



中国物流专家专著系列

ZHONGGUO WULIU ZHUANJIA ZHUANZHU XILIE

# 物流企业创新

LOGISTICS

— ◎ 田 雪 著 —

中国物流专家专著系列

# 物流企业创新

田 雪 著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流企业创新 / 田雪著. —北京: 中国财富出版社, 2014. 12

(中国物流专家专著系列)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5394 - 6

I. ①物… II. ①田… III. ①物资企业—企业创新 IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 228759 号

策划编辑 张 茜

责任印制 方朋远

责任编辑 白 昕 颜学静

责任校对 饶莉莉

---

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5394 - 6/F · 2246

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2014 年 12 月第 1 版

印 张 16.25 印 次 2014 年 12 月第 1 次印刷

字 数 275 千字 定 价 48.00 元

---

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

# 前 言

创新是一个国家繁荣昌盛的不竭源泉及动力，也是物流企业占稳市场、谋求发展的重要途径。随着全球服务经济的日益兴起，服务业对经济的带动作用日趋明显。物流服务业对国民经济发展起着越来越重要的作用。在我国，国民经济持续快速增长，对物流服务需求不断增加，但是我国物流企业难以满足市场需求、提供更加个性化的物流服务。当前，以仓储和运输为代表的物流基础业务呈现出极强的同质化竞争态势，同时，物流成本过高、客服满意率不高、物流效率不高。为了在竞争中立于不败之地，物流企业必须不断按照消费者的需求开发新的服务，从而可以在一定程度上形成差异，使物流企业实现持续发展与成长。

目前，物流企业服务创新的研究尚未有公认结论，结合服务创新理论对物流企业服务创新机制进行的研究还不多见，但是从多方联动、协同发展的角度研究物流企业的服务创新是大势所趋。物流业是生产性服务业的重要组成部分，同时也与制造业的发展密切相关，存在着互相影响、互相制约的辩证关系。物流业的发展离不开制造产业的发展，制造业的发展离不开物流业的辅助，尤其是在经济发展阶段转化的过程中，以物流为代表的生产性服务行业成为了社会经济创新转型的主导力量。所以，研究物流业与制造业的联动发展便有了重大意义。物流产业与制造业的联动过程，实际是在产业分工深化基础上，原产业价值链分解并重新与物流业融合，形成效率更高的新型产业价值链网，获取产业竞争优势的过程。在制造业与物流业的联动过程中，物流产业与制造业之间相互需求的结构发挥了创新扩散效应，带动两个产业共同成长，促进产业结构整体升级。

因此，本书从物流企业的网络嵌入性入手，通过案例研究、实证研究等方式研究了物流企业以及他们之间服务创新的影响机制。在此基础上，应用

博弈方法、系统动力学方法和投入产出联动的方法，分析了与制造业联动背景下的物流企业服务创新途径。物流企业应该如何应对未来大数据和低碳经济的挑战是本书第三部分的研究内容。最后，总结和整理了中国物流企业近年来的服务创新的一些最佳实践案例，希望能对我国物流企业的服务创新建设提供一定的借鉴。

参与本书编写和策划的老师有：张旭凤、王成林、刘俐、温卫娟、杜志平、唐长虹等。杨江龙、塔阳、钱清、司维鹏、刘莹莹、李晓义、郑彩云等研究生也参加了本书的部分编写工作。本书出版得到了北京市教委、北京市组织部、中国物流学会等单位的项目资助，并且得到北京物资学院物流学院领导和同事的大力支持，很多同行和专家也给我提出了宝贵的意见和建议，在此表示感谢。对本书所参考的专著、报告、论文的作者深表谢意。由于作者水平有限，书中疏漏之处难免存在，望读者批评指正。

田 雪

二零一四年六月 于北京

# 目 录

## 第一篇 绪论

1 引言 .....	3
1.1 研究背景 .....	3
1.2 研究内容、目的和意义 .....	5
1.3 研究方法与结构安排 .....	7
1.4 国内外研究现状 .....	8
2 相关理论综述 .....	16
2.1 物流服务概述 .....	16
2.2 服务创新概述 .....	18
2.3 嵌入性理论概述 .....	20
2.4 动态能力理论概述 .....	22

## 第二篇 基于嵌入性视角的物流企业服务创新研究

3 基于嵌入性理论的物流企业服务案例分析 .....	31
3.1 理论预设与案例研究方法 .....	31
3.2 案例企业介绍 .....	37
3.3 案例分析 .....	46
4 基于嵌入性理论的物流企业服务创新模型构建 .....	48
4.1 嵌入性、动态能力与服务创新的关系 .....	48
4.2 研究假设 .....	51

4.3 模型的提出 .....	53
4.4 本章小结 .....	54
<b>5 嵌入性对物流企业服务创新影响的实证研究 .....</b>	<b>55</b>
5.1 实证研究方法 .....	55
5.2 资料分析 .....	62
5.3 嵌入性对物流企业服务创新影响的分析与讨论 .....	80

### 第三篇 综合视角下的物流企业服务创新研究

<b>6 基于产业联动角度的物流业服务创新研究 .....</b>	<b>87</b>
6.1 物流服务业与制造业的关系演变 .....	87
6.2 物流业与制造业联动发展的理论分析 .....	91
6.3 物流业与制造业联动发展的的实证研究 .....	96
6.4 制造业的典型行业与物流业的联动发展策略研究 .....	113
<b>7 基于系统动力学视角的物流企业服务创新研究 .....</b>	<b>123</b>
7.1 系统动力学相关理论研究 .....	123
7.2 物流企业服务创新的系统动力模型 .....	128
7.3 物流企业服务创新的系统动力学模型的结果与启示 .....	133
<b>8 基于博弈演化的物流服务创新研究 .....</b>	<b>139</b>
8.1 物流企业服务创新的博弈推演 .....	139
8.2 物流企业低碳技术应用的博弈推演 .....	144

### 第四篇 新技术视角下的物流企业服务创新

<b>9 基于低碳技术视角的物流企业服务创新 .....</b>	<b>153</b>
9.1 低碳技术概述 .....	153
9.2 低碳经济对物流企业的影响 .....	158
9.3 低碳经济下物流企业的对策 .....	161

9.4 案例——惠普勾勒完美碳足迹 .....	176
<b>10 基于大数据环境下物流服务创新 .....</b>	<b>179</b>
10.1 大数据时代 .....	180
10.2 大数据与物流服务 .....	184
10.3 大数据与物流企业服务创新 .....	188
10.4 大数据时代物流企业的对策 .....	193

## 第五篇 物流企业服务创新案例篇

<b>11 快递企业物流服务创新案例研究 .....</b>	<b>199</b>
11.1 中国邮政速递服务创新背景介绍 .....	199
11.2 中国邮政速递服务创新途径 .....	200
11.3 中国邮政速递展望 .....	204
<b>12 电子商务环境下物流企业配送服务创新案例研究 .....</b>	<b>205</b>
12.1 新邦物流公司物流发展现状 .....	205
12.2 新邦物流主营业务 .....	206
12.3 新邦物流服务现状 .....	206
12.4 新邦物流公司的物流服务创新优势 .....	207
12.5 新邦物流公司的物流服务创新内容 .....	208
12.6 新邦物流公司服务创新的启示 .....	210
<b>13 国际物流企业服务创新案例 .....</b>	<b>211</b>
13.1 联邦快递发展概况 .....	211
13.2 联邦快递的创新 .....	212
13.3 联邦快递的成功启示 .....	215
13.4 联邦快递的借鉴意义 .....	217
<b>14 零担运输企业物流服务创新研究 .....</b>	<b>219</b>
14.1 德邦的发展概况 .....	219



14.2	德邦主营零担运输的优势 .....	220
14.3	德邦零担运输的增值服务创新内容 .....	222
14.4	德邦零担运输的业务运作流程 .....	223
14.5	德邦零担运输的应用效益 .....	224
14.6	德邦零担运输对国内物流企业服务创新的启示 .....	225
<b>15</b>	<b>物流供应链集成创新研究 .....</b>	<b>227</b>
15.1	中国铁路物资股份有限公司供应链集成服务模式创新的原因 .....	227
15.2	中国铁物供应链集成服务创新的模式 .....	229
15.3	中国铁物供应链集成服务模式的创新点 .....	234
15.4	中国铁物供应链集成服务模式的实施成果 .....	236
	<b>参考文献 .....</b>	<b>239</b>
	<b>附 录 .....</b>	<b>249</b>



# 第一篇 绪论



# 1 引言

在大力发展服务业的宏观背景下，作为重要的生产性服务行业的物流业受到越来越多的关注，加之自主创新的国家发展战略在物流领域得到贯彻落实，物流企业服务创新成为当前学术界和实务界关注的新热点。服务创新在国外已有 20 多年的研究历史，在国内的研究也逐渐增多，但具体到物流领域内有关服务创新的研究尚属凤毛麟角。

## 1.1 研究背景

随着经济全球化进程的加快和信息技术的发展，现代企业生产经营方式正在发生深刻的变化。企业间的关系已由单纯的竞争走向竞合共赢，学习与创新成为企业赢得竞争优势的关键。物流企业作为生产性服务行业，已嵌入到整个社会经济网络中并发挥着越来越重要的作用。

### 1.1.1 政府对物流业发展十分重视

物流业近年来的快速发展受到政府的高度重视。2005 年 10 月，党的十六届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十一个五年规划的建议》中，首次将“物流”作为产业提出，并明确列入要大力发展的现代服务业中。2009 年 3 月，国务院颁发的《物流业调整和振兴规划》中指出，调整和振兴物流业是适应经济全球化趋势的客观要求，是国民经济持续快速发展的必要保证，要做到创新服务方式，坚持科学发展。2010 年 9 月，国务院发改委又颁布了《关于促进制造业与物流业联动发展的意见》，指出了物流业与制造业产业联动的重要性，要求积极推动制造业物流需求社会化，整合制造业集聚区的物流功能，支持物流企业增强一体化服务能力，促进制

造业与物流业信息共享和标准对接。2011年3月出台的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》也强调要促进加工贸易从组装加工向研发、设计、核心元器件制造、物流等环节拓展，延长国内增值链条。从物流作为产业被提出，到物流业与制造业联动发展，再到延长国内增值链条的规划，物流业在我国国民经济和地区经济发展中所起到的带动和支持作用越来越显著，这也体现了物流服务在国民经济网络中的高度嵌入性。

### 1.1.2 服务创新有利于提升竞争力

随着我国物流业的发展以及物流业市场的对外开放，物流业的竞争更加激烈。面对国际供应链蓬勃发展所带来的机遇和挑战，我国的物流企业要想在未来的物流市场上占有一席之地，就需要超越传统物流服务模式，不断地改善服务质量，进行服务创新。实践证明，物流业作为重要的生产性服务业，与制造业供需关系紧密，创新发展空间大。2009年，我国社会物流总费用为6.08万亿元，与GDP的比率为18.1%；2010年，我国社会物流总费用为7.1万亿元，与GDP的比率为18%；2011年，我国社会物流总费用为8.4万亿元，与GDP的比率为17.8%。但与西方发达国家相比，我国物流成本占GDP的比重要高出8%~10%。在此情况下，物流企业的服务创新不但能为制造企业的发展提供更高水平的物流服务，促进制造业与物流业的有机融合与联动发展，同时也是赢得国际竞争的重要保证。

### 1.1.3 物流企业服务创新尚不成熟

虽然物流概念传入我国后发展比较迅速，但与欧美的现代化物流相比，我国物流产业发展层次低，不能满足巨大的市场需求。我国物流企业数量众多，服务单一化同质化严重，行业竞争异常激烈，利润率被压缩到极低的水平。就快递业而言，2011年的平均利率仅为5%~8%。我国物流企业在信息化、技术装备、人力资源等方面发展明显滞后，特别是我国很多物流企业对于物流概念的认识存在偏差，没有将服务置于企业运作的核心地位。同时，我国物流企业服务创新意识还比较淡薄，服务创新理论发展时间很短，研究体系尚未成熟，实证研究较缺乏，没有为物流企业服务创新提供现成模式，这也增加了物流服务创新的难度。因此，当前我国物流服务水平远远不能满足

市场多样化的需求，服务水平低是重要原因之一，市场需求和服务水平之间形成了一对矛盾，这就使物流服务创新的研究十分必要。

#### 1.1.4 服务供应链发展的客观要求

2011年7月召开了“运营与供应链管理国际会议”，其会议的主题为“服务供应链管理”。伴随着全球化的不断发展，特别是供应链物流外包的兴盛，供应链创新与服务正日益成为企业界的重要发展趋势和理论界的研究重点。会上英国伦敦商学院的Chris Voss教授在题为“*Innovation in Services – A Key to the Future*”的主题报告中指出，中国经济长期以来依赖于制造业的增长，下一阶段需要更加重视作为独立产业的服务业的发展，或者是同产品制造紧密相连的服务业的发展，因为未来制胜的关键是服务创新。由此可见，供应链理论已经超越传统制造业领域向现代服务业领域延伸，物流服务供应链是当代物流产业发展的重要趋势，对物流企业服务形式和服务内容创新会起到极大促进作用。物流服务供应链为集成服务供应商提供了提高服务水平和质量、进行服务创新的便捷通道，但物流服务企业要胜任市场对集成服务供应商的要求就会面临许多新的挑战。

### 1.2 研究内容、目的和意义

#### 1.2.1 研究内容

本书是在制造业供应链发展的新阶段和服务供应链日益成熟的条件下，研究物流企业在基础业务之上进行服务创新的影响因素和创新机制的。在对相关理论进行推演并结合典型案例分析的基础上，提出物流企业进行服务创新的概念模型和分析框架，接着通过实证研究对之前的假设进行验证，并在大数据、低碳物流等新的社会形势之下，讨论物流业发展的创新之路。

#### 1.2.2 研究目的

具体来说，本书的研究目的如下：

(1) 从网络嵌入性的角度对物流企业的服务创新行为和服务创新绩效的关系进行研究；

(2) 从系统动力学的角度对物流企业服务创新能力和物流企业服务创新绩效之间的关系进行研究；

(3) 从投入产出的角度对物流企业和不同产业之间的关联关系进行研究；

(4) 从低碳物流和绿色物流的角度，以及大数据大背景下对物流企业服务创新的未来趋势进行研究。

### 1.2.3 研究意义

本书是将嵌入性理论、系统动力学和投入产出理论引入物流领域的一次尝试，希望能为物流企业的服务创新提供一定的参考。

#### 1. 理论意义

创新是服务型企业持续发展的动力和源泉，这在学术界已基本达成共识，但目前对物流服务创新的理论研究仍然处于探索阶段。本书的理论意义在于将社会网络中的嵌入性理论在物流领域进行应用，以创新的网络理论为研究视角，从物流在社会经济中的嵌入性出发，利用结构嵌入和关系嵌入的分析框架研究企业组成的网络为他们带来的竞争优势的异质性资源对物流企业服务创新的影响，并提出了基于嵌入性理论的物流服务创新模型。此外，对所谓的“嵌入性陷阱”在物流领域进行了验证。

此外，本书也是将系统动力学、投入产出理论，以及其他相关的理论引入物流企业的一个尝试。

#### 2. 实践意义

本研究的实践意义在于使物流企业在进行服务创新的过程中，如何将自身能力和企业的市场环境相结合，更有效地进行服务创新。同时，通过对物流企业的问卷调查和实证分析，为物流企业的决策者提供前瞻性的服务创新框架模型，为物流企业的发展提供新的思想和实用技术，为物流企业进行决策提供一定的依据。另外，在技术创新优势减弱、服务同质化严重的形式下，也为政府制定促进物流行业创新的相关政策提供参考。

## 1.3 研究方法与结构安排

### 1.3.1 研究方法

本书的研究以理论与实际相结合为基本导向，在理论研究方法上重点关注了以下几个方面。

#### 1. 理论与实证研究相结合

本书首先通过大量收集并阅读相关理论文献，得以对目前理论研究的整体情况有一定程度的掌握。通过对现有服务创新理论、嵌入性理论及知识管理的梳理，从中寻求有机结合，探寻一般规律，提炼理论观点。针对性地对相关领域的研究成果和结论进行总结和分析，经过文献回顾后经由理论依据提出研究主题和研究框架，并在文献总结和分析的基础上提出了相关的研究假设，或是构建了相应的理论框架和研究模型。但理论研究必须依赖于实证的支持，故本研究特别关注针对物流企业的实际调研。对物流企业结构嵌入性、关系嵌入性、创新能力、创新动力与服务创新绩效的影响的研究进行企业访谈和案例分析，并设计问卷调查，进行实际调查研究。

#### 2. 案例分析与统计分析相结合

案例研究适用于研究最新的复杂情况，对理论可靠性进行检验，为理论发展提供新的思路。本书通过对物流企业服务创新实践的整体把握和对典型案例的具体分析，既为实践提供了研究借鉴的案例素材，又初步检验了本书理论分析的合理性。此外，通过调查收集大量的数据资料，通过运用结构方程、博弈方法、投入产出方法和系统动力学方法，多维度、多视角地论述了物流企业服务创新的影响要素和相关创新机制。

#### 3. 定性与定量分析相结合

首先通过定性分析，收集并整理本研究领域的相关文献，以前人的理论研究为基础，结合我国物流企业发展实际，总结理论依据、研究的动态，提出研究主题和研究框架，并推理出抽象的定性分析模型。本书主要收集、整理的物流企业服务创新方面的文献，并分别对其进行了理论分析。定量研究则是针对命题假设在进行问卷调查和统计分析的基础上，构建结构方程模型，



通过数理统计学知识及相关的统计分析软件,对嵌入构型与创新能力、创新动力的交互作用对服务创新绩效的影响进行实证研究。

#### 4. 综合运用多学科理论知识,注重跨学科交叉互补

本书在研究过程中综合运用了服务创新理论、嵌入性理论、动态能力理论等诸多学科知识和相关理论,相互取长补短。理论推导与逻辑推理相结合,体现了学科优势和多学科交叉的特点。

### 1.3.2 结构安排

本书的研究主要分为四个部分。第一部分,针对物流企业在供应链社会网络中的嵌入性进行研究。第二部分,从制造业与物流业联动的角度,从多方互动的视角进行研究。第三部分,结合物流企业面临的新挑战——大数据和低碳要求进行物流企业服务创新的研究。第四部分,结合我国不同类型物流企业的服务创新案例进行研究。

## 1.4 国内外研究现状

本书对国内外研究现状的文献梳理与评述是基于三个潜在前提进行的:①不同学科的研究是沿着一定的方向发展的;②不同学科的研究成果在学科之间存在着广泛的可转移性;③不同学科的研究之间有着从分立到融合的发展趋势。基于这三点并结合嵌入性理论、物流以及服务创新研究的现实情况,对相关内容综述如下。

### 1.4.1 国内研究现状评述

国内有关物流与嵌入性理论,以及服务创新相结合的研究文献是基于“中国知网”期刊数据库进行搜集的。

#### 1. 国内物流企业服务创新方面的研究

物流服务创新最早研究的内容是物流金融,到目前为止从物流金融的角度研究物流企业服务创新的文章共有4篇。罗齐等最早提出了促进中小企业发展的融通仓模式,并分析了融通仓获得金融机构的授信额度和成立独特的信用担保体系两种运作模式(罗齐等,2002)。之后,从第三方物流企业的角