

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		 (00) 2 5900773 3 35922396 1	
<b>NADAWCA:</b> Nr tel. .... DOROTA NOWAK UL. MIEKA 9 3 1 - 4 2 5 KRAKÓW <small>kod pocztowy miejscowość</small>		<b>ADRESAT:</b> Nr tel. .... WIKTORIA POLAK UL. TURYSTYCZNA 8/8 1 0 - 1 1 8 OLSZTYN <small>kod pocztowy miejscowość</small>	
Wartość: zł 600 gr 00 Słownie zł SZESZCIESET ZŁ			
Płatne żądania nadawcy w przypadku niedoreczenia paczki: • zwrot do nadawcy <input type="checkbox"/> niezwłocznie *) <input type="checkbox"/> po ..... dniach *) *) właściwie zaznaczyć		<b>Masa:</b> kg 1 g 800 <b>Oplata:</b> zł 25 gr 00 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;">             Kraków 11              03.08.2013           </div>	
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"/>			
Wyrażam zgodę na wykonanie usługi na warunkach określonych w Regulaminie oraz potwierdzam prawidłowość danych zawartych na nalepce adresowej. Podpis nadawcy: NOWAK DOROTA			
		<small>Pola niebieskie - wypełnia pracownik poczty * - zaznaczyć właściwie</small>	

**Klient 2.**

Pan Adam Pyra nadaje w Urzędzie Pocztownym 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		OPŁATA (zł)	OPŁATA (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	OPŁATA (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	OPŁATA (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 OBROTCIE KRAJOWYM

Poz.	Nazwa usługi	Opłata (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) Opłatę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki.

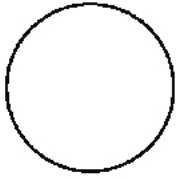
**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 120 minut.**

**Ocenie 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;"><b>UPRASZA SIĘ</b></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	Masa				Opłata
	zł ..... gr.....	kg ..... g.....	zł ..... gr.....	zł ..... gr.....		
	Zawartość przesyłki, rodzaj opakowania, ewentualnie wartość i kolor poszczególnych przedmiotów					<p>Stwierdzam, że obok wymienionej przesyłki dotychczas nie otrzymałem(am)</p> <p>Data ..... 20..... r.</p> <p>..... podpis odbiorcy</p>
Imię i nazwisko lub nazwa		nadawcy				
Dokładny adres						
W razie zaginięcia przesyłki żądam odszkodowania      zł ..... gr.....				<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small;">Jeżeli podpisu odbiorcy nie można uzyskać</p> <p style="text-align: center; margin: 0;">Obok wymienioną przesyłkę doręczono odbiorcy dnia</p> <p>.....</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>		
Stwierdzam, że powyższej przesyłki z powrotem nie otrzymałem(am).						
Dn. ....						
				*) Niepotrzebne skreślić		

Niniejsze pismo reklamacyjne przyjmę i z potwierdzeniem nadania porównaę

.....  
podpis





**Potwierdzenie nadania przesyłki poleconej**

**POTWIERDZENIE NADANIA  
przesyłki poleconej nr**

**NADAWCA:** .....

.....

.....

----- kod pocztowy ----- miejscowość

**ADRESAT:** .....

.....

.....

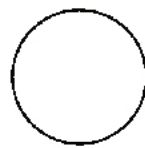
----- kod pocztowy ----- miejscowość

*Proszę odwrócić*

Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu

SMS/E-MAIL .....

Potwierdzenie odbioru  Priorytetowa



A  B Gabaryt

Masa ..... kg ..... g Opiata ..... zł ..... gr

Na stronie <http://sledzenie.poczta-polska.pl> można sprawdzić status nadanej przesyłki rejestrowanej.



**Poczta Polska**

**PRZESYŁKA POLECONA**

PP S.A. nr 11

Wydział Poligrafii Pl Wrocław 2013

## Potwierdzenie odbioru

### POTWIERDZENIE ODBIORU

#### Wypełnia Nadawca



Datownik placówki nadawczej

#### Adresat przesyłki/kwoty przekazu

Numer nadawczy

.....  
 .....  
 .....

#### ZWRÓCIĆ DO NADAWCY:

.....  
 kod pocztowy ..... miejscowość .....

przesyłka polecona

przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością

paczka pocztowa

..... kwota przekazu

..... przesyłka .....

.....	.....	.....
.....	-	.....

kod pocztowy

miejscowość

Wyprodukowano w 20..... roku. Termin trwałości kleju 2 lata.



## Przekaz pocztowy

<p><b>Świadczenia dodatkowe</b></p> <p>Nadawca (imię i nazwisko – nazwa) .....</p> <p>..... zł ..... gr.....</p> <p>..... ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość .....</p> <p>..... poczta .....</p> <p>ozn. kodowe na zł ..... gr.....</p> <p><b>PRZEKAZ POCZTOWY</b></p> <p>słownie .....</p> <p>..... groszy jak wyżej .....</p> <p>Adresat (imię i nazwisko lub nazwa instytucji) .....</p> <p>..... ulica, nr domu, nr mieszkania, miejscowość .....</p> <p>ozn. kodowe .....</p>	<p><b>Odcinek dla adresata</b></p> <p>Nadawca (imię i nazwisko – nazwa) .....</p> <p>..... ul., nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod. .... poczta .....</p> <p>zł ..... gr.....</p> <p><b>ADRESAT:</b></p> <p>..... Imię i nazwisko (nazwa) .....</p> <p>.....</p>	<p><b>Starannie przechowywać</b></p> <p>Dowód nadania przekazu pocztowego (pokwitowanie)</p> <p>Nadawca (imię i nazwisko – nazwa) .....</p> <p>..... ul., nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod. .... poczta .....</p> <p>zł ..... gr.....</p> <p>Adresat (imię i nazwisko - nazwa) .....</p> <p>..... ulica, nr domu, nr mieszkania .....</p> <p>ozn. kod. .... poczta .....</p>
<p>Nr nadania .....                  Stempel okrąg. <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 40px; vertical-align: middle;"></span>                  Dzień nadania .....</p>	<p>Oplata .....                  zł ..... gr.....                  podpis przym. ....</p>	<p>Nr nadania .....                  Dzień nadania <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 40px; height: 40px; vertical-align: middle;"></span>                  podpis przym. ....</p>

**Uwaga:** Części zakreślone itusią linią wypełnia nadawca atramentem, długopisem, drukiem, maszyną do pisania lub za pomocą tuszowego odcisku stempla.