

## 物流中的关键绩效指标 (KPI)

衡量绩效时，可为物流活动的关键方面制订指标，以期评估进行中的流程或特定活动的成功与否。

关键绩效指标 (KPI) 是对组织或团队所管理的关键活动的绩效的可量化衡量。其中包括维持一个行动持续运作所需的所有活动。

KPI 由以下要素组成：

- **已确定的指标** — 组织选择衡量的所有方面都称为指标。有些指标可被组织或团队分类为“关键”，即关键绩效指标。
- **持续价值** — 持续价值是指在任何给定时刻测量的定义指标的运行值。
- **目标值** — 目标值是已确定指标的最小或最大期望值。
- **计量单位** — 衡量方式的单位以及组织选择查看和跟踪一项活动的单位。
  - **数字** — 指示目标数字的固定数字 — 示例：收到商品的受益者人的数量。
  - **百分比** — 衡量一项活动占整体的百分比 — 示例：准时交付订单的百分比。
  - **比例** — 基于另一个数字衡量活动的指标 — 示例：储存的每公吨位的美元价值。

所有相关人员都必须知晓理解 KPI 计量单位所需的所有信息。当测量两个或更多变量时，需要对其进行明确定义。

设置 KPI 后，即可定义干预措施的**关键方面**，以预定义的指标（以及目标值）来**指示在该关键方面的绩效**。因此，KPI 用于衡量组织及其相应团队和部门的健康状况。KPI 通常被视为“健康指标”，其可指示重要方面的状况，并在指标异常时发出警告信号。

### 选择正确的指标

适当的绩效指标可以为合理决策提供基础，而不正确的绩效指标可能会掩盖关键问题和警告信号，从而曲解结论并对效率产生负面影响。良好的指标有几个显著特征：

- 与目标和战略直接相关。
- 必须易于理解，并且有充分证据说明。
- 必须有意义。
- 因地点和客户群而异。
- 可提供快速反馈。

其中最全面的一项指标是足额、准时和无差错交付 (DIFOT) 订单的百分比。

<b>准时</b>	在申请日期当天或之前交付订单
<b>足额</b>	订单全数交付
<b>无差错</b>	订单交付时随附正确的文档、标签，且货物或包装没有损坏

但是，也有各种其他关键指标的示例。它们的选择将取决于一个组织的具体监测需求。以下列表并非详尽无遗：

- 可供用户使用的信息（货物、交货提前期、订单状态等）。
- 响应时间（订单确认、查询等）。
- 索赔数和退回货物数。

- 断货次数。
- 延期交货项数。
- 平均延期交货时间。

## 物流监测的建议 KPI

供应链	框架/长期协议总数。
	采购计划已完成项目的百分比。
	负责签发申请员工的总数。
	物流费用的平均每月预测。
	带有捐赠参考编号的实物捐赠的百分比。
采购	每月申请总数。
	临时例会上提出申请的百分比。
	正确填写且充分提供技术规格申请的百分比。
	合规且正确存档的直接采购流程的百分比。
	合规且正确存档的协商流程的百分比。
	处理和完成投标的平均所需时间。
	按时履约订单的百分比。
运输和交付	每月总支出。
	准时交付的百分比。
	运输中损坏货物的百分比。
	运输中丢失货物的百分比。
	每千克/立方米 (kg/m <sup>3</sup> ) 的平均成本。
	每公里的平均成本。
	时间框架内运输的货物总量 (kg/m <sup>3</sup> )。
	平均交付时间 (天)。
准确交付 (已发送/已接收) 的百分比。	
没有交付和接收单的运输的百分比。	
存货	每平方米覆盖储存空间的成本。
	因盗窃、变质或损坏而损失存货的百分比。
	每月缺货次数。
	每月平均使用平方米面积的百分比/每月平均使用的立方米体积。
	收到提货单后放行存货的平均时间。
	每月害虫防治次数。
	平均温度 / 平均湿度。
	温度警报数。
未用存货的百分比 (应急用或超过两年/两个项目)。	
设施接收时未损坏或不符合规格产品的百分比。	

车队管理	车辆总数
	提前计划运输的百分比
	驾驶员培训总数
	已订满出车时间的百分比
	配有必要工具车辆的百分比
	正确填写车辆日志的百分比
	一个月内每辆车的总维护次数
	每月每辆车的平均油耗 (l/km)
	已满足申请与需求运输申请的百分比
	符合机械和安全标准车辆的百分比
	已编入预算的燃料和租金/自有支出的百分比
设备	正确编码和贴标签设备的百分比
	设备总数
	在用设备的百分比
	按照组织政策处置的陈旧/过时/损坏设备的数量
信息与通信技术	平均每月完成的备份数
	每月的通信总费用
	部分行程中无通信覆盖运输的百分比
	有官方软件许可证计算机的百分比
能源	所需总功率
	平均无供电小时数
	已到位备用电源系统数
	每月平均备用电源维护数
	总电力成本
	稳压供电设备的百分比
	已正确接地设备的百分比