



二十一世纪物流实务丛书

总主编 孙 红

E-Commerce Logistics

电子商务物流

编著 孙海涛 谢 莉

物流

立信会计出版社

LIXIN KUAJI CHUBANSHE

二十一世纪物流实务丛书

总主编 孙 红

E-Commerce Logistics

电子商务物流

编著 孙海涛 谢 莉



立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务物流/孙海涛,谢莉编著. —上海:立信会计出版社,2006.9

(二十一世纪物流实务丛书)

ISBN 7-5429-1699-8

I. 电… II. ① 孙… ② 谢… III. 电子商务-物流-物资管理 IV. ① F713.36 ② F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 115776 号

出版发行	立信会计出版社
经 销	各地新华书店
电 话	(021)64388409 (021)64391885(传真) (021)64695050
网上书店	www.Lixinbook.com (021)64388132
地 址	上海市中山西路 2230 号
邮 编	200235
网 址	www.lixinaph.com
E-mail	lxuph@sh163.net
E-mail	lxzbs@sh163.net (总编室)

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	890×1240 毫米 1/32
印 张	15
字 数	382 千字
版 次	2006 年 9 月第 1 版
印 次	2006 年 9 月第 1 次
印 数	3 000
书 号	ISBN 7-5429-1699-8/F·1517
定 价	25.50 元

如有印订差错 请与本社联系

序

随着现代经济的发展,社会生产总量急剧扩大,商品的市场交换总量也在快速膨胀。当前的商品交换早已跨越了地区和国界,因此,商品物资在全球范围内的移动规模也是无比庞大的。而支撑这一庞大的商品物资流动的物质基础就是越来越完善的现代物流管理系统。如今,物流已深入到经济生活的方方面面,成为经济增长的重要推动力量。

现代物流涵盖了包装、装卸、搬运、储存、配送、流通加工、物流信息处理等环节,其目的是为商品物资的流通提供高质量的服务。而要实现这种高质量的服务需要大量熟练的物流专门人才,这些人才需要对物流的各个环节的具体事务有较强的处理能力。我国的物流产业起步较晚,但发展很快,各种类型、各种规模的物流企业不断成立,随之而来的是物流基础人才的极度匮乏。为了改变这种现状,许多院校纷纷开设了物流专业。但目前的物流教材大多偏重于理论研究,适合于物流实务基础教育的教材十分缺乏。

为了满足国家经济发展与建设对物流专门人才的需要,加强物流管理教学的实务性与应用性,在继承原有教材建设成果的基础上,充分吸取国内外物流教材建设方面取得的成功经验,在众多院校的专业教师配合下,我们推出了“二十一世纪物流实务丛书”。这套丛书是具有较强先进性和实践性的高质量物流专业实务丛书。

“二十一世纪物流实务丛书”着重于物流基础实务,从企业物流管理的角度展现了企业物流管理实务的绝大多数相关领域,概念介绍简洁明了、流程叙述完整清晰、实务操作具体系统,使整套丛书有机地融为一体。

本套丛书侧重于物流基础实务,因此其编写体现出以下特色:可读性强,体例风格新颖,结构安排合理;定位准确,服务于实践,明确提出以实务操作为主的教育理念,以流程为主线贯穿理论的学习中;与时俱进,内容科学先进,把最新的教改精神融入其中,力图打造一套知识内容最新、课程设置科学系统的实务教材;应用性强,强调技能实训;内容系统全面,引用的资料准确翔实,基本包括了最新的物流业务内容。

参加本套丛书编写的院校有(按笔画顺序排列):上海工商外国语学院、上海机电学院、上海海事大学、上海海事职业技术学院、上海理工大学、大连交通大学、大连海事大学、大连理工大学、天津滨海职业学院、兰州大学、兰州交通大学、宁夏大学、郑州大学、青岛职业技术学院等。

本套丛书首批在 2006 年初陆续出版,根据教学需要我们将不断予以增补。我们诚恳地希望大家积极选用本套丛书作教材,并在使用过程中给我们多提宝贵意见和建议,以便我们不断修订和完善。

孙 红

2006 年 1 月

前 言

电子商务近年来得到了迅猛的发展。如何建立现代电子商务物流管理体系,使其与网上交易的程序相适应,并对电子商务的进一步成熟和发展起到一个促进作用,已成为电子商务时代的当务之急。

电子商务物流作为管理学里的一个分支,其管理的核心还是人。特别是在经济全球化的背景下,需要更多的电子商务物流方面的专业人员,他们不仅要掌握国际上同行业的先进的运作管理知识和经验,还能看懂英文的表格和文件,并能用英文和国外同行进行交流。基于此,我们编写了这本主体为英文的电子商务物流的教材。

本书共分为八章,主要阐述了电子商务的基本功能与发展、电子商务物流的特点与内容、电子商务物流系统、电子商务物流中的客户服务、电子商务与供应链,并对 B2B 和 B2C 电子商务物流分别进行阐述,最后论述了电子商务中的逆向物流,并对电子商务物流未来的发展做了一些预测及展望等。本书在一些章节里对中国电子商务物流的发展历程、现状以及发展方向也作了一定探索性的描述。本书可作为高等院校相关专业的教学用书,也可作为电子商务与物流理论研究者 and 实际工作者的阅读参考书。

在本书的编写过程中,作者参阅了国外许多电子商务与物流方面的著作和教材,并借用了部分资料,在此特作说明,并向有关作者表示谢意。本书除第五章由汪志勤,第七章由王燕凌、葛朝霞撰写外,其余章节均由孙海涛和谢莉撰写并总纂定稿。值得一提的是,立信会计出版社的方士华等编辑在炎热的夏季为本书的付梓付出了艰辛的劳动,在此深表谢意。

电子商务物流

我们知道,在现有情况下,编写这样的双语教材对编写者和编辑们来讲都是一个巨大的挑战,但迫于实际工作以及教学方面的需求,我们只有克服困难,尽量把这项工作做好。文中大量引用国外原版作品,由于资源及时间有限,有的疏于注明出处,在此表示深深的歉疚。限于作者的水平,书中定有不当之处,敬请广大读者批评指正,以便进一步修改完善。

孙海涛 谢 莉

2006 年 7 月

目 录

第 1 章 电子商务概述.....	1
1.1 电子商务的出现	3
1.1.1 电子数据交换技术	3
1.1.2 因特网与网络	3
1.1.3 扩展性标记语言与网络服务	4
1.2 电子商务的定义	5
1.2.1 电子商务	5
1.2.2 电子商务(电子商务企业)	6
1.2.3 电子商务的类型	7
1.3 电子商务的五项商业利益	8
1.2.1 降低成本	8
1.2.2 衡量尺度	9
1.2.3 互动性.....	11
1.2.4 个性化.....	12
1.2.5 全球范围.....	15
1.4 电子商务市场环境.....	16
1.5 三种基本业务模式.....	18
1.6 电子商务在中国.....	20
1.7 小结.....	21
问题	22
案例分析	22
参考资料	25
中文概要	26

关键词语	26
第2章 电子商务物流	28
2.1 物流与物流管理	29
2.2 电子商务对物流	29
2.2.1 电子商务要求新的物流思维	30
2.2.2 电子商务背景下的物流功能及渠道设计	30
2.2.3 电子商务物流及电子物流	31
2.3 电子履行	32
2.4 电子履行——电子商务的最大挑战	35
2.4.1 电子物流对传统物流	36
2.4.2 电子商务竞争策略	38
2.5 因特网价值矩阵	39
2.5.1 新基础	40
2.5.2 先行者	41
2.5.3 运作优秀	42
2.5.4 实验者	42
2.6 电子商务影响市场配送	43
2.6.1 电子零售业的出现	44
2.6.2 新渠道的选择	46
2.6.3 加剧了的渠道复杂性	49
2.7 电子商务与采购	52
2.7.1 采购	52
2.7.2 基本电子采购	53
2.7.3 因特网和企业间采购	54
2.8 小结	58
问题	58
案例分析	59

参考资料	64
中文概要	65
关键词语	65
第3章 电子商务物流中客户服务	67
3.1 关于客户服务	68
3.1.1 如何定义客户服务	68
3.1.2 如何衡量客户服务	69
3.1.3 了解客户服务	70
3.2 建立特定的目标	74
3.2.1 目的与目标	74
3.2.2 客户服务标准	75
3.2.3 退货	77
3.3 物流在建立客户服务标准中的作用	81
3.3.1 指导市场营销	81
3.3.2 制定客户服务计划	82
3.4 电子商务中的客户服务	85
3.4.1 客户的偏好	86
3.4.2 四个客户服务需要	86
3.4.3 增强电子商务的手段	87
3.5 企业对顾客间的客户服务	91
3.5.1 寻找在线顾客	91
3.5.2 客户服务打造客户忠诚	94
3.6 衡量和控制客户服务	95
3.7 满足客户需求	97
3.8 总体客户服务策略	98
3.9 小结	100
问题	102

电子商务物流

案例分析	104
参考资料	113
中文概要	114
关键词语	114
第4章 电子商务与供应链	116
4.1 理解供应链	117
4.1.1 定义供应链	117
4.1.2 供应链的目标	121
4.1.3 供应链的决策阶段	122
4.2 供应链的过程观点	125
4.2.1 供应链过程的周期观点	126
4.2.2 供应链过程的推拉观点	136
4.2.3 供应链流程的重要性	139
4.3 电子企业和供应链	144
4.3.1 电子商务在供应链中的作用	144
4.3.2 电子商务对供应链绩效的影响	144
4.4 电子商务在不同行业里的价值	156
4.4.1 运用电子商务销售电脑	156
4.4.2 运用电子商务销售图书	164
4.4.3 运用电子商务销售百货	172
4.4.4 运用电子商务销售维护、修理和运行	179
4.4.5 运用电子商务创建市场	185
4.5 在实践中创建电子企业	192
4.5.1 把因特网和实体网络结合起来	192
4.5.2 建立反映成本的装运定价策略	193
4.5.3 优化电子商务物流来处理包裹而非托盘	194
4.5.4 设计电子企业供应链来有效处理退货	194

4.5.5 让客户知道自己货物的整个订单履行周期	195
4.6 小结	195
问题	197
案例分析	198
参考资料	199
中文概要	199
关键词语	201
第5章 B2C 电子商务物流	203
5.1 电子商务市场	203
5.1.1 市场概览	203
5.1.2 中国的市场	205
5.2 B2C 的电子履行	206
5.2.1 电子履行的操作	207
5.2.2 技术及软件运用	210
5.2.3 住宅配送	213
5.2.4 顾客须知	220
5.3 最后一英里的问题	221
5.3.1 无人看管交付	222
5.3.2 住宅进入系统	223
5.3.3 交付与取货点	223
5.4 附加的服务	224
5.4.1 客户跟踪	224
5.4.2 确认	225
5.4.3 逆向物流	227
5.4.4 CRM 系统与呼叫中心	228
5.5 仓储	230
5.5.1 专门用作配送的 AS/RS 仓储系统	230

电子商务物流

5.5.2 AS/RS 的设计原理	237
5.5.3 商店内拣选	243
5.6 送货上门的外包	248
5.6.1 为什么外包?	248
5.6.2 外包带来的好处	248
5.6.3 选择正确的伙伴	249
5.6.4 AS/RS 系统学习	250
5.6.5 电子履行: Safeway 的跟踪系统	252
5.7 小结	254
问题	255
案例分析	255
参考资料	262
中文概要	264
关键词语	266
 第 6 章 B2B 电子商务物流	 268
6.1 简介	269
6.2 B2B 应用概要	272
6.2.1 卖方	274
6.2.2 买方	276
6.2.3 B2B 电子市场	278
6.2.4 B2B 运用中的特性	281
6.3 管理问题	284
6.3.1 工业结构	285
6.3.2 中介的作用	288
6.3.3 评估	292
6.3.4 实施	294
6.4 技术设施	296

6.5 B2B 对小企业的解决方案	298
6.6 变化及项目管理	301
6.7 电子招投标	305
6.8 B2B 业务模式	309
6.8.1 电子商店、电子采购	312
6.8.2 电子拍卖	314
6.8.3 电子第三方市场	316
6.8.4 价值链整合	318
6.8.5 其他业务模式	319
6.9 小结	321
问题	322
案例分析	322
参考资料	325
中文概要	327
关键词语	327
 第7章 管理电子商务中的逆向物流	 331
7.1 逆向物流介绍	331
7.1.1 定义逆向物流	333
7.1.2 使逆向物流产生利润	335
7.1.3 不同行业的不同反应	338
7.2 电子商务中的逆向物流	341
7.2.1 正向与逆向	341
7.2.2 逆向物流与电子商务	342
7.2.3 作为竞争手段的逆向物流	346
7.3 逆向物流的障碍	349
7.4 电子商务的特殊挑战	350
7.4.1 发展退货策略的理由	350

电子商务物流

7.4.2 给因特网零售商的建议	352
7.5 客户退货的类型	354
7.5.1 新品退货	356
7.5.2 旧品退货	358
7.5.3 可回收品的退回	359
7.6 逆向物流与环境影响	360
7.7 环境敏感材料的处置	361
7.7.1 工作环境中隐患的确定	362
7.7.2 管理和培训信息	362
7.7.3 化工产品隐患预防	364
7.7.4 易燃易爆材料	365
7.7.5 雇员安全工作实践	366
7.7.6 定期检测的条目	367
7.8 严格退货政策	368
7.9 发展逆向物流的策略	368
7.9.1 优先考虑的问题	369
7.9.2 清晰地与客户沟通	370
7.9.3 规划关键的逆向物流管理要素	372
7.10 国际退货方面的处置	384
7.11 退货商品的授权过程	387
7.12 小结	389
问题	389
案例分析	390
参考资料	394
中文概要	396
关键词语	396

第8章 电子商务对未来物流的影响	399
------------------------	-----

8.1 电子商务的未来预测	400
8.1.1 电子商务的标准	400
8.1.2 宽带的影响	400
8.1.3 作为服务的软件	401
8.1.4 业务模式的变化	401
8.2 海外配送——电子商务对未来物流的挑战	402
8.2.1 履行的方法	402
8.2.2 最好的方法	404
8.2.3 多种选择	405
8.2.4 问及的问题	406
8.3 电子商务的趋势	407
8.3.1 电子社区的出现	407
8.3.2 电子供应链	410
8.3.3 开发电子供应链策略	412
8.3.4 2010 年以前的电子商务	413
8.3.5 2010 年以前的物流	414
8.4 欧洲物流协会的预测	416
8.4.1 目前和未来的运用	416
8.4.2 因特网在物流业的运用	418
8.4.3 假设	419
8.4.4 结果	422
8.5 小结	424
问题	425
参考资料	425
中文概要	426
关键词语	426
电子商务物流术语汇编	429

Table of Contents

Chapter 1 About E-Commerce	1
1.1 The Advent of E-commerce	3
1.1.1 EDI Technology	3
1.1.2 The Internet and the Web	3
1.1.3 XML and Web Services	4
1.2 The Definition of E-commerce	5
1.2.1 E-commerce	5
1.2.2 E-business	6
1.3 Types of E-commerce	7
1.4 The Five Business Benefits of E-commerce	8
1.4.1 Cost Reduction	8
1.4.2 Measurement	9
1.4.3 Interactivity	11
1.4.4 Personalization	12
1.4.5 Global Reach	15
1.5 E-commerce Market Environment	16
1.6 Three Basic Business Models	18
1.7 E-commerce in China	20
1.8 Summary	21
Questions	22
Case Study	22
References	25