

Spis treści

WSTĘP	5
1. WPROWADZENIE	9
2. HISTORIA LOGISTYKI USŁUG POCZTOWYCH W POLSCE	16
2.1. Usługi pocztowe w średniowieczu	16
2.2. Powstanie poczty królewskiej	19
2.3. Działalność pocztowa w Rzeczypospolitej	21
2.4. Poczta Polska w XIX w.	26
2.5. Poczta Polska w XX w.	29
3. LOGISTYKA USŁUG POCZTOWYCH W EUROPIE	33
3.1. Liberalizacja rynku usług pocztowych	33
3.2. Prywatyzacja rynku usług pocztowych w Unii Europejskiej	37
3.3. Poczty narodowe poddane całkowitej prywatyzacji	39
3.4. Poczty narodowe poddane częściowej prywatyzacji	40
3.5. Poczty narodowe pozostające pod pełną kontrolą państwa	43
4. LOGISTYKA USŁUG POCZTOWYCH NA ŚWIECIE	44
4.1. Globalizacja rynku usług pocztowych	44
4.2. Poczty narodowe poddane częściowej prywatyzacji	46
4.3. Poczty narodowe pozostające pod pełną kontrolą państwa	46
4.4. Renacjonalizacja poczty	48
5. REGULACJE PRAWNE RYNKU USŁUG POCZTOWYCH W POLSCE	49
5.1. Prawo krajowe	49
5.2. Prawo europejskie	52
5.3. Prawo międzynarodowe	53
6. PODMIOTY RYNKU USŁUG POCZTOWYCH	56
6.1. Operator wyznaczony	56
6.2. Alternatywni operatorzy pocztowi	61
6.3. Potencjał rynku operatorów niepublicznych	67
6.4. Forma działalności gospodarczej operatorów	73
7. FUNKCJONOWANIE I WIELKOŚĆ RYNKU POCZTOWEGO	79
7.1. Operator wyznaczony i segmentacja rynku pocztowego	79
7.2. Potencjał osobowy operatorów i poziom zatrudnienia w sektorze pocztowym	87
7.3. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej	96
7.4. Rynek alternatywnych operatorów pocztowych	107
7.5. Wolumeny i przychody z usług pocztowych	117

8. LOGISTYKA ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH	123
8.1. Regulamin usług pocztowych	123
8.2. Usługi cyfrowe platformy Envelo	125
9. LOGISTYKA ŚWIADCZENIA USŁUG POWSZECHNYCH	130
9.1. Regulamin usług powszechnych	130
9.2. Kategorie przesyłek i ich obsługa	132
9.3. Reklamacje usług pocztowych	136
9.4. Usługi niepowszechnie i finansowe świadczone przez Poczte Polską SA	138
10. RYNEK USŁUG KURIERSKICH	142
10.1. Rozwój rynku usług kurierskich	142
10.2. Regulacje prawne usług kurierskich	143
10.3. Rozwój krajowego rynku usług kurierskich	145
10.4. Struktura i oferta rynku usług kurierskich	151
11. RYNEK USŁUG BROKERSKICH	160
11.1. Charakterystyka usług brokerskich	160
11.2. Struktura rynku brokerskiego	162
11.3. Analiza porównawcza ofert firm kurierskich i brokerskich	165
12. ANALIZA REKLAMACJI USŁUG	174
12.1. Warunki reklamacji usług pocztowych	174
12.2. Analiza struktury i rodzaju reklamacji w latach 2013–2019	176
13. OBSŁUGA KURIERSKA RYNKU <i>E-COMMERCE</i>	188
13.1. Struktura rynku	188
13.2. Wielkość rynku	191
14. STRATEGIE ROZWOJU LOGISTYKI USŁUG POCZTOWYCH I KURIERSKICH	195
14.1. Rozwój infrastruktury logistycznej	195
14.2. Innowacje w logistyce transportu	201
PODSUMOWANIE	209
BIBLIOGRAFIA	214
Spis tabel	232
Spis rysunków	234