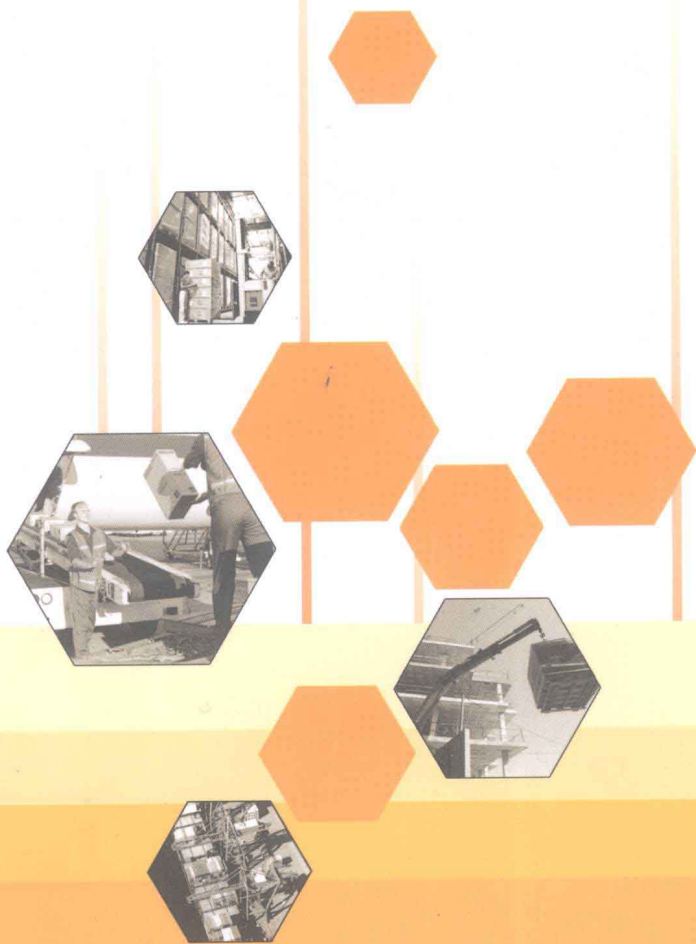


职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

# 物流电子商务

董铁 主编 张劲珊 岑慧仪 副主编



清华大学出版社

III 职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

# 物流电子商务

董铁 主编 张劲珊 岑慧仪 副主编



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

网络经济促进电子商务应用,作为 IT 技术与物流经济结合的物流电子商务,在物流产业化与现代化发展进程中不仅占有重要位置,而且正发挥着越来越大的作用。本书通过简洁的语言、直观的图表、大量的案例,全面系统地介绍了物流电子商务的基本概念、技术手段、系统建设、业务环节、操作流程、客户服务、管理过程等知识技能。

本书具有创新性,内容丰富、通俗易懂、案例鲜活,注重突出职业教育特点,强化操作技能型人才的培养,采用新颖的“一体化”格式设计,因此本书既可作为职业院校物流管理、电子商务等专业的教学用书,也可作为物流企业在岗职工的培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的读物。

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

物流电子商务/董铁主编. —北京:清华大学出版社,2009.5  
职业教育现代物流管理专业系列教材. 物流企业岗位培训系列教材  
ISBN 978-7-302-19769-0

I. 物… II. 董… III. 电子商务—物流—职业教育—教材 IV. F713.36 F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 041157 号

责任编辑:帅志清 张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:孟凡玉

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](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:15.5 字 数:314 千字

版 次:2009 年 5 月第 1 版 印 次:2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:21.50 元

---

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系  
调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:028588-01

# 编审委员会

## 主任:

牟惟仲 中国物流技术协会理事长、教授级高级工程师

## 副主任:

翁心刚 北京物资学院副院长、教授

冀俊杰 中国物资信息中心副主任、总工程师

吴元佑 湖北城市建设职业技术学院副院长、副研究员,中国物流学会物流人才培养专业委员会副主任,教育部职业教育物流专业教学指导委员会委员

徐培忠 清华大学出版社原副总编、编审

李守林 中国物流技术协会专家委员会常务副主任、高级工程师

储祥银 北京贸促会副会长、北京市政府专家组顾问、对外经济贸易大学教授

吴明 中国物流技术协会副理事长兼秘书长、高级工程师

李大军 中国物流技术协会副秘书长、中国计算机协会市场发展分会秘书长

## 委员:

王纪平	吴江江	丁建中	宋承敏	张昌连	赵志远	郝建忠	鲁瑞清
帅志清	仲万生	李红玉	林亚	周平	田在儒	高光敏	危道军
王茹琴	张惠欣	孟乃奇	王伟光	阚晓芒	申时全	王松	宁雪娟
陈荣桂	武信奎	米淑兰	朱荣欣	王进思	车亚军	刘华	朱凤仙
延静	朱新民	李祖武	李方峻	赵立群	董铁	张劲珊	王艳
李作聚	崔晓文	林玲玲	谢淳	罗松涛	罗佩华	麦秋玲	李洁
李人晴	董力	黄振宁	秦龙有	赵艳	贾晖		

## 丛书主编:

李大军

## 丛书副主编:

朱新民 延静 张劲珊 麦秋玲 李洁 朱凤仙

# 序言



改革开放以来,我国的流通业伴随着国民经济的整体发展而持续快速地发展,特别是自20世纪90年代末供不应求的短缺经济时代的结束,市场对产品和服务的及时性与个性化要求日益提高,加之信息网络技术的进步与普及,使现代物流业从依附生产与商流的从属地位逐渐分离出来,建立起自己独立的市场,形成了一个新的行业领域,并成为国家与各地区新的经济增长点。

近年来,现代物流业越来越受到社会各界的广泛重视,成为与交通运输业、金融业、信息业及商贸业并列的五大生产性服务业。更由于物流装备的进步和信息网络技术的应用以及管理理念的变革,使得现代物流业的发展进入了一个规模化产业链的全新时期。

在国际上,现代物流业已成为与高科技产业、金融业并驾齐驱的朝阳产业,受到了各国政府的高度重视。我国领导人曾经多次明确指出,要把现代物流业作为国民经济重要产业与新的经济增长点。同时指出,要加强电子商务物流人才培养,推动各类学校按需施教,培养适应流通领域电子商务发展要求的物流专业技术人才和管理人才队伍。为加大推进力度,商务部已经把现代物流与连锁经营、电子商务一起作为推进流通现代化的三大重点。国家鼓励并支持高等学校、科研院所、职业学校进一步完善电子商务与物流管理学科建设,推动流通企业抓好在职培训工作,形成持续有效的继续教育机制,提高不同层次人员的专业技术应用能力。

物流的发展涉及交通运输、仓储配送、外贸通关、商业贸易等传统产业的多个环节,各行各业都离不开物流;物流产业市场需求大、物流技能型人才的需求更大。现代物流技术与设施及计算机网络信息技术的应用,使得现代物流业发展对人才的需求呈现出五大急需的状况:一是物

流业务操作与器具使用人才,二是物流经营与管理人才,三是物流国际贸易与财务管理人才,四是物流信息技术应用与系统维护人才,五是物流方案策划与高级营销管理人才。根据预测:目前我国仅北京地区各类物流人才的需求量每年平均在5万人以上,到2010年全社会物流人才的总需求量将达到100万人。根据我国加入WTO的承诺,物流和分销服务业将是最早完全开放的行业之一,国内市场将会出现一个在高层次、高起点上对物流专业人才需求的激烈竞争。

长期以来,我国各层次的学历教育和职业教育滞后于经济发展,为推动物流业发展,满足市场对物流人才的需求和缓解人才市场竞争的激烈程度,我们要加紧物流专业人才的培养。

虽然近年来开办物流专业的院校较多,但沿用多年的物流教材陈旧老化,急需更新。因此,经过对社会需求、企业用工和人才市场的大量调研,中国物流技术协会决定组织出版这套适用于职业教育的物流教材——《职业教育现代物流管理专业系列教材》,来自北京、上海、黑龙江、辽宁、安徽、湖北、广东、广西、河南、山西等全国15个省市各类职业院校的50多位物流专业主讲教师及物流企业人士参加了该系列教材的编写。

《职业教育现代物流管理专业系列教材》是在市场调查、教学总结、方案研讨、作者培训、专家论证、实地参观考察、与企业经理进行座谈、与具有丰富实践经验的企业一线人员交换意见,反复推敲修改写作提纲的基础上进行编写的。教材从物流实际运作与管理的角度出发,吸收了国内外物流企业成功发展的经验,结合物流企业的真实运作流程,精心选材编撰,体现了现代物流技术与管理的发展趋势,顺应了市场与社会对培养物流专业技能型人才的需求,因此,该套教材可作为职业教育各层次物流管理专业学生的教学教材,也可用于物流企业岗位从业人员的培训教材,为此也得到了国家政府、行业协会、专家教授、物流企业、工商企业、公司院校等单位的关注和支持。

**中国物流技术协会理事长 牟惟仲**  
**2008年12月于北京**



网络经济促进电子商务的应用,电子商务的应用促进网络新经济快速发展。电子商务作为现代科技进步和经济发展催生出的新型生产力,正在深刻地改变着企业商务活动的运作模式,彻底地改造着传统的物流业,并在物流产业化与现代化的发展进程中发挥越来越重要的作用,产生着深远的影响。随着行业与企业越来越注重电子商务的应用,随着物流电子商务应用的兴起和发展,促使国内物流产业跨入了发展的新时代,也使物流企业获得了难得的发展机遇和更大更广阔的发展空间。

物流是流通的命脉,也是国家经济建设的关键环节,面对全球经济一体化进程的加快,物流市场国际化的快速发展与激烈竞争,加强物流电子商务应用将有力地促进物流企业各组成环节的有机结合与社会资源的合理调配,极大地提高我国物流业的经营管理水平,也将有效提升企业的核心竞争力,这既是物流企业获取经济效益的重要保障,也是其长远发展的重大战略选择。为了适应我国物流产业化与现代化的发展,满足我国物流企业对物流电子商务专业技能型人才的需求,我们特编写了此书。

全书共八章,以学习者应用能力培养为主线,依照物流电子商务运作与管理活动的基本过程和规律,围绕物流企业电子商务应用所涉及的各个工作环节和具体流程,主要介绍了物流电子商务的基本概念、技术手段、系统建设、业务环节、操作流程、网络营销、客户服务、运营管理过程及电子商务物流管理等知识技能,并通过物流企业电子商务应用与管理的真实案例指导学生实训,以达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书作为职业教育物流管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学改革的实际需要而编写。本教材注重基础、注重知识体系的完整,注重

实践、注重岗位技能与操作能力的培养,充分体现了职业性、实践性、应用性,以使其更贴近现代物流企业物流电子商务的实际运作,更符合社会经济的发展,更好地为物流企业人才培养服务。

由于本书结合物流企业物流电子商务实际运营,注重与时俱进、有所发展,且全书采取新颖、统一的格式化设计;具有定位准确、理论适中、知识系统、内容翔实、案例丰富、贴近实际、突出实用性、适用范围宽泛及通俗易懂、便于学习掌握等特点,因此本书既适用于物流管理、物流工程、电子商务、信息管理等相关专业各层次职业教育与教学,又可作为物流企业物流电子商务从业人员及电子商务网站在岗员工的培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的读物。

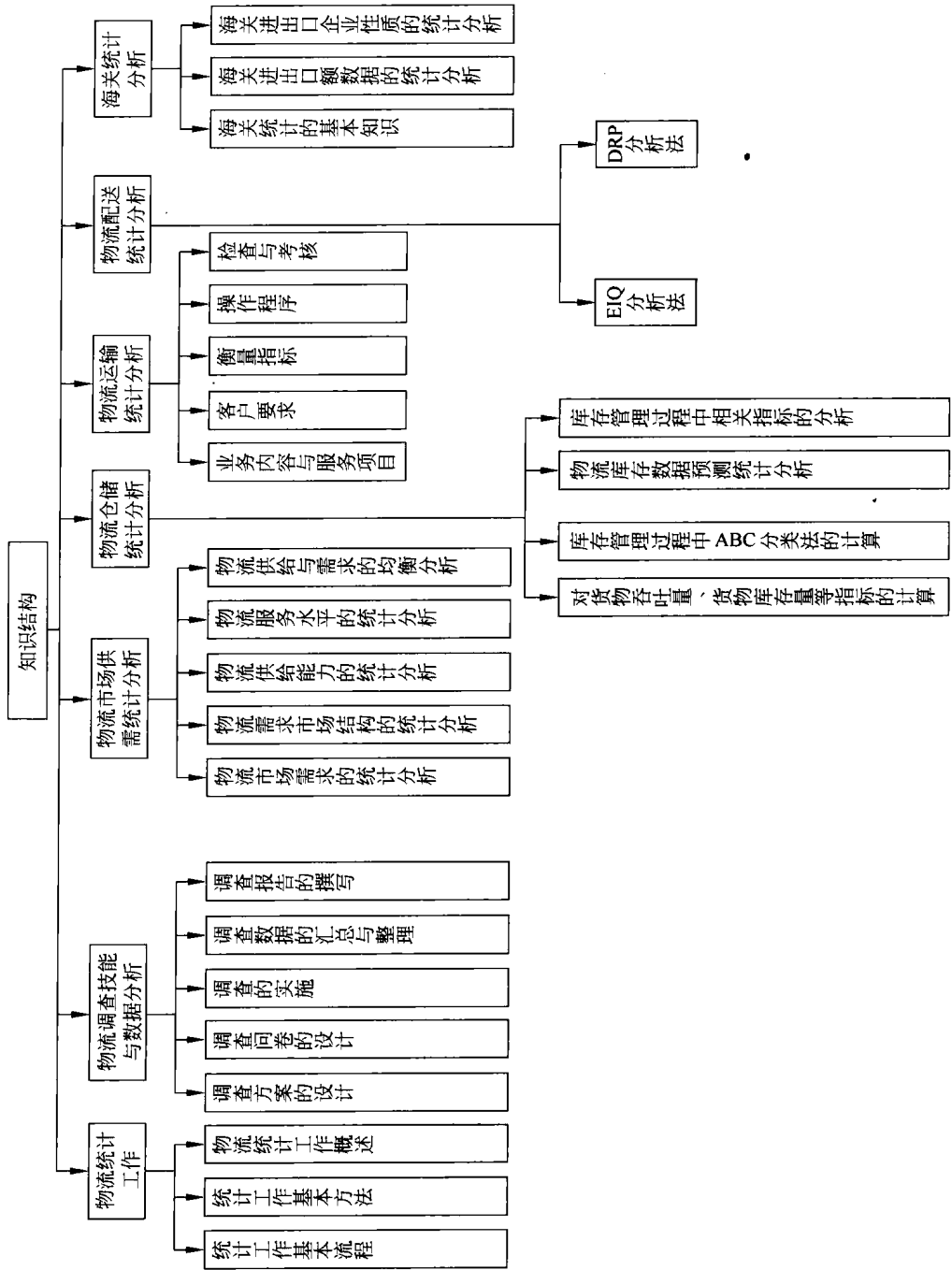
本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织和审订,董铁主编并统稿,张劲珊和岑慧仪为副主编。参编人员有:董铁(第一章、第二章),李春艳、董铁(第三章),赵立群、李方峻(第四章),张劲珊(第五章、第八章),岑慧仪(第六章),董铁、杨静(第七章),吴霞、车亚军(附录);刘华、林玲玲、叶靖、马瑞奇协助有关章节的编写,李晓新负责本书课件的制作。

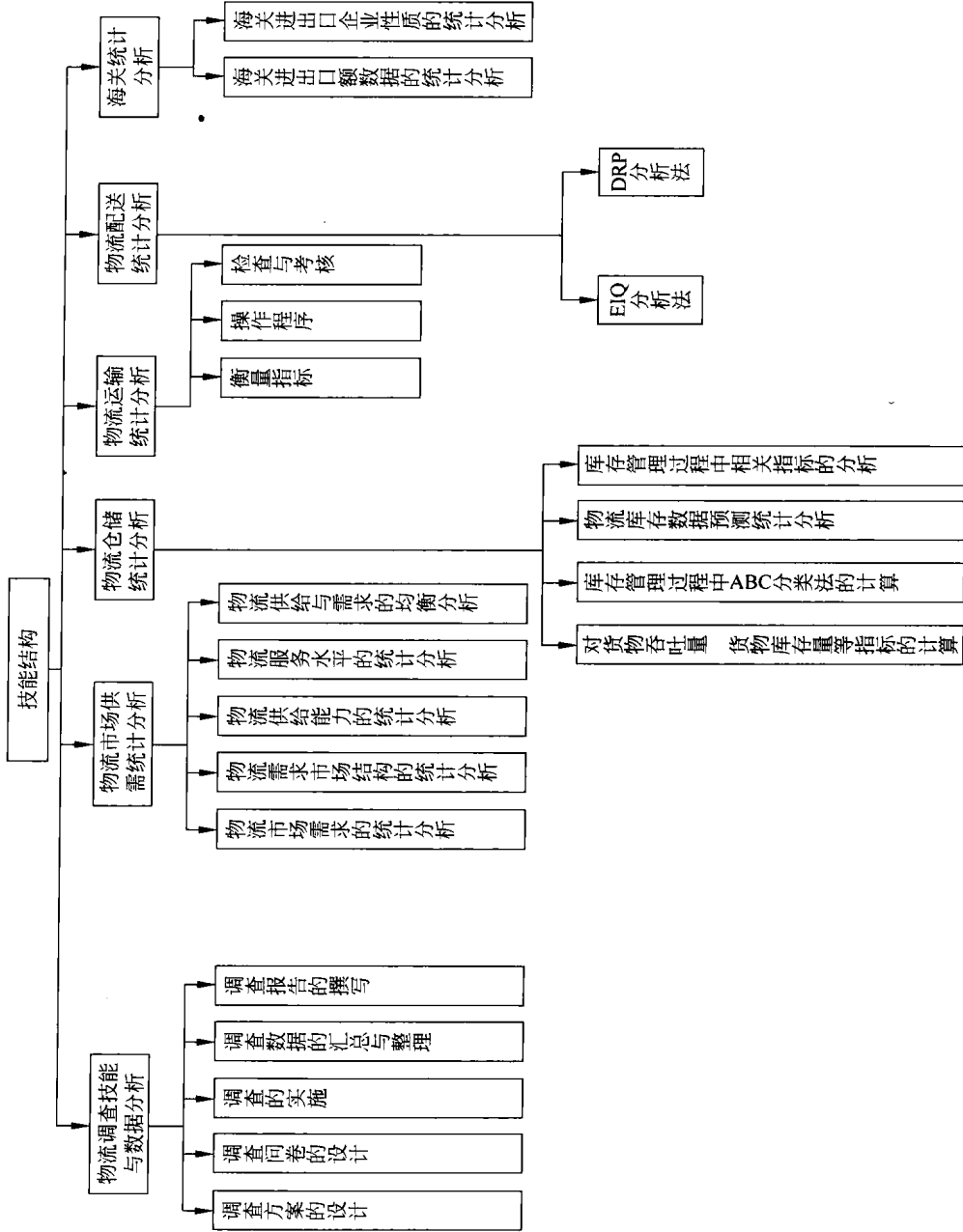
在编写过程中,我们参阅了大量有关物流信息化及物流电子商务方面的最新书刊资料、企业案例、网络信息,以及国家和地方政府近期出台的各项管理规定,并得到有关专家、教授的细心指导,在此一并致谢。由于作者水平有限且IT软硬件技术发展较快,因此书中难免存在疏漏和不足之处,恳请同行和广大读者批评指正。

**编 者**

**2009年2月**









物流电子商务课程涉及的综合知识比较多,主要包括计算机和网络知识,物流基础知识、企业经营与管理知识等,教师可结合专业需求适当补充。

考虑到职业教育的特点和要求,建议教师在教学过程中注意以下几点。

第一,尽量介绍科技前沿知识,不局限于我国目前物流企业现状;

第二,适当增加较新的国内外物流电子商务应用案例和数据;

第三,大部分实践课可在实验室通过计算机网络和电子设备进行,且需要有相应的环境;

第四,有条件时可适当组织参观现代化物流企业。

建议本教材的教学课时为60~72课时,对课时分配提出如下建议,供教学参考。

章	教学内容	总课时	理论教学课时	实践教学课时
一	物流电子商务概论	4	2	2
二	物流电子商务技术	8	4	4
三	物流电子商务系统建设	8	4	4
四	物流网络营销	8	4	4
五	电子商务条件下生产物流的计划与控制	8	4	4
六	物流电子商务的业务功能	8	4	4
七	电子商务下的物流客户服务	8	4	4
八	物流电子商务管理	8	4	4
机动课时		4		
课时总计		64		

# 目录

<b>第一章 物流电子商务概述</b> .....	1
<b>第一节 电子商务与现代物流</b> .....	3
一、电子商务的概念和特征 .....	3
二、电子商务与物流的关系 .....	5
三、电子商务对发展现代物流的作用 .....	6
<b>第二节 物流电子商务的类型与模式</b> .....	8
一、电子商务的类型 .....	8
二、电子商务下的物流模式 .....	9
<b>第三节 电子商务和物流企业</b> .....	12
一、电子商务给物流企业带来的变革 .....	12
二、电子商务对物流企业的要求 .....	14
三、电子商务下物流企业的发展战略 .....	15
四、传统储运向物流的发展 .....	18
<b>第四节 我国电子商务与物流的发展</b> .....	19
一、我国电子商务的发展现状 .....	19
二、我国物流的发展现状 .....	21
三、发展现代电子物流的对策 .....	23
<b>第二章 物流电子商务技术</b> .....	27
<b>第一节 计算机与网络技术</b> .....	30
一、物流信息平台对现代物流的作用 .....	30
二、物流信息平台的主要功能 .....	31
三、互联网的接入技术 .....	32

四、WWW 技术 .....	32
第二节 数据库技术 .....	33
一、数据库的基本理论 .....	33
二、数据库在物流中的应用技术 .....	33
三、主要的数据库软件 .....	35
第三节 数据自动采集与识别技术 .....	36
一、条码技术 .....	36
二、多媒体与智能卡识别技术 .....	40
三、射频技术 .....	41
第四节 自动跟踪技术 .....	43
一、GPS 技术 .....	43
二、GIS 技术 .....	44
第五节 其他物流信息技术 .....	45
一、移动通信技术 .....	45
二、配送需求计划 .....	46
三、电子自动订货系统 .....	46
四、企业资源计划 .....	47
五、物流资源计划 .....	48
<b>第三章 物流电子商务系统建设 .....</b>	<b>52</b>
第一节 物流信息的分析和系统设计 .....	54
一、物流信息的分析 .....	55
二、物流信息系统定位 .....	56
三、物流信息系统设计 .....	57
第二节 物流信息系统的硬件设备与软件资源 .....	60
一、硬件设备 .....	60
二、软件资源 .....	61
第三节 物流信息系统的主要功能 .....	63
一、采购管理 .....	64
二、库存管理 .....	64
三、运输管理 .....	65
四、配送管理 .....	66
五、交叉转运管理 .....	66
六、流通加工 .....	67

七、决策支持 .....	67
八、客户服务 .....	67
九、电子商务 .....	67
<b>第四节 物流信息系统的建设步骤</b> .....	68
一、导入阶段 .....	68
二、成长阶段 .....	70
三、成熟阶段 .....	71
<b>第四章 物流网络营销</b> .....	76
<b>第一节 网络营销的特点和优势</b> .....	78
一、网络营销的特点 .....	78
二、网络营销的优势 .....	79
<b>第二节 网络营销的战略规划</b> .....	80
一、网络营销的信息化基础 .....	80
二、网络营销战略 .....	81
<b>第三节 网络营销的主要方法和策略</b> .....	83
一、物流网站的功能 .....	83
二、主要促销方法 .....	86
<b>第四节 网络营销的赢利</b> .....	88
一、网络营销的赢利分析 .....	88
二、网络营销的赢利方法 .....	89
三、降低网络营销的成本 .....	91
<b>第五章 电子商务条件下生产物流的计划与控制</b> .....	99
<b>第一节 生产物流概述</b> .....	100
一、生产物流的基本内涵 .....	100
二、不同生产模式的生产物流系统 .....	101
三、生产企业物流的内部平衡 .....	103
四、生产物流的系统化改造 .....	106
<b>第二节 OPT 与生产物流管理</b> .....	107
一、OPT 原理 .....	107
二、OPT 的生产排序原则 .....	109
三、OPT 中生产物流管理的实施 .....	109
四、企业的生产物流管理改造 .....	112

<b>第三节 准时制物流</b> .....	113
一、JIT 生产方式的基本思想和实施手段 .....	114
二、实现 JIT 生产的重要手段——广告牌管理 .....	117
三、JIT 与 MRP II 的区别与联系 .....	118
四、MRP II 在生产物流管理中的应用 .....	119
<b>第四节 企业资源计划</b> .....	119
一、企业资源计划简介 .....	119
二、企业资源计划的组成 .....	122
三、企业资源计划的实施 .....	127
四、ERP 实例分析 .....	129
<b>第六章 物流电子商务的业务功能</b> .....	136
<b>第一节 综合管理功能概述</b> .....	138
一、物流业务管理系统 .....	138
二、物流企业管理系统 .....	140
三、物流电子商务系统 .....	141
四、物流客户服务系统 .....	142
<b>第二节 采购管理系统</b> .....	142
一、物流采购管理系统概述 .....	142
二、采购系统管理解决方案 .....	143
<b>第三节 仓储管理系统</b> .....	146
一、物流仓储管理概述 .....	146
二、仓储系统管理解决方案 .....	148
<b>第四节 运输系统管理</b> .....	150
一、物流运输系统概述 .....	150
二、运输系统管理解决方案 .....	151
<b>第五节 物流配送中心</b> .....	154
一、物流配送中心的特征 .....	154
二、配送系统管理解决方案 .....	155
<b>第七章 电子商务下的物流客户服务</b> .....	159
<b>第一节 物流客户服务与客户关系管理</b> .....	161
一、物流客户服务 .....	161
二、CRM 客户关系管理的兴起 .....	163

三、客户关系管理系统的内容 .....	164
四、客户关系管理的过程 .....	165
第二节 客户关系管理方案 .....	166
一、方案目标 .....	166
二、客户关系管理方案功能分析 .....	167
三、实现客户关系管理的过程 .....	169
第三节 客户服务标准 .....	170
一、制定物流服务标准的目的 .....	170
二、制定物流服务标准的原则 .....	171
三、实现客户服务标准化的过程 .....	172
第四节 物流客户服务策略 .....	172
一、了解客户需求 .....	173
二、分析当前服务和客户要求的差距 .....	173
三、制定物流服务组合 .....	174
<b>第八章 物流电子商务管理 .....</b>	<b>178</b>
第一节 物流电子商务的组织管理 .....	180
一、物流管理组织的基本模式 .....	180
二、公司总部物流管理的组织形式 .....	181
第二节 物流电子商务的运行管理 .....	182
一、物流电子商务活动的运输配送管理 .....	182
二、物流电子商务活动的流通加工管理 .....	182
三、物流电子商务活动的仓储保管管理 .....	183
四、物流电子商务活动的质量管理 .....	185
第三节 物流电子商务的战略开发 .....	186
一、电子商务环境下的物流企业战略开发 .....	186
二、物流供应链管理 .....	189
第四节 物流电子商务的人力资源管理 .....	191
一、人力资源管理的内涵 .....	191
二、物流电子商务的人力资源管理 .....	192
第五节 物流电子商务的安全管理 .....	196
一、网络安全技术 .....	196
二、物流电子商务的安全威胁 .....	197
三、物流电子商务对安全交易的要求 .....	199



四、物流电子商务安全交易体系 .....	200
附录 1 中国互联网发展状况统计(摘要) .....	209
附录 2 商务部关于促进电子商务规范发展的意见 .....	213
附录 3 关于贯彻北京市信息化促进条例加强电子商务监督管理的意见 .....	217
附录 4 商务部关于网上交易的指导意见(暂行) .....	221
参考文献 .....	227
参考网站 .....	227