



全国高等职业教育物流专业课程改革规划教材

QUANGUO GAODENG ZHIYE JIAOYU WULIU ZHUANYE
KECHENG GAIGE GUIHUA JIAOCAI

物流企业管理实务

WULIU QIYE GUANLI SHIWU

蔡玉秋 肖晓旭◎主编 王 丽 张中美◎副主编



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

全国高等职业教育物流专业课程改革规划教材

物流企业管理实务

主 编 蔡玉秋 肖晓旭

副主编 王 丽 张中美

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流企业管理实务 / 蔡玉秋, 肖晓旭主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 1
(全国高等职业教育物流专业课程改革规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5076 - 1

I. ①物… II. ①蔡… ②肖… III. ①物资企业—企业管理—高等职业教育—教材
IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 298931 号

策划编辑 马 军

责任印制 何崇杭

责任编辑 王 琳 杨 璐

责任校对 饶莉莉

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5076 - 1/F · 2068

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2014 年 1 月第 1 版

印 张 21.75

印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

字 数 543 千字

定 价 39.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

内 容 简 介

作为全国高等职业教育物流专业课程规划教材，本书的主要特点是依据高职物流教育的培养目标，紧紧围绕物流企业管理岗位的要求，力求培养符合社会需要的“精操作、能管理、懂经营”的高端技能型物流人才，体现物流岗位技能要求，注重学生思维发展和操作能力的培养。在内容上坚持“必须”和“够用”原则，注重理论联系实际，突出职业能力和职业素养的培养和提高，兼顾知识性，努力提高教材的实用性。

本教材设置有物流企业管理基础、物流企业典型经营模式、物流企业经营管理、物流企业营销管理、物流企业人力资源管理、物流企业作业管理、物流企业内部运营管理、物流企业资本管理、物流企业信息管理和物流企业客户服务管理十个模块。每个模块都设有知识目标、能力目标和任务描述，模块中的每个任务基本都是按照知识准备→任务实施→知识拓展的顺序进行阐述，并设有课后作业，供学生复习巩固。

物流企业管理实务课程是高等职业教育物流管理专业的主干课程。本教材可作为高职高专院校物流管理专业和财经类其他专业教学用书，也可供广大物流管理爱好者自学参考。

序 言

《全国高等职业教育物流专业课程规划教材》是在《物流业调整和振兴规划》大力实施以及全国高等职业教育课程改革逐步推进的背景下,由中国财富出版社物流出版分社与高职教育专家及众多一线教师在广泛研究和讨论的基础上所开发的一套适合全国高等职业院校物流专业教学的教材。

2009 年物流产业被国务院列为十大振兴产业之一,《物流业调整和振兴规划》提出要加快物流人才的培养,发展多层次教育体系和在职人员培训体系。为此,要求出版社和学校充分利用社会资源,与企业、科研机构大力合作,编写精品教材。

教育部 2006 年 16 号文件《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》提出了我国高等职业教育人才培养的教学模式:工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习。大力提倡高等职业院校与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求。为此,国家将启动 1000 门工学结合的精品课程建设,改革教学方法和手段,融“教、学、做”为一体,强化学生能力的培养,加强教材建设,重点建设好 3000 种左右国家规划教材,与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材。

为了加强高等职业院校学生实践能力和职业技能的培养,配合高等职业院校推行工学结合、校企合作的培养模式。中国财富出版社在对物流企业进行大量实地调研的基础上,组织编写了这套基于工作过程教学模式的教材。教师在教学中使用本套教材,可以很好地引导学生提高学习主动性和实践操作能力。本套教材设计了如下基础课程和有针对性的专业课程,包括:现代物流基础、物流客户服务、物流企业管理实务、企业物流管理、第三方物流管理、商品养护技术、商品学、物流法律法规、物流企业会计核算与报表分析、仓储管理实务、运输管理实务、配送管理实务、采购与库存管理实务、供应链管理、物流信息管理、物流成本管理、国际物流实务、国际货运代理、物流企业营销实务、物流技术与设备运用、物流单证与结算。

本套教材的编写人员主要是在教学第一线任教的教师,他们熟练掌握物流基础知识,了解学生需求,具有丰富的教学实践经验,通过参加中国财富出版社组织的“基于工学整合的教材研讨会”,他们已经掌握了基于工作过程教学模式的教材编写的基本思想;此外,本套教材还邀请了具有丰富的物流相关岗位实践操作经验的企业人员参与编写和审稿,从而使本套教材更加贴近物流工作的实际,这就为培养具有较强实操能力的物流专业学生提

供了教学保障。

本套教材不仅可以作为高等职业教育物流专业学生的教材，也可以作为对初级物流从业人员进行培训的教材，还可以作为刚刚踏入物流行业的从业人员的实际操作指南。

编委会

2013 年 9 月

前 言

为了加快我国物流产业的发展,国务院于2009年3月出台了《物流业调整和振兴规划》,并在同年6月把《落实物流业调整和振兴规划工作部门分工方案》下发至各相关部委,要求各相关部门根据分工方案中的要求,做到责任到位、措施到位,尽快制定和完善各项配套政策措施。在良好的政策环境支持下,我国的物流企业得到了迅速发展。然而随着世界经济一体化不断发展,我国物流企业面临着巨大压力,如外资物流企业纷纷进入我国市场;我国的物流企业绝大部分采用传统的经营方式,适应不了现代经济发展的需要;我国缺少先进的物流企业管理经验等使我国物流企业的发展面临严峻的挑战。因此,转变企业理念、进行组织改革、应用现代管理方法对物流企业进行管理将是我国物流企业适应市场发展的必要途径。

为培养能适应我国经济发展需要、特色鲜明并具有较高水平的物流人才,满足物流企业对人才的需要,同时也为解决物流管理教学的实际需要,我们编写了《物流企业管理实务》一书。这本教材是根据高职高专人才培养的需要和新课改的要求编写的。在编写的过程中我们注重用任务驱动法来提高学生的学习兴趣,通过“任务实施”锻炼学生解决实际问题的能力,通过“知识拓展”不断启发学生思考并锻炼学生的实际操作能力。本教材内容充实,实用性较强,主要介绍了物流企业管理基础、物流企业典型经营模式及物流企业经营管理、营销管理、人力资源管理、作业管理、内部运营管理、资本管理、信息管理和客户服务管理这几部分内容。

本书由蔡玉秋和肖晓旭担任主编,王丽和张中美担任副主编,杨俊和侯思萌担任参编。具体分工如下:蔡玉秋编写前言、内容简介和模块八;肖晓旭编写模块一和模块三;张中美编写模块二;王丽编写模块四和模块五;杨俊编写模块六和模块七;侯思萌编写模块九和模块十。

本书在编写过程中参考了许多专家的研究成果和大量的书籍、文献资料及网上资料(恕不一一列出),从而使本教材内容更贴近实际应用,在此表示感谢。同时,得到了中国财富出版社的支持和信任,在此表示衷心的感谢。由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正,提出宝贵意见。

编 者

2013年10月

目 录

模块一 物流企业管理基础	(1)
任务一 物流与物流企业	(1)
任务二 物流企业文化	(11)
任务三 物流企业管理制度与方法	(16)
任务四 物流企业业务流程优化与重组	(21)
模块小结	(28)
模块二 物流企业典型经营模式	(29)
任务一 流通型物流企业典型经营模式	(29)
任务二 第三方物流企业经营模式	(36)
任务三 第四方物流	(47)
模块小结	(53)
模块三 物流企业经营管理	(54)
任务一 物流企业经营环境分析	(54)
任务二 物流企业市场调查与预测	(61)
任务三 物流企业经营战略选择	(76)
任务四 物流企业的经营决策	(81)
模块小结	(87)
模块四 物流企业营销管理	(88)
任务一 物流企业营销计划与组织	(88)
任务二 物流企业营销执行与控制	(97)
任务三 物流企业新产品开发策略	(103)
任务四 物流企业定价策略	(108)
任务五 物流企业产品促销策略	(119)
模块小结	(130)
模块五 物流企业人力资源管理	(131)
任务一 物流企业人力资源规划与分析	(131)
任务二 物流企业岗位人员作业规范与作业流程	(137)
任务三 物流企业员工的招聘、录用和培训	(143)

任务四 物流企业员工的激励·····	(150)
任务五 物流企业工作绩效考评与薪酬管理·····	(155)
模块小结·····	(163)
模块六 物流企业作业管理·····	(164)
任务一 物流企业采购管理·····	(164)
任务二 物流企业运输管理·····	(179)
任务三 物流企业仓储管理·····	(189)
任务四 物流企业配送管理·····	(199)
任务五 物流企业装卸与搬运的管理·····	(207)
任务六 物流企业流通加工管理·····	(213)
模块小结·····	(219)
模块七 物流企业内部运营管理·····	(220)
任务一 物流企业的质量管理·····	(220)
任务二 物流企业的设备管理·····	(225)
任务三 物流企业的合同管理·····	(230)
任务四 物流企业的风险管理·····	(244)
模块小结·····	(248)
模块八 物流企业资本管理·····	(249)
任务一 物流企业筹资管理·····	(249)
任务二 物流企业投资管理·····	(252)
任务三 物流企业财务管理·····	(266)
模块小结·····	(277)
模块九 物流企业信息管理·····	(278)
任务一 物流企业信息管理·····	(278)
任务二 物流企业信息系统的建立·····	(288)
任务三 物流企业信息安全维护·····	(295)
任务四 物流企业信息管理与电子商务·····	(299)
模块小结·····	(304)
模块十 物流企业客户服务管理·····	(305)
任务一 物流企业客户服务的内涵建设·····	(305)
任务二 影响物流客户服务因素与客户满意度维度分析·····	(311)
任务三 物流表现与客户满意度管理·····	(322)
任务四 以客户为中心的物流战略分析·····	(330)
模块小结·····	(335)
参考文献·····	(336)

模块一 物流企业管理基础

知识目标

1. 了解物流及物流企业,掌握物流企业的主要类型有哪些
2. 了解物流企业文化的内涵和作用
3. 了解物流企业管理制度的内容,掌握物流企业管理的方法
4. 了解物流企业业务流程优化与重组的概念、方法

能力目标

1. 能够运用物流企业的评价指标对物流企业进行评价
2. 掌握物流企业文化的建设途径
3. 掌握物流企业业务流程优化与重组的工作过程,并能对物流企业的业务流程进行改革

任务一 物流与物流企业



任务描述

近年来,物流产业在我国得到了迅速发展,由此引发的一些管理问题也受到了越来越多的关注。为了进行有效的物流企业管理活动,我们应当了解什么是物流和物流企业,只有这样才能有针对性地进行物流企业管理活动,同时也不要混淆物流企业和企业物流这两个基本概念。



知识准备

一、什么是物流

观点一:物流是供应链活动的一部分,是为了满足客户需求,而对商品、服务以及相关信息从生产地到消费地的高效、低成本流动和储存进行的规划、实施与控制的过程。

观点二:物流是指利用现代信息技术和设备,将物品从供应地向接收地准确、及时、安全、保质保量及门到门的合理化服务模式和先进的服务流程。

观点三:在中国国家标准《物流术语》的定义中指出:物流是“物品从供应地到接收地的实体流动过程,根据实际需要,将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配

送、信息处理等基本功能实施有机结合。”通常情况下，我们使用中国国家标准《物流术语》的定义。

二、物流的产生和发展

物流是随着商品经济的发展而逐渐发展起来的，并且与生产力发展水平密切相关，科学技术的进步对物流的发展产生了重要影响。

（一）萌芽阶段（20 世纪初—50 年代）

20 世纪初，西方发达资本主义国家出现生产过剩与需求相对不足的经济危机，市场竞争不断加剧，于是人们开始关注分销工作，萌发了物流的概念。这一时期物流的发展处于初级阶段，运输与储存相分离，各自独立经营。

（二）快速发展阶段（20 世纪 60 年代—70 年代）

在这个时期，采用电话的方式进行信息交换，通过产品本身的标记对产品进行跟踪，企业一般使用自主开发的软件，并使用小型计算机作为信息处理的硬件平台。

（三）合理化阶段（20 世纪 80 年代—90 年代）

这一时期，物流管理的内容从企业内部延伸到企业外部，电子数据交换、准时制生产、配送计划等物流方法和技术不断涌现，为企业进行物流管理提供了强有力的保障。

（四）现代物流阶段（20 世纪 90 年代至今）

20 世纪 90 年代以来，物流不断发展和完善，这一阶段主要强调物流系统要实现信息化、标准化。射频技术、GPS、GRS 及互联网等的广泛应用，使物流的发展日趋成熟。

三、物流的功能要素

（一）运输

运输是指用设备和工具，将物品从一地点向另一地点运送的物流活动。其中包括集货、分配、搬运、中转、装入、卸下、分散等一系列操作。运输可以分为联合运输、直达运输、中转运输、甩挂运输、集装箱运输、门到门运输等许多种。典型的运输方式主要有铁路运输、公路运输、水路运输、航空运输和管道运输。

（二）储存

储存是指保护、管理、储藏物品。储存对于调节生产与消费之间的矛盾、促进商品生产的发展和流通产业的进步等都具有十分重要的作用。储存可以为物品创造时间价值，能够发挥“蓄水池”式的调节作用，可以降低企业的物流成本，并能保护物品的价值和使用价值。

（三）装卸搬运

装卸是指物品在指定地点以人力或机械装入运输设备或卸下。搬运是指在同一场所内，对物品进行水平移动为主的物流作业。装卸搬运是连接物流各环节的桥梁，它衔接各种不同的运输方式，使多式联运得以实现。

（四）配送

配送是指在经济合理区域范围内，根据用户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。配送可以完善和优化物流系统，能够

改善末端物流的效益,还可以通过集中库存使企业实行低库存或零库存的经营策略。

(五) 包装

包装是指在流通过程中,为保护产品、方便储运、促进销售,按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助物等的总体名称。也指为了达到上述目的而使用容器、材料、辅助物的过程中施加一定技术方法等的操作活动。包装具有保护功能、方便功能和促销功能。

(六) 流通加工

流通加工是指物品在从生产地到使用地的过程中,根据需要施加包装、分割、计量、分拣、刷标志、拴标签、组装等简单作业的总称。流通加工可以弥补生产加工的不足,满足需求的多样化需要,提高物流作业效率,增加物品的附加价值。

(七) 物流信息

物流信息是指反映物流各种活动内容的知识、资料、图像、数据、文件的总称。它是组织物流活动所必需的,或者物流活动中所生成的各种有关信息。物流信息与其他物流职能要素结合在一起,可以保证物流活动的顺畅进行。

四、什么是物流企业

了解物流企业,我们首先了解企业的含义。企业是指从事生产、流通或服务等活动,为了满足社会需要进行的自主经营、自负盈亏,实行独立核算,具有法人资格的基本经济单位。

在 GB/T 18354—2001 中规定:物流企业(Logistics Enterprise)是从事物流活动的经济组织。在 2005 年 3 月 24 日发布,2005 年 5 月 1 日开始实施的国家标准 GB/T 19680—2005《物流企业分类与评估指标》中的定义:物流企业(Logistics Enterprise)是至少从事运输(含运输代理、货物快递)或仓储一种经营业务,并能够按照客户物流需求对运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等基本功能进行组织和管理,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织,非法人物流经济组织可比照应用。



小贴士

企业物流(Internal Logistics)是指企业内部物品实体流动。它从企业角度上研究与之有关的物流活动,是具体的、微观的物流活动的典型领域。企业物流又可分为以下不同典型的具体物流活动:企业供应物流、企业生产物流、企业销售物流、企业回收物流、企业废弃物物流等。

五、物流企业的类型

在《物流企业分类与评估指标》中,根据物流企业以某项服务功能为主要特征,并向物流服务其他功能延伸的不同状况,物流企业可以分为运输型物流企业、仓储型物流企业和综合服务型物流企业。

（一）运输型物流企业

运输型物流企业是指以从事货物运输服务为主，包含其他物流服务活动且具有一定规模的实体企业。

1. 主营业务活动

（1）企业的主要业务活动应以为客户提供门到门运输、门到站运输、站到门运输、站到站运输等一体化运输服务，以实现货物运输为主。

（2）根据客户需求，运输型物流企业可以提供物流功能一体化服务。

2. 设施设备要求

（1）应具备一定的办公场所，以及业务经营活动的场所。

（2）按照业务要求，企业应具备必要的运输设备。

（3）按照业务要求，企业应具备或租用必要的仓储设施、设备。

（4）企业应具备一定的网络信息传递设备，保证信息系统的正常运行。

3. 服务要求

（1）企业应配置专门的机构和人员，建立完备的客户服务体系，能及时、有效地提供客户服务。

（2）具备网络化信息服务功能，对所运货物可通过信息系统进行状态查询、监控。

（二）仓储型物流企业

仓储型物流企业以从事区域性仓储服务为主，包含其他物流服务，具有一定规模的实体企业。

1. 主营业务活动

（1）企业应以为客户提供货物存储、保管、中转等仓储服务，以及为客户提供配送服务为主。

（2）企业应可以为其他客户提供其他仓储增值服务，如商品经销、流通加工等。

2. 设施设备要求

（1）应具备一定的办公场所，以及业务经营活动的场所。

（2）企业应具备一定规模仓储设施、设备。

（3）按照业务要求，企业应具备或租用必要的货运车辆。

（4）企业应具备一定的网络信息传递设备，保证信息系统的正常运行。

3. 服务要求

（1）企业应配置专门的机构和人员，建立完备的客户服务体系，能及时、有效地提供客户服务。

（2）具备网络化信息服务功能，应用信息系统可对货物信息进行状态查询、监控等各项信息处理。

（三）综合服务型物流企业

综合服务型物流企业是以从事多种物流服务活动，并可以根据客户的需求，提供物流一体化服务，具有一定规模的实体企业。

1. 主营业务活动

（1）业务经营范围广泛，为客户提供运输、货运代理、仓储、配送等多种物流服

务项目，并能够为客户提供一类或几类产品契约性一体化物流服务。

(2) 为客户制订整合物流资源的解决方案，提供物流咨询服务。

2. 设施设备要求

(1) 应具备一定的办公场所，以及业务经营活动的场所。

(2) 按照业务要求，企业应具备或租用必要的运输设备以及仓储设施和设备。

(3) 企业应具备一定的网络信息传递设备，保证信息系统的正常运行。

(4) 企业应具有跨区域性货物分拨网络。

3. 服务要求

(1) 企业应配置专门的机构和人员，建立完备的客户服务体系，能及时、有效地提供客户服务。

(2) 具备网络化信息服务功能，应用信息系统对物流服务整个过程的信息进行状态查询和有效监控等。

这三种类型的物流企业管理要求主要有：企业建立一整套健全管理机构和与之相适应的管理制度，并有效实施；企业应具备合理的人力资源管理与绩效考核制度并有效实施；培训制度健全，能够对员工在技术及职业道德等方面进行系统培训及考核。



任务实施

评价物流企业

不同类型的物流企业在进行评价时应参考不同的标准，因此我们分三个部分来评价物流企业。在对物流企业进行评价时，我们应根据所掌握的物流企业资料，按照如下标准进行评价。等级越高物流企业的服务水平就越好，否则反之。根据评价结果有利于我们对被评价物流企业的了解，方便顾客选择相应的物流企业位置提供服务。本文主要从经营、资产设备设施、管理及服务、人员素质和信息化水平这几个方面对物流企业评价。不同类型的物流企业评价标准有所差异，主要内容如下文所述。

一、运输型物流企业评价

表 1-1-1 运输型物流企业评价指标

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营	年总营业收入（元）*	10 亿以上	2 亿以上	4000 万以上	800 万以上	300 万以上
	年货运业务收入（元）*	6 亿以上	1.2 亿以上	2400 万以上	480 万以上	180 万以上
	企业开业时间*	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	企业资产总额（元）*	10 亿以上	2 亿以上	4000 万以上	800 万以上	300 万以上
	资产负债率*	不高于 60%				

续 表

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
设备设施	自有运输车辆（辆）*	500 以上	300 以上	100 以上	50 以上	20 以上
	运营网点（个）	50 以上	30 以上	15 以上	10 以上	5 以上
管理及服务	管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	质量管理*	通过 ISO 9001—2000 质量管理体系认证			—	
	业务辐射面*	全球范围		跨省区	省内范围	
	客户投诉率	小于 0.05%	小于 0.1%		小于 0.5%	
人员素质	中高层管理人员*	80% 以上具有本科或相当于本科以上学历	60% 以上具有本科或相当于本科以上学历		40% 以上具有本科或相当于本科以上学历	
	业务人员	60% 以上具有相关专业知识和专业资格	50% 以上具有相关专业知识和专业资格		30% 以上具有相关专业知识和专业资格	
信息化水平	网站功能	实现电子商务交易		实现电子交换、信息发布	静态页面	
	电子单证管理	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	货物跟踪*	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	客户查询	联网图形实时数据自动语音		联网数据实时数据半自动语音	录入数据手工语音	手工语音

二、仓储型物流企业评价

表 1-1-2 仓储型物流企业评价指标

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营	年总营业收入（元）*	8 亿以上	1.6 亿以上	3200 万以上	600 万以上	200 万以上
	年货运业务收入（元）*	4.8 亿以上	9600 万以上	1920 万以上	360 万以上	120 万以上
	企业开业时间*	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	企业资产总额（元）*	10 亿以上	2 亿以上	4000 万以上	800 万以上	300 万以上
	资产负债率*	不高于 60%				

续 表

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
设备设施	自有仓储面积 (m ²) *	10 万以上	5 万以上	1 万以上	3000 以上	1000 以上
	可控运输车辆 (辆)	200 以上	100 以上	50 以上	30 以上	10 以上
	配送供应点 (个)	400 以上	300 以上	200 以上	100 以上	50 以上
管理及服务	管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	质量管理 *	通过 ISO 9001—2000 质量管理体系认证			—	
	业务辐射面 *	全球范围		跨省区	省内范围	
	客户投诉率	小于 0.05%	小于 0.1%		小于 0.5%	
人员素质	中高层管理人员 *	80% 以上具有本科或相当于本科以上学历	60% 以上具有本科或相当于本科以上学历		40% 以上具有本科或相当于本科以上学历	
	业务人员	60% 以上具有相关专业知识和专业资格	50% 以上具有相关专业知识和专业资格		30% 以上具有相关专业知识和专业资格	
信息化水平	网站功能	实现电子商务交易		实现电子交换、信息发布		静态页面
	电子单证管理	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	货物跟踪 *	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	客户查询	联网图形 实时数据 自动语音		联网数据 实时数据 半自动语音	录入数据 手工语音	手工语音

三、综合服务型物流企业评价

表 1-1-3

综合服务型物流企业评价指标

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营	年总营业收入 (元) *	10 亿以上	2 亿以上	4000 万以上	800 万以上	300 万以上
	年一体化物流业务收入 (元) *	2 亿以上	6000 万以上	1600 万以上	400 万以上	150 万以上
	企业开业时间 *	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	企业资产总额 (元) *	5 亿以上	1 亿以上	2000 万以上	600 万以上	200 万以上
	资产负债率 *	不高于 75%				

续 表

评价指标		级别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
设备设施	可控仓储面积 (m ²) *	10 万以上	5 万以上	1 万以上	3000 以上	1000 以上
	可控运输车辆 (辆)	500 以上	400 以上	300 以上	200 以上	100 以上
	运营网点 (个)	100 以上	50 以上	30 以上	10 以上	5 以上
管理及服务	管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	质量管理 *	通过 ISO 9001—2000 质量管理体系认证			—	
	业务辐射面 *	全球范围		跨省区	省内范围	
	咨询服务	提供物流规划、资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化, 物流信息化等方面服务			提供整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务	
	客户投诉率	小于 0.05%	小于 0.1%		小于 0.5%	
人员素质	中高层管理人员 *	80% 以上具有本科或相当于本科以上学历	70% 以上具有本科或相当于本科以上学历		60% 以上具有本科或相当于本科以上学历	
	业务人员	60% 以上具有相关专业知识和专业资格	50% 以上具有相关专业知识和专业资格		40% 以上具有相关专业知识和专业资格	
信息化水平	网站功能	实现电子商务交易		实现电子交换、信息发布	静态页面	
	电子单证管理	100% 以上	80% 以上		60% 以上	
	货物跟踪 *	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	客户查询	联网图形 实时数据 自动语音		联网数据 实时数据 半自动语音	录入数据 手工语音	手工语音

注: 1. 表 1-1-1、表 1-1-2 和表 1-1-3 中标注的 * 的指标为企业达到评价等级的必备指标项目, 其他为参考指标项目。

2. 表 1-1-1 和表 1-1-3 中运营网点是指在经营覆盖范围内, 由本企业自行设立可以承接并完成企业基本业务的分支机构。

3. 表 1-1-1 中对业务辐射范围指标体系的表述, 全球范围是指可以开展全球性、国际性业务, 全国范围是指可以在我国境内大部分地区开展业务, 跨省区是指可以跨越国内部分省、区、直辖市开展业务, 省内范围是指可以在省、区、直辖市内开展业务。

4. 表 1-1-1、表 1-1-2 和表 1-1-3 中客户投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。

5. 表 1-1-2 中配送供应点是指企业向客户提供配送服务过程中所有客户的网点。

6. 表 1-1-2 和 1-1-3 中可控运输车辆是指企业自有、租用以及通过契约合同等方式可以进行调配、掌控的运输专用车辆的总量数。

7. 表 1-1-3 中可控仓储面积是指企业自有、租用以及通过契约合同等方式可进行调配、掌控的仓储总面积。

8. 表 1-1-3 中对运行网点覆盖范围指标的表述, 全国范围是指运营网点覆盖全国大部分地区, 跨省区是指运营网点覆盖部分省区, 省内范围是指运营网点覆盖省、区、直辖市区域范围内。