

物流行业指标体系

- 业务流程水平
 - 订单处理
 - 订单数
 - 订单处理效率
 - 订单处理出错率
 - 订单处理设备利用率
 - 运输配送
 - 配送量（年/月/周/日）
 - 运输设备情况
 - 单位运输设备装载量
 - 运输设备空载率
 - 运输配送出错率
 - 仓储
 - 仓库仓容利用率
 - 仓库面积利用率
 - 库存周转率
 - 库存量
 - 库存保有单位（SKU）
 - 装卸搬运
 - 到货量（年/月/周/日）
 - 设备利用率
 - 装卸搬运效率
 - 装卸搬运货损率
 - 每小时作业量
- 物流成本费用
 - 显性成本
 - 运输配送成本
 - 仓储成本
 - 装卸搬运成本
 - 物流信息成本
 - 隐性成本
 - 缺货成本
 - 库存货损成本
 - 库存资金占用的机会成本
- 客户服务水平
 - 人员沟通质量
 - 服务人员专业度
 - 服务人员态度

- 服务人员解决问题的能力
- 服务质量
 - 信息反馈效率
 - 信息完备性
 - 货物完好率
 - 货运速度
 - 送货准时性
 - 单货相符率
- 服务柔性
 - 交付时间、地点的柔性
 - 个性化
- 客户满意度
 - 客户投诉率
 - 退货率
- 附录 EIQ分析
 - EIQ分析对于物流规划设计与物流管理都是非常重要的分析方法。其中E(Entry)表示订单，I (Item) 表示品项数，即SKU数，Q (Quant) 表示数量。EIQ分析的分析项目主要有：
 - EN分析：即每张订单的订货品项数量分析。即通常所说的订单结构或订单行数分析。
 - EQ分析：每张订单的订货数量分析。
 - IQ分析：每个单品的订货数量分析。
 - IK分析：每个单品的订货次数分析，也即产品订货的频率。
-