

物流案例-----中外运敦豪引领中国快递业进入发展新阶段

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/183/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c31\\_183636.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/183/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c31_183636.htm) 随着对外贸易和商业往来的不断繁荣，中国的快递行业正经历快速的发展，吸引着更多关注。根据加入WTO的承诺，今年12月11日，中国物流市场将全面开放。几个月来，中国快递业引人注目，联邦快递、UPS相继宣布在广州和上海设立转运中心，各大公司纷纷推出新举措，以其在即将全面开放的物流市场上占尽先机。DHL是最早进入中国的国际快递公司，其合资公司中外运敦豪拥有最完善的服务网络。最近，该公司宣布其中国国家质量控制中心正式投入运营。在众多对手抢建转运中心、跑马圈地的同时，这一举动明确传递着这样一个信息：拥有最完善网络的中外运敦豪，将服务质量视为中国快递物流业未来竞争的新焦点。可以说，中国国家质量控制中心的建成，标志着中外运敦豪进入了自身发展的新阶段，更蕴含着中国市场上快递竞争的新趋势。率先建立质量控制中心2005年7月21日，中外运敦豪宣布该公司位于北京天竺空港内的中国国家质量控制中心（QCC）正式投入运营，这是业内第一个同类设施。这一具有先驱意义的设施，将为中外运敦豪业已遥遥领先的航空快递网络进一步增添严密高效的系统控制能力，其背后，是DHL一整套国际领先的快递服务质量控制体系。中国市场上的DHL客户，将先人一步，享受到更有保障的世界级高水平服务？中外运敦豪中国国家质量控制中心是DHL把高科技成功应用于快递物流业的突出体现。该中心集成了行业领先的IT设备，全面、动态的航班信息网络，严

格、细致的操作规程以及高素质的工作人员。这一质量控制中心与航空公司和DHL机场作业的信息网相联，能够对DHL使用的所有进出口航班进行实时、全面的监控。而这些优势，集中体现在质量控制中心对中外运敦豪服务质量的促进。据悉，中外运敦豪将进一步在中国三大口岸建设质量控制中心，并为此制定了时间表。2006年6月之前，中外运敦豪广州、上海，以及各地的质量控制中心将相继建成，从而保证中外运敦豪率先建立完整的质量控制体系。追求服务质量，赢得市场先机

质量控制中心的核心优势在于：通过全球联网的高科技软件、硬件设施和科学的管理流程，中外运敦豪能够对所有承载DHL快件的航班进行实时、动态监控，从而主动发现任何问题和潜在风险，并为此建立应对方案，最大程度减少或避免服务损失。另外，中外运敦豪可以在第一时间将可能的风险通知客户，以便于其对自身的业务部署做出调整。这样既可以有效保护客户的商业信誉，也能够降低其成本。较之传统的追踪、查询系统，质量控制中心对DHL所有快件的监控则更加及时、超前和主动。这一质量控制机构无疑将信息时代的技术优势和DHL先进的经验完美结合到一起，是中外运敦豪追求服务质量的有力举措。对服务质量的追求，始终贯穿于中外运敦豪的发展历程。自1986年成立以来，中外运敦豪通过领先的科技手段和"客户为先"的理念，不断推出新的措施，来保证和提高服务质量，完善客户服务。正是高质量的服务赢得了客户的信赖和认可，让中外运敦豪在近20年的发展中不断占得先机。脱身网络竞争，迈向深层发展

2003年，中外运敦豪宣布向中国市场增加投资2亿美元。经过近两年的具体实施，中外运敦豪进一步巩固了领先优势。

截至2004年底，中外运敦豪在全国56个主要城市开设了合资分公司，拥有163个作业设施，服务覆盖318个重要城市。这些数字确立了中外运敦豪不可动摇的网络优势。在市场逐步开放的今天，中外运敦豪下一步如何发展？2005年，中国快递市场竞争逐渐升温，各大快递公司相继在基础设施建设方面推出新举措。正当这一领域的竞争如火如荼的时候，中外运敦豪已经遥遥领先，并将目光投向了新的领域，率先推出其国家质量控制中心，迈向更深层次的质量建设阶段。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)