



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

ANALIZA OPERACIJSKIH PROCESOV V PODJETJU DHL FREIGHT

Mentor: Janko Pirkovič, univ. dipl. ekon.
Somentorica: Tanja Šimenc
Lektorica: Dragica Anastasov

Kandidatka: Tanja Avguštin

Ljubljana, september 2009

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju g. Janku Pirkoviču za pomoč, nasvete in smernice pri pripravi diplomskega dela.

Zahvala tudi somentorici ga. Tanji Šimenc, za pomoč pri izbiri naslova diplomske naloge.

Hvala kolektivu DHL Freight za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi ga. Dragici Anastasov, ki mi je lektorirala diplomsko nalogo.

Posebna zahvala večka tudi moji družini, ki mi je izdatno priskočila na pomoč v času študija.

IZJAVA

»Študent/ka Tanja Avguštin izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom g. Janka Pirkoviča, univ. dipl. ekon.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 19.09.2009

Podpis: _____

POVZETEK

Zahvaljujoč integrirani panevropski cestni in železniški mreži lahko DHL Freight ponudi zelo raznoliko storitev tovornega prevoza. Enota DHL Freight, ki deluje v okviru DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o., ponuja različne vrste cestnega tovornega prometa.

Živimo v času, ko se veliko pošiljk dostavlja po sistemu »just in time« in v kolikor en člen v verigi zbirnega transporta zataji, le-to lahko predstavlja veliko težavo našim strankam. Osnovo DHL-ovega zbirnega transporta predstavljata dva dokumenta, in sicer »Euroconnect Manual« in »SLA Agreement«. Prvi predstavlja mednarodni dogovor, ki je obvezujoč za vse enote DHL Freight-a v Evropi. Dejansko bi mu lahko rekli kar "DHL Freight Biblija". V njem so jasno določena pravila poslovanja, omejitve, obveznosti, zahteve... Drugi dokument »SLA Agreement« je interni dokument, v katerem lokalne DHL Freight enote natančno opredelijo procese med posameznimi oddelki. Vsi procesi morajo biti opredeljeni v skladu z zahtevami »Euroconnect Manual«-a.

V izogib nesporazumom in težavam, ki jih lahko povzroči pomanjkljiva komunikacija, je zelo pomembno, da so procesi v podjetju čim bolj jasno in natančno določeni. Z izdelavo »SLA Agreement«-a možnosti nesporazumov in napak, ki sledijo iz tega, zmanjšamo na minimum. Pravijo, da "vsak, ki dela, tudi greši", Možnosti za napake sicer vedno še obstajajo, vendar je njihova verjetnost s takšnim dogovorom veliko manjša.

KLJUČNE BESEDE

- DHL
- zbirni transport
- odpremeni / destinacijski terminal
- uvoz / izvoz
- natovor / raztovor

ABSTRACT

Based on integrated pan-European road and railway net, DHL Freight can offer diversity of services for cargo transportation. DHL Freight Slovenia is a part of DHL Ekpres (Slovenija), d.o.o., and offers different types of road cargo transportation.

We are living in time that demands so called »just in time« delivery. If one part of this chain does not do its job, this can mean very big problems to our clients. Base elements for DHL groupage transports are stated in two documents: »Euroconnect Manual« and »SLA Agreement«. First document is an international agreement, mandatory for all DHL Freight units in Europe, and we could also call it »DHL Freight Bible«. This document has strict guidelines for business, limitation, obligations, demands... Second document is »SLA Agreement« - internal document in which local DHL Freight units clearly define processes between different divisions. All processes must be precisely defined but still within demands of »Euroconnect Manual«.

To avoid any misunderstandings and problems, that loss of communication can cause, it is really very important that all processes within a company are precisely defined. With creation of »SLA Agreement« we diminish chances for misunderstandings and faults, to minimum. They say »everybody that works makes mistakes«, this means that there is always a possibility for mistakes, but possibilities for these are, with such agreement, minor.

KEYWORDS

- DHL
- groupage transportation
- origin / destination terminal
- import / export
- loading / unloading

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	1
1.4	METODE DELA	1
2	PREDSTAVITEV DHL-A	2
2.1	DANZAS.....	2
2.2	DEUTSCHE POST EURO EXPRESS	2
2.3	DHL.....	3
2.4	DHL V SLOVENIJI.....	5
2.5	DHL FREIGHT V SLOVENIJI	5
3	CESTNI TRANSPORT DHL-A V SLOVENIJI.....	6
3.1	CESTNI ZBIRNI TRANSPORT.....	6
3.1.1	PRIMER POTOVANJA CESTNE ZBIRNE POŠILJKE.....	8
3.1.2	DOKUMENTI V CESTNEM ZBIRNEM TRANSPORTU	9
3.1.2.1	DOKUMENTI, KI JIH PRISKRBI POŠILJATELJ.....	9
3.1.2.2	DOKUMENTI, KREIRANI NA ODPREMNEM TERMINALU.....	9
3.1.2.3	DOKUMENTI, KREIRANI NA NAMEMBNEM TERMINALU.....	9
3.2	DELNI NATOVOR.....	9
3.2.1	PRIMER DELENEGA NATOVORA	10
3.2.2	DOKUMENTI V CESTNEM DELNEM NATOVORU	11
3.3	POLNI NATOVOR	11
3.3.1	PRIMER POLNEGA NATOVORA	12
3.3.2	DOKUMENTI V CESTNEM POLNEM NATOVORU	12
4	PROCESI V ENOTI DHL FREIGHT	13
4.1	PREVZEM BLAGA V SKLADIŠČE	13
4.1.1	UVOZNE POŠILJKE	13
4.1.2	IZVOZNE POŠILJKE	14
4.2	ODPREMA POŠILJK IZ SKLADIŠČA.....	14
4.2.1	UVOZNE POŠILJKE	14
4.2.2	IZVOZNE POŠILJKE	14
5	SERVICE LEVEL AGREEMENT – »SLA«	16
5.1	NAMEN SLA DOGOVORA	16
5.2	SPLOŠNA DOLOČILA SLA DOGOVORA	16
5.3	PREVZEM IN DOSTAVA.....	17

5.4	MANIPULACIJE NA TERMINALU	18
5.5	TRANZITNE POŠILJKE	18
5.6	CARINSKE POŠILJKE	18
5.7	NEVARNO BLAGO	19
5.8	MEDNARODNE LINIJE	19
5.9	TERMINAL – DELOVNI ČAS	20
5.10	URNIK DOSTAV IN PREVZEMOV	21
5.10.1	DOSTAVA	21
5.10.2	PREVZEM	23
5.11	KAZALCI KAKOVOSTI	24
5.12	REKLAMACIJE	24
5.12.1	ZUNANJE REKLAMACIJE	24
5.12.2	INTERNE REKLAMACIJE	24
5.13	POSEBNOSTI	25
6	ZAKLJUČEK	26
6.1	SPREMEMBE DELOVNEGA ČASA	26
6.2	SPREMEMBA URNIKA DOSTAV IN PREVZEMOV	27
6.2.1	DOSTAVE	27
6.2.2	PREVZEM	28
6.3	ZAKLJUČNA MISEL	30
	LITERATURA IN VIRI	31
	KAZALO SLIK	32
	KAZALO TABEL	32
	POJMOVNIK	33
	KRATICE IN AKRONIMI	34
	PRILOGE	35

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Velik del operacijskih procesov za DHL Freight opravi DHL Ekspres. Opredelili bomo operacijske procese v obeh enotah. Večji del operacijskih procesov opravi DHL Ekspres. Osnovni procesi so v večini primerov jasno določeni in dogovorjeni. Kljub temu se soočamo s problemi, ko se ne ve, kdo je bil odgovoren za določeni del procesa. Določili bomo, kje odgovornost enega oddelka preide v odgovornost drugega oddelka. Tako se bomo izognili dvoumnemu razlaganju in s tem nepotrebnim napakam.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

DHL Freight je samostojna enota, ki deluje znotraj pravne entitete DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. Enota DHL Freight organizira različne oblike cestnega transporta po celotni Evropi (zbirni prevozi, delni natovori, polni natovor...).

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Pri analizi in opisu operacijskih procesov se bomo osredotočili predvsem na običajne procese, ne bomo se spustili v analizo procesov za produkte, ki zahtevajo čisto posebne postopke.

1.4 METODE DELA

Diplomska naloga temelji predvsem na lastnih izkušnjah in internem gradivu DHL. Najprej bomo določili osnovne procese dela, ki jih bomo nato tudi natančneje opredelili. Na osnovi natančno opredeljenih procesov in izkušenj bomo lahko nedvoumno določili odgovorne za posamezni del celotnega procesa.

2 PREDSTAVITEV DHL-A

2.1 DANZAS

Danzas je bil ustanovljen leta 1815. Po končani skupni bitki pri Waterloo z Napoleonom se je Louis Danzas pridružil transportnemu podjetju Michel l'Eveque v St. Louisu. Leta 1840 je Louis Danzas postal družabnik v podjetju in tako je podjetje v letu 1846 pod imenom Danzas & l'Eveque dostavljalo pošto iz Le Havra v New York. V istem letu so naredili prvi prevzem, v letu 1854 pa so odprli svojo prvo poslovalnico v Švici (Basel).

V letu 1920 je Danzas postal prvo podjetje, ki se je ukvarjalo s transportom po zraku, in sicer s prevozom tovora po zraku iz Francije v Anglijo.

V letu 1939 so Danzas-ove potovalne agencije v Franciji in Italiji organizirale emigracijo beguncev (večinoma Židov) iz nacistične Nemčije. Leta 1962 je podjetje odprlo svoj tovorni terminal v Parizu. V letu 1993 se je podjetje z ukinitvijo carine znotraj EU, kar je vplivalo tudi na prodajo, moderniziralo.

V letu 2000 je z združitvijo podjetij Danzas Intercontinental in Air Express International Corporation podjetje postalo vodilno na področju zračnega transporta po celem svetu, na področju prekomorskega transporta pa je bilo med prvimi petimi vodilnimi. Podjetje posluje v več kot 150 državah.

Do združitve z DHL Worldwide Express in Deutsche Post Euro Express v letu 2003 je Danzas postal največji svetovni ponudnik z informacijsko tehnologijo podprtih logističnih storitev na področju zračnega in prekomorskega prevoza tovora, projektov globalne špedicije, kopenskega transporta po Evropi, e-poslovanja in logistike za četrte stranke.

2.2 DEUTSCHE POST EURO EXPRESS

Euro Express je leta 1998 ustanovila Deutsche Post za paketno distribucijo po Nemčiji in Evropi. Do združitve s podjetji DHL Worldwide Express in Danzas v letu 2003 je imel Euro Express razvito prostrano in zanesljivo mrežo za cestni transport za poslovne kot za fizične osebe.

Deutsche Post World Net je leta 2003 združil svoja ekspresna in logistična podjetja pod enotno blagovno znamko DHL. Pridobitev družbe Exel decembra 2005 s strani Deutsche Post World Net je blagovno znamko DHL še dodatno okrepila. Pod imenom DHL delujejo združene moči s strani Deutsche Post World Net pridobljenih podjetij

2.3 DHL

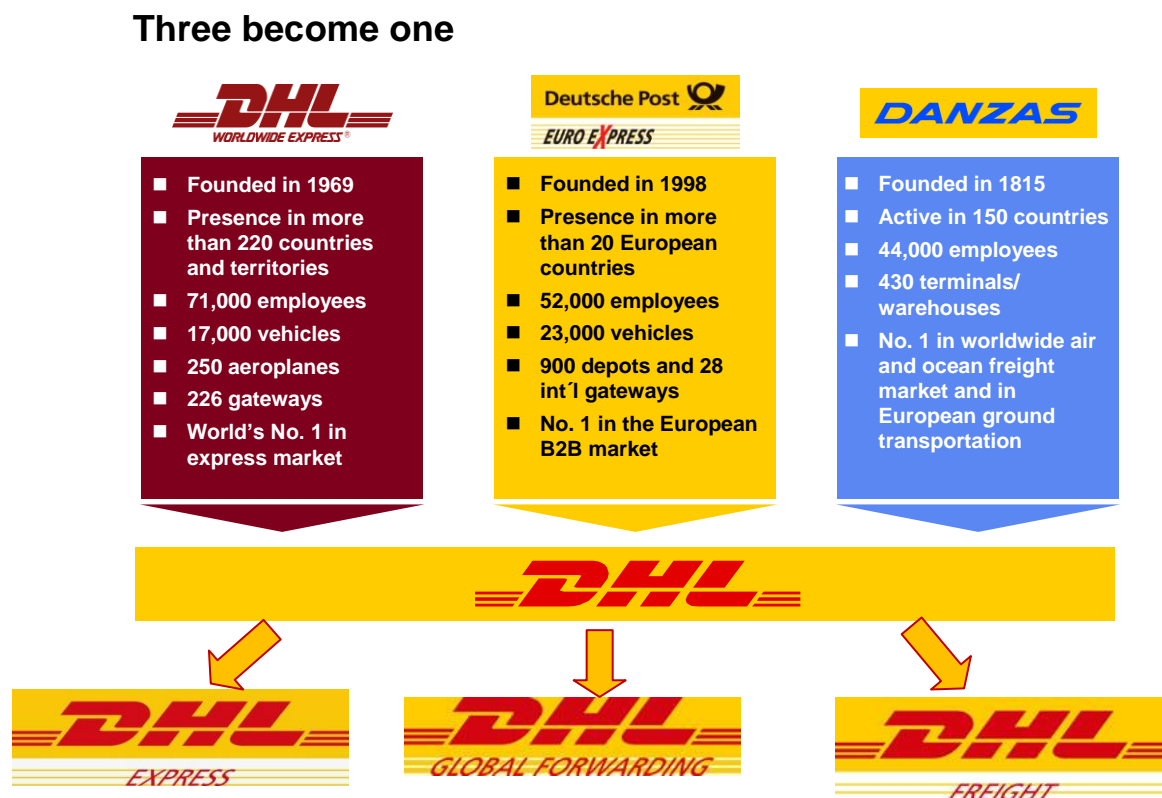
Mednarodno podjetje DHL International je bilo ustanovljeno 20. septembra leta 1969 v San Franciscu. Ideja o ustanovitvi je bila preprosta – kako premostiti zamudno čakanje na carinske postopke ob prihodu ladje. Tako so ustanovitelji podjetja **DHL**, Adrian **Dalsey**, Larry **Hillblom** in Robert **Lynn** prišli na idejo o ustanovitvi podjetja, ki bi zadovoljevalo potrebe po hitri dostavi vseh papirjev, potrebnih za carinske postopke. Ustanovitelji so prevoznikom ponudili možnost izročitve tovornih listin – manifesta še pred prihodom ladje, kar je omogočilo preverjanje le-teh ter pripravo vloge za potrebne carinske formalnosti, prevoznikom pa je to zmanjšalo čas čakanja v pristanišču in s tem stroške prevoza blaga. Ladjarji in prevozniki so se hitro oprijeli novega načina poslovanja, tako je bil še istega leta ustanovljen redni kurirski prenos dokumentov med San Franciscom in Honolulujem.

V naslednjih 30. letih se je podjetje DHL naglo razvijalo in širilo:

- 1969: DHL dostavi prvo pisemsko pošiljko na relaciji San Francisco in Honolulu / Hawai.
- 1971-72: Razširitev podjetja na Daljni vzhod in južni Pacifik, otvoritev poslovalnic v Veliki Britaniji, na Irskem in v zahodni Evropi.
- 1976-77: Mreža se je širila v Kanado in srednji vzhod.
- 1978: Odprejo se poslovalnice v Mehiki, na Karibih in v latinski Ameriki.
- 1979: Operacije se začnejo v Afriki.
- 1983: DHL je eden prvih, ki začne svoje operacije v vzhodni Evropi. V nekdanji Jugoslaviji je podjetje DHL začelo delovati s predstavništvom na Reki.
- 1986: Začnejo se operacije in odpiranje poslovalnic na Kitajskem.
- 1990: DHL začne sodelovati z novimi poslovnimi partnerji: Lufthansa in z Japan Airlines in Nissho Iwai, ki sta skupna poslovna partnerja. Tega leta pa je bil ustanovljen tudi DHL Slovenija.
- 1991-92: DHL odpre poslovalnice v državah bivše Rusije, Kazahstanu, Belorusiji in Ukrajini.
- 1993: Evropa postane enotni marketinški trg.
- 1996: V glavnem evropskem središču Bruslju DHL predstavi prvo avtomatizirano sortirnico, skozi katero se sortira na milijone pošiljk.
- 1998: Deutsche Post postane 25% lastnik DHL-a.
- 1999: DHL praznuje svojo 30letnico obstoja.
- 2003: Združitev treh velikih D-jev. 31. januarja pride do integracije treh velikih blagovnih znamk, Deutsche Post, DHL in Danzas.
- 2004: Dogovori o integraciji oziroma možnostih nadaljnjih integracij in skupnega sodelovanja podjetij v 228 državah sveta.
- 2009: DHL praznuje svojo 44-letnico obstoja.

Vse spremembe, ki so jih prinesle združitve, so le še okrepile vodilno vlogo podjetja na trgu. Podjetje Deutsche Post je obdržalo ime DHL, tako je prišlo do preimenovanja podjetja Danzas v DHL. Specializirane dejavnosti so ostale, k imenu DHL so dodali podnaslov, da se ločijo operativne dejavnosti (Express, Freight, Air & Ocean / Logistics, Solutions).

Po združitvi treh velikih D-jev je bila struktura podjetja takšna:



Slika 1: Organizacijska struktura po združitvi 31.01.2003

Septembra 2005 del DHL-a postane tudi *Exel*, kar pomeni, da DHL zaposluje približno 285.000 ljudi (če upoštevamo še Deutsche Post World Net in ostala sestrška podjetja pa kar 500.000 ljudi).¹

DHL danes sestavljajo štiri divizije:

- DHL Express
- DHL Global Mail
- DHL Global Business Service (od 01. januarja 2008)
- DHL Logistics, ki je razdeljen še na tri poddivizije:
 - DHL Global Forwarding (DGF)
 - DHL Exel Supply Chain, sestavljen iz:
 - ~ Exel Contract Logistics (Ie v ZDA)
 - ~ Exel Transportation Service (Ie v ZDA)
 - ~ Contract Logistics (preostali svet)
 - ~ Global Service Logistics
 - DHL Freight & Contract Logistics

¹ Podatek iz leta 2006

2.4 DHL V SLOVENIJI

Začetek poslovanja DHL-a v Sloveniji sega v leto 1984, ko je bil del DHL Jugoslavija. Leta 1990 je bil ustanovljen DHL Slovenija kot ena od podružnic mednarodne mreže. Glavna dejavnost podjetja je mednarodna ekspresna dostava pošiljk od vrat do vrat. Leta 1997 je podjetje pridobilo certifikat kakovosti po mednarodnem standardu SIST ISO 9002:1995, leta 2003 pa je pridobilo certifikat kakovosti po novem standardu SIST ISO 9001:2000.

Sedež podjetja je v Trzinu, kjer so locirani vsi oddelki podpornih funkcij, kot so marketing, finančni oddelk, IT, centralizirani oddelk za stike s strankami, prodaja, oddelk za upravljanje s človeškimi viri. Špedicijsko - distribucijski ter izvozno - uvozni center je na letališču Brnik. Poleg tega ima podjetje v Sloveniji še kurirske pisarne v Celju, Mariboru in Kopru.

2.5 DHL FREIGHT V SLOVENIJI

Leta 1994 je avstrijski Danzas ustanovil podjetje Cargoline. Najprej je delovalo na letališču Brnik kot zunanji partner mreže »Danzas Air & Ocean«, kar pomeni, da je bilo osredotočeno predvsem na letalski in ladijski promet večjih pošiljk.

V začetku leta 2003 je omenjeno podjetje odprlo ločeno pisarno v Ljubljani za logistično podporo v cestnem prometu – enota je prav tako delovala pod imenom Cargoline. Ker je istega leta prišlo tudi do združitve »treh velikih D-jev«, se je enota v Ljubljani preimenovala v DHL Freight in pravnoformalno postala del DHL International d.o.o., danes DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.

Enota DHL Freight ponuja slovenskemu trgu raznoliko ponudbo cestnih prevozov.

3 CESTNI TRANSPORT DHL-A V SLOVENIJI

3.1 CESTNI ZBIRNI TRANSPORT

Zbirnik lahko opredelimo kot redni cestni transport med dvema povezanima terminaloma, ki poteka na točno določene dneve (urnik prihodov in odhodov je določen). Besedo zbirnik običajno uporabljamo, ko govorimo o prevozu blaga, ki se zbere (zbira) v prevoznikovem skladišču in se zbrano odpremi na vnaprej določen namembni (destinacijski) terminal.

V enotah DHL-a se zbirni produkt imenuje Euroconnect – z oznako EC. Zanj se poleg prevozne storitve obračunava tudi skladiščna manipulacija. Cestna mreža ni sistematizirana; mednarodne linije organizira vsak terminal zase. Pravila poslovanja so določena z EC Manual-om. Tranzitni časi so zgolj okvirni.

Pri tovrstnem transportu govorimo o treh vrstah terminalov:

- ODPREMNI terminal (OT – origin terminal) je terminal, ki prevzame pošiljko z namenom, da se organizira prevoz od pošiljatelja do prejemnika.
- TRANZITNI terminal (TZ – transit terminal) je terminal, skozi katerega pošiljka potuje do končne destinacije, če ne obstaja direktna mednarodna linija med odpremnim in namembnim terminalom.
- NAMEMBNI terminal (DT – destination terminal) je terminal, ki je odgovoren za končno predajo pošiljke prejemniku.

Postopek transporta je specifičen, saj na poti od pošiljatelja do prejemnika blago potuje z različnimi prevozniki in preko različnih terminalov.

Običajna pot zbirne pošiljke je sledeča:

- Prevzem pri pošiljatelju opravi voznik/kurir odpremnega terminala.
- Voznik/kurir pošiljko preda v skladišče odpremnega terminala.
- Priprava pošiljke za odpremo v namembni terminal: etiketiranje, priprava spremne dokumentacije...
- Naklad pošiljke na vozilo na mednarodni liniji in odprema.
- Prihod vozila na mednarodni liniji v namembni terminal in uskladiščenje pošiljk.
- Naklad pošiljke na vozilo namembnega terminala in dostava prejemniku.

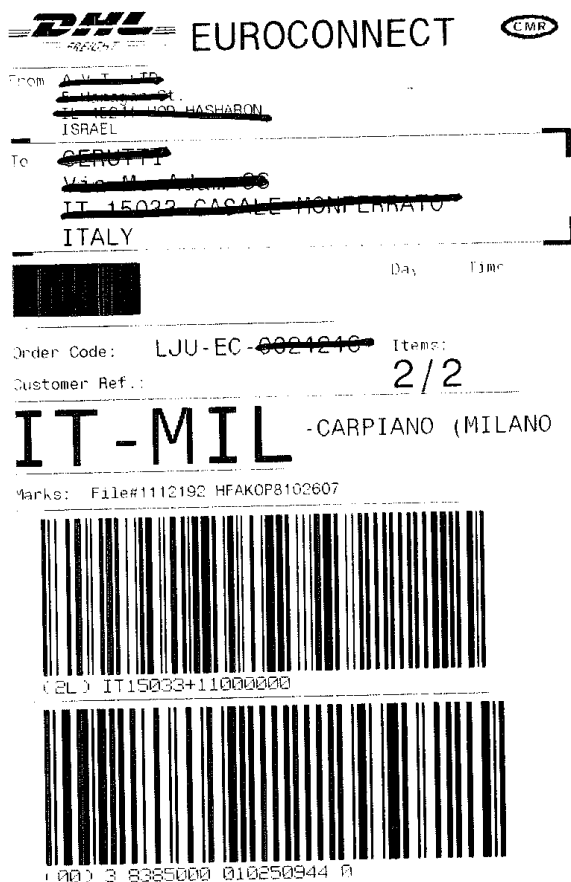
Če odpremi in namembni terminal ne povezuje direktna mednarodna linija, pomeni, da pošiljka lahko potuje preko različnih, t.i. tranzitnih terminalov do namembnega terminala. V vsakem tranzitnem terminalu se pošiljka uskladišči/izskladišči in natovori na novo mednarodno ali nacionalno linijo, ki povezuje tranzitni terminal z namembnim ali različne tranzitne terminale med seboj.

Pravila poslovanja so sistematizirana in točno določena v segmentu prevzema in dostave. Za opravljanje prevzema/dostave in manipulacijskih storitev je cena med terminali centralno določena (Basel), mednarodne linije in njihov strošek pa so stvar medsebojnih dogovorov med posameznimi terminali. Pot pošiljke, preko katerih terminalov bo potovala do namembnega terminala, je določena na odpremnem terminalu.

Vsaka zbirniška pošiljka ima tudi svojo sledilno številko, ki se imenuje "Order Code". Sestavljena je iz petih črk in sedmih številk. Prve tri črke predstavljajo kratico odpremnega terminala, četrta in peta pa produkt (EC – Euroconnect/zbirna pošiljka, EF – Euroline/doklad,...), številke predstavljajo zaporedno številko posameznega produkta. Ta številka predstavlja osnovno kodo, na osnovi katere lahko odhodni, tranzitni in namembni terminali v sistemu najdejo vse potrebne podatke (pošiljatelj, prejemnik, predvidena pot pošiljke in čas prihoda na terminal...). Istočasno ta številka omogoča strankam, da statusu pošiljke sledijo tudi preko interneta. Vsi osnovni podatki so razvidni tudi iz nalepke, ki se nahaja na vsakem odpremljenem paketu (glej - Slika 2: Vzorec EC – nalepke).

Primer:

LJU-EC-1234567 → LJU → odpremni terminal Ljubljana
→ EC → euroconnect pošiljka (zbirniška odrema)
→ 1234567 → zaporedna številka

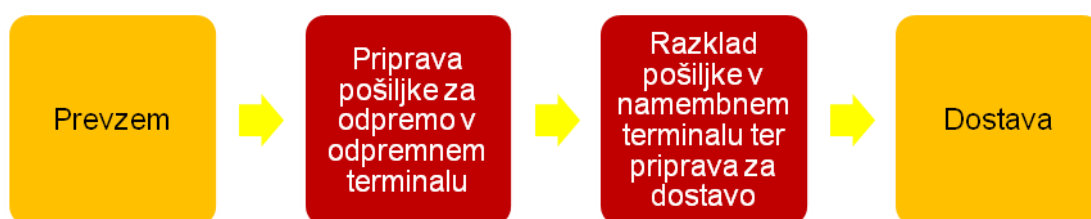


Slika 2: Vzorec EC – nalepke

3.1.1 PRIMER POTOVANJA CESTNE ZBIRNE POŠILJKE

a) direktna povezava med odpremnim in namembnim terminalom

Nemčija	→	Slovenija
München, DE	→	Ljubljana, SI
odpremni terminal	→	namembni terminal



Slika 3: Prikaz potovanja zbirne pošiljke

b) direktne povezave med odpremnim in namembnim terminalom ni

Poljska	→	Slovenija
Zabrze, PL	→	Ostrava, CZ → Ljubljana, SI
odpremni terminal	→	tranzitni terminal → namembni terminal



Slika 4: Prikaz potovanja zbirne pošiljke

3.1.2 DOKUMENTI V CESTNEM ZBIRNEM TRANSPORTU

Dokumente, ki spremljajo pošiljko v zbirnem transportu, lahko razdelimo na dokumente, ki jih pripravi odpremni terminal, in na dokumente, ki jih pripravi namembni terminal. Poleg tega so tu še dokumenti, ki jih s pošiljko preda pošiljatelj.

3.1.2.1 DOKUMENTI, KI JIH PRISKRBI POŠILJATELJ

Pošiljatelj je dolžan pošiljki predložiti naslednje dokumente:

- originalni račun ali
- predračun ali
- dobavnice z vsemi podatki o sami pošiljki (vrednost, količina, teža...).

Za pošiljke, ki potujejo znotraj Evropske unije in imajo status evropskega blaga, danes pošiljatelj ni več dolžan predložiti zgoraj navedenih uradnih dokumentov.

V primeru, ko gre za prevoz nevarnih snovi (ADR), je pošiljatelj dolžan predati dokumente, iz katerih je razvidno, točno katera snov se je prevzela, in v kolikšni količini. Priskrbiti mora tudi varnostne listine, ki pošiljko spremljajo.

3.1.2.2 DOKUMENTI, KREIRANI NA ODPREMNEM TERMINALU

- »Bordereau« je dokument, na katerem je navedena vsa dokumentacija, ki spremlja posamezno pošiljko, (npr. račun, dobavnica, varnostni listi, EUL...) ter vrsta blaga, pakiranja, št. paketov, teža in vrednost pošiljke.
- CMR je mednarodni tovorni list, na katerem je opredeljen odpremni in destinacijski terminal, skupna teža zbirnika. Za prevoznika je enako pomemben kot za špediterja in carino EUL.
- »Ladelist« oz. »Loading list« je neke vrste seštevke Bordereau-jev, saj vsebuje zbirne podatke vseh pošiljk na točno določenem tovornjaku.

3.1.2.3 DOKUMENTI, KREIRANI NA NAMEMBNEM TERMINALU

Namembni terminal pripravi le »POD-Proof of Delivery« oz. dostavnico. To je obrazec, ki je v zbirnem prometu izrednega pomena, saj predstavlja potrdilo o opravljeni storitvi.

3.2 DELNI NATOVOR

Delni natovor ali »Part Truck Load - PTL« je povsem nesistematiziran produkt, prilagojen vsaki posamezni pošiljki. Običajno tako vrsto prevoza organiziramo za pošiljke, ki so težje od 2.000 kg. Prevoz se opravi po principu C2C (Consignor to Consignee; od pošiljatelja do prejemnika). Za ta produkt uporabljamo tudi izraz LTL – Less than Truck Load.

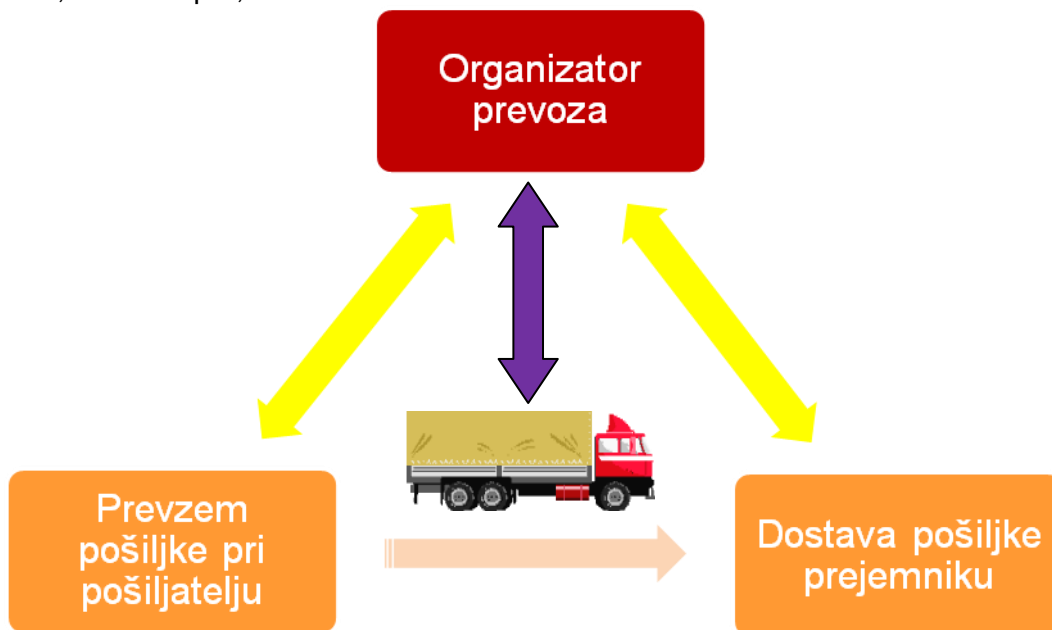
Prevoznika je potrebno poiskati za vsako tovrstno pošiljko, glede na destinacijo in posebna navodila (termo, ADR).

Cena za delne natovore se izračuna za vsak primer posebej, prihodek za organizatorja takšnega prevoza pa je razlika med ceno prevoznika in plačnika prevoza (brokerski sistem; pošiljko pelje tisti prevoznik, ki je najcenejši).

Poleg cene je bistvena sestavina dogovora med organizatorjem transporta in prevoznikom, tudi datum naklada in datum razklada, ki ga mora prevoznik obvezno upoštevati. Praviloma je trajanje prevoza krajše kot pri sistematiziranih produktih (prihranek časa, ker blago do končne destinacije potuje mimo terminalov, kar pomeni, da se izogne vsem manipulacijam, razen pri pošiljatelju in končnem prejemniku).

3.2.1 PRIMER DELENEGA NATOVORA

Francija → Slovenija
Pariz, FR → Koper, SI



Slika 5: Prikaz organizacije delnega natovora

3.2.2 DOKUMENTI V CESTNEM DELNEM NATOVORU

V tem primeru imamo za pošiljko samo en spremni dokument, in to je CMR. Običajno je priložena še dokumentacija, ki jo je predal pošiljatelj.

Prevoznik, ki običajno pri tem produktu prevaža več pošiljk od različnih pošiljateljev za različne prejemnike, ima toliko CMR-jev, kolikor je naročnikov. Naročnik pri delnem nakladu zakupi zgolj del kamiona.

3.3 POLNI NATOVOR

Polni natovor ali »Full Truck Load - FTL« je produkt, ki je v skoraj vseh svojih značilnostih enak delnemu natovoru.

Razlika je le v tem, da je na vozilu naloženo blago enega pošiljatelja za enega prejemnika. Rečemo lahko, da smo z naročilom te vrste prevoza zakupili celotno vozilo. Prav tako pa je še vedno potrebna povezava med pošiljateljem in prejemnikom preko organizatorja transporta.

Za vsako takšno pošiljko je potrebno poiskati prevoznika, ki lahko v danem trenutku zagotovi tovrstni prevoz.

V primeru, ko gre za resnično polni natovor (natovorimo celotni kamion), so cene običajno že vnaprej določene za določeno relacijo. Velikokrat se storitev polnega natovora uporablja tudi za manjše pošiljke. Polni natovor se lahko opravi tudi za blago skupne teže 100 kg, v kolikor ga naročnik nujno potrebuje.

Pri oblikovanju cene polnega natovora sama teža pošiljke predstavlja minimalni faktor za izračun. Teža in velikost pošiljke sta pomembni samo v toliko, da določimo prevozno sredstvo (kombi, kamion...). Na osnovi prevoznega sredstva in relacije lahko oblikujemo ceno (tudi za to velja brokerski sistem).

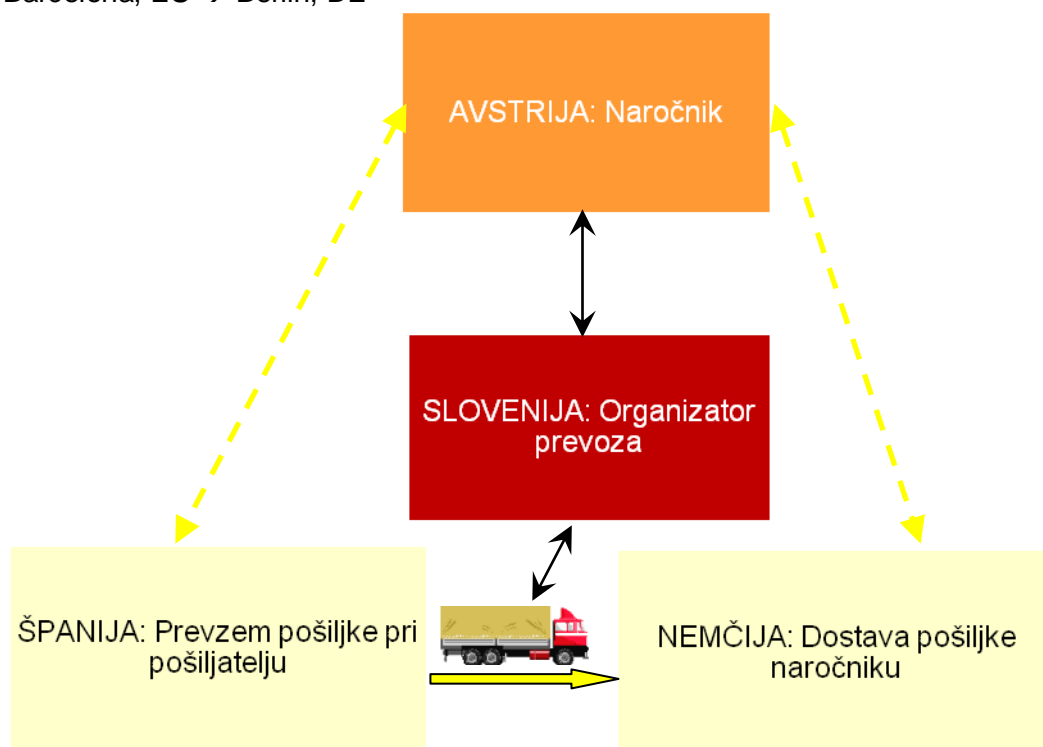
Pri polnem natovoru, ki predstavlja nujno dostavo, sta bistveni sestavini, dogovora med organizatorjem transporta in prevoznikom tudi datum naklada in razklada, ki ga mora prevoznik obvezno upoštevati.

Tranzitni čas je tudi pri polnem natovoru praviloma krajši kot pri sistematiziranih produktih.

Polni natovor se pogosto uporablja tudi pri pošiljkah, ki so zgolj v tranzitu preko države naročnika.

3.3.1 PRIMER POLNEGA NATOVORA

Španija → Nemčija
Barcelona, ES → Berlin, DE



Slika 6: Prikaz organizacije polnega natovora

3.3.2 DOKUMENTI V CESTNEM POLNEM NATOVORU

Tako kot pri delnem natovoru imamo za pošiljko v cestnem polnem natovoru le en spretni dokument, in to je CMR. Običajno je priložena še dokumentacija, ki jo je predal pošiljatelj.

Prevoznik, ki pri tem produktu prevaža zgolj eno pošiljko, ima le en CMR. Naročnik pri polnem natovoru zakupi celotno prevozno sredstvo.

4 PROCESI V ENOTI DHL FREIGHT

Enota DHL Freight je sestavljena iz treh glavnih oddelkov:

- oddelek Organizacije transportov (v nadaljevanju DHL Freight),
- oddelek prodaje,
- oddelek financ.

Storitve prevoza in skladiščne manipulacije za potrebe DHL Freight opravlja del oddelka Operacij DHL Ekspresa (v nadaljevanju Operacije). Procese, ki smo jih predstavili v predhodnem poglavju, bomo v tem poglavju razčlenili in določili naloge in obveznosti posamezne enote v celotnem postopku, od prejema naročila do realizacije.

4.1 PREVZEM BLAGA V SKLADIŠČE

4.1.1 UVOZNE POŠILJKE

Ob prihodu mednarodne linije v naše skladišče (t.i. zbirnika) je voznik dolžan predati vso dokumentacijo referentu Operacij. Le-ta preveri celotno spremno dokumentacijo (CMR, »Loading list«, carinski dokumenti...) in en izvod »Loading List«-e nemudoma posreduje na DHL Freight. Operacije vnesejo v sistem podatke o dejanskem času prihoda kamiona v skladišče.

Operacije dokumente predajo v skladišče, ki lahko sedaj prične z raztovarjati vozilo. Na osnovi »Loading liste« se preverja število paketov, ki se mora ujemati z dejanskim številom in obsegom pošiljke. V kolikor se podatki ujemajo z dejanskim stanjem, skladiščnik potrdi CMR. V nasprotnem primeru se vsa odstopanja zabeleži na Loading listo in CMR ter obvesti DHL Freight. Vse eventualne poškodbe je potrebno fotografirati. Pakete se tudi natančno izmeri, podatke se posreduje na DHL Freight.

Po opravljenem raztovoru se vse podatke o prispelem blagu vnese v sistem. Vneseni morajo biti natančno, kajti ti podatki se prenesejo na internet, kjer stranke lahko sledijo svojim pošiljkam.

V kolikor imamo opravka s carinskimi pošiljkami, je pomembno, da spremno dokumentacijo dostavimo odgovornemu referentu enote DHL Freight. V nasprotnem primeru se jo priloži dostavnicam, s katerimi se pošiljke dostavljajo končnim prejemnikom.

Po prejemu dokumentacije s strani Operacij referent DHL Freight odpre zaporedno pozicijo zbirnika oz. pozicijske mape. Pozicijska številka je interna identifikacijska številka, pod katero se vodi celotna pošiljka in se pojavlja na vseh dokumentih (dostavnicah, računih...).

4.1.2 IZVOZNE POŠILJKE

Prevzem blaga v skladišče za pošiljke, ki so namenjene odpremi v tujino, je podoben, kot pri uvozni pošiljki, le dokumenti se nekoliko razlikujejo. Voznik, ki pripelje blago v skladišče, ima za blago običajno CMR ali odpremnico in spremno dokumentacijo pošiljatelja (računi, dobavnice...). Ob prihodu v skladišče voznik dokumentacijo preda referentu Operacij, ki jo preveri in jo preda v skladišče, ki lahko prične z raztovarjati vozilo. Pošiljke se natančno preveri in izmeri, vsa eventualna odstopanja pa zabeleži na CMR ali odpremnico.

Celotna dokumentacija se preda odgovornemu referentu, ki pripravi pošiljko za odpremo v tujino. V sistem je potrebno vnesti vse podatke o pošiljki (pošiljatelj, prejemnik, naslov dostave, količina paketov, teža, opis blaga, vrednost...) in določiti natančno pot pošiljke do namembnega terminala (»routing«). Ko so podatki vneseni v sistem in smo pošiljki določili tudi pot, se v skladišču izpišejo nalepke, ki jih skladiščniki nalepijo pa pošiljko.

4.2 ODPREMA POŠILJK IZ SKLADIŠČA

4.2.1 UVOZNE POŠILJKE

Na osnovi dobavnih pogojev in statusa pošiljke DHL Freight določi nadaljnje postopke. Operacije izpišejo dostavnice oz. POD (»Proof Of Delivery« - »Potrdilo O Dostavi«), jih opremijo s spremno dokumentacijo in pozicijsko številko. Pošiljke predajo v nadaljnjo dostavo v skladu z navodili, ki jih prejmejo.

V kolikor gre za carinske pošiljke, DHL Freight obvesti stranko o njenem prejemu in ji posreduje vso potrebno dokumentacijo za uvozno carinjenje. Ko od nje prejmemo izpolnjeno uvozno dispozicijo, le-to skupaj z vso potrebno dokumentacijo predamo carinskemu oddelku. Po zaključku postopka uvoznega carinjenja se pošiljko preda v dostavo prejemniku.

Stranke, ki so prejele pošiljke, za katere je strošek transporta v celoti plačljiv v Sloveniji, DHL Freight obvesti o prispeli pošiljki in o pripadajočih stroških. V kolikor interni pravilnik zahteva plačilo avansa, stranki pošljemo tudi predračun. Po prejemu izpolnjenega obvestila stranke in potrdila o plačilu, v kolikor je zahtevano predplačilo, v Operacije posredujemo prejeta navodila.

Za vse zbirne pošiljke so časovni okviri dostave točno določeni. Vsa morebitna odstopanja morajo biti vnesena v sistem z obrazložitvijo za odstopanja. Prav tako morajo biti vse opravljene dostave vnesene v sistem, najkasneje naslednji dan do 11. ure.

4.2.2 IZVOZNE POŠILJKE

V skladu z razporedom odpreme se določi pošiljke, ki se bodo natovorile na določeno linijo. Tako oblikujemo »Loading listo«, ki predstavlja osnovo skladišču za fizično natovarjanje pošiljk na vozilo.

Vsak paket, ki se fizično premakne iz skladišča na vozilo, je potrebno skenirati z optičnim čitalcem črtnih kod. Ko so na vozilu vse pošiljke, se kamion fizično zapre in zavaruje s posebnimi DHL-ovimi plombami. Skladišče odgovornemu referentu DHL Freight sporoči številko plombe, ki je potrebna za zaključek odpreme v sistemu. DHL Freight ponovno preveri, če so dejansko bile vse pošiljke tudi fizično naložene, nato v sistemu zaključi postopek natovora blaga. Izpiše se CMR skupaj z Loading listo, ki se z vso pripadajočo dokumentacijo pošiljk preda vozniku.

Ko vozilo dejansko zapusti skladišče DHL Freight, se v sistem vnese ura odhoda vozila.

5 SERVICE LEVEL AGREEMENT – »SLA«

Osnova sodelovanja dveh povsem ločenih enot je t.i. Service Level Agreement (v nadaljevanju SLA dogovor), ki predstavlja interno pogodbo o opravljanju storitev med dvema oddelkoma znotraj istega podjetja. SLA dogovor ne predstavlja enostranske pogodbe, ampak dvostranski dogovor med oddelkoma. Opredeljuje procese v dveh med seboj prepletenih oddelkih in določa, kje odgovornost enega oddelka prehaja na drugega, oziroma, kakšne so dolžnosti posameznega oddelka, da omogoči nemoteno delovanje drugega.

Nazoren prikaz procesov je razviden iz tabel v prilogah:

- *Tabela 4: Razdelitev procesov - IZVOZ; stran 35*
- *Tabela 5: Razdelitev procesov – UVOZ; stran 36*
- *Tabela 6: Razdelitev procesov - Skladiščenje & Pretovor; stran 37*

Tovrstni dogovori so sklenjeni med vsemi oddelki znotraj DHL Ekspres Slovenija. Naša pozornost bo namenjena točno določenemu dogovoru, in sicer med oddelkom DHL Freight in oddelkom Operacij.

5.1 NAMEN SLA DOGOVORA

Osnovni namen sklenitve SLA dogovora je, kot že samo ime pove, dogovor med dvema oddelkoma o storitvah, ki jih opravljata na področju:

- prevzema in dostave znotraj Slovenije,
- skladiščne manipulacije tako za pošiljke, ki prispejo na terminal iz tujine kot tudi za pošiljke, ki bodo opremljene v tujino,
- manipulacije za tranzitne pošiljke,
- carinskega skladiščenja,
- pretovarjanja tovora.

Z SLA dogovorom se tako določi nivo pričakovanih storitev, kot tudi nadzor le-teh. Vse skupaj pa se odraža predvsem v zanesljivosti in kvaliteti storitev za končnega kupca.

Operacije, opisane v SLA dogovoru, se vsakodnevno izvajajo, zato je bistvenega pomena, da so z vsebino le-tega seznanjeni vsi sodelujoči. Vodje posameznih oddelkov so zadolženi za pravočasno dopolnjevanje dogovora.

5.2 SPLOŠNA DOLOČILA SLA DOGOVORA

SLA dogovor se uporablja tako za zbirniške pošiljke v uvozu, izvozu in tranzitu kot tudi za eventualne delne natovore in ne odstopajo od spodaj navedenih lastnosti.

Fizične lastnosti:

- Minimalne dimenzije pošiljke: 15,00 * 11,00 * 3,50 cm (d * š * v)
- Maksimalne dimenzije pošiljke: 400,00 * 220,00 * 220,00 (d * š * v)
V kolikor so dimenzije pošiljke večje oziroma manjše kot določajo zgoraj navedene omejitve, določila SLA dogovora ne veljajo. V takšnih primerih se pravila določajo individualno.
- Minimalna teža pošiljke ni določena.
- Maksimalna teža posameznega paketa ne sme presegati 1500 kg.
- Pri obračunu se poleg dejanske teže upošteva tudi volumen in nakladalni metri («Loading Meters» → LDM). Preračun je določen centralno, in sicer:
 - ↳ 1 m³ = 333,00 kg
 - ↳ 1 LDM = 1.650,00 kg

Pošiljke, ki niso predmet SLA dogovora:

- vrednostne pošiljke (denar, nakit, kovanci...),
- žive živali,
- nevarno blago razredov 1, 6.2 in 7 po mednarodni konvenciji o prevozu nevarnega blaga – ADR.

Posebne pošiljke:

- Nevarno blago: vse ADR pošiljke morajo biti pravilno pakirane, označene in z vso potrebno dokumentacijo (v skladu z zakonodajo).
- Termo blago: blago, ki je občutljivo na spremembe temperature in/ali mora biti ves čas na točno določeni temperaturi, se praviloma ne odpremlja zbirno.
- Cigarete in tobačni izdelki: transport in manipulacija se lahko potekata le v skladu z lokalnimi zakonodajami, nikakor pa ne kot del zbirniških pošiljk.
- Velike / težke pošiljke: paketi težji in večji od zgoraj navedenih omejitev se lahko sprejmejo le po predhodnem dogovoru (potrebni so posebni manipulativni postopki).

5.3 PREVZEM IN DOSTAVA

Operacije so zadolžene za organizacijo prevzema blaga pri strankah kot tudi za dostavo pošiljk h končnim prejemnikom; obenem morajo poskrbeti, da imajo pošiljke vso zahtevano dokumentacijo (CMR, POD...). Prav tako je pomembno, da zagotovijo organizacijo prevozov v skladu z zakonskimi zahtevami (npr. nevarno blago) in znotraj dogovorjenih časovnih okvirov. Mesečno se pripravi tudi poročilo o vseh prevzetih in dostavljenih pošiljkah z zaznamki, v kolikor je bilo prepeljano blago, ki zahteva posebno pozornost (nevarno blago, večje/težje pošiljke...).

Pošiljke lahko odpremljajo iz skladišča šele, ko za to prejmejo navodila od DHL Freight-a, do takrat pa morajo biti skladiščene v skladu z navodili in z zakonskimi predpisi.

DHL Freight mora Operacijam zagotoviti vse informacije, ki so potrebne, da so prevozi organizirani v skladu z zakonodajo.

Pomembno je, da so vsi podatki pravočasno vneseni v operacijski sistem »FreightSoft«, tako s strani Operacij kot tudi DHL Freight-a.

5.4 MANIPULACIJE NA TERMINALU

Operacije opravljajo vse manipulacije z blagom na terminalu in poskrbijo za vso dokumentacijo, vezano na manipulacijo (potrjevanje CMR-ja, zapisniki o odstopanjih – manko, višek, poškodbe...), ki jo po opravljeni manipulaciji posredujejo DHL Freight-u. Poskrbeti morajo, da se vse pošiljke, ki prispejo v skladišče oziroma so odpremljene iz skladišča, tudi skenirajo z optičnim čitalcem črtnih kod. Tako zagotovijo podatke o statusu posamezne pošiljke DHL Freight-u.

Vsa odstopanja od spremne dokumentacije in/ali morebitne poškodbe Operacije obvezno vnesejo tudi v informacijski sistem »FreightSoft« v časovno dogovorjenih rokih.

Odgovornost za vse poškodbe, ki nastanejo na blagu med samo manipulacijo ali hrambo v skladišču, prevzamejo Operacije.

Pomembno je, da se manipulacija z blagom in skladiščenje blaga opravlja v skladu z zakonodajo.

5.5 TRANZITNE POŠILJKE

Za vse pošiljke, ki prispejo na terminal kot tranzitne pošiljke, veljajo enaka pravila in navodila kot za vse ostale pošiljke, ki prispejo na terminal (uvozne oziroma izvozne pošiljke).

Operacije so za potrebe DHL Freight-a dolžne pripraviti poročilo o vseh tranzitnih pošiljkah.

DHL Freight je dolžan pravočasno obvestiti Operacije, kdaj in na katero linijo se tranzitna pošiljka naloži.

5.6 CARINSKE POŠILJKE

Zaradi statusa teh pošiljk je ključnega pomena, da se z njimi ravna v skladu z zakonodajo. Pomembno je, da se carinske pošiljke nemudoma po raztovoru z vozila uskladiščijo v carinski del skladišča, ki je dodatno varovano. Operacije lahko carinsko pošiljko izskladiščijo le na osnovi navodil, ki jih prejmejo od DHL Freight-a in na osnovi potrebne spremne dokumentacije (EUL, tranzitni dokumenti...).

Pri odpremi carinskih pošiljk se vedno opravi dvojna kontrola, če je dejansko stanje identično dokumentom. Posebno pozornost namenjamo tudi vsem mednarodnim linijam, ki zapustijo območje EU.

5.7 NEVARNO BLAGO

DHL Freight omogoča prevoz nevarnega blaga vseh razredov (razen razredov 1, 6.2 in 7). Nevarno blago mora biti v skladišču fizično ločeno od ostalega blaga, skladiščiti se mora v skladu z zakonodajo, za kar so zadolžene Operacije.

5.8 MEDNARODNE LINIJE

Zaradi lažje organizacije dela v obeh oddelkih je ključnega pomena, da so vse mednarodne linije, za katere se manipulacija vrši na terminalu, natančno opredeljene. Operacije so dolžne poskrbeti za pravilni in pravočasni potek manipulacij. DHL Freight mora pravočasno obvestiti Operacije o vseh spremembah in odstopanjih, pripraviti mora vso zahtevano dokumentacijo.

Odprem na država	Odpremni terminal	Države/Terminali, ki so pokriti z navedeno linijo	Število odprem tedensko	Tranitni čas (delovni dnevi)
AT	Dunaj	HR, CZ, SK, PL	3	2
BE	Opglabbeek		1	6
CH	Buchs		2	3
DE	Frankfurt		2	4
DE	München		2	3
DE	Nürnberg	BER, AAH, DUI, HAM, HAJ, CGN, SEH, ZNV, ZOI, SCN, EUM, FKB, KSF, ZHZ, HNJ, RNM, QUL, DMP, BRE, BFE, ZOL, ZEY, ZPM, QFB, ERF, NUE, PVM	2	2
DE	Herbolzheim		2	2
DE	Worms		2	3
ES	Barcelona	HR, RS	1	5
FR	Lyon		3	3
FR	Pariz	Sarajevo / Zagreb / Skopje / Belgrade	2	4
IT	Carpiano (Milano)		2	2
IT	Verona		2	2
NL	Eindhoven	HR, BA, CS, MK, AL	2	3
SE	Malmö		1	5
SK	Galanta		5	1

Tabela 1: Seznam mednarodnih linij – uvoz

Namembna država	Namembni terminal	Države, ki so pokrite z navedno linijo	Število odprem tedensko	Tranzitni čas (delovni dnevi)
DE	München	DE, GR, CH, HU, FI, UA, BY, RU, FR, PL, LV, BG, SE, EE, AT, LT, DK, NO, UK, IE	5	1
IT	Verona		1	5
FR	Lyon		3	3
SE	Malmö		1	5
RS	Beograd		1	5
HR	Zagreb	BiH	2	2

Tabela 2: Seznam mednarodnih linij – izvoz

5.9 TERMINAL – DELOVNI ČAS

Zaradi lažje organizacije delovnih procesov moramo jasno določiti časovne okvire za posamezno vrsto manipulacije na terminalu.

Operacije se obvežejo, da v določenem delovnem času zagotovijo nemoten proces dela, DHL Freight je dolžan prilagoditi prihode in odhode mednarodnih linij dogovorjenemu urniku.

Delovni čas:

- terminal/skladišče: od ponedeljka do petka, od 07. do 20. ure
- pisarne: od ponedeljka do petka, od 08. do 16. ure

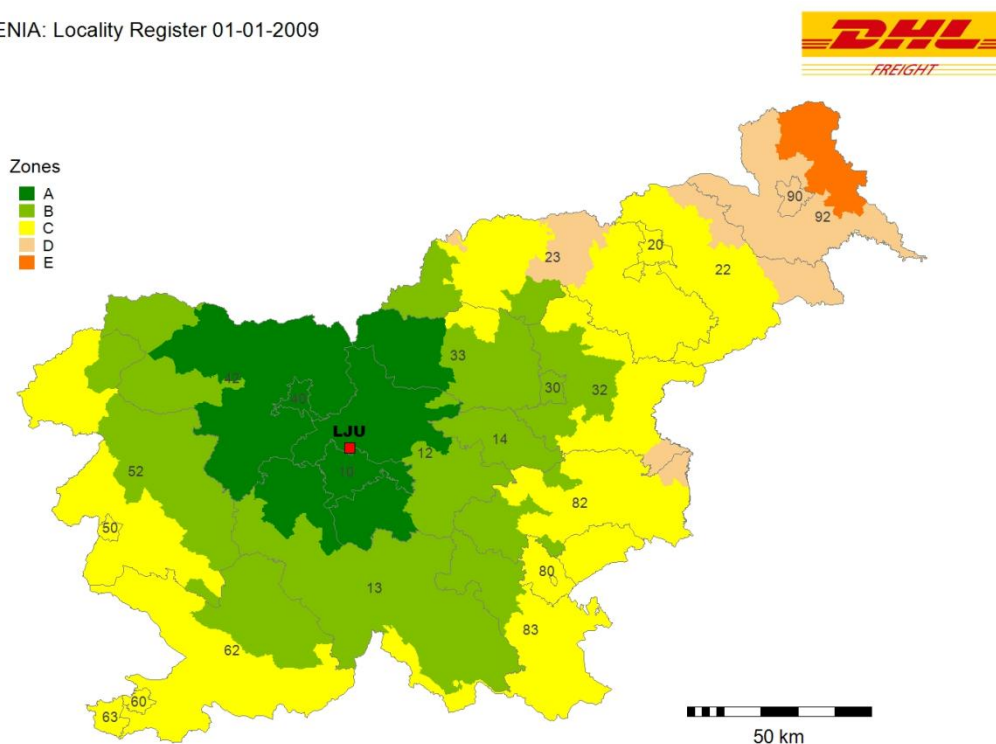
Opredelitev časovnih okvirov:

- **UVOZ:**
 - Prihod vozila do 15. ure: raztovor obvezen.
 - Prihod vozila po 15.30 uri:
 - × Raztovor obvezen le v primeru, da je DHL Freight obvestil Operacije o prihodu vozila po 15.30 uri.
 - × Vozilo mora počakati na vrsto, v kolikor se je natovor mednarodne linije za izvoz že pričel.
 - × Zavrnitev raztovora/raztovor šele naslednji dan le v primeru, da voznik ne želi počakati.
 - V primeru, da Operacije zavrnejo raztovor vozila, so o tem dolžne obvestiti DHL Freight v pisni obliki.
- **IZVOZ:**
 - Mednarodne izvozne linije se natovarjajo po 15.30 uri.
 - Vsaka dodatna mednarodna linija v izvozu (ki ni navedena v Tabela 2, stran 20) mora biti predhodno najavljena s strani DHL Freight.
 - Vse BMW pošiljke morajo zapustiti terminal ob dogovorjeni uri in imajo prednost pri natovoru pred ostalimi linijami.

5.10 URNIK DOSTAV IN PREVZEMOV

Osnovo za določitev urnika predstavlja tako imenovani »Locality Register« (v nadaljevanju **LCR**), v katerem so vse poštne številke v posameznih državah razdeljene na različne cone. Osnova za razdelitev na cone je oddaljenost posameznih krajev od lokacije terminala.

SLOVENIA: Locality Register 01-01-2009



Slika 7: Zemljevid Slovenije - razdelitev con; Vir DHL Freight

5.10.1 DOSTAVA

Odvisno od ure prihoda in raztovora v skladišče se Operacije obvežejo, da v določenih časovnih okvirih zagotovijo dostavo končnim prejemnikom.

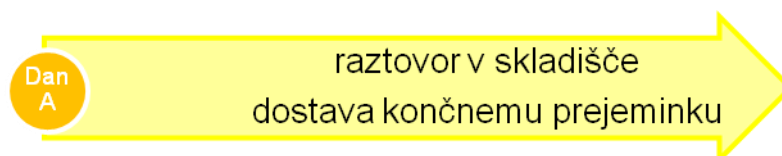
Prihod in raztovor mednarodne linije v skladišče do 9. ure:

- cona A:
Dostava mora biti izvršena še isti dan.
- ostale cone:
Dostava se opravi naslednji dan.

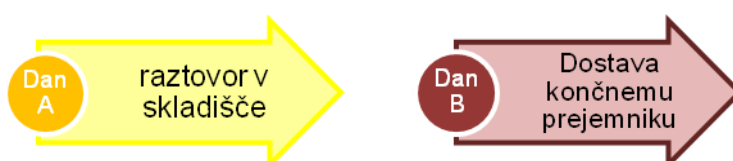
Prihod in raztovor mednarodne linije po 9. uri:

- cona A (raztovor do 13. ure):
Odprema na dostavo in dostava se vršita naslednji delovni dan.
- cona A (raztovor po 13. uri):
Odprema na dostavo se opravi še isti dan, sama dostava pa naslednji delovni dan.

- ostale cone (raztovor do 13. ure):
Odprema na dostavo in dostava se vršita naslednji delovni dan.
- ostale cone (raztovor po 13. uri):
Odprema na dostavo se opravi naslednji delovni dan, dostava pa dan kasneje.



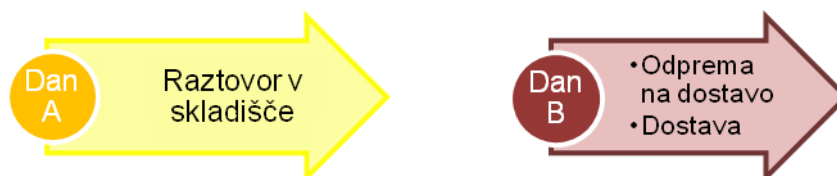
Slika 8: Dostava - cona A (raztovor do 9. ure)



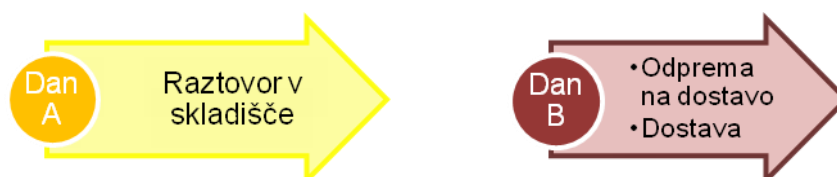
Slika 9: Dostava - ostale cone (raztovor do 9. ure)



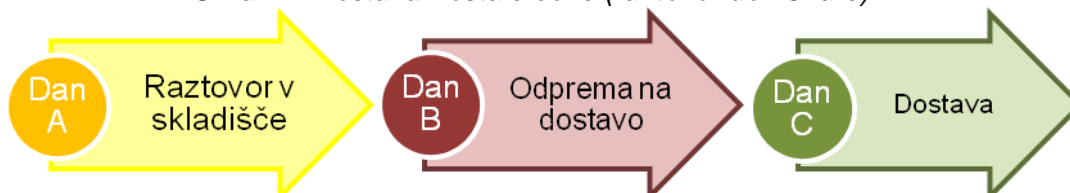
Slika 10: Dostava - cona A (raztovor do 13. ure)



Slika 11: Dostava - cona A (raztovor po 13. uri)



Slika 12: Dostava - ostale cone (raztovor do 13. ure)



Slika 13: Dostava - ostale cone (raztovor po 13. uri)

5.10.2 PREVZEM

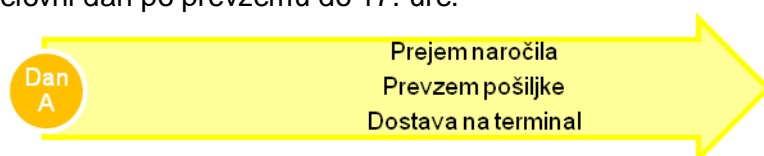
Podobna pravila kot za dostavo veljajo tudi za prevzem pošiljk. Časovni okviri so odvisni od ure prejema naročila za prevzem pošiljke.

Cona A:

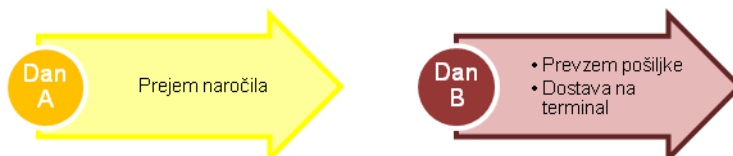
- Naročilo, predano operacijam do 09. ure, prevzem se opravi isti dan, dostava na terminal mora biti opravljena najkasneje do 17. ure.
- Naročilo, predano operacijam po 09. uri, prevzem in dostava na terminal do 17. ure se opravi naslednji delovni dan.

Preostale cone:

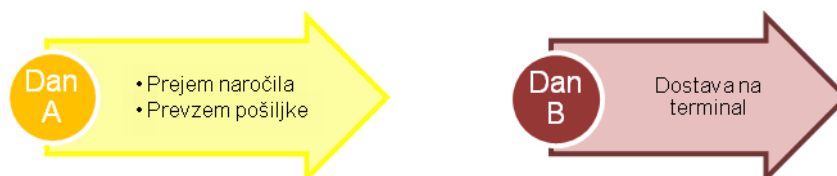
- Naročilo, predano operacijam do 09. ure, prevzem se opravi isti dan, dostava na terminal mora biti opravljena naslednji delovni dan do 17. ure.
- Naročilo, predano operacijam po 09. uri, prevzem se opravi naslednji delovni dan, dostava na terminal mora biti opravljena najkasneje en delovni dan po prevzemu do 17. ure.



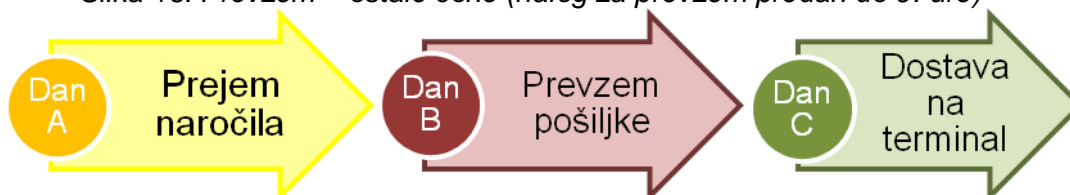
Slika 14: Prevzem - cona A (nalog za prevzem predan do 9. ure)



Slika 15: Prevzem - cona A (nalog za prevzem predan po 9. uri)



Slika 16: Prevzem – ostale cone (nalog za prevzem predan do 9. ure)



Slika 17: Prevzem – ostale cone (nalog za prevzem predan po 9. uri)

5.11 KAZALCI KAKOVOSTI

Natančnost in točnost vnosa določenih podatkov v informacijski sistem »FreightSoft« se meri s Kazalci kakovosti, to so t.i. **KPI** testi (»Key Performance Indicator«). Kazalci kakovosti imajo določene tarče, ki jih je potrebno doseči. Operacije so zadolžene za pravilni in pravočasni vnos podatkov v informacijski sistem. DHL Freight pa je dolžan indikatorje spremljati in pravočasno obveščati Operacije o morebitnih odstopanjih.

Kazalci:	Minimum:	Tarča:	Maksimum
Potrditev dostave	96,70 %	97,70 %	98,20 %
Potrditev dostave v roku	96,70 %	97,70 %	98,20 %
Skeniranje pošiljk ob odpremi	98,00 %	99,00 %	99,20 %
Skeniranje pošiljk ob prevzemu	92,00 %	95,00 %	96,00 %
Skeniranje tranzitnih pošiljk - uvoz	90,50 %	95,00 %	96,50 %
Skeniranje tranzitnih pošiljk - izvoz	93,80 %	95,00 %	95,40 %

Tabela 3 - Kazalci kakovosti (tarče)

5.12 REKLAMACIJE

5.12.1 ZUNANJE REKLAMACIJE

Vse reklamacije rešuje DHL Freight, Operacije se zavezujejo, da bodo pravočasno (1-2 delovna dneva) posredovale vso zahtevano/potrebno dokumentacijo. Vsa komunikacija med oddelkoma mora potekati le v pisni obliki.

5.12.2 INTERNE REKLAMACIJE

- Poškodbe
Odgovornost Operacij je, da je blago zavarovano v skladu z mednarodnimi predpisi.
- Napake pri natovoru/raztovoru
V izogib odškodninskim zahtevkom zaradi zamude pri dostavi je dogovorjeno, da Operacije vsako jutro opravijo v skladišču inventuro z namenom, da se morebitne napake nemudoma ugotovijo. Vsa odstopanja morajo biti v pisni obliki podana takoj DHL Freight-u. V kolikor se napaka ugotovi pravočasno in je v dogovorjenem roku tudi sporočena DHL Freight-u (to je prvi delovni dan po odpremi mednarodne linije do 10. ure), se ta rešuje kot sledi:
 - DHL Freight ustrezno obvesti vpletene terminale in prevzame morebitne stroške (v kolikor je prišlo do napake prvič).
 - Operacije so dolžne prilagoditi procese tako, da do takšne napake ne bo več prišlo.

V kolikor pa napaka ni nemudoma sporočena DHL Freight-u, se le to šteje za večjo malomarnost in vsi nastali stroški bremenijo Operacije.

5.13 POSEBNOSTI

Opredelijo se vse aktivnosti, ki ne sodijo v običajne postopke, in sicer:

- ❖ Kontejnerski pretovori
Pretovori kontejnerskih pošiljk so možni le ob predhodni najavi in dogovoru o dnevu in uri pretovora. V kolikor je zaradi narave pošiljke (teža, velikost, razsuti tovor...) potrebna posebna manipulacija, se to navede že ob sami najavi.
- ❖ Posebne dostave / prevzemi
V kolikor so za dostavo / prevzem podane posebne zahteve, ki so v nasprotju z dogovorjenimi postopki, je za organizacijo takšne storitve potreben predhodni dogovor med DHL Freight-om in Operacijami.

6 ZAKLJUČEK

Oktobra leta 2007 se je enota DHL Freight preselila na novo lokacijo. Šele s preselitvijo na novi, lastni Terminal DHL na Letališče dr. Jožeta Pučnika, je DHL Freight prvič operacije pričel opravljati v lastnih skladiščnih prostorih, z lastnim skladiščnim osebjem. To je za nas pomenilo veliko prednost in pozitivno rešitev. Šele sedaj lahko skladišče deluje skladno z našimi potrebami.

V novo odprtem Terminalu DHL se na skupni lokaciji odvijajo aktivnosti dveh DHL-ovih enot v Sloveniji – DHL Ekspres in DHL Freight. Skladiščne površine se razprostirajo na več kot 2000 m², in imajo več kot 20 nakladalnih ploščadi. Skladišče je razdeljeno na dva dela in prilagojeno potrebam posamezne DHL enote. Tam opravljamo manipulacijo z blagom (pretovor, natovor...) in carinjenje (uvožno/izvozno).

Skladišče DHL Freight je razporejeno tako, da so na eni strani nakladalne ploščadi, namenjene raztovoru blaga v skladišče, na drugi strani pa ploščadi, namenjene natovoru na različna prevozna sredstva za nadaljnji transport. S tem načinom dosežemo večjo pretočnost skladišča in zmanjšamo možnosti zamenjav pošiljk.

Skladišče zaradi hitrega obrata pošiljk nima regalov, ampak zgolj zarisana polja, ki obenem določajo nadaljnjo pot pošiljke (izvoz Nemčija, izvoz Zagreb, distribucija Slovenija...). Večina pošiljk, ki prispejo v skladišče, je še isti dan odpremljenih iz skladišča. V skladišču dalj časa ostanejo zgolj carinske pošiljke (dokler postopek carinjenja ni zaključen) in pošiljke, ki čakajo na nadaljnjo zbirniško odpremo (za vse destinacije nimamo vsakodnevnih povezav).

Zaradi same selitve na terminal, ki je od Ljubljane oddaljen približno 25 kilometrov, in dejstva, da storitve prvič opravljamo v lastnih prostorih in z lastnim kadrom, je bilo potrebno SLA dogovor nekoliko prilagoditi.

6.1 SPREMEMBE DELOVNEGA ČASA

S selitvijo smo racionalizirali naše procese, kar posledično pomeni da bomo lahko uradni delovni čas skladišča skrajšali, istočasno bomo poizkusili podaljšati čas, namenjen posameznim operacijam.

Skladišče naj bi bilo po novem odprto le do 18. ure. Kljub temu bomo mednarodne linije v uvozu sedaj lahko sprejemali pol ure dlje. Omejiti bomo morali prihode kamionov, ki natovarjajo mednarodne linije na 17. uro. Iz izkušenj, ki smo si jih pridobili, je to povsem sprejemljiva omejitev, saj je večina kamionov običajno na natovoru kmalu po 16. uri. V kolikor se pričakuje zamuda vozila, bo moral DHL Freight o tem obvestiti Operacije najkasneje do 15. ure.

6.2 SPREMEMBA URNIKA DOSTAV IN PREVZEMOV

S selitvijo na Letališče dr. Jožeta Pučnika je bila nujna tudi sprememba LCR-ja, ki predstavlja osnovo za opredelitev posameznih con.

6.2.1 DOSTAVE

Najpomembnejša sprememba, ki jo bomo uvedli je časovna opredelitev dostave. Sedaj se bo za določitev rokov dostave pri coni A in B štela ura prihoda mednarodne linije na terminal in ne več ura raztovora kamiona. S to spremembo smo prisilili Operacije, da procese raztovorov opravijo hitreje in jih s tem tudi racionalizirajo.

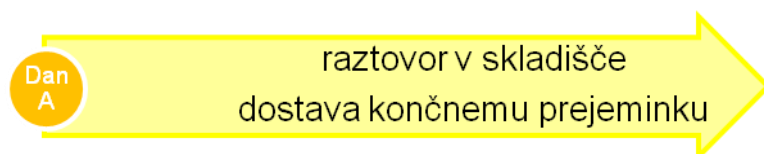
Druga zelo pomembna sprememba za naše stranke predstavlja rok dostave, saj se bodo dostave tako v coni A in kot tudi v coni B opravljale še isti dan.

Prihod mednarodne linije v skladišče do 7. ure:

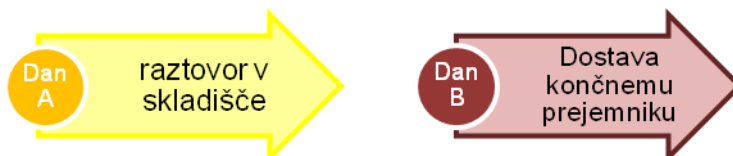
- coni A & B:
Dostava mora biti izvršena še isti dan.
- ostale cone:
Dostava se opravi naslednji dan.

Prihod mednarodne linije po 7. uri:

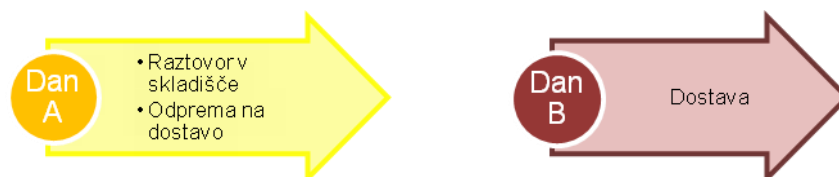
- coni A & B:
Odprega na dostavo isti dan, dostava se vrši naslednji delovni dan.
- cone C, D in ostale (raztovor do 13. ure):
Odprega na dostavo se opravi še isti dan, sama dostava pa naslednji delovni dan.
- cone C, D in ostale (raztovor po 13. uri):
Odprega na dostavo se opravi naslednji delovni dan, dostava pa dan kasneje.



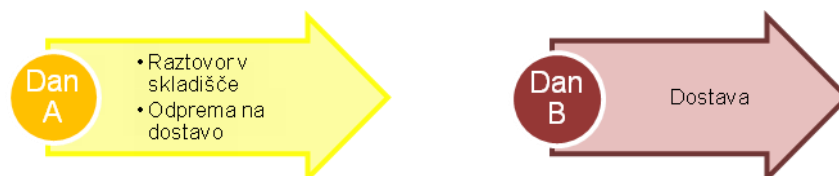
Slika 18: Dostava - coni A & B (prihod kamiona do 7. ure)



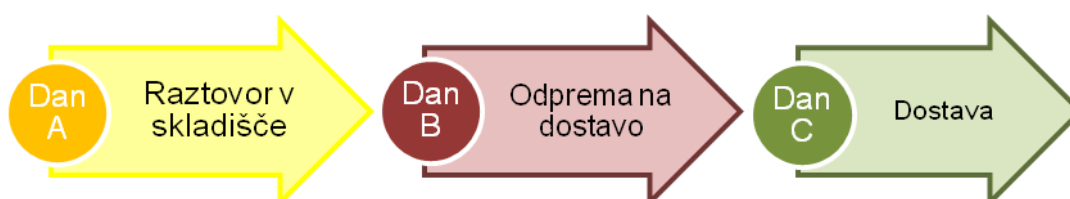
Slika 19: Dostava - ostale cone (prihod kamiona do 7. ure)



Slika 20: Dostava - cona A & B (raztovor po 7. uri)



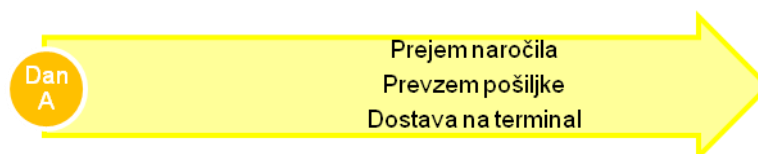
Slika 21: Dostava – cone C, D in ostale (raztovor do 13. ure)



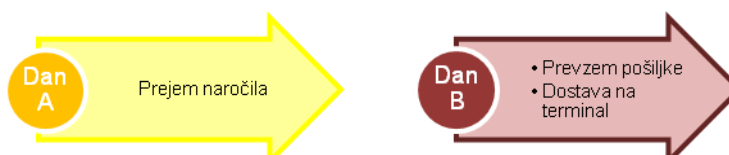
Slika 22: Dostava – cone C, D in ostale (raztovor po 13. uri)

6.2.2 PREVZEM

Pri prevzemu se bomo približali zahtevam strank in se prilagodili konkurenci. Uro za predajo naročil bomo iz 9. ure prestavili na 12. uro. Posledično to dejstvo pomeni tudi boljše izkoriščenost mednarodnih linij v odpremi.



Slika 23: Prevzem - cona A (nalog za prevzem predan do 12. ure)



Slika 24: Prevzem - cona A (nalog za prevzem predan po 12. uri)



Slika 25: Prevzem – ostale cone (nalog za prevzem predan do 12. ure)



Slika 26: Prezem – ostale cone (nalog za prevzem predan po 12. uri)

6.3 ZAKLJUČNA MISEL

S sprejemom SLA dogovora smo jasno in nedvoumno opredelili vse vsakodnevne procese, ki se odvijajo na terminalu. S tem smo na najboljši možni način zagotovili jasna navodila za delo, posledično smo s tem preprečili nejasnosti in nesporazume.

Jasno opredeljeni procesi privedejo do nemotenih procesov, kar se odraža tako v sami kvaliteti storitev kot tudi v zadovoljstvu zaposlenih. Vsak posameznik, vpleten v navedene procese, točno ve, kaj je njegova dolžnost in naloga, kje se njegove naloge končujejo in jih prevzema drugi oddelek.

Pomembno je, da so z SLA dogovorom seznanjeni vsi zaposleni, ki so vpleteni v opisane procese. V nasprotnem primeru SLA dogovor ne doseže svojega namena.

LITERATURA IN VIRI

Interni dokumenti:

- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o., (marec 2005): Freight priročnik
- DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. (2006) Freight Induction Info, 2005; avtorja: Tanja Šimenc, Biljana Ačič
- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o., (januar 2008): Service Level Agreement
- DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. (januar 2009): Service Level Agreement
- DHL Freight (januar 2009): Line-haul shedule, version Jan09

Spletne strani:

<http://www.wikipedia.org/> - 25.03.2008; 15.03.2009, 19.05.2009

<http://www.dhl.si/> - 25.03.2008; 15.03.2009, 19.05.2009

KAZALO SLIK

Slika 1: Organizacijska struktura po združitvi 31.01.2003	4
Slika 2: Vzorec EC-Nalepke	7
Slika 3: Prikaz potovanja zbirne pošiljke	8
Slika 4: Prikaz potovanja zbirne pošiljke	8
Slika 5: Prikaz organizacije delnega natovora.....	10
Slika 6: Prikaz organizacije polnega natovora.....	12
Slika 7: Zemljevid Slovenije - razdelitev con	21
Slika 8: Dostava - cona A (raztovor do 09:00 ure).....	22
Slika 9: Dostava - ostale cone (raztovor do 09:00 ure).....	22
Slika 10: Dostava - cona A (raztovor do 13.00 ure).....	22
Slika 11: Dostava - cona A (raztovor po 13:00 uri).....	22
Slika 12: Dostava - ostale cone (raztovor do 13:00 ure).....	22
Slika 13: Dostava - ostale cone (raztovor po 13:00 uri).....	22
Slika 14: Prezem - cona A (nalog za prevzem predan do 09:00 ure)	23
Slika 15: Prezem - cona A (nalog za prevzem predan po 09:00 ure)	23
Slika 16: Prezem – Ostale cone (nalog za prevzem predan do 09:00 ure)	23
Slika 17: Prezem – Ostale cone (nalog za prevzem predan po 09:00 ure)	23
Slika 18: Dostava - cona A & B (prihod kamiona do 07:00 ure)	27
Slika 19: Dostava - ostale cone (prihod kamiona do 07:00 ure).....	27
Slika 20: Dostava - cona A & B (raztovor po 07.00 uri)	28
Slika 21: Dostava - cona C, D in ostale (raztovor do 13:00 uri).....	28
Slika 22: Dostava – cona C, D in ostale (raztovor po 13:00 uri).....	28
Slika 23: Prezem - cona A (nalog za prevzem predan do 12:00 ure)	28
Slika 24: Prezem - cona A (nalog za prevzem predan po 12:00 ure)	28
Slika 25: Prezem – Ostale cone (nalog za prevzem predan do 12:00 ure)	28
Slika 26: Prezem – Ostale cone (nalog za prevzem predan po 12:00 ure)	29

KAZALO TABEL

Tabela 1: Seznam mednarodnih linij – uvoz	19
Tabela 2: Seznam mednarodnih linij - izvoz.....	20
Tabela 3 - Kazalci kakovosti (tarče).....	24
Tabela 4: Razdelitev procesov - IZVOZ.....	35
Tabela 5: Razdelitev procesov – UVOZ.....	36
Tabela 6: Razdelitev procesov - Skladiščenje & Pretovor	37
Tabela 7: Seznam poštnih številjk - razdelitev con.....	38

POJMOVNIK

Euroconnect	:	oznaka za zbirne pošiljke v organizaciji DHL Freight-a
EC Manual	:	mednarodni interni priročnik, ki velja za vse Euroconnect pošiljke (vsebuje natančna navodila, omejitve, časovne roke,...)
Loading list oz. Ladelista	:	seznam zbirnih pošiljk na posameznem kamionu
Routing	:	določanje poti zbirne pošiljke v sistemu (določimo destinacijski terminal in v kolikor je potrebno, tudi tranzitnega).

KRATICE IN AKRONIMI

POD – P roof O f D elivery	:	P otrdilo o d ostavi / Dostavnica
LDM – L oading M eters	:	Nakladalni metri
ADR – European A greement concerning the International Carriage of D angerous Goods by R oad	:	Mednarodni dogovor o prevozu nevarnega blaga
CMR – C onvention on the Contract for the International Carriage of Goods by R oad	:	Konvencija o mednarodnem cestnem prevozu blaga; okrajšava za transportno listino
LCR – L ocality R egister	:	Register lokalnih poštnih števil
FRG	:	Enota DHL Freight
OPS	:	Oddelek Operacij

PRILOGE

Priloga 1: Tabela procesov – IZVOZ

Dogodek	Prenos dokumentov	Oddelek	Odgovornost za pripravo dokumentov-preverbo:
Naročilo za prevzem pošiljke:		FRG	
a) poslano na skupni elektronski naslov: OK		FRG	
b) ni bilo poslano na skupni elektronski naslov, se posreduje operacijam	elektronska pošta/fax	FRG	
Oragnizacija prevzema pošiljke (obvestilo strani)		OPS	
Obvestilo enoti Freight o uri prevzema	elektronska pošta	OPS	
Izmera pošiljke, tehtanje pošiljke		OPS	
Obvestiti Freight, da je pošiljka prišla v skladišče (posredovati podatke o pošiljki)	elektronska pošta / telefon	OPS	
Predaja spremne dokumentaciji Freight enoti	fizična predaja	OPS	
Vnos pošiljke v sistem		FRG	
Rutiranje pošiljke v sistemu		FRG	
Izpis nalepk	izpišejo se v skladišču	FRG	
Oprema pošiljk z nalepkami		OPS	
"naložiti" pošiljke v sistemu	n/a	FRG	
Podati navodila za natovor operacijam	elektronsko sporočilo	FRG	FRG
Natovor mednarodne linije		OPS	
Potrditi zaključek natovora	elektronsko sporočilo/	OPS	
Izpis CMR-ja		FRG	FRG
Zaključiti natovor v sistemu		FRG	
Predaja CMR-ja in dokumentacije vozniku / kopija podpisanega CMR-ja se vrne na Freight		OPS	
Poročilo o natovoru blaga	fizična predaja	OPS	OPS
Tranzitne pošiljke / carinske pošiljke			
Skladiščenje carinskih pošiljk		OPS	
Podati navodila za natovor pošiljk (seznam pošiljk)	elektronsko sporočilo	FRG	FRG
"plombiranje pošiljk"		OPS	
Natovor mednarodne linije		OPS	
Potrditi zaključek natovora	elektronsko sporočilo /	OPS	
Izpis CMR-ja		FRG	FRG
Zaključiti natovor v sistemu		FRG	
Predaja CMR-ja in dokumentacije vozniku / kopija podpisanega CMR-ja se vrne na Freight		OPS	
Poročilo o natovoru blaga	fizična predaja	OPS	OPS

Tabela 4: Razdelitev procesov - IZVOZ

Priloga 2: Tabela procesov UVOZ

Dogodek	Prenos dokumentov	Oddelek	Odgovornost za pripravo dokumentov / preverbo	Archive:
Prihod zbirnega kamiona				
Potrditev prihoda kamiona		OPS		
Obvestilo o prihodu kamiona poslani na Freight	elektronsko sporočilo	OPS		
Raztovor kamiona	CMR, loading lista	OPS		
Izmera pošiljk, tehtanje pošiljk; vnos podatkov sistem	Zabeležiti na loading listo	OPS		
Potrditev pošiljk v sistemu		OPS		
Odstopanja ugovoljena pri raztovoru				
a) manjkajoče pošiljke	Informacija - ECE Koda	OPS		
b) dodatne pošiljke	Informacija - ECE Koda	OPS		
Končno poročilo za DHL Freight	Potrjena loading lista, CMR	OPS	OPS	FRG Original, OPS Copy
Priprava poročila o razkladu za odpremni terminal (v časovnih rokih določenih v ECE Priložniku)	elektronsko sporočilo na odpremni terminal	OPS	OPS	OPS
DDU - pošiljke				
Izpis POD-jev		OPS	OPS	
Predaja pošiljk na dostavo		OPS		
Vnos podatkov o dostavi v sistem		OPS		
Predaja podpisanih POD-jev Freight-u		OPS	OPS	FRG Original, OPS Copy (if needed)
Ostale pošiljke (EXW, CIP, DAF,...)				
Izpis POD-jev		OPS	OPS	
Predaja dokumentov Freight-u	elektronsko sporočilo / fizična predaja / faks	OPS		
Čakanje na nadaljna navodila s strani Freight-a		OPS		
Obvestiti stranko		FRG		
Predaja navodil za dostavo Operacijam	elektronsko sporočilo / fizična predaja / faks	FRG	FRG	FRG
Prejem navodil		OPS		
Predaja pošiljk na dostavo		OPS		
Vnos podatkov o dostavi v sistem				
Predaja podpisanih POD-jev Freight-u		OPS	OPS	FRG Original, OPS Copy (if needed)
Druga dostava				
Vnos podatkov o drugi dostavi v sistem		OPS		
Obvestiti Freight	Information - ECE code	OPS		
Vnos podatkov o dotavi v sistem		OPS		
Predaja podpisanih POD-jev Freight-u		OPS	OPS	FRG Original, OPS Copy (if needed)
Carinske pošiljke				
Skladiščenje carinskih pošiljk		OPS		
Predaja dokumentov Freight-u	fizična predaja	OPS		
Priprava dokumentov za carino		FRG		
Predajaja dokumentov carini		FRG	FRG	FRG
Obvestiti stranko		FRG		
Podati navodila carinskemu oddelku		FRG		
dodatne informacije, dopolnila,...	FRG=>Carinski oddelek	FRG		
Informacija Operacijam o zaključku postopka		FRG		
Predaja pošiljk na dostavo		OPS		
Vnos podatkov o dostavi v sistem				

Tabela 5: Razdelitev procesov – UVOZ

Priloga 3: Skladiščenje & Pretovori

Skladiščenje				
Informacijo o potrebi po skladiščenju predati Operacijam	elektronsko sporočilo / faks	FRG		
Skladiščenje možno za naslednje pošiljke:		OPS		
- tranzitne pošiljke		OPS		
- carinske pošiljke		OPS		
- 'pošiljke "na držanju"		OPS		
Zahteva za inventuro	elektronsko sporočilo / faks	OPS		
Navodila za nadaljne procese	elektronsko sporočilo / faks	FRG		
Pretovor kamionov				
Obestilo o prihodu kamiona		OPS		
Priprava navodil za raztovor		FRG		FRG
Priprava navodil za natovor		FRG		FRG
Lepljenje pošiljk - v kolikor potrebno		OPS		
Natovor na mednarodno linijo		OPS		
Poročilo o zaključku natovora	elektronsko sporočilo / telefon	OPS		
Izpis CMR-ja		FRG	FRG	FRG
Zaključek natovora v sistemu		FRG		
Predaja CMR-ja in dokumentacije vozniku / kopija podpisanega CMR-ja se vrne Freightu	fizinča predaja dokumentov	OPS		
Poročilo o natovoru (obvestilo o eventualnih odstopanjih)	fizinča predaja dokumentov	OPS	OPS	FRG

Tabela 6: Razdelitev procesov - Skladiščenje & Pretovor

Priloga 4: Seznam poštних števil – LCR

Country	From	to	Terminal Code	Terminal	Zone
SI	1000	1220	LJU	Ljubljana	A
SI	1221	1221	LJU	Ljubljana	B
SI	1222	1269	LJU	Ljubljana	A
SI	1270	1289	LJU	Ljubljana	B
SI	1290	1293	LJU	Ljubljana	A
SI	1294	1318	LJU	Ljubljana	B
SI	1319	1329	LJU	Ljubljana	C
SI	1330	1335	LJU	Ljubljana	B
SI	1336	1337	LJU	Ljubljana	C
SI	1338	1350	LJU	Ljubljana	B
SI	1351	1352	LJU	Ljubljana	A
SI	1353	1353	LJU	Ljubljana	B
SI	1354	1369	LJU	Ljubljana	A
SI	1370	1999	LJU	Ljubljana	B
SI	2000	2212	LJU	Ljubljana	C
SI	2213	2214	LJU	Ljubljana	D
SI	2215	2232	LJU	Ljubljana	C
SI	2233	2240	LJU	Ljubljana	C
SI	2241	2257	LJU	Ljubljana	C
SI	2258	2271	LJU	Ljubljana	D
SI	2272	2273	LJU	Ljubljana	C
SI	2274	2280	LJU	Ljubljana	D
SI	2281	2343	LJU	Ljubljana	C
SI	2344	2344	LJU	Ljubljana	D
SI	2345	2352	LJU	Ljubljana	C
SI	2353	2353	LJU	Ljubljana	D
SI	2354	2360	LJU	Ljubljana	C
SI	2361	2364	LJU	Ljubljana	D
SI	2365	2371	LJU	Ljubljana	C
SI	2372	2372	LJU	Ljubljana	D
SI	2373	2381	LJU	Ljubljana	C
SI	2382	2382	LJU	Ljubljana	B
SI	2383	2390	LJU	Ljubljana	C
SI	2391	2393	LJU	Ljubljana	B
SI	2394	2999	LJU	Ljubljana	C
SI	3000	3204	LJU	Ljubljana	B
SI	3205	3205	LJU	Ljubljana	C
SI	3206	3209	LJU	Ljubljana	B
SI	3210	3210	LJU	Ljubljana	C
SI	3211	3213	LJU	Ljubljana	B
SI	3214	3219	LJU	Ljubljana	C
SI	3220	3222	LJU	Ljubljana	B
SI	3223	3229	LJU	Ljubljana	C
SI	3230	3239	LJU	Ljubljana	B
SI	3240	3255	LJU	Ljubljana	C
SI	3256	3259	LJU	Ljubljana	D
SI	3260	3262	LJU	Ljubljana	C
SI	3263	3263	LJU	Ljubljana	B
SI	3264	3269	LJU	Ljubljana	C
SI	3270	3270	LJU	Ljubljana	B
SI	3271	3271	LJU	Ljubljana	C
SI	3272	3272	LJU	Ljubljana	B
SI	3273	3300	LJU	Ljubljana	C
SI	3301	3324	LJU	Ljubljana	B
SI	3325	3326	LJU	Ljubljana	C
SI	3327	3332	LJU	Ljubljana	B
SI	3333	4263	LJU	Ljubljana	A
SI	4264	4269	LJU	Ljubljana	B
SI	4270	4275	LJU	Ljubljana	A
SI	4276	4289	LJU	Ljubljana	B
SI	4290	4999	LJU	Ljubljana	A
SI	5000	5213	LJU	Ljubljana	C
SI	5214	5214	LJU	Ljubljana	B
SI	5215	5215	LJU	Ljubljana	C
SI	5216	5221	LJU	Ljubljana	B
SI	5222	5231	LJU	Ljubljana	C
SI	5232	5249	LJU	Ljubljana	B
SI	5250	5252	LJU	Ljubljana	C
SI	5253	5260	LJU	Ljubljana	B
SI	5261	5271	LJU	Ljubljana	C
SI	5272	5289	LJU	Ljubljana	B
SI	5290	6223	LJU	Ljubljana	C
SI	6224	6239	LJU	Ljubljana	B
SI	6240	6252	LJU	Ljubljana	C
SI	6253	6253	LJU	Ljubljana	B
SI	6254	6255	LJU	Ljubljana	C
SI	6256	6270	LJU	Ljubljana	B
SI	6271	8209	LJU	Ljubljana	C
SI	8210	8219	LJU	Ljubljana	B
SI	8220	8221	LJU	Ljubljana	C
SI	8222	8230	LJU	Ljubljana	B
SI	8231	8232	LJU	Ljubljana	C
SI	8233	8249	LJU	Ljubljana	B
SI	8250	8254	LJU	Ljubljana	C
SI	8255	8255	LJU	Ljubljana	D
SI	8256	8258	LJU	Ljubljana	C
SI	8259	8260	LJU	Ljubljana	D
SI	8261	8293	LJU	Ljubljana	C
SI	8294	8294	LJU	Ljubljana	B
SI	8295	8349	LJU	Ljubljana	C
SI	8350	8999	LJU	Ljubljana	B
SI	9000	9201	LJU	Ljubljana	D
SI	9202	9219	LJU	Ljubljana	E
SI	9220	9221	LJU	Ljubljana	D
SI	9222	9224	LJU	Ljubljana	E
SI	9225	9225	LJU	Ljubljana	D
SI	9226	9230	LJU	Ljubljana	E
SI	9231	9499	LJU	Ljubljana	D

Tabela 7: Seznam poštних številjk - razdelitev con