

Nazwa kwalifikacji: **Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.66**

Numer zadania: **01**

*Arkusze zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Miejsce na naklejkę
z numerem PESEL i z kodem
ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A.66-01-14.01

Czas trwania egzaminu: **120 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2014
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

Układ graficzny © CKE 2013

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na **KARCIE OCENY** w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - symbol cyfrowy zawodu,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. **KARTE OCENY** przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru *PESEL* – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie egzaminacyjne

Obsłuż dwóch klientów zgodnie z ich wymaganiami. Wypełnij druki operatora pocztowego właściwe dla realizacji zamawianych przez klientów usług. Sporządź dokumenty dotyczące realizowanych usług.

Potrzebne druki, blankiety i cenniki znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym. Na stanowisku egzaminacyjnym masz do dyspozycji: datownik, poduszkę do tuszu, poduszkę gumową oraz kalkulator.

Klient 1.

Dorota Nowak nadała paczkę pocztową dnia 3 sierpnia 2013 r., która nie dotarła do adresata.

Zgłosiła się do Urzędu Pocztowego Kraków 11 z dowodem nadania w celu złożenia reklamacji. Jako datę złożenia reklamacji wpisz dzień egzaminu.

W dniu dzisiejszym nadaje również przesyłkę do swojej siostry Jagody Rozwałki mieszkającej przy ul. Kunickiego 5, 24-111 Puławy. Po przesyłkę zgłosi się do urzędu pocztowego adresatka po wcześniejszym telefonicznym jej powiadomieniu (numer telefonu 500 300 500). Przesyłka o wymiarach 50 cm x 30 cm x 30 cm, ważąca 4 kg 500 g zapakowana jest w opakowanie własne klientki. Życzeniem klientki jest, żeby przesyłka była ubezpieczona na kwotę 500,00 zł.

PACZKA POCZTOWA		Barcode	
NADAWCA: Nr tel. DOROTA NOWAK UL. MIKA 9 3 1-4 2 5 KRAKÓW kod pocztowy miejscowość		(00) 2 5900773 3 35922396 1	
Wartość: zł 600 gr 00 Słownie zł SZEŚĆSET ZŁ		ADRESAT: Nr tel. WIKTORIA POLAK UL. TURYSTYCZNA 8/8 1 0-1 1 8 OLSZTYN kod pocztowy miejscowość	
Płatne żądania nadawcy w przypadku niedoreczenia paczki: • zwrot do nadawcy <input type="checkbox"/> niezwłocznie *) <input type="checkbox"/> po dniach *) *) właściwie zaznaczyć		Masa: kg 1 g 800	
PRIORYTETOWA <input checked="" type="checkbox"/> Potwierdzenie odbioru <input type="checkbox"/> Zadeklarowana wartość <input checked="" type="checkbox"/> Gabaryt A* <input checked="" type="checkbox"/> Gabaryt B* <input type="checkbox"/>		Oplata: zł 25 gr 00	
Wyrażam zgodę na wykonanie usługi na warunkach określonych w Regulaminie oraz potwierdzam prawidłowość danych zawartych na nalepce adresowej. Podpis nadawcy: NOWAK DOROTA		Kraków 11 03.08.2013	
Poczta Polska			

PP S.A. nr 77

Pola niebieskie - wypełnia pracownik poczty * - zaznaczyć właściwie

Pola żółte - wypełnia nadawca długopisem, mocno dociskając

Klient 2.

Pan Adam Pyra nadaje w Urzędzie Pocztowym Kraków 11 list o wadze 0,250 kg i wymiarach wys. 15 mm, dł. 300 mm, szer. 20 mm do firmy Motyl S.A. Nie zależy mu na szybkim doręczeniu przesyłki, ale chce mieć potwierdzenie, że list został wysłany oraz informację zwrotną, kto odebrał przesyłkę.

Dodatkowo, Pan Adam nadaje przekaz pocztowy na kwotę 1 000 zł dla pani Dominiki Janek, zamieszkałej przy ul. Spokojnej 5, 00-950 Warszawa.

Dane nadawcy	Dane adresata
Adam Pyra ul. Wiejska 8 31-989 Kraków	Motyl S.A. ul. Zamkowa 3 24-400 Zamość



Uwaga: w miejscach wyznaczonych na złożenie podpisu przez pracownika Urzędu pocztowego wpisz swój numer PESEL.

**CENNIK OPŁAT ZA ŚWIADCZENIE USŁUGI
MULTI PACZKA**
(ceny brutto zawierające 23% podatku VAT)

POZ.	ROZDZIAŁ I. MULTI PACZKA				
	MASA/GABARYT			OPLATA (zł)	OPLATA (zł) Odbiór w punkcie
1.	Opakowanie własne	1.1	do 2 kg	12,00	10,00
		1.2	pow. 2 kg do 5 kg	15,00	13,00
		1.3	pow. 5 kg do 20 kg	30,00	28,00
		1.4	pow. 20 kg do 30 kg	45,00	43,00
	Opakowanie nakładu Poczty Polskiej S.A. do 20 kg	1.5	G 1		16,00
		1.6	G 2		17,00
		1.7	G 3		22,00
		1.8	G 4		24,00
		1.9	G 5 (tuba)		20,00

POZ.	ROZDZIAŁ II. USŁUGI DODATKOWE	
	WYSZCZEGÓLNIENIE	OPLATA (zł)
2.	Gwarantowany termin doręczenia	4,00
3.	Potwierdzenie odbioru przesyłki	2,50
4.	Sprawdzenie zawartości	5,00
5.	Ostrożnie	50% opłaty z poz. 1 lub z poz. 1 i 2 (w przypadku wybranej usługi Gwarantowany termin doręczenia)
6.	Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu: - SMS-em - e-mail	2,00
		1,00
7.	Pobranie: - na rachunek bankowy - na wskazany adres	3,00
		10,00
8.	Ponadgabaryt	50% opłaty z poz. 1 lub z poz. 1 i 2 (w przypadku wybranej usługi Gwarantowany termin doręczenia)

UWAGA:

Maksymalna wysokość kwoty pobrania wynosi 20 000 zł

POZ.	ROZDZIAŁ III. OPŁATY DODATKOWE	
	WYSZCZEGÓLNIENIE	OPLATA (zł)
9.	Traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością: - do 100 zł	w cenie przesyłki - zgodnie z poz. 1
	- powyżej 100 zł za każde 50 złotych zadeklarowanej wartości lub ich część	1,50

POZ.	UBEZPIECZENIE	SKŁADKA
10.	Wariant U1 (do 500 zł)	0,50
	Wariant U2 (do 1 000 zł)	0,80
	Wariant U3 (do 20 000 zł)	2,20

UWAGA:

Maksymalna zadeklarowana wartość przesyłki wynosi 70 000 zł

CENNIK

opłat za przekazy pocztowe i usługi finansowe płatnicze w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym i zagranicznym

1. Przekaz pocztowy w obrocie krajowym

Poz.	Nazwa	Opłata (w złotych)
1	Przekaz pocztowy w obrocie krajowym nadany za pośrednictwem Internetu.	1% od kwoty przekazu + 5,20 zł.
2	Przekaz pocztowy w obrocie krajowym nadany w placówce pocztowej.	1% od kwoty przekazu + 5,20 zł.

2. Przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym

Poz.	Nazwa	Opłata (w złotych)
1	Przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym.	1% od kwoty przekazu + 23 zł.
	UWAGA: usługa świadczona do krajów, z którymi Poczta Polska S.A. podpisała umowy o wymianie przekazów.	

C E N N I K

USŁUG Powszechnych

W OBROcie krajowym i zagranicznym

CZĘŚĆ 1:

USŁUGI Powszechne w obrocie krajowym

ROZDZIAŁ II. PRZESYŁKI POLECONE

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (w złotych)*				
		EKONOMICZNA		PRIORYTETOWA		
4.	Przesyłka polecona, w tym nadana na poste restante	GABARYT A	GABARYT B	GABARYT A	GABARYT B	
		do 350 g	3,80	5,95	4,55	7,30
		ponad 350 g do 1 000 g	5,90	6,95	6,70	9,30
		ponad 1 000 g do 2 000 g	8,50	9,50	11,00	13,10

* Opłata za przesyłkę poleconą zawiera opłatę za przesyłkę listową nierejestrowaną z poz. 1 oraz opłatę za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej w wysokości 2,20 zł.

WYMIARY PRZESYŁEK LISTOWYCH

Wymiary przesyłek listowych wynoszą:

MAKSIMUM: suma długości, szerokości i wysokości – 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm

MINIMUM: wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm

1. Wymiary przesyłek listowych nadawanych w formie rulonu wynoszą:

Maksimum: suma długości plus podwójna średnica – 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm

Minimum: suma długości plus podwójna średnica – 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm.

2. Wymiary kartek pocztowych wynoszą:

Maksimum: 120 x 235 mm

Minimum: 90 x 140 mm.

Wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją +/- 2 mm.

PRZY CZYM:

GABARYT A to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,

MAKSIMUM – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm.

GABARYT B to przesyłki o wymiarach:

MINIMUM – jeśli choć jeden z wymiarów przekracza wysokość 20 mm lub długość 325 mm lub szerokość 230 mm,

MAKSIMUM – suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.

ROZDZIAŁ VII. POTWIERDZENIE ODBIORU W OBROcie KRAJOWYM

Poz.	Nazwa usługi	Oplata (w złotych)
8.	Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej	1,90

UWAGI do poz. 8:

- 1) Potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej może być zgłoszone tylko w momencie nadawania przesyłki rejestrowanej, ponieważ łącznie z tą przesyłką stanowi usługę kompleksową.
- 2) Oplatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki.

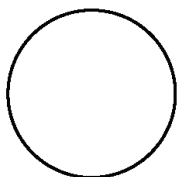
Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.

Ocenię podlegać będzie 5 rezultatów:

- wypełniony druk Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną Część I;
- wypełniony blankiet Nalepka adresowa Multi paczka;
- wypełniony druk Potwierdzenie nadania przesyłki poleconej;
- wypełniony druk Potwierdzenie odbioru;
- wypełniony druk Przekazu pocztowego.

Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną Część I

Placówka pocztowa



Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną Część I

Numer kodu placówki nadania przesyłki	
Numer nadania przesyłki	

Nr bież. rejestru pism reklamacyjnych

Wypełnia nadawca	Rodzaj przesyłki				<p style="text-align: center; margin: 0;">UPRASZA SIĘ</p> <p>1) Podać datę doręczenia – wydania przesyłki *)</p> <p>2) Przesyłkę jeszcze nie podjętą zwrócić nadawcy *)</p> <p>3) Nadesłać kwotę pobrania *)</p> <p>4) Nadesłać potwierdzenie odbioru lub jego duplikat podpisany przez adresata, albo stwierdzenie z placówki doręczenia przesyłki *)</p>	
	Numer	nadania				
	Placówka					
	Data					
	Imię i nazwisko lub nazwa					
	Dokładny adres					
						Wartość
					 podpis odbiorcy
	Zawartość przesyłki, rodzaj opakowania, ewentualnie wartość i kolor poszczególnych przedmiotów					
				Stwierdzam, że obok wymienionej przesyłki dotychczas nie otrzymałem(am)		
				Data 20..... r.		
			 podpis odbiorcy		
Imię i nazwisko lub nazwa		nadawcy			<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px;">Jeżeli podpisu odbiorcy nie można uzyskać</p> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">Obok wymienioną przesyłkę doręczono odbiorcy dnia</p> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">.....</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">.....</p>	
Dokładny adres						
W razie zaginięcia przesyłki żądam odszkodowania zł gr.....						
Stwierdzam, że powyższej przesyłki z powrotem nie otrzymałem(am).						
Dn. podpis nadawcy				

Niniejsze pismo reklamacyjne przyjął i z potwierdzeniem nadania porównał

.....
podpis

*) Niepotrzebne skreślić

