

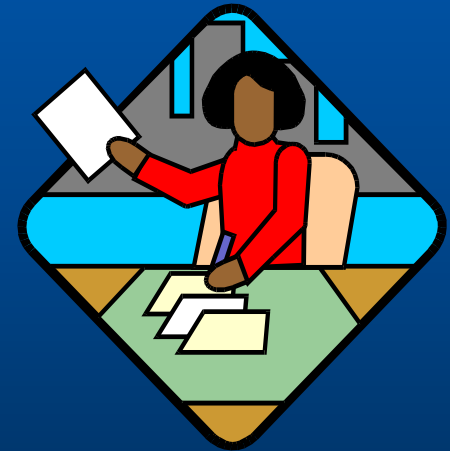
学习情境五 物流组织与管理

第二节 物流服务管理

- 物流服务的概念与内涵
- 物流服务的特征
- 物流服务对企业经营的重要意义
- 物流服务水平的确定
- 物流服务的关键绩效指标

一、物流服务的概念与内涵

- 物流服务（**Logistics Service**）是“为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果”（**GB/T18354-2006**）。
- 物流客户服务
- 物流商品



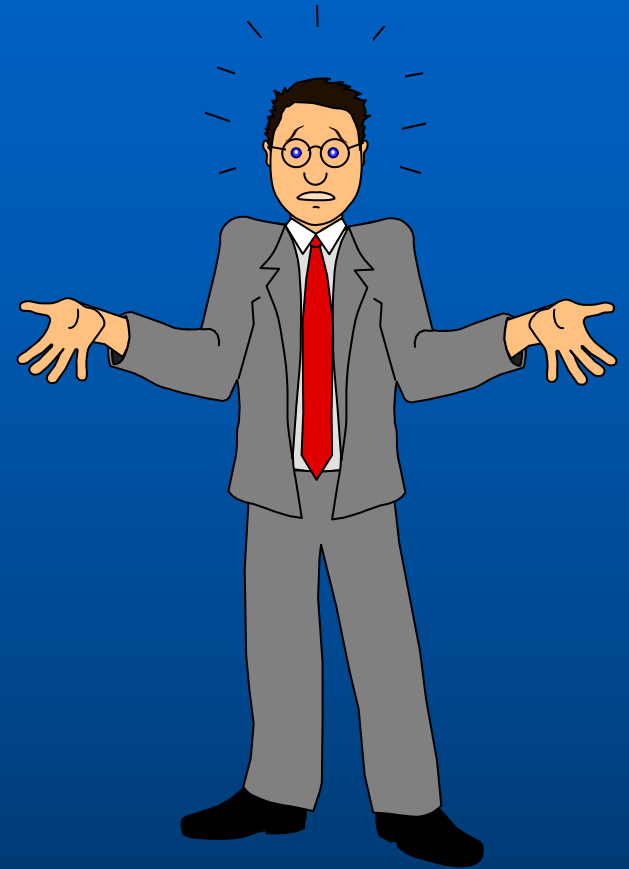
二、物流服务的特征

● 1. 物流客户服务的基本特点

- ✓ 产品的可得性
- ✓ 运作绩效
- ✓ 服务的可靠性

● 2. 物流服务的主要特性

- ✓ 从属性
- ✓ 即时性
- ✓ 移动性和分散性
- ✓ 需求波动性
- ✓ 可替代性



商品利用可能性保证
Availability

备货保证

在库服务率

输送保证

订货截止时间

进货周期

订货单位

订货频率

时间指定

紧急出货

品质保证

物理损伤

保管中损坏

运输中损坏

错误输送

数量差错

顾客服务的保证体系

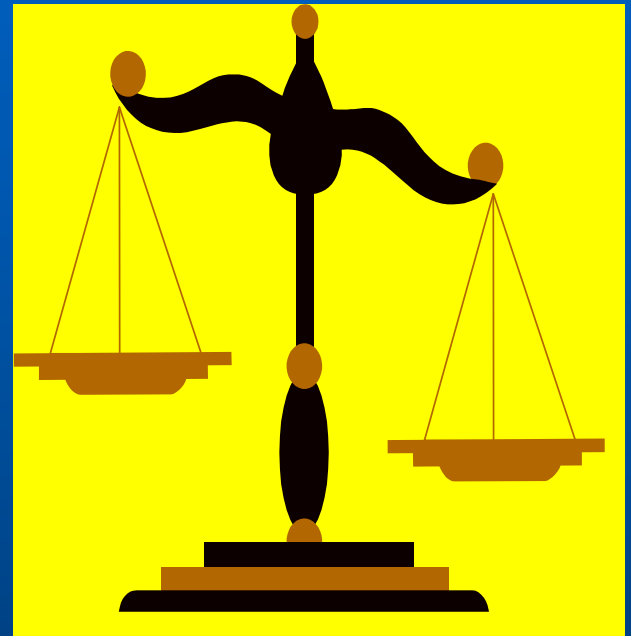
三、物流服务对企业经营的重要意义

- 物流服务已成为企业经营差异化的重要手段
- 物流服务水平的确立对经营绩效具有重大影响
- 物流服务方式的选择对降低流通成本具有重要影响
- 物流服务起着连接供应链各节点的纽带作用



四、物流服务水平的确定

- 👉 根据顾客对缺货的反应来确定物流服务水平
- 👉 通过权衡成本与收益来确定物流服务水平
- 👉 借助ABC分析与帕累托定律来确定物流服务水平
- 👉 通过物流服务审计来确定或评估物流服务水平



五、物流服务的关键绩效指标

- 👉 缺货率
- 👉 商品完好率
- 👉 货损率
- 👉 订单满足率
- 👉 准时交货率
- 👉 误点交货率/延迟交货率
- 👉 配送率
- 👉 发运错误率
- 👉 订单准确率
- 👉 客户投诉率

