

Zarządzanie transportem na przykładzie przedsiębiorstwa DHL

plan pracy mgr

WSTĘP

ROZDZIAŁ I. TRANSPORT- ZAKRES TEORETYCZNY

- 1.1. Istota i pojęcie transportu
- 1.2. Przesłanki powstania zintegrowanych łańcuchów transportowych
- 1.3. Transport w logistyce
- 1.4. Organizacja transportu w przedsiębiorstwie

ROZDZIAŁ II. ZARZĄDZANIE TRANSPORTEM W PRZEDSIĘBIORSTWIE

- 1.1. Istota działalności przedsiębiorstwa transportowego
- 1.2. Strategiczne zarządzanie przedsiębiorstwem transportowym
- 1.3. Podstawowe decyzje związane z zarządzaniem transportem
- 1.4. Niepewność i ryzyko w działalności przedsiębiorstwa transportowego

ROZDZIAŁ III. MIEJSCE FIRMY DHL W SEKTORZE USŁUG TRANSPORTOWYCH

- 3.1. Historia i profil działalności firmy
- 3.2. Strategia firmy
- 3.3. Narzędzia realizacji strategii firmy
- 3.4. Wielkość i struktura rynku
- 3.5. Otoczenie konkurencyjne

ROZDZIAŁ IV. PROCES ZARZĄDZANIA TRANSPORTEM W FIRMIE DHL

- 4.1. Wybrane rozwiązania logistyczne i technologie informatyczne DHL
- 4.2. Projekt i optymalizacja sieci

- 4.3. Usługi i przewozy
- 4.4. Śledzenie przesyłki i zarządzanie łańcuchem dostaw
- 4.5. Obsługa reklamacji
- 4.6. Integracja systemów zarządzania transportem

ZAKOŃCZENIE

BIBLIOGRAFIA

SPIS TABEL I RYSUNKÓW

Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Paragraf 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady wykonywania usług krajowych świadczonych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. (podstawa działalności: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm., zwane dalej prawo przewozowe oraz ustawą z dnia 12 czerwca 2003 r. prawo pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188) zwaną dalej prawem pocztowym.
2. Zasady wykonywania usług międzynarodowych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. określa Regulamin Świadczenia Usług przez DHL Express w ramach DHL Europlus.
3. Zasady wykonywania usług spedycyjnych przez DHL Express (Poland) Sp. z o.o. określają Ogólne Warunki Spedycyjne DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Paragraf 2

1. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu definiuje się pojęcia:

Kurier – podwykonawca DHL Express przyjmujący przesyłkę do systemu DHL Express od Nadawcy oraz doręczający ją do Odbiorcy.

List Przewozowy – dokument przewozowy stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu i doręczenia przesyłki;

Punkt Przyjęć – lokal w którym pracownik DHL Express przyjmuje przesyłkę od Nadawcy w celu wykonania usługi. Zadania i

funkcje Kuriera stosuje się odpowiednio do punktu przyjęć.
Nadawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przekazuje przesyłkę Kurierowi w celu wykonania usługi.

Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przyjmuje przesyłkę doręczoną przez Kuriera DHL Express w ramach realizowanej usługi;

DHL Express – spółka DHL Express (Poland) Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 47237, świadcząca usługi przewozu przesyłek, w tym usługi pocztowe;.

Cennik – dokument, który określa wagę i gabaryty przesyłek wraz z podziałem na kategorie cenowe usług DHL Express oraz określa terminy w jakich mogą one zostać zrealizowane;

Zleceniodawca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca DHL Express wykonanie usługi przewozu lub usługi pocztowej Zleceniodawcą może być Nadawca, Odbiorca lub osoba trzecia.

Paragraf 3

1. Zakres działalności DHL Express obejmuje odbiór, przewóz i doręczanie przesyłek o wartości do 100.000 złotych na terenie kraju.

2. Usługi dotyczące przesyłek o wartości powyżej 100.000 złotych mogą być wykonywane po zawarciu z DHL Express odrębnej umowy.

Paragraf 4

1. Aktualny Cennik jest dostępny dla każdego Klienta we wszystkich Punktach Przyjęć oraz u każdego Kuriera. DHL Express zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Cennika w dowolnie wybranym czasie.

Paragraf 5

1. Przesyłka może być przyjęta do przewozu w następujący sposób: w Punkcie Przyjęć – Nadawca sam dostarcza przesyłkę; u

Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia.

Paragraf 6

1. Za jakość opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest obowiązany przesyłkę właściwie opakować, a także oddać ją Kurierowi w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki takie jak: „ostrożnie szkło”, „góra/dół” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Przyjęć).
3. Przyjmujący przesyłkę Kurier może nie przyjąć przesyłki do przewozu jeśli jej opakowanie nie zapewnia należytego i bezpiecznego wykonania usługi. Ze względu na regularnie występującą niemożliwość sprawdzenia opakowania przez Kuriera w razie przyjęcia przez niego przesyłki w warunkach opisanych w poprzednim zdaniu DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego opakowania i zabezpieczenia przesyłki.
4. W przypadku wykorzystania przez Nadawcę do przewozu przesyłek drobnicowych palet stanowiących własność DHL Express, a których zwrotu odmówił Odbiorca, koszty z tym związane obciążają Nadawcę przesyłki.

Paragraf 7

1. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu przesyłki swój adres oraz adres Odbiorcy, które muszą być zgodne z danymi zamieszczonymi w Liście Przewozowym. Jeżeli jest to niemożliwe, przesyłka powinna posiadać inne znaki pozwalające

na jej identyfikację (np. taśmy firmowe).

2. Adres Odbiorcy/Nadawcy powinien obowiązkowo zawierać nazwę własną, nazwę ulicy, numer domu i lokalu, numer telefonu, pocztowy kod adresowy, nazwę miejscowości.

Paragraf 8

1. DHL Express nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających: gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); broń i amunicję; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa. W szczególności DHL Express nie przyjmuje do przewozu przesyłek, jeżeli naruszałoby to przepisy prawa pocztowego (zwłaszcza naruszenia obszaru zastrzeżonego).

2. DHL Express nie przyjmuje do przewozu towarów strategicznych w rozumieniu ustawy z dnia 29 listopada 2000 roku o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa (Dz. U. z dnia 28 grudnia 2000 r. nr 119, poz. 1250).

3. W przypadku nadania przesyłki, której DHL Express nie przyjmuje do przewozu zgodnie z ust. 1 i 2, Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody (w szczególności związanej ze skażeniem środowiska) w pełnej wysokości.

Paragraf 9

1. Dowodem zawarcia umowy o przewóz, w tym również usługi pocztowej i doręczenia przesyłki jest stosowany przez DHL Express List Przewozowy.

2. List Przewozowy jest wypełniany przez przyjmującego przesyłkę do systemu Kuriera, w oparciu o Cennik oraz zgodnie z danymi dotyczącymi przewozu podanymi przez Nadawcę.
3. Wartość przesyłki na Liście Przewozowym podawana jest przez Nadawcę zgodnie z dołączonymi dokumentami (np. faktury, rachunki itp.). Jeśli wartość przesyłki nie wynika bezpośrednio z dołączonych dokumentów Nadawca jest zobowiązany zadeklarować wartość przesyłki.
4. Kurier przyjmujący przesyłkę potwierdza własnoręcznym podpisem na Liście Przewozowym przyjęcie przesyłki przez DHL Express w celu przewozu i doręczenia.
5. Nadawca wystawia List Przewozowy. Nadawca zobowiązany jest do podpisania Listu Przewozowego, potwierdzając tym samym zgodność deklarowanych danych dotyczących przesyłki oraz znajomość niniejszego regulaminu, a także wyraża przez to swoją zgodę na proponowaną przez DHL Express cenę usługi.

Paragraf 10

1. Według dyspozycji Zleceniodawcy za usługi świadczone przez DHL Express płaci Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca, nie będący ani Odbiorcą ani Nadawcą.
2. W sytuacji gdy Zleceniodawcą nie jest ani Nadawca ani Odbiorca, zlecenie obowiązkowo musi być złożone pisemnie. Zleceniodawca może być płatnikiem za usługę tylko wtedy, gdy ma podpisaną z DHL Express umowę o świadczenie usług wraz z upoważnieniem do dokonywania płatności przelewem.
3. Po jednym egzemplarzu Listu Przewozowego otrzymuje strona zawierająca umowę, która płaci za usługę (wraz z oryginałem faktury VAT) oraz strona, która nie płaci za usługę (Nadawca lub Odbiorca).
4. Pozostałe egzemplarze Listu Przewozowego pozostają do dyspozycji DHL Express.

Paragraf 11

1. Zawartość przesyłki może być sprawdzona przez DHL Express w każdym czasie, od chwili przyjęcia jej do przewozu do momentu doręczenia jej Odbiorcy, w celu stwierdzenia zgodności jej

rzeczywistej zawartości z treścią danych zamieszczonych w Liście Przewozowym. W szczególności sprawdzenie może dotyczyć ustalenia: czy zadeklarowana wartość przesyłki odpowiada rzeczywistej wartości znajdującego się w niej towaru; czy zawartość przesyłki nie podlega wyłączeniu z § 8 niniejszego Regulaminu; stanu opakowania i zabezpieczenia wewnętrznego towaru w przesyłce. Sprawdzenia dokonuje się zgodnie z postanowieniami ustawy – Prawo przewozowe i ustawy Prawo pocztowe oraz wydanymi na ich podstawie przepisami wykonawczymi.

3. Niezgodności, o których mowa w ust. 1 stanowią podstawę do odmowy przyjęcia przesyłki przez DHL Express, a także do zmiany warunków umowy przewozu.

4. DHL Express przysługuje prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone usługi. W szczególności DHL Express ma prawo do weryfikacji wagi i rozmiarów przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, zgodnie z Cennikiem.

Paragraf 12

1. Zasadą DHL Express jest doręczenie przesyłek Odbiorcy pod adres wskazany na Liście Przewozowym.

2. Zleceniodawca zlecając wykonanie usługi może udzielić dyspozycji, zamieszczonej w Liście Przewozowym, ustalając odbiór przesyłki przez Odbiorcę w przedstawicielstwie DHL Express – tzw. odbiór własny.

3. W przypadku nieobecności Odbiorcy, Kurier pozostawia awizo z zaznaczonym terminem ponownej próby doręczenia przesyłki oraz ze wskazaniem gdzie i kiedy Odbiorca może osobiście odebrać przesyłkę, jeśli podany przez Kuriera termin Odbiorcy nie odpowiada.

4. Okres przetrzymywania przesyłki awizowanej w przedstawicielstwie DHL Express wynosi

- 7 dni roboczych, licząc od drugiej próby doręczenia.
5. Po upływie okresu określonego w ust. 4 oraz braku odpowiedzi od Odbiorcy, DHL Express zwraca przesyłkę Nadawcy.
6. Zwrot przesyłki następuje również w sytuacji odmowy przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub błędnego adresu Odbiorcy.
7. Jeśli za wykonanie usług świadczonych przez DHL Express zobowiązany do zapłaty jest Odbiorca, a przesyłka została zwrócona Nadawcy, za wykonaną usługę płaci Nadawca.
8. DHL Express zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za zwrot do Nadawcy niedoręczonej przesyłki.

Paragraf 13

1. Doręczenie przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem na Liście Przewozowym, stwierdzając tym samym prawidłowość wykonania usługi.
- W przypadku gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej doręczenie przesyłki potwierdza osoba upoważniona do odbioru.
2. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki, winny być wpisane na Liście Przewozowym przez Odbiorcę w chwili jej przyjęcia.
3. Przed potwierdzeniem doręczenia przesyłki na Liście Przewozowym i uiszczeniem wynikających z niego opłat Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki.
4. Z chwilą doręczenia przesyłki wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem lub utratą przesyłki przechodzą na Odbiorcę.

Paragraf 14

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej

przesyłki, Kurier doręczający

przesyłkę niezwłocznie sporządza protokół szkód.

2. Sporządzenia protokołu może zażądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi on, że przesyłka jest naruszona.

3. Jeśli uszkodzenie lub ubytek zostaną stwierdzone po odbiorze przesyłki, Odbiorca ma prawo w ciągu 7 dni od daty odbioru zażądać spisania protokołu szkody w obecności pracownika DHL Express. Protokół podpisują Odbiorca oraz pracownik DHL Express.

4. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu.

Paragraf 15

1. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki albo opóźnienie w jej doręczeniu jeśli zaistniały one z przyczyn: występujących po stronie Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy; wynikających z właściwości towaru; spowodowanych siłą wyższą; innych zdarzeń losowych niezawinionych przez DHL Express.

2. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu, wymienione w § 8.

3. Odpowiedzialność DHL Express z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki jest ograniczona do kwoty 500 złotych.

4. Z zastrzeżeniem pkt. 15, DHL Express zaleca oraz oferuje ubezpieczenie przesyłki, którego koszt ponosi osoba płacąca za usługę, według

aktualnego Cennika.

5. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej zawartej pomiędzy

DHL Express a Ubezpieczycielem są udostępniane do wglądu na żądanie Nadawcy.

6. Nadawca podpisując List Przewozowy z zadeklarowaną wartością przesyłki i naliczoną

odpowiednią stawką ubezpieczenia potwierdza tym samym, iż zapoznał się z warunkami

umowy ubezpieczenia i akceptuje je jako obowiązujące w przewozie przesyłek.

7. Odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest do wartości najmniejszej: z 500 złotych,

lub rzeczywistej wartości przesyłki, lub wartości szkody wynikającej z uszkodzenia przesyłki.

8. Jeżeli Nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki przyjmuje się, że zadeklarowana

wartość wynosi 500 złotych i odpowiedzialność DHL Express ograniczona jest jak w ust. 7.

9. Jeśli skutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w przesyłce DHL Express,

po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości

równowartości 50 % kwoty przewoźnego tzn. opłaty podstawowej za transport,

wynikającej z Cennika aktualnego na datę nadania przesyłki lub umowy zawartej

z DHL Express.

10. Z tytułu szkody powstałej wskutek niewykonania usługi terminowej lub usługi dodatkowej

DHL Express, po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania

do wysokości równowartości 100 % opłaty dodatkowej uiszczanej z tytułu przedmiotowej

usługi.

11. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za ubytek w

przesyłce w przypadku,
gdy przesyłka została dostarczona do Odbiorcy lub zwrócona do Nadawcy

w nieuszkodzonym opakowaniu zewnętrznym.

12. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody, wyrządzonej wskutek

nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, polegającej na utracie korzyści, zysków

lub dochodów, zarówno w stosunku do Nadawcy, Odbiorcy jak i osób trzecich.

13. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie opakowania jako części rzeczy

stanowiącej substancję przesyłki, jeśli opakowanie to jest jedynym opakowaniem przesyłki

a uszkodzenie powstało jako normalne następstwo czynności ładunkowych oraz innych

czynności dokonanych przez przewoźnika i związanych z wykonywaniem usług.

14. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za zapisy na dokumentach Klienta, które

są zwracane do Nadawcy w ramach realizacji usługi „zwrot dokumentu”.

15. W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania usługi pobrania (COD), Nadawca

jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez DHL Express.

W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki DHL Express nie wykona usługi pobrania (COD).

Paragraf 16

1. DHL Express przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń

wynikających z umowy o wykonanie usług.

Paragraf 17

1. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług

przyjmuje Dział Reklamacji DHL Express oraz każde przedstawicielstwo DHL Express.

2. Podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji mogą być Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca.

3. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego pisemnej reklamacji, zawierającej kwotę wysuwanego względem DHL Express roszczenia oraz przesłanie dokumentów w tym: oryginału Listu Przewozowego, protokołu szkody podpisanego przez obie strony umowy przewozu oraz dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginału faktury VAT lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem, kalkulacji kosztów wytworzenia, innych dokumentów dokumentujących poniesione straty). DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.

4. Terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.).

Paragraf 18

1. Nadawcy, Odbiorcy lub Zleceniodawcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec DHL Express.

2. Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca nie może bez pisemnej zgody DHL Express przenieść należnych mu wierzytelności wobec DHL Express na

osobę trzecią.

Paragraf 19

1. W sprawach nie uregulowanych powyższym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm.), chyba że ma zastosowanie ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe Dz. U. nr 130 poz. 1188) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2006 roku.

Jeśli nie czujesz się na siłach, aby samodzielnie napisać swoją pracę i potrzebujesz w tym pomocy, to polecamy serwis [pisanie prac](#) - wszechstronna pomoc w pisaniu prac.