

双语教学丛书 

# 当代物流学

(第8版)

## Contemporary Logistics (Eighth Edition)

小保罗·R·墨菲(Paul R. Murphy Jr.)

唐纳德·F·伍德(Donald F. Wood)

著

 中国人民大学出版社

PEARSON  
Prentice  
Hall

Pearson  
Education

双语教学丛书

---

# 当代物流学

(第8版)

---

## Contemporary Logistics (Eighth Edition)

---

小保罗·R·墨菲(Paul R. Murphy Jr.)

唐纳德·F·伍德(Donald F. Wood)

著

## 图书在版编目(CIP)数据

当代物流学:第8版/墨菲,伍德著.  
北京:中国人民大学出版社,2004  
(双语教学丛书)

ISBN 7-300-05476-5 / F·1726

I. 当…

II. ①墨…②伍…

III. 物流-双语教学-教材-英文

IV. F252

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第032052号

双语教学丛书

当代物流学(第8版)

小保罗·R·墨菲(Paul R. Murphy Jr.)

著

唐纳德·F·伍德(Donald F. Wood)

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242(总编室) 010-62511239(出版部)

010-82501766(邮购部) 010-62514148(门市部)

010-62515195(发行公司) 010-62515275(盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.tnnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北职业技术师范学院印刷厂

开 本 787×1092毫米 1/16 版 次 2004年10月第1版

印 张 32.5 插页1 印 次 2004年10月第1次印刷

字 数 778 000 定 价 49.00元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

# 双语教学丛书总序

随着国际贸易、国际投资的进一步深入，世界经济正朝一体化的方向加速发展。我国已跨入世贸大门，国际交流更加频繁，同时面对来自世界各国竞争对手的挑战，这对 21 世纪的人才提出了更高、更新的要求。为了适应社会的需要，双语教学近年来逐渐进入了学校和课堂。我国教育部更是在 2001 年颁布了《关于加强高等学校本科教学工作提高教学质量的若干意见》，明确要求高校要积极开展双语教学。

中国人民大学出版社北京博克教育公司正是看到了这一市场形势，与培生教育集团合作推出了一批优秀的双语教学丛书。本套丛书的读者对象主要是高等院校、财经类院校经管专业的本科生、研究生和 MBA 学生，其主要特点如下：

一是汇集名师之作。本套丛书主要选择了一些文化背景、法律结构与国内冲突不大的优秀经管类著作，有些著作几经市场考验，再版了七八次，如世界上管理学与组织行为学领域最畅销教材的作者斯蒂芬·P·罗宾斯的最新力作《组织行为学精要》（第 7 版），它涵盖了组织行为学中所有的关键概念，从个体、群体与组织系统三个层面探讨了组织中人的工作行为，揭示了组织绩效与人的行为、态度之间的关系。还有广告业中的市场营销和研究专家威廉·威尔斯所著的《广告学原理和实务》（第 6 版），它内容丰富，体例新颖，包括业内故事、有效性问题讨论、原则问题讨论、实用技巧、案例练习和追踪案例，生动地解释了什么是有效的广告以及怎样制作有效的广告。此外，菲利普·科特勒、迈克尔·所罗门等大师的著作也囊括在本套丛书中。

二是并非全文双语。考虑到有些学生的英语阅读能力有限，但又迫切需要提高英语水平，因此本套丛书不同于影印版教材，通过对书中的重点和难点加以解释，尤其是一些关键术语，帮助学生迅速理解和掌握书中的知识点，提高学习的积极性和主动性；同时，它也不同于一般的双语教材，除重点和难点有中文解释外，其他地方基本以英文形式出现，这样既可以避免翻译不到位的情况，又可以让读者阅读到原汁原味的英文，不断提高英文阅读水平和理解能力。

三是丰富的教辅资源。一直以来，教辅资源都是外版教材的核心资源，而国内出版物经常会忽略这点。为了帮助教师能更好地使用这些教材，每本教材均配有教师辅导手册，部分教材还配有多媒体教学辅助软件和题库等资料。其中教师辅导手册包含教材中各章的大纲和主线，还有书内练习的答案，有些还提供了额外的练习及答案。多媒体教学辅助软件包括教材中涉及的图表和教师辅导手册中的教学提示及有关建议资料，可以让教师在课堂上进行演示。题库更是教辅资源的核心内容，一般含有多种类型的习题，包括多选题、判断题、数字计算题、填空题、简答题和论述题。教师可以根据需要将它们整理成多套试题，作为考核不同专业学生学习水平的依据。

首次出版的一批双语教学丛书大约有二十余本,大致包含管理类、经济类、金融与财务类、电子商务类、信息系统类和保险类。我们真诚地希望这套双语教学丛书能够得到大家的认可,并成为我们结交教育界和管理界朋友的桥梁。

徐二明  
中国人民大学商学院  
2004年初夏

# 前 言

《当代物流学》第8版展示了全球性的广阔前景，这一点与1999年出版的第7版有很大的不同。现在的组织所处的环境是受美国“9·11”事件、战争甚至核战争威胁、全球性经济衰退以及道德滑坡、跨国公司（如荷兰食品杂货集团、安然公司和世界通信公司）的冲击而形成的。尽管这些都对物流管理者提出了挑战，物流体制仍然保持娱乐、刺激、有活力的态势，这些特征被保留在修订版中。

读者可能会发现书中的内容有所增加、删除和修订，以反映一些评论家的评论、学生的意见以及作者的工作场所、咨询与研究经验。最显著的变化之一是第8版中包括了更多的关于供应链的讨论及供应链管理方面的内容。这些修订反映了近年来供应链的日益重要，使人们意识到物流是供应链流程中的一个重要环节。前言结束后，第1章介绍了一个新的主题：“物流与供应链”。第2章是“供应链概念”，已经做了很大的修订。此外，还增加了新的一章——第11章“供应管理”，以逆向反映对供应链的认识。

新版本还突出了对信息技术的扩展讨论。例如，第3章中“物流与信息技术”是这一版新增的，反映了信息在当代物流中的重要地位。此外，这一版中还包括许多反映因特网对物流和供应链管理的影响日益增加的内容，包括订单管理与客户服务。

这一版中，我们对每一章章末的案例更改了20%，重点在于提高其国际影响力。这一点从第8章案例“捷克佛德贺迪物流公司”中可以看出。一些数字和表格也是这一版新增补的。新版的《当代物流学》由两位合作者小保罗·墨菲和唐·伍德筹划。我们衷心感谢詹姆斯·C·约翰逊和丹尼尔·L·沃德洛为本书前几版所做的代理发行工作。

我们知道唐·伍德的工作和爱好后不禁一声长叹。唐在第8版的书将要面世时不幸辞世。他喜爱物流机制和教学生涯。《当代物流学》的每一版都有他的贡献——他的遗产——对所有的支持者。唐是一位好丈夫、好父亲，还是一位好祖父；他是一位教育家、学者，同时还是一位益友；他是一位有思想的人，有着惊人的幽默感。唐，我们将深切怀念你。

# Preface

This eighth edition of *Contemporary Logistics* reflects a global landscape vastly different from when the previous edition appeared in 1999. Today's organizations operate in an environment that is influenced by the terrorist attacks on the United States in 2001, threats of war and possible nuclear war, a worldwide economic slowdown, and the ethical meltdowns of multinational companies such as Ahold, Enron and WorldCom. While these and other events have resulted in increased challenges for logistics managers, the logistics discipline still remains fun, exciting, and dynamic, and these characteristics are reflected in our revision.

The reader will find additions, deletions, and modifications of content that reflect reviewer comments, student comments, and the authors' workplace, consulting, and research experiences. One of the most prominent changes in the eighth edition involves a greater discussion of supply chains and supply-chain management. These modifications reflect the growing importance of supply chains in recent years, as well as recognition that logistics is a major component of the supply-chain process. To this end, Chapter 1 has a new title, "Logistics and the Supply Chain," and Chapter 2, "The Supply-Chain Concept," has been substantially revised. Moreover, a new chapter, "Supply Management" (Chapter 11), has been added to reflect upstream supply-chain considerations.

The new edition is also characterized by expanded discussions of information technology. For example, Chapter 3, "Logistics and Information Technology," is new to this edition and reflects information's critical role in contemporary logistics management. Moreover, this edition contains numerous examples of the Internet's growing influence on logistics and supply-chain management, including order management, transportation, and customer service.

We have changed about 20 percent of the end-of-chapter cases in this edition, with a particular focus on increasing their international flavor, as can be seen in Case 8-1, "Aero Marine Logistics." Some figures and tables are also new to this edition. One feature that we continue to provide is cartoons, which highlight the humorous aspects of logistics.

The current edition of *Contemporary Logistics* has been prepared by two coauthors, Paul Murphy and Don Wood. We gratefully acknowledge the substantial contributions that both James C. Johnson and Daniel L. Wardlow made to earlier editions.

It is with profound sadness that the work and passion of Don Wood are acknowledged. Don passed away unexpectedly and late in the production process for the eighth edition. He loved both the logistics discipline and the teaching profession, and each edition of *Contemporary Logistics* has represented his contributions—and his legacy—to both constituencies. Don was a husband, a father, and a grandfather; he was an educator, a scholar, and a friend. He was a kind and thoughtful person who possessed a terrific sense of humor. Don, we'll miss you.

## 双语教学丛书目录

序号	英文书名	书名	版次	作者	估价
1	Foundations of Macroeconomics	宏观经济学原理	第2版	Robin Bade Michael Parkin	50元
2	Foundations of Microeconomics	微观经济学原理	第2版	Robin Bade Michael Parkin	50元
3	Managerial Economics	管理经济学	第4版	H. Craig Petersen W. Cris Lewis	65元
4	Fundamentals of Management	管理学原理	第4版	Stephen P. Robbins David A. Decenzo	48元
5	Managing Business Process Flow	商业流程管理	第1版	Ravi Anupindi Sunil Chopra Sudhakar D. Deshmukh Jan A. Van Mieghem Eitan Zemel	30元
6	Essential of Strategy Management	战略管理精要	第3版	J. David Hunger Thomas L. Wheelen	20元
7	Strategy Process, The: Concepts, Context and Cases	战略过程	第4版	Henry Mintzberg Joseph Lampel James Quinn Sumantra Ghoshal	78元
8	Contemporary Logistics	当代物流学	第8版	Paul R. Murphy, Jr. Donald F. Wood	49元
9	Foundations of Operations Management	运作管理原理	第1版	Larry P. Ritzman Lee J. Krajewski	30元
10	Managing Human Resources	管理人力资源	第4版	Luis R. Gomez - Mejia David B. Balkin Robert L. Cardy	49元
11	Essentials of Organizational Behavior	组织行为学精要	第7版	Stephen P. Robbins	29元
12	Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work	组织行为——理解和管理工作者	第8版	Jerald Greenberg Robert A. Baron	65元
13	Marketing Management: An Asian Perspective	营销管理——亚洲视角	第3版	Philip Kotler Swee - Hoon Ang Siew - Meng Leong Chin - Tiong Tan	75元
14	E - Marketing	网络营销	第3版	Judy Strauss Adel El - Ansary Raymond Frost	49元
15	Advertising: Principles and Practice	广告学原理和实务	第6版	William Wells John Burnett Sandra Moriarty	59元



续表

16	Consumer Behavior: Buying, Having, and Being	消费者行为学——购买、拥有与存在	第6版	Michael R. Solomon	45元
17	Retail Management: A Strategic Approach	零售管理——战略方法	第9版	Barry Berman Joel R. Evans	59元
18	Service Marketing	服务营销	第5版	Christopher Lovelock Jochen Wirtz	65元
19	Strategic Brand Management	战略品牌管理	第2版	Kevin Lane Keller	80元
20	Corporate Financial Management	公司财务管理	第2版	Douglas R. Emery John D. Finnerty John D. Stowe	78元
21	Advanced Corporate Finance: Polics and Strategies	高级公司财务——政策与战略	第1版	Joseph P. Ogden Frank C. Jen Philip F. O'Conner	49元
22	Fundamentals of Multinational Finance	国际金融原理	第1版	Michael H. Moffett Arthur I. Stonehill David K. Eiteman	60元
23	Fundamentals of Investments	投资学原理	第3版	Gordon J. Alexander William F. Sharpe Jeffery V. Bailey	70元
24	Foundations of Financial Markets and Institutions	金融市场与金融机构原理	第3版	Frank J. Fabozzi Franco Modigliani Frank J. Jones Michael G. Ferri	65元
25	Capital Markets: Institutions and Instruments	资本市场——机构与工具	第3版	Frank J. Fabozzi Franco Modigliani	60元
26	World Trade and Payments: An Introduction	国际贸易与支付	第9版	Richard E. Caves Jeffrey A. Frankel Ronald W. Jones	69元
27	Fundamentals of Engineering Economics	工程经济学原理	第1版	Chan S. Park	39元
28	Essential of Management Information Systems	管理信息系统精要	第8版	Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon	60元
29	Essential of Business Statistics	商业统计学精要	第1版	James R. Evans	38元
30	Business Essentials	商务学精要	第4版	Ronald J. Ebert Ricky W. Griffin	50元
31	Introduction to E-Commerce	电子商务导论	第1版	Efraim Turban Darid King	49元
32	Business Commercial Essentials	商业沟通精要	第1版	Courtland L. Bovee John V. Thill Barbara E. Schatzman	50元
33	International Business: Environments and Operations	国际商务——环境与运营	第10版	John D. Daniels Lee H. Radebaugh Daniel P. Sullivan	70元
34	The Mind and the Heart of the Negotiator	谈判心智	第3版	Leigh L. Thompson	38元

## 教辅支持说明

本书提供的【教学辅助资料】包括 PowerPoints 和 Instructor's Manual。后一页附有一个教师证明表，老师详细填写后请传真给我们。我们可以为老师提供下载本书【教学辅助资料】的网址以及登录的用户名和密码，任何一位注册的老师都可直接下载本书所有的【教学辅助资料】。

## 教学支持说明

Pearson Education 旗下的国际知名教育图书出版公司 Prentice Hall 的高品质的经济类出版物是全美及全球高校采用率最高的教材，享誉全球教育界、工商界和技术界。

为秉承 Prentice Hall 出版公司对于其教材类产品的一贯教学支持，Pearson Education 将向采纳本书作为教材的老师免费提供【网上教学支持课件】。任何一位注册的老师都可直接下载所有在线的【教学辅助资料】，包括 PowerPoints 和 Instructor's Manual。

为确保此资源仅为老师教学所使用，烦请填写如下情况调查表。所示如下：

### 证明

兹证明 \_\_\_\_\_ 大学 \_\_\_\_\_ 系/院 \_\_\_\_\_ 学年  
(学期) 开设的 \_\_\_\_\_ 课程，采用 \_\_\_\_\_ 出版社  
出版的 \_\_\_\_\_ (作者 / 书名) 作为主要教材。任课教师为 \_\_\_\_\_ ，  
学生 \_\_\_\_\_ 个班共 \_\_\_\_\_ 人。学生为： \_\_\_\_\_ (请在下面选择：  
专科，本科 1/2 年级，本科 3/4 年级，研究生，MBA，EMBA，在职培训)

电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

联系地址： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

系/院主任： \_\_\_\_\_ (签字)

(系 / 院办公室章)

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

同时本书还配有其他教学辅导资料，相关事宜敬请访问 Prentice Hall/Addison Wesley Longman 的相关网站：[www.prenhall.com/myphlip/](http://www.prenhall.com/myphlip/) [www.prenhall.com/](http://www.prenhall.com/) [www.aw.com](http://www.aw.com)



中国人民大学出版社  
博克教育公司  
北京市海淀区知春路 111 号

理想大厦 418 室 100086

Tel: 8610-62511675 / 82665723

Fax: 8610-82665943

E-mail: [service@bonck.cn](mailto:service@bonck.cn)



Pearson Education Beijing Office  
培生教育出版集团北京办事处

北京市西三环北路 19 号外研社大厦 2202 室 100089

Tel: 8610-88817488 ; 88817788-2301/2302

Fax: 8610-88817499

E-mail: [service@pearsoned.com.cn](mailto:service@pearsoned.com.cn)

# 目 录

- 第 1 部分 物流概述 /1
- 第 1 章 物流与供应链 /2
  - 物流对经济的影响 /2
  - 物流的定义 /5
  - 物流日益增加的重要性 /8
  - 物流系统及总成本研究法 /10
  - 企业内部物流 /13
  - 物流渠道中的活动 /27
  - 物流职业化 /30
  - 小结 /31
  - 讨论与复习题 /31
  - 案例 1—1 萨德西香皂国际有限公司(Sudsy Soap, Inc.) /32
  - 案例 1—2 儿童乐园与超级健身房(KiddieLand and the Super Gym) /34
- 第 2 章 供应链概念 /37
  - 供应链的重要特征 /41
  - 供应链管理的壁垒 /45
  - 供应链管理和一体化 /48
  - 小结 /52
  - 讨论与复习题 /53
  - 案例 2—1 约翰逊玩具公司(Johnson Toy Company) /54
  - 案例 2—2 怀俄明食品杂货买卖合作社(Wyomo Grocery Buyers' Cooperative) /58
- 第 3 章 物流与信息技术 /61
  - 信息管理系统的一般类型 /62
  - 电子商务与物流学 /73
  - 小结 /77
  - 讨论与复习题 /77
  - 案例 3—1 赛车维修服务公司(Sports Car Care) /78
  - 案例 3—2 卡拉马祖的适时进货制(Just-in-Time in Kalamazoo) /80
- 第 2 部分 物流系统的基本要素 /85
- 第 4 章 订单管理与客户服务 /86
  - 订单管理 /87
  - 客户服务 /97
  - 物流在建立客户服务目标中的地位 /103
  - 客户服务的衡量与控制 /106
  - 满足客户需求 /107
  - 客户服务的总体政策 /108
  - 小结 /109
  - 讨论与复习题 /109
  - 案例 4—1 切兹·威兹连锁店(Cheezy Wheezy) /110
  - 案例 4—2 汉迪·安迪有限公司(Handy Andy, Inc.) /113
- 第 5 章 保护性包装和物资搬运 /116
  - 产品特征 /117
  - 包装 /125
  - 物资搬运的单位成组荷载 /137
  - 联合运输的集装箱 /141
  - 物资搬运 /146
  - 小结 /154
  - 讨论与复习题 /155
  - 案例 5—1 Let There Be 灯罩公司 /155
- 第 6 章 国内运输系统 /157
  - 小批量托运人 /160
  - 非满载托运人 /162
  - 满载托运人 /166
  - 大批量托运人 /168
  - 项目货物 /175
  - 超大型搬移 /177
  - 危险物资 /178
  - 模式比较 /180
  - 运输规章与违规 /181
  - 运输费率 /183
  - 小结 /185

- 讨论与复习题 /186  
案例 6—1 布恩鞋业公司(Boone Shoe Company) /187
- 第7章 工业运输管理 /193**  
费率制定与谈判活动 /197  
费率主管机构 /206  
私人运输 /207  
运输单据 /209  
运输付款与审计服务 /211  
运输线路 /214  
收货地与收货人的变更 /217  
跟踪与快捷处理 /217  
丢失与损坏 /218  
发送权 /221  
赔偿 /223  
逾期费与延误费 /223  
危险品的运输 /224  
集运小货物 /226  
达到运输质量 /230  
小结 /231  
讨论与复习题 /231  
案例 7—1 薯片公司(Chippy Potato Chip Company) /233  
案例 7—2 Nürnberg Augsburg Maschinenwerke 公司 /235
- 第8章 配送中心、仓储地和工厂布局 /239**  
决定设施的数目 /242  
影响设施布局的一般因素 /243  
寻找最低成本的布局 /254  
在另一个企业现有渠道内的布局 /258  
设施的重新布局与设施关闭 /258  
小结 /260  
讨论与复习题 /261  
案例 8—1 捷克佛德贺迪物流公司(Aero Marine Logistics) /262  
案例 8—2 艾伯特公路段第六区(Alberta Highway Department, Region VI) /265
- 第9章 存货管理 /268**  
存货管理分类 /270  
存货相关成本 /271  
订货时期 /275  
存货再订货流程 /277  
存货跟踪 /280  
当代存货管理方法 /281
- 存货管理:特别关注 /285  
小结 /291  
讨论与复习题 /292  
案例 9—1 洛耐尔公司(Low Nail Company) /293  
案例 9—2 杰克逊的仓库(Jackson's Warehouse) /294
- 第10章 仓储管理 /296**  
公共仓库和私人仓库 /299  
仓库设计 /302  
仓库设备 /311  
小结 /316  
讨论与复习题 /317  
案例 10—1 桑迪糖果(Sandy's Candy) /318  
案例 10—2 米尼通卡仓库(Minnetonka Warehouse) /320
- 第11章 供应管理 /322**  
购买的作用 /324  
购买与再售 /332  
获得服务 /333  
全球采购 /334  
电子获得 /335  
质量程序 /337  
供应商选择和管理 /339  
购买伦理学 /342  
小结 /343  
讨论与复习题 /343  
案例 11—1 Easing Ira's Ire 公司 /344  
案例 11—2 Tempo 公司(Tempo Ltd.) /347
- 第12章 国际物流 /351**  
国际营销 /354  
国际营销渠道 /356  
政府对国外贸易的影响 /360  
国际贸易及供应链管理 /365  
国际配送中的物流渠道 /372  
国际贸易库存 /381  
小结 /383  
讨论与复习题 /383  
案例 12—1 HDT 卡车公司 /384  
案例 12—2 贝尔·泽尔电池公司(Belle Tzell Cell Company) /388
- 第3部分 分析、设计和实施物流系统 /396**
- 第13章 物流系统控制 /396**  
财务与账目控制 /397

工人生产率 /400	系统整合:企业内部物流 /456
产品召回/408	系统整合:企业外部物流 /461
控制退货和可利用货物 /414	小结 /463
内盗与偷窃 /414	讨论与复习题 /464
节能控制 /420	案例 14—1 哥伦比亚木制公司 (Columbia Lumber Products Company) /465
危险物资处理 /421	案例 14—2 特里戈出口有限公司 (Trigo Export Co., Ltd.) /468
保持渠道和供应链的一体化 /422	<b>第 15 章 供应链:走向未来 /471</b>
防护与反恐怖主义 /423	宏观环境问题 /472
小结 /423	专业物流学及供应链问题 /479
讨论与复习题 /424	小结 /484
案例 13—1 布兰特冷藏箱公司 (Brant Freezer Company) /425	讨论与复习题 /484
案例 13—2 红点经销公司 (Red Spot Markets Company) /426	案例 15—1 西玛摩托玩具公司 (Shimamoto Toy Company) /485
<b>第 14 章 物流系统:分析、设计和整合 /432</b>	案例 15—2 唐利金属模锻公司 (Donelly Metal Stampings Company) /488
何谓物流 /433	<b>词汇表 /490</b>
系统分析中的问题 /434	
部分系统分析 /435	
物流系统设计 /445	

# Contents

## **PART I Overview of Logistics /1**

### **CHAPTER 1 Logistics and the Supply Chain /2**

Economic Impacts of Logistics /2

Logistics: What It Is /5

The Increased Importance of Logistics /8

The Systems and Total Cost Approaches to Logistics /10

Logistical Relationships Within the Firm /13

Activities in the Logistical Channel /27

Logistics Careers /30

Summary /31

Questions for Discussion and Review /31

Case 1 - 1 Sudsy Soap, Inc. /32

Case 1 - 2 KiddieLand and the Super Gym /34

### **CHAPTER 2 The Supply-Chain**

#### **Concept /37**

Key Attributes of Supply-Chain Management /41

Barriers to Supply-Chain Management /45

Supply-Chain Management and Integration /48

Summary /52

Questions for Discussion and Review /53

Case 2 - 1 Johnson Toy Company /54

Case 2 - 2 Wyomo Grocery Buyers' Cooperative /58

### **CHAPTER 3 Logistics and Information**

#### **Technology /61**

General Types of Information Management Systems /62

Electronic Commerce and Logistics /73

Summary /77

Questions for Discussion and Review /77

Case 3 - 1 Sports Car Care /78

Case 3 - 2 Just-in-Time in Kalamazoo /80

## **PART II Elements of Logistics**

### **Systems /85**

### **CHAPTER 4 Order Management and**

#### **Customer Service /86**

Order Management /87

Customer Service /97

The Role of Logistics in Establishing Customer Service Levels /103

Measuring and Controlling Customer Service /106

Meeting Customer Demands /107

Overall Customer Service Policy /108

Summary /109

Questions for Discussion and Review /109

Case 4 - 1 Cheezy Wheezy /110

Case 4 - 2 Handy Andy, Inc. /113

### **CHAPTER 5 Protective Packaging and**

#### **Materials Handling /116**

Product Characteristics /117

Packaging /125

Unit Loads in Materials Handling /137

Intermodal Containers /141

Materials Handling /146

Summary /154

Questions for Discussion and Review /155

Case 5 - 1 Let There Be Light Lamp Shade Company /155

## CHAPTER 6 The Domestic Transportation System /157

- Small-Volume Shippers /160
- LTL Shippers /162
- Truckload and Carload Shippers /166
- Large Bulk Shippers /168
- Project Cargo /175
- Oversized Moves /177
- Hazardous Materials /178
- Comparison of Modes /180
- Transportation Regulation and Deregulation /181
- Transportation Rates /183
- Summary /185
- Questions for Discussion and Review /186
- Case 6 - 1 Boone Shoe Company /187

## CHAPTER 7 Industrial Transportation Management /193

- Rate Determination and Negotiation Activities /197
- Rate Regulatory Bodies /206
- Private Transportation /207
- Documentation /209
- Freight Payment and Audit Services /211
- Routing /214
- Diversion and Reconsignment /217
- Tracing and Expediting /217
- Loss and Damage /218
- Transit Privileges /221
- Reparations /223
- Demurrage and Detention /223
- Transportation of Hazardous Materials /224
- Consolidating Small Shipments /226
- Achieving Transportation Quality /230
- Summary /231
- Questions for Discussion and Review /231
- Case 7 - 1 Chippy Potato Chip Company /233
- Case 7 - 2 Nürnberg Augsburg Maschinen-

werke (N. A. M.) /235

## CHAPTER 8 Distribution Center, Warehouse, and Plant Location /239

- Determining the Number of Facilities /242
- General Factors Influencing Facility Location /243
- Finding the Lowest-Cost Location /254
- Locating Inside Another Firm's Existing Channels /258
- Facility Relocation and Facility Closing /258
- Summary /260
- Questions for Discussion and Review /261
- Case 8 - 1 Aero Marine Logistics /262
- Case 8 - 2 Alberta Highway Department, Region VI /265

## CHAPTER 9 Inventory Management /268

- Inventory Classifications /270
- Inventory-Related Costs /271
- When to Order /275
- How Much to Reorder /277
- Inventory Flows /280
- Contemporary Approaches to Managing Inventory /281
- Inventory Management: Special Concerns /285
- Summary /291
- Questions for Discussion and Review /292
- Case 9 - 1 Low Nail Company /293
- Case 9 - 2 Jackson's Warehouse /294

## CHAPTER 10 Warehousing Management /296

- Public, Private, and Contract Warehousing /299
- Design Considerations in Warehousing /302
- Warehousing Operations /311
- Summary /316



Questions for Discussion and Review /317	Controlling Returned and Salvaged Goods /414
Case 10 - 1 Sandy's Candy /318	Pilferage and Theft /414
Case 10 - 2 Minnetonka Warehouse /320	Energy-Saving Controls /420
<b>CHAPTER 11 Supply Management /322</b>	Hazardous Materials Handling /421
Purchase for Use in Manufacture /324	Maintaining Channel and Supply-Chain Integrity /422
Purchasing for Resale /332	Protection Against Terrorism /423
Procuring Services /333	Summary /423
Global Sourcing /334	Questions for Discussion and Review /424
E-Procurement /335	Case 13 - 1 Brant Freezer Company /425
Quality Programs /337	Case 13 - 2 Red Spot Markets Company /426
Supplier Selection and Management /339	
Purchasing Ethics /342	<b>CHAPTER 14 Logistics Systems: Analysis, Design, and Integration /432</b>
Summary /343	What is Systems Analysis? /433
Questions for Discussion and Review /343	Problems in Systems Analysis /434
Case 11 - 1 Easing Ira's Ire /344	Partial Systems Analysis /435
Case 11 - 2 Tempo Ltd. /347	Logistics System Design /445
<b>CHAPTER 12 International Logistics /351</b>	Systems Integration: Logistics Within the Firm /456
International Marketing /354	Systems Integration: Logistics Activities Outside the Firm /461
International Marketing Channels /356	Summary /463
Government Influences on Foreign Trade /360	Questions for Discussion and Review /464
International Trade and Supply-Chain Specialists /365	Case 14 - 1 Columbia Lumber Products Company /465
Logistics Channels in International Distribution /372	Case 14 - 2 Trigo Export Co., Ltd. /468
International Trade Inventories /381	
Summary /383	<b>CHAPTER 15 Supply Chains: Future Directions /471</b>
Questions for Discussion and Review /383	Macro-Environmental Issues /472
Case 12 - 1 HDT Truck Company /384	Specific Logistics and Supply-Chain Issues /479
Case 12 - 2 Belle Tzell Cell Company /388	Summary /484
<b>PART III Analyzing, Designing, and Implementing a Logistics System/395</b>	Questions for Discussion and Review /484
<b>CHAPTER 13 Logistics Systems Controls /396</b>	Case 15 - 1 Shimamoto Toy Company /485
Financial and Accounting Controls /397	Case 15 - 2 Donelly Metal Stampings Company /488
Worker Productivity /400	Glossary /490
Product Recalls /408	