

全国高等教育自学考试采购与供应管理专业
中英合作采购与供应管理职业资格证书考试

指定教材

采购与供应管理丛书

采购与供应业务流程

北京中交协物流人力资源培训中心 组织翻译



Procurement
and supply
workflow

国CIPS认证系列教材

采购与供应业务流程考试大纲

本书提供电子教案下载
请登录<http://www.cmpedu.com>

3



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

采购与供应链管理丛书

采购与供应业务流程

北京中交协物流人力资源培训中心 组织翻译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书的主要内容包括：与供应商达成协议过程中涉及的工作流程，制定货物或服务标准采购订单，解释采购和供应工作流程相关的数据资料，如何提供有效的客户服务并改进采购与供应工作流程。这些是采购与供应人员必备的基础知识，有利于他们在分析一系列信息的基础上，制定与外部组织协商所需的有效的管理流程，并掌握典型的采购与供应工作流程，更好地按照规范程序开展业务工作。

Original Title: Procurement and Supply Workflow

by CIPS STUDY MATTERS

Original ISBN: 9781861242242

Copyright © 2012 by Profex Publishing Limited.

All Rights Reserved.

版权所有，侵权必究。

北京市版权局著作权合同登记号：图字：01-2013-8838 号

图书在版编目（CIP）数据

采购与供应业务流程/英国皇家采购与供应学会（CIPS）著；北京中交协物流人力资源培训中心组织翻译. —北京：机械工业出版社，2014.6
（采购与供应管理丛书）

书名原文：Procurement and supply workflow

ISBN 978-7-111-46870-7

I. ①采… II. ①英… ②北… III. ①采购管理 ②物资供应—物资管理 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 111127 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：曹雅君 责任编辑：曹雅君 吉美玲

责任校对：舒莹 封面设计：柏拉图

责任印制：乔宇

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2014 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·14 印张·156 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-46870-7

定价：36.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：（010）68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：（010）88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：（010）88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

随着我国社会主义市场经济的快速发展和世界经济全球化步伐的加快，社会上对采购专业人员的需求量越来越大。2007 年教育部考试中心与中国交通运输协会在国内开展了中国采购与供应管理职业资格证书考试（Certificates in Purchasing and Supply, CPS）。该项目同时也是中英合作教育项目，引进和吸收了英国皇家采购供应学会（以下简称 CIPS）建立的采购与供应职业资格证书学习体系的内容，对我国采购与供应从业人员学习国外采购管理经验、提高专业技能、提升企业在国际市场的竞争力具有重要意义。

由于近几年采购实践的不断发展和 CIPS 于 2012 年对其认证体系和培训课程进行了修订和更新，使其更加贴近最新的采购实践。2013 版的教材就是在这一背景下产生的。

中国采购与供应管理职业资格证书分为初级、中级、高级三个级别。各级证书规定了不同的考试课程。修订后的初级证书包含“采购与供应关系”“物流运作基础”“采购与供应环境”“采购与供应运作概论”“采购与供应业务流程”五门课程。中级证书包含“供应源搜寻”“采购与供应的组织环境”“采购与供应中的合同与关系管理”“采购与供应中的谈判与合同”“采购与供应策略”五门课程。高级证书除了包括中级的五门课程外，还包含“采购与供应中的管理”“供应链风险管理”，共七门课程。中国采购与供应管理职业资格初级证书、中级证书与 CIPS 国际证书接轨。取得中国采购与供应管理职业资格证书单科合格成绩，可以在全国高等教育自学考试采购与供应管理专业（专科、独立本科

段)中顶替相应课程的学分。

本课程既是中国采购与供应管理职业资格初级证书课程和英国 CIPS 采购与供应运作高级证书课程之一,又是全国高等教育自学考试采购与供应管理专业(专科)的课程之一。该教材的一大特点是从国际视野的角度,引用了国际上一些跨国公司的真实案例进行分析,学员在学习过程中应注意其国际背景并结合我国的实际情况学习理解。本教材由胡勇翻译,北京中交协物流人力资源培训中心组织翻译,李迅吉、唐长虹参与审稿。在此谨向他们付出的辛勤劳动致以衷心的感谢。

由于时间仓促,编译中难免有不妥之处,敬请读者批评指正。

教育部考试中心
中国交通运输协会
2014年5月

《采购与供应业务流程》考试大纲

课程目的与目标

完成本课程学习之后，学员应当能够了解一系列信息，这些信息有助于制定与外部组织协商所需的有效管理流程。

本课程讨论采购和供应专业人员工作中涉及的典型的业务流程。

学习成果与评估标准

1.0 理解与供应商达成协议过程中涉及的业务流程

1.1 了解采购请购单一般应包括的细节

- 货物与服务采购所需要的文件
- 请购单的应用
- 了解请购单中应当包括的细节

1.2 了解接收物品或服务供应报价的流程

- 提出提供信息、报价和提案的请求
- 处理质询并确保平等与公平
- 接收供应商报价

1.3 评价货物或服务供应报价中包括的合同条款的含义

- 报价的分析和比较
- 有关价格、付款、交付、数量、一致性和责任义务的条款
- 解释采购方和供应商使用的一些条款

- 处理条款的变更

2.0 能够制定货物或服务标准采购订单

2.1 分析采购订单中一般包括的细节

- 采购订单的格式
- 标准采购订单的栏目与内容
- 成本中心和预算的应用

2.2 填写货物或服务的采购订单

- 填写采购订单中的详细信息

3.0 能够了解采购和供应业务流程相关的数据资料

3.1 根据采购与供应中使用的相关数据，计算未来需求

- 历史需求数据的来源
- 定性预测和定量预测
- 用公式进行计算
- 历史数据外推进行需求预测
- 预测修正与确立误差原因

3.2 在采购与供应中使用有关货物或服务定价的数据

- 直接成本和间接成本
- 盈亏平衡分析（成本和业务量利润公式）
- 利润与溢价分析
- 估算全生命周期成本

3.3 在采购与供应中使用账目的财务数据判断组织的财务状况

- 组织信息的来源
- 年度报表

- 财务报表，如资产负债表、损益表和现金流量表

3.4 由采购与供应的财务预算得出结论

- 将预测值与实际花费进行比较
- 使用预算
- 偏差分析

4.0 理解如何提供有效的客户服务，改进采购与供应业务流程

4.1 评价客户服务如何改进采购与供应业务流程

- 客户服务的定义
- 采购与供应在客户服务中的作用
- 管理预期
- 追求卓越的客户服务

4.2 了解在与利益相关者沟通时如何阐明需求

- 与利益相关者的沟通过程
- 口头沟通与非口头沟通，个人沟通与团队沟通
- 电话沟通
- 书信、电子邮件、备忘录和报告的有效书写
- 准备文件
- 建立默契

4.3 了解采购与供应中技术如何影响沟通

- 供应商与客户网络
- 在局域网和网页中制订计划和准备信息
- 电子简报与电子目录
- 短信息技术
- 给外部供应商或客户发送资料

教材使用说明

制订学习计划

计划是一个关键词，特别是在你还有一份全职工作的情况下，没有计划的学习是不行的。

制定一个从现在到考试日大致的学习时间表是一个好的起点。你准备考几科？每科各有多少章？现在，请计算一下你可以为每章的学习分配几天/几周时间？

注意：

- 并不是每周都有时间学习。例如，你也许要休假，也许某些周工作特别忙。如果这些能够预先计划，应当将其反映在你的时间表中。
- 你也需要一段时间对自己所学的知识进行复习和练习，以准备考试。

做了上述计算之后，请为自己制订一份从现在到考试日的每周学习计划。

学习准备

尽量找一个安静的学习场所，在每天的同一时间段学习。这样的习惯有助于避免浪费时间。在你开始之前，要准备好各种资料，学习时尽量不要中断。

使用本教材

你应当根据自己的实际需要，充分利用本教材。

- 如果你之前对本课程内容不熟悉，则应当仔细阅读学习本书所有章节。

对大多数学员而言，可能都是如此。

- 如果你之前对本课程的某些内容已经非常熟悉，无论是你以前学习过相关内容还是在工作中常常用到，那么你可以越过这些内容。

本教材的内容

本教材涵盖了《采购与供应业务流程》考试大纲的所有内容。本书内容基本采用了考试大纲的顺序，考虑到合理的学习顺序，有个别地方稍有调整。

每章开头都列出了该章参考的考试大纲的内容和评估标准。每章分为数节，每节的标题一般都与考试大纲的内容一致。这些都便于你对照大纲把握自己的学习进度，并确保自己学习了考试大纲要求的所有内容。

每章的结构如下：

- 对应大纲内容。
- 正文。
- 本章小结。
- 自测题。

学习阶段

开始学习一章时，应先看看该章各节的题目，然后快速阅读完课文，掌握该章要点。课文内容的编排都是有目的的，请不要越过，除非你已经非常熟悉其内容。

然后再从头仔细阅读该章。阅读时你可以做一些简要的笔记。

最后做该章后面的自测题，测试对知识的记忆和理解。每个自测题后面的括号内都标出了参考答案所在的段落号，你可以检查一下答案，加深印象。

复习阶段

复习要讲求方法，应参照大纲对每个重点内容进行复习。重新阅读学习笔记，并做一些练习题。CIPS 网站上有很多以往的试题，你可以找出所学科目的试题进行练习。

课外阅读

本系列教材为你提供了每门课程要求的主要内容，但 CIPS 强烈建议你尽可能广泛地阅读其他相关书籍以加深和强化理解。

本教材的主要参考书是 Kenneth Lysons 和 Brian Farrington 所著的《采购与供应链管理》。

目 录

C O N T E N T S

前言

《采购与供应业务流程》考试大纲

教材使用说明

第一章 采购和供应中的文件	1
第一节 采购和供应中的文件概述	1
第二节 请购单的应用	8
第三节 了解请购单	11
本章小结	13
自测题	14
第二章 接收报价单	15
第一节 创建请求	15
第二节 处理质询	18
第三节 接收供应商报价	20
本章小结	25
自测题	26
第三章 合同条款	27
第一节 报价的分析和比较	27

第二节 合同条款的类型	31
第三节 解释合同条款	37
第四节 条款的变更	39
本章小结	41
自测题	42
第四章 采购订单	43
第一节 采购订单的格式	43
第二节 填写采购订单	48
第三节 成本中心和预算	52
本章小结	56
自测题	56
第五章 计算未来需求	57
第一节 历史需求数据的来源	57
第二节 定性预测和定量预测	59
第三节 用公式进行计算	62
第四节 预测修正	65
本章小结	67
自测题	68
第六章 商品和服务的定价	69
第一节 成本分类	69
第二节 盈亏平衡分析	75
第三节 利润与溢价	81
第四节 全生命周期成本	84

本章小结.....	87
自测题.....	88
第七章 分析财务数据	89
第一节 组织信息的来源.....	89
第二节 年度报表.....	94
第三节 资产负债表.....	95
第四节 损益表.....	98
第五节 现金流量表.....	100
本章小结.....	102
自测题.....	102
第八章 财务预算	105
第一节 财务预算的使用.....	105
第二节 编制预算.....	110
第三节 将预测值与实际花费进行比较.....	114
第四节 偏差分析.....	116
第五节 现金预算.....	119
本章小结.....	123
自测题.....	124
第九章 客户服务	125
第一节 客户服务的定义.....	125
第二节 采购与供应的作用.....	133
第三节 管理预期.....	138
第四节 卓越的客户服务.....	142

本章小结.....	145
自测题.....	146
第十章 与利益相关者沟通	147
第一节 沟通的过程.....	147
第二节 沟通的障碍.....	153
第三节 管理沟通.....	156
第四节 有效书写.....	159
第五节 与利益相关者沟通.....	167
第六节 建立默契.....	172
本章小结.....	174
自测题.....	174
第十一章 沟通技术	177
第一节 供应商和客户网络.....	177
第二节 网络和网页.....	179
第三节 电子简报和电子目录.....	183
第四节 发送消息和数据.....	185
本章小结.....	191
自测题.....	192
中英合作采购与供应管理职业资格证书考试（初级）采购与供应业务流程	
（课程代码：12367）样卷	193
中英合作采购与供应管理职业资格证书考试（初级）采购与供应业务流程	
（课程代码：12367）样卷参考答案	201

第一章

采购和供应中的文件

对应大纲内容

1.1 了解采购请购单一般应包括的细节

- 货物与服务采购所需要的文件
- 请购单的应用
- 了解请购单中应当包括的细节

第一节 采购和供应中的文件概述

1.1 在采购周期和贯穿整个供应链的信息流中会用到各种各样的文件。

1.2 我们在此将介绍更多的细节，但为了给出一个概述，下面把它们一一列出来。

- 采购请购单或物料清单（需求用户为了采购发出的通知）。
- 产品规格和/或服务水平协议。
- 供应商评估问卷（用于评估潜在供应商的适用性）。
- 报价邀请（RFQ）或招标邀请（ITT）。
- 供应商报价，招投标文件。
- 采购订单（或合同）。

- 订单确认（来自供应商）。
- 发货通知（供应商发出的订单交货通知）。
- 收货确认单（确认收到订单）。
- 质量检查表。
- 发票或结算单（请求付款）。
- 供应商评估表（适用于供应商绩效评价）。

1.3 采购流程如图 1-1 所示。

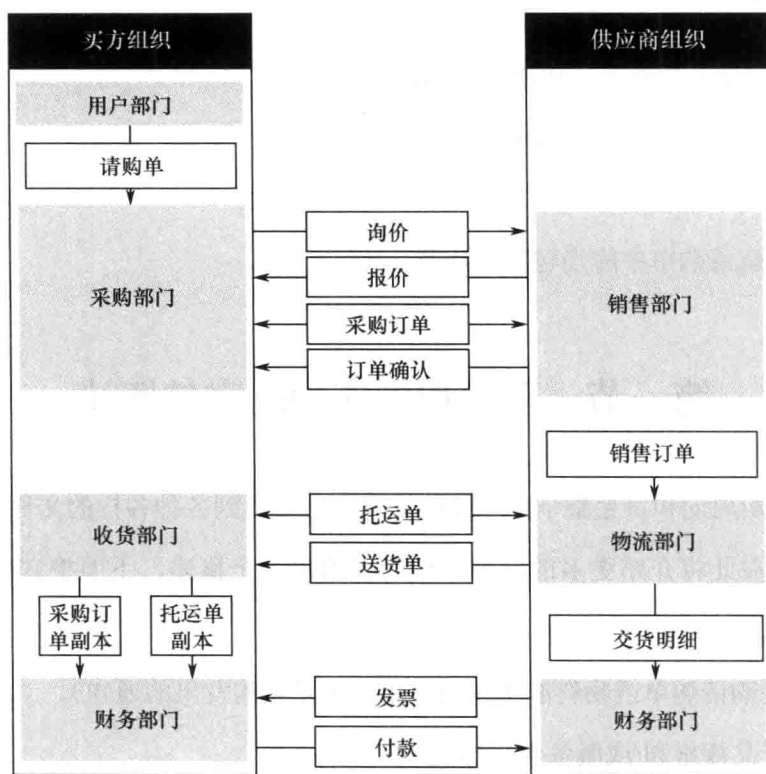


图 1-1 采购流程

1.4 图 1-1 显示的过程发生在买方和供应商两个组织。为清晰起见，我们并没有添加所有的连接关系，因为那些和我们探讨的主题不相关。