

现代物流管理实务丛书

现代物流管理课题组 编

物流服务管理

精辟阐述现代物流应用技术

全面介绍现代物流作业方法

- ◆ 服务对象分析
- ◆ 物流服务标准
- ◆ 服务战略策划
- ◆ 服务中心运作
- ◆ 物流保管服务
- ◆ 物流运输服务
- ◆ 物流配送服务
- ◆ 服务质量管理

广东经济出版社

现代物流管理实务丛书

物流服务管理

现代物流管理课题组 编

UWU
GUANLI

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流服务管理/现代物流管理课题组编. —广州: 广东经济出版社, 2002.10

(现代物流管理实务丛书)

ISBN 7-80677-313-4

I. 物… II. 现… III. 物流—物资管理—商业服务
IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 076442 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	广东新华发行集团公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印张	15 2 插页
字数	333 000 字
版次	2002 年 10 月第 1 版
印次	2002 年 10 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-313-4 / F·758
定价	全套 (1-8 册) 定价 208.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 (020) 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

选题策划：杜传贵

Tel: (020) 87752003

责任编辑：杜传贵 钟晓明

责任技编：梁碧华

封面创意  新标榜工作室 Tel: 13902246080

ISBN 7-80677-313-4



9 787806 773130 >

ISBN 7-80677-313-4 / F · 758

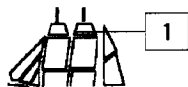
全套 (1-8 册) 定价: 208.00 元

总 序

效益与效率是人们永远追求的目标。现代物流的观念及其经营行为的变革，不仅在流通界产生了飞跃，而且在制造业、运输业、批发零售业之间产生了深远影响。物流、信息流、资金流的全面整合与有效控制，实现了产品供应链全过程的价值和运作的最优化。现代物流使得企业的经营活动更为高效，运营的成本更为低廉；它不仅促进了全球大规模零售企业的成长，而且极大地满足了顾客的各种需求；它把供应商、制造商、分销商、最终用户紧密地结合在一起，推动了全球制造业的发展，并适应了社会生产极其复杂化的需要，加快了全球经济一体化的步伐。

现代物流管理最早运用于第二次世界大战期间的美国陆军。战争需要快速有力的后勤保障。战后这一理论和方法在美国企业界和理论界得到普遍认同和广泛运用。继日本于20世纪60年代接受了物流革新的思想，并广泛运用于产业界，使物流的理论和技術更趋成熟。

现代物流这一理论概念引入我国只是近几年的事，这也是经济全球化和中国走向世界的一个必然。面对WTO的挑战和机遇，中国企业如何发挥自身的优势，将国内甚至国际



各类企业之间的物质流、信息流、资金流有效地整合起来，进行科学有效的控制和管理，打造自己的核心竞争力，是面临的一大课题。

“现代物流管理实务丛书”的编写目的，就是将当今世界物流管理的一般运作方法和管理技术较为全面地介绍给读者，侧重于实用性和可操作性。这套丛书没有相关理论的探讨与阐释，所阐述的只是现代物流的基本知识、操作方法和应用技术，因此它适用于具有一定规模的制造业和流通业，以及第三方物流企业。

现代物流管理课题组

2002年9月



目 录

第一章 物流服务与物流服务管理	(1)
物流服务的含义与内容	(3)
物流服务的含义	(3)
物流服务的内容	(5)
物流服务的特性	(8)
物流服务的作用与地位	(10)
服务业的特点及其地位	(11)
物流服务的作用	(13)
物流服务管理的目的与原则	(16)
物流服务管理的目的	(16)
物流服务管理的原则	(18)
 第二章 现代市场营销与物流服务新观念 ...	(23)
现代市场营销观念	(25)
传统的市场营销观念	(26)
以顾客为核心的市场营销观念	(27)
现代市场营销对物流服务的影响	(30)
核心战略能力观念	(33)



动态的服务观念	(34)
导入阶段的物流服务	(36)
成长阶段的物流服务	(38)
成熟阶段的物流服务	(39)
衰退阶段的物流服务	(40)
增值物流服务观念	(41)
增值服务观念的含义	(41)
增值服务观念的体现	(44)
顾客满意观念	(47)
顾客满意观念的含义	(48)
顾客满意观念的体现	(49)
 第三章 物流服务对象分析	 (53)
物流顾客的含义	(55)
顾客与供方	(56)
内部顾客与外部顾客	(58)
中间顾客与最终顾客	(59)
现实顾客与潜在顾客	(62)
分析顾客的特点	(63)
把握组织自身的特点	(63)
把握顾客的特点	(65)
把握顾客的满意度	(67)
顾客满意与顾客不满意	(68)
顾客满意的特性	(69)
购买决策中的顾客满意	(71)
其他相关方的满意	(78)



确定顾客的需求与期望	(84)
调查顾客需求与期望	(84)
掌握顾客需求信息的来源	(87)
理解顾客需求应有的工作态度	(90)
 第四章 确定物流服务的标准	(93)
基本的物流服务标准	(95)
物流服务的可得性	(95)
物流服务的作业完成	(99)
物流服务的可靠性	(102)
完美的物流服务标准	(106)
制定的物流服务标准	(109)
制定明确的目标	(110)
考虑增长的顾客期望	(112)
订货单传递	(114)
订单分拣和集合	(115)
订货周期的重要性	(116)
退货	(117)
 第五章 物流服务战略的策划	(119)
物流服务战略策划的动因	(121)
物流需求高度化发展的动因	(122)
物流企业间竞争加剧的动因	(124)
经济可持续发展的动因	(129)
分析物流服务环境	(130)
消费者行为的变化	(131)



多品种、少量生产的转变	(131)
零售形式的多样化	(132)
无在库经营的倾向	(133)
信息技术的革新	(134)
新物流服务需求的产生	(135)
选择物流服务目标市场	(136)
评估物流细分市场	(136)
选择物流细分市场	(139)
物流细分市场的营销策略	(141)
确定物流服务战略	(143)
确定服务战略的目的	(144)
服务战略的种类	(147)
物流服务战略的设定	(149)
物流服务的战略改变	(153)
厂商物流服务战略的转变	(154)
批发业物流服务战略的转变	(157)
零售业者物流服务战略的转变	(162)
 第六章 物流服务中心的建设	 (167)
物流服务中心的设计	(170)
确定目标和约束条件	(171)
组织研究小组	(173)
收集数据	(173)
数据分析	(177)
设计的完善	(186)
物流服务中心的选址	(186)
影响选址的因素	(187)



物流服务中心选址的方法·····	(191)
重新选址·····	(199)
物流服务设施的配备 ·····	(201)
物流服务中心(仓库)的布局·····	(201)
物流服务设备·····	(205)
第七章 物流服务中心的运作 ·····	(209)
建立物流服务组织 ·····	(211)
物流服务组织的形式·····	(212)
物流经理的作用·····	(218)
物流子公司·····	(219)
物流服务组织的开发·····	(221)
实施物流服务管理 ·····	(224)
进行物流服务分工管理·····	(225)
协调物流服务各职能·····	(230)
选择集中或分散管理·····	(235)
做好客户服务·····	(237)
协调物流服务部门的相关关系 ·····	(241)
物流服务部门与营销部门的联系·····	(241)
物流服务部门与生产部门的关系·····	(248)
物流服务部门与财会部门的关系·····	(250)
监控物流服务系统 ·····	(251)
物流会计控制·····	(251)
物流劳动工时控制·····	(252)
物流作业监督·····	(255)
防偷盗控制·····	(257)



评价物流服务	(259)
预先设定评价标准	(260)
成本——销售额比评价	(260)
对物流经理的评价	(261)
对物流服务政策的评价	(261)
 第八章 提高物流服务效率的方法	 (269)
影响物流服务效率的因素	(271)
物流服务的合理化	(273)
物流服务合理化概要	(273)
物流服务系统合理化	(277)
物流服务的共同化	(283)
物流共同化的类型	(283)
物流服务共同化的关键问题	(291)
物流服务共同化体系的建立	(293)
物流服务的现代化	(297)
信息化、自动化与网络化	(298)
智能化与柔性化	(300)
物流服务现代化的趋势	(301)
物流服务的整合化——供应链管理	(302)
供应链管理的要素	(303)
供应链管理的构造	(304)
供应链管理的原则和步骤	(308)



第九章 物流运输服务管理	(311)
物流运输服务的种类及选择	(313)
物流运输服务的种类.....	(313)
运输服务的选择.....	(315)
集装箱化与托盘化运输服务.....	(320)
物流运输服务合理化	(323)
物流运输服务作业管理	(330)
运输服务和运价谈判.....	(331)
对运输企业的选择.....	(332)
确定运输路线.....	(332)
小件货物运输拼装业务.....	(334)
 第十章 物流配送服务管理	(339)
建立物流配送中心	(341)
对原有设施的利用.....	(342)
配送中心对场地的要求.....	(344)
配送活动共同化.....	(346)
规划物流配送服务作业	(348)
制定配送需求计划.....	(348)
规划配送服务职能.....	(351)
规划配送服务作业流程.....	(353)
管理物流配送服务	(356)
设置配送服务中心岗位.....	(356)
处理配送服务订单.....	(358)
送货与退货处理.....	(361)



物流配送服务的效益来源·····	(366)
节约减少费用来源·····	(366)
增加效益来源·····	(367)
 第十一章 物流保管服务管理 ·····	(371)
物流保管服务·····	(373)
保管服务是流通服务的组成部分·····	(374)
仓库设备和仓库业务·····	(375)
保管服务的原则·····	(382)
包装·····	(385)
包装的种类·····	(385)
包装的保护作用·····	(386)
包装的销售作用·····	(390)
包装设计·····	(391)
物流保管服务作业·····	(396)
物资的验收入库·····	(397)
物资的保管·····	(400)
物资的发放·····	(402)
清仓盘点·····	(403)
 第十二章 物流库存服务管理 ·····	(405)
确定库存服务水平·····	(407)
库存储存费用·····	(407)
缺货费用·····	(409)
安全库存·····	(411)
服务水准·····	(412)



建立库存服务管理制度	(417)
定量订货管理制度	(418)
定期订货管理制度	(420)
准时库存管理制度 (JIT)	(421)
记录库存服务情况	(427)
简单和复杂的库存记录	(427)
库存记录的识别号码	(428)
使用扫描器进行库存记录	(428)
在途物资的库存记录	(429)
 第十三章 物流服务质量管理	 (431)
物流服务质量的内涵	(433)
物流服务质量环	(434)
物流服务质量的内容	(435)
物流服务质量的形成	(436)
构建物流服务质量体系	(437)
物流管理者的职责	(438)
物流服务资源	(442)
物流服务质量体系结构	(446)
物流服务过程的质量管理	(449)
物流服务市场研发的质量管理	(449)
物流服务设计的质量管理	(450)
物流服务提供过程质量管理	(452)
提高物流服务质量的途径	(456)
开展差别化经营	(456)
提高生产效率	(457)
提供有形产品及其服务	(458)



主要参考文献.....	(465)
后记.....	(467)

第一章

物流服务与物流服务管理

本章将阐述以下内容：

① 物流服务的含义与内容

② 物流服务的作用与地位

③ 物流服务管理的目的

④ 物流服务管理的原则

现代物流管理实务丛书：物流服务管理