



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Komercialist
Modul: Podjetniški

PAKETNA DISTRIBUCIJA, PRIMER PODJETJA PROXIMUS

Mentor: mag. Branko Lotrič
Lektorica: Jasmina Vajda Vrhunec

Kandidat: Klemen Rejc

Kranj, junij 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju mag. Branku Lotriču za vso pomoč, ki jo je nudil pri izdelavi diplomske naloge.

Hvala g. Robertu Lazanskemu, direktorju iz podjetja Proximus d.o.o. za koristne podatke in informacije. Jasmini Vajda Vrhunec pa se zahvaljujem za lektoriranje diplomske naloge.

Zahvala gre tudi moji puncu Tjaši za potrpežljivost in razumevanje.

IZJAVA

»Študent Klemen Rejc izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Branka Lotriča.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Pogosto se srečujemo s problemom organizacije, ki je v tovrstni dejavnosti zelo fleksibilna. Izjemno zahtevno je usklajevati aktivnosti in resurse, predvsem zato, ker je povsod prisoten človeški faktor.

V diplomski nalogi želimo predstaviti dejavnost paketne distribucije, za primer smo vzeli delovanje podjetja Proximus, d. o. o., katerega osnovna dejavnost predstavlja izvajanje storitev paketne distribucije na območju Slovenije. V nalogi ne bomo omenjali podatkov, ki veljajo za poslovno skrivnost podjetja.

Pri distribuciji paketnih pošilk je ključnega pomena celoten proces izvedbe, vse od prevzema paketa pri pošiljatelju do dostave paketa prejemniku. Pomembni elementi poleg procesa izvedbe paketne dostave so tudi tovorna in dostavna vozila, varstvo okolja, sodobna tehnologija, dokumentacija in konkurenca v paketni distribuciji.

Velika konkurenčnost na paketnem trgu je seveda povzročila občutno znižanje cen paketne distribucije, vendar je ob tem zelo pomembno povedati, da znižanje cen lahko negativno vpliva na kakovost, ali nasprotno, kakovost paketnih storitev se lahko kljub znižanju cen poveča. Podjetja, ki se ukvarjajo s paketno distribucijo, se razlikujejo po velikosti in storitvah, ki jih opravljajo.

Rezultat naloge bodo predlogi za izboljšanje procesa paketne distribucije, kako uporabljati vozila, da pri tem ne onesnažujemo okolja, kako uporabljati sodobno tehnologijo, da prihranimo pri času in stroških, kako se na splošno prilagajati uporabnikom paketnih storitev. Rešitev problematike je tudi v uvedbi večjega števila distribucijskih centrov.

KLJUČNE BESEDE

- Paket
- Distribucija
- Dostava
- Proces
- Pošiljka

SUMMARY

We frequently encounter organisational problems, because organisation is highly flexible in this type of activity. It is extremely difficult to coordinate activities and resources, particularly due to the presence of the human factor.

This bachelor's thesis aims to present parcel distribution activity using Proximus d.o.o. as an example. The basic activity of Proximus d.o.o. is the implementation of parcel distribution in Slovenia. No information that is protected by professional secrecy will be revealed in this bachelor's thesis.

In the distribution of parcel consignments, the entire process is of crucial importance – from collecting the parcel from the sender to delivering the parcel to the recipient. In addition to the process of performing parcel delivery, other important elements include freight and delivery vehicles, environmental protection, modern technology, documentation and competition in the field of parcel distribution.

Significant competition on the market has naturally caused a considerable drop in parcel distribution prices. However, it is important to note that a decrease in prices can have a negative effect on quality, although it is also possible for the quality of parcel distribution services to improve despite a drop in prices. The companies involved in parcel distribution vary in size and in terms of the services that they perform.

The result of this bachelor's thesis shall be proposals for the improvement of the parcel distribution process, for the use of vehicles to reduce their impact on the environment, for the use of modern technology to save time and money and for general methods of adapting parcel services to users. One possible solution would be to introduce a larger number of distribution centres.

KEYWORDS

- Parcel
- Distribution
- Delivery
- Process
- Consignment

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA	2
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	2
1.4	METODE DELA	3
2	TEORETIČNE OSNOVE	4
2.1	GLAVNE ZNAČILNOSTI	4
2.2	SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA PAKETNIH STORITEV	5
3	PROCES IZVEDBE PAKETNE DISTRIBUCIJE	10
3.1	NAROČILO	10
3.2	POSREDOVANJE NAROČILA VOZNIKU	11
3.3	PREVZEM POŠILJKE	11
3.4	PREDAJA IN RAZVRŠČANJE POŠILJK V ODDELKU RAZVRŠČANJA POŠILJK	12
3.5	PRIPRAVA POŠILJKE ZA PREVOZ	12
3.6	PREVOZ POŠILJKE PREJEMNIKU	13
3.7	PREDAJA POŠILJKE PREJEMNIKU	13
3.8	PREDAJA DOKUMENTACIJE	13
3.9	ZARAČUNAVANJE STORITEV	13
4	POMEMBNI ELEMENTI PAKETNE DISTRIBUCIJE	15
4.1	DOSTAVNA IN TOVORNA VOZILA	15
4.1.1	KOLO Z MOTORJEM (MOPED)	15
4.1.2	MALI FURGON	16
4.1.3	TOVORNI KOMBİ (FURGON)	17
4.1.4	TOVORNO VOZILO (TOVORNJAK)	18
4.2	PRIPOMOČKI ZA DELO S PAKETI	19
4.3	DOKUMENTACIJA V PAKETNI DISTRIBUCIJI	20
4.3.1	PREVOZNI LIST	20
4.3.2	REKLAMACIJSKI ZAPISNIK	23
4.3.3	POTNI NALOG	23
4.3.4	SEZNAM POŠILJK	23
4.3.5	DNEVNIK RAZBREMENITVE	23
4.4	SODOBNA TEHNOLOGIJA	24
4.4.1	GPS SLEDENJE	24
4.4.2	NAVIGACIJSKA NAPRAVA	24
4.4.3	KAMERA ZA VZVRATNO VOŽNJO	25
4.4.4	PROSTOROČNO TELEFONIRANJE	25
4.5	VARSTVO OKOLJA	25
4.5.1	ELEKTRIČNA VOZILA	25
4.5.2	ŠKODLJIVI IZPUSTI	26
4.5.3	HRUP	26
4.5.4	EKONOMIČNA VOŽNJA	26
5	KONKURENCA V PAKETNI DISTRIBUCIJI	28
5.1	PROXIMUS	28
5.2	POŠTA SLOVENIJE	29
5.3	INTEREUROPA	29
5.4	TNT	29
5.5	GENERAL LOGISTICS SYSTEMS (GLS)	30
5.6	UNITED PARCEL SERVIS (UPS)	30
5.7	DHL	30

5.8	CITY EXSPRESS.....	30
5.10	POLOŽAJ PONUDNIKOV PAKETNE DISTRIBUCIJE NA TRGU	31
6	ZAKLJUČEK	32
	LITERATURA IN VIRI	34

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Za začetek ni odveč pojasniti, kaj mislimo s pojmom paketna distribucija, saj je mogočih več različnih interpretacij. Nekateri namreč vso hitro pošto obravnavajo enako, saj menijo, da ni pomembno, ali pošiljko prepeljejo hitreje ali počasneje, in tako enačijo ekspresno pošto oziroma kurirske storitve in paketno distribucijo.

Paketna distribucija pomeni, da govorimo o pošiljkah, ki so danes prevzete in jutri izročene. Toda če hoče podjetje zadovoljiti vse potrebe naročnika storitve, se bo moralo kaj kmalu posluževati tudi kurirskih storitev. Tu pa nastane problem organizacije, saj je potrebno sprotno prilagajanje celotnega procesa paketne distribucije. Zahteve kupcev po hitri zadovoljitvi njihovih potreb povzročajo, da se podjetja nenehno prilagajajo in optimizirajo svoje poslovanje, hkrati pa ohranjajo prednost pred konkurenco.

Pri paketni distribuciji je prav tako treba ločevati med dvema segmentoma, in sicer med B2B (podjetje podjetju) in B2C (podjetje fizični osebi).

Segment B2B prevladuje v podjetju Proximus, ta segment je glede na porabljeni čas in obračunavanje stroškov lažje obvladljiv. Pri storitvah B2C prejemnik velikokrat ni prisoten, zato mu je treba pustiti sporočilo, zaradi česar po nekaterih ocenah kurir izgubi dvakrat več časa, kar pa pomeni tudi dražjo distribucijo. Segment B2C prevladuje pri Pošti Slovenije. Zanimivo pa je, da se vedno ob koncu leta poveča povpraševanje po pošiljkah B2C, ker se takrat pošiljajo božična in novoletna darila.

Človeški faktor predstavlja najmehkejši člen, pri katerem je velikokrat težko v naprej predvideti vse podrobnosti in obnašanje. V dostavni dejavnosti je velikokrat ključnega pomena dobra organizacija in hkrati dobro predvidevanje poteka dogodkov. Kako izbrati pravo prevozno sredstvo za določeno pošiljko in kako optimalno usklajevati čas in pot? Organizacija dela v takšnem podjetju je zelo fleksibilna in zahteva nenehno prilagajanje dani situaciji.

V Sloveniji trenutno nazaduje kataloška prodaja, medtem ko se prodaja v spletni trgovini povečuje. Na splošno lahko rečemo, da je med recesijo paketni trg upadel, a se v zadnjem obdobju ponovno stabilizira. Pomen storitev paketne dostave narašča. Pojavljajo se vedno nova podjetja, ki se ukvarjajo s paketno distribucijo. Smo v Evropski uniji in konkurenca je tu zelo velika. Okolje je vse bolj dinamično in nepredvidljivo. Trg zahteva nenehno izboljševanje kakovosti storitev.

Razvoj tehnologije nam dandanes omogoča prenos informacij z bliskovito hitrostjo, toda v nekaterih primerih ni vsega mogoče posredovati po faksu, elektronski pošti in podobno. Ko je uporabnik paketnih storitev sredi delovne vneme in mu že primanjkuje časa, ga poleg tega pokliče še morebitni poslovni partner in pravi, da želi prejeti vzorec še danes, sicer iz poslovnega sodelovanja ne bo nič, je uporabnik v hudi zadregi. Seveda se bo uporabnik paketnih storitev potrudil skleniti ta posel in bo v ta namen uporabil eno od oblik najhitrejšega prevoza paketa. Ta posel bo uporabnik zaupal tistemu, ki mu bo zagotovil dostavo v katerokoli mesto v Sloveniji še istega dne in bo pri tem še vljuden, varen, točen ter zanesljiv.

Zelo težko je razporediti pošiljke, tako da bodo prispele pravočasno do določene stranke in s tem časovno zadovoljile še ostale stranke na večji relaciji, pri tem pa moramo upoštevati tudi izbiro pravega vozila, čim manjše stroške poti in da smo pri tem pozorni tudi na okolje.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Podjetje PROXIMUS, d. o. o., s sedežem v Ljubljani je slovensko podjetje, katerega osnovna dejavnost predstavlja izvajanje storitev paketne distribucije na območju Slovenije.

Poleg centralnega logističnega centra v Ljubljani (Trpinčeva ulica 39, Ljubljana), predstavljata skelet distribucije še dve področni skladišči, in sicer v Kopru in Mariboru, ter vozni park 18 vozil različnih nosilnosti.

Seveda se kapacitete sistema sproti prilagajajo obsegu dela, saj želijo uporabnikom zagotavljati fleksibilnost in nadpovprečen nivo kakovosti izvajanja storitev, ki jih postavlja pred njihovo konkurenco.

Prevzem pošiljk poteka bodisi pri naročniku storitve bodisi v prostorih izvajalca, dostava pošiljke pa se opravi v roku 24 ur oziroma naslednji delovni dan (od ponedeljka do petka oziroma do sobote). Strankam poleg ostalih storitev ponujajo tudi možnost inkasa odkupnin.

Podjetje v tem trenutku združuje 20 zaposlenih z izkušnjami s tega področja, nekateri izmed njih pa so v tem poslu že preko 10 let. Podjetje je bilo ustanovljeno z domačim znanjem in z domačim kapitalom, in sicer z vodilno idejo o uravnoteženju cen v domači dostavi, predvsem pa prestrukturiranjem cen v mednarodnem prometu na področju uvoza in izvoza s sosednjimi državami (Italija, Avstrija, Madžarska in Hrvaška), kjer podjetje ponuja bistveno ugodnejše cene od ostalih ponudnikov na slovenskem trgu.

Primarna dejavnost podjetja je torej dostava paketnih (do mase 100 kg) in kosovnih pošiljk (nad maso 100 kg) po Sloveniji, ponujajo pa tudi storitve dostave in prevzema pošiljk po vsem svetu ter tako imenovane posebne storitve (skladiščenje blaga, priprava pošiljk za kupce, terminska dostava ...).

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavimo lahko, da bo v prihodnjih letih naraščalo povpraševanje po storitvah paketne distribucije. Pojavilo se bo še mnogo ponudnikov storitev paketne dostave. Le z nenehnim izboljševanjem procesa paketne distribucije bomo lahko uspešno konkurirali trgu.

Poglobljanje v posamezne segmente problematike bi preseгло obseg diplomske naloge, zato nameravamo globino proučevanja posameznih problemov omejiti.

1.4 METODE DELA

Uporabljene so bile metode:

- deskripcije (opisovanje dejstev, procesov in pojavov),
- metoda klasifikacije (definiranje pojmov),
- metoda kompilacije (povzemanje opazovanj, stališč in sklepanje drugih avtorjev).

Za področje paketne distribucije je skorajda nemogoče najti strokovno literaturo v knjižnicah. Pri izdelavi naloge mi je bilo v veliko pomoč podjetje Proximus. Uporabljeno je interno gradivo podjetja, vendar niso omenjeni podatki, ki veljajo za poslovno skrivnost podjetja, gradivo iz knjižnic in s spletnih strani. Vključena pa so tudi mnenja zaposlenih v podjetjih, ki uporabljajo storitve paketne dostave, in sicer, kaj bi bilo treba po njihovem spremeniti.

2 TEORETIČNE OSNOVE

2.1 GLAVNE ZNAČILNOSTI

Pojem distribucija

Pomeni premagovanje prostorskih razdalj in premagovanje časovnih razponov med proizvajalci in potrošniki v reprodukcijskem procesu. Obsega vsa opravila v zvezi z gibanjem in mirovanjem blaga, ki nastanejo v procesu njegovega premeščanja od mesta proizvodnje do mesta potrošnje. Konkretno v našem primeru, ko govorimo o paketni distribuciji, pomeni, da je paket po predhodnem naročilu prevzet pri pošiljatelju, zatem pripeljan v centralno skladišče, skladiščen, razporejen in zopet preložen v drugo vozilo, prepeljan v priročno skladišče, od tam pa dostavljen prejemniku.

Cestni transport

V našem primeru govorimo o transportu paketov po cestni površini. Poteka s tovornimi vozili od nosilnosti 1 tone pa do 35 ton.

Glavne prednosti cestnega transporta v primerjavi z ostalimi prometnimi vejami so:

- dostopnost – je najpomembnejša prednost, ki se izraža skozi izredno gostoto cestne mreže, to omogoča, da se paket prepelje od »vrat do vrat«, zaradi tega odpadejo vsa vmesna pretovarjanja, s čimer se poveča hitrost in se zmanjšajo stroški, manj je tudi poškodb, izgub, tatvin;
- hitrost – potovalna hitrost paketa znaša v povprečju 40 km/h, torej lahko v enem dnevu z enim vozilom prevozimo več kot 1000 km;
- prilagodljivost – možno je visoko prilagajanje glede na potrebe naročnika storitve.

Slabosti cestnega transporta pa so:

- stroški – cestni transport je ekonomičen predvsem na krajših razdaljah,
- točnost – odvisna je od vremenskih in drugih razmer v cestnem prometu,
- varnost – je v cestnem transportu zelo slaba, po statistikah je kar za 24-krat slabša kot na železnicah.

Paket

Je eden ali več izdelkov, pakiranih v enem kosu, ki ga lahko predstavljamo ročno ali s pomočjo pretovorne mehanizacije. Pomembno je, da je paket zaščiten s primerno ovojnino, ki ščiti izdelke v paketu pred poškodbami.

Ekspresna dostava

Pomeni, da se paket dostavi čim hitreje. V splošnem pomenu se pošiljka prevzame pri pošiljatelju čim kasneje, na primer okoli 18. ure, in se nato dostavi naslednji dan zjutraj do 9. ure.

Terminska dostava

Pomeni dostavo po točno določenem terminu. Terminalska dostava se uporablja predvsem, kadar imajo prejemniki odprto svoje podjetje le ob določenih dnevih in urah.

Kurirska dejavnost

Pomeni prenašanje paketov od podjetja do podjetja, direktno brez pretovarjanj ali skladiščenja. S kurirsko dejavnostjo se ukvarjajo posebne službe, praviloma je njihov odzivni čas 30 minut. Slabost teh storitev pa so visoke cene.

2.2 SPLOŠNI POGOJI IZVAJANJA PAKETNIH STORITEV

Vsebina

Splošni pogoji izvajanja poštних storitev opredeljujejo splošna določila o izvajanju poštних storitev, vrste poštних storitev, pogoje za prenos poštних pošiljk, vročanje pošiljk, podatke v zvezi s cenami, plačilom poštних storitev, reševanje reklamacij ter druge zadeve, pomembne za izvajanje poštних storitev.

Pojmi:

- prenos – pomeni sprejem, obdelava ter usmerjanje, prevoz, prispetje in vročitev pošiljke;
- poštna pošiljka – (v nadaljevanju pošiljka) pomeni ovojnico, zavoj, dokument, paket ali del tovora ter vključuje vse postopke, ki so vezani na prenos pošiljke s tovrstnim listom distribucijskega podjetja; pošiljka pomeni zaključeno enoto, ki je sestavljena iz več paketov oziroma kosov – iz enega nosilnega, na katerega je pritrjen tovrstni list, ter pripadajočih paketov;
- prepovedano blago – pomeni vsebino pošiljke, ki je prepovedana v Republiki Sloveniji z Zakonom o poštних storitvah (Uradni list RS, številka 102/04).

Vrsta poštne storitve

Poštna storitev, ki jo izvajamo, je prenos pošiljke od pošiljatelja do prejemnika. Vročitev pošiljke je naslednji delovni dan po sprejemu pošiljke. Po dogovoru z uporabnikom se lahko izvajajo tudi posebne storitve.

Pošiljka:

- velikost in masa paketa se obravnavata po ceniku,
- število paketov v pošiljki ni omejeno,

- označena vrednost na pošiljki mora ustrezati dejanski vrednosti vsebine pošiljke,
- če zaradi mase pošiljke ali zaradi velikosti pošiljke ni mogoč običajen prenos pošiljke, je potreben poseben dogovor; naročnik je dolžan zagotoviti opremo za nakladanje in razkladanje takšne pošiljke.

Določba o opremi in zapiranju pošiljk:

- ovojnica mora zagotoviti varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami;
- za ovojnino se uporablja močnejša pisemska ovojnica, škatla, zaboj ali druga primerna ovojnina;
- pošiljka mora biti primerno etiketerana, nalepke in tovarni list pa naj bodo varno pritrjeni na pošiljki, nalepke morajo biti na bolj vidni strani pošiljke;
- v kolikor gre za prenos posebno občutljivega blaga, mora pošiljatelj to obvezno vpisati v prostor za posebna navodila na tovarnem listu.

Naslovnikov naslov

Na pošiljki oziroma na tovarnem listu mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov:

- naslovnikovo ime in priimek oziroma naziv ustanove, družbe ipd.;
- ulica, hišna številka;
- poštna številka in naziv naslovne pošte.

Pošiljke, ki se evidentirajo pri sprejemu ali vročitvi, morajo biti naslovljene na enega naslovnika.

Pošiljateljev naslov

Na pošiljki oziroma na tovarnem listu mora biti pravilno in čitljivo napisan pošiljateljev naslov:

- pošiljateljevo ime in priimek oziroma naziv ustanove, družbe ipd.;
- ulica, hišna številka;
- poštna številka in naziv naslovne pošte.

Odkupnina

Odkupnina je poštna storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti plačilu zneska odkupnine. Na tovarnem listu mora pošiljatelj primerno označiti vrsto pošiljke kot »odkupna pošiljka« ter vnesti točen znesek odkupnine.

»Plača prejemnik«

Možnost »plača prejemnik« je storitev v notranjem prometu, kjer poštino za prenos pošiljke plača prejemnik oziroma naslovnik. Kadar se pošiljka vrne pošiljatelju, znesek poštine plača pošiljatelj. Na tovarnem listu mora pošiljatelj primerno označiti, da je prejemnik pošiljke plačnik prenosa pošiljke.

Sprejem pošiljke

Pošiljatelj mora na tovrnem listu ustrezno označiti vrsto pošiljke in način plačila prenosa pošiljke. Skupaj s sprejemno in spremljajočo dokumentacijo jo mora pošiljatelj oddati izvajalcu na način in pod pogoji, kot jih določa izvajalec. Če pošiljatelj tega ne stori in izvajalec to opravi namesto njega, lahko izvajalec pošiljatelju zaračuna dodatno delo. Izvajalec lahko sprejem pošiljke zavrne, če ni opremljena v skladu z njegovimi pogoji.

Prepovedano blago

Izvajalec ne opravlja storitve prenosa naslednjih vrst blaga: mamil, rastlin, živali, umetniških del, starin, dragocenih kovin in kamnov, zlata ali srebra, denarja, kreditnih kartic, vrednostnih stvari, pornografskih ali žaljivih materialov, razstreliva, vnetljivih, stisnjenih ali strupenih plinov, vnetljivih tekočin in drugih vnetljivih snovi, snovi, ki postanejo nevarne v stiku z vodo, oksidacijskih snovi, strupov, kužnih snovi (virusov ...), radioaktivnih snovi, agresivnih snovi (kislin...) ter ostalih vrst blaga, katerih prevoz je po predpisih Republike Slovenije prepovedan.

Poštni predal

V poštni predal se ne dostavlja.

Nepravilen naslov

V primeru, da ne moremo dostaviti pošiljke prejemniku zaradi nepravilnega ali pomankljivega naslova, in če ne najdemo ustrezne rešitve, se pošiljka vrne pošiljatelju. Stroški vrnitve pošiljke bremenijo naročnika. Pošiljatelj se lahko v naprej odpove vračilu pošiljke.

Nedostavljene ali zavrjene pošiljke

V primeru prve neuspešne dostave pošiljke pustimo naslovníku obvestilo o neuspelem poskusu dostave, skupaj s telefonsko številko, na kateri se lahko naslovnik dogovori o ponovnem poskusu dostave. Če pošiljka iz skladišča izvajalca ni prevzeta v roku 10 delovnih dni ali naslovnik ne predlaga drugega časa dostave znotraj omenjenega 10-dnevnega roka, ali zavrne prevzem pošiljke ali noče plačati odkupnine, se pošiljka šteje za nedostavljeno in se vrne pošiljatelju. Pošiljatelj se lahko v naprej odpove vračilu pošiljke.

Vračilo pošiljk

Pošiljka, na kateri je označen pošiljateljev naslov, se vrne pošiljatelju, če:

- je naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, noče prevzeti;
- je naslovnik neznan;
- je naslovnik ali oseba, ki se ji pošiljka lahko vroči, ne prevzame ali ne uredi druge dostave v roku, ki je določen s splošnimi pogoji izvajalca.

Potrdilo o prevzemu pošiljke

Pošiljka se lahko vroči naslovníku ali odgovorni oziroma pooblaščenim osebi znotraj organizacije. Ob prevzemu pošiljke mora prejemnik podpisati tovorni list ter v primeru pravne osebe odtisniti žig podjetja. Podpis in žig morata biti nesporna.

Roki prenosa pošiljk v notranjem prometu

Rok prenosa pošiljk glede na pogoje, ki jih objavi izvajalec, je naslednji delovni dan po dnevu, ko je bila pošiljka oddana v prenos. V rok prenosa se ne štejejo:

- dan oddaje pošiljke;
- dnevi, ko izvajalec ne posluje;
- sobote, nedelje, prazniki ter drugi dela prosti dnevi;
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova;
- čas zamude zaradi višje sile, naravnih katastrof ali zaradi prometa brez krivde izvajalca.

Sobotna dostava je dodatna storitev, ki jo plačnik prevoza pošiljke doplača v skladu z veljavnim cenikom. Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni takrat, ko pošiljko vroči oziroma naslovníka obvesti o prispeli pošiljki v primernem roku.

Način in roki plačila drugih poštnih storitev

Poštnino plača uporabnik v gotovini ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi. Poštna storitev se lahko plača ob oddaji pošiljke oziroma v skladu z dogovorom med uporabnikom in izvajalcem. V primeru gotovinskega plačila velja en izvod tovrnega lista kot račun. Tovorni list sestavljajo štiri označeni izvodi, katere prejmejo pošiljatelj, prejemnik, blago na poti (izvajalec) ter potrdilo o predaji (izvajalec) po en izvod. V primeru zapadlih neplačanih obveznosti si pridružujejo pravico zadržati vse pošiljke, prodati njihovo vsebino ter s kupnino poravnati dolg.

Vrste škod, za katere odgovarja izvajalec

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

- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja;
- prekoračitve roka prenosa;
- nepopolne ali napačno izvedene storitve.

Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

Roki za vročitev reklamacije

Domnevajo, da je pošiljka dostavljena v dobrem stanju, razen če prejemnik ob prevzemu pošiljke opazi in skupaj s predstavnikom izvajalca zabeleži kakršnokoli poškodbo. Če pomanjkljivosti niso takoj vidne, ima uporabnik pravico vložiti reklamacijo najkasneje v 3 mesecih od vročitve pošiljke. Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo najkasneje v 3 mesecih po tem, ko naj bi bila pošiljka dostavljena. Če uporabnik ne vloži reklamacije v roku, ki je določen v teh splošnih pogojih, nima pravice do povračila škode. Reklamacija, vložena po navedenih rokih, se kot prepozno vložena zavrže. Izvajalec mora na vloženo reklamacijo odgovoriti najkasneje v roku 15 dni.

Vložitev reklamacije

Reklamacijo vloži uporabnik v pisni obliki. Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke ob njeni izročitvi, mora pooblaščen oseba izvajalca to pošiljko pregledati in sestaviti zapisnik. Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi poškodbe ali izropanja pošiljke po njeni vročitvi, vendar v roku, navedenem v teh splošnih pogojih, mora uporabnik izvajalcu predložiti na vpogled tudi pošiljko (ovojnino in vsebino), na katero se reklamacija nanaša. Izvajalec pošiljko pregleda in o tem sestavi zapisnik. Če uporabnik vloži reklamacijo zaradi izgube ali kraje, mora vložiti poizvednico. V tem primeru mora predložiti potrdilo oziroma četrti izvod tovarnega lista, ki dokazuje, da je pošiljko, za katero vlaga reklamacijo, oddal izvajalcu. Če uporabnik vloži reklamacijo, s katero zahteva izplačilo odškodnine v skladu s temi splošnimi pogoji, mora vložiti zahtevek za izplačilo odškodnine, v katerem mora navesti dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo oziroma zahtevo, opredeliti višino zahtevane odškodnine ter predložiti ustrezne listine, s katerimi utemeljuje svoje navedbe.

Roki za rešitev reklamacije

Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti najkasneje v roku 15 dni, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije. Izvajalec ni dolžan reagirati na vloženo reklamacijo, dokler niso poravnani stroški prenosa. Uporabnik ni upravičen do odbitkov stroškov prenosa od vsote odškodninskega zahtevka.

3 PROCES IZVEDBE PAKETNE DISTRIBUCIJE

So vsi postopki, ki so potrebni za izvedbo prenosa pošiljke, vse od prvega stika s stranko, na primer po telefonu ali preko interneta, pa vse do dostave pošiljke končnemu prejemniku. Podroben postopek bo opisan v nadaljevanju tega poglavja. Organizacijsko je ozemlje Republike Slovenije razdeljeno na tako imenovane relacije, ki temeljijo na poštnih številkah ter na gostoti strank, ki se nahajajo na posamezni relaciji. Vsak izmed voznikov je skupaj s svojim vozilom zadolžen za posamezno relacijo, ki je vedno ista. S tem je zagotovljeno dobro poznavanje področja in seveda strank na tem področju. Izjema nastane v primeru odsotnosti voznika, ko ga je treba nadomestiti z drugim.

Podjetje uporablja večinoma manjša dostavna vozila in srednje velika transportna vozila. Vsakemu vozniku pripada eno vozilo, ki je po prostornini prtljažnega prostora prilagojeno področju, številu odjemalcev in za njih značilne velikosti pošiljk pa tudi dejavnosti voznika. Vozniki se med seboj razlikujejo po obveznostih, ki jih morajo opraviti, kadar opravljajo delo na določeni relaciji. Osnovna naloga voznika je, da dostavlja in pobira pošiljke. Vozniki uporabljajo manjša dostavna vozila, ki so zelo primerna za distribucijo po mestnih jedrih, medtem ko vozniki za večje pošiljke in medkrajevno dostavo uporabljajo manjše tovornjake in kombije.

3.1 NAROČILO

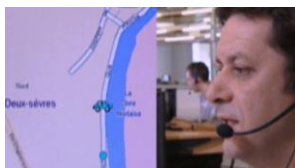


Slika1: Sprejem naročila

Stranka kontaktira podjetje po telefonu. Klic prevzame eden od dispečerjev. Dispečerji imajo nalogo sprejema naročila in nato posredovanje le-tega voznikom. Pri telefonskem naročilu je zelo pomembno, da naročnik navede čim več podatkov glede prevzema pošiljke. Od stranke moramo pridobiti podatke o: njeni lokaciji, o imenu podjetja oziroma ime in priimek fizične osebe, približno lokacijo pošiljke v stavbi (nadstropje, št. pisarne), št. telefona, ime in priimek kontaktne osebe, podatke o pošiljki (teža, vsebina, dimenzija), namembna destinacija pošiljke (država, mesto in poštna številka) in način plačila (plačilo po pogodbi, gotovinsko plačilo). V primeru paketnih pošiljk, ki se pošiljajo izven Evropske unije, mora imeti stranka pripravljeno še spremno dokumentacijo, če te nima, jo dispečer pošlje po faksu ali elektronski pošti. V primeru večjih kosovnih pošiljk, kjer je potrebno sredstvo za natovarjanje pošiljke, je potreben poseben dogovor, kajti običajno so te pošiljke zelo težke, ni jih mogoče ročno natovarjati. Pri strankah, ki imajo vsakodnevne dostave pošiljk, so naročila podana s pogodbo, kjer so vnaprej dogovorjeni kraj, čas in način prevzema pošiljk. Pri pogodbenih strankah poteka pobiranje pošiljk vsakodnevno ob točno določeni uri in lokaciji. Takšne stranke običajno preko telefona sporočajo le količino pripravljenih paketov za odpošiljanje, tako lahko kurirji lažje planirajo pobiranje pošiljk. Najbolj enostaven način naročanja pobiranja pošiljk pa je direktno kurirju, to

seveda pride v poštev, ko kurir s stranko sodeluje že nekaj časa in ga stranka tudi dobro pozna. Poznamo pa tudi možnost, ko pogodbeno podjetje naroči pobiranje pošiljke pri nekem tretjem podjetju, a v tem primeru poštino plača pogodbeno podjetje. Občasno v dispečersko službo javljajo napačne podatke za prevzem pošiljke. Javljajo namreč naslov sedeža podjetja namesto naslova skladišča, kjer je dejansko pošiljka. Pogovor se konča, ko so pridobljeni vsi podatki. Dispečer nato zaključi naročilo in ga posreduje vozniku na terenu.

3.2 POSREDOVANJE NAROČILA VOZNIKU



Slika 2: Posredovanje naročila vozniku

Dispečer vozniku po mobilnem telefonu sporoči vsebino naročila za dvig pošiljke. Zaposleni v dispečerstvu so običajno ljudje, ki imajo na področju paketne dostave že zelo veliko izkušenj. Poznati morajo vse relacije. Vsak voznik pokriva svoj del določenega območja. Dispečer torej posreduje naročilo točno določenemu kurirju. Voznik si vodi natančno evidenco pošiljateljcev in ur prevzemanja iz podatkov, ki jih dobi od dispečerja. S tem zagotavlja evidenco, ki mu omogoča nadzor nad izvedbo prejetih naročil. Zelo pomembno je, da voznik sprejme naročilo od dispečerja pravočasno, ker lahko v nasprotnem primeru zamudi pobiranje pošiljke oziroma povzroči večje stroške poti kot običajno. Pogodbene stranke občasno naročajo pobiranje pošiljk vnaprej. To poteka tako, da preko elektronske pošte pošljejo v centralo (dispečerstvo) naslov, uro, količino pobiranja in kam je paket namenjen. Naslednji dan pa prejme voznik papirje s planom v naprej določenega pobiranja. Zelo pomembno je, da voznik dobro posluša naročilo iz centrale, kajti vsi podatki so zelo pomembni za izvedbo pobiranja paketov. Voznik potrди prejetu naročilo tako, da dispečerju odgovori, da bo opravil pobiranje pošiljke. Če pa pobiranja ne more izvesti voznik na relaciji, katero pokriva, mora dispečer posredovati naročilo najbližjemu vozniku, ki pokriva relacijo najbližje od naslova, kjer se nahaja pošiljka za prevzem. Sodobna tehnologija omogoča stalno spremljanje lokacije voznika, podrobnosti sodobne tehnologije bodo opisane v naslednjih poglavjih.

3.3 PREVZEM POŠILJKE

Voznik se odpelje do naslova pošiljatelja po seznamu in se javi kontaktni osebi pri pošiljatelju, ki je medtem že pripravil pošiljko in izpolnil obrazec – špeditersko potrdilo (njegova kopija se nahaja v prilogi). Voznik preveri skladnost pošiljke s pripadajočo dokumentacijo in v primeru, da ni odstopanj, odtrga en izvod špediterskega potrdila in ga izroči pošiljatelju. Izvod špediterskega potrdila velja kot dokaz, da je pošiljko sprejel. Nato naloži pošiljko v vozilo in odpelje do naslednjega pošiljatelja in tako naprej, dokler ne obdela vseh strank na celi relaciji tja in nazaj. Pri prevzemu pošiljk ima voznik zelo zahtevno nalogo, prešteti mora vse pakete, ki jih natovarja, in to primerjati s številom paketov, ki so napisani na tovornem listu. Pošiljke mora voznik ustrezno razporejati po tovornem delu vozila tako, da so pravilno obrnjeni, pozoren mora biti na vse oznake na paketih, pakete zloga glede

na težo, to pomeni, da so težji paketi naloženi v spodnjih vrstah, lažji pa na višjih vrstah. Tako se prepreči poškodba paketa in njegove vsebine. Pri natovarjanju težjih paketov pa si voznik pomaga z različnimi pripomočki, kot so: nakladalna rampa, različni viličarji in vozički, več o tem pa bomo pisali v nadaljevanju. Prevzem pošiljk je včasih zelo nepredvidljiv v smislu, da voznik natovori vozilo že pri prvi stranki skoraj v celoti. Tako se zgodi, da mora svoje vozilo nemudoma sprazniti v centralnem ali priročnem skladišču, to pa včasih povzroči večje stroške poti in hkrati zamujanje pri prevzemu pošiljk pri drugih strankah.

Ko je vozilo polno ali je zaključena relacija, pelje pošiljke v zbirni center (oddelka razvrščanja pošiljk v Ljubljani) ali do najbližje zbirne postaje – področnega skladišča, določenega s številko relacije.

3.4 PREDAJA IN RAZVRŠČANJE POŠILJK V ODDELKU RAZVRŠČANJA POŠILJK

Voznik odda pošiljke skupaj s špediterskimi potrdili vodji izmene oddelka razvrščanja pošiljk v skladišču oziroma dežurnemu komisionarju. Le-ta pošiljko steha in na podlagi prejemnikovega naslova in poštne številke, ki sta navedena na špediterskem potrdilu, določi relacijo za predajo pošiljke in jo vpiše na špeditersko potrdilo. Podatke o pošiljki nato vnesejo v informacijski sistem, s čimer je zagotovljena osnova za sledljivost pošiljk in druge statistične preglede, ki so potrebni za učinkovito odločanje.

Pri raztovarjanju pošiljk mora biti voznik zelo pazljiv, da jih ne poškoduje. V oddelku razvrščanja pošiljk igrajo zelo pomembno vlogo skladiščniki. Od skladiščnikov je dejansko odvisno, ali bo paket prispel naslednji dan do končnega prejemnika. Če skladiščnik razvrsti pošiljko na napačno relacijo, te pošiljke ne bo dobil ustreznih voznikov, ki je zadolžen za določeno relacijo. V primeru, da skladiščnik opazi kakšne poškodbe na pošiljkah, to takoj javi vodji izmene in vodja izmene izpolni neke vrste interni zapisnik. Torej, če se stranka pritoži, da sta paket ali njegova vsebina poškodovana, se točno ve, kje in kako je prišlo do poškodbe pošiljke.

Komisionar nato v skladišču razvrsti pošiljko glede na številko relacije dostave, hkrati pa tudi paletirajo pošiljke, namenjene za določeno relacijo.

3.5 PRIPRAVA POŠILJKE ZA PREVOZ

Pošiljke iz oddelka razvrščanja pošiljk gredo do prejemnika bodisi direktno iz oddelka bodisi preko zbirne postaje, pošiljko pa lahko prejemnik tudi osebno prevzame v oddelku razvrščanja pošiljk.

Tako imenovano vensko distribucijo med skladišči izvajajo ponoči s tovornjaki visokih nosilnosti. Voznik opravi prevoz venskih prevozov v skladu s potnim nalogom in seznamom pošiljk po relacijah.

3.6 PREVOZ POŠILJKE PREJEMNIKU

Voznik zjutraj opravi grobi prevzem tako, da prešteje število kolijev (paketov) in vsoto primerja s številom kolijev (paketov) na seznamu, ter nalaga pošiljke v obratnem zaporedju, kot jih namerava kasneje predajati prejemnikom.

V primeru kapilarne dostave (dostava prejemnikom) se izvedba izvede skladno s potnim nalogom, seznamom pošiljk in špediterskimi potrdili.

Voznik pri prevozu upošteva pravilnik o vozniški službi, prometne predpise ter veljavno zakonodajo drugih področij, ki je prav tako tesno povezana z izvajanjem aktivnosti paketne distribucije in transporta. Natančno mora izpolnjevati potni nalog.

3.7 PREDAJA POŠILJKE PREJEMNIKU

Voznik v skladu s podatki na špediterskem potrdilu predaja pošiljke prejemnikom. Pri predaji skupaj s prejemnikom preverita skladnost pošiljke s spremljajočo dokumentacijo ter nepoškodovanost pošiljke.

V primeru, da ni odstopanj, prejemnik podpiše potrdilo o predaji, ki predstavlja dokazilo, da je bila pošiljka dejansko predana prejemniku, in prevzame pošiljko. Dokument, potrdilo o predaji, hkrati predstavlja osnovo za obračun storitve.

Predaja pošiljke prejemnikom je zelo zahtevno opravilo. Voznik mora biti pozoren na vsa morebitna posebna navodila, ki so navedena na špediterskem potrdilu. Usklajevati je potrebno čas in pot. Lahko se zgodi, da voznik dobi več pošiljk, na katerih je pod posebnimi navodili ura dostave oziroma terminska dostava. Zato pride do dileme, katero pošiljko prej oddati, ker bodo v vsakem primeru določeno stranko zamudili. Tudi zato je delo voznika zelo fleksibilno in zahtevno.

3.8 PREDAJA DOKUMENTACIJE

Voznik se dnevno ob zaključku dela oglasi pri vodji dispečerske službe oziroma vodji zbirne postaje, kjer izpolni obrazec Dnevnik razbremenitve pošiljk in ga preda skupaj s potnim nalogom s strani prejemnikov potrjenimi kopijami špediterskih potrdil tekočega dne ter prejeto gotovino (dostavnina, odkupne pošiljke) vodji dispečerske službe oziroma vodji izmene oziroma vodji zbirne postaje.

3.9 ZARAČUNAVANJE STORITEV

Stroški so najbolj naraven dejavnik za oblikovanje tarif. Na te pa prav gotovo vpliva teža (včasih kombinirana s prostornino) blaga. Na splošno velja pravilo, da tarifa pada (je degresivna) s težo blaga. V cestnem transportu prednjačijo variabilni stroški. Prisotni pa so tudi fiksni stroški, zaradi katerih so predpisane minimalne teže, za katere je potrebno v vsakem primeru plačati poštnino, tudi če ima pošiljka manjšo težo, kot je minimalna teža. Storitve prenosa pošiljk se v našem primeru zaračunavajo glede na težo paketa po veljavnem ceniku. V distribucijskem centru uporabljajo posebne tehtnice in pripomočke za določanje teže posameznega paketa.

V primeru večjih pošiljk pa se poštnina izračuna tudi glede na prostornino pošiljke. Tovrstno zaračunavanje storitev prevoza je povsem logično, ker tudi zajetje prostora povzroča prevozniku stroške. Mnogokrat se uporabljajo tarife po prostornini blaga v kombinaciji s tarifami po teži blaga.

3.10 IDENTIFIKACIJA IN SLEDLJIVOST TER STATUS

- **Identifikacija storitev:** Vsi podatki, potrebni za identifikacijo pošiljke, so podani na prevoznem listu. Vsak kos pošiljke je označen z enolično številko prevoznega lista.
- **Sledljivost:** Sledljivost pošiljke omogočajo vneseni podatki o pošiljki v informacijski sistem in vnos statusov pošiljke ob ključnih fazah izvajanja procesa (prevzem pošiljke, predaja v zbirni center, razvrščanje pošiljk v oddelku razvrščanja, predaja v zbirni center prejemnika, oddaja pošiljke prejemniku). Iz vnesenih podatkov je mogoče za vsako pošiljko ugotoviti, kje se trenutno nahaja.
- **Status pošiljke:** Status pošiljke je določen z zapisom v informacijskem sistemu (prejeto, na poti, v razvrščanju, oddano) in z izpisanimi podatki na sami pošiljki. V primeru napake pri distribuciji pošiljke je status pošiljke zapisan v informacijskem sistemu.

4 POMEMBNI ELEMENTI PAKETNE DISTRIBUCIJE

Kot pomembne elemente paketne distribucije štejemo elemente, ki so zelo pomembni pri prenosu pošilk in hkrati vplivajo tudi na ostale udeležence, bodisi zaposlene v podjetju kot tudi vse ostale, ki so vpleteni v verigo paketne dostave. Pozorni pa moramo biti tudi na okolje, ki je dandanes vedno bolj onesnaženo zaradi nenehnega povečevanja prevoznih sredstev.

4.1 DOSTAVNA IN TOVORNA VOZILA

4.1.1 Kolo z motorjem (moped)



Slika 3: Kolo z motorjem

Prednosti:

- je zelo priročno dostavno sredstvo predvsem zaradi svoje majhnosti;
- enostavno parkiranje povsod;
- majhna poraba goriva in hkrati proizvaja zelo malo škodljivih izpustov za okolje;
- moped je najbolj primeren za dostavo nujnih manjših paketov v mestnih jedrih in za dostavo v največjih prometnih konicah, izredno hitri odzivni čas od naročila pobiranja do dostave pošiljke.

Slabosti:

- uporaben je samo za manjše pošiljke;
- neprimeren je za dostavo na daljših razdaljah;
- v slabih vremenskih razmerah (sneg, dež) je moped zelo težko obvladovati;
- voznik nima dovolj uporabnega prostora za zabeležitev pobiranja in odlaganja dokumentacije;
- vozilo ne preseže hitrosti od 50 km/h, kar pomeni, da je uporabno za vožnjo samo po lokalnih cestah.

4.1.2 Mali furgon



Slika 4: Mali furgon

Prednosti:

- je izjemno uporaben predvsem za dostavo manjših pošilk in za dostavo po mestnih jedrih, kjer je zelo težka dostopnost, vozilo se uporablja tudi za hitre dostave paketov še isti dan (exspress);
- majhna poraba goriva, ker je vozilo majhno in posledično tudi lažje;
- omogočeno je zelo dobro manevriranje med objekti v ozkih ulicah, pokrite garaže, parkirne hiše, kletna skladišča;
- novejši modeli vozil imajo zložljiv prednji sedež, kar omogoča prevoz 3 m dolgega tovora, uporabna prostornina vozila je $3,7 \text{ m}^3$, za lažjo predstavo – v vozilo lahko postavimo euro paletu, vozilo je dolgo 4,5 m in visoko 1,8 m, seveda so lahko dimenzije različne glede na izvedenko in proizvajalca vozila;
- majhni stroški vzdrževanja.

Slabosti:

- malo prostora v tovornem delu vozila, ne moremo natovoriti več paketov večjih dimenzij, potrebno je večkratno natovarjanje, kar pa povzroča izgubo časa in veliko nepotrebne poti;
- majhna nosilnost vozila, sprejme lahko tovor le do 625 kg;
- vozilo je namenjeno za prevoz lažjega blaga;
- v tovornem delu vozila ni možno stati, kar občasno povzroča probleme pri raztovarjanju, voznik težko najde založeno pošiljko ali dviguje težje pakete, saj se ne more zravhati v hrbtnici.

4.1.3 Tovorni kombi (furgon)



Slika 5: Furgon

Prednosti:

- uporabna prostornina znaša od 8 do 17 m³ pri štirih različnih dolžinah na treh različnih medostnih razdaljah in pri treh različnih višinah;
- tovarna zmogljivost do 2000 kg, odvisno od različice, s tem vozilom lahko tvorimo tudi pošiljke, ki jih je mogoče natovoriti le s pomočjo viličarja, sem spadajo predvsem paletne pošiljke;
- lahka dostopnost in izjemno lahko natovarjanje iz bočne strani in iz zadnje strani, kar omogoča vozniku lažje natovarjanje in raztovarjanje pošiljk, zadnja vrata so visoka od 1520 do 2030 mm, odvisno od različice;
- možnost nadgradnje vozila za različne potrebe (dodatni hladilnik za tovorni del vozila, primerno za pošiljke, ki morajo biti na hladnem);
- velika prostornost tudi v kabinskem delu vozila, lažje urejanje papirjev;
- dolžina vozila, notranja dolžina znaša do 4,1 m in notranja širina 1870 mm, natovarjamo lahko tudi daljše pošiljke;
- višina tovarnega dela vozila, pošiljke je možno razporejati eno na drugo v višino;
- moč motorja vozila od 74 kw do 115,5 kw, največji navor motorja do 400 Nm, kar omogoča normalne vozne lastnosti tudi ob večji obremenitvi vozila s tovorom in lažjo vožnjo na bolj zahtevnih področjih (vzpetine).

Slabosti:

- visoka poraba goriva pri večjih obremenitvah s tovorom;
- velikost vozila, na določenih predelih v mestnih jedrih ali ožjih ulicah je dostop zelo težaven ali celo nemogoč;

- vožnja vzvratno je zelo nepregledna, predvsem pri tovornih različicah, kjer na tovornem delu vozila običajno ni zasteklenih površin;
- zaradi sprednjega pogona nastajajo težave pri dostavljanju pošiljk predvsem v zimskih razmerah (pogonska kolesa spodrsavajo).

4.1.4 Tovorno vozilo (tovornjak)



Slika 6: Tovorno vozilo

Prednosti:

- velika moč motorja (185 kw) in velik navor (850 Nm);
- velika prostornina tovornega dela vozila (59 m³);
- v vozilo lahko natovorimo različne velikosti in teže paketnih pošiljk in kosovnih pošiljk;
- naenkrat lahko prepeljemo veliko količino pošiljk;
- možnost priklopa prikolice (tako lahko naenkrat prepeljemo še večjo količino pošiljk).

Slabosti:

- natovarjanje in raztovarjanje pošiljk je mogoče le z viličarjem oziroma z nakladalno rampo;
- če vozilo ni polno naloženo, nastanejo na večji razdalji tudi večji stroški;
- veliki stroški vzdrževanja vozila;
- težji dostop do objektov, ki se nahajajo v mestnih jedrih in teže dostopnih ulicah;
- vožnja vzvratno je zelo nepregledna, razen če ima vozilo vgrajeno kamero za vzvratno vožnjo.

4.2 PRIPOMOČKI ZA DELO S PAKETI

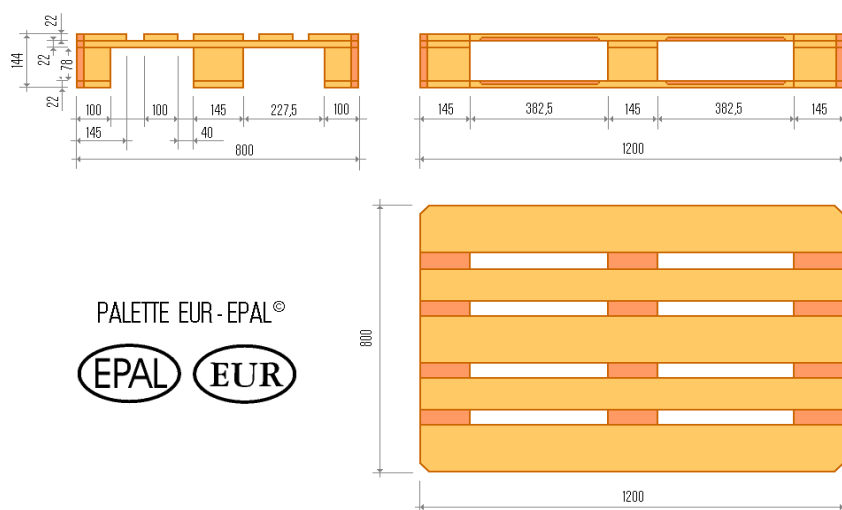
Pripomočki za delo s paketi so vse stvari, s katerimi opravljamo proces paketne distribucije poleg tovornih vozil.

Tako voznik kot tudi zaposleni v skladišču morajo imeti primerno delovno opremo, ki jim omogoča nemoteno delo. Zelo pomembno je tudi upoštevanje predpisov o varnosti pri delu.

- Skladiščniki oziroma zaposleni v distribucijskih enotah uporabljajo zaščitne rokavice, ki omogočajo zaščito in hkrati dober oprijem, saj je potrebno poleg razkladanja in razporejanja pošiljk tudi sprotno urejanje dokumentacije.
- Oblačila so udobna, topla, odporna na vse vremenske vplive. Predvsem vozniki so vedno izpostavljeni različnim vremenskim razmeram.
- Primerna obutev: skladiščniki uporabljajo profesionalno obutev, ki je namenjena za delo v skladišču. Ta obutev je običajno odporna na udarce. Vozniki uporabljajo lahko, športno obutev, ki jih ne ovira pri vožnji. Delo voznika je zelo fleksibilno, voznik je pri prenašanju paketov izpostavljen različnim razmeram.
- Ročni paletni viličar: je prilagojen euro paleti, kar pomeni, da z njim lahko enostavno prevažamo kosovne pošiljke na paletah. Uporablja se predvsem v skladiščih. V paketni distribuciji je pogosta uporaba ročnega paletnega viličarja pri raztovarjanju tovornjaka. Brez ročnega viličarja si skorajda ne moremo predstavljati dela s paketi.
- Električni viličar: električni viličarji so namenjeni uporabi v notranjih zaprtih prostorih, ker ne proizvajajo škodljivih izpušnih plinov. Električni viličarji lahko dvignejo tovor teže od 1,0 t pa do 4,8 t. Običajno so manjših velikosti in bolj praktični za uporabo v paketni distribuciji.
- Tehnica: v paketni distribuciji je uporaba tehtnic obvezna, saj se na podlagi tehtanja paketa zaračuna storitev. Uporabljajo posebne digitalne tehtnice, ki so natančne do dveh decimalk. Za večje pošiljke oziroma za paletne pošiljke pa se uporablja ročni paletni viličar, ki ima vgrajeno digitalno tehtnico.
- Regalna dvigala: uporabljajo se za delo na višini. Uporabljajo jih samo skladiščniki, ki so usposobljeni za delo na višini in imajo primerno zaščitno opremo.
- Plastični zaboji: namenjeni so razporejanju manjših pošiljk. V plastične zaboje zlagajo večinoma pošiljke v kuvertah. Tako preprečujejo poškodbe in izgubljanje le-teh.
- Paleta: je ravna podlaga, na katero se nalagajo pošiljke. Paleta je oblikovana s ciljem lažje, hitrejše in enostavnejše manipulacije na druge tovarne enote. V paketni distribuciji so najpogosteje uporabljene lesene, plastične in boks palete. Lesena euro paleta pa prevladuje v paketni distribuciji (vsaj 90 %).

Simbol EUR predstavlja zaščiteno oznako za standardizirano euro paleta. Euro paleta je dimenzije 1200 x 1000 mm. Paletizacija je sodobna transportna tehnologija, ki se je v teku stoletnega razvoja razvila v vseh industrijsko razvitih državah. V vseh podjetjih, ki se ukvarjajo z dejavnostjo paketne distribucije, uporabljajo euro palete, brez katerih bi bilo poslovanje podjetja zelo upočasnjeno. Vsi premiki blaga bodisi v skladišču kot tudi med tovornimi vozili se izvajajo z euro paletami.

Primer iz prakse: Stranki dostavna služba dostavi pošiljko, ki je v celoti sestavljena iz več paketov in je vse skupaj zloženo na euro paleti. Prezemnik z viličarjem raztovori polno paletu, nato dostavni službi takoj vrne prazno euro paletu, v primeru, ko palete ne vrne, se le-ta zaračuna. Tako je proces dostave in hkrati prevzema veliko hitrejši, kot če bi bilo treba vse pakete ročno preložiti.



Slika 7: Euro paleta in natančne dimenzije v mm.

4.3 DOKUMENTACIJA V PAKETNI DISTRIBUCIJI

4.3.1 Prevozni list

Je osnovni dokument za opravljanje storitev paketne distribucije. Prevozni list je zelo pomemben za izvedbo celotnega procesa paketne distribucije, zajema vse pomembne podatke o prevozu in je hkrati osnova za zaračunavanje prevoznih storitev. S prevoznim listom lahko pošiljatelj odpremi pošiljko na osebo ali podjetje. Pošiljatelj ali prejemnik je lahko fizična ali pravna oseba. Prevozni list služi kot dokaz, da je bila sklenjena prevozna pogodba pod določenimi pogoji, blago predano prevozniku in stroški prevoza plačani. Obsega navodila za izbiro prevozne poti, za ravnanje s tovorom med prevozom, podatke o kraju in načinu predaje blaga. Pri izpolnjevanju tovrnega lista je potrebno upoštevati pravna določila, določila prevoznikov, določila kupoprodajne pogodbe in navodila kupca. Prevozni list je torej listina, s katero dokaže zavarovanec, da ima interes na blagu, in s katero se pošiljka individualizira.

Prevozni list je razdeljen na dva dela, in sicer na levi in desni del. Levi del je namenjen podatkom pošiljatelja, desni del pa podatkom prejemnika.

Sestavine prevoznega lista:

- ime prevoznika – navedeno je v levem zgornjem delu prevoznega lista in je napisan v stilu prepoznavnega logotipa podjetja v poudarjenih in večjih črkah;
- telefonska številka – navedena je pod nazivom prevoznika, to je telefonska številka centrale oz. dispečerskega oddelka prevoznega podjetja, na to telefonsko številko se naročajo prevozne storitve bodisi s strani pošiljatelja ali s strani prejemnika, v primeru, da naroča prevoz prejemnik preko pošiljatelja, mora imeti prejemnik predhodno podpisano pogodbo s prevoznim podjetjem;
- številka prevoznega lista – nahaja se na sredini v zgornjem robu prevoznega lista, to je zaporedna številka pošiljke, s to številko je omogočeno spremljanje blaga na poti oziroma sledenje pošiljke vse od prevzema do izročitve pošiljke prejemniku;
- sedež prevoznika – nahaja se zgoraj desno, tu je razviden celoten naslov prevoznika z davčno in transakcijsko številko;
- relacija – tu se navaja številka posamezne relacije, ki pripada določenemu vozniku;
- sprejemna in oddajna šifra – vsak voznik ima dodeljeno svojo šifro, ki jo navaja v primeru sprejema oz. oddaje pošiljke;
- pošiljatelj in prejemnik – v zgornjem delu okenca pošiljatelja se navedejo točni podatki pošiljatelja in prejemnika (naslov, davčna številka, telefon);
- datum in ura sprejema – v tem okencu je vidno, ob kateri uri in dnevu je bila pošiljka prevzeta pri pošiljatelju;
- vrsta pošiljke – označi pošiljatelj, pošiljka je lahko navadna (brez odkupnine) ali odkupna (z odkupnino);
- plačnik prevoza – pošiljatelj označi, ali je plačnik prevoza on ali prejemnik;
- način plačila – lahko je z gotovino ali po predhodno podpisani pogodbi;
- posebna navodila – tu se navajajo posebna opozorila glede ure dostave ali vsebnosti paketa (lomljivo – steklo!);
- število paketov – v tem okencu je razvidno, koliko paketov je naslovljeno na pošiljatelja;

- teža – v tem okencu je razvidna točna teža pošiljke, to okence izpolnjuje pooblaščen oseba v prevoznem podjetju, pri tem si pomaga s pripomočki za tehtanje pošiljk;
- prevzel voznik – lastnoročni podpis voznika, ki je prevzel pošiljke;
- vrednost pošiljke in odkupnina – v okencih se navaja višina vrednosti vsebine paketa oziroma višina odkupnine, ki jo mora plačati prejemnik pošiljke;
- dostavnina – v primeru, da prejemnik oziroma pošiljatelj nima pogodbe s prevoznim podjetjem, je v tem okencu navedena cena opravljenega prevoza, ki jo mora plačati bodisi pošiljatelj ali prejemnik na licu mesta opravljene storitve;
- podpis, datum, ura – to je pomemben oziroma bistven del prevoznega lista, s podpisom se zaključi proces distribucije pošiljke, pomembno je navesti tudi datum prevzema in točno uro, v primeru, da pošiljko prevzame podjetje, morajo poleg podpisa navesti tudi uradni žig podjetja.

Prevozni list je sestavljen iz štirih kopij oz. izvodov:

- prvi izvod je nalepljen na paketu in pripada prejemniku;
- drugi izvod pripada prevoznemu podjetju (blago na poti);
- tretji izvod velja kot potrdilo, da je pošiljka oddana;
- četrti izvod zadrži pošiljatelj kot potrdilo o poslani pošiljki.

PROXIMUS		PREVOZNI LIST		PROXIMUS d.o.o. Jeranova ulica 10, 1000 Ljubljana ID DDV: SI66229413 TRR: 05100-8010048222 ABANKA VIPA	
NAROČILA 080 23 12		Št.: 0081944			
Relacija: <input type="text"/>	Sprejemna šifra: <input type="text"/>	Oddajna šifra: <input type="text"/>			
POŠILJATELJ: <input type="text"/>		ID za DDV: <input type="text"/>		PREJEMNIK: <input type="text"/>	
Tel.: <input type="text"/>				Tel.: <input type="text"/>	
Datum sprejema: <input type="text"/>		Ura sprejema: <input type="text"/>		število paketov: <input type="text"/>	
VRSTA POŠILJKE: <input type="radio"/> navadna <input type="radio"/> odkupna		PREVZEL VOZNIK: <input type="text"/>		Teža: <input type="text"/>	
PLAČNIK PREVOZA: <input type="radio"/> pošiljatelj <input type="radio"/> prejemnik		VREDNOST POŠILJKE: <input type="text"/>			
NAČIN PLAČILA: <input type="radio"/> gotovina <input type="radio"/> po pogodbi		ODKUPNINA: <input type="text"/>			
POSEBNA NAVODILA:		BREZ DDV: <input type="text"/>			
		DDV 20%: <input type="text"/>			
		DOSTAVNINA Z DDV: <input type="text"/>			
		PODPIS PREJEMNIKA: <input type="text"/>		Datum opravljene storitve: <input type="text"/>	
		Ura: <input type="text"/>			
		ŽIG: <input type="text"/>			

Slika 8: Prevozni list

4.3.2 Reklamacijski zapisnik

Je listina, ki jo je treba izpolnjevati v primeru poškodbe pošiljke. Je osnova za zahtevo odškodnine od zavarovalnice. Izpolnjena mora biti v treh izvodih (en izvod za prejemnika, en izvod za prevoznika in en izvod za zavarovalnico). Ker smo se v nalogi omejili na poslovanje določenega podjetja, bomo opisali interni reklamacijski zapisnik, ki vsebuje:

- številka – bistveni del reklamacijskega zapisnika je številka prevoznega lista, na katerega se nanaša poškodba;
- kraj poškodbe – naveden je točen naslov, kjer je bila ugotovljena poškodba pošiljke;
- datum poškodbe – točen datum ugotovitve poškodbe;
- opis poškodbe – natančno je opisana ugotovitev poškodbe na paketu, priložena je tudi slika poškodbe;
- podpis – lastnoročni podpis in žig pošiljatelja, prevoznika in prejemnika.

4.3.3 Potni nalog

Je listina, ki jo je dolžan izpolnjevati vsak voznik. Iz potnega naloga je razviden celoten potek delovnega dne posameznega voznika. Na podlagi potnega naloga se tudi obračunavajo delovne ure voznikov. Sestavljen je iz podatkov vozila in voznika, ki z njim opravlja delo. Iz potnega naloga pa je tudi razvidno, koliko kilometrov dnevno opravi določen voznik z določenim vozilom. Potni nalogi se sproti vnašajo v računalniški sistem. Tako je možno konec leta opravljati statistike za določena vozila. Po opravljenem delovnem dnevu ga morata voznik in vodja voznega parka lastnoročno podpisati.

4.3.4 Seznam pošiljk

Seznam pošiljk sestavlja pooblaščen oseba s strani vodje posamezne enote. Seznam se sestavlja s posebnim računalniškim programom. Konec dneva, ko so vse pošiljke pripeljane v distribucijski center in ko so obdelane in razvrščene po relacijah, jih pooblaščen oseba po številkah prevoznega lista vnese v računalniški sistem. Naslednji dan pa seznam pošiljk prejme vsak voznik posebej. Voznik nato s podpisom potrdi, da je prejel vse pošiljke, ki so bile navedene na seznamu pošiljk.

4.3.5 Dnevnik razbremenitve

Je interni dokument, ki ga konec delovnika odda vsak voznik v upravi podjetja. Voznik odda vse podpisane prevozne liste, v primeru, da je zaračunal tudi odkupnine, jih odda v blagajno. Z dnevnikom razbremenitve se potrdi vse vročene in nevročene pošiljke.

4.4 SODOBNA TEHNOLOGIJA

4.4.1 GPS sledenje

GPS sledenje je proces, v katerem terminalna naprava, nameščena na vozilu, pridobiva podatke o svoji lokaciji iz GPS sistema in jih nato preko GSM (oz. drugega ustreznega) omrežja pošilja na oddaljeno centralno lokacijo (strežnik). Od tam do podatkov lahko dostopa končni uporabnik.

GPS sledenje je namenjeno vsem podjetjem, ki želijo z uspešnim in zanesljivim orodjem optimizirati transport, distribucijske procese ter zmanjšati stroške prevoza. Sledenje vozila zagotavlja celovitost na področju upravljanja voznega parka, optimizacije voženj in načrtovanja poti.

4.4.2 Navigacijska naprava

Navigacijska naprava služi kot pomoč vozniku na cesti. Voznik v napravo ročno vnese naslov zelene destinacije oziroma točen naslov. Navigacijska naprava izračuna pot in čas prihoda na zeleno destinacijo. Ko uporabnik naprave potrdi zeleno pot, ga naprava vodi vse do cilja. Sodobne navigacijske naprave omogočajo tudi pomoč vozniku glede omejitev hitrosti in izbire prave poti glede na težo in velikost vozila. Tehnologija navigacijskih sistemov se nenehno nadgrajuje, tako da lahko v prihodnosti pričakujemo veliko novih ponudnikov navigacijskih sistemov in novih načinov usmerjanja po cestah.

Voznikom v paketni distribuciji navigacijski sistemi omogočajo lažje planiranje poti in s tem večjo storilnost na terenu.

Primer iz prakse: Včasih je bil način dostave paketov za neizkušene voznike veliko bolj zapleten, kot je danes. Če dostavljalec ni poznal ulice, je porabil veliko časa, saj je moral ulico poiskati na zemljevidu, nato pa še stranko poklicati za točen dostop do naslova. Danes pa z uporabo navigacijskega sistema dostavijo pošiljko veliko hitreje in enostavneje.

Slabosti navigacijskih sistemov:

- če so v sistemu vnešene napačne koordinate zelene destinacije, nas bo naprava pripeljala na napačen naslov;
- če nismo pozorni pri vnosu naslova ulice, bomo izbrali napačno, ker obstaja v Sloveniji veliko ulic z enakim imenom, a v različni občini oziroma kraju;
- pogosto se dogaja predvsem pri dostavljalcih, ki dostavljajo pošiljke v manj razvitih občinah, večinoma gorski svet, da jih navigacijski sistem zavede in jih vodi do zelenega naslova čez hrib namesto okoli njega, kjer je bolj prevozna pot in kjer ni nobene vzpetine.

4.4.3 Kamera za vzvratno vožnjo

Vzvratna kamera omogoča enostavnejšo, natančno in bolj varno vožnjo vzvratno. V kamero je vgrajen tudi senzor svetlobe in infrardeče led diode za vidljivost v temi. Kamera je tudi odporna na zunanje vremenske razmere. Kamero vgrajujejo predvsem v večja tovorna vozila, saj je pri njih vidljivost vzvratno manjša oziroma je pod določenim kotom ni.

4.4.4 Prostorčno telefoniranje

Voznik med vožnjo ne sme uporabljati opreme ali naprav na način, ki bi zmanjševal njegovo slušno ali vidno zaznavanje ali zmožnost obvladovanja vozila (maska, slušalke, telefon itd.). Med vožnjo je dovoljeno telefoniranje, vendar le ob uporabi v vozilo vgrajene naprave za prostorčno telefoniranje ali brezžične slušalke za eno uho, če vozniku pri tem ni treba fizično upravljati s telefonskim aparatom. Obstaja več vrst brezžičnega telefoniranja, pri paketni distribuciji pa se uporabljajo predvsem brezžične slušalke. Tako lahko voznik med vožnjo komunicira s strankami preko brezžične slušalke in je hkrati pozoren tudi na promet na cesti.

4.5 VARSTVO OKOLJA

V današnjem svetu so vse večje potrebe po transportih, s tem pa se povečuje tudi onesnaževanje zraka in obremenjevanje okolja s hrupom. V prometu pa so največji onesnaževalci prav tovorna vozila, saj imajo močnejše motorje in s tem proizvajajo večjo količino strupenih plinov in proizvajajo veliko hrupa. Ne smemo pa zanemarjati nevarnosti onesnaževanja tal in podtalne vode.

Gospodarski oz. logistični in ekološki interesi so si mnogokrat v nasprotju. Centralno vprašanje ekologije je, koliko je še mogoče obremeniti ekosistem. K temu dodamo še dejstvo, da je emisija škodljivih snovi v določenem kraju znosna, v drugem pa neznosna, tako da so ugotovitve ekologov lahko dvoumne.

Vozila z motorji na notranje izgorevanje prispevajo velik delež k onesnaževanju okolja (polovico vseh toplogrednih plinov in velik delež ostalih plinov, ki onesnažujejo zrak). Vplivi avtomobilskih emisij strupenih plinov v naseljenih območjih negativno vplivajo na zdravje ljudi, živali in rastlin. Z rastjo prebivalstva in mest se stanje le še slabša. Obstoječa vozila z motorji na notranje izgorevanje so energijsko neučinkovita, emisije strupenih plinov pa so previsoke. Rešitev mnogih problemov bi bila uveljavitev čistejših tehnologij v prometu.

4.5.1 Električna vozila

Električna vozila, ki jih poganjajo elektromotorji, so prava rešitev. Električno energijo na vozilu proizvajajo gorivne celice. Iz ekonomskega stališča bodo električna vozila ugodnejša kot dosedanja z bencinskimi in dizelskimi motorji. Cena samega vozila bo na začetku nekoliko višja, kmalu pa bo padla na dosedanjo raven vozil. Bistveni ekonomski napredek pa bo pri gorivu, katerega se bo porabilo precej manj. Ekološke prednosti električnih vozil so jasne. Vozila, ki bodo kot gorivo uporabljala vodik, bodo kot produkt proizvajala le vodno paro, ki ni onesnaževalec zraka. Ta tehnologija je popolnoma čista, saj lahko sam vodik pridobivamo z elektrolizo vode,

elektriko za elektrolizo pa pridobimo z drugimi čistimi metodami (sončne celice, vetrnice ...). Žal tovrstno pridobivanje danes še ne bi bilo ekonomsko smiselno, saj je predelava vodika iz naravnega plina bistveno cenejša. Omenjeni postopek pa bo aktualen v prihodnosti, ko bo naravnega plina začelo zmanjkovati.

4.5.2 Škodljivi izpusti

Izpušni motorni plini vsebujejo relativno nestrupene pa tudi strupene sestavine. Nevarnost za zdravje ljudi in živali pa povzročajo zlasti:

- ogljikov monoksid (CO), je strupen plin brez barve, vonja in okusa, ki je zelo pogost v naslednjih območjih, glavni vir CO je nepopolno izgorevanje v motorjih vozil, volumski delež CO v naseljenih območjih je med 2 in 10 ppm, na prometnih atocestah in v tunelih pa lahko doseže tudi 100 ppm;
- ogljikovodiki (HC), so ostanki neizgorelega ali delno izgorelega goriva;
- dušikovi oksidi (NOX), ustvarijo se, ko dušik v zraku reagira s kisikom pod visokimi temperaturami in pritiskom (v motorju);
- ogljikov dioksid (CO₂), je produkt popolnega izgorevanja ogljikovodikov.

4.5.3 Hrup

Moč zvoka se meri z enoto decibel (dB). Njegova intenzivnost se meri s fonometrom. Največji hrup do meje človeške vzdržnosti (bolečine) je okoli 130 dB. Hrup negativno vpliva na ljudi, povzroča glavobole, povzroča celo postopno izgubo sluha. Proizvajalci vozil iz leta v leto izdelujejo manj hrupna vozila. V novejših izvedenke vozil vgrajujejo izpušne lonce, ki dobro zadušijo zvok.

Danilo Požar navaja, da povzroči osebni avto od 82–85 dB hrupa, težek tovornjak pa kar 103 dB hrupa.

4.5.4 Ekonomična vožnja

Če želimo prispevati k varstvu okolja in hkrati privarčevati pri porabi goriva, moramo upoštevati veliko dejavnikov. Obremenitev vozila, vremenske razmere, struktura ceste, kotalni upor, način vožnje vozila. Pri razvozu paketnih pošilk nastajajo veliki stroški goriva, predvsem zato, ker vozniki ne morejo vedno izbrati najbolj ekonomične poti zaradi drugih ovir (čas, hitrost ...).

Porabo goriva lahko zmanjšujemo že na začetku procesa prevoza pošilk. Izbrati je potrebno pravo, najkrajšo in hkrati najhitrejšo pot tako, da pri tem upoštevamo maso vozila, hitrost vožnje in zahtevnost poti. Če bomo dobro organizirali pot, bomo že s tem veliko privarčevali.

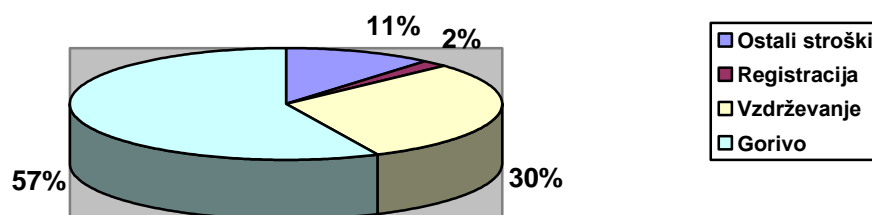
Za zmanjševanje porabe goriva lahko poskrbimo tako, da organiziramo redno izobraževanje za voznike.

Cena goriva nenehno raste, zato bomo morali v prihodnosti nujno zmanjšati porabo vozil, predvsem v sektorju dostavnih vozil. Porabo goriva lahko zmanjšujemo:

- vozilo je potrebno ugasniti, če stojimo več kot 30 sekund, voznik dostavnega vozila ugasne motor ob vsakem raztovarjanju pošiljk;
- redno menjavanje zračnega filtra na vsakih 10.000 prevoženih km oziroma po navodilih proizvajalca, zračni filter so pljuča vozila, če so zamašena porabi vozilo več energije, prav tako je zelo pomembno menjavanje vseh filtrov v vozilu;
- nujna je uporaba obratnega, ob upoštevanju le-tega bomo vozili najbolj optimalno in predstavljali takrat, ko je najbolj ugodno;
- zelo je pomemben tudi tlak v pnevmatikah, za vsako vozilo posebej je določen najbolj optimalen tlak v pnevmatikah;
- uporaba klimatske naprave povečuje porabo vozila, zato se uporablja samo, če je to res potrebno;
- vozilo ne sme biti preobremenjeno, bolj kot je vozilo obremenjeno s tovorom, večja je poraba goriva;
- strešni nosilci na vozilu ustvarjajo dodaten zračni upor, zato jih uporabljamo samo, če je nujno potrebno;
- dokler je motor vozila še mrzel in še ni dosegel svoje delovne temperature, ne smemo sunkovito pospeševati in voziti z veliko hitrostjo;
- če ima vozilo tempomat, ga je priporočljivo uporabljati, vozilo najmanj porabi pri konstantni hitrosti med 70 in 100 km/h;
- pomembno je tudi redno usposabljanje voznikov;
- dober nadzor nad porabo goriva;
- pomembno je upoštevati, da je voznik na cesti čim krajši čas, tako se poveča zbranost voznika, zmanjša se stres, posledično se zmanjša poraba goriva.

Na letni ravni lahko transportno podjetje privarčuje veliko že pri upoštevanju zmanjševanja porabe goriva.

Z ekonomično vožnjo ne bomo prihranili le pri stroških porabe goriva, temveč bomo s tem zmanjševali obrabo vseh delov vozila, predvsem zmanjšujemo obrabo pnevmatik. Pnevmatike za tovorna vozila so običajno večjih velikosti in prenesejo večje obremenitve s težo tovora kot pnevmatike za osebna vozila, zato so pnevmatike za tovorna vozila običajno zelo drage.

Stroški voznega parka:

Graf 1: Stroški voznega parka

5 KONKURENCA V PAKETNI DISTRIBUCIJI

Pri paketni distribuciji v Sloveniji imamo kar nekaj ponudnikov poštних storitev, ki skupaj po nekaterih ocenah v enem letu prevozijo okoli 3,5 milijona pošiljk. Gre samo za ocene, saj natančnih podatkov ni mogoče nikjer dobiti, ker ne obstaja nikakršno združenje paketnih distributerjev, v katerem bi takšne podatke sistematično zbirali in jih analizirali. Ker združenja ni, smo morali podatke o številu prepeljanih pošiljk pridobiti pri podjetjih, jim verjeti in se nanje opirati. Zanimivo je, da je konkurenca v paketni distribuciji predvsem domača, vendar pa na naš trg že prihajajo tudi tujci. Velika konkurenčnost na paketnem trgu je seveda povzročila občutno znižanje cen paketne distribucije, vendar je ob tem zelo pomembno povedati, da znižanje cen ni negativno vplivalo na kakovost, prav nasprotno, kakovost paketnih storitev se je zelo povečala. Tuji transportni strokovnjaki ugotavljajo, da prihaja v manjših transportnih podjetjih do večjega izraza subjektivno obnašanje podjetnikov (»po občutku«) v zvezi s ponudbo transportnih storitev, da pa bi moral v večjih transportnih podjetjih vladati znanstveno utemeljen način dela. Kljub močni konkurenci naj bi število dostavljenih paketov na leto še vedno raslo za okoli pet odstotkov.

Podjetja, ki se ukvarjajo s paketno distribucijo, se med seboj razlikujejo po dejavnostih, velikosti, ponudbi. Nekatera podjetja se ukvarjajo samo s kurirsko dejavnostjo, nekatera pa samo s paketno distribucijo, nekatera opravljajo vse dejavnosti. Kurirska podjetja si konkurirajo z odzivnim časom in časom med posredovanjem pošiljke. Ostala podjetja pa svoje uspehe kažejo s kvaliteto izvedene storitve. Seveda pa se vsa podjetja razlikujejo glede cene opravljene storitve.

5.1 PROXIMUS

Podjetje je pričelo poslovati v letu 2001, in sicer z domačim znanjem in kapitalom. Osnovna dejavnost predstavlja dostava pošiljk po Sloveniji. Opravljajo tudi dostavo v države sosedne. Podjetje ima centralno skladišče in upravo podjetja v Ljubljani, poleg centralnega skladišča pa še poslovalnico v Mariboru in Kopru. V podjetju je trenutno 20 zaposlenih, v lasti imajo 18 dostavnih in tovornih vozil različnih nosilnosti. Podjetje se nenehno prilagaja potrebam trga, zato poleg osnovne paketne distribucije nudi storitve skladiščenja, ekspresne dostave, kurirske dostave,

terminske dostave. Podjetje je trenutno med manjšimi distributerji, se pa zaradi svoje dobre ponudbe storitev nenehno širi.

5.2 POŠTA SLOVENIJE

Pošta Slovenije je bila ustanovljena ob razdružitvi nekdanjega skupnega PTT podjetja (Pošte in Telekom) januarja 1995, od julija 2002 pa deluje kot gospodarska družba v 100-odstotni lasti Republike Slovenije. Pošta Slovenije zaposluje okoli 6.700 ljudi. Pošta ima tudi več svojih poslovalnic, ki so v večini občin, kjer lahko tudi osebno prevzamemo nevročene pošiljke.

Primarna dejavnost je izvajanje univerzalne poštne storitve, velik pomen pa imajo tudi druge poštne in kurirske storitve, denarne storitve ter prodaja blaga. Pošta Slovenije ima dva Poštno logistična centra, ki sta locirana v Ljubljani in Mariboru. Večina aktivnosti v notranjem transportu poteka s pomočjo naprav.

Pri Pošti Slovenije prevladujejo pisemske pošiljke (88,8 %). Ukvarjajo pa se tudi s storitvami hitre pošte.

5.3 INTEREUROPA

Je veliko špeditersko podjetje v Sloveniji, ki ponuja poleg dejavnosti organiziranja transporta v cestnem, železniškem, pomorskem in letalskem prometu, carinskega posredovanja in skladiščenja tudi transport pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu z lastnimi transportnimi sredstvi. Intereuropa je ekskluzivni pogodbeni zastopnik za UPS v Bosni in Hercegovini. V imenu UPS opravljajo storitve pobiranja in dostave mednarodnih ekspresnih pošiljk za več kot 200 držav sveta.

Zaposlujejo 2.436 ljudi, imajo 505 lastnih tovornih in ostalih dostavnih vozil, njihove skladiščne površine obsegajo 268.959 m².

Intereuropa se ukvarja s prevzemom pošiljk tako v notranjem kot v mednarodnem prometu. Ta storitev se imenuje Intereuropa Express. Intereuropa Express je storitev, ki zagotavlja prevzem in dostavo pošiljk na področju Slovenije, Hrvaške ter Bosne in Hercegovine. Lasten informacijski sistem omogoča nadzor pošiljke na celotni poti od pošiljatelja do prejemnika. Ponujajo tudi storitev dostava takoj (največ 6 ur), to velja za vse pošiljke, ne glede na težo in področje v Sloveniji.

Sistem prevoza in prevzem pošiljk sta podobna kot pri ostalih ponudnikih poštne storitve. Prevzem in oddajo pošiljk izvajajo kurirji s čitalci črtnih kod. Črna koda se vnese kot identifikacijski podatek o prevzeti pošiljki. Tako je omogočeno spremljanje pošiljk.

5.4 TNT

Podjetje TNT deluje v več kot 200 državah in zaposluje več kot 151.500 ljudi. Podjetje je v Sloveniji prisotno od leta 2005. TNT Slovenija trenutno upravlja z več kot 70 transportnimi vozili in ima v celoti zaposlenih 150 ljudi. Sedež podjetja je v Ljubljani. V Sloveniji njihovo mrežo tvorita še dva logistična centra, in sicer v Mariboru in Podnanosu.

Ponujajo različne storitve, in sicer storitve paketne distribucije po Sloveniji, medcelinske dostave in ekspresne storitve.

5.5 GENERAL LOGISTICS SYSTEMS (GLS)

Podjetje je v Sloveniji prisotno od leta 1996, v tistem času v obliki franšiznega načina poslovanja. Povezali so se s takratnim podjetjem M-express in tako obstaja od 1. oktobra 2000 dalje novo podjetje GP (General Parcel), ki je v 100 % lasti GLS-a. GLS zaposluje približno 110 delavcev oziroma pogodbenih partnerjev. V podjetju GLS dnevno dostavijo približno 2.600 pošiljk. Njihov vozni park obsega 62 furgonov (kombijev) ter 5 večjih vozil (tovornjakov). Podjetje ima 5 poslovnih enot, in sicer v Sežani, Ljubljani, Novem mestu, Celju in Mariboru.

Posebnost njihovega poslovanja je omejitve teže in dimenzij pošiljk. Omejitve so naslednje: maksimalna teža je 50 kg, maksimalna dolžina je 200 cm, maksimalna širina je 80 cm, maksimalna višina 60 cm in maksimalni obseg 300 cm.

5.6 UNITED PARCEL SERVIS (UPS)

Je največje podjetje za dostavo paketov na svetu, letno dostavijo tri milijarde pošiljk v več kot 200 državah in drugam po svetu. Zaposluje okoli 344.000 ljudi, ima 149.000 vozil in več ko 500 namenskih letal. V vsaki državi, kjer poslujejo, imajo eno večje skladišče, v Sloveniji je to na Brniku, kjer zaposlujejo 49 ljudi.

Podjetje ima dobro dovršen sistem sledenja. Za prevzem in oddajo pošiljk uporabljajo skenerje. Dostavo v Sloveniji opravijo v roku 24 ur.

5.7 DHL

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1969 v San Franciscu. Podjetje DHL je velika letalska mreža, kjer je omogočena dostava pošiljk v 675.000 krajev sveta, v 220 držav sveta. Imajo 252 letal in čez 18.000 vozil.

DHL Slovenija zaposluje 135 ljudi, njihov vozni park obsega 55 vozil, najeta pa imajo tudi letala. Ima dve glavni oddajni mesti, in sicer na Brniku in v Trzinu.

Omejitve glede velikosti paketa so: 175 cm x 102 cm x 102 cm. Dostavo v Sloveniji izvaja podjetje v roku 24 ur.

5.8 CITY EXPRESS

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1991, imajo 35 zaposlenih in drugih poslovnih partnerjev. Od tega 25 kurirjev opravlja hitre dostave.

Specializirani so predvsem za kurirske storitve, vročanje pisanj s pooblaščenimi sodnimi vročevalci, transport s hladno verigo, hitri paket. Prevzem pošiljke opravijo v roku 30 minut. Njihova vozila prevozijo mestna jedra večkrat dnevno.

5.9 ACK EXPRESS

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1949, z logistično dejavnostjo pa se je začelo ukvarjati leta 1996. V podjetju je 46 zaposlenih.

Podjetje ACK sodeluje z evropskim logističnem podjetjem. Pokrivajo območje Evrope, in sicer področje od Nordkapa do Teherana in od Lizbone do Moskve. Podjetje ima štiri poslovne enote, ki se nahajajo v Mariboru, na Brniku, Ljubljani in v Kopru.

5.10 POLOŽAJ PONUDNIKOV PAKETNE DISTRIBUCIJE NA TRGU

Pošta Slovenije je v Sloveniji vsekakor na prvem mestu glede števila zaposlenih in ima največji tržni delež. Vendar moramo omeniti, da Pošta Slovenije v tujini sodeluje tudi s konkurenco in ne le s poštnimi operaterji. Pri pošiljkah v tujino pa sta daleč v ospredju podjetji UPS in DHL.

Poleg Pošte Slovenije je še ogromno ponudnikov poštних storitev, vsakdo izmed njih ima svoje prednosti in slabosti. V času gospodarske krize se je povpraševanje po poštних storitvah vrtelo večinoma okoli cene, kar pa ne pomeni, da je tu prisotna tudi kvaliteta.

Ponudniki poštних storitev si med seboj nenehno konkurirajo, zato je zelo težko ustvariti lestvico glede oddanih pošiljk, saj je to število izredno gibljivo.

Podjetje Proximus je med manjšimi ponudniki storitev, a je iz leta v leto bolj uspešno. Njihovo načelo uspešnosti sta zadovoljitev in popolna prilagoditev ponudbe storitev vsaki stranki posebej. Kot smo že omenili v diplomski nalogi, majhnost podjetja ni merilo kvalitete storitev, v nekaterih primerih je bilo ugotovljeno, da so storitve bile opravljene bolj kvalitetno in z boljšim osebnim odnosom pri manjših podjetjih.

6 ZAKLJUČEK

Zelo pomembno je ravnanje s pošiljkami vse od prevzema le-teh do oddaje pošiljk prejemniku. Pošiljke so last pošiljatelj in temeljna odgovornost izvajalca storitve je vsako pošiljko nepoškodovano in v celoti predati prejemniku. Pošiljko morajo na poti od prejema pri pošiljatelju do oddaje prejemniku vsi, ki sodelujejo pri izvedbi storitve, zaščititi in varovati, da se ne izgubi ali poškoduje njena vsebina. Z lastnino naročnikov je torej potrebno skrbno ravnati, jo identificirati, overiti, zaščititi in varovati. Če ugotovijo, da lastnina naročnika ni primerna za uporabo, oziroma je poškodovana, o tem obvestijo naročnika.

Pošiljka na poti od pošiljatelja do prejemnika potuje z vozili in se prelaga v skladišču. Pri izvajanju procesov paketne distribucije pošiljko ustrezno označujejo in jo s primernim ravnanjem in sredstvi zaščitijo pred poškodbami.

V skladišču pri pretovarjanju pošiljk uporabljajo primerna transportna sredstva, ki jih upravljajo za to ustrezno usposobljeni delavci.

V primeru, da pride do izgube ali poškodovanja pošiljke, izvajalec obvesti osebo, odgovorno za kakovost, ki izdela zapisnik, kjer opiše primer in o tem obvesti pošiljatelja in se dogovori za nadaljnje aktivnosti. Če se ugotovi, da je pošiljka poškodovana, šele pri prejemniku, voznik izpolni reklamacijski zapisnik, ki ga podpišeta tako voznik kakor tudi prejemnik.

Prevozno podjetje mora pridobiti zaupanje v svoje poslovanje in ga tudi nenehno vzdrževati. Živimo v času, ko se je treba nenehno izobraževati in prilagajati novim zahtevam trga. Poleg zmanjševanja stroškov pa je v teh časih potrebno tudi skrbeti za okolje. Pri nakupu novih transportnih vozil moramo biti pozorni, da je cena vozila primerna v primerjavi z njegovo uporabnostjo in hkrati ne proizvaja prevelikega hrupa in ne onesnažuje okolja s škodljivimi izpusti.

Konkurenca je na slovenskem trgu zelo velika. Ljudje na splošno primerjajo konkurenčna podjetja le po ceni storitev, ne osredotočajo pa se na kvaliteto storitve, odnos in zagotovilo, da bo paket prevzet in dostavljen ob določenem času in brez poškodb. Odnosi med ponudbo in povpraševanjem na transportnem trgu so bolj zapleteni kot na ostalih trgih blaga in storitev. Tako se na strani ponudbe kakor tudi na strani povpraševanja pojavlja ne le vprašanje cene, ampak tudi vprašanje kakovosti transportne storitve.

7 SKLEP

Za podjetje, ki želi ohraniti in povečati svoj položaj na konkurenčnem trgu, pomeni notranja organiziranost ter izvajanje politike kakovosti neizbežen element, ki ga mora vključiti v svojo vizijo in politiko. Spremeniti se mora odnos do organiziranosti in kakovosti kot pomembnih komponent tržne konkurenčnosti. To je seveda v največji meri odvisno od ljudi, ki podjetje vodijo.

Veliko pozornosti bi morale podjetje usmeriti v proučevanje problematike premostitve prostora in časa. Pri prostoru je poleg velikosti pomembna tudi njegova konfiguracija, ni vseeno, če je prostor hribovit ali ravninski, ali če je prostor gosto naseljen. Posledično občutimo nihanje v času prenosa pošiljk. Čas je enkratna kategorija, ki se je ne da nadomestiti. Če smo v določenem času prepeljali neko določeno količino blaga s slabše izkoriščenimi transportnimi sredstvi, tega časa ne moremo več nadoknaditi, ne moremo več v istem času prepeljati več blaga z boljše izkoriščenimi transportnimi sredstvi. Večje količine blaga lahko prepeljemo pozneje in s tem "popravimo" naš prejšnji pomanjkljivi prevoz. Če se zavedamo nenadomestljivosti časa, potem se bomo z večjo zavestjo borili za boljše izkoriščanje časa.

Prav tako je delo z ljudmi izredno zahtevno, saj je praktično nemogoče izločiti vse dejavnike, ki bi lahko negativno vplivali na potek izvedbe storitev. Zaradi tega je potrebno vnaprej skrbno definirati vse procese, jih zapisati ter postaviti pravila njihovega izvajanja. Seveda sama pravila ne pomenijo nič, če niso vzpostavljeni ustrezni medčloveški odnosi ter visok nivo discipline njihovega izvajanja.

Podjetje lahko uvede dodatne distribucijske enote in s tem premosti razmerje med časom in prostorom. Podjetje se dobro povezuje s konkurenti, zato nima težav pri organizaciji prevoza paketnih pošiljk. Da bi proces paketne distribucije potekal še bolj nemoteno, bi bilo potrebno proučiti vsakega voznika posebej, vsako relacijo posebej in nato uvesti nova pravila za povezovanje med posameznimi relacijami.

Optimizacija opravil v storitvenih dejavnostih je popolnejša z vključitvijo kvalitativnih in kvantitativnih podatkov, ki se lahko zbirajo z različnimi statističnimi metodami. V nasprotnem primeru je tisti, ki ne uspe zadovoljiti pričakovanja trga, dolgoročno obsojen na propad.

LITERATURA IN VIRI

Knjige:

- Požar, D. (1985). *Teorija in praksa transporta in logistike*. Maribor: Obzorja.
- Ishikawa, K. (1989). *Kako celovito obvladati kakovost – Japonska pot*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Kavčič, B. (1991). *Sodobna teorija organizacije*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Ogorelc, A. (1996). *Logistika*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Oblak, H. in Mulej, M. (1998). *Organiziranje poslovanja prometnih podjetij*. Maribor: Studio Linea.
- Godnič, C. (2001). *Tehnologija prometa*. Maribor: samozaložba.
- Sitar, M. (2001). *Učinkovita raba energije v cestnem tovornem in avtobusnem prometu*. Ljubljana: Inštitut Jožef Štefan.

Poročila, interni dokumenti:

- Proximus d.o.o. (2008). *Poslovnik kakovosti*.
- Proximus d.o.o. (2009). *Pravilnik o vozniški služba*.

Spletne strani:

Spletna stran podjetja Proximus:
(<http://www.proximus.si/>). Dostop: 20. 1. 2011.

Spletna stran Pošte Slovenija:
(<http://www.posta.si/>). Dostop: 14. 3. 2010.

Spletna stran podjetja Intereuropa:
(<http://www.intereuropa.si/>). Dostop: 14. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Tnt:
(http://www.tnt.com/express/sl_si/site/home.html). Dostop: 17. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Gls:
(<http://www.gls-slovenia.com/>). Dostop: 17. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Ups:
(<http://www.ups-slovenia.com/>). Dostop: 17. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Dhl:
(<http://www.dhl.si/sl.html>). Dostop: 25. 3. 2011.

Spletna stran podjetja City exspress:
(<http://www.cityexpress.si/>). Dostop: 25. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Ack:
(<http://www.ack-express.si/>). Dostop: 25. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Linde:
(http://www.linde-vilicar.si/elektro_vilicarji.aspx). Dostop: 21. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Sledat:
(<http://www.sledat.com/v2/si/0/info/>). Dostop: 3. 4. 2011.

Spletna stran častnika Finance:
(<http://www.finance.si/>). Dostop: 3. 3. 2011.

Spletna stran podjetja Garmin:
(http://www.garmin.si/inside.php?cat_id=77). Dostop: 24. 4. 2011.

Spletna stran podjetja Citroen:
(<http://www.citroen.si/domov/#/domov/>). Dostop: 17. 4. 2011.

Spletna stran podjetja Peugeot:
(<http://www.peugeot.si/>). Dostop: 17. 4. 2011.

Spletna stran podjetja Tt – trgovska.
(<http://www.tt-trgotehna.si/aktualno/novice-iveco.aspx>). Dostop: 17. 4. 2011.

KAZALO SLIK

Slika 1: Sprejem naročil	str. 11
Slika 2: Posredovanje naročila vozniku	str. 12
Slika 3: Kolo z motorjem	str. 16
Slika 4: Mali furgon	str. 17
Slika 5: Furgon	str. 18
Slika 6: Tovorno vozilo	str.19
Slika 7: Euro paleta in natančne dimenzije v mm	str.21
Slika 8: Prevozni list	str.23
Graf 1: Stroški voznega parka	str. 28