

物流服务外包失败可能性的分析物流师资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_9C_8D_E5_c31_518603.htm 物流服务外包的失败

原因不外乎工作范围不明确、服务跟踪不彻底的原因 物流服务外包已经成为各个公司为增加核心竞争力的一项战略来实施，在公司的发展中扮演着重要的角色，但是物流服务外包失败的例子比比皆是。物流服务失败的原因多种多样，有体制的制约、人为的失误、也有观念的落后和技术设备的缺陷造成的。但是不论任何原因我们都可以在实施的初期找到根源。

1、工作范围不明确 工作范围也就是物流服务要求明确，它对服务的环节、作业方式、作业时服务费用等细节都作出明确的界定。工作范围的指定是物流服务外包最重要的一个环节。在这方面，我司的工作才刚刚起步，应该说来，跨国企业具有比较丰富的经验，象HP、IBM这样的企业在实施物流外包时都会与物流服务供应商签订两份文件，一份是一般性文件，规定了一些非操作的法律问题，如赔偿、保险、不可抗力、保密、解约条款等；另一份就是工作范围，即对服务细节进行具体的描述。物流服务外包的失败大多都归结为工作范围不明确，如在合同中经常会出现这种泛泛的承诺“在必要的时候，物流服务供应商可以提供相应的措施以满足客户的需求”，因此，我司在实施物流服务外包时一定要注意合同签定的明确性，从而保证物流运作的正常运行。

2、物流服务跟踪的不彻底性 我司的物流服务跟踪说起来很简单，一部电话一个人，所有的事情就看责任心，根本就没有制度的保证。因此在与物流服务供应商的合作中，我们应有

一套严格的服务跟踪程序以确保物流外包的顺利实施。以运输为例，我们应对物流服务供应商的车辆满足率、紧急订车满足率、准时率、投诉率、货物破损率、异常事件处理效果、运价是否随市场调整状况等作出统计。并在每月召开相应的物流服务例会，向物流服务供应商通报上月的业务执行状况，并且提醒各供应商注意下个说运作中应改善的环节。在这一点上我们就存在着运作上的不足，只是对一些数据做统计，而没有召开例会进行讨论（只是对于重大的物流事故才进行讨论），联想每月都进行例会对上月进行总结。由于采用例会的形式，两个公司的发展规划及业务变动等都会及时知晓，并且对于各种具体的运作等也可提出改进措施，这是一套完善的信息沟通和反馈系统；同时这也可使各公司的发展动态不一致得到改变从而保障双方相应的增长，还改变了物流服务中的信息不对称的问题，因此可以说这是供需双方达到双赢的最佳途径。对于物流服务外包失败的研究可以是我们提高警惕性，从而能够有效地规避物流服务外包操作中的陷阱。百考试题收集整理"#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