

昆山市中外运敦豪国际快递物流飞跃国界，速达全球

产品名称	昆山市中外运敦豪国际快递物流飞跃国界，速达全球
公司名称	海盐跨界空运物流部
价格	25.00/千克
规格参数	
公司地址	杭州市萧山区机场路A幢798号
联系电话	13451700040 18858344705

产品详情

昆山市DHL敦豪集团(DHL)2009年5月在香港宣

布，将全球[货运物流](#)的北亚太区[办事处](#)

迁往葵涌九龙贸易中心，并开设时装货运管理中心，发展一站式时装专门物流业务，总投资额约为1亿元。设立时装货运管理中心，为客户开发度身设计的物流产品及解决方案，是物流界中较新颖的概念。DHL计划总揽时装业物流价值链每个环节，包括原料采购、样板制作、生产质量控制，以至将货品直接送达国际时装公司的店铺。该公司早前已在印度及斯里兰卡设立了Fashion Centers of Excellence，锐意加强与时装界的合作。尽管在经济放缓下，物流业界首当其冲，该公司全球行政总裁贺宇德仍有信心时装货运业务会带来商机。他指出，时装和成衣进出口量在今年首季并未出现显著下跌，将货品抢先推出市场，是发展时装及成衣发展业务的关键，在港设立时装货运管理中心，有助业界在当前经济环境下提高竞争力，因此时装货运商机仍在。北亚太区行政总裁梁启元则指出，香港是亚洲区的时装采购及分销枢纽，在港作出投资，有助提高成本效益。他表示，在当前经营环境下，提高服务才是关键，又认为DHL已是时装专门货运的先行者，不担心与其它同业竞争。时装及成衣货品是香港第二大出口产业，占去年香港出口总值的11%。2008年本港空运出口的时装及成衣量超过13万吨，海运量亦超过27万标箱，预期本港成衣业2009年出口空运及海运量将分别超过12.4万吨和27.6万吨。另外，该公司同日宣布，在九龙贸易中心，开设北亚太区全球货运物流的新办事处。新办事处占地约120万平方尺，共有800名员工。

基本情况

中外运敦豪对运用作业成本法后取得的成果非常满意，决定继续运用这个管理理论去不断完善内部程序，为客户提供更好的服务。同时，罗伯特·卡普兰的管理工具—平衡计分卡(Balanced Scorecard)引起中外运敦豪的关注。正巧，2002年被中外运敦豪设定为“服务年”，这本来是加强内部服务意识的一个项目，但是在全国39个地区共有2800个员工，让每一个员工对客户的服务意识和态度都得到提升是一个极其艰巨的任务。中外运敦豪认识到平衡计分卡能够配合内部的[组织结构](#)，帮助公司制定一个把管理目标和奖励系统相结合的模式，便决定开始实行平衡计分卡。

平衡计分卡的实施

中外运敦豪首先建立了公司的远景战略，就是“Market leader”（市场领导者），在国际快递行业中提供最高的服务给客人，这就是中外运敦豪的战略目标。他们认为平衡主要体现在四部分的平衡：内部和外部、短期和长期、结果和动机、数量和质量。

中外运敦豪以前衡量分公司主要是用[财务指标](#)

，看收入的增长是否达到标准，采用的是[盈利](#)

和收款的情况等这些硬性的财务指标。中外运敦豪觉得这样看待公司的经营是远远不够的。在平衡计分卡里他们不但重新设计了财务指标，如使用超过90天的应收账款来描述收入与预算的完成情况，利润和预算的完成情况

，还涵盖了很多客户的指标进去，如客户保有率，还有新增客户、[客户满意度](#)等外部的、软性的指标。这些数据指标被称作KPI(key performance index-关键绩效指标)。运用KPI能够起到通过指标控制流程的作用。中外运敦豪明确了给客人提供最好的服务时，重在过程，而不仅仅是一个结果。为此，中外运敦豪在总部成立了“平衡计分卡小组”，负责公司的策略制定、实施、考评和完善。他们还邀请了一家培训顾问设计整个课程，然后再培训39个分公司的内部[培训师](#)

，内部的培训师再培训内部员工。这样的实施就非常有效。因为内部讲师来进行培训，他讲的故事或者模式，都很贴近员工。