

物流企业怎样实现服务创新 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__E7_89_A9_E6_B5_81_E4_BC_81_E4_c31_37423.htm 一、物流服务含义

1.物流服务 物流服务的定义是随企业而变化的，不同的企业对物流服务这一概念往往有不同的理解，例如供应商和他的顾客对物流服务的理解就有很大的不同。一般说来，可以理解为衡量物流系统为某种商品或服务创造时间和空间效用的好坏的尺度，这包括从接收顾客订单开始到商品送到顾客手中为止而发生的所有服务活动。物流服务的一种定义是：物流服务是发生在买方、卖方的一个过程，这个过程使交易中的产品或服务实现增值。这种发生在交易过程中的增值，对单次交易来说是短期的，当各方形成较为稳定的合同关系时，增值则是长期持久的。同时，这种增值意味着通过交易，各方都得到了价值的增加。因而，从过程管理的观点看，物流服务是通过节省成本费用为供应链提供重要的附加价值的过程。成功的市场营销要求不断争取到顾客并留住他们，从而实现企业长期盈利和获得投资回报的目标。然而，许多企业仅仅注重赢得新顾客，片面地通过产品、价格、促销等要素来创造需求，忽视了市场组合中的地点要素以及与之相联系的物流服务。物流服务对市场需求有重要的影响，它决定着企业能否留住顾客。企业以盈利为目标，但在获得盈利之前，企业必须确定服务策略和计划方案以满足顾客的需要，并且以节省费用的方式来实现。

2.物流服务的本质 物流服务的本质是满足顾客的需求，包括：有顾客需要的商品(保证有货)；可以在顾客需要的时间内送达(保证送到)；达到顾客要求

的质量(保证质量)。二、影响物流服务的因素从企业整体的角度看，物流服务可视为市场战略的一个基本组成部分。市场营销通常描述为四个要素(4P)的组合，其中地点要素最直接地代表了物品的分销运送。影响物流服务的因素有以下几个。

- 1.缺货水平：即对企业产品可供性的衡量尺度。对每一次缺货情况要根据具体产品和顾客作完备记录，以便发现潜在的问题。当缺货发生时，企业要为顾客提供合适的替代产品，或尽可能地从其他地方调运，或向顾客承诺一旦有货立即安排运送，目的在于尽可能保持顾客的忠诚度，留住顾客。
- 2.订货信息：向顾客快速准确地提供所购商品的库存信息、预计的运送日期。对顾客的购买需求，企业有时难以一次完全满足，这种订单需通过延期订货、分批运送来完成。延期订货发生的次数及相应的订货周期是评估物流系统运作优劣的重要指标。延期订货处理不当则容易造成失销，对此，企业要给予高度重视。
- 3.信息的准确性：顾客不仅希望快速获得广泛的数据信息，同时也要求这些关于订货和库存的信息是准确无误的。企业对不准确的数据应当注明并尽快更正，对经常发生的信息失真要特别关注并努力改进。
- 4.订货周期的稳定性：订货周期是从顾客下订单到收货为止所跨越的时间，包括下订单，订单汇总与处理，货物拣选、包装与配送。顾客往往更加关心订货周期的稳定性而非绝对的天数。当然，随着对时间竞争的日益关注，企业亦越发重视缩短整个订货周期。
- 5.特殊货运：有些订单的送货不能通过常规的运送体系来进行，而要借助特殊的货运方式。例如，有的货物需快速运送或需要特殊的运送条件。企业提供特殊货运的成本要高于正常运送方式，但失去顾客的代价可能更加高昂。

。 6.交叉多点运输：企业为避免失销，有时需要从多个生产点或配送中心向顾客运送货物，这也是应对延期订货的策略之一。 7.订货的便利性：指顾客下订单的便利程度。顾客总是喜欢同便利和友好的卖方打交道。如果单据格式不正规、用语含糊不清，或在电话中等待过久，顾客都有可能产生不满，从而影响顾客与企业的关系。对于这方面可能存在的问题，企业可以通过与顾客的直接交谈来获悉，并要予以详细记录和改进。 8.替代产品：顾客所订购的某种产品暂时缺货时，不同规格的同种产品或者其他品牌的类似产品可能也能够满足顾客的需要，这种情况在现实中时有发生。如果一种产品当前可供率为70%，该企业还生产一种替代产品，其当前可供率也为70%，则该产品的供应率就可提升至91%；类似地，如果存在两种可被顾客广泛接受的替代产品，其可供率可达97%。可见，为顾客提供可接受的替代产品可以大大提升企业的服务水平。企业在制定产品替代策略时要广泛征求顾客的意见，并及时将有关的政策和信息通知顾客。在有必要向顾客提供替代产品时，应征询顾客的意见并取得其认可。

三、物流服务中的问题及对策 企业要确立优良的物流服务水平，保持竞争优势，必须注意以下问题。 1.物流服务水平的规定 只是把物流服务水平看作是一种销售竞争手段而不做出清晰的规定，批发商和零售商的要求必将升级，以至使企业无法应付。现在，批发商或零售商或是由于销售情况不稳定或是由于没有存放货物的地方，或是为了避免商品过时，都在极力减少库存。如果他们无节制地要求多批次、小批量配送，或进行多批次库存补充，物流工作量将大大增加，物流成本必然提高。为防止这种服务水平的升级，必须建立新

的物流服务机制，进行物流服务决策。 2.物流服务水平差异化 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