

Linkstar 提供的最有价值的服务在于:关注业界每一次新的变化,及时将信息传递给客户,和客户一块探讨哪些是可以优化和调整的

# 做最专业的第三方物流企业

## ——访 Linkstar 总裁施煜敏

■ 本刊记者 包志明

**近**几年,随着作为新兴产业之一的现代物流业迅猛发展,中国的物流企业如雨后春笋般涌现,进而形成了第三方物流产业。相比传统的物流企业,第三方物流更专业化、综合成本更低、配送效率更高,已经成为社会化分工和现代物流发展的新趋势。近日,记者就第三方物流的相关问题采访了精裕捷星物流有限公司(Linkstar)总裁施煜敏。

**记者:**我们知道,贵公司是一家专业的第三方物流企业,请问您对第三方物流是如何理解的?贵公司又是如何做好第三方物流的?

**施煜敏:**社会发展到一定的程度,就会有分工,让专业的人来做专业的事。第三方物流也是这样,它是一个服务性行业,为产业做核心配套,从前期的建厂方案设计到后期的产品运作,就像链条一样,将生产运营的各个环节都串起来,通过提供一整套物流活动来服务于产品供应链。我认为,第三方物流企业就像是工厂与贸易公司的“保姆”与中间人,企业运营的“吃喝拉撒”都要管起来,而且要管得好,管得有效率。作为一家第三方物流企业,不仅要服务好整个产业链,还要服务好客户的客户,从客户企业的战略入手,去帮它做好物流的一整套运营管理。这样的话,你才能提供真正有价值的服务,而不是简单的拉个车,储个货。另外,第三方物流企业要从较高的战略



层面帮助客户解决问题,和客户形成一种战略合作伙伴关系,提升它的核心竞争力。

**记者:**与其他第三方物流企业相比,贵公司有何优势?

**施煜敏:**我觉得 Linkstar 的核心竞争力是专注。虽然有第四方供应链的理念,但我们主要还是扎扎实实地做好第三方物流。现在整个产业发展很快,但我们并不是用资金去买资源拼市场,而是把一个有效率的模式或运营方式做深做透做专业,然后真正把服务和效率体现出来。同时我们也会根据自己业务的情

况,不断扩张网点,如在天津、南通、宁波等很多地方我们都有了自己的办公室。另外,我们对服务质量也有很高的自我要求,Linkstar 于 2005 年获得了挪威船级社的 ISO9001 质量认证体系。在该质量体系的控制下,我们的服务作业做到了流程标准化、环节衔接无缝化、跟踪全程化、投诉渠道人性化的要求。

**记者:**现在,马士基等许多国际物流巨头都在进入中国市场,请问贵公司如何应对国际物流巨头的竞争?

**施煜敏:**面对那些国外最高端物流企业的竞争,我们压力的确很大,因为在资金、管理、人才、网络等方面,我们都不及它们,但竞争是不可避免的。因此,我们将重心放在了本土化和专业化上,通过和国内较大的一些物流企业,如东方国际、百联、交运、上港进行合作,来承接一些较大的项目。做第三方物流的产业配套,需要很多硬件资源,有的物流企业有丰富的资源,而我们则将这些资源运营起来,大家组成一个团队后,就可以互惠互利,达到成本效益最优化。我在国外考察时发现,国外很多物流企业都是租用当地的资源,用它的品牌进行运作。我们也可以学习国外的经验,通过与这些国际物流巨头进行合作来培育我们自己的体系,和产业进行合作,发挥专业化的优势,让客户对 Linkstar 满意、放心。

**记者:**贵公司如何与客户建立长期合作关系?

**施煜敏:**在第三方物流里,与客户的长期合作非常重要,我们与核心客户间的关系非常紧密。因为我们不是一般的运输企业,做的是产业配套和供应链管理,它的安全性与可靠性是最重要的,因此客户对我们的依赖性是比较强的。有些核心客户还会把它们明年或者后年的战略计划与我们探讨。在这一过程中,我们已经成为客户必不可少的一个部门,客户物流出现了困难,我们会帮它们解决;客户内部有问题,我们也会及时与它们沟通。每一个客户都有自己的核心战略,我们会配合其核心战略,提出优化建议,并让它们自己去甄别,再进行试点、铺开、推广。

物流是立体型的,涉及到各个行业,我们会关注业界每一次新的变化,然后把信息反馈给客户,和客户一块探讨,作出优化和调整。只有在不断优化调整中,我们的供应链才能不断地完善,不是简单的客户说什么,我们做什么。这就是Linkstar提供的最有价值的服务。

**记者:**在复杂的供应链管理中,如果某个环节出问题,贵公司如何反馈和处理?

**施煜敏:**形象地说,第三方物流中的供应链就像是一条链子,在环境变化的时候,有些环节随时会出现问题。为此,Linkstar的员工都是24小时待机,一旦出现问题,随时都有专人负责解决。另外,我们在整个物流体系中已经有了近20年的经验,对很多问题都有自己的预见性,在设计方案时已经注意到,哪些环节可能会出现问题,出现问题时如何解决,以及让谁去解决,谁不能解决时的接替者,都有相应的应急预案。这样,一旦出现问题,我们就能很从容地解决。我常说,物流其实是自然科学与社会科学的结晶,作为一家物流企业,不能单单只跑

运输,不知道外部的环境和社会的变化,必须要有很强的实战性,这样才能在这个领域做好。

**记者:**现在的第三方物流越来越强调信息化。请问在这方面,贵公司是如何做的?

**施煜敏:**Linkstar在2001年就花巨资研发出了自己的信息平台——基于BS架构和Linux系统的多任务物流管理系统,包括物流中心、货代管理、仓储管理和客户关系管理等模块。该系统除了可以独立为客户提供相应操作信息支持外,还可以方便地与SAP、GPS导航系统或客户自身信息系统形成数据交换。目前,Linkstar的信息系统,可以为客户提供定期库存报表生成、在线库存查询、运输GPS监控等服务。

**记者:**请介绍一下贵公司的企业文化。

**施煜敏:**对于一家优秀的企业来说,好的企业文化是非常关键的。Linkstar虽然规模不大,但十分重视企业文化的建设。我们的企业文化是“平等平和、维本维新”。“平等”的概念是,企业无论大小,它在社会上都是一个细胞,它们之间是平等的。我们不会因为对方是大企业,而放弃自己的原则,也不会因为对方是小供应商而怠慢它们。“平和”的概念是,企业和员工能静下心来,以平和的心态,去对待任何人和事物。“维本”的概念是,任何事物和企业都是一步一步往前走的,犯错误也是难免的,关键是在犯错误的过程中,如何根据事物的客观规律来解决问题。“维新”的概念是,在不同的环境中,有

一定的创新或者一定的改良。我们就是用这样的企业文化培养人才。正是在这样的企业文化下,公司和员工才能静下心来做一些事情,我们的团队才能够为社会提供有价值有品质的服务。

**记者:**现在冷链物流是一个很火的概念,请问贵公司有无进入冷链物流市场的计划?

**施煜敏:**我们现在的很多客户都是重化工、机械类企业,5~10年后,这些重化工、机械行业的增长性会逐渐放缓,而内贸内需的物流需求会越来越多,冷链物流在中国势必会有很大的发展。因此我们现在也在做与冷链物流相关的调研,为业务转型做准备。在国外,冷链物流都有一个中央库,在各个区域有分库,再到冰柜、冷柜等终端,从中央库到分库,都是晚上12点开始上班,到凌晨5点结束,这样就解决了城市拥挤和能源消耗的问题。我们初步的想法是从今年开始,利用自身在第三方物流和供应链方面的优势,逐步进入冷链物流市场,但冷链物流是一个大的体系,我们只能一个个产品系列慢慢做起来。

目前中国的冷链物流也面临很多问题,比如制冷,究竟要零下几度,业内没有标准,企业都是按照自己的良心做的;主管部门也不明确,谁都管,谁都不管;监管机构也没有。中国的冷链物流刚起步,很多的规则、法规还来不及制定,很多问题也有待解决,因此冷链物流要发展,还需要一定的过程。53



货物堆放整齐的Linkstar仓库