

管理体系系列标准实战丛书

# 物流

# 业

李亨 编著

## 实战2000版

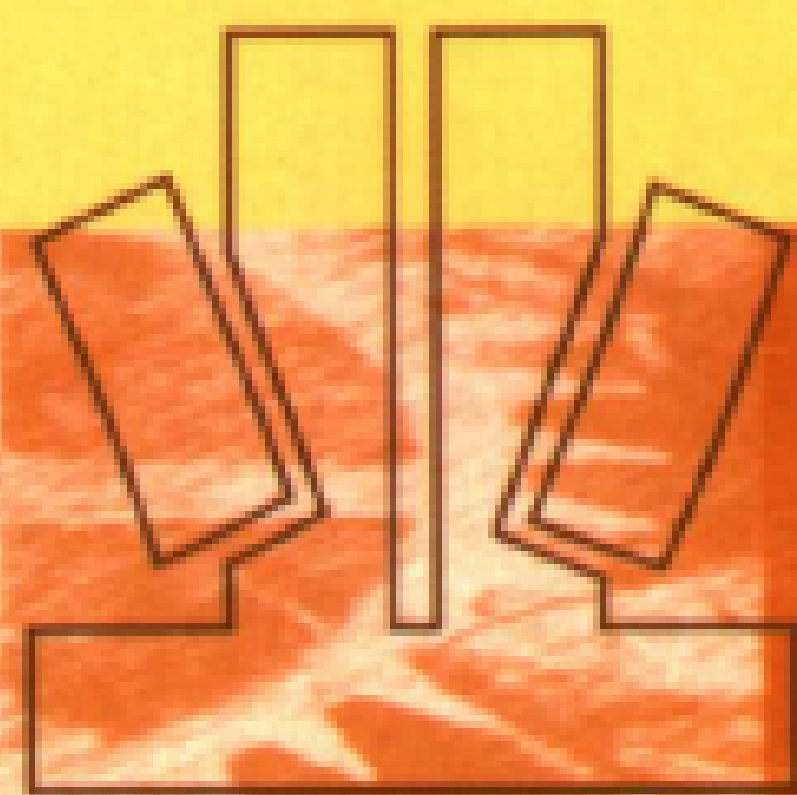
## ISO 9001标准

中国计量出版社



# 物

# 流



## 实战2000版ISO 9001标准

◎ 责任编辑

刘文继

◎ 封面设计

任红

### 管理体系系列标准实战丛书

- 服务业实战2000版ISO 9001标准
- 软件开发 系统集成业实战2000版ISO 9001标准
- 制造业实战2000版ISO 9001标准
- 旅游业实战质量与环境管理体系标准
- 物流业实战2000版ISO 9001标准
- 商业实战2000版ISO 9001标准
- 医院实战2000版ISO 9001标准
- 物业管理业实战2000版ISO 9001标准
- 房地产开发业实战质量与环境管理体系标准
- 建筑施工及监理业实战质量与环境管理体系标准
- 餐饮业实战质量与环境管理体系标准

F252-65  
L39

ISBN 7-5026-1840-6



9 787502 618407 >

ISBN 7-5026-1840-6/F·187

定价：45.00元

管理体系系列标准实战丛书

# 物流业实战 2000 版 ISO 9001 标准

李 亨 编著

中国计量出版社

## 丛书编审委员会名单

主任 李怀林

副主任 马纯良 刘欣 樊恩健

委员 (以姓氏笔画为序)

田武 刘文继 刘博郡 李仁良

李亨 李学方 李铁男 李强

张伟 陈志田



## 序 言

目前我国已初步形成了以质量管理体系(GB/T 19000)、环境管理体系(GB/T 24000)和职业健康安全管理体系(GB/T 28000)组成的三大管理体系系列国家标准,这对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法,即 PDCA 循环(也称“戴明环”),这就是策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和改进(Action)。说到底,我们应追求“大质量”的管理,即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理,以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士(Edwards Deming)有一个重要的思想,强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段,应使全体员工普遍接受对质量管理的要求,应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然,三大管理体系国家标准是推荐性标准,不是强制性的,没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话:“你大可不必这样做,没人强迫你生存下去。”(You do not have to do this, survival is not compulsory.)。这句话换个说法就是:“难道你愿意选择死亡吗?”这并不是危言耸听,任何一个想有所作为的管理者,如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展,就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上,追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的,他们认真贯彻了戴明的管理理论,这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平,人们不仅“买得到商品”,而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖,即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下,在戴明的故乡美国,直到 80 年代才发现了戴明,他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”,它不但适用于制造业,而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期,美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍德里奇奖,这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机,曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上,而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念,但他们却是质量管理体系国际标准的创始者,由此引发了追求质量管理的第三次浪潮,并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴,进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。目前虽然制定职业健康安全管理体系国际标准的时机还不成熟,但是在我国建立这方面的国家标准却有着重大的意义。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的,其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力,我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞争的熔炉。对此,我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢?如果我们没有优质和低

成本的产品,没有保证可持续发展的环境,我们将如何生存?随着国民经济的快速发展,我国正在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任,中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌,全面推行三大管理体系标准,这已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念,我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书,依据标准的要求,结合各行各业的情况,向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍,在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”,当然要尽量结合有关行业实际情况,以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家,他们积累了丰富的经验,把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是,这里我们只是向读者提供建议,而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解,结合自己的工作实际,编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施,就是为组织立法和执法的过程,而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是,凡是认真按照标准要求去实施的组织,都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助,也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见,以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿,结合自己的工作实际,向广大读者提供自己的宝贵经验,大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会  
2002年11月



## 编者的话

在现代社会中,物流、人流、信息流和资金流构成了一个生机勃勃的大世界。生命在于运动,没有这些运动社会就要停滞,人类就无法生存。早在 2000 多年以前,我们的先人就深刻地认识到了这一点。

中国第一位皇帝秦始皇,以横扫千军如卷席之势,荡平中原六国,使九州天下归一统,第一次建立了中央集权的国家。他在治国方略中最重要的手段之一就是强力推行“书同文、车同轨”的改革。“书同文”,意味着在全国统一文字,这是信息流通的重要基础;而“车同轨”则是在全国大修驰道、通水路、去险阻、大移民。这构成了物流和人流的基础。可见,对物流重要性的认识,自古有之。

然而现代物流业的形成,已是 20 世纪 70 年代末的事情了,它首先在美国得到了重视。其特点在于具有现代服务流程的设计和管理,即服务于企业和个人之间、企业与企业之间;其服务方式多种多样,提供全方位的服务内容;其服务过程是高效率的,服务结果是优质的。目前,物流与生产和营销构成了支撑企业竞争力的三大支柱。

现代物流在我国起步很晚,是在 1993 年。由于确立了以发展社会主义市场经济为目标,市场的“游戏规则”逐步完善。在这样一个相对自由、宽松的市场经济环境中,买方市场逐渐形成,市场竞争日趋激烈。尤其是加入 WTO 后,外商大举进入我国各经济领域,它们引入了现代物流观念和物流网络体系,同时一批合资物流企业的诞生,也催发了一批新的民族物流企业的发展。那些原来自己承担物流工作的生产和销售企业为了降低成本,开始退出物流领域,转而寻求合格的物流代理商。目前,我国正面临着一个物流业大发展的重要时期。

物流企业的快速发展,必然带来一系列管理制度的更新,为了适应这一变革,有必要引入先进的管理体系。而 2000 版的 ISO 9000 族标准正是当代科学的质量管理的一个重要方法,它总结了发达国家先进组织的质量管理的实践经验,统一了质量管理的术语和概念,并对推动组织的质量管理、提高产品质量和顾客的满意程度产生了积极的影响。

本书的目的在于介绍 ISO 9001:2000《质量管理体系要求》标准在第三方物流企业中的应用。其实用性很强,但是决不意味着原封不动地照抄就可以一劳永逸。任何一个企业都应该根据自己的特点,建立适合自己运行的质量管理体系。在此,我们只想为大家提供一个参考样本,在发展我国现代物流业的过程中,尽我们的一点绵薄之力。

书中不当之处,欢迎广大读者批评指正。

编者

2003 年 7 月

# 目 录

## 第一章 现代物流概论

第一节 物流的概念 .....	(1)
一、物流的定义 .....	(1)
二、物流的分类 .....	(1)
三、第三方物流 .....	(1)
第二节 现代物流 .....	(2)
一、现代物流的系统集成 .....	(3)
二、我国现代物流的发展 .....	(4)
第三节 对物流业服务特性的控制 .....	(5)
一、物流业的服务特性 .....	(5)
二、对服务质量特性的控制 .....	(6)
三、物流服务的三大规范 .....	(7)
第四节 物流业的标准化 .....	(8)
一、物流标准化的需求 .....	(8)
二、物流业的标准化体系 .....	(8)
三、在物流业中实施三大管理体系标准的意义 .....	(10)

## 第二章 ISO 9001:2000 质量管理体系标准基本概念介绍

第一节 质量管理体系的由来和发展 .....	(12)
第二节 ISO 9000:2000 族核心标准构成 .....	(14)
第三节 质量管理体系基础和术语 .....	(15)
一、当代质量管理的八项原则及其在 ISO 9000 族标准中的应用 .....	(15)
二、重要术语 .....	(20)



第四节	ISO 9001:2000《质量管理体系要求》要点说明及审核提示 .....	( 22 )
一、	引言 .....	( 23 )
二、	标准的应用范围 .....	( 25 )

### 第三章 现代物流业的质量管理体系

第一节	ISO 9001:2000 标准与物流服务实现流程的关系 .....	( 68 )
第二节	物流企业质量管理体系的建立、实施、申请认证流程 .....	( 69 )

### 第四章 物流企业质量管理体系文件示例

第一节	关于文件编写的说明 .....	( 70 )
第二节	物流企业质量手册示例 .....	( 72 )
第三节	质量管理体系部分常用记录表格示例 .....	( 156 )
第四节	部门工作手册示例 .....	( 199 )

### 第五章 物流企业质量管理体系内部审核

第一节	质量管理体系审核基础知识介绍 .....	( 239 )
一、	有关审核的基本概念 .....	( 239 )
二、	内部质量管理体系审核的流程 .....	( 240 )
第二节	物流企业的内审示例 .....	( 241 )
一、	审核策划及审核准备 .....	( 241 )
二、	现场审核 .....	( 254 )

# 第一章 现代物流概论

## 第一节 物流的概念

### 一、物流的定义

什么是物流？根据国家标准《物流术语》(GB/T 18354—2001)物流的定义为“物品从供应地向接受地的实体流动过程。根据实际需要,将运输、贮存、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。”

此外,美国物流管理协会对物流的最新定义为“物流是供应链流程的一部分,它通过计划、实施和控制来高效优质地实现从商品原产地到消费者之间的商品贮存、服务和相关信息的流动,从而满足顾客的需求。”(Logistics is that part of the supply chain process that plans, implements, and controls the efficient, effective flow and storage of goods, services, and related information from the point of origin to the point of consumption in order to meet customers' requirements.)

很明显,物流业属于服务业的范畴。

### 二、物流的分类

根据物流的对象、目的、方向、范围等的不同,可以有不同的分类方法。目前常见的物流分类方法有:

- (1)宏观物流和微观物流;
- (2)社会物流和企业物流;
- (3)国内物流和国际物流;
- (4)区域性物流和跨区域性物流;
- (5)企业内部物流和企业外部物流;
- (6)分销物流和运输物流;
- (7)进口物流和出口物流;
- (8)内向物流和外向物流;
- (9)传统物流和现代物流;
- (10)第三方物流和第四方物流等。

本书将着重介绍第三方物流企业质量管理体系的建立、实施、保持和审核的要求。

### 三、第三方物流

通常我们称物流的实际需要方为第一方,物流的实际供给方为第二方。而在第一方和第

二方之间通过合同向第一方提供物流服务的一方则被称为第三方。

### 1. 第三方物流存在的必要性

目前对于第三方的存在,人们有很多的误解。最常见的观点是认为第三方是“二道贩子”,通过中间加价实现盘剥。因此有些企业宁愿直接向原产地订货以“降低”成本。

实际上,第三方普遍存在于服务业之中,例如旅行社服务就是全面提供旅游服务的第三方。很难想像,如果没有旅行社,旅游业何以得到发展。

第三方物流提供的服务,能使企业的物流总成本下降,包括人力成本、管理成本和运营成本。因为每个企业都有其优势的竞争专长,但也有其短处。对于非优势的项目,可以让擅长的专业公司去管理,例如通过外购第三方的物流服务可以降低企业承担的风险,从而降低企业成本。

### 2. 第三方物流的发展和第四方物流

从20世纪80年代开始,随着全面质量管理的推广,尤其是ISO(国际标准化组织)质量管理体系国际标准的实施,企业都在努力实现零库存、零缺点、零故障的管理理念,这些对于推动物流业的发展起了很大的作用。由于物流技术的飞速发展,一家企业往往不可能及时保证有充分的物流资源和先进的物流技术装备。而对于专门从事物流服务的第三方物流企业,这些方面却是它们的长处。它们有力量及时更新物流设备,尤其是网络技术的发展,电子订货系统(EOS)、全球定位系统(GPS)等新技术的应用,使物流信息传递加快,物流作业执行可靠、物流服务水平大为提高。因此,许多生产企业越来越愿意外购物流企业的服务。

但是,由于市场的快速变化,即使第三方物流往往也不可能向客户提供完整的供应链的物流服务,它们不可能在物流的综合能力、集成技术和战略管理等方面全面满足客户的需要。因此,为了降低成本,它应该与其他专业公司实现资源共享。这就出现了第四方物流,即:第三方物流企业与其他公司,如信息技术企业、咨询公司等结成服务商联盟,从而为客户提供更加全面的供应链物流服务。

### 3. 第三方物流业的服务宗旨

第三方物流业的服务宗旨是面向个别客户,适应客户需要。其服务方式是要尽量利用先进的技术,把单一功能的物流服务向全方位的物流服务发展。这就出现了全新面貌的现代物流。

## 第二节 现代物流

传统物流管理仅仅局限于运输管理或仓库管理等比较单一的服务。随着现代经济的发展,物流管理由过去单纯将物流成本计入产品成本的阶段发展到现在考虑通过物流服务获取利润的阶段。

现代物流提供的是全方位的物流服务,其服务功能如图1-1所示:

“其他服务”还可以包括安装产品、回收次品、流通加工等。

现代物流的特点在于具有现代服务流程的设计和管理,即服务于企业和个人之间、企业与企业之间;其服务方式多种多样,提供全方位的服务内容;服务过程是高效率的,服务结果是优质的。



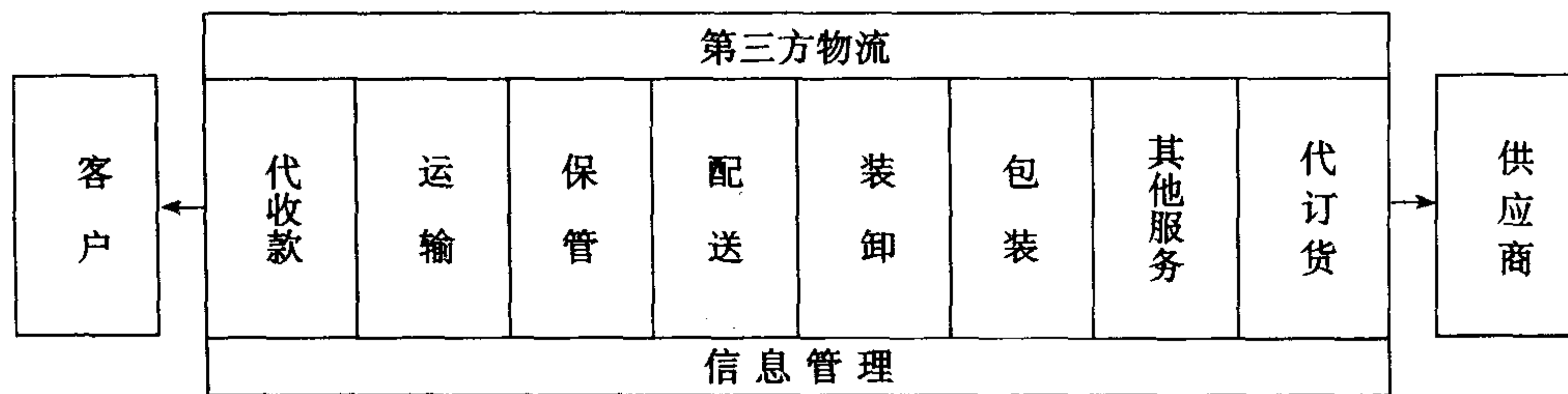


图 1-1 现代物流的服务功能

## 一、现代物流的系统集成

现代物流系统集成了物流网络系统、物流作业系统和物流信息系统。

### 1. 物流网络系统

(1) 这是以物流服务中心为核心的网络系统，它把商流和物流分离开来，这样可以提高效率、降低成本。

一般情况下，物流应产生于商品的交易过程中。但是商品的实体流动有时候与商品的交易流程并不一致。为了便于管理，可以把商流与物流分离开来。例如，当客户订购的商品达到一定的批量时，工厂可以不经过批发商，而是通过物流企业把商品集中起来，由工厂直接送到客户手中。显然，这样可以降低成本。图 1-2 为商流与物流分离的示意图。

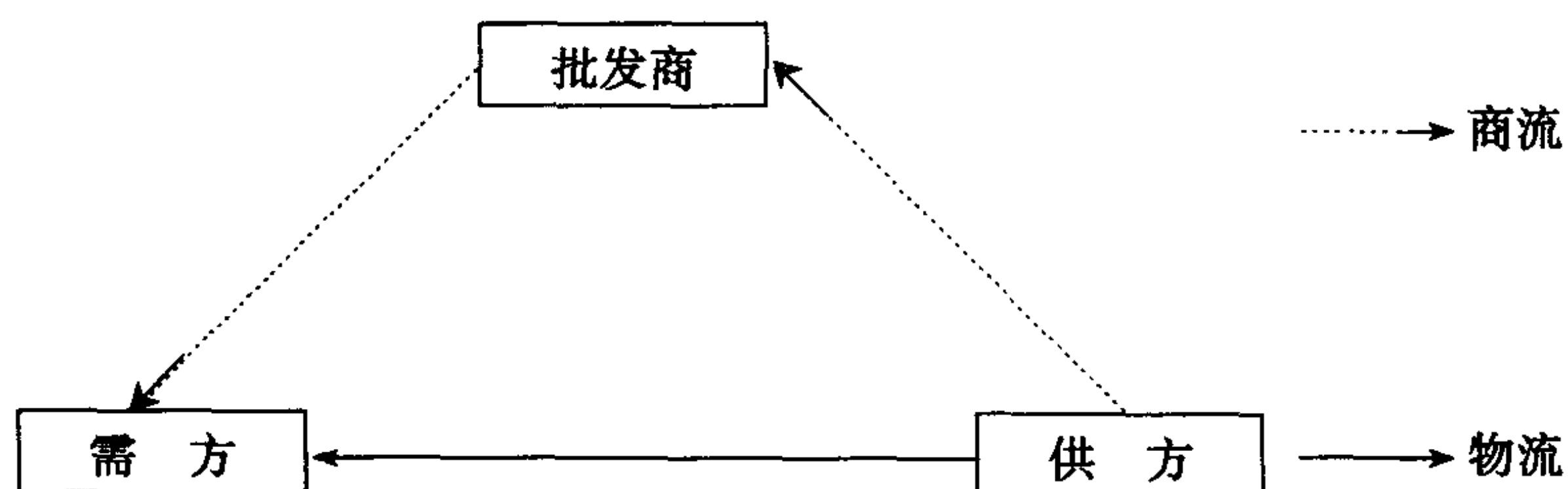


图 1-2 商流与物流分离示意图

这样构成的物流网络系统将是高效率的。

(2) 实际上的物流网络系统是由多个点和线构成的网络结构。

点：是物品的贮存地点，包括零售点、仓库、工厂、供应商等。

线：是物品在不同储存地点之间移动的路线。在两点之间可能存在多条线，它们代表可以选择多种不同的运输方式、不同的运输路线和运输的商品。

(3) 全部物流活动是在线路和结点之间进行的。线路上的活动主要是集货运输、干线运输和配送运输等；而在结点上则集中了物流所有其他的的服务，包括包装、装卸、保管、分货、配货、流通加工等。

可见，物流线路上的活动主要是靠结点进行组织和联系的，离开结点将使整个物流活动瘫痪。

(4) 物流结点的功能

a. 衔接功能：利用各种技术和管理方法使不同的运输形态有效地连接起来，例如把轮船运



输和汽车运输的货物进行衔接。

b. 信息功能:每个结点在物流过程中是一个信息的集散地,它们和物流信息中心结合在一起,组成指挥、管理、调度整个物流系统的信息网络。

c. 管理功能:在物流结点中一般都集中了管理、指挥、调度、信息、衔接和货物处理等的综合设施,它们将使物流系统运转有序。

## 2. 物流作业系统

这是具体提供物流服务过程的系统,它包括硬件服务和软件服务两个方面。是物流服务提供的主要过程。

硬件服务以提高效率为服务目标,尽量采用先进的物流设备达到作业的高速度和高准确率。

软件服务以提高服务质量为目标,通过提高作业的计划性、交易的标准化、管理的集中化及灵活的应变机制,实现物流服务作业的优化。

具体的物流服务过程包括了:

- a. 市场开拓、合同管理;
- b. 物流网络的设计;
- c. 物资采购、供应商的控制;
- d. 运输;
- e. 验货;
- f. 仓储;
- g. 配送;
- h. 装卸;
- i. 包装;
- j. 流通加工;
- k. 信息处理;
- l. 设备管理;
- m. 人力资源配置;
- n. 客户关系管理等。

## 3. 物流信息系统

以物流信息集成化为目标,通过对物流数据的汇总、分类、分析、反馈、处理等实现物流管理所需的各类报表、账册、单据等,以满足管理者的需要,为正确的决策提供基础。物流信息系统构造如图 1-3 所示。

## 二、我国现代物流的发展

早在 20 世纪初期物流已在西方国家开始得到应用,而我国在 20 世纪 80 年代以前,对物流的认识基本上还处于空白期。当时只是有与物流密切相关的一些行业,如流通业、运输业、邮政业等。

20 世纪 80 年代至 90 年代初期,我国才引入了“物流”这一概念。虽然类似物流的行业在我国是客观存在的,但还没有出现现代物流运作和现代物流企业。

20 世纪 90 年代中期至 90 年代末期,是物流发展期。在这阶段,发达国家的跨国公司开始

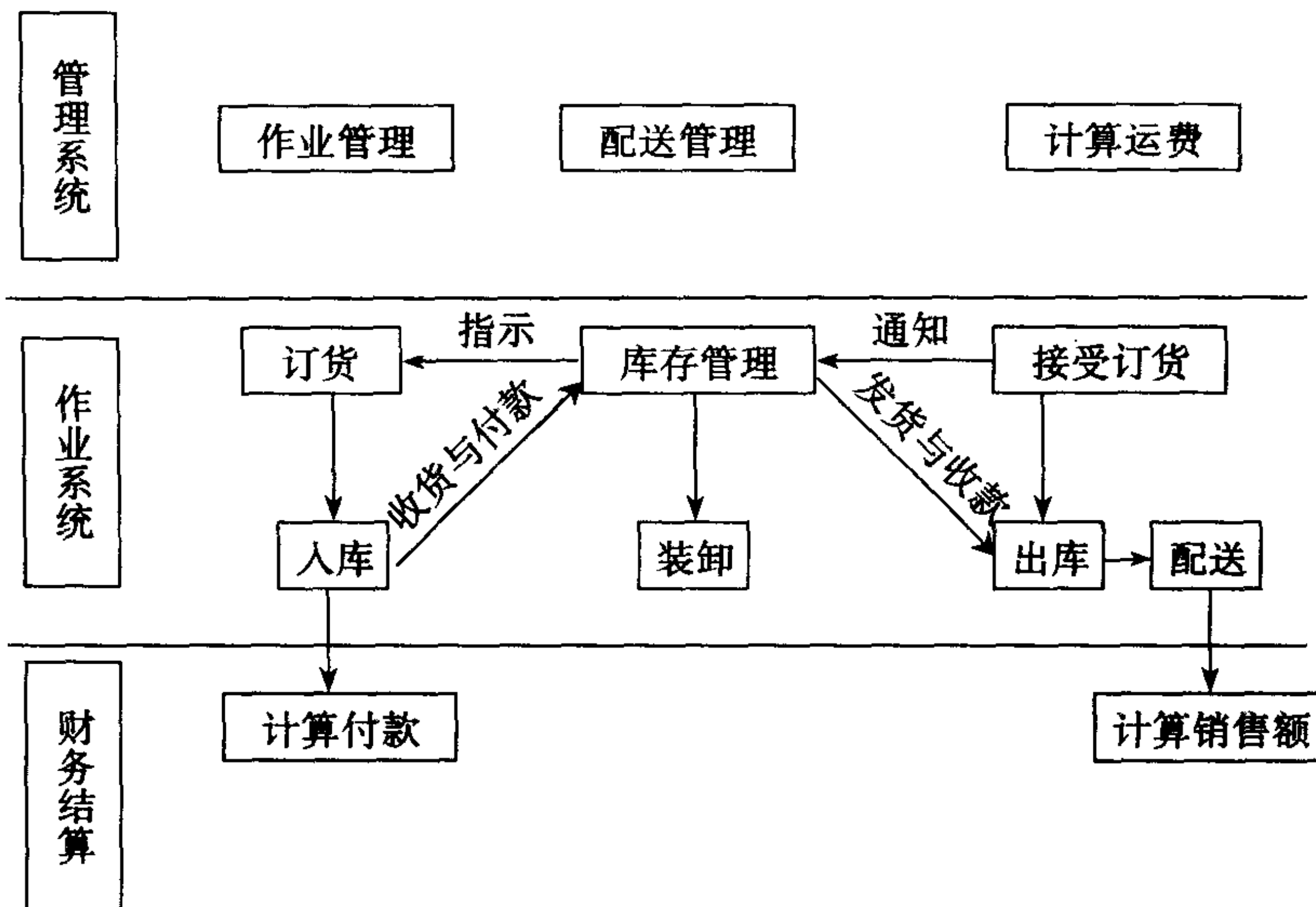


图 1-3 物流信息系统构造图

全面进入我国市场,同时它们也广泛传播了现代物流的理念。一批合资的物流企业诞生,我国传统的储运企业也开始向综合物流企业发展。

20 世纪末至 21 世纪将是我国现代物流企业的全面发展期。在 2001 年 3 月 1 日,国家经济贸易委员会、铁道部、交通部、信息产业部、对外贸易经济合作部、中国民用航空总局等联合发出《关于加快我国现代物流发展的若干意见》,其主要内容为:

- a. 关于现代物流发展的指导思想与总体目标;
- b. 积极培育现代物流服务市场;
- c. 努力营造现代物流发展的宏观环境;
- d. 继续加强物流基础设施的规划与建设;
- e. 广泛采用信息技术、加快科技创新和标准化建设;
- f. 加快对外开放步伐,学习借鉴国外先进经验;
- g. 加强人才培养,促进产学研结合;
- h. 继续深入研究探索、不断适应现代物流发展需要。

### 第三节 对物流业服务特性的控制

根据国际上对产业范围的划分,物流业属于服务业的范畴。为了有效地对物流业的服务质量进行控制,首先应该对于物流业的服务特性有一个清楚的了解。

#### 一、物流业的服务特性

##### 1. 存货可得性

这是指当顾客下订单时所拥有的库存能力。这要求物流企业制定安全库存策略,以应付预测误差和需求等各方面的不确定性。

对可得性可以由两个指标来衡量。

(1)缺货率:即缺货发生的比率。这是反映一个企业实现其基本物流服务承诺的能力。

(2)供应比率:衡量需求量得到满足的程度。例如顾客订货 50 个单位,而只能得到 47 个单位,那么订货的供应比率为 94%。

## 2. 完成任务的能力

(1)速度:物流完成周期的长短,指从订货开始到货物实际抵达顾客所用的时间。随着物流效率的提高,完成周期的时间应该不断缩短。

(2)一致性:企业面对众多的完成周期而能履行按时递送的承诺的能力。如果企业履行订单的速度缺乏一致性,这会使得客户难以制定工作计划,从而影响客户对物流企业的信任。

(3)灵活性:这是处理异常顾客服务需求的应变能力,也是体现企业服务优势的关键点。经常发生的意外情况有:

①临时修改基本服务提供计划;

②支持独特的销售和营销方案;

③引入新产品;

④产品衰退;

⑤供给中断;

⑥产品回收;

⑦特殊市场的制定或顾客的服务需求发生变化等。

(4)故障修复的能力:在物流服务中经常会发生一些意外的故障,企业必须有足够的能力进行自我修复,否则将影响对客户的服务,进而影响市场的竞争力。

## 3. 服务的可靠性

这是按计划完成服务的可靠性,是赢得顾客的基本保证。

# 二、对服务质量特性的控制

为了更好地体现服务的质量特性,有必要对它们进行有效的控制。这些控制体现在服务提供过程中对“人、机、料、法、环、信息和检验”的控制。

## 1.“人”

——对作业人员的控制。

物流服务的对象是顾客,服务质量在多数情况下是由第一线的员工实现的。这就要求加强对一线员工的素质,包括职业道德、个人品质、服务技巧、专业知识及服务态度等有严格的要求。因此企业应该在全体员工的能力、意识和培训方面给予高度的重视。

## 2.“机”

——对物流服务设施的控制。

(1)各种物流服务用的硬设施,如:运输设施、装卸搬运设施、物流包装设施、物流集装设施、物流仓储设施、配送和流通加工设施等。

(2)各种物流服务用的软设施,如:物流信息系统及支持软件的管理等。

(3)对于这些物流服务设施应该有严格的管理制度,包括安全操作、维护保养的制度,并对操作人员进行严格培训,合格上岗。

## 3.“料”

——对物流服务所需原材料、货品的控制。



企业应对供应商进行评价以确保供方能持续稳定地提供合格的产品。

#### 4.“法”

——应编制文件化的服务规范、服务提供规范和质量控制规范,以使得员工在服务过程中做到有法可依、违法必纠。

#### 5.“环”

——对服务环境的控制。

物流服务环境要求提供安全、方便、快捷和有序。

#### 6.“信息”

——企业必须有畅通的服务信息渠道,以便对市场信息、商品信息、技术信息、金融信息等进行有效的利用。这里还包括了保持组织内部的信息沟通与顾客的良好沟通。

#### 7.“检验”

——应对采购的物资和人员的服务质量进行监视和测量。

为了实现对上述这些方面的有效控制,就要求企业应该建立科学的、标准化的质量管理体系。

### 三、物流服务的三大规范

编制规范的过程就是给企业立法的过程,一切依法办事可以确保充分发挥物流服务质量特性:

#### 1. 服务规范

对所提供服务的完整而精确的阐述,包括:

(1)需经顾客评价的服务特性的清晰描述;

(2)每一项服务特性的验收标准,例如公司《员工职业道德规范》、《优秀库房标准》等,分别对员工服务标准和库房管理标准提出了要求。

#### 2. 服务提供规范

描述服务提供过程所用方法的服务提供程序,包括:

(1)对直接影响服务业绩的服务提供特性清晰阐述;

(2)每一项服务提供特性的验收标准;

(3)服务设备、设施的类型和数量的资源要求及相关作业指导书;

(4)人员要求的数量和技能;

(5)对提供产品和服务的供方的可信赖度。

服务提供规范应考虑服务组织的目的、方针和能力,以及诸如卫生、安全、环境或法律等方面的要求,例如公司《仓库作业流程》、《商品出库流程》、《叉车操作规程》等。

#### 3. 质量控制规范

对服务过程的每一个组成部分制定相应的质量控制方法,以保证服务满足服务规范和顾客的需要。其内容一般包括:

(1)识别每个过程中那些对规定的服务有重要影响的关键活动;

(2)对关键活动进行分析,选出一些特性,对它们的测量和控制将保证服务质量;

(3)对所选出的特性规定评价的方法;

(4)建立影响或控制特性在规定界限内的手段。



例如,对商品质量的验证及对人员服务质量的监督检查。可编制《商品进货验证规程》、《员工服务质量检查与考评表》等。

为了实现对上述这些方面的有效控制,就要求企业应该建立科学的、标准化的质量管理体系。

## 第四节 物流业的标准化

### 一、物流标准化的需求

物流标准化,是指在物流服务过程中,对重复性事物和概念通过制定、发布和实施标准达到统一,以获得最佳秩序和社会、经济效益。

为了实现物流业的通用化和国际化,就必须在物流业内建立一整套的标准体系。只有这样才能在国际之间、企业之间及企业内部使用相同的语言对话、实施共同的全面质量管理模式,从而促进企业的共同发展。

### 二、物流业的标准化体系

与其他企业一样,物流业的标准化体系主要是包括三大标准,即以技术标准为核心的管理标准和工作标准,它们共同构成了物流业的标准化体系。

作者建议采用国家关于企业标准化的有关标准,即:

《企业标准化工作指南》(GB/T 15496—1995)

《企业标准体系技术标准体系的构成和要求》(GB/T 15497—1995)

《企业标准体系管理标准工作标准体系的构成和要求》(GB/T 15498—1995)

《企业标准体系表编制指南》(GB/T 13017—1995)

#### 1. 物流标准化空间

根据物流的功能和物流的对象,可以构成一个标准化空间(见图 1-4),从而对物流企业的标准化需求一目了然:

上述标准化空间中反映了物流业大量需要标准化的信息,各企业应根据自己的需要进行适当选择,建立自己的标准化体系。

#### 2. 物流企业标准体系表

按照《企业标准体系表编制指南》(GB/T 13017—1995)的要求,企业可以编制自己的标准体系表,结构框图如图 1-5,以使企业标准体系内的标准全面配套,并结合企业实际情况充分采用和贯彻行业或国家标准体系中的有关标准。

##### (1) 物流技术标准

它包括与物流技术相关的国际标准、国家和行业标准及企业自己的标准,也包括各类物理作业指导书、检验规范等。它可以包括:

- a. 运输技术标准;
- b. 仓储技术标准;
- c. 装卸搬运技术标准;
- d. 包装、集装箱、托盘技术标准;