

B2C物流管理将走向何方？PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022_B2C_E7_89_A9_E6_B5_81_E7_c31_37229.htm 电子商务将成为21世纪的主流商务模式。近两年B2C在我国飞速发展起来，各种类型的购物网站为消费者提供了大量的商品。但是，由于物流管理体系还不完善，跟不上电子商务的发展速度，以致于形成了配送瓶颈：服务无法控制和保证，对出现的问题响应太慢，外地的配送成本过高、效率低下，可以配送到的城市范围还很小等诸多问题，制约了B2C业务的发展。如果对电子商务的物流问题没有足够的认识和充分的重视，电子商务的优势就很难在我国发挥出来。一个完整的电子商务交易过程一般包含以下四种基本的“流”：信息流、商流、资金流和物流，如图1所示。信息流是指有关交易的各种信息的交流；商流是指商品在购销过程中所有权转移的一系列活动；资金流是指交易过程中资金的转移过程；物流是指产品实体从供应者向需求者流动的过程。B2C电子商务4种物流模式采用邮政特快专递（EMS）服务的物流模式，如图2所示。实现电子商务的企业或商家从网站或虚拟网站上获得消费者的购物清单和家庭地址等信息，然后到附近的邮局办理特快专递手续将商品寄出，消费者收到邮局的取货通知，到所在地邮局将商品取回，或由邮递员直接将商品送到顾客家中。采用EMS方式具有方便、快捷的特点。但是这种方式存在以下的问题。首先，EMS服务收费偏高，如果这部分费用由企业或商家负担，则其经营利润会大大降低；如果由消费者承担，则对于小件低价商品，消费者肯定难以接受。其次，EMS很难保证消费

者在期望的时间内将商品送到。网站自建配送的物流模式，如图3所示。企业或网站在各地的网民密集地区设置自己的配送点，在获得消费者的购物信息后，由配送点的人员将商品为消费者送货上门。这种物流模式可以满足消费者的“即购即得”购物心理需求。但它也存在如下的问题。首先是配送点的布局、人员的配备数量、商品的库存量等很难合理地确定。其次，由于要满足用户的即时需求，对配送时效有严格的要求。很显然，高配送费用需要更大的商品配送规模。借助第三方物流企业的模式，如图4所示。第三方物流就是电子商务主体将一部分或全部物流活动委托给外部的专业物流公司来完成。物流公司本身不拥有商品，而是与企业或商家签定合作协定或结成合作联盟。采用这种物流管理方式，送达消费者的时间比前述两种方式都要快，而且服务是专业化的、多功能的和全方位的。但是如果送货量太小，送货费用一般比EMS服务还要高。这种管理模式要求专业物流公司要在基础设施、人员素质、信息系统等方面加强建设。网站与传统商业结合的模式。传统商业特别是连锁经营商业具有得天独厚的资源优势，丰富合理的商品种类，高附加值的服务，高效的配送体系等，这些正是电子商务主体所欠缺的。电子商务与传统连锁经营的结合能够充分发挥二者的优势，实现资源共享，优势互补。我国电子商务物流发展问题

1. 对物流理论的研究还不够系统和深入。当今物流管理理论的研究和实际应用都已取得了长足的进步，出现了许多新的理论。我国物流管理的研究者刚刚接触这些新理论，有待于进一步消化和吸收。
2. 电子商务物流企业的基础设施尚不完善，新技术、新装备应用相对较少。许多电子商务物流企业对现代物

流的概念、地位及作用认识不够，设施陈旧，物流管理的电子化程度还较低，不能满足迅速发展的电子商务的要求。3. “无法可依”，电子商务物流发展的制度环境有待完善。4. 商业环境相对落后，造成电子商务物流服务需求不足，而且专业化服务程度低。我国企业中自营物流的占大多数，导致专业的物流代理服务得不到充分利用。大批功能单一的货代企业服务范围窄，横向联合薄弱，不能提供完整的供应链服务，无法满足客户在时间性和服务质量方面的要求。5. 物流人才严重缺乏，无法为新的物流体系的建立提供足够的智力支持。

发展电子商务物流几点对策

1. 加强现代电子商务和物流理论的研究，吸收国外的先进的思想、理论和技术。我们可以吸取别国物流管理研究的成果，向电子商务物流发达的国家学习，鼓励理论界研究电子商务物流中的难题，少走弯路，尽量走捷径，加快我国电子商务物流发展的步伐。
2. 完善物流行业的有关标准化、规范化。物流行业的标准化、规范化是提高物流效率、降低物流成本的重要基础。国家有关部门应加强物流方面的标准化、规范化的建设，促进我国物流业统一标准的形成。
3. 积极发展网络化、社会化的物流服务体系。从全球经济发展的趋势和为客户提供更完善服务的角度看，对物流服务的网络化、社会化要求越来越强烈。物流企业应重视物流网络的发展，促进物流企业的联合，发展物流企业间的业务联盟。
4. 提高全社会对电子商务物流的认识。要把电子商务与电子商务物流放在一起进行宣传，电子商务是商业领域的一次革命，而电子商务物流是物流领域的一次革命。要改变过去那种重商流、轻物流的思想，把物流提升到竞争战略的地位。
5. 大力加强物流专门人才的培养。

通过在高校开设物流专业、确立电子商务物流研究方向和留学制度的方式来培养现代物流专门人才，可通过物流行业协会来开展物流职业教育和传播物流知识，还可通过从业资格认证的方式来激励人们投身于物流行业，提高物流从业人员的整体素质。6. 加快实现国内物流与国外物流的接轨。网络无国界，电子商务的竞争一开始便是在全球范围内展开。我国加入WTO以后，这种真正全球一体化的竞争不仅关系到企业的成败，而且关系到国家的兴衰，应对这种竞争的策略之一便是迅速实现国内物流的国际化，为我国企业参与国际竞争打下坚实的基础。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