

# 基于可靠性的物流服务管理策略

孟一君

(河南省商务中等职业学校 河南省郑州市 450000)

**摘要:** 可靠性是物流公司向社会广大客单主提供物流服务的基石。不可靠的物流服务,成交时疑问重重,异常时矛盾不断,客单主委托客单和物流公司一线配送员接受委托都没有安全感,严重影响物流公司提供物流服务的效率、社会形象的竖立和商业价值的实现。因此物流公司必须重视物流服务的可靠性管理。本文主要解析基于可靠性的物流服务管理策略,以为相关的物流工作人员和研究提供有用的参考。

**关键词:** 可靠性;物流服务;管理策略

可靠性管理是确保物流服务供应链平稳有序运转的重要措施之一<sup>[1]</sup>。随着行业内物流企业数量的增多,通讯和交通技术的发展,客单主对物流服务的要求越来越高,在物流信息透明度和赔款进度上都有了越来越严苛的要求。物流公司要想本司物流服务过程中不出现或少出现纠纷,则必须立足可靠性对公司物流服务管理进行全面的优化调整。

## 1. 基于可靠性的物流服务管理策略分析

### 1.1 构建高可靠性组织架构

构建高可靠性组织架构,就是把整个物流服务相关的人财物资源整合在一起共同协作,最终确保整个物流服务系统的稳定性和可靠性<sup>[2]</sup>。具体而言,通过优化组织架构的形式将物流服务整体的可靠性工作分解到每个具体的管理者身上,也即优化调整物流公司组织架构中各级别管理者的岗位职责。如此设计的好处是,公司没有进行结构性大调整,也没有新增部门,降低了企业开支。构建高可靠性的组织架构,要求各个层级员工扮演好自己在可靠性保证工作中的角色,高层管做好决策者,中层做好协调者、一线主管做好监督者、超一线基层员工做好执行者。

其中高层管理者作为决策者,是企业组织架构的设计者和维护者,掌握了更多的公司资源调配权,是组织架构可靠性构建的护道人。因此他们必须根据本企业所处的社会环境和企业提供物流服务的可靠性现状给出一个真实准确判断,然后制定出一系列鼓励和监督制度,确保从企业文化上将可靠性教育宣传到位,从监督管理上将可靠性服务落实到位。与此同时,高层管理者还应该为可靠性教育和监督落实两项调配给充足的资源,否则所谓的可靠性管理都是空中楼阁。

### 1.2 构建可靠性管理制度

可靠性管理应纳入到物流服务的质量管理体系之中,建立独立的可靠性管理制度,从而确保可靠性管理有据可依的有序推行<sup>[3]</sup>。具体到物流管理工作中,则要建立配套的可靠性数据库和基于可靠性的赔偿制度。

可靠性数据库,主要采集物流服务过程中可能影响服务可靠性的员工因素、客单因素和环境因素,以确保服务可靠性的可跟踪可分析,为优化可靠性管理和应对可靠性风险做好准备。某一线员工可靠性意识较差时,可靠性数据库可对其日常工作中服务可靠性表现进行跟踪记录评估,必要时对分管领导给予分级警示,这就能有效避免可靠性意识较差的一线员工引发可靠性风险的概率;物流客单异常时,可靠性数据库可立刻对物流客单的相关信息回溯,警示工作人员加快异常信息的核实和异常状况的原因排查。在物流服务实践中,快速明确归属于环境、配送或客单托运物品本身导致异常状况三者中的哪一种情况后,及时和客单主积极沟通,便极大可能用积极姿态取得到客单主谅解,且能有效避免异常物流客单发展成为本司不可靠风险;

基于可靠性的赔偿制度建设,主要是在物流公司现有赔偿制度上进一步凸显赔偿制度本身的可靠性,具体而言就是优化赔偿进度表。在物流服务实践过程中,客单出现损毁后,定损慢和赔偿慢的问题往往成为物流客单主心中扎着的一根刺。因

此管理人员必须定期客单定损和赔偿效果进行评估,而不能教条主义的认为公司规定的赔偿进度就是绝对的真理。须知物流客单主一旦对公司提供的物流服务形成不可靠判断,可靠性风险就已经发生,客户流失将成为大概率事件。

建立常态化的可靠性管理制度后,雨雪天气物流配送慢,管理者只要借助可靠性数据库进行预先的可靠性风险告知,客单主和一线配送员便能轻松对接互相谅解。事实上,可靠性风险告知不仅能帮助客单主更好的了解其托运的物流客单的运送状态,还能帮配送人员规避掉大多数可能引发可靠性风险的客单。即便一线配送员在配送中遇到了客单异常状况,也有基于可靠性的赔偿制度作为化解风险的利器。

### 1.3 构建标准化物流流程

物流服务过程包含了信息管理、装卸搬运、配送、仓储和运输等多个环节,必须要有一个标准化的切实能执行的物流流程,方能有效监管公司提供的物流服务整体上具有切实的可靠性。例如在信息管理上,必须做到物流信息及时更新,并随时做好应对特大雨雪天气出现的准备,在物流服务可能遭到大面积天气影响时,及时推送给顾客物流服务风险信息,并定时为顾客提供客单运送情况,从而真正在公司客户的心中建立起可靠的服务形象。再如装卸搬运,则是物流服务可靠性受到质疑最多的环节,一线物流员工没有切实落实公司制定的装卸搬运标准提供服务,让很多物流客单主容易对物流服务产生暴力装卸的既定印象,严重损害公司提供物流服务的可靠性评分。因此在装卸搬运这个环节,物流公司除了要制定服务标准,还必须配备科学严格的奖惩制度,鼓励标准作业惩罚违规操作。

### 1.4 监控服务流程

物流服务其实是一个动态的协作过程,服务展开过程中往往会遭受服务提供环境中各种因素干扰的影响。因此要增加物流服务的可靠性,则必须对服务流程进行有计划的科学监控。只有如此,管理者方能有效处理临时性的突发环境状况,随时做出有针对性的调整方案,保证服务异常状态的快速消除。如此一来,物流服务的可靠性得到保证,整个系统中的不可靠风险无法传递,也避免了更大潜在系统风险损失出现。

### 结束语

物流公司要提高本司提供物流服务的可靠性,必须基于可靠性进一步优化公司原有物流服务管理。因此构建高可靠性组织架构、可靠性管理制度和标准化物流流程,并对物流流程实施监控,势在必行。

### 参考文献:

- [1]刘艳秋,蔡超.考虑双边可靠性的物流服务供应链协调契约研究[J].工业工程与管理,2018,(02):59-67.
- [2]刘艳秋,蔡超.考虑可靠性的物流服务供应链的契约设计[J].控制与决策,2017,(11):2039-2044.
- [3]蔡超,刘艳秋.基于模糊贝叶斯网络的物流服务供应链系统可靠性分析[J].中国流通经济,2018,(04):49-58.

### 作者简介:

孟一君,1986.9,女,汉族,籍贯:河南省郑州市,硕士研究生,讲师,研究方向:物流服务管理