

Collegium Balticum
Akademia Nauk Stosowanych

Studia II stopnia

Bezpieczeństwo wewnętrzne

Artur Stelmach

numer albumu

9492

**Analiza i ocena realizacji usług kurierskich na przykładzie firmy „Epaka”
w Stargardzie**

**Praca napisana pod kierunkiem:
Prof. Małgorzaty Mroziak**

Pracę przyjmuję:.....

data i podpis promotora

Szczecin, 2022

Spis treści

Wstęp	3
Rozdział I.....	5
Regulacje prawne obowiązujące w zakresie usług kurierskich	5
1.1 Prawo przewozowe	5
1.2 Prawo pocztowe	8
Rozdział II.....	14
Ogólna charakterystyka usług kurierskich	14
2.1 Organizacja	14
2.2 Rozwój	15
2.3 Pojęcie i istota usług kurierskich	18
2.4 Logistyka firm kurierskich.....	19
Rozdział III.....	23
Charakterystyka przedsiębiorstwa Epaka Stargard	23
Rozdział IV	25
Ocena usług firmy Epaka Stargard	25
Zakończenie	45
Załączniki:	47
Załącznik nr.1 Ankieta	48
Bibliografia	51
Pozycje zwarte.....	51
Strony internetowe:	51

Wstęp

Historia przesyłek kurierskich zaczyna się już w czasach starożytnych – pierwotny system pocztowy działał w Egipcie, Rzymie, Grecji i Asyrii. Nie było wtedy firm kurierskich, lecz posłańcy, którzy przekazywali na odległość różnorodne informacje oraz dokumenty. Początkowo goniec przebywał długie dystanse, niosąc informacje ważne dla służb rządowych, z czasem wysyłka została rozszerzona na zwyczajnych obywateli. Ciężko jednoznacznie stwierdzić, kim był pierwszy kurier. Wiadomo natomiast, że idea przesyłek kurierskich rozwinęła się w czasach średniowiecznych i przetrwała do dziś.

Usługi kurierskie zostały po raz pierwszy zdefiniowane w Ustawie o łączności z dnia 23 listopada 1990 roku jako „usługi niemające charakteru powszechnego, polegające na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym terminie przesyłek”. Zastąpienie w 2003 roku wymienionej Ustawy przepisami Prawa pocztowego nie przeniosło wspomnianej definicji w nowy kanon regulacji, co zaowocowało faktem, iż obecnie terminy „kurier” oraz „usługi kurierskie” mają bardziej potoczny charakter i stosowane są jako element terminologii konkretnej branży, czyli właśnie branży usług kurierskich, która stanowi odrębny segment rynku. Usługi kurierskie wyróżnia, a jednocześnie odróżnia od powszechnych usług pocztowych, przede wszystkim innowacyjność, wysoki stopień specjalizacji oraz znakomite dostosowanie do potrzeb i preferencji klientów¹.

Przedstawiona praca składa się ze wstępu, czterech rozdziałów oraz zakończenia. W pracy wykorzystane są wyniki przygotowanej ankiety dotyczącej oceny usług realizowanych przez firmę Epaka Stargard.

Pierwszy rozdział przedstawia teoretyczne przepisy prawne obowiązujące przy usługach kurierskich oraz przedstawia zasady wykonywania usług pocztowych w obrocie krajowym lub zagranicznym.

W drugim rozdziale scharakteryzowane zostaną usługi kurierskie, ich rozwój, pojęcie i istota oraz logistyka firm kurierskich.

Trzeci rozdział zostanie poświęcony przedstawieniu firmy Epaka i jej działalności i zasad organizacji pracy.

¹<https://www.latajacepaczki.pl/paczka-przesylka-kurier> [dostęp z dnia 15.06.2022]

W czwartym rozdziale dokonana zostanie analiza i ocena realizacji usług kurierskich firmy Epaka Stargard na podstawie przeprowadzonej ankiety.

Rozdział I

Regulacje prawne obowiązujące w zakresie usług kurierskich.

1.1 Prawo przewozowe

Prawo przewozowe- określa zasady przewozu osób i rzeczy. Przewóz ten wykonywany jest odpłatnie na podstawie umowy, przez uprawnionych do tego przewoźników. Nie dotyczą jednak transportu morskiego, lotniczego i konnego. Wszystkie przepisy zawarte są w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*².

Artykuł pierwszy przedstawia:

Zakres regulacji ustawy

1. Ustawa reguluje przewóz osób i rzeczy, wykonywany odpłatnie na podstawie umowy, przez uprawnionych do tego przewoźników, z wyjątkiem transportu morskiego, lotniczego i konnego.
2. Przepisy ustawy stosuje się odpowiednio do przewozu nieodpłatnego wykonywanego przez przewoźnika.
3. Przepisy ustawy stosuje się do przewozów międzynarodowych, jeżeli umowa międzynarodowa nie stanowi inaczej.
4. Przepisy ustawy stosuje się do umowy przewozu podróznego w przypadku przewozu wykonywanego śródlądową drogą wodną w rozumieniu art. 3 lit. i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 334 z 17.12.2010, str. 1, z późn. zm.), jeżeli to rozporządzenie nie stanowi inaczej³.

Ustanawia podstawowe zasady dotyczące przewozy osób i rzeczy.

Artykuł drugi ustawy prawa przewozowego:

²https://mfiles.pl/pl/index.php/Prawo_przewozowe [dostęp z dnia 16.07.2022]

³<https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/> [dostęp z dnia 16.07.2022]

1. Przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości zakres swojego działania, a w szczególności adresy punktów odprawy i sposób zawierania umowy przewozu.
2. Przewoźnik wykonujący regularne przewozy osób jest obowiązany w szczególności podać do publicznej wiadomości rozkład jazdy środków transportowych przez zamieszczenie informacji na wszystkich dworcach i przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy.
3. Przewoźnicy wykonujący regularne przewozy osób są obowiązani do okresowej aktualizacji i publikowania informacji o wykonywanej komunikacji⁴.

Nakazuje przewoźnikowi publikowanie informacji o planach komunikacji.

Artykuł trzeci:

1. W zakresie podanym do wiadomości publicznej przewoźnik jest obowiązany do przewozu osób i rzeczy.
2. Przewoźnik jest obowiązany użyć środków transportowych odpowiednich do danego przewozu⁵.

Przedstawia obowiązki przewoźnika.

Artykuł piąty:

Przewoźnik może powierzać wykonanie przewozu innym przewoźnikom na całej przestrzeni przewozu lub jej części, jednakże ponosi odpowiedzialność za ich czynności jak za swoje własne⁶.

Pozwala wykonawcy na współpracę z innymi przewoźnikami.

Artykuł szósty:

1. Przewóz może być wykonywany przez kilku przewoźników tej samej lub różnych gałęzi transportu na podstawie jednej umowy przewozu i jednego dokumentu przewozowego, a w regularnym przewozie osób w publicznym transporcie zbiorowym, przewoźnicy mogą realizować te przewozy w ramach zintegrowanego systemu taryfowo-biletowego lub innego wspólnego dokumentu przewozu; odpowiedzialność przewoźników jest solidarna.
2. W sprawach nie uregulowanych odrębnie stosuje się przepisy obowiązujące przewoźnika na przestrzeni wykonywanego przez niego przewozu.

⁴<https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/> [dostęp z dnia 16.07.2022]

⁵<https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/> [dostęp z dnia 16.07.2022]

⁶<https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/> [dostęp z dnia 16.07.2022]

3. Przewoźnik, który zapłacił odszkodowanie, ma roszczenie zwrotne do przewoźnika ponoszącego odpowiedzialność za okoliczności, z których szkoda wynikła. Jeżeli okoliczności tych ustalić nie można, odpowiedzialność ponoszą wszyscy przewoźnicy stosownie do wysokości przypadającego im przewoźnego; od odpowiedzialności jest wolny przewoźnik, który udowodni, że szkoda nie powstała w czasie wykonywania przez niego przewozu.⁷

Ustanawia zasady przewozu dotyczące kilku przewoźników.

Artykuł siódmy:

Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

1. zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom;
2. klient nie zastosował się do przepisów przewozowych;
3. ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych⁸.

Przedstawia prawa przewoźnika do zwolnienia konieczności przewozu.

Artykuł ósmy:

Obowiązek przewozu może być ograniczony przez:

1. ministra właściwego do spraw transportu albo ministra właściwego do spraw żeglugi śródlądowej, a w odniesieniu do wojewódzkiego, powiatowego albo gminnego regularnego przewozu osób odpowiednio przez wojewodę, starostę, wójta albo burmistrza (prezydenta miasta) – ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa albo w przypadku klęski żywiołowej;
2. przewoźnika – w razie klęski żywiołowej, przerwy w eksploatacji, szczególnych trudności spowodowanych przez klienta, z przyczyn ekonomicznych, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, jak również z uwagi na bezpieczeństwo ruchu za zgodą i na warunkach ustalonych przez:
 - a) ministra właściwego do spraw transportu, ministra właściwego do spraw żeglugi śródlądowej albo wojewodę – w odniesieniu do przewoźników, wobec których odpowiednio minister albo wojewoda pełni funkcję organu założycielskiego,

⁷<https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/> [dostęp z dnia 16.07.2022]

⁸<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19840530272/U/D19840272Lj.pdf> [dostęp z dnia 06.08.2022]

- b) (uchylona)
- c) marszałka województwa albo starostę – w odniesieniu do przewoźników, wobec których odpowiednio zarząd województwa albo powiatu wykonuje uprawnienia z akcji lub udziałów.
- d) (uchylona)

Zgoda nie jest wymagana, jeżeli ograniczenie obowiązku przewozu następuje na okres nie dłuższy niż 7 dni.

Ograniczenia mogą polegać na całkowitym lub częściowym zawieszeniu przewozu, wyłączeniu z przewozu określonych kategorii przesyłek, relacji przewozowych lub punktów odprawy, zawieszeniu przewozu we wskazanych dniach albo uzależnieniu przewozu od spełnienia określonych warunków. Ograniczenia przewozu podaje się do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowo przyjęty⁹.

1.2 Prawo pocztowe

Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe – polska ustawa, uchwalona przez Sejm, regulująca kwestie prawne związane z działalnością pocztową.

Przepisy ogólne:

Art. 1.

- 1) Ustawa określa zasady wykonywania działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług pocztowych w obrocie krajowym lub zagranicznym, zwanej dalej „działalnością pocztową”
- 2) Ustawa określa również warunki wykonywania obowiązków informacyjnych wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Dz. Urz. UE L 112 z 02.05.2018, str. 19), zwanego dalej "rozporządzeniem 2018/644", oraz kary pieniężne za ich niewykonanie.¹⁰

Artykuł określa podstawowe zasady działalności pocztowej.

⁹<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19840530272/U/D19840272Lj.pdf> [dostęp z dnia 06.08.2022]

¹⁰https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/prawo_pocztowe.pdf [dostęp z dnia 06.08.2022]

Art. 2.1 Usługę pocztowemu stanowi, wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe:

- 1) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem, zwanych dalej „drukami bezadresowymi”;
- 2) prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- 3) realizowanie przekazów pocztowych.¹¹
- 4) Art. 2.2 Nie stanowi usługi pocztowej;
- 5) przemieszczanie i doręczanie własnych przesyłek, jeżeli jest wykonywane bez udziału osób trzecich;
- 6) przemieszczanie i doręczanie dokumentów dotyczących towarów przemieszczanych wraz z nimi;
- 7) przewóz rzeczy innych niż korespondencja, wykonywany na podstawie odrębnych przepisów;
- 8) wzajemna nieodpłatna wymiana korespondencji, dokonywana wyłącznie przez wymieniające się podmioty;
- 9) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę specjalną ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- 10) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę Ministra Obrony Narodowej - wojskową pocztę polową¹².

Artykuł określa czym jest usługa pocztowa oraz czym nie jest.

Art. 3. Użyte w ustawie określenia oznaczają:

- 1) adres – oznaczenie miejsca doręczenia przesyłki pocztowej lub kwoty określonej w przekazie pocztowym wskazanego przez nadawcę albo oznaczenie miejsca ich zwrotu do nadawcy;
- 2) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej lub kwoty określonej w przekazie pocztowym;

¹¹<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001529/U/D20121529Lj.pdf> [dostęp z dnia 15.08.2022]

¹²<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001529/U/D20121529Lj.pdf> [dostęp z dnia 15.08.2022]

- 3) agent pocztowy – przedsiębiorcę pośredniczącego na rzecz operatora pocztowego w zawieraniu z nadawcami umów o świadczenie usług pocztowych lub zawierającego je w imieniu operatora pocztowego;
- 4) doręczenie – wydanie przesyłki pocztowej lub wypłacenie kwoty określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazanie druku bezadresowego zgodnie umową o świadczenie usługi pocztowej;¹³

Art. 4. Do świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy ustawy, jeżeli międzynarodowe przepisy nie stanowią inaczej.¹⁴

Art. 5. Zadania z zakresu działalności pocztowej, określone dla zarządów pocztowych lub administracji pocztowych w międzynarodowych przepisach pocztowych, wykonuje operator wyznaczony.¹⁵

Rozdział 2

Uprawnienie do wykonywania działalności pocztowej

Art. 6.

- 1) Działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r.poz. 162 i 2105 oraz z 2022 r. poz. 24) i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zwanego dalej „rejestrem”.
- 2) Nie wymaga wpisu do rejestru działalność pocztowa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu druków bezadresowych.
- 3) Nie wymaga wpisu do rejestru działalność wykonywana przez agenta pocztowego na podstawie umowy agencyjnej, zawartej z operatorem pocztowym.
- 4) Nie wymaga wpisu do rejestru działalność pocztowa wykonywana przez podwykonawcę w imieniu operatora pocztowego na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej.
- 5) Czasowe świadczenie usług pocztowych innych niż usługi powszechne przez przedsiębiorców z państw członkowskich w rozumieniu art. 3 pkt 6 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o zasadach uczestnictwa przedsiębiorców zagranicznych i innych

¹³<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001529/U/D20121529Lj.pdf> [dostęp z dnia 15.08.2022]

¹⁴<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/> [dostęp z dnia 15.08.2022]

¹⁵<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/> [dostęp z dnia 15.08.2022]

osób zagranicznych w obrocie gospodarczym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2022 r. poz. 470) wymaga uzyskania wpisu do rejestru. Przepisy ust. 2–4 stosuje się.¹⁶

Art. 7. Działalność pocztową w zakresie objętym obowiązkiem wpisu do rejestru może wykonywać przedsiębiorca, który:

- 1) zapewnia warunki do przestrzegania tajemnicy pocztowej, o której mowa w art. 41;
- 2) zapewnia warunki techniczne i organizacyjne świadczenia usług pocztowych niezbędne dla zachowania bezpieczeństwa obrotu pocztowego;
- 3) posiada regulamin świadczenia usług pocztowych oraz cennik usług pocztowych;
- 4) nie był prawomocnie skazany za umyślne przestępstwo przeciwko ochronie informacji, wiarygodności dokumentów, mieniu, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi lub umyślne przestępstwo skarbowe – dotyczy to osób fizycznych wykonujących we własnym imieniu działalność gospodarczą lub osób kierujących działalnością osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną;
- 5) zapewnia, że wykonywanie działalności objętej wpisem do rejestru nie zagraża obronności, bezpieczeństwu państwa lub bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.¹⁷

Art. 8. Organem właściwym w sprawach wpisu do rejestru jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej „Prezesem UKE”.¹⁸

Art. 9. 1. Wpisu do rejestru dokonuje się na pisemny wniosek przedsiębiorcy, który zawiera:

- 1) firmę przedsiębiorcy, określenie jego siedziby i adresu albo miejsca zamieszkania i adresu głównego miejsca wykonywania działalności pocztowej;
- 2) oznaczenie formy prawnej przedsiębiorcy oraz numer w rejestrze przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym lub w innym właściwym rejestrze, o ile przedsiębiorca taki numer posiada;

¹⁶<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>[dostęp z dnia 15.08.2022]

¹⁷<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>[dostęp z dnia 15.08.2022]

¹⁸<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>[dostęp z dnia 15.08.2022]

- 3) numer identyfikacji podatkowej (NIP);
- 4) określenie obszaru, na którym będzie wykonywana działalność pocztowa;
- 5) przewidywaną datę rozpoczęcia działalności pocztowej;
- 6) imię i nazwisko, adres do korespondencji i numer telefonu służbowego osoby upoważnionej do kontaktowania się w imieniu przedsiębiorcy z Prezesem UKE;
- 7) w przypadku spółek handlowych:
 - a) imiona i nazwiska członków zarządu i prokurentów,
 - b) imiona i nazwiska wspólników posiadających prawo reprezentowania spółki,
 - c) informację o miejscu zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz numer PESEL osób, o których mowa w lit. a i b, a w przypadku cudzoziemców nieposiadających tego numeru:
 - informację o numerze ważnego dokumentu podróży w rozumieniu 3 pkt 3 ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz. U.z 2021 r. poz. 2354 oraz z 2022 r. poz. 91 i 583) lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość i obywatelstwo oraz
 - informację o numerze wizy lub kopię dokumentu potwierdzającego zarejestrowanie pobytu, jeżeli cudzoziemiec przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 8) w przypadku przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną oraz osób kierujących działalnością przedsiębiorcy niebędącego spółką handlową – imię i nazwisko oraz informacje, o których mowa w pkt 7 lit. c.¹⁹

Art. 9. 2. Do wniosku o wpis do rejestru przedsiębiorca załącza:

- 1) regulamin świadczenia usług pocztowych;
- 2) cennik usług pocztowych.
- 3) (uchylony)²⁰

Art. 9. 3. Wraz z wnioskiem o wpis do rejestru przedsiębiorca składa na piśmie oświadczenie następującej treści: „Świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia wynikającej z art. 233 § 6 Kodeksu karnego oświadczam, że:

¹⁹<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/> [dostęp z dnia 15.08.2022]

²⁰<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/> [dostęp z dnia 15.08.2022]

- 1) dane zawarte we wniosku o wpis do rejestru operatorów pocztowych są kompletne i zgodne z prawdą;
- 2) znane mi są i spełniam warunki wykonywania działalności gospodarczej w zakresie objętym obowiązkiem wpisu do rejestru operatorów pocztowych, określone w ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe."²¹

Art. 9. 4. W oświadczeniu, o którym mowa w ust. 3, przedsiębiorca zamieszcza również:

- 1) firmę przedsiębiorcy, określenie jego siedziby i adresu albo miejsca zamieszkania i adresu głównego miejsca wykonywania działalności pocztowej;
- 2) oznaczenie miejsca i datę złożenia oświadczenia;
- 3) podpis osoby uprawnionej do reprezentowania przedsiębiorcy, ze wskazaniem imienia i nazwiska oraz pełnionej funkcji.²²

Art. 9. 5. Wniosek o wpis do rejestru oraz oświadczenie, o którym mowa w ust. 3, mogą być złożone w postaci elektronicznej.

Art. 9. 6. Przedsiębiorca jest obowiązany przechowywać, przez okres wykonywanej działalności pocztowej, dokumenty niezbędne dla wykazania spełnienia warunków wykonywania działalności objętej obowiązkiem wpisu do rejestru.

Art. 10.1.

Operator pocztowy jest obowiązany złożyć do Prezesa UKE pisemne zgłoszenie:

- 1) zmiany przewidywanej daty rozpoczęcia działalności pocztowej;
- 2) zmiany danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do rejestru, w terminie 14 dni od dnia jej zaistnienia;
- 3) zawieszenia albo zakończenia wykonywania działalności pocztowej, w terminie 14 dni od dnia zawieszenia albo zakończenia tej działalności.

Art. 10.2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, może być złożone w postaci elektronicznej.

²¹<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>[dostęp z dnia 15.08.2022]

²²<https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>[dostęp z dnia 15.08.2022]

Rozdział II

Ogólna charakterystyka usług kurierskich

2.1 Organizacja

Usługi kurierskie są w dobie sprzedaży wysyłkowej usługą, z którą obujemy niemal na co dzień. Często odwiedzają nas kurierzy z zamawianym przez nas wcześniej towarem, lub to my zamawiamy kuriera, aby odebrał od nas paczki i przekazał odbiorcom. Dla nas może wydawać się to łatwe – kurier przyjeżdża wręcza lub odbiera przesyłkę, prosi o pokwitowanie i znika. Jednak, aby usługi kurierskie sprawnie funkcjonowały, niezbędne jest utworzenie ogromnej organizacji transportowo – logistycznej, w celu upłynnienia procesu przekazywania przesyłek.²³

W polskim prawie brak jest jednoznacznej definicji usługi kurierskiej stanowiącej filar usług branży KEP (kurier, ekspres, paczka). Z jednej strony, usługa kurierska zaliczana jest do usług pocztowych, a z drugiej przewozowych. Pojęcie usługi kurierskiej funkcjonowało w systemie polskiego prawa na gruncie nieobowiązującej już ustawy łączności z 23 listopada 1990 roku², zgodnie z którą usługa kurierska to „usługa niemającej charakteru powszechnego, polegającej na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym terminie przesyłek”²⁴.

Każda firma kurierska posiada własne lub wynajmowane centra logistyczne, które posiadają zasięg krajowy, lub najczęściej regionalny. W kraju takim jak polska zwykle wystarczy ulokować kilka centrów logistycznych. Dodatkowo, aby usprawnić przepływ towarów buduje się także sieć regionalnych centrów lub magazynów, służących do czasowego składowania towaru. Służą one głównie przekazaniu towaru z jednego transportu do drugiego, zatem na miejscu prowadzi się nieustannie załadunek i rozładunek. Żadna organizacja kurierska nie mogłaby funkcjonować bez centrów logistycznych. Każdy z punktów jest ze sobą pośrednio lub bezpośrednio powiązany. Centralne punkty logistyczne

²³<https://www.spedycja-chlodnia.pl/transport/jak-dzialaja-firmy-kurierskie/> [dostęp z dnia 15.08.2022]

²⁴<http://doi.prz.edu.pl/pl/pdf/einh/293> [dostęp z dnia 15.08.2022]

zwykle obsługiwane są przez duże samochody ciężarowe, natomiast sieć mniejszych punktów, obsługuje większa liczba kurierów z mniejszymi samochodami dostawczymi²⁵.

Towary wędrują z jednego centrum do drugiego, nigdy nie praktykuje się przekazanie przesyłki bezpośrednio od nadawcy do odbiorcy, ponieważ na dużą skalę, byłoby to nieefektywne, a właściwie niemożliwe do wykonania.

Klienci najczęściej zamawiają ładunki do 31,5 kg, pozwala to na wykonanie swojej pracy przez jedną osobę. Transportom podlegają produkty, które można podzielić na następujące kategorie:

- dokumenty – dokumenty przetargowe, umowy handlowe, oferty, raporty, kontrakty oraz inne informacje przekazywane w formie drukowanej;
- paczki – części zamienne, wyroby gotowe, próbki materiałów, informacje zawarte na nośnikach elektronicznych i inne towary handlowe o małym ciężarze;
- drobnica i przesyłki cięższe – przedmioty które wymagają specjalnego transportu, przesyłki paletowe, przesyłki cało pojazdowe.

Jak wiadomo firmy kurierskie są w stanie wykonać przewóz zwykłych paczek, dokumentów oraz produktów, do których wymaga się specjalistycznego sprzętu. Do tych produktów zaliczają się produkty farmaceutyczne, produkty spożywcze typu owoce, warzywa, mrożonki jak oraz produkty niebezpieczne, rośliny czy zwierzęta.

2.2 Rozwój

Początki działalności przedsiębiorstw kurierskich na świecie datowane są na początek XX wieku, a dokładniej na rok 1907. W tym roku powstała pierwsza firma kurierska American Messenger Company w Stanach Zjednoczonych w mieście Seattle. Z czasem firma rozwijała się coraz bardziej oraz udało się pozyskiwać najnowszą technologię, aktualnie przedsiębiorstwo to istnieje pod nazwą United Parcel Service, czyli tak zwane UPS, które jest jednym z najbardziej wpływowych w tej branży.

W Polsce działalność kurierską zapoczątkowała firma Servisco, która powstała w 1982 roku. Firma ta powstała, ponieważ Poczta Polska posiadała zbyt małą wydajność, która nie była w stanie dostarczać tak dużej ilości paczek do klientów. Servisco mogło wykorzystać

²⁵<http://doi.prz.edu.pl/pl/pdf/einh/293> [dostęp z dnia 15.08.2022]

fakt, że Poczta Polska nie była w stanie zaspokoić potrzeb klientów i udało im się zagospodarować Polski rynek. Poczta Polska, była wtedy monopolistą na nie byli zadowoleni z tego, że na rynku pojawiła się konkurencja. W roku 1984 nastąpił kolejny rozwój w branży KEP, polska firma spedycyjna Cargo zaczęła współpracować z największą na świecie firmą kurierską DHL Worldwide Express. Firma ta wniosła ogromny wkład w Polski rynek zagranicznych przesyłek ekspresowych, natomiast Poczta Polska, traciła udziały na rynku, przez co musiała podjąć się nowelizacji swoich usług. Po długim czasie w 1991 roku zostały wprowadzone przesyłki ekspresowe na terenie kraju w ramach produktu EMS Pocztex.

W roku 1989 nastąpił czas zmian społeczno – gospodarczych, który zbiegł się w czasie z tworzeniem się rynku kurierskiego w Polsce, za sprawą której wprowadzono przepisy wolnorynkowej, wraz z tymi zmianami rosła konkurencja. Powstawało coraz więcej firm kurierskich na naszym rynku, które działają do dziś, lecz pod inną nazwą. Jednymi z pierwszych firm w Polsce były:

- Masterlink Ekspres (1991);
- Kurierserwis (1992);
- Stolica (1993), później pod nazwą Messenger Service Stolica S.A.;
- Opek (1994).

Szybki rozwój na polskim rynku przesyłkowym zaciekał zagraniczne firmy. Nastąpił ogromny wpływ zagranicznego kapitału, co przeniosło się na połączenie rodzimych firm ze światowymi dominantami oraz utworzenie nowych oddziałów i fili.

Nazwa firmy	Kraj będący siedzibą firmy	Rok utworzenia przedstawicielstwa w Polsce	Serwis		
			lokalny	krajowy	zagraniczny
DHL Worldwide Express	USA	1984		x	x
RGW Express	Niemcy	1990			x
TNT Express Worldwide	Holandia	1992		x	x
Airborne Express	USA	1996			x
Federal Express Corporation (FedEx)	USA	1997			x
OCS	Japonia	2002			x
United Parcel Service (UPS)	USA	2005	x	x	x
Direct Parcel Distribution (DPD)	Niemcy	2007	x	x	x

Tabela 1. Przedstawiciele największych zagranicznych firm w Polsce²⁶

Dzięki pojawiającym się zagranicznym firmom na polskim rynku dynamicznie rozwijały się usługi dostawcze, wniosły nowe technologie, nowe rozwiązania organizacyjne jak i również kapitał. Przedstawiciele z firm zagranicznych chętnie wchodzi na polski rynek, ponieważ jest dla nich bardzo atrakcyjny, dlatego 2002 roku utworzona została filia japońskiej sieci kurierskiej OSC, która w Polsce działa pod nazwą Raffo.

Również inne firmy pojawiły się na polskim rynku z tą różnicą, że działały one głównie na rynku lokalnym, X – press Couriers Sp. Z o.o. (1996), Riders Express Sp. Z o.o. (1999), Agap Sp. Z o.o. (2001). Pierwotnie ich działalność dotyczyła Warszawy, z czasem wzrostu popularności oraz wzrostem technologii firmy te mogły rozwijać swoje usługi również w miastach takich jak Gdańsk, Poznań, Kraków, Łódź, Wrocław, Katowice. W roku 2009 nastąpiło wyhamowanie gospodarcze, dzięki czemu rozwinęły się internetowe platformy wysyłkowe.

Głównym trzonem usług KEP są usługi kurierskie pierwotnie dotyczące przewozu rzeczy szczególnie ważnych i wartościowych. Cechą odróżniającą ten rodzaj usług jest rola kuriera jako swoistego posłańca, który odpowiada za dostarczenie przesyłki do odbiorcy. Wraz ze zmieniającymi się warunkami rynkowymi oraz oczekiwaniami klientów usługi kurierskie ewoluowały, zmieniając swój zakres i znaczenie. Usługi ekspresowe, podobnie jak usługi kurierskie, mają na celu szybką i niezawodną dostawę przesyłek, natomiast nie towarzyszy im

²⁶ M. Pliszka „Rynek usług kurierskich w Polsce”, Słupskie Prace Geograficzne nr 5 2008

personalna opieka kuriera. Przesyłki ekspresowe realizowane są najczęściej przez jednego oferenta (a single source), który posiada własną, niejednokrotnie międzynarodową sieć operacyjną. Cechą charakterystyczną usług ekspresowych są również konkretne pory dostaw, stąd też usługi te wybierają najczęściej przedsiębiorstwa przede wszystkim z branży FMCG, elektronicznej, maszynowej i motoryzacyjnej. Natomiast usługi paczkowe koncentrują się na krajowych, często regularnych przesyłkach o niewielkiej wadze i określonych rozmiarach, a więc ich obsługa jest łatwiejsza, a procesy operacyjne czy informatyczne stosowane przez przedsiębiorstwa kurierskie są wysoce wystandaryzowane²⁷.

2.3 Pojęcie i istota usług kurierskich

Pojęcie usług kurierskich nie zostało uregulowane wprost w prawie polskim, mimo, że w literaturze przedmiotu, jak również w potocznym rozumieniu takie określenie jest powszechnie używane. Definicja usług kurierskich funkcjonowała w systemie polskiego prawa na gruncie nieobowiązującej już ustawy o łączności z 23 listopada 1990 roku²⁸, zgodnie z którą usługi kurierskie to „usługi nie mające charakteru powszechnego, polegające na zarobkowym, przyspieszonym przewozie i doręczaniu w gwarantowanym terminie przesyłek”.

Istota usługi kurierskiej pozostała niezmienna i polega na przyspieszonym doręczeniu przesyłki od nadawcy do odbiorcy za pośrednictwem kuriera. Zmianom ulegają natomiast standardy jakości świadczonych usług, oferty przedsiębiorstw świadczących usługi kurierskie, a także technologie wykorzystywane w procesach realizacji usług. Z uwagi na brak definicji usług kurierskich w prawodawstwie polskim w monografii przyjęto definicję stosowaną w opracowaniach branżowych. Usługę kurierską, rozumianą szerzej jako usługę KEP, określono jako dostarczenie przesyłki od nadawcy do odbiorcy lub w miejscu uzgodnionym z operatorem przez wyspecjalizowane przedsiębiorstwo posiadające odpowiednią sieć operacyjną, przy zagwarantowaniu określonego terminu i ceny oraz zapewnieniu możliwości śledzenia informacji o statusie przesyłki²⁹

²⁷ K. Rutkowski, M. Cichosz, K. Nowicka, A. Pluta-Zaremba, op. cit., s. 14

²⁸ Ustawa z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz.U. 1990 nr 86, poz. 504 z późn. zm.).

²⁹ A. Kawa, Rynek KEP Polsce, [w:] I. Fechner, G. Szyszka (red.), Logistyka w Polsce. Raport 2017, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2018, s. 34; A. Kawa, Analiza rynku KEP w Polsce, GS1 Polska, Poznań 2017, s. 6; M. Gawryluk, Rozwój rynku przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych (KEP) w Polsce od 2014 r. do 2023 r., Poczta Polska, Warszawa 2019, s. 5.

Branża KEP, podobnie jak sektor TSL, stanowi barometr gospodarki, gdyż rosnący popyt na usługi transportowe jest odbiciem zapotrzebowania rynkowego na różne dobra, a tym samym potwierdza wzmożoną aktywność przedsiębiorstw. Usługi kurierskie wywierają ogromny wpływ na rozwój polskiej gospodarki, bezpośrednio poprzez wzrost zatrudnienia, inwestycji oraz przychodów, a pośrednio poprzez zwiększenie konkurencyjności polskich przedsiębiorstw na arenie międzynarodowej. Dostępność wysokiej jakości usług logistycznych, świadczona zwłaszcza w obrocie międzynarodowym, jest jednym z czynników, obok taniej i wykwalifikowanej siły roboczej, decydującym o napływie bezpośrednich inwestycji zagranicznych do Polski. Specyficzne cechy usług kurierskich, w szczególności terminowość i bezpieczeństwo przesyłek, sprawiły, że w ostatnich latach usługi te stały się krytycznym ogniwem łańcuchów dostaw wielu przedsiębiorstw handlowych, produkcyjnych i usługowych³⁰.

Ze względu na brak spójności regulacji prawnych jak i również dysproporcji między podmiotami świadczącymi usługi na rynku KEP, kłopotliwe jest jednoznaczne sformułowanie definicji usługi kurierskiej. Literatura branżowa, naukowa, a także przepisy firm logistycznych i transportowych stosują zamiennie wszystkie te określenia, jednak godne uwagi jest to, że obecnie usługa kurierska jest pojęciem szerokim i obejmuje między innymi dostarczenie przesyłki do miejsca wskazanego przez nadawcę w towarzystwie różnych usług dodatkowych.

2.4 Logistyka firm kurierskich

Wśród czynników, które wpływają na dynamiczny rozwój branży kurierskiej w Polsce można wskazać przede wszystkim dogodne położenie geograficzne, tanią, lecz wykwalifikowaną siłę roboczą oraz coraz bardziej rozbudowaną infrastrukturę drogową³¹

Przedsiębiorstwa kurierskie coraz częściej tworzą zaplecza logistyczne i komunikacyjne zapewniając swoim klientom zintegrowany łańcuch dostaw oraz kompleksową usługę logistyczną klientów. Niektórzy dostawcy KEP mogą oferować swoim klientom najnowocześniejszą technologię, przez co zapewniają im zintegrowanie

³⁰ D. Rucińska, Rynek przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych (KEP) – warunki funkcjonowania i rozwoju w drugiej dekadzie XXI wieku, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego Ekonomia Transportu i Logistyka. Ekonomia transportu i rynek usług transportowych” 2016, nr 61, s. 167-168

³¹ K. Rutkowski, M. Cichosz, K. Nowicka, A. Pluta-Zaremba, Branża przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych. Wpływ na polską gospodarkę, Centrum Doradztwa i Ekspertyz Gospodarczych SGH, Warszawa 2011, s. 17.

różnorodnych usług logistycznych. Do tych usług zaliczyć można np. logistykę zwrotów, raportowanie sprzedaży, prowadzenie analiz, zarządzanie transakcjami oraz zintegrowany system informatyczny.

Usługi dostarczenia przesyłki można podzielić ze względu na czas dostawy: standardowe, których czas wynosi około 3 – 5 dni roboczych, oraz dostawy ekspresowe które mają zdecydowanie krótszy czas oczekiwania, 1 – 2 dni roboczych. Aktualnie można zaobserwować, że większość dostaw realizowanych jest wariantem standardowym.

Do usług, ze względu na zasięg, zaliczyć można:

- usługi lokalne – wykonywane w obrębie danego niewielkiego obszaru między innymi miasta za pomocą busów dostawczych, rowerów czy skuterów;
- usługi regionalne – wykonywane są w obrębie danego regionu między innymi województwa; klient z dostawcą zazwyczaj się znają, dzięki czemu dostawy mogą być realizowane w krótkim czasie oraz dużej wartości;
- usługi krajowe – wykonywane są w obrębie kraju za pomocą standardowych jak i ekspresowych dostaw;
- usługi międzynarodowe – wykonywane pomiędzy wszystkimi krajami świata, czas i koszty dostawy są zależne od odległości pomiędzy danymi państwami jak i również położenia geograficznego.

Dostawy przesyłek głównie realizowane są za pomocą dwóch gałęzi transportu. Transport drogowy wykorzystywany głównie przy dostawach lokalnych, regionalnych i krajowych oraz transport lotniczy, który używany jest do transportu międzynarodowego i międzykontynentalnego.

Usługi kurierskie ze względu na nadawców i odbiorców można podzielić na:

- usługi B2B – realizowane pomiędzy nadawcami a odbiorcami instytucjonalnymi na przykład firmy produkcyjne, usługowe, dostosowane są do indywidualnych potrzeb odbiorcy oraz zawierają wiele usług dodatkowych;
- usługi B2C – wykorzystywane pomiędzy nadawcą instytucjonalnym a odbiorcą zamawiającym przez Internet; wykorzystywany głównie przez małe przedsiębiorstwa.
- usługi C2X – wykorzystywane do zwrotów towarów zakupionych online.

Przedsiębiorstwa kurierskie chcąc sprostać wymaganiom klientów zazwyczaj specjalizują się w jednej konkretnej grupie usług.

Firmy kurierskie, są zmuszone do organizacji zaplecza transportowo – logistycznego po to, aby sprawnie dostarczać towary. Elementy sieci logistycznej przedsiębiorstw kurierskich to:

- centra logistyczne i magazyny – firmy kurierskie potrzebują ich, aby mogły służyć jako miejsca rozładunku i załadunku, miejsca składowania oraz miejsca przekazania towaru z jednego środka transportu do drugiego. Towar przekazywany jest pomiędzy różnymi centrami logistycznymi, ponieważ niemożliwe jest bezpośrednie dostarczenie przesyłki do odbiorcy.

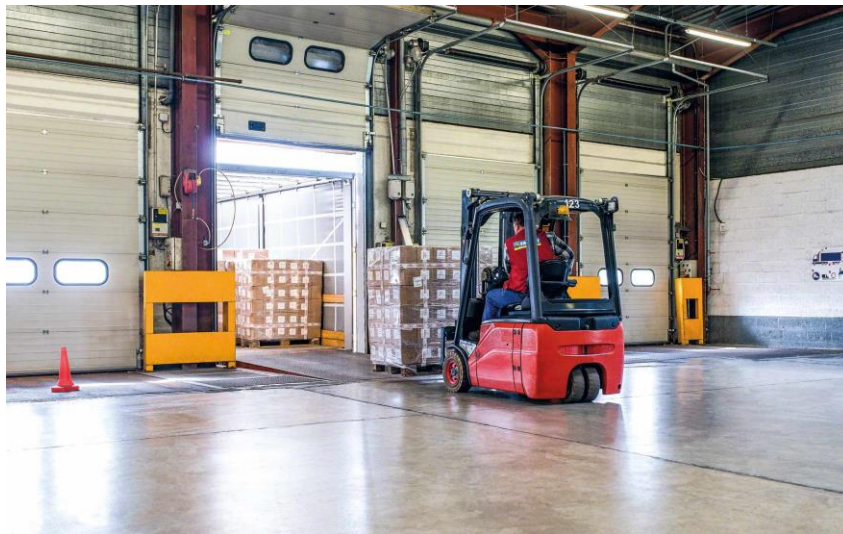


Foto 1. Miejsce załadunku samochodu ciężarowego³²

- systemy informatyczne – ułatwiają organizację transportu towarów, pomagają w zarządzaniu flotą pojazdów, a także upłynniają różne procesy, przez co są bardziej efektywnymi. Systemy informatyczne wspierają dobre organizowanie struktury przepływu towarów, umożliwiają rejestrację paczki, dzięki czemu paczkę łatwo zlokalizować.
- samochody i inne środki transportu – każde przedsiębiorstwo kurierskie musi je posiadać, aby móc wykonać usługę dostarczenia towaru. Znaczną część przesyłek dostarcza się za pomocą transportu drogowego, czyli za pomocą samochodów ciężarowych czy busów dostawczych, należy wspomnieć, że największe sieci kurierskie posiadają w swojej flocie inne środki transportu takie jak samoloty czy frachtowce umożliwiające międzynarodowe dostawy.

³² <https://www.mecalux.pl/blog/oprogramowanie-optimalizacja-zaladunku-ciezarowki> [dostęp z dnia 15.09.2022]

Rozwój społeczeństwa, powstające ciągle nowe firmy powodują konieczność powstawania i rozwój kolejnych firm komunikacyjnych a przede wszystkim kurierskich.

Współpraca kooperacyjna firm na całym świecie powoduje konieczność szybkiego transportowania części celem zabezpieczenia prawidłowego procesu produkcji. Wszystko to powoduje bardzo duże zlecenia dla firm kurierskich i konieczność ciągłego zwiększania baz transportowych a tym samym rozwój firm kurierskich.

Rozdział III

Charakterystyka przedsiębiorstwa Epaka Stargard

Epaka Stargard to dobrze prosperująca od 12 lat firma, która może się poszczycić np. 30 milionami kopert, palet, paczek i przesyłek gabarytowych. Działa w systemie franczyzy w 150 oddziałach, które obejmują już 300 punktów. Firma charakteryzuje się bardzo dobrym system zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o kadrę i obsługę klienta. Posiada mobilną aplikację epaka.pl.

Wszystkie oddziały łączą się przez infolinię to zabezpiecza bardzo szybki kontakt i porozumienie, bardzo czytelną drogę przesyłek, co umożliwia klientom dokładne ich śledzenie. Związane z tym bardzo czytelne zasady reklamacji i ich realizacji przysparzają ciągle nowych zainteresowanych klientów.

Witryny reklamowe bardzo szczegółowo i dokładnie omawiają sposoby przygotowywania przesyłek i sposobów ich zabezpieczania oraz fachowego doradztwa w celu wybrania właściwej firmy przesyłowej.

Do bardzo pozytywnej cechy działalności należy szybki zwrot funduszy w ramach reklamacji. Jednocześnie Epaka Stargard stara się mimo wszystkich różnych trudności na rynku o utrzymanie wysokości opłat i pomocy klientom. Szczególnie małym firmom we właściwym doborze usług. W ramach właściwej obsługi klientów firma Epaka Stargard jak i inne oddziały w Polsce prowadzą specjalistyczne szkolenia dla kadr i stawiają swoim pracownikom wysokie wymagania.

Epaka.pl to nowoczesna platforma wysyłkowa umożliwiająca wysyłkę paczek na terenie całego kraju jak i za granicę. Od lat wyróżnia się dbałością o najwyższą jakość oraz niską cenę. Współpracuje z najlepszymi firmami kurierskimi takimi jak UPS, DPD, InPost, FedEx, Paczkomaty, DHL.

W ostatnim półroczu firma Epaka Stargard oraz inne oddziały starają się o rozwinięcie usług na zagranicę. Rozszerzają swoją ofertę:

„Dostarczamy przesyłki i paczki zarówno na terenie kraju, Europy, jak i całego świata. Zapewniamy atrakcyjną ofertę przesyłek do krajów europejskich, które realizujemy we współpracy z firmami **GLS, DPD, UPS, Meest oraz InPost**. W związku z tym, że od niedawna nasza firma wprowadziła ofertę na **przesyłki lotnicze FedEX**, wysyłamy paczki

także w najodleglejsze zakątki świata. Gwarantujemy tanie, międzynarodowe wysyłki kurierskie i lotnicze do najróżniejszych krajów.”³³

Epaka Stargard posiada swoją siedzibę w dobrym punkcie miasta i w bardzo krótkim okresie, szczególnie ostatnich dwóch lat, zdobyła sobie właściwe miejsce w mieście, powodując dużą konkurencję dla innych działających firm.



Foto 2. Tablica ogłoszeniowa firmy Epaka Stargard³⁴



Foto 3. Siedziba Firmy Epaka Stargard³⁵

³³ <https://www.epaka.pl/przesylki-zagraniczne> [dostęp z dnia 17.09.2022]

³⁴

<https://www.google.com/maps/uv?pb=!1s0x4700b9ae17c36af3%3A0x976691e1a6a0cf76!3m1!7e115!4shttps%3A%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipMsrc1-m2kiYPqQcVUHV42i4BRDyITxcVE6AW2P%3Dw215-h160-k-no!5sepaka%20-%20Szkaj%20w%20Google!15sCglgAQ&imagekey=!1e10!2sAF1QipMsrc1-m2kiYPqQcVUHV42i4BRDyITxcVE6AW2P&hl=pl&sa=X&ved=2ahUKewj29ZrFqz6AhWJw4sKHZd5DHUQoip6BAhfEAM> [dostęp z dnia 17.09.2022]

³⁵

<https://www.google.com/maps/uv?pb=!1s0x4700b9ae17c36af3%3A0x976691e1a6a0cf76!3m1!7e115!4shttps%3A%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipMsrc1-m2kiYPqQcVUHV42i4BRDyITxcVE6AW2P%3Dw215-h160-k-no!5sepaka%20-%20Szkaj%20w%20Google!15sCglgAQ&imagekey=!1e10!2sAF1QipMsrc1-m2kiYPqQcVUHV42i4BRDyITxcVE6AW2P&hl=pl&sa=X&ved=2ahUKewj29ZrFqz6AhWJw4sKHZd5DHUQoip6BAhfEAM> [dostęp z dnia 17.09.2022]

Rozdział IV

Ocena usług firmy Epaka Stargard

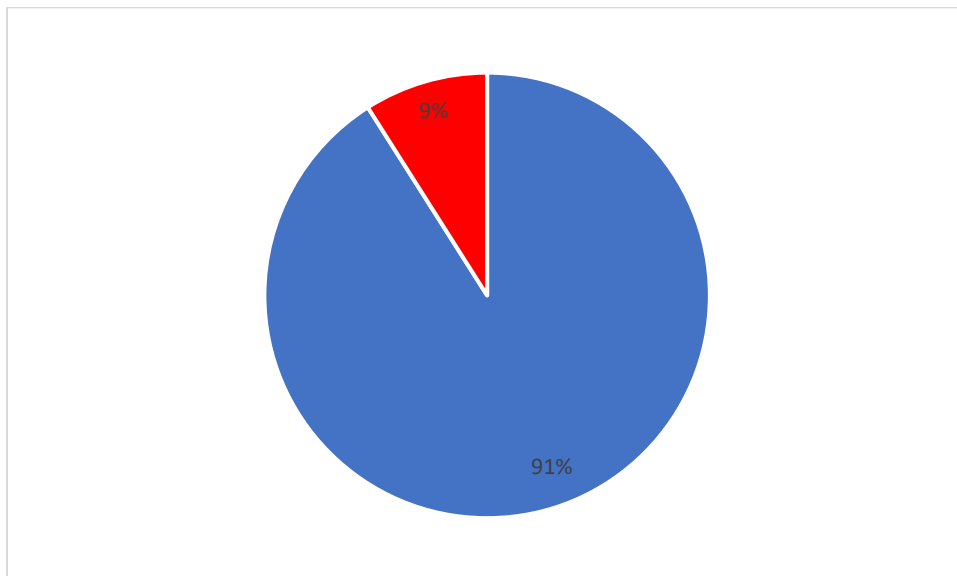
W celu zrealizowania badań satysfakcji klienta dotyczącej oferowanych usług kurierskich przeprowadzono ankietę, składającą się z 20 pytań. Wyniki z pytań zadawanych w ankiecie przedstawiono poniżej.

Wyniki badań ankietowanych.

1. Proszę podać płeć

- a) Kobieta
- b) Mężczyzna

Wykres 1.



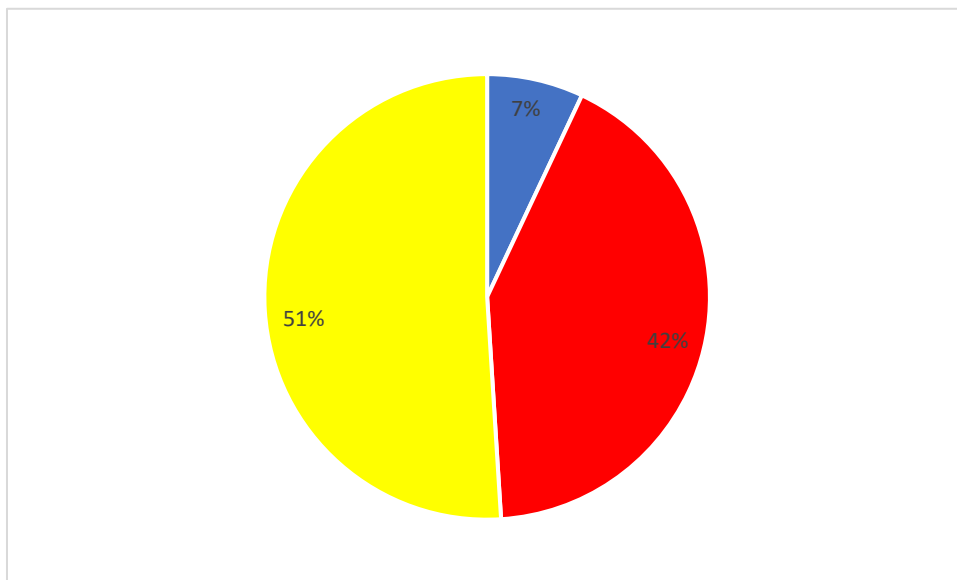
Źródło: badania własne.

Największą grupę badanych stanowiły kobiety 91%.

2. Proszę podać wiek.

- a) Poniżej 18
- b) 18-45
- c) Powyżej 45

Wykres 2.



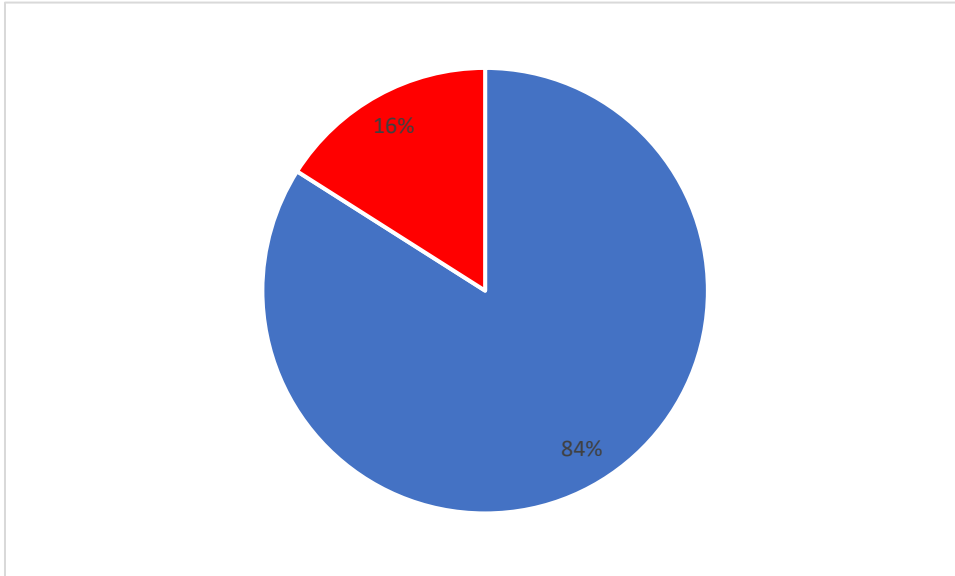
Źródło: badania własne.

Najliczniejszą grupę, bo aż 42% stanowiły osoby 18-45 lat. Kolejna była to grupa wiekowa do 18 która stanowiła 7%. Pozostałe osoby to respondenci z grupy powyżej 45 roku 51%. Wynika to w większości z tradycji polskiej wysyłające mamy paczki dla uczących się lub studiujących oraz babcie dla swoich wnucząt.

3. Proszę podać obszar zamieszkania.

- a) Miasto
- b) Wieś

Wykres 3.



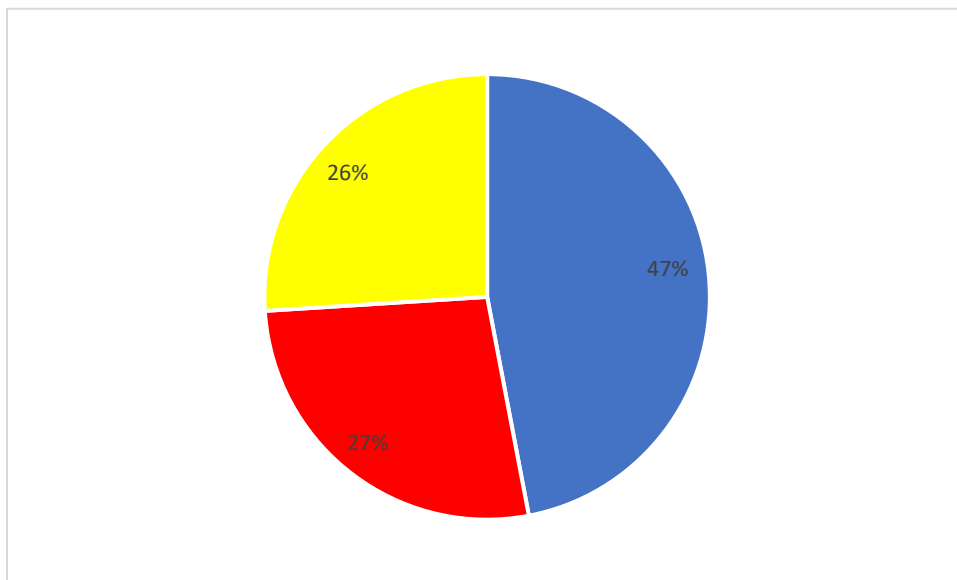
Źródło: badania własne.

84% to mieszkańcy miasta Stargard. 16% to respondenci zamieszkujący okoliczne wsie. Wyniki te mogą świadczyć o małej popularności tej formy na wsiach, trudności z dowożeniem i dojazdem do punktów nadawczych. Na pewno % byłby inny, ale świadczy to o trudnej infrastrukturze podmiejskiej.

4. Jak często Pan/Pani korzysta z usług firmy Epaka?

- a) Raz w miesiącu
- b) Kilka razy w miesiącu
- c) Kilka razy w roku

Wykres 4.



Źródło: badania własne.

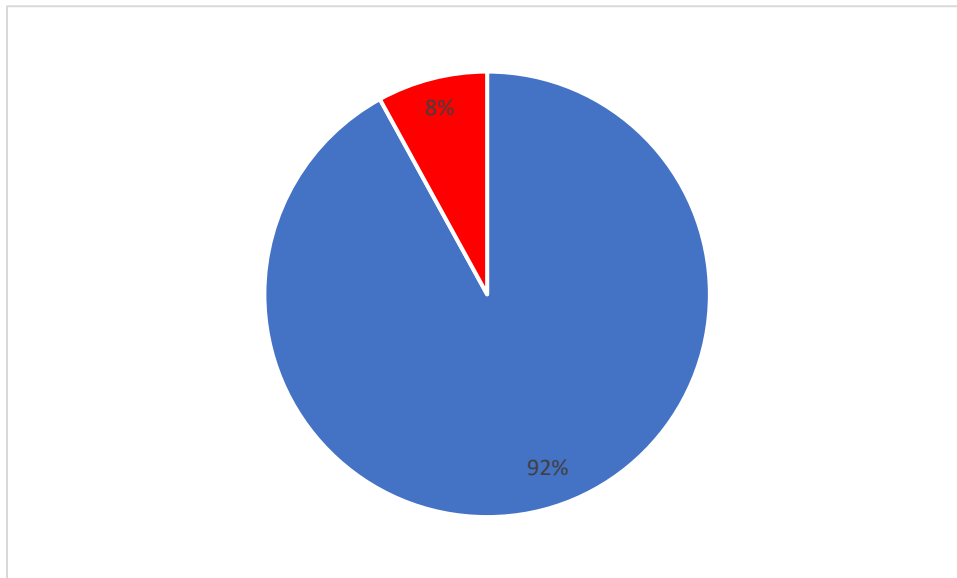
Najliczniejsza grupa respondentów korzysta z usługi kurierskiej, bo aż 47% raz w miesiącu. 27% korzysta z usługi kilka razy w miesiącu. 26% wykonuje zlecenie usługi kilka razy w roku. Oczywiście odnosi się to wszystko do respondentów korzystających z Epaki.

5. Czy podczas zakupów przez Internet zwraca Pan/Pani uwagę na dostawę?

a) Tak

b) Nie

Wykres 5.



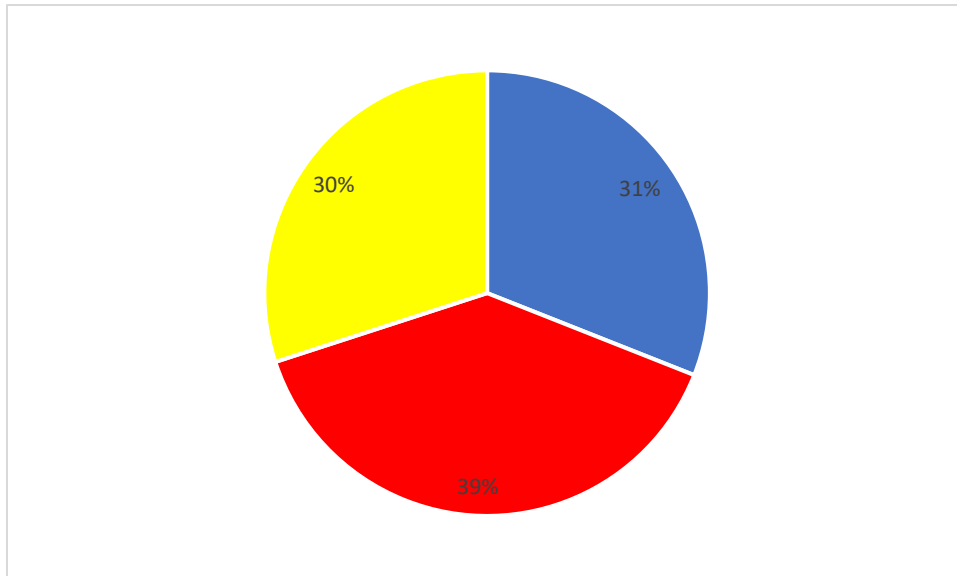
Źródło: badania własne.

Pytani respondenci odpowiedzieli, że nadając paczkę zwracają uwagę na jej dostawę w ilości 92%. Pozostała grupa 8% nie interesuje się sposobem dostawy. Ważny jest fakt pilnego dostarczenia do miejsca docelowego.

6. Z jakich usług prowadzonych przez firmę Epaka Pan/Pani najczęściej korzysta?

- a) Wysyłanie listów
- b) Wysyłanie paczek
- c) Wysyłanie paczek gabarytowych

Wykres 6.



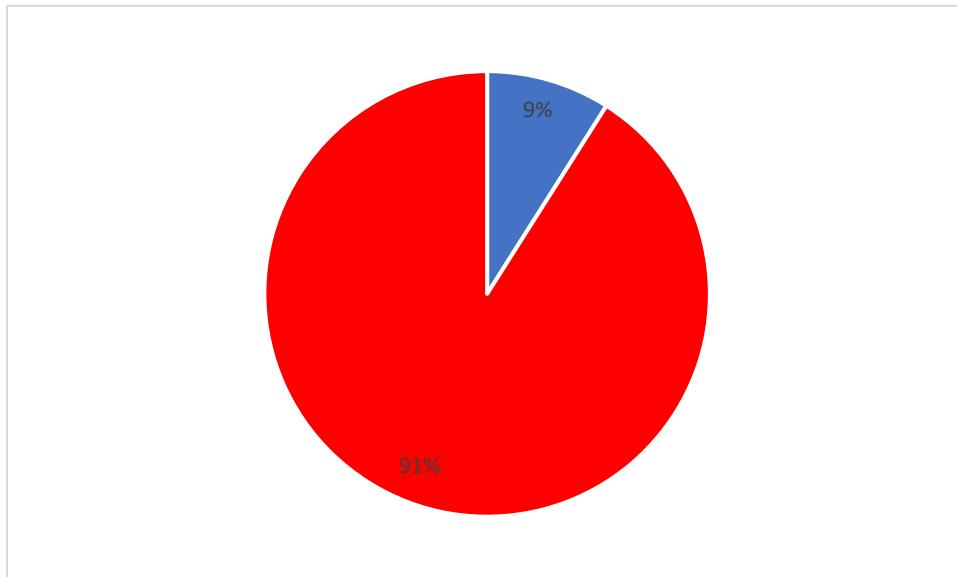
Źródło: badania własne.

Najliczniejszą grupę stanowią respondenci wysyłający paczki, jest to grupa 39% drugą grupę stanowią osoby przesyłające różnego rodzaju listy, często są to dokumenty to jest 31%. 30% zainteresowanych przesyła paczki gabarytowe – bardzo często są to opony, części samochodowe, wózki dziecięce, narzędzia rolnicze. Firma bardzo dobrze i specjalistycznie je pakuje i zabezpiecza, dlatego są bardzo popularnym rodzajem usługi.

7. Jak ocenia Pan/Pani działalność firmy Epaka Stargard?

- a) Bardzo dobrze
- b) Dobrze
- c) Źle

Wykres 7.



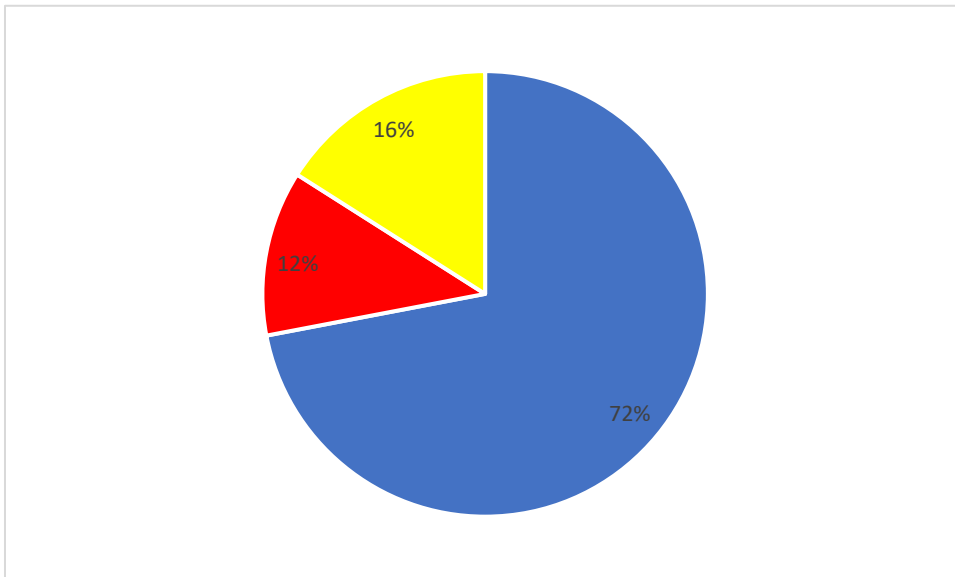
Źródło: badania własne.

91% pytanych oceniło firmę dobrze, 9% bardzo dobrze. Definitywnie źle nie wypowiedział się nikt, świadczy to, że wybrana przez nich firma odpowiada ich wymaganiom i stąd nie ma ocen negatywnych.

8. Jakie cechy wyróżniają firmę Epaka spośród innych firm?

- a) Szybkość działania
- b) Profesjonalność kadry
- c) Ceny usług

Wykres 8.



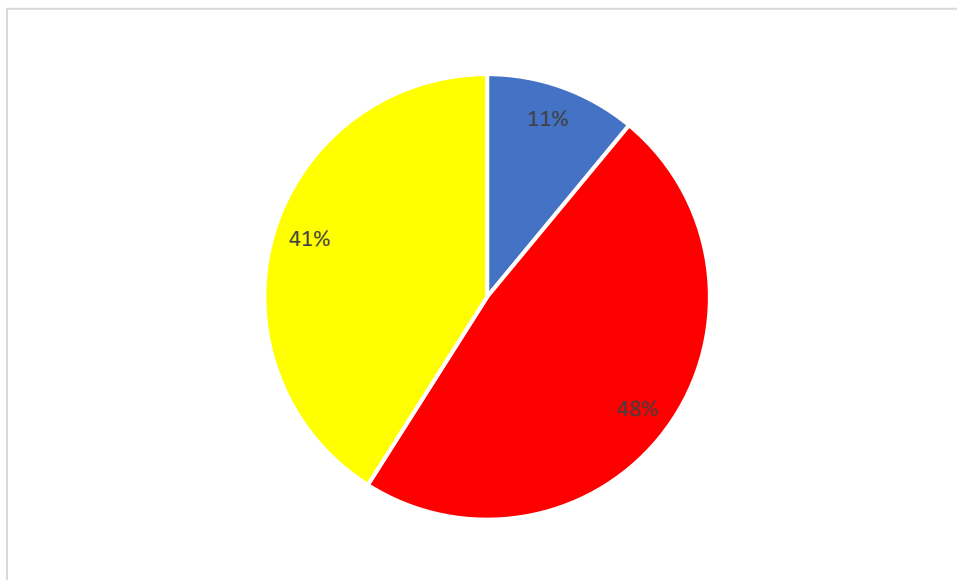
Źródło: badania własne.

Firma Epaka spełnia warunki większości swoich klientów. Najbardziej cenią sobie szybkość działania, bo aż 72% podaje, że ważny jest dla nich czas załatwienia i dostarczenia. Często robią to też w trakcie swojej pracy zawodowej. 12% zaznaczyło profesjonalizm kadry. 16% wskazało wielką wartość, czyli cenę usługi.

9. Jakie problemy napotyka Pan/Pani korzystając z usług kurierskich?

- a) Nigdy nie było poważnego problemu
- b) Utrudniony kontakt z kurierem
- c) Opóźnienie dostawy

Wykres 9.



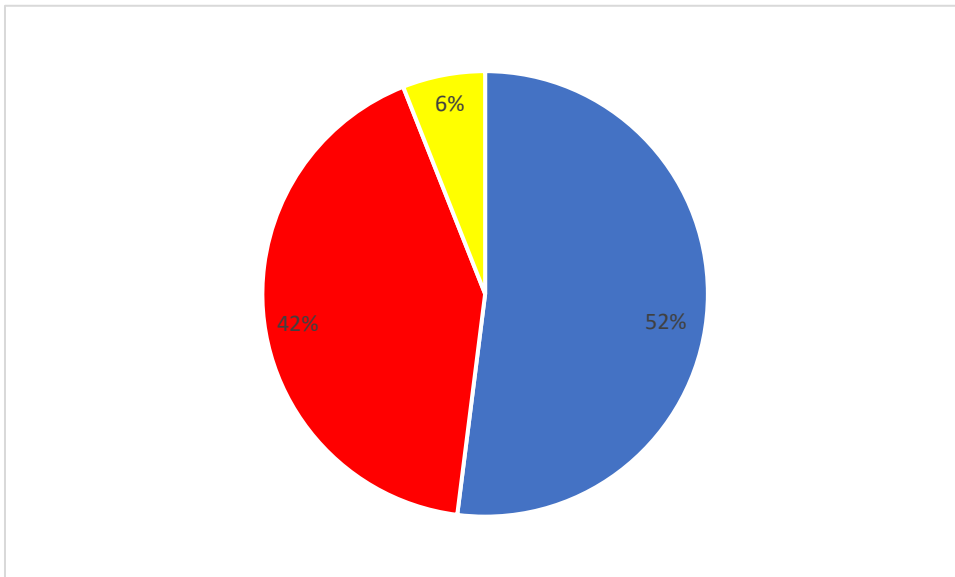
Źródło: badania własne.

Problemy główne to opóźnienie dostawy 41% i utrudniony kontakt z kurierem 48%, 11% nie znalazło podstaw, aby wykazać problemy które zmieniłyby ich zdanie o firmie.

10. Co powoduje, że Pan/Pani korzysta z usług Epaki?

- a) Dogodne terminy
- b) Przystępne ceny
- c) Uprzejma obsługa

Wykres 10.



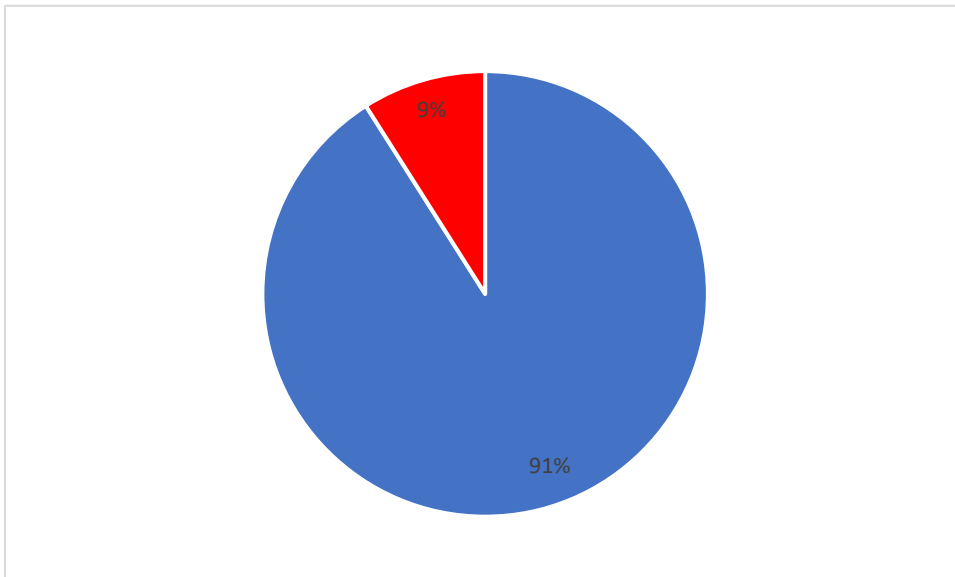
Źródło: badania własne.

W pytaniu tym zawarta jest próba odpowiedzi, dlaczego właśnie ta firma a nie inna jest preferowana przez respondentów, najbardziej liczna grupa twierdzi, że czas, czyli terminy bardzo dogodne dla nich są najważniejsze -52%. Na drugim miejscu znalazła się cena usługi. Jako przystępne uznało je 42% a 6% podkreśliło uprzejmość obsługi.

11. Jak ocenia Pan/Pani oferowane usługi?

- a) Spełniają moje oczekiwania
- b) Spełniają część moich oczekiwań
- c) Nie spełniają moich oczekiwań

Wykres 11.



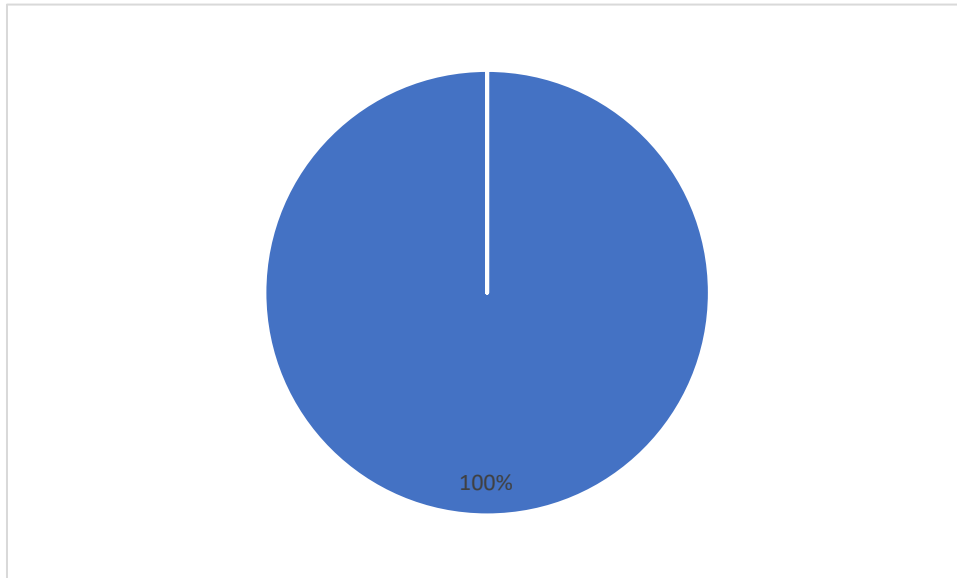
Źródło: badania własne.

Respondenci korzystający z usługi, przekonani są o tym, że usługa spełnia ich oczekiwania i stanowią 91% badanych, 9% częściowo. Nie dziwi nas fakt, że niespełniających oczekiwań brak, bo wiadomo, kiedy dochodzi do takiego momentu po prostu następuje rezygnacja z danej firmy.

12. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a ze świadczenia usług kurierskich?

- a) Tak
- b) Nie

Wykres 12.



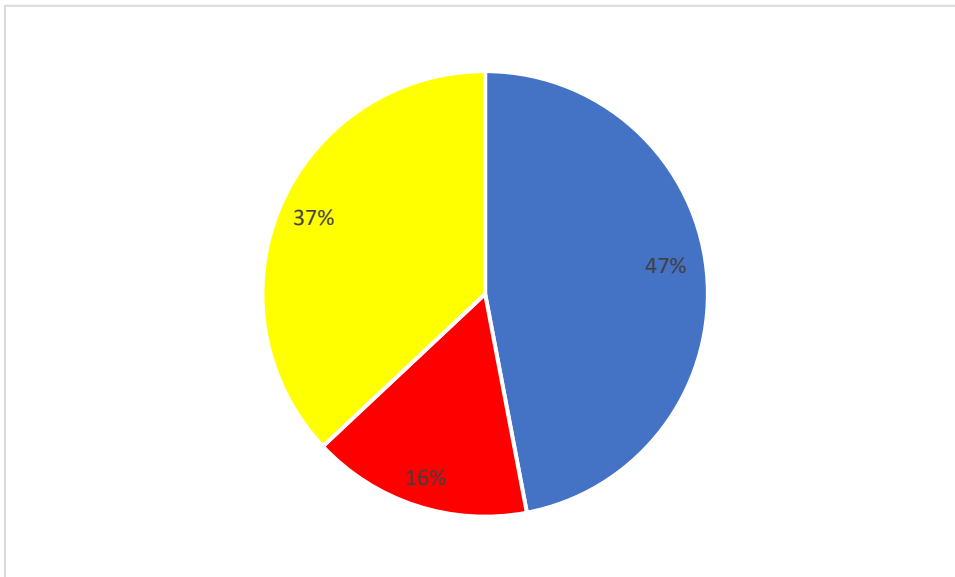
Źródło: badania własne.

Zadowolenie z działalności firmy wyraziło 100% respondentów, całkowicie niezadowolonych brak.

13. Z jakiej formy dostawy Pan/Pani najczęściej korzysta?

- a) Dostawa do domu
- b) Dostawa do punktu odbioru
- c) Dostawa do paczkomatu

Wykres 13.



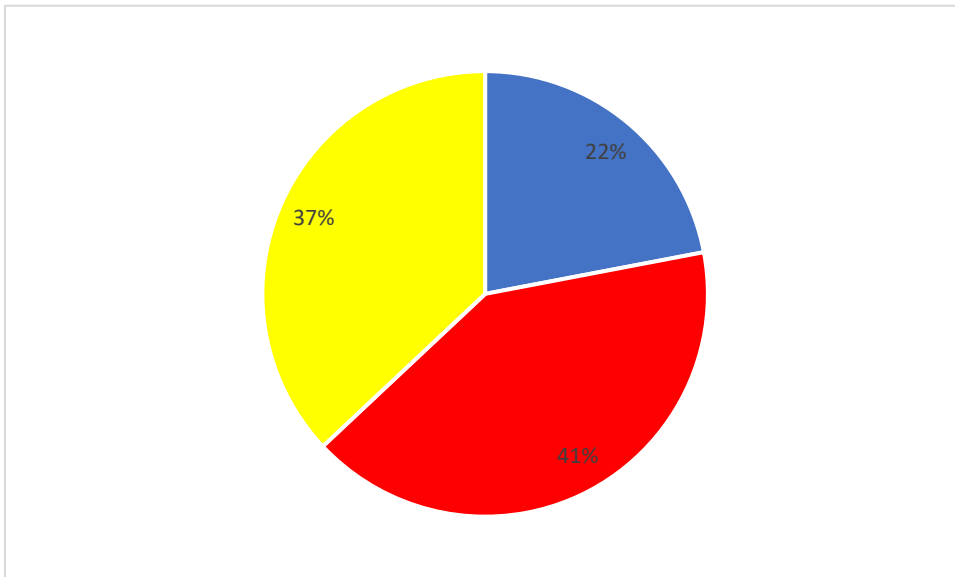
Źródło: badania własne.

Okazuje się, że najliczniejsza grupa korzysta z dostawy do domu - 47%. Są to przede wszystkim osoby nie pracujące, matki z dziećmi, osoby starsze. W następnej kolejności z dostaw do paczkomatu korzysta bardzo pokaźna grupa osób, bo aż 37% ze względu na możliwość odbioru swoich przesyłek dopiero po zakończeniu własnej pracy zawodowej. Na ostatnim miejscu była dostawa do punktu odbioru, czyli 16%.

14. Jakie udogodnienia ceni Pan/Pani najbardziej?

- a) Dostawy w weekend
- b) Możliwość śledzenia przesyłki
- c) Możliwość zmiany terminu/miejsca dostawy

Wykres 14.



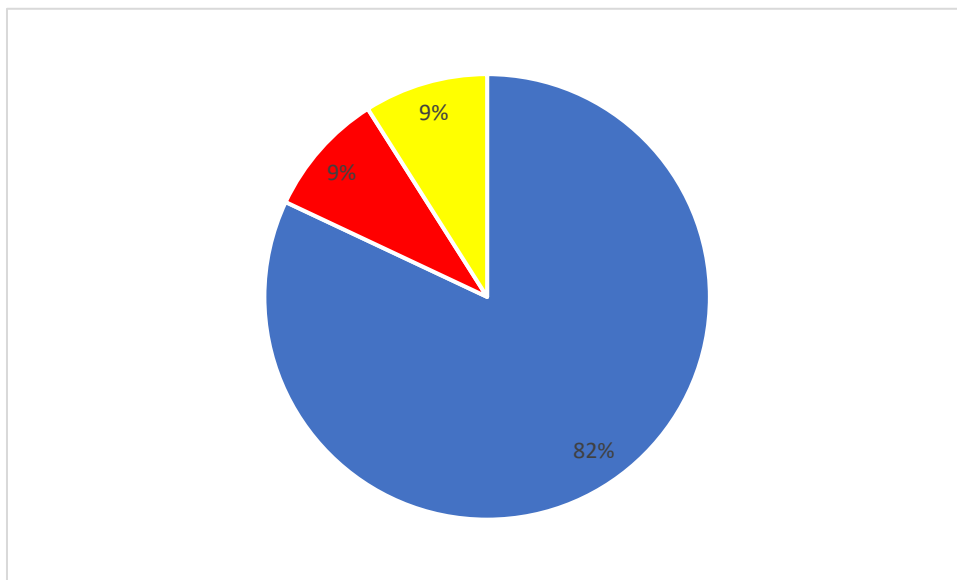
Źródło: badania własne.

Możliwość śledzenia przesyłki to ważny problem, ponieważ umożliwia respondentom dopasowanie swojego harmonogramu do odbioru przesyłki, dlatego wybrało go 41%. Możliwość zmiany terminu i miejsca dostawy to duże udogodnienie dla młodych respondentów biorący pod uwagę ich charakter pracy to grupa 37%. 22% uznaje za wielkie udogodnienie możliwość dostawy w weekend. Wielkości te odpowiadają przede wszystkim charakterom pracy młodych.

15. Jak ocenia Pan/Pani wysokość opłat za oferowane usługi?

- a) Ceny są zadowalające
- b) Ceny są niezadowalające
- c) Konkurencyjne w stosunku do innych firm\

Wykres 15.



Źródło: badania własne.

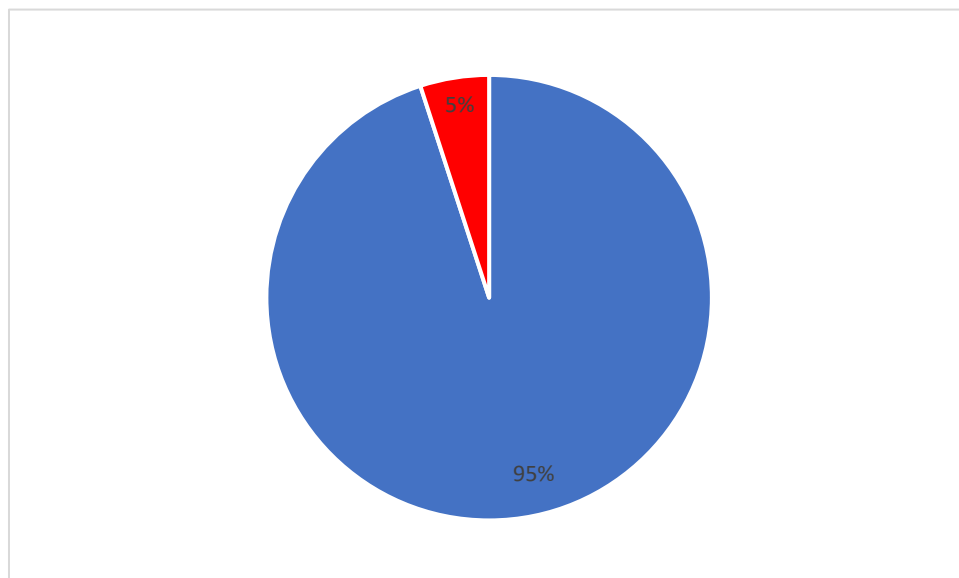
Ankietowani wyrazili aprobatę dla cen usług w ilości 82%, 9% zadeklarowało, że ceny są niezadowalające. Również 9% zaznaczyło jednak, że ceny są lepsze niż u konkurencji. Wyniki te świadczą o dobrym rozpoznaniu w rynku przez respondentów.

16. Czy uważa Pan/Pani, że koszt wysyłki jest do zaakceptowania?

a) Tak

b) Nie

Wykres 16.



Źródło: badania własne.

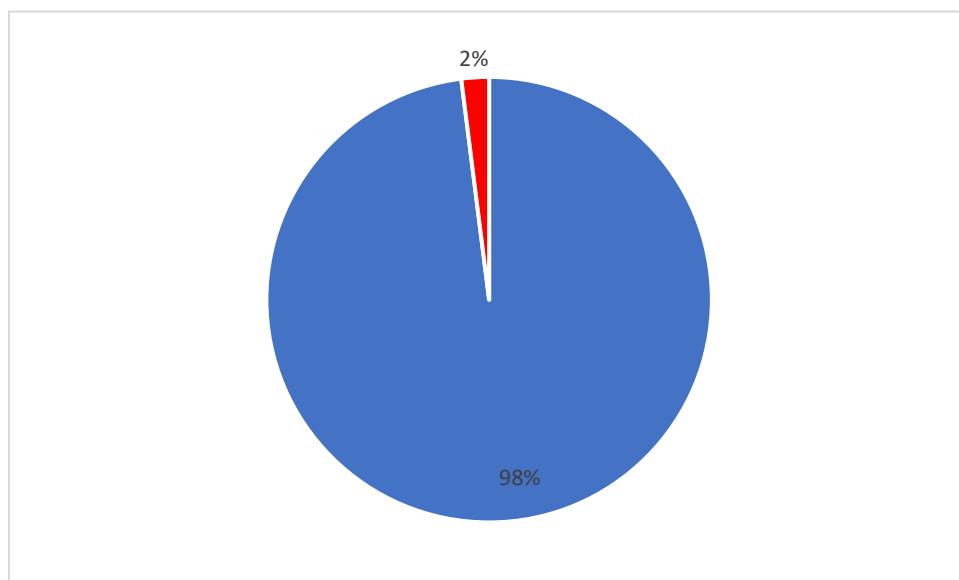
95% stwierdziło, że tak pozostałe 5% zanegowało wysokość kosztów wysyłki. Jest to sprawa indywidualnego podejścia do problemu. Jeśli cena nie odpowiada należy ją zmienić.

17. Czy polecił/a by Pan/Pani firmę Epaka swoim znajomym?

a) Tak

b) Nie

Wykres 17.



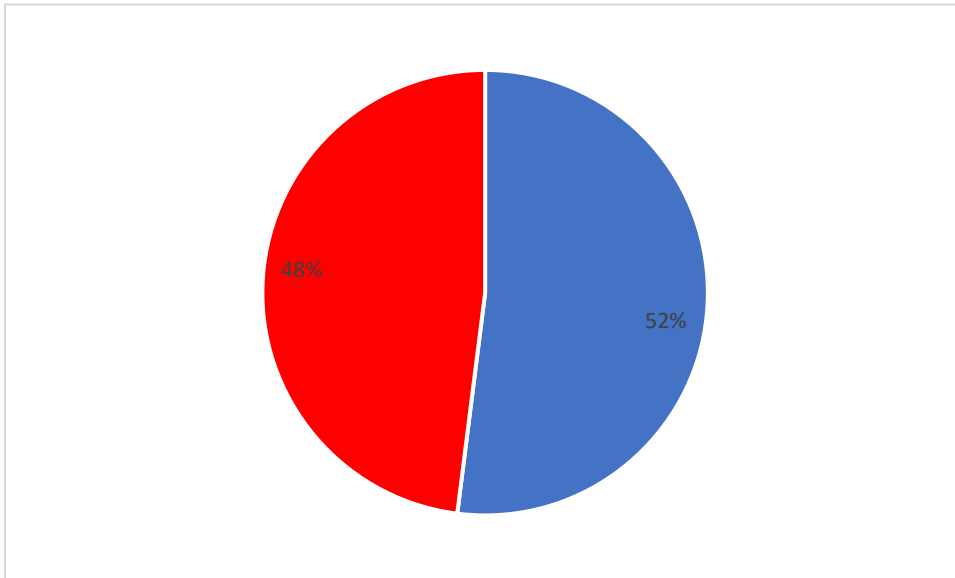
Źródło: badania własne.

98% osób absolutnie stwierdziło, że poleciłoby firmę Epaka Stargard swoim znajomym. 2% stwierdziło, że nie, ale bez uzasadnienia.

18. Czy istnieje coś, co można by zmienić w naszej firmie Epaka Stargard?

- a) Rozszerzyć punkty odbioru na wsi
- b) Zwiększyć reklamę tej usługi na wsi

Wykres 18.



Źródło: badania własne.

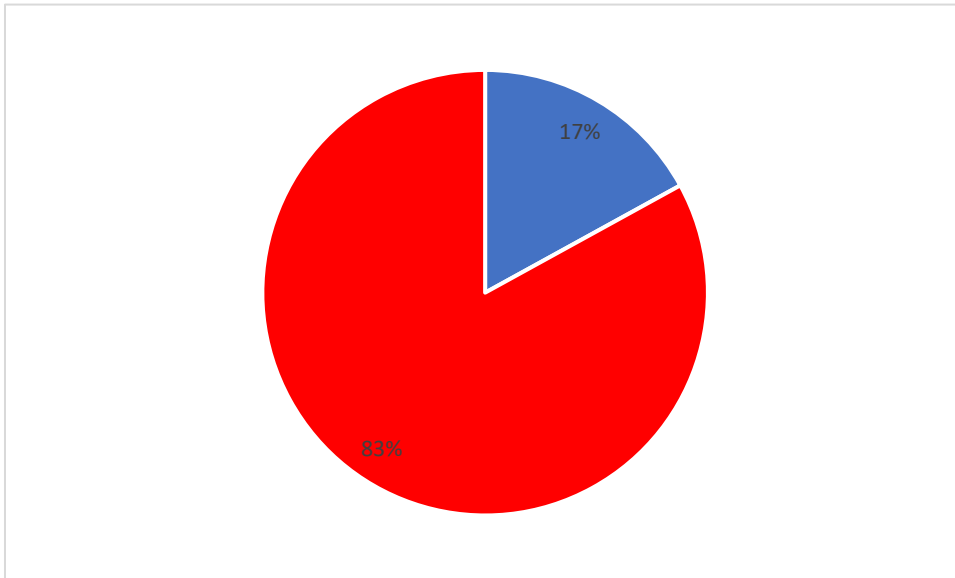
Bardzo duża ilość respondentów pochodzących ze wsi podnosiła sprawę odbioru paczek na wsiach aż 52% wieś zamieszkuje obecnie bardzo duża ilość osób pozbawionych możliwości dowożenia paczek do miasta do punktu, jednocześnie 48% podniosło, że na tych samych wsiach nic nie wiedzą o dogodnościach i finansowych i organizacyjnych usług kurierskich, brak właściwej reklamy tych usług.

19. Czy skorzystał/a Pan/Pani, kiedyś usługi reklamacji?

a) Tak

b) Nie

Wykres 19.



Źródło: badania własne.

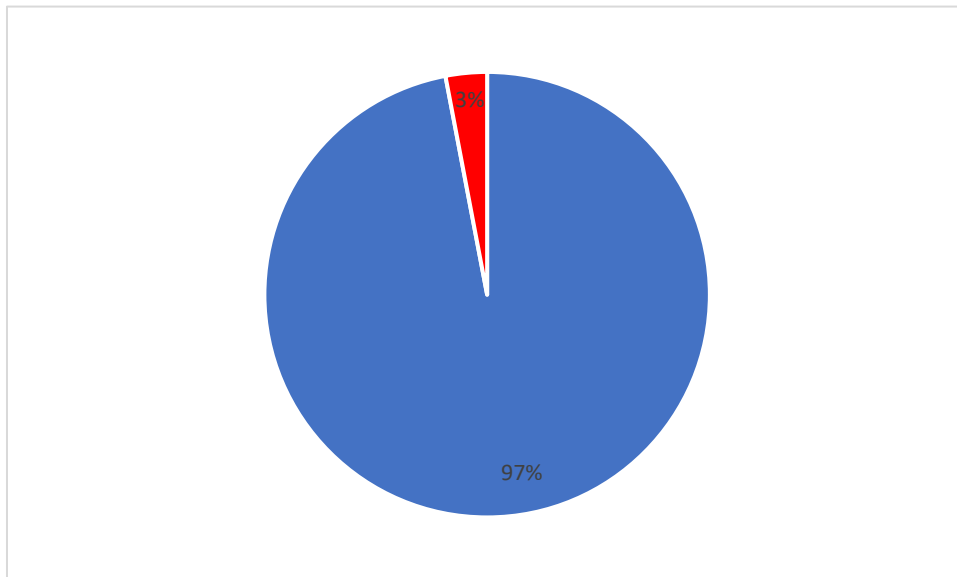
Grupa 17% respondentów potwierdziła korzystanie z reklamacji, 83% że nie, zaznaczono często z dopiskami, że wszystko dzieje się w ostatnich latach, wcześniej reklamacji było o wiele mniej.

20. Czy był/była Pan/Pani zadowolona z realizacji reklamacji?

a) Tak

b) Nie

Wykres 20.



Źródło: badania własne.

Osoby, które wykazały korzystanie z reklamacji ostatecznie były z niej zadowolone, 97%. 3% stwierdziło, że nie, ale bez podania przyczyn, mimo, że były dopytywane.³⁶

³⁶ *Ze względu na czytelność obrazu, ilości % zaokrąglane są do dziesiątek.

Zakończenie

Powyższa praca miała na celu prześledzenie i dokonanie analizy działalności i znaczenia Firmy Epaka w Stargardzie. Epaka to firma kurierska a postępujący bardzo skomplikowany sposób rozwoju obecnego, naszego społeczeństwa powoduje, że jest dla niego nieodzowna.

Wszystkie analizy informują, że dostępność i różnorodność materiałów i produktów w internecie jest tak ogromna i konkurencyjna cenowo, że nie ma nawet w wielu przypadkach możliwości porównania.

Problem to ich dostępność w jak największej ilości i odpowiednim czasie. Różnorodne warunki pracy, szczególnie szybki rozwój pracy zdalnej spowodował, że społeczeństwo zmieniło również bardzo mocno swoje zwyczaje życiowe i przyzwyczajenia.

Warunkiem podstawowym stała się pełna i szybka dostępność towarów. Brak czasu to podstawowy czynnik mający wpływ na organizację życia szczególnie młodego pokolenia. Ale nie tylko.

Nie wzięliśmy pod uwagę, że zmieniona szczególnie na początku tej dekady infrastruktura komunikacyjna spowoduje duże kłopoty również dla najstarszego pokolenia. Brak odpowiednich połączeń, dostępność ich a nawet wysokie opłaty, spowodowały, że tysiące seniorów zostało odciętych od możliwości przekazywania a szczególnie pozyskiwania produktów, zarówno żywnościowych jak i dóbr materialnych.

Bardzo ważną rolę zaczęła odgrywać również stała się ich cena. Towary w różnych miejscach kraju a szczególnie w internecie są średnio o 10 do 15 % tańsze co przy proponowanym jednocześnie, bardzo często dużym upuście cenowym za cykliczny transport, powoduje ich wielką atrakcyjność i pożytek finansowy dla ludzi starszych i młodych oraz pozostających w domach z dziećmi.

Wszystkie te elementy a także globalizacja wielu produktów powodowała wyzwania dla takich firm jak Epaka. Spowodowała ich powstanie a potem szybki rozwój. Konieczność dopasowania się do wymagań i potrzeb klientów była przyczyną ich szybkiego rozwoju. Ekspresowe przesyłki, darmowe koperty, kartony powodują ich popularność. Możliwość dodatkowa to wybór ulubionego przewoźnika. Wszystko to powoduje, że Firma Epaka musi spełniać wysokie standardy, aby sprostać tym wymaganiom.

Bardzo dobra i przystępna reklama będzie podstawą szybszego pozyskiwania klientów. W trakcie opracowywania powyższego materiału stwierdziliśmy, że reklama, przynajmniej, ta papierowa, jest bardzo mocno potrzebna. Szczególnie dla osób w starszym wieku najbliższe lata stawiają takie wymogi.

Z ankiet wynika, że klient raz bardzo dobrze obsłużony pozostaje w niej na długo. Liczy się obsługa, ale przede wszystkim cena i szybkość załatwienia. Bardzo ważne są firmy, które rozprawdzają towary. Klienci bardzo szybko utożsamiają się z nimi i potem przy zleceniu wybierają je.

Bardzo ważny problem, który również wynikał z ankiet to brak rozwiniętej sieci rozwoju punktów odbioru paczek na wsiach. Kiedyś taką funkcję grzeckościowo lub za niską opłatą czynili to listonosze lub małe indywidualne punkty pocztowe. W chwili obecnej, kiedy żadnych takich możliwości nie ma, problemem pozostaje nadanie paczki dla mieszkańca wsi. Można zamawiać kuriera, ale to podraża usługę a przede wszystkim, jest nie koniecznie dostępne dla wszystkich zainteresowanych.

Wyniki ankiety zostaną po przyjęciu jej przez promotora, przekazane dla właściciela Firmy Epaka w Stargardzie. Na pewno nasze uwagi pomogą jeszcze bardziej w podnoszeniu jakości usług proponowanych przez Firmę Epaka Stargard.

Załączniki:

Tabela 1. Przedstawiciele największych zagranicznych firm w Polsce

Foto 1. Miejsce załadunku samochodu ciężarowego

Foto 2. Tablica ogłoszeniowa firmy Epaka Stargard

Foto 3. Siedziba Firmy Epaka Stargard

Załącznik nr.1 Ankieta

Wyniki badań ankiety w postaci diagramów.

Załącznik nr.1 Ankieta

1. Proszę podać płeć.
 - a) Kobieta
 - b) Mężczyzna
2. Proszę podać wiek.
 - a) Poniżej 18
 - b) 18-45
 - c) Powyżej 45
3. Proszę podać obszar zamieszkania.
 - a) Miasto
 - b) Wieś
4. Jak często Pan/Pani korzysta z usług firmy Epaka?
 - a) Raz w miesiącu
 - b) Kilka razy w miesiącu
 - c) Kilka razy w roku
5. Czy podczas zakupów przez Internet zwraca Pan/Pani uwagę na dostawę?
 - a) Tak
 - b) Nie
6. Z jakich usług prowadzonych przez firmę Epaka Pan/Pani najczęściej korzysta?
 - a) Wysyłanie listów
 - b) Wysyłanie paczek
 - c) Wysyłanie paczek gabarytowych
7. Jak ocenia Pan/Pani działalność firmy Epaka?
 - a) Bardzo dobrze
 - b) Dobrze
 - c) Źle

8. Jakie cechy wyróżniają firmę Epaka spośród innych firm?
- a) Szybkość działania
 - b) Profesjonalność kadry
 - c) Ceny usług
9. Jakie problemy napotyka Pan/Pani korzystając z usług kurierskich?
- a) Nigdy nie było poważnego problemu
 - b) Utrudniony kontakt z kurierem
 - c) Opóźnienie dostawy
10. Co powoduje, że Pan/Pani korzysta z usług Epaki?
- a) Dogodne terminy
 - b) Przystępne ceny
 - c) Uprzejma obsługa
11. Jak ocenia Pan/Pani oferowane usługi?
- a) Spełniają moje oczekiwania
 - b) Spełniają część moich oczekiwań
 - c) Nie spełniają moich oczekiwań
12. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a ze świadczenia usług kurierskich?
- a) Tak
 - b) Nie
13. Z jakiej formy dostawy Pan/Pani najczęściej korzysta?
- a) Dostawa do domu
 - b) Dostawa do punktu odbioru
 - c) Dostawa do paczkomatu
14. Jakie udogodnienia ceni Pan/Pani najbardziej?
- a) Dostawy w weekend
 - b) Możliwość śledzenia przesyłki
 - c) Możliwość zmiany terminu/miejsca dostawy
15. Jak ocenia Pan/Pani wysokość opłat za oferowane usługi?

- a) Ceny są zadowalające
- b) Ceny są niezadowalające
- c) Konkurencyjne w stosunku do innych firm

16. Czy uważa Pan/Pani, że koszt wysyłki jest do zaakceptowania?

- a) Tak
- b) Nie

17. Czy polecił/a by Pan/Pani firmę Epaka swoim znajomym?

- a) Tak
- b) Nie

18. Czy istnieje coś, co można by zmienić w naszej firmie Epaka Stargard?

- a) Rozszerzyć punkty odbioru na wsi
- b) Zwiększyć reklamę tej usługi na wsi

19. Czy skorzystał/a Pan/Pani, kiedyś usługi reklamacji?

- a) Tak
- b) Nie

20. Czy był/była Pan/Pani zadowolona z realizacji reklamacji?

- a) Tak
- b) Nie

Bibliografia

Pozycje zwarte

1. M. Pliszka „Rynek usług kurierskich w Polsce”, Słupskie Prace Geograficzne nr 5 2008
2. K. Rutkowski, M. Cichosz, K. Nowicka, A. Pluta-Zaremba, op. cit.
3. Ustawa z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz.U. 1990 nr 86, poz. 504 z późn. zm.).
4. A. Kawa, Rynek KEP Polsce, [w:] I. Fechner, G. Szyszka (red.), Logistyka w Polsce. Raport 2017, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2018,
5. A. Kawa, Analiza rynku KEP w Polsce, GS1 Polska, Poznań 2017
6. M. Gawryluk, Rozwój rynku przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych (KEP) w Polsce od 2014 r. do 2023 r., Poczta Polska, Warszawa 2019
7. D. Rucińska, Rynek przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych (KEP) – warunki funkcjonowania i rozwoju w drugiej dekadzie XXI wieku, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego Ekonomika Transportu i Logistyka. Ekonomika transportu i rynek usług transportowych” 2016,
8. K. Rutkowski, M. Cichosz, K. Nowicka, A. Pluta-Zaremba, Branża przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych. Wpływ na polską gospodarkę, Centrum Doradztwa i Ekspertyz Gospodarczych SGH, Warszawa 2011

Strony internetowe:

1. <https://www.latajacepaczki.pl/paczka-przesylka-kurier>
2. https://mfiles.pl/pl/index.php/Prawo_przewozowe
3. <https://lexlege.pl/prawo-przewozowe/>
4. <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19840530272/U/D19840272Lj.pdf>
5. https://bip.poczta-polska.pl/wp-content/uploads/prawo_pocztowe.pdf
6. <https://lexlege.pl/prawo-pocztowe/>
7. <https://www.spedycja-chlodnia.pl/transport/jak-dzialaja-firmy-kurierskie/>
8. <http://doi.prz.edu.pl/pl/pdf/einh/293>
9. <https://www.mecalux.pl/blog/oprogramowanie-optymalizacja-zaladunku-ciezarowki>
10. <https://www.epaka.pl/przesylki-zagraniczne>

11. <https://www.google.com/maps/uv?pb=!1s0x4700b9ae17c36af3%3A0x976691e1a6a0cf76!3m1!7e115!4shttps%3A%2F%2F5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipMsrc1-m2kIYPqQcVUHV42I4BRDyITxcVE6AW2P%3Dw215-h160-k-no!5sepaka%20-%20Sukaj%20w%20Google!15sCgIgAQ&imagekey=!1e10!2sAF1QipMsrc1-m2kIYPqQcVUHV42I4BRDyITxcVE6AW2P&hl=pl&sa=X&ved=2ahUKEwj29ZrFqpz6AhWJw4sKHZd5DHUQoip6BAhfEAM>