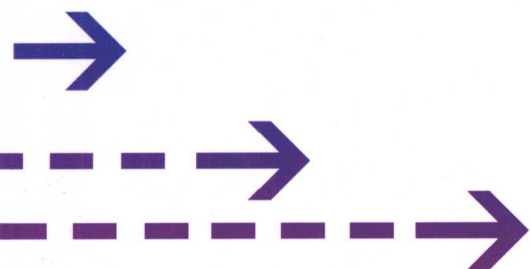




全国高职高专教育精品规划教材



主编 李卫东

WULIU GUANLI

物流管理基础实训

JICHU
SHIXUN



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

全国高职高专教育精品规划教材

物流管理基础实训

主 编 李卫东

副主编 张国卫 刘纪元 殷 洁

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是一本任务导向型物流管理基础实训教材。通过对职业教育教学规律的深入研究,立足实际,本书涵盖了职业院校物流管理专业学生应当重点掌握的物流市场分析与系统规划管理,物流客户服务管理,采购与供应管理,物流运输管理,仓储管理,配送管理,包装、装卸搬运和流通加工管理,物流信息管理,国际物流,物流组织管理以及供应链管理等业务规范流程和基本职业技能,除概括介绍有关物流管理核心知识要点外,重点是灵活利用物流实训设备、器具和模拟软件等基本条件进行模拟操作和训练。

本书既可作为高(中)职院校物流管理及相关专业实训环节教学的指导用书,也可作为物流、连锁等相关行业人员职业技能鉴定的培训教材。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物流管理基础实训/李卫东主编. —北京:北京交通大学出版社, 2010. 8

(全国高职高专教育精品规划教材)

ISBN 978-7-5121-0208-8

I. ① 物… II. ① 李… III. ① 物流-物资管理-高等学校:技术学校-教材

IV. ① F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 144686 号

责任编辑:张慧蓉

出版发行:北京交通大学出版社

电话:010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街 44 号

邮编:100044

印刷者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:20 字数:471 千字

版 次:2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0208-8/F·688

印 数:1~3 000 册 定价:32.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

全国高职高专教育精品 规划教材丛书编委会

主任：曹 殊

副主任：李荣科（西安思源学院）

武汉生（西安翻译学院）

朱光东（天津冶金职业技术学院）

何建乐（绍兴越秀外国语学院）

文晓璋（绵阳职业技术学院）

梅松华（丽水职业技术学院）

王 立（内蒙古建筑职业技术学院）

文振华（湖南现代物流职业技术学院）

叶深南（肇庆科技职业技术学院）

陈锡畴（郑州旅游职业学院）

王志平（河南经贸职业学院）

张子泉（潍坊科技学院）

王法能（青岛黄海学院）

邱曙熙（厦门华天涉外职业技术学院）

逯 侃（步长集团 陕西国际商贸学院）

委员：黄盛兰（石家庄职业技术学院）

张小菊（石家庄职业技术学院）

邢金龙（太原大学）

孟益民（湖南现代物流职业技术学院）

周务农（湖南现代物流职业技术学院）

周新焕（郑州旅游职业学院）

成光琳（河南经贸职业学院）

高庆新（河南经贸职业学院）

李玉香（天津冶金职业技术学院）

邵淑华（德州科技职业学院）

刘爱青（德州科技职业学院）

宋立远（广东轻工职业技术学院）

孙法义（潍坊科技学院）

颜 海（武汉生物工程学院）

出版说明



高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基础知识和职业技能，因此与其对应的教材也必须有自己的体系和特点。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教育改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员所在单位皆为教学改革成效较大、办学实力强、办学特色鲜明的高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证精品规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“全国高职高专教育精品规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师和专家。此外，“教材编审委员会”还组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

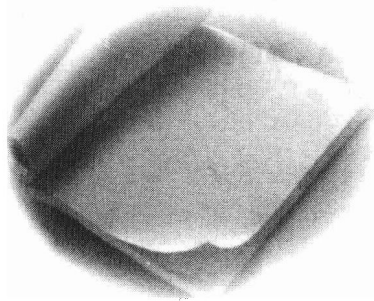
此次精品规划教材按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”而编写。此次规划教材按照突出应用性、针对性和实践性的原则编写，并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必需、够用为尺度；尽量体现新知识和新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们真心希望全国从事高职高专教育的院校能够积极参加到“教材研究与编审委员会”中来，推荐有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践的意见和建议，及时反馈给我们，以便对出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有精品规划教材由全国重点大学出版社——北京交通大学出版社出版。适应于各类高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级技术学院使用。

全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会

2010年8月



总 序

历史的年轮已经跨入了公元2010年,我国高等教育的规模已经是世界之最,2009年毛入学率达到24.2%,属于高等教育大众化教育的阶段。根据教育部2006年第16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》等文件精神,高职高专院校要积极构建与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点,带动专业调整与建设,引导课程设置、教学内容和教学方法改革。由此,高职高专教学改革进入了一个崭新阶段。

新设高职类型的院校是一种新型的专科教育模式,高职高专院校培养的人才应当是应用型、操作型人才,是高级蓝领。新型的教育模式需要我们改变原有的教育模式和教育方法,改变没有相应的专用教材和相应的新型师资队伍的现状。

为了使高职院校的办学有特色,毕业生有专长,需要建立“以就业为导向”的新型人才培养模式。为了达到这样的目标,我们提出“以就业为导向,要从教材差异化开始”的改革思路,打破高职高专院校使用教材的统一性,根据各高职高专院校专业和生源的差异性,因材施教。从高职高专教学最基本的基础课程,到各个专业的专业课程,着重编写出实用、适用高职高专不同类型人才培养的教材,同时根据院校所在地经济条件的不同和学生兴趣的差异,编写出形式活泼、授课方式灵活、引领社会需求的教材。

培养的差异性是高等教育进入大众化教育阶段的客观规律,也是高等教育发展与社会发展相适应的必然结果。也只有使在校学生接受差异性的教育,才能充分调动学生浓厚的学习兴趣,才能保证不同层次的学生掌握不同的技能专长,避免毕业生被用人单位打上“批量产品”的标签。只有高等学校的培养有差异性,其毕业生才能有特色,才会在就业市场具有竞争力,从而使高职高专的就业率大幅度提高。

北京交通大学出版社出版的这套高职高专教材,是在教育部“十一五规划教材”所倡导的“创新独特”四字方针下产生的。教材本身融入了很多较新的理念,出现了一批独具匠心的教材,其中,扬州环境资源职业技术学院的李德才教授所编写的《分层数学》,教材立意很新,独具一格,提出以生源的质量决定教授数学课程的层次和级别。还有无锡南洋职业技术学院的杨鑫教授编写的一套《经营学概论》系列教材,将管理学、经济学等不同学科知识融为一体,具有很强的实用性。

这套系列教材是由长期工作在第一线、具有丰富教学经验的老师编写的,具有很好的指导作用,达到了我们所提倡的“以就业为导向培养高职高专学生”和因材施教的目标要求。

教育部全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心择业指导处处长

中国高等教育学会毕业生就业指导分会秘书长

曹 殊 研究员

前言

根据教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》等文件的有关精神,高职高专院校要积极构建与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点,带动专业调整与建设,引导课程设置、教学内容和教学方法改革。

本书是一本任务导向型物流管理基础实训教材。通过对职业教育教学规律的深入研究,立足实际,本书涵盖了职业院校物流管理专业学生应当重点掌握的物流市场分析与系统规划管理,物流客户服务管理,采购与供应管理,物流运输管理,仓储管理,配送管理,包装、装卸搬运和流通加工管理,物流信息管理,国际物流,物流组织管理以及供应链管理等方面的业务规范流程和基本职业技能,除概括介绍有关物流管理核心知识要点外,重点是灵活利用物流实训设备、器具和模拟软件等基本条件进行模拟操作和训练。高(中)职院校物流管理专业及其他相关专业可以结合自身教学计划和实训条件,选择性地使用本书各章的实训内容。

通常物流专业实习实训的手段主要有三种:第一种是运用软件进行模拟;第二种是在仿真实训室进行仿真操作;第三种是到物流企业参观实习或者顶岗实习。客观地说,这三种手段确实能够起到一定的作用,但同时也必须承认:由于软件模拟比较抽象,对讲求动手操作的物流专业岗位无法做到形象直观,而有些物流管理技能无法完全依赖仿真实训,至于到物流企业参观实习容易走马观花,到物流企业顶岗实习更是受到方方面面现实因素的制约而无法切实深入开展。

有鉴于此,编者在物流管理专业教学实践中摸索总结出“任务导向型物流管理实训”。所谓“任务导向型物流管理实训”,就是以工作任务为导向,以情景模拟为主要手段,灵活利用各种道具和实训条件,设定岗位角色,以团队协作动手模拟执行任务的方式,对物流业务运作过程中各主要业务流程进行模拟执行任务操作,从而使学生达到牢固掌握物流管理基本操作技能并进一步巩固理论教学成果的目的。编者认为,“任务导向型物流管理实训”是对现有物流专业实训方法的有益补充,能够确保物流实训课程的直观、形象,更重要的是能够在实训投资较小、条件有限的现实下,做到绝大部分实训项目可以在课堂上或简易的硬件条件下生动地操作演练,真正实现“理论教学与实训比重的合理化”。

本书具有以下主要特色。

(1) 以物流实训应用为导向。通过吸收和借鉴国内外物流实训发展中出现的新动态、新知识,以物流实训应用为导向,对课程内容进行了设计,使独立、离散的知识得到有机串接,实现了学科课程向工作(任务)体系课程的跨越。

(2) 任务导向统领实训教学过程。本书以任务导向统领教学过程实施,特别注重突出“任务导向”特征。充分实现模块任务的导向作用,促使参加实训的学生带着完成任务的使

使命感、责任感去思考问题、重温理论知识、尽量贴近实战,依靠团队协作、规范操作来解决问题和完成任务,通过对情景模拟任务的思考和操作来切实提高学生学习的自主性、积极性,目的是进一步促使学生通过完成实训任务的过程,切实获取基本的职业能力。

(3) 内容突出实用性。本书注重参照物流专业人才岗位要求编写,以具体工作项目为载体,设计、组织课程内容,形成以工作任务为中心、以技术实践知识为焦点、以技术理论知识为背景的课程内容结构,体现了对物流专业教学重点的优化重组。

(4) 实训过程突出团队协作。编者建议,在使用本书进行实训时应当分组教学,使学生形成实训团队,团队内部自主管理,团队负责人根据实训项目要求对成员进行分工和考核,而指导教师负责按照给定的考核标准对团队进行任务执行结果评价考核。这样有利于实现团队之间有竞争、团队内部既有协作又有竞争的格局,可以较好地激发学生的学习兴趣。

本书由内蒙古商贸职业学院李卫东担任主编。内蒙古商贸职业学院张国卫、刘纪元,浙江东方职业技术学院殷洁担任副主编。许多内容是编者在多年一线工作、教学实践中总结和思考的结晶。其中,李卫东负责教材的大纲和总体结构设计,写作的具体分工如下:由李卫东负责第一章和第四章、第五章、第六章、第七章、第九章第二节的编写;由张国卫负责第二章、第三章和第十一章的编写;由刘纪元负责第八章和第十章的编写;由殷洁负责编写第九章第一节及部分材料的采集汇总。李卫东对全书进行了总纂定稿。本书既可作为高(中)职院校物流管理及相关专业实训环节教学的指导用书,也可作为物流、连锁等相关行业人员职业技能鉴定的培训教材。

本书在编写过程中参考和借鉴了国内外一些专家学者的研究成果及相关文献,由于编写体例的限制没有在文中一一注明,只在最后的参考文献中列出。在此,谨向各位专家学者表示由衷的敬意和感谢。同时,本书的编写还得到了北京交通大学出版社的大力支持,在此一并表示衷心的感谢!

由于物流行业的不断发展和编者的水平及时间有限,本书不足之处在所难免,真诚希望各位专家、同仁和广大读者给予批评指正,使本实训教材得到不断改进和完善。

编 者
2010年6月

目 录

第一章 物流市场分析与系统规划管理实训	1
第一节 物流市场分析与系统规划管理知识导航	1
第二节 物流市场分析与系统规划管理实训项目	4
实训项目一 物流市场分析与物流中心的规划	4
实训项目二 规划物流中心作业流程	11
实训项目三 规划设计物流中心设施	13
第二章 物流客户服务管理实训	21
第一节 物流客户服务管理知识导航	21
第二节 物流客户服务管理实训项目	26
实训项目一 物流客户服务流程	26
实训项目二 客户服务系统设计的基本程序	28
实训项目三 客户服务战略策划基本程序	30
实训项目四 客户物流运作方案设计基本程序	31
实训项目五 客户服务质量管理基本程序	34
第三章 采购与供应管理实训	37
第一节 采购与供应管理知识导航	37
第二节 采购与供应管理实训项目	49
实训项目一 采购预算的编制	49
实训项目二 采购的具体流程及相关部门的职责	51
实训项目三 经济订货批量法的应用	54
实训项目四 采购物资的 ABC 分类法	56
实训项目五 采购人员的绩效考核	59
实训项目六 采购物料验收方法	61
实训项目七 招标采购	63
实训项目八 供应商绩效考核	65
第四章 物流运输管理实训	68
第一节 物流运输管理知识导航	68

第二节 物流运输管理实训项目	70
实训项目一 如何选择恰当的运输方式	70
实训项目二 办理货运业务的一般流程	72
实训项目三 如何优化运输路线	80
实训项目四 运输工具的选择	82
实训项目五 内河托运业务	85
实训项目六 模拟危险货物运输业务流程	88
实训项目七 模拟鲜活易腐货物运输业务流程	89
实训项目八 公路运输成本管理	92
 第五章 仓储管理实训	98
第一节 仓储管理知识导航	98
第二节 仓储管理实训项目	103
实训项目一 入库作业的管理	103
实训项目二 储存保管作业的管理	108
实训项目三 盘点作业的管理	112
实训项目四 出库作业的管理	118
实训项目五 退货管理	123
实训项目六 如何签订仓储合同	125
实训项目七 库存状况的分析	129
实训项目八 根据 ABC 分类控制法控制合理的库存	133
 第六章 配送管理实训	137
第一节 配送管理知识导航	137
第二节 配送管理实训项目	142
实训项目一 编制配送作业计划	142
实训项目二 配送服务的组织实施与改进	146
实训项目三 配送运输业务管理	153
实训项目四 优化配送线路	155
 第七章 包装、装卸搬运和流通加工管理实训	160
第一节 包装、装卸搬运和流通加工管理知识导航	160
第二节 包装、装卸搬运和流通加工管理实训项目	167
实训项目一 判断包装合理性	167
实训项目二 检查包装标志	169
实训项目三 填制一般包装单据	172
实训项目四 制订装卸搬运作业计划	174

实训项目五 流通加工的管理	178
第八章 物流信息管理实训	182
第一节 物流信息管理知识导航	182
第二节 物流信息管理实训项目	187
实训项目一 商品条码的使用	187
实训项目二 物流信息管理工作流程	192
实训项目三 电子商务环境下的物流管理工作	194
第九章 国际物流实训	211
第一节 国际物流知识导航	211
第二节 国际物流实训项目	228
实训项目一 模拟进出口货物报关管理工作流程	228
实训项目二 模拟国际集装箱货物运输管理业务流程	236
实训项目三 模拟海运集装箱拼箱作业	243
实训项目四 模拟班轮进口托运业务流程	245
实训项目五 模拟班轮出口托运业务流程	254
实训项目六 模拟国际货物航空进口运输业务流程	257
实训项目七 模拟国际货物航空出口运输业务流程	259
第十章 物流组织管理实训	266
第一节 物流组织管理知识导航	266
第二节 物流组织管理实训项目	272
实训项目一 物流组织机构设置	272
实训项目二 物流公司人员的招聘配置与评估	277
实训项目三 物流公司绩效考评	285
实训项目四 物流仓储绩效管理	289
第十一章 供应链管理实训	294
第一节 供应链管理知识导航	294
第二节 供应链管理实训项目	298
实训项目 啤酒游戏	298
参考文献	305

第一章 物流市场分析与系统规划管理实训

第一节 物流市场分析与系统规划管理知识导航

一、关于物流市场调研、分析和预测

只有在切实了解和掌握了目标市场的基本供求状况以及企业自身条件的基础上,企业才可能规划出合理有效的物流系统,制订出切实可行的物流工作计划,从而才可能实现降低物流运作成本、改进物流服务质量、在市场竞争中取得优势地位并实现利润最大化的企业经营目标。所以,物流市场调研、分析和预测是企业制订物流系统规划和工作计划的主要依据。

物流市场调研按照研究目的不同,可以分为物流市场需求调研和物流供应调研;按研究对象不同,分为生产资料物流调研和生活资料物流调研;按研究品种不同,分为单一品种物流调研和综合品种物流调研;按研究物流业务不同,分为专业物流业务调研以及综合物流调研。

物流市场调研的方法主要有普查、抽样调查、口头调查、电话调查、问卷调查、网上调查、直接调查、间接调查等。通过以上某一种或几种方法所收集到的信息资料,经过必要的整理分析,形成物流调研报告,在调研报告中阐明调查项目的产生和项目过程概况、调查过程、调查结果、分析和建议、其他说明事项,并应当把项目建议书、调查计划、调查问卷、调查原始资料等调查有关文件作为附录附在调查报告之后,以便存档备考。

取得调研资料之后的物流需求分析主要内容包括:以收集企业内部和外部影响企业物流运作管理要素状况,全面描述企业目前物流运作状况和物流技术应用能力为目标的需求状态分析;以收集目标市场客户或企业自身的物流需求信息,分析未来物流需求发展趋势为目标的需求发展分析;针对目标市场客户或企业自身的物流需求比较投入产出状况,以作出是满足需求还是变更需求决策为目标的需求成本与效益分析。

物流市场预测的具体方法很多,各种方法都有其优缺点及适用范围。预测方法选择恰当与否,对预测结果影响很大,选择什么方法合适,应根据预测项目的目的与要求、已收集到的资料与数据、本企业的具体情况,慎重地选择一种或几种适当的方法。如果运用一定的预测模型,则更应该慎重,只有当模型有效时,才能用于实际的预测。下面简要介绍判断预测法、专家意见调查法、购买者意见调查法、时间序列预测法、趋势预测法。

1. 判断预测法

此法又名意见法。其特点是以企业领导层和基层业务人员的经验和判断为基础,经过分析综合来判断未来的市场情况。判断预测法可细分为两种形式:①个人判断法;②综合判

断法。

2. 专家意见调查法

专家意见调查法也称德尔菲法, 这种方法是以专家的经验 and 判断为依据进行预测, 在国外使用较为普遍。这种方法的主要特点是: 向一组专家分别征询意见, 专家之间互不见面, 只直接和调查预测单位联系。此法的具体工作步骤如下: ①拟定调查课题; ②组成专家调查组; ③进行第一轮调查; ④进行第二轮调查; ⑤反复多次征询调查, 得出一致意见。

3. 购买者意见调查法

这是通过直接询问潜在购买者的购买倾向和意见, 据此判断销售量的一种预测方法。此法由于能够直接了解潜在购买者的意向, 而他们又最清楚自己未来的购买量, 因此, 如能获得完整资料, 预测的准确性就会提高。

4. 时间序列预测法

时间序列预测法是收集与整理预测事物的过去资料, 从中找寻过去该事物随时间而演变的趋势, 把它用数学模型表示出来, 然后用此模型进行预测。利用此法可对市场商品供给、需求和销售进行不同时期的预测, 是市场预测的一个重要方法。时间序列预测的具体方法很多, 几种常用方法有: ①简单平均预测法; ②增量简单算术平均法; ③算术移动平均法; ④加权算术平均法; ⑤加权移动平均法; ⑥指数平滑法等。

5. 趋势预测法

此法的主要特点是运用市场商品需求与供应的历史资料, 从大量的统计数字中找出共倾向变动线, 并运用适合的数学模型, 进而预测下期的市场商品需求与供应的数量。预测的基本步骤是: 首先, 根据历史统计资料编制时间数列, 然后将数列绘成相应的图形。一般分为直线趋势和曲线趋势; 其次, 选择一定的方法, 并配合合适的数学模型, 从而预测未来的发展趋势。此预测法主要有以下几种: ①散点图法; ②直线趋势法; ③曲线趋势法。

二、关于物流系统规划与物流工作计划

只有制订出合理有效的物流系统规划方案和具体可行的物流工作计划, 才能够把有限的人力、财力、物力、信息等资源有效组合运用起来, 为组织工作的有序开展和组织目标的顺利实现指明方向并提供切实保障。

物流系统规划的内容包括区域物流系统规划、物流节点规划和物流中心规划。其中区域物流系统规划可划分为网络规划和网络节点规划两个部分。而物流中心是指从事物流活动的场所或组织, 是组织、衔接、调节、管理物流活动的据点。物流中心的主要作用是进行货物的周转、分拣、保管、在库管理、流通加工等, 根据其侧重点不同, 可以分为周转中心、配送中心、仓储中心、流通加工中心等类型。物流系统规划必须要根据市场对物流服务的不同需求和企业自身条件, 科学决策物流中心的类型。物流系统规划人员应当综合衡量影响物流中心布局与选址的各种主要因素, 充分权衡物流中心设计相关要素, 利用定性分析和定量分析相结合的方法, 科学分析、合理选择物流中心的选址以及布局。

在规划物流中心选址方案的过程中, 常用到的方法有专家选择法、解析法、启发式方法、仿真法、综合因素评价法等 5 种, 具体如表 1-1 所示。

表 1-1 规划物流中心选址方案的主要方法

选址方法	具体介绍
1. 专家选择法	这是运用专家的知识和经验考虑选址对象的社会环境和客观背景,直观地对选址对象进行综合分析和研究,寻求其特性和发展规律并进行选择的一种选址方法。最常用的方法包括:因素评分法和德尔菲法
2. 解析法	首先根据问题的特征、外部条件及内在的联系建立数学模型,然后对模型求解获得最佳选址方案,最常用的有重心解析法和线性规划法
3. 启发式方法	这是一种逐次逼近最优解的方法,首先要定义计算总费用的方法,拟定判别准则,规定改进途径,然后给出初始方案,迭代求解
4. 仿真法	试图通过模型以重现某一系统的行为或活动,可使分析人员通过反复改变和组合各种参数,多次试行来评价不同的选址方案;还可以进行动态模拟,即假定各个地区的需求随机变动,通过一段长时间的模拟运行,可以估计各个地区的平均需求,从而在此基础上确定物流中心的分布
5. 综合因素评价法	这是一种全面考虑各种影响因素,并根据各个影响因素的重要性对方案进行评价、打分,以找出最优选址方案的方法

物流中心内部规划是一项系统工程,需要根据物流中心的类型、功能及相关定位,通过收集、分析规划要素及相关资料,对其作业流程、基本设施、组织结构与人员需求等项目进行科学、合理的规划设计后,方有可能提高物流中心项目的成功率。

物流中心内部规划要素是指那些影响物流中心内部规划的基础数据和背景资料,主要包括 7 个方面的因素:物流中心的服务对象或客户、货物的品项数、货物的出货数量或库存量、物流通路模式、物流服务水平、物流交货时间、物流中心的建造预算等。

在以上因素涉及的关键数据收集完毕之后,首先,要对货物进行货物特性分析,以划分不同的储存保管区与其他作业区域;其次,还要分析物流中心各个主要作业环节的基本储运单位,物流中心的储运单位主要包括托盘(P)、箱(C)和单品(B),通过储运单位(PCB)分析,可以确定配套的储运设备和搬运设备;最后,要进行 EIQ 分析,就是利用物流中心与客户有关的三个关键要素——服务对象(E)、货物的品项数(I)和出货数量或库存量(Q),来研究出货特性和作业需求特性,为物流中心提供规划依据。EIQ 分析的具体内容包括如表 1-2 所示的 4 个方面。

物流工作计划是对物流企业未来经营发展过程的统筹设计,物流计划体系可以大致划分为战略计划、策略层计划、战术层计划和作业层计划 4 个层面。其中物流战略计划也称物流远期计划,主要包括未来若干年物流量的预测、企业发展规模、物流活动构成、未来的运输、储存、装卸搬运、配送、物流信息管理及流通加工等物流功能的规模,机械化、自动化、信息化程度、未来的物流绩效等。策略层计划也称中期计划,一般是一到五年的经营策略与战略,比如市场开拓、客户服务、战略伙伴选择、物流成本和绩效分析等。战术层计划也称年度计划,如对物流量的分析、物流设备与设施的更新维修、物流成本分析、物流绩效目标等。作业层计划属于季度、月度或旬计划,是各业务部门对物流业务规定的物流数量、质量方面的具体实施计划。

表 1-2 EIQ 分析内容表

项 目	内 容	应 用
订单量 (EQ) 分析	分析单张订单的出货数, 以了解单张订单出货数量的分布情况	分析结果可用来确定订单的处理原则、规划拣货系统、选择货物的出货方式、规划出货区等
品项数量 (IQ) 分析	分析每单一品项的出货总数量, 以了解各类货物出货量的分布状况, 分析货物的主要程度与运量规模	分析结果可用于规划仓储系统、估算储位的空间、选择拣货方式、规划拣货区等
订货品项数分析	分析单张订单的出货品项数, 以了解订单订购品项数的分布情况	分析结果常与出货的品项数、订单出货的品项数及总品项数三项指标相结合, 用来确定订单的处理原则、规划拣货系统、选择出货方式、规划出货区
品项受订次数分析	分析每单一品项的出货资料, 以了解各品项货物出货次数的分布情况	分析结果可用来了解各品项货物的出货频率, 主要作用是配合 IQ 分析的结果确定仓储与拣货系统

第二节 物流市场分析与系统规划管理实训项目

实训项目一 物流市场分析与物流中心的规划

一、实训目的

1. 掌握对物流市场进行调研、分析和预测的基本流程和主要方法;
2. 掌握制订物流系统规划与工作计划的基本流程和主要方法;
3. 理解物流市场调研、分析和预测工作与制订物流系统规划方案、工作计划之间的关系。

二、实训任务

某大型物流企业准备进入某省区新兴市场设立物流中心开展业务, 现要求学生以小组为单位扮演该大型物流企业市场开拓团队, 规范模拟该企业进行物流系统规划与工作计划的全过程。学生可自行选定该物流企业准备进入的目标区域市场开展物流市场调研、分析和预测, 并依据本团队对目标区域市场调研、分析和预测的结果, 在规范撰写物流市场调研报告的基础上, 模拟制订出该企业准备在某区域新开设物流中心的规划方案以及与之相配套的具体工作计划。

三、任务准备

1. 预习物流市场调研、分析和预测的基本知识;
2. 预习物流系统规划与工作计划的基本知识;
3. 按照实训指导教师安排将学生分为若干任务执行小组, 首先每个任务执行小组内部学习讨论本次任务所涉及的专业理论知识和任务执行步骤, 然后每组由小组负责人具体分工, 按照实训任务要求进行操作。

四、建议执行时间

6~8 课时。

五、任务执行地点

教室或物流实训室。

六、任务执行指导

物流市场分析与物流中心规划基本流程：确立物流企业的目标→物流市场调研、分析和预测→制订初选物流系统规划方案→制订具体可行的物流工作计划→实施物流系统规划方案和落实工作计划。

步骤 1：确立物流企业的目标。

如同任何通过经营合法业务获利的组织一样，物流企业必须不断满足市场的需求，明确物流业务发展的方向，在尽可能减少资本投入的同时，不断改进物流服务质量，从而实现企业利润最大化，这才是物流企业最根本的经营目标。而要实现这样的目标，就应当进行必要的物流市场调研、分析和预测，并且在此基础上制订出合理的物流系统规划方案 and 具体可行的物流工作计划，并加以实施。

步骤 2：物流市场调研、分析和预测。

根据企业自身经营发展的需要和物流市场的供求状况，有计划有步骤地开展物流市场调研、分析和预测活动。首先要在拟定市场调研费用预算表（见表 1-3）和市场调研时间进度表（见表 1-4）的基础上，向上级主管提交市场调研项目建议书（见表 1-5）和市场情况调研方案（见表 1-6）；然后在获得上级批准后实施调研方案，正式开展物流市场调研活动。

在获取了调研信息资料之后，着手整理调研信息，并编制调研报告（见表 1-7）。通过对调研信息的规范分析，预测物流市场的供求状况，为企业未来发展提供必要的意见和建议。

表 1-3 市场调研费用预算表

申请人：

调查题目：

调查地点：

调查时间： 年 月 日— 年 月 日

项 目	数 量	单 价	金 额	备 注
资料费				
文件费				
差旅费（交通费）				
统计费				
交际费				
调查费				
劳务费				
杂 费				
其 他				
合 计				

表 1-4 市场调研时间进度表

工作项目	时间进度安排		负责人	备 注
	开始	结束		
准备工作				
工作人员培训				
问卷发放				
问卷收集				
问卷整理分析				
撰写报告				

表 1-5 市场调研项目建议书示例

调查题目：	
调查单位：	
调查人员：	
调查负责人：	
日期：	年 月 日— 年 月 日
1. 问题以及背景材料：	
2. 调查内容：	
3. 调查所要达到的目的：	
4. 调查方式：	
5. 调查对象：	
6. 调查地点：	
7. 经费估算：	
负责人审批意见：	
财务审批意见：	
申请人：	申请日期： 年 月 日

表 1-6 某地区仓储市场情况调研方案示例

- ### 一、本次调研的背景：(略)
- ### 二、本次调研的目的
1. 了解现阶段某地区仓储市场的大背景以及未来趋势。
 2. 通过本次调研，为企业下一步针对该地区物流仓储服务市场的未来发展规划提供依据。
- ### 三、本次调研内容
- 本次调研旨在深入了解该地区客户对物流仓储服务的具体需求，以及该地区仓储市场目前的供求基本状况。
- ### 四、调研的流程：(略)
- ### 五、本次调研的方式：问卷调查法、资料分析法、德尔菲法等。
- ### 六、本次调研时间和人员安排：(略)
- ### 七、样本分析
- 本次问卷调查拟投放问卷×××份，访谈专家××位，预计有效回收问卷××份。
- ### 八、资料分析：(略)
- ### 九、调研费用预算：(略)
- ### 十、结束语：(略)