

现代物流管理课题组 编著

QICHE HUOYUN QIYE YUNZUO YU GUANLI

国内第一部指导汽车货运企业营运实务全书

系统性 · 规范性 · 针对性 · 操作性

汽车货运企业 运作与管理

广东经济出版社

现代物流管理课题组 编著

汽车货运企业 运作与管理

国内第一部指导汽车货运企业营运实务全书

系统性·规范性·针对性·操作性

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车货运企业运作与管理/现代物流管理课题组编
著. —广州: 广东经济出版社, 2003.10

ISBN 7-80677-539-0

I. 汽… II. 现… III. 交通运输: 货物运输—运输
企业—企业管理—中国 IV. F542.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 077029 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	23.5 2 插页
字数	501 000 字
版次	2003 年 10 月第 1 版
印次	2003 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-539-0 / F·918
定价	49.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

前言

汽车货运行业是我国当今发展速度最快的行业之一。随着城乡交通设施的改善和高等级公路的发展，汽车货物运输已成为我国物流活动的主要渠道，在国民经济和综合运输体系中占有重要地位。近 20 年来，一大批中小型私营货运企业的兴起，极大地促进了货物运输业的繁荣。目前，我国汽车货运业户已达 300 多万个，营运货车达到 700 多万辆。计划经济时期长期存在的“运货难”局面已得到很大改观，基本实现了货畅其流，极大地促进了国民经济的发展。

但是，我们必须看到，我国汽车货运业在发展的过程中结构性矛盾十分突出，经营主体过多、过散，小企业和个体户数量很大，导致市场集中度低，运输能力不强；车辆结构很不合理，从事货运的车辆大多为普通中型货车，而市场需求较大的集装箱车、厢式货车及各种专用车辆缺乏，不能满足市场需要；与此同时，运输经营方式落后，经济效益欠佳，服务质量差，事故车辆较多，无序竞争严重。

市场经济的法则就是优胜劣汰，适者生存。我国加入世贸组织时承诺，2004 年全面放开道路货运经营。这样，我国汽车货运企业将直接面对外资货运企业的强有力挑战。因此，我国汽车货运业必须尽快改变“小、散、乱”的经营局面，大力整合有效资源，全面提高和增强汽车货运企业对市场环境变化的适应能力，加强汽车货运企业的集成化和信息化，进行有效的运作和管理。

本着全面、实用的编写原则，《汽车货运企业运作与管理》一书从我国汽车货运企业的实际出发，参考国内外先进的汽车货运管理技术、方

法，全面翔实地介绍了汽车货运企业的运作、管理方法、法律法规等。主要包括汽车货运企业组织结构设计，货运需求预测，汽车货运能力设计，车辆的配置，货运系统的设计，货运定价策略，以及货运质量、客户服务、货运信息、货运成本管理，安全、绩效、员工管理和相关货物运输法律法规等。《汽车货运企业运作与管理》理论与实际相结合，货运管理方法与实际操作相结合，对于我国汽车货运企业、物流企业的管理人员以及相关人士都有着切实的实践指导意义。

事实上，无论是国内汽车货运企业，还是国外汽车货运企业，谁先掌握了先进科学的运作模式和管理方法技术，谁就必定能在日趋激烈的货运市场上占得先机，取得竞争优势，并取得良好的经济效益。

编者

2003年9月

目 录

第一章 汽车货运与汽车货运企业

- 一、货物运输与汽车货运 (1)
 - 1. 货物运输的基本方式 (1)
 - 2. 汽车货运的功能特点 (3)
 - 3. 汽车货运的发展前景 (4)
- 二、汽车货运的基本类型 (6)
 - 1. 整车货运 (6)
 - 2. 零担货运 (7)
 - 3. 集装箱货运 (7)
 - 4. 危险物货运 (8)
 - 5. 大件物货运 (9)
 - 6. 鲜活物货运 (9)
- 三、汽车货运企业的职能及运作特点 (10)
 - 1. 汽车货运企业的职能 (10)
 - 2. 汽车货运企业运作的特点 (12)
 - 3. 汽车货运企业的发展要求 (13)
 - 4. 汽车运输企业的信息建设要求 (14)
- 四、汽车货运企业经营思路的变革 (17)
 - 1. 加强现代物流技术的学习研究 (18)
 - 2. 加快发展货运 (18)
 - 3. 完善货运网络 (19)
 - 4. 加强站场仓储设施建设管理 (19)

5. 提高运输车辆装备水平 (20)
6. 开展运输组织技术创新 (20)
7. 建立健全计算机信息管理系统 (21)
8. 树立“双赢”的经营理念 (21)

第二章 汽车货运企业组织结构

- 一、汽车货运企业的基本组织结构 (23)
 1. 直线型组织 (23)
 2. 职能型组织 (24)
 3. 直线职能型组织 (25)
 4. 事业部型组织 (25)
- 二、汽车货运企业组织设计 (27)
 1. 组织任务目标分析 (27)
 2. 组织职务的分析 (28)
 3. 组织部门的划分 (29)
 4. 各部门人员的配备 (31)
- 三、汽车货运企业制度设计 (35)
 1. 现代企业制度的特点 (35)
 2. 现代企业制度的内容 (36)
 3. 法人制度 (37)
 4. 汽车货运企业结构治理 (38)

第三章 汽车货运需求预测

- 一、汽车货运需求的种类及特征 (41)
 1. 汽车货运需求的种类 (41)
 2. 汽车货运需求的特征 (43)
- 二、影响汽车货运需求的主要因素 (44)
 1. 经济因素 (44)
 2. 政治因素 (45)
 3. 价格因素 (46)
- 三、汽车货运需求预测的种类及步骤 (46)
 1. 需求预测的种类 (46)
 2. 汽车货运需求预测的内容 (47)
 3. 汽车货运需求预测的步骤 (48)
- 四、汽车货运需求预测的基本方法 (49)
 1. 定性预测方法 (49)

2. 定量预测方法	(51)
3. 预测方法的选择	(62)
五、汽车货运市场需求的调查	(64)
1. 汽车货运市场调查的内容	(64)
2. 汽车货运市场调查的程序	(66)
3. 汽车货运市场调查的类型	(66)
4. 汽车货运市场调查的方法	(68)

第四章 运输能力与车辆配置

一、运输能力的评定	(71)
1. 按车辆与设施评定	(71)
2. 按其他因素的评定	(72)
3. 运输能力的综合评定	(73)
4. 运输能力与经营分工	(73)
二、普通货运车辆的配置	(75)
1. 普通货车的配置	(76)
2. 牵引车的配置	(77)
3. 半挂车的配置	(80)
三、特种货运车辆的配置	(83)
1. 危险货物运车辆的配置	(83)
2. 长大笨重货运车辆的配置	(89)
3. 鲜活易腐品货运车辆的配置	(89)
四、车辆货运生产效率的指标及提高	(90)
1. 车辆货运生产效率的指标	(91)
2. 影响车辆生产效率的因素	(96)
3. 提高车辆生产效率的途径	(97)

第五章 汽车货运系统设计

一、汽车货运系统的构成	(99)
1. 汽车货运市场	(99)
2. 汽车货运服务客体	(100)
3. 汽车货运经营主体	(102)
4. 汽车货运设施	(103)
5. 汽车货运系统的发展	(104)
二、汽车货运系统的规划	(105)
1. 汽车货运系统规划的任务	(105)

2. 汽车货运系统规划的基本要求	(106)
3. 汽车货运系统规划的内容	(107)
4. 汽车货运系统规划的步骤	(108)
5. 汽车货运系统规划的方法	(110)
6. 汽车货运系统的优化	(111)
三、零担货运系统的设计	(112)
1. 零担货运站的总体设计	(112)
2. 零担货运的工艺流程设计	(113)
3. 零担货运规模的设计	(114)
4. 零担货运设施设备的计算	(115)
5. 零担货运站的选址	(116)
四、集装箱货运系统的设计	(117)
1. 集装箱货运站的总体设计	(117)
2. 集装箱货运的工艺流程设计	(119)
3. 集装箱货运站规模的设计	(121)
4. 集装箱货运设备设施的计算	(122)

第六章 汽车货运质量管理

一、汽车货运质量的主要指标	(125)
1. 安全性指标	(125)
2. 及时性指标	(126)
3. 经济性指标	(127)
4. 方便性指标	(127)
5. 服务性指标	(127)
二、全面质量管理	(128)
1. 全面质量管理的特点	(128)
2. 全面质量管理的指导思想	(129)
3. PDCA 循环法	(130)
4. 全面质量管理保证体系	(132)
三、汽车货运质量的分析控制	(133)
1. 分类法	(134)
2. 排列图法	(136)
3. 因果分析图法	(137)
4. 相关图分析法	(139)
四、推进 ISO 9001 质量标准认证	(140)
1. ISO 9001 质量标准	(140)

2. ISO 9001 的质量认证	(141)
3. ISO 9001 质量认证的途径	(143)
4. ISO 9001 质量认证的程序步骤	(143)
5. 实施 ISO 9001 质量认证的要点	(146)

第七章 货运客户服务与管理

一、货运客户的特征及分类	(149)
1. 货运客户的特征	(149)
2. 货运客户的分类	(150)
3. 货运客户的满意	(152)
二、货运客户服务	(152)
1. 货运客户服务的要素	(153)
2. 货运客户服务的作用	(153)
3. 货运客户服务的基础	(154)
4. 货运客户服务要点	(155)
三、货运客户的管理	(159)
1. 货运客户管理的基本内容	(160)
2. 货运客户管理的流程	(161)
3. 货运客户管理的实施	(162)
四、提高货运客户服务与管理水平的做法	(163)
1. 贴近货运客户	(164)
2. 关注货运服务细节	(165)
3. 让货运客户感动	(165)
4. 聘用货运客户喜欢的人员	(166)
5. 满足货运客户的需要	(167)
6. 处理好货运客户抱怨	(168)
五、在线客户服务	(169)
1. WWW 与客户服务	(170)
2. 在线客户服务的业务要求	(171)
3. 从事后反映到事前服务	(171)
4. 现场维修服务	(172)
5. 服务台管理	(172)

第八章 汽车货运信息管理

一、汽车货运信息系统的构成	(175)
二、汽车货运信息的基本技术	(177)

1. 电子数据交换技术	(177)
2. GIS-T 技术	(180)
3. 射频技术	(180)
4. 条码技术	(181)
5. 现代通信与网络技术	(181)
6. GPS 技术	(182)
三、汽车货运信息系统的分析与设计	(183)
1. 汽车货运信息系统总体设计要求	(184)
2. 汽车货运信息系统分析	(184)
3. 汽车货运信息系统的设计	(186)
四、零担快运信息系统	(188)
1. 零担快运的运行模式	(188)
2. 零担快运的信息需求	(189)
3. 零担快运信息系统的设计	(189)
五、集装箱中转信息系统	(191)
1. 集装箱中转作业	(191)
2. 集装箱中转运行模式	(192)
3. 集装箱中转的信息需求	(192)
4. 集装箱中转信息系统的构成	(193)
5. 集装箱中转信息系统的设计	(193)
六、几种实用的货运信息管理系统	(195)
1. 货物跟踪系统	(195)
2. 车辆运行管理系统	(196)
3. 中小货运企业信息交流网络	(197)

第九章 运费定价策略

一、运费的种类及特征	(199)
1. 运费的种类	(199)
2. 运费的特征	(201)
二、影响运费定价的因素	(203)
1. 货运需求因素	(203)
2. 竞争因素	(204)
3. 货运成本因素	(205)
4. 利润率与税金因素	(206)
5. 其他影响因素	(207)
三、运费定价的基本方法	(207)

1. 运输成本导向定价法	(208)
2. 需求导向定价法	(209)
3. 竞争导向定价法	(210)
四、运费定价的技巧	(212)
1. 货运新产品定价技巧	(212)
2. 运费折扣与让价技巧	(213)
3. 运费心理定价技巧	(214)
4. 运费变动技巧	(214)

第十章 运输成本管理

一、运输成本的分类与构成	(217)
1. 运输成本的构成	(217)
2. 运输费用的分类	(218)
3. 影响运输成本费用的因素	(220)
二、运输成本的核算	(223)
1. 确定核算对象、计算单位及期间	(223)
2. 设置成本核算科目	(224)
3. 车辆费用的归集和分配	(224)
三、集装箱运输成本的核算	(233)
1. 集装箱运输成本的分类	(234)
2. 直接材料费用的核算	(235)
3. 工资的核算	(236)
4. 营运间接费用的核算	(236)
5. 单车成本的核算	(237)
四、运输成本管理的基本策略	(238)
1. 优化货场布局	(239)
2. 推行直运战略	(241)
3. 开展集配集送方式	(243)
五、运输成本管理的数理方法	(245)
1. 线性规划法	(245)
2. 表上作业法	(246)
3. 网络分析法	(249)

第十一章 汽车货运安全管理

一、汽车货运安全管理的基本内容	(255)
1. 建立货运安全管理机构	(255)

2. 健全货运安全管理制度	(256)
3. 加强对人车的安全管理	(256)
4. 加强货运安全检查	(257)
5. 搞好安全资料档案的管理	(258)
6. 车辆安全考核	(259)
二、货物安全运输管理	(260)
1. 普通货物的安全运输管理	(260)
2. 超限货物的安全运输管理	(261)
3. 危险货物的安全运输管理	(262)
三、道路交通事故的处理	(267)
1. 事故的现场处理	(267)
2. 事故的责任认定与处罚	(268)
3. 事故的调解与赔偿	(269)

第十二章 汽车货运企业绩效评价

一、汽车货运企业绩效评价体系的构成与设计	(271)
1. 绩效评价体系的构成	(271)
2. 绩效评价体系的基本内容	(271)
3. 绩效评价体系的设计	(273)
二、汽车货运企业经营绩效评价	(274)
1. 基本经营绩效评价	(274)
2. 补充经营绩效评价	(277)
三、汽车货运企业经营者绩效评价	(282)
1. 经营团队基本素质评价	(282)
2. 服务满意度评价	(283)
3. 管理水平评价	(283)
4. 从业人员素质评价	(284)
5. 货运服务设施评价	(285)
6. 企业知名度评价	(286)
7. 战略经营能力评价	(286)
8. 发展预测能力评价	(287)
四、汽车货运企业货运绩效评价	(288)
1. 货运绩效的量化指标	(288)
2. 货运绩效评价的实施	(290)
五、货运企业绩效评价的方法	(291)
1. 常见方法	(291)

2. 全方位绩效评价	(292)
------------------	-------

第十三章 货运企业员工管理

一、货运企业员工的配置	(295)
1. 制定人员劳动时间消耗	(295)
2. 编制定员	(297)
二、货运企业员工的培训	(298)
1. 驾驶员的培训	(298)
2. 维修人员的培训	(298)
3. 管理人员的培训	(299)
三、驾驶员的管理	(300)
四、维修人员的管理	(303)
1. 一级维修人员管理	(304)
2. 二级维修人员管理	(304)

第十四章 汽车运输法律法规

一、汽车运输法律法规的种类及内容	(307)
1. 汽车运输法律法规的种类	(307)
2. 汽车运输法律法规的制定原则	(308)
3. 汽车运输法律法规的适用范围	(310)
4. 汽车运输法律法规的基本内容	(311)
二、道路交通管理法规	(312)
1. 基本内容	(312)
2. 《中华人民共和国道路交通管理条例》	(313)
三、高速公路管理法规	(326)
1. 基本内容	(327)
2. 《中华人民共和国高速公路交通管理办法》	(329)
四、道路交通管理程序法规	(332)
1. 道路交通事故处理程序的法规	(332)
2. 驾驶员违章记分管理法规	(333)
3. 交通违章处理程序法规	(334)
4. 交通民警道路执勤执法规则	(336)

附 录

一、货物运输合同基本格式	(339)
二、机动车辆保险手续	(342)

三、汽车运输变更申请书	(343)
四、汽车货物运单	(344)
五、汽车运输物品清单	(345)
六、汽车运输货票	(346)
七、车辆登记卡	(347)
八、行车记录表	(349)
九、车辆日志	(350)
十、汽车驾驶日报表	(351)
十一、行程及驾驶日报表	(352)
十二、车辆使用状况月报表	(353)
十三、验车日记	(354)
十四、车辆请修报告单	(355)
十五、领油单	(355)
十六、车辆费用支出月报表	(356)
十七、交通事故报告书	(357)
十八、违规事故报告单	(359)
十九、行驶事故处理报告书	(360)
 主要参考文献	 (361)
 后记	 (363)

第一章

汽车货运与汽车货运企业

汽车货运是产品从生产领域到流通领域的桥梁和纽带，是构成综合运输体系中的一个重要组成部分，是实现“门到门”运输中惟一不可替代的现代化运输方式。汽车货运以其自身的特点和优势，已成为推动社会经济发展的强大动力。

随着社会经济的不断发展以及道路、车辆等技术的不断完善，人们的货运需求量也将不断提高，从而对汽车货运企业的运作与管理也将有更多更高的要求。

一、货物运输与汽车货运

货物运输是指使用运输工具对货物进行运送的活动，是实现货物空间转换的主要手段之一，它有扩大市场、稳定价格、促进社会分工、扩大流通范围等功能。汽车货运是货物运输的一种基本方式，它是指使用汽车在公路上进行运输的活动。

1. 货物运输的基本方式

货物运输的基本方式可按运输工具、运输线路、运输的作用、运输的协作程度等进行分类。

(1) 按运输工具分类

按运输工具分类可以分为公路运输、铁路运输、水路运输、航空运输以及管道运输等五种方式。

①公路运输。公路运输是指主要使用汽车或其他车辆（如人力、畜力车）在公路上进行货物运输的一种方式。公路运输的主要优点是灵活性强、投资低，易于因

地制宜, 能实现“门到门”的运输。公路运输的经济半径一般在 200 公里以内, 但随着高速公路的兴起, 其经济半径可扩展到 1 000 公里以内。

②铁路运输。铁路运输是使用铁路列车运送货物的一种运输方式。它主要承担长距离、大数量的货运, 其优点是速度快、运量大、成本很低, 其缺点是灵活性差, 只能在固定线路上实现运输。

③水路运输。水路运输是使用船舶运送货物的一种运输方式。它主要承担大数量、长距离的运输, 其优点是成本低, 能进行远距离、大批量, 低成本的运输, 但速度慢, 受自然条件影响较大。水路运输有沿海运输、近海运输、远洋运输以及内河运输等四种形式。

④航空运输。航空运输是使用飞机或其他航空器进行运输的一种形式。它的运输成本很高, 但其速度快, 且不受地形限制。

⑤管道运输。管道运输是利用管道输送气体、液体和粉状固体的一种运输方式。

(2) 按运输线路分类

按运输线路分类主要分为干线运输和支线运输两类。

①干线运输。干线运输是利用铁路、公路的干线, 大型船舶的固定航线进行的长距离、大数量的运输, 是进行远距离空间位置转移的重要运输方式。干线运输一般是速度比同种工具的其他运输要快, 成本也较低。干线运输是运输的主体。

②支线运输。支线运输是与干线相接的分支线路上的运输。支线运输是干线运输与收、发货地点之间的补充性运输形式, 路程较短, 运输量相对较小, 支线的建设水平往往低于干线, 运输工具水平也往往低于干线, 因而速度较慢。

(3) 按运输协作程度分类

按运输协作的程度可分为一般运输、联合运输、多式联运。

①一般运输。孤立地采用不同运输工具或同类运输工具而没有形成有机协作关系的为一般运输。如汽车运输、火车运输等。

②联合运输。简称联运, 是使用同一运送凭证, 由不同运输方式或不同运输企业进行有机衔接的接运货物, 利用各种运输手段的优势充分发挥不同运输工具效率的一种运输形式。

采用联合运输, 对用户来讲, 可以简化托运手续, 方便用户。同时可以加速运输速度, 也有利于节省运费。

经常采用的联合运输形式有: 铁海联运、公铁联运、公海联运, 等等。

③多式联运。多式联运是联合运输的一种现代形式。一般的联合运输, 规模较小。在国内大范围运输和国际运输领域, 往往需要反复地使用多种运输手段进行运输。在这种情况下, 进行复杂的运输方式衔接, 并且具有联合运输优势的称作为多式联运。