

物流案例:U 如何运作 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/470/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c67\\_470236.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/470/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c67_470236.htm) 早期 递送服务 1907 年的美国，对于私人邮递员和递送服务有很大的需求。因为私人住宅很少装有电话，个人信息不得不依靠人工传递。而当时，距离“美国邮政服务”开展还有六年时间，所以行李和包裹也只能单个地递送。为了迎合这种需要，James E. ("Jim") Casey，一位 19 岁的有志青年，从一位朋友那借了 100 美元，在华盛顿的西雅图建立了美国递送者公司。Jim 与兄弟 George Casey 和其他年轻人一起，在位于人行道边的简陋办事处里开始了他们的服务。尽管竞争相当激烈，但公司运营得还不错，这在很大程度上应归功于 Jim Casey 的严格准则：礼貌待客、诚实可靠、全天候服务和低廉的价格。即使在今天，这些准则还是指导着 UPS 的原则，Jim 的口号可以总结为：“最好的服务，最低的价格”。零售时代这家年轻的公司开业后不久，便开始将重点集中在零售商店的包裹递送上，并于 1913 年兼并了竞争对手 - Evert ("Mac") McCabe，建立了“批发商包裹递送”。到 1918 年，三家西雅图最大的百货公司均成为了它的固定客户。于此同时，Charles W. ("Charlie") Soderstrom 也加入了此公司，帮助管理公司飞速增长的递送交通工具。在那段时间里，公司还率先尝试合并递送理念 - 将目的地址注明为某个邻近地区的包裹合并装在同一个递送交通工具上。这种方法使得人力和机动化的交通工具得以有效利用。拓展十九世纪二十年代和三十年代的几十年是以发展、创新和变革为特征的。这家公司将其经营扩展

到加州的奥克兰，后来扩展到美国发展速度最快的城市 - 洛杉矶。1929 年公司开办了“联合航空邮件快递”，通过到西海岸的主要城市的飞机，提供包裹递送，最远可到像德克萨斯州的 El Paso 这样的内地。（由于 1929 年的股票市场崩溃和经济危机，航空服务在仅开展了八个月后中断了。）十九世纪三十年代带来了更多的增长。那时，UPS 在西海岸所有主要城市提供递送服务，并在国家的另一端 - 纽约，以合并递送服务建立了他的立足点。许多创新被采纳，其中包括第一个用于包裹分拣的机械系统和在洛杉矶安装的 180 英尺长的传送带。在那段时间里，会计 George D. Smith 加入公司，帮助制订财政成本，控制所有计划决策的基础。也就是在这时，采用了“联合包裹服务”这个名称。“联合”是因为货运是以合并方式进行的；“服务”是因为(就如 Charlie Soderstrom 所说)“服务是所有我们必须提供的”。UPS 所有交通工具的颜色都是在美国很熟悉的火车卧铺车厢的颜色 - 棕色，这是 Charlie Soderstrom 选择的，因为这种颜色整洁、可靠并且具有专业性。全国性的增长 公用货运公司服务 十九世纪四十年代至五十年代间的变化趋势促使 UPS 对自己重新进行定位。由于二战期间的燃料和橡胶的短缺，零售商店开始鼓励顾客自己运送包裹，而不是由零售商店运送。因为大批人口移居到郊区，而郊区有着大量新建的购物中心，因为这些购物中心附近有足够的停车位，这就让顾客可以将包裹载回家，战后这种趋势一直持续。直到十九世纪五十年代的早期，很明显地，来自零售商店的订单服务是很有限的。UPS 的管理者开始寻找新的机会。他们决定通过获得“公用货运公司”的权利为所有地址 - 为任何用户，私人的或商

业的 - 递送包裹，以拓展他们的服务。这种决定将 UPS 直接置于与“美国邮政服务”竞争的地位。黄金连接拓宽服务的同时，UPS 也在扩展新的领域。今天，整个世界（从大西洋沿岸到太平洋沿岸）到处都有快速、便捷的递送服务。但是在十九世纪五十年代，UPS 在国内许多地区的经营都受到限制。一个包裹可能需要几个运送者间的传递，才能到达目的地。在所需穿越的每个州边界都需要联邦授权，并且每个州不得不为在其境内的包裹传送授予许可。经过连续三十年的努力，UPS 系统得到了 48 个相邻州的授权，并在 1975 年缔造了“黄金连接”，实现了全国性的包裹递送服务。为了继续坚持“最好的服务，最低的价格”这个宗旨，即使业务仍在迅速增长，UPS 依然长期坚持这一规则：一个有效经营的系统要由高素质的人员来运作。UPS 的管理者和工程师们不断推出实现最快捷、最可靠和最高效运送包裹的方法和技术。同时，为一些在设计和装置上需要根本变化的广大地区提供服务，其中包括重新采用航空递送。航空运送起飞 1953 年，UPS 重新开始了空运服务，提供东西海岸主要城市间的两天空运服务。运输机满载包裹，使用固定安排好的航线。称为“UPS 蓝色标签航线”的服务一直在增长，直到 1978 年，包括阿拉斯加和夏威夷在内的所有州都有了这项服务。十九世纪八十年代间，对航空包裹递送业务需求的增加以及联邦政府对航空业管制的解除为 UPS 创造了新的机会。但是，解除管制又引起了变化，已经与我们建立合作关系的航空公司减少了航班数或放弃了一些航线。为了确保服务可靠，UPS 开始组建自己的喷气机货运机队。这是同行业中最大的一支。随着服务增长更快的需求，UPS 进入了昼夜航空递

送业，并且到 1985 年，UPS 在所有 48 个州和波多黎各实现了次日递送（服务）。阿拉斯加和夏威夷后来也加入了进来。同年，UPS 将美国和欧洲六国连接了起来，开始了具有国际性航空包裹及文件递送服务的新纪元。UPS 航空公司 1988 年，UPS 得到了来自 FAA（联邦飞行管理部门）的授权，即可以经营自己的飞机。这样，UPS 便正式地成为了一家航空公司。招募到最优秀的人才后，UPS 将很多文化和流程整合在一起，建成了衔接紧密、配合默契的 UPS 航空公司。UPS 航空公司是 FAA 历史上成长最快的航空公司，在短短的一年多的时间内，形成了具有所有必备技术和支持系统的规模。今天，UPS 航空公司是美国十家最大的航空公司之一。UPS 航空公司以其在世界上最先进的信息系统而闻名，如 COMPASS（计算机化操作监视、计划和调度系统），为航班的计划、调度和负荷处理提供信息。这个系统能够提前六年设计出最优化的航班调度，是业内独一无二的。国际性增长 十九世纪八十年代，UPS 正式地加入了国际性运输市场，并不断与美国、东西欧、中东、非洲和泛太平洋国家和地区建立了联系。今天，UPS 在多达 185 多个国家和地区进行国际性小包裹和文件业务经营，范围跨越大西洋和太平洋。UPS 通过国际性的服务，为四十亿人提供服务，这个数字是通过电话网络服务人数的双倍。现在和未来 崇尚科技 到 1993 年，UPS 每日为多达 100 万的固定客户递送 1150 万包裹和文件。对于如此庞大数量的业务，UPS 依赖先进的科技来保证效率，保持价格的竞争性并提供新的客户服务。技术在 UPS 中的应用已达到了一个难以置信的范围，从专门设计的包裹递送运输工具到全球计算机和通讯系统。例如，UPSnet

是一个全球电子数据通讯网络，为国际性包裹处理和递送提供信息处理流水线。有超过 500,000 英里通讯线路的 UPSnet，其中包括一个 UPS 卫星，连接 46 个国家中超过 1,300 个 UPS 分发中心。这个系统每日追踪 821,000 个包裹。从 1986 年到 1991 年，UPS 在技术改进上花费了 15 亿美元，并计划在以后的五年里再投入 32 亿美元。这些改进既瞄准高效服务，又着眼于延伸客户服务。延伸的服务在十九世纪八十年代中期，UPS 将其重点从高效率及可靠地经营转移到面向客户上，主要注重客户需求。今天，UPS 提供许多客户信息服务，如 TotalTrack 和 MaxiShip。TotalTrack 是基于全国性的蜂窝移动数据系统，可以为客户即时提供所有具有条形码的空中和地面包裹的追踪信息。MaxiShip 是基于计算机的系统，可以让客户管理全部的分发处理，从包裹的定价和分区到用户定义的管理报表的准备。同时，UPS 也继续扩展了其基本服务，从定价和服务付款方式到整个业务的新分类。例如，存货特快专递是一种合约物流管理服务，在其中，UPS 存储客户的商品，并在需要时运送... “适时”甚至更深远，就是 UPS 全球物流服务，一种全面的咨询服务，其中 UPS 依靠客户的个人需要来装配服务。这些个人需要可能包含运费付款方式、海关通关、仓储、货运公司的选择、价格商议、追踪、信息系统、电子数据交换、机队管理、订单处理和存货控制，等等。未来 UPS 不仅仅立足于递送业，也属于客户满意行业，客户的需求将继续成为此公司的驱动力。UPS 今后五年的最新目标将是开拓技术，使 UPS 继续引入新的服务，为客户提供关于他们货件的全面信息，并提供培训，使所有雇员清晰地理解 UPS 服务，理解使这些服务成为可能的技术，并且可

以与其客户交流这些信息。UPS 员工 UPS 相信最有价值的资产是其忠诚能干的员工。UPS 员工的奉献是通过公司两项长期坚持的原则得以实现的：雇员主人化和培训。UPS 股票主要由 UPS 的管理者和雇员拥有。这样促进了优质服务，因为每个持有 UPS 股票的管理者和雇员都是在为自己和自己的事业工作。从一开始，UPS 就许诺要进行培训。由创始人建立的培训活动一直继续到现在，包括 James E. Casey 奖学金计划，UPS 基金会和 UPS 城市实习计划。通过这些培训，每年都有四十位 UPS 经理和主管被送去进行为期一个月的团体实习。

UPS 如何运作 取件 每天，全世界的客户依靠 UPS 来运输 1150 万的包裹和文件。无论是送到城市的另一端，还是地球的另一端，每个通过 UPS 网络的包裹均会得到快速、可靠、有效且非常仔细的处理。处理的第一步是取件。UPS 递送员沿着指定的特定路线行进，并在这条线路上固定安排好停车。通常，驾驶员在早上递送包裹，下午提取包裹。大宗客户，或许每天要运输成千上万的包裹，UPS 的拖车可以在现场完成。小客户，或许一个星期才运输 2-5 个包裹，也可由您已熟悉的 UPS 包裹车来完成。有次日递送信或包裹等紧急货件的客户可以打电话给 UPS，要求电话取件。使用顶尖的通讯技术，电话航空分派员寻找到最近的包裹车并电子化地将它派遣到客户所在处来进行“适时”取件。临时客户可在便利的 UPS 信件中心和服务柜台处投递包裹。集散中心 为了更有效地运送包裹，UPS 开发了一个精心制作的“集散中心”电子网络或遍布全世界的中央分拣设备。每个集散中心由本地操作中心“喂养”，它作为 UPS 取件和递送工具的基地。每天下午，来自本地操作中心的包裹通常是由拖车运进集散

中心。在集散中心内，同时来自许多拖车的成千上万的包裹被仔细地卸载。通过这项宏大但却快速的操作，包裹按 ZIP 码排序并集中到各条传送带上。到某一个特定地区的所有包裹都集中到同一条传送带上。在集散中心的另一端，包裹经过仔细地排序，或发送到要出行的拖车，或是装入用于邻近地区的包裹车，进行本地递送。装载前，最后一次检查每个包裹，以确保它们是正确的。支流网络为了在集散中心间运输包裹，UPS 使用地面支流网络。每天，进料器或拖车从包裹来源地的集散中心将成千上万的包裹运送到离包裹目的地最近的集散中心。依赖于典型的装载，许多类型的拖车可同时作业。它们的长度从 24 到 45 英尺都有，可装载多达 1,800 个包裹。拖车是为最大程度地保证包裹安全和方便装载、卸载而专门设计的。这些独特的特点包括“滚筒”（允许包裹前后方便移动的滚筒）和“放置框架”（可使小包裹被保险地存储在拖车底部）。有了这些创新，一个熟练的 UPS 装运工仅需一小时就可把一个 24 英尺的拖车装满包裹！递送每个 UPS 驾驶员一天递送多达五百个包裹，包括必须在上午 10:30 前递送的特快包裹。为了统一处理如此大的数量，处理过程需要仔细地计划和协同工作。在集散中心内，当将包裹装到用于本地递送的包裹车时，包裹按要运送到的地区以同样的顺序被装载。这个过程称为“预装”。按顺序递送包裹，从一个地址到下一个最近的地址，驾驶员尽可能地最快、最有效地完成他们的路线。每个驾驶员分配一条特定的路线，或“环路”。为了优化驾驶员的效力，UPS 的工业工程师一直在研究和分析每条路线的递送趋势和交通模式。当递送包裹时，技术确保了包裹准确到达，并向客户提供有用的信

息。使用称为 DIAD（递送信息获取设备）的手持电脑设备，驾驶员电子化地捕捉关于每个包裹的信息，包括递送时间甚至是接受包裹者的签名。这种信息通过蜂窝电话从包裹车传送到 UPS 计算机，那里可以为客户货物追踪或递送签收的验证。UPS 航空伴随着地面货件的运送，UPS 每天平均处理 130 万航空包裹，包括隔日和次日递送包裹和文件。为适应如此大的数量，UPS 使用了一个位于全球的“空中集散中心”系统。在肯塔基州的路易斯维尔市，UPS 的主要航空中心，每晚有超过 60 架次的飞机着陆、起飞。在下午 10 点钟到上午 2:20 间，成千上万的包裹必须从飞机上卸载、分拣，然后发送到正确的地面或空中进料器。午夜时分，处理正常进行，UPS 飞机开始以每两秒的频率快速起飞。UPS 机队由波音 727，747，757，767 和 DC-8 飞机组成，它们每日载着包裹飞过 390 个国内机场和超过 219 个国际机场。757/767 包裹运输机，依照 UPS 规范定制，是迄今建造的技术最精良、噪音最小的商用飞机之一。其它的 UPS 飞机上也安装了高效发动机，这样，UPS 机队便成为了空中最能干的机队之一。国际性递送由于全球市场中各行业进行着日益激烈的竞争，于是 UPS 就承担起帮助提供递送和信息服务的角色来加速国际运输并简化管理海外业务的过程。例如，有了 UPS 全球信息网络和 UPS 警报系统，美国和许多其它国家的海关官员能知道仍在途中将要入关的货件。并且，很多情况下，包裹在到达时已获得通关授权。另一项 UPS 服务，合并通关，允许国际货件由海关成批合并、通关，然后发送给单个收件人。UPS 客户可以从多种国际服务中挑选，包括两日国际特快，三到五日加速服务和昼夜快送服务。并且，UPS 国际客户服务代



表一天 24 小时帮助追踪全球的货件并确认递送。 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)