

CAIZHENGBU GUIHUA JIAOCAI

QUANGUO ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO CAIJINGLEI JIAOCAI

财政部规划教材
全国中等职业学校财经类教材

郑 彬 / 主编

现代物流基础

XIANDAI WULIU JICHU



中国财政经济出版社

财政部规划教材
全国中等职业学校财经类教材

现代物流基础

郑彬 主 编
赵玲 副主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代物流基础/郑彬主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.1

财政部规划教材. 全国中等职业学校财经类教材

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9619 - 6

I. 现… II. 郑… III. 物流 - 专业学校 - 教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 002143 号

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

清华大学印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 14.25 印张 291 000 字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月北京第 1 次印刷

印数: 1—4 060 定价: 23.00 元

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9619 - 6/F · 8355

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编写说明

本书是财政部规划教材，由财政部教材编审委员会组织编写并审定，作为全国中等职业学校财经类教材。

当今，世界经济从某种角度上说是服务经济，服务已从过去的从属于生产、销售产品的业务转化为经济发展的排头兵，蕴含着无限的商机。服务经济已成为继农业经济和工业经济之后的第三种经济形态。在全球经济一体化的大环境中，生产与流通领域在结构、运营和管理等方面都发生了很大的变革，生产系统与流通产业的结合越加紧密，物流活动的现代化、全球化、科学化、信息化、规模化的特点十分突出，已成为各国现代企业经营战略的重要组成部分，成为当今企业发展的第三大支柱和利润源泉。

近年来，我国的现代物流正以前所未有的速度向各行各业渗透，物流技术的快速发展使人们从理念到实践上都产生了根本性的变革与大胆的创新。物流人才，特别是具有现代物流理论的技能型基层操作人才十分短缺。《现代物流基础》一书就是为了适应现代物流加速发展的需要而进行的探索与研究，它根植于现代物流基层人才教育培训实践，紧密联系实际，对于现代物流的研究对象、研究范畴、研究体系以及改革发展的趋势都进行了适度的剖析和阐述。本书作者长期从事物资储运与经营类的中等职业教育，对学生及物流企业现状有比较清晰的了解，因此，在本书编写过程中力求用通俗的语言、简明的案例说明现代物流的基本理论与实际应用，给学生以可操作性。每章开篇均以精心选择的案例作为切入点，通过对案例的讨论与分析导入学习内容；每章结束通过综合案例学习，帮助学生自我检验学习效果；基础训练提供了学生课后练习所需的各种题型；实训任务为教师结合实际安排实训授课任务提供了方便。

本书在编写过程中得到了武汉中百物流配送有限公司刘彪副总经理、中储公司汉口公司黄汉桥副总经理、武汉财政学校冯业骏高级讲师的支持。他们就国内物流企业现状、对人才培养的要求及教学中应该注重的问题作了深刻的阐述，提出了很多具有建设性的意见，对本书顺利完成做出了很大的贡献。

本教材建议课时为 72 学时，具体学时分配见下表：

本书由武汉市财政学校郑彬任主编，济南第九职业学校赵玲任副主编。具体分工是：郑彬（第一章）；四川财经职业学院黄奉康（第二章）；武汉市财政学校王桂姣（第三章）；赵玲（第四章、第七章）；贵州省财政学校杨莉（第五章）；福建省侨兴轻工学校王小强（第六章）；锦州市财经学校代丽丽（第八章）。全书由郑彬统稿，由武汉市财政学校冯业骏高级讲师审稿。

序号	章次内容	讲 授	实 训	课 时
1	第一章 概述	8	4	12
2	第二章 配送与配送中心	4	2	6
3	第三章 企业物流	8	4	12
4	第四章 国际物流	8	2	10
5	第五章 物流组织与管理	8		8
6	第六章 第三方物流	6	2	8
7	第七章 物流信息系统简介	6	2	8
8	第八章 电子商务与物流	4	4	8
总计		52	20	72

本书在编写过程中参考或引用了国内外有关方面的论著和资料，吸收了部分专家、学者的观点或成果，作者已尽可能地在参考文献中列出，谨在此一并深表谢忱。有些资料由于疏忽没有指出出处，表示万分歉意。由于时间仓促，加上理论水平有限，书中难免有不妥之处，敬请读者指正。

本书可以作为现代物流专业、电子商务专业、市场营销专业及会展专业职业学校的教材或参考用书。为了方便教师教学，本书每章按课时配有参考教案及习题解答（电子版），有需要的教师，请以电子邮件形式向中国财政经济出版社索取，E-mail: chenbing@cfeph.cn。

作 者

WHSCZXXZB@126.COM

2007年1月于武汉

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 物流与物流管理	(3)
第二节 物流的功能要素	(10)
第二章 配送与配送中心	(43)
第一节 配送概述	(45)
第二节 配送中心概述	(49)
第三章 企业物流	(60)
第一节 企业物流概述	(62)
第二节 企业生产物流	(65)
第三节 企业采购物流	(69)
第四节 企业销售物流	(72)
第五节 回收与废弃物流	(75)
第四章 国际物流	(84)
第一节 国际物流概述	(86)
第二节 国际物流业务	(90)
第三节 国际物流的运作	(110)
第五章 物流组织与管理	(119)
第一节 物流组织结构	(121)
第二节 物流成本管理	(125)
第三节 物流服务质量管理	(130)
第四节 物流标准化	(132)
第五节 物流绩效评价	(135)
第六章 第三方物流	(142)
第一节 第三方物流的概念及内涵	(144)
第二节 第三方物流企业	(148)

第三节 物流外包.....	(150)
第四节 对第三方物流的评价与实施.....	(156)
第七章 物流信息系统.....	(169)
第一节 物流信息系统概述.....	(171)
第二节 物流信息技术.....	(176)
第八章 电子商务与物流.....	(192)
第一节 电子商务的概念及其运行.....	(194)
第二节 电子商务与物流的关系.....	(203)
参考文献.....	(218)

物流 (logistics) 是指物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要, 将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、回收、信息处理等基本功能实施有机结合。

学习导航

第一节 物流与物流管理

第二节 物流的功能要素

学习目标

通过本章学习, 你应该能够:

- ☐ 阐述物流的定义及物流产生与发展过程
- ☐ 概括物流管理的内涵
- ☐ 辨别物流各功能要素
- ☐ 叙述物流各环节的作用及合理化原则

第一章

概 述

海尔物流从企业物流走向物流企业

当国内家电生产企业穷尽脑力降低物流费用时,海尔集团通过引入现代物流理念,通过改造与整合物流各环节流程,从中获得了极大收益。现在海尔在全国建有42个配送中心,每天按照订单向1550个专卖店与9000多个网点配送一百多个品种,15多万台产品;形成了完善的成品分拨物流体系、备件配送体系与返品物流体系。基本上实现了中心城市8小时配送、区域内24小时配送到位、全国范围平均4.5天内配送到位的物流目标。2005年海尔销售收入达1039亿元。海尔取得如此显著的业绩是与其强大的科研开发和生产能力分不开的,但更是以海尔物流系统为基础的。海尔的物流改造是一种以订单信息流为中心的业务流程再造,通过对观念的再造与机制的再造,构筑起海尔的核心竞争能力。

海尔物流的核心是“一流三网”的管理,“一流三网”充分体现了现代物流的特征:“一流”是以订单信息流为中心;“三网”分别是全球供应链资源网络、全球配送资源网络和计算机信息网络。目前,海尔集团每个月平均接到6000多个销售订单,这些订单中的货物品种达7000多个,需要采购的物料品种达26万余种。在这种复杂的情况下,海尔物流自整合以来,呆滞物资降低了73.8%,仓库面积减少50%,库存资金减少67%。海尔国际物流中心货区面积7200平方米,但它的吞吐量却相当于普通平面仓库的30万平方米。同样的工作而海尔物流中心只需10个叉车司机,而一般仓库完成这样的工作量则至少需要上百人。

全球供应链资源网的整合使海尔获得了快速满足用户需求的能力。海尔通过整合内部资源优化外部资源,使供应商由原来的2336家优化至840家,国际化供应商的比例达到74%,从而建立起强大的全球供应链网络。GE、爱默生、巴斯夫、DOW等世界500强企业都已成为海尔的供应商,有力地保障了海尔产品的质量和交货期。另外,海尔对外实施日付款制度,对供货商付款及时率达到100%,在国内很少有企业能做得得到,从而杜绝了“三角债”的出现。

案例思考

1. 海尔物流由哪三个物流体系构成?
2. 海尔物流中“一流三网”中的核心是什么?
3. 海尔物流在企业动作中起到了什么作用?

案例分析

本案例中,海尔物流的整合与再造并非源于核心技术的改进,而是通过整合采购,采用电子化订单方式以及先进的物流中心等一系列重视并发展企业内部物

流的手段,为自己获得了丰厚的利润并增强了竞争力,充分展现了物流作为企业“第三利润源泉”的巨大魅力。物流究竟是什么?物流如何在企业的运作中发挥效益?物流是如何创造利润的?企业应该如何合理地利用物流?要破解上述问题,请静下心来了解现代物流吧!并可从现代物流相关理论和实践中找到答案。

第一节 物流与物流管理

一、物流的产生与发展

(一) 物流概念的产生

物流概念最早从“实物分配”发展而来,而“实物分配”(Physical Distribution)一词源于美国,1921年阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》一书中提到实物分配一词,并指出“实物分配是与创造需求不同的一个问题”。

在第一次世界大战的1918年,英国的利费哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”。其公司宗旨是在全国范围内把商品及时送到批发商、零售商以及用户的手中,这一举动被一些物流学者誉为有关“物流活动的早期文献记载”。

1935年,美国销售协会最早对实物分配进行了定义:“实物分配是包含于销售之中的物质资料和服务,在从生产地到消费地流动过程中伴随的种种活动。”

1964年,日本开始使用物流这一概念。在使用物流这个术语以前,日本把与商品实体有关的各项业务,统称为“流通技术”。1956年日本派出流通技术专门考察团,由早稻田大学教授宇野正雄等一行7人去美国考察,弄清楚了日本以往叫做“流通技术”的内容,相当于美国叫做“Physical Distribution”的内容,从此便把流通技术按照美国的简称,叫做“P.D.”,“P.D.”这个术语得到了广泛的使用。1965年,日本在政府文件中正式采用“物の流通”这个术语,简称为“物流”。

(二) 物流的定义

迄今为止对物流的定义还在修改着、演变着。换句话说,在各个经济发展阶段,物流定义也为适应不同的经济活动目的,在不断地进化着、调整着和完善着;这是因为即便在同一历史时期同一经济发展阶段,也因不同的学派、不同的学术团体、不同的机构和不同的国家,出自不同的角度和观点而有所差别。而且物流的定义至今仍有争论。不过物流定义的演变过程也恰恰反映了不同时期物流理论、物流管理以及物流技术的进步轨迹。物流在英语中有两个词,一个是上节所说的 Physical Distribution;另一个是 Logistics,这两个英语名词基本是在同一时期出现的,只不过角度不同,范围有别,所强调的内容相异。

1. 美国。1998年美国物流管理协议会又一次对物流下了如下的定义:“物流是供应链流程的一部分,是为了满足客户需求而对商品、服务及相关信息从原产地到消费地的高效率、高效益的正向和反向流动及储存进行的计划、实施与控制”。

过程。”

对美国物流管理协会定义进行分析后，可以对其进行如下的描述：

- (1) 强调物流是供应链的一部分。
- (2) 关注的重点：物品、服务、信息。
- (3) 强调三种管理行为：计划、执行、控制。
- (4) 目的：满足客户的需要、系统效率、时间和空间效益。

试一试

请对日本的物流定义进行分析，并进行描述。

2. 日本。1981年2月，日本日通综合研究所编写的《物流手册》中对物流下了这样的定义：“物流是物质资料从供给者向需要者的物理性移动，是创造时间性、场所性价值的经济活动。从物流的范围来看，包括包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等诸种活动。如果不经过程，物就不能移动。”

物流的范围包括包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等诸种活动。

3. 欧洲。欧洲物流协会（European Logistics Association, ELA）1994年公布的物流术语中，对物流下了这样的定义：“物流是在一个系统内对人员或商品的运输、安排及与此相关的支持活动的计划、执行与控制，以达到特定的目的。”

对欧洲的物流定义进行分析后，可以对其进行如下的描述：

- (1) 强调了管理功能。提出的“特定目的”比较灵活。
- (2) 把“人员”也作为物流的对象，这一点是有争议的。

4. 中国。我国国家标准《物流术语》中，对物流下的定义是：“物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要，将运输、储存、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。”

小提示

对我国物流定义进行分析后，可以对其进行如下的描述：

- (1) 强调实体流动过程。
- (2) 没有强调物流是企业管理活动。
- (3) 没有指出高效率、低成本是物流的目的。
- (4) 对客观经济现象的直观描述，“好像什么都是物流”，易造成概念混乱

综上所述，由于物流的范围不断扩大，其内涵不断更新，目标由物流活动本身转向了对物流活动的管理，强调从企业经营战略的高度重视物流，并以消费者为核心，而不是仅仅强调企业效益。因此，20世纪80年代后半期日本等经济发达的国家与美国、欧洲都不再使用（Physical Distribution, PD）这个词表示物流，转而使用 Logistics 这个词。

这里，有一点要指出的是，即便是现在，世界各国都在重视和强调用“Logistics”表示物流，但仍然有业界人士认为应该用“Physical Distribution”表示物流。例如，在日本的物流界仍然是日文汉字的“物流”与英文的“Logistics”并用，这是因为有些日本人认为两个用语的意思并不完全相同，出发点和侧重面也

有一定差别。Physical Distribution 即日文汉字的“物流”，是侧重运输、保管、包装、装卸以及信息活动本身，而 Logistics 侧重于对物流的管理，所以，有人主张把 Logistics 翻译成“物流管理”，也有的物流学者认为，Physical Distribution 应理解为传统物流，Logistics 应理解为现代物流。

(三) 物流的发展

1. 国外物流发展状况。物流的发展不仅与社会经济和生产力的发展水平有关，同时也是与科学技术发展的水平紧密结合在一起的，按照时间顺序，物流发展大体经历了四个阶段。

(1) 物流概念的导入与产生阶段。20 世纪初，随着工业化进程的加快，西方一些发达国家的消费市场逐渐从卖方市场向买方市场转变，人们开始认识到降低物资采购及产品销售成本的重要性。这一时期，有许多学者已经开始重视物流活动，并提出了实体分配概念。1941—1945 年第二次大战期间，美国军事后勤活动的组织为人们物流的认识提供了实证依据，推动了战后人们对物流的研究及企业界对物流的重视，1946 年全美输送物流协会的正式成立标志着美国物流的萌芽和初始阶段。日本 1956 年才从美国引入物流概念，但很快被消化吸收，并结合国情将物流称之为“物的流通”。到 1965 年经过十年的大力推广，物流一词被日本理论界和企业界所接受。“物的流通”一词包含了运输、配送、装卸、仓储、包装、流通加工和信息传递等各种活动。

(2) 物流快速发展阶段。进入 20 世纪 60 年代以后，世界的经济环境发生了深刻的变化。科学技术的发展，尤其是管理科学的进步，生产规模化生产的改变，大大促进了物流的发展。物流逐渐为管理学界所重视，企业界也开始注意到物流在经济发展中的作用，将改进物流管理作为激发企业活力的重要手段，这一阶段是物流快速发展的重要时期。

(3) 物流合理化阶段。从 20 世纪 70 年代中期至 80 年代中期，在美国是物流理论的成熟与物流管理现代化阶段（1978—1985 年），物流管理的内容从企业内部延伸至企业外部，物流管理的重点已经转移到对物流战略研究上。而在日本，由于经济发展迅速，并进入了以消费为主导的时代，使得日本物流量大大增加，但由于物流成本居高不下，企业利润没有得到期望的提高。因此，降低经营成本，特别是降低物流经营成本成为经营战略中的重要特征。日本的物流研究与应用进入到合理化阶段（1974—1983 年），这一时期也称为物流合理化时代。

这一时期里，物流管理已经意味着企业应用先进的技术，站在更高层次上将供货商、分销商以及用户等纳入管理的范围，并利用物流管理建立和发展与供货商及用户之间稳定的、良好的、双赢的、互助合作伙伴关系，形成了一种联合力量，以赢得竞争优势。而 EDI、JIT、条形码和个人电脑技术的应用为物流管理提供了有力保障。第三方物流也开始兴起，物流客户服务在这一时期也变得更加重要，现代企业将物流视为赢得市场竞争的有效途径。

(4) 物流信息化、智能化、网络化阶段。20 世纪 90 年代以来，随着现代信息技术的迅速发展，现代物流技术中也不断地融入信息技术，物流服务的内容在

不断地丰富和发展着。信息技术的进步,使企业更加认识到物流体系的重要,现代物流的发展被各国政府与企业提到重要议事日程上来。同时,信息技术特别是网络技术的发展,也为物流发展提供了重要的强有力的支撑,使物流向信息化、网络化、智能化方向发展。目前,基于互联网和电子商务的电子物流服务得以兴起与发展,以适应客户越来越苛刻的对物流服务的需要。

2. 我国物流发展的状况。我国物流的发展除去与我国的发展水平、经济结构、技术发展状况有关外,还与建国以来我国的经济体制的变革有着直接的关系。因此,根据我国物流概念引入、逐步深化和提高的过程,可将我国的物流分为三个阶段:

(1) 计划经济时期的“物流”(1979年以前)。这一阶段我国实行高度集中的计划经济体制,国家的整个经济运行处于计划管理之下。国家对各种商品特别是生产资料 and 主要消费品实行指令性计划生产、分配和供应。商品流通企业的主要职责是保证指令性分配计划的实现。

因此,企业生产按计划组织,物资供应按计划调拨,产品销售按计划分配,交通运输按计划执行,几乎所有的生产资料 and 消费资料都是由各级政府按部门、按行政区域通过计划手段进行分配和供应的。“物流”活动的主要目标是保证国家指令性计划分配指标涉及“物流”的各个环节,包括采购、运输、仓储、包装、加工、配送等,均完全通过计划手段进行管理和控制,企业基本没有自主经营的空间,更谈不上物流系统的规划与运用。可以说,这个时期,物流一词还未引进中国,国内无论是政府、学术界还是企业对物流的认识尚不清晰,更没有系统管理物流活动的思想与机制。

(2) 过渡时期的物流(20世纪80、90年代)。党的十一届三中全会以来,随着改革开放步伐的加快。这一时期,我国开始从计划经济向市场经济过渡,即从计划经济向计划经济为主、市场调节为辅,计划经济与市场经济相结合的体制转变的双轨制阶段,市场在经济运行中的作用逐步加强。正是在这种形式下,现代物流的概念及管理方式开始引入我国。

1979年5月,中国物资经济学会代表团从日本带回了物流的概念。此后,中国物流研究会、中国物资流通学会相继成立,以《物流手册》为代表的一批介绍物流的专业书刊出版。1989年4月,中国物资经济学会在北京成功举办了“第八届国际物流会议”。与此同时,为突破流通瓶颈,国家加大了铁路、公路、港口、码头、机场、货运枢纽等基础设施建设的投入。进入20世纪90年代以后,随着改革开放的进一步深化,我国经济体制逐步转型,物流的定义及作用逐渐被全社会所接受,全国几所重点大学开始设置物流专业。

(3) 市场经济时期的物流(1999年至今)。1999年以来,我国经济体制改革走上了快车道,社会主义市场经济的确立使我国的经济建设开始进入一个新的历史发展阶段。科学技术的迅速发展和信息技术的普及应用,消费需求个性化趋势的加强,竞争机制的建立使得我国的工商企业,特别是中外合资、独资企业为了提高核心竞争力,不断提出新的物流需求。国家加大力度对一些老的仓储、运输企业进行改革、改造和重组,使他们不断提供新的物流服务项目,满足市场对物

流服务的需求。与此同时,一批能适应市场经济发展需要的现代化物流企业也得到了不断发展。

我国的物流虽然有了长足的发展,但由于我国物流刚刚摆脱计划经济下部门附属机构的地位,开始体现出物流真正的本质内容:物流服务。但我们仍然要清醒地意识到,我国的物流业还没有形成一个比较完整的体系,我国的物流业处于起步发展的阶段,主要表现在:

①现代物流的发展受到政府的重视。“现代物流是一项跨行业、跨部门、跨地区甚至跨国界的系统工程,现代物流作为一种先进的组织方式和管理技术,被广泛认为是企业在降低物资消耗、提高劳动生产率以外的重要利润源泉,在国民经济和社会发展中发挥着越来越重要的作用。”这是全国人大委员长吴邦国当年(1999年11月25日,时任国务院副总理)在现代物流发展国际研讨会上的讲话。这段重要讲话标志着我国政府开始重视现代物流的发展。

此后,现代物流的功能与作用得到了全社会的普遍认同。北京、上海、深圳、山东、青岛、大连、广州、浙江等地方政府,将现代物流业列为政府支持发展的重点产业和新的经济增长点。

②企业开始重视物流管理。1999年以来,我国企业已经认识到物流是企业降低物资消耗、提高劳动生产率之外,能够使企业增加效益和增加竞争能力的“第三利润源”。许多企业开始重视企业物流并将物流能力定位于企业竞争优势的核心能力,如武汉中百集团旗下中百物流配送有限公司就是在这种形式下组建,开始该公司以服务集团内部物流降低企业物流费用、提升企业竞争优势的核心能力为目标,将集团的采购、仓储、配送和运输等物流活动统一集中管理,对物流业务和物流资源优化重组。该公司从2001年成立至今,逐渐从企业物流转变成第三方物流企业,成为武汉物流业的一张名片。

③物流教育长足发展。1999年之前,在我国的高等教育中,设置专门的物流专业院校很少,教育部门也没有相应的专业目录,开设物流课程的院校也屈指可数,物流专业人才的教育、物流研究几乎都是空白。据统计,2001年之前中专以上文化程度的人员仅占我国物流业从业人员的7.5%。所以,这就造成了目前我国物流人才培养严重滞后于物流的发展速度的现状。进入21世纪后,我国开始重视物流紧缺人才的培养,先后有22所高校开设了物流工程、75所高校开设了物流管理专业。高职、中职院校中开设有现代物流专业的学校有500多家。国家各部委也为物流人才的培养作了大量卓有成效的工作。《中共中央国务院关于进一步加强人才工作的决定》、《教育部等七部门关于进一步加强职业教育的若干意见》(教职成〔2004〕2号)、《关于促进我国现代物流业发展的意见》(发改运行〔2004〕1617号)等文件的出台加速物流人力资源的开发,缓解物流人才紧缺的状况,促进我国物流业的健康发展,同时教育部为加强和规范职业院校物流专业建设,联合劳动和社会保障部、中国物流与采购联合会共同组织制订了职业院校物流专业紧缺人才培养培训指导方案。我国的物流教育已进入了重要的发展时期。

二、物流管理

(一) 什么是物流管理?

物流管理 (Logistics management) 是指在社会再生产过程中, 根据物质资料实体流动的规律, 应用管理的基本原理和科学方法, 对物流活动进行计划、组织、指挥、协调、控制和监督, 使各项物流活动实现最佳的协调与配合, 以降低物流成本, 提高物流效率和经济效益。现代物流管理是建立在系统论、信息论和控制论的基础上的。

现代物流管理主要有以下几个特点: (1) 以实现客户满意为第一目标; (2) 以企业整体最优为目的; (3) 注重整个流通渠道的商品运动; (4) 重效率更重效果; (5) 对商品运动的全过程管理; (6) 以信息为中心。

(二) 物流管理的内涵

根据国家标准中对物流管理定义进行分析, 其主要包括以下方面的内容:

1. 对物流活动各环节的管理。物流活动主要由运输、存储、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、客户服务等诸环节组成。

(1) **运输管理**, 主要包括运输及服务方式选择、运输线路选择、车辆调度与组织等。

(2) **存储管理**, 主要包括原材料、半成品及成品的存储策略; 库存统计、库存控制、日常养护等。

(3) **装卸搬运管理**, 主要包括装卸搬运系统的设计、设备配置计划及作业组织等。

(4) **包装管理**, 主要包括包装容器和包装材料的选择与设计、包装方法和技术的改进、包装标准化、系列化、自动化等。

(5) **流通加工管理**, 主要包括加工厂所选定、设备配置、加工技术与方法改进等。

(6) **配送管理**, 主要包括配送中心的选址及布局优化、配送计划制定、配送作业流程制定与优化等。

(7) **物流信息处理管理**, 主要包括物流信息收集、加工、处理、存储、传输和物流信息的应用等。

(8) **物流客户服务管理**, 主要包括物流客户服务战略制定、物流客户关系管理、物流客户管理及物流服务的组织和监督等。

2. 对物流系统要素管理。物流系统要素主要包括人、财、物、设备、方法、信息等。

(1) **人的管理**, 主要包括员工的选用、培训及员工培养规划制定等。

(2) **财的管理**, 主要包括物流成本的计算与控制、物流经济效益指标体系的建立、企业项目资金的筹措与运用及提高经济效益的方法等。

(3) **物的管理**, 主要包括对物质资料实体的运输、存储、包装、流通加工等

管理。

(4) **设备管理**, 主要包括物流设备的选型、配置、设备使用的规章制度及更新改造等管理。

(5) **方法管理**, 主要包括各种先进的物流技术的研究、推广与普及、物流组织工作的开展、现代化管理方法的应用等管理。

(6) **信息管理**, 主要包括应用信息系统对人、财、物、设备和方法等进行有效的管理。

3. 对物流活动中具体职能的管理。物流活动中具体职能包括计划、质量、技术、成本等。

(1) **物流计划管理**, 主要包括物流系统内各种计划的编制、执行、修改和监督的全过程中的每一个环节都要进行科学的计划管理。计划管理是物流管理最重要的职能。

(2) **物流质量管理**, 包括物流项目执行质量、物流服务质量和物流客户满意度管理。物流质量管理是物流管理的中心工作, 体现着企业物流管理水平和物流企业管理水平。

(3) **物流技术管理**, 包括对物流基础设施管理、物流设备管理、物流服务技术引进、开发、推广的管理、物流作业流程制定的管理等。

(4) **物流成本管理**, 包括物流费用的计算和控制、物流劳务价格的确定和管理、物流活动的经济效益评价等。

(三) 物流管理的基本原则

物流管理涉及的面很广泛, 要做好物流管理应遵循客户为中心、可获得性、作业绩效、可靠性、增值服务及控制成本等基本原则。

1. **客户为中心原则**。物流企业是服务性行业, 物流活动的目的在于向客户提供及时而准确的产品递送服务, 是一个广泛满足客户的时间效用和空间效用需求的过程。因此, 无论物流企业的性质如何, 企业一定要以客户为中心。客户始终是形成物流需求的核心和动力。如果客户的期望得不到充分满足, 物流工作也就失去了意义。

小资料

衡量物流企业客户服务质量的五大要素

衡量客户服务质量的五大要素是 RATER 指数。RATER 指数是信赖度、专业度、有形度、同理度、反应度等五个英文单词的缩写。对于服务质量这五个要素的重要性的认知, 客户的观点和物流企业的观点有所不同。客户认为这五个服务要素中信赖度和反应度是最重要的。这说明客户更希望企业或服务人员能够完全履行自己的承诺并及时地为其解决问题。而物流企业则认为这五个服务要素中有形度是最重要的。我国物流业的实际情况正是如此, 许多物流企业忙于投资现代化的仓储设施、办公环境和运输工具, 而疏于对客户的深入分析, 服务的信赖度和反应度都较低。

2. 可获得性原则。可获得性是指客户的需要随时都可以得到满足, 这就意味着物流服务企业要为客户提供必须的仓储服务, 并且随时提供安全的库存信息, 如果管理适当, 就不会造成库存积压或者存货短缺。可获得性的考核指标是缺货频率、供应比率和订货完成率。

3. 作业绩效原则。作业绩效是指物流企业从客户订货到交付使用的全部运作过程的效率。一般作业绩效通过速度、一致性、灵活性、故障恢复能力等几方面来衡量。

4. 可靠性原则。可靠性是指物流企业在物流活动中, 承诺履行实现率。物流企业最基本的质量问题是实现已经计划好的存货可获得性和物流作业完成能力。

5. 增值服务原则。增值服务是指企业在满足客户的基本服务后, 提供额外服务即增值服务。基本服务是向客户提供的最低服务水准, 是向所有客户提供的一视同仁承诺, 是企业建立其最基本业务关系的顾客服务方案, 以保持顾客的忠诚。而增值服务是向客户提供的超出其基本服务水平之上的额外服务, 如果客户愿意为增值服务支付额外的费用, 物流企业将会提供这种服务。

6. 合理控制成本原则。合理控制物流成本是指在合理控制物流活动各环节中的人力、物力、财力支出。由于实际物流活动的复杂性和多变性, 控制物流成本的方法也是多种多样的。

(1) 提高物流速度。物流成本可分为两类: 一类是可变成本, 另一类是固定成本。由物流量的大小所产生的存储、运输等方面的成本是变化的, 而工资、折旧费、管理费用这些成本是固定的。因此, 加快物流速度、提高单位时间内的物流量, 使得固定成本在整个物流成本中的比率能够大幅度下降, 从而达到降低成本的目的。

(2) 减少货品周转环节。货品只要流通就会产生成本, 如果流通效率很高, 产生的成本就自然下降, 反之, 货品流通的时间很长, 成本肯定居高不下。因此, 物流服务商需要考虑怎样将周转的速度尽量加快, 周转的周期尽量缩短, 从而得到最小化物流成本。

(3) 建立先进的物流信息处理系统。物流信息的高效率, 可以有效地保证物流系统的高效运转, 信息流的高效率, 能使物流企业及早地安排所有的环节, 不但达到最好的客户服务, 还能够有效地加快物流和资金流的周转。

(4) 加强物流管理和成本核算。物流管理水平的高低是影响物流成本的最直接因素。虽然管理本身并不直接产生效益, 但它却能够通过其他具体的物流执行部门对物流成本产生影响。因此, 加强物流管理、实现物流运作的现代化, 是降低物流成本的最直接有效的方法。

小提示

降低成本的目的是降低服务水平, 如果降低成本导致服务水平的下降, 那是得不偿失的。

第二节 物流的功能要素

物流标准中对物流已下了明确定义, 即“物品从供应地向接收地的实体流动