



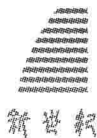
高职高专  
电子商务类课程规划教材

# 电子商务物流

(第二版)

新世纪高职高专教材编审委员会组编  
主编 段梅丽 主审 刘扬林

大连理工大学出版社



高职高专电子商务类课

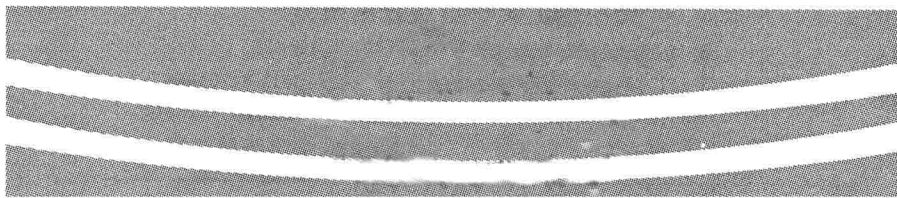
# 电子商务物流

( 第二版 )

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主 审 刘扬林

主 编 段梅丽      副主编 郭冰洁 梁 旭



DIANZI SHANGWU WULIU

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

电子商务物流 / 段梅丽主编. —2 版. —大连 : 大连理工大学出版社, 2007. 8

高职高专电子商务类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-2276-1

I. 电… II. 段… III. 电子商务—物流—高等学校: 技术学校—教材 IV. F713.36 F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 115802 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 11.25 字数: 245 千字  
印数: 16001~23000

2004 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 2 版

2007 年 8 月第 5 次印刷

---

责任编辑: 张继兰

责任校对: 王红霞

封面设计: 季 强

---

ISBN 978-7-5611-2276-1 定 价: 17.00 元

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高等职业教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且惟一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。





随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职高专教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国 100 余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位的实际教学需要出发,以其对高等职业教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高等职业教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001 年 8 月 18 日

# 第二版前言

《电子商务物流》(第二版)是新世纪高职高专教材编审委员会组编的电子商务类课程规划教材之一。

本教材对第一版教材的结构体系进行了调整和完善,在编写过程中充分考虑了高职高专培养技能型实用人才的特点,根据电子商务专业培养目标和课程设置的要求,在框架构建、内容筛选、深广度定位和体例编排等方面都进行了精心设计和大胆创新,主要表现在以下几个方面:

1. 恰当地处理了电子商务与物流相关知识的关系。考虑到大多数学校本课程是在《电子商务概论》之后开设,同时也基本不再单独开设《物流实务》方面的课程,故在编写过程中注意处理电子商务与物流两者之间的关系:既要体现电子商务和物流各自的基础理论与实务,又要跟电子商务与物流专业的相关专业课程相区别、相协调。也即电子商务基础部分的相关内容点到为止,不做过多阐述,物流部分的有关概念只做简单介绍,重点阐述物流各环节的实际运作流程(介于物流概论与各物流环节实务之间)。本教材将电子商务与物流的关系定位为“电子商务下的物流”和“物流运作是电子商务的重要组成部分”。

2. 突出实际应用、实际操作,强化技能训练。本教材无论是对电子商务还是对物流部分的基本理论问题均不做过多论述,而是重点阐述实际操作,较详细地介绍了物流各运作流程的信息获得方法以及电子商务下各物流运作流程的电子单据制作。

3. 增加信息量,拓展学生视野。本教材还通过链接提供相应的网站、案例、文章等大量补充材料,增加信息量;在正文中穿插要求学生在课堂上思考的相关问题、小知识点或小趣闻、有影响的事件及背景等模块,以拓展学生的视野,培养学生主动学习的能力并使其能够把握电子商务与物流的发展动态。





4. 实现课堂教学与工作实践的零距离。教材中相当多的案例、操作、规程、网页(或界面)等素材均是从电子商务或物流企业的工作现场提取的,并加工浓缩,具有较强的针对性和仿真性,拉近并逐步实现课堂教学与工作实践的零距离。

5. 引用最新研究成果,追踪电子商务和物流管理的前沿动态。教材中的许多概念、观点、方法及理论模型等,均是引进提取国外电子商务和物流管理有关专家论著中的最新研究成果,具有一定的权威性和新鲜感。其中本教材第10章中所讲述的“理想的物流模型”采用了国际著名物流专家汉斯·克利斯蒂安·波夫教授研究项目的成果。

总之,本教材力求体现实用、适用、简洁、新颖,突出高等职业教育特色。

本教材由辽宁中医药大学经济管理学院段梅丽担任主编,郭冰洁、梁旭担任副主编,长沙环境保护职业技术学院刘扬林担任主审。具体编写分工如下:段梅丽(第5章,第8章),郭冰洁(第1章,第9章,第10章);梁旭(第2章,第3章,第4章,第6章和第7章),全书由段梅丽负责统稿定稿。

尽管我们在探索《电子商务物流》(第二版)教材特色建设的突破方面做出了许多努力,但由于编者水平所限,加之时间仓促,难免有疏漏之处,恳请各相关教学单位和读者在使用本教材的过程中给予关注,并将意见及时反馈给我们,以便再次修订完善。

所有意见、建议请发往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84706104 0411-84707492(Fax)

编者

2007年8月

# 第一版前言

《电子商务物流》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的电子商务类课程规划教材之一。

电子商务是指利用现代信息技术进行商务活动的总称。在今天,在一个信息技术如此高度发达的时代,电子商务对于商品交易的作用已经获得了广泛的肯定,电子商务已经和正在构建自己良好的生存与发展基础。

电子商务中的任何一笔交易都包含着几种基本的“流”,即信息流、商流、资金流、物流。现在看来,信息流、商流、资金流在电子工具和网络通信技术支持下,可通过轻轻的“点击”瞬息完成,在网络上可以轻而易举完成商品所有权的转移,但这毕竟是“虚拟”的经济过程,最终的资源配置还需要通过商品实体的转移来实现,即物流的空间具有惟一的性质,这就是具体的运输。换言之,储存、装卸、保管、配送等各种活动不可能直接通过网络的方式来完成。

我国电子商务刚刚起步,物流系统建设严重滞后,尚没有建立起有效的社会物流系统对用户 提供低成本的、适时的、适量的物流服务与技术。物流作为电子商务发展的重大瓶颈问题之一,已引起了有关方面的广泛重视,如何建立现代物流系统和现代管理体系,以适应电子商务的需求,成为当前开展电子商务的企业及机构不可回避的焦点问题。

本教材突出应用性、先进性,每章都配有案例分析、推荐研究站点、推荐学习材料、练习与实训题目,书后附有国家标准物流术语、物流相关名词中英对照,以便于教学使用和拓宽学生视野。





本教材共分8章,是从电子商务与物流的关系入手,系统介绍电子商务环境下如何开展现代物流管理的理论知识与应用方法。第1章介绍了电子商务物流的含义、特点与发展现状;第2章分析了物流系统的含义、特点、模式与物流系统要素;第3章介绍了电子商务物流配送含义、配送模式、配送中心;第4章重点分析了供应链与供应链管理;第5章剖析了电子商务物流模式,即企业自营模式、企业物流联盟和第三方物流;第6章介绍了国际物流的含义、国际物流系统和国际物流业务;第7章分析了电子商务物流技术的含义、构成与发展,重点介绍物流信息技术和物流自动化技术;第8章介绍了电子商务物流管理的含义、特点;重点分析了电子商务物流管理的内容和电子商务物流管理信息系统。

本教材由辽宁机电职业技术学院王忠诚担任主编,日照职业技术学院朱庆伟、辽宁工程技术大学职业技术学院申宝环担任副主编,日照职业技术学院的李进霞和辽宁机电职业技术学院的侯秋璐、赵东明也参与了部分章节的编写。具体编写分工如下:王忠诚(第1章及附录);申宝环(第2、3章);朱庆伟(第4章、第7章中的7.1和7.2.2);李进霞(第7章中的7.2.1);侯秋璐(第5、8章);赵东明(第6章)。侯秋璐、赵东明承担了本书初稿的校对工作。全书由王忠诚策划和统稿,并对全书进行修改、补充后定稿。

尽管我们在本教材特色把握方面作了大量的探索与尝试,但限于我们当前的水平与认识,教材中难免存在不足之处,衷心希望使用本教材的各教学单位和读者能提出改进意见,以便我们在修订时完善。

所有意见、建议请发往:feeling885@163.com

联系电话:0411-84707604

编 者

2004年8月



|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>第1章 电子商务物流与供应链</b>   | 1  |
| 1.1 供应链与供应链管理           | 1  |
| 1.2 电子商务下的供应链           | 5  |
| 1.3 电子商务与物流的关系          | 9  |
| 本章小结                    | 17 |
| 思考题                     | 17 |
| <b>第2章 物流基础知识</b>       | 18 |
| 2.1 物流的产生与发展            | 18 |
| 2.2 物流与物流管理             | 21 |
| 2.3 电子商务物流              | 24 |
| 2.4 物流的分类               | 29 |
| 本章小结                    | 34 |
| 思考题                     | 34 |
| <b>第3章 电子商务下物流的运作模式</b> | 35 |
| 3.1 电子商务下自营物流           | 35 |
| 3.2 第三方物流               | 38 |
| 本章小结                    | 44 |
| 思考题                     | 44 |
| <b>第4章 运输、集装化与集装工具</b>  | 45 |
| 4.1 运输概述                | 45 |
| 4.2 运输合理化               | 48 |
| 4.3 集装化与集装工具            | 50 |
| 本章小结                    | 55 |
| 思考题                     | 55 |
| <b>第5章 装卸与搬运</b>        | 56 |
| 5.1 装卸搬运概述              | 56 |
| 5.2 装卸搬运工作组织            | 62 |
| 本章小结                    | 68 |
| 思考题                     | 68 |



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第6章 仓储 .....             | 69  |
| 6.1 仓储概述 .....           | 70  |
| 6.2 仓储的作业流程 .....        | 76  |
| 6.3 仓储合理化 .....          | 83  |
| 本章小结 .....               | 89  |
| 思考题 .....                | 90  |
| 第7章 包装与流通加工 .....        | 91  |
| 7.1 包装 .....             | 91  |
| 7.2 流通加工 .....           | 99  |
| 本章小结 .....               | 106 |
| 思考题 .....                | 106 |
| 第8章 物流配送 .....           | 107 |
| 8.1 配送概述 .....           | 107 |
| 8.2 物流配送中心 .....         | 114 |
| 8.3 配送业务流程 .....         | 117 |
| 8.4 物流配送方案设计 .....       | 126 |
| 本章小结 .....               | 133 |
| 思考题 .....                | 133 |
| 第9章 物流信息技术 .....         | 134 |
| 9.1 电子商务下的物流系统 .....     | 134 |
| 9.2 电子商务物流信息技术及应用 .....  | 136 |
| 本章小结 .....               | 156 |
| 思考题 .....                | 156 |
| 第10章 我国电子商务物流展望 .....    | 157 |
| 10.1 我国物流业的现状与发展模式 ..... | 157 |
| 10.2 国际物流管理模式借鉴 .....    | 162 |
| 10.3 我国电子商务物流展望 .....    | 164 |
| 本章小结 .....               | 167 |
| 思考题 .....                | 168 |
| 参考文献 .....               | 169 |

# 第 1 章

## 电子商务物流与供应链

### 学 习 目 标

- ➡ 掌握供应链和供应链管理的概念及供应链和物流之间的关系
- ➡ 熟悉电子商务下供应链的形成过程、特征、结构体系及运作过程
- ➡ 了解电子商务对物流的影响及物流对电子商务的影响

随着全球经济一体化和信息时代的到来,供应链管理的理念和模式在国外得到了广泛应用,并逐渐对我国企业产生影响。构成供应链的代表要素主要有:供应商、制造商、批发及物流、零售企业。随着供应链的发展,供应链管理应运而生,供应链管理是从物流全过程的角度,统筹考虑物流各环节之间的连贯、协调等问题,将电子商务技术作为一种工具,在企业中开展电子商务物流。通过改造和整合业务流程,与供应商及客户建立协作,实现供应链上企业间的信息共享与电子交易,与供应商通过互联网来加强原有销售渠道、改进客户服务、降低库存、提高采购效率等。供应链是实现电子商务物流的载体,理解供应链的相关知识,可以帮助我们更好地理解电子商务与物流的关系。

### 1.1 供应链与供应链管理

任何一个企业都不可能孤立地生存,企业的生存需要市场、其他企业以及个人的支持。这些市场、企业和个人联系在一起,就形成了一条供应链。事实上,供应链是早已存



在的客观事实。

### 1.1.1 供应链

#### 1. 供应链的概念

供应链管理的概念是在上世纪 80 年代初提出来的,但其真正的快速发展是在上世纪 90 年代后期。2005 年 1 月 1 日,“美国物流管理协会(CLM)”正式更名为“美国供应链管理专业协会(CSCMP)”,标志着全球物流管理已经进入了供应链管理时代,21 世纪的物流发展趋势将是“供应链整合管理”。事实上,供应链管理的研究最早是从物流管理开始的,人们在研究物流问题时发现了库存控制、物资供应、物资分销等环节的研究价值,也正是在研究这些问题的基础上产生了供应链的观念,提出了供应链管理的思想和方法。

目前,国际上还没有公认的供应链概念,国内外学者对此均有着不同的看法。早期关于供应链的概念,专家认为,供应链是制造企业中的一个内部过程,是指企业把从外部采购的原材料和零部件,通过生产转换和销售活动,再传递到零售商和客户的一个过程。早期供应链的概念局限于企业内部的操作层面,仅关注企业自身资源的利用。

有些学者将供应链的概念与采购、供应管理相联系,用来表示企业与供应商的关系。这种观点虽然注意到了企业与供应商的关系,但仅局限于这一关系中各企业的独立运作,忽略了与外部供应链成员的联系,往往造成企业间的目标冲突。

其后,关于供应链的概念,学者们注意到与其他企业的联系和供应链的外部环境,认为它应是一个“通过供应链中不同企业的制造、组装、分销、零售等过程,将原材料转换为产品,再传递到最终客户的过程”。

我国颁布的《物流术语》国家标准(GB/T 18354—2001)将供应链定义为“生产及流通过程中,涉及将产品或服务提供给最终客户活动的上游与下游企业所形成的网链结构”。如图 1-1 所示。

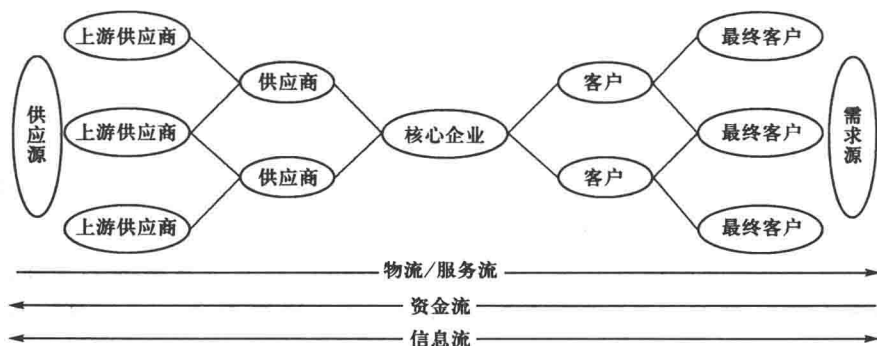


图 1-1 供应链的结构模型

#### 2. 供应链结构及特征

关于供应链概念的解释有很多。从图 1-1 中可以看到,供应链一般都具有如下三方面的特征:

(1)供应链的每个节点都是供应链必不可少的参与者。从范围上看,供应链把所有

对成本产生影响的和在产品满足客户需求的过程中产生作用的每一方都考虑在内,包括供应商、制造商、分销商、零售商、物流服务商,直到最终客户。供应链上的节点企业之间应该是供需协调、物流同步的关系。

(2)供应链是一条连接供应商直到最终客户的物流链、信息链、资金链。

(3)供应链是由若干条线状的链集成成的网链结构。一个企业可以是某条供应链的成员,同时又可以是另一条供应链的成员。供应链往往由多个、多类型甚至多国企业构成。

### 1.1.2 供应链管理

#### 1. 供应链管理思想的发展

早期供应链管理的重点在于库存管理。管理者将库存作为平衡有限的生产能力和适应客户需求变化的缓冲手段,通过各种协调方法,在产品迅速可靠地送到客户手中所需要的费用与生产及库存管理费用之间寻求平衡点,并以此为依据确定最佳的库存投资额。将这一思想与“二律背反”原理相结合,当时的人们认为,供应链管理的主要工作任务就是对库存和运输进行管理。

## 小 资 料

### 二律背反

所谓“二律背反”,是指两个相互排斥而同时又被认为是正确的命题之间的矛盾。物流服务与物流成本之间也存在效益背反规律。在物流功能之间,一种功能成本的削减会使另一种功能的成本增多。因为各种费用互相关联,所以必须考虑最低的整体成本。

20世纪90年代以来,科学技术的不断进步和经济的不断发展,以及全球化信息网络和全球化市场的逐步形成,导致了供应链管理思想的深刻变化。当代的供应链管理把供应链上的各个企业看做是一个不可分割的整体,使供应链上的各企业所分担的采购、生产、分销和销售等职能构成一个协调发展的有机体。

#### 2. 供应链管理的概念

供应链管理是一种管理思维的创新,有效的供应链管理已经成为企业赢得竞争优势的重要因素。目前,国际上还没有公认的供应链管理的定义,国内外学者对此亦有着不同的看法。美国供应链管理专业协会认为“供应链管理贯穿于整个渠道,包括管理供应与需求、原材料与零部件采购、制造与装配、仓库与存货跟踪、订单录入与管理、分销以及向客户交货”。

《中华人民共和国国家标准·物流术语》中对供应链管理作了较为全面、科学的定义:“供应链管理(Supply Chain Management,简称SCM)是利用计算机网络技术全面规划供应链中的商流、物流、信息流、资金流等,并进行计划、组织、协调与控制。”

实际上,对供应链实施管理的目的是将客户所需的指定产品(Right Product)在恰当

户需求的产品。

#### (8) 逆向物流管理

逆向物流是由多种原因造成的,在许多国家,这可能是一个环境问题,也有可能是由于产品退换、包装品的回收等原因产生的问题。例如退货管理,通畅的退货管理能够使企业改善市场形象,维护现有的客户关系。

## 1.2 电子商务下的供应链

20 世纪 50 年代后,随着信息技术在经济领域的应用,供应链的模式有了新的变化,出现了电子商务供应链。在电子商务供应链下,能够实现供应商与客户间信息的实时共享,从而提高供应链的整体绩效。

### 1.2.1 电子商务下的供应链概述

#### 1. 电子商务下供应链的含义

电子商务是未来企业提高国际竞争力和拓展市场的有效途径,并为供应链管理理论和方法带来了新的挑战。供应链管理是进入 21 世纪以来企业适应全球竞争的一个有效方式。作为一种新的管理模式,它从整个供应链的角度出发,对所有节点企业的资源进行整合,强调战略伙伴协同、信息资源集成、快速市场响应以及为客户创造价值等。但由于信息技术应用和网络环境发展相对滞后,目前仍难以实现企业与合作伙伴间信息的实时共享与同步共事。

电子商务下的供应链(E-Supply Chain)是以集成的方式将企业的业务范围扩展到其外部,实现企业内部的信息系统和供应链中其他企业的信息系统的集成。供应链中的每个成员都可基于整个供应链提供的信息,协同各自的商业运作,从而实现包括客户服务和支持、计划和预测、产品开发、生产制造、采购、人力资源等在内的全面的企业集成。所以电子商务下的供应链又称为供应链集成。

电子商务下的供应链最初是通过电子数据交换(EDI)实现的,电子数据交换是一种一对一的信息交换和共享形式,其缺点是成本高、灵活性低。随着因特网的迅猛发展,出现了电子商务系统,它更多地表现为一种 B2C 模式的信息共享,主要应用在商业零售渠道上。它将企业后端支持系统(如 ERP)与前端的客户服务系统联系在一起,是一种一对多或多对多的系统。随着 SCM、CRM、EAI 的发展和成熟,通过 SCM/CRM/EAI 将整个供应链在因特网的基础上进行集成,形成 B2B 甚至“协同商务”的新的商业模式。

## 你知道吗?

ERP(Enterprise Resource Planning,企业资源计划系统)的概念,是美国 GartnerGroup 公司于 1990 年提出的,其确切定义是:MRP II(企业制造资源计划)下一代的制造业系统和资源计划软件。除了 MRP II 已有的生产资源计划、制造、财务、销售、采购等功能外,还有质量管理,实验室管理,业务流程管理,产品数据管

理,存货、分销与运输管理,人力资源管理和定期报告系统。

ERP把客户需求和企业内部的生产活动以及供应商的生产资源整合在一起,形成一个完整的企业供应链。ERP应用成功的标志是:一、系统运行集成化,软件的运作跨越多个部门;二、业务流程合理化,各级业务部门根据完全优化后的流程重新构建;三、绩效监控动态化,绩效系统能即时反馈以便纠正管理中存在的问题;四、管理改善持续化,企业可以建立一个不断自我评价和不断改善管理的机制。

EAI(Enterprise Application Integration)是企业应用集成,它是基于各种不同平台、用不同方案建立的异构应用集成的一种方法和技术。有了EAI,企业就可以将企业核心应用和新的互联网解决方案结合在一起。EAI将进程、软件、标准和硬件联合起来,在两个或更多的企业系统之间实现无缝集成,使它们就像一个整体一样。尽管EAI常常表现为对一个商业实体(例如一家公司)的信息系统进行业务应用集成,但当多个企业系统之间进行商务交易的时候,EAI也表现为不同公司实体之间的企业系统集成,例如B2B的电子商务。

CRM(Customer Relationship Management)就是客户关系管理。CRM是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略,CRM要求运用以客户为中心的商业哲学和企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。如果企业拥有正确的领导策略和企业文化,CRM将能为企业实现有效的客户关系管理。

电子商务供应链管理在国外企业中的应用已相当广泛。许多大公司已拥有了自己的电子商务供应链管理系统,如Cisco、Dell、GM、Ford等公司;另有一些公司提供专业的电子商务供应链解决方案,如Manugistics、Agile Software等。

供应链集成企业相关链接:

Cisco: [www.cisco.com/web/CN](http://www.cisco.com/web/CN)

Dell: [www1.ap.dell.com](http://www1.ap.dell.com)

Manugistics: [www.manugistics.com](http://www.manugistics.com)

Agile Software: [chinese.agile.com](http://chinese.agile.com)

网址  
导航

## 2. 电子商务下供应链的特征

电子商务下的供应链和传统供应链相比,具有以下特征:

(1)最大限度地共享供应链上的信息,保证信息的即时性和准确性。通过企业间信息系统的整合,各成员能够同步获得所需的信息,并实现企业间业务的共享。

(2)改善企业运作的各个方面,包括从计划、购买、下订单到物流活动。这要求各成员,尤其是核心成员应按照整体合作的要求,对企业内部及企业间的业务流程实施改造,以适应一体化供应链的要求,提高整条供应链的效率。

(3)缩短了客户响应时间,进而提高了客户满意度,削减了供应链上企业的成本。

(4)提高了供应链上成员企业之间的信任度,进而促进了战略联盟的形成,提高了整条供应链的竞争能力。

## 3. 传统供应链与电子商务下供应链的比较

在商务环境下,供应链是信息流、物流和资金流三流合一的系统,因此,传统供应链



与电子商务下的供应链相比,主要有以下三个方面的差别:

#### (1) 信息流通模式不同

传统供应链上的信息一般是逐级传递的,这种逐级传递的方式势必造成信息传递的迟滞和不准确,从而导致物流效率降低,物流成本增加;电子商务下的供应链上信息的传递是通过互联网来实现供应链上各企业之间信息系统的及时连接,提高了信息传递的效率和准确度,供应链上的节点企业及最终客户可以以核心企业为中心实现信息的直接交换。

#### (2) 物流运作模式不同

传统供应链由于信息共享程度低,成员之间基本上是普通的供求关系,物流系统合作程度较差;电子商务下的供应链通过对信息流的整合,促进了对物流的整合,供应链成员之间的物流创新合作将成为必然趋势。

#### (3) 资金流传递方式不同

通过互联网上的电子支付方式,供应链企业之间可以通过银行的网上支付平台实现快速的资金转账与结算,虽然资金流的流动方向依然是沿着供应链向上游企业流动,但资金的流动速度将得到显著提高。

### 1.2.2 电子商务下供应链的整体结构

#### 1. 电子商务下的供应链管理体系

供应链的整体结构是指在整体运营过程中,供应链必须根据价值系统整合的要求对所有成员的地位、角色进行统一的、系统化的安排,以实现和促进物流、信息流的合理流动。这种安排具有一定的层次性,因而供应链的整体结构呈现出有组织的具有一定层次的结构体系。这种结构体系直接影响了信息传递的效率和质量。

所以,对供应链的结构层次进行压缩并予以优化是挖掘潜力并提高运营效率的重要手段。据美籍学者 Haul Lee 的研究,供应链结构压缩能够为装配商降低 10%~60% 的库存,分销商则可降低 10%~100% 的库存。

### 小 资 料

在压缩供应链方面最成功的例子当数美国戴尔电脑公司。1998 年以前,其所有的 PC 都是按订单生产的,在接到客户电话订购的 36 小时内,装车送货。这种直销模式不但是 PC 产业供应链的革命性创新,而且也缔造了一个成功的神话。公司的年营业收入从 1988 年创立之初的 1.59 亿美元升至 1997 年的 120 亿美元,平均年增长率为 54%。

电子商务下的供应链集成实质上是以核心企业为中心的供应链,其核心企业分别为供应商、采购商、中介商,通过核心企业将企业的供应链系统、客户的供应链系统和供应商的供应链系统紧密集成在一起,通过电子商务对供应链进行集成,以实现资源共享,增强整个供应链的集成度和协同性,更好地满足客户需求。

#### 2. 电子商务下的供应链结构模式

电子商务下的供应链管理可以提供诸如信息自动处理、客户订单执行、采购管理、存