



北京高等教育精品教材

BEIJING GAODENG JIAOYU JINGPIN JIAOCAI

普通高等教育物流管理专业规划教材

企业物流管理

第2版

Enterprise Logistics Management

赵启兰 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



北京高等教育精品教材
普通高等教育物流管理专业规划教材

企业物流管理

第 2 版

主 编	赵启兰			
副主编	兰洪杰	金 真		
参 编	徐 丽	李慧兰	刘宏志	丁 珩
	乔洪波	冯雪皓	胡跃雪	董全周
	张文峰	李少蓉	刘宗熹	张银花



机械工业出版社

本书是在国家级精品课程及北京市精品教材的基础上,结合目前国内
外企业物流管理的最新理论与实践,更新了有关内容,不仅涵盖了企业物
流管理方面的发展进程和基本原理,而且展示了未来企业物流管理的发展
趋势及其在增强企业竞争力方面所起到的重要作用。其主要内容包括企业
物流概述、企业物流战略、企业物流组织、企业物流业务外包、企业供应
物流管理、企业生产物流基本原理、企业生产物流的计划与控制、企业库
存控制、销售物流、企业物流绩效与标杆管理、企业物流的发展趋势。本
书具有如下特点:构建了企业物流管理的基本框架,既有企业物流管理的
基础理论和前沿性内容,又有企业物流管理实务方面的内容,同时还有大
量的案例与练习题;与教材配套建设了“企业物流管理”网站(国家级
精品课程),提供了视频、案例、实践教学、前沿讲座等与教材配套的立
体化学习资源,有利于引导读者掌握内容要点,方便使用。

本书既是一本反映现代企业物流管理方面知识的教材,同时又是一本
跟踪该领域发展前沿的专业书籍,可作为普通高等院校物流管理专业及相
关专业的教材,也可作为从事物流工作的业务人员与管理人员的培训教材
及学习用书。

图书在版编目(CIP)数据

企业物流管理/赵启兰主编. —2版. —北京:
机械工业出版社, 2011.7
北京高等教育精品教材 普通高等教育物流管理专业
规划教材
ISBN 978-7-111-34344-8

I. ①企… II. ①赵… III. ①企业管理-物流-物资
管理-高等学校-教材 IV. ①F273.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第114839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:曹俊玲 责任编辑:曹俊玲 何洋
版式设计:张世琴 责任校对:胡艳萍
封面设计:刘科 责任印制:杨曦
北京京丰印刷厂印刷
2011年7月第2版·第1次印刷
184mm×230mm·22印张·436千字
标准书号:ISBN 978-7-111-34344-8
定价:39.80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

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

第2版前言

本书自2004年底首次出版以来,得到了学术界、高校、企业和市场的广泛认同,荣获“企业物流管理”国家级精品课程(2009年)、北京市精品教材(2006年)等奖励。此次出版是对本书第1版内容更新后的第2版。

近年来,科技与经济的发展推动了企业物流管理理论与实践的发展,产生了众多新颖的企业物流管理理念和方法。企业物流是企业生产经营的重要组成部分,也是社会大物流的基础。随着市场竞争的加剧,企业经营面临着愈来愈严峻的压力与挑战。企业的生存能力取决于它的竞争能力,而在经营过程中企业物流管理的有效性,正是形成企业竞争能力的基础。

第2版保留了第1版的框架结构,结合目前国内外企业物流管理的最新理论与实践以及编者多年积累的经验,对各章节的内容进行了更新。更新后的第2版吸收了当今企业物流管理实践的新理念和新方法,针对如何增强企业竞争力这一关键问题,阐述了企业物流管理的基本理论与实践;更加注重管理理论与方法和企业物流管理理论与方法的结合,在定性分析的基础上,强调企业物流管理的数量优化分析;在理论分析的基础上,强调企业物流管理的应用性分析;注重新的企业物流管理理论发展与新的分析技术应用;注重新的物流理念发展,引入适用于基于供应链的企业物流管理的理论与方法;加强综合性的企业物流管理分析,以更好地适应现代企业物流管理的需要。

本书构建了企业物流管理体系,既涉及战略层面,又包含操作层面。全书共分11章,分别对企业物流概述、企业物流战略、企业物流组织、企业物流业务外包、企业供应物流管理、企业生产物流基本原理、企业生产物流的计划与控制、企业库存控制、销售物流、企业物流绩效与标杆管理、企业物流的发展趋势等企业物流管理理论与实践作了系统阐述。

企业物流管理是为物流管理类专业本科生开设的一门专业课,是物流管理类本科生的必修课程,也是物流从业人员的必修内容。其目的在于培养学生企业物流运作管理系统化和整体化的理论基础,使学生正确理解企业物流管理的基本理论、基本原理和方法,并能将其综合运用对于对企业物流问题的综合分析,以培养学生解决企业物流管理问题的能力 & 综合管理素质。

IV 企业物流管理

本书既是一本反映现代企业物流管理方面知识的教材，同时又是一本跟踪该领域发展前沿的专业书籍，既适用于普通高等院校物流管理专业及其相关专业的教学，又可供从事物流工作的人员学习使用。

本版全书共分 11 章，第一至五章由赵启兰在兰洪杰、徐丽编写的第 1 版基础上更新了部分内容；第六、七章由赵启兰在金真、李慧兰编写的第 1 版基础上更新了部分内容；第八至十一章由赵启兰、刘宏志撰写；第二章的案例分析由李慧兰编写；研究生丁珣、乔洪波、冯雪皓、胡跃雪、董全周、张文峰、李少蓉、刘宗熹、张银花参与了部分更新内容初稿的撰写。本书在编写过程中参阅了国内外许多同行的学术研究成果，参考和引用了所列参考文献中的部分内容，谨向这些文献的编著者致以诚挚的感谢。

由于编者水平有限，书中难免会有错误与不足之处，殷切希望广大读者批评指正，以利日后改进。

编 者

第1版前言

近年来,科学技术的飞速发展促使企业物流管理发生了巨大的发展和变革,产生出众多新颖的管理理念和先进的方法。企业物流是企业生产与经营的组成部分,也是社会大物流的基础。随着国际市场竞争的加剧,企业面临着愈来愈严峻的压力与挑战。企业的生存能力取决于它的竞争能力。而在经营过程中,企业物流管理的有效性是形成企业竞争能力的基础。正是通过企业物流管理实践,使企业资源转换为具有顾客所需要经济价值的产品和服务。企业物流的效率,直接影响着企业整体运作效率。

企业物流管理是为物流管理类专业本科生开设的专业课,是物流管理类本科生的必修课程,目的在于培养学生对企业物流运作管理系统化和整体化的概念,使学生正确理解企业物流管理的基本理论、基本原理和一般方法,并能综合运用用于对企业物流问题的分析,具有解决一般工业企业和商业企业物流管理问题的能力。

本书适用于普通高等院校物流专业和相关专业的教学,也可供从事物流工作的人员学习使用。本书的主要内容包括:企业物流概述,企业物流战略,企业物流组织,企业物流业务外包,企业供应物流管理,企业生产物流基本原理,企业生产物流的计划与控制,企业库存控制和销售物流管理等。本书的主要特点是:结合新经济环境对企业物流提出的新要求,注意管理理论与方法和物流管理理论与方法的结合,引入企业物流战略管理、企业库存量策略、生产物流系统优化的概念、理论与方法;在定性分析企业物流管理的基础上,强调企业物流管理的数量优化分析;在理论分析的基础上,强调企业物流管理的应用性分析;注重新的分析技术的发展;注重新的物流管理理论的发展;注重新的物流理念的发展,引入适用于基于供应链的企业物流管理的理论与方法;加强综合性的企业物流管理分析以适应现代企业物流管理的需要。

本书由北京交通大学和郑州航空工业管理学院多年从事物流教学和科研工作的教师编写。本书由赵启兰主编,由兰洪杰、金真担任副主编。其中第一章由汝宜红、兰洪杰编写,第二章至第四章由兰洪杰编写,第五章由兰洪杰、徐丽编写,第六章由金真编写,第七章由李慧兰、金真、赵启兰编写,第八章、第九章由赵启兰、肖艳编写,第十章、第十一章由赵启兰、刘宏志编写。本书在编写过程中参阅了国内外许多同行的学术研究成果,参考和引用了所列参考文献中的某些内容,谨向这些文献的编著者致以诚挚

VI 企业物流管理

的感谢。

由于编者水平有限、时间仓促，书中难免会有错误与不足之处，殷切希望广大读者批评指正，以利日后改进。

编 者

目 录

第2版前言

第1版前言

第一章 企业物流概述..... 1

第一节 企业物流的内涵 和特征..... 1

第二节 企业物流的分类 11

第三节 企业物流的重要性 15

第四节 企业物流的功能和 作业目标 20

第五节 企业物流管理的 概念与内容 24

复习思考题 28

实践与思考 28

案例分析 28

第二章 企业物流战略 30

第一节 企业物流战略的目标 和内容 30

第二节 企业物流战略的 制定 35

第三节 基于时间的物流 战略 42

第四节 物流战略的选择 46

第五节 工业企业物流战略 与对策 56

复习思考题 65

实践与思考 65

案例分析 65

第三章 企业物流组织 68

第一节 企业物流组织的发展 与构成 68

第二节 企业物流组织结构 的类型 72

第三节 企业物流组织 的设计 87

复习思考题 91

实践与思考 91

第四章 企业物流业务外包 92

第一节 企业物流业务外包的概念 与方式 92

第二节 第三方物流的内涵 与选择 100

第三节 第四方物流 118

复习思考题 125

实践与思考 126

第五章 企业供应物流管理 127

第一节 供应物流管理概述 127

第二节 供应计划管理 133

第三节 采购管理 142

第四节 供料管理 151

复习思考题 162

实践与思考 162

案例分析 163

第六章 企业生产物流基本 原理 165

第一节 生产物流概述 165

第二节 企业生产物流分析与

组织.....	169	实践与思考.....	274
第三节 基于企业生产战略与系 统设计框架下的生产物流 分析.....	186	案例分析.....	274
第四节 现代企业生产物流管理 所面临的挑战.....	196	第九章 销售物流	275
复习思考题.....	198	第一节 销售物流概述.....	275
实践与思考.....	199	第二节 销售物流的组织.....	278
第七章 企业生产物流的计划与 控制	200	第三节 销售物流的管理.....	284
第一节 基于 ERP 的生产物流 计划与控制.....	200	复习思考题.....	294
第二节 基于 JIT 的生产物流 运营方式.....	216	实践与思考.....	294
第三节 基于 TOC 的生产物流 运营方式.....	224	案例分析.....	294
第四节 其他类型的企业 物流控制.....	229	第十章 企业物流绩效与标杆 管理	296
复习思考题.....	242	第一节 企业物流绩效.....	296
实践与思考.....	243	第二节 标杆管理.....	300
案例分析.....	243	第三节 通过变革改善企业物流 绩效.....	313
第八章 企业库存控制	246	复习思考题.....	323
第一节 库存的分类和 重要性.....	246	实践与思考.....	323
第二节 库存成本分析.....	250	第十一章 企业物流的发展 趋势	324
第三节 库存控制与管理 方法.....	254	第一节 企业物流管理面临的 挑战.....	324
第四节 零库存管理.....	268	第二节 企业物流现代化 技术.....	327
复习思考题.....	273	第三节 我国企业物流发展 的趋势.....	333
		复习思考题.....	338
		实践与思考.....	338
		参考文献	339

第一章 企业物流概述

在市场竞争激烈的当今，企业要在国内外市场竞争中取胜，必须增强现代物流意识，积极采用先进的组织和管理技术，搞好企业物流，这已成为广大企业的共识。

企业物流是企业生产与经营的组成部分，也是社会大物流的基础。它是许多观念、原理和方法的综合，既有来自传统的市场营销、生产、会计、仓储、采购和运输领域的相关知识，又有来自应用数学、组织行为学和经济学的规律。因此，企业物流是一门交叉性、综合性学科。

第一节 企业物流的内涵和特征

企业是为社会提供产品或服务的经济实体。生产企业从购进原材料开始，经过若干工序的加工，形成产成品后再销售出去；商场则是根据市场行情与顾客需求，采购经销商品并销售出去；而运输企业则按照客户的要求将货物输送到指定地点，为客户提供运输服务。无论生产企业还是流通企业，围绕其生产经营活动，都将伴随一定形式的物流活动，如供应物流、生产物流、销售物流等。因此，生产和流通企业围绕其经营活动所发生的物流活动就是企业物流。

一、企业物流的概念

1. 物流的概念

有关物流的概念说法很多，国内外对此定义不尽相同。

美国管理派，1985，美国物流管理协会（CLM，Council of Logistics Management）认为：物流是对货物、服务及相关信息从起源到消费地的有效率、有效益的流动和储存进行计划、执行和控制，以满足顾客要求的过程。该过程包括进向、去向、内部和外部的移动以及以环境保护为目的的物料回收。

美国工程派，1974，美国物流工程师学会（SOLE，Society of Logistics Engineers）认为：物流是与需求、设计、资源供给和维护有关，以支持目标、计划及运作的科学、管理、工程及技术活动的艺术。

美国军事派，1981，美国空军（U. S. Air Force）认为：物流是计划、执行军队的调动与维护的科学。它涉及与军事物资、人员、装备和服务相关的活动。

美国企业派，1997，美国 EXEL 物流公司认为：物流是与计划和执行供应链中商品

及物料的搬运、储存及运输相关的所有活动，包括废弃物品及旧品的回收复用。

加拿大，1985，加拿大物流管理协会（CALM，Canadian Association of Logistics Management）认为：物流是对原材料、在制品、产成品及相关信息从起源地到消费地的有效率、有效益的流动和储存进行计划、执行和控制，以满足顾客要求的过程。该过程包括进向、去向和内部流动。

欧洲，1994，欧洲物流协会（ELA，European Logistics Association）认为：物流是在一个系统内对人员及/或商品的运输、安排及与此相关的支持活动的计划、执行与控制，以达到特定的目的。

日本，1981，日本日通综合研究所认为：物流是物质资料从供给者向需要者的物理性移动，是创造时间性、场所性价值的经济活动。从物流的范畴来看，它包括包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等诸种活动。

中国台湾，1996，台湾物流管理协会（Taiwan Logistics Management Association）认为：物流是一种物的实体流通活动的行为，在流通过程中，通过管理程序有效结合运输、仓储、装卸、包装、流通加工、资讯等相关物流机能性活动，以创造价值，满足顾客及社会性需求。

2006年修订后的国家标准《物流术语》（GB/T 18354—2006）将物流（Logistics）解释为：物品从供应地向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、回收、信息处理等基本功能实施有机结合。

2. 社会物流的概念

社会物流（External Logistics）也称为大物流或宏观物流，是企业外部的物流活动的总称。社会物流是指超越一家一户的以一个社会为范畴面向社会为目的的物流。这种社会性很强的物流往往是由专门的物流承担人承担的，社会物流的范畴是社会经济大领域。社会物流研究再生产过程中随之发生的物流活动，研究国民经济中的物流活动，研究如何形成服务于社会、面向社会又在社会环境中运行的物流，研究社会中物流体系结构和运行，因此带有宏观和广泛性。

3. 企业物流的概念

国家标准《物流术语》（GB/T 18354—2006）中将企业物流（Internal Logistics）定义为生产企业围绕其经营活动所发生的物流活动。它是和社会物流这个名词相对应的。

物流专家王之泰认为，企业物流是以企业经营为核心的物流活动，是具体的、微观物流活动的典型领域。

物流专家刘志学认为，企业物流主要是企业内部的生产经营工作和生活中所发生的加工、检验、搬运、储存、包装、装卸、配送等物流活动。

物流专家崔介何认为，企业物流是指在企业生产经营过程中，物品从原材料供应，

经过生产加工，到产成品和销售，以及伴随着生产消费过程中所产生的废弃物的回收及再利用的完整循环活动。

美国物流管理协会认为，企业物流是研究对材料、半成品、产成品、服务以及相关信息从供应始点到消费终点的流动与存储进行有效计划、实施和控制，以满足客户需要的科学。

本书作者认为，企业物流就是生产和流通企业在其生产经营过程中，物品从采购供应、生产、销售以及废弃物的回收及再利用所发生的物流活动，包括供应物流、生产物流、销售物流、回收物流以及废弃物物流等活动，如图 1-1 所示。

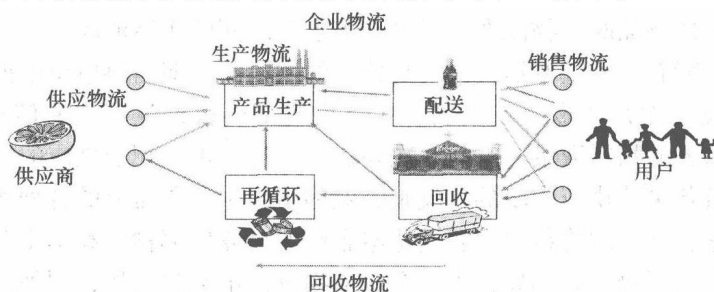


图 1-1 企业物流示意图

在企业经营活动中，物流活动渗透于各项经营活动之中。例如，对于一家饮料生产企业来说，围绕其果汁饮料的生产，首先要从果农或水果批发商处采购生产果汁所需要的水果，将这些水果运输至原材料仓库或直接进入生产车间进行加工；加工后的成品果汁经销售部门通过批发、零售直至顾客手里；有问题的果汁还要回收处理，可再次使用的果汁包装物（如果汁瓶或果汁盒）还可经再循环处理后得到应用；无用的废弃物也需要得到相应的处理。在这些活动中，包含了不同的物流活动，如采购供应活动中的供应物流、生产过程中的生产物流、销售过程中的销售物流、回收过程中的回收物流以及废弃物处理过程中的废弃物物流等活动，这些物流活动构成了企业物流。

二、企业物流的内涵

从系统论角度分析，企业物流是一个承受外界环境干扰作用的，具有输入—转换—输出功能的自适应体系。其内涵表现如下：

1. 企业物流系统的输入

企业物流系统的输入是指企业生产经营活动所需生产资料的输入供应，即供应物流，它是企业物流过程的起始阶段。供应物流（Supply Logistics）是指提供原材料、零部件或其他物料时所发生的物流活动，它是保证企业生产经营活动正常进行的前提条件。企业生产活动要素的投入，首先是生产资料的投入。因此，能否适时、适量、齐

备、成套地完成供应活动是保证企业顺利进行生产经营活动的基础。供应物流具体包括一切生产资料的采购、运输、库存管理、用料管理和供应输送等。

(1) 采购。采购是供应物流与社会物流的衔接点。它是指根据企业生产计划所要求的供应计划制订采购计划并进行原材料外购的作业。在完成将采购物资输送到企业内的物流活动同时，它还要承担市场资源、供应厂家、市场变化、供求信息采集和反馈任务。

(2) 供应。供应是供应物流与生产物流的衔接点。它是指根据材料供应计划、物资消耗定额及生产作业计划进行生产作业的活动组织。供应物流是为生产企业提供原材料、零部件或其他物品时，物品在提供者与需求者之间的实体流动。

供应方式一般有两种基本形式：一是传统的领料制，即用料单位根据生产计划到供应部门（或供应仓库）领取生产资料；二是供应部门根据生产作业信息和作业安排，按生产中材料需要的物料数量、时间、次序、生产进度进行配送供应的方式。

原材料及设备采购供应阶段的物流是企业为组织生产所需要的各种物资供应而进行的物流活动。它包括组织物料生产者送达本企业的企业外部物流和本企业仓库将物资送达生产线的企业内部物流。例如，生产企业从物资供销部门进货，则外部物流表现为物资供销企业到本企业仓库间这个过程的物流，其表现形式如图 1-2 所示。

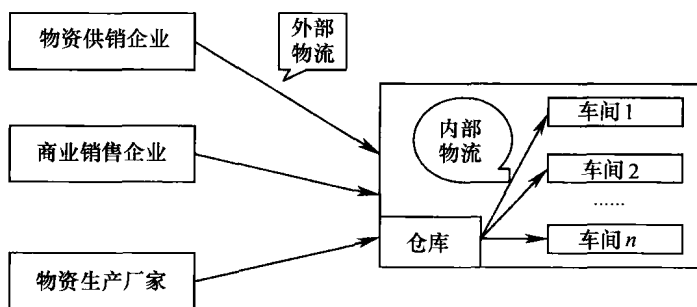


图 1-2 原材料及设备采购供应阶段的物流

(3) 库存管理。库存管理是供应物流的核心部分。库存管理的功能主要体现在两个方面：一方面，它要依据企业生产计划的要求和库存的控制情况，制订物资采购计划、库存数量和结构的控制，并指导供应物流的合理运行；另一方面，它又是供应物流的转折点，要具有完成生产资料的接货、验收、保管、保养等具体功能。

2. 企业物流系统的转换

企业物流系统的转换是指企业的生产物流，也称为厂区物流、车间物流等，它是企

业物流的核心部分。生产物流（Production Logistics）是指企业生产过程中发生的涉及原材料、在制品、半成品、产成品等所进行的物流活动。

生产物流包括各专业工厂或车间的半成品或产成品流转的微观物流；各专业厂或车间之间以及它们与总厂之间的半成品、产成品流转。工厂物流的外沿部分是指厂外运输衔接部分，它包括原材料、部件、半成品的流转和存放；产成品的包装、存放、发运和回收。生产物流系统的边界始于原材料、配件、设备的投入，经过制造过程转换为产成品，止于从产成品库再运送到中转部门或直接配送给用户或出口。生产物流并不是一个孤立的系统，而是一个与周围环境紧密相关，并且不时地从外界环境中吸进“营养”，并向社会输送产品和劳务的开放系统。

生产阶段的物流是指企业按生产流程的要求，组织和安排物资在各生产环节之间进行的内部物流。机械加工企业生产阶段的物流情况如图 1-3 所示。

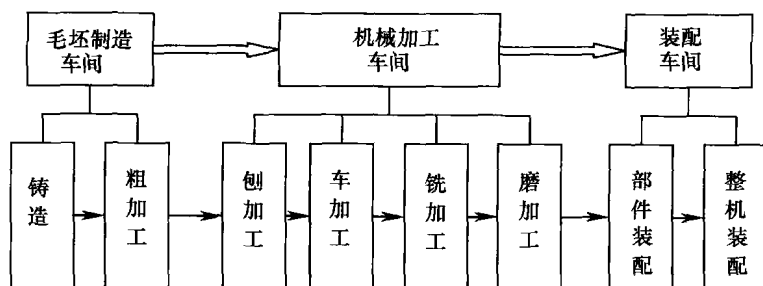


图 1-3 生产阶段物流示意图

生产阶段的物流主要包括物流的速度，即物资停顿的时间尽可能地短、周转尽可能地快；物流的质量，即物资损耗少、搬运效率高；物流的运量，即物资运距短、无效劳动少等方面的内容。

不同的生产过程有着不同的生产物流构成。生产物流的构成取决于下列因素：

(1) 生产的类型。不同的生产类型，它的产品品种、结构复杂程度、工艺要求以及原材料的准备特点都影响着生产物流的构成以及相互间的比例关系。

(2) 生产规模。生产规模是指单位时间内产品的产量，通常以年产量来表示。生产规模越大，生产过程的构成越齐备，生产物流量越大；反之，生产规模越小，生产过程的构成越简单，则生产物流量也越小。

(3) 企业的专业化和协作水平。社会专业化和协作水平提高，企业内部生产过程就越趋简单化，物流流程缩短，某些基本工艺阶段的半成品，如毛坯、零件、配件等，就可由厂外其他专业工厂提供。

3. 企业物流系统的输出

销售物流是企业物流的输出系统,承担完成企业产品的输出任务,并形成对生产经营活动的反馈。销售物流(Distribution Logistics)是指企业在出售商品过程中所发生的物流活动。

销售物流既是企业物流的终点,同时又是宏观物流的始点。宏观物流接受它所传递的企业产品、信息以及辐射的经济能量,进行社会经济范围的信息、交易、实物流通活动,把一个个相对独立的企业系统联系起来,形成社会再生产系统。如果不能很好地组成企业的销售物流,导致企业生产的产品滞销或脱销,系统的功能则无法实现,经济能量辐射被破坏,产品的劳动价值将无法得以补偿和实现,产品也不能最终成为现实有用的产品。

销售阶段的物流是企业为了实现产品销售,组织产品送达用户或市场供应点的外部物流。对于双方互需产品的工厂企业,一方的销售物流便是另一方的外部供应物流。商品生产的目的在于销售,能否顺利实现销售物流是关系到企业经营成果的大问题。销售物流对工业企业物流经济效益的影响很大,当成为企业物流研究和改进的重点。

销售物流是服务于客户的企业物流,其运行的优劣不仅直接影响到客户的生产经营活动,也会给自己的经济造成影响。销售物流主要考虑的要素有:

(1) 时间要素。时间要素通常是指订货周期时间,即从客户确定对某种产品有需求与需求被满足之间的间隔。时间要素主要受以下几个变量的影响:

1) 订单传送。它是指从客户发出订单到卖方收到订单的时间间隔。

2) 订单处理。它是指处理客户订单并准备装运的时间。

3) 订货准备。订货准备涉及挑选订货并进行必要的包装,以备装运。从简单的人工系统到高度的自动化系统,不同的物料搬运系统对订货准备有不同的影响,准备时间也会有较大差别。

4) 订货装运。订货装运时间是指从订货装上运输工具直到买方在目的地收到订货的时间间隔。它与装运规模、运输方式、运输距离等因素密切相关。

(2) 可靠性要素。可靠性是指根据客户订单的要求,按照预订的提前期,安全地将订货送达客户指定的地方。提前期的可靠性对客户的库存水平和缺货损失有直接影响,可靠的提前期可以减少客户面临的不确定性。如果能向客户保证预订的提前期,加上少许偏差,那么卖方就能使它的产品与竞争者的产品明显区别开来。卖方提供可靠的提前期能使客户的库存、缺货、订单处理和生产计划的总成本最小化。

可靠性还包括安全交货和正确供货。安全交货是销售物流的最终目的,即产品安全无误,不出现破损与丢失的现象;正确供货即客户收到的物品必须与订单相符,否则不但会给客户造成不利影响,也会使销售部门失去市场。

(3) 方便性要素。方便性是指销售物流的方法必须灵活。客户在产品包装、运输方式、运输路线、交货时间等方面的要求各不相同,为了更好地满足客户要求,就必须确认客户的不同要求,为不同客户设计适宜的服务方法——调整服务水平的决策不能平等地建立在所有客户基础上或包括所有服务要素。不同客户服务需求的差异性,提供了降低客户服务成本和提高服务水平的巨大潜力。

4. 回收物流

回收物流 (Returned Logistics) 是指不合格物品的返修、退货以及周转使用的包装容器从需方返回到供方所形成的物品实体流动。通常所说的物流一般是指物品从供应链上游沿着产成品形成的方向向下游运动所发生的物流活动,而回收物流是逆向物流 (Reverse Logistics), 即物品从供应链下游向上游的运动所发生的物流活动。

所谓返品的回收物流,则是指由于产品本身的质量问题或用户因各种原因的拒收,而使产品返回原工厂或发生结点而形成的物流,其流程如图 1-4 所示。

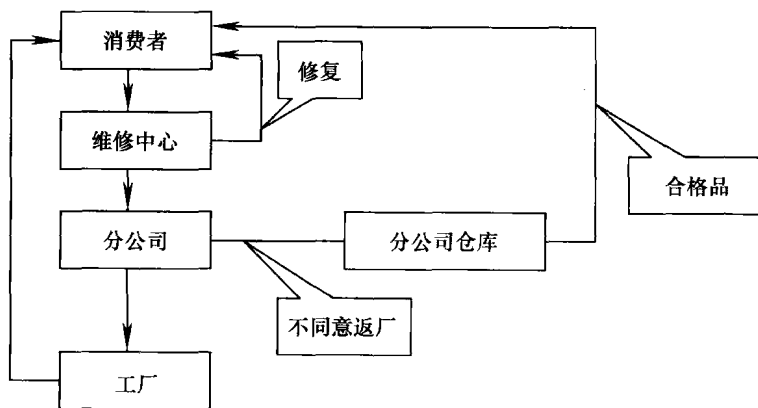


图 1-4 返品回收物流流程

5. 废弃物物流

废弃物物流 (Waste Material Logistics) 是指将经济活动或生活中失去原有使用价值的物品,根据实际需要进行收集、分类、加工、包装、搬运、储存等,并分送到专门处理场所的物流活动。即不能回收利用的废弃物,只能通过销毁、填埋等方式予以处理的流通过程。

综上所述,企业物流是由生产经营活动中的供应物流、生产物流、销售物流三部分及生产过程中所产生的回收物流和废弃物物流所组成。这是从企业物流内部的视角来观察的物流活动。若从宏观角度来看,若干企业物流产成品的输出,相互交织成社会物

流。而社会物流也正是企业物流活动的条件和环境，这种企业物流和社会物流之间不间断的循环，形成了完整的物流过程。

三、企业物流的特点

供应物流及销售物流是企业物流与社会物流的接口，这两种物流形态虽然是为企业经营服务的，是企业生产物流（或内部物流）向两向的延伸，但是，其物流特点和社会物流是很相近的。真正反映企业物流特点、和社会物流有较大区别的是企业内部物流，尤其是生产物流。企业物流的特点便是指企业生产物流（或企业内部物流）的特点。

1. 实现价值的特点

企业物流与社会物流的一个最本质的不同之处，也是企业物流最本质的特点，即企业物流并不如同社会物流一样是“实现时间价值和空间价值的经济活动”，而主要是实现加工附加价值的经济活动。

企业物流在一个小范围内完成，因此，其空间距离的变化不大。当然，空间转移消耗不大，其中含有的利润源也就不是大利润源。同样，在企业内部的储存，和社会储存目的大不相同，这种储存是对生产的保证，而不是一种追求利润的独立功能，因此，其时间价值不但不很高，反而会成为降低企业效益的因素。

企业中物流伴随加工活动而发生、运动，是实现加工附加价值，也即实现企业主要目的的活动。所以，虽然物流空间、时间价值潜力不高，但加工附加价值却很高。

2. 主要功能要素的特点

企业物流的主要功能要素也不同于社会物流。社会物流的主要功能要素是运输、存储和配送，其他则是作为辅助性或次要功能或强化性功能要素出现的；企业物流的主要功能要素则是搬运活动。

许多生产企业的生产过程，实际上是物料的不断搬运过程，在不断搬运过程中，物料得到了加工，改变了形态，发生了各种各样化学的、物理的、机械的变化，变化是在不断“搬”、不断“运”的流动过程中实现的。

即使是配送企业和批发企业的企业内部物流，实际也是不断搬运的过程。通过搬运，商品完成了分货、拣选、配货工作，完成了大改小、小集大的换装工作，从而使商品形成了可配送或可批发的形态。

3. 物流过程的特点

企业物流是一种工艺过程性物流。企业生产工艺、生产装备及生产流程是确定的，企业物流也因而成了一种稳定性的物流，物流便成了工艺流程的重要组成部分。由于这种稳定性，企业物流的可控性、计划性便很强，一旦进入这一物流过程，选择性及可变性便很小。对企业物流的改进只能通过对工艺流程的优化，这方面和随机性很强的社会