

Edyta ZIELIŃSKA, Sylwia SIEDLECKA

KRYTERIA OCENY JAKOŚCI USŁUG KURIERSKICH W POLSCE

W artykule przedstawione zostały informacje dotyczące istoty działalności kurierskiej w Polsce. Opisano zakres usług oferowanych przez przedsiębiorstwa kurierskie w naszym kraju oraz pokazano jakie znaczenie ma tego typu działalność w realizacji indywidualnych potrzeb społeczeństwa. Charakterystyce poddano najważniejsze kryteria decydujące o poziomie jakości usług oferowanych przez przedsiębiorstwa zajmujące się dostarczaniem różnego rodzaju przesyłek w kraju i zagranicą. Dodatkowo zaprezentowano opinie wybranych klientów korzystających z usług oferowanych przez trzy firmy kurierskie funkcjonujące na terenie Polski, tj. DPD, UPS i GLS.

WSTĘP

Rynek usług kurierskich w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie, na co wpływ ma stale rosnące zapotrzebowanie na różnego rodzaju towary kupowane przez społeczeństwo za pomocą Internetu. Im więcej jest takich zakupów w sieci realizowanych, tym istnieje większy popyt na usługi związane z dostarczeniem, najczęściej przez przedsiębiorstwa kurierskie, nabytych w taki sposób produktów do ich odbiorców.

Przedsiębiorstwa kurierskie funkcjonujące w naszym kraju muszą dostosowywać swoje oferty do często zmieniających się potrzeb i oczekiwań klientów, muszą się również wykazywać coraz większą elastycznością, efektywnością i jakością realizowanych usług. Dobrze oceniane są w Polsce takie firmy kurierskie, które oprócz terminowego dostarczania przesyłek standardowych, potrafią również zaoferować swoim klientom usługi dodatkowe, tj. obsługę prawną i celną, rozszerzenie zakresu ubezpieczenia przesyłki, śledzenie jej trasy przez Internet, czy realizowanie przesyłek zwrotnych. Dla przedsiębiorstw kurierskich rozszerzony zakres usług, dodatkowa opieka nad klientem i budowanie z nim dobrych relacji przy serwisie wysyłkowym oraz posprzedażowym jest bardzo istotne, ponieważ konkurencja na tego typu rynku jest bardzo duża. Oficjalnie wydano ponad 60 koncesji pozwalających na świadczenie usług kurierskich, ale taką działalnością zajmują się także firmy bez tego typu pozwoleń, np. różnego rodzaju podwykonawcy wynajmowani przez duże przedsiębiorstwa kurierskie [2].

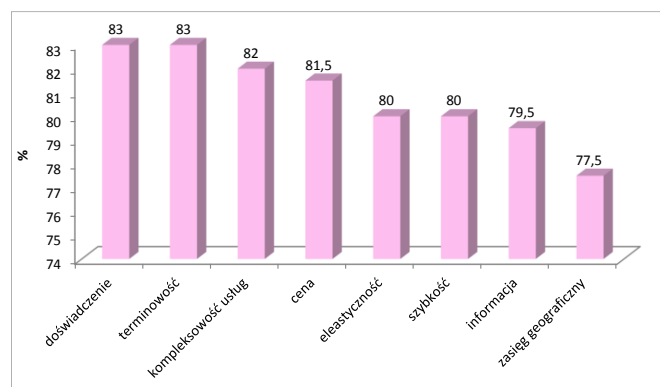
1. CHARAKTERYSTYKA USŁUG KURIERSKICH

Usługą kurierską określa się odbiór przesyłki, przez uprawnionego pracownika przedsiębiorstwa transportowego, od jej nadawcy i dostarczenie tej przesyłki bezpośrednio do jej odbiorcy. Wyróżnia się pięć podstawowych cech opisujących usługę kurierską, czyli wspomniany powyżej bezpośredni odbiór przesyłki od nadawcy, następnie możliwość śledzenia jej trasy przemieszczania od momentu nadania do dostarczenia, wywiązanie się z ustalonego terminu doręczenia przesyłki oczywiście bezpośrednio do rąk jej adresata, ważne jest także dla kuriera uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki [2].

Przedmiotem usług kurierskich jest najczęściej przemieszczanie ważnych dokumentów, towarów zakupionych w Internecie, ale także przesyłek paletowych, ładunków całopojazdowych oraz niestandardowych. Należy pamiętać, że pierwotnie usługi kurierskie dotyczyły dostarczania przede wszystkim przesyłek dokumento-

wych, ponieważ nie było jeszcze możliwości elektronicznego przesyłu informacji, bo nie było Internetu. Obieg dokumentów, tj. różnego rodzaju oferty, informacje o przetargach, ważne kontrakty, dokumentacja handlowa i techniczna, był możliwy wówczas tylko dzięki działalności kurierskiej.

W celu oceny poziomu jakości usługi kurierskiej, zrealizowanej przez konkretne przedsiębiorstwo zajmujące się taką działalnością, należy zwrócić uwagę na wiele czynników o tym decydujących. Czynniki te wymieniono na rys.1.



Rys. 1. Czynniki wpływające na ocenę usługi kurierskiej [3]

Jak wynika z informacji przedstawionych na powyższym wykresie podstawowym czynnikiem wpływającym na ocenę jakości usług kurierskich jest doświadczenie przedsiębiorcy, a więc duże prawdopodobieństwo dostarczenia przesyłki w sposób właściwy. Klienci mogą mieć nadzieję, że skoro jakieś przedsiębiorstwo funkcjonuje na rynku usług kurierskich od dawna to ma wiedzę i umiejętności niezbędne do prowadzenia tego typu działalności. Równie duże znaczenie dla klientów, oprócz doświadczenia firmy kurierskiej, ma terminowość dostaw. Wszyscy korzystający z tego typu usług liczą na to, że w ustalonym terminie kurierzy dostarczą mu zamówioną przesyłkę i że zrealizują niniejsze zamówienie tak szybko jak to obiecali. Często klienci korzystają z usług kurierskich właśnie dlatego, że liczą na szybszą dostawę niż może im to zaoferować np. Poczta Polska. Z kolei dla usługodawców korporacyjnych istotne znaczenie ma kompleksowość usług, czyli zdolność firmy kurierskiej do zaspokajania różnorodnych potrzeb.

Aby zrealizować w sposób odpowiedni usługę kurierską należy ją odpowiednio zaplanować i zorganizować oraz sporządzić wymaganą dokumentację niezbędną podczas transportu przesyłki [1,4]. Dokumentacja jest niezmiernie istotna w procesie transportowym

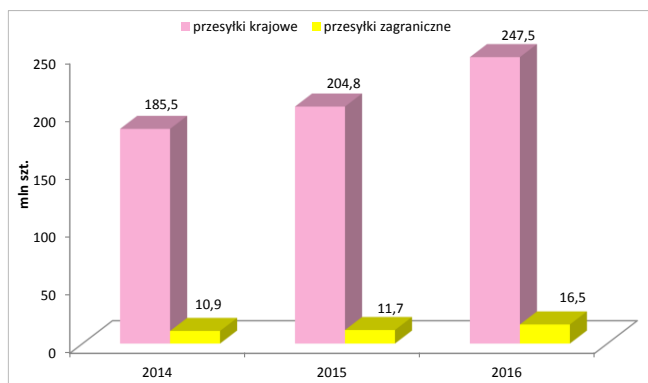
towarów, ponieważ jest opisem transakcji oraz zabezpieczeniem jej aspektu prawnego i finansowego. Tworzona jest na użytek wewnętrzny i zewnętrzny, czyli dla kontrahenta. Wśród tego typu dokumentów można wyróżnić, np. list przewozowy, czy fakturę.

Ważne jest przygotowanie przesyłki do transportu poprzez zapewnienie odpowiednich opakowań, które zabezpieczą przemieszczane towary podczas załadunku, przeładunku, przewozu właściwego oraz wyładunku. Należy wypełnić pustą przestrzeń w paczce, aby zapobiec przesuwaniu się towaru znajdującego się wewnątrz, co mogłoby doprowadzić do jego uszkodzenia. Paczka powinna być szczelnie zamknięta, otaśmowana oraz odpowiednio opisana (np. uwaga szkło). W przypadku przesyłki o wadze powyżej 31 kg należy wykorzystać paletę. Trzeba jednak pamiętać, aby przedmiot swoimi wymiarami nie wychodził poza obręb palety [2].

Istotne znaczenie przy realizacji przesyłek tego typu ma również wybór środka transportowego, np. drogowego, lotniczego. O wyborze środka transportowego decyduje ustalony czas realizacji dostawy, jej koszt oraz gwarancja dostarczenia przesyłki w nienaruszonym stanie, bez jakiegokolwiek uszczerbku jakościowego oraz wartościowego.

2. ZAPOTRZEBOWANIE NA USŁUGI KURIERSKIE W POLSCE

Na polskim rynku usług kurierskich istnieje wiele przedsiębiorstw różniących się od siebie zakresem i poziomem oferowanych świadczeń, zasięgiem działania oraz ceną. Popyt na usługi kurierskie krajowe i zagraniczne w latach 2014-2016 pokazano na rys. 2.

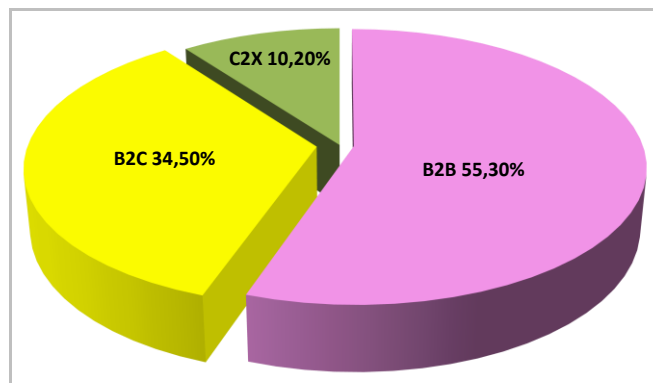


Rys. 2. Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym [3]

Przedstawione na powyższym wykresie dane pozwalają na stwierdzenie, że w analizowanych latach wzrasta zapotrzebowanie na usługi kurierskie, których celem jest dostarczanie przesyłek krajowych oraz międzynarodowych. W 2016 r. przetransportowano o ponad 67 mln paczek więcej niż w roku 2014. Można także zauważyć, że znacznie większą popularnością cieszą się przesyłki krajowe, w 2016 r. przewieziono ich ponad 247 mln sztuk, natomiast zagranicznych zaledwie 16,5 mln sztuk.

Przedmiotem działalności firm kurierskich w Polsce są trzy rodzaje przesyłek określanymi jako: B2B, B2C i C2X [3]. Przesyłka B2B (business-to-business) oznacza transakcję zawieraną pomiędzy dwoma lub więcej podmiotami gospodarczymi, która obejmuje przygotowanie ofert i zamówień, ich potwierdzenie, ustalenie i uiszczenie płatności, realizację transakcji, poszukiwanie nowych ofert, wystawianie dokumentów związanych z realizacją transakcji oraz badania marketingowe. Przesyłka B2C (business-to-consumer) jest relacją występującą pomiędzy przedsiębiorstwami i klientami indywidualnymi. Przesyłki tego typu są często realizowane za pomocą Internetu i mają takie same zadania jak przesyłka B2B. Z kolei

przesyłka C2X (consumer- to-business/consumer) to relacja łącząca konsumenta (klienta) ogólnie z każdym i wszystkimi jako X. Na rys. 3 pokazano, że najwięcej w naszym kraju dostarczono w roku 2016 przesyłek B2B, ponieważ ich udział w rynku usług kurierskich wynosił ponad 55%.



Rys. 3. Przesyłki w obrocie krajowym i zagranicznym w 2016 r. [3]

Na polskim rynku usług kurierskich, według opinii klientów serwisu „kurierem.pl”, największe znaczenie w roku 2016 miały firmy DHL, DPD i UPS [2]. W tabeli 1 przedstawiono ranking ośmiu najlepiej ocenionych przedsiębiorstw kurierskich przez ich klientów w dziesięciostopniowej skali. Najważniejszymi kryteriami, poddany mi analizie przez klientów firm kurierskich, była terminowość dostawy, szybkość i cena za dostarczenie przesyłki.

Tab. 1. Ranking najlepszych firm kurierskich wg opinii klientów [2]

Pozycja	Nazwa firmy	Ilość opinii	Średnia ocena
1.	DHL	92872	9,2
2.	DPD	120524	9,1
3.	UPS	78780	9,1
4.	GLS	39424	8,8
5.	FedEx	6728	8,6
6.	TNT	457	8,4
7.	Poczta	40038	8,4
8.	Pocztex	14800	8,2

3. OCENA USŁUG KURIERSKICH W DPD, UPS I GLS

Do analizy usług kurierskich wybrano trzy przedsiębiorstwa DPD, UPS i GLS zajmujące się dostarczaniem przesyłek krajowych i międzynarodowych, które znajdują się w czołówce tego typu działalności w Polsce. Ocenie poddane zostały usługi oferowane przez te firmy, tabor, za pomocą którego realizują otrzymane zlecenia transportowe oraz ilości przemieszczanych przesyłek kurierskich rocznie (tabela 2). Dodatkowo, firmy DPD, UPS i GLS zostały ocenione przez klientów korzystających z ich oferty, celem wyłonienia najważniejszych kryteriów decydujących o jakości oferowanych usług kurierskich.

Tab. 2. Wybrane informacje o DPD, UPS i GLS [3]

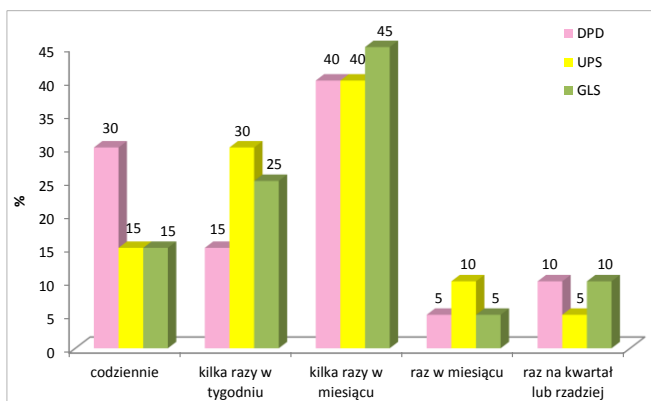
Kryterium	DPD	UPS	GLS
Pełna nazwa	Dynamic Parcel Distribution	United Parcel Service	General Logistics Systems B.V.)
Miejsce i rok powstania	Niemcy Zachodnie w 1976 r.	USA w 1907 r.	Holandia 1999 r.
Moment rozpoczęcia działalności w Polsce	2007 r.	1992 r.	2005 r.
Liczba zatrudnionych pracowników	ok. 50 tys. osób	ok. 435 tys. osób	ok. 14 tys. osób

Tab. 2. Cd.

Tabor samochodowy	ok. 5,5 tys. pojazdów ciężarowych i kurierskich.	ok. 4,5 tys. pojazdów ciężarowych i kurierskich.	ok. 1700 pojazdów ciężarowych i kurierskich.
Liczba dostarczanych przesyłek rocznie	ok. 95 mln paczek	ok. 83 mln paczek	ok. 78 mln paczek
Rodzaje przesyłek	standardowe krajowe i międzynarodowe	standardowe i ekspresowe krajowe i międzynarodowe	usługi krajowe: BuisnessParcel, ExpressParcel
	ekspresowe krajowe i międzynarodowe	frachtowe	międzynarodowe: EuroBusinessParcel, GlobalExpressParcel
	krajowe i zagraniczne specjalne paletowe	Access Point, wysłanie i odebranie przesyłki	
Centra sortujące	- 2 centralne sortownie (Stryków i Rawa Mazowiecka), - 4 centra sortujące (Gdańsk, Gliwice, Poznań i Warszawa).	- główne centrum przeladunkowe (Dobra k/Strykowa), - 6 sortowni (Łąży, (Gdańsk, Poznań, Rzeszów, Szczecin, Toruń).	- centralna sortownia (Stryków k/Łodzi), - 4 sortownie (Kraków, Poznań, Warszawa, Wrocław).

Z informacji pokazanych w powyższej tabeli można stwierdzić, że najdłużej na rynku usług kurierskich na świecie jak i w Polsce funkcjonuje firma UPS. Zatrudnia ona najwięcej pracowników spośród ocenianych firm i chociaż ma trochę mniej pojazdów samochodowych do realizacji swoich usług niż DPD, to jednak dysponuje liczną flotą lotniczą w postaci 237 samolotów odrzutowych i 412 czarterowych. Przedsiębiorstwo UPS ma także więcej sortowni w Polsce niż DPD i GLS. Biorąc jednak pod uwagę liczbę dostarczanych przesyłek najlepiej w tym zestawieniu wypada firma DPD, która dostarcza ok. 95 mln paczek rocznie, dla porównania UPS – 83 mln a GLS – 78 mln.

Pierwszym kryterium oceny jakości usług oferowanych w DPD, UPS i GLS była częstotliwość z jaką przedsiębiorstwa, w ramach podpisanych umów z tymi firmami kurierskimi, wysyłają przesyłki. Na temat każdej z ocenianych firm kurierskich wypowiedziało się 20 klientów – przedstawiciele głównie małych i średnich przedsiębiorstw. Wyniki tej analizy przedstawiono na rys. 4.

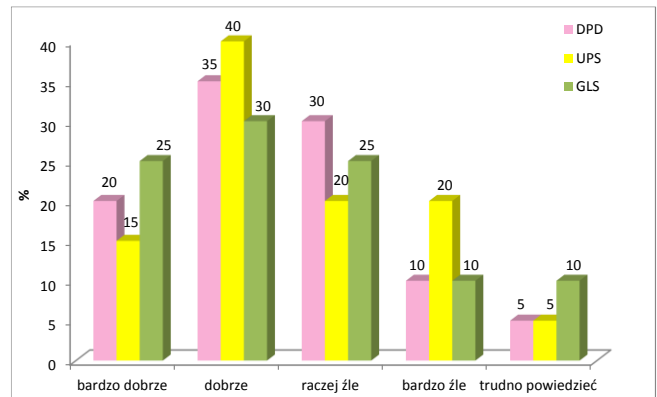


Rys. 4. Popyt na usługi kurierskie DPD, UPS i GLS w 2017 r. [3]

Przedstawione na rys. 4 informacje pozwalają na wniosek, że wybrane do oceny usług DPD, UPS i GLS przedsiębiorstwa korzystają z ich oferty najczęściej kilka razy w miesiącu. Taka częstotliwość zapotrzebowania na tego typu usługi stanowi u ocenianych firm kurierskich ok. 40% zleceń. W zakresie zaspokojenia popytu na usługi kurierskie codziennie lub kilka razy w ciągu dnia przedsiębiorstwa decydują się najczęściej na firmę DPD. Codzienne dostar-

czanie przesyłek od stałych klientów – przedsiębiorstw, z którymi kurierzy mają podpisane umowy, to 30% zleceń w firmie DPD, dla porównania 15% w UPS i GLS.

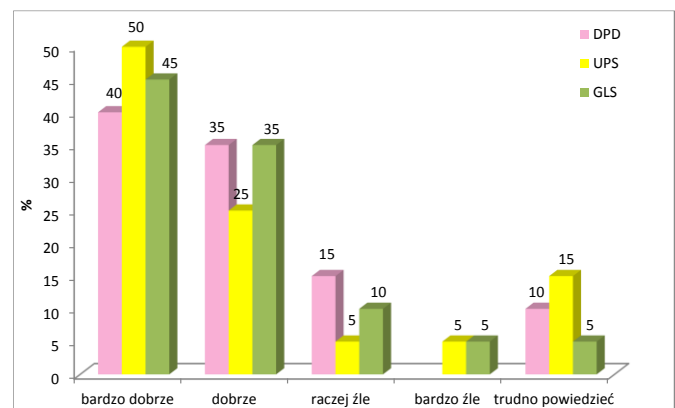
Kolejnym istotnym kryterium umożliwiającym porównanie usług oferowanych przez DPD, UPS i GLS jest czas realizacji zamówienia. Większość klientów firm kurierskich decyduje się na ich usługi właśnie dlatego, że gwarantują szybki termin dostarczenia przesyłki do adresata. Im krótszy czas oczekiwania na zamówiony towar tym klient lepiej oceni kuriera i częściej będzie wybierał go do realizacji kolejnych zleceń transportowych. Na rys. 5 zaprezentowano opinie klientów DPD, UPS i GLS na temat potrzebnego tym kurierom czasu na dostarczenie przesyłek do miejsca docelowego.



Rys. 5. Czas dostawy w DPD, UPS i GLS w 2017 r. [3]

Najlepiej w zakresie czasu realizacji zamówienia, jak wynika z przedstawionych powyżej danych, klienci ocenili firmę GLS. Firma ta uzyskała 25% bardzo dobrych ocen w tym zakresie, dla porównania przedsiębiorstwo UPS tylko 15%. Biorąc pod uwagę bardzo złe oceny klientów dotyczące czasu realizacji dostawy przez przedsiębiorstwo kurierskie, najgorszą opinię, spośród wybranych do analizy firm w tym zakresie, otrzymało UPS. Na niezadowolenie klientów znaczny wpływ ma opóźnienie dostarczenia przesyłki, w roku 2017 w GLS takich nieterminowych dostaw było ok. 4,5%, w DPD ok. 6%, natomiast w UPS – 7%.

O jakości usług kurierskich decyduje także wskaźnik uszkodzonych przesyłek. Jest to ważne kryterium, ponieważ każdy korzystający z usług transportowych płaci za dostarczenie pełnowartościowego towaru do miejsca docelowego. Na rys. 6 zaprezentowano opinie klientów na temat bezpieczeństwa przesyłek w DPD, UPS i GLS.

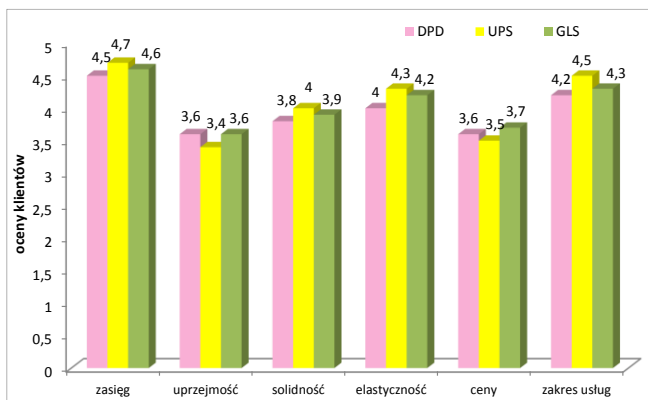


Rys. 6. Bezpieczeństwo przesyłek w DPD, UPS i GLS w 2017 r. [3]

Z pokazanych na powyższym wykresie opinii klientów przedsiębiorstw kurierskich, ocenianych w niniejszym artykule wynika, że przesyłki najbezpieczniejsze są w UPS, aż 50% osób korzystają-

cych z tego typu usług było bardzo zadowolonych z rzetelności tej amerykańskiej firmy. UPS wypadło również najlepiej, spośród ocenianych kurierów, w zestawieniu złych i bardzo złych ocen klientów niezadowolonych z bezpieczeństwa swoich przesyłek. Takie nienajlepsze oceny klientów w UPS stanowiły 10%, w DPD i GLS po 15%.

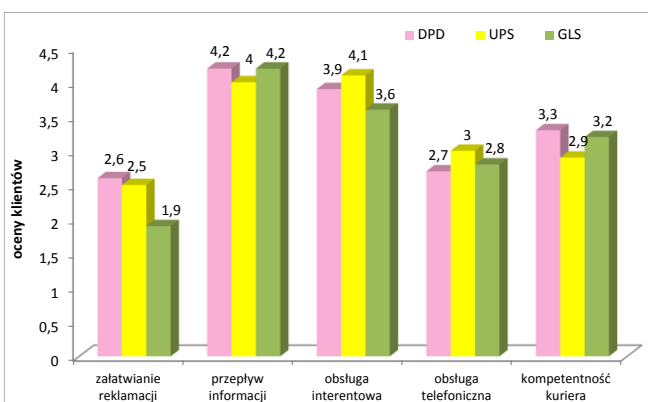
Ocenie klientów poddano także takie kryteria jak zasięg działalności DPD, UPS i GLS, uprzejmość kurierów, solidność, elastyczność, ceny oraz zakres usług. Klienci mieli tutaj możliwość oceny, w skali od 1 do 5 punktów, tych istotnych kryteriów decydujących o jakości usług kurierskich. Opinie na ten temat zaprezentowano na poniższym wykresie.



Rys. 7. Wybrane kryteria oceny DPD, UPS i GLS w 2017 r. [3]

Klienci firm kurierskich DPD, UPS i GLS najlepiej ocenili, co widoczne jest na rys. 7, zasięg ich działania, zakres oferowanych usług oraz elastyczność. Każda z firm otrzymała tutaj ocenę powyżej 4 pkt., ale globalnie najlepiej w tym zakresie wypadło przedsiębiorstwo UPS. Firma ta była lepiej oceniona, niż DPD i GLS, również biorąc pod uwagę solidność realizacji dostaw. Trochę gorzej UPS od DPD i GLS – wypadło w porównaniu uprzejmości kurierów i cen za dostarczenie przesyłki. Należy jednak pamiętać, że każdy klient wybierając firmę kurierską kieruje się innymi, ważnymi dla siebie kryteriami, dla jednych może to być cena, dla innych solidność czy zakres oferowanych usług.

Klienci wybrani do oceny DPD, UPS i GLS wypowiedzieli się także na temat jakości obsługi w zakresie, np. załatwienia reklamacji, uzyskania telefonicznie potrzebnych informacji, czy kompetencji kurierów. Informacje dotyczące tego zagadnienia zamieszczono na poniższym wykresie.

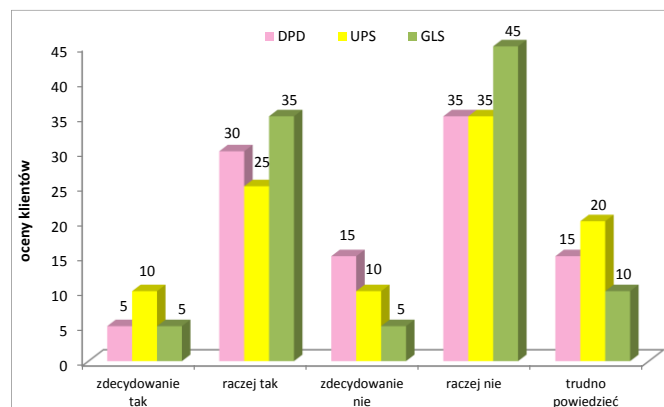


Rys. 8. Ocena jakości obsługi w DPD, UPS i GLS w 2017 r. [3]

Przedstawione dość niskie noty dotyczące obsługi klienta w firmach DPD, UPS i GLS pozwalają na wniosek, że w tym temacie oceniane przedsiębiorstwa kurierskie mają jeszcze dużo do zrobienia. Największym problemem w każdej z wymienionych na rys. 8 firm jest

załatwienie reklamacji, czy też uwzględnienie roszczeń niezadowolonych klientów co do jakości wykonanej usługi. Priorytetem dla każdej firmy powinno być szybkie rozwiązanie takiego problemu, dogadanie się z poszkodowanym klientem i wynagrodzenie mu wszelkich szkód wynikających z nieodpowiednio wykonanej przez kuriera usługi. Najgorsze oceny w zakresie załatwiania reklamacji otrzymało przedsiębiorstwo GLS z notą 1,9 na 5 możliwych punktów, niewiele lepiej było w UPS – 2,5 pkt. i DPD – 2,6 pkt. Niekorzystnie wypadła także ocena jakości obsługi telefonicznej klienta. Prawdopodobnie na takie niskie noty wpływ miały trudności z dozwonieniem się do firmy i uzyskaniem oczekiwanych informacji. Najlepiej wypadła w ocenie obsługi telefonicznej klienta firma UPS uzyskując 3 pkt., GLS otrzymała 2,8 pkt. a DPD – 2,7 pkt.

Na rys. 9 dodatkowo przedstawiono opinie klientów firm DPD, UPS i GLS na temat ewentualnej zmiany usługodawcy w zakresie dostarczenia przesyłek.



Rys. 9. Prognozy w zakresie zmiany firmy kurierskiej w 2018 r. [3]

Z rys. 9 można wyciągnąć wniosek, że najwięcej niezadowolonych klientów z usług oferowanych przez oceniane firmy kurierskie było w przedsiębiorstwie UPS, ponieważ aż 10% ankietowanych deklaruje, że zdecydowanie zmieni w 2018 r. dostarczyciela przesyłek. Dla porównania w firmach DPD i GLS takich osób, które zdecydowały się na zmianę usługodawcy w zakresie przewozów kurierskich było po 5%. Co ciekawe, najwięcej niezdecydowanych klientów co do zmiany firmy kurierskiej w przyszłości, podobnie jak w przypadku jej zdecydowanej zmiany, było w firmie UPS – 20%

PODSUMOWANIE

W Polsce działalnością kurierską zajmuje się wiele firm, które aby utrzymać się na rynku tego typu usług muszą zagwarantować swoim klientom szybkie, terminowe i tanie dostarczanie przesyłek do ich adresatów. Ważne jest ciągle doskonalenie się tego typu usługodawców, inwestowanie w tabor niezbędny do realizacji zleceń transportowych, w oprogramowania usprawniające pracę kurierów, w podnoszenie kwalifikacji pracowników podczas różnego rodzaju szkoleń. Istotne znaczenie ma również dostosowanie się firm kurierskich do zmieniających się stale potrzeb klientów oraz szybkie rozwiązywanie problemów wynikających z zaistniałych reklamacji.

Opracowana w niniejszym artykule analiza usług oferowanych przez trzy firmy kurierskie, funkcjonujące w naszym kraju, tj. DPD, UPS i GLS, pozwala na stwierdzenie, że istnieje wiele kryteriów decydujących o jakości takich przewozów. Spośród wielu istotnych czynników, które mają wpływ na wybór kuriera, na uwagę zasługuje na pewno czas realizacji dostawy. Korzystając z usług kuriera klienci zawsze liczą na szybkie i terminowe dostarczenie przesyłki. W tym zakresie najlepiej została przez swoich klientów oceniona firma GLS, następnie DPD i UPS. Ważne jest również, dla każdego

klienta firm kurierskich, bezpieczeństwo przesyłki, a więc dostarczenie zamówionego towaru w taki sposób, aby nie stracił na swojej wartości. Biorąc pod uwagę to kryterium, najlepiej wypadło amerykańskie przedsiębiorstwo kurierskie UPS, ponieważ aż 50% jego klientów oceniło go bardzo dobrze, GLS – 45%, a DPD – 40%. Wysokie noty u wszystkich ocenianych kurierów świadczą o tym, że priorytetem dla tych firm jest bezpieczeństwo transportowanych towarów. Niestety, klienci korzystający z usług DPD, UPS i GLS nie zawsze dobrze oceniali współpracę z nimi. Bardzo niekorzystnie w tych trzech firmach klienci ocenili tryb załatwiania reklamacji, wynikających z nieodpowiedniego wykonania usługi kurierskiej. Na 5 możliwych do uzyskania punktów firma DPD otrzymała zaledwie 2,6 pkt., UPS – 2,5 pkt., natomiast GLS – 1,9 pkt.

BIBLIOGRAFIA

1. Ambrożuk D., Dąbrowski D., Wesołowski K., *Prawo przewożowe*. Wyd. Wolters Kluwer, Warszawa 2014.
2. Gil M., *Kryteria efektywnego zarządzania i organizacji przewozów w przedsiębiorstwach kurierskich*. Praca magisterska Politechniki Rzeszowskiej (promotor: Edyta Zielińska), Rzeszów 2017.
3. Sromek M., *Analiza usług realizowanych przez przedsiębiorstwa kurierskie w Polsce*. Praca inżynierska Politechniki Rzeszowskiej (promotor: Edyta Zielińska), Rzeszów 2018.
4. Zielińska E., *Ocena rynku usług spedycyjnych w Polsce*. Monografia, Seria: TRANSPORT N° 6 nt. „Systemy i środki transportu samochodowego”, Rzeszów 2015.
5. Strony internetowe firm kurierskich DPD, UPS i GLS.

Criteria for assessing the quality of courier services in Poland

The article presents information on the essence of the courier activity in Poland. The range of services provided by courier companies in our country was described. Also, the importance of such activity in fulfilling the individual needs of society was discussed. The most important criteria for determining the level of quality of the services offered by the companies that deliver various types of parcels home and abroad were set forth. Moreover, opinions of some customers using the services of three courier companies operating in Poland, i.e. DPD, UPS and GLS, were provided.

Autorzy:

dr inż. **Edyta Zielińska** – Politechnika Rzeszowska, Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa; 35-959 Rzeszów, Tel. 17 743-23-58, ezielins@prz.edu.pl

mgr inż. **Sylwia Siedlecka** – Politechnika Rzeszowska, Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa; 35-959 Rzeszów.

JEL: O18 DOI: 10.24136/atest.2018.215

Data zgłoszenia: 2018.05.28 Data akceptacji: 2018.06.15