



B&B

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist

Modul: Strokovni sodelavec za poštni promet

**STORITVE HITRE POŠTE  
POŠTE SLOVENIJE V PRIMERJAVI Z  
EKSPRESNIMI STORITVAMI DRUGIH  
IZVAJALCEV**

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ.dipl.ekon.  
Lektorica: Damjana Kern

Kandidatka: Valentina Kepić

Kranj, april 2012

## **ZAHVALA**

Za pomoč in strokovne nasvete pri izdelavi diplomske naloge se iskreno zahvaljujem mentorici Barbari Galičič Drakslar.

## IZJAVA

»Študentka Valentina Kepic izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V diplomski nalogi bomo predstavili podjetje Pošta Slovenije ter storitve, ki jih nudi svojim strankam. Poudarek v diplomskem delu bo na storitvi Hitra pošta, ki sicer predstavlja le en odstotek izmed vseh opravljenih storitev v Pošti Slovenije. V primerjavi z ostalimi ponudniki ekspresnih storitev na slovenskem trgu pa ima Pošta Slovenije največji delež na trgu Hitre pošte v notranjem prometu. Storitve Hitre pošte bomo primerjali z ekspresnimi storitvami drugih izvajalcev ter z anketnim vprašalnikom spoznali, kako dobro so ekspresne storitve poznane anketirancem. V zaključnem delu bomo strnili ugotovitve in predlagali izboljšave.

## **KLJUČNE BESEDE**

Pošta  
Poštne storitve  
Kurirske in ekspresne storitve

## **ABSTRACT**

In this dissertation we will present the company of Post of Slovenia and services, offered to it's customers. The main topic in this dessertation is Express mail, which is actually just one percent of all the services Post of Slovenia offers. Comparing it to other express service providers of Slovenia market, the Post of Slovenia has the biggest part of the whole market inside of Slovenia's borders. We are going to compare express mail services with other comapny's services and with questionnaire we are going to find out how well known are the services to people. In the final part we will see the conclusion of the findings and suggest some improvement.

## **KEY WORDS**

Post  
Mail services  
Curier and expres mail

# KAZALO

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>UVOD .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1       | CILJI DIPLOMSKE NALOGE.....  | 1         |
| 1.2       | PREDVIDENI REZULTATI DIPLOMSKEGA DELA IN METODE RAZISKAVE.....             | 1         |
| <b>2</b>  | <b>POŠTA SLOVENIJE D. O. O. ....</b>                                       | <b>2</b>  |
| 2.1       | POSLANSTVO IN VIZIJA .....   | 3         |
| <b>3</b>  | <b>POŠTNE STORITVE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4</b>  | <b>KURIRSKÉ IN EKSPRESNE STORITVE.....</b>                                 | <b>5</b>  |
| 4.1       | IZVAJALCI KEP STORITEV V SLOVENIJI.....                                    | 6         |
| 4.2       | PODJETJE UPS .....   | 7         |
| 4.3       | TNT EXPRESS.....   | 8         |
| 4.4       | GENERAL LOGISTIC SYSTEM (GLS).....   | 8         |
| 4.5       | DHL SLOVENIJA .....  | 9         |
| <b>5</b>  | <b>STORITVE HITRE POŠTE V POŠTI SLOVENIJE.....</b>                         | <b>11</b> |
| 5.1       | POŠTNE STORITVE.....   | 11        |
| 5.2       | HITRA POŠTA V NOTRANJEM PROMETU.....                                       | 15        |
| 5.2.1     | <i>Tehnološke značilnosti prevzema Hitre pošte pri pošiljateljju .....</i> | <i>16</i> |
| 5.3       | TRŽENJE STORITEV.....  | 18        |
| 5.3.1     | <i>Tržna tveganja .....</i>  | <i>19</i> |
| <b>6</b>  | <b>HITRA POŠTA V TUJINO .....</b>  | <b>20</b> |
| 6.1       | UPS POŠILJKA .....   | 20        |
| 6.1.1     | <i>»UPS Ekspres saver« .....</i>   | <i>20</i> |
| 6.1.2     | <i>»UPS Express« .....</i>   | <i>20</i> |
| 6.1.3     | <i>»UPS Express plus« .....</i>  | <i>20</i> |
| 6.2       | SPREJEM POŠILJKE UPS.....  | 21        |
| 6.2.1     | <i>Pismo UPS .....</i>   | <i>21</i> |
| 6.2.2     | <i>Paket UPS .....</i>   | <i>21</i> |
| 6.3       | NEDOVOLJENA VSEBINA V POŠILJKAH UPS .....                                  | 21        |
| 6.4       | TEHNOLOŠKI PROCES SPREJEMA POŠILJKE UPS .....                              | 22        |
| 6.5       | HITRA POŠTA V TUJINO – EMS POŠILJKA.....                                   | 26        |
| 6.5.1     | <i>Sprejem pošiljke EMS .....</i>  | <i>26</i> |
| <b>7</b>  | <b>REKLAMACIJE, ODŠKODNINE, ODGOVORI.....</b>                              | <b>27</b> |
| <b>8</b>  | <b>STORITVE HITRE POŠTE POŠTE SLOVENIJE.....</b>                           | <b>28</b> |
| 8.1       | RAZVOJ STORITEV V POŠTI SLOVENIJE .....                                    | 30        |
| <b>9</b>  | <b>RAZISKAVA O POZNAVANJU STORITEV.....</b>                                | <b>32</b> |
| 9.1       | ANALIZA REZULTATOV ANKETE.....   | 32        |
| 9.2       | PRIMERJAVA CEN IN ROKOV PRENOSA EKSPRESNIH POŠILJK .....                   | 39        |
| <b>10</b> | <b>ZAKLJUČEK.....</b>  | <b>40</b> |
|           | <b>LITERATURA IN VIRI.....</b>   | <b>42</b> |
|           | <b>KAZALO GRAFOV .....</b>   | <b>43</b> |

# 1 UVOD

Podjetja se vsakodnevno soočajo z močno konkurenco na področju prenosa pošilk ekspresne pošte, zato je zelo pomembno, da se storitve opravljajo kakovostno in v predpisanih rokih. Pomemben dejavnik je cena, ki tudi vpliva na pošiljateljovo odločitev, preko katerega ponudnika bo oddal pošiljko.

»Kako obdržati konkurenčno prednost pred ostalimi podjetji, ki opravljajo primerljive storitve?« »Kako minimizirati slabosti in izkoristiti prednosti?« To so vprašanja, ki si jih zastavljajo podjetja, ki poslujejo na trgu. Cilj vsakega podjetja je ustvarjanje dobička.

Diplomska naloga je sestavljena iz štirih delov: v prvem delu bomo predstavili podjetje Pošta Slovenije d. o. o. (v nadaljevanju Pošta Slovenije) in Poslovno enoto Kranj (v nadaljevanju PE KR), v drugem delu bomo predstavili poštno in ekspresne storitve ter izvajalce le-teh, v tretjem delu bomo predstavili storitve Hitre pošte Pošte Slovenije. V četrtem delu bomo predstavili rezultate ankete o koriščenju storitev ekspresne pošte.

## 1.1 Cilji diplomske naloge

Cilji diplomske naloge so predstaviti ponudnike in značilnosti ekspresnih storitev. S pomočjo razpoložljivih podatkov bomo potrdili ali ovrgli postavljene hipoteze, ki so:

- ekspresne storitve so ljudem dobro poznane,
- cena prenosa je pomemben podatek, ki vpliva na odločitev, kateremu izvajalcu ekspresnih storitev bomo zaupali prenos pošiljke,
- izvajalci storitev poznajo odgovore na zastavljena vprašanja strank,
- prijaznost delavcev je zelo pomembna in vpliva na odločitev izbire izvajalca storitev.

## 1.2 Predvideni rezultati diplomskega dela in metode raziskave

Rezultat diplomskega dela bo poznavanje storitev Hitre pošte Pošte Slovenije ter poznavanje ekspresnih storitev ostalih podjetij, ki nudijo ekspresne storitve. Potrdili ali ovrgli bomo postavljene hipoteze ter predlagali izboljšave.

V diplomskem delu bomo uporabili naslednje metode dela:

- predstavitev podjetij, ki se ukvarjajo s ponudbo ekspresnih storitev,
- anketa, poslana različnim pravnim osebam v državi,
- podatki o opravljenih storitvah Hitre pošte v Pošti Slovenije.

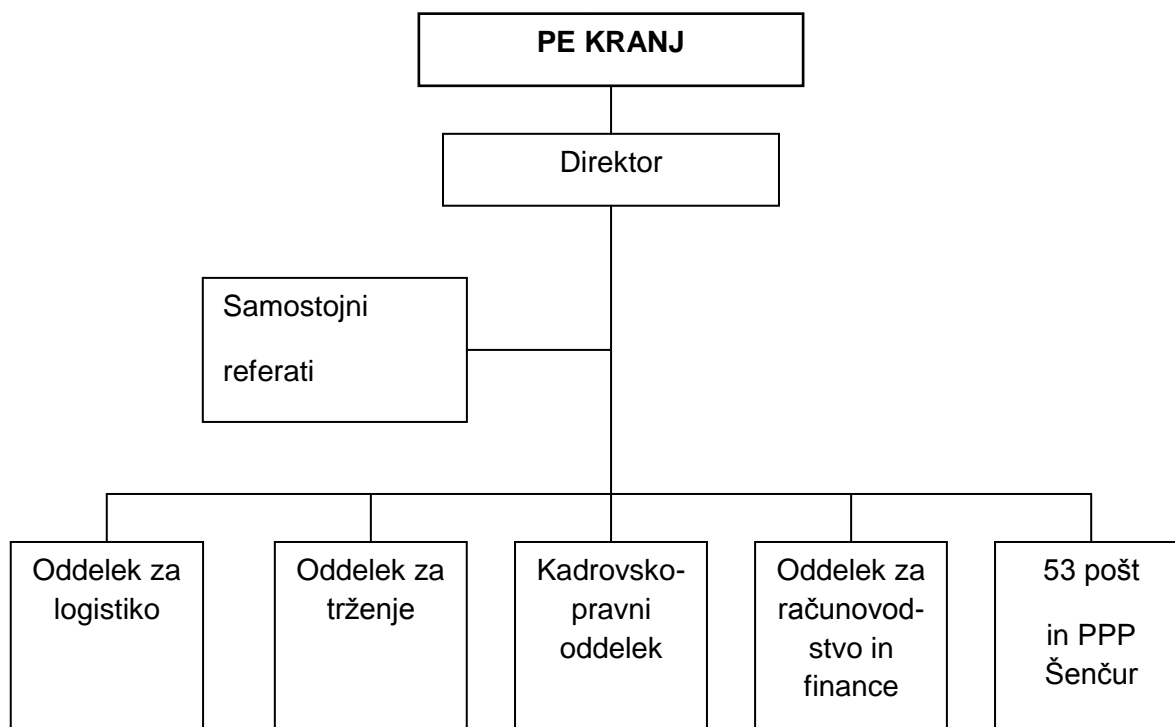
## 2 POŠTA SLOVENIJE D. O. O.

Družba Pošta Slovenije je bila ustanovljena leta 1995. Posluje kot gospodarska družba v lastništvu države. Sedež družbe je na Slomškovem trgu 10 v Mariboru. Pošta Slovenije ima deset poslovnih enot, in sicer Celje, Koper, Maribor, Ljubljana, Kranj, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto, Poštni logistični center Ljubljana, Poštno logistični center Maribor ter strokovne službe.

Primarna dejavnost Pošte Slovenije je izvajanje univerzalne poštne storitve, ki obsega sprejem, usmerjanje, prenos in dostavo pisemskih in paketnih pošilk v notranjem in čezmejnem poštnem prometu. Velik pomen imajo tudi druge poštne in kurirske storitve, denarne storitve ter prodaja blaga.

Za strokovna področja so v strokovnih službah družbe oblikovani naslednji sektorji: Sektor za globalno logistiko, Sektor za trženje, Kadrovsko – pravni sektor, Sektor za računovodstvo, Sektor za finance, Sektor za mednarodne odnose, Sektor za investicije in nabavo, Sektor za informatiko, Sektor za korporativno varnost in nadzor, ter Sektor za razvoj storitev. (povzeto po Priročniku za pismonoše, januar 2011)

PE Kranj pokriva teritorialno območje Gorenjske. Poštno omrežje sestavlja 53 pošt in paketno pretovorna pošta (PPP) Šenčur. V PE Kranj bilo ob koncu poslovnega leta 2011 zaposlenih 529 oseb. Na Gorenjskem so vsa naselja in gospodinjstva vključena v petkrat oziroma šestkrat tedensko dostavo. Delovni časi pošt so prilagojeni uporabnikom in željam občin.



*Slika 1: Organigram PE Kranj  
Poslovno poročilo PE Kranj za leto 2010, str. 6*

V primerjavi z državami članicami Evropske unije se v pogledu poštnega omrežja Slovenija uvršča med zelo dobro razvite države, saj pripada v Sloveniji na eno pošto 3.612 prebivalcev (povprečje članic EU je 4.430 prebivalcev).

V letu 2011 je bilo na področju PE Kranj 207.082 prebivalcev oziroma 71.410 gospodinjstev. PE Kranj je pokrivala 1.347 gospodinjstev na eno poštno enoto.

## 2.1 Poslanstvo in vizija

Poslanstvo podjetja Pošta Slovenije je zagotavljati razvoj in kakovostno, konkurenčno in zanesljivo izvajanje poštnih storitev, logističnih storitev, varnih elektronskih in poštnih storitev, storitev uporabe globalnega poštnega informacijskega in komunikacijskega omrežja ter prodaje trgovskega blaga, za prebivalstvo in pravne subjekte v domačem in mednarodnem prometu. Podjetje želi prispevati k nacionalnemu razvoju tudi na demografsko ogroženih območjih, zadovoljstvu državljanov kot uporabnikov storitev in večanju konkurenčnosti in poslovne učinkovitosti podjetij in drugih poslovnih subjektov. (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si))

Vizija podjetja je »biti najpomembnejši in največji izvajalec poštnih in z njimi povezanih logističnih storitev, tudi po liberalizaciji poštnega trga v Evropski uniji, razvijati pripadnost in lojalnost zaposlenih, vlagati v njihovo znanje ter zagotavljati



njihovo socialno varnost. Vizija podjetja je zagotavljati dolgoročno plačilno sposobnost in optimalno donosnost vloženega kapitala«. (povzeto po Predstavitev poslovanja Pošte Slovenije)

### 3 POŠTNE STORITVE

V skladu z določili Zakona o poštnih storitvah (ZPSto-2) se v Pošti Slovenije opravljajo univerzalne poštno storitve, zamenljive storitve, druge poštno storitve in ostale storitve.

**Univerzalna storitev** je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več poštnih storitev s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Slovenije ali na njenem delu, in sicer po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštnih storitev. Univerzalna poštna storitev se mora zagotavljati najmanj petkrat tedensko (razen v določenih izjemnih primerih) in obsega sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštnih pošiljk do mase 2 kg in poštnih paketov do mase 10 kg, storitev priporočene in vrednostne poštno pošiljke in prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

Med univerzalne poštno pošiljke uvrščamo navadno pismo, standardno pismo, tiskovino, priporočeno pismo, vrednostno pismo, dopisnico, pošiljke za slepe in slabovidne, navadni paket in paket .

Poleg univerzalnih, zakon uvaja še »**zamenljive poštno storitve**, torej storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za univerzalno poštno storitev, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno storitvijo« ZPSto-2.

**Druge poštno storitve** lahko izvaja vsaka pravna ali fizična oseba, ki o tem obvesti Agencijo za pošto in elektronske komunikacije (APEK) in izpolnjujejo zakonske zahteve.

Druge poštno storitve so pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku, paket, poslovni paket, mednarodni poslovni paket, **Hitra pošta**, naslovljena direktna pošta, delno naslovljena direktna pošta, nenaslovljena direktna pošta, publikacija, poslovni odgovor, poslovno pismo, odkupnina, povratnica, dobavnica, osebna vročitev, pazljivejše ravnanje, poštnino plača naslovnik, čas dostave, prednostno.

V okviru **ostalih storitev** so zajete denarne storitve, storitve fotokopiranja in spiralne vezave, filatelija, prodaja časopisov in revij, informacijske storitve (certifikatska agencija), prodaja trgovskega blaga in drugo.



Slika 2: Prodaja trgovskega blaga

Vir: Lastni

## 4 KURIRSKE IN EKSPRESNE STORITVE

**KEP** storitev je storitev, v katero so vključene kurirske, ekspresne in paketne storitve. Poštna pošiljka mora biti pri tem zavarovana za primer izgube, izropanja, kraje ali poškodbe. Uporabnik poštne storitve pa prejme dokazilo o poslovanju oziroma vročeni poštni pošiljki.

**Ekspresne pošiljke** so tiste, ki se na pošiljateljovo zahtevo vročijo po posebnem slu takoj, ko je mogoče, po prispetju pošiljk na dostavno pošto<sup>1</sup>. Vsaka uprava ima pravico omejiti to storitev na prednostne pošiljke in letalske pošiljke. Poštne uprave morajo za te pošiljke zagotoviti najhitrejši notranji način razvrščanja. Pristojbina je plačana vnaprej.

**EMS** (*Express Mail Service*) je najhitrejša poštna storitev, ki se opravlja s fizičnimi sredstvi in ima v izmenjavi med upravami prednost pred drugimi pošiljkami. Vključuje prevzemanje, pošiljanje in vročanje korespondence, dokumentov ali blaga v zelo kratkih rokih. Če je le mogoče, mora biti storitev razpoznavna z logotipom, ki se lahko dopolni z imenom storitve v dani državi. Tarife določi odpravna uprava z upoštevanjem stroškov in zahtev trgov.

<sup>1</sup> Dostavna pošta opravlja dostavo pošiljk.

**Hitra pošta** je knjižena pošiljka, to pomeni, da se pošiljatelju izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se zahteva potrditev prevzema pošiljke. Pošiljka mora biti zaprta, označena z določeno vrednostjo, lahko pa brez vrednosti. Pošiljka lahko vsebuje samo pisno sporočilo ali predmete z določeno vrednostjo ali pa tudi vrednostne papirje oziroma denar. Za navedeno pošiljko veljajo krajši roki prenosa oziroma zagotavlja najhitrejši, varen in zanesljiv prenos.

»Segmenta dostave paketnih pošilk in pošilk hitre pošte se v Sloveniji močno prepletata. Nekateri ponudniki paketnih storitev tudi prenos paketov v 24 urah oglašujejo kot prenos hitrih pošilk.

Zaradi navedenega je v praksi obe ponudbi zelo težko ločevati. Zaradi različnega pojmovanja strank pri ločevanju hitrih pošilk od paketnih je oteženo tudi ustrezno pozicioniranje hitre pošte kot storitve na trgu. V tujini oba segmenta običajno povezujejo s pojmom KEP-storitve.

Storitve prenosa paketnih pošilk in hitre pošte v svetu in Sloveniji predstavljajo eno izmed najhitreje rastočih dejavnosti, zato je na trgu teh storitev prisotna vedno večja konkurenca. V notranjem prometu ima Pošta Slovenije kljub slabši realizaciji v letu 2010 največji tržni delež, medtem ko je konkurenca na mednarodnem trgu veliko močnejša in je delež Pošte Slovenije veliko manjši«. (Letno poročilo Pošte Slovenije za leto 2010)

#### **4.1 Izvajalci KEP storitev v Sloveniji**

Trg ekspresne pošte je eden izmed najhitreje rastočih trgov na svetu, kjer predvsem kakovost in hitrost omogočata najboljšim obstoj in napredek. Tudi trg ekspresne pošte po Sloveniji se hitro razvija. Postal je zelo zanimiva tržna niša za mnoga podjetja, ki so v sodobnem času postavila konkurenčno zrcalo klasičnim poštnim storitvam.

Na podlagi javno dostopnih podatkov Agencije za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju APEK) ekspresne storitve v Sloveniji lahko izvajajo naslednja podjetja:

- ACK d. d.
- BUSINESS EXPRESS d. o. o.
- CITY EXPRESS d. o. o.
- DHL Express (Slovenija), d. o. o.
- DOOR TO DOOR d. o. o.
- DPD d. o. o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o.

- EKSPRESNA DOSTAVA, d. o. o.
- SPEED IN d. o. o.
- TNT Express Worldwide, d. o. o.
- UPS Adria (S) Ekspres, kurirske storitve, d. o. o.
- Pošta Slovenije d. o. o.

V nadaljevanju bomo predstavili izvajalce storitev, ki imajo največji tržni delež, ali so najbolj prepoznavni na slovenskem trgu ter vrste njihovih storitev.

## 4.2 Podjetje UPS

UPS (United Parcel Service) je največja mednarodna kurirska služba, ki je s partnersko povezavo z Interevropo leta 1991 postavila svojo mrežo tudi v Sloveniji, in sicer s sedežem na Brniku. Deluje v dvesto državah sveta, upravlja s skoraj 92 tisoč vozili in zaposluje 427 tisoč ljudi. V Evropi je UPS začel delovati leta 1976, danes pa »UPS Europe« za pokrivanje Evrope, Bližnjega vzhoda in Afrike – skupaj 120 držav, zaposluje 35 tisoč ljudi in ima osem tisoč vozil in več kot 35 letal. V novembru 2006, ko so odprli razširjeno letalsko vozlišče v Kölnu, so vzpostavili direktni let v Ljubljano, ki je postala UPS-ovo okno v vzhodno Evropo in na Balkan. (povzeto po [www.gorensjkiqlas.si](http://www.gorensjkiqlas.si))

V podjetju UPS so v preteklem letu uvedli novi storitvi, s katerima so podjetja (na primer spletni prodajalci) pridobila več nadzora nad vračanjem neustreznih pošiljk, kupci pa za vrnitev porabijo manj časa.

- Prva storitev je kombinacija dostave in prevzema, ki poenostavi logistično pot pri poslovanju podjetja, in je namenjena zamenjavi dragih izdelkov visokih tehnoloških, medicinskih ali trgovskih podjetij. Voznik namreč sočasno dostavi nadomestno pošiljko in prevzame originalni paket, označen za vrnitev.
- Druga storitev je namenjena tistim, ki želijo vrniti kupljeni izdelek, a nimajo primerne embalaže, hkrati pa s tem ne želijo tratiti svojega časa. Vse, kar potrebujejo, dobijo pri voznikih, ki pridejo k stranki na dom. Z obema storitvama želijo v podjetju poenostaviti pošiljanje paketov: voznik namreč pomaga pri pakiranju, preveri, ali je v škatli za vrnitev pravilen predmet in pomaga stranki pri izpolnjevanju podatkov. Novi storitvi sta na voljo v tridesetih evropskih državah, tudi v Sloveniji.

V letu 2011 je bila uvedena še ena novost, in sicer partnerstvo s Pošto Slovenije, ki za UPS pobira in dostavlja pakete, v zameno pa je mogoče s katerekoli poštne poslovalnice v Sloveniji poslati pakete. Stranke so s storitvami Pošte Slovenije zadovoljne, zato so se pri UPS odločili razširiti sodelovanje na dodatna območja. Do zdaj je Pošta Slovenije opravljala sprejem in dostavo pošiljk UPS v Sloveniji na

Koroškem, v Prekmurju ter posameznih delih Štajerske in Gorenjske. Sodelovanje naj bi se razširilo na dvakrat večjem območju kot do sedaj. (povzeto po Finance, 15.11.2011)

### 4.3 TNT Express

TNT Express je eno izmed vodilnih podjetij v ekspresni dostavi paketnih pošilk na svetu, v Evropi pa med vsemi ponudniki zavzema vodilno pozicijo. V Sloveniji je prisoten od leta 2005.

Storitve Ekspresne dostave so isti dan (same day), dostava naslednji dan (tudi z določenimi jutranjimi urami), dostava na določen dan v dveh do petih dneh.

Po prejetem klicu naročnika pošiljko nemudoma prevzamejo ter dostavijo z uporabo najhitrejšega možnega prevoznega sredstva: letala, cestnega vozila ali motocikla in najhitrejše in najkrajše poti. Najbolj nujne pošiljke prevzamejo in dostavijo isti dan.

Strankam nudijo dve časovno občutljivi storitvi:

- Dostava s posebnim vozilom (**Dedicated Express**) je storitev, pri kateri preskrbijo vozilo in kurirja, ki skrbi samo za strankino pošiljko, ne glede na to, kakšen način transporta je potreben. Pošiljko dostavijo neposredno naslovniku, tudi izven rednega transportnega omrežja.
- **Special Express** storitev omogoča, da se izkoristi TNT omrežje za del poti prevoza strankine pošiljke in jo še vedno dostavijo v enakem času kot z dostavo s posebnim vozilom. S tem se zmanjša cena storitve. Še vedno je to prilagojena premijska storitev, pri kateri je pošiljka deležna največje prednosti in pozornosti. (povzeto po [www.tnt.com](http://www.tnt.com))

### 4.4 General Logistic System (GLS)

GLS Slovenija opravlja domače in mednarodne prenose pošilk in opravlja storitve hitre pošte za ustanove, institucije, podjetja, naročnike, praviloma pravne osebe, ki sklenejo pogodbeno razmerje s podjetjem GLS Slovenija in poravnajo svoje obveznosti po določenih obdobjih naknadno po opravljeni storitvi.

Pri svojem poslovanju posebej izpostavljajo prednosti njihovega poslovanja, ki so:

- **Zanesljivost:** paket bo dostavljen točno, dostavljen bo v manj kot 24 urah, brez omejitev pri razdaljah, brez omejenih območij dostave, s poenostavljenim carinjenjem.
- **Varnost:** paket bo dostavljen brezhibno (previdno ravnanje s paketi, transport v zaplombiranih tovornjakih, modern videonadzor in učinkovit varnostni sistem, vsak paket je avtomatsko zavarovan do njegove vrednosti oz. do 2.000 evrov, redni pregledi celotne transportne verige).

- **Transparentnost:** spremljanje paketa preko spleta, natančen pregled paketov na vsaki vmesni postaji, prek spleta z individualnim geslom paketa lahko sami preverimo trenutno pozicijo paketa, možno je preverjanje podpisa prejemnika, učinkovit podporni sistem za stranke je brezplačen.
- **Prilagodljivost:** vedno v bližini, štiri skladišča z usposobljenim osebjem, široka in poenotena ponudba paketnih storitev in posluh za individualne želje strank. (povzeto po [www.gls-slovenia.com](http://www.gls-slovenia.com))

Storitve, ki jih opravlja podjetje GLS Slovenija v notranjem prometu, so:

- **Poslovni paketi** po sistemu od vrat do vrat znotraj Slovenije je lahko paket z maksimalno težo 50 kg, maksimalno dolžino 200 cm, širino 80 cm, višino 60 cm ter obsegom 300 cm.
- **Mali poslovni paket** je optimalna rešitev za transport manjših in občutljivih paketov z maksimalno težo 2 kg in dolžino 40 cm.

Storitve, ki jih opravlja podjetje GLS Slovenija v mednarodnem prometu:

- **Poslovni paket Evropa** pomeni zanesljivo, hitro in učinkovito dostavo po sistemu od vrat do vrat znotraj Evropske skupnosti. Zadovoljuje potrebe po hitrem prenosu blaga v državah članicah EU, Norveške, Švice in Turčije. Paketi se sprejemajo z maksimalno težo 50 kg, dolžino 200 cm, širino 80 cm, višino 60 cm ter obsegom 300 cm.
- **Mali poslovni paket Evropa** do 2 kg je optimalna rešitev za transport manjših in občutljivejših paketov.

## 4.5 DHL Slovenija

DHL je del skupine Deutsche Post DHL, svetovnega tržnega vodje v logistiki. DHL ponuja integrirane storitve in rešitve po meri strank za upravljanje transportnih poti, njihove pošte, blaga in informacij.

Potem, ko so ga pred več kot 40 leti v San Franciscu ustanovili 3 obetavni mladi podjetniki, Adrian Dalsey, Larry Hillblom in Robert Lynn, se je DHL neprestano razvijal s fenomenalno hitrostjo in danes ponosno zaseda vodilno mesto na globalnem trgu mednarodne ekspresne in logistične dejavnosti. Leta 1969 je DHL začel poslovati in pričel z dostavo ladijskih dokumentov z letalom na relaciji San Francisco – Honolulu. Po treh letih je DHL-ova mreža rastla, dandanes pa se razprostira po vseh državah na svetu. Hkrati se je širil tudi trg in postajal vse bolj kompleksen. DHL se je temu prilagajal na svetovni in lokalni ravni.

DHL-ova mednarodna mreža danes povezuje več kot 220 držav ter teritorijev po vsem svetu in zaposluje skoraj 330.000 ljudi. DHL ponuja neprimerljivo strokovno znanje v storitvah ekspresnega, letalskega, ladijskega in cestnega transporta ter

znanja in izkušenj s področja logističnih rešitev ter mednarodnega poštnega pošiljanja.

DHL-ova blagovna znamka je prepoznavna po zavzetosti, proaktivnih rešitvah in stabilnosti. Bistvo uspeha pa so zaposleni, ki so usmerjeni k potrebam strank in zagotavljajo individualno prilagojene rešitve.

Storitve, ki jih opravlja podjetje DHL v notranjem prometu:

- **Same Day:** urgenten prevzem in dostava lahkih dokumentov in pošilk v najkrajšem možnem času. Storitev je namenjena predvsem poslovanju med podjetji. Maksimalna teža pošiljke je 30 kg.
- **DHL Domestic Express:** storitev omogoča dostavo pošiljke do konca delovnega dne naslednji delovni dan.

Notranji prevoz pošilk zavzema v DHL-u majhen delež, večinoma so usmerjeni v mednarodni letalski transport, kjer je slovenska podružnica ena od najuspešnejših podružnic DHL v Evropi.

Storitve, ki jih opravlja podjetje DHL v mednarodnem prometu:

- **Time Definite:** je storitev, ki je časovno nujna. Za mednarodno dostavo od vrat do vrat v točno določenem časovnem roku ali do konca naslednjega možnega delovnega dne.
  - Storitev DHL EXPRESS 12.00 zagotavlja dostavo naslednji možni dan do 12.00 ure.
  - Storitev DHL EXPRESS 9.00 zagotavlja dostavo naslednji možni delovni dan do 9.00 ure.
  - Storitev DHL EXPRESS WORLDWIDE zagotavlja dostavo naslednji možni delovni dan do konca delovnega časa.
  - Storitev EXPRESS ENVELOPE zagotavlja dostavo od vrat do vrat za dokumentne pošiljke teže do 250 gramov naslednji možni delovni dan.
- **Day Definite:** namenjeno dostavi ne tako nujnih, običajno težjih pošilk v roku nekaj dni s stroškovno učinkovitejšo dostavo. Rok dostave je določen, možno je sledenje pošiljke. Omogočen je prevzem in dostava v določenih krajih. (povzeto po [www.dhl.si](http://www.dhl.si))

## 5 STORITVE HITRE POŠTE V POŠTI SLOVENIJE

Hitra pošta je zaščiten, registrirana blagovna znamka podjetja Pošta Slovenije. Blagovna ali storitvena znamka je z vidika patentnega prava registrirana pravica, izhajajoča iz znaka, po katerem je prepoznaven posamezen izdelek ali posamezna storitev.

Hitra pošta je pošiljka, za katero veljajo krajši roki prenosa. Velikosti Hitre pošte morajo ustrezati velikostim paketa in sicer:

- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presežati 3.000 mm.

Storitve Hitre pošte se lahko izvajajo v notranjem ali čezmejnem prometu. Največja dovoljena masa Hitre pošte v notranjem prometu je 50 kg, v čezmejnem prometu pa do 30 kg.

### 5.1 Poštne storitve

Pošiljke, ki se pošiljajo kot pošiljke Hitre pošte, se opremijo s spremnim dokumentom, ki ga imenujemo Spremnica. Spremnica je sestavljena iz treh delov:

1. del – naslovnica,
2. del – potrdilo o oddaji za pošiljatelja,
3. del – potrdilo o oddaji za sprejemno pošto.



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  <b>POŠTA SLOVENIJE</b>                                     |  | <b>Hitra pošta</b>   |  |
| Pošiljatelj: _____ Tel. št.: _____<br>_____<br>_____   |  | Št.: _____   |  |
| <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>  |  | Datum in čas sprejema: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |  |
| Vrednost EUR: _____<br>Odkupnina EUR: _____  |  | Sprejemna pošta: _____<br>Masa: _____<br>Poštnina EUR: _____<br>DDV 20 % EUR: _____  |  |
| Storitve: <input type="checkbox"/> s povratnico<br><input type="checkbox"/> z odkupnino<br><input type="checkbox"/> s pazljivejšim ravnanjem |  | Naslovnik: _____ Tel. št.: _____<br>_____<br>_____<br><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>            |  |
| Opombe: _____  |  |  |  |
| <small>080 1400 www.posta.si</small>   |  | <small>Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor, identifikacijska številka: 5125028022</small>  |  |

Slika 3: Obrazec - Spremnica za oddajo pošiljke Hitre pošte

**Poštne storitve**, ki se lahko uporabljajo pri pošiljkah Hitre pošte v notranjem prometu, so:

- **Odkupnina (ODK)** je poštna storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovníku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine. Na spremnem dokumentu pošiljke, imenovanem »Spremnica«, mora pošiljatelj označiti s križcem storitev odkupnina, v rubriko znesek odkupnine pa znesek zahtevane odkupnine. Na naslovno stran pošiljke poštni delavec nalepi nalepko »odkupnina«, ali odtisne štampljko z enako vsebino. Pošiljatelj mora s pošiljko oddati tudi izpolnjen ustrezni vplačilni dokument. Najvišji znesek odkupnine ni omejen.



Slika 4: Nalepka "odkupnina"

Vir: lastni

- **Povratnica (AR)** je poštna storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu »Povratnica - Advice of receipt«. Povratnico izpolni

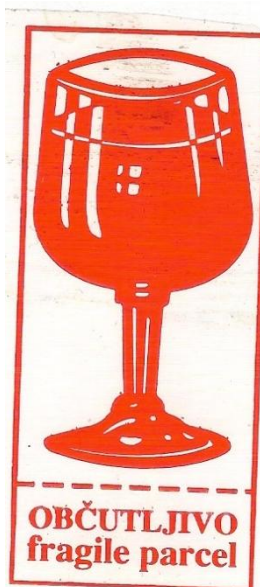
pošiljatelj in jo odda skupaj s pošiljko. Na Spremnici Hitre pošte mora pošiljatelj označiti s križcem storitev povratnica. Povratnica se vloži v žepik Spremnice Hitre pošte. Na naslovno stran pošiljke poštni delavec nalepi nalepko »AR«. Povratnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.



Slika 5: Nalepka "AR"

Vir: lastni

- **Pazljivejše ravnanje (PR)** je poštna storitev, pri kateri se s pošiljko ravna posebej pazljivo. Pošiljke, v katerih so žive živali ter nevarne snovi, ki si jih izmenjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom, morajo biti oddane v prenos s pazljivejšim ravnanjem. Na Spremnici Hitre pošte se s križcem označi storitev s pazljivejšim ravnanjem. Na naslovno stran pošiljke poštni delavec nalepi nalepko »občutljivo«.



Slika 6: Nalepka "občutljivo"

Vir: lastni

- **Dobavnica (DOB)** je storitev, pri kateri prejme pošiljatelj poslovnega paketa, poslovnega paketa večjih dimenzij ali palete od naslovnika potrjeno dobavnico. Storitve lahko izbere tudi pošiljatelj Hitre pošte v notranjem prometu, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. Pri tej storitvi naslovnik potrdi prejem pošiljke s podpisom na dobavnici in v vročilni listini ter poštnemu delavcu vrne en izvod dobavnice. Morebitno neujemanje dejanskega stanja vsebine pošiljk s podpisom na dobavnici ureja naslovnik s pošiljateljem.



Slika 7: Nalepka "dobavnica"

Vir: lastni

- **Podpis dokumentov (POD)** je storitev, pri kateri prejme pošiljatelj poslovnega paketa, poslovnega paketa isti naslovnik, poslovnega paketa večjih dimenzij, palete, tovora ali Hitre pošte znotraj mest od naslovnika potrjen dokument. Naslovnik potrdi prejem pošiljke s podpisom na dokumentu, kjer zapiše tudi kraj ter datum vročitve in v vročilni listini ter poštnemu delavcu vrne en izvod dokumenta. Poštni delavec poleg podpisa na dokument zapiše podatke iz osebnega dokumenta naslovnika, in sicer vrsto, številko in izdajatelja osebnega dokumenta.
- **Poštnino plača naslovnik (PPN)** je storitev v notranjem prometu, pri kateri poštnino za prenos poslovnega paketa, poslovnega paketa večjih dimenzij ali palete plača naslovnik. Storitev lahko izbere tudi pošiljatelj Hitre pošte v notranjem prometu, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. Pri vročitvi pošiljke se naslovníku izda račun za poštnino.



Slika 8: Nalepka "poštnino plača naslovnik"

Vir: lastni

- **Označena vrednost(V)** je storitev, s katero pošiljatelj lahko označi vrednost pošiljke. Najvišja označena vrednost Hitre pošte je določena z internimi akti. Trenutna najvišja označena vrednost pošiljk Hitre pošte je 4.200 evrov. Na pošiljko Hitre pošte, na kateri je označena vrednost nad 1.000 evrov, se na naslovno stran pošiljke nalepi nalepka »V«.



Slika 9: Nalepka "označena vrednost"

Vir: lastni

## 5.2 Hitra pošta v notranjem prometu

Hitra pošta v notranjem prometu se deli na: Hitro pošto po Sloveniji in Hitro pošto znotraj mest.

**Hitra pošta po Sloveniji**, sprejeta do določene ure na pošti, ki je vključena v prometni križ Hitre pošte, in za naslovnika, ki se nahaja na področju pošte, ki je tudi vključena v ta križ, se dostavi naslovniku še isti dan. Hitra pošta po Sloveniji se prenaša preko prometnega križa.

Prometni križ je poseben način prevoza Hitre pošte, ki omogoča, da so pošiljke, sprejete do določene ure na poštah v prometnem križu, dostavljene še isti dan naslovnikom, ki se tudi nahajajo na področju pošt v prometnem križu. Prometni križ sestavljajo pošte, ki se nahajajo v osnovnem prometnem križu, in pošte, ki so s poštami v osnovnem prometnem križu povezane prek posredujočih pošt. Pošte v prometnem križu so navedene v Seznamu pošt v prometnem križu Hitre pošte.

V osnovni prometni križ spadajo pošte, ki se nahajajo na relacijah:

- 5230 Bovec–PLC Ljubljana–5230 Bovec
- 8261 Jesenice na Dolenjskem–PLC Ljubljana–8261 Jesenice na Dolenjskem
- 4280 Kranjska Gora–PLC Ljubljana–4280 Kranjska Gora
- 9101 Murska Sobota–PC Ljubljana–9101 Murska Sobota in
- 6330 Piran–PLC Ljubljana–6330 Piran.

Vozniki vozijo po navedenih relacijah vsak delavnik (od ponedeljka do petka). Ustavljajo se na poštah, ki imajo pošiljke za odpravo in na poštah, za katere imajo pošiljke. Po izmenjavi pošiljk v PLC Ljubljana z drugimi vozniki se vrnejo k izhodiščnim poštam. V prometni križ je vključenih več kot 270 sprejemnih in več kot

210 dostavnih pošt (število dostavnih pošt je manjše predvsem zaradi organizacije dostave v mestih, kjer je več pošt, saj se sprejem izvaja na vseh poštah, dostavo pa izvaja ena pošta).

Prevoz pošiljk Hitre pošte se v notranjem prometu opravlja tudi s pomočjo avtobusnih prevoznikov. Omenjeni način prevoza se opravlja le na relacijah, kjer izvajanje prevozov v lastni režiji ni rentabilno (povzeto po Priročniku za pismonoše).

**Hitra pošta znotraj mest** se izvaja znotraj večjih mest: Celja, Kranja, Kopra, Ljubljane, Maribora, Murske Sobote, Nove Gorice in Novega mesta.

Prenos pošiljk se praviloma opravi brez posredovanja pošte, pošiljatelj lahko odda pošiljko brez kakršnekoli ovojnine in posebne opreme. V večjih mestih pismonoša prevzame pošiljko pri pošiljatelju najpozneje 30 minut od prejema telefonskega naročila v klicnem centru in se dostavi naslovniku v dveh urah od prejema telefonskega naročila za prevzem pošiljke pri pošiljatelju. Če pošiljatelj odda pošiljko na pošti, se dostavi v dveh urah po sprejemu na poštnem okencu. Izjema pri tej storitvi je od oktobra 2007 mesto Ljubljana, kjer je znotraj mesta Ljubljana zagotovljena dostava pošiljk v eni uri po prevzemu pri pošiljatelju. Hitra pošta znotraj mest se izvaja tudi na območju drugih pošt izven večjih mest, kjer se pošiljka dostavi v štirih urah od sprejema pošiljke na poštnem okencu oziroma od prevzema pri pošiljatelju (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si)).

Pošiljatelj v večjih mestih pokliče klicni center na brezplačno telefonsko številko 080 1400, v drugih krajih pa telefonsko številko pošte. Hitra pošta se odda skupaj s spremnico, ki jo izpolni pošiljatelj. Pri sprejemu večjega števila pošiljk se Hitra pošta znotraj mest sprejme s spremnicami in popisom oddanih pošiljk, lahko tudi samo s spremnicami.

Prednost te storitve pred storitvijo Hitra pošta po Sloveniji je enostaven postopek pošiljanja, saj pošiljatelj lahko odda pošiljko brez posebne ovojnine in opreme, pošiljka je hitro prevzeta in dostavljena, cena storitve je ugodna.

### 5.2.1 Tehnološke značilnosti prevzema Hitre pošte pri pošiljatelju

V klicnem centru delavec, ki sprejme telefonsko naročilo stranke (tj. pošiljatelja) za prevzem Hitre pošte, le-to evidentira v ustrezni evidenci, kamor vpiše naslednje podatke:

- datum, uro in minuto sprejema telefonskega naročila,
- ime in priimek oziroma naziv pošiljatelja,
- telefonsko številko pošiljatelja za dodaten kontakt,
- naslovno pošto in

- število pošiljk.

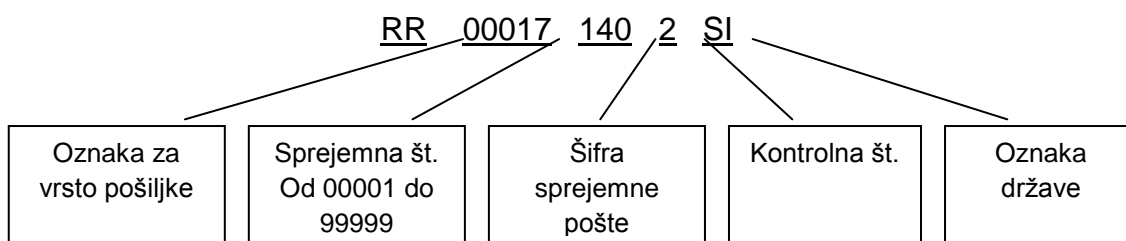
Poštni delavec po prejemu telefonskega naročila obvesti pismonoša o prevzemu pošiljk pri pošiljatelju. Prevzem Hitre pošte pri pošiljatelju se dodatno ne zaračuna. V večjih mestih pismonoša sprejme pošiljke v prostorih pošiljatelja na enak način, kot se to opravi na pošti. Razlika je le v tem, da ne žigosa pošiljateljvega potrdila o oddaji oziroma popisa oddanih pošiljk, ampak potrdi prevzem s podpisom. Pismonoša zadrži potrdilo o sprejemu za sprejemno pošto oziroma popis oddanih pošiljk, na osnovi katerega poštni delavec sprejete pošiljke pod določeno sprejemno številko, ki jo preko skenerja iz alfa-numeričnega zapisa črtne kode vnese v računalnik.

Pošiljatelj Hitro pošto znotraj mest lahko odda tudi brez spremnice, na pošiljkah pa mora navesti naslov prejemnika na drug ustrezen način. Če ima pošiljatelj manjše število pošiljk, pismonoša izpolni spremnice, ki jih priloži pošiljki ali pritrdi na pošiljko.

Za istega naslovnika znotraj mest lahko pošiljatelj odda več pošiljk Hitre pošte z eno spremnico, na katero mora vpisati število pošiljk in v dveh izvodih izpolniti popis oddanih pošiljk, kjer mora biti vsaka pošiljka vpisana posebej. Več kot 10-minutno čakanje na prevzem Hitre pošte znotraj mest pri pošiljateljih se dodatno zaračuna po ceniku. Pošiljko Hitre pošte pismonoša vroči naslovniku v skladu z veljavnimi navodili, pri prevzemu pošiljke mora naslovnik v dostavni knjigi v stolpec opomba vpisati čas (uro in minuto), ko mu je bila pošiljka vročena.

Če pismonoša pošiljke ni mogel vročiti zaradi odsotnosti naslovnika, pusti naslovniku obvestilo o prispeli pošiljki z označbo, na kateri pošti in do katerega roka lahko to pošiljko prevzame.

Pomen podatkov v alfa-numeričnem zapisu črtne kode na priporočeni nalepki RR



Slika 10: Sestava alfa numeričnega zapisa črtne kode  
Vir: (prirejeno po Galičič Drakslar )

### 5.3 Trženje storitev

Za trženje se uporablja več prodajnih poti. Storitve lahko tržimo:

- na poštnih okencih,
- neposredno pri strankah, kjer lahko ločimo:
  - poslovne stranke (podjetja, samostojni podjetniki),
  - gospodinjstva,
- preko telefona (naročila za prevzem pošiljk pri pošiljateljih ...),
- oglaševalske akcije, reklame na avtomobilih, kolesih, akcije direktnega marketinga.

Tržno komuniciranje nudi podporo prodaji storitev.

Oglaševanje storitev poteka preko elektronskih (radio, TV, internet) in tiskanih (časopisi, revije) medijev, priprave tiskanih reklamnih materialov (plakati, zloženke, prospekti, letaki), direktna pošta ...

Za trženje storitev skrbijo vsi zaposleni v podjetju, tudi posredno s priporočili prijateljem in znancem, s posredovanjem koristnih informacij, še posebej pa tisti zaposleni, ki so v neposrednem stiku s strankami.

Tudi pismonoša se pojavi v vlogi tržnika poštnih storitev. Stranke lahko pri pismonoši oddajo pošiljko ali se dogovorijo za prevzem v poslovnih prostorih do določene ure. Za stranke pomeni tovrsten način opravljanja storitev prihranek časa in večje udobje, prav tako pa je večje njihovo zadovoljstvo.

Za uspešno trženje je pomembno ustrezno komuniciranje s strankami. Naklonjenost sogovornika lahko pridobimo:

- s prikazom iskrenega zanimanja za stranko,
- z uporabo njegovega imena,
- z nasmehom in pogledom v oči,
- govorimo o tistem, kar sogovornika zanima,
- s poslušanjem in dajanjem sogovorniku občutek lastne pomembnosti.

Pri komunikaciji s strankami moramo upoštevati prvi vtis, pozdravljanje, prijaznost, nasmeh, mimiko obraza, držo telesa, zunanji videz, zvok glasu, gledanje v oči.

Podjetja morajo izvajati aktivnosti trženja s prilagodljivostjo konkurenci in trgu, uvedbo rednega spremljanja urejenosti pošt ter prijaznosti in strokovnosti zaposlenih z raziskovalno metodo Skriti kupec, opremljanjem pošt z novimi oglaševalskimi mediji: LCD-monitorji, mediji za oglaševanje na okencih, talno oglaševanje ipd.

### 5.3.1 Tržna tveganja

Tržna tveganja predstavljajo znižanje prihodkov zaradi vstopa novih konkurentov, širitve ponudbe obstoječih konkurentov in substitucije poštnih storitev z alternativnimi (predvsem elektronskimi).

Na trgu so se oblikovale alternativne dostavne mreže za dostavo pošilk ekspresne in hitre pošte. Sodobni način komunikacije in alternativna izročilna mesta bodo konkurenčnim podjetjem omogočila izvajane storitev prenosa paketnih pošilk.

Za obvladovanje tržnih tveganj je pomembno:

- razvoj novih storitev,
- širitev ponudbe v nove tržne segmente,
- stalni kontakt s poslovnimi partnerji,
- skrb za kakovost poštnih storitev,
- prilagoditev cen tržnim pogojem,
- seznanjanje javnosti preko medijev o prizadevnosti in ponudbi Pošte Slovenije,
- sposobnost hitrega prilagajanja s podporo in pomočjo zaposlenih.

Pomemben dejavnik pri obvladovanju tržnega tveganja je tudi izobraževanje vseh zaposlenih. Izobraževanja so lahko interna, z notranjimi strokovnjaki, z okrožnicami, internimi glasili, strokovnimi sestanki, izobraževanja zunanjih izvajalcev s področja trženja, bančništva, varstva pri delu, usposabljanje pismonoš in manipulativnih delavcev za izvajanje novih storitev idr.

Celovit pristop k izobraževanju zaposlenih zagotavlja jasen odgovor na vprašanje, zakaj vlagati v izobraževanje, definira cilje izobraževanja ter pripomore k načrtovanju in ocenjevanju tako rezultatov kot tudi učinkovitost izvedenih oblik izobraževanja.



## 6 HITRA POŠTA V TUJINO

Storitve, ki jih opravlja Pošta Slovenije v čezmejnem prometu, so imenovane UPS in EMS.

### 6.1 UPS pošiljka

Pošiljka UPS je lahko:

- pismo ali ovojnica UPS (samo dopisi in dokumenti),
- paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti).

Pošiljke se glede na želeni dostavni čas delijo na:

#### 6.1.1 »UPS Ekspres saver«

Hitra pošta »UPS Ekspres saver« zajema pošiljke »UPS Ekspres saver« ovojnico, »UPS Ekspres saver« pismo in »UPS Ekspres saver« paket. Omogočena je dostava naslednji delovni dan za skoraj vsa poslovna območja v Evropi, za večino poslovnih naslovov v ZDA in za glavna poslovna območja v Kanadi, dostava do konca drugega delovnega dne ali dostava po vsej Aziji v dveh do treh dneh do konca dneva.

#### 6.1.2 »UPS Express«

Hitra pošta »UPS Express« zajema pošiljke »UPS Ekspres« ovojnico, »UPS Ekspres« pismo in »UPS Ekspres« paket. Za večino naslovov v Evropi je omogočena dostava naslednji dan že do 10.30 ure ali najkasneje do 12.00 ure, dostava do večine poslovnih naslovov v ZDA in do glavnih poslovnih območij v Kanadi do 10.30 ure ali 12.00 ure na drugi delovni dan ali dostava do večine poslovnih območij v Aziji do 12.00 ure na drugi ali tretji delovni dan.

#### 6.1.3 »UPS Express plus«

Hitra pošta »UPS Express plus« zajemajo pošiljke »UPS Ekspres plus« ovojnico, »UPS Ekspres plus« pismo in »UPS Ekspres plus« paket. Za večino naslovov v Evropi je omogočena dostava naslednji dan že do 9.00 ure, dostava do večine poslovnih naslovov v ZDA in do glavnih poslovnih območij v Kanadi že od 8.00 ure in najkasneje do 9.00 ure zjutraj na drugi delovni dan ali dostava do večine poslovnih območij v Aziji do 9.00 ure zjutraj na drugi delovni dan.

## 6.2 Sprejem pošiljke UPS

Na paketih in pismih UPS se vrednost carinskega blaga po računu ne označuje.

Največja dovoljena masa pošiljke UPS je 25 kg. Najdaljša stranica ne sme preseči 270 cm oziroma seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme preseči 419 cm.

Pošiljka UPS je knjižena pošiljka brez označene vrednosti. Pošiljke UPS sprejemajo vse pošte. Uporabnik lahko naroči prevzem pošiljke UPS tudi v svojih prostorih, sprejem pa se opravi na pošti. Pošiljke UPS, sprejete na pošti, ki je vključena v prometni križ Hitre pošte, se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in drugih dela prostih dnevih. Sprejem pošiljke UPS je možen za države, ki so navedene v Priročniku za mednarodni poštni promet. Pošiljatelj lahko odda pošiljko UPS v ovojnici UPS iz tršega kartona (samo za dokumente in dopise), v plastificirani ovojnici UPS ali v drugi ustrezni ovojnici. Masa pošiljke v ovojnici UPS ne sme presegati 2 kg.

### 6.2.1 Pismo UPS

Pismo UPS se odda v prenos skupaj z UPS Spremnico, ki jo izpolni pošiljatelj. Spremnica je sestavljena iz štirih delov, od katerih prvi izvod prejme pošiljatelj, drugi izvod je za sprejemno pošto, tretji izvod je za izmenjalno pošto, četrti izvod pa ostane za naslovnika.

### 6.2.2 Paket UPS

Paket UPS se odda v prenos skupaj z UPS spremnico, ki jo izpolni pošiljatelj. Priporočljivo je, da pošiljatelj pošiljki priloži tudi en izvod računa ali dobavnico. Pošiljatelj, ki je pravna oseba, mora paketu UPS, ki se pošilja v države izven EU, poleg izpolnjene UPS spremnice priložiti tudi račun v treh originalnih izvodih. Pošiljatelj, ki je fizična oseba pa izpolni poleg UPS spremnice tudi Izjavo na računu.

## 6.3 Nedovoljena vsebina v pošiljkah UPS

Kot pošiljko UPS ni dovoljeno sprejeti pošiljko, ki vsebuje prehrambne izdelke, živali, zlato, drage kamne, nakit, zdravila (razen za države EU), gotovino in druga plačilna sredstva, doze pod tlakom, vžigalnike, alkoholne pijače, kožuhe in živalske kože neudomačenih živali, pokvarljivo blago, pornografski material, prtljago brez spremstva, rastline, semena, slonovino in izdelke iz slonovine, strelno orožje, tobak in tobačne izdelke. Prav tako ni dovoljeno sprejeti pošiljke, ki vsebuje nevarne predmete, zaradi katerih lahko nastanejo poškodbe na drugih pošiljkah, delovnih sredstvih in delavcih.

## 6.4 Tehnološki proces sprejema pošiljke UPS

Sprejem pošiljke se izvrši na poštnem okencu ali se opravi prevzem pri naslovniku, po predhodnem telefonskem dogovoru.

Pri sprejemu pošiljke UPS na okencu pošte poštni delavec stranki predloži v izpolnitev obrazec UPS spremnico, ki jo izpolni v štirih kopirnih izvodih z velikimi tiskanimi črkami glede na tiskano besedilo. Pomembno je, da pošiljatelj natančno izpolni vse rubrike na obrazcu. Pomemben podatek je tudi kontaktna telefonska številka naslovnika in pošiljatelja ter kontaktna oseba.

Poštni delavec pregleda pravilnost vpisanih podatkov (velikost, masa, oprema, zapiranje, pošiljatelj in naslovnikov naslov). Za pošiljatelja, ki je fizična oseba, opravi preverjanje istovetnosti na podlagi osebnega dokumenta s sliko. V obrazec UPS spremnica vpiše podatke o času sprejema pošiljke, ugotovi maso pošiljke, na UPS spremnici označi, za katero vrsto UPS pošiljke gre (»Ekspres Plus«, »Ekspres«, »Ekspres Server«). Preveri roke prenosa pošiljke v Priročniku za mednarodni poštni promet. Kadar naslovni kraj ni glavno mesto naslovne države, pridobi podatke o roku prenosa na posebni telefonski številki in jih posreduje pošiljatelju. Pošiljatelja seznanijo, da je rok prenosa informativne narave.

Vsebina pošiljke se vloži v posebno UPS ovojnico iz tršega kartona, če gre za dokumente oziroma v plastificirano vrečko, če gre za blago. Poštni delavec sprejem pošiljke evidentira v aplikaciji Univerzalno poštno okence (UPO), v vrsti transakcije UPSS – sprejem pošiljk UPS, izbere ustrezno vrsto pošiljke in cono pošiljanja. Odčita sprejemno številko iz UPS spremnice in iz sistema UPO natisne računalniško nalepko in potrdila za vse izvode UPS spremnice. Računalniške nalepke nalepi na hrbtno stran izvoda UPS spremnice. Sprejem potrdi s podpisom in odtisom poštnega žiga na vseh izvodih UPS spremnice - desno spodaj, pod pošiljateljevim podpisom ter vse izvode UPS spremnice žigosa z dnevnim poštnim žigom. Prvi izvod UPS spremnice prejme pošiljatelj, drugi izvod ostane na pošti, tretji in četrti izvod pa se vloži v samolepilni žepek na pošiljki.

Pri sprejemu pošiljke UPS po popisu oddanih pošiljk poštni delavec:

- preveri, če pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje, pošiljatelj in naslovnikov naslov);
- preveri, če so pravilno izpolnjeni UPS spremnica in ostali dokumenti;
- primerja podatke na UPS spremnici s podatki, vpisanimi v popisu oddanih pošiljk;
- ugotovi maso pošiljke in sprejem evidentira v aplikaciji UPO;
- nalepi računalniške nalepke na hrbtne strani izvodov UPS spremnice;

- v popis oddanih pošilk vpiše sprejemno številko in maso pošiljke;
- sprejem potrdi s podpisom in odtisom poštnega žiga na vseh izvodih UPS spremnice – desno spodaj, pod pošiljateljevim podpisom;
- za zadnjim vpisom v popisu oddanih pošilk potrdi sprejem pošiljke s podpisom in z odtisom poštnega žiga;
- zaračuna poštnino;
- popis oddanih pošilk, potrdilo o opravljeni storitvi in izvod UPS spremnice za pošiljatelja izroči pošiljatelju, preostale izvode UPS spremnice in ostale spremne dokumente vloži v vrečko za prenos dokumentov, ki jo ustrezno prilepi na pošiljko;
- izvod popisa oddanih pošilk, potrdilo o opravljeni storitvi in izvod UPS spremnice za sprejemno pošto shrani na pošti.

|   |                                     |   |                         |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------|
| 1 ST. POSILJATELJEVEGA UPS RAČUNA   |                                     | POSILJATELJEVA ID ST. ZA DDV  |                         |
| IME POSILJATELJA  |                                     | TELEFONSKA ŠT.<br>0039335-214405                                    |                         |
| NAZIV IN NASLOV PODJETJA<br>PRETNAR JERNEJ<br>STR DEL FRIULI 86   |                                     |   |                         |
| POŠTNA ŠTEVILKA<br>34136  |                                     | DRŽAVA<br>ITRIESTE  |                         |
| 2 ST. PREJEMNIKOVEGA UPS RAČUNA   |                                     | PREJEMNIKOVA ID ST. ZA DDV/IDENTIFIKACIJSKA ŠT. ZA NARAVNE ČRANJEVA |                         |
| KONTAKTNA OSEBA   |                                     | TELEFONSKA ŠT.<br>0031-2975-44488                                   |                         |
| NAZIV IN NASLOV PODJETJA<br>QUAKER CHEMICAL<br>INDUSTRIE WEG 7  |                                     |   |                         |
| POŠTNA ŠTEVILKA<br>1422AH   |                                     | DRŽAVA<br>NLVITHOORN  |                         |
| 3 PLAČILO STROŠKOV  |                                     |   |                         |
| RAČUN ZA STROŠKE POSILJANJA PLAČA:  |                                     |   |                         |
| <input type="checkbox"/> POSILJATELJ (P) <input checked="" type="checkbox"/> PREJEMNIK (P) <input checked="" type="checkbox"/> TRETIJ PLAČNIK (T)                 |                                     |   |                         |
| <input type="checkbox"/> KREDITNA KARTICA (SAMO POSILJATELJ) NAZIV PODJETJA TRETJEGA PLAČNIKA:  |                                     |   |                         |
| Vredn. št. UPS računa (Tretji plačnik) ali eno od glavnih kreditnih kartic (samo pošiljatelj) <input type="checkbox"/> Oznaka druge vrste vrste (za glavni račun) |                                     |   |                         |
| RAČUN ZA CARINO IN DAVKE PLAČA:   |                                     |   |                         |
| <input type="checkbox"/> POSILJATELJ (P) <input checked="" type="checkbox"/> PREJEMNIK (P) <input checked="" type="checkbox"/> TRETIJ PLAČNIK (T)                 |                                     |   |                         |
| <input type="checkbox"/> POSILJATELJ (P) <input checked="" type="checkbox"/> PREJEMNIK (P) NAZIV PODJETJA TRETJEGA PLAČNIKA:                                      |                                     |   |                         |
| Vredn. št. UPS računa (Tretji plačnik) <input type="checkbox"/> Oznaka druge vrste vrste (za glavni račun)  |                                     |   |                         |
| 4 STORITEV  |                                     |   |                         |
| Express Plus  | <input type="checkbox"/>            | OZNAKA (X)  | UPORABI UPS             |
| Express   | <input type="checkbox"/>            |   | 1+                      |
| Express Saver   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | 1                       |
| Expedited   | <input checked="" type="checkbox"/> |   | 1P                      |
| Standard  | <input checked="" type="checkbox"/> |   | 2                       |
| 5 PODATKI O POSILJKI  |                                     |   |                         |
| Št. paketov v pošiljki  | Št. paketov, da karibe velja        | Skupna dejanska teža  | Skupna dimenzijska teža |
|   |                                     | kg  | kg                      |
| <input type="checkbox"/> UPS EXPRESS ENVELOPE   |                                     |   |                         |
| DOPLAČILO ZA DODATNO BARIERNO OPOZORILO <input checked="" type="checkbox"/> VELA DOPLAČILO ZA VELE PAKETE <input checked="" type="checkbox"/>                     |                                     |   |                         |
| PRIJAVLJENA VREDNOST ZA PREVOZ – VELA DOPLAČILO   |                                     |   |                         |
| REFERENČNA ŠT. 1 (DODATNO)  |                                     |   |                         |
| REFERENČNA ŠT. 2 (DODATNO)  |                                     |   |                         |
| OPIS BLAGA<br>vegetable oil<br>and water  |                                     | SAMO DOKUMENTI <input type="checkbox"/>                             |                         |
| ČE BLAGO NI V PROSTEM PRETORU ZNOTRAJ EU <input type="checkbox"/>   |                                     |   |                         |
| 6 DODATNE STORITVE  |                                     |   |                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPS-NA1   |                                     |   |                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> SOBOTNA DOSTAVA   |                                     |   |                         |
| POSEBNA NAVODILA  |                                     |   |                         |
| 7 DATUM POSILJKE  |                                     |   |                         |
| DD  | MM                                  | LL  | PODPIS POSILJATELJA     |
| 27  | 11                                  | 10  | <i>Metra</i>            |
| 8 UPORABA   |                                     |   |                         |
| PREJETO ZA UPS PREJE 4210   |                                     |   |                         |
| PREJET ZNESEK<br>EUR 9900   |                                     | DATUM<br>27.11.10   |                         |
| DRUGI PODATKI   |                                     | CAS<br>1103   |                         |
| CEK <input type="checkbox"/>  |                                     | GOTOVINA <input checked="" type="checkbox"/>                        |                         |

Slika 11: Izpolnjen obrazec Spremnica UPS

Pošiljka UPS, sprejeta do določene ure na pošti, vključeni v prometni križ, se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in drugih dela prostih dnevih. Pošiljke UPS sprejete na pošti, ki ni vključena v prometni križ, se odpravi z rednimi zvezami.

| Število |          | Sprejemna |     | Sprejemna |       | Opomba |
|---------|----------|-----------|-----|-----------|-------|--------|
| V       | R in PKT | PKT in    | HP  | številka  | pošta |        |
| 1       | 4210     |           | UPS | 275       | 4210  | 316870 |
| 1       |          |           | UPS |           |       | 1      |

Slika 12: Vpis sprejete UPS pošiljke v karto

Pred odpravo se pošiljka UPS vpiše v karto (obr. P-37), in sicer se v prazen stolpec 6 vpiše naziv UPS. Pošiljka se kartira številčno. V pregledu dela se UPS pošiljka evidentira kot vsa Hitra pošta.

Pošiljke UPS se odpravijo v zaprti prevozni enoti S sklepa, kadar pa to zaradi posebne oblike ali velikosti ni mogoče, se odpravi kot prosta pošiljka izven prevozne enote. Število prostih pošiljk UPS izven prevozne enote se vpiše v zapisnik izmenjave (obr. P-48) ter v karto, v stolpec opomba (npr. 3 HP izven).<sup>2</sup>

UPS pošiljka, ki se odpravi preko prometnega križa, se odpravi kot prosta pošiljka izven prevozne enote s karto, brez zapisnika izmenjave. Izvirnik karte se s pošiljko UPS preda vozniku. Voznik potrdi prevzem pošiljk s podpisom na drugem izvodu karte, na desni strani pod seštevkom.

Prevoz UPS pošiljke z redno odpravo se opravi poleg drugih pošiljk in paketov s pošte s službenim vozilom do paketno pretovornega centra (PPP) Šenčur za območje Gorenjske, od tam pa po pretovarjanju in kontrolnem štetju do Poštno logističnega centra (PLC) Ljubljana, kjer pošiljke pripravijo za nadaljnji transport. Odpravljajo se preko izmenjalne pošte 1003 Ljubljana do letališča Brnik, od tam pa po točno določenem voznem redu poteka letalski transport v tri države: Italija, Avstrija in Hrvaška.

Zadnja faza prenosa pošiljk obsega vročitev pošiljke oziroma izročitev na pošti.

Celoten proces oziroma tok pošiljke lahko spremljamo preko sledenja UPS pošiljk na UPS internetni strani: [http://www.ups-slovenia.com/?p=756&m=814&url\\_lang=N](http://www.ups-slovenia.com/?p=756&m=814&url_lang=N)

<sup>2</sup> Interni dokumenti Pošte Slovenije

**Vpišite referenčno številko in datum pošiljanja** [Pomoč](#)

Da lahko sledite kakršenkoli paket, ki ste ga poslali v zadnjih 6 mesecih, samo vnesite pripadajočo referenčno številko in izberite gumb "sledi". Zahtevana polja so temnejše obarvana.

.....


**Opomba:** Če želite slediti svoji pošiljki oziroma pošiljkam, morate Določila in pogoje sledenja UPS sprejeti z izbiro spodnjega potrditvenega polja.

.....


[Referenčna številka:](#)

**Časovni okvir odpreme:**

**Od:**

**Za:**

Številka računa UPS:

Poštna številka kraja dostave:

Država dostave:

Z izbiro te možnosti in s klikom na gumb "Sledi" izjavljam, da se strinjam z navedenimi pogoji. [↗](#)

Slika 13: Primer obrazca za sledenje UPS pošiljke na spletni strani UPS

## 6.5 Hitra pošta v tujino – EMS pošiljka

Pošiljka EMS je lahko pismo (samo dokumenti) ali paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti). Pošiljke EMS se sprejemajo za Hrvaško, Srbijo, Makedonijo, Črno Goro, Bosno in Hercegovino.

Na pismih EMS se vrednost carinskega blaga po računu ne označuje. Na paketih EMS se označi vrednost carinskega blaga po računu. Vrednost je neomejena. Največja dovoljena masa EMS pošiljke je 30 kg. Najdaljša stranica ne sme preseči 150 cm oziroma seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme preseči 300 cm.

Pošiljke EMS so vročene naslovniku v rokih:

- Hrvaška: D + <sup>3</sup> 2 dneva in Zagreb D + 1 dan
- Srbija razen Kosova: D + 2 dneva
- Makedonija: D + 2 dneva
- Črna Gora: D + 2 dneva
- Bosna in Hercegovina: D + 2 dneva

Roki prenosa pošiljk EMS so informativne narave – niso zagotovljeni.

### 6.5.1 Sprejem pošiljke EMS

Vse pošte Pošte Slovenije sprejemajo pošiljke EMS. Uporabnik lahko naroči prevzem pošiljke EMS tudi v svojih prostorih, sprejem pa se opravi na pošti. Pošiljka EMS, sprejeta na pošti, vključeni v prometni križ, se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in drugih dela prostih dnevih. Takoj po sprejemu pošiljke, ki vsebujejo blago, se EMS spremnica pošlje po telefaksu na št. 01 476 7538 v PLC Ljubljana.

Ostale pošiljke EMS se odpravljajo z redno odpravo. Pošiljka EMS se odda skupaj z EMS spremnico, ki jo izpolni pošiljatelj. Prvi izvod spremnice prejme pošiljatelj, preostali izvodi obrazcev se vložijo v vrečko za prenos dokumentov, ki se nalepi na desni spodnji del naslovne strani pošiljke. Pošiljatelj mora pošiljki predložiti tudi tri izvode računa ali dobavnice.

Pred odpravo se pošiljka EMS vpiše v karto pod ostalimi pošiljkami. Pošiljka EMS se kartira posamično, pošiljka UPS se kartira številčno. Odpravi se v zaprti prevoznici S – sklepa<sup>4</sup>. Hitra pošta, ki je zaradi večje velikosti ni mogoče odpraviti v prevoznici, se odpravi kot prosta pošiljka izven prevozne enote (vreče). Število

---

<sup>3</sup> Dan oddaje pošiljke

<sup>4</sup> Vreča zaprta z rdečo zapiralko

prostih pošiljk izven prevozne enote se vpiše v zapisnik izmenjave ter v karto, v stolpec opomba.

## 7 REKLAMACIJE, ODŠKODNINE, ODGOVORI

Izvajalec odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom Hitre pošte zaradi:

- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
- prekoračitve roka prenosa,
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene storitve.

Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljen dobiček.

Uporabnik ima pravico na pošti vložiti reklamacijo v treh mesecih po oddaji pošiljke. Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob vročitvi, oziroma najkasneje v 30 dneh od vročitve pošiljke, če pomanjkljivosti niso takoj vidne. Če uporabnik ne vložil reklamacije v roku, določenem v splošnih pogojih, nima pravice do povračila škode. Uporabnik lahko vložil reklamacijo tudi v roku 12 mesecev po oddaji pošiljke, vendar brez pravice do povračila škode.

V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec:

- reklamaciji ugodi in odloči o višini odškodnine za povzročeno škodo, če jo je uporabnik zahteval,
- reklamacijo kot neutemeljeno zavrne,
- reklamacijo kot prepozno vloženo zavrže.

Za izgubo, krajo, poškodbo, izropanje pošiljk je uporabnik upravičen do odškodnine:

- Hitre pošte
  - za blago: višina dejanske škode, vendar ne več kot 4.200 evrov;
  - za dokumente: 17 DTS<sup>5</sup> po kilogramu ali delu kilograma mase pošiljke.
- EMS
  - za blago: višina dejanske škode, vendar največ do 130 DTS;
  - za dokumente: višina dejanske škode, vendar največ do 30 DTS.

Za prekoračitev roka prenosa pošiljke v državah EU je uporabnik upravičen do vračila cene plačane za izvedeno storitev. Izvajalec izplača uporabniku odškodnino najkasneje v 15 dneh od sprejetja sklepa o odobritvi izplačila odškodnine.

---

<sup>5</sup> Droit de tirage special – posebna pravica črpanja, ki se uporablja za obračunavanje obveznosti v mednarodnem prometu.



Vsak uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje izvajalca zaradi domnevnih nepravilnih ravnanj izvajalca pri izvajanju drugih poštne storitev. Ugovor se obravnava po postopku in pod pogoji za reševanje reklamacij v skladu s splošnimi pogoji, o čemer se uporabnika pisno obvesti.

Ugovor lahko vložijo uporabniki v roku 30 dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje izvajalca. Ugovor lahko vložijo pisno, telefonsko, osebno, prek elektronske pošte, ali ga zapiše v knjigo Pripombe in mnenja uporabnikov, ki se nahaja na poštah. Uporabnik mora ugovor obrazložiti in mu priložiti dokaze, s katerimi ugovor utemeljuje.

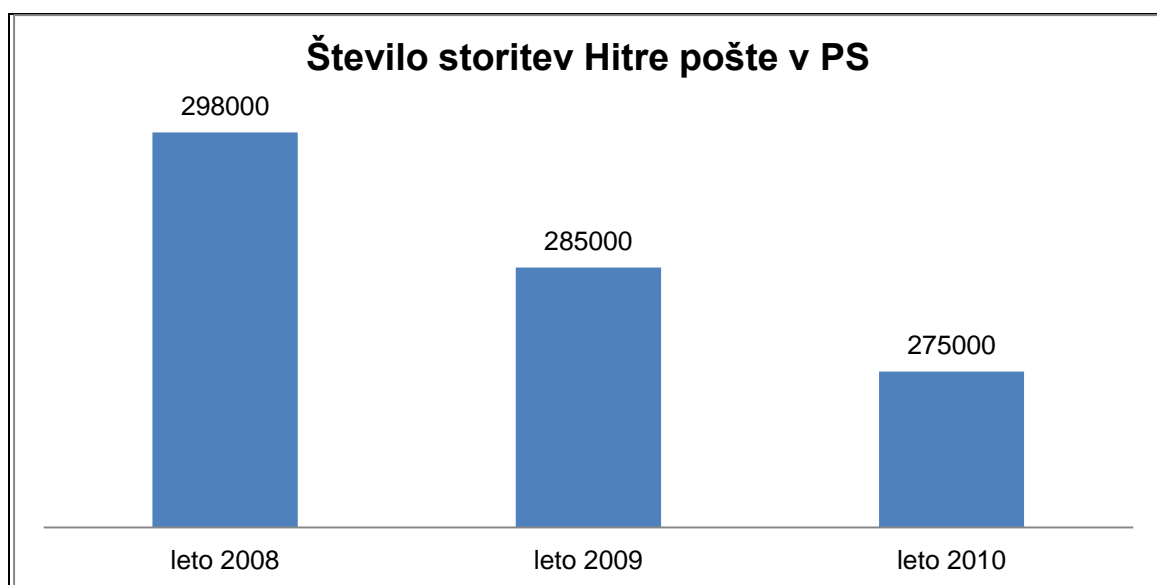
V postopku reševanja ugovorov lahko izvajalec:

- ugovoru ugodi ter določi rok za odpravo ugotovljene nepravilnosti,
- ugovor kot neutemeljen zavrne,
- ugovor kot prepozno vložen zavrže.

## 8 STORITVE HITRE POŠTE POŠTE SLOVENIJE

Med ponudniki storitev je močna konkurenca, ki se je še povečala z liberalizacijo enotnega evropskega in svetovnega trga, globalizacijo in prehoda na »just in time« način dela in proizvodnje.

Storitve Hitre pošte Pošte Slovenije so se v obdobju treh poslovnih let zmanjšale iz 298.000 kosov v letu 2008 na 275.000 kosov v letu 2010, kar predstavlja 8 % padec.

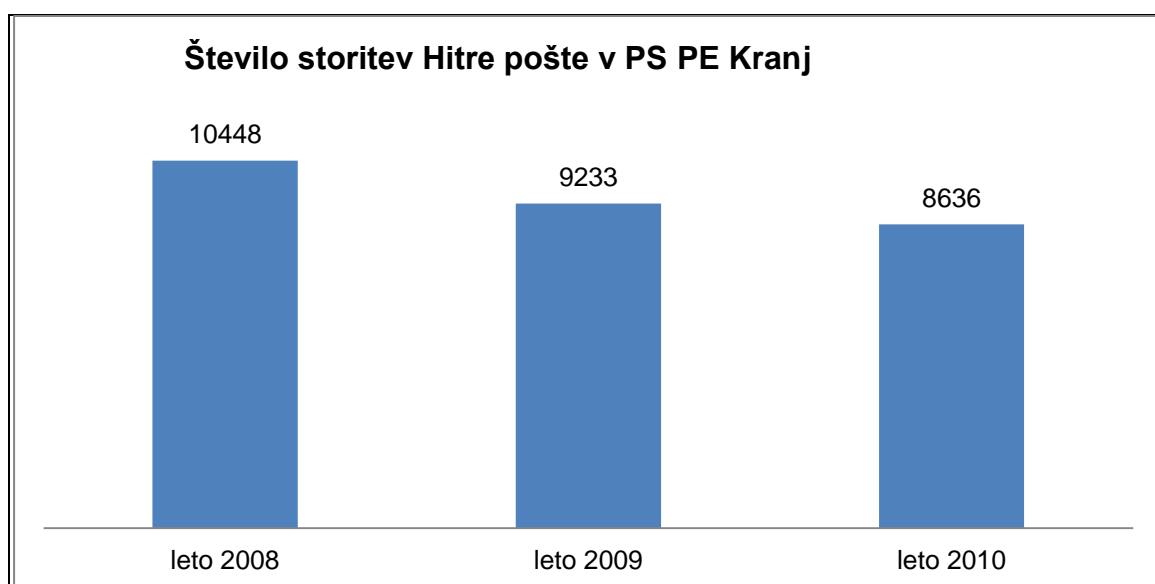


Graf 1: Storitve Hitre pošte  
Vir: Letno poročilo Pošte Slovenije

Nižja realizacija izhaja iz nekoliko nižjega povpraševanja po tovrstnih storitvah. Upadanje gospodarske rasti in nadaljevanje finančne krize je zniževalo prodajne rezultate obstoječih strank, nekatere so tudi prenehale poslovati.

V notranjem prometu se število pošilk zmanjšuje, medtem ko je v čezmejnem prometu zaznati izboljšanje in rast števila pošilk in prihodkov.

Največ težav, ki jih imajo ponudniki storitev hitre dostave pošilk, je povezanih s pritiskom na cene in s podaljševanjem valutnih rokov za plačilo opravljenih storitev. Ta trend je skupen večini podjetij na trgu. Zaradi stalnega povečevanja internetne prodaje pa je še vedno močna rast tako imenovanih storitev B<sub>2</sub>C (Business-to-Customer). Pošta Slovenije se je v letu 2010 povzpela na prvo mesto med podjetji, ki spadajo med največje logiste v Sloveniji .(povzeto po Finance, 15.6.2011)



*Graf 2: Storitve Hitre pošte, PE Kranj  
Vir: Poslovno poročilo PE Kranj*

Tudi v PE Kranj imajo storitve Hitre pošte negativni trend in so se v letu 2010 glede na leto 2008 zmanjšale za 17 %.

Pošta Slovenije je članica EMS kooperative, ki predstavlja interesno združenje poštnih operaterjev pri Svetovni poštni zvezi. Člani kooperative so zavezani, da ekspresne pošiljke EMS, ki jih prejmejo od drugih članic, vročijo v skladu s predpisanimi standardi, ki so zelo visoki, saj je treba 95 % pošilk vročiti naslednji dan po prispetju v naslovno državo. To pa ni edina zahteva, ki jo je treba izpolniti. Pomembno je tudi skeniranje pošilk ob prispetju, njeno sledenje, pravočasna elektronska izmenjava statusov pošilk in zanesljivost klicnega centra.

Svetovna poštna zveza podeljuje nagrade v okviru EMS kooperative v treh kategorijah: zlati, srebrni in bronasti.

Pošta Slovenija je za leto 2010 prejela najvišjo nagrado Svetovne poštne zveze (Universal Postal Union – UPU) Golden Level za zagotavljanje predpisanih standardov kakovosti storitev Hitre pošte (Express mail service). Priznanje pomeni, da je vseh dvanajst mesecev zagotavljala predpisane standarde kakovosti za hitro dostavo pošiljk. Omenjena nagrada potrjuje nenehno skrb Pošte Slovenije za kakovost poštne storitve tudi v mednarodnem prometu in sicer za storitev Hitre pošte oziroma tako imenovanih pošiljk EMS, kot tudi za druge storitve v mednarodnem poštnem prometu (povzeto po Delo, 20. 6. 2011).

## 8.1 Razvoj storitev v Pošti Slovenije

Pošta Slovenije je v letu 2012 v svoje poslovanje uvedla novost, to je QR – koda (»Quick Response«, kar pomeni hiter odziv). QR – koda je dvodimenzionalna črna koda, ki pomeni vrsto zapisa podatkov (besedila, številke in ostalega).



Slika 14: QR - koda  
Vir: lastni

Pošta Slovenija je QR – kodo vnesla v svoje poslovanje kot dodatek na obrazcih Potrdilo o oddaji pošiljke (Obr. P-2), Paketna spremnica (Obr. P-11) in EMS spremnica (Obr. P-EMS).

Uporabnik s kamero svoje mobilne naprave posname kodo. QR – koda pošiljatelja usmeri na spletno stran Pošte Slovenije, kjer je nameščena aplikacija za sledenje pošiljk. Z vnosom številke pošiljke, ki se prav tako nahaja na obrazcu, pošiljatelj lahko preveri trenutni status oddane pošiljke. V prihodnje Pošta Slovenije načrtuje uvedbo QR – kode še na Popisu oddanih pošiljk (Obr. P-3), Spremnica Hitre pošte (Obr. P-10), Mednarodna paketna spremnica (Obr. CP72) in Mednarodna paketna spremnica (Obr. CP72 EU).

**POŠTA SLOVENIJE**

Za sledenje pošiljkam obiščite spletno stran [www.posta.si](http://www.posta.si) ali skenirajte QR-kodo.

Pošiljka je dovoljeno uradno odpreti

**EMS**

Št. pošiljke (brna koda)

Ime, priimek ID št. pošiljatelja (če obstaja)

Podjetje

Ulica

Poštna št. Mesto

Država Tel.št. (obvezno)

Ime, priimek

Podjetje

Ulica

Poštna št. Mesto

Država Tel.št. (obvezno)

Znesek odkupnine - z besedami v Euro

Uvozna št. (če obstaja) (ID št./koda) (po izbiri) Uvozna št./fiks. št./e-naloz (če je godatek znan)

Natosen opis vsebine (1) Količina (2) Neto masa (v kg) (3) Vrednost (€) (carinska) Surovo za gospodarske subjekte Tarifa št. (7) Država porekla blaga (8)

Vrsta pošiljke (10)  Blagovni vzorec  Vrnjeno blago  Ostalo Skupna bruto masa (4) Skupna vrednost (6) Poštnina (9) DDV

Dario  Dokumenti Sprejemno poštno/štampno sprejema Število pošiljk (potrdil/rabnov) Šk. bruto masa pošiljke Poštnina

Opombe (11) (npr. obvezna karantena blaga, sanitarna/fitosanitarna inspekcija ali druge omejitve)

Št. licenca/pozetila (12)  Št. certifikata/pozetila (13)  Št. računa (14)

Potrditev, da so podatki v carinski izjavi točni in da pošiljka ne vsebuje nevarnega nevarnega predmeta, prepovedanega z zakoni ali s podzvezni ali s carinskimi predpisi. Datum in podpis pošiljatelja (15)

Navedila pošiljatelja v primeru nevroočljivosti  Vrniti pošiljatelj po \_\_\_ dneh  Takoj vrniti pošiljatelj  Pošiljatelj se pošiljki odpoveduje  Preposlati na spodnji naslov:  Povrnitaku/S.A.L.  Preobratno

Slika 15: Spremnica EMS s QR-kodo

Vir: Poštni Razgledi

Za pogodbene uporabnike so v Pošti Slovenije razvili aplikacijo Spremnica, ki med drugim omogoča opremljanje pošiljk Hitre pošte v notranjem prometu v celoti ter pripravo popisa oddanih pošiljk. Vsaka pošiljka je opremljena s sprejemno pošiljko, ki se kreira iz posebej za tega uporabnika dodeljenega nabora. S tem je onemogočeno ponavljanje sprejemnih števil v določenem obdobju.

Da bi olajšali delo sprejema sprejemni pošti, so na razvili web aplikacijo Poštno okence pri vas in Spletni servis za oddajo podatkov o pošiljkah, ki omogočata pripravo elektronskega popisa oddanih pošiljk. Sprejem pošiljk se opravi v sprejemnem oknu, kjer se v različna polja vnesejo potrebni podatki (naslovnik, dodatne storitve ...). Sprejem pošiljk se potrdi in natisne se spremnica, ki se nalepi oziroma pritrdi na pošiljko. Prav tako se natisne univerzalni plačilni nalog (UPN), če ima pošiljka označeno storitev odkupnina. Po opravljenem sprejemu se avtomatsko kreira popis oddanih pošiljk, ki se natisne in skupaj s pošiljkami posreduje na sprejemno pošto. Na popisu oddanih pošiljk so zavedene celotne 13-mestne sprejemne številke. Aplikacija omogoča prenos podatkov o opremljenih pošiljkah v informacijski sistem uporabnikov, kar uporabnikom omogoča nadaljnjo uporabo in obdelavo podatkov o pošiljkah, kakor tudi vnos podatkov o naslovnih iz njihovega informacijskega sistema v aplikacijo. (povzeto po Poštni razgledi, februar 2012)

## 9 RAZISKAVA O POZNAVANJU STORITEV

V prvih treh delih diplomske naloge smo s pomočjo literature prikazali vrste ekspresnih storitev, ki jih različni izvajalci izvajajo na Slovenskem trgu. Zanimalo nas je, kako naključni uporabniki poznajo vrste storitev, katere vrste najpogosteje uporabljajo.

Da bi lahko potrdili oziroma ovrgli zastavljene cilje/ hipoteze, smo se odločili, da napravimo raziskavo s pomočjo ankete. Za zbiranje podatkov smo uporabili metodo zaprtega tipa ankete z internetnim načinom anketiranja, in sicer zato, da je bila anketirancem zagotovljena anonimnost. Prednost pri izbranem načinu anketiranja je predvsem ta, da anketiranci na vprašanja v anketi odgovarjajo bolj realno, kot če bi morali v anketi navesti svoje osebne podatke.

S pomočjo anketnega vprašalnika smo ugotavljali predvsem, kako dobro anketiranci poznajo ekspresne storitve, katere ponudnike teh storitev poznajo, kako so zadovoljni s ceno, hitrostjo prenosa, s prijaznostjo zaposlenih in podobno.

### 9.1 Analiza rezultatov ankete

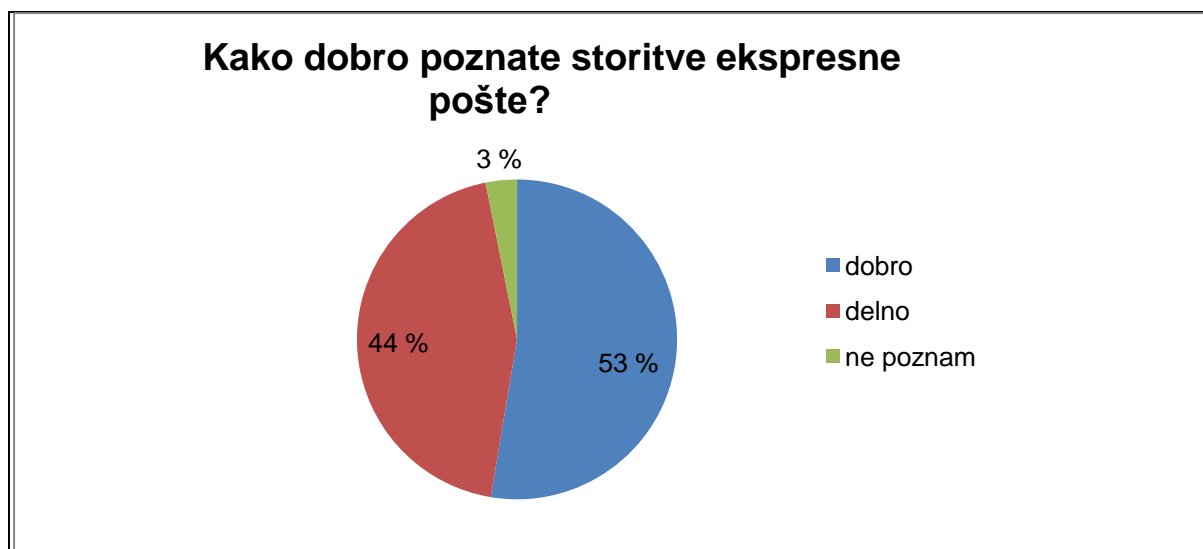
Anketne vprašalnike smo posredovali naključno izbranim podjetjem v različnih krajih po Sloveniji. Skupno smo razposlali štirideset anketnih vprašalnikov. Vrnjenih je bilo 34 anketnih vprašalnikov, kar predstavlja 85 % vseh posredovanih vprašalnikov. Anketni vprašalnik je priloga diplomske naloge.

V nadaljevanju so predstavljena vprašanja ter analize odgovorov.

#### 1. Kako dobro poznate storitve ekspresne pošte?

S prvim vprašanjem smo želeli ugotoviti, kako anketiranci poznajo storitve ekspresne pošte.

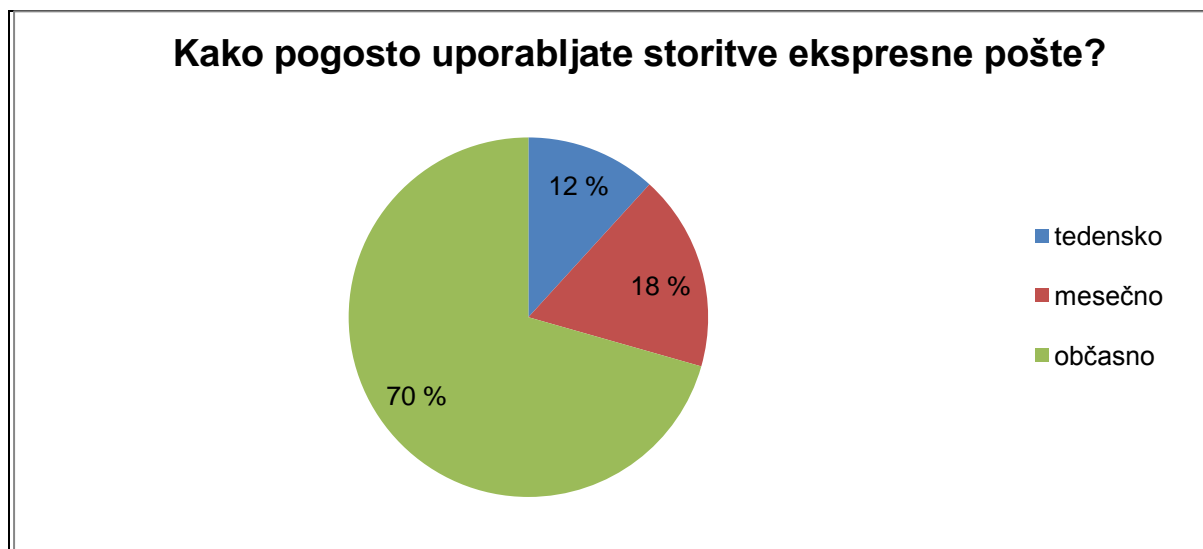
Ugotovili smo, da anketiranci storitev dokaj dobro poznajo. 50 % anketiranih storitve pozna dobro, 42 % jih storitve pozna delno, le 3 % anketiranih pa storitev ne poznajo.



*Graf 3: Poznavanje storitev ekspresne pošte*

## 2. Kako pogosto uporabljate storitve ekspresne pošte?

Ugotovili smo, da storitve ekspresne pošte največ, 70 %, anketirancev, uporablja občasno, 18 % storitev uporablja mesečno, 12 % pa storitev uporablja tedensko.

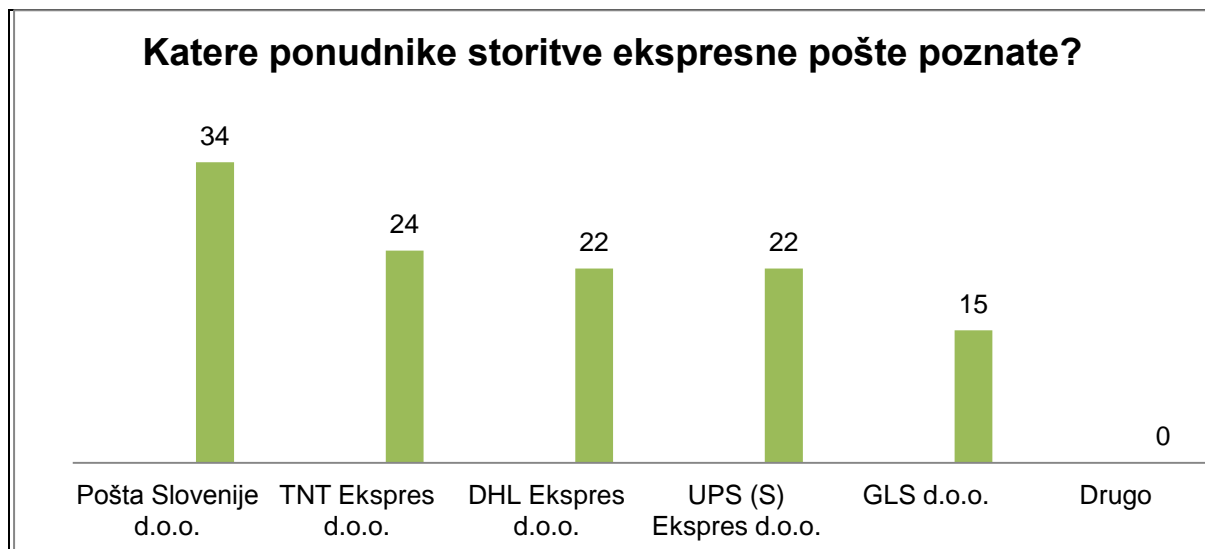


*Graf 4: Pogostost uporabe ekspresnih storitev*

## 3. Katere ponudnike storitve ekspresne pošte poznate?

Anketiranci so imeli možnost izbirati med nekaterimi podjetji, ki nudijo storitev ekspresne pošte, in sicer: Pošta Slovenije d. o. o., UPS (S) Ekspres d. o. o., DHL

Ekspres d. o. o., GLS d. o. o., TNT Ekspres d. o. o. ter možnost izbire drugo. Anketiranci so lahko izbrali več odgovorov.

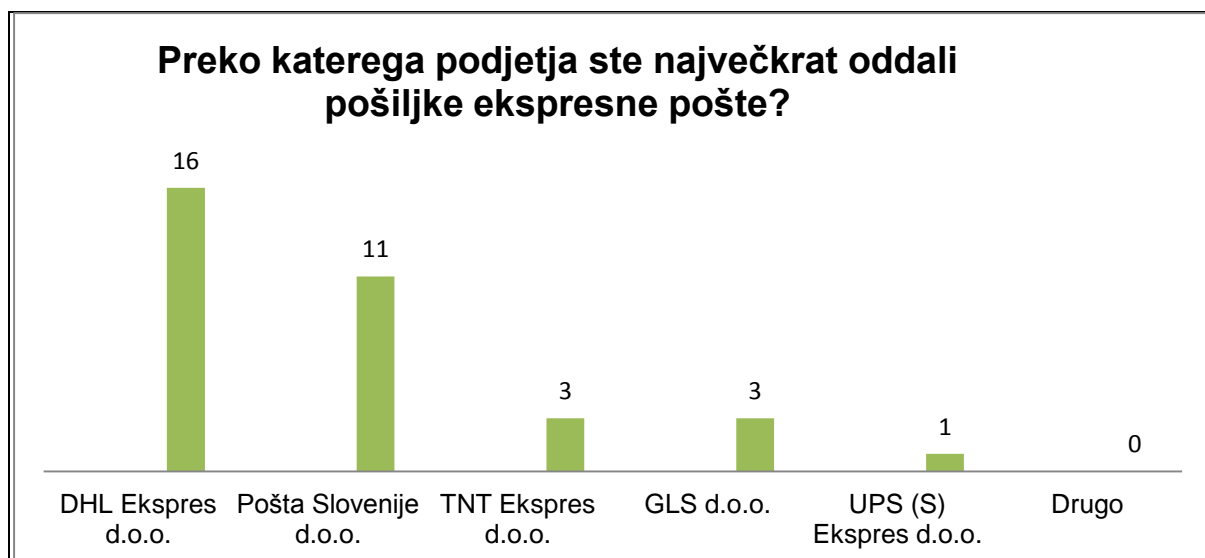


*Graf 5: Poznavanje izvajalcev ekspresnih storitev*

Največ anketirancev pozna podjetje Pošta Slovenije, sledijo TNT Ekspres, DHL Ekspres in UPS Ekspres.

#### **4. Preko katerega podjetja ste največkrat oddali pošiljke ekspresne pošte?**

Anketiranci so imeli možnost izbirati med podjetji, ki nudijo storitev ekspresne pošte: Pošta Slovenije d. o. o., UPS (S) Ekspres d. o. o., DHL Ekspres d. o. o., GLS d. o. o., TNT Ekspres d. o. o. ter možnost izbire drugo.

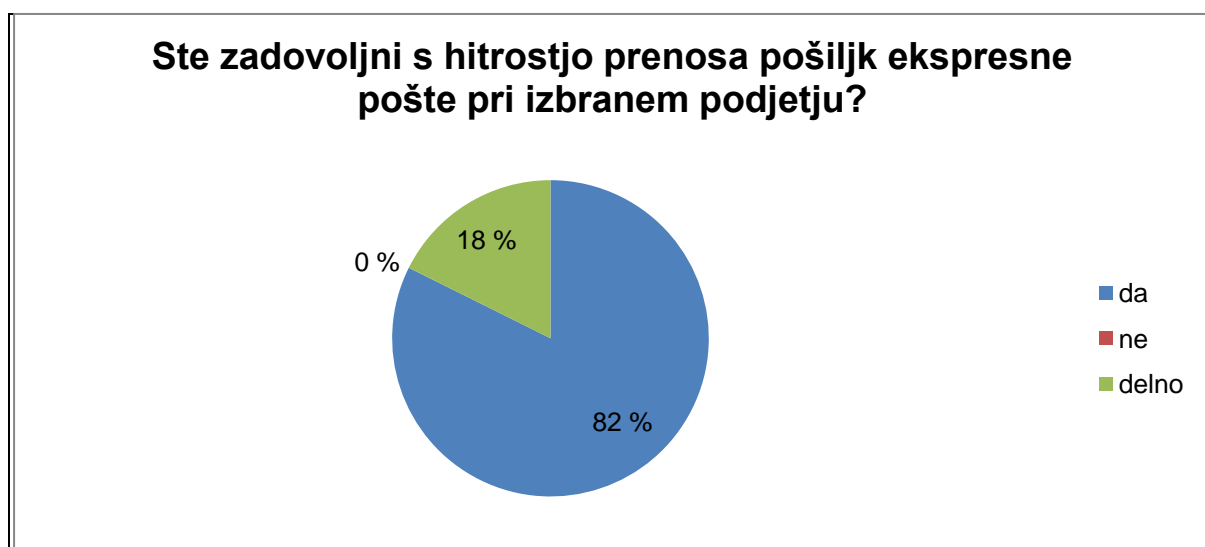


Graf 6: Največkrat izbrano podjetje za prenos ekspresnih pošiljk

Največ anketirancev, 47 %, je izbralo podjetje DHL Ekspres d. o. o., sledi Pošta Slovenije d.o.o. z 32 %. 9 % anketiranih je izbralo podjetje GLS d.o.o. in TNT Ekspres d. o. o.

##### 5. Ste zadovoljni s hitrostjo prenosa pošiljk ekspresne pošte pri izbranem podjetju?

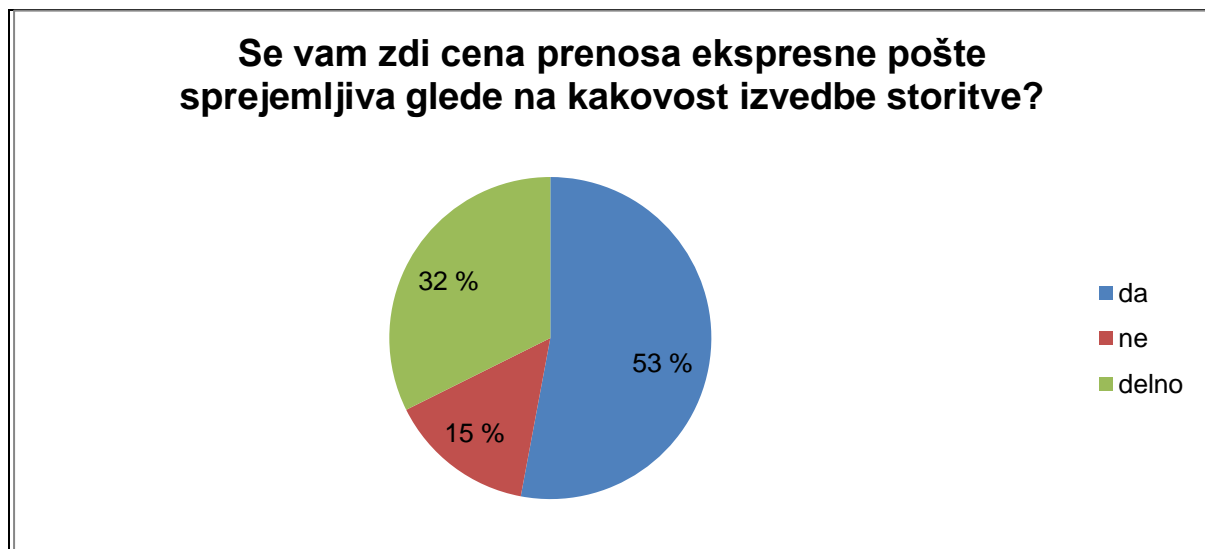
Ugotovili smo, da je kar 82 % zadovoljnih s hitrostjo prenosa, 18 % je delno zadovoljnih s hitrostjo prenosa, nihče od anketirancev pa ni nezadovoljen.



Graf 7: Zadovoljstvo s hitrostjo prenosa ekspresnih pošiljk



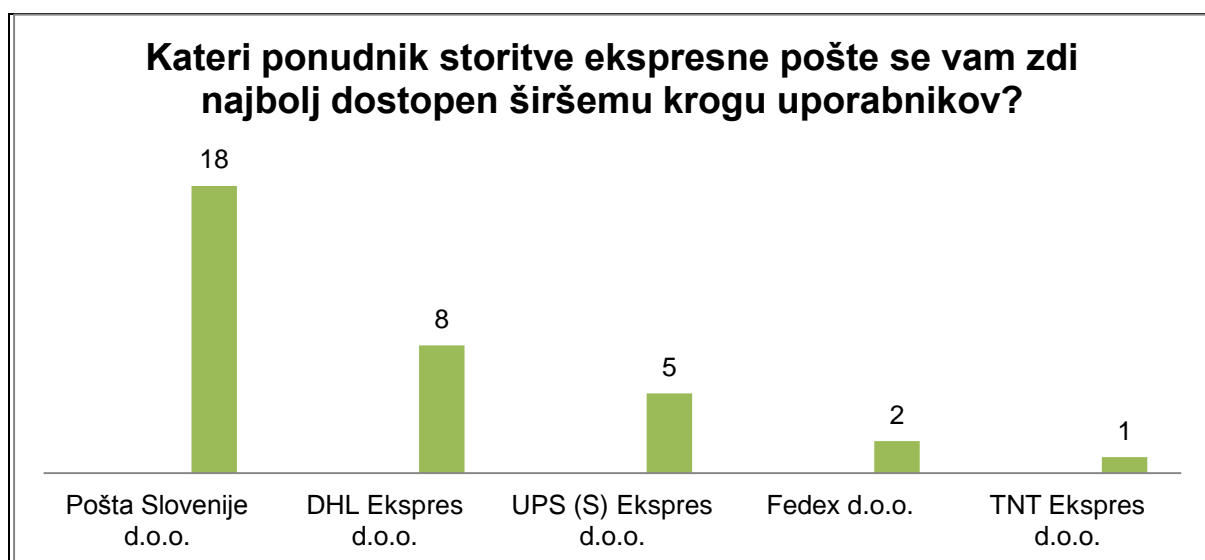
**6. Se vam zdi cena prenosa ekspresne pošte sprejemljiva glede na kakovost izvedbe storitve?**



*Graf 8: Sprejemljivost cene prenosa ekspresnih pošilk*

Ugotovili smo, da se je 53 % anketiranih opredelilo, da je cena prenosa sprejemljiva, 32 % se delno strinja s sprejemljivostjo cene, 15 % anketiranih pa je mnenja, da cena prenosa ni sprejemljiva.

**7. Kateri ponudniki storitve ekspresne pošte se vam zdi najbolj dostopni širšemu krogu uporabnikov?**

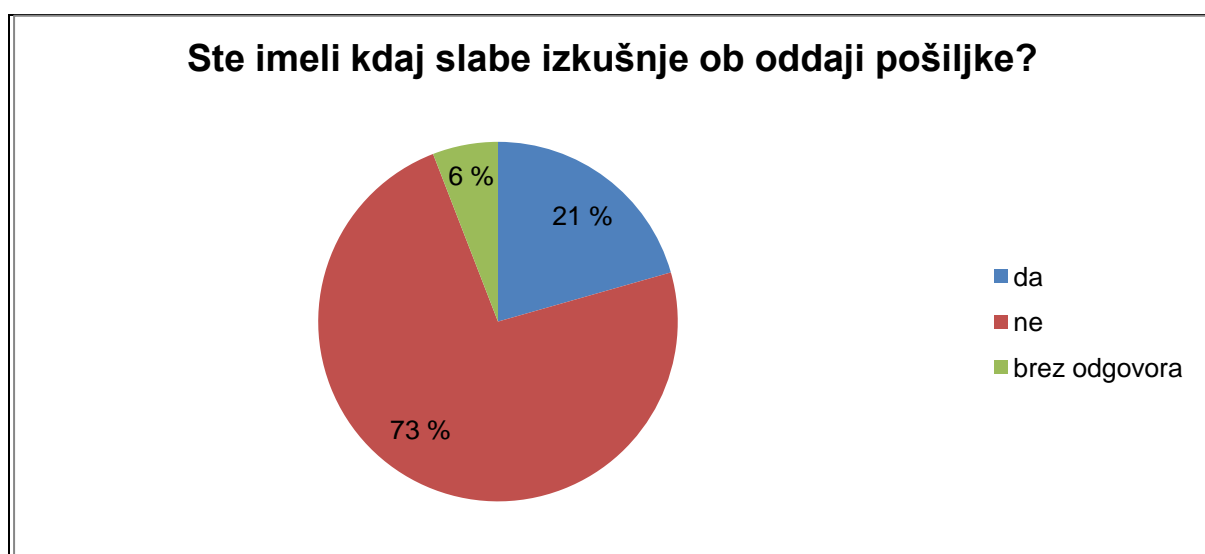


*Graf 9: Najbolj dostopno podjetje širšemu krogu uporabnikov*

Največ anketirancev, 53 %, meni, da so storitve najbolj dostopne pri podjetju Pošta Slovenije d. o. o., 23 % jih meni, da so storitve najbolj dostopne pri podjetju DHL Ekspres d. o. o., 15 % anketiranih pa meni, da je to podjetje UPS (S) Ekspres.

## 8. Ste imeli kdaj slabe izkušnje ob oddaji pošiljke? Kakšne?

Večina anketirancev, 73 % anketiranih, ni imelo slabih izkušenj ob oddaji pošiljke ekspresne pošte, 21 % je že kdaj imelo slabe izkušnje, 6 % anketiranih na vprašanje ni odgovorilo.



Graf 10: Slabe izkušnje ob oddaji pošiljk

Na podvprašanje »Kakšne?«, je samo en anketiranec odgovoril, da je imel slabo izkušnjo, in sicer z izgubo pošiljke, ki je bila poslana v tujino.

## 9. Kaj vas je pozitivno presenetilo ob uporabi storitve ekspresne pošte?

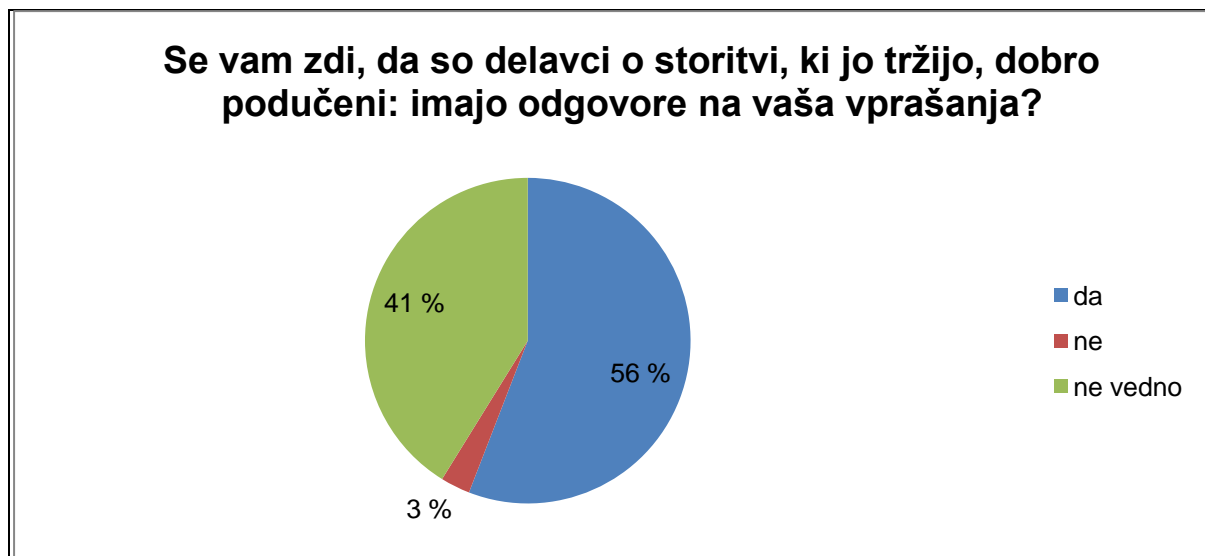
Anketirance je najbolj pozitivno presenetila:

- prilagodljivost,
- dostopnost,
- hitrost,
- prijaznost,
- doslednost,
- dostava na dom.

## 10. Kakšne izboljšave bi si vi kot uporabnik želeli na tem področju?

Anketirani uporabniki bi želeli večjo hitrost povratne informacije o dostavi pošiljke, fleksibilnost kurirjev, nižje cene in večjo pazljivost pri ravnanju s pošiljkami.

## 11. Se vam zdi, da so delavci o storitvi, ki jo tržijo, dobro podučeni: imajo odgovore na vaša vprašanja?

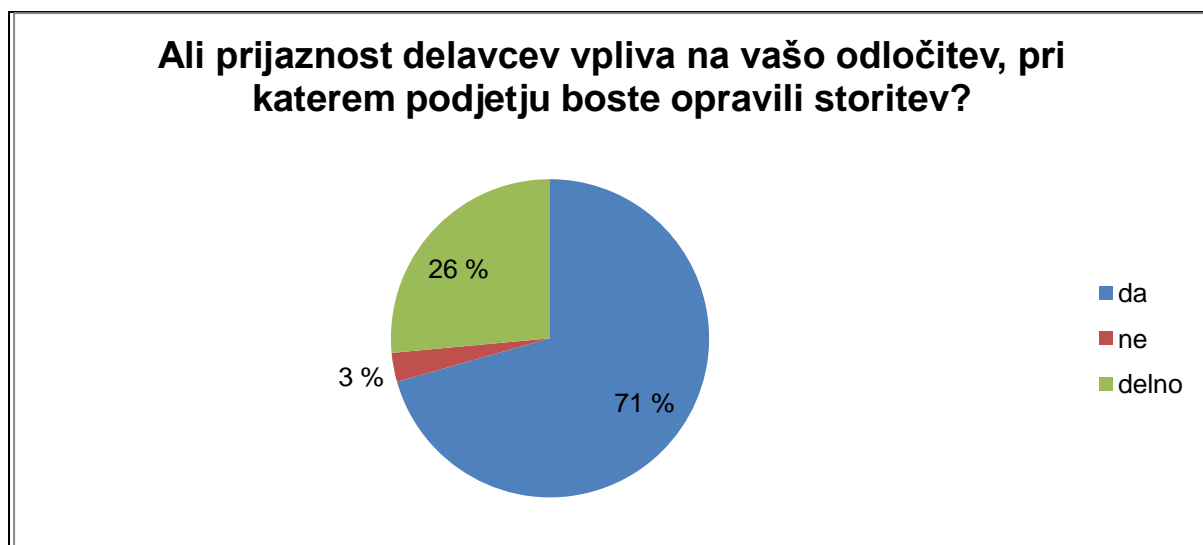


Graf 11: Podučenost delavcev o storitvah, ki jih tržijo

56 % anketiranih meni, da so delavci dobro podučeni o storitvah, kar 41 % pa jih meni, da delavci ne poznajo vedno storitev, ki jih tržijo. Le 1 anketiranec meni, da delavci niso dobro podučeni.

## 12. Ali prijaznost delavcev vpliva na vašo odločitev, pri katerem podjetju boste opravili storitev?

71 % anketiranih meni, da prijaznost delavcev vpliva na odločitev o izbiri podjetja, 26 % jih meni, da prijaznost delavcev delno vpliva na odločitev, le 1 anketiranec pa meni, da prijaznost ne vpliva na odločitev o izbiri podjetja.



Graf 12: Vpliv prijaznosti delavcev na odločitev o opravljanju storitev

## 9.2 Primerjava cen in rokov prenosa ekspresnih pošilk

Izvedena je bila tudi primerjava cen in rokov prenosa ekspresnih pošilk pri ponudnikih Pošta Slovenija d. o. o., DHL Ekspres d. o. o. in TNT Ekspres d. o. o., in sicer za dokumente in blago, ki bi jih posredovali na Hrvaško, Avstrijo in v ZDA.

|   | Vrsta pošiljke | Država prenosa | Vsebina   | PS rok | PS cena  | TNT rok | TNT cena | DHL rok | DHL cena |
|---|----------------|----------------|-----------|--------|----------|---------|----------|---------|----------|
| 1 | Pismo 1 kg     | Hrvaška        | dokument  | D+1    | 12,17 €  | 4 dni   | 61,35 €  | 1 dan   | 71,90 €  |
| 2 | Paket 1 kg     | Hrvaška        | blago     | D+1    | 15,49 €  | 4 dni   | 70,69 €  | 1 dan   | 88,30 €  |
| 3 | Pismo 1 kg     | Avstrija       | dokumenti | D+1    | 39,12 €  | 3 dni   | 45,09 €  | 1 dan   | 67,70 €  |
| 4 | Paket 1 kg     | Avstrija       | blago     | D+1    | 68,76 €  | 3 dni   | 45,09 €  | 1 dan   | 67,70 €  |
| 5 | pismo          | ZDA            | dokumenti | 2 dni  | 87,70 €  | 4 dni   | 75,39 €  | 2 dni   | 83,80 €  |
| 6 | paket          | ZDA            | blago     | 2 dni  | 124,70 € | 4 dni   | 179,39 € | 2 dni   | 107,60 € |

Tabela 1: Primerjava cen in rokov prenosa

Ugotovili smo, da ima Pošta Slovenije najnižje oziroma najkonkurenčnejše cene pri pošiljanju dokumentov v pismih in blaga v paketu na Hrvaško, prav tako je najcenejša pri pošiljanju dokumentov v Avstrijo.

Za pošiljanje blaga v Avstrijo in dokumentov v ZDA je najcenejše podjetje TNT, za pošiljanje blaga v ZDA pa je najcenejše podjetje DHL.

Pri rokih prenosa pa ugotavljamo, da je najmanj konkurenčno podjetje TNT Ekspres, saj ima pri vseh storitvah najdaljše roke prenosa, medtem ko sta ponudnika Pošta Slovenije in DHL večinoma izenačena.

## 10 ZAKLJUČEK

Že pred liberalizacijo poštnega trga v Sloveniji, 1. 1. 2011, je bilo pri nas večje število podjetij, ki so opravljala KEP storitve. Storitve, ki jih podjetja izvajajo, so si med seboj bolj ali manj podobne, v glavnem obstajajo razlike v cenah, rokih prenosa, pogojih za sprejem in dostavo, podajanju in reševanju reklamacij ...

Postavljene hipoteze so potrjene:

**Hipoteza 1:** stranke dokaj dobro poznajo storitve ekspresne pošte.

Hipotezo potrjujemo, saj so samo trije odstotki anketirancev odgovorili, da storitve ne poznajo. Dobro poznavanje pripisujemo razširjeni dostopnosti do elektronskih medijev, potrebe strank po čim hitrejšem prenosu stvari do prejemnika ter učinkovitemu oglaševanju podjetij.

**Hipoteza 2:** cena prenosa je pomemben dejavnik pri prenosu pošilk.

Hipotezo delno potrjujemo, saj se dobra polovica anketirancev strinja s ceno prenosa glede na kvaliteto prenosa. Potrebno se je zavedati, da ima dobro opravljena storitev tudi svojo ceno. Seveda pa si kljub temu zavedanju vsi želimo imeti čim manjše stroške pri zadovoljevanju svojih potreb in želja.

**Hipoteza 3:** pomembno je, da izvajalci storitev dobro poznajo svoje delo.

Hipotezo potrjujemo, saj dobra polovica anketirancev meni, da je pomembno, da izvajalci dobro poznajo storitve, ki jih nudijo. Zaupanje strank ohranimo s pravilnim pristopom, dajanjem točnih informacij o cenah, rokih prenosa ter ostalih informacijah, ki jih želijo stranke.

**Hipoteza 4:** prijaznost delavcev je pomembna.

Hipotezo potrjujemo, saj skoraj tri četrtine anketirancev menijo, da je prijaznost zelo pomembna, ko želimo opraviti določeno storitev. Zavedati se moramo, da je prvi stik stranke z uslužbenci »v prvih bojnih vrstah« odločilen za nadaljnje storitve, ki jih bodo stranke opravile ali pa ne. Zato se je potrebno vsakodnevno truditi in se tudi po možnosti dodatno izobraževati na temo uspešnega komuniciranja s strankami.

Podjetja, ki izvajajo poštno storitve, se morajo vsakodnevno truditi za zagotavljanje ustreznih standardov prenosa in iskati nove izboljšave pri poslovanju ter nove vrste storitev. Pomembna je strokovna usposobljenost in prijaznost uslužbencev. Veliko odprtih možnosti je še pri sledenju pošiljk. Točnost vseh informacij je izključno odvisna od doslednega, sprotnega in natančnega vnašanja podatkov v računalniški sistem na vsaki točki, kjer se s pošiljko rokuje.

Prevladujoč tržni položaj na področju KEP storitev v Sloveniji ima še vedno podjetje Pošta Slovenije, čeprav se razmerje med storitvami na notranjem in čezmejnem trgu spreminja.

## LITERATURA IN VIRI

### Interna navodila in pripomočki

Zlato priznanje EMS. *Delo*, 20. 6. 2011, stran 34.

Kako smo razvrščali logistična podjetja. *Finance*, 15. 5. 2011, str. 14.

UPS se tudi pri nas udomačuje na hišnem pragu kupcev. *Finance*, 15. 11. 2011, str. 26.

Galičič Drakslar, B. (2010). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj: B&B.

*Navodilo za poslovanje s Hitro pošto v mednarodnem prometu*. Maribor: oktober 2010.

*Navodilo za poslovanje s Hitro pošto v notranjem prometu*. Pošta Slovenije, marec 2005.

*Navodilo za poslovanje s pisemskimi pošilkami*. Maribor, marec 2007.

*Poslovno poročilo Pošte Slovenije (2010)*.

*Poštni razgledi, interno glasilo Pošte Slovenije*. Maribor, februar 2011.

*Predstavitev poslovanja PS*, november 2010.

*Priročnik za pismonoše*. Maribor: januar 2011.

*Splošni pogoji izvajanja drugih poštних storitev*. Maribor: marec 2006, zadnja sprememba 1. 2. 2012.

*Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve*. Maribor, marec 2007.

*Stanje poštne omrežja na Gorenjskem v letu 2010 in načrti za leto 2011*.

*Zakon o poštних storitvah*. Uradni list RS 2009, št. 51.

### Spletne strani

[http://www.apek.si/sl/postne\\_storitve](http://www.apek.si/sl/postne_storitve), dostopno 1. 3. 2012

<http://www.dhl.si/sl.html>, dostopno 5. 12. 2011

<http://www.gls-slovenia.com/>, dostopno 10. 11. 2011

<http://www.gorenjskihlas.si/novice/ekonomija/index.php?action=clanek&id=11652>, dostopno 10. 11. 2011

<http://www.posta.si/opis-storitve/518/Hitra-posta-znotraj-mest>, dostopno 5. 12. 2011

<http://www.posta.si/seznam-dokumentov/553/>, dostopno 23. 10. 2011

[http://www.tnt.com/express/sl\\_si/site/home/services/express\\_delivery\\_services/superfast\\_services.html](http://www.tnt.com/express/sl_si/site/home/services/express_delivery_services/superfast_services.html), dostopno 10. 11. 2011

[http://www.ups-slovenia.com/?p=756&m=814&url\\_lang=N](http://www.ups-slovenia.com/?p=756&m=814&url_lang=N), dostopno 1. 3. 2012

## PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

## KAZALO SLIK

|  |    |
|--|----|
| <i>Slika 1: Organigram PE Kranj</i> .....  | 3  |
| <i>Slika 2: Prodaja trgovskega blaga</i> .....                                       | 5  |
| <i>Slika 3: Obrazec Spremnica za oddajo pošiljke Hitre pošte</i> .....               | 12 |
| <i>Slika 4: Nalepka "odkupnina"</i> .....  | 12 |
| <i>Slika 5: Nalepka "AR"</i> .....   | 13 |
| <i>Slika 6: Nalepka "občutljivo"</i> .....   | 13 |
| <i>Slika 7: Nalepka "dobavnica"</i> .....  | 14 |
| <i>Slika 8: Nalepka "poštnino plača naslovnik"</i> .....                             | 14 |
| <i>Slika 9: Nalepka "označena vrednost"</i> .....                                    | 15 |
| <i>Slika 10: Sestava alfa numeričnega zapisa črtne kode</i> .....                    | 17 |
| <i>Slika 11: Izpolnjen obrazec Spremnica UPS</i> .....                               | 23 |
| <i>Slika 12: Vpis sprejete UPS pošiljke v karto</i> .....                            | 24 |
| <i>Slika 13: Primer obrazca za sledenje UPS pošiljke na spletni strani UPS</i> ..... | 25 |
| <i>Slika 14: QR-koda</i> .....   | 30 |
| <i>Slika 15: Spremnica EMS s QR - kodo</i> .....                                     | 31 |

## KAZALO GRAFOV

|  |    |
|--|----|
| <i>Graf 1: Storitve Hitre pošte</i> .....  | 28 |
| <i>Graf 2: Storitev Hitre pošte, PE Kranj</i> .....                                  | 29 |
| <i>Graf 3: Poznavanje storitev ekspresne pošte</i> .....                             | 33 |
| <i>Graf 4: Pogostnost uporabe ekspresnih storitev</i> .....                          | 33 |
| <i>Graf 5: Poznavanje izvajalcev ekspresnih storitev</i> .....                       | 34 |
| <i>Graf 6: Največkrat izbrano podjetje za prenos ekspresnih pošiljk</i> .....        | 35 |
| <i>Graf 7: Zadovoljstvo s hitrostjo prenosa ekspresnih pošiljk</i> .....             | 35 |
| <i>Graf 8: Sprejemljivost cene prenosa ekspresnih pošiljk</i> .....                  | 36 |
| <i>Graf 9: Najbolj dostopno podjetje širšemu krogu uporabnikov</i> .....             | 36 |
| <i>Graf 10: Slabe izkušnje ob oddaji pošiljk</i> .....                               | 37 |
| <i>Graf 11: Podučenost delavcev o storitvah, ki jih tržijo</i> .....                 | 38 |
| <i>Graf 12: Vpliv prijaznosti delavcev na odločitev o opravljanju storitev</i> ..... | 39 |

## KAZALO TABEL

|  |    |
|--|----|
| <i>Tabela 1: Primerjava cen in rokov prenosa</i> ..... | 39 |
|--|----|



### Anketni vprašalnik o ekspresni pošti

Pozdravljeni,

moje ime je Valentina Kepic in sem študentka višje šole B&B. Trenutno pišem diplomsko nalogo z naslovom »Storitve Hitre pošte Pošte Slovenije v primerjavi z ekspresnimi storitvami drugih izvajalcev«. V diplomsko nalogo sem vključila tudi raziskovalni del, za katerega potrebujem nekaj podatkov z Vaše strani. Zato Vas prosim, da izpolnite anketo ter mi s tem pomagate pri diplomski nalogi. Anketa je anonimna!

Kako dobro poznate storitve ekspresne pošte?

- dobro
- delno
- ne poznam

Kako pogosto uporabljate storitve ekspresne pošte?

- tedensko
- mesečno
- občasno

Katere ponudnike storitve ekspresne pošte poznate?

- Pošta Slovenije d.o.o
- UPS (S) Ekspres d.o.o.
- DHL Ekspres d.o.o.
- GLS d.o.o.
- TNT Ekspres d.o.o.
- Drugo:

Preko katerega podjetja ste največkrat oddali pošiljke ekspresne pošte?

- Pošta Slovenije d.o.o
- UPS (S) Ekspres d.o.o.

- DHL Ekspres d.o.o.
- GLS d.o.o.
- TNT Ekspres d.o.o.
- Drugo:

Ste zadovoljni s hitrostjo prenosa pošiljke ekspresne pošte pri izbranem podjetju?

- da
- ne
- delno

Se vam zdi cena prenosa pošiljke ekspresne pošte sprejemljiva, glede na kakovost izvedbe storitve?

- da
- ne
- delno

Kateri ponudnik storitve ekspresne pošte se vam zdi najbolj dostopen širšemu krogu uporabnikov?

- 
- 
- 

Ste imeli kdaj slabe izkušnje ob oddaji pošiljke? Kakšne?

- da,
- ne

Kaj vas je pozitivno presenetilo ob uporabi storitve ekspresne pošte?

Kakšne izboljšave bi si vi kot uporabnik želeli na tem področju?

- 
- 
- 

Se vam zdi, da so delavci o storitvi, ki jo tržijo dobro podučeni: imajo odgovore na vaša vprašanja?

- da
- ne
- ne vedno

Ali prijaznost delavcev vpliva na vašo odločitev, pri katerem podjetju boste opravili storitev?

- da
  - ne
  - delno
- 

Hvala za Vaše sodelovanje!