

第三方物流案例中外运为摩托罗拉提供的物流师资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/511/2021\\_2022\\_\\_E7\\_AC\\_AC\\_E4\\_B8\\_89\\_E6\\_96\\_B9\\_E7\\_c31\\_511315.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/511/2021_2022__E7_AC_AC_E4_B8_89_E6_96_B9_E7_c31_511315.htm) 中外运空运公司是中国

国外运集团所属的全资子公司，华北空运天津公司是华北地区具有较高声誉的大型国际、国内航空货运代理企业之一。

下面是中外运空运公司为摩托罗拉公司提供第三方物流服务的案例介绍。1.摩托罗拉的物流服务要求和考核标准（1）

摩托罗拉公司的服务要求 要提供24小时的全天候准时服务

。主要包括：保证摩托罗拉公司与中外运业务人员、天津机场和北京机场两个办事处及双方有关负责人通信联络24小时通畅；保证运输车辆24小时运转；保证天津与北京机场办事处24小时提货、交货。

要求服务速度快。摩托罗拉公司对提货、操作、航班、派送都有明确的规定，时间以小时计算

。要求服务的安全系数高，要求对运输的全过程负责，要保证航空公司及派送代理处理货物的各个环节都不出问题，一旦某个环节出了问题，将由服务商承担责任，赔偿损失，而且当过失到一定程度时，将被取消做业务的资格。

要求信息反馈快。要求公司的计算机与摩托罗拉公司联网，做到对货物的随时跟踪、查询、掌握货物运输全过程。

要求服务项目多。根据摩托罗拉的公司货物流转的需要，通过发挥中外运系统的网络综合服务优势，提供包括出口运输、进口运输、国内空运、国内陆运、国际快递、国际海运和国内提供的派送等全方位的物流服务。（2）摩托罗拉公司选择中国

运输代理企业的基本做法 首先，通过多种方式对备选的运输代理企业的资信、网络、业务能力等进行周密的调查，并

给初选的企业少量业务试运行，以实际考察这些企业服务的能力与质量。对不合格者，取消代理资格。摩托罗拉公司对获得运输代理资格的企业进行严格的月季度考评。主要考核内容包括运输周期、信息反馈、单证资料、财务结算、货物安全和客户投诉。

## 2. 中外运空运公司的主要做法

制订科学规范的操作流程。摩托罗拉公司的货物具有科技含量高、货值高、产品更新换代快、运输风险大、货物周转及仓储要求零库存的特点。为满足摩托罗拉公司的服务要求，中外运空运公司从1996年开始，设计并不断完善业务操作规范，并纳入了公司的程序化管理。对所有业务操作都按照服务标准设定工作和管理程序进行，先后制定了出口、进口、国内空运、陆运、仓储、运输、信息查询、反馈等工作程序，每位员工、每个工作环节都按照设定的工作程序进行，使整个操作过程井然有序，提高了服务质量，减少了差错。

提供24小时的全天候服务。针对客户24小时服务的要求，实行全年365天的全天候工作制度。周六、周日（包括节假日）均视为正常工作日，厂家随时出货，随时有专人、专车提供和操作。在通信方面，相关人员从总经理到业务员实行24小时的通信通畅，保证了对各种突发性情况的迅速处理。

提供门到门的延伸服务。普通货物运送的标准一般是从机场到机场，由货主自己提货，而快件服务的标准是从“门到门”、“库到库”，而且货物运输的全程在严密的监控之中，因此收费也较高。对摩托罗拉的普通货物虽然是按普货标准收费的，但提供的却是门到门、库到库的快件的服务，这样既提高了摩托罗拉的货物运输及时性，又保证了安全。

提供创新服务。从货主的角度出发，推出新的，更周到的服务项目，最大

限度地减少损货，维护货主信誉。为保证摩托罗拉公司的货物在运输中减少被盗的事情发生，在运输中间增加了打包、加固的环节；为防止货物被雨淋，又增加了一项塑料袋包装；为保证急货按时送到货主手中，还增加了手提货的运输方式，解决了客户的急、难的问题，让客户感到在最需要的时候，中外运公司都能及时快速的帮助解决。充分发挥中外运的网络优势。经过50年的建设，中外运在全国拥有了比较齐全的海、陆、空运输与仓储、码头设施，形成了遍布国内外的货运营销网络，这是中外运发展物流服务的最大优势。通过中外运网络，在国内为摩托罗拉公司提供服务的网点已达98个城市，实现了提货、发运、对方派送全过程的定点定人、信息跟踪反馈，满足了客户的要求。对客户实行全程负责制。作为摩托罗拉公司的主要货运代理之一，中外运对运输的每一个环节负全责。对于出现的问题，积极主动协助客户解决，并承担责任和赔偿损失，确保了货主的利益。回顾6年来为摩托罗拉公司的服务，从开始的几票货发展到面向全国，双方在共同的合作与发展中，建立了相互的信任和紧密的业务联系。在中国入世后的新形势下，中外运和摩托罗拉正在探讨更加广泛和紧密的物流合作。进出口商在向货运代理人和第三方物流商寻求增值服务的同时，他们还有着更高的要求要求服务商完全掌握从原材料的采购到制成品的运送整个制造过程的每一个环节，对遍布世界各个出口市场的通关程序了如指掌，并能作出相应计划以使他们免于美国海关施加在他们头上的重税和罚款。但有一个至高的要求却是永远一样的，即要求第三方物流商具有应付并处理繁杂事物的能力。正如位于美国的Solar Turbines公司的运输经理琳达

布雷斯頓所说：“及时运送是至关重要的，最糟糕的事情莫过于接到客户的电话，抱怨他们的货物还没有到，不知出了什么事。”对于Solar Turbines这样的向80多个国家出口机械（包括向边远地区运送石油和天然气勘探设备）的公司来说，第三方物流商必须通晓他们的运作情况。一些货主还希望代理商们与他们在海外的客户进行接触，比如生产打印机的Encad公司的物流经理杰尼卡拉盛情邀请其服务商与他一道对海外客户进行专访，以使这些服务商们对该公司60多个出口市场国家和海关运作有所了解。美国出口商在拓展新的出口市场时，他们一般来说不太愿意在建立分拨和雇佣海外员工方面投入太大，他们只是希望对当地运作实施有效的管理与控制。越来越多的出口商更希望他们的物流服务商拥有自己的仓储及分拨设施，并在这些国家建有自己的办事机构。通信设备制造商Pulse Engineering公司的国内及国际运输经理米歇尔罗密欧说：“你们（物流服务商）是我们公司的延伸，我们希望你们成为我们的业务伙伴。”该公司与那些离自己的客户市场邻近的第三方物流服务商进行合作，在订单签订若干小时内，产品就能及时送到客户手中。罗密欧说，第三方物流商还能够提供更有价值的服务。比如，Pulse Engineering公司就一直在寻找在EDI系统方面有专长的物流服务商为其提供服务。在货主寻求从货运代理人及第三方物流商那里获得附加服务的同时，这些服务商也提出了进出口商们是否会为这些附加服务付费的问题。西雅图的全球运输服务公司特殊项目主任说到：“如果要求凯迪拉克式服务，你会支付凯迪拉克般的价格吗？”一般来说，货主更愿意与物流服务商签订全程服务合同，并提供额外的不可预见服务费

用。但也有一些进出口商还是宁愿物流商提供如编制进出口单据之类的基本服务。经纪和代理商们却认为这种方式过于目光短浅，因为货主在整个合同执行过程中，避免不了对更深层次服务的需求。如果这些额外服务以单独形式计算，肯定会比一揽子合同方式计算成本更高。进口商与出口商的需求有时是不同的。相比之下，进口商对技术的要求更高。由于美国海关对进口公司对所报货物的分类及估价造成的错误十分头疼，难免对这些进口商罚以重金。鉴于这种情况，有些大型进口商指定专门物流服务商来解决这些问题，这样，他们就得以少向美国海关交纳罚金。但美国海关开始对那些没有能力解决这些问题的中小型进口公司下手，海关经纪公司倍受青睐的原因就在于此。百考试题编辑整理"#F8F8F8" 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)