

Andrzej Świdorski¹

Zakład Systemów Jakości i Zarządzania, Wydział Mechaniczny, Wojskowa Akademia Techniczna

Problematyka jakości usług transportowych

Streszczenie

W artykule omówiono znaczenie jakości usług transportowych w obliczu wielu zagrożeń dotyczących przede wszystkim bezpieczeństwa i jakości przewozów. Uwagę zwrócono na podstawowe problemy jakości, charakteryzując różne jej definicje. Przedstawiono główne postulaty zarówno klientów, jak i przewoźników w aspekcie ich oczekiwań dotyczących jakości otrzymywanych i świadczonych usług. Omówiono też przykładowe charakterystyki jakości usług transportowych.

Słowa kluczowe: usługa transportowa, jakość, ocena jakości.

Transport services quality problems

Abstract

The article discusses significance of the quality of transport services in view of many dangers concerning mainly safety and quality of the haulage. The attention has been paid to the essential quality problems, with various definitions of them characterised. There are main recommendations of the clients and carriers presented in the context of the expectations concerning the quality of the services received and provided. The examples of the transport services quality characteristics have also been discussed.

Key words: transport service, quality, quality evaluation.

¹ aswidorski@wat.edu.pl