

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书



本书附赠配套光盘

FBOOK
OR

弗布克1+1管理工具箱系列

◆ 付伟 编著

规范化管理工具箱

物流公司

人人有事干 事事有规范
办事有流程 工作有方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



弗布克 1 + 1 管理工具箱系列

物流公司 规范化管理工具箱

付 伟 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

物流公司规范化管理工具箱 / 付伟编著. —北京:人民邮电出版社, 2007. 9
(弗布克 1+1 管理工具箱系列)

ISBN 978-7-115-16434-6

I. 物… II. 付… III. 物流公司—企业管理 IV. F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 091369 号

内 容 提 要

本书细化地讲述了物流公司各部门的每一项工作, 包括具体的职责、制度、表格、流程和方案等, 部门涉及业务部、仓储部、配送部、信息管理部、国际物流管理部、财务部、行政人事部等, 而且岗位职责、制度与表格相结合, 工作流程与方案相结合, 是物流公司进行规范化管理的实务性工具书。

本书的读者对象为物流公司各级管理人员、相关企业中高层管理人员、企业培训师、咨询师以及高校物流相关专业师生等。

弗布克 1+1 管理工具箱系列 物流公司规范化管理工具箱

- ◆ 编 著 付 伟
责任编辑 张亚捷
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 17.5 2007 年 9 月第 1 版
字数: 300 千字 2007 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16434-6/F

定价: 39.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

前 言

把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一项工作上，是高效执行、规范化管理、精细化管理的务实举措，只有层层实行规范化管理，事事有规范，人人有事干，办事有流程，工作有方案，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

为此，我们推出了弗布克1+1管理工具箱系列，即每一本书都附加一张光盘，讲解企业规范化管理，立足于企业各个部门的管理实践，直指某一个部门、某个岗位、某类事件的管理问题，提供了企业各个部门规范化运作的系统工具，实现了“**职责+制度+表格+流程+方案**”五位一体的解决方案。因此，这套系列图书是企业各个部门进行自我规范化管理的工具书和实务手册。

《物流公司规范化管理工具箱》是此系列图书中的一本，通过细化物流公司各部门、各岗位以及每一工作事项的具体内容，介绍了物流公司各项工作的具体职责、制度、表格、流程和方案，可以极大地促进物流公司的运作效率，增强团队的凝聚力。本书主要有以下特点。

1. 内容全面、系统

本书共分为八个部分，在对物流公司整体组织结构进行介绍之后，对业务部、仓储部、配送部、信息管理部、国际物流管理部、财务部、行政人事部等部门的各项工作进行了系统的介绍。

2. 实用、操作性强

针对每一项工作，本书都给出了详细的工具，且岗位职责、制度与表格相结合，工作流程与方案相结合，是物流公司进行规范化管理的工作手册和工具书。

3. 使用方便

本书为满足读者的工作需要，特附赠光盘，以方便读者借鉴和使用。读者可根据本企业实际，将本书内容直接复制或稍加修改使用。

本书适合物流公司部门经理及工作人员、企业管理人员、企业培训师、咨询师以及高校物流相关专业师生等。

在本书编写的过程中，郭蓉、孙宗坤、于卫民、王刚负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，张瑞金、刘玉凤、乔志华参与编写了本书的第一、二章，孙洋、莫子剑、潘宏参与编写了本书的第三、四章，郑玉峰、刘静参与编写了本书的第五章，李艳萍、尹隆森参与编写了本书的第六章，袁晓烈、郝卓刚参与编写了本书的第七章，刘俊宝、张杨参与编写了本书的第八章，全书由付伟统撰定稿。

编 者

2007 年 6 月

目 录

第一章 物流公司组织结构与责权	1
第一节 物流公司组织结构	3
一、大型物流公司组织结构	3
二、中小型物流公司组织结构	4
第二节 物流公司各部门责权	4
一、物流公司各部门职责	4
二、物流公司各部门权力	8
第二章 业务部管理	13
第一节 业务部岗位职责	15
一、业务经理岗位职责	15
二、业务主管岗位职责	15
三、客户服务主管岗位职责	16
四、大客户服务主管岗位职责	16
第二节 业务部管理制度	17
一、业务部管理制度	17
二、客户服务管理制度	20
三、大客户服务管理制度	23
第三节 业务部管理表格	24
一、客户调查表	24
二、客户分析表	26
三、客户开发管理表	27
四、客户资料管理表	28
五、客户投诉管理表	31
六、大客户管理表	35
第四节 业务部管理流程	36

一、客户开发管理流程	36
二、客户服务管理流程	37
三、订单处理流程	38
第五节 业务部管理方案	39
一、物流业务管理方案	39
二、大客户管理方案	42
三、物流解决方案	45
第三章 配送部管理	47
第一节 配送部岗位职责	49
一、配送经理岗位职责	49
二、配送主管岗位职责	49
三、运输主管岗位职责	50
四、装卸主管岗位职责	50
第二节 配送部管理制度	51
一、配送部管控制度	51
二、车辆运输管理制度	52
三、特殊商品运输制度	53
四、货物装卸搬运制度	54
五、叉车驾驶管理制度	56
六、车辆使用维修制度	57
第三节 配送部管理表格	61
一、货物运输单	61
二、产品交运单	63
三、运输记录表	64
四、物品交运单	64
五、运输通知单	66
六、汽车运输单	67
七、运输月报表	68
八、送货日报表	68
九、送货统计表	69
十、退货登记表	69
十一、退货统计表	69
十二、配送效率调查表	70

十三、运输车辆管理表	70
第四节 配送部管理流程	75
一、配送中心选址流程	75
二、配送中心筹划流程	76
三、配送中心管理流程	77
四、配送中心送货流程	78
五、商品运输管理流程	79
六、装卸搬运管理流程	80
七、商品发送管理流程	81
八、商品中转管理流程	82
九、商品补货管理流程	83
十、商品退货管理流程	84
第五节 配送部管理方案	85
一、商品运输工作方案	85
二、商品运输合同方案	86
三、运输多点配送方案	92
第四章 仓储部管理	97
第一节 仓储部岗位职责	99
一、仓储经理岗位职责	99
二、仓储主管岗位职责	99
第二节 仓储部管理制度	100
一、仓储管理制度	100
二、货物验收管理制度	106
三、货物入库管理制度	109
四、货物出库管理制度	113
第三节 仓储部管理表格	117
一、货物验收表	117
二、货物入库表	118
三、实物管理表	119
四、库存管理表	120
五、盘点管理表	122
六、货物出库表	123
七、包装通知单	125

八、货物入库日报表	125
九、货物出库日报表	126
十、货物进出日报表	126
十一、货物损益申请表	127
十二、废料处理报告表	127
十三、滞料处理汇总表	128
十四、仓储管理检查表	129
第四节 仓储部管理流程	130
一、仓储管理流程	130
二、储位管理流程	131
三、入库管理流程	132
四、货物保管流程	134
五、仓库盘点管理流程	135
六、货物出库管理流程	137
七、包装费用管理流程	138
第五节 仓储部管理方案	139
一、仓储定额方案	139
二、库存盘点方案	141
第五章 信息管理部管理	147
第一节 信息管理部岗位职责	149
一、物流信息经理岗位职责	149
二、物流信息主管岗位职责	149
第二节 信息管理部管理制度	150
一、物流信息管理制度	150
二、物流信息系统运行管理制度	152
第三节 信息管理部管理表格	155
一、物流信息管理系统自检表	155
二、物流信息管理联络处理表	156
三、物流信息服务质量反馈表	156
四、物流信息系统运行分析表	157
第四节 信息管理部管理流程	158
一、物流网络规划流程	158
二、物流信息系统规划流程	159

三、物流信息系统开发流程	160
四、物流信息系统实施流程	161
五、物流信息系统管理流程	162
第五节 信息管理部管理方案	163
一、物流信息系统解决方案	163
二、物流信息系统设计方案	168
第六章 国际物流部管理	175
第一节 国际物流部岗位职责	177
一、国际物流经理岗位职责	177
二、国际物流主管岗位职责	177
第二节 国际物流部管理制度	178
一、国际通关制度	178
二、国家海关对出口监管仓库的暂行管理办法	181
第三节 国际物流部管理表格	182
一、出口检验申请表	182
二、进口检验申请表	185
三、出口货物报关单	188
四、进口货物报关单	189
五、装箱单	190
六、出口包装通知单	190
第四节 国际物流部管理流程	191
一、国际货物运输保险流程	191
二、申请与设立保税仓库流程	192
三、进出口货物报关管理流程	193
第五节 国际物流部管理方案	194
一、进出口商品报检方案	194
二、国际货运代理合同方案	197
三、国际物流服务解决方案	200
第七章 财务部管理	205
第一节 财务部岗位职责	207
一、财务经理岗位职责	207
二、成本主管岗位职责	207

第二节 财务部管理制度	208
一、采购成本控制制度	208
二、物流成本控制制度	210
第三节 财务部管理表格	212
一、物流成本核算表	212
二、物流成本分解表	214
三、存货成本分析表	215
四、物流成本改进表	216
五、降低物流费用方法分析表	218
第四节 财务部管理流程	219
一、采购成本控制流程	219
二、物流成本管理流程	220
三、物流成本控制流程	221
第五节 财务部管理方案	222
一、物流成本计划编制方案	222
二、运输费用管理方案	223

第八章 行政人事管理

第一节 行政人事部岗位职责	229
一、行政人事经理岗位职责	229
二、行政人事主管岗位职责	229
第二节 行政人事部管理制度	230
一、员工日常行为规范	230
二、公务司机管理制度	232
三、公司会议管理制度	233
四、公司印章管理制度	237
五、安全保卫管理制度	238
七、公司值班管理制度	241
八、办公用品管理制度	243
第三节 行政人事部管理表格	244
一、办公用品申请表	244
二、办公用品领用表	244
三、员工招聘计划表	245
四、员工离职审批表	248

五、安全管理检查表	249
第四节 行政人事部管理流程	250
一、办公用品购买流程	250
二、公司会议管理流程	251
三、员工提案管理流程	252
四、员工招聘管理流程	253
五、员工培训管理流程	254
六、违纪处理管理流程	255
七、员工离职交接流程	256
八、车辆肇事处理流程	257
九、员工宿舍管理流程	258
十、安全消防管理流程	259
第五节 行政人事部管理方案	260
一、行政办公费用控制方案	260
二、物流人员绩效考核方案	262



第一章

物流公司 组织结构与责权

第一节 物流公司组织结构

一、大型物流公司组织结构

一般情况下，大型物流公司的组织结构如图 1-1 所示。

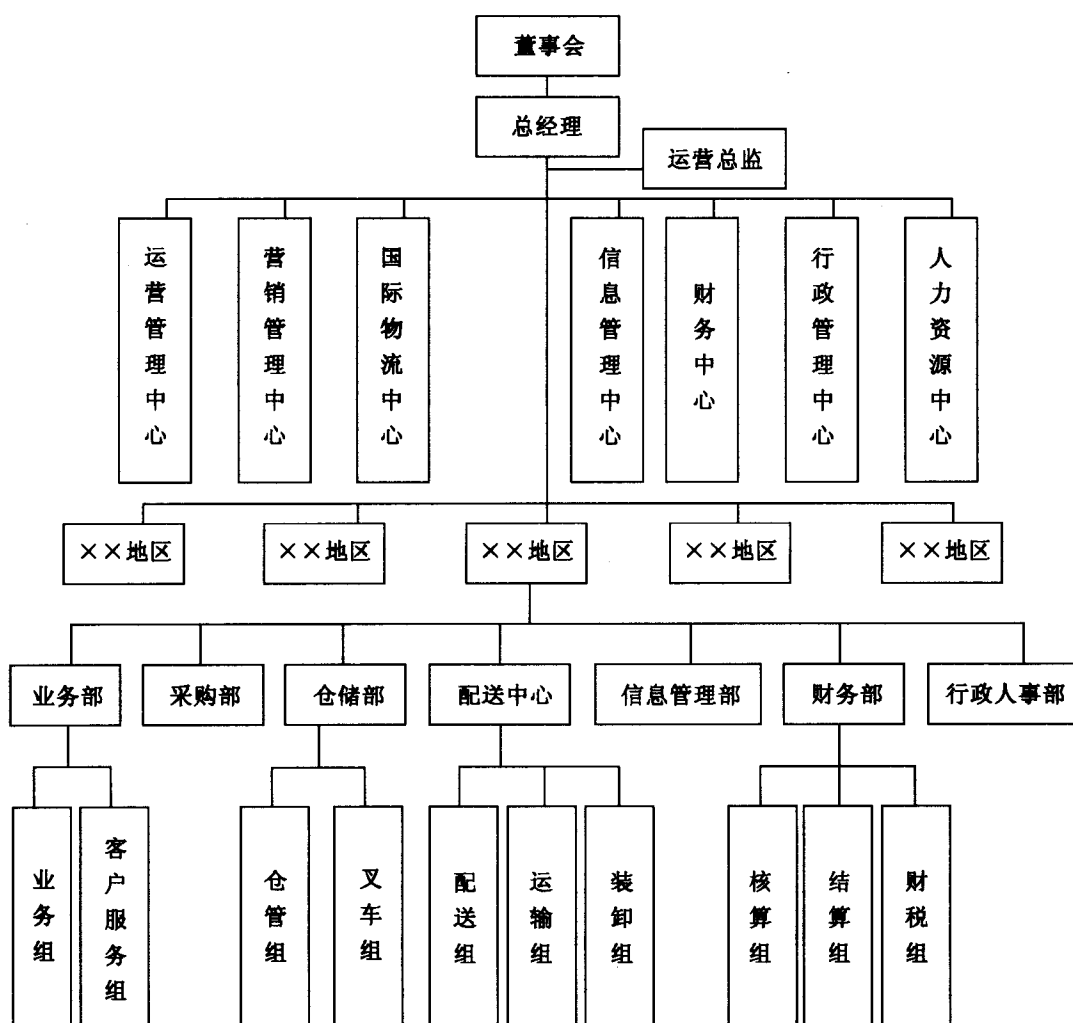


图 1-1 大型物流公司组织结构图

二、中小型物流公司组织结构

中小型物流公司的组织结构相对简单一些，图 1-2 为中小型物流公司的组织结构。

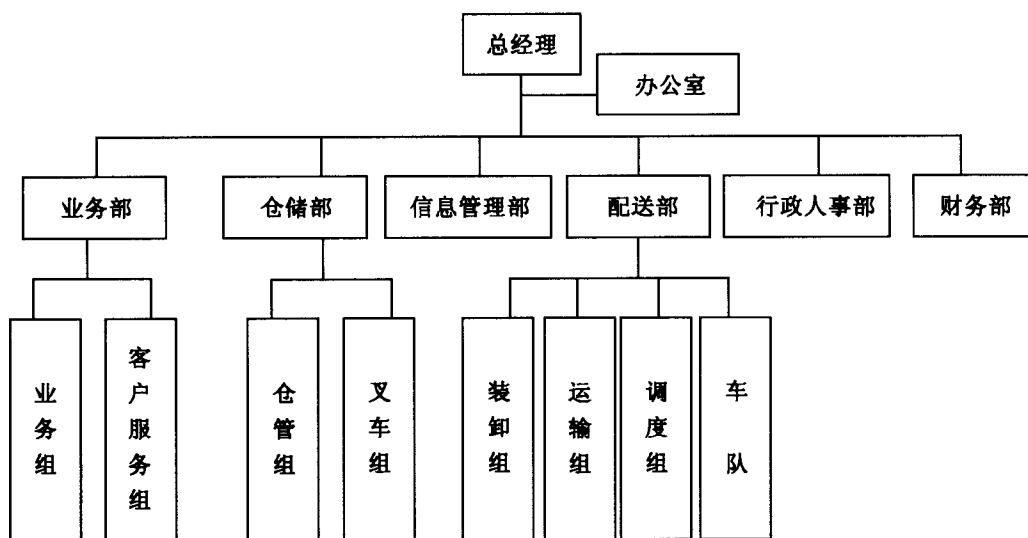


图 1-2 中小型物流公司组织结构图

第二节 物流公司各部门责权

一、物流公司各部门职责

(一) 业务部职责

业务部职责如图 1-3 所示。

职责 1	业务部管理制度的编制、实施
职责 2	业务部工作流程的制定与执行
职责 3	业务部门的整体管理
职责 4	组织对市场进行调查研究，开展针对目标市场的策略研究与分析
职责 5	市场营销规划，努力开拓新市场，开发新客户

职责 6	编制客户管理制度
职责 7	建立客户关系, 分析、优化客户群
职责 8	建立客户档案, 进行客户管理与维护
职责 9	处理客户投诉
职责 10	负责物流的协调工作, 保证物流业务安全、高效、准确地运作
职责 11	处理好公司与相关政府机构之间的关系, 保证外部经营活动的顺利进行
职责 12	其他相关工作

图 1-3 业务部职责

(二) 仓储部职责

仓储部职责如图 1-4 所示。

职责 1	仓储部管理制度的编制与实施
职责 2	仓储部工作流程的制定与执行
职责 3	货物验收与入库管理
职责 4	做好货物的储位管理, 提高库位使用率
职责 5	货物的保存管理
职责 6	做好货物的库存管理, 提高存货周转率
职责 7	货物库存盘点管理
职责 8	合理处理滞料及废料
职责 9	仓库叉车等工具的管理
职责 10	仓库安全管理
职责 11	货物出库管理
职责 12	货物包装管理
职责 13	其他相关工作

图 1-4 仓储部职责

(三) 配送部职责

配送部职责如图 1-5 所示。