

物流绩效的监测

物流包括一整套涵盖多个方面的概念。从采购到配送、整个供应链或车队、能源或设施管理，都可涵盖在物流的职责范围内。

本指南的各部分都包含了有关如何监测和确保物流的各职能部门所提供服务的的质量的信息。 每种工具都提供了这一流程中具体部分的信息，同时应采用一套更广泛和全面的监测系统，以全面了解物流的整体绩效。

本指南中的监测和评估工具：

主题方面	具体监测信息
车辆和车队管理	车队绩效监测
库存规划和管理	库存和存货水平监测 系统记录和支持文档
仓储和实物库存管理	仓库监测的纸质文档
发电	发电机和太阳能的监测
医疗保健供应链	冷链监测

监测内容

若要建立监测系统，最好确保监测和评估流程或活动对物流活动连续性的重要性，并且会对整体绩效产生影响。全面分析背景、目的、预期结果和组织目标将有助于正确定义需要深入监测的具体方面。 以下是可监测的物流活动的一些方面。

交货提前期

交货提前期是从下订单到收到货物或服务之间的时间。 在应急救援情况下，交付时间可严重影响救援行动及其受益者。

- *过早*或*过晚*交货也可能产生不必要的成本。 过早交货可能意味着必须将货物储存到需要为止，并且在储存或管理时会产生额外费用。
- *过晚*交货可能意味着因货物尚未送达而浪费建立设施的成本，例如建立饮食供应站和安排人员准备配送货物。 如果必须用飞机等专门运输工具将货物更快地沿供应链运输，逾期交付还会导致组织承担额外的运输成本。

订单信息

物流部门的内部履约取决于每个物流组成部分的效率和效力。 例如，采购的绩效指标之一可以是传播有关已签订订单数信息的能力。 知晓待履约的订单，可让仓库能够规划储存空间，而意外交货可能会干扰运营。

效率

效率的衡量有时是相对的，并取决于一个实体对于效率的定义。 在物流管理中，效率是指提供令人满意的物流服务，使得最终用户能够实现请求的预期目的。 能说明这一点的例子是在疟疾好发季节到来之前预先准备药品的请求。 延期交货意味着疟疾的发病率上升，并且对疟疾治疗药物而非疟疾预防药物的需求会增加。

总成本

“总成本”的概念侧重于降低物流的总成本，而不是每项活动的成本。组织应全面监测成本削减情况，并评估对每个物流组成部分的影响。例如，批量采购可能会降低产品的成本，但同时会增加存货成本。

库存成本

库存持有成本包括：

- 库存服务成本 — 保险和税费。
- 储存空间成本 — 租赁成本或土地价格。
- 库存风险成本 — 与盗窃、货物存放时间过长以致过时的风险、损坏风险有关的成本。
- 持有成本 — 储存成本 — 劳动力、资产/货物折旧和其他管理费用。

库存价值

近年来，价值的概念被公认为是客户赋予产品或服务的价值与购买产品或服务的成本之间的差异。过量持有库存不仅在紧急情况下（如果需要组织人员撤离，库存可能会被丢弃）会带来风险，而且如果资金被未利用存货（在合理时间内无法全部使用或者由于需求快速变化而未被使用的存货）占压，也不符合成本效益。密切监测项目的物资发放率并紧密协作有助于平衡收益。鼓励库存管理员与利益相关者分享[每月存货报告](#)，以便利益相关者了解其所持有的存货。

订单管理成本

订单管理成本包括签发和关闭订单所产生的成本、相关的处理成本以及相关的通信成本。换言之，订单管理成本是与下单相关的员工和基础设施成本，而不仅仅是货物本身的成本。完成单个订单需要多少累计工时？用该数字乘以员工的时薪是多少？维护通信系统和租用办公空间的成本呢？建议确定这些成本的基准并密切监测，以确保提供的服务具有成本效益。

废弃物成本

废弃物成本包括处置货物包装以及变质、过期、召回或损坏的救济货物的成本，或者处置受损、无法使用设备的成本。由于环境影响和国家法规，废弃物的处置成本急剧增加。本指南的[绿色物流](#)部分中概述了环境成本，而[仓储部分](#)则概述了有关处置和国家法规的信息。