



农村劳动力转移
再就业工程 职业技能培训用书



上岗培训

转岗培训

再就业培训

农村劳动力转移培训

韦红革 黄春柳 王少君 编

物流入门



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



农村劳动力转移
再就业工程

职业技能培训用书

物 流 入 门

韦红革 黄春柳 王少君 编



机械工业出版社

本书主要包括职业道德、物流基础知识、物流市场分析
及需求预测、运输基础知识、现代仓储管理、流通加工和包装基
础知识、装卸搬运基础知识、配送知识、物流信息管理基础知
识、物流服务与绩效管理基础知识。本书浅显易懂,简明扼要,
不过于追求系统及理论的深度,突出“入门”的特点。

本书既便于读者自学,又可供再就业部门对下岗、求职人员
进行转岗、农村劳动力转移再就业培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

物流入门/韦红革,黄春柳,王少君编. —北京:机械工
业出版社, 2007.1

农村劳动力转移、再就业工程职业技能培训用书

ISBN 7-111-20270-8

I. 物… II. ①韦…②黄…③王… III. 物流 -
基本知识 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 129006 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 朱 华

责任编辑: 陈玉芝 版式设计: 张世琴 责任校对: 程俊巧

封面设计: 姚 毅 责任印制: 洪汉军

北京京丰印刷厂印刷

2007 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

140mm × 203mm · 8.625 印张 · 229 千字

0 001—5 000 册

定价: 15.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379083

封面无防伪标均为盗版

前言

随着科学技术的日新月异,经济结构的不断调整,物流产业将成为未来国民经济的支柱产业,这已成为人们的共识。国有企业要脱困走出低谷,将会有部分职工下岗、转岗分流,再就业已成为必然。为适应广大工人下岗、转岗、再就业的需要,同时也为军转民工人、国有、乡镇及私营企业中一大批农民工人的需要,我们组织编写了这本书。

本书是作为现代物流管理入门的专业指导书,主要由两大部分组成。第一部分为基础知识部分,着重介绍职业道德和物流基础知识;第二部分是专业知识,主要介绍在物流各活动环节中,各工作岗位应达到的技能要求及相关的专业知识,简明扼要,不过于追求系统及理论的深度,突出“入门”的特点。工艺、设备及标准、名词术语、计量单位等各方面都是贯穿着一个“新”字,以便于各岗位人员尽快与现代工业化生产接轨,适应未来社会发展的需要。

本书通俗、易懂、简明、实用,旨在让相应的物流岗位人员通过学习,了解物流各环节中基本的专业知识和操作技能,轻松掌握一技之长,信步迈入现代物流管理之门。本书图文并茂,浅显易懂,既便于读者自学,又可供再就业部门对下岗、求职工人进行转岗、上岗再就业培训使用。

本书第一、二、十章由韦红革编写,第四、五、八章由黄春柳编写,第三、六、七、九章由王少君编写。

由于编者水平所限,加之时间仓促,错误之处在所难免,敬请读者和同行批评指正。

编者

目 录

前言

第一章 职业道德 1

- 一、职业道德的内涵和特征 1
- 二、职业道德的基本规范 2
- 三、职业道德的作用 5
- 四、提高职业道德修养 6

第二章 物流基础知识 9

第一节 物流概述 9

- 一、物流的基本概念 9
- 二、物流的主要环节 11
- 三、物流的分类 13
- 四、第三方物流 15
- 五、第四方物流 19
- 六、物流标准化 22
- 七、国际物流 28

第二节 物流观念和学说 38

- 一、商物分流 38
- 二、黑大陆学说 38
- 三、物流冰山说 39
- 四、第三利润源说 39
- 五、效益背反说 39
- 六、成本中心说 40
- 七、利润中心说 40
- 八、服务中心说 40
- 九、战略说 41

第三章	物流市场分析及需求预测基础知识	42
第一节	市场调查基础	42
一、	市场调查的含义	42
二、	市场调查的作用	42
三、	物流市场调查	42
第二节	问卷调查法	42
第三节	物流市场预测方法	46
一、	物流市场预测的要求	46
二、	市场预测的步骤	47
三、	市场预测的方法	48
第四章	运输基础知识	53
第一节	运输基本知识	53
一、	运输结点和运输工具	53
二、	各种运输方式的特点	57
三、	集装化运输与多式联运	62
四、	货运代理	73
五、	运输成本及运价构成	77
第二节	运输优化方法	80
一、	运输合理化的决定因素	80
二、	不合理运输的形式	81
三、	合理化运输的有效措施	82
四、	运输路线的优化技术	84
第三节	运输合同	97
一、	运输合同条款	97
二、	运输合同范本	101
第四节	运输业务的办理	104
一、	铁路货物运输流程	104
二、	公路货物运输流程	106
三、	水路运输流程	108
四、	航空运输流程	110

五、国际货物海洋运输流程	110
六、国际货物铁路运输流程	112
七、国际货物航空运输流程	113
八、运输单据的种类及用途	114
第五节 运输保险	115
一、货物运输保险概述	115
二、国内水路、陆路货物运输保险条款	116
三、海洋货物运输保险条款	119
四、航空货物运输保险条款	123
五、陆上货物运输保险条款（火车、汽车）	125
第五章 现代仓储管理基础知识	128
第一节 仓储管理基础知识	128
一、仓库的规划与设计	128
二、仓储作业流程	133
三、仓储管理常用保管技术	136
四、商品基本养护技术	142
第二节 库存管理基本方法	156
一、库存管理的基本概念	156
二、合理库存的确定	158
第六章 流通加工与包装基础知识	165
第一节 流通加工	165
一、流通加工的作用	165
二、流通加工的主要类型	166
第二节 包装知识	167
一、包装的功能	167
二、常用包装材料	168
三、常用包装技术	170
第七章 装卸搬运基础知识	173
第一节 装卸搬运合理化知识	173

一、装卸搬运的特点	173
二、装卸搬运的分类	174
三、装卸搬运作业	176
四、装卸搬运合理化方法	176
第二节 装卸搬运设备	177
一、主要装卸搬运设备简介	177
二、装卸搬运管理基本原则	178
第八章 配送基础知识	181
第一节 配送概述	181
一、现代配送的含义	181
二、配送服务方式	181
三、配送作业流程	184
四、配送作业优化方法	191
五、配送成本核算	199
第二节 配送中心	203
一、配送中心类型	203
二、选址与布局	205
三、配送中心内部结构与作业设施	211
第九章 物流信息管理基础知识	225
第一节 物流信息收集方法	225
一、物流信息的概念与分类	225
二、物流信息技术的应用	225
三、POS 系统	229
四、GPS	230
五、MIS	230
第二节 物流信息系统	231
一、物流信息系统概述	231
二、几种典型的物流信息系统	232
第十章 物流服务与绩效管理基础知识	233
第一节 物流服务概述	233

一、物流服务的内涵	233
二、物流服务的内容	233
三、物流服务的主要特点	234
四、物流服务的对象分析	234
五、创造竞争优势的物流服务	238
六、提高物流服务效率的方法	239
第二节 物流成本管理概述	242
一、物流成本概述	242
二、物流成本管理概述	247
第三节 物流绩效管理	251
一、绩效管理的定义	251
二、绩效管理理念框架	252
三、物流服务绩效管理的原则及战略设定	253
四、物流绩效管理评估体系	254
五、物流服务绩效评估方法	258
六、物流服务绩效管理思路	259
第四节 物流绩效评估	259
一、物流绩效评估的内涵及意义	259
二、国际物流绩效评估的原则	261
三、物流绩效评估的步骤	262
参考文献	265

第一章

职 业 道 德

一、职业道德的内涵和特征

1. 职业

职业是人们较长时间从事的、作为自己主要生活来源的、具有专门业务或一定职责的工作。职业是社会分工造成的，随着社会的进步发展，社会分工越来越细，社会职业也将越来越多。

2. 道德

道德就是一定社会、一定阶级向人们提出的处理人和人之间、个人和社会之间、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。比如，社会主义社会在处理公共道德关系时，要求人们文明礼貌、助人为乐、爱护公物、遵纪守法、保护环境；在处理家庭关系时，要求人们尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结；等等。从某种意义上可以说，道德就是讲人“应该”怎样做和“不应该”怎样做的問題。道德上区别人与动物的一个重要标志，是做人的根本，是随着社会经济不断发展变化而不断发展变化的，没有什么永恒的抽象的道德。

3. 职业道德的内涵

职业道德是庞大的道德体系中的一个部分，它是社会分工发展到一定阶段的产物。所谓职业道德，就是指从事一定职业劳动的人们，在特定的工作和劳动中以其内心信念和特殊社会手段来维系的、以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的和，它是人们在从事职业的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。

4. 职业道德的基本特征

(1) 范围上的有限性和针对性 有限性是指任何职业道德的使用范围都不是普遍的，而是特定的、有限的，它主要适于走上



社会岗位的成年人。针对性是指不同行业的特点确定的，某一特定行业的职业道德一般不能互相通用。

(2) 内容上的稳定性和连续性 稳定性是指从事同一职业的人，由于长期有职业生活，往往会形成一些共同的、比较稳定的职业心理、职业习惯和职业品德。连续性是指职业道德的基本内容可以世代相传，形成职业传统。

(3) 形式上的多样性和适用性 多样性是指职业道德的表达形式灵活多样、不拘一格，常见的形式有制度、章程、守则、公约、须知、誓词、条理等，甚至还可以采取更为简便的标语、口号、标牌、对联等形式。适用性是指由于职业道德采用了灵活多样的形式，既能适用各行业的职业特点，又易于被从业人员开展职业活动时所掌握和实施，同时还有利于社会的检查和监督，实用性很强。

二、职业道德的基本规范

1. 文明礼貌

(1) 仪表端庄大方 仪表端庄大方是指一定职业从业人员的外表要端正庄重、着装朴素大方、鞋袜搭配合理、饰品和化妆要适当、站姿端正等。

(2) 语言规范 语言规范是指人们在特定的职业活动中形成的和明文规定的语言标准或规则，是职业用语的基本要求。一切从业人员都要遵守本行业的职业用语。职业用语要做到语感自然、语气亲切、语调柔和、语流顺畅适中、语言简练、语意明确。

(3) 举止得体 举止得体是指从业人员在职业活动中行为、动作要适当，不要有过分或出格的行为。这就需要从业人员做到态度恭敬、表情从容、行为适度、形象庄重。

(4) 待人热情 待人热情是指上岗职工在接待服务对象时，要有热烈的情感。这是职业活动的需要，是与人交往的首要条件，要求做到微笑迎客、亲切友好、主动热情。

2. 爱岗敬业



爱岗敬业作为最基本的职业道德规范,是对人们工作态度的一种普遍要求,即热爱自己的工作岗位,热爱本职工作,用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。具体要求是:

(1) 树立职业理想 所谓职业理想是指人们对未来工作部门和工作种类的向往和对现行职业发展将要达到的水平、程度的憧憬。一般说来,一个人的职业理想层次越高,他就能发挥自己的主观能动性,对社会的贡献也越大。相反,一个人只停留于谋生的职业理想,他越不容易激发起积极性和创造性。

(2) 强化职业责任 职业责任是企业 and 从业人员安身立命的根本,因此,无论是企业集团还是从业者本人都应该强化职工的职业责任。对于企业集团来说,应该加强员工的职业责任教育与培训;对于企业员工来说,则应该自觉地明确和认定自己的职业责任,树立职业责任意识。

(3) 高职业技能 职业技能也称职业能力,是人们进行职业活动、履行职业责任的能力和手段。它包括从业人员的实际操作能力、业务处理能力、技术技能以及与职业有关的理论知识等。

3. 诚实守信

在加强职业道德建设的过程中,弘扬诚实守信的精神,无论是对于企事业单位的兴旺发达,还是对于职工个人的就业、成长、成功,都是十分重要的,它是为人之本,从业之要。具体要求是:

(1) 诚实于企业 诚实守信首先表现在从业人员忠诚于自己的企业,也就是心中始终装着企业,总是把企业的兴衰成败与自己的发展联系在一起,愿意为企业的兴旺发达贡献自己的一份力量。因此,要求从业人员做到诚实劳动,绝不能出现出工不出力、以次充好、制造假冒伪劣产品的现象;关心企业的发展;遵守合同和契约等。

(2) 维护企业信誉 信誉是企业形象的重要方面,一个企业一旦在消费者或客户中确立了良好的信誉,也就在一定程度上树立了该企业的社会形象,从而给企业带来巨大的效益。每个从业



人员都要自觉维护企业信誉，要求其树立产品质量意识；重视服务质量；讲究优质服务的技巧；注重售后服务的方式等。

(3) 保守企业秘密 人们常说商场如战场。随着信息时代的到来，现代商战就是信息大战，许多商家和企业重视收集把握市场行情的各种商业信息，以便抓住商机、获取成功，这就使企业的商业信息变得至关重要。许多不法商家和企业为了在竞争中取胜，总是想尽办法刺探竞争对手的商业信息，有时不惜巨资收买商业信息。因此，作为所属企业的职工，每一个人都负有义务和责任保守企业秘密。

4. 办事公道

办事公道就是指在办事情、处理问题时，要站在公正的立场上，对当事双方公平合理，不论对谁都是按照一个标准办事。它是企业活动的根本要求，是职业劳动者应该具有的品质，具体要求是：

(1) 坚持真理 真理是指人们对客观事物及其规律的正确反映。坚持就是坚持事实求是的原则，就是办事、处理问题要合乎正义。追求真理、追求正义、追求正直的品格是靠日常的品行锻炼培养出来的，不是办事时想公道就能做到公道的。

(2) 公私分明 公私分明原意是指要把社会整体利益、集体利益与个人私利明确区别开来，不以个人私利损害集体利益。在职业实践中讲公私分明是指不能凭借自己手中的职权谋取个人私利，损害社会集体利益和他人利益。因此，要正确认识公与私的关系，增强整体意识，培养集体精神；要富有奉献精神；要从细微处严格要求自己；在劳动创造中满足和发展个人的需要。

(3) 公平公正 公平公正是指按照原则办事，处理事情合理，不徇私情。只有做到公平公正，才能弘扬正气，打击邪气；才能增强凝聚力，提高工作效率；才能树立威信，赢得群众的拥护和尊重。

5. 团结互助

团结互助是处理从业人员之间和职业集体之间关系的重要道



德规范，它要求从业人员顾全大局，友爱亲善，真诚相待，平等尊重，搞好同事之间、部门之间的团结协作，以实现共同发展。具体要求是：

(1) 平等尊重 平等尊重是指在社会生活和人们的职业活动中，不管彼此之间的社会地位、生活条件、工作性质有多大差别，都应一视同仁，平等相待，互相尊重，互相信任。做到上下之间平等尊重、同事之间互相尊重、师徒之间相互尊重、更注意尊重服务对象。

(2) 顾全大局 顾全大局是指处理个人和集体利益的关系时，要树立全局观念，不计较个人利益，自觉服从整体利益的需要。这是道德规范的一项重要的道德要求。

(3) 加强协作 就是指在职业活动中，为了协调从业人员之间，包括工序之间、工种之间、部门之间的关系，完成职业工作任务，彼此之间互相帮助、互相支持、密切配合，搞好协作。因此，要正确看待合作与竞争，正确处理好主角和配角的关系。

6. 开拓创新

(1) 有创新意识和科学思维 在竞争中培养创造意识，要敢于标新立异，要善于大胆设想；应确立科学思维，如发散思维、逆向思维、侧向思维、动态思维等。

(2) 有坚定的信心和意志 充分的自信和坚忍不拔的意志，是事业取得成功的一个重要的条件。因此，必须坚定信心，不断进取，坚定意志，顽强奋斗。

三、职业道德的作用

企业要提高竞争力，就必须提高产品和服务的质量；就必须不断革新工艺，改进设备，降低成本，提高劳动生产率，开发新产品；就必须不断完善企业形象，创造企业著名品牌。这些目标的实现，必须依赖于企业的广大职工，依赖于职工职业道德觉悟的提高。

(1) 职业道德有利于企业提高产品和服务的质量 产品和服务的质量是企业的生命，任何企业若不能保证它所提供的产品和



服务的质量,那么这个企业即使赢得了很大的利润,最终仍摆脱不了破产和倒闭的命运。美国 IBM 公司公开“IBM 就是服务”,它充分考虑每个雇员的个性,花大量的时间令顾客满意。美国运通公司信守“不惜一切为顾客服务”的诺言。

(2) 职业道德可以降低产品成本、提高劳动生产率和经济效益 良好的职业道德,有利于节约原材料,降低废、次品率;有利于保持领导、员工、企业等之间协调、融洽、默契的关系,从而降低整体的协调管理费用;有利于给社会提供质量可靠、价格实惠的产品,从而降低与政府、社会和顾客的谈判交易费用;有利于员工在工作中惜分珍秒,从而提高劳动生产率。

(3) 职业道德可以促进企业技术进步 具有良好的职业道德是职工提高创新意识和创新能力的精神动力;是职工努力钻研科学技术、革新工艺、发明创造的现实保证;是企业保守科技秘密的重要条件,从而促进企业技术进步。

(4) 职业道德有利于企业树立良好形象、创造企业品牌 在社会生产力突飞猛进、物质财富急剧增加,买方市场占据主导地位的时代,人们消费时更加关注品牌,具有良好社会信誉的商品已成人们的首要选择。无论是塑造企业良好形象还是创造企业著名品牌,都离不开职工的职业道德,都需要职工良好的职业道德作支撑。

四、提高职业道德修养

1. 职业道德修养的涵义

所谓修养,就是指人们为了在理论、知识、艺术、思想、道德品质等方面达到一定的水平,所进行自我教育、自我改善、自我锻炼和自我提高的活动过程,如理论修养、科学修养、艺术修养和道德修养等等。修养是人们提高科学文化水平、专业技能和道德品质必不可少的手段。

所谓职业道德修养,就是指从事各种职业活动的人员,按照职业道德基本原则和规范,在职业活动中所进行的自我教育、自我锻炼、自我改造和自我完善,使自己形成良好的职业道德品质



和达到一定的自由境界。在现实社会中，一个没有良好职业道德品质的人在职业活动中往往是以个人利益为中心，为谋取私利而不择手段，这样的人可能会一时得利、一时得势，但从长远看，是难以立足社会的，更谈不上有什么发展了。

2. 加强职业道德修养的必要性

(1) 职业道德修养是从业人员形成良好职业道德品质的必要手段 一个从业人员良好的职业道德品质，不是先天就有的，而是在长期的职业活动中逐步形成的。要使自己成为一个具有良好职业道德品质的人，关键在于在职业活动中能够按照职业道德规范的基本要求自觉加强职业道德修养。要经常检查自己的职业哪些符合职业道德规范的要求、哪些不符合职业道德规范的要求，自觉纠正不符合职业道德规范要求的行为，发扬广大符合职业道德规范的行为，使自己逐渐养成良好的职业行为习惯。

(2) 职业道德修养是个人成才的重要条件 中华民族历来注重德才兼备，常言说，“有德无才，不是人才；有才无德，是个祸害。”因此，每一位从业人员，都应高度重视自己的道德修养，平时养成良好的行为习惯，逐步形成良好的道德品质。凡是对人类社会的发展做出贡献的人，也都是在职业活动中注重道德修养，具有良好道德品质的人。

3. 提高职业道德修养的方法

(1) 学习职业道德规范、掌握职业道德知识 从业人员必须认真学习职业道德原则和规范，扎实掌握基本知识，从理论上明确职业道德规范的基本要求和应该怎样做不应怎样做的道理，明确职业道德修养所要达到的目标，把握职业道德修养的标准，以此来提高职业道德修养的自觉性，增强职业道德修养的针对性。

(2) 努力学习现代科学文化知识和专业技能，提高文化素养 努力学习现代科学文化知识和专业技能，是做好本职工作的基本条件，只有勤奋努力，才能学到知识和技能。而掌握科学文化知识和专业技能，有助于进行职业道德修养，或者说，学习科学文化知识和专业技能是进行职业道德修养的一个重要方



面。它能帮助我们准确理解职业道德修养在一个人成长过程中的重要作用,准确理解职业道德建设在社会主义市场经济中的重大意义,才能更好地去学习职业道德规范,才能更自觉地进行职业道德修养,努力提高自己的道德水平和思想境界。

(3) 经常进行自我反思,增强自律性 自我反思就是依据一定的职业道德标准经常检查自己,同不符合职业道德规范要求的·行为做斗争,并自觉地使自己的言行符合职业道德标准。经常将自己的言行与职业标准对照,要敢于正视自身存在的缺点。人只有能正确客观地认识自己,发现自身的缺点,才能改正缺点,不断进步。

(4) 提高精神境界,努力做到“慎独” 所谓“慎独”,就是指无人监督的情况下,仍能坚持道德信念,自觉地按照道德规范的要求去做事的一种道德品格和道德境界。作为一种道德修养的境界,它强调道德修养必须达到在无人监督时,能严格按照道德规范的要求做事。

总之,提高职业道德修养是一个长期的艰巨的自我教育、自我磨练、自我改造和自我完善的过程。只有经常按照职业道德的标准严格要求自己,不断发现和纠正自身存在的缺点与不足,才能不断提高职业道德水平,达到一种较高的精神境界。