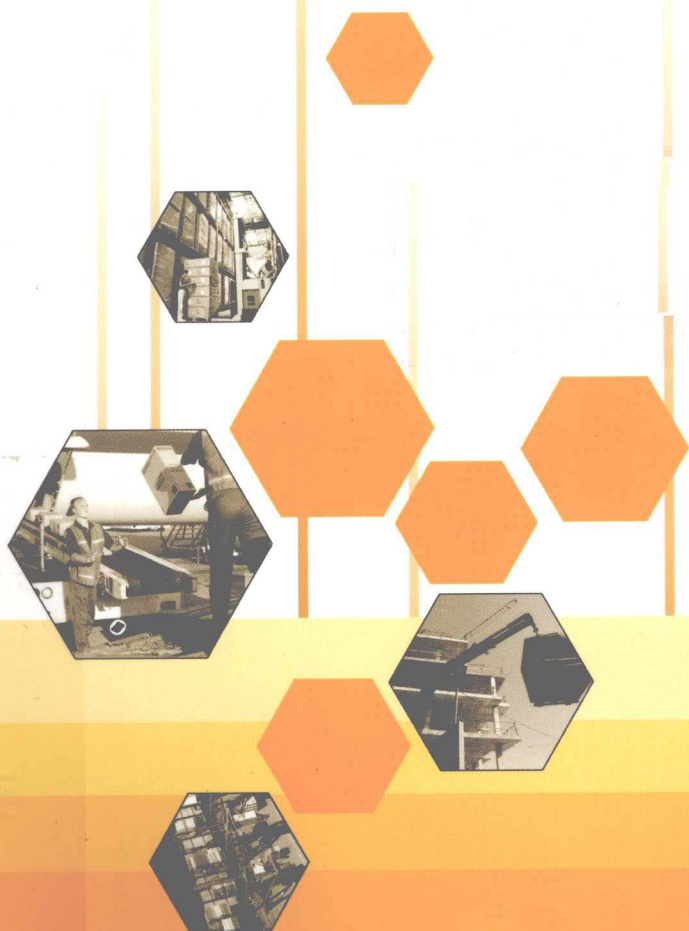


职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

物流中心运作与管理

刘丽艳 李作聚 主编 吴硕 夏丽丽 副主编



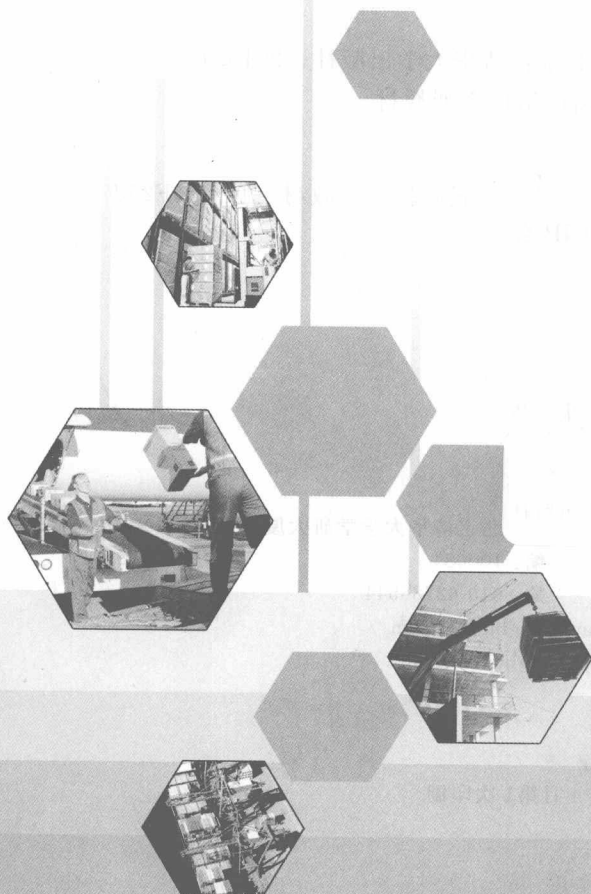
清华大学出版社

在商名山

物流中心运作与管理

物流中心运作与管理

刘丽艳 李作聚 主编 吴硕 夏丽丽 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

物流中心是社会流通领域的重要组成部分,也是物流网络系统的核心节点,在整个社会物流中发挥着衔接、协调、枢纽和支撑等重要作用。本书从物流企业实际运作的角度,具体介绍了物流中心运作与管理的基本理论与方法,内容包括:物流中心基本概念、采购、仓储、运输、设施设备、信息、成本与绩效、客户服务,以及保税物流中心的运营与管理等知识,并通过实践训练培养操作技能。

本书内容丰富、阐述简练、案例鲜活、版式活泼,具有创新性,并注重突出职业教育特点,强化物流技能型人才培养。本书可作为职业教育物流管理专业教材,也可作为物流企业与工商企业在职从业人员及物流管理人员的岗位培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物流中心运作与管理 / 刘丽艳,李作聚主编. —北京:清华大学出版社,2010.4
职业教育现代物流管理专业系列教材. 物流企业岗位培训系列教材
ISBN 978-7-302-21669-8

I. ①物… II. ①刘… ②李… III. 物流—物资管理—职业教育—教材 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 233263 号

责任编辑:帅志清 张 弛

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:17.25 字 数:353 千字

版 次:2010 年 4 月第 1 版 印 次:2010 年 4 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:25.00 元

产品编号:036029-01

编审委员会

主任:

牟惟仲 中国物流技术协会理事长、教授级高级工程师

副主任:

翁心刚 北京物资学院副院长、教授

冀俊杰 中国物资信息中心副主任、总工程师

吴元佑 湖北城市建设职业技术学院副院长、副研究员,中国物流学会物流人才培养专业委员会副主任,教育部职业教育物流专业教学指导委员会委员

徐培忠 清华大学出版社原副总编、编审

李守林 中国物流技术协会专家委员会常务副主任、高级工程师

储祥银 北京贸促会副会长、北京市政府专家组顾问、对外经济贸易大学教授

吴明 中国物流技术协会副理事长兼秘书长、高级工程师

李大军 中国物流技术协会副秘书长、中国计算机协会市场发展分会秘书长

委员:

王纪平	吴江江	丁建中	宋承敏	张昌连	赵志远	郝建忠	鲁瑞清
帅志清	仲万生	李红玉	林亚	周平	田在儒	高光敏	危道军
王茹琴	张惠欣	孟乃奇	王伟光	阚晓芒	申时全	王松	宁雪娟
陈荣桂	武信奎	米淑兰	朱荣欣	王进思	车亚军	刘华	朱凤仙
延静	朱新民	李祖武	李方峻	赵立群	董铁	张劲珊	王艳
李作聚	崔晓文	林玲玲	谢淳	罗松涛	罗佩华	麦秋玲	李洁
李人晴	董力	黄振宁	秦龙有	赵艳	贾晖		

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

朱新民 延静 张劲珊 麦秋玲 李洁 朱凤仙

序言



Preface

改革开放以来,我国的流通业伴随着国民经济的整体发展而持续快速发展,特别是自 20 世纪 90 年代末供不应求的短缺经济时代的结束,市场对产品和服务的及时性与个性化要求日益提高,加之信息网络技术的进步与普及,使现代物流业从依附生产与商流的从属地位逐渐地分离出来,建立起自己独立的市场,形成了一个新的行业领域,并成为国家与各地区新的经济增长点。

近年来,现代物流业越来越受到社会各界的广泛重视,成为与交通运输业、金融业、信息业及商贸业并列的五大生产性服务业。更由于物流装备的进步和信息网络技术的应用以及管理理念的变革,使得现代物流业的发展进入了一个规模化产业链的全新时期。

在国际上,现代物流业已成为与高科技产业、金融业并驾齐驱的朝阳产业,受到了各国政府的高度重视。我国领导人曾经多次明确指出,要把现代物流业作为国民经济重要产业与新的经济增长点。同时指出,要加强电子商务物流人才培养,推动各类学校按需施教,培养适应流通领域电子商务发展要求的物流专业技术人才和管理人才队伍。为加大推进力度,商务部已经把现代物流与连锁经营、电子商务一起作为推进流通现代化的三大重点。国家鼓励并支持高等学校、科研院所、职业学校进一步完善电子商务与物流管理学科建设,推动流通企业抓好在职培训工作,形成持续有效的继续教育机制,提高不同层次人员的专业技术应用能力。

物流的发展涉及交通运输、仓储配送、外贸通关、商业贸易等传统产业的多个环节,各行各业都离不开物流;物流产业市场需求大,物流技能型人才的需求更大。现代物流技术与设施及计算机网络信息技术的应用,使得现代物流业发展对人才的需求呈现出五大急需的状况:一是物

流业务操作与器具使用人才;二是物流经营与管理人才;三是物流国际贸易与财务管理人才;四是物流信息技术应用与系统维护人才;五是物流方案策划与高级营销管理人才。根据预测:目前我国仅北京地区各类物流人才的需求量每年平均在5万人以上,到2010年全社会物流人才的总需求量将达到100万人。根据我国加入WTO的承诺,物流和分销服务业将是最早完全开放的行业之一,国内市场将会出现一个在高层次、高起点上对物流专业人才需求的激烈竞争。

长期以来,我国各层次的学历教育和职业教育滞后于经济发展,为推动物流业发展,满足市场对物流人才的需求和缓解人才市场竞争的激烈程度,我们要加紧物流专业人才的培养。

虽然近年来开办物流专业的院校较多,但沿用多年的物流教材陈旧老化,急需更新。因此,经过对社会需求、企业用工和人才市场的大量调研,中国物流技术协会决定组织出版这套适用于职业教育的物流教材——《职业教育现代物流管理专业系列教材》,来自北京、上海、黑龙江、辽宁、安徽、湖北、广东、广西、河南、山西等全国15个省市各类职业院校的50多位物流专业主讲教师及物流企业人士参加了该系列教材的编写。

《职业教育现代物流管理专业系列教材》是在市场调查、教学总结、方案研讨、作者培训、专家论证、实地参观考察、与企业经理进行座谈、与具有丰富实践经验的企业一线人员交换意见、反复推敲修改写作提纲的基础上进行编写的。教材从物流实际运作与管理的角度出发,吸收了国内外物流企业成功发展的经验,结合物流企业的真实运作流程,精心选材编撰,体现了现代物流技术与管理的发展趋势,顺应了市场与社会对培养物流专业技能型人才的需求。因此,该套教材可作为职业教育各层次物流管理专业学生的教学教材,也可用于物流企业岗位从业人员的培训教材,为此也得到了国家政府、行业协会、专家教授、物流企业、工商企业、公司院校等单位的关注和支持。

中国物流技术协会理事长 牟惟仲

2008年12月于北京

现代物流业作为一种先进的组织方式和管理技术,对于优化资源配置,调整经济结构,改善投资环境,提高经济运行的质量和效益,实现国民经济可持续快速发展战略,推进经济体制和经济增长方式的根本转变具有非常重要的意义。为应对金融危机,国务院提出十大振兴计划之一——物流业调整与振兴规划,充分显示了调整和振兴物流业是应对国际金融危机的迫切需要,也是适应经济全球化发展趋势的客观要求及必要保证。

物流是流通的命脉,也是国家经济建设的重要支撑,而现代物流中心既是社会流通领域的重要组成部分,也是物流网络系统中的关键节点,在物流经济活动运营中具有核心地位和基础性功能支持,对完善经营服务,降低成本,减少损失,提高经济效益,提升物流品质,获取客户满意度等具有积极的促进作用,并在整个社会大物流中发挥着衔接、协调、枢纽和支撑等极其重要的作用。加强物流中心的建设,对增强企业核心竞争力,加速推进物流产业化进程具有深刻的影响。

当前,面对物流市场国际化的迅速发展及激烈竞争,加强现代物流中心运作与管理从业者的应用技能培训,强化其专业化综合业务素质,搞好物流中心业务各组成环节的有机结合与资源调配,提高我国物流中心运作与管理水平,这既是物流企业发展的战略选择,也是本书出版的目的和意义。本书作为职业教育物流管理专业的特色教材,注重基础和知识体系的完整,注重创新和实践,注重操作技能和执行能力的培养,以使其更贴近现代物流企业实际,更符合社会经济发展规律,更好地为国家物流经济服务。

全书共九章,以学习者应用能力培养为主线,严格按照教育部“加强职业教育,突出实践技能培养”的职业教育与教学改革的要求,依照物流

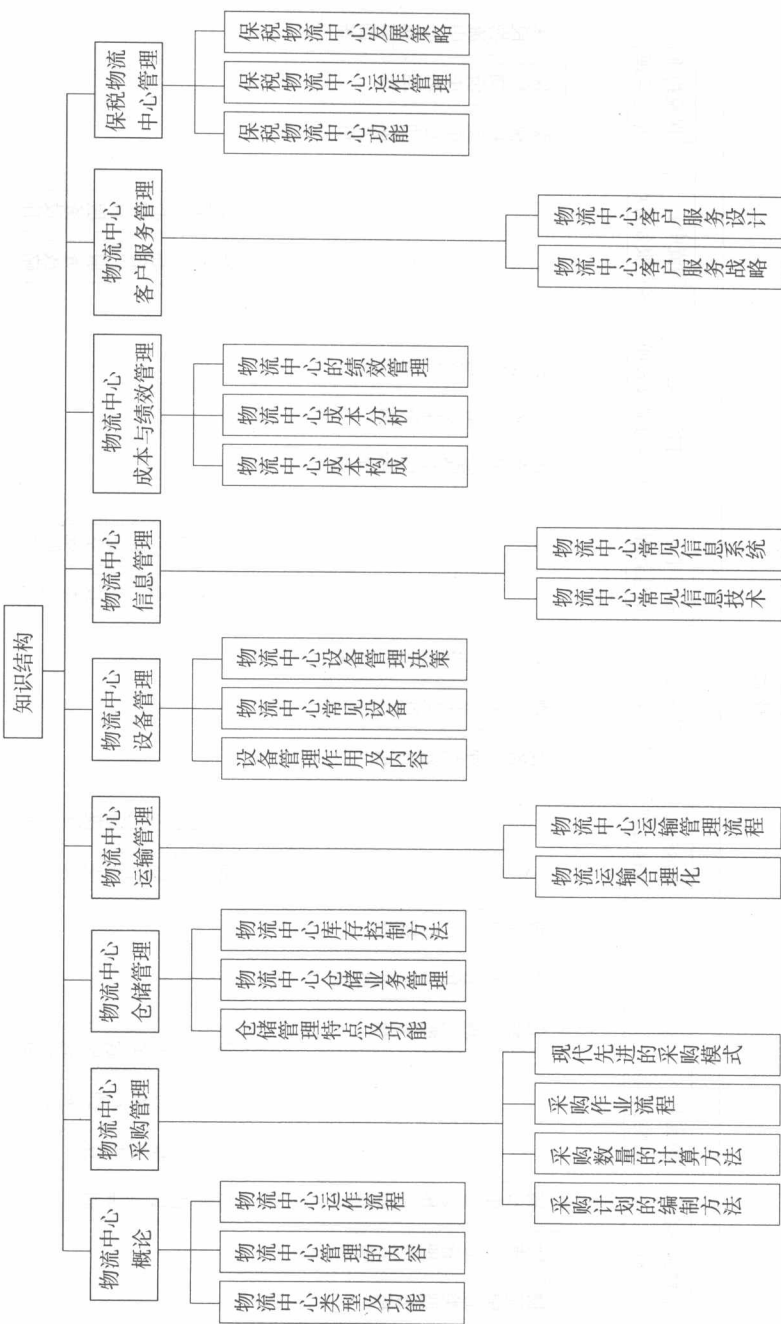
中心运作与管理的基本过程和规律,结合物流企业业务实际,具体介绍了物流中心运作与管理的基本理论与方法,并通过指导学生实训,使其尽快掌握物流中心运作与管理中各环节的实际操作,通过加强实践训练,提供解决问题的思路和方法,培养其实战能力。

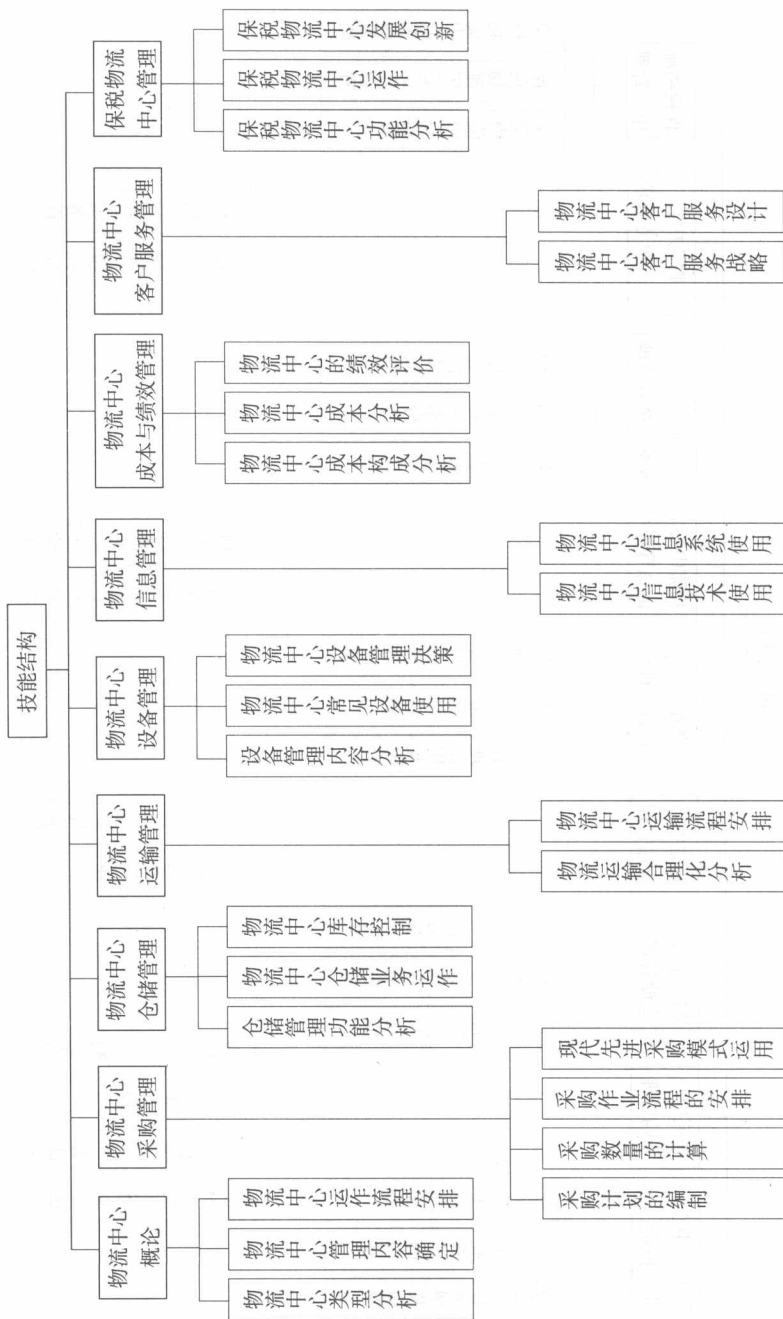
由于本书具有内容丰富、阐述简练、案例鲜活、版式活泼、贴近实际、突出实用、适用范围宽泛及通俗易懂、便于学习等特点,并注重强化物流技能型人才的培养,且采取新颖统一的格式化设计,因此本书既适用于物流管理专业职业教育各学历层次的教学,也可作为物流企业与工商企业在职从业人员及管理岗位的岗位培训教材。

本教材由李大军进行总体方案的策划并具体组织编写,刘丽艳和李作聚主编并统稿,吴硕和夏丽丽为副主编,由具有丰富实践经验的物流企业业务经理李姝玉审订。参编人员有:夏丽丽(第一章、第三章、第九章),李作聚(第二章、第九章),吴硕(第二章、第四章),陈晓忠(第五章),刘丽艳(第六章),尹华灵(第七章),陈伊菲(第八章),刘丽艳、罗松涛、董铁、赵立群、马瑞奇(附录);李晓新负责本教材的修改、版式调整、教学课件的制作。

在教材编写过程中,我们参阅并引用了部分国内外有关物流中心运作与管理等方面的书刊资料和业界的实践成果,并得到有关专家教授的具体指导,在此一并致谢。由于作者水平有限,书中难免有疏漏和不足,恳请同行和读者批评指正。

编 者
2010年2月







《物流中心运作与管理》是物流管理专业课程设置中的一门专业课。物流中心运作与管理是物流系统的重要组成部分,也是供应链中的一个重要环节,所以加强对物流中心运作与管理的学习,提高物流中心运作与管理水平,对提高物流管理都具有重要意义。希望通过本门课程的学习使学生掌握物流中心运作与管理的相关知识。根据职业教育的特点与要求,在教学过程中,结合学习目标、引导案例、课程讲解、课后小结、案例分析、技能训练等形式,加强对学生的技能培养,增强实践性教学环节的设计。

建议本教材的教学课时为 48 学时。为了使教师合理安排有限的教学课时,突出教学重点,对课时分配做如下安排,供教学参考。

章	教 学 内 容	总课时	理论教学课时	实践教学课时
一	物流中心概论	4		
二	物流中心的采购管理	6	4	2
三	物流中心的仓储管理	6	4	2
四	物流中心的运输管理	6	4	2
五	物流中心的设备管理	4	2	2
六	物流中心的信息管理	6	4	2
七	物流中心的成本与绩效管理	6	4	2
八	物流中心的客户服务管理	4	2	2
九	保税物流中心的管理	4	2	2
机动课时		2		
总计		48		

目录



Contents

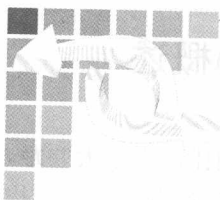
第一章 物流中心概论	1
第一节 物流中心概述	2
一、物流中心的基本概念	2
二、物流中心作业术语	4
三、物流中心的技术装备与设施术语	5
四、物流中心管理术语	5
第二节 物流中心的类型及功能	6
一、典型物流中心	6
二、物流中心的分类	7
三、物流中心的功能	11
四、物流中心的地位	12
第三节 物流中心管理的内容	13
一、按照物流活动中具体职能划分	13
二、根据物流活动环节划分	15
三、根据物流系统诸要素划分	17
第四节 物流中心的运作流程	18
一、物流中心的基本运作流程	18
二、物流中心的特殊作业流程	20
三、物流中心的设计类型	21
第二章 物流中心的采购管理	27
第一节 采购计划的决策与编制	28
一、采购概述	28
二、采购计划	34

第二节 物流中心采购的基本流程	39
一、采购作业的基本流程	40
二、集中采购	45
三、JIT 采购	47
四、B2B 电子采购	51
五、电子化协同采购	55
第三章 物流中心的仓储管理	60
第一节 物流中心仓储管理概述	61
一、物流中心仓储管理的特点	61
二、物流中心仓储功能	61
三、物流中心仓储管理的主要内容	62
四、传统仓储作业与物流中心的仓储作业	63
第二节 物流中心的仓储业务管理	64
一、物流中心的进货作业	64
二、物流中心的搬运作业	66
三、物流中心的储存作业	66
四、物流中心的盘点作业	68
五、物流中心的订单处理	68
六、物流中心的分拣作业	70
七、物流中心的补货作业	72
八、物流中心的出货作业	73
第三节 物流中心的库存控制管理	73
一、库存的结构分类与分析	74
二、影响库存控制决策的因素	75
三、物流中心库存费用的控制	75
四、库存控制的基本方式	76
五、供应链环境下物流中心库存管理的解决方案	80
第四章 物流中心的运输管理	84
第一节 物流中心的运输管理概述	85
一、运输概述	85
二、物流运输合理化	87
三、物流运输的功能	88

第二节 物流中心的运输管理流程	89
一、运输管理	89
二、运输组织与规划	91
三、运输作业管理	94
四、运输成本管理	98
第五章 物流中心的设备管理	104
第一节 物流中心的设备管理概述	106
一、物流中心设备管理的作用	106
二、物流中心设备管理的主要内容	107
三、物流中心设备管理的特点	108
第二节 物流中心的常用设备	109
一、储存设备	109
二、搬运设备	113
三、连续输送机械	115
四、自动分拣系统	119
第三节 物流中心的设备管理决策	122
一、物流机械设备的选型原则	122
二、物流机械设备配置与选择方案前的准备工作	123
三、物流机械设备选型的步骤	124
四、物流机械设备的订货程序与招标采购	124
第六章 物流中心的信息管理	132
第一节 物流中心的信息管理概述	134
一、物流中心信息的概念	134
二、物流中心信息的特征和作用	134
第二节 物流中心常见的信息技术	136
一、自动识别技术	136
二、地理信息系统	143
三、全球定位系统	144
四、电子数据交换技术	145
第三节 物流中心常见的信息系统	148
一、订单处理系统	148
二、仓储管理系统	149

三、运输信息管理系统	151
四、配送信息管理系统	153
五、运营业绩管理系统	155
六、决策支持系统	156
第七章 物流中心成本与绩效管理	159
第一节 物流中心成本概述	160
一、物流中心成本的概念	160
二、物流中心的业务运作模式	161
三、物流中心成本的总体构成和基本分类	161
四、物流中心成本的影响因素	164
五、物流中心成本管理的意义	165
第二节 物流中心成本分析以及控制方法	166
一、物流中心成本分析的含义	166
二、物流中心成本分析的内容	167
三、物流中心成本分析的方法	167
四、物流中心的成本控制方法	170
第三节 物流中心的绩效管理体系	172
一、物流中心成本绩效评价的原则和方法	172
二、物流中心成本绩效的全面评价	174
三、物流中心成本绩效的详细分析与评价	176
第八章 物流中心的客户服务管理	187
第一节 客户服务管理的基本理论	188
一、客户服务	188
二、物流中心客户服务管理	189
第二节 物流客户服务战略管理	192
一、战略的定义	192
二、物流客户服务战略	193
三、物流客户服务战略的制订	194
四、物流客户服务战略的种类	195
第三节 物流客户服务的设计管理	196
一、物流客户服务的系统设计	196
二、物流客户服务设计的基本程序	200

第九章 保税物流中心的管理	207
第一节 保税物流中心概述	208
一、保税物流中心的概念及分类	208
二、保税物流中心的优点	209
三、保税物流中心的功能	210
四、保税物流中心在加工贸易转型升级中的作用	213
第二节 保税物流中心的运作管理	215
一、保税物流中心的设立	215
二、保税物流中心的经营管理	217
三、海关对物流中心的监管	218
四、海关对保税物流中心进出货物的监管	218
五、法律责任	220
第三节 保税物流与保税物流中心的发展	220
一、保税物流在我国的产生与发展	221
二、保税物流特点分析	223
三、保税物流创新	224
四、保税物流中心发展的 SWOT 分析	227
五、保税物流中心进一步发展的策略	231
附录 1 中华人民共和国海关对保税物流中心(A 型)的暂行管理办法	239
附录 2 中华人民共和国海关对保税物流中心(B 型)的暂行管理办法	246
附录 3 物流术语中英文对照	254
参考文献	259



第一章

物流中心概论

◆ 主要内容 ◆

- ❖ 物流中心的定义、类型、功能,物流中心管理的内容与运作的流程。

◆ 技能要求 ◆

- ❖ 掌握物流中心的概念,熟悉物流中心与配送中心、传统运输业的区别。
- ❖ 熟悉几种典型的物流中心,了解物流中心的功能、管理内容及运作流程。
- ❖ 具备运用理论知识进行物流中心作业流程规划的基本技能。

◆ 引导案例 ◆

近几年,各种形式的物流中心如雨后春笋般发展起来。全国共有各种类型的物流配送中心 1000 多家,规划和建设中的物流中心 30 多个,其中在北京、上海、深圳等地的投资都在 1000 亿元以上。新建物流中心投资额、占地规模呈扩大趋势,科技含量增高;除此之外,铁路系统准备建设 50 个物流中心,交通部准备建设 45 个物流中心。