

物流服务供应链的特性及其模式构建研究

文/李朝敏

以往对物流服务供应链模式的研究基本是沿用传统供应链框架理论进行分析,而忽视了物流服务供应链与传统供应链不同的特性。本文将深入探讨物流服务供应链的特性,并从界面管理的角度,构建物流服务供应链模式,以期对物流服务供应链管理实践起到借鉴作用。

一、物流服务供应链的特性

传统供应链一般包括原材料供应商、供应商、制造商、批发商、零售商及最终顾客六个节点。这种存在多级委托代理关系的复杂供应链结构会使得其运作效率降低,甚至发生诸如“牛鞭效应”之类的管理负面效应。物流服务供应链相对于传统供应链具有以下特性:

1、物流服务供应链上产品的无形性和不可存储性

物流服务具有明显的无形性和不可存储性,物流服务产品的生产与消费是同步的。物流企业不可能通过冗长的下游渠道存储和销售其服务产品。因而传统供应链的组织结构与物流服务的特性是不相容的,物流服务供应链应该具有不同的结构模式。物流服务供应链一般仅仅包括物流服务供应商、集成物流服务供应商和客户三个层级,只有极少数情况下,才有可能通过物流服务供应商寻找更上一层次的物流服务供应商已获得服务支持。

2、物流服务供应链上顾客的直接参与性

物流服务具有很强的顾客参与特点,这种参与对于生产任务的最终完成起到决定性作用,这就要求物流服务提供商必须直接与客户进行沟通,并对客户的物流需求作出快速响应。如在物流运输服务中,物流服务提供商能否与货主(顾客)就货物的在途信息进行及时沟通,直接影响物流服务提供商完成货物交付的质量。

3、物流服务供应链上服务供应商的并行性

当物流服务供应商无法单独向最终客户提供全面服务解决方案时,必须集成其他物流服务供应商共同完成物流服务,它所选择的物流服务供应商一般是能够提供最终物流服务的直接服务供应商。换言之,物流服务供应商并非先向集成物流服务供应商提供物流服务产品,再由集成物流服务供应商向客户提供物流服务,而是直接向客户提供物流服务。因此,在面对客户需求时,集成物流服务供应商必须集成所有物流服务资源同时同地协同运作。

4、物流服务供应链的不稳定性

由于物流服务需求的多样性及可预测性差的原因,包括最终客户在内的物流服务供应链具有较强的不稳定性。其一表现为最终客户需求的不稳定性;其二表现为异质化客户服务需求使得顾客所选择的物流服务供应商会随需求而出现较大变化。

二、物流服务供应链中的界面分析

界面,来源于工程技术领域,主要是指各种仪器、设备、部件和其他组件之间的结合部分。界面管理就是指对这种交互的界面进行管理。界面的概念较好地反映了两个物体之间的结合状态,能够很好地说明要素与要素之间的联接关系,被广泛应用于管理领域。在物流服务供应链中,界面也是普遍存在的。

一方面,制造或零售企业将自己的物流业务委托给集成物流服务提供商时,他们之间就存在界面。集成物流服务提供商与被集成的物流服务供应商间也存在界面。界面还存在于被集成的物流服务供应商之间,如物品的仓储和运输由两家企业承担,那么这些不同的物流服务供应商之间同样存在界面。值得注意的是,由于物流服务供应链上服务供应商的并行性使得被集成的物流服务供应商与最终客户也存在界面。另一方面,物流服务供应链界面还广泛存在于各种物流服务业务涉及到的各资源设备、职能部门和人员之间。

综上所述,物流服务供应链界面管理是对物流服务供应商、集成物流服务供应商和客户间及其职能部门和人员等,在信息、资源、资金等要素上发生交流、联系等方面的状况进行管理,使得跨界面的交流、协调、合作能够有效进行,以提高物流服务供应链的绩效。

三、物流服务供应链模式构建

借鉴界面管理理论,可将物流服务供应链中的界面分为两大类:不同企业间的界面和企业内的界面。前者主要是指集成物流服务供应商与客户间的部门及人员的交互界面,即界面一,处于该界面的活动包括双方决策层的合作谈判和具体物流服务业务的开展;集成物流服务供应商与物流服务供应商间的部门及人员的交互界面,即界面三,处于该界面的活动主要是物流服务集成过程;物流服务供应商与客户之间的部门及人员的交互界面,即界面二,处于该界面的活动主要是具体物流

服务业务的开展。后者指各节点企业内的部门及人员的交互界面，即界面四。

在物流服务供应链建立之前，企业内的界面四就已存在。因此，界面一、界面二和界面三的形成就构建了基于界面管理的物流服务供应链基本框架。该模式是围绕集成物流服务供应商，利用现代信息技术，通过各种界面管理，对链上的物流、信息流、资金流等进行控制，链上的加盟物流服务企业在协同作战、竞争取胜的过程中，共享信息、共担风险、共同决策、互相受益、共同发展，最终实现客户价值与物流服务增值过程。值得注意的是，由于物流服务供应链上服务供应商的并行性特征，物流服务供应商与集成物流服务供应商之间一般没有服务流发生，只存在信息流和资金流。物流服务供应商与客户之间一般没有资金流的发生，只存在服务流及信息流。这是与传统供应链管理的不同之处（作者单位：嘉兴职业技术学院）

相关链接

建筑项目投资决策阶段的造价控制方法研究
物流服务供应链的特性及其模式构建研究
关于施工企业项目成本控制的探讨
我国的电价管理制度及改革
项目管理在煤炭生产中的应用
浅谈物业专项维修资金使用问题
基于自组织理论的房地产价格变动分析
我国出租汽车行业乘客满意度测评现状及存在的问题

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心