



國際快遞先鋒-DHL 及職場經驗分享

主講人：鄭雅晴

日期：3.24.2008

大 網

公 司 簡 介

發 展 背 景

市 場 屬 性 與 競 爭 力

服 務 流 程 概 況

職 場 經 驗 分 享



公司簡介

- 1969年由三位美國籍律師所成立之快遞公司。
- 1972年開始積極於海外創立營運據點，世界總部設於比利時布魯塞爾，共有71,000名專業人員於全球各地提供24小時的國際快遞服務。
- 1973年台灣加入文件遞送的遞送業務。
- 目前全球服務網路連結227餘個國家與地區，擁有100萬個客戶。
- 每年遞送1.6億件包裹量。
- 六萬多部運輸車輛及250架飛機隨時待命，
- 4000多服務據點，能迅速準確地為超過十二萬個目的地提供運送服務。



發

展

背

景

初期

1969年美國境內草創期，
1973年台灣加入快遞行列。

中期

擴大服務據點，1990年-2004年間全台
成立11個大型服務中心，並與7-11簽
訂策略聯盟，於通路上建立經濟規模，
提昇競爭優勢。

整合期

2000年併購全球第二大海、空運公司
2002年底德國郵政擁有100%股權。
2005年12月收購Exel，提供運輸與
物流解決方案，並促進整合運輸供應
鏈管理更加完善。



市場屬性

- 公司型態：外國公司在本地 設立的分支機構仍習慣使用原來的快遞公司，使其與母公司的傳遞作業能一致性。
- 公司業別：如貿易業由於業務分佈較廣，一些國家或地區有些快遞公司可能服務無法到達者。
- 傳遞時間及速度：基於時間的急迫性而選擇某一特定的快遞公司來承運的。
- 安全可靠性：為防止寄失、寄錯、延誤或有破損等情事發生，一般規模較大或知名的快遞公司較具信任感，因此重要文件，不太可能交予默默無聞的快遞公司來承運以免遺失。



市場競爭力4/1

✓ 公民營國際快遞業之營運特性的比較

- 提供客戶全方位完善的國際快遞服務。
- 完善的貨運服務與供應鏈，結合全球網路提供全系列且具競爭力的國際陸、海、空運服務，提供滿足運送的需求。
- 以科技方案為顧客提供存貨據點狀態及集中整合管理，讓顧客了解供應鏈的績效與物流資訊。
- 本著迅速、安全、值得信賴的精神，提供高科技軟硬體的架設，確保每件所託。



市場競爭力4/2

- 線上進行預約取件及文件準備，可提升服務品質並減低花費
- 貨物追蹤的即時性及透明化，隨時得知貨物遞送狀況—每週七天，每天二十四小時
- 備有基準調查模式，讓您能夠依據標準來判斷相關貨運承攬業者、運輸者或是代理商的執行效率
- 預約不僅快速，準確且安全
- 任何服務及技術問題都可以直接向DHL專家詢問



市場競爭力4/3

- 提供一套針對空運、海運和陸上貨運需求而發展的線上工具。只要滑鼠輕鬆一點，系統就能立刻選擇最適合您的貨件的運送方式。

您可以很快地在線上找到您所需要的任何服務—預約、列印貨運文件、貨件追蹤查詢、客製化報告和許多其他線上服務。



市場競爭力4/4

- ✓ DHL的航空公司提供空中運輸能力來支援DHL的業務營運。DHL目前擁有四家航空公司：
- ✓ European Air Transport根據地在比利時布魯塞爾。它提供DHL的歐洲網路以及到中東和非洲的長距離服務，使用的飛機為波音757SF/PF及空中巴士A300B4。
- ✓ DHL Air UK是 DHL最新的航空公司，根據地在英國 East Midlands機場。它提供DHL的歐洲網路服務，使用的飛機為波音757SF。
- ✓ DHL的中東航空根據地在巴林國際機場，服務範圍廣大的中東城市，包括阿富汗和伊拉克。使用多種該區域的飛機。
- ✓ DHL的拉丁美洲航空根據地在巴拿馬，服務範圍廣大的中南美洲城市，使用的飛機為波音727



附加服務2/1

- ✓ 報關服務
 - 進/出口清關
 - 報關代理管理
 - 貨物安全性
 - 運送前授權程序
 - 文件準備
 - 與海關電子連線
 - 海關倉儲服務
 - 稅額管理
 - 貨品分類與稅率建議



附加服務2/2

✓ 貨物安全

擁有超過100個以上安全性極佳的營運據點，能滿足與超越顧客以及法令單位所制定的最高營運安全標準。

✓ 貨物保險

透過貨物保險計畫，能減輕運送過程中可能遺失或損壞貨物所造成的財務影響程度，以及保障您的投資，即使遇到了貨物遺失或損壞的情況，您的業務也不會受到影響。



服務流程概況



台灣分公司

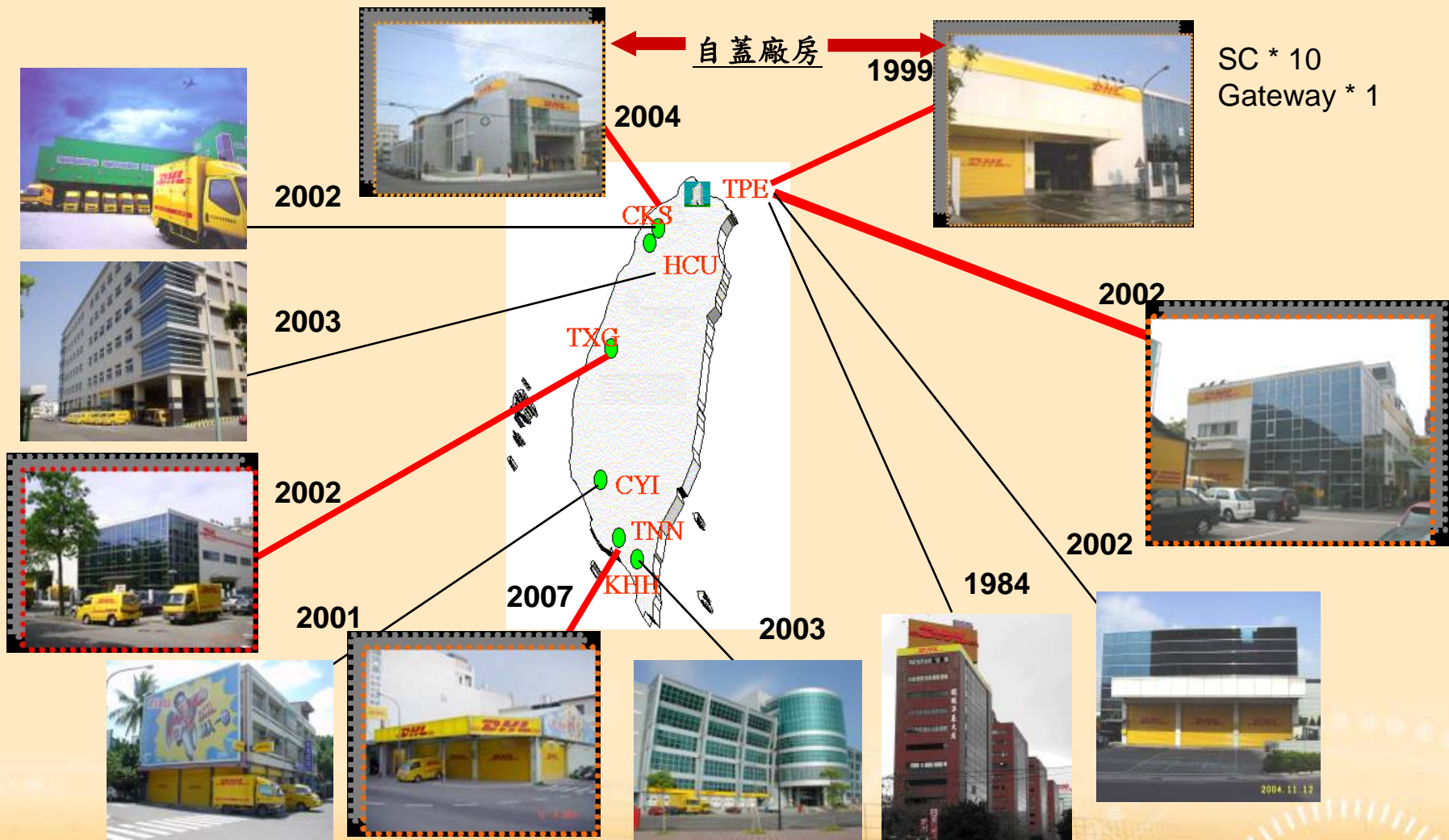
For Internal Use



清三大樓



全省服務中心



HQ1-BSC



職場經驗分享

- 🌀 我的職場30年
- ⊕ 正確的工作觀念
- 🌐 自我激勵的重要
- 🌺 人際關係的擴展
- 🌺 大方的資源分享
- ▶ 不斷的享受學習



謝謝聆聽 歡迎指教！



公民國營國際快遞業之營運特性的比較

	民營國際快遞業	公營國際快遞業
服務網路	<ul style="list-style-type: none"> ◆服務網遍佈全球二百二十個以上國家或地區。 ◆可隨著地區或客戶的需要迅速拓展業務建立其服務網。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆只能服務七十三個國家或地區。 ◆需經雙方政府主管機關同意使得為之。
收件送件	<ul style="list-style-type: none"> ◆可在每星期中的任何一天的任何時間，安排取件或送件。 ◆Courier與公司係同一系統，因此交寄的物件全在同一公司的控制之下，一貫化的作業。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆只限於正常的工作時間 ◆郵局的服務品質除本身之因素外，亦常受至於外國郵局，尤其是工作人員的罷工會影響物件的送達時間。
追蹤查詢	<ul style="list-style-type: none"> ◆全球電腦連線，甚至透過衛星追蹤、查詢，方便快速。 ◆可提供物件寄達的收據。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆係由一個組織向另一個組織查詢，常造成時間上的延誤。 ◆無法提供物件寄達的收據。
重量限制	<ul style="list-style-type: none"> ◆可接受單件三十二公斤以內的包，如超過三十二公斤則替顧客分封包裝。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆有重量限制從十公斤到二十公斤，視寄達的地區而定，故無法接受大量的貨樣包裝
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> ◆採行銷導向著重人員的教育訓練及定時的稽核檢討，服務品質較受肯定。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆公營事業作風，客戶對其服務態度燒有微辭。
行銷	<ul style="list-style-type: none"> ◆私人經營，必須加強廣告宣傳或其他促銷活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆政府經營顧客較具信賴感。
費用	<ul style="list-style-type: none"> ◆費用通常較郵局的為高。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆費用較民營公司低廉。

（出自於國科會所做—我國民營快遞業先驅者競爭優勢之研究）