

逆向物流若干问题的思考

李亚利, 干宏程*

(上海理工大学 管理学院, 上海 200093)

摘要: 逆向物流是物品沿着供应链由下游节点至上游节点流动时产生的一系列活动, 作为物流的逆过程, 逆向物流具有更多的复杂性和不确定性。在逆向物流领域相关学者研究的基础上, 对逆向物流的一些问题进行探讨, 以期加深对逆向物流的认识, 并指导相应的实施管理实践, 促进逆向物流的发展和完善, 对环保作出一定的贡献。首先从概念入手, 探讨逆向物流与物流以及销售的关系; 然后从驱动因素以及电子商务的影响方面介绍逆向物流的发展; 最后对逆向物流的实施和管理进行讨论, 并提出具体建议。

关键词: 逆向物流; 电子商务; 销售

中图分类号: S 76; F 259

文献标识码: A

文章编号: 1001-005X (2015) 01-0156-03

DOI:10.16270/j.cnki.slgc.2015.01.035

Consideration on Several Issues of Reverse Logistics

Li Yali, Gan Hongcheng*

(Business School, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai 200093)

Abstract: The reverse logistics includes the activities brought about by articles when they move along the supply chain from the downstream node to a upstream node. As the reverse of logistics, reverse logistics has more complexity and uncertainty. Based on the research of related scholars, this paper discusses some problems of reverse logistics, in order to bring about a deeper understanding on reverse logistics and guide the corresponding implementation and management practices and promote the development and improvement of reverse logistics, which may make some contribution to the environment protection. Based on the concepts, the paper first explores the relationship among reverse logistics, logistics and sales. Then it introduces the development of reverse logistics by talking about the effect of its driving factors and electronic commerce. In the end, the implementation and management is discussed and some relevant suggestions are put forward.

Keywords: reverse logistics; e-commerce; sale

20世纪90年代初期, 学者 Stock 向美国物流管理协会提交了一份研究报告, 报告中提出了逆向物流一词, 就这样, 逆向物流开始受到学者以及企业家的关注^[1]。随着人口的增加以及人类对资源的不合理利用, 资源量骤减, 环境急剧恶化。各国都在努力做环保工作, 逆向物流便是一种新的方向。

1 逆向物流的概念

美国物流管理协会对于逆向物流的概念是: 为了资源回收以及处理废弃物, 在有效及适当成本

下, 对原材料、在制品、成品和相关信息, 从消费点到原始出产点的流动和储存进行规划、执行与管理的过程, 从而达到回收价值和适当处置的目的。

物流是根据实际需要物品从生产地运往需求地的过程, 而逆向物流是产品销售之后的过程, 因为各种原因由消费者到供应链上游节点, 物流是服务于生产和销售的。正如物流是为了销售从而获得利润, 逆向物流中的检测、拆卸、再制造等过程相当于生产之后的物流, 然后获得这部分价值的过程相当于销售。逆向物流中的“销售”不只是有利润, 也包括环境效益以及其他方面的效益。所以逆向物流是物流的逆过程。

相对于正向物流, 逆向物流具有更大的复杂性。从产品的角度出发, 便可以容易地理解到这一点^[2]。正向物流中流动的大部分是从生产线上下来的商品, 状态性质相似, 便于运输和储存, 根据需求预测及订单分布情况进行有目的地配送。然而, 逆向物流网络中流动的物品多种多样, 性能状

收稿日期: 2014-08-11

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(51008195)

第一作者简介: 李亚利, 硕士研究生。研究方向: 交通运输规划与管理。

* 通讯作者: 干宏程, 博士, 副教授。研究方向: 交通规划、物流系统优化。E-mail: hongchenggan@126.com

引文格式: 李亚利, 干宏程. 逆向物流若干问题的思考 [J]. 森林工程, 2015, 31 (1): 156-158.

态各有特点, 大部分情况下很难预测到这些物品会以何种原因何时从何地来。而且, 物品的去向更是需要通过检测、分拆等工作实施了之后才能确定。

从上述生产、销售和物流三者的关系, 不难想到销售对于物流的影响^[3]。物流是为销售提供服务的, 企业的最终目的是要将产品售出以获得利润, 根据需要利用物流将产品送到各个需求地, 这样, 正向物流完成了它的工作。这就需要考虑一个问题, 售出的产品怎么办, 这时就需要逆向物流的工作。从这一点来看, 销售策略的确是会影响到逆向物流的。为了自身产品的上架率, 生产厂家鼓励零售商大量的订购, 承诺批量折扣, 但很多时候这些产品是出售不完全的。特别是生命周期较短的商品, 这必然引起大量的逆向物流。另外, 销售部门的预测数据也会影响逆向物流, 还有就是销售时为了吸引商家而采取的过于自由的退货政策, 也会引起不必要的逆向物流, 但是成本上是显示不出这层关系的, 而且这部分成本不再是物流部门自身的问题了, 需要两部门之间的有效沟通才能解决。

2 逆向物流的驱动因素

在近二十年中, 逆向物流收到了越来越多国家的重视。它的发展受到了多个因素的驱动^[4]:

(1) 法律。为了保护环境, 许多国家出台了相关法律以保证逆向物流的实施。如德国的《包装废品废除法令》、英国的《垃圾掩埋税收法案》等。这是一种强制性保证实施的手段。

(2) 日益缩短的产品生命周期。在电子产品行业这种现象尤其普遍, 技术的突飞猛进, 产品的快速更新, 新产品代替旧产品, 既要保证新产品的市场, 又要尽量减小旧产品的价值损失。

(3) 电子商务。据统计, 2013 年中国电子商务交易额超 10 万亿元。电子商务在带给人们方便的同时也带来了另一个问题, 退换货难。电子商务网站的退换货率普遍较高。这又促进了对于逆向物流的研究。

有一点需要强调的是, 驱动因素驱动的是人们对于它的认识和重视, 而不完全是它的存在。人们开始关注逆向物流是在 20 世纪 90 年代初期, 然而它的存在却是更早, 比如啤酒瓶的回收, 这个人们再熟悉不过了, 它的存在要先于这个概念很多年。明白这一点对于认识和管理逆向物流都是很有帮助的。

3 逆向物流与电子商务

近几年, 物流受到了越来越多的关注, 这与一

个行业的兴起有一定关系, 它就是电子商务。而逆向物流对于电子商务的重要性同样不容忽视。电子商务环境下的逆向物流, 退换货所占的比重较大, 这也是人们关注的较多的一个方面^[5-6]。相对于实体店来讲, 在线商家销售的不只是商品, 服务也是其具有竞争力的一个法宝。足不出户, 打开电脑就能看到各式各样的商品, 为人们的生活带来了很多的方便, 与此同时, 在线消费的退货率要比线下消费高出许多, 这是一个很严肃的问题。2013 年天猫淘宝网的双十一退货率是 25%。现代国际调研网对消费者作了一份调查, 报告显示, 如果对商家的退换货服务不满意, 30% 的消费者表示不会在该家的网店再购买, 63% 的消费者表示会减少在该网站的购买量。

尽管各大网站纷纷推出的较为宽松的无理由退货政策, 但电子商务下的退换货物流依然存在着诸多的问题。

(1) 退换货周期长。无论哪种逆向物流的渠道类型, 顾客所退换的货物到达了对方那里, 才得到退款或是补发新的产品。与退货相比, 换货更令人着急, 因为这个周期长度相当于顾客买了两次。

(2) 退换货邮费责任划分不清。这里不能一刀切, 如果的确是顾客的责任, 出于某种原因仅仅只是想退货而商品无任何质量问题, 那这样的责任理应由顾客承担。然而, 这方面的具体情况要复杂许多, 具体情况应有明确的执行标准。

在 20 年的时间里, 电子商务能发展到现在这种水平已经很令人们欣慰了, 电子商务网站仍在努力提升自己的服务。当然, 电子商务平台对于商家的管理也是相当重要的, 不能只重服务, 否则, 就属于本末倒置了。所以说, 电子商务的发展需要逆向物流的发展作支撑^[7]。

4 逆向物流的实施与管理

尽管逆向物流存在着多种复杂性, 带给人们诸多的困难, 企业实施逆向物流并不是完全被动的, 许多的企业案例表明, 对于逆向物流的重视的确是会带来效益的^[4]。这主要体现在以下几个方面。

(1) 有利于树立良好的企业形象。一个企业如果可以给予逆向物流一定的重视, 在环保方面做大量的工作, 那么仅从企业的环境保护方面的责任意识, 人们就愿意相信这是一个负责任的企业。

(2) 有利于与顾客维持良好的关系, 提高顾客忠诚度。逆向物流中有大量与顾客交流的工作, 这便于企业与顾客的沟通, 及时获取来自顾客的反

馈,整合大量的信息,而且使顾客得到了较满意的服务。

(3)有利于降低生产成本,增加企业收益。通过包装、零部件及产品的回收利用,可以降低企业的成本。尤其在资源紧缺的今天,这一点的发现是很珍贵的。

由于部分行业逆向物流的存在是在这个概念出现之前的。这部分的逆向物流必然会有不一样的特点,效益便是其中的一个方面,如发动机制造行业^[8]。制造商回收发动机的一个很大原因是发动机中的核心技术,生产商为了自身的技术不被竞争者“偷去”,会对之前的发动机进行回收,对市场进行清理。

逆向物流的实施主要受4个方面因素的影响,分别是政策因素、管理因素、财政因素和设施因素^[9-10]。政策因素涉及国家的相关法律和政策以及社会的环保意识;管理因素指企业管理层对于逆向物流的认识及工作人员的相关能力;财政因素是企业对相关设备的投资和对员工的培训;设施因素包括社会的物流发展程度及物流技术的发展水平。企业管理逆向物流时,首先要找出逆向物流发展不理想的因素,加强对于该行业逆向物流的认识。国外汽车的发展先于我国很多年,他们在汽车召回的管理及废旧汽车回收方面会比我们成熟很多。所以,了解该行业在国内外的的发展是很有必要的。学习他们的管理和技术,对于自身的发展是很有帮助的。

5 结束语

文章指出需要了解部分行业早期就已存在的逆向物流的具体特点,这对于逆向物流的实施和管理具有一定的帮助。就目前来看,逆向物流在很多行业还是一片空白。当然这与行业本身的特点及发展阶段有关。研究者仍有大量的工作要做。单从环境保护这一点,我们就可以肯定,这方面的努力都将是值得的。

【参 考 文 献】

- [1] 龚 英. 供应链逆向物流[M]. 北京: 中国财富出版社 2008.
- [2] Rogers D S ,Lembke R ,Bernardino J. Reverse logistics: A new core competency [J]. Supply chain management review 2013(3): 40 - 47.
- [3] Bernon M ,Rossi S. Retail reverse logistics: a call and grounding framework for research[J]. International Journal of Physical Distribution and Logistics Management 2011 41(5): 481 - 510.
- [4] 甘卫华. 逆向物流[M]. 北京: 北京大学出版社 2012.
- [5] 张 健. 基于退货背景下的网上购物的逆向物流优化[J]. 物流技术 2013 32(3): 38 - 43.
- [6] 赵泉午 潘 华 陈扬文. 国内 B2C 电子商务网站退货管理研究[J]. 物流技术 2006 28(10): 69 - 85.
- [7] 张 荣. 电子商务环境下逆向物流的运作策略分析[J]. 物流工程与管理 2012 34(4): 109 - 110.
- [8] Seitz M A. A critical assessment of motives for product recovery: the case of engine remanufacturing [J]. Journal of Cleaner Production , 2005 15: 1147 - 1157.
- [9] Abdulrahman M D ,Gunasekaran A ,Subramanian N. Critical barriers in implementing reverse logistics in the Chinese manufacturing sectors[J]. Int. J. Production Economics 2014 147: 460 - 471.
- [10] Ravi V ,Shankar R. Analysis of interactions among the barriers of reverse logistics [J]. Technological Forecasting and Social Change , 2005 72: 1011 - 1029.
- [11] Chan F ,Chan H K ,Jain V. A framework of reverse logistics for the automobile industry [J]. International Journal of Production Research 2012 50(5): 1318 - 1331.
- [12] Fleischmann M ,Bloemhof-Ruwaard J M ,Dekker R ,et al. Quantitative models for reverse logistics: A review [J]. European Journal of Operational Research 1997 103: 1 - 17.
- [13] Kumar S ,Putnam V. Cradle to cradle: Reverse logistics strategies and opportunities across three industry sectors [J]. Int. J. Production Economics 2008 115: 305 - 315.
- [14] Johnson P F. Managing value in reverse logistics systems [J]. Transportation Research Part E Logistics and Transportaiton Review 1998 34(3): 217 - 227.
- [15] Jain V. Special issue on sustainable supply chain management and reverse logistics [J]. International Journal of Production Research , 2012 50(5): 1239 - 1242.
- [16] Rubio S ,Chamorro A ,Miranda F J. Characteristics of the research on reverse logistics (1995 - 2005) [J]. International Journal of Production Research 2008 46(4): 1099 - 1120.
- [17] Rogers D S ,Melamed B ,Lembke R S. Modeling and analysis of reverse logistics [J]. Journal of Business Logistics 2012 33(2): 107 - 117.
- [18] 陈德荣. 浅析我国报废汽车的逆向物流管理[J]. 物流技术, 2013 32(2): 55 - 60.
- [19] 李静芳 张 赞. 我国汽车产业逆向物流策略研究[J]. 企业改革与发展 2010(2): 157 - 160.
- [20] Dowlatshahi S. The role of transportation in the design and implementation of reverse logistics systems [J]. International Journal of Production Research 2010 48(14): 4199 - 4215.
- [21] Gonzalez-Torre P L ,Adenso-Diaz B ,Artiba H. Environmental and reverse logistics policies in European bottling and packaging firms [J]. Int. J. Production Economics 2004 88: 95 - 104.
- [22] Dowlatshahi S. A cost-benefit analysis for the design and implementation of reverse logistics systems: case studies approach [J]. International Journal of Production Research 2010 48(5): 1361 - 1380.
- [23] Dowlatshahi S. A framework for the role of warehousing in reverse logistics [J]. International Journal of Production Research 2011 , 50(5): 1265 - 1277.

【责任编辑: 肖生苓】