

Bogdan Klepacki, Bożena Sabak¹
Wydział Nauk Ekonomicznych SGGW

Znaczenie dokumentacji logistycznej w praktyce (case study na przykładzie przedsiębiorstwa transportowego Sumatra)

W dobie globalizacji i outsourcingu, kiedy najważniejszy jest czas, sprawna organizacja transportu jest jednym z podstawowych czynników funkcjonowania gospodarki. Teoretycy tematyki logistycznej nie zawsze poświęcają temu problemowi wiele uwagi. Z praktyki jednak wynika, że odpowiednie podejście do dokumentacji umożliwia pełny i rzetelny przepływ informacji oraz eliminuje jakiegokolwiek niedomówienia między zleceniodawcą a zleceniobiorcą. A także, co najważniejsze, umożliwia w przyszłości dobrą współpracę między przedsiębiorstwami. Podstawowymi dokumentami związanymi ze świadczeniem i korzystaniem z usług transportowych są zlecenie transportowe oraz list przewozowy.

Rozpatrzmy tę problematykę analizując działalność przedsiębiorstwa Sumatra, które zajmowało się transportem drobnicowym na terenie Unii Europejskiej. Problem dokumentacji w tym przypadku stawał się bardzo ważny, gdyż jeden pełen kurs samochodu był związany z wieloma kompletami dokumentów. Transport odbywał się samochodem o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, bez zastosowania tachografu. Przesyłki zlecane dla takiego transportu charakteryzują się bardzo szybkim terminem rozładunku, przeważnie „na jutro”. W związku z tym czas rozładunku i załadunku musiał być skrócony do minimum.

Zawarcie umowy na świadczenie usługi transportowej było potwierdzane wystawieniem zlecenia transportowego. Zawierało ono adresy oraz ustalone daty i godziny załadunku i rozładunku, charakterystykę przesyłki i inne niezbędne informacje. Niestety, nie zawsze były one poprawne. Często zdarzało się, że rzeczywiste parametry towaru były inne, niż podawane podczas zawierania umowy. Błędy te zapewne wynikały z pośpiechu i presji czasu, pod jakimi pracowali zle-

ceniodawcy. Jednak za każdym razem obie strony musiały poświęcić dodatkowo czas na wykrycie, poinformowanie i skorygowanie powstałej pomyłki.

Kolejny problem, który się pojawiał, dotyczył specyficznych, indywidualnych warunków umowy wpisanych do zlecenia transportowego. Zazwyczaj w praktyce dotyczą one poświadczenia przez przewoźnika posiadania wszystkich potrzebnych uprawnień i ubezpieczeń, klauzuli poufności, zasad płatności i kar finansowych za niedotrzymanie warunków umowy. Na przykład jeden ze zleceniodawców Sumatry stawiał wymagania wybiegające poza standardowe ramy warunków umów. W zleceniu firma ta zawarła zapis, że płatność zostanie dokonana po przeliczeniu stawki w euro według kursu NBP z dnia wystawienia zlecenia lub z dnia płatności. Dawało to możliwość zleceniodawcy zastosowania korzystniejszego przelicznika i według niego dokonania zapłaty ze szkodą dla Sumatry. To było pierwsze i jednocześnie ostatnie zlecenie przyjęte od tej firmy. Nie można prowadzić biznesu nie wiedząc jakie otrzyma się wynagrodzenie za usługę.

Sumatra spotkała się także z przypadkami określania w umowie sposobu i czasu kontaktowania się kierowcy ze zleceniodawcą: każdego dnia wieczorem/rano czy na przykład co dwie godziny, powinien informować o lokalizacji samochodu. Przy okazji takich klauzul zawsze wpisywano także możliwe sankcje karne w przypadku braku kontaktu dłużej, niż zapisano w umowie. Ostatecznie wymogi te okazywały się abstrakcyjne i żadna ze stron nie wprowadzała ich w życie. Zawsze jednak niepotrzebnie dezorientowało to zleceniobiorcę.

Zdarzały się również przypadki kuriozalne. Jeden z nich polegał na niemożności znalezienia przesyłki przez magazyniera na miejscu załadunku, wskazanym

w zleceniu transportowym. Po upływie niecałej godziny Przewoźnik otrzymał informację, że towar znajduje się w drugim magazynie tej firmy, w miejscowości, którą samochód mijał, w drodze do miejsca wskazanego w zleceniu. Po podstawieniu samochodu na nowy adres okazało się, że ładunek jest dużo większy objętościowo, niż to wcześniej podał zleceniodawca – ładunek miał zajmować trzy miejsca paletowe, a realnie zajmował pięć.

Inne przypadki niewłaściwej współpracy dokumentacyjnej zleceniodawca-zleceniobiorca dotyczą listu przewozowego CMR. W większości z nich dokument ten był wystawiany przez firmy, które dokonywały załadunku samochodu. Działo się tak głównie w przypadku dużych i profesjonalnych firm, magazynów zakładów produkcyjnych czy firm międzynarodowych. Dokumenty te zawsze były generowane i drukowane przez system danej firmy, co gwarantowało rzetelność zawartych informacji. Natomiast w mniejszych, prywatnych magazynach, dokument był zazwyczaj wystawiany przez kierowcę, a osoba upoważniona, reprezentująca firmę załadowniczą przystawiała pieczęć i składała podpis.

Pewna firma ładująca towar nie chciała podstemplować wystawionego przez kierowcę listu przewozowego, według którego towar był źle przygotowany do transportu (elementy mebli owinięto jedynie w folie stretch). Zostało to zapisane przez kierowcę w uwagach i stanowiło przyczynę sporu. Ostatecznie dokument został jednak podstemplowany przez magazyniera, co zmniejszyło odpowiedzialność firmy Sumatra za ewentualne uszkodzenia powstałe w czasie transportu.

Zdarzało się także stosunkowo często, że opis towaru według otrzymanego na miejscu załadunku dokumentu CMR, różnił się od opisu podanego w zleceniu

¹ Prof. dr hab. Bogdan Klepacki jest Dziekanem Wydziału Nauk Ekonomicznych SGGW oraz kierownikiem Zakładu Ekonomiki Produkcji i Logistyki. Bożena Sabak jest magistrantką na Wydziale Nauk Ekonomicznych SGGW. Artykuł recenzowany (*przyp. red.*).

transportowym. Większość takich sytuacji wynikała z zaniżania wagi podawanej w zleceniu transportowym, a zdarzało się też, że występowały znaczne różnice w wymiarach przesyłki. Warto zauważyć, że większość tego typu sytuacji miała miejsce przy współpracy z małymi firmami. W takich przypadkach, jeżeli zostało to zauważone przez kierowcę samochodu, było to zgłaszane zleceniodawcy. Zmuszało to do podejmowania dalszych wspólnych decyzji i ewentualnie zmiany stawki. Ponadto, w uwagach listu przewozowego wpisywano stosowną informację i dokument taki, potwierdzony pieczęcią i podpisem stanowił później podstawę do ubiegania się o dopłatę do ustalonej stawki przewozowej. W sytuacji kiedy niezgodności zauważono dopiero po wykonaniu usługi transportowej (szczególnie jeżeli chodzi o wagę przesyłki), żadna z firm zlecających transport nie chciała podwyższyć stawki.

Niestety, nie zawsze nawet dobrze wypełniony list przewozowy chronił interes firmy. Sumatra współpracowała między innymi z jedną z największych firm sektora TSL, świadcząc usługi trans-

portowe z północy Holandii do Polski. Każdego tygodnia firma otrzymywała kilka zleceń na taki transport. Ładunek stanowiły małe paczki, w sumie zajmujące powierzchnię jednej europalety. Trzeba było je jednak ładować w różnych magazynach, oddalonych od siebie nawet o kilkadziesiąt kilometrów. Podczas jednego z załadunków okazało się, że magazyn ma nie jedną paczkę (jak wskazywało zlecenie transportowe), a trzy – wszystkie miały to samo miejsce rozładunku. Sytuacja ta miała miejsce w godzinach wieczornych, przez co kontakt ze zleceniodawcą był niemożliwy. Współpraca między firmami zawsze układała się dobrze, więc właściciel Sumatry zdecydował, że zabierze cały towar przygotowany przez magazyn. Na każdą z paczek otrzymano oddzielny dokument CMR. Następnego dnia z samego rana skontaktowano się ze zleceniodawcą, informując o zaistniałej sytuacji telefonicznie, a następnie na życzenie pracownika także e-mailowo. W międzyczasie towar został rozładowany u odbiorcy. Po kilku dniach Sumatra otrzymała informację, że za towar którego nie było w zleceniu, nie na-

leży się zapłata. Dwie dodatkowe paczki zostały więc przewiezione za darmo.

Wnioski

Z podanych rzeczywistych przykładów zaistniałych w czasie działalności firmy Sumatra można wyciągnąć kilka ogólnych wniosków:

1. wymagana przepisami prawa dokumentacja jest skonstruowana w sposób dobrze chroniący interesy zleceniodawcy i zleceniobiorcy,
2. szczególną uwagę należy zwracać na dodatkowe, odbiegające od standardów wymogi zleceniodawców,
3. główne błędy w zleceniach transportowych wynikają z zaniedbań człowieka,
4. nawet drobne niedociągnięcia czy pomyłki w dokumentacji mogą powodować wzrost kosztów działalności firmy transportowej,
5. staranne wypełnianie dokumentacji sprawdzonymi danymi w efekcie skutkowało sprawniejszym transportem oraz nawiązywaniem dobrych relacji między współpracującymi firmami.