



LIANSUO

连锁物流管理

WULIU GUANLI

主 编 沈艳萍
副主编 沈 蕾 博 斌 吉庆华

云南出版集团公司
云南科技出版社

LIANSUO
连锁物流管理
WULIU GUANLI

◎主 编 沈艳萍

◎副主编 沈 蕾 博 斌 吉庆华

云南出版集团公司
云南科技出版社
· 昆 明 ·

图书在版编目(CIP)数据

连锁物流管理 / 沈艳萍主编. — 昆明: 云南科技出版社,
2007. 6
ISBN 978-7-5416-2628-9

I. 连… II. 沈… III. 连锁商店 - 物流 - 物资管理
IV. F717. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 092662 号

云南出版集团公司

云南科技出版社出版发行

(昆明市环城西路 609 号云南新闻出版大楼 邮政编码: 650034)

昆明理工大学印务包装有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 13.25 字数: 320 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 1000 册 定价: 28.00 元

前 言

物流是很独特的：在一年的52周、一周的7天和一天的24小时内物流始终存在，从来也没有停止过。物流是指物质资料的流动，它存在于社会经济的各个方面和环节中。在社会经济的活动中，物流不仅能够创造时间和空间价值，而且也能够创造信息价值，使社会的价值增值。物流活动对连锁企业经营中一向是十分重要的，并正日益扩大对现代经济的影响。连锁企业物流是许多观念、原理和方法的综合，这些观念、原理和方法既有来自传统的市场营销、生产、会计、采购和运输等领域的，也有来自应用数学、组织行为学和经济学等学科的。

物流是连锁企业满足顾客服务的重要因素之一，对企业竞争战略举足轻重。物流被冠以诸多名称，包括实物分配，物料管理，运输管理和供应链管理等。连锁企业物流管理活动包括以下内容：成本、运输、储存、物料搬运、包装、流通加工、信息、顾客服务标准和物流量计划等。

本书目的是通过研究连锁企业物流管理活动的内在联系，指出了物流概念和原理在连锁企业和生产企业中的应用及工业化国家转向服务导向型经济的发展趋势，成为开发企业第三利润的重要工具。物流供应链、物流系统、物流顾客服务等新概念的应用会给连锁企业的经营带来巨大的经济效益，物流正成为重要的产业部门和经济增长点。为适应应用型高等教育教学的需要，本书系统地介绍了连锁物流管理的基本理论和应用实践，每章内容结束部分所附的案例及其复习思考题，强调了理论与实践的结合和基于理论的实践创新。

本书可作为应用型高等教育物流专业、电子商务专业、涉外商务等专业教材，也可以作为商务管理和其他相关专业开设物流学课程的教材，还可以作为从事物流管理工作人员的参考书。

全书共分九章，本教材建议学时64学时。其中第一章4学时，第二章8学时，第三章8学时，第四章8学时，第五章8学时，第六章8学时，第七章7学时，第八章7学时，第九章6学时。

全书由沈艳萍担任主编，沈蕾（北京工业大学）、博斌、吉庆华任副主编。参加编写的有：第一章由杨彬彬编写，第二章由杨彬彬和沈蕾编写；第三章、第七章由祝雅辉编写；第四章由孙永红编写；第五章、第九章由沈艳萍编写；第六章由李琼芬编写；第八章由张必清编写。

本书的编写过程中，学习和借鉴了物流界各位同行的理论研究成果，并得到北京工业大学应用经济学科部给予的一定资金帮助，在此深表感谢。由于编者水平有限，成稿时间仓促，书中难免有不妥之处，真诚希望得到广大读者的批评、指正。

沈艳萍

2006年3月30日

目 录

第一章 物流与物流管理	(1)
第一节 物流概述	(1)
一、物流概念的产生	(1)
二、物流的概念	(1)
三、物流的分类	(3)
第二节 物流管理概述	(6)
一、物流管理的概念及目标	(6)
二、现代物流管理的内容	(6)
三、现代物流管理的特点	(8)
第三节 现代物流及相关学说	(8)
一、现代物流与准时制管理和精益物流	(8)
二、物流学说	(10)
第二章 物流活动要素	(13)
第一节 运 输	(13)
一、运输的概念	(13)
二、运输的地位	(13)
三、运输的功能与作用	(14)
四、运输的原理	(15)
五、运输原则	(16)
六、运输方式的分类	(16)
七、运输和物流其他环节的关系	(18)
八、运输的参与者	(18)
九、运输服务供应商	(18)
十、运输合理化	(20)
十一、商品运输的优化模型	(24)
十二、运输合同	(33)
第二节 储 存	(37)
一、储存的概念	(37)

二、储存的作用	(37)
三、储存功能	(37)
四、库存控制	(39)
第三节 包 装	(43)
一、包装的概念	(43)
二、包装的分类	(44)
三、包装的功能	(46)
四、包装技术	(46)
五、包装的标准化	(49)
第四节 装卸搬运	(51)
一、装卸搬运的概念	(51)
二、装卸搬运的功能	(51)
三、商品装卸的种类	(52)
四、装卸的合理化	(53)
第五节 流通加工	(54)
一、流通加工的概念	(54)
二、流通加工的地位及作用	(55)
三、流通加工的类型和方法	(56)
四、流通加工合理化	(58)
第六节 物流信息	(60)
一、物流信息的概念	(60)
二、物流信息的分类	(60)
三、物流信息的特点	(61)
四、物流信息的作用	(62)
五、物流信息的功能	(62)
第三章 配送与配送中心	(64)
第一节 配送与配送中心概述	(64)
一、配送与配送中心的发展历史	(64)
二、物流配送的概念	(65)
三、新型物流配送中心特征及运作类型	(66)
四、物流配送中心运作类型	(67)
五、物流配送中心应具备的条件	(68)
第二节 配送中心	(69)

一、配送中心兴起的背景及其在现代物流中的地位	(69)
二、配送中心应用体系结构	(70)
三、配送中心的类型	(70)
四、配送中心的规划与设计	(72)
五、配送中心的构成	(73)
第三节 配送作业及配送技术	(74)
一、配送中心的作业环节	(74)
二、配送中心的作业流程	(75)
三、配送中心存货管理计划方法	(75)
四、配送中心的物流技术	(78)
第四章 物流信息系统	(80)
第一节 物流信息系统概述	(80)
一、信息、信息特征和分类	(80)
二、系 统	(81)
三、物流信息	(82)
四、物流信息系统	(84)
第二节 物流信息系统开发流程	(85)
一、物流信息系统的开发方法	(85)
二、物流信息系统开发的基本流程	(86)
第五章 物流顾客服务	(101)
第一节 以顾客为核心的市场营销	(101)
一、市场营销的概念	(101)
二、作为核心战略能力的物流	(104)
三、制订生命周期计划的框架	(104)
第二节 物流顾客服务对销售的影响	(108)
一、物流顾客服务的重要性	(108)
二、服务对销售的影响	(108)
三、服务对顾客购买的影响	(109)
四、销售与服务的关系	(109)
第三节 基本服务能力	(110)
一、基本服务	(110)
二、增值服务	(113)
三、零缺陷服务	(114)

第四节 顾客服务与顾客维持	(117)
一、顾客服务的含义	(117)
二、顾客服务的特征	(117)
三、顾客维持	(119)
四、维持顾客的方法	(120)
第五节 顾客满意与成功	(121)
一、顾客驱动的物流系统	(121)
二、顾客服务的成本——效益分析	(124)
三、根据顾客与商品的类别设定物流服务战略	(126)
四、设定连锁企业物流服务标准	(128)
第六章 连锁物流计划与成本	(132)
第一节 连锁物流计划	(132)
一、物流计划的概念	(132)
二、物流计划管理	(133)
第二节 物流成本管理	(134)
一、什么是物流成本	(134)
二、物流成本的目的与计算方式	(134)
三、物流成本管理	(140)
四、如何降低成本	(144)
第七章 供应链管理	(146)
第一节 供应链与供应链管理概述	(146)
一、供应链管理的产生	(146)
二、供应链的概念	(148)
三、供应链的特征	(149)
四、供应链管理的概念	(150)
第二节 供应链管理的内容与竞争环境分析	(151)
一、供应链管理的内容	(151)
二、供应链管理与传统管理模式的区别	(152)
三、21 世纪企业管理环境分析	(152)
四、供应链管理的效益	(153)
第三节 供应链的构建	(154)
一、供应链管理模式的理论基础	(154)
二、有关供应链设计的几个关系	(157)

三、常见的几种供应链体系结构模型·····	(158)
四、供应链体系的设计策略·····	(160)
五、在产品开发的初期设计供应链·····	(164)
六、供应链设计的原则·····	(164)
七、基于产品的供应链设计的步骤·····	(165)
第四节 供应链管理在我国企业中应用的意义与要点·····	(166)
第八章 连锁物流组织与物流绩效衡量·····	(171)
第一节 企业物流组织的演变·····	(171)
一、企业物流组织的概念·····	(171)
二、企业物流组织存在的必要性·····	(171)
第二节 连锁物流组织·····	(173)
一、连锁企业物流的组织结构·····	(173)
二、物流活动在各发展阶段的特点·····	(177)
三、集权与分权·····	(178)
四、战略与作业焦点·····	(179)
五、直线职能与参谋职能·····	(179)
六、授 权·····	(179)
第三节 连锁企业物流绩效衡量·····	(180)
一、关于绩效衡量·····	(180)
二、连锁企业物流绩效的衡量作用·····	(180)
三、有效衡量系统的特征·····	(181)
四、连锁企业物流衡量系统的层次·····	(182)
五、连锁企业物流绩效衡量的内容·····	(183)
六、连锁企业物流绩效衡量指标体系·····	(186)
第九章 综合案例·····	(190)
综合案例一：案例评析——李宁以 3PL 标准做物流·····	(190)
一、物流标准操作·····	(190)
二、五个指标·····	(190)
三、销售地入仓·····	(191)
四、安全库存·····	(191)
五、信息化助力·····	(192)
综合案例二：案例评析——南方公司便利店·····	(192)
综合案例三：案例评析——迪安食品公司鲜牛奶流通加工·····	(193)

综合案例四：案例评析——朝日啤酒公司鲜度管理·····	(194)
综合案例五：案例评析——中国长虹公司的物流成本管理·····	(196)
综合案例六：案例评析——商品的“绿色”配送包装·····	(196)
综合案例七：案例评析——运输合同案例评析·····	(197)
一、航空运输合同·····	(197)
二、水路运输合同·····	(198)
综合案例八：案例评析——物流中心的车辆调度优化·····	(199)
综合案例九：案例评析——UPS 信息技术·····	(201)
综合案例十：案例评析——海尔自动化物流中心·····	(201)
一、中心面积及组成·····	(202)
二、物流中心主要设备组成·····	(202)
三、评 析·····	(203)

第一章 物流与物流管理

当今，物流作为“第三利润源”的重要性已日益为人们认识并重视，现代物流已成为经济发展中的热点，也是企业利润的新增长点。物流学作为一门新兴的边缘学科，已越来越受到人们的关注，很多专家、学者和企业管理者都对物流表现出极大的热忱。物流业在我国是一个方兴未艾的行业，它为社会提供了巨大的经济效益和社会效益，已成为经济发展的一个重要组成部份。

第一节 物流概述

一、物流概念的产生

物流的概念起源于美国，1915年阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》一书中提到“物资经过时间和空间的转移，会产生附加价值”。但是，现代社会的物流，特别是作为经营领域的物流，实际上开始于第二次世界大战。在第二次世界大战期间，美国根据军事的需要，在对军火等物资进行战时供应中，首先采用了后勤管理（Logistics Management）这一名词，对军火的运输、补给、屯驻等进行全面管理，并将运筹学用于军需管理。此举对战争的胜利起到了保障作用。二战后，后勤学逐步形成了单独的学科体系，并不断发展为“后勤工程”（Logistics Engineering）、“后勤分配”（Logistics Of Distribution）等后勤管理的诸领域，后勤管理的理念和方法，被引入到工业部门和商业部门，并赋予了新的含义。军事后勤为部队和战争服务，工业后勤为制造业的生产和经营服务，商业后勤为商业运行和顾客服务，总之，物流的核心观念是服务观念。

二、物流的概念

物流概念是随着人类社会经济发展不断演变和进步的。在经济发展的各个阶段，为适应不同的经济活动目的，物流概念和物流管理理念不断发展变化，物流概念的内涵也不断地进化、调整和完善，即便在同一历史时期，同一经济发展阶段，物流的概念也因不同的学派、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。物流定义的演变过程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。

总之，对于“物流”的概念，不同国家、不同机构、不同时期有不同的解释，世界许多国家的专业研究机构、管理机构以及物流研究专家对物流做出了各种定义。

物流起源于美国，所以首先介绍美国有关物流的定义。

1935年美国销售协会最早对物流进行了这样的定义：“物流（Physical Distribution）是包含于销售之中的物质资料和服务从生产地到消费地流动过程中伴随的种种活动。”可见，物流一开始的出现是与商品流通和市场密切相关的。从美国销售协会对物流所下的定义来

看, 他们的物流概念是从销售的角度出发的, 定义所强调的重点不在于物质资料的移动, 而在于对这种移动的管理。此时, 人们从有利于商品销售的愿望出发, 探讨如何进行“物资的配给”和怎样加强对“物质分布过程”的合理化管理, 其核心部分正如日本学者羽田升史所说: “物流被看成是市场的延伸。”

1963 年美国物流管理协议会 NCPDM (National Council of Physical Distribution Management) 成立, 首次从管理的角度定义物流, “所谓物流, 就是把完成品从生产线的终点有效地移动到消费者手里的广范围的活动, 有时也包括从原材料的供给源到生产线的始点的移动”。美国物流管理协议会在下这个物流定义的同时还列举了物流活动的诸种要素。即货物运输、仓库保管、装卸、工业包装、库存管理、工厂和仓库选址、订货处理、市场预测和顾客服务。美国物流管理协议会的物流定义范围比美国市场营销协会的物流定义范围有所扩大, 不仅是指制品从生产厂的生产线起, 经过批发、零售, 最终到消费者手里, 而且还包括把原材料从生产厂到加工厂生产线的始点的移动。

1985 年, 美国物流管理协议会的英文名称改为 Council of Logistics Management (CLM), 与此同时, 对物流定义作了调整和修改: “所谓物流, 就是为了满足顾客需要而对原材料、半成品、成品及其相关信息从产地到消费地有效率或有效益的移动和保管进行计划、实施、统管的过程。这些活动包括但不局限于顾客服务、搬运及运输、仓库保管、工厂和仓库选址、库存管理、接受订货、流通信息、采购、装卸、零件供应并提供服务、废弃物回收处理、包装、退货业务、需求预测等。”

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。”

2002 年 1 月美国物流管理协会推出的最新物流定义是: “物流是供应链运作的一部分, 是以满足客户要求为目的, 对货物、服务和相关信息在产出地和消费地之间实现高效且经济地正向和反向的流动和储存所进行的计划、执行和控制的过程。”这一定义紧贴时代的特征, 反映了新世纪企业竞争力的理念: 美国物流进入了供应链管理的时代; 企业管理中心的变化, 由以质量为中心转向以市场为中心, 再转向以客户为中心; 对客户提供的不仅是货物 (产品), 而且包括服务和相关信息。

日本从 20 世纪 50 年代中期开始, 重视物流理论的研究, 大力推动物流实践的发展, 到了 70 年代, 日本已成为世界上物流最发达的国家之一。

20 世纪 50 年代中期, 这时日本在经济恢复时期, 十分重视西方技术。此时, 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“流通技术专业考察团”到美国进行考察, 考察发现, 日本“流通技术”的内容与美国“物流”的内容相当, 便引入了物流的概念。1964 年, 日本正式开始使用物流这一概念。

1981 年日本日通综合研究所编写的《物流手册》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。”

英国被认为是物流实践活动最早的国家, 1918 年, 英国的利费哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”, 该公司宗旨是在全国范围内, 把商品及时送到批发商、零售商以及顾客的手中。此举被以后的一些物流学者誉为最早的物流活动。随着世界经济的发展,

物流在欧洲也得到迅速的发展,许多欧洲国家成为物流发达国家。1994年,欧洲物流协会(ELA European Logistics Association)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。”

我国物流起步较晚,20世纪80年代引入物流的概念,2001年8月1日,我国国家标准GB/T18354-2001《物流术语》开始实施,在《物流术语》中,对物流(logistics)下的定义是:“物品从供应地向接收地的实体流动过程。即根据实际需要,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。”这个定义,既参考了美国、日本的物流和物流管理的定义,又充分考虑了我国物流发展的现实。从中可以看出,物流是一个物品的实体流动的过程,在流通过程中创造价值,满足顾客及社会需要,也就是说物流的本质是服务。

1999年,联合国物流委员会对物流作了新的界定,指出:“物流”是为了满足消费者需要而进行的从起点到终点的原材料、中间过程库存、最终产品和相关信息有效流动和存储计划、实现和控制管理的过程。这个定义强调了从起点到终点的过程,提高了物流的标准和要求,确定了未来物流的发展,较传统的物流概念更为明确。

三、物流的分类

1. 按物流活动范围分类

按物流的活动的范围,物流可划分为国际物流、国内物流与区域物流。

(1) 国际物流。国际物流是不同国家之间的物流,这种物流是国际间贸易的一个必然组成部分,各国之间的相互贸易最终通过国际物流来实现。国际物流是现代物流系统中重要的物流领域,它是伴随和支撑国际经济交往、国际贸易活动和其他国际交流所发生的物流活动。由于空间范围大,物流时间长,易受台风、海浪、雷电等自然灾害的影响,并涉及各国的法律、政治和风俗习惯等方面的问题,所以是一种较复杂的物流。

(2) 国内物流。国内物流是指一个国家内部的物流。是国家总体规划的内容,要从全局出发,清除部门分割和地区分割的障碍,发挥政府作用,进行系统规划。具体工作有基础设施的建设、制定政策法规、进行标准化工作、新技术开发引进等。

(3) 区域物流。区域物流是指一个国家范围内的物流、一个城市的物流、一个经济区域的物流。区域物流系统对于提高该地区物流活动的效率,以及保障当地居民的生活具有重要作用。一般说来,一个国家的物流,一个城市的物流,一个经济区域的物流都处于同一法律及规章制度下,都受相同文化及社会因素影响,因而都有其区域的特点。区域物流主要是以配送的形式为某一区域中的客户或消费者服务,连锁企业的物流活动大多属于这类物流。

2. 按物流在供应链中的作用分类

供应链是指在生产及流通过程中,为将货物或服务提供给最终消费者而创造价值、连接上游与下游而形成的组织网络。为了提高效率和降低成本,供应链中的物流活动应按照专业化原则进行组织,即在整个供应链上,可以有不同的物流。

(1) 供应物流。为生产企业和流通企业或消费者购入原材料、零部件或商品的物流过

程称为供应物流,也就是商品生产者、持有者至使用者之间的物流。

对生产企业而言,是为保证本身生产的节奏,不断组织原材料、零部件、燃料、辅助材料供应的物流活动,这种物流活动对企业生产正常、高效的进行起着重大作用。企业供应物流不仅要保证供应的目标,它还要以最低成本、最少消耗、最大保证供应为限定条件来组织供应物流活动,因此,就带来很大的难度。企业竞争的关键在于如何降低这一物流过程的成本,可以说这是企业物流的最大难点。为此,企业供应物流就必须解决有效的供应网络、供应方式、零库存等问题。

(2) 企业生产物流。企业生产物流指企业在生产工艺中的物流活动。这种物流活动是与整个生产工艺过程伴生的,实际上已构成了生产工艺过程的一部分。企业生产过程的物流大体为:原料、零部件、燃料等辅助材料从企业仓库或企业的“入口”开始,进入到生产线的开始端,再进一步随生产加工过程一个一个环节地流动,在流动的过程中,原料等本身被加工,同时产生一些废料、余料,直到生产加工终结,再流至生产成品仓库,便终结了企业生产物流过程。

过去,人们在研究生产活动时,主要注重一个一个的生产加工过程,而忽视了将每一个生产加工过程串在一起,使得一个生产周期内,物流活动所用的时间远多于实际加工的时间。所以企业生产物流的研究,可以大大缩减生产周期,节约劳动力。

(3) 企业销售物流。企业销售物流是企业为保证本身的经营效益,不断伴随销售活动,将产品所有权转给用户的物流活动。在现代社会中,市场是一个完全的买方市场,因此,销售物流活动便带有极强的服务性,以满足买方的需求,最终实现销售。在这种市场前提下,销售往往以送达用户并经过售后服务才算终止,因此,销售物流的空间范围很大,这便是销售物流的难度所在。在这种前提下,企业销售物流的特点,便是通过包装、送货、配送等一系列物流实现销售,这就需要研究送货方式、包装水平、运输路线等,并采取各种诸如少批量、多批次、定时、定量配送等特殊的物流方式达到目的,因而,其研究领域是很宽的。

(4) 分销物流。专业批发业务的物流作业具有大进大出和快进快出的特点,它强调的是批量采购、大量储存以及大量运输的能力,大型分销商需要大型的仓储和运输设备。另外,分销商属于中间商,需要与上游和下游进行频繁的信息交换,需要具有良好的信息接口和高效的信息网络。

(5) 企业回收物流。企业在生产、供应、销售的活动中总会产生各种边角余料和废料,这些东西回收是需要伴随物流活动的,而且,在一个企业中,如果回收物品处理不当,往往会影晌整个生产环境,甚至影响产品的质量,也会占用很大空间,造成浪费。

(6) 企业废弃物物流。企业废弃物物流是指对企业排放的无用物进行运输、装卸、处理等的物流活动。

3. 按物流运行的主体分类

按物流运行的主体,物流可划分为第一方、第二方、第三方和第四方物流。传统物流是以第一方、第二方物流为主的模式运行,现代物流则是以第三方、第四方物流为主的模式运行的。

(1) 第一方物流。第一方物流是以卖方、生产者或供应方自行组织的物流,其主要业务是生产和供应商品,为了自身生产和销售业务需要而进行物流网络及设施设备的投资、

经营与管理。

(2) 第二方物流。第二方物流是由买方组织的物流,其主要业务是采购并销售商品,为了销售业务需要投资建设物流网络、设施设备,并进行具体的物流业务运作的组织和管理。

(3) 第三方物流。根据国家标准(GB/T18354-2001),第三方物流(Third Party Logistics, TPL)是指由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。

随着世界物流理论与实践的发展,传统流通渠道的概念已不适应生产、流通与消费之间日益紧密的联系,因而产生了供应链的概念,供应链管理也成为企业进行渠道管理的新方式。用供应链管理的思想管理企业物流时,与传统意义上的渠道成员之间的纵向联合是不同的。企业为了更多地、更好地发挥核心业务的优势,企业可以将物流管理外包给“第三方物流”公司。由于“第三方物流”公司能够提供专业、高效、经济和准确的分销服务,其中包括订单处理、库存控制、运输安排、信息处理、产品整合、加工配送等,以及货主要求的其他物流服务,因此,企业可以实现降低物流总成本、提高对客户的服务水平、提高效益的经营目标。

第三方物流的特点主要是:

① 信息网络化。信息流服务于物流,信息技术是第三方物流发展的基础,在物流服务过程中,信息技术发展实现了信息实时共享,促进了物流管理的科学化,提高了物流服务的效率。

② 关系合同化。首先,第三方物流是通过合同的形式来规范物流经营者和物流消费者之间的关系的。物流经营者根据合同的要求,提供多功能直至全方位一体化的物流服务,并以合同来管理所有提供的物流服务活动及其过程。其次,第三方发展物流联盟也是通过合同形式来明确各物流联盟参与者之间的关系。

③ 功能专业化。第三方物流公司所提供的服务是专业化的服务,对于专门从事物流服务的企业,它的物流设计、物流操作过程、物流管理都应该是专业化的,物流设备和设施都应该是标准化的。

④ 服务个性化。不同的物流消费者要求提供不同的物流服务,第三方物流企业根据消费者的要求,提供针对性强的个性化服务和增值服务。

(4) 第四方物流。第四方物流(Fourth Part Logistics, FPL)定义为“一个调配和管理组织自身的及具有互补性服务提供商的资源、能力与技术,为提供全面的供应链解决方案的供应链集成商”。物流管理的日益复杂和信息技术的爆炸性发展,使得供应链管理过程中的确需要一个“超级经理”来进行管理协调。第四方物流服务商在实际业务操作中是业主和诸多物流服务商之间联系的纽带和管理的创新者,它的主要作用应该是:对制造企业或分销企业的供应商进行监控,在客户和它的物流和信息供应商之间充当惟一“联系人”的角色。从概念上看,第四方物流是有领导力量的物流提供商,它可以通过对整个供应链的影响力,提供综合的供应链解决方案,也为其顾客带来更大的价值。它不仅控制和管理特定的物流服务,而且对整个物流过程提出解决方案,并通过电子商务将这个过程集成起来。第四方物流实际上是一种虚拟物流,是依靠业内最优秀的第三方物流供应商、技术供应商、管理咨询顾问和其他增值服务商,整合社会资源,为用户提供独特的和广泛的供应链解决方案。

第二节 物流管理概述

一、物流管理的概念及目标

在《物流术语标准》中对物流管理是这样定义的：“为了以最低的物流成本达到用户满意的服务水平，对物流活动进行计划、组织、协调与控制。”在此定义中，指出了物流管理的本质是：以最低的物流成本向用户提供满意的物流服务，即在需要的时间，将所需要的物品按照指定的时间送达所需要的场所。这也是物流最基本的目标。

现代物流认为，物流不仅仅是运输、储存、装卸搬运等活动的简单叠加，而是为完成共同的目标各物流要素有机结合而形成的一个有机系统，构成系统的功能要素之间存在着相互联系、相互作用的关系。因此，在考虑物流管理最优化和物流成本最小化时，应从系统的角度出发，树立系统化观念，通过物流功能的最佳组合来实现物流整体的最优化目标。在此最低的物流成本，指的是物流系统总成本的最小化。

在传统的物流管理中，各部门、各功能要素之间互不相关，甚至相互竞争，各管理部门往往只将注意力集中于自己部门的物流活动成本最小化，忽视物流总成本，忽视物流要素之间存在着二律背反关系。所谓“二律背反”也叫“效益背反”，是指一个部门（或要素）的高效益或低成本会因其他部门（或要素）的高成本而抵消的相互作用的关系。

现代物流管理的目标是物流系统的最优化，它要求实现物流成本的最小化，这是物流合理化的重要标志。从系统的观点看，构成物流的各功能要素之间存在着明显的效益背反关系。如：运输效率提高会使运输费用增加，但会使库存量降低从而降低库存资金占用和保管费用，最终使物流总成本降低。因此，现代物流管理要注意物流各要素之间的效益背反关系，根据物流规律，应用现代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，使各项物流活动相互配合、总体协调，以降低物流总成本，提高物流效率，取得最佳服务水平 and 经济效益。

现代物流管理实质上是对物流系统的管理，物流系统投入的是物流成本，输出的是物流服务，管理的目的就是要协调好物流服务与物流总成本之间的关系，总成本和服务效益之间也存在效益背反关系。随着经济、技术的发展，今天，如果不受经济因素的限制，任何水平的物流服务水平都能达到，但极高的物流服务水平是以高昂的物流成本为代价的，这显然失去了物流管理的目的和意义，因此，物流管理是要在服务与总成本之间取得平衡，以达到“以最低的物流成本达到用户满意的服务水平”的目标。

二、现代物流管理的内容

物流管理的内容可以从不同的角度划分，可以从不同的角度管理物流，最终实现物流的总体目标。从现代物流管理的发展，可将物流管理的主要内容包括在以下三个方面，物流活动要素管理、物流系统要素管理及物流活动职能管理。

1. 物流活动要素的管理

物流活动要素的管理包括运输、储存、搬运装卸等环节的管理，主要包括以下几个方面。

(1) 运输管理。运输活动将物资进行空间的移动、创造物资的“空间价值”。运输和储存是物流的两大支柱。管理的主要内容有运输方式及服务的选择、运输路线的选择、车辆调度与组织等。

(2) 储存管理。储存活动也有人称其为“仓储活动”。储存活动要借助各种仓库来完成物资的堆码、保管、保养、维护等工作,保证物资在储存期内质量完好、数量完整,为物资供应或销售打好基础。储存活动为物资创造“时间价值”。管理的主要内容有原材料、半成品和成品的储存策略,储存统计等。

(3) 装卸搬运管理。装卸搬运活动是为改变物资的空间位置而对其进行的垂直装卸和水平搬运活动。在全部物流活动中只有装卸搬运活动贯穿于物流全过程。管理的主要内容有装卸搬运系统的设计、设备规划与配置和作业组织等。

(4) 包装管理。包装一般分为两类,商业包装和工业包装,工业包装又称为运输包装,物流活动中的包装活动指的是工业包装活动,它是为了便于物资的运输、保管,提高装卸效率和物流工具的装载率而进行的。管理的主要内容有包装容器和材料的选择和研究,包装技术与方法的改进,包装系列化、标准化、自动化等。

(5) 流通加工管理。流通加工活动是指在物流过程中,根据用户的要求对物资进行适当的加工,一方面弥补生产加工的不足,另一方面提高物流的效率和效益。管理的主要内容有加工场所的选定、加工机械的配置、加工技术与方法的研究和改进、加工作业流程的制定与优化等。

(6) 配送管理。配送活动是指配送中心或企业按用户的订货要求,在物流据点进行分货、配货等工作,并将配好的物资送交收货人的物流活动。管理的主要内容有配送中心的选址及优化布局、配送机械的合理配置与调度、配送作业流程的制定与优化等。

(7) 物流信息管理。物流信息处理活动及其管理内容包括与上述各种活动有关的计划、预测、市场动态等各类信息的收集、处理和传递等。物流信息处理对上述各种物流活动的相互联系起着协调作用,在现代物流中,信息管理在物流管理中的作用越来越重要。

2. 物流系统要素管理

物流系统要素的管理主要是对物流系统的人、财、物、设备、方法和信息等物流系统要素管理。主要包括以下几个方面。

(1) 人的管理。人是物流系统和物流活动中最活跃的因素,是最宝贵的资源,对人的管理包括物流从业人员的选拔与录用、物流专业人才的培训与提高、物流教育和物流人才培养规划与措施的制定等,现代物流强调以人为本的管理理念,充分调动、发挥人的积极因素,依靠合格的物流人才完成物流的战略目标。

(2) 物的管理。“物”是指一切物质资料,包括生产资料和生活资料,物是物流活动中商品的实体,是物流活动的客体。对物的管理贯穿于物流活动的始终。它包括物流活动诸要素的内容。

(3) 财的管理。资金流总伴随着物流,物流管理的目标就是要有效地降低物流成本、提高经济效益,因此对资金的管理是物流管理的主要内容,主要包括物流成本的预算、计算与控制、物流经济效益指标体系的建立、资金的筹措与运用、提高物流经济效益等。

(4) 设备管理。指物流管理中与设备管理有关的内容,主要有各种物流设备的选型与优化配置,各种设备的合理使用与更新改造,各种设备的研制、开发与引进以及标准化的