ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ 2004
Seria: TRANSPORT z. 54 Nr kol. 1656

Mirosław ANTONOWICZ
Henryk ZIELASKIEWICZ

ZNACZENIE JAKOŚCI W KOLEJOWYCH PRZEWOZACH TOWAROWYCH

Streszczenie. Przemiany w gospodarce naszego kraju powodują, iż nastąpiła zmiana preferencji rynkowej w usługach transportowych. Przedsiębiorstwa, które chcą się na nim utrzymać, a nawet rozwijać, powinny świadczyć usługi o jak największym poziomie jakości. Jednak ze względu na specyfikę usług sektora transportowo – spedycyjno – logistycznego (TSL) osiągniecie odpowiedniego poziomu w tym względzie może sprawiać wiele trudności. Jakie kryteria w ocenie świadczonych usług są istotne dla klientów?

QUALITY MEANING IN RAIL TRANSPORT OF GOODS

Summary. Alternation in our national economy cause changes of market preferences in transport services. Firms witch want to develop should do services in the highest standard. Characteristic features of transports-speditions and logistics sector cause difficulties to rich appropriate standard of services. Criterions estimation of transport services important for customers.

1. WSTĘP

Ostatnie lata przyniosły szereg zmian w funkcjonowaniu gospodarki poszczególnych państw Unii Europejskiej. Jej dynamiczny rozwój, procesy globalizacji oraz nadprodukcja w niektórych segmentach towarów oraz usług spowodowały, iż nastąpiła zmiana z rynku producenta na rynek klienta oraz zmiana preferencji rynkowych. Wszystko to stawia przed przedsiębiorstwami określone wyzwania w zakresie poziomu oferowanych towarów i usług. Dlatego też coraz większego znaczenia dla klientów w ich wyborze odgrywają takie kryteria, jak jakość, niezawodność, elastyczność i szybkość dostawy oraz cena. Tak więc jakość jest jednym z czynników decydujących o powodzeniu danej firmy w relacjach z potencjalnymi klientami. Jest ona tworzona zasadniczo w sferze „produkcji" towarów oraz usług i stanowi główny wskaźnik poziomu obsługi klienta.

Procedury technologiczne w danym przedsiębiorstwie powinny zakładać realizację czynności w określonej kolejności przy zachowaniu z góry założonych reżimów technologicznych. Przedstawiając w sposób przejrzysty, a zarazem prosty oczekiwania klientów odnośnie do towaru lub usługi można posłużyć się pojęciami używanymi w logistycznej formule 7 W:

- właściwy produkt lub usługa,
- właściwej jakości,
- we właściwym czasie,
- we właściwym miejscu,
- we właściwym stanie,
- właściwemu odbiorcy,
- po właściwej cenie,

jest źródłem prawidłowej obsługi klientów.

Uważna analiza powyższej formuły wskazuje, iż prawie wszystkie jej składniki można z powodzeniem zastosować do usług o charakterze transportowym.

Podobnie jak cała gospodarka współczesny rynek transportowo-spedycyjno-logistyczny (TSL) również dynamicznie się rozwija. Następują zjawiska konsolidacji, narastają tendencje kompleksowości usługi transportowej. Chcące pozostać na rynku usług transportowych firmy oferują zaawansowane technologicznie usługi logistyczne, w których cross – docking i just in time czy door to door jest czymś powszechnym.

Przedsiębiorstwa poszukujące nowych możliwości oraz szans pozyskania dalszych klientów, a więc korzyści i efektów, coraz częściej przywiązują dużą wagę do poziomu świadczonych usług, co związane jest z koniecznością zastosowania nowych technologicznie zaawansowanych procesów dystrybucji, w których logistyka odgrywa rolę dominującą.

Dla zapewnienia kompleksowej obsługi klienta niezbędne jest opracowanie strategii i systemu logistycznego, w którym poziom obsługi powinien być jednym z ważniejszych celów tworzenia polityki przedsiębiorstwa. Należy mieć jednak na uwadze, iż utrzymanie wysokiego poziomu obsługi pociąga za sobą znaczy wzrost kosztów.

Dobrym przykładem na zobrazowanie tego problemu w transporcie kolejowym jest zapewnienie klientowi o każdej porze wybranego przez niego rodzaju wagonu w dowolnym punkcie ładunkowym kraju. W celu osiągnięcia tego przewoźnik musiałby posiadać bardzo dużą rezerwę wagonową, której koszty utrzymania byłyby ogromne. Chcąc zapewnić tylko w tym względzie poziom obsługi klienta w wysokości 100% mogłyby one rosnąć do nieskończoności. Dlatego też klient chęć skorzystania z usługi transportowej, dla której potrzebny jest określony rodzaj wagonu, musi zgłosić z odpowiednim wyprzedzeniem.

Jakie więc czynniki wpływają na ocenę jakości usługi, postrzeganą przez klienta. Według V. Zelthml, A. Parasuranara. i L. Berry (Delivering guality service, New York : The Free Press , 1990) za owe kryteria oceny należy uznać:

- materialną obudowę usługi – infrastrukturę logistyczną wykorzystywaną do realizacji usługi,
- niezawodność – możliwość świadczenia usługi rzetelnie i w założonym czasie,
- odpowiedzialność – wykazywanie chęci pomocy klientom w rozwiązywaniu ich problemów oraz natychmiastowe świadczenie usługi,
- kompetencję – wymagane umiejętności oraz posiadaną wiedzę usługodawcy pozwalającą na dostarczenie usługi wysokiej jakości,
- zaufanie – zdolność wzbudzenia zaufania u klienta, szczerość dostawcy usługi,
- uprzejmość – kulturę obsługi oraz respekt okazywany klientom przez bezpośrednich dostawców usług,

- bezpieczeństwo – pozbawienie usługi elementów ryzyka, bezpieczeństwo zarówno informacji, jak i osobiste, a także jego pieniędzy oraz dóbr materialnych,
- dostępność – bezpośredni dostęp do usługi dla każdego zainteresowanego,
- komunikatywność – komunikowanie się z klientem oraz przekazywanie wszelkich informacji w języku dla niego zrozumiałym,
- zrozumienie klienta – wysiłki skierowane w celu poznania klienta i jego usług.

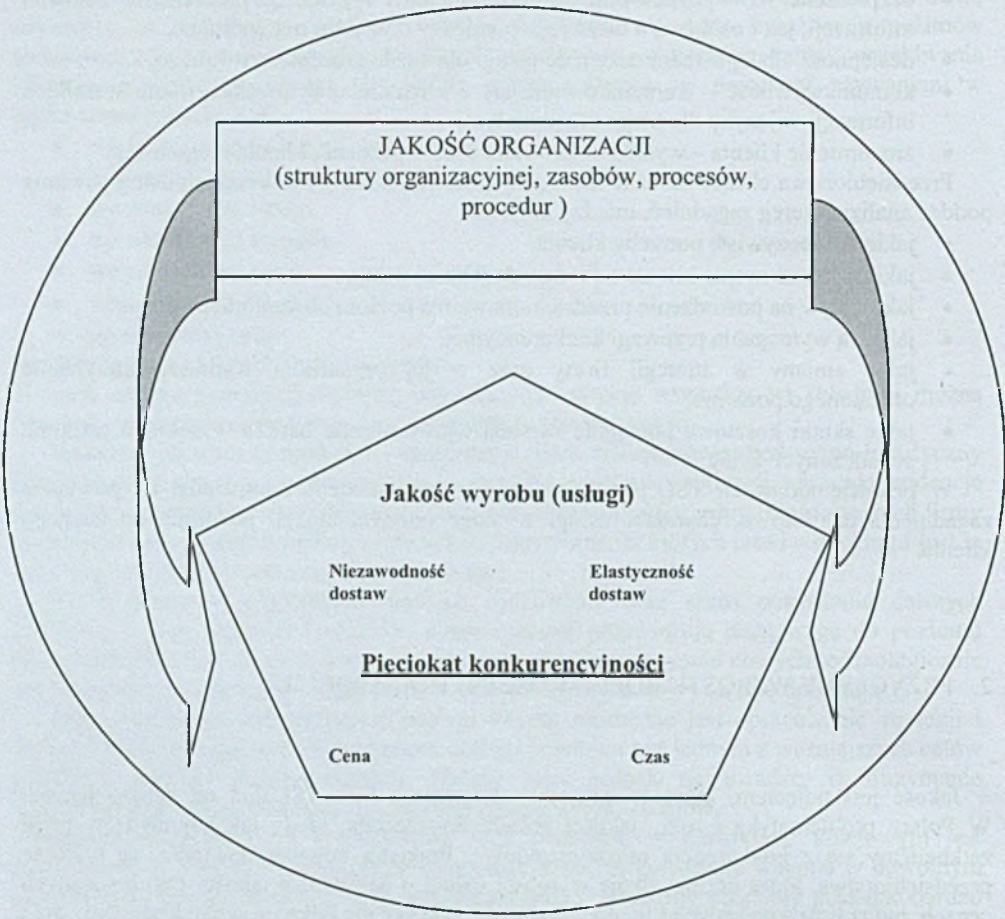
Przedsiębiorstwa chcące określić niezbędny poziom jakości świadczonych usług powinny poddać analizie szereg zagadnień, między innymi:

- jakie są rzeczywiste potrzeby klienta,
- jakie są oczekiwania klienta odnośnie do jakości usług,
- jaki wpływ na powodzenie przedsiębiorstwa ma poziom obsługi klienta,
- jakie są wymagania przewagi konkurencyjnej,
- jakie zmiany w strategii firmy oraz w jej organizacji wymusza utrzymanie określonego poziomu,
- jakie skutki kosztowe pociągnie za sobą wprowadzenie bardzo wysokiego poziomu świadczonych usług.

W przedsiębiorstwach TSL jest stosunkowo trudno udzielić odpowiedzi na powyższe zagadnienia całościowo, charakter usługi wymaga indywidualnego podejścia do każdego klienta.

2. PRZYCZYNY WZROSTU ROLI JAKOŚCI W TRANSPORCIE

Jakość jest pojęciem, które towarzyszy działaniom firm TSL już od bardzo dawna. W Polsce problematyka i rola jakości została dostrzeżona, kiedy tak naprawdę w pełni zetknęliśmy się z konkurencją międzynarodową. Praktyka bowiem dowiodła, że tylko te przedsiębiorstwa, które oferują swoje wyroby i usługi o najwyższej jakości i po dostępnych cenach, mogą liczyć na stałych klientów i odnosić sukcesy nie tylko na rynku krajowym, ale i europejskim czy światowym. Jakość sama w sobie stała się czynnikiem konkurencyjności przedsiębiorstwa, również sektora TSL. Przedstawia to poniższy rysunek.



Rys. 1. Czynniki konkurencyjności organizacji według założeń PCBC
Fig. 1. The competition factors of the organization according to the PCBC assumptions
Źródło: Opracowanie własne

Struktura organizacyjna: odpowiedzialność, uprawnienia i wzajemne związki uporządkowane w sposób umożliwiający wykonywanie swoich zadań;
Zasoby: personalne, finansowe, rzeczowe, informacyjne;
Procesy: zestaw wzajemnie powiązanych zasobów i działań, które w transporcie decydują o procesach przepływu produktów w czasoprzestrzeni;
Procedury: ustalone sposoby postępowania.

Jak łatwo zauważyć, czynniki konkurencyjności są tożsame z parametrami dobrze wykonywanych procesów logistycznych. Wiadomo, że transport ze swoimi parametrami decyduje o jakości procesów logistycznych i jakości wykonanej usługi transportowej.

Mówiąc o jakości usługi transportowej, tak naprawdę mówimy o jakości usługi logistycznej, oraz o koncepcji logistycznej obsługi klienta.

Problematyka jakości, systemów zarządzania jakością nabrała jeszcze większego znaczenia z chwilą integracji Polski z UE. Jakość czy szerzej filozofia jakościowa przy prowadzeniu biznesu stała się szansą, ale nie gwarancją sukcesu. Trzeba ją ciągle doskonalić we wszystkich wymiarach, w których funkcjonuje przedsiębiorstwo, tj. społecznym, środowiska naturalnego czy biznesowym w kontekście zarządzania firmą.

Dotyczy to także branży transportu kolejowego, która w obliczu liberalizacji rynku transportowego poszukuje potencjałów dla uzyskiwania przewagi konkurencyjnej. Wymagania klienta co do jakości obsługi, jakości procesu przewozowego wymuszają na sektorze transportu kolejowego, który jest przecież w fazie późnej dojrzałości, innowacji w tym względzie i dynamizmu w dostosowywaniu się do zmiennej gry rynkowej. Zrozumienie jakości, jej praktycznej roli we współczesnym biznesie kolejowym wyzwala nowe impulsy rozwojowe z korzyścią dla klienta, a posiadanie certyfikatów potwierdzających wysoką jakość świadczonych usług nie tylko wzbudza zaufanie do firmy, ale stanowi o jej dążeniu do ciągłego doskonalenia. Przyczyny wzrostu roli jakości w transporcie przedstawia poniższa tabela.

Tabela 1

Przyczyny wzrostu roli wymagań jakościowych w transporcie

I. TENDENCJE W GOSPODARCE ŚWIATOWEJ • Liberalizacja rynku transportowego i wzrost roli konkurencji. • Rosnąca presja na koszty wytwarzania usług transportowych. • Tendencje i kierunki w zrozumieniu roli jakości w zarządzaniu. • Potrzeba innowacji w procesach transportowych. • Wymagania logistyczne stawiane przed transportem, • Rozwój nowych technologii informatyczno – telekomunikacyjnych.	II. WZROST OCZEKIWAŃ KLIENTÓW • Wymagania w zakresie bezpieczeństwa. • Presja na obniżanie cen oferowanych usług. • Wzrost oczekiwań w zakresie usług dodatkowych. • Wzrost znaczenia i roli informacji i komunikacji z klientem. • Poprawa procesów eksploatacyjnych w transporcie w zakresie niezawodności i czasu przewozu- systemów, logistycznych door to door. • Zindywidualizowanie potrzeb klienta- usługi transportowe szyte na miarę.
III. UREGULOWANIA PRAWNE • Przepisy w zakresie bezpieczeństwa, normy, unijne dyrektywy nowego	IV. CELE PRZEDSIĘBIORSTW TRANSPORTOWYCH • Potrzeba akceptacji oferowanych usług na rynku. • Dbałość o renomę i wizerunek

podejścia. • Imperatyw środowiska naturalnego i jego znaczenia w prowadzeniu współczesnego biznesu. • Przepisy o odpowiedzialności za proces przewozowy i jego parametry. • Polityki jakościowe.	firmy, • Dążenie do rentownej sprzedaży usług. • Ograniczanie ryzyka handlowego, środowiskowego bezpieczeństwa. • Satysfakcja pracowników firm transportowych. • Ukierunkowanie na rozwój i presja konkurencji.

Źródło: opracowanie własne.

W towarowym transporcie kolejowym występuje szereg elementów (kryteriów oceny) wpływających na ostateczną ocenę świadczonej usługi. Przykładowe kryteria jakości to:

- Punktualność i przewidywane terminy i czasy dostawy.
- Konkurencyjne czasy przewozu.
- Rynkowe czasy odjazdu i przyjazdu.
- Duże możliwości dysponowania przesyłką w czasie przewozu.
- Elastyczne ustalanie tras przy dodatkowym zamówieniu na przewozy.
- Jednoznaczna odpowiedzialność za kompleksowa usługę.
- Bezpieczeństwo przesyłek i brak uszkodzeń towarów.
- Nadzór nad przesyłką.
- Zrozumiała dokumentacja przewozowa.
- Konkurencyjna cena usługi przewozowej.
- Elastyczne terminy płatności.
- Podstawianie taboru zgodnie z potrzebami klienta.
- Identyfikacja oczekiwań klientów np. w zakresie uprzejmości obsługi, doradztwo.
- Łatwość dostępu do odpowiednio przygotowanej i nowoczesnej infrastruktury punktowej (terminale kontenerowe, centra logistyczne, stacje koncentracji prac ładunkowych).

W podobnym zakresie jakość kolejowych przewozów towarowych zarysowano w Karcie Jakości Przewozów Towarowych przyjętej w Rzymie w 2003 r. Stwierdzono w niej, że przedsiębiorstwa kolejowe demonstrują gotowość dostarczania i dalszego rozwoju atrakcyjnych usług kolejowych, respektując umowne postanowienia jakościowe. Postanowienia jakościowe ze strony Klientów i Kolei względem siebie dotyczyć będą następujących zagadnień:

- Odpowiedzialności za cały łańcuch transportowy zgodnie z wymaganiami CIM.
- Bezpieczeństwa – jako najwyższego priorytetu, którego celem będzie przewóz ładunku w bezpiecznych warunkach, nieuszkodzonych, i z poszanowaniem środowiska naturalnego.
- Planowania usług z uwzględnieniem czasów nadania, przybycia oraz terminów zamawiania przewozu, które będą jasno określone dla głównych potoków przewozów.
- Punktualności i niezawodności wraz z gwarancją rekompensat w przypadku niedotrzymania standardów.
- Informacji szczególnie w zakresie sytuacji w transporcie, opóźnień lub zmian w przewozie.
- Taboru w zakresie jego czasu dostarczenia i ilości oraz czystości.

- Opłat i ich przejrzystego naliczania.
- Serwisu posprzedażnego.

Realizacja oczekiwań klientów kolei wymaga wsparcia z ich strony między innymi w zakresie właściwości i prawidłowości dokumentacji, punktualnego zdania lub podstawienia przez klientów wagonów itd.

W tej karcie daje się zauważyć próbę partnerskiego dwustronnego rozwiązania problemów jakości w transporcie kolejowym. Dla rewitalizacji transportu kolejowego i wzrostu jego udziału w przewozach jest to przejaw właściwego kierunku rozwoju usług transportu kolejowego. Niemniej niektóre zapisy dla operatorów kolejowych np. w Polsce mogą być niewykonane. Usługa przewozowa to nie tylko wagon i trakcja, ale i infrastruktura, od jakości której zależy jakość procesu przewozowego. Trzeba o tym pamiętać definiując jakość. Dlatego też przedsiębiorstwa sektora towarowego poszukują rozwiązań poprzez uzyskiwanie certyfikatów norm ISO. Tak też czyni dla przykładu Spółka PKP CARGO SA uzyskując stosowne certyfikaty, potwierdzające wysoką jakość przewozów, utrzymania taboru, przewozów materiałów niebezpiecznych, WSK. Jest to niezbędne dla rozwoju działalności na zintegrowanym rynku.

Wdrożenie i uzyskanie certyfikatu „ Systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania norm ISO 9001:2001 jest nie tylko gwarancją utrzymania osiągniętego poziomu jakości, lecz zapewnieniem ciągłego dążenia do poprawy jakości produktu oraz usług logistycznych.

Firma Transportowa i Spedycyjna zarządzana według standardów międzynarodowych podejmuje ciągłe działania, mające na celu bieżące dostosowywanie się do wymogów rynku transportowego, spedycyjnego i logistycznego. Jednym z głównych „narzędzi poznawania" trendów rynkowych jest stała ocena poziomu zadowolenia klientów ze świadczonych usług transportowo- spedycyjnych. Istota poznania reakcji klienta na zmiany tego rodzaju rynku usług leży w bieżącej współpracy z klientem, między innymi poprzez:

- wymianę poglądów dotyczących oczekiwań klientów w stosunku do czasu przewozu ładunków, niezawodności dostawy, ceny , miejsca dostawy itp.,
- prowadzenie ankietyzacji,
- analizę reklamacji,
- analizę otoczenia, w jakim działa firma spedycyjna.

Wiedza zdobyta w wyniku prowadzonej oceny zadowolenia klienta powinna stanowić podstawę do wytyczenia celów cząstkowych, których osiągnięcie prowadzi do powodzenia całości rozumianej jako realizacja celu głównego firmy, którym zazwyczaj jest wieloletnie istnienie na rynku oraz osiąganie zysków z prowadzonej działalności.

Istota systemu zarządzania jakością polega na zdefiniowaniu obszarów zarządzania, opisaniu ich w procedurach, a następnie stałym monitorowaniu i kontrolowaniu ich wykonania. Zapewnia to jednolitość postępowania w całym przedsiębiorstwie. Oznacza to również udział w procesie zarządzania jakością wszystkich pracowników firmy począwszy od kierownictwa firmy, a skończywszy na stanowiskach wykonawczych.

System zarządzania jakością daje wszystkim pracownikom instrumenty umożliwiające poprawę jakości wyrobu lub usługi. W firmie TSL sygnałem do podejmowania działania doskonalącego powinna być nie tylko rezygnacja z usługi bądź reklamacja klienta, lecz przede wszystkim informacja otrzymana z komórki wykonawczej firmy, np. magazynu, agencji celnej, działu sprzedaży, działu marketingu, Zakładu Przewozów Towarowych itp. Powyższe pozwoli na natychmiastowe dostosowanie działania wszystkich ogniw w łańcuchu transportowo – spedycyjno – logistycznym, aby usługa wykonana została prawidłowo, a klient nie ponosił dodatkowych kosztów.

Bardzo ważnym elementem jest monitorowanie poziomu świadczenia usług przez podwykonawców usługi transportowo – spedycyjnej, jak np. przewoźnika samochodowego w systemie door to door , przeładowcy, ubezpieczyciela ładunku itp.

Elementem monitoringu poziomu usług są audity u dostawców usług, wykonywane z udziałem odbiorców usługi, którą jest firma transportowa czy spedycyjna reprezentująca interesy klienta. Biorąc pod uwagę ścisłe zależności występujące pomiędzy poszczególnymi ogniwami łańcucha logistycznego, poziom jakościowej obsługi w każdym jego elemencie powinien być taki sam lub co najmniej zbliżony.

3. ZAMIAST ZAKOŃCZENIA

Oczywisty wydaje się fakt, iż przedsiębiorstwa TSL, aby odnieść sukces na trudnym i wymagającym rynku Unii Europejskiej, muszą świadczyć usługi o wysokim poziomie jakości. Poprawa jakości świadczonych usług to konieczność poniesienia znacznych nakładów finansowych (na infrastrukturę punktową – budowa nowych terminali kontenerowych, centrów logistycznych, oraz na zakup i modernizację taboru trakcyjnego i wagonowego), ale to też świadomość pracowników, że muszą spełniać oczekiwania klienta, oraz ich utożsamianie się z powodzeniem firmy.

Czy kolejowe przedsiębiorstwa przewozowe wykorzystają okres przejściowy na pełny dostęp zachodnich przewoźników do infrastruktury kolejowej i będą w stanie wygrać konkurencję również pod względem jakości świadczonych usług, zależy tylko od nich.

Literatura

1. Trawicka S.: Badanie postrzeganej jakości usług. Problemy Jakości, 6/97.
2. Materiały wewnętrzne UIC – Karta Jakości.
3. Klejnons K., Wojciechowski Ł.: Czynniki kształtujące jakość usług logistycznych. Logistyka a Jakość, 2/2004

Abstract

Last years have done essential alternation in our national economy. Its dynamic development, global integration processes and overproduction in the same segments of goods and services caused changes from market of producers for market of clients and preferences in transport services alternated too. It is obviously that firms which want to work fruitful on difficult and demanding the UE market should do services in the highest standard.
We should know: which factors have influenced on evaluation criteria of services.

Improvement of quality carry necessity of bearing big expenses – building new modal terminals, logistic centers and buying new rolling stocks. Very important is staff awareness to satisfy clients expectation and their identify with company prosperity.
Polish rail enterprises have to use the temporary time until rail companies from the West Europe get full access to Polish market.