

货运代理综合辅导：运输时效优化分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/236/2021\\_2022\\_\\_E8\\_B4\\_A7\\_E8\\_BF\\_90\\_E4\\_BB\\_A3\\_E7\\_c30\\_236848.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/236/2021_2022__E8_B4_A7_E8_BF_90_E4_BB_A3_E7_c30_236848.htm)

随着竞争越来越激烈，客户对供货时效要求也越来越高。时间就是金钱，时间就是生命，既快又准的时效已成为物流人不断优化和追求的目标和努力的方向，那么，我们如何优化和提高运输时效呢？在物流服务KPI指标中，绝大部分企业都采用平均运输周期来衡量物流服务时效的好坏，这样的衡量方法真的有效吗？客户会满意吗？对某企业来说，平均运输时效从6天降低到4天，已是非常不错的成绩，但询问客户后，客户还是对改进后的时效不满意，为什么呢？因为客户关注的是每一单的时效，客户会想起最长的时效8天，其肯定不会满意。从以上的案例可以看出，其存在的主要问题是送货过程的不稳定性，即可靠性不够，虽说平均运输时效是4天，但客户印象最大的是8天。所以我们在设定运输时效衡量指标的时候，要以客户为导向，在关注平均指标的同时还是要关注指标的可靠性，使订单尽可能的都在指标以内，而衡量送货时间是否可靠的指标可用准时交货率来计算。影响运输时效的因素由于运输的不可控性，影响运输时效的因素比较多，也难于防范，这也就是为什么很多客户及物流企业对时效感到头痛的原因之一，其涉及到人（搬运工、司机等）、车辆、货物、制度、环境等多方面的因素，为了更好地找出影响运输时效的因素和采取有针对性的解决措施，上面用鱼骨图的方法来进行影响运输时效的因素分析。运输时效的优化和提高 设立合理的运输时效考核指标。客户对运输时效的一般要求不外乎两种

：缩短产品交货期和提高产品交货准时率，这也是运输时效优化追求的目标。产品交货期能体现企业的运作水平好坏，准时交货率能体现企业的诚信和竞争力。两个指标缺一不可，而且此两指标互相依存互相冲突，符合悖反原理，延长产品交货期可提高产品的准时交货率，缩短产品交货期则会增加准时交货率的达标难度。因此，企业在考核运输时效的时候一定要设立两个指标：平均运输周期（衡量产品交货期的指标）和准时交货率（衡量产品交货是否可靠的指标），只有在平均运输周期和准时交货率之间找到平衡，才能最终取得客户的满意，增强企业的竞争力。我们在考察某物流公司运输时效的服务水平时，也不能单纯的考察某一指标，而是两个指标都要考察。举例来说，上海到北京，A物流公司的准时交货率是100%，B物流公司的准时交货率是95%，难道就能说A公司比B公司的运输时效水平好吗？其实不然，让我们再看看A公司的平均运输周期为48小时，B公司的平均运输周期为30小时，综合来看应是B公司的运作好于A公司的运作，因为B公司的平均运输周期短，而且准时情况也比较好。既然考核运输时效的指标包括平均运输周期和准时交货率，那么他们的指标设定为多少合适呢？是不是越高越好呢？大家都知道，高服务是与高成本互相对应的，运输时效也不例外。我们需要找到服务和成本的平衡点，使总成本最低。建议此类指标设定的范围应参考行业内的标准和企业的实际运行情况来设定，不要太高，也不要太低，略高于行业标准即可，比如准时交货率一般可设定为95%，此时总成本最合适，客户也能接受此服务水平。平均运输周期因不同的运输方式会不一样，采取什么样的运输方式取决于企业的市场策略和

客户的需求。通常来讲，600公里以内比较适合公路运输，1500公里以内比较适合铁路运输，1500公里以上比较适合航空运输。公路的平均运输周期可按40公里/小时来计算，比如上海到北京，1500公里，如走公路，平均运输周期可定为38小时，铁路时效可把火车发运前等待时间（火车出发时间-发货确认时间）、火车运行时间、提货时间和配送时间相加即可得出铁路的平均运输周期，航空也可按如此操作，另外每一个公司需要根据自己的企业特点和实际运作现状按照以上的常规计算规则进行适当的修正，以较低的物流成本满足客户的时效需求。在进行运输时效优化分析的时候，首要的就是要解决标准（平均运输周期）问题，只要标准没问题，其余的就是运作问题啦。如标准制订的有问题，物流公司再怎么努力也达不到，我们就需要考虑修改标准，举例来说，以上海到乌鲁木齐的航空为例，假设航空时效是36小时，一般发完货时间是晚上21：00，加36小时应是第三天9：00前送到不算迟到，此时客户刚上班而且客户晚上又不收货，肯定就无法做到36小时的指标，根据一般的运作规律，在第三天12：00前送到应该属于正常合理时效，因此上海到乌鲁木齐的航空时效就要从36小时调整到39小时才比较合理和可操作，如物流公司在39小时以内还做不到，就是其运作问题，如航空拉货没赶上航班，未及时配送等。解决了标准的问题就相当于解决了平均运输周期问题，下面主要就是解决准时交货率的问题。运作问题优化和防范人，是运输时效所有因素中影响最大也是最关键的因素，要提高运输时效必须先从人的因素着手。派专人对准时交货率负责，发现问题，及时解决。健全和完善全程信息跟踪系统与数据采集流程，做到信息

当天反馈、当天分析，对任何一票延迟的货物都要查出相应的原因，如是不可抗力因素则只做记录不去关注，如属于相关环节的问题，则需要跟进相关人员分析原因并提交改进措施，直到问题最终落实解决。加强对相关的人员时效方面的培训和宣贯。通过迟到数据的分析，有相当一部分属于操作人员对时效标准不熟悉导致，私自认为早一点晚一点无所谓，只要客户不投诉就行，因此需要把时效方面的要求宣贯到每一个人，让每一个人都明确时效的标准和注意事项，培训内容可包括时效考核标准，时效计算方法，装运操作要求，配送操作要求，信息反馈操作要求，异常问题处理操作要求等。领导、司机和相关操作人员要重视。时效运作好坏与承运商相关人员重视程度有很大关系，只有重视，才会想很多办法去解决。需要派懂业务的人来负责车辆的调度和计划，如派多大体积的车辆，每车装几个点，车辆几点出发，各城市的装货顺序如何？如何跟客户沟通，如何把握客户的真实需求等，只有业务熟练才能很好地满足时效的需求。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)