

孙琪 等◎著

中国跨境电商 保税仓物流服务 质量研究

THE STUDY ON THE SERVICE
QUALITY OF BONDED WAREHOUSE
LOGISTICS OF CROSS-BORDER
E-COMMERCE IN CHINA



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

孙琪 等◎著

中国跨境电商 保税仓物流服务 质量研究

THE STUDY ON THE SERVICE
QUALITY OF BONDED WAREHOUSE
LOGISTICS OF CROSS-BORDER
E-COMMERCE IN CHINA



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国跨境电商保税仓物流服务质量研究 / 孙琪等著.
—杭州:浙江大学出版社,2019.6
ISBN 978-7-308-19262-0

I. ①中… II. ①孙… III. ①电子商务—国际物流—
物流管理—研究 IV. ①F713.365.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 126163 号

中国跨境电商保税仓物流服务质量研究

孙 琪 等著

责任编辑 吴伟伟 weiweiwu@zju.edu.cn

责任校对 杨利军 陈逸行

封面设计 雷建军

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江时代出版服务有限公司

印 刷 虎彩印艺股份有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 214 千

版 印 次 2019 年 6 月第 1 版 2019 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-19262-0

定 价 58.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社市场运营中心联系方式 (0571)88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 研究背景与意义	(1)
第二节 国内外研究现状	(3)
第三节 研究内容及方法	(11)
第二章 跨境电商保税仓物流服务质量概述	(15)
第一节 跨境电子商务概述	(15)
第二节 保税仓物流概述	(26)
第三节 跨境电商保税仓物流服务质量概述	(37)
第三章 跨境电商保税仓物流服务质量基本理论	(41)
第一节 跨境电商相关理论	(41)
第二节 保税仓物流相关理论	(54)
第三节 服务质量相关理论	(63)
第四章 跨境电商保税仓物流服务发展现状及存在的问题	(76)
第一节 跨境电子商务发展现状	(76)
第二节 跨境电商保税仓物流服务发展现状	(84)
第三节 跨境电商保税仓物流服务存在的问题	(89)
第五章 跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系的构建与实证分析	(93)
第一节 跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系的构建	(93)
第二节 百世物流科技(中国)有限公司实证分析	(111)
第六章 国内外跨境电商保税仓物流服务典型案例	(123)
第一节 国外跨境电商保税仓物流服务典型案例	(123)
第二节 国内跨境电商保税仓物流服务典型案例	(132)

第七章 提高跨境电商保税仓物流服务质量对策建议 (150)

 第一节 政府宏观对策建议 (150)

 第二节 企业微观对策建议 (154)

参考文献 (160)

附录一 XX 跨境电商保税仓物流服务质量评价定性指标调查表 (168)

附录二 CE 仓物流服务质量评价定性指标评分结果 (169)

附录三 XY 仓物流服务质量评价定性指标评分结果 (170)

附录四 JL 仓物流服务质量评价定性指标评分结果 (171)

附录五 TS 仓物流服务质量评价定性指标评分结果 (172)

附录六 跨境电商保税仓物流服务访谈调研提纲 (173)

附录七 中华人民共和国电子商务法 (175)

附录八 国务院关于促进综合保税区高水平开放高质量发展的若干意见
..... (189)

附件九 六部门关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知
..... (194)

附件十 国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见
..... (200)

后 记 (211)

第一章 绪 论

第一节 研究背景与意义

一、研究背景

海关总署发布数据显示,2017 年我国货物贸易进出口总值 27.79 万亿元,比 2016 年增长 14.2%,扭转了此前连续两年下降的局面。外贸回稳向好的基础不断巩固,发展潜力正逐步释放。伴随着我国人民生活水平和消费能力不断提高,消费者的消费观念和消费行为也在逐渐发生转变,大众对于商品品质的需求不断增强。在追求国外更加丰富的商品品类的同时,国内频繁爆发的奶粉、化妆品等商品的质量问题以及食品安全问题,也使得消费者对国外商品品质更为信任,由此兴起了出境消费、海外代购和海淘热潮。海淘、个人代购在货源、价格、物流、服务等诸多方面存在差异性优势,进而为我国跨境进口零售电商行业发展留出机会。

近年来,我国跨境电商行业呈现出爆发式增长态势。电子商务研究中心(www.100ec.cn)发布的《2017 年度中国电子商务市场数据监测报告》数据显示,2017 年中国跨境电商交易规模为 8.06 万亿元,同比增长 20.3%。其中,中国出口跨境电商交易规模为 6.3 万亿元,同比增长 14.5%。不难看出,中国企业走出去的速度正在加快,质量也在不断提升中。2018 年上半年,我国跨境电商交易规模为 4.5 万亿元,同比增长 25%,成为我国外贸新的增长点。在进出口结构上,2018 上半年中国跨境电商出口占比达到 77.1%,进口比例为 22.9%,跨境电商进口占比正逐步扩大。跨境电子商务作为一种新型国际贸

易模式,在我国得到迅速发展。

随着跨境电商零售进口业务的发展,跨境电商保税备货模式的进口业务量不断增大。保税仓库拥有发货快的特点,能缩短物流时间,改善客户体验,且集运模式节约了运输成本,使阳光电子通关渠道的优势得到充分发挥。同时保税仓的物流服务质量也直接影响到了客户购物体验、跨境电商企业的服务质量以及跨境电商保税备货进口模式的发展。对于跨境电商企业来说,对保税仓物流服务质量进行全面理解和科学评价,可以帮助其选择物流服务质量高的保税仓作为合作伙伴,提升客户满意度,增加销售额;对于保税仓自身来说,其可以根据评价结果,对存在的不足有针对性地进行完善,提升自身的物流服务水平;对于跨境电商行业来说,对保税仓的物流服务质量进行评价可以促进跨境电商保税备货进口模式的良性发展。

二、研究的意义

本书的研究意义体现在以下两点。

(一)理论意义

针对物流服务质量的研宄一直是物流、电商等相关企业的重点研究项目。一方面,本书在进行保税仓库物流服务质量评价研究的过程中,将保税仓的物流服务与跨境电商平台、第三方物流企业连接起来。另一方面,本书将层次分析法与灰色综合评价法相结合,解决了单纯用灰色综合评价法所存在的指标权重难以确定的复杂性问题。对跨境电商保税仓物流服务质量进行评价研究,在一定程度上可以加深跨境电商企业对保税仓物流服务体系的认识,为服务质量评价与改进的研究提供有益的探索,具有一定的理论意义。

(二)实践意义

本书在分析大量文献的基础上,对相关理论进行梳理整合,设计评价维度和各项指标,最终确定跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系,并构建了基于层次分析法和灰色综合评价法的评价模型。本书以百世物流科技(中国)有限公司(宁波保税区)为实证研究对象,并根据评价结果,结合国内外典型跨境电商企业提高保税仓物流服务质量的经验,有针对性地提出改善保税仓库物流服务质量的对策建议。对跨境电商保税仓物流服务质量进行评价,通过

对指标体系的科学验证,可帮助企业明确自身的物流服务质量水平;有利于物流客户对企业的物流服务质量和实际的物流运营能力做出正确判断,降低其决策风险;企业能从客户角度出发,高效地识别各类客户的不同物流需求。为进一步提升客户满意度,保持客户忠诚度,提高物流服务水平而提出改进措施,对促进企业的物流整体运作效率和经济效益的提升具有一定的实践意义。

第二节 国内外研究现状

国内外专家学者对跨境电商保税仓物流服务质量的研究,主要表现在跨境电商、保税物流、物流服务质量评价、综合评价法等四个方面。

一、跨境电商的研究现状

Guy H. Gessner, Coral R. Snodgrass(2015)探讨了跨境电子商务交易的潜力,他们认为加拿大与美国之间的跨境电商市场是世界最有活力的双边商业市场之一。两国联邦政府都有旨在促进跨境业务的项目。作者通过研究跨境业务项目,探讨参与此类项目是否能够真正帮助中小企业克服跨境电子商务交易的障碍。Yu-Hsiang Hsiao, Mu-Chen Chen, Wei-Chien Liao(2016)认为随着跨境电子商务的快速发展,跨境物流服务的重要性的需求也随之增加。由于客户的物流需求日益复杂化,物流市场竞争日益激烈,跨境物流服务供应商必须致力于不断改进和优化服务,以保持其竞争优势。感性工程是一种将满足顾客情感和情感感知的元素设计成为服务和产品的方法,在此次研究中作者采用了感性工程方法来推导跨境物流服务的发展。Youxie Chen, Maner Wang, Yuang Xu(2018)认为跨国电子商务平台在对外贸易中发挥着重要的作用。作者以 ABL 电子商务公司为案例,分析其宏观环境、现状和发展瓶颈。通过研究得出,环境因素促进了跨境电子商务的发展,但存在跨平台运营模式单一、创新不足等问题。为了在激烈的竞争中生存,新成立的 ABL 公司必须制定新的战略规划,开展品牌营销。Jian Rong, Daojun Zhong(2018)认为顾客满意度的高低决定着中国企业开拓海外市场、提升国际品牌形象能力的强弱。跨境电子商务的客户满意度指标体系应遵循客观、全面、动

态的原则。作者在问卷调查和文献分析的基础上,给出了跨境电子商务顾客满意度的指标体系,包括四个一级指标和 12 个二级指标,并计算了各指标的权重。

王喜荣,余稳策(2018)在借鉴国内外文献的基础上,从推动力和拉动力两个维度分析跨境电商和对外贸易增长之间的内在作用机理,选取跨境电商交易规模和进出口贸易总额两个指标,采集相关数据对两者关系进行 VAR (Vector Auto Regression) 检验。结果显示,跨境电商发展与传统外贸增长之间具有双向因果关系。最后,文章针对性地提出完善中国跨境电商发展的建议,期望能为今后有效促进中国跨境电商和对外贸易良性发展提供理论参考。

何江,钱慧敏(2017)对跨境电商与跨境物流协同现有研究成果进行总结,提出跨境电商与跨境物流协同机理,分析二者协同现状与困境。在此基础上,从健全政府支撑服务体系、完善利益互信协同机制、优化跨境电商与逆向物流协同、推动跨境电商与传统外贸协同以及促成各子系统、多方主体协同等方面提出协同策略建议。

张夏恒(2017)基于电子商务企业相关分析文献,结合跨境电子商务特征,按照交易主体属性、平台经营商品品类、商品流动方向,提出了跨境电商类型的三种分类方式:第一种是 B2B 跨境电商、B2C 跨境电商、C2C 跨境电商;第二种是垂直型跨境电商与综合型跨境电商;第三种是跨境进口电商与跨境出口电商。而根据经营商品数量因素,又可将垂直型跨境电商与综合型跨境电商细分为综合平台型、综合自营型、垂直平台型、垂直自营型四类。

朱启松,朱慧婷(2016)对跨境电商发展的行业环境、社会环境及政策环境进行了相关综述,并对跨境电商在未来将面临的挑战和机遇进行了预测,提出了一些值得深思的问题。

陈朱妮娜,吴莉(2015)认为跨境电商发展潜力巨大,凭借“互联网+”的大趋势,加强信息化建设,可以促进贸易的增长。

叶纯青(2014)等人认为跨境电商必将作为电商行业的一匹“黑马”,成为国际贸易的主要力量之一。但其发展也会受外部环境的制约,如物流,电子支付环境,客户与商家的诚信问题等。

潘意志(2015)认为海外仓是跨境电商物流模式的一项重大突破,可以降本、增效、提高顾客体验。

庞燕(2015)认为跨境电商的发展给保税区物流带来了机遇和挑战,与此同时,保税区物流的适应能力也会成为跨境电商发展的瓶颈。为此,可以建立保税区物流服务能力评估体系,加强保税区

物流服务的监管和协调管理,提升保税区物流的服务能力。王明宇,廖蓁(2014)对跨境电商的运营模式进行了统计,从跨境电商的客户群体差异、电子支付环境和物流运作模式方面分析了跨境电商发展遇到的问题,并提出了相应的对策:加强第三方支付平台的监管,完善相关法律法规,建立海外仓,规模化运输,加强信息化建设等。李金龙(2015)指出跨境电商保税物流平台的建设有利于促进跨境电商零售进口的发展,具体措施有:促进传统商品市场的转型升级、陆港海港建设、政府政策鼓励引导、提升报关通关效率、解决退税结算困难、加强信息化平台建设、加强对金融平台和诚信体系的建设等。张夏恒,马天山(2015)指出中国跨境电商具有多边化、直接化、小批量、高频次、订单周期短、货品种类杂等特征,因此,跨境电商物流具有成本高,配送周期长,存在政治文化风险、海关风险、汇率风险,退换货困难等问题,并指明海外仓建设是解决这些问题的有效举措。陈长英(2015)通过调查众多跨境电商企业,指出跨境电商企业迫切需要具备外贸、电商平台操作和国际市场营销等综合素质的综合性人才。

以上研究表明,目前对于跨境电商的研究主要集中在跨境电商的发展环境、跨境电商的发展趋势、跨境电商的分类、跨境电商发展存在的问题及相应的解决对策、经营模式和行业经济等领域,对于跨境电商物流的研究也仅限于对其物流模式的研究。

二、保税物流的研究现状

Chow, Bee Lin(2011)认为生产商可在保税仓库储存产品。一旦产品销售,生产者必须支付进口税。Anonymous(2008)认为 Cadence 仓库管理软件卓越的性能为第三方物流、履行和分销操作(如保税物流)提供了先进的线上管理平台支持。

杨娟(2018)认为在所有跨境电商物流解决方案中,由于保税备货模式具有快捷方便、物流速度快、商品流通成本较低、商品质量在一定程度上可得到保证等优势,其在阿里巴巴、京东、唯品会等国内跨境电商企业中得到了广泛应用。针对当前我国跨境电商保税备货模式发展中存在的问题,作者提出了具体的完善途径,以期跨境电商保税模式的升级提供参考借鉴。蔡尚馨,陈

蓉(2017)认为跨境进口保税备货模式在缩短物流时间的同时,也能降低成本,并在一定程度上保障产品质量。但跨境进口保税备货模式仍然面临物品种类较单一、受税收政策冲击较大和缺乏有效监管等挑战。针对这些问题,作者分别从电商企业和政府两个层面提出相应的解决对策。电商企业层面应不断创新经营模式,优化用户服务,建立联合物流体系;政府层面应加快立法进程,加强硬件设施建设,强化合作机制,创新检验监管方式,从而推动跨境进口保税备货模式进一步完善。刘奇超,施正文,杨左涛,郭颖超(2017)认为保税制度是关税法立法的重点和难点问题。他们指出我国关税法立法应设置“关税减免与特别征收措施”章节规定保税制度,明确保税概念,科学设置各类海关特殊监管区适用的关税政策,确定加工贸易、无代价抵偿制度,引入免税商店条款,增加选择性征税制度等。

郝延威(2016)介绍了跨境电子商务及我国跨境电商运营模式及物流困境,提出建立海外仓和国内保税仓来解决跨境电商的物流困境,从而有效促进跨境电商市场及我国物流业的健康发展。王伟(2015)介绍了可行性研究的作用、主要内容以及实施步骤;针对东南亚保税仓库建设项目进行市场分析,从全球移动市场展望、东南亚市场概述、E公司在东南亚市场竞争现状、E公司东南亚供应链模式及存在问题等方面逐步阐述了项目的市场背景,说明项目的市场可行性;通过对仓库的选址方案、项目库存产品分析、项目库存模型等方面的阐述分析了项目的技术可行性;分别对项目建成前与建成后E公司在该地区的财务数据进行对比,从项目的利润、现金流量表、静态效率、动态效益等财务角度进行分析,来论证项目的经济可行性;从项目风险识别、项目风险的应对措施等风险管理方面来说明了项目的风险可控性;最后总结了项目在各个主要方面所具有的充分可行性。孙浩,蒋心雨,张奇(2014)认为保税物流有利于降低贸易成本,扩大航运规模,密切境内外金融交流,是上海国际金融中心、航运中心和贸易中心建设的突破点和强劲动力。他们认为上海的保税物流业务已经具备一定的优势,但发展中仍存在着一些制约因素。最后通过分析研究,从改革海关监管、加强区港联动、保税物流系统敏捷化、物流金融和自由港等方面,提出了上海保税物流进一步发展的相关建议。吴理门,陶君成(2013)介绍了保税物流业态的概念及其基本特征,比较了不同保税物流业态的功能,分

析了经济发展推动下的保税物流业态演进路径,指出了保税物流对产业发展与经济结构改善的推动作用。他们提出在政府主导下,以全球视野和集约经营思路,扩大物流增值服务的领域和规模,解决保税物流经济发展的路径问题。

上述研究表明,学者们认为保税备货模式在物流成本、物流时间、商品质量保证等方面存在较大优势,但同时在发展过程中也面临着一些困境,这需要企业和政府通力合作,共同改善保税备货模式发展环境。

三、物流服务质量评价的研究现状

一般情况下,物流服务质量指的就是传统(实体)物流服务质量。David W. C. 等(2014)提出一个绩效评估系统(PMS)架构来评估直接与间接跨境供应链模式。PMS 包括直接和间接模型性能评估中的成本、时间、质量和灵活性四项指标。此外,他们在珠三角地区,包括广州、深圳等地进行了第三方物流(3PL)企业绩效的调查。他们所提出的 PMS 框架使得 3PL 能够在四个主要性能测量类别中精确地确定其当前操作策略的弱点和优点。Feng Y. X., Zheng B., Tan J. R. (2007)认为物流服务质量(LSQ)对收入和赢利能力有显著影响。文章从顾客的角度提出问题,并通过深入访谈和德尔菲法探讨了基于网上购物的 LSQ 的初始因素。通过实证研究,确定了具有中国特色的六个 LSQ 维度,包括及时性质量、个人接触质量、订单质量、订单差异处理、订单条件和便利性。通过对调查结果进行分析,检验 LSQ 评价模型的信度和效度。Rao(2011)等指出,在电子商务环境下,影响顾客满意度和忠诚度的两个重要因素是物流质量和物流成本。John T. Mentzer(2001)主张把服务质量差模型和实际物流服务能力结合起来,建立一个物流服务质量指标体系,概括出九大指标,包括人员沟通质量、订单释放数量、信息质量、订购过程、货品精确率、货品完好程度、货品质量、误差处理、时间性,由此建立的物流服务质量评价模型 LSQ 较为成熟完善,被广泛采用。

毕小青,张东(2018)在 SERVQUAL[英文“Service Quality”(服务质量)的缩写]原始量表的基础上,结合消费者网络购物习惯以及冷链物流服务特征,初步设计了由 35 个指标组成的冷链物流质量评价体系。并以此为基础,对收集到的 318 份问卷的数据进行信度、效度等的分析处理,建立了电子商务

环境下的冷链物流质量评价模型。肖和英(2018)在对第三方物流服务质量评价的相关研究进行综述的基础上,结合第三方物流企业的特征,建立了基于过程化的第三方物流企业服务质量评价指标体系,该指标体系共包括核心能力、解决方案、实施能力与成本四个一级评价指标,13个二级评价指标,并以湖北省武汉市的一家A级以上第三方物流企业WSD为例,运用该指标体系对其服务质量进行了评价。仇立(2017)通过对物流服务质量内涵进行系统分析及深入研究,将B2C模式下影响消费者感知物流配送服务质量前置限定因素归结为客户化定制服务质量、回应质量、支付质量及服务失误补救质量,构建了科学、系统的基础性研究框架及规范,并运用层次分析及模糊综合评价法以京东商城为调研对象进行实证分析,研究结论显示该评价体系具有较强的合理性及可操作性。许原(2010)综合国内外专家对物流服务质量评价的理论研究成果并结合我国物流企业服务实际情况,提出我国在进行物流服务质量评价时应针对运输、仓储、平台等不同类别的物流企业建立相应的评价指标这一观点。赵妮(2012)对A. Parasuranman的服务质量理论、Perrault的7R理论、Lalonde的物流服务营销理论进行了综述,从可靠性、响应性、感知性、移情性和保证性五个维度入手建立了物流服务质量的评价指标体系,并运用层次分析法来确定指标权重。管丁杰(2015)对电商物流服务质量的测量方案进行了完善和改进,综合国内外学者的研究和我国电商顾客的消费要求,归纳出电商物流服务质量的五个评价指标维度:及时性、可靠性、安全性、方便性以及反馈性。刘明菲,杨勋等(2006)指出当客户对物流服务的感知程度大于期望程度时,物流服务质量被认为是合格的,并针对这一研究结论对物流服务质量的内涵进行了自我界定,提出了新的物流服务质量评价标准。李毅斌,董千里等(2012)对物流企业的物流服务质量和工商企业的物流服务质量进行了分析研究,并指出应把服务纳入供应链管理中。南建飞,刘志刚(2013)认为目前物流企业之间的竞争已经从价格的竞争、企业规模的竞争转移到了服务质量的竞争,提出了从以下三个方面建立物流服务质量的评价指标:服务的结果、过程和能力。黄斐,王佳(2011)对网络购物的物流服务质量评价进行了分析和实证研究,认为电商物流服务质量评价应该从商品包装、人员沟通和异常处理三个环节入手。

上述研究表明,大部分国内外学者对物流服务质量的研究都集中在传统物流企业方面。但是随着互联网的兴起和电子商务的发展,越来越多的学者开始对新环境下的物流服务质量进行研究,主要集中在电子商务和供应链等方面。

四、综合评价法的相关理论研究

目前各学者对评价类的研究主要集中在评价方法和评价指标两个方面。Saleh Fahed Alkhatib, Robert Darlington, Trung Thanh Nguyen(2015)通过考察旧的评估/选择标准和方法是否仍然符合当前的业务优先级,为外包决策提供见解,从而确定合适的标准和方法来开发新的选择。作者在分析了2008—2013年期间与物流服务提供商(LSP)评估和选择方法和标准有关的56篇文章之后编写了重点文献综述,在对学术论文进行分析的基础上,重点研究评估及选择方法和评价及选择标准,然后将结果与先前的文献研究(1991—2008年)进行比较,以确定任何可能的变化。在明确了物流文献中具体选择方法、集成模型和模糊逻辑的重要性后,开发了一个综合性的LSP评价和选择框架。Štefan Kudláč, Vladimíra Štefancová, Jozef Majerčák(2017)为了全面评估物流运营商、货运代理商、承运人和其他参与实施供应链的实体因客户需求而面临的潜在制约因素,对物流链进行深入分析,然后进行所有相关约束条件的识别和评估。文章基于日利纳(Žilina)大学铁路运输系的研究成果,采用多准则分析方法来评价这些约束条件。Charles(1995)提出了非固定合作形式的供应商选择问题,首次结合数据包络法(DEA, Data Envelopment Analysis)和多目标规划方法来解决供应商选择问题。

常松涛,罗晓利,田磊(2018)根据目前民用飞机驾驶舱综合评价方法研究的一些问题,以文献研究的方式,对民用飞机驾驶舱综合评价方法做了述评。在熟悉驾驶舱评价标准和构建驾驶舱评价剖面以提取评价要求的基础上,建立了驾驶舱的人因学评价框架。张文秀,王林(2018)为充分考虑配电网评价指标数据的随机性和模糊性,使配电网规划人员能够更加准确地评价和规划配电网,研究了配电网综合评价方法和权重计算方法,提出一种基于组合赋权法和云模型的配电网综合评价方法。文章构建了配电网综合评价指标体

系,利用主、客观权重相结合的组合赋权法计算各指标的常权重,在此基础上引入变权理论对常权重进行修正,提高精确度,利用云模型对配电网进行综合评价。最后以实际配电网为算例,验证了该方法的合理性和可行性。岳辉等人(2005)运用模糊综合评价法建立了第三方物流企业的逆向物流评价指标体系。梁富山(2013)把层次分析法和熵权法结合起来使用,主要针对税收方面进行了研究。李红,朱建平(2012)对综合评价法的研究进行了评述,详细介绍了各类综合评价法的原理和优缺点,以及需要改进的地方,对于评价指标的权重确定问题也有自己的看法。陈伟,王忠(2013)运用多种综合评价方法对临床医学的医疗质量进行评价,对综合评价方法在医学上的运用进行验证,为医疗行业和其他医疗单位医疗质量评价研究提供借鉴。费良军(2015)等人运用博弈理论来确定评价指标的权重问题,并确定了其具有实用价值。田宇(2004)从顾客体验角度对物流服务质量模型应用及改进进行了相关理论研究。李凤廷(2007)通过服务质量差模型的构建和卡诺模型对物流服务质量的影响因素进行了分析。李爱国等(2007)对国外 IND SERV(Industry Service, 工业企业服务)量表在国内的适用性进行了研究和考证,从硬的过程质量、软的过程质量、潜在质量和结果质量四个维度,延伸出 16 个二级指标,并建立了第三方物流企业服务质量评价指标体系。季丹,郭政(2009)采用层次分析法和模糊综合评价法对物流园区选址问题进行了研究,这一做法对物流企业的评价类研究具有推广价值。梅虎,林玲霞等(2015)通过比较电商物流服务质量与传统物流服务质量的影响因素,设计了电商物流服务质量的评价指标,并从科学技术方面提出了提升物流服务质量的策略。李晓萍,刘美璐等(2014)从企业设备和顾客感知的角度出发,运用模糊综合评价法对第三方物流企业的物流服务质量进行了有效评价,为物流企业自我评价提供了相关理论和实践借鉴。

综上所述,对物流服务质量的评价研究在国内外颇为少见,国外很少有对物流服务质量的独创性评价,更多的还是借鉴服务质量方面的研究。我国也有很多学者进行物流服务质量评价研究,但是由于我国物流行业起步较晚,对于物流服务质量评价的研究基本上还处于消化吸收阶段,虽然有一些针对性的研究,但依然具有很大的提升空间。

第三节 研究内容及方法

一、研究内容

本书是对跨境电子商务保税仓的相关理论以及现代综合评价方法的研究现状进行综述,全方位描述我国跨境电子商务现状,对跨境电子商务物流模式和保税仓库的地位、作用及经营定位进行分析,找出影响跨境电子商务保税仓库物流服务质量的因素,并建立跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系,采用层次分析法对各项评价指标进行权重量化,并用灰色关联度分析对评价指标进行评价,根据评价结果找到影响保税仓物流服务质量的负面因素,并借鉴国内外典型经验对这些负面因素提出针对性的对策建议,提升自身物流服务水平,促进跨境电商保税进口模式的良性发展。

本书的研究内容主要分为以下七个部分,具体的研究结构如图 1.1 所示。

第一章 绪论。内容包括:研究背景与研究意义;国内外研究现状,介绍了国内外关于跨境电子商务、保税物流、物流服务质量评价、综合评价法的研究现状,并做了相关评述;研究内容及方法。

第二章 跨境电商保税仓物流服务质量概述。内容包括:跨境电子商务、保税仓物流、跨境电商保税仓物流服务质量等概述。

第三章 跨境电商保税仓物流服务质量基本理论。内容包括:跨境电商相关理论,主要包括交易成本理论、长尾理论、比较优势理论等;保税仓物流相关理论,主要包括供应链管理理论、库存控制理论等;服务质量相关理论,主要包括顾客感知服务质量理论、服务营销理论、全面质量管理相关理论等。

第四章 跨境电商保税仓物流服务发展现状及存在的问题。内容包括:跨境电商的发展现状及特点;从业务现状和发展特点两方面对跨境电商保税仓物流服务发展现状进行描述;从宏观和微观层面描述了跨境电商保税仓物流服务存在的问题,宏观方面包括税收政策、物流服务责任主体、物流信息管理系统等方面,微观方面包括员工素质、组织管理、设施设备、信息技术、流程设计等方面。

第五章 跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系的构建与实证分析。内容包括:跨境电商保税仓物流服务质量评价指标体系的构建,主要包括指标体系的设计、基于灰色关联度分析的跨境电商保税仓物流服务质量评价;百世物流科技(中国)有限公司实证分析,主要包括百世物流科技(中国)有限公司现状评述、基于灰色关联度分析的物流服务质量评价案例、评价结果的分析及根据存在的不足提出相应的解决对策。

第六章 国内外跨境电商保税仓物流服务典型案例。内容包括:国外跨境电商保税仓物流服务案例,主要包括亚马逊、麦乐购等;国内跨境电商保税仓物流服务案例,主要包括网易考拉、京东、执御、环球易购等。

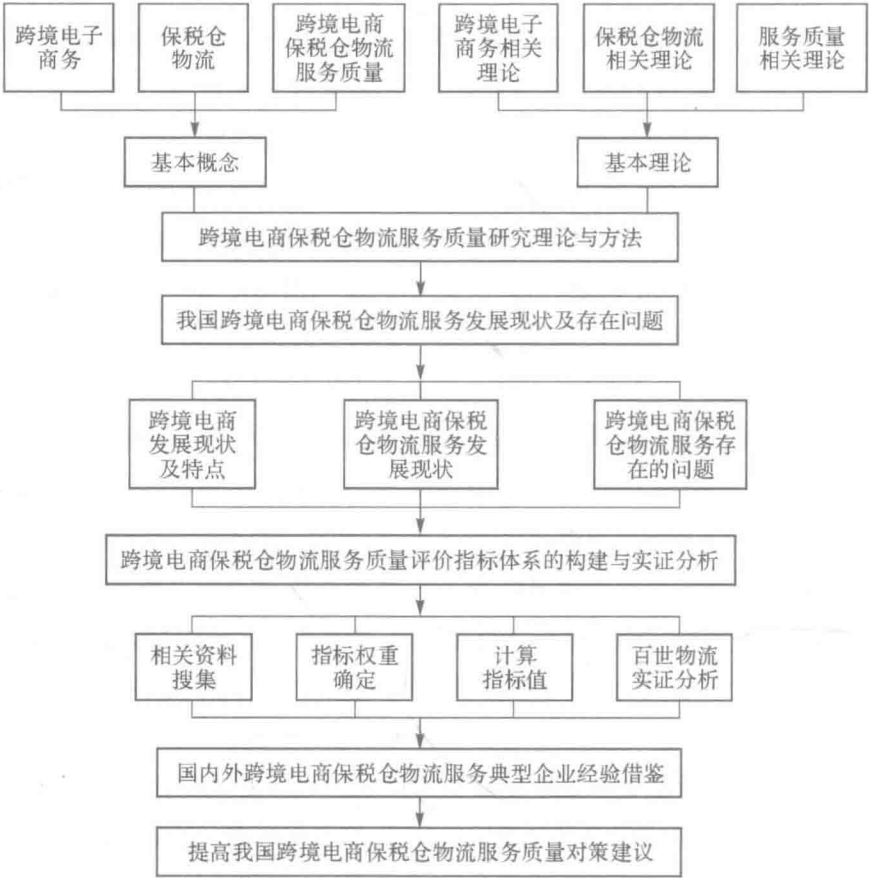


图 1.1 研究结构