

Rzetelność dostawy w spedycji

Artykuł omawia oczywistą i zarazem podstawową zasadę w pracy spedytora, jaką jest gwarancja rzetelności dostawy. Zdawałoby się, iż odpowiedzialność dotrzymania gwarancji dostawy i konsekwencje wiążące się z jej niedotrzymaniem, spoczywają głównie na spedycytorze. Jednak, jak pokazuje praktyka, gwarancja rzetelności dostawy przybiera różne, specyficzne formy.

Spedytor główny odgrywa bardzo ważną rolę w łańcuchu logistycznym, gdyż jako zarządzający procesem transportowym, ponosi odpowiedzialność przed swoim zleceniodawcą (klientem) za cały przebieg zleconego procesu i wybranych przez siebie, uczestniczących w procesie spedycytorów – podwykonawców. Jest sprawą oczywistą, że spedycytorzy – podwykonawcy wobec spedytora głównego również gwarantują rzetelność dostarczenia przesyłki w terminie określonym w zleceniu transportowym, gdyż w przypadku zlecenia przez spedytora głównego przewiezienia ładunku spedycytorowi podwykonawcy, jest on traktowany jako zleceniodawca (klient). Jednakże, to spedycytor główny monitoruje przebieg trasy danego ładunku i – dotrzymując gwarancji rzetelności dostawy, a zarazem dbając o efektywną obsługę klienta – zdaje mu w różnorodnej formie (elektronicznej czy telefonicznej) sprawozdanie z terminowości dostawy ustalonej w zleceniu transportowym, informując o miejscu, w którym znajduje się przewożony ładunek w danej chwili.

Autorka prześledziła w swojej karierze zawodowej spedytora setki takich tras i – mimo usilnych starań i wyznawania strategii Just-in-Time – utrzymanie tejże gwarancji terminowości nie jest takie proste i oczywiste. Zdarzają się bowiem nieprzewidziane zdarzenia losowe, a podczas przewożenia ładunków na Wschód również trudne do określenia czasowo odprawy celne.

Problem terminowości dostaw eksportowych ma takie samo odzwierciedlenie w terminowości odbiorów ładunków importowych. Umowne kary za nieterminowość dostawy jak i odbioru ładunku, muszą być ustalone podczas podpisu zlecenia transportowego przez spedytora. Jest to dla niego zasadnicza sprawa, ponieważ nie może dać odczuć zleceniodawcy, że pomyłka, jaką było na przykład niewliczenie w czas dostawy odprawy celnej, jest pretekstem do tego, aby udowodnić mu, że zakładany czas został dotrzymany.

Odrebną sprawą są przesyłki za tak zwaną specjalną cenę. Występują one gdy na przykład przy załadunku standardowego zestawu o długości 13,6 m i ładowności 24 tony

okazuje się, że klient przygotował zajęcie 30 miejsc paletowych towaru. Mamy zatem 3 miejsca paletowe wolne, a nasz drugi klient ma właśnie do przewiezienia i rozładunku po drodze naszego pierwszego (głównego zleceniodawcy) te dodatkowe 3 palety ładunku. Jeżeli oczywiście nasz główny zleceniodawca wyrazi zgodę na doładunek towaru, wtedy za tą specjalną cenę (fracht), jaką możemy zaofiarować naszemu drugiemu zleceniodawcy ustalamy, że ładunek zostanie dowieziony do miejsca rozładunku dopiero po rozładowaniu ładunku naszego głównego zleceniodawcy. Nie podajemy jednak naszemu drugiemu zleceniodawcy dokładnego terminu dostawy ładunku, a jedynie przypuszczalny, najszybszy po terminie rozładunku przesyłki, oznaczonym w zleceniu transportowym naszego głównego zleceniodawcy.

Oczywistym wydaje się, że jeśli spedycytor nie dotrzymał – z różnych przyczyn – terminu dostawy ładunku, to niedopuszczalne jest wysyłanie klientowi faktury nie uwzględniającej kwoty pomniejszenia frachtu o kwotę, jaka pozostała wskutek opóźnienia przez nas dostawy. Gdyby spedycytor postąpił inaczej, świadczyłoby to o braku profesjonalizmu z jego strony, co związane jest z wizerunkiem firmy, w której tenże spedycytor jest zatrudniony. Jest raczej pewne, że w takiej sytuacji klient z pewnością poszuka innego, lepszego usługodawcy.

Bywają jednak sytuacje absurdalne w życiu spedytora, gdy klient przy odbiorze faktury, pomniejszonej już o kwotę wynikającą z przykładowego dwudniowego opóźnienia auta pod załadunek importowy ładunku w relacji Niemcy – Polska, żąda dodatkowego pomniejszenia frachtu o stawkę pobytu w hotelu podczas tych dwóch dni opóźnienia auta (gdyż na przykład specjalnie przyjechał z Polski, aby być przy załadunku towaru). Oczywiście, możemy powiedzieć, iż zapisu takiego nie uwzględniliśmy w naszym zleceniu transportowym i nie ma mowy o ponoszeniu przez nas jakichkolwiek dodatkowych kosztów. Jednak jestem pewna, że dla dobra współpracy dobry spedycytor skoryguje fakturę, niejednokrotnie narażając się na straty spowodowane tym krokiem, ponieważ praca w nowoczesnej spedycji nie jest ukierunkowana na bezwzględny zysk, ale przede wszystkim na rozwój i długoterminową współpracę z klientem, co w perspektywie przyczyni się do zdobycia tegoż zysku. Spedytor kieruje się raczej zasadą, iż jeden zadowolony klient opowie o nim dziesięciu znajomym w superlatywach, co jest najlepszą reklamą rzetelności i kompetentności jego firmy.