

现代物流管理实务与案例分析丛书

XIANDAI WU LIU

YUN YING JI CHU YU AN LI FEN XI

现代物流 运营基础与案例分析

万志坚 / 编著

中国物资出版社

现代物流管理实务与案例分析丛书

XIAN DAI WU LIU
YUN YING JI CHU YU AN LI FEN XI

现代物流

运营基础与案例分析

万志坚/编著

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代物流运营基础与案例分析/万志坚编著. —北京: 中国物资出版社, 2006. 9
(现代物流管理实务与案例分析丛书)

ISBN 7-5047-2529-3

I. 现… II. 万… III. 物流—物资管理 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 087827 号

责任编辑 寇俊玲
责任印制 方朋远
责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 787×980mm 1/16 印张: 17 字数: 343 千字

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-5047-2529-3/F·1023

印数: 0001—3000 册

定价: 28.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

2005 年我国的物流成本为 18%，较欧美经济发达国家 7.8% 的物流成本相差 10.2 个百分点，在世界经济一体化的今天，物流已经成为制约国家、城市和企业经营发展的瓶颈。

随着我国加入 WTO，世界经济一体化进程的加快和科学技术的飞速发展，物流产业将成为我国 21 世纪重要产业和国民经济新的增长点。在未来的十年里，中国城市和企业国际竞争力将主要体现在物流成本的竞争上。物流已成为我国最具发展空间行业。

科学技术是生产力，掌握现代物流科学理论和技术是提升企业竞争力的重要手段。目前，物流管理已经成为国家、区域、城市及企业提高市场竞争能力和提升核心竞争力的重要手段，物流管理人才被国家和上海、广州、深圳等经济发达城市列为十二类紧缺人才之首。培养物流管理人才，把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营模式引入国家、区域、城市经济建设和企业经营与管理之中已成为必然。应用高科技的现代物流技术，科学合理规划 and 建设物流系统，提高物流效率，降低物流成本成为国家经济增长、城市经营发展和企业参与国际竞争的关键。

但是，现代物流管理人才严重匮乏，阻碍了经济的发展和经济效益的提高。据预测，我国的高级物流管理人才每年需求量为 50 万人；物流技术操作和营销人才每年需要近 500 万人。不仅如此，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，国内市场将会在一个高层次、高起点上展开激烈的竞争。现代物流管理与技术人才，终将成为我国现代物流产业发展的瓶颈。因此，加速启动现代物流产业的人才培养工程，实施多层次、多样化的现代物流教育，是 21 世纪物流产业大发展中，保证物流产业形成合理的人才结构，提高我国现代物流管理水平和经济效益的决定性因素。我国各级政府、企业给予了足够重视。

《现代物流管理实务与案例分析丛书》主要根据企业物流人才培训和企业物流管理咨询实践相关资料汇编而成，丛书融入了发达国家现代物流管理理念和跨国企业的物流管理典范，在此基础上补充了物流管理岗位应知应会知识和技能等内容和实际操作知识及案例。丛书分为五部，第一部《现代物流运营基础与案例分析》；第二部《现代物流技术应用实务与案例分析》；第三部《企业物流运营实务与案例分析》；第四部《物流企业运营实务与案例分析》；第五部《供应链

管理运营实务与案例分析》。丛书内容系统、适用，针对性强，为经营管理人员接触或进入一个全新的物流行业企业把握要点提供借鉴，是从事物流经营的企业主或从事企业物流相关管理工作人员的指导性工具书和内部管理培训参考教材，同时可作为从事物流管理研究人员的重要参考资料。

制造企业、商业企业需要把资源集中在自己的优势方面，必要时把部分或全部物流业务外包给物流企业，提升和强化核心竞争力。因此，制造、商业企业的生产部经理、制造部经理、商场部经理、物控部经理、物流部经理、仓储部经理、运输部经理、营销部经理、培训部经理等职业经理在系统研究和掌握企业现代物流管理运营实务的同时，需要了解掌握现代物流企业的运作管理，为物流企业的选择、评价及物流业务接口管理奠定基础。

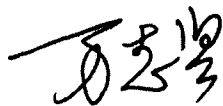
物流公司、港口、码头及运输、仓储企业的各部门经理，他们为制造、商业企业提供物流服务，在系统研究掌握现代物流企业运营实务的同时，需要了解掌握客户企业的物流运营管理及物流运作，量身设计并提供适宜的现代物流服务。

从事物流信息技术、物流设备经营及物流设施建设的企业各相关部门经理；从事物流战略、物流管理咨询、顾问、物流管理培训的相关咨询师和培训师及从事城市物流园区规划设计、物流行业企业管理研究及相关物流课题研究人员可针对性选用本套丛书参考。

全国物流职业资格认证培训各授权培训机构、高等院校物流相关专业均可选用此丛书作为配套教辅材料。

这套丛书内容包含了一个现代物流职业业务理应具备的基本素质、知识和技能，相信这套丛书的出版，对我国现代物流管理人才的培养、企业物流管理现代化变革和企业物流管理水平的提高能起到积极的作用。如果你想成功，就必须跟上行业的发展步伐，与时俱进。

非常感谢广东创新管理科学研究院专家团队提供了良好的建议，感谢湖南省吴娜小姐在资料整理过程中所付出的辛勤劳动。



2006年6月20日

内 容 提 要

本书重点演绎讲解成为一名现代物流职业经理所需的物流运营管理基础知识技能，主要包括：

传统物流业向现代物流转变的方式方法及物流事业的合理化的途径等；

现代物流科学理论；

建立科学的物流系统运行机制和推进物流系统化的方法；

物流管理服务的核心：订单服务及订单处理；物流管理服务的技巧：客户不满与投诉处理；物流绩效评价；

物流管理体系整体管理水平和物流绩效的提升及物流系统过程管理；

物流成本管理、物流质量管理在物流企业管理体系和企业物流管理体系的应用和推动；

物流标准体系的设计原则、内容及结构形式等物流标准化管理知识体系及物流标准化的方法在企业物流管理实践中的应用；

应用电子商务推动物流运作过程管理和物流管理体系的建设和发展，构建电子商务下的现代物流管理体系；

城市物流运作过程管理和城市物流合理化，构建城市物流中心；

区域经济发展、区域物流的发展战略及物流园区布局规划与企业物流运作与管理。



万志坚 实战派物流管理专家、现代管理咨询专家

现任职广东创新管理科学研究所所长，中国物流与采购联合会、全国物流标准化技术委员会聘任全国物流师职业资格认证培训师，广州涉外经济职业技术学院客座教授，广东多家大型企业常年管理顾问。目前主要从事物流管理、创新管理科学理论研究和应用实践。

八年企业高层经营管理实践经验，六年管理咨询顾问、培训经验，历任广州力德教育科技有限公司亚太经营机构企研中心副总裁，广东爱索管理顾问公司资深管理顾问、广东博深咨询有限公司管理咨询部负责人、咨询项目经理。

先后为湖南移动通信集团、中山港航集团、广州邮区中心局、珠江啤酒集团等数十家大型企业提供 ISO 9001、ISO 14001、ISO 10015 等国际化认证咨询，为中国移动长讯实业公司、顺德本邦电器、东山国税等几十家企事业单位提供常年管理顾问、综合管理咨询、供应链管理、流程优化（BPR）、管理诊断、顾客满意测评等管理项目咨询服务，为广东省电信器材公司、南方电网、三和（番禺）首饰、顺德勒流家电商会等百余家企业和机构提供职业经理人管理实务系列课程，降低成本八大方法，提升企业核心竞争力方略，成功组织的领导力和执行力，供应链管理方法，5S 管理等相关培训课程。

1995 年，在商业企业广东天星发展公司建立全国定点连锁营销网络的物流配送系统的规划和运营，设计运营了五个区域物流配送中心服务全国销售网点；在广州本部设立配运指挥中心，并运用商业进销存软件，整体协调公司商业物流体系。

1998 年在制造业番禺华粤电器厂应用看板技术在制造现场推行配送系统，实行 JIT 供应。

1999 年在大型制造业顺德本邦电器应用 IE 工程和物流技术降低物流成本，实现年直接经济效益 200 万元；完成仓储由传统管理向现代管理的转变，实施仓库管理信息系统（WMS）管理，提高了仓储作业的机械化水平和作业效率，大大降低了物品的周转周期，减少了资金的积压；各制造车间建立生产装配加工物流皮带动力传输流水作业系统，并辅助推行运营 ERP 系统。

2003 年创办培训机构广东新世纪物流管理培训中心，先后开展全国物流经理、物流师职业资格认证及培训课程，为南方物流、中外运、广州邮政系统等广东上百家工商企业培养输送 3000 余名合格物流职业管理人才。

编著有：《企业管理自诊自查手册》《物流企业管理》《物流技术管理》《企业物流管理》《物流基础管理》等。

E-mail: huntercitywan@163.com



目 录

第一讲 物流的昨天今天和明天	1
一、跨国物流现代化历程	1
(一) 美、日物流产业现代化发展趋势	2
案例 美、日物流产业现代化	5
(二) 美、日物流业现代化发展的特点	5
案例 日本现代化物流基地——东京“和平岛”	6
二、我国物流现代化发展战略	8
(一) 我国物流现代化发展历程	8
(二) 我国物流产业结构	13
(三) 我国物流现代化发展战略	15
案例 我国物流业现代化进程思考	24
分析与思考	27
第二讲 现代物流特征和科学理论	28
一、现代物流的特征	28
(一) 各国、各地区对物流的理解	28
(二) 现代物流与传统物流的区别	33
(三) 现代物流的特征	33
案例 1 在运输方式上存在效益背反关系	35
案例 2 商品库存量与服务水平时间存在效益背反关系	36
二、物流系统研究的基础理论与方法	36
(一) 几个重要的科学认识	36
(二) 物流价值	39
(三) 物流系统研究的基础理论与方法	43
案例 美国的物流产业发生显著变化	48
三、精益物流系统	49
四、准时物流系统	50
(一) 准时方式的应用	50
(二) 准时方式的两个关键问题	51
(三) 准时方式的风险	51
五、现代物流系统的构成要素	52
(一) 流动要素	52
(二) 物流系统的功能要素	52



(三) 网络要素	54
六、现代物流系统的目标及其评价指标体系	56
(一) 物流系统的目标	56
(二) 物流系统评价指标体系	57
(三) 物流系统分析	59
(四) 物流系统评价	67
七、物流系统的运行机制	70
八、推进物流系统化的方法	72
九、物流系统设计	76
(一) 物流系统一体化	76
(二) 确定物流系统化的目标	77
(三) 物流系统创造价值的方式	78
(四) 物流系统化与组织设计的要求	78
(五) 物流系统化组织设计的内容与思路	80
案例 佐川急便的物流管理体制	88
分析与思考	93
第三讲 物流管理体系	94
一、现代物流管理体系的功能构成及其控制	94
(一) 现代物流管理体系的功能构成	94
(二) 物流管理体系的功能控制	98
案例 某集团公司质量管理体系文件《质量管理手册》	103
二、物流管理核心与技巧	127
案例 1 UPS—美国“联合包裹运送服务公司”的物流服务工作	129
案例 2 某企业物流服务的主要内容	131
(一) 物流管理核心——订单服务	131
案例 1 PICKER 公司物流紧急订货服务	136
案例 2 美国波音公司提供紧急订货服务的收益	136
案例 3 3M 公司的“白金客户”订单服务	137
案例 4 某公司的客户退货处理服务规定	137
(二) 物流服务技巧——客户不满与投诉处理	138
(三) 物流经理管理的内容及流程	142
三、物流绩效评价	144
(一) 物流绩效评价的特殊性	144
(二) 物流绩效评价的目的	145
(三) 物流绩效评价的方法	146
(四) 物流绩效评价指标体系	147



四、物流绩效的提升	150
(一) 物流绩效提升的方法——物流绩效倍增系统 (PAC 系统)	150
(二) 物流绩效提升的技巧	153
(三) 物流服务工作的评价	154
案例 某企业的客户物流服务检核内容	155
分析与思考	159
第四讲 物流标准化	160
一、物流标准体系的构成	160
(一) 物流标准体系	160
(二) 编制物流标准体系的基本原则	160
(三) 物流标准体系的结构形式与内容	161
二、物流标准化的内容、方法	162
(一) 概 述	162
(二) 物流标准化的作用	165
(三) 物流标准化内容、方法	166
三、国际物流标准化	168
(一) 国际物流标准化的发展	168
(二) 我国的国际物流标准化活动	169
(三) 加快我国物流系统采用国际标准的步伐	170
分析与思考	171
第五讲 电子商务与现代物流	172
一、电子商务下的物流运作模式	172
(一) 电子商务概述	172
案例 1 亚马逊网络书店的 B to C 模式	176
案例 2 通用电气公司降低进货成本	178
案例 3 泰斯可公司实施电子商务	179
(二) 电子商务下的物流运作模式	179
案例 耐克公司的物流存货管理引起的问题	182
(三) 电子商务下的物流业务特点	183
(四) 电子商务下物流业务管理的内容	183
案例 联想集团电子商务下的物流业务管理	184
二、网上物流业务操作	185
(一) 订货系统设计时应注意的问题	185
(二) 网上物流订货信息管理	186
案例 Zuellig Pharma 公司台湾分公司的电子商务物流实践	188
三、电子商务下的货款收付	190



(一) 电子商务下的客户付款方式	190
(二) 客户网上付款业务	191
案例 1 美国第一虚拟银行的网上付款	191
案例 2 Digicash 公司的电子货币	192
(三) 客户网上付款应注意的有关问题	192
四、电子商务下的物流管理	192
五、网络经济与现代物流	194
(一) 网络经济的市场环境与商流	195
(二) 网络经济与物流	196
案例 物流的无纸化和无人化	200
分析与思考	201
第六讲 现代区域物流与城市物流	202
一、区域物流与区域经济	202
(一) 区域经济	202
(二) 区域高效物流体系	202
(三) 物流与区域经济发展的关系	202
(四) 区域物流发展战略	206
二、城市物流与城市经济	207
(一) 城市与城市经济	207
(二) 城市物流及其特点	210
(三) 城市物流中心	212
(四) 城市物流合理化	216
三、区域经济与企业物流	222
四、发达国家物流现代化的发展模式	222
(一) 现代化物流园区	225
案例 广州规划建设国际性枢纽型物流园区和区域性综合型物流园区	226
(二) 物流园区开发和运行	229
案例 1 日本卡车中转站的建设和运营	235
案例 2 广州市物流园区布局规划	236
案例 3 广州东部(增城)物流园区发展规划	250
分析与思考	255
参考文献	257



第一讲 物流的昨天今天和明天

一、跨国物流现代化历程

物流的发展不仅与社会经济和生产力的发展水平有关，同时也与科学技术发展的水平有关。按照时间顺序，跨国物流发展大体经历了四个阶段：

初级阶段（1905～1965）

20 世纪初，在北美和西欧一些国家，随着工业化进程的加快以及大批量生产和销售的实现，人们开始意识到降低物资采购及产品销售成本的重要性。单元化技术的发展，为大批量配送提供了条件，同时也为人们认识物流提供了可能。

1941～1945 年第二次世界大战期间，美国军事后勤活动的组织为人们对物流的认识提供了重要的实证依据，推动了战后对物流活动的研究以及实业界对物流的重视。1946 年美国正式成立了全美输送物流协会。这一时期可以说是美国现代物流的萌芽和物流初始阶段。

日本现代物流观念的形成比美国晚很多，但发展迅速。日本自 1956 年从美国引入物流概念以来，在对国内物流进行调研的基础上，将物流称之为“物的流通”。至 1965 年，物流正式为理论界和实业界全面接受。“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。

快速发展阶段（1965～1975）

20 世纪 60 年代以后，世界经济环境发生了深刻变化。科学技术的发展，尤其是管理科学的进步，生产方式、组织规模化生产的改变，大大促进了物流的现代化进程。物流逐渐为管理学界所重视，企业界也开始注意到物流现代化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。

在美国，现代市场营销观念的形成，使企业意识到顾客满意是实现企业利润的重要手段，顾客服务成为经营管理的核心要素，现代物流在为顾客提供服务上起到了重要的作用。现代物流，特别是物流配送得到了快速的发展。

20 世纪 60 年代中期至 70 年代初是日本经济高速增长、商品大量生产和大量销售的年代。随着这一时期生产技术向机械化、自动化方向发展以及销售体制的不断改善，传统物流已成为企业发展的制约因素。于是，日本政府开始在全国范围内进行高速道路网、港口设施、流通聚集地等基础设施的建设。这一时期是日本物流现代化建设的大发展时期，原因在于社会各方面对传统物流的落后及其对



经济发展的制约性都有了共同的认识。

合理化阶段 (1975 ~ 1990)

这一时期物流管理的内容从企业内部延伸到企业外部, 物流管理的重点已经转移到对物流的战略研究上。企业开始超越现有的组织机构界限而注重外部关系, 将供货商 (提供成品或运输服务等)、分销商以及用户等纳入管理的范围, 利用现代物流管理建立和发展与供货厂商及用户的稳定的、良好的、双赢的、互助合作伙伴式的关系, 以赢得竞争的优势。现代物流管理已经意味着企业应用先进的技术, 站在更高的层次上管理这些关系。电子数据交换、准时制生产、配送计划以及其他物流技术的不断涌现、应用与发展, 为现代物流管理提供了强有力的技术支持和保障。这一时期, 欧洲的制造业已采用准时生产模式 (JIT), 产品跟踪采用条形码扫描。欧洲第三方物流开始兴起。

这一阶段, 日本经济发展迅速, 并进入了以消费为主导的时代。虽然物流量大大增加, 但由于成本的增加使企业利润并没有得到期望的提高, 因此, 降低经营成本, 特别是降低物流成本成为经营战略中的重要特征, 这一时期也称物流合理化时代。

信息化、智能化、网络化阶段 (1990 年至今)

20 世纪 90 年代以来, 随着现代信息技术的迅速发展, 现代物流的内容仍在不断地丰富和发展着。信息技术的进步, 使人们更加认识到物流体系的重要, 现代物流的发展被提到重要日程上来。同时, 信息技术特别是网络技术的发展, 也为物流现代化发展提供了强有力的支撑, 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正在兴起, 以满足客户越来越苛刻的物流需求。

(一) 美、日物流产业现代化发展趋势

1. 批发型物流企业大量涌现

批发型物流企业类似于批发商, 实行独立核算, 由于采用了先进的设备和技术并实现了规模化经营, 使这种企业集物流中心、信息中心和配送中心等多种功能于一身, 为生产企业和零售企业架起了一道桥梁。

批发企业先进的物流系统对零售企业店铺内的作业合理化具有很大贡献。

美国加州食品配送中心是全美第二大批发配送中心, 建于 1982 年, 建筑面积 10 万平方米, 工作人员 2000 人左右, 共有全封闭型温控运输车 600 多辆, 1995 年销售额达 20 亿美元。经营的商品均为食品, 其中有 98% 的商品由该公司组织进货, 另有 2% 的商品是该公司开发加工的商品, 主要是牛奶、面包、冰激凌等新鲜食品。该中心实行会员制, 根据各会员超市店铺的规模大小, 所需商品配送量, 向中心缴纳不同的会员费。会员店在日常交易中与其他店一样, 不享受



任何特殊的待遇，但可以参加配送中心定期的利润处理。该配送中心本身不是盈利单位，所以，当中心获取利润时，采取分红的形式，将利润分给会员店。

日本大型食品批发商美菱公司在适应多频度、小批量发货上非常引人注目。美菱公司建立了分装专用配送中心，称为 RDC (Regional Distribution Center, 区域物流中心)，这是按不同单位对所订商品进行分装的专用场所，集中处理零散的少量订货。70% 的零售企业订货不满一箱，这种类型的商品周转率低，作业费用高。RDC 将这些商品集中处理，可以发挥规模效益，实现无断货商品集中供应，保证商品鲜度，提高小量零散分装的效率。另外，将小单位的多种商品集中在一个箱内，可以根据商品目录进行集中配送；此外，美菱公司还在其他地方建立以箱为单位分装商品的配送中心，即 FDC (Front Distribution Center, 前方物流中心)。一般来说，一个 RDC 与 7 至 10 个 FDC 共同构成一个物流网络；商品最终集中在 FDC，从 FDC 向各零售商店配送，采用这种做法，使 FDC 从小量的零散分装作业中解放出来，专门处理以箱为单位的、周转率较高的商品，削减库存；这种做法大幅度减少了分装的错误或误配，能够按照订货准确地交货，可以省略零售店的商品检验。

2. 厂家物流系统蓬勃发展

厂家物流系统的建立和发展，节约劳动力，缩短了店铺接货时间，大大降低商品库存，市场的物流活动效率提高了 30% ~ 50%，充分实现高效率物流。

美国沃尔玛商品公司的配送中心是典型的厂家物流配送中心。该配送中心是沃尔玛公司独资建立的，专为本公司的连锁店按时提供商品，确保各店稳定经营。该中心的建筑面积为 12 万平方米，总投资 7000 万美元，有职工 1200 多人，配送设备包括 200 辆车头，400 节车厢，13 条配送传送带，配送场内设有 170 个接货口。中心 24 小时运转，每天为分布在纽约州、宾夕法尼亚州等 6 个州的沃尔玛公司的 100 家连锁店配送商品。该中心设在 100 家连锁店的中央位置，商圈为 320 公里，服务对象店的平均规模为 1.2 万平方米。中心经营商品达 4 万多种，主要是食品和日用品，通常库存为 400 万美元，旺季为 7000 万美元，年周转库存 24 次。在库存商品中，畅销商品和滞销商品各占 50%，库存商品期限超过 180 天为滞销商品。各连锁店的库存量为销售量的 10% 左右。

1996 年 1 月新建成的日本可口可乐公司千叶流通中心，占地面积 14800 平方米，总建筑面积为 10696 平方米，其中包括自动仓库 1208 平方米，高约 30 米，储存着少批量的各种饮料，满荷库存 5000 箱，日常储备量在 3500 箱左右，全部采用巷道拣选机，整托分装储存装置 2 台；处理事务用房 1744 平方米，分拣配送作业区 5177 平方米，备有自动分拣系统每小时处理 2500 箱；立体停车场 2197 平方米，中心拥有 66 辆卡车，每天担负向半径为 25 公里内的 8700 家店铺和



4100 台自动售货机分送饮料的任务,从中心出货到店铺收货在 2 小时左右;空容器置放区 380 平方米。在具体运作上,当中心接到订单后,中心发出指令保证在 48 小时之内分送到各店铺,如店铺要求可在 24 小时之内送到,中心在设计时考虑到客户的紧急需求,备有一台自动选拣系统和辊道输送机,任何一批配送的货物,从接到紧急补货指令到完成出货装上运送的卡车,只需 20 分钟时间。这个流通中心建成前周围有 10 余家小型流通中心在分送这些饮料,为了进一步推进客户服务,降低成本,提高效率,改善流通中心环境,体现集约化的规模效应,在目前的新址投资 35 亿日元建立了一个非常现代化的可口可乐千叶流通中心,以取代原来的 10 余个小型流通中心的功能。中心的建立节约劳动力 50 名,店铺接货时间缩短了 21.4%,市场的物流活动效率提高了 26.5%,库存商品压缩了 25%,达到了高效率物流的目的。

3. 国际物流企业发展迅速

国际物流企业的发展促进国际间的合作交流与贸易往来,世界经济一体化同时又加剧企业间的竞争,物流国际化、标准化水平迅速提高。

UPS 快速邮递公司是美国第二大包裹快递公司,仅次于联邦快递。它成立于 1907 年,总部在西雅图,有员工 30 万人,主要业务是包裹快递。在世界上 200 多个国家和地区开展业务,主要是工厂(客户)的包裹通过 UPS 直接送往用户,开展一条龙服务业务。UPS 拥有自己的机场和飞机 24 架,在美国有 60% 的电脑联网,用条形码输入电脑,电脑上就反映出该货物发、到地点。在国内有 60% 的地区当天将货物送到用户,有 40% 的地区两天将货物送到用户。在国际货运方面将当天送到欧洲,两天送到亚洲。

日本日通公司是世界上最大的综合物流服务商之一,其服务范围包括空运服务和海运服务。其在空运服务领域的服务项目除传统的国际拼装箱货物运输外,还包括自由选择报关方法、易坏货物的区分、交货后提供 PC 系统安装服务在内的全方位服务。1996 年日通公司被国际航空运输协会评选为全球最大的货运代理公司,它的服务网连接世界 500 多个城市。日通海运服务通过全球服务系统为全球客户服务,其全球服务系统称为“Arrow Intel”,将其独特的硬件、软件技术和网络功能融为一体,为全球范围小批量海运货物提供门对门服务。在日本国内,日通在遍及全国的 27 个港口建有战略性运输中心,其中任何一个港口都可以进行国际运输。此外,还建有大约 15 个内地仓库以简便进出口的报关手续。为了适应竞争的需要,日通公司通过提供即时信息(每分钟更新)建立了支持全球范围的战略性分拨信息系统。在美国、欧洲、亚洲和大洋洲的主要经营中心都有高速数字通信线路连接,国内 491 个中心的任务就是促进高速信息传播。除以上服务外,日通还提供卡车运输、搬家、小包装递送、铁路运输、国内海运、



重物托运和建造、仓储、安全运输、艺术品运输等业务。

案例 美、日物流产业现代化

发达国家物流产业发展迅速，已形成了适合本国国情的现代化流通体系，其中以美国和日本尤为突出。

美国物流产业规模为9000亿美元，几乎为高新技术产业的2倍之多，占美国国内生产总值的10%以上；美国物流产业合同金额为342亿美元，并以年平均20%以上的速度增长。

日本政府非常重视物流产业的发展，拟定了《仓库业法》，在《商法》、《民法》中也有关于仓库的消防法及其他一系列法规和法令。1997年4月，日本商品流通费用在全国范围内达40兆日元，约占国内生产总值的8.4%，商业销售费用的50%是物流费用，日本着手拟定了《综合物流施策大纲》作为改革国家经济进程的重要一环，并提出了“综合物流管理”这一观点，即将生产以及生产以前的过程，物理性的流通过程、售后服务、销毁回收等全过程，设定为一个系统过程进行综合管理，使日本物流业的现代化进程更进一步。

(二) 美、日物流业现代化发展的特点

1. 政府在物流业发展中发挥重要作用

现代化的物流业是社会化大生产的客观要求，对一国的经济发展起着重要的作用。所以，美、日两国政府对物流业的发展极为重视，纷纷制定相关政策规范促进本国物流业的发展。日本政府从本国国情出发，在大中城市、港口、主要公路枢纽都对物流设施用地进行了合理规划，并以很低的价格将土地卖给物流企业集团，银行也向物流企业提供低息甚至无息贷款；美国从战略上调控物流业的发展，在政策上向运用高新技术的物流企业倾斜，并鼓励物流企业向国际化发展。正因为政府的政策支持加上企业的良性运作，使两国的物流业发展迅速并引领了世界物流业发展的趋势。

2. 物流设施现代化程度高

美、日两国的物流领域均实现了高度的机械化、自动化和计算机化。企业的物流作业中铲车、叉车、货物升降机、传送带等机械的应用程度较高；配送中心的分拣设施、拼装作业犹如生产企业的生产流水线一样，非常先进，有的已经使用数码分拣系统，大大提高了物流企业的工作效率和准确性，在物流企业中，计算机管理系统被普遍应用；在国际物流领域里，广泛使用EDI（电子数据交换）系统，提高了信息在国际间传输的速度和准确性，降低了单据处理成本、人事成本、库存成本和差错成本，改善了企业和顾客的关系，提高了企业的国际竞争力。高科技的应用与发展为物流企业跨上新的台阶提供了重要的手段和作用。

3. 物流业社会化、组织化程度高



在美、日两国，生产企业和流通企业根据自己的情况来选择物流服务。规模比较小的企业通常依赖于大型物流批发企业的供货，以达到减少非生产性投资、降低成本的目的；有实力的大型企业往往会建立自己的物流配送中心。两国的物流企业还注重网络的发展，拥有比较完善的物流配送网络，在发展和承揽业务、满足顾客需要、降低物流成本等方面具有较大优势。所以，物流企业能产生规模效益，物流的社会化、组织化程度高，能将生产、流通、消费很好地连接起来。

案例 日本现代化物流基地——东京“和平岛”

日本东京的道路以市中心为圆心，呈同心圆的环状，并与贯穿市区的高速公路交织成网络。过去，城市里外星星点点地散布着各种产业的大量批发经销商，商流与物流融成一体，成为造成交通混杂，车辆空驶率高、城市功能混乱的最大原因。日本政府从1965年起，便着手将流通机能从市中心分离出去。由政府统一规划、集资，在东京的东南西北部分别建设了葛西、和平岛、板桥和足立四个现代化的流通基地。

和平岛流通基地占地50万平方米（合740亩），耗资572亿日元，建造了13.4万平方米的流通性综合仓库、14.8万吨冷库、能同时停靠433辆送货车卡装卸作业的22万平方米公路货物集散中心，以及由7万平方米商务交易馆及35万平方米物流大楼组成的商业流通中心，商品年处理量700万吨，对东京地区以及全日本的商品流通，起举足轻重的作用。

商业流通中心

占地面积15万平方米（合226亩），总建筑面积41.2万平方米。其中，商务交易馆（办公、展示、生活用房）近7万平方米，两幢物流大楼各17.4万平方米。流通中心商品年处理量200万吨。

物流大楼是六层钢筋混凝土结构，长312米，宽90米、高33米，每层建筑面积达2.9万平方米。底层层高5米、站台高1米、楼层层高均4.6米。大楼南北两端各布置卡车上、下楼坡道，出入分道、单向行驶，车道宽7.5米，坡度约为1:10，可上5吨以下卡车；5吨以上大型卡车在底层装卸货物。大楼两侧有宽8米的外廊式车道，有卡车停靠装卸车位520个。卡车可以上楼，使大量车流分散在各层楼面，方便楼层用户，大大减少了装卸环节。物流大楼的每个楼面划分成8个单元，每单元使用面积2000平方米，各有1.5吨和3吨货梯各1台，供各租用单位使用。七楼附设食堂、文娱等生活设施。

仓库团地

仓库团地拥有许多现代化的大型仓库，它们不是储存型仓库，而是流通性仓库。工厂生产的产品和批发商、商社的货物，在仓库里进行储存和保管，然后根据客户的要求，分拣出仓，再送到零售商店。商品在仓库团地的年周转率超过