

ABB的服务备件物流 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/36/2021_2022_ABB_E7_9A_84_E6_9C_8D_E5_c31_36774.htm 资金密集或技术密集型产品，大多由多种零部件组装而成，在产品售出后，需要进行安装或调试。为了维护此类产品在售后的正常运行，必须要有可靠的服务体系和相关的备件库存。同时，在日益加剧的产品竞争中，售后服务水平的高低已经成为产品是否具有竞争力的重要因素，企业必须通过延长服务时限和提高服务效率来获得竞争优势。此外，随着企业对客户服务功能的不断拓展，面向客户的售后服务已经逐步成为企业利润的新来源。如服务备件的销售、保修期外的收费服务、设备维护以延长其生命周期等，这些服务项目都可以为企业创造收入。“巧妇难为无米之炊”，要想做好客户服务，还需要服务备件物流来实现备件的计划、采购、运输、仓储、发货等工作，因此，服务备件物流管理正逐步受到重视。服务备件是企业产品在产品售出后，为了实现售后服务承诺，以提供保修期内和保修期外的服务和维修为目的而持有的备件。服务备件物流是产品销售之后的后续物流，它涉及到一般物流的所有活动，但也有其自己的特点，国外学术界对此展开了一些研究。如Has - Christian对备件物流做了标杆研究，LeonareFortuin研究了备件的库存控制问题。笔者则从服务备件物流区别于产品物流的几个显著特点,分析了服务备件物流的几个关键要素。服务备件物流的特点 1.快速响应机制 对客户需求的快速响应是服务水平高低的重要标志之一。第一时间对客户需求做出反应，并在最短的时间内解决问题，这是重建客户信心并赢

得客户的重要途径之一。在客户服务的问题中，相当一部分是要通过维修来解决的。而大部分维修都要用到备件，这就要求备件物流要具有快速响应的特点。以变频器行业的服务备件物流为例，由于变频器是发电、冶金、造纸等行业企业生产中的关键设备，对于生产的顺利安全进行至关重要。因此，不仅对于产品的质量有很高的要求，对于产品的售后服务和维修也有很高的要求。有时一个小小的备件的损坏就有可能造成整个企业生产线的停产，一天损失几十万，甚至几百万。因此，一天解决问题和一个星期解决问题，其结果不啻天壤之别。为了适应服务备件物流快速响应的特点，许多国际化大公司的服务备件物流都采用电子定单的形式。如

，ABB公司的近10万种的备件都通过PARTSONLINE在线订购。只要登录公司网站就可以查询到相关备件的技术和库存等信息，选择自己所需备件，在几分钟之内完成一份备件定单。而Partsonline通常和ERP系统直接连接，在1~2分钟之内，ERP就会完成对所采购的备件的库存状况和确切的交货日期的查询，并将信息反馈到Partsonline的定单确认之中。对于定单的货运状态和货运信息，客户可以从网上直接查到。国际备件采购，一般要求在4天之内货物到达客户手中；对于国内的备件定单，一般要求2天之内到达。再以CISCO公司的服务备件物流为例：对于购买快速维护服务的最终用户将通过Cisco公司在北京、上海、天津、广州、成都的备件保税库直接得到下一个工作日内备件运抵现场的服务，而该备件更换服务将覆盖全国所有具有民航飞机场的城市。例如，如果最终用户的设备故障被Cisco公司技术支持中心确诊为硬件故障，邻近的快速备件库将以最快的速度发出更换备件，并确

保备件能够在下一个工作日内抵达现场。从周一到周五(节假日除外)，上午九时到下午五时都有这种快速备件服务。如果硬件故障确诊是在下午三时以前，则新备件将在同日发出；如果硬件故障确诊是在下午三时以后，则新备件将在下一个工作日上午发出，以便同样确保最终用户在本工作日内收到新备件。

2.备件安全库存的制定

安全库存又称“缓冲库存”，它是因为需求和供给在时间和速度上存在差异才出现的，其目的是对供应和需求具有的不确定性进行必要的补偿。主要从技术、销售和物流三方面进行综合考虑。针对服务备件需要快速响应的特点，服务备件需有一定的安全库存是情理之中的事情。而且服务备件的缺货成本是重大的，有时这种缺货带来的损失甚至是灾难性的。在备件库存带来有效服务的同时，必然会占用大量的资金；此外，还存在库存备件价值贬值所带来的风险，备件安全库存的制定就至关重要。

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