

Stanisława ZAMKOWSKA, Konrad KOGUT

## ZAKRES I OCENA OFEROWANYCH USŁUG KEP PRZEZ WYBRANYCH OPERATORÓW LOGISTYCZNYCH

### *Streszczenie*

*W artykule przedstawiona została charakterystyka podmiotów działających na rynku usług logistycznych oraz zakres i kryteria oceny realizowanych usług. W szczególności uwaga została zwrócona na usługi KEP (kurierskie, ekspresowe, paczkowe), których oferentami są operatorzy logistyczni, działający na polskim rynku. Przeprowadzona została także analiza i ocena porównawcza oferowanych usług kurierskich przez wybranych operatorów, w serwisie krajowym. Analiza ofert badanych firm kurierskich została dokonana według wybranych kryteriów.*

### WSTĘP

Podjęmowane działania logistyczne w przedsiębiorstwie wymagają przygotowania i wdrożenia odpowiednich strategii. Jedną z nich jest outsourcing, co wiąże się z przekazywaniem zadań w zakresie obsługi logistycznej firm zewnętrznym operatorom usług logistycznych. Rola tych operatorów systematycznie wzrasta we współczesnej gospodarce. Zyskują oni coraz większą akceptację odbiorców, stając się integralną częścią ich łańcuchów dostaw. Operatorzy ci posiadają odpowiednie umiejętności, zasoby rzeczowe, siłę roboczą i wyposażenie techniczne, umożliwiające realizację profesjonalnych usług logistycznych. Przykładem działalności operatorów logistycznych są firmy kurierskie

Również w Polsce, po wprowadzeniu gospodarki rynkowej, nastąpił szybki rozwój usług logistycznych. Wytworzyła się nowa, dość szeroka, sfera działalności generująca dochody zarówno dla operatorów usług logistycznych, jak też dla ich klientów. Jednym z intensywnie rozwijających się obszarów usług logistycznych w Polsce jest rynek usług kurierskich, oferujący szeroki zakres obsługi logistycznej, o wysokich standardach, zarówno w serwisie krajowym, jak i międzynarodowym.

Celem niniejszego artykułu jest charakterystyka podmiotów świadczących usługi logistyczne oraz rodzaje i zakres oferowanej obsługi, ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług kurierskich, ekspresowych i paczkowych (KEP) w Polsce, realizowanych przez wybranych operatorów kurierskich. Podstawą porównania są wybrane parametry związane z obsługą rynku krajowego, w tym m.in. z czasem dostawy, priorytetem przesyłki, ceną za usługę, odległością do odbiorcy, wagą przesyłki, rodzajem obsługiwanych podmiotów, usługami dodatkowymi.

## 1. PODMIOTY ŚWIADCZĄCE USŁUGI LOGISTYCZNE

Rynek usług logistycznych nazywany jest również rynkiem TSL, który obejmuje z jednej strony wszystkie podmioty świadczące usługi logistyczne, z drugiej zaś nabywców tychże usług. Wśród podmiotów sektora usług logistycznych oferujących usługi można wyróżnić, między innymi: przedsiębiorstwa spedycyjne, transportowe, operatorów logistycznych, w tym firmy kurierskie, centra magazynowo- dystrybucyjne i logistyczne, narodowych pocztowych operatorów publicznych, zarządzających elementami infrastruktury transportowej (portami, terminalami cargo, należącymi do różnych gałęzi transportu).

Inny z kolei podział wyróżnia cztery typy podmiotów oferujących usługi logistyczne [3, s.22]:

- 1PL- podmiot wykonujący proste usługi logistyczne (transport lub magazynowanie),
- 2PL- podmiot wykonujący usługi transportowe, spedycyjne, magazynowe,
- 3PL- operator wykonujący złożone usługi logistyczne; przejmuje od zleceniodawcy część procesu logistycznego, angażując w tym celu swoje zasoby, natomiast zleca innym usługodawcom świadczenie prostych usług, np. przewozowych,
- 4PL- integrator, któremu jako jedynemu zleceniodawca powierza pełną obsługę logistyczną; przekazuje mu zadania i koordynację całego procesu logistycznego; 4PL z kolei powołuje, jako podwykonawców operatorów typu 3PL i 2PL.

Na rynku można wyróżnić także klasy nowych modeli biznesu opartych na współpracy, gdzie w zasadzie typ usługodawcy jest determinowany rodzajem współpracy:

1. 3PL (*Third Party Logistics*) – jest to usługodawca kontraktowy, który dysponuje flotą i magazynem, zatrudnia dużą liczbę pracowników, świadczy szeroki zakres usług dodających wartości, może zarządzać międzynarodowymi dostawami.
2. LLP (*Lead Logistics Provider*) - obsługuje wybranego klienta, przejmując poszczególne funkcje logistyczne zleceniodawcy i zarządza siecią poddostawców 3PL.
3. 4PL (*Fourth Party Logistics*) – integrator oferujący realizację rozległych rozwiązań w zakresie łańcucha dostaw, w tym planowanie i optymalizowanie działań w łańcuchu dostaw, zarządzanie projektami, integrację usług, systemów i informacji.
4. JSC (*Joint Service Company*) - jest nowym modelem biznesowym opartym na współpracy dwóch lub więcej przedsiębiorstw na poziomie strategicznym wraz z kilkoma mniejszymi, aby wspólnie realizować usługi.
5. VNC (*Virtual Networ Company*) - model bazuje na porozumieniu między przedsiębiorstwami, które ma na celu stworzenie unikatowej wartości. Jest podobny do JCS i 4PL, ale pomija udziały kapitałowe. Uczestnicy projektu zrzeszeni są w luźnych aliansach, w razie potrzeby odłączają się lub dołączają. Działalność aliansów nastawiona jest na konkretne rozwiązania. Występuje wysoki stopień powiązania procesów między przedsiębiorstwami, które także wspólnie inwestują i wspólnie odnoszą korzyści [2, s. 66].

## 2. CHARAKTERYSTYKA USŁUG ZWIĄZANYCH Z PRZEWOZEM PRZESYŁEK KURIERSKICH, EKSPRESOWYCH I PACZKOWYCH

### 2.1. Ogólna charakterystyka usług KEP

Genezy rynku usług KEP upatruje się w tradycyjnych usługach kurierskich, bądź w tradycyjnym drogowym transporcie drobnicowym (*less than truckload –LTL*). Początki tworzenia się tego rynku to rozwój odrębnego rynku przesyłek paczkowych, na którym łatwo można było wprowadzić standardy usług. Jego cechą charakterystyczną jest duży wolumen wagowy przewozów, przy jednocześnie niskiej wadze pojedynczej przesyłki. Waga tradycyjnych przesyłek na tym rynku nie przekraczała z reguły 31,5 kg (umożliwiała ona odbiór i dostawę takiej przesyłki przez pojedynczą osobę).

Mimo, że przesyłki kurierskie, ekspresowe i paczkowe w wielu swoich cechach pokrywają się ze sobą można jednak wyodrębnić pewne ich elementy charakterystyczne.

I tak, usługi kurierskie dotyczyły najczęściej spontanicznie nadawanych do przewozu ważnych dokumentów lub przesyłek o wysokiej wartości. Cechą charakterystyczną ich dostaw był stały personalny nadzór nad taką przesyłką, umożliwiający dostęp kuriera do niej w dowolnym czasie. Usługi kurierskie do dziś stanowią główną podgrupę usług ekspresowych. Przesyłki takie charakteryzuje zwykle mała waga.

Usługi ekspresowe umożliwiają szybką i niezawodną dostawę przesyłek, które z reguły mają wysoką wartość. W odróżnieniu od usług kurierskich, ich dostawie nie towarzyszy personalna opieka. Dostawa ekspresowa jest realizowana przez jednego oferenta usług (*a single source*). Zapewnia ją własna sieć dostaw oferenta usług, która niekiedy ma charakter ogólnoświatowy. Częścią tej oferty usług są ściśle czasy dostaw.

Usługi paczkowe koncentrują się na dostawach krajowych, regularnych, niekiedy planowanych przesyłek o niewielkiej wadze. Oferenci usług paczkowych projektują swoje usługi pod indywidualne przesyłki. Dostawy przesyłek paczkowych są łatwiejsze w obsłudze ze względu na ich standardowe rozmiary, w odróżnieniu od dostaw klasycznych przewoźników, którzy obsługują dostawy przesyłek niezmiernie zróżnicowanych pod względem formy i rozmiaru. W związku z powyższym, w obsłudze przesyłek paczkowych są szeroko stosowane standardowe technologie, co sprawia, iż procesy operacyjne czy informatyczne są w tej obsłudze również wysoce ustandaryzowane [4, s. 13].

## 2.2. Zróżnicowane oferty usług KEP

Konkurencja i zmiany w funkcjonowaniu rynku spowodowały wykształcenie się określonej specyfiki usług kurierskich. Powstał system dostaw nastawiony na maksymalne skracanie czasu doręczenia przesyłki, niezależnie od odległości, co odróżnia przesyłki kurierskie od powszechnych usług pocztowych. Klienci mają obecnie zapewnione szerokie możliwości wyboru oferty i przewoźnika usług kurierskich, ekspresowych i paczkowych. W ofercie takiej głównymi elementami różnicującymi usługi są [4, s. 14-16]:

- *czas dostawy przesyłki do odbiorcy*: z dostawą natychmiastową (*immediate*), tego samego dnia (*same day*), w następnym dniu roboczym (*next day*), w drugim kolejnym dniu roboczym, z reguły w odniesieniu do dostaw przesyłek paczkowych i ekspresowych do wybranych państw za granicą, (*second day*), z dostawą nocną, w zagwarantowanym czasie i cenie dostaw, odbierane wieczorem i dostarczane nie później niż w godzinach 10: 00-12: 00 następnego dnia (*overnight*), z dostawą w godzinach nocnych (*innight*), np. w dostawach części zamiennych,
- *zasięg działań operatora*: usługi lokalne (*local services*), usługi regionalne (*regional services*), usługi krajowe (*domestic services*), usługi europejskie (*European-wide services*), usługi globalne, międzykontynentalne (*intercontinental services*)
- *obsługiwane obszary działalności gospodarczej*: do usług zróżnicowanych ze względu na nadawców i odbiorców dostawy, pośrednio wpływające na obsługiwane obszary działalności gospodarczej, należą m.in.: usługi B2B (*Business-to-Business*). Są one domeną działalności firm ekspresowych, np. w Polsce przeważająca większość przesyłek ekspresowych jest przewożona pomiędzy nadawcami i odbiorcami instytucjonalnymi (firmy produkcyjne, handlowe czy usługowe); usługi B2C (*Business to Customers*) - dotyczą dostaw przesyłek wysyłanych przez partnerów instytucjonalnych (w tym także wielu małych firm) do ich klientów końcowych (konsumentów lub użytkowników),
- *wykorzystywane gałęzie transportu*: dostawy przesyłek ekspresowych realizowane są najczęściej transportem samochodowym i lotniczym, gdzie transport samochodowy obsługuje zazwyczaj dostawy lokalne, regionalne i krajowe, natomiast transport lotniczy dostawy w relacjach międzynarodowych i międzykontynentalnych.

Obecnie obserwuje się reorientację z przewozów lotniczych na tańsze przewozy drogowe, w szczególności w działaniach integratorów, którzy w Europie, jak również i na innych kontynentach, rozbudowują swoją infrastrukturę połączeń drogowych. Rozwój tej infrastruktury świadczy nie tylko o większym zainteresowaniu klientów usługami o charakterze ekonomicznym, lecz również pozwala kreować usługi dla szerszego grona klientów. Przykładem może tu być większe otwarcie na przewóz drobnicy (*less than truckload*, LTL). Nowoczesne sieci dystrybucyjne integratorów (huby-sortownie i stałe regularne połączenia samochodowe między nimi) przesuwają systematycznie granicę między usługami kurierskimi określanymi tradycyjnie, jako ekspresowe i standardowe.

### 2.3. Usługi dodatkowe, specjalne i niestandardowe

Operatorzy działający na rynku KEP, w tym w szczególności firmy integratorskie, oferują swym klientom coraz więcej usług niestandardowych, krajowych i międzynarodowych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb klientów w zakresie transportu, logistyki i usług ze specyficzną wartością dodaną (*Value-added Services*). Są to usługi m.in. ze zdefiniowanym terminem dostawy, spedycja lotnicza i drogowa, czartery lotnicze, przewóz towarów wymagających specjalnych warunków transportu (np. chłodnicze, niebezpieczne, żywe zwierzęta).

Usługi o wartości dodanej i usługi „szyte na miarę” stanowią obecnie szeroki asortyment usług dodatkowych. Każdy podmiot ma własny koszyk usług dodatkowych o zróżnicowanym zakresie i cenie. Do najbardziej popularnych usług wśród klientów firm kurierskich, ekspresowych i paczkowych można zaliczyć m.in: dodatkowe ubezpieczenie; odbiór i dostawa w sobotę, niedzielę i święta, w różnych godzinach (nawet poza porą od 8: 00 do 17: 00); dodatkową próbę doręczenia; powiadomienie o odbiorze, doręczeniu, nadaniu przesyłki; dowód dostawy; przygotowanie przesyłki do przewozu, w tym również udostępnianie przez kurierów odpowiednich opakowań do przewozu np. leków (*Pharma Packi*) towarów, które muszą być przewożone w stałej temperaturze (*Thermo Boxy*) oraz towarów przewożonych w suchym lodzie (*Dry Ice*); usługi redukujące emisję, CO<sub>2</sub>; przewóz przesyłek o niestandardowym kształcie i wymiarach; przewóz towarów niebezpiecznych, ciężkich i ponadgabarytowych; przewóz do odległych, nie objętych siecią dostaw terenów; magazynowanie, usługa obejmująca magazynowanie przesyłki w siedzibie kuriera; obsługa celna; zwroty dokumentów dołączonych do przesyłki pierwotnej; preadresowanie w czasie procesu dostarczania przesyłki; nadanie lub odbiór przesyłek konduktorskich; preawizację telefoniczną przesyłki przez kuriera oraz inne usługi [6].

W przypadku usług dodatkowych operatorzy ekspresowi mogą niektóre usługi traktować obowiązkowo, czyli zamieszczać je w pakiecie z usługami standardowymi lub fakultatywnie pobierając za ich wykonanie dodatkową opłatę. Dostępność usługi dodatkowej zależy od standardu usługi podstawowej, środka transportu, którym będzie przewożona przesyłka oraz czy to jest przesyłka krajowa, czy zagraniczna. Im bardziej jest zindywidualizowana obsługa klienta, tym cena usługi jest wyższa.

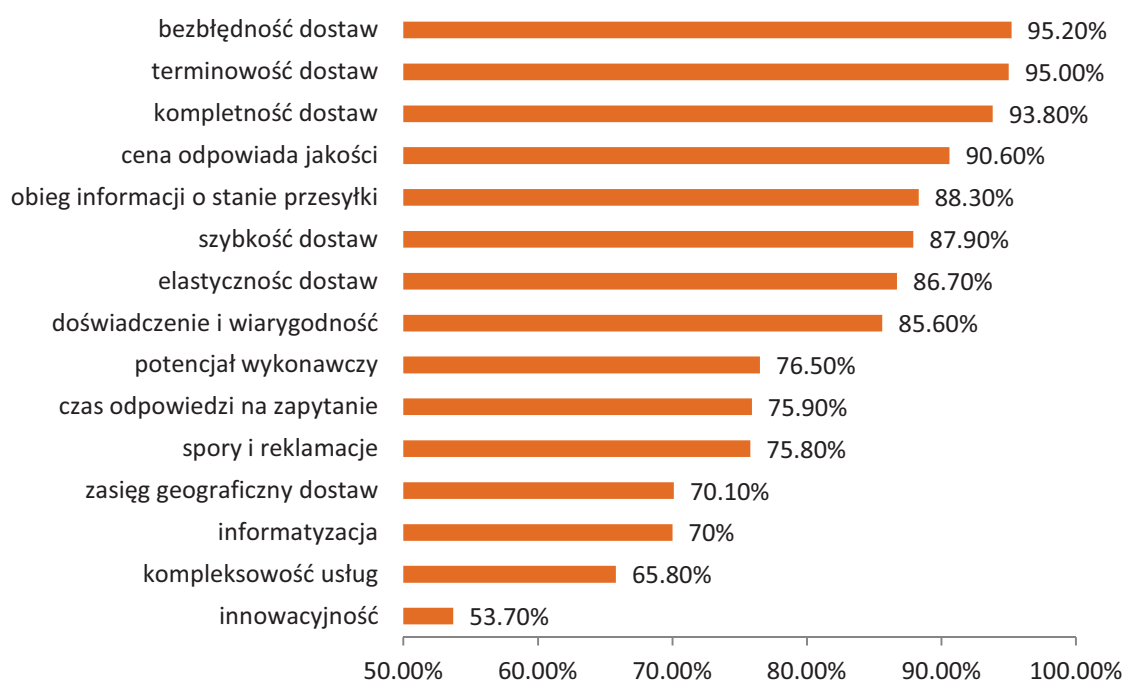
Oprócz podstawowej działalności dużych, międzynarodowych firm kurierskich, jaką jest odbiór, przewóz i dostarczanie przesyłek do odbiorców instytucjonalnych i indywidualnych, jest również działalność, która wykracza poza główny nurt funkcjonowania operatorów KEP a wkracza w obszar usług rynku TSL, tj. [6]:

- organizowanie przewozów frachtowych lotniczych, drogowych, kolejowych i morskich, w tym konsolidowanie ładunków, planowanie i organizowanie przewozów drobnicowych, łączenie różnych gałęzi transportowych (transport intermodalny i multimodalny),
- zarządzanie łańcuchem dostaw (magazynowanie, dystrybucja, planowanie dostaw),
- usługi „szyte na miarę” dla małych, średnich firm oraz rozwiązania dla przemysłu, w tym obsługa takich branż, jak: farmaceutyczna, biotechnologiczna, spożywcza, elektromaszynowa, wydobywcza, budowlana, motoryzacyjna, lotnicza, chemiczna, itd.,
- działalność integratorska w ramach głównego dostawcy usług logistycznych (LLP),

– obsługa międzynarodowych targów i imprez wystawienniczych.

Najistotniejszą sprawą w związku z doskonaleniem i dopasowywaniem usług do wymagań nabywców jest sformułowanie potrzeb klienta. Następnie trzeba je uszeregować według skali ważności dla nabywcy. Do wymagań klientów odnoszących się do obsługi logistycznej, które jednocześnie są kryteriami jej oceny, należy: niezawodność dostaw i dyspozycyjność, elastyczność dostaw, szybkie reagowanie na potrzeby klienta, gotowość dostawcza, terminowość, bezpieczeństwo, częstotliwość dostaw, łatwy kontakt z usługodawcą poprzez dostępność informacji, akceptowalność cenowa, kompleksowość usług, zasięg geograficzny, ekologiczność, wiarygodność i doświadczenie, przyjazność i szacunek w kontaktach z personelem usługodawcy [1, s. 70-71 oraz 81].

Kluczowe potrzeby nabywających usługi zmieniają się, co wynika m.in. z prowadzonych sondaży przez organizatorów programu badawczego Operator Logistyczny Roku. Dane w postaci syntetycznej za rok 2011 przedstawione są na rys. 1.



**Rys.1.** Kryteria oceny usług logistycznych

Źródło: opracowanie własne na podstawie [ 5, s. 104].

Jak wynika z powyższego wykresu ankietowani uznali, że podstawowe cechy usług logistycznych, tj. niezawodność (bezbłądność, terminowość, kompletność) i cena są dla nich najważniejsze - od 90 do 95% przypisywanych wag. W dalszej kolejności duże znaczenie otrzymały obieg informacji o stanie przesyłki, szybkości i elastyczność dostaw oraz doświadczenie i wiarygodność operatora logistycznego- od 85 do 88%.

### **3. ANALIZA I OCENA OFEROWANYCH USŁUG KURIERSKICH PRZEZ WYBRANYCH OPERATORÓW W POLSCE**

Do analizy i oceny ofert firm kurierskich działających na rynku TSL w Polsce wybrano następujących operatorów: DHL Express, TNT Express, GLS Poland, DPD Polska, UPS Polska,

W ramach ogólnej charakterystyki poddano analizie i ocenie następujące elementy:

– zasięg działalności w ramach własnej sieci logistycznej,

- zakres działalności w ramach grupy kapitałowej na terenie Polski,
- sieć logistyczna dywizji zajmującej się usługami kurierskimi na świecie,
- działania projaściowe i środowiskowe,
- funkcje narzędzi elektronicznych przeznaczonych dla klientów.

Ze względu na obszerność zebranego materiału nie jest możliwa jego pełna prezentacja w niniejszym artykule. Jednakże wszyscy ci operatorzy oferują szeroki zakres usług o zasięgu krajowym i europejskim. Ponadto, DHL Express, TNT Express i UPS Polska posiadają także sieć o zasięgu globalnym. Chociaż pozostali operatorzy nie posiadają rozproszonej sieci logistycznej na świecie mogą jednak wysłać paczkę korzystając z łańcuchów dostaw innych przedsiębiorstw. Za wyjątkiem GLS wszystkie firmy oferują dostawy w serwisie miejskim.

### 3.1. Analiza i ocena usług w serwisie krajowym

Analiza i ocena ofert firm kurierskich została dokonana, biorąc pod uwagę takie aspekty, jak: czas przewozu przesyłki, priorytet przesyłki, cena usługi, odległość do odbiorcy, waga przesyłki, zasięg geograficzny (serwis miejski, krajowy, europejski i globalny), usługi dodatkowe. Kryteria oceny ofert odniesione zostały do: gałęzi transportu, rodzaju obsługiwanych przesyłek, usługi dla klienta biznesowego/indywidualnego, sposobu rozliczania usługi, czasu rozpatrzenia reklamacji, gwarancji zwrotu pieniędzy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, maksymalnej wagi i wymiaru przesyłek, rozpiętości cenowej za wykonanie usługi, wysokości dopłaty paliwowej, czasu doręczenia.

Poniżej zostały przedstawione niektóre z 10 kategorii usług, oferowanych przez omawiane firmy kurierskie, odnoszące się głównie do usług w serwisie krajowym. W tabeli 1 zostały podane informacje dotyczące krajowych usług typu *same day* dla przesyłek pilnych.

**Tab. 1.** Usługi krajowe *same day* oferowane przez wybranych operatorów kurierskich

KRAJOWE USŁUGI SAME DAY DLA PRZESYŁEK PILNYCH	DHL EXPRESS	TNT EXPRESS	GLS POLAND	DPD POLSKA	UPS POLSKA
- nazwa usług,	DHL Sprintline	-Dedicated Express [1], - Special Express [2], - City Express [3],	Niedostępne	-DPD City [1] - DPD Same Day [2], - City Express [3], - Super City Express [4],	- UPS Today Express [1], - UPS Today Express Saver [2], - UPS Express Envelopes [3], - UPS Today Standard [4], - UPS Dedykowany Kurier [5],
- gałąź transportu,	- drogowy	- drogowy, lotniczy	n/d	- drogowy,	- drogowy,
- rodzaj obsługiwanych przesyłek,	wszystkie	- wszystkie	n/d	- dokumenty, paczki	- dokumenty, paczki,
- usługa dla klientów biznesowych,	+	+	n/d	+	+
- usługa dla konsumentów,	-	-	n/d	-	+
- sposób rozliczania usługi,	-gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy	-gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy,	n/d	- przelew,	-gotówka, przelew
- czas rozpatrzenia reklamacji	- 10 dni,	- 30 dni,	n/d	- 30 dni	- 30 dni,
-gwarancja zwrotu pieniędzy	-	-	n/d	-	+ oprócz [4,5]
- maksymalna waga przesyłki,	brak limitu,	brak limitu,	n/d	- 31,5 kg [1,3,4], - 75 kg [2],	- 0,5 kg [3], - 70 kg, [1,2,4,5],
- maksymalne wymiary przesyłki,	brak limitu,	brak limitu,	n/d	- długość do 2m, - suma wymiarów do 3m,	- długość do 1,2 m
- rozpiętość cenowa za wykonanie usługi,	- cena ustalana indywidualnie,	- cena ustalana indywidualnie,	n/d	- od 16 zł do 116 zł za paczkę [1], - 4zł/km [2], - od 32 zł do 232 zł za przesyłkę [3], - od 48 zł do 348 zł za przesyłkę [4],	- od 77 zł do 243 zł [1], - od 38 zł do 200 zł [2], - od 31 zł do 2821 zł [3], - od 30 zł do 196 zł

					[4], - od 146 zł do 2906 zł [5],
- wysokość dopłaty paliwowej,	- nie dotyczy,	- nie dotyczy,	n/d	- 10%	- 10%
- czas doręczeń,	- w ciągu jednego dnia, najdalej na drugi dzień,	- w ciągu jednego dnia, najdalej na drugi dzień,	n/d	- w ciągu 3 godzin [1], - w ciągu jednego dnia, do końca dnia roboczego [2], - w ciągu 2 godzin [3], - w ciągu 1 godziny [4],	- w ciągu jednej godziny [1,3], - w ciągu 2,5 godziny [2,3], - do końca dnia [3,4,5],

Zródło: opracowanie własne na podstawie informacji (listopad, grudzień 2012) zamieszczonych [6, 7, 8, 9, 10]

Uwaga: numeracje w nawiasach kwadratowych określają numer usługi przypisany do odpowiedniego parametru przesyłki (np. wagi, ceny, wymiaru)

Czterech spośród pięciu operatorów (oprócz GLS) oferuje usługi dla przewozu przesyłek najpilniejszych. Przeważnie wykorzystywany jest transport drogowy, którym przewożone są dokumenty i paczki (a także palety w przypadku DHL i TNT). Usługi *same day* przeznaczone są dla podmiotów gospodarczych lub podmiotów, z którymi podpisywana jest stała umowa o współpracy. Preferowaną formą rozliczeń jest przelew lub gotówka. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi od 10 do 30 dni. W przypadku DHL i TNT klient traktowany jest indywidualnie w zależności od wagi, wymiarów i liczby nadawanych przesyłek. Czas doręczenia w obrębie aglomeracji jest porównywalny i wynosi od 1 do 3 godzin. Na terenie całej Polski przesyłki doręczane są do końca dnia roboczego. Usługi *same day* dostępne są najczęściej w większych miastach, ze względu na bliskość terminali przeładunkowych.

Kolejną usługą oferowaną przez wybrane firmy kurierskie w serwisie krajowym jest usługa *time definite* dla przesyłek ekspresowych obejmująca dostawy w następnym dniu roboczym do godziny 9: 00; 9: 30; 10:00; lub 12:00 w zależności od standardu usługi danego operatora (tabela 2).

**Tab. 2.** Usługi krajowe *time definite* oferowane przez wybranych operatorów kurierskich

KRAJOWE USŁUGI TIME DEFINITE DLA PRZESYŁEK EKSPRESOWYCH	DHL EXPRESS	TNT EXPRESS	GLS POLAND	DPD POLSKA	UPS POLSKA
- nazwa usług,	- DHL Domestic Express 9:00 [1] - DHL Domestic Express 12:00 [2]	- 9:00 Express [1], - 10:00 Express [2], - 12:00 Express [3],	- Business Parcel 12:00 [1], - Express Parcel 10:00[2], - Express Parcel 12:00 [3],	- DPD 9:30 [1], - DPD 12:00 [2], - DPD na godzinę [3],	- UPS Express Plus [1], - UPS Express [2], - UPS Express Paletowy [3], - UPS Express Envelopes [4],
- gałąź transportu,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,
- rodzaj obsługiwanych przesyłek,	- koperty, paczki i palety,	- koperty, paczki [1,2], - koperty, paczki, palety [3]	- paczki,	- koperty, paczki i palety,	- dokumenty [1,2,4], - paczki [1,2], palety [3],
- usługa dla klientów biznesowych,	+	+	+	+	+
- usługa dla konsumentów,	+	+	-	+	+
- sposób rozliczania usługi,	- gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy	- gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy	- gotówka, przelew bankowy	- gotówka, przelew,	- gotówka, przelew,
- czas rozpatrzenia reklamacji	- 10 dni	- 30 dni,	- 90 dni	- 30 dni,	- 30 dni,
- gwarancja zwrotu pieniędzy	+	-	-	-	+
- maksymalna waga przesyłki,	- do 31,5 kg	- do 30 kg [1,2], - do 500 kg [3]	- 31,5 kg	- paczka: 31,5 kg, - 700 kg	- 0,5 kg [4], - 70 kg [1,2], - 2000 kg, pojedyncza paleta do 1000 kg [3],

- maksymalne wymiary przesyłki,	- długość do 2m, suma wymiarów do 3m	- brak informacji	- długość do 2m, szerokość do 0,8m; wysokość do 0,6m; - 2x szerokość plus 2x wysokość plus długość nie więcej niż 3m	- długość paczki do 1,75m; suma wymiarów do 3m, - wymiary palety 1,2m x 0,8m x 1,8m	- długość do 2,7m; suma obwodu i długości do 4,19m [1,2], - paleta: 1,2m x 0,8m x 2m [3],
- rozpiętość cenowa za wykonanie usługi,	- od 37,5 zł do 133 zł za przesyłkę [1] - od 22 zł do 68 zł za przesyłkę [2]	- od 63 zł do 86 zł za przesyłkę [1], - od 55 zł do 78 zł za przesyłkę [2], - od 44 zł do 1007zł za przesyłkę 500 kg [3],	- brak informacji	- od 91zł do 970 zł za przesyłkę [1], - od 61 zł do 940 zł za przesyłkę [2], - od 61 zł do 940 zł za przesyłkę [3],	- od 113,85 zł do 233,60 zł [1], - od 43,05 zł do 162,80 zł [2], - od 256 zł do 1779 zł [3], - od 34,35 zł do 105 zł [4]
- wysokość dopłaty paliwowej,	- 13%	- 13%	- 10,5%	- 10 %	- 10%
- czas doręczeń,	- na następny dzień do godziny 9:00 [1] - na następny dzień do godziny 12:00 [2]	- na następny dzień do godziny 9:00 [1], do godziny 10:00 [2] do godziny 12:00 [3]	- na następny dzień roboczy do 10:00 [2], Do 12:00 [1,3],	- na następny dzień do 10:30 [1], do 12:00 [2], na ustaloną godzinę [3],	- na następny dzień do godziny 9:00 [1,4], do godziny 12:00 [2,3,4],

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji (listopad, grudzień 2012) zamieszczonych [6, 7, 8, 9, 10].

Uwaga: numeracje w nawiasach kwadratowych określają numer usługi przypisany do odpowiedniego parametru przesyłki (np. wagi, ceny, wymiaru)

Najlepszą ofertą ze względu na maksymalną wagę przesyłki dysponuje UPS, umożliwiając wysłanie palety o wadze do 1000 kg, z górną granicą wagi przesyłki do jednego odbiorcy 2000 kg. Również waga pojedynczej paczki jest ponad dwukrotnie większa, niż u pozostałych operatorów i wynosi 70 kg. W przypadku DHL i GLS największa waga (rzeczywista lub wolumetryczna) paczki (przesyłki) to 31,5 kg.

Ze względu na maksymalne wymiary przesyłki DHL oferuje klientowi najlepsze rozwiązanie. Mimo, że waga pojedynczej paczki przejmowanej do systemu operatora jest niska, to jest to rekompensowane zwiększonymi gabarytami przesyłki. Jest to oferta przygotowana dla klienta wysyłającego lekką paczkę, ale o dużej objętości. Oferta UPS i DPD jest podobna.

Najniższą cenę dla przesyłek dokumentowych dostarczanych przed 9: 00 może zaproponować UPS i DHL. Usługę dostarczania przesyłek do 10: 00 oferuje jedynie TNT. Najbardziej konkurencyjne ceny usług dostarczania przesyłek przed 12: 00 oferuje DHL.

Podsumowując, oferty UPS i DHL są ze sobą porównywalne. Obaj operatorzy przygotowali usługi *time definite* zarówno dla klientów biznesowych, jak i konsumentów, gwarantując także zwrot pieniędzy za nienależyte wykonanie usługi. Dodatkową zaletą serwisu krajowego UPS jest możliwość przewozu palet i dokumentów w specjalnych firmowych kopertach.

Inne usługi krajowe to usługi *day definite*, które należą do usług ekonomicznych, charakteryzujących się najniższą ceną i najdłuższym czasem dostawy, często 2 dni (tabela 3).

**Tab. 3.** Usługi krajowe *day definite* świadczone przez wybranych operatorów kurierskich

KRAJOWE USŁUGI EKONOMICZNE DAY DEFINITE	DHL EXPRESS	TNT EXPRESS	GLS POLAND	DPD POLSKA	UPS POLSKA
- nazwa usług,	- Przesyłki kopertowe zawierające elementy o wadze do 31,5 kg [1], - Przesyłki zawierające elementy powyżej 31,5 kg [2].	- Express	- Business Parcel [1], - Business Parcel Small [2], - Parcel Shop [3], - Parcel Van [4]	- DPD Classic	- UPS Express Saver [1], - UPS Express Envelopes [2], - UPS Standard [3], - UPS Standard Paletowy [4],
- gałąź transportu,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,	- drogowy,
- rodzaj obsługiwanych przesyłek,	- koperty, paczki i palety [1], - paczki i palety [2].	- koperty, paczki i palety	- paczki,	- dokumenty, paczki i palety,	- dokumenty [1,2], - paczki [1,3], - palety [4],
- usługa dla klientów biznesowych,	+	+	+	+	+
- usługa dla konsumentów,	+	+	+	+	+



- sposób rozliczania usługi,	- gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy	- gotówka, karta płatnicza, przelew bankowy	- gotówka, przelew [1], - gotówka [2,3],	- gotówka, przelew,	- gotówka, przelew,
- czas rozpatrzenia reklamacji	- 10 dni,	- 30 dni,	- 90 dni,	- 30 dni,	- 30 dni,
- gwarancja zwrotu pieniędzy	-	-	-	-	+ [1,2]
- maksymalna waga przesyłki,	- do 31,5 kg [1], - do 2500 kg, waga paczki na palecie- 1000 kg, waga pojedynczej paczki- 50 kg [2].	- 500 kg	- 31,5 kg	- paczka: 31,5 kg, - 700 kg	- 0,5 kg [2], - 70 kg dla pojedynczej paczki [1,3], - oraz 100 kg dla przesyłki [3], - 1000 kg dla jednej palety i 2000 kg dla kilku palet [4],
- maksymalne wymiary przesyłki,	- długość do 2m, suma wymiarów do 3m [1], - długość do 4m, suma wymiarów do 6m	- brak informacji	- długość do 2m, szerokość do 0,8m, wysokość do 0,6m; - 2x szerokość plus 2x wysokość plus długość nie więcej niż 3m	- długość paczki do 1,75m; suma wymiarów do 3m, wymiary palety 1,2m x 0,8m x 1,8m	- długość do 2,7 m; suma obwodu i długości do 4,19 m [1,3], - paleta: 1,2m x 0,8m x 2m [4],
- rozpiętość cenowa za wykonanie usługi,	- od 14,5 zł do 52 zł za sztukę [1], - od 70 zł do 2145 zł za przesyłkę [2].	- od 31 zł do 994 zł za przesyłkę 500 kg	- brak informacji [1,2], - od 19,5 zł do 40 zł za paczkę [3], - od 40 zł do 80 zł za paczkę [4]	- od 31 zł do 910 zł za przesyłkę	- od 36,55 zł do 150,30 zł [1], - 28,50 zł [2] - od 28,05 zł do 162,45 zł [3], - od 94 zł do 1404 zł [4],
- wysokość dopłaty paliwowej	-13%	-13%	-10,5%	-10%	-10%
- czas doręczeń,	- 1,2 dni, do końca dnia roboczego [1,2].	- 1,2 dni, do końca dnia roboczego,	- 1 dzień [1,2], - do 2 dni [3,4],	- 1 dzień, do końca dnia roboczego	- 1 dzień do końca dnia [1,2], - 2,3 dni do końca dnia [3,4],

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji (listopad, grudzień 2012) zamieszczonych [6, 7, 8, 9, 10]

Uwaga: numeracje w nawiasach kwadratowych określają numer usługi przypisany do odpowiedniego parametru przesyłki (np. wagi, ceny, wymiaru)

Tego typu usługi są dobrym przykładem, jak operator postrzega klienta w kontekście jego potrzeb, własnych możliwości zaspokojenia tych potrzeb oraz otoczenia konkurencyjnego. Każdy podmiot gospodarczy stara się stworzyć usługę najlepiej dopasowaną do oczekiwań świadczeniobiorcy oraz unikalną, odróżniającą ją od innych, świadczonych przez rynkowych konkurentów. DHL widzi dwa rodzaje klientów, tych, którzy wysyłają przesyłki o wadze do 31,5 kg oraz powyżej tej wagi. Natomiast GLS stawia na podział klient biznesowy - konsument. Z klientami instytucjonalnymi podpiswana jest stała umowa o współpracy. Konsumentom mogą zaś korzystać z gęstej sieci punktów nadania i odbioru paczek, tzw. „parcel shop”. Podobny punkt widzenia, co DHL, posiada firma UPS, która dodatkowo w swojej ofercie wyróżnia usługi ekspresowe i standardowe oraz przewozy dokumentów i palet.

Oprócz usług standardowych oferowane są także przez operatorów kurierskich usługi dodatkowe. Przykłady tych usług są przedstawione w tabeli 4.

**Tab. 4.** Usługi dodatkowe oferowane przez wybranych operatorów kurierskich

USŁUGI DODATKOWE W TYM USŁUGI CELNE	DHL EXPRESS	TNT EXPRESS	GLS POLAND	DPD POLSKA	UPS POLSKA
- dodatkowe ubezpieczenie,	+	+	-	+	+
- przesyłka priorytetowa (TNT),	-	+	-	-	-
- neutralny VAT w imporcie,	+	-	-	-	-
- przygotowanie do wysyłki,	+	-	-	-	-
- opakowania firmowe,	+	+	-	-	-
- odarchiwizowanie dokumentu	-	+	-	-	-
- cło i podatek opłaca nadawca,	+	-	-	-	-
- płaci odbiorca,	+	+	+	-	+
- zmiana płatnika,	+	-	-	-	-
- dostawa do rąk własnych,	-	-	+	+	+
- wydruk listów przewozowych,	+	+	-	-	-
- dokumenty i faktury związane z przesyłką i odprawą otrzymuje importer a nie odbiorca	+	-	-	-	+
- cło opłacane przez nadawcę a VAT przez odbiorcę,	+	-	-	-	-
- powiadomienie o odbiorze/doręczeniu,	+	-	-	-	-
- przesyłka dyplomatyczna,	+	-	-	-	-
- zgłoszeniem celne dla towarów kontrolowanych,	-	-	-	-	+
- dodatkowa próba doręczenia,	+	-	+	-	+
- trzecia próba doręczenia,	-	-	+	-	+
- zwrot pobrania (COD),	+	-	+	+	+
- odbiór przesyłki i dostarczenie innej,	+	-	+	+	+
- redukcja emisji CO <sub>2</sub> ,	+	-	-	-	+
- mienie przemieszczenia,	+	-	-	-	-
- odprawa czasowa,	+	-	-	-	+
- magazynowanie,	+	-	+	+	+
- rewizja wstępna przesyłki,	+	-	-	-	+
- cesja praw do innej agencji celnej,	+	-	-	-	-
- tranzyt na statek,	+	-	-	-	-
- odprawa wielu pozycji,	+	-	-	+	+
- informacje przed doręzeniem (PDI),	+	+	+	+	-
- autoryzacja odprawy celnej,	+	-	-	-	-
- prowizja wykładowa,	+	-	-	-	+
- odprawa celna <i>low value</i> ,	+	-	-	-	+
- rejestracja w systemie EORI,	+	-	-	-	+
- korekta odprawy celnej,	+	-	-	-	+
- formalna odprawa celna,	+	-	+	+	+
- gwarancja dla towarów przewożonych w tranzycie	-	-	-	-	+
- usługa celna zbiorcza <i>de minimus</i> ,	+	-	-	-	+
- nadanie/doręczenie w sobotę,	+	+	+	+	+
- doręczenie w sobotę do 10:00,	-	-	+	-	-
- dostarczenie w sobotę do 12:00,	-	-	+	-	-
- zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD),	+	+	+	+	+
- potwierdzenie doręczenia (POD),	+	+	+	+	-
- odbiór własny,	+	-	-	-	-
- dostarczenie w godzinach	+	+	-	+	-

18:00-22:00,					
- nadanie/dostarczenie nocne	-	-	-	+	-
- doręczenie w niedziele i święta,	+	+	-	+	-
- zwrot przesyłki niedostarczalnej,	+	-	+	-	+
- przesyłki niestandardowe i ponadgabarytowe	+	+	+	+	+
- neutralizacja szkody,	+	-	-	-	-
- towary niebezpieczne w ilościach wyłączonych,	+	+	-	-	-
- baterie litowe,	+	+	-	-	-
- towary niebezpieczne w ilościach ograniczonych	+	+	-	-	-
- suchy lód,	+	+	-	-	-
- przesyłki niepiętrowane,	-	+	-	-	-
- materiał biologiczny kat. B,	+	+	-	-	-
- tereny odległe,	+	+	-	-	+
- przesyłki wielopaczkowe,	-	+	-	-	-
- przywrócenie płatności przelewem,	+	-	-	-	-
- ponowne wezwanie do zapłaty,	+	-	-	-	-
- zmiana odbiory (miejsca odbioru),	+	+	+	-	-
- oczekiwanie kuriera na nadanie lub doręczenie przesyłki,	-	-	-	+	-
- przepakowanie paczki,	-	-	-	+	-
- nadanie/odbior z poczty konduktorskiej,	-	-	-	+	-
- adres prywatny	-	-	+	-	+
- weryfikacja adresu	-	-	-	+	+

Zródło: opracowanie własne na podstawie informacji (listopad, grudzień 2012) zamieszczonych [6,7,8,9,10]

Usługi dodatkowe można podzielić na czynności zwiększające „wartość” usługi podstawowej dla klienta (korzyść dla klienta, a koszt dla przedsiębiorstwa) oraz dopłaty zwiększające jedynie cenę ostateczną (koszt dla klienta, a korzyść dla przedsiębiorstwa). Innym kryterium podziału może być rozdzielność lub jednorodność usługi dodatkowej z usługą zasadniczą.

Dla klienta najlepsza sytuacja występuje wtedy, gdy jednocześnie usługa dodatkowa zwiększa wartość usługi głównej i jest z nią tożsama. Np. dodatkowa próba doręczenia albo powiadomienie przed doręczeniem stało się standardem i większość operatorów w większości oferowanych usług nie pobiera za to dodatkowej opłaty. Jednocześnie jest to niewątpliwa korzyść i udogodnienie dla klienta. Jednak już trzecia próba doręczenia to w większości przypadków czynność, za którą należy dodatkowo zapłacić.

Nie wszystkie czynności dodatkowe przeznaczone są dla każdej usługi podstawowej. Wynika to z wewnętrznych regulacji operatora, co podyktowane jest opłacalnością zastosowania takiej usługi. Np. tańsza usługa ekonomiczna, w przeciwieństwie do droższej, bardziej priorytetowej, może nie zostać objęta czynnościami dodatkowymi.

## PODSUMOWANIE

Przedsiębiorstwa branży kurierskiej w Polsce operują na rynku usług TSL (Transport, Spedycja, Logistyka) i należą do firm, które w większości uzyskują wysokie efekty wdrożeń koncepcji zarządzania logistycznego. Logistyka usług kurierskich należy do specyficznej logistyki dystrybucji, która wcześniej stosowana była przede wszystkim w sferze produkcji, a obecnie coraz doskonalszej objawia swą przydatność również w usługach. Główny kierunek tych działań obejmuje minimalizację czasu oczekiwania, zarządzanie potencjałem usługowym i dostawę usługi poprzez kanał dystrybucyjny. Standardem stało się dostarczenie przesyłek w

systemie „od drzwi do drzwi” w ciągu 24 godzin, co nie wyklucza możliwości gwarantowanych dostaw w ciągu kilku godzin.

Sprawny i efektywny system logistyczny umożliwiający szybkie, pewne, bezpieczne i tanie dostawy pozwala na osiągnięcie przewagi konkurencyjnej na rynku. Ponieważ na współczesnym rynku o zakresie usług decyduje klient, stąd też coraz większego znaczenia nabiera wypracowanie przewagi w obszarze kształtowania poziomu obsługi klienta, zapewniając mu pożądaną poziom tej obsługi, przy możliwych do zaakceptowania kosztach.

## BIBLIOGRAFIA

1. Dembińska – Cyran I., Jedliński M., Milewska B., *Logistyka. Wybrane zagadnienia do studiowania przedmiotu*, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2001.
2. Jeszka A. M., *Sektor usług logistycznych w praktyce i teorii*, Wyd. Difin, Warszawa 2009.
3. Kempny D., *Obsługa logistyczna*. Wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2008.
4. Rutkowski K., *Branża przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych; wpływ na polską gospodarkę*. Centrum Doradztwa i Ekspertyz Gospodarczych SGH, Warszawa, sty-czeń 2011.
5. Szreter P., *Operator logistyczny roku 2011*, Eurologistics, 2011, nr 6.
6. [www.dhl.com.pl](http://www.dhl.com.pl)
7. [www.dpd.com.pl](http://www.dpd.com.pl)
8. [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu)
9. [www.tnt.com](http://www.tnt.com)
10. [www.ups.com](http://www.ups.com)

## THE SCOPE AND THE EVALUATION OF CEP SERVICES OFFERED BY SELECTED LOGISTICS OPERATORS

### *Summary*

*This paper presents the characteristics of entities operating in the logistics market, and the scope and criteria for the evaluation of the services provided. In particular, attention has been paid to the CEP (courier, express, parcels) services, where the services providers are logistics operators, operating on the Polish market. The analysis and comparative evaluation of the courier services offered by all service providers in the domestic service has been carried out. The analysis of the offers of the surveyed companies was based on selected criteria.*

### **Autorzy:**

Prof. UTH dr hab. **Stanisława Zamkowska** – Uniwersytet Technologiczno – Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu, Wydział Transportu i Elektrotechniki, Zakład Logistyki i Marketingu, [s.zamkowska@pr.radom.pl](mailto:s.zamkowska@pr.radom.pl)

**Konrad Kogut** – student IV roku Wydziału Transportu i Elektrotechniki UTH w Radomiu, specjalności: spedycja i obsługa celna.