



高职国家示范专业规划教材·物流管理专业

仓储配送中心 布局与管理

李作聚 叶靖 主编
刘华 胡丽霞 副主编



清华大学出版社

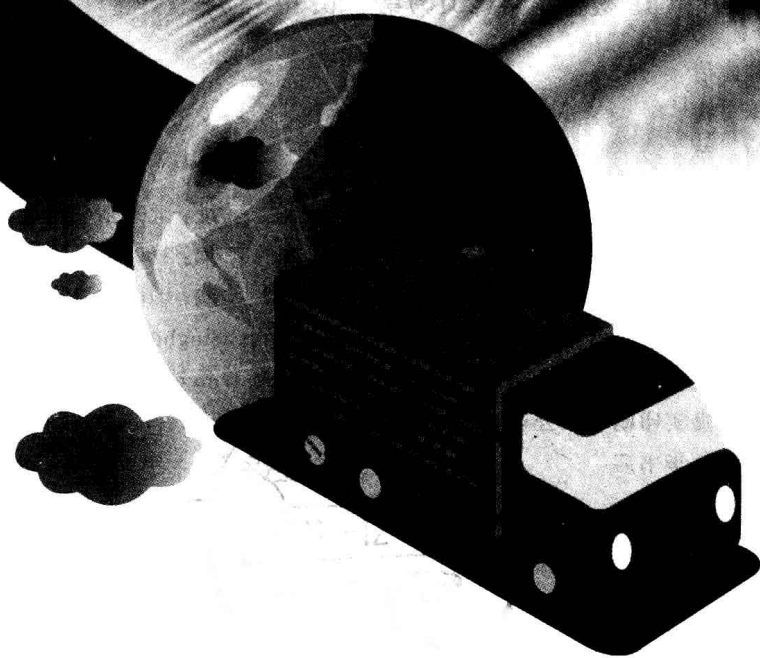




高职国家示范专业规划教材·物流管理专业

仓储配送中心 布局与管理

叶德聚 叶德聚 编
刘华 胡 勇 主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

仓储与配送作为现代物流的重要环节之一,能够有效地实现为企业降低成本,为客户创造价值的企业战略目标。本书是与企业合作开发的特色教材,采取项目导向、典型工作任务驱动的方式编写,重点介绍了仓储配送中心认知、仓储配送业务操作、仓储配送运营控制和仓储配送中心布局的管理4个方面,注重学生综合职业能力的培养,具有典型示范特点。

本书重点突出理论与实践的紧密结合,充分体现行业标准、操作惯例等,并配有实训手册。本书可作为技术应用型高等院校本科、专科物流及相关专业的教学用书,也可作为相关的物流培训和自学用书。

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

仓储配送中心布局与管理/李作聚等编著. —北京:清华大学出版社,2010.12

(高职国家示范专业规划教材. 物流管理专业)

ISBN 978-7-302-24064-8

I. ①仓… II. ①李… III. ①仓库管理—高等学校:技术学校—教材②物流—配送中心—企业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F253.4②F252

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第220336号

责任编辑:帅志清

责任校对:李 梅

责任印制:何 芊

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:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:11.75

字 数:265千字

版 次:2010年12月第1版

印 次:2010年12月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:18.00元

产品编号:036420-01

《高职国家示范专业规划教材·物流管理专业》

编审委员会

主 任：

王茹芹 北京财贸职业学院院长、教授

副主任：

吕一中 北京财贸职业学院副院长、教授

李宇红 北京财贸职业学院院长助理、教授

延 静 北京财贸职业学院信息物流系教授

武晓钊 北京财贸职业学院信息物流系主任、副教授

宋彦彬 顺鑫农业创新食品分公司总经理、高级经济师

恽 绵 北京德利得物流有限公司运营总监、高级经济师

李 柱 顺鑫农业创新食品分公司人力资源部部长、经济师

李 蕾 北京朝批商贸有限公司人力资源部经理

王素兰 北京中鸿网略信息技术有限公司副经理

李作聚 北京财贸职业学院信息物流系副教授

委 员：

陈 捷 陈永建 程雪莲 常艳杰 付丽茹 高慧娟 关方萍

胡丽霞 黄为平 韩帅龙 李 多 连桂兰 刘 华 李涵军

刘 健 李士雷 罗松涛 孙 林 王振威 王 艳 王 进

吴 硕 叶 靖 杨 威 徐清云 赵春利 张 伦 曾永志

丛书主编：

武晓钊

丛书副主编：

付丽茹 黄为平 李 多 罗松涛 李作聚 刘 健 孙 林

王 艳 赵春利 张 伦 叶 靖

序 言

近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,高等职业教育的规模进一步扩大,服务经济社会的能力有了较大提高,为现代化建设培养了大量高素质技能型专门人才,为高等教育大众化作出了重要贡献。同时丰富了高等教育的体系结构,形成了高等职业教育的体系框架,也顺应了人民群众接受高等教育的强烈需求。

《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(以下简称《意见》)明确指出:课程建设与改革是提高教学质量的核心,也是教学改革的重点和难点。高等职业院校要积极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,提高课程教学质量。同时,《意见》指出,课程建设要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,与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材。

北京财贸职业学院作为国家示范院校,物流管理专业作为国家示范专业,坚持以就业为导向,以提高学生综合职业能力为主线,通过校企合作重点开发了“仓储配送中心布局与管理”、“物流运输路线优化设计”、“国际货运代理业务流程设计”、“物流管理信息系统”等优质核心课程。

课程的开发采取了企业调研、岗位访谈、熟悉企业业务流程和工作标准、与企业管理者座谈等形式,结合不同企业类型的特点,总结出岗位典型的工作任务,通过项目的形式,按照实施的步骤,将具体的知识与技能要点体现出来,实现在工作中提高技能,在技能提高中学习知识,真正体现“工学结合”。

为了更好地突出技能的培养,我们还专门开发了相关核心课程的实训手册,这些手册是真正的技能训练,真正的工学结合课程的操作手册。通过此实训手册的训练,学生可以完全胜任物流企业基层领班人的岗位工作。

参与本套系列教材编写的团队中有教授、博士等,更有来自企业的管理者、一线专家,可以说本套教材是全体编写团队集体智慧的结晶,十分感谢他们的无私奉献。

王茹芹

2010年8月

前言

为了适应高职高专物流管理专业学生学习的需要,以高等职业教育人才培养目标和物流管理专业课程教学的基本要求为依据,以培养物流基层领班人所需掌握的综合职业能力为目标,以仓储配送中心布局与管理的基本业务与管理方法为主线,编写了本书。

“仓储配送中心布局与管理”是物流专业培养物流基层领班人必须掌握的必修课。通过本课程的学习,学生可以掌握仓储与配送中心的基本业务与管理技能,为学习其他课程打下基础。

本书共有四个项目,为了充分体现高职教育的特点,在内容上进行了如下的安排。

在内容选取方面,依据学生认知能力的变化和知识学习的递进,把整个教学内容按照四个项目进行编排,具体为仓储配送中心认知、仓储配送业务操作、仓储配送运营控制和仓储配送中心布局的管理。

在内容的设计方面,每个项目根据企业的实际工作过程,依据教学的特点,重新设计编排,将内容按照流程进行设计,彰显“工学结合”的特点。

本书的项目一由北京财贸职业学院的李作聚、顺鑫农业创新食品分公司关方萍编写;项目二由北京财贸职业学院的叶靖,北京东方友谊食品配送公司的连桂兰,北京朝批商贸有限公司的李蕾、韩帅龙编写;项目三由北京财贸职业学院的李作聚、胡丽霞、刘华、罗松涛,北京物资学院的徐清云编写;项目四由北京财贸职业学院的李作聚、王进编写;附录由北京财贸职业学院的李作聚、北京物资学院的杨威编写。全书由李作聚修改和统稿。

在本书的编写过程中,我们参阅了大量同行专家的有关资料、著作及案例,在此,特向相关作者表示衷心的感谢。同时也得到了合作企业的大力支持和帮助,也在此一并表示感谢。由于作者水平有限,书中难免存在不妥和疏漏之处,敬请读者批评指正。

编者

2010年8月

目 录

项目一 仓储配送中心认知	1
练习与思考	28
项目二 仓储配送业务操作	31
任务一 订单处理	32
任务二 入库作业	37
任务三 在库作业	45
任务四 出库作业	55
任务五 退货处理	60
练习与思考	82
项目三 仓储配送运营控制	86
任务一 物流企业库存预测	87
任务二 商贸流通企业库存预测	93
任务三 连锁零售企业库存预测	99
任务四 库存控制	110
任务五 车辆配载	132
练习与思考	137
项目四 仓储配送中心布局的管理	143
任务一 仓储配送中心布局方案设计	144
任务二 物流企业布局分析示例	168
练习与思考	173
附录 taraVRbuilder 软件基本介绍	176
参考文献	179

项目一

仓储配送中心认知

▲ 学习目标

- 掌握物流企业调研项目实施过程和分析数据。
- 掌握物流企业调研报告的撰写。

▲ 项目描述

制订某一调研计划，通过调查问卷或者访谈形式，了解物流企业仓储配送中心总体状况。通过对物流企业调研的过程实施介绍，熟悉物流企业整体组成结构、物流管理特点和技术使用情况。

▲任务分析

物流企业是专门提供社会化物流服务的企业,它具有专门的设施与设备和技术人员,可以通过自身的管理和业务运作为客户服务。物流企业与企业物流不同,前者是专门的企业化运作主体,有法人资格;后者只是隶属于生产企业,是企业的一个职能部门。第三方物流企业就是物流企业非常典型的一种类型。

物流企业的核心价值是为客户服务,通过自身的专业化运作为消费者降低成本,所以物流企业的仓储配送中心要以此目标去定位。下面通过讲述,来实现对物流企业仓储配送中心的认知。

▲工作步骤

此任务的工作步骤如图 1-1 所示。共分为四步:确定调研目标、制定调查问卷、调研过程实施和汇总分析问卷。

步骤一 确定调研目标

仓储配送中心是物流企业或者生产企业主要的设施之一,绝大部分的业务运作、数据流转都是通过此平台来实现的,所以了解物流企业仓储配送中心的整体状况,对把握企业管理水平和确保企业在整个行业的地位具有十分重要的意义。

为了更清楚地了解物流企业的仓储配送中心情况,需要细化调研目标。此目标大致分为两个方面,一是调查企业的选择问题,二是企业调研的内容问题。

1. 调查企业的选择

调查企业的选择是实施此项任务的首要工作,企业选择的好坏或者选择得是否合适,直接影响着随后工作的时效。一般而言,选择调查企业应遵循以下几个原则。

(1) 企业典型的原则

随着我国物流的发展,物流企业如雨后春笋般快速发展,近几年物流企业数量呈几何级数增加。所以物流企业的选择,首先要遵守典型的原则。“典型”的含义就是在各方面都具有代表性:在效益上能为国家创造大量税收,或者为国家创造较多的就业岗位,或者为国家的大型活动提供专门的物流服务;在管理上超过中等物流企业整体管理水平;在技术应用上具有较先进的物流设备与信息技术;在人员上拥有一定比例的具有职业资格证书或者高中文化程度的职工;在客户评价上具有良好的口碑。

对于典型企业的选择,不同地区有不同的选择。就北京来说,典型的物流企业较多,比如北京顺鑫绿色物流有限公司,此公司作为一家大型的国有企业,是 2008 年北京奥运会期间,奥运物流服务的主要提供商。北京烟草物流配送中心拥有全国烟草行业最先进

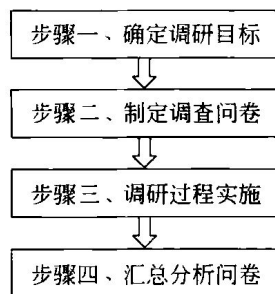


图 1-1 工作步骤

的自动分拣设备与技术,截至2008年年底,累计实现工商税利194.95亿元。

(2) 紧密关系的原则

物流是一门实践性很强的学科,合格的物流人才不但要有系统的物流管理知识和技术,而且还要具备一定的专业技能知识,需要具有具体的物流企业实践经历。所以对于高等院校,建立校企紧密合作关系,是实现培养物流合格人才的必由之路。

高等院校与物流企业建立紧密合作关系是互赢的。对于物流企业而言,一方面,可以招聘到适合企业需要的合格人才,以提高企业人才整体素质;另一方面,企业可以充分利用院校的智力资源,为企业的发展出谋划策,解决企业经营过程中的问题,同时还可以通过建立“订单班”,实现企业业务与院校教学内容的无缝对接,有针对性地对职工进行培训。企业还可以与院校进行合作,通过专门的研讨班培训企业职工。对于院校而言,与企业建立紧密的合作关系,可为教学提供一个理论与实践紧密结合的场所,为培养出企业需要的高技能人才打下坚实的基础。

(3) 距离就近的原则

每所院校都有很多紧密的合作企业,为了方便组织教学和安全考虑,一般选择距离近的企业,来节约时间和成本。

另外,调查企业的选择还要遵循成本适当的原则、综合考虑的原则等。

2. 企业调研的内容

选择好典型的物流企业以后,就要结合典型物流企业的特点来确定调研的内容。调研的共同内容选择一般包含企业发展概况、企业整体组织结构、企业服务客户类型、企业经营市场分布、企业物流设施分布、企业物流技术使用情况、企业物流人才素质、企业物流信息技术使用情况等。对于提供特殊物流服务的企业来说,调研的内容会有变化,比如,调研危险品仓储配送中心。

步骤二 制定调查问卷

调查问卷又称调查表或询问表,是以问题的形式系统地记载调查内容的一种印件。好的问卷具备两个功能,即能将问题传达给被问的人和使被问者乐于回答。要完成这两个功能,问卷设计时应当遵循一定的原则和程序,运用一定的技巧。

1. 调查问卷设计的原则

(1) 有明确的主题

根据调查主题,从实际出发拟定题目,问题目的明确,重点突出。

(2) 结构合理、逻辑性强

问题的排列应有一定的逻辑顺序,符合应答者的思维程序。一般是先易后难、先简后繁、先具体后抽象。

(3) 通俗易懂

问卷应使应答者一目了然,并愿意如实回答。问卷中语气要亲切,符合应答者的理解能力和认知能力,避免使用专业术语。对敏感性问题采取一定的技巧调查,使问卷具有合理性和可答性,避免主观性和暗示性,以免答案失真。

(4) 控制问卷的长度

回答问卷的时间控制在 20 分钟左右,问卷中既不浪费一个问句,也不遗漏一个问句。

(5) 便于资料的校验、整理和统计

2. 调查问卷设计的程序

调查问卷设计的程序如图 1-2 所示。

(1) 确定主题和资料范围

本任务主题是了解物流企业仓储配送中心状况,根据前期搜集准备的资料筛选出有效的资料,确定资料范围。

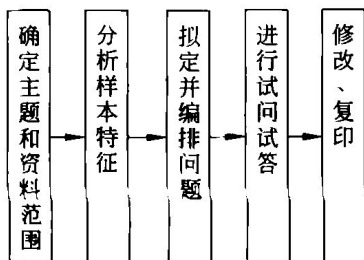


图 1-2 调查问卷设计的程序

(2) 分析样本特征

分析了解各类调查对象的社会特征、心理特征和文化背景,以便针对其特征来拟题。

(3) 拟定并编排问题

首先构想每项资料需要什么样的句型来提问,尽量详尽地列出问题,然后对问题进行检查、筛选,看有无多余的问题,有无遗漏的问题,有无不恰当的问候,以便进行删、补、换。

(4) 进行试问试答

站在调查者的立场上试行提问,看问题是否清楚明白,是否便于资料的记录、整理;站在应答者的立场上试行回答,看是否能答和愿答所有的问题,问题的顺序是否符合思维逻辑。

(5) 修改、复印

根据试答情况进行修改,再试答,再修改,直到完全合格以后才定稿付印,制成正式问卷。



小贴士

调查问卷——问题的形式

1. 开放式问题:又称无结构的问答题。在采用开放式问题时,应答者可以用自己的语言自由地发表意见,在问卷上没有已拟定的答案。例如:您抽香烟多久了?您喜欢看哪一类的电视节目?您认为加入 WTO 对我国政府管理体制有何影响?开放式问题在探索性调研中是很有帮助的,但在大规模的抽样调查中,它的弊大于利。

2. 封闭式问题:又称有结构的问答题。封闭式问题与开放式问题相反,它规定了一组可供选择的答案和固定的回答格式。例如:

你购买雕牌洗衣粉的主要原因是(选择最主要两种)_____。

- ① 洗衣较洁白;
- ② 售价较廉;
- ③ 任何商店都有出售;
- ④ 不伤手;
- ⑤ 价格与已有的牌子相同,但分量较大;

⑥ 朋友介绍。

封闭式问题的优点体现在答案是标准化的,应答者易于作答,问题的含义比较清楚。封闭式问题也存在一些缺点,如应答者对题目不能正确理解,就会出现“顺序偏差”或“位置偏差”,即应答者选择答案可能与该答案的排列位置有关。

3. 调查问卷设计的技巧

对于不同类型的问题,采取的问卷设计方法不同,采取的技巧也各异,如表 1-1 所示。

表 1-1 问卷设计方法

事实性问题	主要是要求应答者回答一些有关事实的问题,在问卷中,通常将事实性问题放在后边,以免应答者在回答有关个人的问题时有所顾忌,因而影响以后的答案。如果抽样方法是采用配额抽样,则事实性问题应置于问卷之首,否则不知道应答者是否符合样本所规定的条件	
意见性问题	对这种问题的处理通常有两种方法:一种是对意见性问题的答案只用百分比表示;另一种则旨在衡量应答者的态度,故可将答案化成分数	
困窘性问题	间接问题法	不直接询问应答者对某事项的观点,而改问其对其他事项的看法如何
	卡片整理法	将困窘性问题的答案分为“是”与“否”两类
	随机反应法	根据此方法,可估计出回答困窘问题的人数
断定性问题	正确处理这种问题的方法是在断定性问题之前加一条“过滤”问题	
假设性问题	先假定一种情况,然后询问应答者在该种情况下会采取什么行动	

(1) 事实性问题

例如,你通常什么时候看电视?事实性问题的主要目的在于求取事实资料,因此问题中的字眼定义必须清楚,让应答者了解后能正确回答。

在市场调查中,许多问题均属“事实性问题”,例如应答者个人的资料:职业、收入、家庭情况、居住环境、教育程度等。这些问题又称为“分类性问题”,因为可根据所获得的资料而将应答者分类。

(2) 意见性问题

在问卷中,往往会询问应答者一些有关意见或态度的问题。例如:你是否喜欢××电视节目?意见性问题事实上即态度调查问题。

(3) 困窘性问题

困窘性问题是指应答者不愿在调查员面前作答的某些问题,比如关于私人的问题,或不为一般社会道德所接纳的行为、态度,或有碍声誉的问题。例如,平均说来,每个月你打几次麻将?如果你的汽车是分期购买的,一共分多少期?你是否向银行抵押借款购股票?除了你工作收入外,尚有其他收入吗?

(4) 断定性问题

有些问题是先假定应答者已有该种态度或行为。例如:你每天抽多少支香烟?

事实上该应答者极可能根本不抽烟,这种问题则为断定性问题。例如:你抽烟吗?如果应答者回答“是”,用断定性问题继续问下去才有意义,否则在过滤问题后就应停止。

(5) 假设性问题

例如:如果××晚报涨价至2元,你是否会改看另一种未涨价的晚报?如果××牌洗衣粉降价1元,你是否愿意用它?这些皆属假设性问题,应答者对这种问题多数会答“是”。这种探测应答者未来行为的问题,应答者的答案事实上没有多大意义,因为多数人都愿意尝试一种新东西,或获得一些新经验。

4. 调查问卷的结构

调查问卷一般可以看成是由三大部分组成:卷首语(开场白)、正文和结尾。

(1) 卷首语

问卷的卷首语或开场白是致被调查者的信或问候语。其内容一般包括下列几个方面。

- ① 称呼、问候。如“××先生、女士:您好”。
- ② 调查人员自我说明调查的主办单位和个人身份。
- ③ 简要地说明调查的内容、目的、填写方法。
- ④ 说明作答的意义或重要性。
- ⑤ 说明所需时间。
- ⑥ 保证作答对被调查者无负面作用,并替他保守秘密。
- ⑦ 表示真诚的感谢,或说明将赠送小礼品。

调查问卷语气应该是亲切、诚恳而礼貌的,简明扼要,切忌啰唆。问卷的开头是十分重要的。大量的实践表明,几乎所有拒绝合作的人都是在开始接触的前几秒钟内就表示不愿参与的。如果潜在的调查对象在听取介绍调查来意的一开始就愿意参与,那么绝大部分都会合作,而且一旦开始回答,几乎都会继续并完成,除非在非常特殊的情况下才会中止。

(2) 正文

问卷的正文实际上也包含了三大部分。

第一部分包括向被调查者了解最一般的问题。这些问题应该是适用于所有的被调查者,并能很快很容易回答的问题。在这一部分不应有任何难答的或敏感的问题,以免吓坏被调查者。

第二部分是主要的内容,包括涉及调查主题实质和细节的大量题目。这一部分的结构组织安排要符合逻辑性并对被调查者来说应是有意义的。

第三部分一般包括两部分内容,一是敏感或复杂的问题,以及测试被调查者的态度或特性的问题;二是人口基本状况、经济状况等。

(3) 结尾

问卷的结尾一般可以加上1~2道开放式题目,给被调查者一个自由发表意见的机会。然后,对被调查者的合作表示感谢。在问卷的最后,一般应附上一个“调查情况记录”。这个记录一般包括:

- ① 调查人员(访问员)的姓名、编号;
- ② 受访者的姓名、地址、电话号码等;
- ③ 问卷编号;
- ④ 访问时间;
- ⑤ 其他,如设计分组等。

以下调查问卷表是为企业做物流规划时所设计的。

××物流资源调查问卷

您好!本问卷是为××物流规划而设计。调查获得的数据资料仅用于此课题研究。请您抽出宝贵时间,帮助我们完成此次调研活动。感谢您回答此份问卷!

请您在横线上填写最符合贵公司情况的题号或文字,另有说明的题目按说明填写。

一、企业基本经营情况

1. 公司名称_____,区域位置_____,企业性质(单选)_____。
 A) 国有 B) 集体 C) 中外合资/合作企业
 D) 外商独资 E) 民营 F) 内资股份制
 2. 企业主要从事的业务为_____,2008年新增业务为_____。(可多选)
 A) 运输与装卸 B) 仓储 C) 包装与流通加工
 D) 配送 E) 库存管理 F) 信息系统管理
 G) 物流咨询与物流系统设计 H) 其他_____ (请注明)
 3. 企业的业务辐射范围是_____。(可多选)
 A) 本市 B) 本省(直辖市) C) 本省及周边省区
 D) 全国 E) 跨国境
 4. 企业的业务网点(或分支机构、代理机构等)覆盖了_____个省,_____个县级市。
 5. 目前企业的物流业务是否进行了外包? _____
 A) 是 B) 否
- 如果企业进行了物流业务外包,则企业外包物流业务量占总物流业务量的比例为_____。
- A) 10%及以下 B) 11%~30% C) 31%~50%
 D) 51%~80% E) 80%以上
6. 企业物流管理部门的职责是_____。(可多选)
 A) 仓储管理 B) 流通加工管理 C) 配送管理
 D) 运输管理 E) 回收物流管理 F) 其他_____ (请注明)
 7. 企业物流总费用占销售额的比例为_____。
 A) 10%及以下 B) 11%~20% C) 21%~30%
 D) 31%~40% E) 40%以上

二、企业基础设施情况

1. 贵企业使用仓库的总面积为 _____ m^2 , 其中自有 _____ m^2 , 租用 _____ m^2 。

自有仓库的类型属于 _____, 租用仓库的类型属于 _____。

- A) 平房库 B) 立体库 C) 楼房库 D) 货场
E) 冷库 F) 危险品专用库 G) 其他 _____ (请注明)

2. 企业自有仓库的利用率是 _____。

- A) 30%以下 B) 31%~50% C) 51%~70%
D) 71%~90% E) 90%以上

具体情况:

	普通仓库	冷藏仓库	保温仓库	气调仓库	危险品库	其他()
面积/ m^2						
利用率/%						

3. 企业自有仓库的运作方式是 _____。(可多选)

- A) 机械化作业, 信息处理用人工 B) 以手工作业为主
C) 机械化作业, 信息处理计算机化 D) 全自动无人作业

4. 仓库的主要物流作业功能包括 _____。(可多选)

- A) 仓储 B) 加工 C) 配送
D) 转运 E) 其他 _____ (请注明)

5. 仓库内自有物流设备主要有 _____。(可多选)

- A) 叉车(_____ 辆)
B) 厢式货车(_____ 辆)
C) 条码或射频识别设备(RFID)
D) 物流管理信息系统软件(使用了 _____ 年)
E) 其他 _____ (请注明数量)

6. 企业自有车辆有 _____ 辆, 挂靠车辆有 _____ 辆, 企业营运车辆的利用率是 _____。

- A) 20%以下 B) 21%~50% C) 51%~70%
D) 71%~90% E) 90%以上

具体情况:

	普通货车	厢式货车	拖排半挂车	专用罐车	冷藏车	其他()
数量/辆						
利用率/%						

三、企业经营环境

1. 对于本地政府需要强化的职能, 按重要程度, 对以下选项画“√”。

- | | 弱 | → | 强 |
|------------|---|-------|---|
| 政策法规体系建设 | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 提高政府服务效率 | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 规范市场 | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 完善物流公共信息平台 | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 加强物流基础设施 | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 推进物流标准化 | 1 | 2 3 4 | 5 |
2. 企业认为我国物流标准化工作在哪些方面亟待改进? _____ (可多选)
- A) 设施与技术装备标准化 B) 作业流程标准化
- C) 编码标准化 D) 数据采集标准化
- E) 物流信息交换标准化 F) 服务标准化
- G) 其他 _____ (请注明)
3. 企业发展中存在的主要问题有哪些? _____ (可多选)
- A) 运作成本高 B) 市场营销能力差
- C) 资金不足 D) 不能满足客户临时需求
- E) 信息化水平低 F) 客户响应速度慢
- G) 货损率高 H) 业务运作的网络化水平低
- I) 服务差错率高 J) 服务内容单一化
- K) 员工素质低 L) 其他 _____ (请注明)
4. 企业是否有信息系统及相关设施? _____
- A) 无 B) 有 (投资 _____ 万元人民币)
- 如有, 其开发方式是什么? _____
- A) 自行开发 B) 委托定制开发
- C) 外购成熟产品 D) 其他 _____ (请注明)
- 此物流信息系统中包括哪些模块? _____ (可多选)
- A) 运输管理 B) 仓储管理 C) 财务管理 D) 设备管理
- E) 订单处理 F) 配送管理 G) 其他 _____ (请注明)
5. 目前企业采用了哪些物流信息技术? _____ (可多选)
- A) RFID(射频识别) B) GPS(全球卫星定位系统)与GIS(地理信息系统)
- C) ASS(自动分拣系统) D) EOS系统(电子自动订货系统)
- E) 条码技术 F) EDI系统(电子数据交换系统)
- G) 其他 _____ (请注明)
6. 企业的客户能否访问本企业的网络数据? _____
- A) 能 B) 不能, 但一年内基本可以实现数据共享
- C) 近几年内都无法实现
7. 企业未来一年内可能投资哪些物流信息技术设备? _____ (可多选)
- A) RFID(射频识别) B) GPS(全球卫星定位系统)与GIS(地理信息系统)
- C) ASS(自动分拣系统) D) EOS系统(电子自动订货系统)

1. 企业未来需要加强的工作有哪些? (可多选)

- A) 降低运作成本 B) 加强市场营销
C) 增加服务项目 D) 提高信息化水平
E) 提高客户响应速度 F) 降低货损率
G) 降低服务差错率 H) 优化业务运作网络
I) 满足客户临时需求 J) 提高员工素质
K) 与核心客户及供货商建立更紧密的合作关系
L) 与国内外物流企业建立联盟与合并
M) 其他 (请注明)

2. 2008 年, 企业将开展哪些增值服务? (可多选)

- A) 咨询及信息服务 B) 物流一体化服务
C) 物流系统设计与优化 D) 物流方案策划
E) 其他 (请注明)

3. 2009 年,企业将在哪些方面进行投资? (可多选)

- A) 扩张业务网络
B) 物流信息技术
C) 运输车辆
D) 仓储设施
E) 员工培训
F) 其他 (请注明)

4. 目前影响和制约本企业业务发展的主要因素有哪些?

5. 进一步提高本企业物流专业化水平和竞争力的主要措施有哪些?

备注：请您留下具体联系方式，谢谢！

填表人姓名: _____ 电话: _____ 电子信箱: _____

5. 问卷设计应注意的问题

(1) 问卷的卷首语

问卷的卷首语必须慎重对待,要以亲切的口吻询问,措辞应精心切磋,做到言简意赅,亲切诚恳,使被调查者自愿合作,认真填好问卷。

(2) 问题的字眼

由于不同的字眼(语言)会对被调查者产生不同的影响,因此往往看起来差不多的相同的问题,会因所用字眼不同,而使应答者做出不同的反应,做出不同的回答。故问题所用的字眼必须小心,以免影响答案的准确性。一般来说,在设计问题时应留意以下几个原则。

- ① 避免一般性问题。如果问题的本来目的是在求取某种特定资料,但由于问题过于一般化,使应答者所提供的答案资料无多大意义。