

监测和评估

人道主义组织中物流的目的是让人员、流程和系统协同工作，从而支持货物与服务的高效和有效交付。

监测和评估 (M&E) 是物流管理过程中不可或缺的一部分，也是连接规划和实施的纽带。监测侧重于组织中的物流活动及其产出，而评估则侧重于结果和目标的实现。

定义

监测是持续收集物流和项目信息的过程，以基于与项目目标和目的相一致的之前基线指标而进行衡量。持续审查一项物流活动的完成程度及其目标是否得以实现，即可采取相应的纠正行动。

评估是持续衡量一个物流职能部门或服务产出质量的过程，用于分析既定目的和目标的完成进度。评估应以能够发现和纠正不足之处的方式进行。评估可临时、每月、每季度或每年进行。

评估结果也应不断地纳入规划进程，以便能够修订计划的干预措施，从而适应现实和实地条件。评估提供了计划是否完成及其成功或失败原因的反馈，是管理层确保保持重点不变的工具之一。

目的

监测和评估有几个目的：

- 向物流经理提供其能力的信息。
- 识别供应链和整个物流系统中的问题。
- 确定需要采取哪些措施来提高物流绩效。
- 了解增加或减少资源的必要性。
- 客观评估某种情形下的最小和最大物流能力。
- 客观衡量成败。
- 定义衡量计算结果的定期审查的参数。
- 识别内部差距、瓶颈和误区。
- 评估各员工、地点或部门的绩效。
- 激励物流人员。
- 作为制定内部物流战略的基础。

物流服务的用户

就本文档而言，用户是物流活动和服务的最终接收者或已确定的最终受益人。用户分为两类：

- **内部用户**是作为物流服务提供商的部门或其中的个人。
- **外部用户**是组织所服务社区中的受益人。