

浅析汽车逆向物流



近年来,中国汽车产业发展迅速,一直以2位数的增长速度攀升,2002年、2003年还出现了“井喷”式的迅猛增长。预计未来10年,中国的汽车需求量仍将保持10%~15%的增幅。在此背景之下,中国汽车物流市场的需求是巨大的。目前,我国汽车产业的汽车正向物流已得到了较好的发展,各汽车制造商、第三方物流公司对汽车正向物流都已比较关注。然而,随着市场的不断成熟,市场竞争的不断升级,消费者需求的个性化的突出,资源利用的创新和环保意识的提高,只注重汽车的正向物流是不够的,汽车逆向物流必须得到应有的重视。

一、汽车逆向物流的产生

汽车物流按业务流程可分为4大部分,即供应过程中的零部件配

送、运输,生产过程中的储存、搬运,整车与备件的销售储存及运输和工业废弃物的回收处理。逆向物流最早由Stock在1992年提出,定义是:逆向物流是一种包含了产品退回,物料替代,物品再利用,废弃处理、维修和再制造等流程中的物流活动。逆向物流执行委员会将逆向物流定义为:计划、实施和控制原料、半成品库存、制成品和相关信息,高效且经济地从消费点到起点的流动过程,从而达到回收价值和适当处置的目的。更精确地说,逆向物流是为了回收价值和适当处理的目的,而从其典型的最后目的地移动货物的过程。逆向物流也包括处理因损坏、季节性库存、重新进货、抢救、召回和过量库存而退回的商品。逆向物流还包括再生利用计划、危险材料计划、报废设备的处理和资产恢复。

1. 汽车物流及汽车逆向物流

汽车物流是集现代运输、仓储、保管、搬运、包装、产品流通及物流信息于一体的综合性管理;是沟通原料供应商、生产厂商、批发商、零件商、物流公司及最终用户满意的桥梁;更是实现商品从生产到消费各个流通环节的有机结合的载体。对汽车企业来说,汽车物流包括生产计划制定、采购定单下放及跟踪、物料清单维护、供应商的管理、运输管理、进出口、货物的接收、仓储管理、发料及在制品的管理和生产线的物料管理、整车的发运等。

汽车逆向物流是以满足顾客和保护环境为出发点,根据实际需要,对汽车产品实行从下游到上游的物流活动。它包括退回物流和废弃物流两大部分。退回物流指不合格品的返修、退货以及周转使用

的包装物等从需方返回到供方的物流活动,例如汽车召回等。废弃物物流则指将已失去经济活动价值的原使用物品进行回收、检测、处理,并将其送到专门的处理中心所进行的物流活动,例如报废汽车的处理等。

2. 汽车逆向物流的发生源

退货。在汽车制造中,成千上万的零部件,只有很少一部分由本土生产,特别是全球经济一体化以及供应链管理的实施,大部分汽车零部件都需要通过跨地域的物流活动进行供应。大规模的生产和配送、运输及存储等环节都会造成零部件的缺陷和瑕疵。顾客在购买由于此类原因制成的问题汽车产品后,就会对此类汽车产品进行退货。中国消费者协会公布的《2004年全国投诉情况汇总》的统计数据表明,在2004年全年质量投诉当中,汽车类投诉个案同比上升了31.6%,位居消费品类投诉增幅的第二位。随着汽车消费者购买行为的逐渐成熟,在一段时期内,退货行为必将呈增长态势。

汽车召回。产品召回制度源于20世纪60年代的美国汽车工业,经过多年实践,目前美国、日本、欧洲、澳大利亚等国家和地区对缺陷汽车的召回都已经形成了比较成熟的管理制度。2004年3月15日,我国颁布了《缺陷汽车产品召回管理规定》。汽车召回,指按照《缺陷汽车产品召回管理规定》要求的程序,由缺陷汽车产品制造商进行的消除其产品可能引起的人身伤害、财产损失的缺陷的过程。包括制造商以有效方式通知销售商、修理

商、车主等有关方面关于缺陷的具体情况以及消除缺陷的方法等事项,并由制造商组织销售商、修理商等通过修理、更换、收回等具体措施有效消除其汽车产品缺陷的过程。据不完全统计,在汽车缺陷产品召回制度公布将近一年的时间内,我国先后有15家国内外汽车厂商对有缺陷的产品和汽车进行召回,达三十多万辆。今后,召回的缺陷产品范围还将进一步扩大。汽车召回无疑将成为汽车逆向物流的重要组成部分。

资源再利用。汽车的使用寿命是有限的,经过了一定时期(8~10年)的运行后,汽车零部件的磨损达到极限,汽车废气排放量极大,对环境造成严重污染,而且也容易造成汽车事故的发生。此时,汽车必须进行报废,降低其对环境的破坏程度,消除安全隐患。从经济角度上看,报废汽车上的钢材、铝材等金属能经过处理后重新利用;某些零部件拆解后能重新使用。目前,欧美一些国家回收1辆汽车的零部件再利用率已达到75%以上,所以汽车回收物流的前景是巨大的。我国近几年已逐步重视了对汽车的强制报废,将报废汽车回收拆解作为节约利用资源和国家原生资源保护性开发的重要举措。据测算,每回收1辆报废汽车可以节约1t燃料,回收2.4t废钢和45kg有色金属。前几年我国报废汽车的重点是载货汽车和大型客车。据不完全统计,1982~2000年,我国报废各类汽车总计442.1万辆,为国家节约了442.1万t燃料,回收了1061.1万t废钢和19.9万t有色金属。仅废钢和

有色金属两项,就节约资金11.96亿元。

生产过程中的废弃物。汽车的生产过程中会产生许多废弃物,主要包括边角废料和废弃包装物等。汽车原料以钢材为例,生产汽车需要大量的钢材,由于产品设计和一些不可避免的原因,大量的钢材边角在切割完后被弃用,不仅影响到生产环境,还造成资源的浪费。此外,汽车产品包装用的泡沫、纸包、塑料袋等也很容易成为废弃物,同样会对环境造成影响。所以对生产过程中废弃物的回收是逆向物流中的重要内容。

二、汽车逆向物流的作用及意义

1. 汽车逆向物流的作用

提高顾客满意程度,增强自身竞争力。在当今买方市场的经济环境下,顾客价值是决定企业生存和发展的关键因素。只有不断维系顾客的满意度,努力培养顾客的忠诚度,方能赢得顾客的信任从而占有较大的市场份额。汽车逆向物流的成功运作,能够确保不符合定单要求的产品及时退货,保证有质量问题的商品能够及时被召回,从而增强顾客对企业的信任感及忠诚度。

汽车生产商在整条汽车供应链中扮演着核心企业的角色。在汽车逆向物流过程中,供应链下游企业以及终端消费者与汽车制造商是“多对一”的关系。一旦发生逆向物流,退货和产品召回则是众多的下游批发商、零售商和最终顾客面对汽车生产商。如果汽车企业采取宽松的退货和产品召回策略,能够

减少下游批发商、零售商、最终顾客的投诉意见,同时可以使汽车生产商与下游企业间加强信息沟通,降低和解决信息不对称问题,从而协调好汽车企业与下游批发商、零售商和最终顾客之间的关系。

增强企业的社会责任感,提高企业形象。随着人们生活水平和文化素质的提高,环境保护意识日益增强。对汽车工业这个高污染产业来说,汽车使用者对环境的期望更高,能否顺利地进行可持续发展战略,是企业向顾客和社会承诺和负责的社会伦理和道德尺度。通过对有安全隐患问题的车辆进行召回和对到期报废的汽车进行回收处理,可体现出企业勇于承担错误,主动投入到可持续发展中去的经营理念,可在公众心目中树立具有良好社会责任感的企业形象,可以增加企业的无形资产。

提高资源的利用率,降低生产成本。汽车工业是一个高耗能产业,能源、钢材等原材料的耗用很大,而且多属稀缺资源。对报废汽车钢材等原材料的再利用,不单能提高资源的利用率,也能降低企业的生产成本。汽车企业如何有效利用和配置资源,关系到企业的发展前景。充分发挥汽车逆向物流中回收物流的作用,能给企业带来巨大的效益。美国汽车制造商已积极进入汽车回收行业,到2003年,其二手零部件再生企业已达五万多家,产值达360亿美元。

2. 汽车逆向物流的意义

逆向物流在汽车产业的发展中有着极其重要的作用。实施汽车逆向物流,从企业层面看,不仅有利

于提高企业的物流服务水平,提升企业的运营效率,还可降低企业的生产成本。同时,汽车生产企业可以从逆向物流的发生源头上找到企业在生产、管理、服务中存在的不足和缺陷,从而促使企业提高产品设计、内部管理和经营水平。从社会层面看,汽车逆向物流能够有效降低汽车产业对环境的不利影响,提高资源的利用率,同时还能促进绿色物流的发展。

三、我国汽车逆向物流中存在的问题

1. 缺乏对逆向物流的认知

物流是一个服务性的行业,空间效用和时间效用是物流的基本效用。但与汽车正向物流的效益相比,汽车逆向物流的效益不能在短期体现出来,致使汽车逆向物流得不到汽车企业应有的重视,甚至有些企业还认为逆向物流会给企业带来时间和效益的损失,使逆向物流的作用得不到体现。目前,尽管某些企业建立了逆向物流系统,但对具体做法程序设置了相当严格的制度,例如对顾客退货设置了相当复杂的手续,延长时间,降低了退货效率,消极的退货程序阻碍着逆向物流的有效实施。另外,某些汽车生产商只关注汽车逆向物流的短期效果,例如,为了应对法律的规定,赶紧推出召回制度,意在市场中产生“眼球”效应,让消费者注意自身的产品。这些企业只关注召回制度产生的市场效应,不真心为顾客着想,只对召回汽车中最小的零配件进行免费更换,对造成汽车真正的安全隐患的部位不加重视,

从而影响了汽车逆向物流的效果。

2. 缺少有效的逆向物流信息系统

汽车制造企业通过逆向物流信息系统可以对退货的产品进行逐一管理,反馈退货原因,可以为其服务商提供包括产品质量评价、产品生命周期分析在内的各类营销信息,这对企业的生产经营都是非常有价值的。逆向物流信息系统的系统功能的实现可以大大提高退货的处理速度,使退货在最短的时间内得以分流,从而节约了大量的库存成本和运输成本。同时,通过有效的逆向物流信息系统还可以把握汽车逆向物流的供应与需求的确定性。目前我国汽车企业的汽车逆向物流信息系统严重缺乏,其原因,一方面是由于逆向物流活动本身对信息系统的柔性化要求高,因而难以在传统物流信息系统的基础上进行扩展;另一方面则是由于企业的经营理念未能跟上时代发展的步伐,多数企业还不愿意在开发逆向物流信息系统上投入资金。

3. 缺少汽车逆向物流网络

网络组织理论称:一个企业与其他企业建立的合作关系是企业最有价值的资源,从其他企业获取补充的投资或能力是增强企业竞争力的重要途径。企业间合作关系可以创造某些难以仿效和复制的无形资产,而这些无形资产在保持企业可持续竞争力方面起着关键作用,它们完全依附于网络关系而存在,并随之缺失而消失。由于逆向物流具有投资风险大、结构复杂、地点分散等特点,若由制造商独家经营运作,虽然可以降低交易成本,却增

加了库存成本和运输成本,且需求响应迟缓,服务水平低,致使顾客价值下降,企业缺乏竞争力。而网络组织本身固有的优越性,使网络结构(集成供应链结构)成为逆向物流组织模式的最佳选择。网络的建立除了需要资金的投入外,更重要的是合作双方要建立起紧密的合作伙伴关系。这不仅是企业在建立供应链合作关系时的关键问题,也是在建立逆向物流系统网络中的关键问题所在。正是由于有些汽车企业在这方面存在问题,从而形成了当前缺少逆向物流网络的原因。

四、提升汽车逆向物流的服务水平

1. 增强汽车逆向物流意识

我国汽车市场在经过2002年和2003年的“井喷”增长后,出现了低迷,将价格下调作为吸引顾客的手段已逐渐失去了效用。现今,如何提高服务水平成为赢得市场的关键,而增强汽车逆向物流意识便是关键中的关键。逆向物流的不确定性、复杂性使汽车企业的管理者对开展逆向物流缺乏耐心,尽管“4s”店(包括整车销售sale、零配件sparepart、售后服务service、信息反馈等survey)已成为潮流,但“service”这项功能并没有做好,企业往往只是关注从“service”中获得高收入和忽视了其他。汽车厂商必须企业内部加强逆向物流服务意识,完善汽车逆向物流服务流程,让顾客不仅能从产品中感受到产品的价值,更能从服务中体验到价值的升华。做好服务,以继续维持并且加强厂商与顾客的关系,是企业

进行市场开拓的重要武器,所以增强汽车逆向物流意识,用此来指导逆向物流的开展是十分重要的。

2. 建立有效的逆向物流信息系统

物流信息系统的建立能确保物流服务活动能做到“有的放矢”,在信息的指导之下使运输、储存、配送等保持在一个较好的运作水平上。汽车逆向物流的不确定性和复杂性使厂商与顾客在实施中存在信息不对称,使厂商不能有效的对逆向物流作出反应,不能利用顾客信息的反馈来及时提高服务水平,所以厂商必须在信息的源头上把握顾客的需求。建立逆向物流信息系统,企业应建立大型公用的数据库,在数据库和拆解中心建立访问节点,对数据库和拆解中心设置访问权限,与客户企业相关部门进行数据共享,同时实施在线查询处理。其主要包括产品信息的在线查询,即产品生产日期、有效生命周期、使用说明等信息,以便于各回收点对退货的审理,同时也让汽车供应链中的下游企业和顾客能了解到汽车厂商的信息,让下游企业和顾客能根据厂商所发布的信息作出更理性的行为。

3. 建立汽车逆向物流网络

虽然绝大部分汽车企业都有自己的物流设施,但汽车逆向物流服务仍处于分散、割裂、封闭和无序竞争状态。尽管逆向物流可以利用汽车正向物流所布置的网络,但逆向物流的特性使其在利用这些网络点时不能充分发挥网点的作用。因此,企业间必须加强合作,完善汽车逆向物流渠道,对仓储设施和运

输设备进行整合,建立信息资源共享平台,充分利用网路资源优势,降低逆向物流成本。例如,丰田公司在欧洲就使用通用公司的汽车逆向物流系统,不但使丰田降低了成本,而且通用也能充分利用它,形成共赢。在建立汽车逆向物流网络中,双方不仅要加大对基础设施、信息系统、网络布点的投入,更重要的是要有一套合理高效的衔接机制,使合作双方在企业理念、服务标准和渠道上达到互通,从而降低合作成本。

五、汽车逆向物流是汽车产业的利润增长点

广义的汽车产业从生产汽车的原材料、汽车生产、销售、售后服务、二手汽车交易、汽车维修、汽车报废,直至报废汽车拆解的废旧原材料和零部件等又成为生产汽车提供原料,如此循环形成一条巨大的“汽车链”。在汽车产品本身给予消费者的价值逐渐达到极限时,必须有效运用物流服务来提高顾客的满意程度。物流是汽车产业的第三利润源泉,汽车逆向物流是其重要的组成部分。所以,在顾客更加注重售后服务和资源紧缺的情况下,汽车产业必须提高对汽车逆向物流的重视程度,加大对逆向物流的投入,完善逆向物流的程序,建立逆向物流系统,处理好逆向物流的供需关系。同时要与合作伙伴建立紧密的网络合作关系,提高汽车逆向物流的技术水平,充分利用资源,降低企业制造成本。■

(责任编辑 於 社)

作者: [阮承健](#)
作者单位:
刊名: [汽车工业研究](#)
英文刊名: [AUTO INDUSTRY RESEARCH](#)
年, 卷(期): 2005(12)
被引用次数: 5次

引证文献(6条)

1. 陈思云, 张平 [报废汽车回收逆向物流浅析](#)[期刊论文]-[汽车工业研究](#) 2010(8)
2. 李常洪, 马佳, 赵芸 [报废汽车回收的逆向物流网络优化设计](#)[期刊论文]-[物流技术](#) 2010(11)
3. 陈思云, 张平 [报废汽车回收逆向物流浅析](#)[期刊论文]-[物流工程与管理](#) 2009(8)
4. 李新, 唐立新 [汽车行业逆向物流管理对策探究](#)[期刊论文]-[企业导报](#) 2009(2)
5. 贾小龙, 付锐, 王雷 [闭环供应链下汽车逆向物流网络设施选址](#)[期刊论文]-[科技导报](#) 2009(12)
6. 李常洪, 马佳, 赵芸 [报废汽车回收的逆向物流网络优化设计](#)[期刊论文]-[物流技术](#) 2010(11)

本文链接: http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical_qcgyyj200512011.aspx