



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: logistika in cestni promet

PRENOS POŠTNIH POŠILJK

Mentor: mag. Brane Lotrič,

Kandidat: Niko Košak

Kranj, januar 2007

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju mag. Branetu Lotriču za vodenje in usmerjanje ter vso drugo podporo pri izdelavi diplomske naloge.

Hvala gospodu direktorju Bojanu Radinji iz podjetja Pošta Slovenija d.o.o, Poslovna enota Poštni logistični center za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorju Rudiju Cerkovniku, ki je lektoriral mojo diplomsko nalogo.

Zahvaljujem se direktorju mag. Branetu Lotriču za odobritev prisotnosti na predavanjih in izpitih iz obeh modulov logistika in cestni promet.

IZJAVA

»Študent Niko Košak izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom mag. Braneta Lotriča .«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

V diplomski nalogi sem predstavil prenos poštnih pošiljk s poudarkom na prevoznih enotah oziroma embalaži paketov ter prednosti standardne paketne embalaže, ki jo je moč kupiti na vseh poštah Pošte Slovenije.

Tako sem diplomsko nalogo razdelil na štiri dele. V prvem delu sem opisal zakonska izhodišča za sprejem in prenos poštnih pošiljk. V drugem delu sem predstavil prenos poštnih pošiljk skozi PLC. Opisal sem način usmerjanja, ki je odvisen od samih pošiljk, npr. pošiljke s pazljivejšim ravnanjem, težje, daljše, nestandardne pisemske pošiljke ni možno usmeriti strojno, ampak jih je potrebno usmeriti ročno, pri tem si lahko pomagamo z mehanizacijo, če je to mogoče. Pošiljke, ki so primerne za strojno usmerjanje, pa se lahko usmerijo; s pomočjo avtomatiziranja in informatiziranja. Četrty del sem namenil analizi in dopolnitvam transportne embalaže (zabojnikov) ter prevoznih sredstev.

KLJUČNE BESEDE

- pošta,
- poštne pošiljke,
- prevozne enote,
- transportna embalaža,
- transportna vozila.

ABSTRACT

This diploma thesis looks at the routing of postal items with the emphasis on transport units and parcels' packages. Moreover, it focuses on the advantages of standard parcel packages, which are obtainable at any post offices of the Post of Slovenia.

Therefore, the diploma thesis is divided into four parts. The first part describes legal grounds for the reception and transfer of postal items. The second part presents the circumstances of postal items transfer via the Postal Logistics Centre (PLC). Here, the sorting principle, which depends on delivery itself is described, e. g. packages with careful handling, heavier, longer, non-standard items of correspondence cannot be machine-sorted but need manual direction, where machines can be helped with, where possible. Items, suitable for machine-sorting, can be directed by machine with the aid of automation and information technology. The fourth part is dedicated to the analysis of supplementing transport packaging (containers) and transport vehicles.

KEYWORDS

- post office
- postal items
- transport unit
- transport packaging
- transport vehicles

KAZALO

1	UVOD.....	5
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	5
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	5
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	6
1.4	METODE DELA.....	6
2	SPREJEM POŠTNIH POŠILJK.....	7
2.1.	TEORETIČNA IZHODIŠČA O SPREJEMU POŠTNIH POŠILJK	7
2.1.1.	Zakon o poštne storitvah.....	7
2.1.2.	Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve	9
2.1.3.	Splošni pogoji izvajanja drugih poštne storitev	13
2.1.4.	Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami	16
2.1.5.	Navodilo o poslovanju s paketnimi pošiljkami	21
2.2.	Faze prenosa	26
3	OBSTOJEČE STANJE.....	30
3.1	POŠTNI LOGISTIČNI CENTER	30
3.1.1	Opis prenosa poštne pošiljk skozi PLC Ljubljana	31
3.1.2.	Notranji transport v PLC.....	32
3.1.3.	Avtomatski paketni usmerjevalnik	33
3.1.4.	Avtomatski pisemski usmerjevalnik	34
3.2	Poštne zabojniki	34
3.2.1.	Palete.....	36
3.2.2.	Poštne vreče.....	36
3.2.3.	Pismarnice	36
3.3	Sledenje pošiljk.....	38
3.4	Sledenje vozil	42
3.5	Embalaza paketne pošiljk	43
3.5.1	Standardna paketna embalaza	44
3.5.2	Kakovost storitev in reklamacije	46
4	ANALIZA	49
4.1	Izkoristek poštne zabojnikov	49
4.2	Izkoriščenost voznega parka	50
4.3	Izkoristek tovornega vozila.....	51
4.4	Izkoristek srednje dostavnih vozil	51
4.5	Prenos paketov večjih dimenzij.....	52
4.6	Paketni ekspedit	53
4.7	Reorganizacija paketne logistike	53
4.8	Kakovost storitev je ključ do zadovoljnih strank	54
5	ZAKLJUČKI	56
5.1	SKLEP.....	56
5.2	POGOJI ZA UVEDBO	57
5.3	MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA	57
6	LITERATURA IN VIRI	58
7	PRILOGE	59
8	KAZALO SLIK	59
9	KAZALO TABEL	59

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Zaradi sprememb na trgu je morala tudi Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju Pošta) v zadnjih letih racionalizirati svoje poslovanje, tako da je v svoj proces uvedla mehanizacijo in avtomatizacijo posameznih faz, sočasno pa je začela uvajati spremembe na področju informatizacije, na področju sledljivosti pošiljk v smislu, kako zvišati zadovoljstvo svojih strank.

Da bi izboljšali kakovost svojih storitev, bo potrebno zmanjšati število reklamacij na minimum. Posledica reklamacij so tudi odškodnine, ki se največkrat nanašajo na poškodbe, izgube, prekoračitev rokov ter ostalo. Za poškodbe je velikokrat krivo malomarno ravnanje s pošiljkami, določen odstotek prihaja tudi zaradi strojnega usmerjanja, velikokrat pa je tudi kriva neustrezna embalaža.

Problem, ki se pojavlja, so tudi občasne izgube pošiljk. Do izgub prihaja zaradi napak pri sprejemu oziroma vročitvi, ko se pošiljke vračajo k napačnim naslovnikom. Prepogosti so tudi primeri, ko se pošiljke preprosto "izgubijo". Prav temu bi morali posvetiti več pozornosti, saj je strankam težko pojasniti, da se je izgubil npr. paket teže 10 ali več kilogramov. Uvedba popolnega sledenja pošiljk od pošiljatelja do prejemnika naj bi ta problem skoraj v celoti rešila ali pa se bi točno dalo ugotoviti kje je ta pošiljka.

Problem poškodb paketnih pošiljk je velikokrat v neustrezni paketni embalaži. Menimo, da vsaka škatla ni prav primerna za paketno embalažo. Prav neustrezna paketna embalaža največkrat pripomore, da se paket veliko hitreje poškoduje, kot bi se drugače. Pojavlja se še en velik problem zaradi nestandardiziranih mer paketov, prihaja do slabega izkoristka transportne embalaža, kot so poštni zabojniki.

Do neke mere je razumljivo, da vsaka stranka že s paketno embalažo hoče doseči reklamni učinek na potrošnika, samo ne bi pa smeli pozabiti na bistvo paketne embalaže - zadostno varovanje pošiljke.

Tako nekateri poštni konkurenti "sploh" ne sprejemajo druge paketne embalaže kot svoje.

Pošta Slovenije ima zelo primerno standardno paketno embalažo, lepega, estetskega videza, funkcionalno primerno ter idealnih mer za sam transport, v štirih različnih velikostih. Žal pa se za to embalažo odloča premalo strank, večinoma priložnostni pošiljatelji in fizične osebe.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Poštna dejavnost se je na področju Slovenije začela že v času antike. Sprva so to dejavnost opravljali za potrebe države, vladarjev, vojnih in upravnih oblasti in šele kasneje za posameznike. Hkrati se je s širjenjem trgovine in gospodarstva pojavila potreba po organizaciji javnega poštnega prometa. Pošta je postala dostopna večini ljudi v 19. stol., ko so znižali ceno za prenos poštnih pošiljk, uvedena sta bila znamka in poštni nabiralnik. Poštno dejavnost pa je še podkrepila razširjenost pismenosti.

Osnovna vloga poštnega prometa, to je prenos pisanih vesti in sporočil, je ostala nespremenjena v vseh razvojnih obdobjih civilizacije.

Poštni promet je podsistem prometnega sistema in zajema eno izmed posebnih prometnih vej, ki opravlja prenos poštnih pošiljk in drugih poštnih storitev v

domačem in mednarodnem prometu pod enotnimi pogoji za vse uporabnike poštних storitev. Ukvarja pa se tudi z denarnim prometom. V zadnjem času se v veliki meri posveča tudi logističnim storitvam, ki so v porastu.

Osnovna naloga poštnega prometa je, da zadovolji potrebe po poštних storitvah, da organizira in stalno opravlja prenos poštних pošiljk ter omogoča izmenjavo pošiljk med uporabniki poštних storitev. Pri tem pa je osnovni cilj obvladovanje velikih količin in prostora prenosa. Poštni promet je tako v svojem razvoju upoštevaajoč hitrost, kakovost in ekonomičnost izgrajeval in posodabljal tehnološki proces prenosa pisemskih pošiljk (sprejem, prevoz, usmerjanje in vročitev).

V mednarodnih okvirih je poštni promet na križišču štirih trgov, ki so bistvenega pomena za evropsko ekonomijo: komunikacije, oglaševanje, transport in logistika. Ti trgi so odprti konkurenci in že doživljajo hiter razvoj, ki ga zahtevajo povpraševanje in tehnološke spremembe. Poštni promet, ki ponuja ključno komunikacijsko infrastrukturo, se mora razvijati v sozvočju z glavnimi spremembami na teh trgih, ali pa bo ostal v ozadju in se bo ukvarjal samo z včerajšnjo tehnologijo. V EU poštni promet opravi 135 bilijonov storitev na leto, kar pomeni 1,4% BDP.

Kar je bistvenega pomena, je poštni promet povezan z drugimi panogami prometnega sistema, saj brez dobrega sodelovanja in usklajenosti poštni promet ne bi mogel in tudi ne more potekati (npr. uporaba infrastrukture v cestnem in železniškem prometu, povezanost s pomorskim in zračnim prometom ipd.) in bi bilo logično pričakovati tudi določene smernice za opredelitev teh povezav.

Poštni promet vpliva tako na regionalni kot tudi na nacionalni razvoj in s tem pripomore k večji blaginji, zato bi mu bilo nujno nameniti (vsaj) toliko pozornosti, kot mu namenjajo v EU.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Z diplomsko nalogo želim prikazati, kako poteka prenos poštних pošiljk v okviru poštnega prometa Pošte Slovenije. Tako nameravam na začetku predstaviti zakonska izhodišča poštnega prometa in faze prenosa pošiljk. Nakar nameravam opisati potek (način) usmerjanja pošiljk skozi Poštno logistični center (ročno in strojno). Opisati nameravam tudi pomembnost standardizirane prevozne enote, kot so poštni zabojniki, pismarnice itd. Ob tem pa nameravam predstaviti pomembnost oz. prednosti standardizirane paketne embalaže.

Omejitev je ta, da so na voljo le informacije o delovanju pošte in poštних storitev, medtem ko ima podjetje določene svoje interne dokumente varuje kot poslovno skrivnost in jih v diplomskem delu ne navajam.

1.4 METODE DELA

Metode, ki sem jih uporabljal pri izdelavi diplomske naloge, so: analitična metoda; metoda razčlenjevanja celote v posamezne dele, sintetična metoda; metoda združevanja od splošnih pojmov k sestavljenim pojmov oziroma strnitev različnih pojmov v celoto, metodo deskripcije; metodo opisovanja posameznih pojmov, statistična metoda; metoda množičnih pojavov, zbiranja in obdelava podatkov.

2 SPREJEM POŠTNIH POŠILJK

2.1. TEORETIČNA IZHODIŠČA O SPREJEMU POŠTNIH POŠILJK

2.1.1. Zakon o poštних storitvah



Slika 1: Logotip Pošte Slovenije

»Ta zakon določa pogoje in postopke za izvajanje poštних storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalne poštne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštnega omrežja in izdajanje poštних vrednotnic, določa organizacijo in delovanje Agencije za pošto in elektronske komunikacije v delu, ki se nanaša na poštne storitve, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštних storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s poštno dejavnostjo.

V tem zakonu uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

Poštne storitve so storitve prenosa poštних pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnelem prometu ter druge storitve, opredeljene v splošnem aktu o nomenklaturi poštних storitev. Za izvajanje poštних storitev se ne šteje prenos poštних pošiljk od pošiljatelja do naslovnika direktno brez usmerjanja (kurirska storitev).

Izvajalec poštних storitev je vsak izvajalec, ki je registriran za izvajanje poštних storitev in je o tem obvestil agencijo oziroma ima za to ustrezno dovoljenje.

Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštних storitev, ki v skladu s tem zakonom izvaja univerzalno poštno storitev.

Poštna pošiljka je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, to je v takšni, v kakršni jo bo prenesel izvajalec poštних storitev. Poleg poštних pošiljk korespondence takšne pošiljke vključujejo še knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

Poštna pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnem koli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in vročiti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami poštni pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za poštno pošiljko korespondence.

Poštna pošiljka s potrdilom je poštna storitev, pri kateri prejme uporabnik poštних storitev dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

Priporočena poštna pošiljka je storitev, ki po enotni tarifi daje garancijo proti izgubi, izropanju, kraji ali poškodbi in omogoča, da uporabnik poštних storitev na svojo zahtevo pridobi dokaz o vročitvi te pošiljke.

Vrednostna poštna pošiljka je poštna storitev, ki zavaruje poštno pošiljko v primeru izgube, izropanja, kraje ali poškodbe do vrednosti, ki jo navede sam pošiljatelj.

Uporabnik poštne storitve je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja poštne storitve kot pošiljatelj ali naslovnik.

Točke dostopa do javnega poštnega omrežja so fizični objekti in naprave, vključno s poštne nabiralniki na javnih mestih ali v prostorih izvajalcev univerzalnih poštne storitve, v katerih lahko uporabniki poštne storitve oddajo poštno pošiljke v javno poštne omrežje.

Prenos pomeni sprejem, sortiranje, prevoz in vročitev poštno pošiljke.

Sprejem pomeni prevzem poštno pošiljke, ki je bila oddana na točki dostopa.

Univerzalna poštna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje s tem zakonom določenih poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, ki so dostopne za vse uporabnike poštne storitve.

Kot univerzalna poštna storitev se izvajajo naslednje poštno storitve:

1. prenos poštne pošiljke do mase 2 kg,
2. prenos poštne paketov do mase 20 kg,
3. storitev priporočene in vrednostne poštno pošiljke in
4. prenos poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

Univerzalna poštna storitev se izvaja tako v notranjem kot mednarodnem poštne prometu.

Minister, pristojen za pošto, predpiše kakovost in način izvajanja univerzalne poštno storitve.

Agencija s splošnim aktom določi raven dostopne cene univerzalne poštno storitve.

Republika Slovenija v javnem interesu zagotavlja, da izvajalec univerzalne poštno storitve vsem uporabnikom poštne storitve na njenem celotnem ozemlju pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno izvaja univerzalno poštne storitev, ki jo sme prekiniti le v primeru višje sile ali v razmerah, ki predstavljajo nevarnost za vročevalca.

Z univerzalno poštne storitvijo se vsem uporabnikom poštne storitve zagotavlja vsak delovni dan, vendar ne manj kot petkrat na teden, najmanj en sprejem in ena vročitev poštne pošiljke iz drugega odstavka prejšnjega člena.

Pogostost sprejema in vročitve se v primeru povečanega števila dela prostih dni lahko sorazmerno zmanjša.

Rezervirane poštno storitve so prenos poštne pošiljke korespondence v notranjem prometu in v Republiko Slovenijo prispelih poštne pošiljke korespondence v mednarodnem poštne prometu, če je masa teh poštne pošiljke manjša od 50 g in cena nižja od dvainpolkratnika cene prenosa poštno pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, ki je določena v splošnem aktu iz 9. člena tega zakona.

Za rezervirane poštno storitve se ne šteje izmenjava dokumentov in direktna pošta.

Pošiljatelj mora poskrbeti za takšno notranjo zaščito vsebine poštno pošiljke, da izvajalec poštne storitve pri normalnem ravnanju z njo ne more poškodovati

poštnega osebja, poštnih pošiljk, naprav in objektov. Če do škodnega primera pride, ker poštna pošiljka ni imela notranje zaščite vsebine, kot je določeno v prejšnjem odstavku tega člena, je za škodo odškodninsko odgovoren pošiljatelj.

Izvajalec poštnih storitev odgovarja za škodo, ki nastane med prenosom priporočene in vrednostne poštna pošiljke ter poštnega paketa zaradi: 1. izgube, poškodbe, kraje ali izropanja; 2. prekoračitve roka prenosa; 3. ne izvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštna storitve.

Izvajalec poštnih storitev odgovarja tudi za škodo, ki nastane med prenosom zaradi izgube poštna pošiljke s potrdilom.

Ne glede na prejšnji odstavek tega člena izvajalec poštnih storitev ni odgovoren za povzročeno škodo, če dokaže, da:

1. je bil prenos poštna pošiljke opravljen v skladu s splošnimi pogoji,
2. je prišlo do primera višje sile,
3. je škoda nastala zaradi krivde ali malomarnosti pošiljatelja oziroma zaradi vsebine poštna pošiljke,
4. je škoda nastala, ker je bila poštna pošiljka v skladu s četrtem odstavkom 51. člena tega zakona izročena pristojnim državnim organom, nosilcem javnih pooblastil oziroma izvajalcem javnih služb,
5. je uporabnik poštna storitve namenoma zavaroval poštna pošiljke za višjo vrednost, kot je njena dejanska vrednost,
6. uporabnik poštnih storitev ni vložil reklamacije v določenem roku,
7. je nastala zaradi zakonitega ravnanja pristojnih organov.«¹

1 Zakon o poštnih storitvah, Uradni list RS, št. 42/2002, str. 4061–4071.

2.1.2. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve

»Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju univerzalne poštna storitve, podatke o izvajalcu univerzalne poštna storitve (v nadaljevanju: izvajalec), vrste univerzalne poštna storitve, pogoje za sprejem oziroma prenos poštnih pošiljk, vročanje poštnih pošiljk, kakovost izvajanja univerzalne poštna storitve, podatke o cenah, popustih in plačilu univerzalne poštna storitve, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov, načine, pogoje in cene dostopa do javnega poštna omrežja ter druge zadeve, pomembne za izvajanje univerzalne poštna storitve.

Pogoji za sprejem oziroma prenos pošiljk

Pošiljatelji morajo izpolniti naslednje pogoje:

- Ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter drugih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami.
- Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, škatla, zaboj ali druga primerna ovojnina.
- Če se za zapiranje priporočenih pisem in paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo svojo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku.
- Za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo se sme uporabiti varnostna nalepka, lepilni trak ali drugo učinkovito zapiralno sredstvo.
- Če se za zapiranje vrednostnega pisma in paketa z označeno vrednostjo uporabi vrednostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba,

na pošiljko odtisniti šampiljko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overiti, fizična oseba pa se mora podpisati. Deli odtisa oziroma podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovitku

- Za ovojnino vrednostnega pisma je treba uporabiti tipiziran poštni ovitek ali drugo podobno enobarvno ovojnico, ki ni izdelana iz papirja s črtami in nima barvastih robov niti prosojnega okenca. Za ovojnino se lahko uporabi tudi ustrezna platnena vrečka s šivi na notranji strani, močan večslojni papir ali škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala.
- Vrednostno pismo mora biti zaprto tako, da do njegove vsebine ni mogoče priti, ne da bi se poškodovala ovojnina.
- Standardnega pisma, navadnega pisma, priporočenega pisma in vrednostnega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjalnikom.«²

2 Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Uradni list RS, št. 58/2004, str. 7500–7502.

Naslovnikov naslov

»Na pošiljki mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov. Naslovnikov naslov je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:

- naslovnikovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove ipd.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,
- pri uporabnikih poštne predalov kratica p.p. s številko poštne predala,
- pri poštno ležečih pošiljkah oznaka »Poštno ležeče«, oziroma za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka »Poste restante«,
- uradna kratica naslovne države (za pošiljke v mednarodnem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
- pri naslovnikih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

V notranjem in mednarodnem prometu se pošiljke naslavljajo v latinici. Pošiljka v mednarodnem prometu je lahko naslovljena tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani naslovna pošta in naslovna država. Pošiljke, ki se evidentirajo pri sprejemu in vročitvi, morajo biti naslovljene na enega naslovnika. Ne šteje se, da je pošiljka naslovljena na več naslovnikov, če je poleg firme navedeno ime in priimek enega ali več družabnikov.

Pri pošiljkah, ki so naslovljene na več naslovnikov, morajo biti naslovniki na istem naslovu.

Pošiljateljev naslov

Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na priporočenih pismih, vrednostnih pismih, navadnih paketih in paketih. Pošiljateljev naslov mora biti napisan tudi na pošiljkah z oznako »Poštnina plačana pri pošti« za pošiljke v notranjem prometu, oziroma »Postage paid« za pošiljke v mednarodnem prometu, ter na pošiljkah, zavezanim carinski kontroli. Za pošiljateljev naslov ne šteje oznaka »Poštno ležeče« oziroma »Poste restante«.

Pošiljatelj mora na pošiljki ustrezno označiti plačilo poštne in jo skupaj s sprejemno in spremljajočo dokumentacijo oddati izvajalcu. Če pošiljatelj tega ne

stori in izvajalec to opravi namesto njega, lahko izvajalec dodatno delo pošiljatelju posebej zaračuna. Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena tako, kot določajo ti splošni pogoji.

Pošiljatelj ima pravico razpolagati z oddano pošiljko do njene vročitve naslovniku.«³

3 Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Uradni list RS, št. 58/2004, str. 7502–7503.

Vrste pošiljk

»**Navadno pismo** je pošiljka, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost v pravokotni obliki: 90 x 140 mm,
- največja velikost v pravokotni obliki: seštevek dolžine, širine in višine 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikosti ne sme presegati 600 mm,
- najmanjša velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 170 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 100 mm,
- največja velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme presegati 900 mm,
- največja masa: 2 kg.

Standardno pismo je zaprta pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz neprosojnega papirja.

Prosojni papir se lahko uporabi le za prosojno okence, skozi katerega se sme videti le naslovnikov naslov. Postavljeno je lahko v prostoru, ki mora biti:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od levega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba.

Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba ter mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova največja velikost je 45 x 90 mm.

Velikosti in masa standardnega pisma so:

- najmanjša velikost: 90 x 140 mm.
- največja velikost: 165 x 235 mm,
- največja debelina: 5 mm,
- največja masa: 20 g.

Naslovnikov naslov na standardnem pismu mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pošiljke vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora, ki mora biti oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba,
- največ 140 mm od desnega proti levemu robu.

Na standardnem pismu mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo.

Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov. Ni ga dovoljeno zapirati s spenjalnikom ali z drugimi sredstvi, ki bi lahko poškodovala druge pošiljke in naprave.

Tiskovina je odprta pošiljka, ki vsebuje knjige, kataloge, časopise in periodični tisk. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

V zgornji levi kot naslovne strani tiskovine mora pošiljatelj napisati ali odtisniti oznako »Tiskovina«, oziroma v mednarodnem prometu »Printed papers«.

Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Vrednostno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi ter ima označeno vrednost. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Dopisnica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja.

Velikosti in masa dopisnice so:

- najmanjša velikost: 90 x140 mm,
- največja velikost: 120 x 235 mm,
- največja masa: 20 g.

Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka »Dopisnica«, v mednarodnem prometu pa tudi oznaka »Postal card« in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštna storitve (v nadaljevanju: poština). Najmanj desna polovica naslovne strani dopisnice mora biti namenjena za naslov. Na dopisnici mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo. Kot dopisnica se šteje tudi razglednica. Razglednica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja, in ustreza masi in velikostim dopisnice. Če tem pogojem ne ustreza, se šteje za navadno pismo.

Pošiljka za slepe in slabovidne je odprta pošiljka, ki vsebuje znake za slepe in druge oblike zapisov za slepe.

Velikosti pošiljke morajo ustrezati velikostim navadnega pisma. Izjemoma je lahko najmanjša velikost pošiljke 90 x 100 mm. Največja masa pošiljke za slepe in slabovidne je 7 kg. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Pošiljka za slepe in slabovidne« oziroma v mednarodnem prometu »Literature for the blind«.

Kot oznaka se lahko uporabi tudi nalepka z znakom za slepe. Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštnine, razen poštnine za storitev »prednostno«. »Prednostno« je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu.

Če so znaki za slepe in druge oblike zapisov za slepe poslani kot priporočeno pismo, kot vrednostno pismo, kot navadni paket ali kot paket, takšna pošiljka ni oproščena plačila poštnine.

Navadni paket je pošiljka v notranjem prometu, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po kateri koli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3.000 mm,
- največja masa: 20 kg.

Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadni paket.«⁴

4 Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Uradni list RS, št. 58/2004, str.7501–7502.

2.1.3. Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev

»Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju poštnih storitev izven obsega univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: druge poštne storitve), podatke o izvajalcu drugih poštnih storitev (v nadaljevanju: izvajalec), vrste drugih poštnih storitev, pogoje za sprejem oziroma prenos poštnih pošiljk, vročanje poštnih pošiljk, kakovost izvajanja drugih poštnih storitev, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom drugih poštnih storitev, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov ter druge zadeve, pomembne za izvajanje drugih poštnih storitev.

Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere drugo poštno storitev, ki ustreza vrsti, vsebini in vrednosti poštne pošiljke. Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke.

Druge poštne storitve so poleg storitev, navedenih v splošnih pogojih, tudi storitve, ki so opredeljene v ceniku izvajalca, in storitve, izvedene po dogovoru med uporabnikom in izvajalcem. Pošiljatelj lahko nekatere druge poštne storitve zahteva po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo. Naslovnik lahko nekatere druge poštne storitve zahteva pred vročitvijo pošiljke.

Druge poštne storitve:

Pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška so pošiljke, katerih prenos določajo posebni zakoni in morajo ustrezati pogojem za priporočeno pismo.

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka.

Velikosti in masa paketa:

- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po kateri koli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3.000 mm,
- masa: nad 20 do 30 kg.

Poslovni paket je pošiljka, ki jo lahko v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti. Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

Hitra pošta je pošiljka, za katero veljajo krajši roki prenosa. Velikosti pošiljke Hitre pošte morajo ustrezati velikostim paketa. Največja masa pošiljke Hitre pošte v notranjem prometu je 50 kg, v mednarodnem prometu pa 30 kg.

Naslovljena direktna pošta je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu, naslovu in identifikacijski številki ter je poslano najmanj desetim naslovnikom.

Računi, fakture, finančni izpiski in druga ne identificirana sporočila niso naslovljena direktna pošta.

Pošiljka, ki je znotraj istega ovitka kombinirana z drugimi pošiljkami, ni naslovljena direktna pošta.

Masa in velikosti naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Pošiljatelj naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

Delno naslovljena direktna pošta je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva.

Masa in velikosti delno naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Pošiljatelj delno naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec delno naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

Nenaslovljena direktna pošta je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri naslovnikov naslov ni naveden.

Masa in velikosti nenaslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Pošiljatelj nenaslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec nenaslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

Publikacija je pošiljka, med katero štejemo knjige, časopise, revije ter druge tiskane oblike periodičnega objavljanja uredniško oblikovanih vsebin. Prenos publikacije se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

Publikacija je lahko naslovljena, delno naslovljena (na njej je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva) in nenaslovljena (na njej naslovnikov naslov ni naveden).

V publikacijo je lahko vložen račun, naročilnica, plačilni nalog ali poslovni odgovor.

V publikacijo je lahko vložena tiskana priloga, če izpolnjuje vse naslednje pogoje istočasno:

- ima isto ime kot publikacija,
- ima istega izdajatelja kot publikacija,
- tisk, oblika in vrsta papirja so enaki kot pri publikaciji,
- vsebina priloge in publikacije sta povezani,
- je sestavni del publikacije in je vložena v posamezni izvod.

Druge tiskane ali netiskane priloge so lahko vložene v publikacijo le na način in pod pogoji, za katere

se dogovorita uporabnik in izvajalec.

Sveženj, v katerem je povezanih več izvodov publikacije oziroma direktne pošte in je naslovljen na enega naslovnika, se šteje kot ena pošiljka publikacije.

Pošiljatelj publikacije mora pred pošiljanjem izvajalcu na vpogled predložiti vzorec publikacije in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu

Velikosti publikacije morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Največja masa publikacije je 10 kg.

Navadna M-vreča je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije.

Naslovnikov naslov mora biti napisan na naslovnici, ki ni manjša od 90 x 140 mm. Največja masa navadne M-vreče je 30 kg.

Priporočena M-vreča je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije ter se evidentira pri sprejemu in vročitvi.

Velikost naslovnice in masa priporočene M-vreče morata ustrezati velikosti in masi, ki sta določeni za navadno M-vrečo.

Poslovni odgovor je pošiljka, katere prenos se izvaja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec. Poštnino za prenos poslovnega odgovora plača naslovnik poslovnega odgovora.

Masa in velikosti poslovnega odgovora morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Odkupnina je poštna storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine.

Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati besedo »Odkupnina« in znesek odkupnine, v mednarodnem prometu pa »Cash on delivery«.

Pošiljatelj mora s pošiljko oddati tudi izpolnjen ustrezn vplačilni dokument.

Povratnica je poštna storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu »Povratnica – Advice of receipt«. Povratnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »AR«.

Povratnico izpolni pošiljatelj in jo v skladu z zahtevami izvajalca odda skupaj s pošiljko.

Dobavnica je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri pošiljatelj prejme od naslovnika potrjeno dobavnico. Dobavnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Dobavnica«. Dobavnico odda pošiljatelj skupaj s pošiljko.

Osebna vročitev je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri je treba priporočeno pismo ali vrednostno pismo vročiti osebno naslovniku.

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Vročiti osebno«.

Pazljivejše ravnanje 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, je treba oddati v prenos s pazljivejšim ravnanjem.

Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati ustrezno oznako, ki opozarja na naravo vsebine pošiljke (na primer: »Občutljivo«, »Varuj pred toploto«, »Ne obračaj«, »Steklo«).

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Občutljivo«, v mednarodnem prometu pa »Fragile«.

Poštnino plača naslovnik je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri poštnino za prenos pošiljke plača naslovnik.

Kadar se pošiljka vrne pošiljatelju, znesek poštnine in povratne poštnine plača pošiljatelj.

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »PPN«.

Čas dostave je poštna storitev, pri kateri lahko pošiljatelj izbere okvirni čas dostave v okviru ponudbe izvajalca.

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka o času dostave.

Prednostno je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu.

Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Priority«.⁵

5 Pošta Slovenije, d.o.o., Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev, Maribor, maj 2004, str 5–9.

2.1.4. Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami

»To navodilo ureja poslovanje pošt s pisemskimi pošiljkami v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (v nadaljevanju: notranji promet in mednarodni promet). Navodilo smiselno uporabljajo tudi druge organizacijske oblike Pošte Slovenije, d. o. o. (v nadaljevanju: Pošta), če ni z drugimi navodili določeno drugače. Pri poslovanju s pisemskimi pošiljkami (v nadaljevanju: pošiljka) se smiselno uporabljajo tudi druga navodila, ki urejajo prenos poštnih pošiljk in navodila, ki predpisujejo vnos podatkov o pošiljkah in storitvah v računalnik. Pošta in pošiljatelj oziroma naslovnik se lahko dogovorita za drugačne postopke poslovanja s pošiljkami, kot so predpisani s tem navodilom.

Vrste pisemskih pošiljk

Navadne pisemske pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju ne izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se ne zahteva potrditev prevzema pošiljke.

Navadne pisemske pošiljke so:

- navadno pismo,
- standardno pismo,
- tiskovina,
- dopisnica,
- pošiljka za slepe in slabovidne,
- naslovljena direktna pošta,
- delno naslovljena direktna pošta,
- nenaslovljena direktna pošta,
- naslovljena publikacija,
- delno naslovljena publikacija,
- nenaslovljena publikacija,
- navadna M-vreča,
- poslovni odgovor.

Knjižene pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se zahteva potrditev prevzema pošiljke.

Knjižene pisemske pošiljke so:

- priporočeno pismo,
- vrednostno pismo,
- pismo v pravnem postopku, pismo v upravnem postopku in pismo v postopku zaradi prekrška,
- priporočena M-vreča.

Sprejem navadnih pošiljk

Pri sprejemu navadne pošiljke poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in naslov),
- ugotovi maso pošiljke in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljko nalepi sprejemno računalniško nalepko oziroma poštno znamko, če na pošiljki še ni označeno plačilo poštnine,
- na pošiljko nalepi nalepko za morebitno storitev,
- zaračuna poštnino,
- preveri pravilnost označene poštnine in datuma sprejema, če sta ta že označena na pošiljki.

Pri sprejemu navadne pošiljke, za katero se poštnina plača ali označuje v skladu s pogodbo oziroma po dogovoru, poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in naslov),
- preveri, ali je popis oddanih pošiljk oziroma oddajnica pravilno izpolnjena, in jo po potrebi dopolni,
- na pošiljko nalepi nalepko za morebitno storitev,
- preveri, ali je poštnina za posamezno skupino pošiljk pravilno obračunana,
- zaračuna poštnino,
- za zadnjim vpisom v popisu oddanih pošiljk oziroma oddajnici potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštne žige, zaračuna poštnino,
- sprejem pošiljk vnese v računalnik.

Sprejem knjiženih pošiljk

Alfa numerični del kodnega zapisa (celotna sprejemna številka) na sprejemni nalepki je sestavljen iz 13 znakov (npr. RR 10920 218 9 SI), in sicer iz:

- oznake vrste pošiljke (RR),
- sprejemne številke pošiljke, ki je sestavljena iz petih števil (10920),
- šifre sprejemne pošte (218),
- kontrolnega bita (9) in
- oznake države (SI).

Knjižene pošiljke se sprejemajo v prenos skupaj s sprejemnimi listinami, ki jih izpolni pošiljatelj. Pri posamični oddaji se pošiljke prevzamejo s potrdilom o oddaji pošiljke (obr. P-2), pri oddaji večjega števila pa s popisom oddanih pošiljk. Pošiljatelj mora

na potrdilo o oddaji pošiljke vpisati naslov naslovnika in označiti morebitne storitve. Na popis oddanih pošiljk mora vpisati pošiljatelja, zaporedno številko, naslovnika pošiljke, naslovno pošto, morebitno vrednost in odkupnino ter oznake za morebitne storitve. Po potrebi se zaradi lažjega vnosa sprejema pošiljk v računalnik na popisu oddanih pošiljk pripravi rekapitulacija glede na vrsto pošiljk.

Izdane, uporabljene in uničene priporočene nalepke (obr. P-5) ter vrednostne nalepke (obr. P-7) se evidentira v pregledu uporabe sprejemnih števil (obr. P-9), ki se vodi letno. Upravnik lahko določi, da se pregled vodi trajno. V pregledu se evidentira tudi vsak pošiljatelj, ki so mu bile izročene nalepke oziroma dodeljene sprejemne številke. Vsako delovno mesto ter vsak pošiljatelj uporabljata enako serijo nalepk (npr.: delovno mesto A: priporočene nalepke od številke 1–1000, Vzorec, d. o. o., nalepke od številke 1001–2000 itd.). Nalepke se uporabljajo po vrstnem redu sprejemnih števil. Pošiljatelj je dolžan pošiljke oddajati na pošti, od katere je prejel nalepke oziroma sprejemne številke.

Pošta lahko vodi enega ali več pregledov, o čemer odloči upravnik. Pri vpisanih uničenih nalepkah se v stolpcu »Popis uporabnika« vpiše oznaka »UNIČENO«.

Pri oddaji pošiljk, na katerih se poština označuje s poštnimi znamkami, z odtisi strojev za frankiranje, računalniškimi nalepkami ali nalepkami iz sprejemnih sistemov, se popis oddanih pošiljk izpolni v enem izvodu, ki se potrjen izroči pošiljatelju.

Pri oddaji pošiljk, na katerih se poština označuje z oznako »Poština plačana pri pošti ...«

ali plačuje po računu, se popis oddanih pošiljk izpolni v dveh izvodih, pri čemer se potrjen izvornik izroči pošiljatelju, potrjena kopija pa se hrani na pošti.

Pošiljatelj in pošta se lahko dogovorita, da se popis oddanih pošiljk izpolni tudi v več izvodih.«⁶

6 Pošta Slovenije, d.o.o., Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, Maribor 2005, str. 7–15.

Sprejem priporočenega pisma v notranjem prometu

»Posamično priporočeno pismo odda pošiljatelj v prenos skupaj z izpolnjenim potrdilom o oddaji pošiljke. Pri tem poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov),
- preveri, ali je potrdilo o oddaji pošiljke pravilno izpolnjeno,
- primerja podatke na potrdilu o oddaji pošiljke s podatki na pošiljki,
- ugotovi maso pošiljke in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljko nalepi sprejemno računalniško nalepko,
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na pošiljko nalepi priporočeno nalepko, poleg napiše maso, če masa presega 20 g, in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljko nalepi nalepke za morebitne storitve,
- na potrdilo o oddaji pošiljke nalepi računalniško nalepko oziroma v primeru uporabe priporočene nalepke na potrdilo o oddaji pošiljke vpiše ustrezne podatke, ga potrdi s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- zaračuna poštino,
- pošiljatelju izroči potrdilo o oddaji pošiljke,
- shrani morebitna pozabljena potrdila o oddaji pošiljke.

Pri sprejemu priporočenih pisem po popisu oddanih pošiljk poštni delavec:

- preveri, ali pošiljke izpolnjujejo pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov),
- primerja podatke na pošiljkah s podatki, vpisanimi v popisu oddanih pošiljk,
- ugotovi oziroma preveri mase pošiljk in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljke nalepi sprejemne računalniške nalepke,
- pri sprejemu brez sprejemnih računalniških nalepk na pošiljke nalepi priporočene nalepke, poleg napiše maso, če masa presega 20 g, in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljke nalepi nalepke za morebitne zahtevane storitve,
- v popis oddanih pošiljk vpiše sprejemne številke, mase pošiljk, če masa presega 20 g, morebitne zneske odkupnin, poštnino posameznih pošiljk, v stolpec »Opomba« pa morebitne zahtevane storitve,
- pod zadnjo vpisano pošiljko v popisu oddanih pošiljk vpiše skupno število oddanih pošiljk in skupni znesek poštnine,
- za zadnjim vpisom v »Popisu oddanih pošiljk« potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- zaračuna poštnino,
- pošiljatelju izroči »Popis oddanih pošiljk«.

Pri sprejemu priporočenih pisem po popisu oddanih pošiljk od pošiljateljev, ki pošiljke sami opremljajo s priporočeno nalepko in sami izpolnijo popis oddanih pošiljk, poštni delavec:

- preveri, ali pošiljke izpolnjujejo pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje, pošiljatelj ter naslovnikov naslov),
- preveri, ali so priporočene nalepke uporabljene po vrstnem redu,
- preveri, ali je pravilno izpolnjen »Popis oddanih pošiljk«,
- preveri, ali se podatki na pošiljkah ujemajo s podatki v »Popisu oddanih pošiljk«,
- preveri, ali je masa pošiljke, če ta presega 20 g, vpisana v »Popis oddanih pošiljk« in na pošiljke,
- preveri, ali je poštnina pravilno obračunana,
- preveri, ali je »Popis oddanih pošiljk« pravilno zaključen oziroma ali je narejena ustrezna rekapitulacija,
- sprejem pošiljk vnese v računalnik,
- za zadnjim vnosom v »Popisu oddanih pošiljk« potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- zaračuna poštnino,
- pošiljatelju izroči potrjen »Popis oddanih pošiljk«.

Sprejem pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška v notranjem prometu

Pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška se sprejemajo na enak način kot priporočena pisma s storitvijo »povratnica« v notranjem prometu.

Če pošiljatelj pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in v postopku zaradi prekrška sam opremlja tudi s kodnim zapisom, mora sprejemno številko sprejetega pisma vpisati na vročilnico in obvestilo (sporočilo) o prispelem pismu. Če pisma opremlja pošta, mora sprejemni delavec sprejemno številko vpisati na vročilnico.

Sprejem priporočene M-vreče v notranjem prometu

Priporočena M-vreča se sprejema in evidentira na enak način kot priporočeno pismo.

Sprejem vrednostnega pisma v notranjem prometu

Posamično vrednostno pismo odda pošiljatelj v prenos skupaj z izpolnjenim »Potrdilom o oddaji pošiljke«. Na pismu mora biti vrednost označena s številkami v levem spodnjem delu naslovne strani. Označena vrednost vrednostnega pisma v notranjem prometu ni omejena.

Pri sprejemu poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov),
- preveri, ali je potrdilo o oddaji pošiljke pravilno izpolnjeno,
- primerja podatke na potrdilu o oddaji pošiljke s podatki na pošiljki,
- ugotovi maso pošiljke in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljko nalepi sprejemno računalniško nalepko,
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na pošiljko nalepi vrednostno nalepko, poleg napiše maso pošiljke v gramih in sprejem vnese v računalnik,
- na pošiljko nalepi nalepke za morebitne storitve,
- na potrdilo o oddaji pošiljke nalepi računalniško nalepko oziroma v primeru uporabe vrednostne nalepke na potrdilo o oddaji pošiljke vpiše ustrezne podatke, ga potrdi s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- zaračuna poštnino,
- pošiljatelju izroči potrdilo o oddaji pošiljke,
- shrani morebitna pozabljena potrdila o oddaji pošiljke.

Sprejem vrednostnih pisem po »Popisu oddanih pošiljk« je enak sprejemu priporočenih pisem. Masa vsakega vrednostnega pisma se vpiše v »Popis oddanih pošiljk« in na vsako sprejeto vrednostno pismo. Pri sprejemu vrednostnih pisem po »Popisu oddanih pošiljk« se upoštevajo tudi postopki pri posamičnem sprejemu vrednostnega pisma. Sprejem vrednostnega pisma po »Popisu oddanih pošiljk« od pošiljatelj, ki pošiljke sami opremijo z vrednostno nalepko in sami izpolnijo »Popis oddanih pošiljk«, je enak sprejemu priporočenih pisem. Pri sprejemu se upoštevajo tudi določbe posamičnega sprejema vrednostnega pisma. Na naslovno stran vrednostnega pisma ni dovoljeno nalepiti naslovnikovega in pošiljateljevega naslova, razen na vrednostno pismo z označeno vrednostjo do zneska, določenega s posebnim sklepom. Na ovojnini vrednostnega pisma ni dovoljeno popravljati,

prečrtavati oziroma spreminjati podatkov. Na vrednostna pisma je dovoljeno nalepiti samo poštne znamke, poštne nalepke in zapiralna sredstva. Službena vrednostna pisma, v katerih se pošiljajo dotacije in odvodi gotovine med poštami in trezorjema, se lahko sprejemajo tudi z maso več kot 2 kg, vendar največ do 10 kg. Vrednostna pisma je treba do odprave hraniti na varnem mestu.«⁷

7 Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, Maribor 2005, str. 15–17.

2.1.5. Navodilo o poslovanju s paketnimi pošiljkami

»To navodilo ureja poslovanje pošt s paketnimi pošiljkami v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (v nadaljevanju: notranji in mednarodni promet). Pri poslovanju s paketnimi pošiljkami (v nadaljevanju: pošiljke) se smiselno uporabljajo tudi navodilo za poslovanje s pisemskimi pošiljkami, druga navodila, ki urejajo prenos poštnih pošiljk, in navodila, ki predpisujejo vnos podatkov o pošiljkah in storitvah v računalnik.

Pošta Slovenije, d. o. o. (v nadaljevanju: Pošta), in pošiljatelj oziroma naslovník se lahko dogovorita za drugačne postopke poslovanja s pošiljkami, kot so predpisani s tem navodilom.

Vrste paketnih pošiljk

Navadna paketna pošiljka je navadni paket.

Knjižene paketne pošiljke so:

- paket,
- poslovni paket,
- poslovni paket večjih dimenzij in
- paleta.

Sprejem navadnih paketov v notranjem prometu

Pri sprejemu navadnega paketa poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikosti, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovníkov naslov),
- ugotovi maso pošiljke in sprejem pošiljke vnese v računalnik,
- na pošiljko oziroma na spremnico (obr. P-11), če jo navadni paket ima, nalepi računalniško nalepko ali na spremnico vpiše znesek poštneine,
- odtisne poštni žig pri označbi plačane poštneine (če je poštneina označena s sprejemno računalniško nalepko, navadnega paketa ne žigosa),
- zaračuna poštneino.

Pri sprejemu navadnega paketa, za katerega se poštneina označuje z oznako »poštneina plačana pri Pošti...« ali plačana po računu, poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikosti, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovníkov naslov),
- preveri, ali je v popisu oddanih pošiljk (obr. P-3) oziroma oddajnici (obr. P-3a) pravilno vpisano število pošiljk enakega masnega razreda,

- preveri, ali je poštnina pravilno obračunana,
- za zadnjim vpisom oddanih pošiljk oziroma na oddajnici potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- odtisne poštni žig pri označbi plačane poštne (če je poštnina označena s sprejemno računalniško nalepko, navadnega paketa ne žigosa). Potrdilo o oddaji za pošiljatelja in potrdilo o oddaji za sprejemno pošto ostaneta v spremnici (če jo navadni paket ima),
- zaračuna skupni znesek poštne,
- sprejem pošiljke vnese v računalnik.

Pošta se lahko s pošiljateljem dogovori o ne žigosanju navadnih paketov, na katerih je oznaka »Poštnina plačana pri Pošti ...«.

»Popis oddanih pošiljk« in »Oddajnico« je treba izpolniti v dveh izvodih. Izvirnik poštni delavec potrdi in vrne pošiljatelju, potrjena kopija pa se shrani na pošti.

Sprejem paketov v notranjem prometu

Paket je treba oddati skupaj s spremnimi listinami, ki jih izpolni pošiljatelj. Paketi se prevzamejo s »Spremnico«, lahko pa tudi s »Spremnico« in »Popisom oddanih pošiljk«.

»Spremnica« je sestavljena iz treh delov, od katerih je:

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

Na spremnico je treba napisati vse zaznamke v zvezi s prenosom pošiljke.

Pri sprejemu paketa poštni delavec:

- preveri, ali paket izpolnjuje pogoje za prenos (velikosti, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov),
- preveri, ali je spremnica pravilno izpolnjena,
- ugotovi maso pošiljke in sprejem posameznih paketov vnese v računalnik,
- na naslovnico nalepi sprejemno računalniško nalepko, na potrdilo o oddaji za pošiljatelja pa računalniško nalepko potrdilo,
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na spremnico (na vse izvode) napiše sprejemno številko, datum sprejema, sprejemno pošto, maso, znesek poštne in znesek DDV, v desni zgornji del naslovnice nalepi paketno nalepko (obr. P-6), s podpisom in z odtisom poštnega žiga potrdi hrbtno stran potrdila o oddaji za pošiljatelja in sprejem paketa vnese v računalnik,
- spremnico nalepi v desni spodnji del naslovne strani paketa,
- zaračuna poštnino,
- pošiljatelju izroči potrdilo o oddaji za pošiljatelja. Potrdilo o oddaji za sprejemno pošto ostane v spremnici.

Pri sprejemu paketov po popisu oddanih pošiljk poštni delavec:

- preveri, ali paketi izpolnjujejo pogoje za prenos (velikosti, masa, oprema, zapiranje ter pošiljatelj in naslovnikov naslov),
- preveri, ali so spremnice na paketih pravilno izpolnjene in nalepljene,
- primerja podatke na spremnicah s podatki v »Popisu oddanih pošiljk«,

- ugotovi oziroma preveri mase pošiljk in sprejem posameznih paketov vnese v računalnik,
- na naslovnice nalepi sprejemne računalniške nalepke,
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na spremnice (na vse izvode) napiše sprejemne številke, datum sprejema, sprejemno pošto, mase, zneske poštнин in zneske DDV, na desni zgornji del naslovnice nalepi paketne nalepke in sprejem paketov vnese v računalnik,
- v popis oddanih pošiljk vpiše sprejemne številke, mase paketov in zneske poštнин,
- pod zadnjo vpisano pošiljko v popisu oddanih pošiljk vpiše skupno število oddanih paketov in skupni znesek poštnine,
- za zadnjim vpisom v popisu oddanih pošiljk potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga,
- zaračuna poštmino,
- potrjen popis oddanih pošiljk izroči pošiljatelju. Potrdilo o oddaji za sprejemno pošto in potrdilo o oddaji za pošiljatelja ostaneta v spremnici.

Paketi, za katere se poštšina plačuje po računu, se sprejemajo z obrazcem »Popis oddanih pošiljk« v dveh izvodih. Izvirnik se potrdi in vrne pošiljatelju, potrjena kopija pa se shrani na pošti.

Paketi, za katere se poštšina plačuje po računu, se lahko sprejemajo tudi brez popisa oddanih pošiljk.

V tem primeru poštni delavec ravna kot pri sprejemu paketa. Na spremnico poštni delavec napiše sprejemno številko, datum sprejema, sprejemno pošto, maso, znesek poštnine in znesek DDV ter zadrži potrdilo o oddaji za sprejemno pošto, ki ga shrani na pošti.

Sprejem paketov od pošiljateljev, ki sami lepijo že izpolnjene spremnice s tiskanimi sprejemnimi številkami ali paketne nalepke, je enak sprejemu paketov s spremnico oziroma po »Popisu oddanih pošiljk«.

Izdane, uporabljene in uničene paketne nalepke se evidentirajo v pregledu uporabe sprejemnih števil (obr. P-9), ki se vodi letno. Upravnik lahko določi, da se pregled vodi trajno. V pregledu se evidentira tudi vsak pošiljatelj, ki so mu bile nalepke izročene oziroma dodeljene sprejemne številke. Vsako delovno mesto ter vsak pošiljatelj uporabljata enako serijo nalepk. Nalepke se uporabljajo po vrstnem redu sprejemnih števil. Pošiljatelj je dolžan pošiljke oddajati na pošti, od katere je prejel nalepke oziroma sprejemne številke.

Pošta lahko vodi enega ali več pregledov, o čemer odloči upravnik. Pri vpisanih uničenih nalepkah se v stolpcu »Popis uporabnika« vpiše oznaka »UNIČENO«.

Sprejem paketov s storitvijo

Pri oddaji paketa lahko pošiljatelj zahteva naslednje storitve:

- povratnica,
- pazljivejše ravnanje,
- odkupnina,
- označena vrednost,
- prednostno (v mednarodnem prometu).

Pošiljatelj, ki želi oddati paket s storitvijo, mora storitev označiti na spremnici in v popisu oddanih pošiljk. Pri sprejemu paketa s storitvijo poštni delavec, poleg že opisanih postopkov za sprejem paketov, na paket nalepi nalepko storitve in preveri, ali je storitev označena na spremnici in v popisu oddanih pošiljk. Če storitev ni označena, jo označi poštni delavec.

Pri storitvi »Povratnica (AR)« poštni delavec prevzame paket skupaj z izpolnjeno povratnico (obr.P- 20/CN-07), jo dopolni s službenimi podatki ter ustrezno pritrdi na paket. Na paket nalepi nalepko AR (obr. P-21).

Pri storitvi »Pazljivejše ravnanje (PR)« poštni delavec na paket nalepi nalepko »Občutljivo/Fragile« (obr. P-23).

Pri storitvi »Odkupnina (ODK)« poštni delavec od pošiljatelja prevzame izpolnjen vplačilni dokument in ga ustrezno pritrdi na paket. Na paket nalepi nalepko »Odkupnina/COD« (obr. P-22).

Pri storitvi »Označena vrednost« poštni delavec upošteva naslednje posebnosti:

- na spremnici in v popisu oddanih pošiljk se označi vrednost paketa s števkami,
- na pakete v notranjem prometu, katerih označena vrednost presega znesek, določen s posebnim sklepom, poštni delavec nalepi nalepko »V« (obr. P-12),
- označena vrednost paketa v notranjem prometu ni omejena,
- znesek najvišje označene vrednosti paketa, ki se sprejme ali vroči na dostavi, je določen s posebnim sklepom.

Pri storitvi »Prednostno (A)« poštni delavec na paket nalepi nalepko »Prednostno/Priority« (obr. P-17).

Vse nalepke se nalepijo poleg spremnice.«⁸

8 Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s paketi, Maribor, marec 2005, str. 4–7.

Poslovanje s poslovnimi paketi, poslovnimi paketi večjih dimenzij in paletami

»Za poslovanje s poslovnimi paketi, poslovnimi paketi večjih dimenzij in paletami v notranjem prometu se razen posebnosti, navedenih v tem poglavju, smiselno uporabljajo določbe tega navodila za poslovanje s paketi.

Poslovne pakete, poslovne pakete večjih dimenzij in palete lahko oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti in imajo s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo.

Poslovni paket mora ustrezati naslednjim velikostim in masi:

- najdaljša stranica: do 150 cm,
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno: do 300 cm,
- največja masa: do 50 kg.

Kot poslovni paket večjih dimenzij se šteje poslovni paket, ki izpolnjuje enega od navedenih pogojev:

- najdaljša stranica presega 150 cm (največ 250 cm),
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, presega 300 cm (največ 600 cm),
- masa presega 50 kg (največ 100 kg).

Masa palete je lahko največ 600 kg.

Pošiljatelj mora maso palete navesti na spremnici.

Sprejem poslovnih paketov, poslovnih paketov večjih dimenzij in palet

Pošiljatelji poslovnih paketov, poslovnih paketov večjih dimenzij in palet lahko namesto spremnice (obr. P-11) po predhodni potrditvi Sektorja za logistiko uporabljajo spremnico lastne izdelave, s katero se posluje enako kot s »Spremnico (obr. P-11)«.

Vsi zaznamki v zvezi s prenosom pošiljke se napišejo na spremnico.

Pri sprejemu pošiljke se na spremnici označi oziroma vpiše znesek poštne ali besedilo »POGODBA«.

Pošiljatelji morajo storitve in posebnosti pri poslovanju označiti na spremnici in v morebitnem popisu oddanih pošiljk.

Poslovni paket se lahko odda z naslednjimi storitvami:

- čeki,
- dobavnice,
- dostava do 10. ure,
- dostava po 16. uri,
- KLIC 1,
- KLIC 2,
- odkupnina,
- označena vrednost,
- pazljivejše ravnanje,
- poštino plača naslovník,
- prevzem na pošti,
- več paketov za istega naslovníka,
- vplačnina po pogodbi,
- trajni nalog.

Poslovni paket večjih dimenzij se lahko odda z naslednjimi storitvami:

- čeki,
- dobavnica,
- KLIC 1,
- KLIC 2,
- odkupnina,
- označena vrednost,
- pazljivejše ravnanje,
- poštino plača naslovník,
- vplačnina po pogodbi,
- trajni nalog.

Paleta se lahko odda z naslednjimi storitvami:

- dobavnica,
- KLIC 1,
- KLIC 2,
- označena vrednost,
- poštino plača naslovník.

Posebnosti, ki jih lahko zahtevajo pošiljatelji poslovnih paketov, poslovnih paketov večjih dimenzij in palet, so navedene v »Seznamu storitev in posebnosti pri poslovnih paketih, poslovnih paketih večjih dimenzij in paletah«.

Na spremnici je priporočljivo zapisati telefonski številki pošiljatelja in naslovnika.

Sprejem poslovnih paketov, poslovnih paketov večjih dimenzij in palet se vnese v računalnik.

Poslovni paketi, poslovni paketi večjih dimenzij in palete se prevzemajo v poslovnem prostoru pošiljatelja na podlagi predhodnega naročila.«⁹

9 Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s paketi, Maribor, marec 2005, str. 16–18.

2.2. FAZE PRENOSA

Faze prenosa so;

- sprejem
- prevoz
- usmerjanje
- vročitev

Sprejem

Pod sprejemom poštnih pošiljk razumemo sprejem pošiljk od pošiljatelja z namenom, da jih prenesemo in vročimo naslovniku. Pri sprejemu se poštni uslužbenci srečujemo z uporabniki. Stiki z uporabniki niso vselej neposredni, ampak tudi posredni (v veliko primerih se sprejem pošiljk opravlja s pomočjo naprav poštnega omrežja-poštnega nabiralnika ipd.).

Pri sprejemu je sklenjen dogovor ali pogodba (gre za pristopno pogodbo) med uporabnikom poštnih storitev in pošto, iz katere izhajajo pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. To pomeni, da je sprejem pomembno dejanje v procesu prenosa pošiljke, zlasti še če so postopki opravljeni hitro, kakovostno in ne nazadnje tudi gospodarno.

Pri sprejemu pošiljk je pomembno, da je poštno omrežje čim bolj dostopno uporabnikom (odpiranje novih pošt je povsod tam, kjer je to ekonomsko upravičeno; nameščanje poštnih nabiralnikov, kjer so izpolnjeni pogoji; prilagajanje delovnih časov pošt potrebam uporabnikov,...).

Prevoz

Faza prevoza se izvaja med fazama sprejema in usmerjanja in vročitve. Prevoz poštnih pošiljk se opravlja predvsem iz tovornimi vozili, v mednarodnem prometu pa tudi z letali in ladjami. Prevoze opravljamo praviloma z lastnimi prevoznimi sredstvi, kot so tovorna vozila, srednja dostavna vozila in lahka dostavna vozila na nekaterih relacijah pa prevoz izvajajo zunanji izvajalci oziroma pogodbeniki to imenujemo tudi outsourcing logistike.

Transport poštnih pošiljk na relaciji poštna enota – PLC, kot tudi PLC – poštna enota je natančno določen s tako imenovanim poštnim voznim redom.

Poštni vozni red se letno spreminja večkrat, velja za tekoče leto. Razdeljen je v treh ravneh:

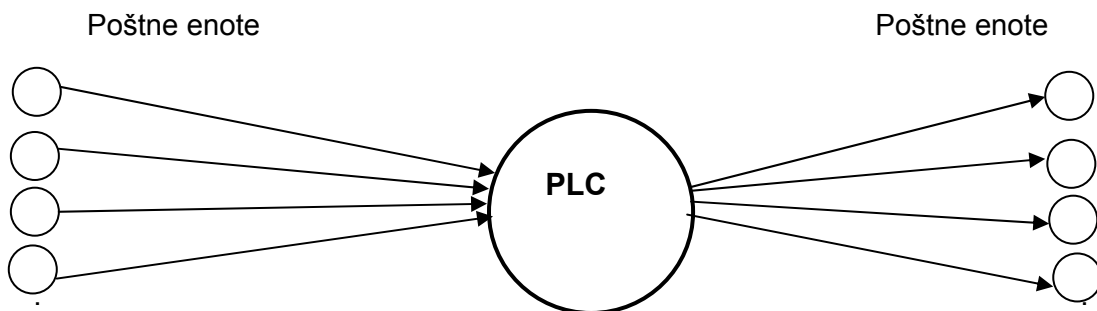
- I. raven prevoza in
- II. raven prevoza oz. transporta.
- III. raven (mednarodni transport)

I. Raven prevoza

Poštni vozni red na tej ravni je namenjen predvsem prevozu poštne pošiljke na relacijah poštna enota – PLC – poštna enota.

V njem so zajete vse poštne enote v Republiki Sloveniji (558). Poštne enote pripadajo določeni poslovni enoti, za katero je pripravljen poštni vozni red (558 poštne enote je razdeljenih v devet poslovnih enot: PE Murska Sobota, PE Maribor, PE Celje, PE Ljubljana itd.).

Poštni vozni red je pripravljen tako, da je prihod poštne pošiljke v jutranjih urah in odprava poštne pošiljke v večernih urah na poštno enoto točno določena. Z logističnega vidika (distribucijska logistika) lahko rečemo, da je poštni vozni red pripravljen tako, da se prevoz poštne pošiljke opravlja po načelu »točno ob določenem času, na določenem kraju«, s tem, da so t.i. proge pripravljene na najbolj optimalen način.



Slika 2: Prevoz poštne pošiljke; I. raven prevoza

Za prevoz poštne pošiljke na I. ravni se uporabljajo naslednja transportna sredstva:

- lahka tovorna vozila (kombiji),
- težka tovorna vozila (različnih nosilnosti).

Vsa vozila morajo biti ustrezno varovana, kar pomeni, da je tovorni prostor zaklenjen. Težja tovorna vozila so opremljena s komoro, katere funkcija je zaščita poštne stvarine pred vremenskimi vplivi. Vsa tovorna vozila (furgoni) so opremljena z nakladalno–razkladalno ploščadjo, tako da lahko na poštne enote, pri strankah ali pa v PLC lahko opravljajo natovarjanje oz. raztovarjanje paletnih pošiljk in zabojnikov, v katerih se nahajajo poštne vreče, pismarnice s pisemskimi pošiljkami ali paketi.

II. in III. Raven prevoza

Poštni vozni red na II. ravni se uporablja za prevoz oz. transport poštnih pošiljk med obema PLC-jema, III. raven pa je prevoz pošiljk v mednarodnem prometu.

Pripravljen je na podlagi sporazumov med letalskimi prevozniki (velja za prevoz poštnih pošiljk na letališče in z njega), tako da je usklajen s prihodi in odhodi letal z letališča na Brniku. Zelo pomembno je, da so dobro usklajeni časi med prihodi in odhodi letal in dohodi ter odhodi prevoznih sredstev na letališče in iz njega, tako da je izguba časa zaradi čakanja minimalna.

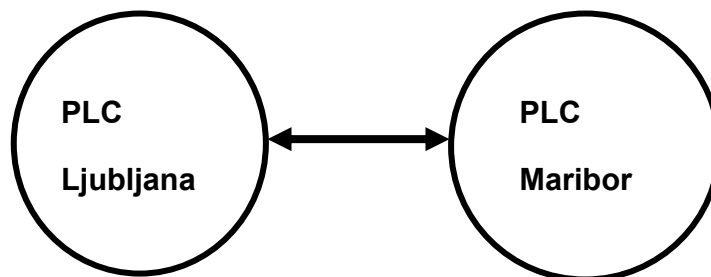
S posebnimi mednarodnimi sporazumi je prav tako natančno določen čas prihoda in odhoda poštnega vozila v mednarodni promet. Transport se opravlja v tri države (Italija, Avstrija in Hrvaška).

Prevozi med PLC Maribor in Ljubljana so organizirani oz. naravnani na tiste čase, da lahko usmerjanje oz. predelavo poštnih pošiljk PLC opravi do odpravnih ur. Poštni vozni red I. in II. ravni mora biti medsebojno usklajen tako, da ne prihaja do nepotrebnih zastojev tako v PLC kot pri odpravah in prihodih poštnih pošiljk na poštne enote.

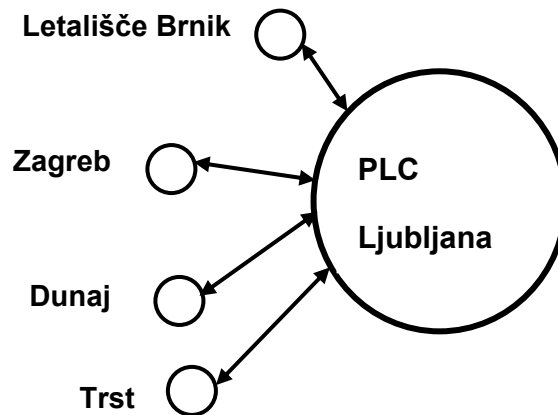
Z logističnega vidika mora biti prevoz organiziran in pripravljen do takšne mere, da zagotavlja optimalno, redno, varno in točno opravljeno storitev. Usklajevanje transportnih vozil, ki vozijo tako na I. kot tudi na II. ravni prevoza, mora biti natančno določena. Predvideni morajo biti morebitni izpadi določenega števila vozil (redni servisni pregledi, nenadna okvara ipd.) in s pravo kadrovsko zasedbo zagotovljeno optimalno število delavcev z upoštevanjem odsotnosti; (koriščenje rednega dopusta, bolniške odsotnosti itd.).

Za prevoz poštnih pošiljk se uporabljajo tovorna vozila večjih nosilnosti, ki so opremljena enako kot vozila za I. raven prevoza.

Prevoz poštnih pošiljk se opravlja s pomočjo cestnega prometa (velja za celotno ozemlje Republike Slovenije), v mednarodnem prometu pa se opravlja tudi s pomočjo letalskega prometa.



Slika 3: Prevoz poštnih pošiljk; II. raven prevoza



Slika 4: Prevoz poštних pošiljk; III. raven prevoza

Usmerjanje

Faza usmerjanja se izvaja v poštne logističnem centru. Deli se na prispetje v poštne logistični center, usmerjanje v poštne centru in odpravo iz poštne logističnega centra.

Vročitev

Vročitev se deli na prispetje na pošto in vročitev.

Prispetje poštних pošiljk zajema tiste delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštних sklepov iz prevoznih sredstev, transport sklepov do delovnih mest, kjer bodo sklepe (prevozne enote) odpirali, nadalje odpiranje sklepov in delitev pošiljk glede na to, če so namenjene za dostavo ali izročitev na pošti.

Vročitev se deli na dostavo in izročitev na pošti. V tej fazi prihajajo poštne delavci zopet neposredno v stik z uporabniki poštних storitev (z naslovníkom, njegovim pooblaščencom ali osebo, ki je upravičena prevzeti naslovníkovo pošiljko namesto njega). Dostava pošiljk pomeni vročanje pošiljk naslovníku v njegovem stanovanju ali poslovnem prostoru ter vlaganje pošiljk v njegov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Izročanje pošiljk na pošti pomeni vročanje pošiljk naslovníku prek poštne predala ali neposredno v poslovnih prostorih pošte (obveščene pošiljke, poštne ležeče pošiljke, poškodovane pošiljke,...).

3 OBSTOJEČE STANJE

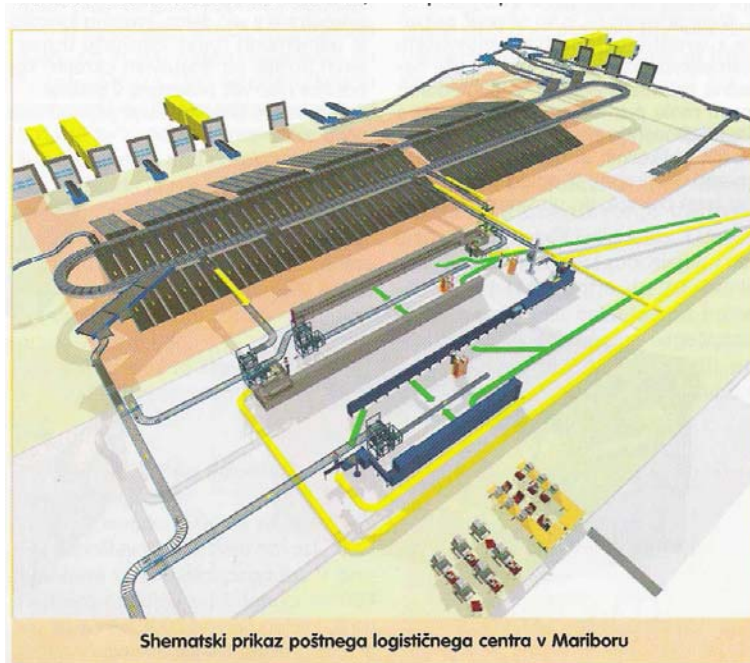
3.1 POŠTNI LOGISTIČNI CENTER

V poštnem prometu Republike Slovenije sta ključnega pomena Poštno logistična centra, ki delujeta v sklopu Pošte Slovenije in sta locirana (gledano iz geografskega in prometnega vidika) ravno na pravih mestih (Ljubljana in Maribor). PLC Ljubljana pa je lociran v osrednji Sloveniji, obenem pa je v glavnem mestu in neposredni bližini avtoceste. PLC Ljubljana je bil zgrajen leta 1997 in je umeščen izven središča Ljubljane, kar omogoča enostavno in hitro povezavo s cestno infrastrukturo. PLC je dvonadstropna zgradba, ki je bila postavljena z namenom, da dolgoročno zadovolji potrebe poštnega prometa na območju, ki ga pokriva. V zadnjih letih zaradi nenehnega povečevanja obsega poštne storitve je zgradba postala utesnjena. Tako bo potrebno razmišljati o njenem povečanju ali pa razmišljati o delni ločitvi paketne in pisemske logistike. Večina aktivnosti v notranjem transportu in predelavi pošiljk poteka s pomočjo naprav, ki jih je mogoče ločiti v tri velike sklope. Prvi sklop predstavljajo naprave za strojno predelavo pisem, drugi sklop predstavljajo naprave za notranji transport vreč, ki jo imenujemo vrečni transporter oz. viseča železnica, medtem ko v tretji sklop sodijo paketni usmernik z ostalo transportno tehniko (teleskopski transporterji), prekucnik zabojnikov.

V Mariboru je zgrajen velik in sodobno opremljen PLC, ki bo povečal konkurenčnost, saj se nahaja na vozlišču vseh prometnih panog (razen pomorskega oz. vodnega prometa). Nov PLC v Mariboru ima idealno lego, saj se nahaja v neposredni bližini avtoceste, opremljen je z industrijskim tirom železniškega prometa in je relativno blizu letališča Maribor. Glede na lokacijo bo imel PLC Maribor idealno priložnost, da se v prihodnje intenzivneje pristopi v izkoriščanje vseh prometnih panog in s tem poveča poštne promet na tem območju. PLC Maribor leži na jugu mesta in se razprostira na 21.000 m² površine. V novem poštnem logističnem centru so v uporabi najsodobnejše naprave za avtomatsko usmerjanje standardiziranih pisem, nestandardiziranih pisem večjih dimenzij in paketov. Transportne poti so v veliki meri avtomatizirane, tako da je obseg ročnega oz. fizičnega dela zmanjšan na minimum.

Najpomembnejša novost pri napravah za avtomatsko usmerjanje poštne pošiljk je prav gotovo paketni usmerjevalnik, ki fizično povezuje naprave za avtomatsko usmerjanje pisemskih pošiljk ter prostore, v katerih se usmerjajo priporočene in vrednostne pošiljke. Zelo pomembno prednost pomeni novi avtomatski paketni usmerjevalnik tudi z vidika varnosti poštne pošiljk, predvsem paketov, saj je konstruiran tako, da onemogoča kakršnokoli poškodbo embalaže in vsebine paketov.

Opremljen je z najsodobnejšo tehnologijo, ki pa se za razliko od PLC Ljubljana lahko razdelimo le v dva sklopa. Prvi sklop je identičen kot v PLC Ljubljana, predstavljajo ga naprave za strojno predelavo pisem. V PLC Maribor delujejo štiri naprave, dve napravi sta namenjeni za usmerjanje standardnih pisem, dve pa za usmerjanje nestandardnih pisem. Drugi sklop naprav pa predstavlja paketni usmerjevalnik, ki s približno 1200 metri trakov predstavlja hrbtenico celotnega sistema.



Slika 5: Shematski prikaz PLC Maribor

3.1.1 Opis prenosa poštne pošiljke skozi PLC Ljubljana

PLC Ljubljana je zgrajen v dveh nadstropjih. V prvem nadstropju je nameščena carinska pošta, poslovni prostori, restavracija, garderobe, skladišča, oddelek vzdrževanja in paketni usmerjenik. V drugem nadstropju pa je poštne ekspedit, oddelek za usmerjanje pisemskih pošiljk, obenem pa je tu tudi lociran avtomatski pisemski usmerjevalnik, v pritličju je locirana sprejemna pošta in poštne predali; Hitra pošta, oddelek transport ter oddelki za sprejem in oddajo manjših in večjih poštne pošiljk. Sprejemna pošta ima rezervirano osem sprejemnih mest, namenjeno večjim uporabnikom, ki sami pripeljejo pošiljke v PLC z lastnim prevozom večje količine pošiljk. Lahko pa imajo s pošto sklenjeno pogodbo tako, da poštne uslužbenci sprejmejo poštne pošiljke v njihovih poslovnih prostorih na klic ali po pogodbi.

Vhodi od 9 do 27 so namenjeni delovanju poštne centra in so različno opremljeni. rampe od 9 do 20 so v istem nivoju kot vozne površine, namenjene so za nalaganje kombijev prek teleskopskih trakov in tovornih vozil s pomočjo viličarjev. Rampe 9 in 10 so namenjene sprejemu pošte, ki pride v PLC s kombiji, rampa 11 je namenjena sprejemu za razkladanje tovornih vozil, ki imajo prosto zložene pošiljke (niso v zabojnikih). Rampa 12 pa je namenjena sprejemu in izdajanju pošte, ki pride z letališča Brnik in tujine: Zagreba, Trsta, Dunaja, Züricha in Frankfurta, ta je opremljena z rentgensko napravo. Za razkladanje kombija se po potrebi uporabljajo tudi viličarji če so pošiljke na paletah, načeloma pa se razložijo ročno s pomočjo teleskopskih trakov. Rampe od številke 21 do 27 pa so namenjene za nakladanje in razkladanja tovornih vozil, tu je zunaj poglobljeno vozišče in so nameščene nagibne rampe, s katerim se prilagajajo višini tovarnega prostora. Pod dvizno rampo je prostor, da se lahko razložijo tudi tovarna vozila, ki imajo dvizno rampo že sama tako, da jo spustijo do tal in zapeljejo pod nagibno rampo čisto do stavbe, v pomoč jim je opozorilna lučka in gumasta kocka, ki preprečuje, da bi se vozilo naslonilo na stavbo.

3.1.2. Notranji transport v PLC

Prispele pošiljke v poštni center se sproti ločuje glede na to, kako so prispele v poštni center ali so prišle v vrečah, pismarnicah ali zabojnikih. Pri zabojnikih je tudi pomembno, ali so zabojniki pripravljene za strojno ali ročno usmerjanje (po navadi so v zabojnikih vreče, pismarnice in paketi). V ta namen se uporabljajo akumulatorska vozila za eno ali dve osebi, s katerimi lahko prevažajo vozički ali kontejnerje vsakega posebej ali pa jih združijo v vlakovno kompozicijo. V uporabi so tudi stari kontejnerji (zabojniki), ki nimajo priključnega mehanizma, te je potrebno prevažati vsakega posebej z akumulatorskimi viličarji. To pomeni veliko izgubo časa, če ga je potrebno prepeljati iz enega na drug konec hale. Enak problem predstavljajo navadni vozički, ki služijo za prevoz paketov, polnih vreč in revij, svežnjev ter odvečne embalaže.

Pismarnice se zložijo v posebne kontejnerje, če te že niso zložene, in te odpelje pred tovorno dvigalo.

Glavna povezava med pritličjem in drugim nadstropjem je tovorno dvigalo za pismarnice, ki so zložene na zabojnikih in paletah. V uporabi je troje tovornih dvigal z nosilnostjo 3 t ali za 36 oseb, vstopa in izstopa se lahko z dveh strani, na vsaki strani pa je po dvoje vrat. V njem se lahko naenkrat pelje 4 vozičke ali pa 3 kontejnerje. Pri prevozu tovora mora biti v dvigalu vedno oseba, ki skrbi za nemoten prevoz.

Prispele pošiljke, ki so v poštnih vrečah zložene v zabojnik, se odpelje do prekucnika, ki ji strese na trak, ta pa jih odpelje do kodirne naprave.

Za transportiranje vreč je montirana viseča železnica (Schirholz). Naprava omogoča transport vreč iz pritličja do odpiralnih mest v drugem nadstropju. Večinoma je montirana pod stropom, razen pri kodirnem mestu se spusti na 50 cm, da se nanj obesijo vreče. V pritličju sta dve kodirni mesti, ki sta samostojni. Vreče se lahko pošlje v nadstropje samo iz prvega kodirnega mesta, ki ima prednost pred drugim. Na tipkovnici se vnese, kje se bo vreča zaustavila.

Pri odpravi poštnih vreč se na drugem kodirnem mestu odtipka poštna številka in naprava zazna, kje mora odvreči vrečo v zabojnik.

Prispele paketne pošiljke, ki so v zabojnikih, je treba ločiti, ali so pripravljene za strojno ali ročno usmerjanje. Pošiljke, ki so primerne za strojno usmerjanje, se pelje do prekucnika, to je posebna naprava, ki zabojnik dvigne in strese pakete na trak, ti pa po traku potujejo do paketnega usmernika. Zabojniki, ki pa niso pripravljene za strojno usmerjanje, pa je potrebno prepeljati na drug konec hale in tam presortirati, ločiti vreče posebej, težke pakete posebej, paketi z pazljivejšim ravnanjem posebej ter pakete, ki so primerni za strojno usmerjanje, ročno zložiti na trak, ki vodi na avtomatski usmernik.

Notranji transport v PLC sestavljajo:

Posebno označene transportne poti, ki se uporabljajo za premeščanje zabojnikov (poznamo dve vrsti zabojnikov: paketni in pisemski) do različno razkladalno-nakladalnih mest, transport se odvija na podlagi ročnih in akumulatorskih viličarjev.

- Tekoči trakovi so namenjeni usmerjanju paketnih in pisemskih pošiljk.
- Viseča železnica je namenjena za transport vreč iz razkladalno-nakladalnih točk do mest, kjer se te odpirajo oz. formirajo.
- Valjčne proge povezujejo različna delovna mesta, kjer se pripravljajo pošiljke za prihod, odpravo, usmerjanje in avtomatsko usmerjanje.

Notranji transport mora biti organiziran tako, da ne prihaja do ne potrebnih zastojev. Vse poštno pošiljke, ki prispejo v PLC, se morajo usmeriti prek transportnih poti na točno določena mesta, od tam pa jo usmerijo s pomočjo posebnih strojev. Po

opravljenem usmerjanju pa se spet poštna pošiljke usmeri do razkladalnih - nakladalnih mest.

3.1.3. Avtomatski paketni usmerjevalnik

Strojno usmerjanje

Paketni usmerjevalnik je naprava, ki omogoča strojno usmerjanje paketov, po potrebi pa tudi časopisnih svežnjev po odpravnih smeriščih. Na paketni usmernik ne gredo paketi težji od 15 kg ali večji od 90 cm ter paketi z pazljivejšem ravnanjem (označeni z rdečo čašo). Bistveni del naprave tvorijo kodirna naprava ter karuzelj s pladnji za usmerjanje. Za strojno usmerjanje se pošiljke pripravljajo že po večjih poštah, tako se zlagajo v zabojnike samo paketi, ki so primerni za strojno usmerjanje, ti lahko potujejo direktno preko prekucnika in preko teleskopskih transporterjev do kodirnega mesta. Zabojniki, ki vsebujejo mešane poštno pošiljke, pa se morajo prepeljati na severno stran stavbe in se tam ročno presortirati. Pakete, ki so primerni za strojno usmerjanje, pa usmeriti preko transportnega traku in teleskopskih transporterjev do kodirnega mesta. Pakete, ki pa niso primerni za strojno usmerjanje (daljši paketi, paketi težji od 15 kg, paketi z pazljivejšim ravnanjem), je potrebno zložiti v zabojnike in odpeljati do manipulacijske platforme in tam ročno usmeriti po relacijah. Paketi, ki pridejo prek teleskopskih transporterjev, se združijo na kodirnem mestu, kjer se odtipka poštna številka ali funkcijska tipka (za Maribor, Kranj, Koper, Novo mesto,..) in paket se usmeri na smerišče. Paket potuje mimo kodirnega mesta po tekočem traku in preden ga zapusti, potuje mimo treh foto celic, ki ocenijo, ali bo paket zavzel eden (enega) ali dva pladnja in odpotuje. Ko pride do prave lokacije, se pladenj nagne in paket zdrsne po 6 metrski drči, tam ga prevzeme delavec in ga zloži v zabojnik. Paketi, ki so namenjeni ljubljanski dostavi (naslovljeni za naslovnike na območju mesta Ljubljana), se ne usmerjajo ponoči, ampak se jih posebnem traku pošlje v skladišče in se jih usmerja v jutranjih urah. Delavec, ki dela na kodirnem stroju (mestu) pri (usmerjanje paketov za oddelek dostava paketov) ljubljanski dostavi, mora poznati vse ulice in dostavne okraje. Stroj ima 4 kodirna mesta, na katerih delata dva kodirca izmenično. Hitrost karuzla je 3-4 m/s, teoretična kapaciteta je 4800 paketov na uro, praktično pa največ do 3500 paketov na uro. Strojno se usmeri približno 60% vseh paketov.



Slika 6: Avtomatski paketni usmerjevalnik v PLC Maribor

Ročno usmerjanje

Poštna pošiljke, ki pridejo v PLC v zabojnikih, na katerih je označba ROČNO, je potrebno po transportni poti pripeljati do manipulacijske platforme, kjer delavci fizično usmerijo pakete po linijah, tako da jih zložijo v zabojnike ali vozičke in te se nato odpelje do nakladalnih prostorov (ramp). Tako se usmerjajo tudi manjše palete, večje pa se razvažajo pozneje z vozili, ki imajo nakladalno-razkladalne rampe.

Ročno usmerjanje paketov se izvaja za tiste pakete, ki so:

- težji od 15 kg,
- nepravilnih oziroma nenavadnih oblik,
- paketi z lomljivo vsebino.

Ročno se usmeri približno 40% paketov.

3.1.4. Avtomatski pisemski usmerjevalnik

Na vseh poštah že pri sprejemu razvrstijo pisemske pošiljke na standardizirane navadne pošiljke in pošiljke za strojno usmerjanje. Enako zbirajo tudi pošiljke s poštnih nabiralnikov na zbiralni mizi. Tu tudi ločijo pošiljke, ki niso primerne za strojno usmerjanje (večje in debelejše), kot lahko gredo na avtomatski usmernik, te usmerijo ročno in gredo v vreče. Pošiljke, ki so primerne za avtomatsko usmerjanje, zložijo v pismarnice in gredo na avtomatski usmernik. Da pošiljke ustrezajo strojnemu usmerjanju, je določena tudi s pravilnikom o poštnih storitvah. Masa pošiljke ne sme presegati 20 g, debelina pošiljke, ne sme presegati 5 mm, najmanjša velikost 90 mm *140 mm, največja velikost 162*235 mm, v pošiljki ne sme biti ostrih in kovinskih delov, raznih sponk, telefonskih, kreditnih in druge plastičnih kartic, ker te pošiljke lahko poškodujejo usmernik. Za avtomatsko usmerjanje tudi niso primerne ovalne in okrogle razglednice ter pošiljke, ki niso dobro zaprte, ker se lahko med kroženjem poškodujejo oz. razpadejo. Da je sortiranje pošiljk lažje, ima že pismarnica takšno širino in z robom označeno višino, katera pošiljka še ustreza za strojno usmerjanje.

Avtomatski usmerjevalnik na prvem stroju pedsortiranje oziroma opravi grobo delitev. Pedsortiranje je postopek, pri katerem navadne pisemske pošiljke na podlagi avtomatskega odčitavanja dobijo video-kodirno črtno kodo, s pomočjo katere stroj usmeri pošiljke v pedsortirane predale. V primeru, da stroj ne more prebrati naslova, računalnik prenese na ekran elektronsko sliko pisma delavcu, ta pa prek tipkovnice vpiše poštno številko tako, da stroj lahko usmeri pošiljko v ustrezen pedsortirani predal.

Stroj na fini delitvi oziroma sortiranju pa na podlagi črtne kode usmerja pisemske pošiljke po poštah oziroma dostavnih okrajih. Osnova avtomatskega usmernika je baza podatkov, to je slovar, ki zajema seznam vseh pošt s poštnimi številkami in abecedni seznam ulic, hišnih števil, popolnih naslovov poštnih predalov.

3.2 Poštni zabojniki

Se uporabljajo za prevoz poštnega tovora (paketov, poštnih vreč in pismarnic). Polniti jih je potrebno tako, da se na njihovi zunanji strani (odprti stranici) odprti strani nalaga tovor večjih dimenzij, tako da tovor manjših dimenzij ne more izpasti iz zabojnika. Pri polnjenju je treba kontejner sproti zapenjati z varnostnimi trakovi.

Tipi zaboju, ki se uporabljajo v poštnem prometu, so:

a) Zaboju za prevoz poštnih vreč in paketov:



Slika 7: Poštni zaboju

Nosilnost zaboju je 750 kg, lastna teža znaša 170 kg, dolžina je 120 cm, širina 95 cm in višina 180 cm. Zaboju imajo tudi zavoro oz. dvižni mehanizem, ki onemogočajo zdrse, možno pa jih je tudi zložiti, da zavzamejo manj prostora. Varnostni trakovi služijo pred razsutjem tovora. Vanj je možno zložiti 72 pismarnic. Novejši zaboju pa imajo možnost vgradnje treh polic za pošiljke s pazljivejšim ravnanjem (ločenke). V uporabi je še tudi zaboju starejše izdelava, ki nima priključnega mehanizma, ampak ima na spodnji strani dna nameščena vodila. Njegove dimenzije so: širina 100 cm, dolžina 100 cm in višina 180 cm. Nosilnost teh zaboju je 550 kg, premikajo pa se lahko ročno ali pa z viličarjem, ampak samo vsakega posebej. Tudi ta verzija zaboju ima zavoro, da onemogoča nepredvidene zdrse.

b) Zaboju za prevoz vrednostnih pošiljk

Uporablja se predvsem za prevoz pošiljk z označeno vrednostjo, pošiljk, ki so zavezane carinskemu pregledu in večjih priporočenih pošiljk. Zaboju mora onemogočati kakršno koli možnost odtujitve. Zato mora biti zaprt z vseh strani in omogočati zapiranje z ustreznim zapiralnim sredstvom (plastična zapiralka). Tehnični podatki so enaki prejšnjemu.

c) Zaboju za prevoz pismarnic

Uporablja se za prevoz pošiljk v pismarnicah. V dolžino meri 150 cm, širina je 57 cm, višina pa je 175 cm. Dno je prirejeno tako, da preprečuje zdrse pismarnic (robovi). Kapaciteta kontejnerja je 32 pismarnic, to pa je 250 kg.

3.2.1. Palete

Se uporabljajo pri prevozu poštnih pošiljk, kot so: tiskovine, težje pošiljke ali pa služijo za integriranje (združevanje več paketov v celoto, ponavadi za eno stranko). Največ se uporabljajo vsa vrste lesenih palet, v zadnjem času pa prihajajo v obtok plastične palete. Te palete so lahko normalne, brez kolesčkov ali s kolesčki, prednost teh palet je, da se lahko možna nadgradnja s stranicami, poleg tega pa jih je možno zlagati eno na drugo. Naslednja velika prednost je, če je na kolesčkih, jo lahko prevažamo ročno, če pa je spodnja paleta brez kolesčkov, pa je primerna za prevoz na tovornih vozilih. Te palete se pretežno uporabljajo kot transportna enota za prevoz lažjih pošiljk, kot so pošiljke v vrečkah (Neckermann, Moda, Quelle,..) Dimenzije te palet so; širina 80 cm, dolžina 100 cm in višina 80 cm.

3.2.2. Poštne vreče

Poštne vreče se uporabljajo v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Zaradi vračanja praznih vreč, lahko zlagamo več vreč v eno, zato zavzamejo malo prostora in zaradi kvalitetnih materialov imajo dokaj dolgo življenjsko dobo. Poznamo več vrst poštnih vreč, kot so: pisemske, paketne, letalske in dostavne vreče.



Slika 8: Poštne vreče

3.2.3. Pismarnice

Poštne pismarnice postajajo vse bolj pomembne transportne enote zaradi razširitve avtomatizacije logističnih procesov, tako se ukinja počasi transport poštnih pošiljk v vrečah in se razširja transport v plastičnih zabojih (pismarnicah).

Poznamo dva tipa pismarnic;

Tip: A; 470*267*210 mm; masa prazne pismarnice 1,15 kg, polna obremenitev do 10 kg.

Tip: B; 470*534*280 mm; masa prazne pismarnice 2,63 kg, polna obremenitev do 25 kg oziroma 30 kg.

Prednosti pismarnic pred poštnim vrečami:

- pošiljke so v pismarnicah med transportom mnogo primerneje zavarovane pred poškodbami, saj vreče naložene druga na drugo ustvarjajo določen pritisk, še posebno na pošiljke v vrečah na dnu. Razne poškodbe pošiljk so za nas v očeh stranke vedno izguba ugleda, ob predložitvi odškodninskega zahtevka pa tudi denarja;
- poškodbam pošiljk se izognemo tudi ob robovih svežnja, ki nastanejo ob vezanju le-teh, saj pošiljke preprosto vložimo v pismarnico, vsebinsko različne svežnje pa ločimo po pregradicah in nazivnicah znotraj pismarnice;
- možen bo tudi notranji transport in avtomatska predelava pismarnic na novem paketnem usmerniku v PLC Maribor, kasneje pa tudi v PLC Ljubljana, saj nova tehnologija omogoča kodiranje pismarnic, sama oblika pismarnic pa omogoča označevanje s kodo na vidnem mestu;
- nov tip pismarnic je prispeval tudi k humanizaciji dela, saj je predvidoma masa polne male pismarnice do 10 kg in velike do 25 kg. S tem preprečimo morebitne poškodbe in trajne zdravstvene okvare delavcev.
- pismarnice omogočajo enostavnejše rokovanje, saj imajo primerne ročaje in zagotavljajo boljši oprijem, kot poštno vrečo;
- pismarnice zagotavljajo tudi zdravju prijaznejše delo, saj se v vrečah nabira prah, vlaga, razna druga umazanija, dovzetne pa so tudi za vpijanje raznih tekočin, kar poleg neprimernih higienskih razmer ogroža tudi varnost pošiljk (poškodbe).



Slika 9: Pismarnice na pisemskem usmerniku

3.3 Sledenje pošiljk

Za stranke je informacija trenutnih krajevnih koordinatah odposlanih paketov oziroma o statusu paketa, preden ga dobi naslovnik, skoraj tako pomembna kot sama pošiljka. Investiranje v izgradnjo sistema sledenja pošiljk ima za poštnega operaterja naslednje prednosti: povečano zadovoljstvo uporabnika, nižji stroški komunikacij in upravljanje omrežja

Zadovoljstvo uporabnika:

Povrnitev investicije v sistem sledenja pošiljk se odraža na povečanem zadovoljstvu stranke in s tem posledično na povečanem obsegu opravljenih storitev. Zadovoljstvo stranke se poveča zato, ker je vsak trenutek prek informacijskih dostopnih sistemov seznanjena z gibanjem oddanih pošiljk, vključno, kdaj je bila pošiljka vročena naslovniku. S tem se poveča zaupanje v zanesljivost izbranega poštnega operaterja, saj se vse več pošiljk oddaja v prenos zaradi uvajanja dostave blaga po sistemu "just in time". Vse več poštnih operaterjev se odloča, da omogoča sledenje pošiljk svojim strankam prek interneta. Ugotovljeno je, da so stroški na pošiljko pri uvedbi sledenja pošiljk prek interneta v primeru poizvedovanja kar za faktor 50 nižji od stroškov klasičnega poizvedovanja.

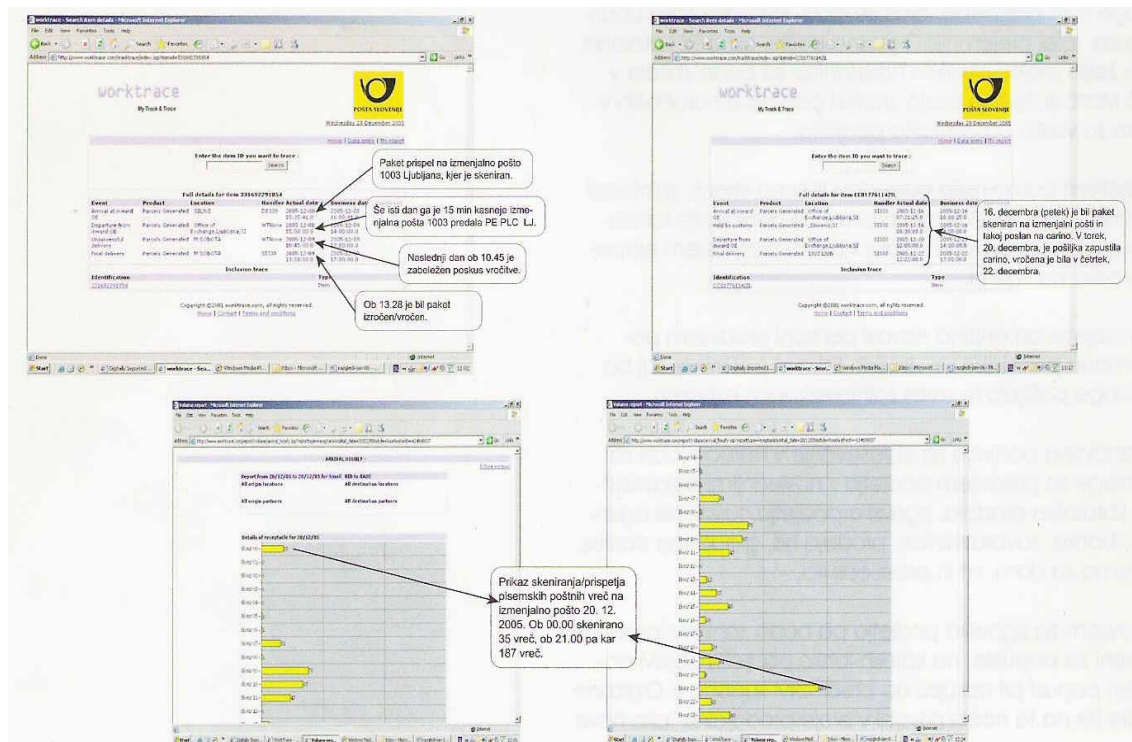
Znižanje stroškov komunikacij:

Z uporabo najnovejših tehnologij in komunikacijskih orodij se znižujejo stroški tako poštnim operaterjem kot tudi uporabnikom. Prejšnje verzije sistemov sledenja pošiljk so temeljile na govornih komunikacijah med strankami in poštno klicnem centrom. Sodobni sistemi sledenja poštnih pošiljk ne uporabljajo več govornih komunikacij, ampak podatkovne, ki so zanesljivejše in hitrejše, predvsem pa cenejše. Kompleksnejši sistemi uporabljajo ročne terminale, ki lahko komunicirajo prek brezžičnih mobilnih povezav. Z uvajanjem GPRS (General Packet Radio Service) pa se podatki o paketih iz mobilnih terminalov v vozilih neprekinjeno obnavljajo in pošiljajo v sistem za sledenje pošiljk.

Upravljanje z omrežjem:

Z omrežjem, s katerim razpolaga vsak dostavjalec z mobilnim terminalom, se podatki o prenesenih pošiljkah obnavljajo v realnem času, kar pomeni, da je podatek o krajevnih in časovnih koordinatah pošiljke ter o posebnosti pošiljke dosegljiv in shranjen v skladišču podatkov glede na dejansko stanje gibanja pošiljke. Ko dostavjalec paket dostavi, skenira črtno kodo, naslovnik pa s posebnim pisalom podpiše na ekran mobilnega terminala. Podatki o sprejemu paketa in podpis prek mobilnega omrežja prenesejo v centralno skladišče podatkov. Takojšen prenos podatkov o dostavi večja produktivnost dela dostavljачev. Upravljaev omrežja ima vpogled na razpoložljive kapacitete, planira nadaljnje aktivnosti dostavljачev na razpoložljivih vozilih ter zaključi celoten proces z izdajo ustreznih potrdil in faktur. Opisan proces, ki se dokumentirano odvaja v sistemu sledenja pošiljk, zmanjšuje število reklamacij, če pa se reklamacije pojavijo, lahko poštni operater v trenutku reagira in posreduje status pošiljke stranki.

Zaradi povečanja sledljivosti poštnih pošiljk se je Pošta Slovenije odločila, da uvede sledenje pošiljk prek programa WorkTrace. To je modularni program za informacijsko podporo v poštnem prometu (v prvi vrsti v mednarodnem) in je zasnovan na sodobni internetni tehnologiji. Termin "sledenje pošiljk" (24 ur na dan 7 dni v tednu) je prava rešitev, ki je postala samoumevna v besedišču in uporabi logističnih odjemalcev. Sledenje je danes tudi sinonim ali drugo ime za kakovost. Iskanje z omenjenim dostopom je zelo preprosto. Uporabnik mora imeti le dostop do svetovnega spleta in popolno številko pošiljke. To je že dovolj za dostop do informacij, s katerimi ima pravico in možnost razpolagati. Interesent enostavno odpre spletno stran www.worktrace.com. Na tej strani je levo v sredini videti tudi polje, ki je namenjeno prijavi registriranih uporabnikov, kot so na primer delavci na izmenjalnih poštah, ki potrebujejo mnogo širši dostop. Stranke pa ga seveda ne potrebujejo, zato si ga brez njega izberejo zgornjo vrstico Track & Trace, torej sledenje, kjer se odpre pogovorno okno, v katerega enostavno vpiše že omenjeno identifikacijsko številke in državo iskalca. S tipko Search pa se iskalcu pokažejo podatki o njegovi pošiljki.



Slika 10: Sledenje pošiljk

Pravočasno in na prijazen način reklamacije ali poizvedovanja brez sledenja ni mogoče rešiti niti na primeren način stranki svetovati. Tipičen primer za to so pošiljke, zavezane carinskemu pregledu. "Hend Customs" pomeni, da je pošiljka zadržana na carini v naslovni državi in da je naslovnik o prispetju pošiljke obveščen. Zakaj je to pomembno? Zato, ker se pošiljka nahaja na carini, vsi nadaljnji postopki in morebitne zamude so povezani izključno s komunikacijo med naslovnikom in carinskimi organi, ne pa s poštnim operaterjem.

Pošta Slovenije je začela nameščati po poštah prenosne terminale v velikosti dlančnikov za odčitavanje črtne kode.



Slika 11: Prenosni terminal za čitanje črtne kode

Ker je celoten postopek sprejema paketnih pošiljk v celoti informatiziran in so vse pošiljke opremljene s standardizirano črtno kodo, so vse pošiljke pripravljene za informatizirano poizvedovanje pošiljk. Zaradi posebnih dimenzij ali teže nekaterih pošiljk ni bilo možno prenašati do delovnih mest. Zaradi lažjega dela so si včasih pomagali, da so imeli čitalci daljši kabel ali pa so vnašali brez skeniranja kod (vpisovali ročno). To je bilo zamudno, povzročalo je tudi napake pri vnosu in posledično tudi napake v bazi podatkov, ki je namenjeno iskanju pošiljk. Na nekaterih poštah pa so zaradi velikih količin takih pošiljk in velike lokacijske oddaljenosti pošiljke za dostavo pripravljali samo po vračilnih listinah, brez vnosa v aplikacijo UPO, kar povzroča izpad podatkov o teh pošiljkah v informacijskem sistemu Pošte Slovenije

Temeljne prednosti, ki jih je prinesla informatizacija dostave s pomočjo dostave s pomočjo prenosnih terminalov, so:

- ažurnost vnosa,
- manjše možnosti napak ob vnosu in posledično točni podatki o pošiljkah,
- večja kvaliteta in ažurnost podatkov v bazi podatkov za iskanje pošiljk,
- skrajšan postopek priprave pošiljk za dostavo in izročitev,
- skrajšan postopek razbremenitve dostave.

S prenosnimi terminali se opravi postopek vpisa pošiljk tako, da se skenira črna koda pošiljke, ostali podatki o pošiljki pa se vnesejo na podoben način kot v obstoječih modulih obremenitve v UPO-aplikaciji. Po končanem vnosu se podatki iz dlančnika prenesejo na delovno mesto z UPO-aplikacijo, ker se nato postopek obremenitve oz. razbremenitve zaključi (npr. izpis dostavne knjižice, izdajnice, zaključek razbremenitve dostavnega okraja itd.)

Tako kot so identificirani podatki paketnih pošiljk v domačem prometu, so indentificirane tudi poštno vreče v mednarodnem prometu prek elektronske izmenjave podatkov (EDI-Electronic Data Interchange) črtne kode z 29 znaki, ki je določena s standardom SPZ. Tako kot prihajajo pisemske pošiljke v mednarodnem

prometu, prihajajo večinoma tudi paketi v paketnih vrečah. Vrečne nazivnice v mednarodnem prometu so si z vidika tehničnih značilnosti med seboj precej podobne. Njihova velikost je predpisana in nazivnice v skladu s standardom SPZ nosijo različne oznake. Te oznake nam povedo, na kakšen način poštna vreča potuje in katera vrsta pošiljk je v njej.

Oznake nazivnic in njihov pomen:

- CN 34 – površinski prenos prednostnih ali neprednostnih pisem (tovorno vozilo, vlak, ladja),
- CN 35 – letalski prenos prednostnih (letalskih) pisem,
- CN36 – letalski prenos neprednostnih (S.A.L.-Surface Air Lifted).

Da delavci na letališčih in izmenjalnih poštah lažje prepoznajo vrsto poštno vreče, so vrečne nazivnice tudi različnih barv, kot so na primer:

- če je vreča označena z nazivnico, ki je obrobljena z modrimi in rumenimi črtami, so v njej EMS- pošiljke,
- če je nazivnica bela, so v vreči navadne prednostne pošiljke,
- če je nazivnica modre barve, so v vreči navadne neprednostne pošiljke,
- če je nazivnica rdeče barve, so v njej knjižene pošiljke ali karta sklepa,
- če je nazivnica zelene barve, so v njej le prazne vreče.

Tudi vrsta podatkov, ki so zapisani na nazivnici, je določena s standardom SPZ. Tako na nazivnici, poleg že omenjenih oznak, najdemo tudi podatek o odpravni poštni organizaciji, odpravni izmenjalni pošti, naslovno poštni organizaciji, naslovni izmenjalni pošti, zaporedno številko odprave, datum odprave, oznako, ali gre za prednostne oz. neprednostne pošiljke, podatek o prisotnosti pošiljk, ki niso zavezane plačilu terminalnih stroškov, bruto teža vreče, oznako leta ali letov, če jih je več, mobilna pretovorna letališča, naslovno letališče, ime ladje, ime naslovljene luke in še nekaj dodatnih oznak.

Samo sledljivost pošiljk pa se izvaja poleg skeniranja vrečnih nazivnic tudi na osnovi RFID čipov, ki so v vrečah in istočasno merijo hitrost prenosa pošiljk in samo sledljivost določene vreče oz. pošiljke, kje oziroma kdaj se je določena pošiljka nahajala v določenem kraju.

V logistiki pomeni RFID EPC (Electronic Product Code) tehnološko in procesno izpopolnitev prednosti, ki so jih podjetja pridobila z uvedbo označevanja s črtno kodo zaradi avtomatizacije zajemanja, obdelave in prenosa podatkov znotraj preskrbovalne verige. "Gre za hitrost, učinkovitost poslovanja", pravi Miha Capuder, vodja projektov pri Špici Internacional. Tako RFID ponuja podjetjem možnosti za oblikovanje odzivnejše in cenejše dobavne verige, zaradi boljšega načrtovanja materialnih tokov, pa tudi zalog. Sistem RFID sestavljata čitalnik in priponka RFID, ki je na objektu ali pa je celo njegov sestavni del. Pri identifikaciji s tehnologijo RFID gre za izmenjavo radijskih signalov nizke moči med čitalnikom in priponko, prenosni medij so radijski valovi. RFID torej omogoča brezkontakten prenos podatkov in deluje tudi v zahtevnih okoljih, kot je na primer v mrazu, umazaniji ali tem, kjer ni mogoča neposredna dostopnost, saj čitalniki za branje podatkov na priponki ne potrebuje vidnega polja. Ko priponka pride v doseg bralne naprave, se po radijskih valovih omogoči prenos podatkov, ki so na njej zapisani. V kratkem časovnem oknu bralna naprava lahko indeficira večje število priponk, tudi več sto v sekundi.

Ena izmed prednosti tehnologije RFID je dolga življenjska doba. Ker čitalniki in priponke ne vsebujejo premikajočih se delov, zelo redko potrebujejo vzdrževanje, njihova življenjska doba pa je zelo dolga. Zato naj bi bil RFID najcenejši način za avtomatsko identifikacijo. Njegova prednost je tudi v zaščiti podatkov, saj v nasprotju

s črtno kodo kopiranje priponk praktično ni mogoče, zato je ta tehnologija idealna za aplikacije, ker je indifikacija ljudi ali predmetov zaupnejše narave. Prednost je tudi v hitrosti zajemanja podatkov, ker jih čitalnik zajame v nekaj milisekundah. Uporaba RFID prinaša še več drugih prednosti, in sicer skrajšanje časa za natovarjanje in raztovarjanje, manjši obseg ročnega dela, zmanjševanje zalog, zmanjšanje obsega vrnutih pošiljk, izboljšano raven storitev in zmanjšanje količine izdelkom s pretečenim rokom.

Problem tehnologije RFID je, da še ni trdno določenih standardov, če so čipi in čitalniki kupljeni pri različnih proizvajalcih, med seboj niso kompatibilni. Težave so tudi z frekvencami in antenami, poleg tega pa so etikete s čipi RFID še vedno predrage, tako na primer pri nakupu izredno veliki količini stanejo najmanj pet centov, drugače pa znaša cena od sedem do deset centov za kos, kar je veliko preveč. Strokovnjaki pravijo, da pa bi cena okoli dveh centov precej hitro pripeljala do množične uporabe

3.4 Sledenje vozil

V Pošti Slovenije je bilo ocenjeno, da bi bilo gospodarno vzpostaviti poseben sistem nadzora nad voznim parkom, predvsem iz naslednjih razlogov;

- vozni park je velik, saj obsega kar 915 vozil, od tega je 672 lahkih dostavnih vozil, 137 srednjih dostavnih vozil, 57 tovornih in 49 osebnih vozil.

- stroški voznega parka so visoki,

- nadzor nad voznim parkom je otežen zaradi teritorialne razpršenosti po celi državi,

- možnosti prihrankov zaradi manjše porabe goriva,

- možnosti večjih prihrankov zaradi znižanja stroškov vzdrževanja, kot posledica večje gospodarnosti pri upravljanju z vozili;

varnost zaradi stalnega nadzora nad gibanjem vozila.

Izbrani ponudnik za najem omenjenega sistema je podjetje Ulta d.o.o, ki je ponudilo sistem Talk Track.

TalkTrack

Je sledilni sistem, ki je plod slovenskega znanja, ponuja pa storitve optimizacije delovanja voznega parka kot celovit sistem.

Vsebuje vse: od naprav v vozilu, komunikacijskih tehnologij, do sistema centralnih strežnikov in aplikacij.

Ker je sistem v celoti razvojno delo domačega podjetja ULTRE d.o.o., prinaša veliko prednosti s stališča podpore in poprodajnih aktivnostih. Zato ni dvoma, zakaj se je toliko slovenskih podjetij odločilo ravno za sistem tega podjetja.

Poglejmo, kaj nam sistem TalkTrack po namestitvi v vozilo omogoča in kako tak sistem v praksi izgleda ter deluje.

Sam sistem je sestavljen iz treh komponent:

- mobilne enote TalkTrack, vgrajene v vozilu, katere del je lahko prenosljiv, prenos podatkov pa poteka prek sistema GSM/GPRS;
- nadzornega centra z zmogljivo strojno in programsko opremo, do katerega lahko uporabniki dostopajo prek interneta in je lahko v obliki spletnega portala, lahko pa v obliki samostojne aplikacije za opravljanje specifičnih nalog. Skrbi za izmenjavo in obdelavo podatkov;
- ter seveda GPS povezave s satelitom.

Nad celotnim sistemom in vsemi tremi komponentami le-tega pa bdi upravljavec voznega parka oz. uporabnik.

Kaj nam torej omogoča sistem, če ga imamo nameščenega v mobilno enoto (katerokoli vozilo)?

- sledenje in pregled poti: možen je pregled zadnjih znanih položajev vozil na digitalnih zemljevidih ter spremljanje opravljene poti;
- analiza voženj: v nadzornem centru se na podlagi položaja vozila in drugih podatkov natančno analizirajo posamezne vožnje. Tako je za vsako prevoženo pot razvidna učinkovitost vožnje,
- vodenje voznega parka: nadzorni center je zmogljivo orodje, saj omogoča urejanje vozil, voznikov, vodenje vseh stroškov, ki denimo obsegajo stroške goriva, pnevmatik, rezervnih delov, servisnih pregledov, zavarovanja ipd,
- sporočanje: sistem omogoča pošiljanje sporočil iz nadzornega centra na mobilne enote TalkTrack in na voznikove mobilne telefone. Posamezno sporočilo je lahko poslano vozilu ali vozniku ali določeni skupini voznikov,
- opozarjanje na nevarne situacije: center spremlja vse alarme, ki jih voznik sproži s tipko SOS, nepredvidene premike vozil, prekoračitve hitrosti in obratov, nakar lahko ukrepa v izredno kratkem odzivnem času. Alarm lahko posreduje tudi ustrezni varnostni službi.

3.5 Embalaža paketnih pošiljk

Embalaža poštnih pošiljk mora zagotavljati varnost pošiljke ter drugih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami.

Gotovo se še vsaj nekateri spomnimo ovijanja paketov v enobarvni papir, prevezovanja z vrvico in drugih ukrepov, ki so še pred leti botrovali zapletenim postopkom sprejema paketov. Ti postopki so bili zapleteni in nepriljubeni za sprejemne delavce in tudi za stranke.

Na poštah prodajajo tipizirano paketno embalažo, izdelana je v štirih velikostih. Njena značilnost je rumena barva, potiskana z logotipom Pošte Slovenije, mestom za naslov pošiljatelja in prejemnika, ter nekoliko zapleteno sestavljanje. Ob vsem tem pa zagotavlja svojo osnovno funkcijo - varovanje vsebine pred poškodbami pri prenosu blaga od pošiljatelja do naslovnika ter ustrezen estetski videz. Tipizirana paketna embalaža je narejena tako, da omogoča največji izkoristek kapacitet zabojnikov. Izdelana je z trde lepenke, da zaščiti vsebino paketa pred poškodbami.

Za to embalažo se predvsem odločajo priložnostni pošiljatelji, predvsem fizične osebe, ter v manjši meri pravne osebe.

Kot zanimivost tudi povejmo, da so leta 2004 Japonci podelili prvo nagrado naši paketni embalaži. V Tokiu nas je brezplačno zastopal filatelistični trgovec Japan Philatelic Agency pri prodaji slovenskih poštnih znamk; kmalu po začetku sodelovanja je trgovec začel povpraševati tudi po paketni embalaži, ki jo je zasledil na naši spletni strani. Tako smo mu prodali v dobrem mesecu 1240 kosov različnih velikosti paketne embalaže. Zanimivo pa je dejstvo, da je prav ta embalaža po izboru prodajnega kataloga Zakka Catalog (beseda v japonskem jeziku pomeni raznovrstno blago oz. lahko prevedemo tudi kot raznovrstna ponudba na enem mestu) prejela najvišjo nagrado (Grand Prix) za leto 2004 v katalogu, ki izhaja

dvomesečno v nakladi 50000 izvodov. V katalogu tudi navajajo, da je naša kartonska embalaža izdelana zelo funkcionalno, da je zelo lepo oblikovana in tudi zelo priročna za uporabo. Prav tako je na njej odtisnjen logotip Pošte Slovenije, ki je lep, barva embalaže pa je zelo izrazita. V obrazložitvi še navajajo, da je embalaža prejela prvo nagrado, ker predstavlja trenutne trende pri podobnih izdelkih, ki jih prodajajo v tem katalogu. Verjamemo, da je tudi to način za večjo prepoznavnost Pošte Slovenije na Japonskem tržišču.



Slika 12: Standardna paketna embalaža

3.5.1 Standardna paketna embalaža

Je embalaža, ki jo stranke lahko kupijo na vseh poštah. Med to embalažo spadajo:

- Paketna embalaža A; 240*145*95 mm
- Paketna embalaža B; 300*240*150 mm
- Paketna embalaža C; 300*240*250 mm
- Paketna embalaža D; 490*450*280 mm

- Kuverta podložena T.3 170*225 mm
- Kuverta podložena T 4 200*275 mm
- Kuverta podložena T6 240*350 mm
- Kuverta podložena T8 290*370 mm
- Kuverta podložena T10 370*480 mm

- Valj papirnati veliki 535 mm Ø 80 mm
- Valj papirnati mali 350 mm Ø 65 mm

- Kuverta lepenčena A 250*176mm
- Kuverta lepenčena B 270*215mm
- Kuverta lepenčena C 235*310mm
- Kuverta lepenčena D 260*345mm
- Kuverta lepenčena M 125*180mm

Cenik paketne embalaže

Naziv blaga	Maloprodajna cena (Euro)	DDV(%)
-Paketna embalaža A 240*145*95	0,7929 €	20,00
-Paketna embalaža B 300*240*150	0,9598 €	20,00
-Paketna embalaža C 300*240*250	1,2519 €	20,00
-Paketna embalaža D 490*450*280	1,8778 €	20,00

Cene vključujejo DDV

Cene paketnih storitev v domačem prometu

Navadni paket	Masa	SIT	EUR
	do 2 kg	890,00	3,7139
	nad 2 kg do 5 kg	1.100,00	4,5902
	nad 5 kg do 10 kg	1.700,00	7,0940
	nad 10 kg do 15 kg	1.800,00	7,5113
	nad 15 kg do 20 kg	2.100,00	8,7631

Paket	Masa	SIT	EUR
	do 2 kg	1.070,00	4,4650
	nad 2 kg do 5 kg	1.280,00	5,3413
	nad 5 kg do 10 kg	1.880,00	7,8451
	nad 10 kg do 15 kg	1.980,00	8,2624
	nad 15 kg do 20 kg	2.280,00	9,5143
	nad 20 kg do 25 kg	2.685,00	11,2043
	nad 25 kg do 30 kg	3.180,00	13,2699

Storitve na paket	Storitev	SIT	EUR
	Odkupnina	240,00	1,0015
	Povratnica	150,00	0,6259
	Pazljivejše ravnanje	240,00	1,0015

Cene vključujejo DDV

Cene paketnih storitev v mednarodnem prometu

Paket - države EU	Masa	SIT	EUR
	do 2 kg	3.930,00	16,3996
	od 2 kg do 5 kg	5.890,00	24,5785
	od 5 kg do 10 kg	7.190,00	30,0033
	od 10 kg do 15 kg	8.510,00	35,5116
	od 15 kg do 20 kg	9.820,00	40,9781
	od 20 kg do 25 kg	11.784,00	49,1738
	od 25 kg do 30 kg	14.400,00	60,0901

Storitve na paket - države EU	Storitev	SIT	EUR
	Odkupnina	690,00	2,8793
	Povratnica	240,00	1,0015
	Prednostno - države EU - paket	510,00	2,1282
	Pazljivejše ravnanje	990,00	4,1312
	Vrednostno poslovanje za vsakih polnih ali začetih 65 DTS označene vrednosti	300,00	1,2519

- Cene vključujejo DDV.

3.5.2 Kakovost storitev in reklamacije

V skladu s Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 80/2003 in 118/2004) je Pošta Slovenije, d.o.o., kot izvajalec univerzalne poštne storitve poskrbela za izvedbo neodvisnega merjenja kakovosti prenosa poštnih pošiljk v notranjem poštnem prometu. Od oktobra 2005 merjenje v skladu s standardom SIST EN 13850 opravlja podjetje Quotas GmbH iz Nemčije. Rezultati prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu v obdobju 1. januarja do 30. junija 2006 so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 88,1 % teh pošiljk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 98,9 % teh pošiljk.

Na osnovi navedenega pravilnika smo zbrali tudi podatke o reklamacijah univerzalne poštne storitve za obdobje od 1. 1. 2006 do 30.6. 2006.

Iz zbranih podatkov smo ugotovili, da:

- je bilo zaradi poizvedovanja po pošiljkah, izgube, poškodbe, kraje ali izropanja, prekoračitve roka prenosa, neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštne storitve vloženih 4.631 poizvednic in zapisnikov o poškodovanih pošiljkah, pri čemer je bilo na 98,3 % odgovorjeno v rokih, določenih z Zakonom o poštah,
- so v 179 primerih uporabniki zahtevali izplačilo odškodnine, pri čemer je bilo 94,9 % zahtevkov za izplačilo odškodnine obravnavanih v rokih, določenih z Zakonom o poštah

Pošta odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom pošiljk zaradi:

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

Pošta pa v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček. Uporabnik lahko na pošti vложи reklamacijo v treh mesecih po oddaji pošiljke zaradi izgube, prekoračitve roka prenosa, neizvedene nepopolno ali napačno izvedene poštne storitve.

Če pa pri vročitvi ugotovi pomanjkljivosti na pošiljki (poškodba, izropanje), lahko uporabnik vложи reklamacijo najkasneje v 30 dneh od vročitve pošiljke.

Če uporabnik vложи reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke, je treba pošiljko na pošti komisijsko pregledati in o tem sestaviti zapisnik o poškodovani pošiljki. V tem primeru mora uporabnik pošti predložiti na vpogled tudi pošiljko, na katero se reklamacija nanaša.

Če uporabnik vложи reklamacijo zaradi izgube, kraje ali prekoračitve roka prenosa, mora vložiti poizvednico. V tem primeru mora priložiti tudi potrdilo, s katerim dokazuje, da je pošiljko oddal v prenos (potrdilo o oddaji, popis oddanih spremnicah).

Uporabnik lahko na podlagi sestavljenega zapisnika o poškodovani pošiljki ali poizvednice vložiti zahtevek za odškodnino, s katerim zahteva izplačilo odškodnine.

Če pa uporabnik reklamira poškodbo pošiljke na dostavi, mu pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki, pošiljko pa vrne na pošto. Reklamacijo ureja uporabnik na pošti z municipalativnim delavcem.

Mednarodno merjenje kakovosti storitev

Pošta Slovenije že nekaj let sodeluje v neodvisnem merjenju rokov prenosa prednostnih pisemskih pošiljk, ki se izvaja v okviru projekta UNEX. Projekt vodi podjetje International Post Corporation (IPC).

Od januarja do novembra 2006 je potekalo merjenje v odpravi iz Slovenije za tujino z naslednjimi državami; Avstrijo, Češko, Italijo, Madžarsko, Malto, Nemčijo, Poljsko, Slovaško, Španijo in Švico. V prispetju iz tujine v Slovenijo smo prejeli testne pošiljke, poleg že omenjenih držav, tudi iz Belgije; Danske, Finske, Francije, Grčije, Irske, Islandije, Luksemburga, Nizozemske, Norveške, Švedske, Portugalske in Velike Britanije.

V obdobju od januarja do novembra 2006 so bile prednostne pošiljke za tujino dostavljene v povprečju v roku 2,4 dni in pošiljke iz tujine za Slovenijo v roku 2,6 dni. Pošta Slovenije je dan po prispetju pošiljk v Slovenijo dostavila v povprečju 93,5 % pošiljk iz tujine. V tujini je bilo naslednji dan dostavljenih 83,7% pošiljk prispelih iz Slovenije.

4 ANALIZA

4.1 IZKORISTEK POŠTNIH ZABOJNIKOV

Poštni zabojniki so namenjeni transportni embalaži za prevoz poštnih vreč in v največji meri pa za prevoz poštnih paketov iz pošt na PLC (Ljubljana, Maribor) in obratno. Ugotavljamo, da so zabojniki nepopolno izkoriščeni, razlog je v tem, da so poštni paketi različnih in nepravilnih oblik. Tako se ne da pri zlaganju optimalno izkoristiti razpoložljiv prostor poštnega zabojnika. Popolnoma drugače pa bi bilo, če bi stranke uporabljale poštno paketno embalažo. Ta je že v osnovi narejena bolj dimenzijsko pravilno, tako da je poštni zabojnik optimalno volumensko izkoriščen. Mere zabojnika so naslednje; dolžina 120 cm, širina 95 cm in višina 180 cm, kar zavzema skupaj (bruto) 2,05 m³. Pa si pogledjmo še "uporabne" mere: dolžina 115 cm, širina 92 cm in višina 170 cm, kar zavzema skupaj (neto) 1,8 m³.

Primer:

Paketna embalaža	Dimenzije paketa	Volumen v m ³ na enoto	Količina paketov na en zabojnik	Izkoristek v %	Popolnitev v m ³
A	240*145*95	0,003306	504	88,9	1,67
B	300*240*150	0,0108	147 (+ 42 paketov A)	88,3 (96,1)	1,59 (+0,14)
C	300*240*250	0,018	84 (+21 paketov B)	83,9 (96,7)	1,51 (+0,23)
D	490*450*280	0,06174	28 (+3 paketov B)	96,1 (97,8)	1,73 (+0,03)

Tabela 1: Izkoristek poštnega zabojnika

Iz tabele je razvidna možno popolnitev poštnega zabojnika. Možno ga je popolnjevati samo z eno velikostjo standardne paketne embalaže ali pa ga je možno dopolniti z drugo standardno velikostjo (glej v oklepaju). Iz tabele je tudi razvidna številčna kapaciteta zabojnika glede na različno embalažo. Posebno pomemben pa je podatek glede samega izkoristka zabojnika, ki je izredno visok v primerjavi z običajnimi paketi. Tu je izkoristek maksimalno do približno 60%. Posledično se zaradi tega pojavlja, da mora biti v obtoku več zabojnikov, s tem posledično več transportnih tovornih vozil, ki niso efektivno izkoriščena, ampak prevažajo mrtvo maso (prazen zabojnik tehta 170 kg), posledica tega so tudi preobremenitve tovornih vozil, istočasno pa se tudi pojavljajo izredne vožnje, posledično pa tudi nepotrebni stroški (vozila in voznika), kar slabi poslovne rezultate firme.

Nepopolnjeni zabojniki predstavljajo tudi velik problem v samem PLC zaradi tega, ker zavzemajo veliko prostora, s tem pa prihaja do velike prostorske stiske in tako se otežuje sam proizvodnji proces. Popolnoma drugače bi bilo, če bi v PLC prihajali polni zabojniki in ostanek zabojnikov popolnoma prazen. Popolnoma prazni se bi lahko porabili takoj za odmikanje paketov z drč (ki prihajajo že usmerjeni iz paketnega usmernika). Popolnoma polni zabojniki pa bi morali biti še bolj skrbno pripravljene, poštno vreče v svojem zabojniku, paketi, ki so primerni za strojno usmerjanje, v svojem zabojniku, paketi za ročno usmerjanje (težji paketi in pošiljke z pazljivejšim ravnanjem) v svojem zabojniku. V primeru da ena pošta nima dovolj pošiljk za tako podelitev, pa naj bi bile pošiljke skupaj v enem zabojniku. To naj bi bilo samo izjemoma. Ugotavljamo, da določene pošte ne dajejo na zabojnike listke, ki bi označevali, kakšno naj bi bilo nadalje usmerjanje (ročno ali strojno).

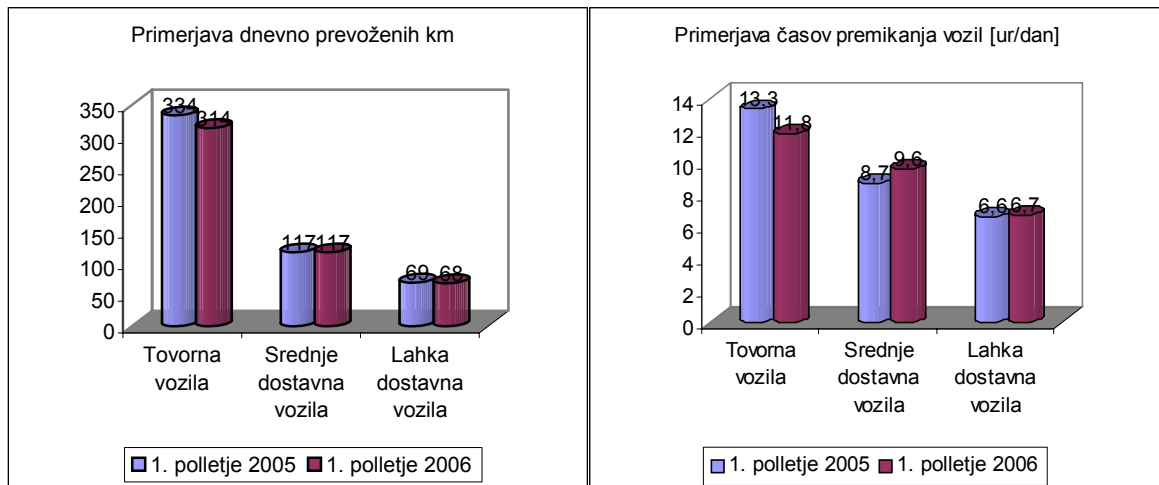
4.2 IZKORIŠČENOST VOZNEGA PARKA

V 1. polletju 2006 je Pošta Slovenije razpolagala z 915 avtomobili. Največji delež voznega parka so predstavljala lahka dostavna vozila, saj jih je bilo v uporabi kar 672. V poštnem prometu se je uporabljalo še 137 srednjih dostavnih vozil in 57 tovornih vozil. Strokovne službe pa so uporabljale 49 osebnih vozil.

Z avtomobili smo v prvih šestih mesecih leta prevozili 12,3 milijona kilometrov, kar je za 5,3 odstotka več kot v enakem obdobju leta 2005. Največjo prevozno izkoriščenost so izkazala velika tovorna vozila, ki so dnevno prevozila 314 km, sledijo srednja dostavna, ki so prevozila 117 km na dan, in nato lahka dostavna vozila, ki so dnevno prevozila 68 km.

Kljub večjemu skupnemu številu prevoženih kilometrov v 1. polletju 2006 se je povprečna dnevna izkoriščenost zmanjšala pri tovornih vozilih (s 334 km/ dnevno za posamezno vozilo na 314 km/dnevno) in nekoliko tudi pri lahkih dostavnih vozilih, ki so v povprečju opravila en kilometer manj. Prevozna izkoriščenost srednjih dostavnih vozil pa se ni spremenila. Glavni razlog za omenjeno znižanje dnevne prevozne izkoriščenosti vozil v 1. polletju 2006 je vsekakor povečanje voznega parka Pošte Slovenije v tem obdobju, pri čemer se je najbolj povečal (v odstotkih) vozni park tovornih vozil (za 21 odstotkov oz. od 47 tovornih vozil na 57 tovornih vozil). Časovno so najbolj izkoriščena velika tovorna vozila, saj so povprečno dnevno v pogonu 11,8 ure. Srednja dostavna vozila so bila povprečno izkoriščena 9,6 ure, lahka dostavna vozila pa v povprečju 6,7 ure na dan.

Avtomobili so v 1. polletju 2006 porabili 1.678.436 litrov naftnih derivatov. Največjo porabo so izkazala tovorna vozila, ki so v povprečju porabila 23,2 l/100 km. Povprečna poraba pri lahkih dostavnih vozilih v 1. polletju 2006 je znašala 11,3l / 100 km, pri srednjih dostavnih vozilih pa 10,5l / 100 km.



Graf 1: Primerjava dnevno prevoženih km po vrstah vozil med 1. polletjem 2005 in 1. polletjem 2006 (v km/dan)

Graf 2: Primerjava časa premikanja vozil med 1. polletjem 2005 in 1. polletjem 2006 (v urah/dan)

4.3 IZKORISTEK TOVORNEGA VOZILA

Pošta Slovenije v svojem voznem parku največ tovornih vozil znamke Mercedes, sledita MAN in Iveco, ki služijo za prevoz sklepov ter dostavo in prevzem velikih paketov in paletnih pošiljk. Vsa tovarna vozila so opremljena z dvizžno nakladalnimi ploščadmi za natovarjanje in raztovarjanje, s tem pa v veliki meri olajšujejo delo. Med njimi paprevladujejo tovarno vozilo Mercedes-Benz AREGO 1524, poganja ga mercedesov dieselski motor z delovno prostornino 6.400 cm³, premore pa moč 175 kW oz. 240 KM, nosilnost 6.300 kg. Skupna dovoljena masa pa znaša 15.000 kg. Masa praznega vozila s pripadajočo opremo znaša torej 7.700 kg. Tovorni prostor vozila meri v dolžino 7,25 m, kar zadošča za 12 zabojnikov.

Sledijo Mercedes-Benz ACTROS 1841, poganja ga mercedesov dieselski motor z močjo 300 kW oz. 410 KM, skupne dovoljene mase 19000 kg, lastne teže 10000 kg in nosilnosti 9000 kg. Tovorni prostor je dolg 7,9 m, širina 2,4 m in višine 2,3 m, kar omogoča 43 m³ uporabne prostornine. Kapaciteta vozila oz tovarnega vozila je 13 zabojnikov. Prednost teh tovornih vozil je tudi v moči motorjev, zato so primerni, da vlečejo še priklopno vozilo. Prikolice so primerne na relaciji: Ljubljana-Maribor, Ljubljana-Celje, Ljubljana-Nova Gorica in obratno.

V avto parku Pošte Slovenije sta dva tipa prikolic, prvi tip prikolic ima nosilnost 13,500 kg, lastna teža prikolic znaša 3,500 kg in skupne dovoljene mase 17,000 kg, drugi tip prikolic pa ima nosilnost 15,100 kg, lastna teža prikolic znaša 2,900 kg in skupne dovoljene mase 18,000 kg. Dolžina nakladalne komore znaša 6,2 m, širina 2,4 m in prostornine 32 m³. Kapaciteta prikolic znaša 12 zabojnikov. Nakladalno višino je možno prilagajati s pomočjo zračnega vzmetenja od 1,100 mm do 1,400 mm, odvisno od višine nakladalno - razkladalnih mest oziroma terminalov. Zavorni sistem je opremljen s kolutnimi zavorami na vseh kolesih in z napravo proti blokiranju. Priklopne vilice so nastavljive po višini in dolžini, kar olajša priključevanje na vlečno vozilo pri vzvratni vožnji. Z uvedbo tovornih prikolic se pri vsaki vožnji prihrani eno vozilo in en voznik, res pa je, da se poveča poraba goriva.

Vsa novejša tovarna vozila imajo vgrajene euro 4 ali euro 5 motorje, ki omogočajo čistejši izpuh in pripomorejo manjšemu onesnaževanju okolja,

4.4 IZKORISTEK SREDNJE DOSTAVNIH VOZIL

Največje zastopanost srednje dostavnih vozil pripada znamki Renault Master, v dveh izvedbah; normalni in podaljšani. V avto parku so tudi Fiat Ducato in Renault Trafic starejše izdelave, ki odhajajo počasi v odpis (zaradi majhnega tovarnega prostora 7,5 m³, starosti in dokaj veliko prevoženih kilometrov). Vozila Fiat Ducato so zastopana v manjšem številu, njihov tovorni prostor pa meri 9,7 m³. Tako je v avtoparku namenjenih dostavi sklepov in paketni dostavi največ Renault Master v normalni izvedbi, ki ima 10,8 m³ tovarnega prostora, vanj je možno zložiti 6 polnih zabojnikov. Zadnje čase pa vse bolj prevladujejo podaljšana različica Renault Master, ki ima 12 m³ tovarnega prostora, vanj je možno zložiti 6,5 polnih zabojnikov, kar je v primerjavi z "starim" Traficom, ki je bilo prostora komaj za štiri polne zabojnike, veliko bolj ekonomičen. Poganja ga renaultov dieselski dci motor s prostornino 2.500 cm³ (stari tip) ali 1.900 cm³ (novi tip) z močjo 74 kW oz. 100 KM. Teža praznega vozila je 1960 kg, nosilnost je 1540 kg in največja dovoljena masa pa znaša 3,500 kg. Za potrebe Hitre pošte pa se uporablja tudi Renault Trafic 1,9 dci z močjo 74 kW oz 100 KM, ki ima 7,9 m³ tovarnega prostora. Poleg teh vozil pa se za potrebe Hitre pošte uporabljajo tudi Renault Kangoo, ki sodi med lahka dostavna vozila, motorji so lahko bencinski 1,2 z močjo 43 kW oz. 60 KM ali

dieselski 1.5 dci z močjo 48 kW oz 65 KM. Ta vozila imajo nosilnosti 600 kg, lastna teža teh vozil pa znaša 1000 kg. Vsa novejša vozila so tudi opremljena s sistemom ABS, to je sistem proti blokiranju koles, ki povečuje varnost vozila.

4.5 PRENOS PAKETOV VEČJIH DIMENZIJ

Paketi s tehničnim blagom večjih dimenzij se prenašajo prek posebne distribucijske mreže z vozili, ki so za to ustrezno opremljena. Organizatorja prenosa teh pošiljk sta poštna centra. Tehnično blago večjih dimenzij so: TV sprejemniki z ekranom večjim od 63 cm in enako veliki ali večji aparati bele tehnike in pohištva. Dostava se izvaja v skladu z veljavnimi navodili o prenosu paketnih pošiljk, s tem pa je treba upoštevati naslednje posebnosti:

- dostavo v vsakem primeru opravljata dva dostavljavca in paket prineseta v prostor oz. sobo, ki jo določi naslovník,
- vsak paket ima na naslovníci napisano telefonsko številko naslovníka, na katero je treba najaviti dostavo (okvirni čas),
- na željo stranke je treba ob dostavi novega aparata odnesti starega in ga dostaviti na naslov enega izmed skladišč Dinosa in
- nevročeni paketi se vrnejo dobavitelju (ne Neckermannu).

Storitev prenosa paketov večjih dimenzij je vključena tudi v reinženiring poslovnih paketov, tako da to storitev lahko ponudimo tudi drugim strankam.

Paketi večjih dimenzij so opredeljeni kot paketi katerih:

- najdaljša stranica paketa presega 150 cm ali
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najdaljšem mestu prečno, presega 300 cm.

Največja dovoljena velikost paketov večjih dimenzij znaša 250 cm po katerekoli velikosti, s tem da seštevek dolžine in obsega merjenega na najdaljšem mestu prečno ne sme presegati 600 cm. Masa paketov večjih dimenzij praviloma ne sme presegati 100 kg.

Za prevoz in lažje raztovarjanje večjih paketov in palet pa se uporabljajo poleg tovornih vozil tudi srednje dostavna vozila, opremljena z dvizžno ploščadjo. Za optimalna vožnja in delo z dviznimi ploščadmi so vozila opremljena tudi s pnevmatskim vzmetenjem. Omenjeno vzmetenje preprečuje posedanje vozila ob visokih obremenitvah, ker je še posebej pomembno v pogojih dela, ko vozila premagujejo številne arhitektonske ovire v urbanih naseljih.

Za zagotovitev konkurenčnosti Pošte Slovenije na področju paketnih storitev v prihodnosti bomo torej morali zasledovati cilj, prenesti karkoli, kadarkoli in kamorkoli.



Slika 13: Srednje dostavno vozilo z dvizžno ploščadjo

4.6 PAKETNI EKSPEDIT

Pošta Slovenije si je s sodobnim transportnim logističnim konceptom nenehno prizadeva čim bolj zadovoljevati potrebe uporabnikov poštne storitve, tako je v poštnem logističnem centru Maribor deluje tudi paketni ekspedit, ki deluje na 2,860 m², z možnostjo povečanja za 900 m², v katerem lahko za stranke pakiramo blago oziroma pripravljamo pakete. Strankam je tako ponujena možnost, da prevzamemo njihovo blago, ga razvrstimo po paketih v skladu z njihovim naročilom, pakete naslovimo in jih prenesemo do naslovnikov. Pošiljatelji paketov se bodo na ta način lahko v večji meri posvetili svoji osnovni dejavnosti, pakiranje oz. komisioniranje in dostavo paketov pa bodo lahko predali Pošti Slovenije, ki bo za to ustrezno usposobljena in opremljena.

- Prevzem in odprema blaga

Blago prevzamemo v skladiščenje in ne glede na lastnosti ustrezno uskladiščijo. Po potrebi zagotovimo prevoz blaga od stranke v paketni ekspedit.

- Kontrola, pakiranje in izdaja blaga

V oddelku kontrole in pakiranja preverijo vsebino komisiona, blago pakirajo ter odpremiijo z oznakami in dokumenti. Na zahtevo stranke v pakete dodajo tudi račun in druge dokumente, ki jih stranka pošlje v pdf-obliki, reklamni material itd,. Pri pakiranju blaga lahko uporabljamo tudi embalažo stranke, spremnice in posebne položnice, potiskane z logotipom.

- Oddelek za prevzem vrnjenih paketov

Če paketi niso vročeni oz. jih naslovnik vrača zaradi reklamacije, so poslani nazaj v paketni ekspedit. Tam jih lahko odprejo, blago znova uskladiščijo ali neodprte vrnejo stranki.

- Informacijska podpora vodenja skladišča

Delovanje skladišča je v celoti informacijsko podprto. Za stranke so na voljo različni načini elektronske izmenjave dokumentov (npr. stanje zalog, spisek realiziranih naročil ipd). Paketni ekspedit omogoča tudi stalne inventure po lokacijah (aktualna zaloga blaga, razčlenjena po posameznem blagu) in občasne inventure (od določenih dnevih na željo stranke).

4.7 REORGANIZACIJA PAKETNE LOGISTIKE

Zaradi posledice nagle rasti paketnih pošilk v zadnjih letih in želja po dolgoročnem zagotavljanju še kvalitetnejših storitev in večje fleksibilnosti je Pošta Slovenije začela razmišljati, da bi prišlo do delne ločitve paketne in pisemske logistike. Kapacitete obstoječe infrastrukture ne dohajajo rasti paketov in so torej neenakomerno obremenjene ter niso optimalno izkoriščene. Zaradi velikega prispetja paketov prihaja do prostorskih stisk na poštah, ki imajo manjše poslovne prostore. Večkratno dnevno prispetje paketov na določene pošte otežuje organizacijo pošilk, kar se odraža v zamudah in s tem reklamacijah posameznih strank, povečana pa je tudi možnost poškodbe paketov. Posebej velikim obremenitvam sta izpostavljena oba poštna centra še posebej pa PLC Ljubljana, ki ima v primerjavi z mariborskim centrom bolj zastarelo opremo. Vse kaže na to, da se bo stopnja rasti paketnih pošilk še nadaljevala, zato so se odločili, da se paketna in pisemska logistika deloma ločita, deloma pa bosta ostala enoviti, in sicer tam, kjer je to glede na količine pošilk in razdalje utemeljeno.

Realizacija takšnega koncepta paketne logistike pomeni, da bodo v plan za letošnje leto vključena sredstva in aktivnosti za izgradnjo paketnega logističnega centra v okolici Ljubljane ter vzpostavitev paketnih pretovornih pošt in paketnih dostavnih

pošt. S tem bomo na eni strani zagotavljali racionalnejše in hitrejše obvladovanje prometnih tokov in dosegli višje stopnje izkoriščenosti kapacitet, na drugi strani pa bomo dolgoročno zagotavljali večjo fleksibilnost in kvaliteto storitev. Tako bodo paketne pretovorne pošte in paketne dostavne pošte pokrivalo določeno geografsko območje, kjer bodo opravljale dostavo sprejem večjih kosov pošiljk ter palet, na določenem območju pa tudi sprejem paketov od velikih strank in dostavo končnim naslovnikom. Opravljale bodo tudi koncentracijo paketov in palet za lastno regijo ter v povezavi s PLC organizacijo in izvedbo transporta do poštnih logističnih centrov ali drugih paketnih pretovornih pošt, kar je odvisno predvsem od prometnih tokov.

4.8 KAKOVOST STORITEV JE KLJUČ DO ZADOVOLJNIH STRANK

Kakovost zagotovo sodi med najpomembnejše izzive današnjega časa. Tehnološki napredek in ozaveščenost potrošnikov terjata od tržišča vse večjo kakovost ter kompleksnejšo ponudbo storitev. Seveda pri poskusu opredelitve kakovosti ne moremo zagovarjati dokončne definicije, saj se percepcija kakovosti v očeh strank zaradi njihovih vse večjih zahtev stalno spreminja.

Spremembe v tehnologiji, nenehne izboljšave v logistiki, telekomunikacijah in računalništvu na eni strani ter vedno večjo konkurenco v povezavi z nihanjem v povpraševanju in ponudbi na drugi strani imajo izjemen vpliv na delovna opravila, tehnološke procese in ne nazadnje tudi na vedno višja pričakovanja strank.

Ves ta napredek pa je bistveno spremenil tudi obnašanje in tržne navade kupcev. Kupec lahko danes, v 21. stoletju, v dobi globalizacije in liberalizacije, elektronskega poslovanja in komunikacije, ki se ne meni za nikakršna pravila, izbira med toliki različnimi ponudniki, da bo izbral samo najboljše in cenovno najbolj ugodne, zelo verjetneje, da bo svoje nakupe opravil kar od doma, brez stresa. Zato moramo našim strankam ponuditi veliko več kot samo hiter prenos poštnih pošiljk, možnost plačila računov, dviga in pologa gotovine ali nakupa srečke.

Imeti kakovostne poštne storitve pomeni, da ponudniki le-teh:

- razumemo, kaj stranke želijo, in to tudi ponujamo,
- ob pravem času in na pravi način opravimo, kar smo si zadali, hočemo in znamo odpraviti napake,
- stranke obravnavamo spoštljivo ter uporabljamo pri vsem še dobro mero zdrave pameti.

Ko govorimo o razsežnosti kakovosti poštnih storitev, mislimo na:

- dostopnost,
- komunikacijo,
- sposobnost,
- vljudnost,
- zanesljivost,
- verodostojnost,
- odgovornost, varnost,
- poznavanje strank,

Kakovost storitev je treba uporabljati tudi kot poslovno orodje. To pomeni, da morajo zaposleni v podjetju doseženo kakovost znati prodajati. Kaj se namreč zgodi, da bomo kljub odlični kakovosti stranke izgubili, trud, vložen v doseganje visoke stopnje kakovosti, pa ne bo poplačan. Prav tako ni pomembno samo število uporabnikov/

kupcev naših storitev, treba je vedeti, v kakšni meri so te stranke s ponujenimi storitvami zadovoljne.

Vsi poštni delavci smo zavezani kodeksu etničnega obnašanja do strank. Pri opravljanju nalog moramo s svojim delom in vedenjem krepiti ugled in dobro ime svoje družbe, POŠTE SLOVENIJE. Zadovoljne stranke so ključ za uspešno poslovanje.

5 ZAKLJUČKI

5.1 SKLEP

V moji diplomski nalogi sem predstavil prenos poštних pošiljk s poudarkom na prevoznih enotah ter prednosti standardne paketne embalaže, ki jo je moč kupiti na vseh poštah Pošte Slovenije.

Trdim, če bi bili vsi paketi v standardnih poštних embalažah, bi bilo možno skoraj vsa pakete usmeriti strojno prek avtomatskega paketnega usmernika, razen večjih in težjih paketov s pazljivejšim ravnanjem (označeni z rdečo čašo). Tako bi bil odstotek strojno usmerjenih paketov veliko večji, ne pa samo 60%. Posledica tega bi bilo manj fizičnega dela, potrebovali bi manj zaposlenih, s tem pa manjši strošek dela. Izkoristek popolnjenosti poštних zabojnikov bi bil preko 90 %, ne pa sedaj, ko so zabojniki popolnjeni približno komaj 60 %.

Posledično zaradi večje popolnjenosti zabojnikov bi bila bolj ekonomično izkoriščena tovorna vozila, tako bi bilo manj dodatnih voženj. Se pravi, prepeljano bi bilo isto število poštних pošiljk (poštne vreče, pismarnice, tiskovine, paketi) z manj vozili in manjšem številu posadk (voznikov).

Zaradi prevoza manjšega števila poštних zabojnikov bi bila tudi manjša mrtva masa, saj en prazen zabojnik tehta kar 170 kg.

Ker je paketna embalaža narejena izredno kvalitetno, bi bilo manj poškodovanih paketov, posledično pa tudi manj reklamacij o poškodovanih pošiljkah, s tem pa tudi večje zadovoljstvo naših strank oz. uporabnikov.

Ker bi bili vsi paketi dostavljeni v prvi jutranji odpravi po poštah, bi si dostavljači paketov organizirali tako, da bi oddajali pakete na rajonu (okolišu) po nekem vrstnem redu, ne pa da se morajo večkrat vračati na pošto po pakete. Zgodi se pa tudi, da prihajajo do strank po dvakrat. Ker prvič nimajo vseh paketov, prihaja do nezadovoljstva strank, ker mislijo, da so se njihovi paketi izgubili. Tako prihaja do poizvedovanja za njihovimi pošiljkami. V ta namen ima Pošta Slovenije uvedeno sledenje pošiljk in vozil, tako da je možno stranki povedati, kje se njihova pošiljke nahaja. Sreči pa znajo naši zaposleni delavci obrazložiti situacijo strankam in tako pripomorejo k temu, da ne prihaja do slabe volje. Saj so ključ do uspeha podjetja zadovoljne stranke, to pa je moč doseči, če so naši kadri, ki prihajajo v stik z našimi strankami, ustrezno izobraženi, stimulirani in motivirani, in da je v njihovem okolju ustrezna mikroklima, se pravi, da celo podjetje deluje kot neko moštvo, kot celota.

Pri opravljanju nalog moramo s svojim delom in vedenjem krepiti ugled in dobro ime svoje družbe, POŠTE SLOVENIJE.

5.2 POGOJI ZA UVEDBO

Pogoji za uvedbo čim večjega števila paketov v standardni embalaži

- večja promocija paketne embalaže po poštah,
- strankam ponuditi paketno embalažo pri oddaji paketov na poštah okencih,
- izdaja promocijskega materiala namenjenega potencialnim strankam,
- večje angažiranje marketinga in obveščanje pogodbenih strank, o ponujeni možnosti nakupa paketne embalaže,
- ponuditi popuste za večjo količino naše kupljene embalaže,
- zaračunavanje poštnine, naj bi bilo po embalaži (A,B,C,D), ne pa po masi,
- za potrebe paketnega ekspedita ponuditi čim več naše embalaže,
- zmanjšati ceno paketne embalaže,
- za potrebe velikih strank preskrbeti embalažo, ki bo grafično potiskana na željo stranke,
- za velike uporabnike ponuditi popust tudi za nakup embalaže, ne samo za storitve od 5 do 60%.

5.3 MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA

Z razvojem RFID - čipov (oz. nalepk) bi ob številčnejši uporabi padla tudi cena, ki je sedaj očitno predraga in povrh tega še ni enotnih standardov. Ko pa bi cena padla na dva do tri cente, pa bi čipi lahko zamenjali sedanjo črtno kodo, ki se uporablja na poštah paketih. Na osnovi Rfid- čipov bi bilo olajšano samo sledenje poštnih pošiljk. Nadgradnja avtomatskega paketnega usmernika bi pomenila, da bi stroj sam usmerjal pakete po smeriščih. Zato je že sedaj treba posvetiti več pozornosti embalaži, ki bi bila primerna za strojno usmerjanje. To pa zagotovo standardizirana paketna embalaža je, saj je tudi transportna embalaža najbolj ekonomično popolnjena.

Uvedba paketnega ekspedita kaže na dobre poslovne rezultate. Menim pa, da bi nadalje lahko odigral pomembno vlogo, saj bi Pošta Slovenije prek Oglasne pošte v elektronski obliki ne samo reklamirala, ampak tudi tržila njihove izdelke in skrbela za celotno logistično podpora.

Če hočemo biti najboljši, moramo začeti pred konkurenco!

6 LITERATURA IN VIRI

1. Pošta Slovenije, d. o. o., Poštni razgledi, Maribor 2001 – 2007.
2. Pošta na Slovenskih tleh, Maribor, 1997.
3. Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, Maribor 2005.
4. Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s paketi, Maribor 2005.
5. Pošta Slovenije, d. o. o., Splošni pogoji izvajanja drugih poštних storitev, Maribor, maj 2004.
6. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Uradni list RS, št. 58/2004.
7. Zakon o poštних storitvah, Uradni list RS, št. 42/2002.
8. Zapiski iz predavanj Višja strokovna šola B&B Kranj.
9. Internet (www.posta-slovenije.si, 12.2.2007).
10. Internet (www.pošta.si, 12.2.2007).
11. Internet (www.sledenje.com, 15.2.2007).
12. Internet (www.TalkTrack.com, 15.2.2007).
13. Internet; (www.worktrace.com, 18.2.2007).
14. Priročnik za pismonoše, Maribor 2005.
15. Članki z priloge Dela: Logistika in transport.

7 PRILOGE

Priloga 1: Cenik paketne embalaže

Priloga 2: Cenik paketnih storitev

8 KAZALO SLIK

Slika 1: Logotip Pošte Slovenije	7
Slika 2: Prevoz poštnih pošiljk; I. raven prevoza	27
Slika 3: Prevoz poštna stvarine; II. raven prevoza	28
Slika 4: Prevoz poštna stvarine; III. raven prevoza	29
Slika 5: Shematski prikaz PLC Maribor	31
Slika 6: Avtomatski paketni usmerjevalnik v PLC Maribor	33
Slika 7: Poštni zabojniki	35
Slika 8: Poštne vreče	36
Slika 9: Pismarnice na pisemskem usmerniku	37
Slika 10: Sledenje pošiljk	39
Slika 11: Prenosni terminal za čitanje črtna kode	40
Slika 12: Standardna paketna embalaža	44
Slika 13: Srednje dostavno vozilo z dvizno ploščadjo	52

9 KAZALO TABEL

Tabela 1: Izkoristek poštna zabojnika	49
---	----

POJMOVNIK

Furgon je vozilo namenjeno prevozu poštna pošiljk

Poštni zabojnik oz. poštni kontejner je prevozna enota za prevoz poštna pošiljk (poštna vreč, pismarnic in paketov)

Pismarnica je prevozna enota za prevoz pisemskih pošiljk.

KRATICE IN AKRONIMI

PLC:	Poštno logistični center
PE:	Poslovna enota
SPZ:	Svetovna poštna zveza