

1. Kargo Tanım ve Terimleri .....	2
1.1. Kargonun Tanımı .....	2
1.2. Kargo Terimleri .....	2
1.3. Kargo Taşımacılığının Tarihçesi .....	2
2. Kargo Taşımacılığının Yasal Dayanağı .....	13
3. Kargo Taşımacılığı Şirketlerinin Faaliyet Sınırları .....	15
4. Dünyada ve Türkiye’de Kargo (Kargo-Kurye) Taşımacılığı .....	16
4.1. Dünyada Kargo Taşımacılığı .....	16
4.2. Türkiye’de Kargo Taşımacılığı .....	16
4.3. Dünyada Kurye Dağıtım Hizmetleri .....	18
4.4. Türkiye’de Kurye Dağıtım Hizmetleri .....	18
4.5. Karayolu Taşımacılığının Türkiye Ekonomisindeki Yeri .....	20
5. Kargo Dağıtım Hizmetlerinde Dağıtım (Yer) Kararları .....	20

## KARGO TAŞIMACILIĞI

### 1. Kargo Tanım ve Terimleri

Bu bölümde kargo sektöründe kullanılan tanım ve terimlerin açıklamaları derinlemesine yapılmaya çalışılarak kargo sektörünün tarihçesine değinilecektir.

#### 1.1. Kargonun Tanımı

Kargo (cargo) kelimesi sözlük anlamı itibariyle “yük, hamule” anlamında kullanılmaktadır. Bu tanım esas alındığında kargo taşımacılığı; herhangi bir yükün bir yerden başka bir yere ulaştırılması ile ilgili faaliyetler olarak tanımlanabilir. Kargo taşımacılığı uluslararası literatürde ağırlığı, ebadı ve içeriği önemli olmaksızın herhangi bir yükün taşınması olarak kullanılsa da ülkede her türlü yük kargo kapsamında değerlendirilmemekte, belirli bir ağırlığın altındaki paketler ve yükler kargo olarak adlandırılmamaktadır. Diğer taraftan Türkiye’de kargo taşımacılığı olarak adlandırılan faaliyet içeriği itibariyle yabancı literatürde “paket dağıtımını” olarak karşılık bulmaktadır.

#### 1.2. Kargo Terimleri

**Adrese Teslim:** Kargo çıkış merkezinde göndericinin isteği üzerine, belirttiği adrese giderek bizzat alıcının kendisine kargo teslimatının yapılması işlemidir.

**Adresten Alım:** Alım ihbarı yapan müşterinin adresine gidilerek kargosunun teslim alınmasıdır. Müşteriler günün değişik saatlerinde acente/irtibat büro müdürlüğüne telefon açarak kargolarının adreslerinden alınmasını talep edebilirler.

**Alıcı Haberli Kargo:** Göndericinin çıkış merkezinde, kargonun alıcısının kargo gönderiminden haberdar olduğu ve teslim almak üzere bildirimde bulunmadan şubeye gideceğini beyan etmesi üzerine gönderilen kargolardır.

**Alım İhbarı:** Kargo taşıma hizmeti almak isteyen müşterilerin, kargo firmasının şubesini arayarak kargosunun adresten alınmasını talep etmesidir.

**Ambar Tesellüm Fişi:** Müşterinin adresinden teslim alınan kargolar için (kargonun adresten alınması durumunda fatura kesilemeyeceğinden) daha sonra kesilecek olan fatura bilgilerini içeren, Maliye Bakanlığı’nın bandrolünü taşıyan ve kullanılması zorunlu resmi evraktır. 4 nüsha olarak tanzim edilir. Müşterinin adresinde kargo kabulü esnasında, ambar tesellüm fişi üzerindeki bilgiler eksiksiz olarak doldurulur ve bir nüshası müşteriye sunulur. Diğer iki nüshası ise fatura düzenlenmesi için birime getirilir. Fatura düzenlendikten sonra bir nüshası fatura ekinde varış merkezine gönderilir, bir nüsha ilgili bölgesine ve diğer nüsha da birimde klase edilir. Bu makbuz, aynı zamanda kargonun firmaya teslim edildiğinin (zimmetlendiğinin) belgesidir.

**Barkod Etiketi:** Kargonun teslim alındığı şube ile teslim edileceği şube arasındaki aşamaların adım adım takibini sağlayan, üzerinde fatura bilgilerinin bulunduğu ve her kargo için ayrı

verisel kodlama içeren etikettir. Fatura düzenlenen her parça kargo için bir barkod etiketi elde edilir ve kargonun düz zeminine yapıştırılır. 30 kg. ya da 30 desimetreyi aşan her kargo için iki adet barkod etiketi üretilir ve kargonun 2 ayrı yüzeyine yapıştırılır.

**Borçlandırma:** Yanlış gelen kargonun, alıcı adresinin bulunduğu alanda faaliyet gösteren şube / acenteye gönderilme işlemidir.

**Çalışma Alanı:** Kargo taşıma firmasının şube ve acentesinin kargo alım ve teslim faaliyetlerini yürütecekleri adreslerin belirli olduğu yerleşim alanlarının sınırlarıdır. Her şubenin kargo alım ve dağıtımını yaptıkları sorumluluk alanlarını ifade eder.

**Çıkış Şubesi/Acentesi:** Kargonun, gönderici müşteriden alımının yapıldığı ve alıcı müşteriye teslimatı için aktarma merkezine gönderildiği noktadır.

**Desi:** Paket, koli ya da sandık benzeri kolilerin eni, boyu ve yüksekliğinin santimetre (cm.) cinsinden birbirleriyle çarpıldıktan sonra 3000'e bölünmesi ile elde edilen değerdir. Yurt dışı gönderi hesaplamalarında en, boy ve yüksekliği cm. cinsinden çarpımı 6000'e bölünerek desi hesaplanır.

**Devir Kargo:** Kargo alıcısının adreste bulunmayışı, yanlış adres verilmiş olması ya da alıcının teslim almaması gibi herhangi bir nedenle gün içerisinde teslimatı gerçekleştirilemediği için ertesi gün teslim edilmek üzere şubede kalan kargolara denilir.

**Dosya:** Ağırlığı 0-250 gr. arasında olan (maksimum 500 gramı geçmeyen) dokümanlardır. Bu dokümanlar nakit para, çek ve kıymetli evrak ihtiva edemez.

**El Terminali:** Kargo üzerinde yer alan barkodun okutularak tüm verilerin izlenebildiği elektronik cihazdır.

**Fatura:** Kargolar çıkış şubesinde faturalandırılır. Peşin ödeme gönderilerde, gönderici kargoyu şubeye teslim ettiğinde fatura düzenlenir. Adres alım yapılan gönderilerde kargo şubeye getirildikten sonra fatura düzenlenir ve daha sonra fatura müşteriye ulaştırılır. Ücret alıcı gönderilerde kargo alıcısına teslim edildiği zaman tahsilat gerçekleşir.

**Gelen Kargo:** Alıcı müşteriye teslim edilmek üzere, aktarma merkezi tarafından varış şubesine yönlendirilen kargolardır.

**Giden Kargo:** Alıcısına ulaştırılmak üzere gönderici müşteriden teslim alınan kargolardır.

**Gönderi Kodu:** Gönderilecek kargoya ait kesilen faturanın numarasına gönderi kodu denilmektedir. Koli veya paketin üzerine yapıştırılan barkod etiketinin üzerine de okunaklı bir şekilde yazılmaktadır. Kargonun otomasyon programında takibi için de kullanılmaktadır.

**Hasar Tespit Tutanağı:** Kargonun kendisinde veya ambalajında herhangi bir hasar (yırtılma, patlak, ezilme ve ıslanma) meydana gelmesi halinde tespit amaçlı düzenlenen belgedir.

**Hat Aracı:** Kargoları, gideceği güzergahlara taşıyan araçtır.

**İhbar Notu:** Kargoyu teslim etmek amacıyla gidilen adreste alıcı veya alıcı yerine kargonun teslim edilebileceği diğer kimselerin bulunamaması nedeniyle kargonun teslimatının sağlanamaması durumunda, alıcı müşteri adresine bırakılan bilgilendirme amaçlı notlardır. Notta kargonun fatura bilgileri (barkod numarası, gönderici ve alıcı isimleri) ve teslim edecek şube belirtilerek alıcıdan şube ile irtibat kurması istenir. Her bir gönderi türü ve özel hizmete göre değişen süreler içerisinde teslim alınmayan gönderiler göndericisine geri gönderilir veya varsa göndericinin diğer talimatları yerine getirilir.

**Kargo Teslim Belgesi (Alıcı Teyit Belgesi):** Kargonun alıcı müşteriye teslimatının yapılması sırasında, üzerine alıcının kimlik bilgileri ile kaşe veya imzasının yazıldığı fatura nüshasıdır.

**Kilitli Poşet:** İçerisinde dosya ve mini paket niteliğindeki eşyanın taşınabildiği, gönderici tarafından üzerine bulunan özel yapışkanı ile kapatıldığı takdirde alıcısına kadar güvenle taşınabilen, özel seri numarası ile değiştirilme olasılığına karşı korumaya sahip olan taşıma poşetleridir.

**Mini Paket:** Ağırlığı 251-999 gram arası olan ve manifesto torbası içerisinde taşınan kargolardır.

**Müşteri Talep Dilekçesi:** Kargonun kaybolması veya hasar görmesi halinde müşterinin bu durumu ibraza kabul ettiğine dair bilgileri içeren dilekçesidir.

**Peşin Ödemeli Fatura:** Kargo taşıma ücretinin gönderici tarafından çıkış merkezinde ödenmesi durumunda düzenlenen faturadır. Dört nüsha olarak tanzim edildikten sonra 1. nüsha müşteri nüshası olup beyaz zemin üzerine siyah çizgilidir. Kargo ile birlikte varış merkezine gönderilir. Kargonun alıcısına teslim edilmesi esnasında alıcısına verilir. İkinci nüsha kasa nüshasıdır ve mavi renklidir. Kasa bülteni ekinde Bölge Müdürlüğü'ne gönderilir. Üçüncü nüsha gönderici nüshasıdır ve yeşil renklidir. Kargo kabulü esnasında göndericiye verilir. Dördüncü nüsha teyit nüshasıdır ve sarı renklidir. Kargo ile birlikte varış merkezine gönderilir. Kargonun alıcısına teslimi esnasında, teslim edilen kişiye imzalatılır ve varış merkezinde teslim tarihine göre klase edilir.

**Plastik Mühür:** Taşıma esnasında aracın içindeki kargoların güvenliğini sağlamak için taşıma aracının kapisına kilitlenen ve üzerinde seri numarası bulunan mühürdür.

**Sigorta:** Şartlı taşınacak kargolar listesinde yer almayan kargolar teslim alındığı andan itibaren, alıcısına teslim edildiği ana kadar şirket güvencesi altında olup, sigortalı taşınmaktadır. Taşınması, kargo şirketi tarafından belirli şartlara bağlanmış türden kargo göndermek isteyen müşteriler, kendi isteği ile gönderdiğine dair taahhütname doldururlar, gönderilerin herhangi bir şekilde zarar, ziyan gelmesi durumunda herhangi bir hak talep edemezler.

**Sözleşmeli/Abone Müşteri:** Kargo taşımalarını belirli bir kargo firmasıyla yapmayı tercih ederek taşıma koşullarını karşılıklı görüşüp imza altına alan (sözleşme imzalayan) müşterilerdir. Bunlar genellikle ticari amaçla kargo hizmetinden yararlanan kurumsal müşterilerdir.

**Taahhütname:** Taşınması, kargo şirketi tarafından belirli şartlara bağlanmış türden kargo göndermek isteyen müşterinin, kendi isteği ile vermiş olduğu belgedir.

**Tarifeli Kargo Taşıma:** İşletmecinin kargo kabul veya dağıtım yaptığı merkezi, şubesi veya acentesinin bulunduğu yerleşim yerleri arasında önceden belirlenen bir ücret tarifesine göre yapılan düzenli kargo taşımalarıdır.

**Taşıma Faturası:** Kargo için şubelerde düzenlenen faturadır.

**Telefon İhbarlı Kargo:** Gönderici müşterinin firmaya telefon açarak kargosunun alınmasını ve/veya alıcıya da telefonla bilgi verilip teslim edecek şubeden kargoyu gelip almasının sağlanmasını istediği kargolardır. Varış şubesinde alıcılara telefon edilerek teslim alınması istenen kargolar en fazla üç gün bekletilir. Bu sürede teslim alınmayan kargo, göndericiye iade edilir.

**Teslimat Raporlama:** Kargo firmaları, müşterilerinden almış olduğu kargoları alıcı kişilere teslim ettikten sonra, teslim alan kişi bilgisini kargo otomasyon sistemine giriş yapar. Göndericiler internet sitesi üzerinden ambar tesellüm fişi numarası girerek kargolarını kimin teslim aldığını kontrol edebilir.

**Toplu Taşıma İrsaliyesi:** Kargo taşıma araçlarının, şubeden aktarma noktasına, aktarma noktasından diğer aktarma noktasına, diğer aktarma noktasından şubeye kargo götürebilmeleri için kargo fatura numarası ile o faturadaki kargo numaralarının kaydedildiği resmi zimmet belgesidir. Şehir içinde ve şehirler arasında taşınan tüm kargolar için düzenlenir. Toplu taşıma irsaliyesi araç sürücüsü tarafından imzalanarak teslim alınır.

**Tutanak:** Kargonun hasar görmesi, içeriğinin eksik olması ya da kaybolması halinde tutulması gereken belgedir.

**Ücret Alıcıdan Fatura:** Kargo taşıma ücretinin alıcı tarafından varış merkezinde ödenmesi durumunda düzenlenen faturadır. Dört nüsha halinde tanzim edildikten sonra bir nüshası göndericiye verilir, bir nüsha kasa nüshasıdır, bir nüsha alıcıya verilir ve son nüsha ise teyit nüshası olup alıcı müşteriye kimlik tespitiyle imzalatıldıktan sonra varış merkezinde dosyalanır.

**Varış Şubesi/Acentesi:** Kargonun, alıcı müşteriye teslimatının yapıldığı şube/acentedir.

**Yetki Belgesi:** Alıcı müşterinin, kargo teslimatını kendi adına başka bir şahsın ve/veya kurumun yapabileceğine dair yetki verdiğini gösteren belgedir. Alıcı haberli veya telefon ihbarlı olarak gelen kargolarda şubeye alıma gelen kişi veya kurumun kargoyu teslim

alabilmesi için yetki ibraz etmesi zorunludur.

### **1.3. Kargo Taşımacılığının Tarihçesi**

Yüzyıllar boyunca büyük kıtalara, çeşitli toplumlara hükmetmiş, ekonomik ve sosyal anlamda bu toplumlara yön vermiş bir millet olan Türkler haberleşme ve ulaşımı kalkınmanın önemli alt yapılarından biri olarak görmüşlerdir. Teknolojinin gelişmediği dönemlerde haberleşme düzeni oluşturmak için özel ekipler oluşturulmuş ve çağın koşulları göz önüne alındığında mükemmel bir haberleşme düzeni kurulmuştur. Nitekim Osmanlı Devleti'nin son dönemlerinde başlayan çağdaşlaşma hareketleri haberleşme ve ulaşımı da etkilemiş ve Tanzimat Fermanı'ndan sonra 1840 yılında ilk posta nizamnamesi yürürlüğe konulmuştur. Bu dönemde ilk defa İstanbul-Edirne, İstanbul (Üsküdar)-Kartal ve İstanbul (Üsküdar)-İznik posta hatları düzenli faaliyete geçirilmiştir. Daha sonra bu çalışmanın kapsamı genişletilmiş ve İstanbul'dan Tokat, Diyarbakır, Musul ve Bağdat'a posta taşımacılığına başlanmıştır. Batı da ise İstanbul-Edirne hattı Sırbistan'a kadar uzatılmıştır. Cumhuriyetin kurulmasından sonra haberleşme ve taşımacılık alanında gelişmeler hızla devam etmiştir. Dünya üzerinde 1950'li yıllarda başlayan sanayileşme ve teknolojik gelişmelerle yakalanan bilgiye sahip olma süreci, ulaşım sektörünün ekonomik enstrümanlar arasında ciddi anlamda yer almasına sebep olmuştur.

1970 yılına kadar bu oluşuma destek veren ulaşım ve nakliye sektörü öz gelişim zorunluluğunu fark etmiş ve yapılanmaya başlamıştır. Sanayi devrimine paralel olarak 70'li yıllarda beraberinde gelişen teknoloji, sürece hız vermiştir. Bunun sonucu olarak üretimde patlama yaşanmış ve bunu dengeleyecek tüketim toplumunun yaratılması çalışmaları başlatılmıştır. Tüketici toplumun doğurduğu bilgilenme süreci 70'li yıllarda atılım devrini yaşayan bilgi çağını, tüketim toplumu için var etmiştir. Oluşan bu yeni Kargo Taşımacılığı Sektörü 80'li yıllardan başlayarak ulaşım sektöründen tamamen farklılaşarak kendi işleyiş kurallarının hukukunu oluşturmuştur. Teknoloji ile bilgiyi birleştiren kargo firmaları global dünya ekonomisinin hizmetine girmiştir. O yıllarda global dünya ekonomisinin üretici ve tüketicileri stoksuz çalışmaya zorlayan hızlı ve kaliteli taşımacılık ihtiyacı bu sektöre olan talebi yoğunlaştırmıştır. Günümüze kadar ki süreçte insanların üretme ve tüketme ihtiyaçlarının iletişim teknolojisi ile zenginleşmesi, kargo taşımacılığı sektörünü bugünlerine taşımıştır. Kara, deniz ve hava yolları ile dünyanın dört bir noktasını birbirine bağlayan sektör; iletişim teknolojisini en iyi kullanan ve geliştiren bir yapı olarak dünya ekonomisinde yerini almıştır. İhracatta yaşanan patlama, sıcak paranın canlı tutulması ile şekillenen para politikaları üretici, toptancı, perakendeci ve nihai tüketiciler arasındaki ilişkileri farklı gelişmelere taşımıştır. 80'li yıllarda başlayan bu hareketlilik ve gelişme, toplu mal alım ve sevkiyatlarının, dolayısıyla stoklama faaliyetlerinin çekiciliğini kaybetmesine neden olmuştur. İnsanlar ya da kuruluşlar, ihtiyaç duydukları anda alım yapmayı, sahiplenmeyi daha ekonomik bulmuşlar ve tercih etmişlerdir. Değişen ve gelişen ekonomik yapının bu yönlendirmesi sonucunda, toplu alımlar yapmak ve bunların stoklanmasıyla oluşacak çeşitli maliyetlere katlanmak ve dolayısıyla toplu mala para bağlamak yerine, o anki ihtiyacını karşılayacak

miktarlarda alınıp sürekliliği olan, daha hızlı-güvenli ve istenilen yerden alınarak istenilen noktaya teslim edilebilen mallar olma avantajını sağlayan bir dağıtım ve ulaştırma sisteminin doğmasına neden olmuştur. Bu fiziksellik ihtiyacıyla önem kazanan kargo firmalarının müşterileri daha az para bağlayarak, günlük alımlarla stok gereği doğurmayacak kadar miktarlarda Türkiye'nin her noktasından alınan ya da her noktasına teslim edilen ürün-mallarla çalışma rahatlığına, karlılığına, verimliliğine, hızına ve kalitesine kavuşmuşlardır. 80'li yıllarda Türkiye'de başlayan bu hızlı değişim, geleneksel taşımacılığa alternatif olan yeni bir sisteme geçişe mecburiyet getirmiştir. Ülkenin sosyoekonomisi ile tanışan, hızlı, güvenli ve modern sistemi ilke edinen, adres alım-adres teslim hizmetleriyle taşımacılığa farklı bir boyut getiren kargo taşımacılığı sektörü yeniden yapılanmaya başlamıştır. 1980 ile 1995 arasında yaşanan 1994 mali krizi, 1996 hükümet krizi ve zaman zaman oluşan ekonomik dengesizliklere rağmen Kargo Taşımacılığı sektörü hızla gelişen genç ve dinamik bir sektörel kimlik ile Avrupa'da bahsedilen tarihlere yapılanmaya başlayan kargo firmalarını yakalamayı başarmıştır

#### **1.4. Kargo Taşımacılık Sektöründe Dağıtım**

Dağıtım unsuru, müşteriler için belirli bir değer ifade eden hizmetlerin veya üretilen ürün ve malzemelerin istenilen yer ve zamanda müşterilere sunulması faaliyetlerini kapsar. Bu nedenle üretimle tüketim arasındaki açığı kapatır ve her satıcı, mallarını hedef pazara nasıl ulaştıracağına karar vermek zorundadır. Dolayısıyla, dağıtım pazar payını etkileyen en önemli etmenlerdendir. Hizmet bileşenlerinin müşterilere ulaştırılması, teslimat yeri ve zamanı üzerine alınan kararlar ve bu kararların uygulamaya geçişi, dağıtım stratejilerini oluşturmaktadır.

Çeşitli nedenlerle üretimin belirli merkezlerde toplanmasından dolayı üretici ile tüketici arasında oluşan uzaklık, mal ve hizmetlerin üretildikleri yerden tüketim noktalarına ulaştırılmaları işlevine önem kazandırmıştır. Genellikle malların tamamı üretildikleri yerde tüketilmemektedir. Üretimin kitlesel nitelik kazanması ve pazarın genişlemesi ile büyük bir pazara yönelme zorunluluğu, mal ve hizmetlerin dağıtımının belirli bir düzen içinde ele alınmasını gerektirmiştir. Bu çabaların pazarlama giderleri içindeki payının yüksek olması da konuya daha fazla önem kazandırmıştır. Üretici işletme, tüketici ile arasında bazı fonksiyonel araçlara dağıtım işini bırakabilmekte veya bunu kendisi üstlenebilmektedir. Hizmetlerde ise dağıtım daha çok şubeler veya acenteler aracılığıyla yapılmaktadır. Mal ve hizmetlerin üretici işletmelerden tüketicilere ulaşmasını sağlayan faaliyetler çeşitli yapıdaki kuruluşlar tarafından yerine getirilmektedir. Dağıtım konusunda bu kuruluşların üstlendikleri fonksiyonlar, yer, zaman, mülkiyet ve bilgi faydası yaratıcı fonksiyonlardır.

Dağıtımla ilgili kararlarda hizmetin müşteriye nasıl ulaştırılacağı belirlenmeye çalışılır. Kargo taşımacılık hizmetlerinin pazarda çok geniş bir kitleye hitap etmesi, dağıtım stratejilerinde çeşitliliği ve entansif dağıtımı gerektirmektedir. Dolayısıyla kargo taşımacılığında hizmetin entansif dağıtımını sağlayacak şekilde doğrudan, dolaylı ve elektronik kanalların kullanılması gerekmektedir. Benimsenecek dağıtım stratejisi firmaların hedef ve politikalarına bağlı

olmakla birlikte bu hizmeti talep eden pazarın çok geniş olması, firmaların tek bir dağıtım yöntemi kullanma olanaklarını sınırlandırmaktadır. Bu anlamda kargo taşıma firmaları, hizmet dağıtımını gerçekleştirirken gerek kendi şubeleriyle, gerek acentelikler vererek ve gerekse telefon ve internet üzerinden elektronik kanalları müşterilerinin hizmet alımına yönlendirerek yaygın bir dağıtıma yönelebilirler. Hizmet dağıtımında verilmesi gereken kararlardan biri de firmanın mı müşteriye gideceği, yoksa müşterinin mi firmaya gideceğidir.

Belirtildiği üzere kargo taşımacılığı hizmetinden toplumun geniş bir yelpazesinin yararlanması, hem firmanın müşteriye, hem de müşterinin firmaya gitmesini gerekli kılmaktadır.

Hizmetle ilgili önemli bir yer kararı da, kuruluş yerinin nerede olacağıdır. Pek çok hizmette olduğu gibi kargo taşımacılık hizmetlerinde de işletmenin müşteriye yakın olması önem arz etmektedir. Dolayısıyla kargo taşıma firmalarının kuruluş yeri seçiminde (özellikle hizmet birimleri için) pazara yakınlığı hedeflemeleri, kargo aktarma merkezlerini nispeten uzak bölgelere kursalar da hizmet şubelerini müşterinin olabildiğince yakınına kurmaları isabetli olacaktır.

### **1.5. Kargo Kabul Ve Dağıtım Merkezleri**

Kargo taşımacılığının esası kargoları KTY'de belirtilmiş olan süreler dahilinde - kısa sürede alıcısına teslim etmektir. Aynı şekilde, göndericiler de kargolarının hasarsız bir şekilde, belirlenen zamanda, uygun bir fiyatla teslim edilebilmesini ister. Bu amaç doğrultusunda kargo işletmecileri KTY'nin de öngördüğü şekilde örgütlenme yapılarını oluşturmuşlardır.

Kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmalar ülke genelinde şube ve acente ağıyla hizmet vermektedirler. Kargo işletmelerinin genel kargo kabul ve dağıtım merkezleri olan şube ve acentelerin konumlandırılması dağıtım kararlarında da belirtildiği gibi genellikle ticari işletmelerin yoğun olarak faaliyet gösterdiği bölgelerde olmaktadır. Bu bölgelerde yer alan şube ve acenteler, kargo taşımacılığının aşamalarını oluşturan toplama ve dağıtım hizmetlerinin sağlıklı ve belirlenen zamanlarda gerçekleştirilmesini sağlamaya yönelik hizmet vermektedirler.

İlk olarak KTY'de şube; bir yetki belgesi sahibinin ticaret siciline tescil edilmiş merkezi işyeri adresi dışındaki faaliyetiyle ilgili ticaret siciline tescil edilmiş birim şeklinde ifade edilmiştir. Kargo firmalarının şubelerinde kargoların kabulü, depolanması, taşınması ve dağıtımıyla ilgili birtakım iş ve işlemler yapılmaktadır. Yapılan bu iş ve işlemlerle ilgili bilgiler kargo firması şube yetkili personeliyle bire bir görüşme yapılarak elde edilmiştir.

Öncelikle göndericinin şubeye getirdiği kargonun içeriğiyle ilgili göndericiden bilgi istenir ve taşınmaya uygun bir kargo olduğu tespit edildikten sonra kargonun ağırlığı ve ebatları (desisi) ölçülür, ölçümler bilgisayara aktarılır ve ölçümlerin taşıma için uygunluğu sağlandıktan sonra kargo kabul edilir. Şubelerde paket ve dosyalar için ayrı sistem uygulanmaktadır. Göndericinin istediği durumda kargonun ambalajlanması da şubede yapılır. Taşınacak kargo



için şubedeki personel tarafından taşıma irsaliyeli fatura düzenlenir ve bu faturanın bir kopyası göndericiye verilir. Düzenlenen irsaliyeli faturada gönderici ve alıcı bilgisi, varış şubesi, çıkış şubesi, kargonun kabul tarihi, gönderi türü (dokuman, paket, kutu, koli), kargonun ebatları ve kilosuna yer alır. Daha sonra kabul edilen kargoya barkod etiketi yapıştırılır ve kargonun yolculuğunda her aşamada el terminalleri kullanılarak kuryeler tarafından barkod okutma işlemi yapılır.

Barkodlama sistemi modern bilgisayar sisteminin gelişmiş bir örneğidir ve gönderisi yapılan her kargoda kullanılmaktadır. Bu sayede gönderici internet ortamında gönderilerinin her aşamasını rahatlıkla takip etmekte, gönderi bilgisini kendi bilgisayarında görüntüleyebilmektedir. Kurumsal bazda çalışan kargo işletmelerinin tüm şube ve acenteleri bilgisayar bağlantısı ile birbirleriyle kesintisiz iletişim kurabilmekte, tek bir merkez gibi işlem yapabilmektedirler.

Gün içerisinde şubede toplanan kargolar şubede tasnif ve depo edilir, gün sonunda ring araçlarıyla aktarma merkezine ulaştırılır ve bu aktarma işlemiyle ilgili tutanaklar düzenlenir.

Aktarma merkezinde toplanan kargolar ayrıştırma, tasnifleme gibi iş ve işlemlerden geçerek kargonun varış şubesine en yakın ilgili aktarma merkezine gitmek üzere hat araçlarına yüklenir. Hat araçları kargoları gideceği yerdeki varış aktarma merkezine ulaştırdıktan sonra varış şubesine ulaştırılmak üzere kargolar tekrar bir ayrıştırma işleminden geçirilir. Son olarak, varış şubesine gelen kargonun alıcı adresine götürülmesi veya kargosunun geldiğine dair alıcıya ihbarda bulunulması, kargonun alıcıya teslim edilmesi ve teslimle ilgili tutanakların düzenlenmesi, tüm bu işlemlerin elektronik ortama (barkod sistemiyle) aktarılması ve süreçle ilgili bilgilerin elektronik ortamda (internette) müşterinin bilgisine sunulmasından oluşmaktadır.

Kargo şubeden çıkışta, aktarma merkezine ulaştığında, daha sonrasında varış aktarma merkezine ve varış şubesine ulaştığında kargonun üzerindeki barkod firma yetkilileri veya kuryeler tarafından el terminalleriyle okutulur. Bu sayede kargo ulaştığı her hizmet noktasında kontrol edilmiş olur ve kargoya yapılan her muamele anında bilgisayar ortamına aksettirilir. Bu işlemle aynı zamanda göndericinin bilgilendirilmesi de çabuklaştırılır. Son olarak, alıcı adresine teslim edilmek üzere getirilen kargolar, alıcının adreste bulunmaması halinde ilgili adrese ihbar notu bırakılarak, devir kargo olarak şubeye geri getirilir ve devir kargo listesi oluşturulur. Alıcılar kargonun bekleme süresi (3 gün) dolmadan geçerli bir kimlik belgesiyle ilgili şubeye müracaat ederek kargolarını teslim alabilirler. Şubeden bekleme süresi içerisinde alınmayan devir kargolar göndericiye iade edilir.

Kargonun yolculuk sırası Şekil 1'de ayrıntılı olarak yer almaktadır.

# KARGONUN YOLCULUĞU



1  
Gönderiler MNG Kargo şubelerinden teslim alınır  
.....  
Gönderiler müşteri adreslerinden teslim alınır



2  
Adresten alınan veya şubede kabul edilen kargoların ölçü-tartım, içerik kontrolü ve barkodlaması yapılır.



3  
Kargolar araca yüklenir



4  
Kargolar çıkış biriminin bağlı olduğu Teknolojik Aktarma Merkezi'ne indirilir ve gideceği hatlara göre otomasyon sistemi ile el değmeden ayrıştırılır.



5  
Kargolar gideceği şehrin hat araçlarına yüklenir ve varış merkezinin bağlı olduğu Teknolojik Aktarma Merkezi'ne indirilir ve gideceği şubelere göre otomasyon sistemi ile el değmeden ayrıştırılır.



6  
Şube araçlarına yüklenen kargolar şubeye doğru yola çıkar.



7  
kargoların şube/acentelerde kontrolleri gerçekleştirilerek indirme işlemi yapılır



8  
kargolar ilgili kuryelere zimmetlenerek dağıtım sürecine başlanır.



9  
Kuryeler teslim edilen kargoların "teslimat bilgilerini" el terminalinden girerler



10  
Kuryeler, el terminallerinden teslim edilemeyen kargoların bilgi aktarımını yapar.  
Aynı gün sonuç üretilerek kargoların teslimi yapılır.  
Kuryeler teslim edilen kargoların "teslimat bilgilerini" el terminallerinden girerler



11  
Teslim edilemeyen kargoların zimmet geri dönüş işlemi yapılır

Şekil 1 Kargonun yolculuğu

Diğer taraftan, kargo taşımacılığı hizmeti yalnızca şubede ya da göndericinin adresinden kişisel kargoların teslim alınması şeklinde olmayıp, internet üzerinden sanal mağazalardan alınan ürünlerin müşterilere ulaştırılması şeklinde de gerçekleşmektedir. Sanal mağazaların yönetim ofislerini aşağıdaki gibi sol taraftaki ilk resim şeklinde sembolize edildiğini düşünüp oklar ile tek tek yapılan iş adımlarını inceleyelim: Operasyon isteği yönetim ofisinden, depoya yollanır (1 numaralı ok ile gösterilmiştir). Depo çalışanları teslimat paketlerini hazırlarlar ve bu paketleri 2, 3 ve 4 numaralı oklarda gösterildiği şekilde kargo aracına yüklerler. Kargo müşteriye ulaştırıldığı anda, müşteriden teslimat bilgisi olarak imza alınır (5 numaralı ok ile gösterilmiştir). 6 numaralı ok ise müşteriden alınan imzanın ve teslimat bilgilerinin kargo elemanı tarafından kontrol edildiği iş adımlarını göstermektedir. Son adımda kargo elemanı tarafından kontrol edilen bilgiler yönetim ofisine aktarılır ve tamamlanmış teslimat şeklinde yönetim ofisi tarafından durum bilgisi güncellenir.



Şekil 2 Kargo teslim süreci

Kargo taşımacılığı yapan firmalarının yukarıda genel hatlarıyla açıklanan iş ve işlemlerinin yanı sıra, adresten alım, özellikli kargoların taşınması, taşınacak kargoların olası risklere karşı sigorta edilmesi, alıcı haberli ve telefon ihbarlı taşıma, gün içerisinde teslim, hizmet talebi yoğun firmaların içerisinde hizmet noktası oluşturma, kontrollü teslim, sürekli açık nöbetçi şubeler bulundurma gibi yardımcı hizmetler sundukları görülmektedir. Dolayısıyla firma, hizmetle ilgili kararlarını verirken katma değer yaratabilecek ve rekabet avantajı

sağlayabilecek ne tür yardımcı hizmetler sunabileceği konusunda da karar vermek durumundadır. Bu yardımcı faaliyetlerden bir kısmı aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmaktadır:

**Adresten Kargo Alımı:** Müşterilerin talebi üzerine göndermek istedikleri kargoların belirtecekleri adresten alınması hizmetidir. Şubeler ve çağrı merkezi üzerinden yapılan talep ile müşterinin talebi üzerine yönlendirilecek olan kurye göndericinin adresine gidecek ve yetki belgesini göstererek kargoyu teslim alacaktır. Kargo teslimi için kurye göndericiye "ambar teslim fişi" verecektir. Ambar teslim fişi üzerinde yazılı numara ile göndericiler kargoları takip edebilirler. Pazar günü hariç haftanın diğer günlerinde göndericiler kargolarının adresten teslim alınmasını isteyebilirler.

**Akşam Teslimat:** Gündüz evde olmayan ve akli kargoda kalan müşteriler için sunulan bir hizmettir. Akşam teslimat ile gündüz evinde bulunmayanların kargolarını mesai saatleri dışında, yorulmadan, kapıda teslim almaları sağlanır.

**Değer Konulmuş / Sigortalı:** Gönderici tarafından kapsamının gerçek değeri esas alınarak beyan edilerek kargoya verilmek istenen kargo gönderileri özel ambalaj veya kapama usulüyle kabul edilebilir. Kaybı, çalınması veya hasara uğraması halinde gönderici tarafından kabulde beyan edilen değere kadar tazminat ödenebilen bu şekildeki gönderiye "Değer konulmuş veya sigortalı özel hizmetli" gönderi denir.

**Kontrollü Teslim:** Gönderici talebine istinaden teslim esnasında gönderi kapsamının alıcı tarafından kontrol edilerek teslim alınması hizmetine "Kontrollü Teslim" özel hizmeti denir.

**Mobil Şube:** Kargo taşımacılığı yapan firmalar Türkiye'nin her bölgesinde yer alan şubelerinin yanında; özellikle kargo alım ve dağıtım potansiyeli yüksek yerler, tatil beldeleri, fuarlar ve etkinlik alanları gibi bireysel müşteri ihtiyaçlarının arttığı bölgelerde tüm sabit şubelerdeki hizmetlerden faydalanılmasını sağlayan ve birer gezici şube özelliğini taşıyan mobil şubeleri hizmete sunmuşlardır. Mobil Şubeler, fatura kesebilir, tahsilat yapabilir kısaca bir şubenin sunduğu tüm hizmetleri göndericilerin ayağına getirir. Firmalar hizmet verilen bireysel ve kurumsal müşteriler için her geçen gün mobil şubelerinin sayısının artırılmasını hedeflemektedir.

**Ödeme Şartlı:** Alıcıya belli bir para karşılığı teslim edilmesi ve tahsil edilen paranın göndericiye iletilmesi şartıyla postaya verilecek maddeleri kapsayan gönderilere "Ödeme şartlı özel hizmeti", bu ek hizmeti içeren gönderilere ise "Ödeme şartlı gönderi" denir.

**Öncelikli Kargo:** Öncelikli olarak kendi kargolarının teslim edilmesini isteyen müşteriler için sunulan bir hizmettir. Türkiye' nin her iline gönderiler zamana karşı çalışarak, teslimatı en acil şekilde gerçekleştirerek öncelikli olarak teslim edilir. Müşteriler kargolarının alımından teslimine kadar tam zamanlı takip sistemiyle online olarak kargolarını inceleyebilirler. Bayram, tatil ve Cumartesi günleri hariç, Türkiye'nin her bir köşesinden teslim edilen dosya ve paketler öncelikli olarak alıcısına ulaştırılır. Tüm gönderiler alıcısına teslim edildiğinde, teslim bilgisini kısa mesajla alıcının cep telefonuna ücretsiz olarak gönderilir. İkinci olarak

KTK'da acente; "ticarî mümessil, ticarî vekil, satış memuru veya müstahdem gibi bağımlı bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak belirli bir yer veya bölge içinde daimî surette bir veya birden fazla taşımacıyı ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve onlar adına taşıma sözleşmesi yapmayı meslek edinen kişiyi" ifade eder. Acentelerde yapılan iş ve işlemler şubelerde yapılan operasyonel işlemlerle genel itibarıyla aynıdır. Ancak şubede çalışan personel kargo taşımacılığı yapan firmanın personelidir ve taşımacılıkta kullanılan araçlar da ya kargo taşımacılığı yapan firmanın özmal aracı ya da firmanın taşımacılık yetki belgesine sözleşmeli olarak kaydedilen araçlardır.

## **2. Kargo Taşımacılığının Yasal Dayanağı**

### **KARAYOLU TAŞIMA KANUNU**

#### **Taşımada Genel Kurallar**

##### **Genel kural**

**Madde 4** - Taşımalar; ekonomik, seri, elverişli, güvenli, çevreye kötü etkisi en azve kamu yararını gözetecek tarzda serbest rekabet ortamında gerçekleştirilir.56Yetki belgesi alma zorunluluğu ve taşıma hizmeti

**Madde 5** - Taşımacılık, acentelik ve taşıma işleri komisyonculuğu ile nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği yapılabilmesi için Bakanlıktan yetki belgesi alınması zorunludur. Taşımacılık, acentelik ve taşıma işleri komisyonculuğu ile nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği yetki belgesi alınabilmesi için taşıma işleri işletmecilerinin meslekî saygınlık, malî yeterlilik ve meslekî yeterliliğe sahip olması gerekmektedir.(Ek cümle: 23/1/2008 – 5728/516 md.) Ayrıca, karayoluyla yük ve yolcu taşımacılığı faaliyetlerinde kullanılan ticari araçlarda çalışan şoförlerin, sürücü mesleki yeterlilik belgesi almaları zorunludur. Bu maddeye ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir. 18.1.1954 tarihli ve 6224 sayılı Yabancı Sermayeyi Teşvik Kanunu hükümleri saklıdır.

Taşımacılara, yetki belgesinden ayrı olarak taşımalarda kullanılacak taşıtların niteliğini ve sayısını gösteren taşıt belgesi ile taşımacının taşıt belgesinde kayıtlı her taşıt için düzenlenen ve taşıtta bulunması gereken taşıt kartı verilir. Taşıma işleri işletmecilerinin sayısı, yolcu ve eşya kapasitesi, taşıtların durumu, güvenlik veya benzeri nedenlerle Bakanlık, yetki belgelerinin verilmesinde sınırlamalar ve yeni düzenlemeler getirebilir Tehlikeli yük taşıyan taşıtlar ve bunların bağlı olduğu taşımacılar, taşıyacakları yüklerin özelliğine uygun olduğunu gösteren bilgi ve belgelere dayanarak birinci fıkrada belirtilen yetki belgesinden ayrı olarak ilgili mercilerden ayrıca izin almakla yükümlüdürler. Taşımacılar, taşıma hizmetlerini kabul edilebilir bir neden olmaksızın veya zorunlu haller dışında yapmaktan kaçınamazlar ve taşıma hizmetinden herkesin her zaman yararlanmasını sağlamak zorundadırlar. Taşımalar, diğer taşımacılar veya üçüncü şahıslar tarafından engellenemez.

##### **Taşımacının sorumluluğu**

**Madde 6** - Yolcu ve eşya taşımaları, kanunlara ve taşımacı ile yolcu ve gönderen arasındaki sözleşmelere uygun olarak yapılır. Yolcu taşımaları biletsiz veya taşıma sözleşmesiz, eşya taşımaları taşıma senetsiz yapılamaz.

Taşımacı, acentesinin acentelik sıfatıyla yapmış olduğu bu Kanun kapsamındaki faaliyet ve işlemlerden müteselsilen sorumludur.

Taşımacı, yolcu ve eşyanın güvenlik içinde taşınmasından sorumludur. Yolcu ve gönderenler de taşımacının güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlere uymak zorundadırlar.

Taşımacı, çevre kirliliğini önleme, çevre ve insan sağlığını koruma amacıyla yürürlüğe konulan mevzuat hükümlerine uymak zorundadır.

### **Taşımacının yükümlülüğü**

**Madde 7** - Taşımacı, yolcuların sağlıklı, rahat ve güvenli bir yolculuk yapmasını sağlayacak tedbirleri almak, yolcu ve eşyayı taahhüt ettiği yere kadar götürmekle yükümlüdür. İlgili mevzuat hükümlerine uygun bir taşıtı, nitelikli şoför ve hizmetli personeli sefere göndermek, şoförlerin sürücü belgelerinin bulunup bulunmadığını araştırmak, teknik şartlara uymayan taşıtların trafiğe çıkmasına engel olmak, güzergâh mesafesini dikkate alarak yeteri kadar şoför bulundurmamak, taşıt kartları olmayan ve bu Kanunda öngörülen sorumluluk sigortası bulunmayan taşıtları trafiğe çıkarmamak hususunda taşımacı gereken özeni ve duyarlılığı göstermek zorundadır. Karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafiği, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, beklenmeyen sebeplerle ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir beklemeyi mecburî kılması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, imkân olduğu takdirde taşımacı bir başka güzergâhı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde yolcuyla güzergâh üzerinde yolcunun dilediği bir yere kadar götürmek veya yolcu ve eşyayı hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu gibi hallerde, yolcunun ve eşya sahibinin bütün hakları saklı olup, taşımacılar herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar. Eşya için taşıma senedindeki hükümler uygulanır. Taşımacılar altışar aylık süre ile yılda en az iki kez şoförlerinin ceza puanı durumunu Emniyet Genel Müdürlüğünden öğrenmek ve ceza puanı yüksek olan şoförlerle ilgili, eğitim ve iç denetim yönünden gerekli tedbirleri almak zorundadırlar.

### **Gönderenin sorumluluğu**

**Madde 8** - Gönderen, eşyanın varış noktası, cinsi, miktarı ve nitelikleri ile diğer önemli bilgileri tam ve doğru olarak taşımacıya bildirmek zorundadır. Yanlış ve eksik bildirmelerden doğacak her türlü sorumluluk gönderene aittir. Taşımacı, bir ihbar veya şüphe halinde yetkili ve görevlilerin huzurunda eşyayı kontrol ettirebilir.

### **Acente, taşıma işleri komisyonculuğu, nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği yapanların sorumluluğu**

**Madde 9** - Acenteler ve taşıma işleri komisyoncuları bu sıfatla yapmış oldukları faaliyet ve işlemlerden taşımacı ile müştereken ve müteselsilen sorumludur. Nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği yapanlar, eşyayı teslim aldığı andan teslim edinceye kadar, eşyanın tamamı ve kısmen kaybından ve vuku bulacak hasarından, korunması ve taşınmasından, güvenliği ve düzenliliğini sağlamaktan, çevre kirliliğini önleme ve insan sağlığını koruma konusundaki kurallara uymaktan sorumludur.

### **3. Kargo Taşımacılığı Şirketlerinin Faaliyet Sınırları**

Ekonomideki iyileşmeye paralel olarak canlanan kargo sektörü, girişimciler içinde bir fırsat kapısı olmuştur. Ağırlıklı olarak gelişmiş şehirlerde konumlanan kargo şirketleri, yeni acentelerle ülke çapında ve yurt dışında faaliyetlerini genişletmektedirler. Kargo şirketlerinin genel faaliyet alanı aşağıda belirtilmiştir:

#### **Tek parça 100 kg' ı geçmemesi koşuluyla;**

- Paket, zarf, dosya, valiz, koli, torba, sandık, çuval
- Sağlam, orijinal ambalajında sıvılar
- Vanaları sökülmüş boş gaz tüpü
- Uygun ambalajda ilaç ve benzeri türden malzemeler (afyon, morfin, kokain ve benzeri uyuşturucular gibi taşınması kanunen yasaklanmış olanlar hariç.)
- Deodorant, parfüm ve losyon
- Kafes veya sandık içerisinde kaporta, araç aksamı
- Metal çivi, vida, zincir (çuval veya torba içerisinde maksimum 50 kg)
- Teneke, karton ve plastik ambalaj içerisinde sıvı ve katı mutfak yağları, sanayi yağları, arapsabunu ve deterjan gibi her türlü kargonuzu taşınmaktadır.

#### **Özel şartlarda taşınanlar:**

- Her türlü yiyecek maddesi (et, tavuk, yumurta ve bağırsak hariç).
- Kolay kırılabilen veya doğası gereği kolayca bozulabilecek, hasara uğrayabilecek maddeler (cam ve cam eşya, avize, ampul, seramik, porselen, oto camı, narin hediyelik eşya, maket) uygun ambalaj içerisinde, taahhütnameli olarak taşınabilir. Ambalajı yetersiz kargolar (ince karton kolide ağır ve kırılğan malzemeler, Kraft kağıda sarılı malzemeler, poşet ve plastik ambalaj içerisinde ağır ve kırılğan malzemeler).
- Kuru buz veya buz torbası içerisinde kan-doku-serum örnekleri tıbbi tedkik -analiz amaçlı olarak taşınacağına ve bulaşıcı - toksik nitelik taşımadıklarına dair, gönderenden alınacak bir taahhütname ile taşınabilir.

Kargo taşımacılığı yapan firmalar, hizmet kapsamının genişliği çerçevesinde devlet yöneticileri ile kurumları ve benzer pozisyonadaki yetkili kişilere de kargo hizmeti sunmaktadırlar. Bu kişi ya da kurumlara gönderilen kargolar, dikkat özellikli kargolar kapsamında değerlendirilmektedir. Dikkat özellikli kargo kapsamına giren kişi ve kurumlar şunlardır:

- Devlet erkani,
- Bakanlar kurulu üyeleri,
- Siyasi parti liderleri,
- Yargı organı üyeleri,
- Silahlı kuvvetler ve emniyet teşkilatı mensupları,
- Belediye başkanları, basın yetkilileri ve bilim adamları.

Belirtilen bu kişi ve kurumlara teslim edilmek üzere gönderilen kargoların içeriklerinin, taşıma firması yetkilileri tarafından firma şubesi içerisinde kontrol edilmesi gerekmektedir

#### **4. Dünyada ve Türkiye’de Kargo (Kargo-Kurye) Taşımacılığı**

Bu bölümde kargo taşımacılığı hizmet sektörüne dünya ve Türkiye gözü ile bakmaya çalışılarak kıyaslama yapma yoluna gidilecektir.

##### **4.1. Dünyada Kargo Taşımacılığı**

Kargo Hizmeti esas itibariyle taşıma işidir ve dünyada taşıma işleri içinde değerlendirilen bir hizmet sektörüdür. Dünyada kargo hizmetleri hava, kara, deniz ve demiryolu ile yapılmaktadır. Bu nedenle bu sektörde faaliyet gösteren firmalar kendi iç hukuklarına tabi olarak faaliyet göstermektedir. Kara, deniz ve havayolu ile yapılan uluslararası kargo taşımacılığında her ülkenin gümrük mevzuatı ve diğer iç hukuk kuralları uygulanmaktadır. Bu konuda ülkeler arası ticaret anlaşmaları, Avrupa Gümrük Birliği anlaşması uygulanacak olan hukuk normlarını belirlemiştir. Uluslararası hava yolu kargo taşımacılığı verilen hizmetin niteliği gereği uluslararası kurallara bağlanmış bulunmaktadır. Buna göre uluslararası hızlı hava taşımacılığı yapan kargo şirketleri 12 Ekim 1929 Varşova ve 28 Eylül 1955 Hague Konvansiyonu ile havayolu taşımacılığını; 19 Mayıs 1955 Cenova (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road – CMR Convention) Konvansiyonu sözleşmesine göre de karayolu taşımacılığını yapmaktadır. Bu sektörde faaliyet gösteren uluslararası kargo taşımacılığı yapan şirketler ayrıca uluslararası IATA Sözleşmesi ve o ülkenin hükümetinin çıkarmış olduğu yasa ve kurallar çerçevesinde hizmet vermektedirler. Uluslararası posta dağıtım ve taşımacılığı hizmetleri ülkelerin posta hizmetlerini yürüten kuruluş veya firmalar arasında yapılan protokoller ile yürütülmektedir. Bu anlaşmaların yanı sıra uluslararası IATA kuralları gereği yurt dışına gönderilen her kargo için bir taşıma senedi (Konşimento) düzenlenmesi gerekmektedir. Taşıma Senedi düzenlenmemiş hiçbir kargonun ülke girişi ve çıkışı gümrüklerden mümkün olamamaktadır.

Bu arada her ülkenin kendi gümrük mevzuatı uluslararası kargo taşımalarında gümrük giriş ve çıkışı esnasında uygulanmaktadır

##### **4.2. Türkiye’de Kargo Taşımacılığı**

Türkiye’de son yıllarda izlenen ekonomik politikaların sonucu olarak toplumun talep ettiği mal ve hizmetlerde de büyük artış ve değişiklikler olmuştur. Özellikle iletişim ve



telekomünikasyon alanındaki baş döndürücü değişiklikler Türkiye içinde ekonominin büyümesine yol açmıştır. Büyüyen ekonominin içinde hizmet sektörü de hızlı bir gelişme sağlamıştır. Özellikle toplumun ihtiyaç ve taleplerinin klasik niteliğinden sıyrılarak çağdaş bir yapıya kavuşması ister istemez özel sektörün hizmet sektörüne büyük yatırımlar yapmasına neden olmuştur. Türkiye’de kargo işletmeleri yurt geneline yayılmış hizmet birimleri ile kurumsal yapıda bulunan firmalara vermiş olduğu hizmet dışında Kobi ve bireysel müşterilere kadar uzanan geniş bir yelpazede vatandaşa en yakın ve en ucuz taşımacılık hizmetini en kısa olabilecek sürede sunmaktadır. Kargo taşımacılığının gelişmesi ve ülke çapında yaygın bir hal alması kısa sayılabilecek bir zaman süreci içinde tamamlanmıştır. Özellikle insana ve teknolojiye yapılan yatırımlar sayesinde ekonomiye sağladığı katma değer ülkenin kaynaklarının verimli ve rasyonel kullanılmasını sağlamıştır. Kargo işletmelerinin ülke ekonomisine sağladığı katkılar ileriki bölümlerde detaylı ifade edilecek olup, aşağıda sadece ana başlıklar halinde belirtilmiştir. Yoğun ve yaygın istihdam yaratılması. İstihdamın tek bir merkezde değil, tüm ülke çapında yerleşim birimlerinde sağlanması. Stok maliyetlerini minimize ederek ülke kaynaklarının kullanımında rasyonellik sağlanmaktadır.

Girdi kullanımının çok sayıda sektörden sağlanmasından dolayı ekonomide üretimi teşvik eden ve ticari hareketlilik getiren bir yapıya sahip olmaktadır. Ülke ekonomisine ciddi miktarda katma değer yaratılmaktadır. Sektörde kurumsallaşmış ve ulusal bazda hizmet veren işletmeler harici olarak küçük ölçekli ve tabiri caizse günlük yaşayan firmalar mevcuttur. Bu firmalar hem göndericinin canını yakmakta ve zarar vermekte, hem de günlük hareket ettiklerinden ve devlete karşı hiçbir yasal yükümlülüğü bulunmadığından kabul edilemeyecek fiyatlar yaratmakta ve piyasa dengelerini bozmaktadır. Her gün bir çok kargo firması işin içine girmekte, ertesi gün ise yok olup gitmektedir. Burada en büyük zararı nihai tüketiciler çekmektedir. Günü birlik hareket eden ve ekonomimize zararlı konumda bulunan firmaların disipline edilmesi ve tüketici mağduriyetinin engellenmesinde en önemli baraj olarak 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve buna bağlı olarak 25.02.2004 tarihinde yasalaşan yönetmelik hükümlerinin varlığı kabul edilmektedir. Sektörde yer alan firmalardan sadece kargo işletmelerinde bugün 85 bin kişi civarında kişinin istihdam edildiği, hizmet sirkülasyonunun gerçekleştirilmesi için 5 bin adet civarında küçük tonajlı şehir içi ve 3 bin civarında büyük tonajlı şehirlerarası araç çalıştırılmaktadır. Türkiye genelinde tüm iller dahil olmak üzere ilçe hatta belde düzeyinde hizmet merkezleri mevcut olmakla birlikte, bazı noktalarda mobil hizmet veren firmalarımız bulunmaktadır. Günlük kargo hizmetlerinden yararlanan kişi ve kurum sayısı 3 milyon kişi civarlarında olduğu tahmin edilmektedir.<sup>59</sup>Ulusal bazda çalışan kargo işletmelerimiz bugün teknolojinin tüm imkanlarını sahip buldukları modern alt yapıları ile hizmetlerini nihai tüketiciye sunmaktadır. Kargo işletmelerinin bu alt yapılarını kurmak tamamen kendi öz kaynakları ile gerçekleştirilmiş, gerek ucuz maliyetli devlet destekli krediler, gerekse yurt dışından kredi sağlanması mümkün olmamıştır. Bugün ulusal bazda çalışan kurumsal kargo işletmelerinin hizmet kaliteleri ile orantılı kurmuş oldukları alt yapılarını detaylandırmak mümkündür. Şöyle ki; Kargo işletmeleri, hizmetlerinin temel amacı olan hızlı, seri ve güvenli taşıma ilkesi ile birlikte ulusal bazda hizmet vermekte olan işletmelerin genelde tümünün sahip oldukları ISO kalite

belgeleri ile de hizmetlerini belgelendirmişlerdir. Kargo işletmelerimiz, tanımlı ekonomi bilimine göre yapıldığı üzere “ piyasanın üretip pazarlayamadığı ve fiyatlandıramadığı hizmet” anlamına gelen kamu hizmetine ilave olarak kamu yararına hizmet vermektedirler. Piyasa tarafından fiyatlandırılmayan, bölünemeyen ve pazarlanamayan devletin asli görevleri olan kamu hizmetleri ise şöyle ifade edilebilir;

- Adalet hizmetleri
- Güvenlik ve dış politika hizmetleri
- Rekabetin korunması gibi kuralların konulması ve denetlenmesi hizmetleri.
- Vergi almak ve harcanan vergilerle ilgili vatandaşa hizmet vermek.

Yukarıda belirtilen maddelerden yola çıkıldığında, eğitim, sağlık, enerji, ulaşım, bankacılık, sigortacılık vb. gibi ürünler ekonomi bilimine göre özel sektörde üretilen ve fiyatlandırılarak pazarlanan özel sektör hizmetleri olarak günümüz ekonomisi içerisinde yerini almaktadırlar. Ulusal bazda faaliyet göstererek sektörde kurumsallaşmış ve yukarıda zikredilen ISO belgesi de alarak kalitesini belgelemiş kargo işletmeleri harici olarak tabiri caizse günlük yaşayan firmalar mevcuttur. Bu firmalar hem göndericinin canını yakmakta ve zarar vermekte, hem de günlük hareket ettiklerinden ve devlete karşı hiçbir yasal yükümlülüğü bulunmadığından kabul edilemeyecek fiyatlar yaratmaktadırlar. Bu firmalar devlete hiçbir katma değer yaratmamakta ve yaptığı tüm işlemleri illegal yollardan gerçekleştirmektedirler. Kurumsal çalışan ve ülkesine karşı tüm yasal yükümlülüklerini yerine getirerek, vergisini ödeyen, işçilerinin sosyal güvenliklerini sağlayan ve göndericiye karşı yasal sorumluluğunu üstlenen firmaların karşısında, günlük ve kaptıkaçtı usulü ile çalışan bu illegal firmalar sektörü kötüleyici bir etken yaratmaktadırlar.

#### **4.3. Dünyada Kurye Dağıtım Hizmetleri**

Bugün dünyanın gelişmiş ülkelerinde Posta tekeli tamamen ortadan kalkmıştır. Devletin haberleşme mahremiyeti anlamında, bu ülkelerde de devlet bağımlı şirketler vardır ama bu şirketler de, özel dağıtım şirketleri ile tamamen rekabet halindedirler. Yani kanuni şartlar, tam bir rekabeti getirecek şekilde, hem devlet, hem de özel sermaye firmaları için eşittir. Bu eşitlik, o ülkelerin dağıtım sektöründe, kalitenin yükselmesine ve böylece diğer sektörlerdeki ticaretin gelişmesine büyük katkılar sağlamıştır.

#### **4.4. Türkiye’de Kurye Dağıtım Hizmetleri**

Türkiye dağıtım sektörü, ülkenin, dünyanın çok gelişmiş ülkelerinin yanına hızla yaklaştığı bugünkü düzeyinde bile, 50 yıllık ve günümüz şartlarının oldukça gerisinde kalmış bir posta kanunu ile yönetilmeye çalışılmaktadır. Bugünlerde Avrupa Birliği kriterlerine uyum süreci yaşayan Türkiye’de, birliğe uyum çerçevesinde yeni posta kanununun da gündemde olması ve yeni kanun altyapı çalışmalarının hızla ilerlemesi, sektörü geç de olsa rahatlatmıştır. Biz sektör girişimcilerinin en önemli beklentisi, bu yeni kanunun 2004 yılı sonunda yürürlüğe girmesi ve bu kanunlaşma sürecinde, eski kanunun getirdiği birtakım, piyasa bozucu faaliyetlerin askıya alınmasıdır.

Ülkenin genelinde 1990 yılı sonrasında faaliyet göstermekte olan kurye ve dağıtım firmaları, özellikleri yukarıda belirtildiği üzere Kargo firmalarının benzeri yapısında hizmet veren firmalardır. Genel olarak şube veya acente sistemi üzerine kurulu bir yapıları mevcuttur. Bazı kurye ve dağıtım firmaları Türkiye'nin büyük illerinde faaliyet göstermekte iken bazı kurye ve dağıtım firmaları ise faaliyetlerini yurt geneline yayarak ülkenin tüm illerinde acente veya şube açarak hizmetlerini sürdürmektedirler. 1993 yılından bu yana kurye ve dağıtım sektöründe sürekli gelişim ve ciro artışlarının yaşanması ile birlikte özellikle 2001 yılında yaşanan kriz işletmelerinin ciro ve karlarında önemli düşüslere sebebiyet vermiştir. Şu an ekonominin canlanması ile birlikte tekrar eski günlere dönüş beklentisi sürmektedir. Sektörde kurumsallaşmış ve yukarıda zikredilen İSO belgesi olarak hizmet kalitelerini belgelemiş işletmeler harici olarak küçük ölçekli ve tabiri caizse günlük yaşayan firmalar mevcuttur.<sup>61</sup>Bu firmalar hem göndericiye maddi manevi zor durumu düşürmekte ve zarar vermekte, hem de günlük hareket ettiklerinden ve devlete karşı hiçbir yasal yükümlülüğü bulunmadığından kabul edilemeyecek fiyatlar yaratarak piyasa dengelerini alt üst etmektedirler. Bu tür firmalar devlete karşı hiçbir yükümlülük altında değildir. Vergi ödemezler, işçileri kaçak ve sigortasız çalışırlar, alt yapıları mevcut değildir. Her gün bir çok dağıtım firması işin içine girmekte, ertesi gün ise yok olup gitmektedir. Bu tür firmaların piyasaya kısa aralıklarla girip çıkmasında en büyük zararı maddi manevi gönderici çekmektedir.

Günü birlik hareket eden ve tanımı uygun olabilirse bir masa ve sandalye hizmet vermekte olan firmaların disipline edilmesi ve tüketici mağduriyetinin engellenmesinde en önemli baraj olarak 4925 sayılı kara ulaştırma kanunu ve buna bağlı olarak 25.02.2004 tarihinde yasalaşan yönetmelik hükümlerinin varlığı kabul edilmektedir. Kurye ve dağıtım firmaları hizmetlerinde modern bilgisayar sistemin gelişmiş birörneği olan barkodlama sistemini uygulamaya almış ve gönderisi yapılan her üründe kullanıma sunmuşlardır. Gönderici internet ortamında gönderilerinin her aşamasını rahatlıkla takip etmekte, gönderi bilgisini kendi bilgisayarında görüntüleyebilmektedir. Ayrıca özellikle bazı büyük işletmelerde, yurt dışından ithal edilen ve kendi öz kaynaklarından karşılanan ciddi yatırımlar ile sağlanan bilgisayar ortamında el terminalleri kullanarak işlem yapmaktadırlar. Bunu sağladığı kolaylık ise yapılan her muamelenin anında bilgisayar ortamına aksettirilmesi ve göndericinin bilgilendirilmesinin çabuklaştırılmasıdır. Tüm bu işlemlerin yürütülmesinde ise temel taşı ise işletmenin modern bilgisayar alt yapısı oluşturmaktadır. Kurumsal bazda çalışan kurye ve dağıtım işletmelerimizin tüm şube ve acenteleri bilgisayar bağlantısı ile birbirleriyle kesintisiz iletişim kurabilmekte, tek bir merkez gibi işlem yapabilmektedirler. Uluslararası hızlı hava kargo-kurye hizmetleri, değişen ve gelişen Türk Sanayinin ihtiyaçları sonucu 1980'li yıllardan itibaren verilmeye başlanmıştır. Bu sektörün Türkiye'de faaliyete başlaması dünya çapında yaygın hizmet ağına sahip global firmaların Türkiye pazarının potansiyelini öngörerek Türkiye'de yerel firmalarla ortaklıklar veya direkt yabancı sermaye yatırımı şeklinde gerçekleşmiştir.

#### **4.5. Karayolu Taşımacılığının Türkiye Ekonomisindeki Yeri**

Karayolu taşımacılığının, Türkiye'nin ulaştırma sektörü, eşya ve yolcu taşımacılığındaki payı %95'tir. Ulaştırma sektörü içerisinde büyük yeri olan uluslararası karayolu eşya taşımacılığı, hızlı bir gelişme ve büyüme kaydederek dünya piyasalarında diğer ülkelerle rekabet edebilecek güce erişmiştir. Kasım 2007sonu itibarıyla Ulaştırma Bakanlığı'ndan, karayoluyla uluslararası eşya taşımacılığı yapmak üzere yetki belgesi (C2 yetki belgesi) alan firma sayısı 1366'ya ulaşmış, bunların sahip oldukları öz mal taşıt filosu ise 2 milyar tonu geçmiş bulunmaktadır.43.000 çekici ve kamyon tankerler hariç toplam 58.000 araçtan oluşan filosu ile Türk uluslararası karayolu eşya taşımacılığı sektörü Avrupa'nın en büyük filolarından birine sahip bulunmaktadır. Bu araçların büyük kısmı EURO 1, 2, 3, 4 ve 5 türü araçlardan oluşmaktadır. Filodaki, AB'nin çevre koruma standartlarının halen yürürlükte olan en yüksek seviyesindeki araç türü olan Euro 5 türü araç sayısı hâlihazırda 1.223'e ulaşmıştır. Türkiye uluslararası karayolu eşya taşımacılığı sektörü 2002 yılında 1,5 milyar doların üstünde yatırımıyla 200.000 kişiye istihdam sağlamış ve son 5 yılda %138oranında artışla rekor kıran Türkiye ihracatındaki artış paralelinde pazar payını giderek arttırmaktadır. Uluslararası karayolu nakliye sektörü, bugün, Türkiye'nin toplam ihracatının değer olarak yüzde 53'ünü, toplam ithalatının ise değer olarak yüzde 24'ünü taşıyan, 5 Milyar doları aşan yatırımı ile yaklaşık 400.000 kişiye istihdam sağlayan bir sektör haline gelmiştir.2002 yılında sektörün ekonomiye kazandırdığı navlun geliri 1,5 milyar dolar iken;2006 yılı sonu itibarı ile 3,5 milyar dolar olmuştur. Ayrıca sektörün diğer sektörlerle ilişkilerinden dolayı sağladığı istihdam ve katma değer ile birlikte bu katkının çok daha üst seviyelerde gerçekleştiği bir gerçektir. Zira, nakliye dışındaki diğer lojistik hizmetler (sigorta, gümrükleme, depo, antrepo, dahili taşıma, elleçleme, IT, dahil sektörün sağladığı değer, bu değer çok üstünde olduğuanlaşılmaktadır.

#### **5. Kargo Dağıtım Hizmetlerinde Dağıtım (Yer) Kararları**

Dağıtımla ilgili kararlarda hizmetin müşteriye nasıl ulaştırılacağı belirlenmeye çalışılır. Kargo taşımacılık hizmetlerinin pazarda çok geniş bir kitleye hitap etmesi, dağıtım stratejilerinde çeşitliliği ve entansif dağıtımı gerektirmektedir. Dolayısıyla kargo taşımacılığında hizmetin entansif dağıtımını sağlayacak şekilde doğrudan, dolaylı ve elektronik kanalların kullanılması gerekmektedir. Hizmet dağıtımın da verilmesi gereken kararlardan biride firmanın mı müşteriye gideceği, yoksa müşterinin mi firmaya gideceğidir. Belirtildiği üzere kargo taşımacılığından toplumun geniş bir yelpazesinin yararlanması, hem firmanın müşteriye, hem de müşterinin firmaya gitmesini gerekli kılmaktadır. Hizmetle ilgili önemli bir yer kararı da, kuruluş yerinin nerede olacağıdır. Pek çok hizmette olduğu gibi kargo taşımacılık hizmetlerinde de işletmenin müşteriye yakın olması önem arz etmektedir. Dolayısıyla kargo taşıma firmalarının kuruluş yeri seçiminde (özellikle hizmet birimleri için) pazara yakınlığı hedeflemeleri, kargo aktarma merkezlerini nispeten uzak bölgelere kursalar da hizmet şubelerini müşterinin olabildiğince yakınına kurmaları isabetli olacaktır. Türkiye'de faaliyet gösteren kargo taşıma firmaları dağıtım stratejileri açısından incelendiğinde genellikle entansif dağıtıma yöneldikleri ve dağıtım yöntemlerini çeşitlendirdikleri, elektronik kanalları

kullanmaya başladıkları, şubelerde hizmet sunmakla beraber müşterilere gitmek suretiyle de hizmet sundukları ve fazla sayıda şube açarak müşterilere yakın olmaya çalıştıkları görülmektedir.