

浅议零售业逆向物流管理策略探讨

沈巍奇

河南工业贸易职业学院

[摘要]随着人们环保意识的增强和环境污染问题的日益严重，逆向物流已成为物流业研究和发展的热点。逆向物流是指企业为了满足客户需求而进行的将产品或服务中产生的废物回收，并重新投放到市场或再利用的过程。逆向物流对企业来说具有降低成本、提高竞争力和增加收益等多方面的效益。因此，零售业如何有效地管理逆向物流已成为目前零售业亟待解决的问题。本文通过对我国零售业逆向物流管理现状进行分析，提出了一些我国零售业逆向物流管理策略，希望能够给我国零售业逆向物流管理提供一定的参考和帮助。

[关键词]逆向物流；零售业；管理

[中图分类号] G641 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1647-9265 (2024)-0012-15 **[收稿日期]** 2024-01-21

一、建立逆向物流管理信息系统

信息是逆向物流管理的基础，建立逆向物流管理信息系统可以提高企业逆向物流管理的效率。目前，我国许多企业都存在逆向物流管理信息系统不完善的情况，因此，零售业必须建立自己的逆向物流管理信息系统，以适应逆向物流的发展要求。可以根据企业实际情况，采用适合本企业的逆向物流信息系统。在建立自己的逆向物流管理信息系统时要注意以下几点：首先，建立专门的逆向物流管理部门来专门负责逆向物流业务，负责与顾客、供应商和合作伙伴等有关各方进行沟通与协调工作；其次，要做好与现有信息系统之间的接口工作；再次，要对相关数据进行收集和整理；最后，要根据顾客或供应商提供的产品回收信息及时对系统进行修改和完善。

在我国零售业建立自己的逆向物流管理信息系统时，首先要重视与现有信息系统之

间的接口工作。只有将现有信息系统与新建立的系统有机地结合起来才能发挥其作用。其次，要对现有信息系统进行适当升级以保证其正常运行。

二、建立完善的逆向物流激励机制

逆向物流活动是一个系统的、长期的过程，因此，逆向物流系统中各主体间的利益分配问题也是一个很重要的问题。在逆向物流系统中，许多企业都面临着逆向物流管理上的利益冲突问题。如：生产企业和零售商都会从自身利益出发考虑回收再利用问题，而消费者往往会以成本和收益角度考虑是否购买商品，因此零售商和消费者之间的信息不对称问题是逆向物流中面临的主要障碍。此外，逆向物流还存在着逆向供应链上各主体间合作激励与约束的问题。因此，要解决这些问题，就必须建立一套合理有效的激励机制。为了使逆向物流管理系统高效运转，必须建立一个完善的激励机制，通过利益驱

动、奖励激励等方式来激发各主体间的合作意愿。

三、进行逆向物流业务外包

逆向物流的外包是指企业将自己的部分或全部的物流活动通过合同的方式，交给专门的第三方物流公司来完成。例如，零售商可以将其逆向物流业务外包给专业的第三方物流企业，通过第三方物流企业来进行逆向物流运作，由第三方物流企业来承担其逆向物流运作成本，从而降低企业成本，提高顾客满意度。目前我国大部分零售业都没有进行逆向物流业务外包，导致大量的资源浪费，造成很大的经济损失。

零售业如果要进行逆向物流业务外包，首先应了解其需求和自身条件；然后根据需求制定合理的外包方案；最后还应建立相应的法律法规和行业标准来规范企业行为。但是目前我国零售业大多都是采用传统的管理模式，并没有引进先进的管理模式和技术手段进行逆向物流管理，所以很难适应现代化社会发展的需求，这也是导致我国零售业逆向物流管理水平不高的原因之一。

四、建立企业间的合作关系

逆向物流具有成本高、效率低等特点，通过与其他企业的合作，建立起密切的伙伴关系，能够有效地降低逆向物流成本。

一方面，零售商可以与第三方物流企业建立合作伙伴关系，以减轻自身的逆向物流负担；另一方面，零售商可以通过与第三方物流企业的合作来减少自身的逆向物流成本。此外，零售商还可以通过与其他零售企

业的合作来降低逆向物流成本。例如，在退货管理方面，零售商可以将退货管理与逆向物流结合起来。例如，零售商可以根据逆向物流回收的产品质量问题、产品安全问题和 Service 质量问题来选择适合自己的退货处理方式。针对退货管理方式，零售商可以通过与第三方物流企业合作来确定退货处理方式；针对产品安全问题和 Service 质量问题，零售商可以与第三方物流企业合作来确定退货处理方式；针对 Service 质量问题和退货管理方式，零售商可以通过与第三方物流企业合作来确定退货处理方式。

五、加强对顾客的教育，树立正确的消费观念

顾客的环保意识与零售商的管理密切相关。

零售商必须向顾客灌输环保观念，让他们认识到自己是在为社会环境做贡献，这样才能真正树立起积极的消费观念，从而产生积极的购买行为。此外，零售商还可以通过各种宣传渠道对顾客进行环保教育。如在日常生活中，向消费者介绍如何处理废弃物，以达到回收利用目的；向消费者提供回收利用、可重复使用的材料和产品目录。通过这些宣传活动，增强消费者对回收利用的认识，进而提高他们对产品的回用性和再使用性，最终达到节约资源和降低成本的目的。另外，零售商还可以将逆向物流管理融入企业文化之中，增强顾客对企业的忠诚度和美誉度。这不仅能增强消费者对企业的信任度，还能促进零售商的发展。

六、加强信息交流与沟通，提高逆向物流管理效率

零售业逆向物流管理中，信息交流与沟通是一个关键因素。逆向物流管理涉及到不同企业、部门以及上下游客户，为了实现逆向物流管理的目标，必须加强信息交流与沟通。由于零售业的特殊性，消费者对商品的要求和期望也各不相同，逆向物流管理的目标是使顾客满意，因此零售商应该在顾客需求、产品特点、企业自身发展战略等方面与顾客进行沟通和交流。通过有效地沟通和交流，零售商可以了解到消费者对产品的看法以及对产品的期望，从而及时改进产品的设计、包装等方面以满足顾客需求。同时，通过对消费者需求信息的反馈，零售商可以及时地调整自己的生产计划，从而提高供应链各环节的运作效率。

七、加强人才培养，提高员工素质

在逆向物流的运作中，员工是关键。

零售业应在人力资源配置、员工培训等方面采取积极措施，加强对员工的教育和培训。首先，零售业应该加强逆向物流专业知识的培训，让员工认识到逆向物流对企业的

重要性，使员工树立正确的逆向物流管理理念。其次，企业可以通过对逆向物流管理人员进行定期的培训，使他们掌握逆向物流管理的理论知识和技术方法。最后，零售业可以采取多种方式对员工进行业务培训。例如，企业可以通过开展知识竞赛、技能大赛、观摩学习等方式提高员工对逆向物流知识的掌握和应用能力，从而更好地推动零售业逆向物流管理。总之，只有提高了员工素质，才能使逆向物流管理更好地进行。

参考文献：

[1]赵凯.连锁零售企业逆向物流成本、战略价值分析及体系构建[J].商业研究.2007,(3).DOI:10.3969/j.issn.1001-148X.2007.03.014.

[2]国世旭,姚效兴.如何利用逆向物流促进循环经济发展[J].商业时代.2006,(15).DOI:10.3969/j.issn.1002-5863.2006.15.008.

[3]左春荣,孙宜南,张庆.零售业逆向物流价值实现研究[J].现代管理科学.2006,(3).DOI:10.3969/j.issn.1007-368X.2006.03.038.

[4]任方旭.美国零售业逆向物流专业化管理及启示[J].商业时代.2006,(21).DOI:10.3969/j.issn.1002-5863.2006.21.007.

Discussion on the reverse logistics management strategy in the retail industry

Shen Wei qi

Henan Vocational College of Industry and Trade

Abstract: With the enhancement of people's awareness of environmental protection and the increasingly serious environmental pollution, reverse logistics has become a hot spot in the research and development of logistics industry. Reverse logistics refers to the process in which enterprises recycle the waste generated in their products or services in order to meet the needs of customers, and re-put it to the market or reuse it. Reverse logistics has many benefits for enterprises, such as

reducing cost, improving competitiveness and increasing income. Therefore, how to effectively manage the reverse logistics in the retail industry has become an urgent problem in the retail industry. Through the analysis of the current situation of reverse logistics management in China, this paper puts forward some reverse logistics management strategies in China, hoping to provide some reference and help for the reverse logistics management in China. Key words: reverse logistics; retail industry; management。