

物流师案例分析：逆向物流操作建议和指导物流师资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/545/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E6_c31_545176.htm

逆向物流和正向物流代表了两种截然不同的文化：正向物流致力于在每个环节中挖掘利润，而逆向物流则是为了减少资金流失；在操作流程上，和正向物流也大异其趣，至于秘诀，则隐藏在三个W的后面。逆向物流与我们通常理解的物流活动大相径庭。事实上，如果按照管理物流流程的惯例操作逆向物流，那你就死定了。于是，随之而来的问题是，何种形式的物流设施才能处理好逆向物流，有必要建立独立运营的逆向物流设施吗？亦或现有的配送中心完全能够胜任通常情况下的正向和逆向货物流动？要寻得正确的解决方案，必须严加追问三个问题：那就是Who你的公司是何种类型？What回收的是何种产品？Where回收终端在哪？当三个答案在握的时候，你将从正反两方面的分析中得出辩证的结论。你是谁？确定你是何种类型的公司，是寻求答案最基本的入门之道。你的公司是制造企业还是配送中心？零售商还是批发商？是大型制造企业的供货商亦或是面向终端消费者的直销商？你的公司在供应链中所处的位置，关系到你对业务合作伙伴所产生的退货产品应负的责任。来源考试大网/所以，你选择的设施必须能完好地履行你对退货产品的承诺。更主观一点说，你的公司如何客观的自我评价你的价值取向以及与客户的关系，这将影响到你对逆向物流的管理。如果你的公司认为逆向物流由于影响到与客户的关系而把它列为优先考虑的问题，那么在逆向物流流程中最应优先考虑的就是设施的认定。匹兹堡配送

系统公司高级副总裁艾德#8226.Sciarotta说：“之所以选择将退货处理中心分开管理，是由于在查验和维修环节需要大块场地和集中人力。”当退货从零售商处运抵处理中心，专业检验和技术人员会打开每一个托盘和产品作检查，然后由退货处理专家验明正身，再经测试找出退货原因，确定是再利用还是销毁，是送去分解、回收还是只回收零部件。然后就重新分拨到产品线，维修、翻新、再包装或送回仓库。一系列复杂的处理环节需要独立而且大面积的场地才易于操作。

仓储咨询公司(华宇物流公司)Gross#8226.卡维尔反对这种说法，他认为，大部分WMS产品完全有鉴别退货产品、查验和记录退货原因、链接特殊用户和处理订单，以及上载所有相关数据的能力。把不合格退货挡在门外 大部分制造商都会在到达集中退货处理中心前对退货情况有所估计。但糟糕的是，当检验员开箱验货时，常常会发现其它制造商的产品或者非正当理由退货，甚至是被消费者搞错了的退货。这通常是由于出错或对零售商缺乏适当的培训造成的，但有时也会有假货和被偷产品卷入。不管什么原因，不适当的退货都是个让人头痛的问题。去年，飞利浦消费电子公司声称，从零售商处接收的不应有的退货价值450万美元。拒绝退货对制造商和零售商来说都代价过高，而且也会给双方带来不必要的争执。这就是为什么制造商和零售商都要花费大量精力在退货返回处理中心之前进行筛选的原因了。办法之一是在零售商的仓储中心或退货中心就鉴定清楚。飞利浦消费电子公司把这项工作交给了第三方GENCO配送系统公司和Ozark电子产品维修公司，以确定哪些货品有必要退回。应制造商和/或零售商的要求，这类公司将员工布置在零售商的退货中心，筛选

出不适宜的退货、评估退货的问题、并捕捉造成退货的详细信息。飞利浦退货管理部门经理Sciarott说，退货在运离零售商的退货中心前通常会有5%-10%被筛除出去，通过快速退回和协调流程而削减成本。另一种开始被采用的方式是在零售商的消费者服务桌面上完成的。一些大的零售商包括Target、BestBuy、西尔斯和沃尔玛都在使用SiRAS公司开发的软件系统。在产品销售的同时，店员扫描条形码和序列号将数据输入收银机，这些数据再传输至SiRAS的数据库。当消费者退货时，店员进入客户服务网站检验产品的序列号，SiRAS数据库就会告知店员退货是否购买自该店、能否接受退货以及退货理由是否正当，店员就能根据零售商和制造商的退货政策履行商业信用了。有言在后 是利用现有配送中心还是建立集中退货处理中心？影响我们选择的因素有很多，而这些因素又互相牵制。但不管怎样，我们必须慎重抉择哪种形式最适用，而最重要的决定因素，是回收的整体成本。在逆向物流流程中所作的任何一项工作都与回收成本相关，包括初处理、仓储、运输、复检、维修、再包装、返销、客户服务以及更多操作环节，都要计算在回收成本之中。必须认识到，单件产品回收所发生的成本费用，如运输、包装等，在产品的整个生命周期中已经发生了两次甚至更多。若要我们作出最终的正确抉择，还有一点要明确，那就是物流和逆向物流是完全不同的两个操作流程，是截然不同的两种文化。正向物流致力于效率的提高、成本的降低以及在每一环节中挖掘利润，而逆向物流的目的是为了减少资金流失。 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心"#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