# 国际货运代理业服务创新探析(1)论文

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-11

*【论文摘要】 在激烈的市场竞争中，国际货运代理企业在服务新创新上要根据自身的实际情况，选择适合自己的服务创新类型，确定新服务的设计要素。如果企业决定向TPL转型，就要对在此转型过程中对可能面临的风险进行分析并进行有效控制。【论文关键词】 国...*

【论文摘要】 在激烈的市场竞争中，国际货运代理企业在服务新创新上要根据自身的实际情况，选择适合自己的服务创新类型，确定新服务的设计要素。如果企业决定向TPL转型，就要对在此转型过程中对可能面临的风险进行分析并进行有效控制。

【论文关键词】 国际货运代理业 服务创新 202\_年，我国对外出口总额增长与同期相比开始有一定幅度的下降，据亚洲开发银行预测：202\_年中国出口增长将从202\_年的26％降至19％。因此，出口货量增速也将开始降低，国际货运代理业面临着越来越激烈的市场竞争。

国际货运代理企业要想取得竞争优势，重要途径之一就是进行新服务开发，即服务创新，向顾客提供更加专业化、个性化的新服务，满足这些企业的要求。所谓新服务，就是给顾客提供以前不能提供的服务，即提供额外的服务，对服务过程作巨大变动，或者对现有的服务包、服务传递过程逐步做出改善，以使顾客感觉到他们接受到了新的服务。

一、国际货运代理业服务创新分类 对新服务开发进行必要的分类非常重要，因为不同种类的创新要占用企业的资源不同，企业需为此做出周密的计划。现参照拉夫克（Lovelock， 1984）的分类方法，对国际货运代理企业的新服务开发进行分类。

1.激进式服务创新 简单的说，激进式服务创新就是提供一种全新的服务，对某个企业来说，这种服务从没有向顾客提供过。可分为以下几类：

(1)重大创新，通常是指提供市场上还没有出现过的服务，这些创新常由信息和计算机为基础的技术推动。重大创新的产生，决非一朝一夕之事，一般总是随着科学技术的发展和经济水平的提高而产生的，需要耗费相当大的人力物力，单个企业往往较难承担。

(2)启动新的业务，即对已经和正在服务的市场提供全新的服务。也就是说，这种服务的服务对象，是提供给现有的市场的。

比如，某些公司前些年提出的“一条龙服务”、“零距离服务”等，就属于这一类的服务创新。

(3)对现有的市场提供新的服务，这种新的服务可能在其他国际货运代理公司早已存在。比如说，一家原来只从事整箱运输的国际货运代理企业，现开始提供拼箱服务。

以上三种激进式服务创新，就占用的资源来说，重大创新最多，其次是启动新的业务，最后是为已占有的市场提供新的服务。 2.渐进式服务创新 渐进式服务创新是对原有服务进行扩展和改善，相对于激进式创新，渐进式创新占用的资源相对较少，比较容易实现。

可分类如下：

(1)服务线扩展，即加长现有的服务线，使服务内容丰富化。比如，某家提供美国、加拿大航线订舱的国际货运代理企业，原本只提供美西港口城市如长滩、奥克兰的货运代理业务，现开始向北美内陆延伸，提供直达内陆城市的货运代理业务。

(2)服务改善，即改善原有的服务特征。这种新服务开发相对多见。

(3)服务类型的改变，也就是平常所说的“新服务”。这种新服务开发，服务的根本性质没有改变，只是改变了服务的表现形式，做一些可见的改变来影响顾客的感受和看法。

三种渐进式创新所占用的资源都比较少，对企业的负担相对较小，风险相对也较小，但并不意味着非常容易成功。只有全面考虑了顾客需要的服务创新，并为顾客所接受，才能称的上是成功的服务创新。

二、国际货运代理业服务创新设计要素分析 当新服务开发的概念和业务策略确定后，与其相一致的服务设计要素的确定便提上了日程。对国际货运代理业来说，主要有以下要素需进行考虑。

1.设施地址和布局。作为一个服务传递型的服务行业，国际货运代理业地点的选择以方便顾客为基本出发点。

一个区域性国际货运代理企业，其总部的选择一般在沿海主要港口城市，另有各分公司或办事处分布在内陆经济发达地区。如果以某一城市为服务对象的国际货运代理公司，一般选择进出口业务或顾客集中的地区作为办公地。

在办公室的布局上，除一般的因素外，还必须充分考虑到作为高技能、高素质人才集中的国际货运代理企业，要处处向顾客表达出诚信、专业的信息特征。 2.员工技能。

国际货运代理企业的一线员工，不仅需要较高的专业技能，而且需要较高的人际技能，在与顾客接触中，要有一定的灵活性和艺术性。在某种程度上，专业技能是后天的，可以通过学习、培训来获得，而人际技能是先天的，是很难更改的，在某种程度上，后者比前者更为重要。

因此，在聘用一线员工时，一定要采用科学方法，不仅要测试应聘者的专业技能，更要测试应聘者的人际沟通技能。对人际沟通技能欠缺的应聘者，要进行慎重选择。

3.工作时间安排。在国际货运代理业中，员工需要满足顾客的各种即时要求，即便是微小的疏忽和延迟，都有可能造成货物不能按时集港或装船出运。

因此，如何妥善安排员工的工作时间，是一个相当重要的问题。比如，客户服务人员可正常上下班且24小时保持通讯畅通，单证操作人员则按照开船时间灵活进行调休。

在集港和装船等重要时间内，要全天有人值班，随时处理各种突发事件。 4.服务质量的控制和测评。

同其他纯服务业一样，国际货运代理服务的生产和消费是同时进行的，无法对服务质量进行事前控制。在这种情况下制定一系列服务标准并严格执行，保证服务过程的统一性，就显得尤其重要。

5.收益管理。一般来说，在一定时间内，国际货运代理企业的运输能力是有限的。

比如，国际货运代理企业购买船公司某条船某一航次一定数量的舱位，然后进行配货，如果货量少于舱位数目，则产生亏舱，损失也由此产生；如果货量较大，已经满载，则要检查是否已将尽可能多的高利润货物配船，即是否实现了利润最大化。 此外，国际货运代理业新服务设计要素还包括顾客分类、顾客参与、流程设计、销售机会等诸多要素，任何一点的失误，都可能造成严重后果。

三、国际货运代理业在向TPL转型过程中进行服务创新所面临的风险及控制 如果国际货运代理企业考虑向TPL转型，那么在此背景下如何进行服务创新，如何向顾客提供量身定做的新服务便成了企业的重要任务之一。对提供传统物流代理服务为主业的国际货运代理企业来说，就要根据顾客的需要，提供一种新的、更能满足顾客需求的专业化、个性化服务。

国际货运代理企业在服务创新过程中所面临的风险，主要是指由于企业对外部环境估计不足或无法适应，对服务创新过程难以有效控制而导致服务创新失败的可能性。这里的失败包括服务创新活动被迫提前停止、撤消或者是没有取得预期的经济效果。

在当前物流行业飞速发展、竞争异常激烈的市场环境中，对任何风险因素的忽视都有可能导致服务创新的失败，最终导致企业转型的失败。因此，辩识和分析服务创新中的风险因素，是进行风险控制的前提。

主要风险有以下几个方面: 1.竞争风险。这是目前国际货运代理企业转向TPL所面临的最大风险。

许多从事传统物流业务的企业，如原来的交通运输企业、仓储业、港口等都利用自身的独特市场地位参与到第三方物流业务中来。国际货运代理企业如何应对竞争对手并采取相应手段和措施进行反击，是化解竞争风险的关键。

2.资金风险。大部分国际货运代理企业，本身的利润比例并不高，企业自有资金普遍缺乏，而转入TPL业务，企业就需要在管理、信息系统、人员培训等方面投入大量资金，数量往往超出预算。

如果资金跟进不及时，不仅服务创新面临着失败的危险，而且公司的正常运转都可能出现问题。 3.市场风险。

货运代理业原本是对多客户提供一般通用服务的企业，向TPL业务转型，则意味着企业向相对较少的企业提供特别的服务，即将向特定的企业提供特定的、量身定做的服务。这种服务适用性的降低，就无形中增大了国际货运代理企业的市场风险。

4.技术风险。TPL业务强调的是管理、信息技术和设备的有效结合，提倡与客户的供应链结合在一起，而现在许多中小货运代理业信息系统缺乏，管理水平比较低，业务转型困难较大。

此外，国际货运代理业还面临着许多其他风险，如国家政策、地方保护主义、交通基础设施等。以上风险并不是单独存在，而是相互交织、交互作用，使国际货运代理业所面临的风险呈现出极度复杂性。

那么，在向TPL转型过程中，国际货运代理企业如何控制这些因服务创新而面临风险呢？

(1)国际货运代理业要做好提供TPL服务的资源准备。国际货运代理企业在SWOT分析的基础上，做好资源准备。

比如，要根据自己的特长，有选择地对目标企业提供特定的服务，做到服务内容特色化和服务对象特定化；要提高信息技术的管理和应用水平；要注意培养自己的复合型人才，尤其是哪些既精通货运业务、又精通货主生产流程的复合型人才，这种人才对企业的发展能起到关键性作用等

(2)科学选择服务创新项目。根据TPL业务是针对特定顾客提供特定服务的特点，在项目选择上，要结合企业资源能力特点，并在对市场状况、竞争特点和技术发展趋势进行深入调查研究的基础上，对整个项目进行全面深入的评估，从而做出科学决策。

(3)要对服务创新过程进行系统化管理。国际货运代理企业不仅要建立高效的服务创新组织机制，还要建立规范的管理体制，并且要加强各环节的沟通和联系，要以系统的观点来对待。

要加强与外界的协调和沟通，尤其是对货主所在行业的发展趋势要有深入的了解，要随时掌握顾客的需求，要在顾客提出要求之前来满足顾客的需要。 在实际运作过程中，国际货运代理业能够选择的控制风险方法还很多，要根据不同的行业、不同的服务对象进行相应选择。

一定要注意的是，绝不能全盘照搬那些已成功开辟TPL新业务的国际货运代理企业的经验，否则只能是自食苦果。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！