

## KROVINIŲ PRISTATYMO GAVĖJUI VĒLAVIMO PRIEŽASČIŲ TYRIMAS

Sandra Salemonavičiūtė

Vilniaus Gedimino technikos universitetas  
El. paštas: salemonaviciute.sandra@gmail.com

**Santrauka.** Straipsnyje nagrinėjama krovinių pristatymo gavėjui vėlavimo priežasčių problema. Apžvelgti teoriniai kitų autorių darbai, pateikta teorinė logistikos samprata, įvardintos krovinių pristatymo vėlavimo priežastys ir pateikti pasiūlymai joms šalinti.

**Reikšminiai žodžiai:** transportas, transporto sistema, logistika, krovinys, pervežimas.

### Įvadas

Konkurencija transporto rinkoje didžiulė, todėl siekiant išsaugoti klientus ar tapti lyderiaujančia įmone krovinių gabenimo srityje būtina kokybiškai atlikti paslaugas. Beveik kiekviena transporto įmonė susiduria su problema, kai dėl tam tikrų priežasčių vėluojama pristatyti krovinius gavėjams. Šiame straipsnyje siekiama išsiaiškinti kokios yra krovinių pristatymo gavėjams vėlavimo priežastys ir pateikti pasiūlymus joms šalinti.

**Tikslas:** išsiaiškinti krovinių pristatymo gavėjui vėlavimo priežastis ir pateikti pasiūlymus joms šalinti.

### Uždaviniai:

1. Pateikti krovinių pervežimo teorinę sampratą;
2. Identifikuoti krovinių pristatymo gavėjams vėlavimo priežastis;
3. Pateikti pasiūlymus krovinių pristatymo gavėjams vėlavimo priežastims pašalinti.

Darbe naudojama metodai: mokslinės literatūros analizė, sisteminimas, interviu metodas.

### Krovinių pervežimo samprata

**Transportas** (lot. transporto – *pernešu, pervežu*) – ūkio šaka, apimanti krovinių ir keleivių vežimą įvairiais keliais ir įvairiomis priemonėmis (Ambrazevičius 2008). **Transporto sistema** sudaro trys pagrindinės dalys: transporto priemonės, transporto infrastruktūra ir valdymas, vežimo objektai (keleiviai, kroviniai). Nesant nors vienos šios sistemos sudedamosios dalies transporto sistema yra neveiksni (Ambrazevičius 2008).

Logistika atlieka jungiamojo elemento tarp gamybos ir vartojimo funkciją, kadangi ji apima fizinio prekių srauto ir su juo susijusios informacijos srauto planavimą, valdymą, vykdymą ir kontrolę. Logistika susideda iš tokių funkcijų kaip transportavimas, prekių iškrovimas, pakrovimas, sandėliavimas, gamyklos ar sandėlio vietos parinkimas, atsargų kontrolė ir valdymas, užsakymų iš vartotojų apdorojimas, prekių paskirstymas, paskirstymo komunikacija, prekių garantinis aptarnavimas, pakavimas, grąžintų prekių valdymas, paklausos prognozavimas, vartotojų aptarnavimas (Laučius 2009).

Krovinių pervežimas vykdomas iš anksto nustatytais maršrutais. Šie maršrutai turi būti suplanuoti labai atsargiai, įvertinant krovinio dydį ir siekiant pervežti optimalų krovinių kiekį. Tokie pervežimai yra organizuojami susitarus dėl maršrutų tarp klientų ir vežėjų. Planuojant maršrutus yra įvertinami klientų poreikiai, transportas, vairavimo sąlygos, transporto tinklo charakteristikos (Taskin, Durmaz 2010).

Kaip teigia I. Beniušienė (2009), labai svarbu identifikuoti teisingą logistikos paslaugų teikėjo potencialą, kuris atitiktų kliento reikalavimus, ir išlaikyti gerus santykius. Santykiai su logistikos paslaugų teikėju nenutrūksta pasirašius sutartį, priešingai, klientas turi vienodą atsakomybės dalį puoselėti santykius, siekdamas geros partnerystės, dėl to padidėja našumas ir konkurencinis pranašumas (Kubilinskas 2007).

Logistiniai sprendimai turi ne tik užtikrinti verslo tikslų įgyvendinimą, bet ir rasti pačius ekonomiškiausius jų pasiekimo variantus (Kanovska 2010). Geriausių rezultatų versle pasiekia kompanijos, taikančios integruotos logistikos koncepciją, kurios esmė - požiūris į produkcijos ir medžiagų srautus kaip į tarpusavyje susijusių grandžių sistemą. Jos efektyvumą nulemia šių grandžių

veiklos optimalus suderinimas, vadovaujantis ekonomiais kompromisais (Christopher 2007). Taikant tokią koncepciją, apjungiamos atskirų firmos struktūrinių padalinių ir jos logistikos partnerių pastangos kompleksiskai spręsti logistikos procesų valdymą grandinėje „pirkimai-gamyba-paskirstymas-pardavimai-servisas“ (Michel 2003). Ekonominėje literatūroje ši koncepcija dažnai įvardijama kaip „tiekimų grandinės valdymas“ (Taskin, Durmaz 2010).

Logistikos tikslas šiuo atveju apibrėžiamas trimis komponentėmis: ekonomine – kiek, ko ir kur turi būti užpirkta, sukaupta, perdirbta ir paskirstyta, technine – koku būdu materialinius išteklius transportuoti ir sandėliuoti, informacine – kaip planuoti, kokiais metodais vadovaujantis valdyti ir kontroliuoti materialinius bei su jais susijusius finansinius ir informacinius srautus, siekiant patenkinti vartotojų lūkesčius (Garalis 2008).

Gera transporto sistema anot Y. Tseng ir kt. (2005) užtikrina greitesnę ir efektyvesnę krovinų pristatymą. Čia kaip vienas iš svarbiausių elementų taip pat nurodomas užsakymo įvykdymo laikas, kuris minimizuojamas esant gerai išvystytai transporto sistemai (Minalga 2007). Autoriaus nuomone, kaip greitai krovinys pristatomas gavėjams nusistato pačios įmonės, įvertindamos savo transportavimo galimybes. Kuo geriau išvystyta transpor-

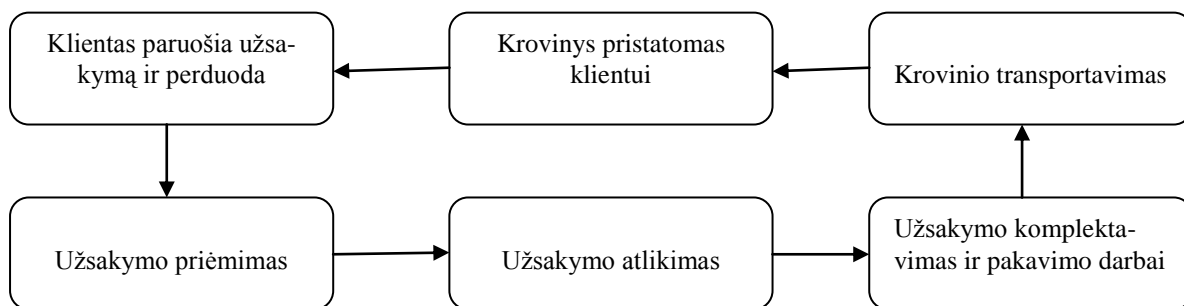
tavimo sistema, tuo greičiau pristatomi kroviniai gavėjams, o tai didina klientų pasitenkinimą ir didina užsakymų skaičių.

### Užsakymų ciklas

Užsakymų vykdymas yra labai svarbi veiklos rūšis. Jos išlaidos yra mažos, palyginus su transportavimo ir atsargų priežiūros išlaidomis. Nepaisant to, užsakymų vykdymas yra svarbus elementas viso laiko, kol klientas gauna prekes ar paslaugas. Ši veikla taip pat paspartina produkcijos judėjimą ir paslaugų suteikimą. Užsakymo ciklas apima visą laiką nuo užsakymo pateikimo iki produkto pristatymo į kliento sandėlį ar visiško kliento užsakytos paslaugos atlikimo.

Išskiriamos šios tipišką užsakymo ciklo dalys (Palšaitis 2010):

- informacinis užsakymo paruošimas ir perdavimas;
- užsakymo priėmimas ir įtraukimas į atlikimo apskaitos sistemą;
- užsakymo atlikimas;
- užsakymo komplektavimas ir pakavimo darbai;
- užsakymo transportavimas;
- užsakymo perdavimas vartotojui.



**1 pav.** Užsakymų ciklas kliento požiūriu (Palšaitis 2007)  
**Fig. 1.** Order cycle in approach of customer (Palšaitis 2007)

Daugelis įmonių užsakymų ciklą analizuoja šešiais aspektais, būtent: užsakymų planavimas, priėmimas, jų atlikimas, užsakymo komplektavimas, transportavimas ir galiausiai pristatymas vartotojui (žr. 1 pav.). Kiekvienam aspektui yra svarbus laiko planavimas. Laikas, kai logistikos paslaugų vartotojas pateikia užsakymą ir kada pardavėjas jį gauna, vadinamas užsakymo išsiuntimo laiku. Šis laikas tiesiogiai priklauso nuo išsiuntimo būdo pasirinkimo: paštu, telefonu, faksu, internetu. Greičiausias ir tiksliausias metodas - internetu siunčiami užsakymai (Beniušienė, Tijūnaitienė 2005).

Ypač svarbus krovinų pristatymo laikas. I. Beniušienės ir R. Tijūnaitienės (2005) nuomone, kiekviename užsakymų vykdymo ciklo etape dominuoja laiko momentas. Nuo aptarnavimo kokybės, laiko ir patikimumo priklauso klientų aptarnavimo vertės suvokimas. Todėl laikui jautrioje globalinėje aplinkoje trumpas užsakymų ciklas yra žymus konkurencinis pranašumas. Įmonė, sutrumpinusi krovinų pristatymo laiką, klientams atrodo patikimesnė.

Užsakymų tvarkymo ir firmos informacinės sistemos įdiegimas sukuria tiek firmos veiklos, tiek ir logistikos sistemos valdymo pagrindą, jos gali žymiai padidinti

užsakymų apdorojimo tikslumą ir padėti juos greičiau įvykdyti (Tseng *at al.* 2005). Sutaupytos logistinės išlaidos kitoms veiklos sritims ar intensyvesnė prekyba pagerinus klientų aptarnavimą pateisina šias sistemos tobulinimo išlaidas. Ši veiklos sritis turi didelį logistikos tobulinimo potencialą. Užsakymų tvarkymo veiklos komponentai gali būti skirstomi į 3 grupes (Murphy, Wood 2004):

1) *operatyviniai elementai*, tokie kaip užsakymo priėmimas ir koregavimas, jo įtraukimas į gamybinį ciklą, pasiruošimas pristatyti užsakymą, dokumentų išrašymas;

2) *komunikaciniai elementai* – užsakymų modifikavimas, pasiteiravimai dėl galimybės užsakymus išpildyti, produkto radimas ir pristatymas, klaidų taisymas, informacijos apie gaminį užklauskimas;

3) *kredito ir mokėjimo elementai* – kredito užskaitymas ir apmokėjimas už produktus bei apskaita.

Taip pat sparčiai plintančių EDI (elektroninių duomenų mainai) sistemų pagalba laikas tarp užsakymo paruošimo ir jo įvykdymo smarkiai sutrumpėja. Elektroninių dokumentų (užsakymų, sąskaitų-faktūrų, kainininkų, atsargų likučių ir t.t.) apsikeitimas per Edisoft B2B platformą užtikrintina verslo efektyvumą. Naudojantis EDI apskaitos sistema yra lengviau apdoroti duomenis ir yra išvengiama nereikalingų klaidų. Įmonės gali keistis informacija saugesniais ir patikimesniais kanalais (Edisoft systems 2010). Taip vykdoma moderniuose sandėlių valdymo sistemose, kai yra galimybės užsakymų importavimui, jų įvedimui elektroniniu būdu ar naujų technologijų pagalba, lengvai paruošiamas užsakymų apjungimas, bei vis dėlto yra išlikusios galimybės esant reikalui pataisyti užsakymus rankiniu būdu (Edisoft systems 2010).

### **JIT koncepcija**

JIT – tai šiuolaikine logistikos sistemų gamyboje, aprūpinime ir distribucijoje sudarymo koncepcija, kuri remiasi materialinių išteklių ir gatavos produkcijos pristatymo būtinais kiekiais tuo laiku, kai logistikos sistemos grandyse atsiranda poreikis joms, procesu sinchronizacija, siekiant minimizuoti sąnaudas, susijusias su atsargomis.

*JIT koncepciją apibūdinantys bruožai:*

1) minimalios (nulinės) žaliavų, pusgaminių ir gatavos produkcijos atsargos;

2) trumpi gamybiniai (logistikos) ciklai;

3) nedidelės gamybos ir atsargų papildymo (tiekimų) apimtys;

4) glaudus bendradarbiavimas su nedideliu skaičiumi patikimų tiekėjų ir vežėjų;

5) efektyvus informacinis palaikymas;

6) aukšta produkcijos ir serviso kokybė.

Esminį vaidmenį, praktiškai realizuojant JIT (Just in Time) koncepcijas, vaidina kokybė (Mohammad *at. al.* 2007). Vėliau tai išsirutuliojo į TQM – visuotinio kokybės valdymo koncepciją. TQM suprantama kaip vadybinė koncepcija, į dėmesio centrą iškelianti kokybės užtikrinimo uždavinį, į kurio sprendimą įtraukiami visi firmos darbuotojai visose gamybos ir paslaugų teikimo stadijose (Taskin, Durmaz 2010). TQM – savotiška valdymo filosofija, kuri pripažįsta, kad vartotojo poreikiai ir verslo tikslai yra neatskiriamai tarpusavy susiję. Toks požiūris taikytinas visiems logistikos sistemos elementams.

Materialaus srauto (krovinių) judėjimą logistikoje užtikrina transportas. Nuo jo priklauso srauto greitis, patikimumas ir jo apsauga (Minalga 2007).

*Transportavimo greitis* – tai laikas, reikalingas pilnai atlikti konkretų krovinių pervežimą. Transportavimo greitis ir sąnaudos turi dvejopą priklausomybę. Visų pirma, transporto kompanijos, sugėbančios greičiau už kitas pervežti krovninius, paprastai savo paslaugoms nustato aukštesnius tarifus. Antra, kuo greitesnis transportavimas, tuo mažesnę laiką atsargos būna kelyje ir yra neprieinamos vartojimui. Tokiu būdu, pasirenkant labiausiai priimtinius transportavimo būdus, svarbiausia yra išlaikyti greičio ir sąnaudų balansą (Monsere, Kiran 2007).

Parentant vieną ar kitą transporto rūšį kroviniams gabenti dažnai svarbiausia yra ne kaina, bet pristatymo greitis ir patikimumas. Jis garantuoja pristatymo terminų laikymąsi. Gabenant krovninius vidaus ir tarptautiniais maršrutais greičio faktorius tiesiogiai turi įtakos jų saugai, nes greitis sumažina krovinių praradimo ar sugadinimo riziką dėl galimų transporto srautų trikdžių kelyje ar galimų uždelsimų perkrovimo punktuose. Todėl vis dažniau kroviniams gabenti naudojamos greitaiegiės transporto priemonės, pavyzdžiui, oro transportas (Petrunina 2010).

Krovinių vežimo versle ypač svarbus operatyvumas – laimi tas vežėjas, kuris sugeba krovinių nuvežti laiku. Žinoma, tai padaryti ne visada lengva, nes vežėjas gali susidurti su įvairiomis aplinkybėmis, trukdančiomis laiku nugabenti krovinių, pvz., užstrigti muitinėje, užtrukti formindamas dokumentus ir pan. Tokiu atveju krovinių gavėjas ar jo atstovas (ekspeditorius) reiškia pretenziją vežėjui dėl nuostolių atlyginimo ir dažnai dėl pavėluoto krovinių pristatymo papildomai reikalauja sumokėti baudą.

*Krovinių vėlavimas* - tai problema, kuri gali atnešti nenumatytų nuostolių. Visoje transporto grandinėje yra gana aiškiai apibrėžta, kas už ką yra atsakingas, bet

kroviniui vėluojant situacija yra kiek painesnė. Jokios tarptautinės taisyklės ar susitarimai nenumato, kada tiksliai prasideda vėlavimas. Paprastai tai gana laisvai apibrėžiama, kad kompensacija už vėlavimą turi būti išmokama tuo atveju, kai gabenimo trukmė yra didesnė už priimtina laiką, kurio reikia gabenant normaliomis sąlygomis.

*Priimtinas laikas* - tai transportavimo laikas nuo išvykimo taško iki pristatymo vietos normaliomis sąlygomis ir atsižvelgiant į konkrečią transporto rūšį. Nukrypimus nuo normalių sąlygų gali sukelti nenugalima jėga (force majeure) ar kitos priežastys, nepriklausančios nuo vežėjo.

Taigi užsakovas ir vežėjas paprastai susitaria tik dėl numatomo pristatymo laiko, jei transportavimas vyktų normaliomis sąlygomis. Tai negarantuoja, kad krovinys atvyks numatomu laiku. Oro transporte kroviniai gali vėluoti dėl didelio krovinių kiekio perkrovimo punktuose, arba dėl mažų lėktuvų, kurie skrenda į Lietuvą. Žemės transporte kroviniai gali vėluoti dėl eilių pasieniuose arba dėl nenumatytų techninių gedimų.

Ekspeditorius privalo tuoj pat informuoti užsakovą apie bet kokius trukdymus pristatant krovinį numatomu laiku. Savo ruožtu užsakovas turi numatyti galimus trukdžius ir atsižvelgdamas į tai planuoti krovinių užsakymo laiką.

Vien tik fakto, jog krovinys buvo pristatytas pavėluotai, neužtenka tam, kad vežėjui būtų taikoma atsakomybė. Vežėjo atsakomybė už netinkamą prievolės vykdymą – krovinio nepristatymą suderintais terminais, pasireiškia per vežėjo pareigą atlyginti tokiu pažeidimu padarytus nuostolius (pavyzdžiui, krovinio gavėjo sumokėtas sumas dėl krovinio pavėluoto pristatymo).

### **Problemos, su kuriomis susiduriama pristatant krovinius gavėjams**

Siekiant įsigilinti į apžvelgtoje literatūroje įvardintus veiksnius, įtakančius gerą klientų aptarnavimą logistikos paslaugų teikime bei įvardinti krovinių vėlavimo priežastis, buvo atliktas interviu su „X“ transporto įmonės direktoriumi.

Interviu atliktas 2011 m. lapkričio 28 d. „X“ įmonėje, įsikūrusioje Vilniuje. Interviu trukmė apie 30 min. Jo metu buvo siekiama išsiaiškinti su kokiomis problemomis susiduriama pervežant krovinius, kokios yra krovinių pristatymo gavėjui vėlavimo priežastys. Buvo įvardintos 6 pagrindinės krovinių pristatymo vėlavimo priežastys.

*Transporto priemonės gedimas.* Pasitaiko, kad krovinių transportavimo metu sugenda transporto priemonės. Šiai problema išspręsti reikia laiko, o tai sąlygoja krovi-

nių pristatymo vėlavimą. Siekiant išvengti šių problemų tikslinga reguliariai atlikti transporto priemonių techninę apžiūrą. Taip pat visada turėti atsarginį sunkvežimį tam atvejui, jei transporto priemonės gedimas labai rimtas ir ją reikia pakeisti kita. Tačiau net ir šiuo atveju susiduriama su vėlavimo problema, nes tiek sutvarkyti transporto priemonę, tiek pakeisti ją kita užima nemažai laiko. Tai ypač sudėtinga padaryti kuomet transporto priemonė yra užsienyje.

*Prastovos.* Dažniausiai pasitaikanti problema – transporto priemonių užlaikymas pasikrovimo / išsikrovimo vietose, muitinėse. Tai sukelia ypač daug sunkumų kai transportuojami daliniai kroviniai atskiriems gavėjams. Užlaikant transporto priemonę vienoje vietoje automatiškai vėluojama į kitą nusikrovimo vietą. Šiuo atveju labai svarbu susitarti dėl krovinio paėmimo / nukrovimo laiko, operatyviai reaguoti į susidariusią problemą, kaip įmanoma greičiau pakrauti / nukrauti krovinį ir neužlaikyti transporto priemonės. Taip pat svarbu iš anksto susitarti dėl krovinių muitinės dokumentų sutvarkymo, kad tai neužimtų daugiau laiko nei iš tikrųjų reikia.

*Informacijos nepateikimas.* Labai svarbu laiku pateikti tikslią informaciją. Kai siuntėjas pateikia neteisingą informaciją apie krovinį, rizikuojama, kad krovinys bus nepaimtas arba pakrovimas gali užsitęsti. Paprasčiausias pavyzdys kai nurodomi mažesni krovinio išmatavimai, nusiunčiama mažesnė transporto priemonė, į kurią krovinys jau nebetelpa. Šiuo atveju tenka organizuoti naują paėmimą siunčiant kitą transporto priemonę. O tai didina įmonės kaštus ir krovinio pristatymo gavėjui vėlavimą. Taip pat labai svarbu sklaidi informacijos sklaida įmonės viduje. Svarbu, kad įmonės darbuotojai bendradarbiautų, dalintųsi turima informacija, ypač tuomet, kai keletas vadybininkų organizuoja vieno krovinio pervežimą (pvz.: iš Vokietijos į Lietuvą krovinį parveža vienas vadybininkas, nuo Lietuvos iki Švedijos – kitas).

*Krovinių neparuošimas.* Kita aktuali problema – transporto priemonės užsakymas krovinio paėmimui, nors krovinys nėra dar paruoštas, o transporto vadybininkai apie tai neinformuoti. Šiuo atveju patiriamos papildomos transportavimo išlaidos ir laiko sąnaudos, kadangi nusiuntus transporto priemonę į paėmimo vietą tenka ilgai laukti kol paruoš krovinį, arba, jei krovinio tai dienai neparuošia, siųsti transporto priemonę kitą dieną vėl. Taigi kuo ilgiau užsitęsia krovinio paėmimas, tuo ilgiau užtrunka ir jo pristatymas gavėjui. Siekiant išvengti šios problemos būtina turėti tikslią informaciją kada krovinys bus paruoštas, jei vėluoja gamyba – būtinai apie tai informuoti atsakingus asmenis.

*Gamtinės sąlygos.* Labai svarbu įvertinti gamtinės sąlygas, įtakojančias vairuotojų darbą. Akivaizdu, kad esant blogoms oro sąlygoms transporto priemonė važiuoja lėčiau arba išvis nejuda, todėl ir krovinio gavėją pasiekia vėliau. Šio faktoriaus įmonė įtakoti negali, tačiau apie krovinio vėlavimą dėl blogų oro sąlygų būtina informuoti klientą.

*Navigacinės sistemos problemos.* Transporto įmonės naudoja navigacines priemones, padedančias vairuotojams lengviau rasti kelią iki klientų. Deja, dažnai pasitaiko atvejų, kai navigacinė sistema suklaidina vairuotojus ir nukreipia juos netinkama kryptimi. Rasti teisingą kelią ir pasiekti gavėją kainuoja papildomai laiko. Siekiant šito išvengti tikslinga reguliariai atnaujinti navigacines sistemas, jose įdiegtus žemėlapius.

### Išvados

1. Transporto sistemą sudaro trys pagrindinės dalys: transporto priemonės, transporto infrastruktūra ir valdymas, vežimo objektai. Nesant nors vienos šios sistemos sudedamosios dalies transporto sistema yra neveiksni. Krovinių pervežimas vykdomas iš anksto nustatytais maršrutais. Planuojant maršrutus yra įvertinami klientų ir tiekėjų poreikiai, transportas, vairavimo sąlygos, transporto tinklo charakteristikos. Logistiniai sprendimai turi užtikrinti verslo tikslų įgyvendinimą, rasti pačius ekonomiškiausius jų pasiekimo variantus

2. Atlikus teorinę analizę išskirtos dažniausiai pasitaikančios krovinų pristatymo gavėjui vėlavimo priežastys: transporto priemonių gedimai, prastovos pasikrovimo / išsikrovimo vietose, neteisingos informacijos pateikimas, per anksti pateikti užsakymai pervežimui dar nepaarusus krovinio, gamtinės sąlygos, navigacinės sistemos problemos. Visa tai įtakoja krovinų pristatymo vėlavimą, sudaro papildomas išlaidas ir laiko sąnaudas.

3. Siekiant išvengti šių problemų tikslinga reguliariai atlikti transporto priemonių techninę apžiūrą, atnaujinti navigacines sistemos priemones, dalintis teisinga informacija. Taip pat svarbu įvertinti oro sąlygas, įtakojančias krovinų transportavimą ir nežadėti klientams pristatymo anksčiau nei tai yra realiai įmanoma. Siekiant išvengti prastovų būtina sutikslinti visą informaciją apie krovinį, jo paruošimo, paėmimo laiką, iš anksto susitarti su muitinės tarpininkais dėl krovinio dokumentų sutvarkymo.

### Literatūra

Ambrazevičius A. 2008. *Lietuvos transporto sistema*. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, 5-6.

Garalis A. 2008. *Logistika, organizacijų konkurencingumo plėtojimo veiksnys: modernios informacinės technologijos tiekimo veikloje*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 21 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.su.lt/filemanager/download/6287/Garalis.pdf>

Beniušienė I., Tijūnaitienė R. 2005. *Marketingo logistika: laiko vertė aptarnaujant klientus*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.minfolit.lt/arch/1001/1058.pdf>

Braškienė L. 2009. *Logistika*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.ef.vu.lt/uploads/Urbonaviciaus%20medz./KONSPEKTAS\\_1.pdf](http://www.ef.vu.lt/uploads/Urbonaviciaus%20medz./KONSPEKTAS_1.pdf)

Christopher M. 2007. *Logistika ir tiekimo grandinės valdymas*. Vilnius: Eugrimas.

Edisoft systems. 2010. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.edisoft.ee/new/?lang=lt>

Kanovska L. 2010. *Customer services - a part of market orientation*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ktu.edu/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/15/1822-6515-2010-562.pdf>

Kubilinskas M. 2007. *Logistika: sandėliavimo plėtra ir ateities planai Lietuvoje*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.ttvam.lt/uploads/documents/moksline\\_veikla-studen-tu\\_moksline\\_veikla/verslas\\_student\\_akimis\\_2007m.pdf](http://www.ttvam.lt/uploads/documents/moksline_veikla-studen-tu_moksline_veikla/verslas_student_akimis_2007m.pdf)

Laučius J. 2009. *Logistika*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cac:TMumib6IIQJ:kroviniai.blogas.lt/logistika-1.html+Logistika+susidaro+i%C5%A1&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt&source=www.google.lt>

Michel K. 2003. *The Modern Logistics Service Provider*. [žiūrėta 2011 m. gruodžio 3 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.idii.com/wp/cadre\\_mls.pdf](http://www.idii.com/wp/cadre_mls.pdf)

Minalga R. 2007. Krovinių saugos klausimų atskirose logistikos sistemos grandyse ekonominiai aspektai. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 28 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.mruni.eu/~int.economics/2nr/Minalga.pdf>

Mohammad M. Amini., Donna Retzlaff-Roberts. 2007. *Reverse Logistics Process Reengineering: Improving Customer Service Quality*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą: <https://umdrive.memphis.edu/g-cscm/www/ctr5/reverselogistics.pdf>

Monsere Ch. M., Kiran Dh. U. 2007. *Trends in Intermodal Freight Transportation*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 28 d.]. Prieiga per internetą: [http://web.cecs.pdx.edu/~monserec/courses/freight/classprojects/CE453\\_Winter07\\_Intermodal.pdf](http://web.cecs.pdx.edu/~monserec/courses/freight/classprojects/CE453_Winter07_Intermodal.pdf)

- Palšaitis R. 2007. *Logistikos vadybos pagrindai*. Vilnius: Technika.
- Palšaitis R. 2010. *Šiuolaikinė logistika*. Vilnius: Technika.
- Petrunina M., Sikerzhicky Y. 2010. *The Description of the Dynamic Transportation Model in the Terms of Efficiency Measures*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 28 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.tsi.lv/Research/Conference/RelStat-10/Proceedings/Proceeding/Sess\\_1\\_Petrunina\\_Sikerzhicky.pdf](http://www.tsi.lv/Research/Conference/RelStat-10/Proceedings/Proceeding/Sess_1_Petrunina_Sikerzhicky.pdf)
- Taskin E., Durmaz Y. 2010. *The Role of Service Quality of the Logistic Activities in Creating Customer Value and a Research on the Institutional Customers of Yurtici Cargo*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.eurojournals.com/ejefas\\_23\\_15.pdf](http://www.eurojournals.com/ejefas_23_15.pdf)
- Timocom. 2008. *Įmonės logistika*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.timocom.lt/sec/900110/?lexicon=811030824477453%7C%C4%AFmon%C4%97s-logistika%7Ctransporto-%C5%BEodynas>
- Yung-yu Tseng., W. L. Yue., M. Taylor. 2005. *The Role of transportation in logistics chain*. [žiūrėta 2011 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.siam.org/journals/plagiary/1657.pdf>

## THE ANALYSIS OF THE REASONS FOR THE LATE CARGOS DELIVERIES TO THE RECEIVER

S. Salemonavičiūtė

Abstract

Late goods delivery to the customer is a big problem for all transport companies. There is review of other author articles about logistics, the reasons of late cargos deliveries to clients and probable solutions of the problems.

**Keywords:** transport, transport system, logistic, cargo, transportation.