



# 創業研習社 產品與庫存管理篇

## 課程路徑圖及內容

1

### 關於產品

本章將探討產品生命週期、競爭分析與最小可行商品

2

### 魔鬼就藏在 (產品) 細節裡

本章將介紹商品詳情頁、品牌形象與多媒體素材

3

### 庫存、物流與品保管理

本章將介紹物流基礎、品質保證(QA)及保固與保證

4

### 電商中的訂單履行

了解訂單履行、解決方案與策略分析





# 目錄

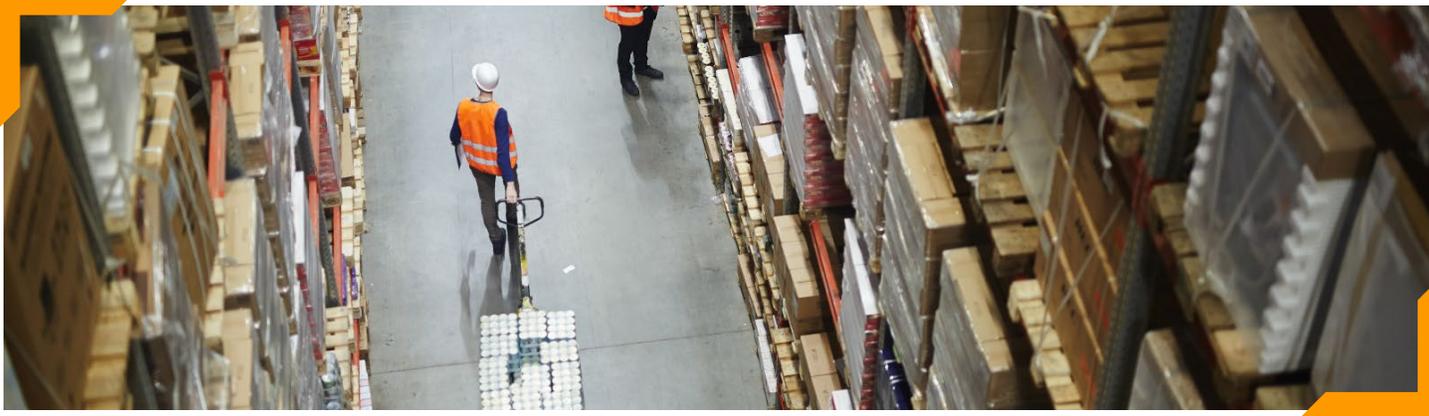
3. 庫存、物流與品保	-----	3
3.1 認識庫存	-----	4
3.2 物流基礎	-----	8
3.3 品質保證 (QA)	-----	11
3.4 保固與保證	-----	13

請注意，本文件所提供的資訊僅用於一般教育目的。這並非法律建議，也不應被解釋為法律建議。此外，這些教育內容不會在您與提供者或其各自的雇主之間建立任何律師客戶關係。在採取任何相關行動之前，您應該首先尋求具有相關專業資格的法律顧問的意見。您應該與您的律師聯繫，以獲取有關任何具體法律事項的建議。

# 學習目標

學完今天的課程後，您將能夠：

1. 定義庫存以及用於評估庫存的指標
2. 了解高效物流的 7 大支柱，包括它們帶給您業務的幫助
3. 區分品質保證和品質管控
4. 了解不同類型的保固。



## 3.1 認識庫存

開始學習庫存和庫存管理基礎知識吧！

### 3.1.1 什麼是庫存？

「庫存」一詞指的是用於生產的原料以及生產出來供銷售的商品。

企業的庫存被視為企業資產負債表上的流動資產。把它視為企業所擁有最重要的資產之一也不為過！企業創造收入和收益的其中一個主要來源是庫存周轉，也就是透過不斷售出庫存獲利。高庫存周轉率是件好事，因為那代表了您的企業正在快速銷售產品。

### 3.1.2 庫存類型

庫存有四種類型。

第一種是「原料」。包括用於製造最終產品的所有物品。例如，如果您的企業生產生日蛋糕，原料即為在不同生產階段使用的牛奶、糖和麵粉等成分。通常製造業會將原料歸類為庫存項。

第二種庫存是在製品或半成品。當原料送去加工但尚未成為成品時，此階段稱為「半成品」。在蛋糕製造企業的例子中，原料加工完畢、蛋糕經過烘烤和加工後，他們會在進行最終包裝之前進行品質檢查。所有排隊等待檢查的蛋糕都被視為「半成品」。

另一種則是成品。一旦產品通過了包括品質檢查在內的所有生產階段，其即被視為「成品」且可以投入市場。

最後一種類型的庫存是「商品庫存」。這些商品是由代理商、批發商或零售商購買並打算出售給第三方的商品。對部分企業來說，這可能是資產負債表上最大筆的資產。商品庫存可以位於三個地方：從供應商運送途中、在企業的倉儲設施，或在第三方地點寄售。



### 3.1.3 什麼是銷貨成本 (COGS)?

「銷貨成本 (COGS)」是財務報表中很重要的一部分。您只要從企業的收入中減去銷貨成本，就可以判斷毛利。而如您所知，毛利通常能夠反應企業在整個生產過程中管理勞動力和供應的效率。

您可以透過計算起始庫存，加上特定期間內的採購，然後減去期末庫存來計算銷貨成本。

### 3.1.4 庫存評估的方法?

要計算銷貨成本，企業必須要有庫存評估的方法。以下讓我們來看看一些最常見的方法\*：

**先進先出 (FIFO)** 是一種基於先購買的商品先銷售或使用的假設方法。先進先出假設您的剩餘庫存由最後購買的商品組成。

**後進先出 (LIFO)** 則相反，其將最近生產的商品記錄為最先售出的商品。這意味著庫存將依舊產品較低的成本核算。LIFO 在實務中較少被使用。

**加權平均成本**是計算單位庫存平均成本的方法。若要計算加權平均值，請將商品銷貨成本除以庫存中的商品總數。

#### 計算範例：

假設我銷售鉛筆，我想要取得加權平均成本。我有兩種不同的鉛筆，基本型和高級型。我有 1000 支基本型鉛筆，每支售價 0.25 美元，即總共 250 美元。我有 250 支高級型鉛筆，每支售價 0.5 美元，即總共 125 美元。將總金額相加，則是 375 美元。接下來，將這個數字除以我擁有的總件數 1250 支。即得到平均成本每件 0.3 美元。

當通膨為零時，三種方法會得到相同的結果。但在高通膨的情況下，每種方法都會產生不同的影響。使用 FIFO 可能會提高淨收益，因為銷貨成本是基於過去價格較低的庫存。但淨收益的增加，也意味著可能得繳納更高額的稅款。反之，LIFO 則可能會低估庫存價值，導致較低的淨收益 (和稅款)，因為您的銷貨成本較高。而加權平均成本所產生的結果則通常介於 FIFO 和 LIFO 之間。

最後一個方法是**個別認定法**。個別認定法用於單獨追蹤每次採購及其價格。在此方法中，每個商品都標有其購買成本以及售出之前產生的任何額外成本。當用於庫存管理時，其提供更有用的銷售資訊，通常用於車輛等昂貴的物品。

\*在決定採用哪種方法之前，請先諮詢會計師。

### 3.1.5 庫存指標

在對您的企業進行分析時，投資者可能會使用多種不同的方式來了解您的庫存管理。以下是三個需要了解的關鍵指標：

**庫存周轉率**以比率顯示，反應企業在特定期間銷售和補充庫存的次數。此指標可協助企業在定價、製造、行銷和採購方面做出明智的決策。

**庫存銷售比率**也顯示為比率，其計算方式是庫存與收入的比率。此指標的增加可能意味著庫存成長快於銷售額，或銷售額成長減少。

**庫存平均壽命**，也稱為**庫存週轉天數 (DSI)**，是衡量企業在出售庫存之前持有庫存的平均天數的指標。如果您的比率高於同行，或會隨時間而增加，就是一個警訊，可能意味著您的產品沒有需求或難以銷售。要計算庫存平均壽命，請將平均庫存成本除以銷貨成本，然後將該數字乘以 365 (一年中的天數)。



### 3.1.6 庫存管理

庫存管理系統追蹤產品從採購到銷售（或出貨）的整個過程。

庫存通常是企業擁有的最大資產之一，庫存管理不善是小型企業失敗的主要原因之一。

如果管理得當，該系統可以幫助您做出關鍵的業務決策，例如您需要多少單位、最佳庫存量、何時重新訂購商品，以及要出清或移除哪些產品。您對庫存的掌握度越高，業務就越有效率、獲利能力越高，且您越能簡化工作。

要透過有效的庫存管理提高獲利能力，方法如下：

- **降低成本**：在正確的時間訂購正確數量的庫存，這樣就不會庫存過多或不足。
- **提高生產力**：這意味著更高的生產力，和浪費更少的時間在尋找遺失的商品或手動追蹤商品。
- **節省空間**：良好的庫存管理可以使倉庫更有效率且井然有序。
- **提高客戶滿意度**：訂單出貨更快、更準確，客戶便會感到滿意。

低效的資產庫存管理會降低您的獲利能力。潛在的問題包括：

- **庫存過多**：持有庫存多於您的需求，會讓您需要支付更多倉庫空間費用，代價高昂，且易腐爛的商品可能會在售出之前就已變質。
- **庫存過少**：如果沒有庫存，客戶就會從其他地方訂購。缺貨會損失銷售額。如果這種情況經常發生，您甚至可能會看到客戶流失。
- **更長的前置時間**：搶先掌握零售趨勢，有助於您掌握客戶目前想要的熱門商品。然而，如果您調整速度跟不上變化快速的市場，客戶就會轉向他處，您的市占率就會受到負面的影響。
- **庫存損失**：庫存若是報廢或遭竊等都會導致企業收入減少。

庫存管理系統不一定多麼的複雜，如果企業規模尚小，可以用手動盤點搭配分類帳的組合，甚至使用電子試算表亦可！隨著您的業務不斷成長且希望擴大規模時，您也可以進一步探索一些出色的自動化數位解決方案。其中一個很好的選擇，就是亞馬遜透過賣家平台提供的一系列庫存管理工具。

[了解更多](#)

## 3.2 物流基礎

本章節將介紹如何有效管理物流。物流是任何業務策略中重要的一環！

### 3.2.1 物流和供應鏈

「物流」是指貨物從 A 點到 B 點的移動。

物流有兩個主要功能：運輸和倉儲。包括大量運輸的貨物或每次單獨交給一位顧客的產品。[英國皇家物流與運輸學會](#)指出，物流管理的目標是「在正確的地點、正確的時間、以正確的價格、以正確的數量、正確的條件，向正確的客戶提供正確的產品」。

物流有時被與「供應鏈」一詞替換、混用，但它其實是供應鏈的其中一個部分。整體而言，供應鏈是按順序生產和配送商品的企業和組織組成的網路。物流則是以貨物流動為主。

#### 物流 vs 供應鏈

##### 供應鏈

##### 物流

物流涵蓋貨物從 A 點移動到 B 點的運輸和倉儲

供應鏈是由企業和組織組成的網絡，按順序工作以生產和配送商品。物流是整個供應鏈的其中一部分。

### 3.2.2 與物流相關的 7 大要素

如果商業是用商品或服務換取金錢，那麼物流就是這些商品和服務在完成交易之前所經過的路徑。沒有物流，這些商品和服務就不會流動，也就意味著沒有交易，也沒有獲利。

以下是為物流相關的 7 大要素：

#### 1 物料採購

物料採購的核心不僅僅是尋找價格最低的供應商。為任何物料尋找正確來源的過程，需要對所有因素進行全盤的規劃和管理，例如交期、附加服務費用、額外費用、因距離或監管環境而增加的運輸成本，以及倉庫成本。物流在此規劃中扮演重要角色。

#### 2 運輸

運輸是物流的核心！這是將貨物從 A 點運送到 B 點的具體行為。企業需要根據成本、速度和距離選擇最佳的運輸方式和最佳的承運商。還同時需要考慮其他如需要多個承運商的路線，以及涉及海關、關稅和其他法規的全球運輸等因素。

#### 3 訂單履行

訂單履行流程包括幾個主要部分：採購、收貨、提供短期倉儲、加工和包裝，最後運送給客戶。

#### 4 倉儲

倉儲包括商品的長期和短期儲放。小型企業可以考慮共用倉庫，或與倉儲公司合作來降低成本。

### 5 需求預測

此處的重點在於確保您企業的關鍵或高需求產品不會短缺。另一方面，需求預測可以幫助避免不必要地將資金投入在銷售低迷的商品上。

### 6 庫存管理

正如前一章節所提到的，企業不應僅靠猜測，而應利用庫存管理系統來追蹤產品的各個階段。

### 7 供應鏈管理

供應鏈本質上是一系列的交易。如果物流出錯，供應鏈就會停止，所有交易也會停止！

## 3.2.3 有效管理物流的好處

接下來，我們來看看管理好物流一些主要優點：

- **能見度**：有效的物流管理可以提高供應鏈的能見度，使您能更有效地控制成本、提升效率、發現供應鏈問題、進行需求規劃並洞察新機會。
- **減少管理費用**：您可以透過主動控制庫存量，來減少從運輸成本到倉庫空間的管理費用。
- **改善客戶體驗**：透過準確、快速交付訂單，您可以改善客戶體驗，從而提高品牌忠誠度和未來銷售額。
- **避免損失**：物流管理也可以透過多種方式幫您預防損失。一種是透過實體的庫存核算，讓您可以準確地知道在任何指定時間手上有多少庫存。您也可以追蹤貨物移動和當前位置，這樣庫存就不會在沒有通知的情況下遺失。此外，透過確保最佳的儲存和運輸條件 (例如溫度和濕度管理)，確實防止變質和損壞。
- **支援業務拓展**：透過在訂購、運輸和存放時實際計算庫存需求，您可以改善需求預測並支援業務拓展。
- **競爭優勢**：物流管理可協助您始終如一地交付交付承諾，這是客戶忠誠度和品牌聲譽的關鍵。這些都可以幫助您提升競爭優勢。

## 3.3 品質保證 (QA)

品質保證流程非常重要，透過設立要求和標準，提供可靠的產品。它能让顧客對公司更有信心並改善您自己的工作流程。

### 3.3.1 建立 QA 流程

品質保證流程有四個關鍵階段，每個階段都可以幫助您確保品質穩定並檢測潛在問題。



### 3.3.2 品質保證 vs 品質控制

除了品質保證另一個您可能也很常聽到的詞是「品質控制 (QC)」。雖然品質保證和品質控制都是品質管理的一部分，但它們所指的其實是不同的東西。

品質保證是檢查產生最終商品所需的流程，專注於程序，而不是商品測試，並被視為缺陷預防措施。

品質控制檢查產品或服務，將重點放在商品品質，進行測試，並被視為修正措施。

品質控制流程是品質保證流程的一部分，在 QA 流程的其他步驟之後進行。

### 3.3.3 品質保證標準

國際標準化組織 (ISO) 是一個國際標準制定機構，總部位於瑞士日內瓦。

ISO 9001 是最著名的 ISO 標準之一，定義通用品質管理系統的標準。由於 ISO 9001 是通用標準，因此無論您身處哪個產業都適用。事實上，目前已有 170 多個國家/地區至少有 100 萬家公司和組織取得了 ISO 9001 認證。從本質上來說，此標準旨在幫助組織提高效率並成功滿足客戶的需求。



## 3.4 保固與保證

我們將介紹的最後一部分是保固和保證。此為企業為消費者提供的保護。

### 3.4.1 保固類型

#### 產品保固

產品保固是向客戶提供的關於其產品品質的保證，以及如果產品效能不符廣告宣傳的情況下他們將獲得的賠償。保固通常會有例外情況，其中包括：超過有效期限、產品未如預期使用、產品在購買後轉售。在某些情況下，製造商可能會加入對保固加諸其他限制的語言，或者他們也可能會提供延長保固。

#### 明示保固

明示保固保證在指定時間內發揮一定等級的功能或品質。其可以是書面或口頭形式。明示保固看起來更像是廣告聲明，而不是傳統的保固。另外，明示保固必須指定為「完整」，表示沒有時間限制，或「有限」，表示有時間限制。

#### 默示保固

默示保固是一種基本、不成文的保固，保證產品應以廣告宣傳的方式運作。例如，您可以期望廣告中宣傳為電視的產品具有電視的功能，如果沒有，則製造商將違反合約。在部分地區，零售商可以使用「依現狀售出」一詞來取消購買後的義務。

#### 終身保固

終身保固是指產品的保固期限比有限保固長得多。儘管取這個名稱，但這些保固通常不會涵蓋產品的整個使用壽命。這些保固可能僅限於產品製造和銷售的時期，或該時間點之後的幾年內。這些保固也可能僅在購買者擁有該產品時持續有效，這意味著二手購買該產品的人將無法獲得保固。「有限終身保固」可用於表示並非提供真正的「終身保固」。



### 3.4.2 其他類型的保固和保證

**信用卡保固：**這取決於您的信用卡政策，但有些公司會延長您使用該卡購買的產品的製造商書面保固。

**信用卡退款：**如果您對付款有異議，信用卡公司也可能會針對您使用該信用卡購買的有瑕疵的產品進行賠償。如果您的信用卡有這樣的政策，您通常可以在購買後一年內尋求退款，相關金額需大於 50 美元，且賣家需位於您所在的州或距離您的地址 100 英里內。

**善意計畫：**有些公司會向遇到問題的客戶提供免費或折扣的產品或維修，即使這些優惠並未在任何文件中公開說明。

**檸檬法：**部分州別對車輛等物品制定了檸檬法，如果有問題的物品有瑕疵且無法在特定期限內或在規定的嘗試次數內修復，則允許客戶獲得部分或全部退款。

**保證：**保證和保固一樣都是對客戶的承諾，但兩者法律地位不同。保證通常是口頭承諾，與多數保固不同，多數保固是書面合約協議，對保護雙方更具法律約束力。

## 總結

讓我們一起來回顧本課程的學習重點：

- 庫存包含用於生產的原料以及生產以供銷售的商品。
- 您可以運用高效物流的7大支柱來保護顧客體驗。
- 品質保證是故障預防系統，品質控制是修正措施。
- 設立適當的保障措施，確保保固流程得到維護，除非本公司有可接受的理由可取消保固。

---

本章學習內容到此結束

---

**準備好開啟你的跨境創業之路了嗎？**  
**立即點擊以下資源，一步步成為亞馬遜成功賣家！**



**開啟你的賣家旅程**



**更多創業研習社課程**



**認識跨境物流**

## 參考資料來源

1. Amazon. 2022. "Inventory Management 101: Essentials for Ecommerce Businesses." Sell.amazon.com. 2022. <https://sell.amazon.com/learn/inventory-management>.
2. Bio, Full, riy Blokhin has 5+ years of professional experience in public accounting, Personal Investing, as a senior auditor with Ernst, Young Learn about our editorial policies, and riy Blokhin. n.d. "How Do You Analyze Inventory on the Balance Sheet?" Investopedia. <https://www.investopedia.com/ask/answers/042715/how-do-you-analyze-inventory-balance-sheet.asp>.
3. Corporation, Microsoft. n.d. "Inventory Management System Basics | Microsoft Dynamics 365." Dynamics.microsoft.com. <https://dynamics.microsoft.com/en-us/field-service/inventory-management-system/>.
4. Fernando, Jason. 2022. "Inventory Turnover Ratio: What It Is, How It Works, and Formula." Investopedia. June 27, 2022. <https://www.investopedia.com/terms/i/inventoryturnover.asp>.
5. Jenkins, Abby. 2020. "Logistics: The Path to Fulfillment (and Success)." Oracle NetSuite. November 20, 2020. <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/logistics.shtml>.
6. Kenton, Will. 2019. "First In, First out - FIFO." Investopedia. 2019. <https://www.investopedia.com/terms/f/fifo.asp>.
7. Technologies, Mindmajix. 2021a. "Quality Assurance vs Quality Control | Difference between QA and QC." Mindmajix. April 22, 2021. <https://mindmajix.com/quality-assurance-vs-quality-control>.
8. "What Is Quality Assurance? | an Introduction to Quality Assurance." Mindmajix. April 22, 2021. <https://mindmajix.com/what-is-quality-assurance#advantages-and-disadvantages-of-quality-assurance>.
9. "What Will Void a Warranty?" n.d. Findlaw. Accessed December 29, 2022. <https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/what-will-void-a-warranty-.html>.