaniu tego odbioru poprzez uzyskanie od nadawcy podpisu na Liście Przewozowym lub dokumencie WZ. W wyjątkowych sytuacjach kierowca ma prawo odmówić przyjęcia ładunku i wówczas ma obowiązek powiadomić o tym fakcie spedytora; ma to na przykład miejsce, gdy po przyjechaniu po przesyłkę okazuje się, że jej wymiary odbiegają od tych zadeklarowanych w zleceniu. Jednak w przypadku gdy kierowca nie może uczestniczyć przy załadunku, ponieważ



załadowca nie wyraża na to zgody - nie jest on w stanie sprawdzić ilości i jakości ładowanego towaru, zobowiązany jest do naniesienia stosownego wpisu na Liście Przewozowym i/lub na dokumencie WZ. To właśnie na podstawie dokumentów potwierdzających realizację usługi transportowej, oceniana jest jej realizacja. W przypadku stwierdzenia przez odbiorcę uszkodzenia ładunku (w czasie maksymalnie do 7 dni po dostarczeniu) i braku wpisu w Liście Przewozowym i/lub dokumencie WZ informacji o braku możliwości uczestniczenia przez kierowcę przy załadunku, ewentualnie informacji o uszkodzeniu ładunku przez załadowcę – kierowca / przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę w transporcie, co z automatu powoduje wszczęcie postępowania reklamacyjnego. Czasem zdarza się nawet, że odbiorca odmawia przyjęcia wadliwego/uszkodzonego towaru i wtedy ładunek wraca z powrotem do nadawcy.

Specyfika funkcjonowania przewozów przesyłek drobnicowych, nierozzerwalnie związana jest z dużą ilością czynności ładunkowych. Pojedynczy ładunek drobnicowy, zanim trafi do finalnego odbiorcy, może być kilka razy poddany czynnościom załadunku, rozładunku i składowania, co powoduje, że prawdopodobieństwo wystąpienia szkody jest naprawdę stosunkowo duże. Należy jednak pamiętać, że fundamentem działalności spedycyjnej jest rzetelność dostaw, gwarantująca skuteczne i terminowe dostarczanie ładunków do miejsc przeznaczenia. Aby to było możliwe, ważne jest identyfikowanie „wąskich gardeł” występujących w łańcuchach dystrybucji dóbr. Ocena poziomu ryzyka ewentualnych, niepożądanych zdarzeń pozwala przeprowadzić odpowiednie działania prewencyjne, a także opracować procedury awaryjne.

## 5. WNIOSKI

Kluczowe obszary działania na rynku logistycznym, które pozwalają budować przewagę konkurencyjną, to przede wszystkim:

- szybkość i terminowość realizacji zamówień,
- kompleksowość oferowanych usług oraz specjalizacja,
- bezbłądność dostaw,
- cena odpowiadająca jakości,
- elastyczne reagowanie na zmieniające się potrzeby klientów,
- dogodne procedury załatwiania sporów i reklamacji
- oraz inne.

Potwierdzają to także prowadzone badania, z których wynika, że klienci najbardziej cenią firmy logistyczne za terminowość dostaw (96%), ich bezbłądność – dostawy bez uchybień dokumentacji i znakowania, uszkodzeń towarów lub opakowań (94%); kompletność – dostawy zrealizowane w całości (93%).

Wpływ na spełnienie powyższych wymagań i oczekiwań klientów, odnośnie do procesów realizacji dostaw, ma planowanie i wykonywanie czynności objętych usługą spedycyjną, stanowiącą znaczący udział w kształtowaniu jakości obsługi logistycznej dostaw.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- [1] Archutowska J., Żbikowska E.: Usługi TSL (transport-spedycja-logistyka), *Gospodarka Materiałowa i Logistyka* nr 10/2007.
- [2] Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 6 października 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu transportu zwierząt (Dz.U. z 30 października 2003 Nr 185 poz. 1809)
- [3] Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 20 stycznia 2004 r. W sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 63.40.),
- [4] Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 6 kwietnia 2004 r. W sprawie Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług (PKWiU, rozdz. 63),
- [5] Umowa o międzynarodowych przewozach szybko psujących się artykułów żywnościowych i o specjalnych środkach transportu przeznaczonych do tych przewozów (ATP), sporządzona w Genewie dnia 1 września (Dz. U. z 1984 r. Nr 49, poz. 254).
- [6] Ustawa z dn. 30 czerwca 2000 r., Prawo własności przemysłowej, art.305 ust. 1,
- [7] Ustawa z dn. 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 125, poz. 874, z późn. Zm.)
- [8] Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz.U. z 20011 nr 5 poz. 13)
- [9] Ustawa z dnia 28 października 2002 r. o przewozie drogowym towarów niebezpiecznych (Dz.U. z 2002 nr 199)