



中国科学院规划教材·物流管理系列

物流质量管理

冉文学 李严锋 编著
宋志兰 刘胜春



科学出版社

www.sciencep.com

中国科学院规划教材·物流管理系列

物流质量管理

冉文学 李严锋 编著
宋志兰 刘胜春



科学出版社

北京

内 容 简 介

物流质量管理是现代企业管理的重要组成部分。本书结合近年来质量管理所取得的丰硕成果以及现代物流技术发展和应用的新成就,从物流的角度系统论述了质量管理的体系和内容。全书共 10 章,包括物流质量管理概论、物流质量管理内容、物流全面质量管理、物流质量管理体系、物流质量保证体系、物流质量管理统计、物流标准化、物流质量成本管理、物流质量 6 σ 管理以及物流质量文化建设等。本书选择具有代表性的案例和一些实用的质量管理工具供读者借鉴,并编写了具有特色的练习与思考题,方便对理论知识的记忆与理解。

本书可作为高等院校物流管理、物流工程专业的本科生教材和研究生教学用书,也可供成人教育和相关专业人员自学、提高之用,同时可作为企业物流质量管理人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物流质量管理/冉文学等.编著. —北京:科学出版社,2008

中国科学院规划教材·物流管理系列

ISBN 978-7-03-021117-0

I. 物… II. 冉… III. 物流-物资管理:质量管理-高等学校-教材
IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 027386 号

责任编辑:林 建 卜 新 / 责任校对:陈玉凤

责任印制:张克忠 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京智力达印刷有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 7 月第 一 版 开本:B5(720×1000)

2008 年 7 月第一次印刷 印张:21 1/2

印数:1—4 000 字数:412 000

定价:32.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈新伟〉)

前言

随着世界经济的快速发展和现代科学技术的进步,物流产业作为国民经济中一个新兴的产业,正在全球范围内快速发展。我国企业越来越多地意识到现代物流在企业运营和管理中的重要性,物流质量管理是现代企业管理的重要组成部分,是一门融硬科学和软科学于一体的综合性学科。结合近年来质量管理所取得的丰硕成果以及现代物流技术发展应用的新成就,本书将从物流的角度系统论述质量管理的体系和内容。

随着质量意识日益深入人们的生活,人们对企业质量管理人员提出更高、更苛刻的要求,而物流质量也随物流遍及人们实际生活的方方面面。质量概念在过去单纯的产品无缺陷描述的基础上得到全方位的扩展,从生产到服务,从设计到营销,从满意度到可靠性,从单一生产节点企业到整个物流供应链。物流质量包括物流商品质量、物流服务质量、物流工作质量和物流工程质量等,是市场经济条件下消费者各种合法权益的保障,是社会可持续发展的重要因素,是社会文明的体现,同时也是综合国力的象征。作为一本物流质量管理的基础教材,本书将介绍物流质量管理的基本概念、基本理论、基本方法和基本操作步骤。

本书分10章。第1章物流质量管理概论,介绍物流质量的相关概念、各种先进的质量管理理论和分析研究基础理论以及企业质量管理的基础方法;第2章物流质量管理内容,对物流质量管理的构成和内容进行系统的论述;第3章物流全面质量管理,介绍全面质量管理基础理论知识,并从全面质量管理的角度介绍如何开展企业物流全面质量管理活动;第4章物流质量管理体系,介绍质量管理体系的相关知识以及如何构建企业物流质量管理体系;第5章物流质量保证体

系,介绍物流质量保证方面的基础知识,并且介绍物流质量保证的相关措施;第6章物流质量管理统计,介绍物流质量统计指标体系和统计方法;第7章物流标准化,介绍物流质量标准化的各种方法和相关物流基础标准知识;第8章物流质量成本管理,介绍物流质量成本的概念和基础理论以及相关物流质量成本管理的知识;第9章物流质量6 σ 管理,介绍质量6 σ 管理的基础理论以及物流质量6 σ 管理的方法;第10章物流质量文化建设,介绍物流质量文化相关基础理论以及如何建设企业物流质量文化。

本书广泛参考了国内外物流质量管理方面的专著和论文,是在吸收其理论、思路、方法与实践经验精华的基础上,结合作者多年的物流质量管理经验和教学实践编写而成,围绕物流质量管理理论与实践的主线,突出重点,强调深入浅出、通俗易懂,选择具有代表性的案例和一些实用的质量管理工具供读者借鉴,并编写了具有特色的练习与思考题,方便对各种理论知识的记忆与理解。

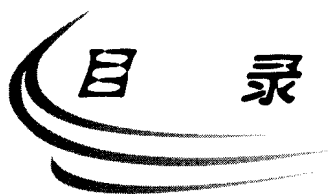
云南财经大学商学院院长李严锋教授编写本书大纲,总纂定稿。刘胜春、冉文学(云南财经大学商学院院长助理、教授)编写第1章,宋志兰编写第2、7章,刘胜春编写第6章,冉文学编写第3~5、8~10章。由于编者学识水平有限,书中不当之处在所难免,敬请读者批评指正。

本书吸取和参考了许多知名专家和学者的研究成果,有些文献并未直接引用,为方便读者寻源,亦将其列入书后参考文献,谨表谢意。

教育部高等学校物流类专业教学指导委员会委员

李严锋

2008年4月



前言

第1章	
	物流质量管理概论 1
	学习目标..... 1
1.1	物流质量 1
1.2	质量管理的发展历程 9
1.3	现代质量管理一般理论与方法..... 16
1.4	案例分析：JC 公司质量管理 31
	练习与思考题 33
第2章	
	物流质量管理内容..... 35
	学习目标 35
2.1	物流质量管理..... 35
2.2	物流服务质量..... 46
2.3	物流工作质量..... 53
2.4	物流工程质量..... 57
2.5	案例分析：湖南白沙物流有限公司物流质量管理 62

练习与思考题	67
--------------	----

第3章

物流全面质量管理	68
学习目标	68
3.1 全面质量管理	68
3.2 物流全面质量管理的内容	72
3.3 物流全面质量管理的实施	86
3.4 案例分析：中铁现代物流全面质量管理	93
练习与思考题	96

第4章

物流质量管理体系	97
学习目标	97
4.1 物流质量管理体系概述	97
4.2 物流质量管理体系的建立	105
4.3 物流质量管理体系结构	108
4.4 案例分析：上海中远物流质量管理体系	121
练习与思考题	127

第5章

物流质量保证体系	129
学习目标	129
5.1 物流质量保证	129
5.2 物流质量保证体系	133
5.3 质量认证	140
5.4 案例分析：××物流公司质量手册	147
练习与思考题	162

第6章

物流质量管理统计	164
学习目标	164
6.1 物流质量统计的基础工作	164
6.2 数据采集与管理图表	173
6.3 物流质量统计的方法	182
6.4 物流质量统计分析	191
练习与思考题	203

第7章

物流标准化	204
学习目标	204
7.1 概述	204
7.2 物流标准化管理	210
7.3 物流包装标准化	214
7.4 案例分析: ISO 9000 族标准	226
练习与思考题	232

第8章

物流质量成本管理	234
学习目标	234
8.1 物流质量经济性基础	234
8.2 物流质量成本核算	239
8.3 物流质量成本管理体系的建立与实施	251
8.4 案例分析: 实用的物流质量成本管理工具表	259
练习与思考题	265

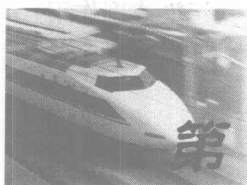
第9章

物流质量6 σ 管理	266
学习目标	266
9.1 6 σ 管理思想综述	266

9.2	6 σ 管理思想的导入	274
9.3	6 σ 管理项目的实施	279
9.4	案例分析：“香草冰淇淋”的故事	298
	练习与思考题	300

第10章

	物流质量文化建设	301
	学习目标	301
10.1	企业文化和企业物流质量文化	301
10.2	物流质量文化与企业制度	308
10.3	零缺陷理论——物流质量文化的创新	315
10.4	案例分析：戴尔供应链管理质量文化	323
	练习与思考题	327
	练习与思考题部分答案	329
	参考文献	333



第1章

物流质量管理概论

► 学习目标

了解质量的概念，理解质量的特性，理解物流质量的概念、组成和特性，了解物流质量管理概念。

了解质量管理的由来，掌握质量管理的基础理论，特别是戴明、朱兰、菲根堡姆、石川馨、田口玄一和克劳斯比等大师的质量管理理论及思想，了解质量认证体系知识。

了解现代物流质量的一般理论和方法，理解现代生产管理的几种技术，了解人在质量管理中的地位和重要性，了解质量心理学及其积极作用，掌握质量意识的概念及其如何提高企业和社会的质量意识。

1.1 物流质量

1.1.1 质量概述

质量是指反映产品满足明确和隐含需要的能力特性的总和。

1. 产品

产品是一个广义的概念，包括硬件、软件、流程性材料和服务四大类型。各类产品的区别如表 1-1 所示。产品可以有形产品，如机床、电机、钢材、水泥、汽油、计算机等装配型产品或流程材料，也可以是无形产品，如概念、知识、计算机程序、情报和某项服务等。通常，硬件和流程性材料是有形产品，而软件或服务是无形产品。

产品包括有意识的产品（向顾客提供的）和无意识的产品（污染或副作用）。

多数产品含有不同的产品类型成分。这种产品是称为硬件、流体材料、软件还是服务，取决于其主导成分。

表 1-1 各类产品的区别

产品类型	各类产品的区别
硬件产品	由制作的硬件和部件组成或由其组装成的产品，如发动机等
软件产品	软件是指由承载媒体上的信息组成的智力产品。软件能以概念、记录或程序的形式存在，如计算机程序
流体材料	由固体、液体、气体或其他组合体构成，包括粒状材料，块状、丝状或薄板状结构。流体材料常用容器包装，如润滑油等
服务产品	无形产品在供方和顾客接口处完成至少一项活动的结果。一般指提供、计划、代销、指导、供货、改进、评议、培训、操作或维修有形产品等活动

产品是指可单独描述和研究的事物。产品可以是活动或过程，可以是一个实在的东西，可以是服务，可以是组织、体系或人，也可以是上述各项的任何组合。每一个实体都应有清楚的界定和描述。质量并不只局限于具体产品和服务，而是一直扩展到活动、工程、组织和人的质量，也即所有事物的质量。

2. 需要

需要，一般指顾客的需要，也可指社会的需要及第三方（不是供方，也不是顾客）的需要。在很多情况下，需要会随着时间而变化，这就意味着要对质量要求进行定期评审。需要一般有两种形式：

（1）明确需要。一般指在合同环境中，特定顾客对实体提出明确的需要，这种需要常以合同契约等方式予以规定。

（2）隐含需要。是指顾客或社会对实体的期望，或指那些虽然没有通过任何形式给以明确规定，但却是为人们普遍认同的、无需事先申明的需要。

质量要求，是指对需要的表述或将需要转化为一组针对实体特性的定量或定性的规定要求，以使其实现并对其进行考核。质量要求应全面反映顾客明确和隐含的需要，同时还应反映市场、合同和组织内部的要求。在确定质量要求时，应考虑所有的社会要求。社会要求，是指“法律、法规、规章、条例以及其他考虑事项所规定的义务”。在实际中，实体质量并不只是和顾客及供方有关，一般包括顾客、从业人员、业主、供方和社会等五个方面，质量要求涉及以下四个方面：

(1) 质量不仅包括活动或过程的结果,还包括使质量形成和实现的活动及过程本身。

(2) 质量不仅包括产品质量,还包括它们形成和实现过程中的工作质量。

(3) 质量不仅要满足顾客的需要,还要满足社会的需要,并使顾客、从业人员、业主、供方和社会都受益。

(4) 质量问题存在于任何实体之中,包括服务业等各行各业。

目前,我国正处于社会主义市场经济体制建立的过程中。我们必须认识到,在世界经济走向知识经济时代的大背景下,我国经济的增长更应建立在科技进步基础上,加快产业结构的战略性调整,使我国经济进入以技术创新为主要推动力的发展阶段,缩短与世界发达国家之间的差距。

可持续发展已经成为 21 世纪人类社会发展的重大问题。持续发展的核心思想是在经济发展的同时,注意保护资源和改善环境,使经济发展能够持续下去,使人类以及各种物种的生存和繁衍能够延续下去。这些目的的实现与质量关系极为密切。解决好质量和资源的关系,在消耗同样资源的情况下可以有更多的产出,创造更多的财富,促进可持续发展,为给子孙后代留下生存和发展需要的资源提供可能。“生存环境恶化”是现代社会面临的最迫切问题,工业“三废”及其他因素造成的环境污染、生态环境损害、生活环境恶化,在很大程度上与我们产品的质量有关。环境本身是质量管理的内容,在生产、生活过程中,必须保持质量优先,不但能够实现提高产品质量的目的,也能实现提高环境质量的目的是。所以说,今天产品质量的作用,比以往任何历史时期都重要。质量不仅是国际市场竞争的主要手段,还是对人类社会安全和生存环境种种威胁的防御力量。只有坚持不断地提高质量,贯彻质量第一的方针,才能增强我国的综合国力和国际竞争力,并为未来的发展奠定良好的基础。

3. 质量的重要性

质量的重要性表现在以下几个方面:

1) 质量是构成社会财富的物质内容

没有质量就没有数量,也就没有经济价值。所以,企业的生产经营活动必须坚持质量第一,坚持产品的经济价值和使用价值的统一。

2) 质量是社会科学技术和文化水平的综合反映

纵观现代产品,无论是从其设计、制造和使用,还是从其更新换代和发展,无一不是集中了现代科学技术、科学管理和文化发展的最新成果。

3) 质量是产品打入国际市场的前提条件

产品质量是进入现代国际市场的“通行证”、“敲门砖”。企业要想使产品打入国际市场,参加国际大循环,其前提条件就是要有过硬的产品质量、适宜的价

格和约定的交货期。

4) 质量是企业的生命

产品质量好坏,决定着企业有无市场,决定着企业经济效益的高低,决定着企业能否在激烈的市场竞争中生存和发展。“以质量求生存,以品种求发展”已成为广大企业发展的战略目标。

5) 质量是人民生活的保障

产品质量与人们的工作、生活息息相关,一旦产品出了质量问题,轻则造成经济损失,重则导致人员伤亡等事故。

1.1.2 质量特性

产品的质量特性通常可概括为性能、寿命、可靠性、安全性、经济性、环境和美学等方面。不同类型的产品,“需要”不尽相同,因而质量特性的表现也不完全相同。但不管是什么产品,产品质量特性的最佳组合,是产品满足需要的能力的最高水平,是供方应当向顾客提供的,也是顾客希望得到的产品质量。

1. 性能

性能是指对产品的使用价值所提出的各项要求,就是产品适合使用的性能,也称之为使用适宜性。例如,对工具就有种种不同要求,不仅有切割工具、抛光工具、维修工具、搬运工具,还可以根据其具体的功能进行细分,如切割工具有切西瓜的工具、切菜的工具有切金属的工具等;还可以根据其形状进行细分,如镰刀、弯刀、剑(长刀)、匕首(短刀)等。产品在不同目的、不同条件下使用的性能就是它的适用性。

2. 寿命

寿命是指产品使用价值的期限,如电池的使用小时数、灯泡的使用小时数、闪光灯的闪光次数等。有的产品经过维护、维修后才能保持其性能,如充电电池、汽车、拖拉机这类需要经常维修保养才能保持其性能的产品。对于汽车、拖拉机这类运输商品,也可把两次大修的间隔期限作为它们的使用寿命。

3. 可靠性

可靠性是指产品在规定的时间内、规定的条件下完成规定工作任务能力的计量值或可能性。一般来讲,产品不仅出厂时各项性能指标须达到规定要求,而且还要做到“经久耐用”,即产品的精度稳定性、性能持久性、零部件耐用性有保证,能够在规定的使用期限内保持规定的功能。例如一架飞机,不仅在出厂时性能指标必须符合标准,而且要求在飞行过程中不出故障;又如一个自动化物流系

统工程,其系统设备不仅在启用时各项性能指标要合乎要求,而且在使用过程中也必须保持良好运行性能等。所以,可靠性反映经过一段时间考验,在使用过程中逐渐表现出来的各方面满足人们需要的程度,它属于产品内在的质量特性。

4. 安全性

安全性是指产品在操作或使用过程中保证安全的程度,即对操作人员造成伤害事故、影响人身健康、产生公害、污染周围环境等的可能性。比如,严重的噪声、排污,电气产品的漏电,食品中有害物质超标,儿童玩具结构、材料上的不安全因素等,都可能给使用者造成伤害,并对财产、环境和社会造成损失。

5. 经济性

经济性是指产品的结构、重量、用料等制造成本以及产品使用过程的后续运转费用、维护修理费用、维持费用、运营费用等使用成本。对于产品的经济性,不仅要看制造成本,还要特别注意其使用成本,要看其寿命期的总成本。这一点随着经济的发展已越来越为人们所重视。例如,产品使用过程中的能耗、燃料消耗,柴油机、汽油机的燃油消耗率,锅炉的燃煤、燃油消耗率等,都是考核实体质量经济性的重要指标之一。当前,特别要根据节约能源的要求,力求降低消耗,达到先进指标,尽快改变大量耗费能源的“电老虎”、“煤老虎”、“油老虎”的产品质量现状。此外,提高产品的维修性(即易修性),在保养、维修上力求省时、省事、省钱,也是提高质量经济性的重要方面。

1.1.3 物流质量

1. 物流质量的概念

物流质量是一个系统概念。一方面,在物流活动过程中,各工艺环节、各种资源、技术、设备等的质量有具体定性定量的质量标准描述,可以直接地确定质量规格和操作规程;另一方面,物流是为客户提供时间、空间效应的物流服务,需要根据客户的不同需求提供不同的服务,物流服务提供企业必须有一套完整的服务质量考核体系,物流服务质量将直接由客户根据满足其需求的期望来评价。

物流质量是指物流服务活动本身固有的特性满足物流客户和其他相关要求的能力。

物流质量既包含物流对象质量,又包含物流手段、物流方法的质量,还包括物流协作质量,因而是一种全面的质量观。

物流质量具体包含以下内容:

1) 物流产品的质量

在生产企业严格的质量保证条例的要求下,产品出厂即具有本身的质量标准。物流过程中,必须采用一定的技术手段,保证产品的质量(包括外观质量和内在质量等)不受损坏,并且通过物流服务提高客户的愉悦性和满意度,实质上是提高了客户对产品质量的满意度。另外,有的产品,在交给用户使用后,需要持续的服务,只有高质量的服务,才能让用户用得放心,用得开心,才能留住用户。比如汽车的消费,4S店就是产品服务延续的一种组织。

2) 物流服务质量

服务质量,指物流企业对用户提供服务,使用户满意的程度。

物流活动本身并不是目的,而是为了达成某种生产或流通目的而进行的一项服务性附属活动。产业化的物流,即第三方物流,属于第三产业范畴,它的主要作用就是通过提供这种服务,满足客户要求来获取相应的报酬和利润。无论内部还是外部的“客户”,他们要求的服务质量都各不相同,因此,物流服务的过程中需要掌握和了解“客户”的需求,如商品质量的保持程度、流通加工对商品质量的提高程度、批量及数量的满足程度、配送额度、间隔期及交货期的保证程度、配送和运输方式的满足程度、成本水平及物流费用的满足程度、相关服务(如信息提供、索赔及纠纷处理等)的满足程度等方面现实的和潜在的需求,以最大限度地实现客户的需求为导向。此外,物流服务质量是变化发展的,随着物流领域绿色物流、柔性物流等新的服务概念的提出,物流服务也会形成相应的新的服务质量的要求。

3) 物流工作质量

物流工作质量是指物流服务各环节、各工作、各岗位具体的工作质量。

这是将物流服务的质量总目标分解成各个工作岗位可以具体实现的质量,是提高服务质量所做的技术、管理、操作等方面的努力。为实现总的服务质量,要确定具体的工作要求,以质量指标形式确定下来作为工作质量目标。

提高物流系统各组成要素的工作质量是确保物流服务质量的基礎。物流工作质量包括物流各环节、各工种、各岗位具体工作的质量。为实现总的服务质量,要确定具体的工作要求,形成日常的工作质量指标。物流系统非常庞杂,工作质量内容也十分复杂,但它对物流服务质量的提高起直接作用。所以,提高物流服务质量要从工作质量入手,把物流工作质量作为物流质量管理的主要内容及工作重点。通过强化物流管理,建立科学合理的管理制度,充分调动员工积极性,不断提高物流工作质量,物流服务质量也就有了一定程度的保证。

物流工作质量与物流服务质量虽不相同但又相互联系。物流服务质量水平取决于各个工作质量的总和。物流工作质量是物流服务质量的保证和基础,重点抓好工作质量,物流服务质量就有了一定程度的保证。

4) 物流工程质量

物流工程质量是指把物流质量体系作为一个系统来考察,用系统论的观点和方法,对影响物流质量的诸要素进行分析、计划,并进行有效控制。

物流工程是支撑物流活动的工程系统,它受到物流技术水平、管理水平、技术装备、工程设施等因素的影响。物流工程是支撑物流活动总体的工程系统,任何物流企业的物流运作都必须依靠有效的工程系统来实现这种运作。工程系统既包括自建的工程设施,如自建仓库、配送中心、机场等,也包括已建好的工程设施,如国家建设的物流设施基础平台。

从以上四个方面可以看出,物流质量管理与一般产品质量管理的主要区别在于:它一方面要满足生产者的要求,使其产品能及时准确地转移给用户;另一方面要满足用户的要求,即按用户要求将其所需的商品送到,并使两者在经济效益上达成一致。

2. 物流质量的特性

反映物流质量要求的质量特性有功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性。

(1) 功能性。服务实现的效能和作用。例如,售货的功能是使顾客买到所需商品;交通运输的功能是把旅客和货物送达目的地;邮政通信的功能是传递有关信息;咨询的功能是帮助客户做出合理决策……使顾客得到这些服务功能,是对服务的最基本要求。因此,功能性是服务质量的最基本的特性。

(2) 经济性。顾客为了得到相应服务所需费用的合理程度。这里所说的费用是指服务周期总费用,即顾客在接受服务的全过程中,直接、间接支付的相关费用总和。例如,对于旅行社提供的旅游服务,顾客不仅要考虑一次性支付旅行社的费用,还要考虑虽然未包括在旅行社承诺的费用中,但却是旅游全过程中必须发生(或对旅游质量影响显著因而难以拒绝)的费用。只有正确了解所有费用,旅游者才可能对旅游商品的经济性做出正确的判断。

(3) 安全性。服务供方在对顾客进行服务的过程中,保证顾客人身不受伤害、财物不受损坏的能力的水平。安全性的提高或改善与服务设施、环境有关,也与服务过程的组织、服务人员的技能、态度等有关。

(4) 时间性。服务能否及时、准时、省时地满足服务需求的能力。在服务对象对服务质量的感觉或评价中,时间性质质量特性常常是一个敏感因素。

(5) 舒适性。服务对象在接受服务的过程中感受到的舒适程度。舒适性含义因服务不同而不同,但大体上包括服务设施是否适用、方便和舒服,服务环境是否清洁、美观和有秩序等。舒适性和服务的不同等级相对应,但任何等级的服务都应努力提高其舒适性。

(6) 文明性。顾客在接受服务的过程中, 满足精神需求的程度。能否营造一个自由、宽松的环境气氛和友好、和谐的人际关系, 是服务竞争的一个重要手段。

3. 物流质量管理的含义

在传统物流概念中, 物流活动主要解决产、需在时间和空间上的分离问题, 从而创造出时间及空间上的效用, 物流往往被认为是补足产、需之间的产品数量差额的主要手段, 从而忽视了物流质量在创造时间以及空间效用中的重要作用。在物流领域中, 由于质量管理水平低, 直接导致质量隐患增多, 质量事故不断。例如, 车祸造成货物及人员装备的损失, 沉船造成全面巨大的损失, 物流过程中丢失、损坏、变质、延误等不仅导致物流货物质量损失, 而且使参与物流的各方企业经济损失严重, 经营效率低下。

现代物流管理理论中物流质量管理的含义如下:

(1) 物流质量管理就是依据物流系统运动的客观规律, 为了满足物流顾客的服务需要, 通过制定科学合理的基本标准, 运用经济办法实施计划、组织、协调、控制的活动过程。

(2) 物流质量管理是现代质量管理理论在物流作业和运筹优化全过程中的运用, 是供应链上的一个满足顾客要求的环节, 是物流服务特性满足客户需求的程度。

(3) 物流质量管理是现代物流管理的核心, 运作质量的好坏直接关系到物流整体绩效。

物流质量管理主要包括两个方面的内容: 质量保证和质量控制。质量保证就是要对用户实行质量保证, 就是维护用户的利益, 使用户满意, 并取得用户信誉的一系列有组织、有计划的活动。而质量控制是对物流运作方内部来说的, 是测量实际的质量结果, 与标准进行对比, 对某些差异采取措施的调节管理过程。质量控制是质量保证的基础。

当代经济的特点是经济的全球化、一体化。企业面对的是开放的市场, 客户需求的多样化、个性化, 产品和服务质量的水平及营销水平上的竞争将日益加剧。而我国现有企业对于物流的管理有许多不规范的因素。例如, 在企业中, 存在严重的家长制作风、缺乏严格的决策程序等, 导致物流作业方式和物流服务水平低下, 没有形成规范化、标准化的物流服务流程和规则, 这给满足客户多样化的需求带来了困难。企业内部管理制度混乱、物流信息化程度低, 难以满足工商企业信息化的要求, 会影响物流企业的服务水平、业务量的发展和竞争力的提高。结合我国现阶段的这种国情, 重视质量管理理论在现代物流中的应用是急需