

21世纪物流管理学系列教材

物流成本管理

Logistics Management

主 编 余艳琴

副主编 冯 华



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

21世纪物流管理学系列教材

物流成本管理

主编 / 余艳琴 副主编 / 冯 华

Logistics
Management



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物流成本管理/余艳琴主编;冯华副主编. —武汉:武汉大学出版社,
2008.3

21 世纪物流管理学系列教材

ISBN 978-7-307-06052-4

I. 物… II. ①余… ②冯… III. 物流—成本管理—高等学校—教材
IV. F253.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 195353 号

责任编辑:夏敏玲 白绍华

责任校对:黄添生

版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北省通山县九宫印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:22 字数:427 千字

版次:2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-06052-4/F·1107 定价:31.00 元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

总 序

《21 世纪物流管理学系列教材》是武汉大学“十一五”规划教材之一,也是近几年中国物流学科蓬勃发展的成果之一。海峰教授嘱我写个序,我想从我国物流教育与人才培养的角度谈些认识,希望能够对推动我国物流教育和物流学科建设起点作用。

改革开放以来,伴随着我国经济的持续快速发展,我国物流业发展很快,到 2006 年物流增加值已占整个服务业增加值的 17.1%。物流产业作为新兴的生产性服务业,已成为我国现代服务业的一个重要支柱。但我国物流发展还刚刚起步,在很多方面与发达国家相比仍然有不少差距,其中物流人才的短缺成为制约我国物流发展的重要因素之一。物流人才,特别是复合型物流高级管理人才和专业性、技能性很强的物流专业人才,已成为我国 12 类紧缺人才之一。《中国物流发展与人才需求研究报告》显示,2004 年底我国物流从业人员为 1676 万人,具有大专以上学历者占 21.56%,低于全国各行业 24.33% 的平均水平。据预测,到 2010 年我国物流从业人员将达到 2060 万人,大专以上学历人才比重将达到 27.5%,从 2004 年到 2010 年,全国物流行业平均每年需要转增大专以上学历物流人才 40 万人左右。另据教育部信息中心统计,2005 年我国高等院校物流专业大专以上学历毕业生仅为 8780 人,远远满足不了我国现代物流快速发展的需要。

我国高等院校开展物流教育是 21 世纪初才开始的,但发展速度相当快。到目前为止,国内已有 273 所高校开设物流本科专业。高等院校物流管理专业的课程设置主要侧重于培养具备物流管理、规划、设计等较强实务运作能力的高级现代物流管理人才,教学计划中设置必修课、选修课、实验和实践环节。专业必修课一般在第三、第四学年开设,主要包括仓储管理、配送与配送中心、供应链与物流管理、物流信息管理、物流成本管理、企业物流管理等十几门课程;专业选修课包括与物流管理相关的一些课程,包括国际物流、电子商务、国际贸易、物流规划、采购学、企业战略、宏观经济学等课程。

应当看到,我国物流教育目前仍处在探索发展阶段,在培养目标、课程结构和教学方法等方面,都还落后于西方发达国家,也与我国社会经济发展对物流人才的客观需求存在差距。美国单独设立物流专业的大学数量相对来说还比较少,包括加州大学伯克利分校、麻省理工学院等共 50 多所大学开设了物流管理本科专业,一般隶属于商学院、土木工程系或工业工程系。美国本科物流课程大多是作为一些专

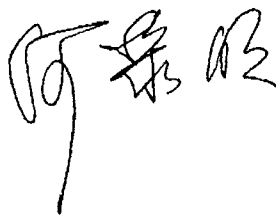
业,如工商管理、营销和运作管理专业的必修课或选修课,例如麻省理工学院将物流与运输规划方法、供应链规划、生产系统与供应链设计等课程作为运作管理专业的选修课程。也有一些大学在专业下设立专门的物流方向,如威斯康新大学工商管理专业下的物流与运输管理方向,佛罗里达州立大学营销专业下的供应链管理方向,休斯敦大学工业工程专业下的配送与物流工程方向等。根据美国物流职业类型的调查,美国物流管理者的专业结构中,本科毕业生的专业结构分别为物流12%、商科52%、工程23%、其他专业13%;研究生毕业的从业人员的专业结构分别为物流13%、商科73%、工程12%、其他专业2%。这表明,物流人才专业背景以商科为主,物流管理人员的层次越高,越要求具有商科专业背景,工程和其他专业的物流从业人员比重有所降低。可见,物流专业人才需要广博的知识背景,物流专业教育不应仅局限于物流专业知识本身,而应拓宽专业的广度。

武汉大学经济与管理学院在我国物流教育与人才培养方面做了很多探索,取得了不少经验。当前我国物流教育领域有些院校师资力量薄弱,精品教材不多,案例教材更少,这些都是制约我国物流教育与人才培养的重要问题。《21世纪物流管理学系列教材》的编辑出版,对我国物流教材体系的建设是一次很有意义的积极探索。这套系列教材是由武汉大学经济与管理学院的教师为主,联合武汉理工大学管理学院、武汉科技大学管理学院的教师共同编撰的。他们当中既有学术界的著名学者,也有中青年学术骨干,不仅在教学科研方面卓有成就,参与过多项重要课题的研究,还为许多知名企业开展过物流管理咨询活动,这使得丛书具有较高的系统性、科学性、可读性和社会实践价值。

21世纪现代物流的发展关键在人才。我国物流教育与物流人才培养工作任务重道远,需要借鉴国外先进的物流教育模式,更需要结合中国国情,调整和开发适合中国物流产业发展的物流学科体系。这需要广大从事物流理论研究、物流教育和物流人才培养的实际工作者不断探索,勇于创新,与时俱进,开拓进取。只有这样,才能为我国现代物流又好又快的发展提供足够的理论、教育和人才支持。

是为序。

中国物流学会会长



2007年7月25日

目 录

第 1 章 物流成本	1
1.1 成本与物流成本	1
1.1.1 成本	1
1.1.2 企业成本和供应链成本	3
1.1.3 物流成本及其构成	5
1.2 物流活动与物流成本	9
1.2.1 物流活动	9
1.2.2 物流活动与物流成本的关系	11
1.3 物流成本的分类	12
1.3.1 按物品流通的环节分类	12
1.3.2 按物流活动范围对物流成本分类(范围别)	13
1.3.3 按物流的功能分类(功能别)	13
1.3.4 按支付形态分类	14
1.3.5 按计入成本对象的方式分类	15
1.3.6 按成本与业务量的关系分类	16
1.3.7 按物流成本的可控性分类	17
1.3.8 按物流成本在决策中的作用分类	17
1.4 物流成本的特征和几种重要的理论学说	18
1.4.1 物流成本的特征	18
1.4.2 几种相关的理论学说	24
1.5 影响企业物流成本的因素	28
1.5.1 企业产品的特性与物流成本	28
1.5.2 物流环节对物流成本的影响	32
1.5.3 物流服务对物流成本的影响	32
1.5.4 物流运作方式与物流成本	34
1.5.5 核算方式对物流成本的影响	35
第 2 章 物流成本管理基础	41

2.1	物流成本管理的产生和发展	41
2.1.1	物流成本管理的含义	41
2.1.2	物流成本管理的产生和发展	42
2.2	物流成本管理的意义	45
2.2.1	物流成本管理的微观意义	46
2.2.2	物流成本管理的宏观意义	47
2.3	物流成本管理的研究内容和技术方法	50
2.3.1	物流成本管理的内容	51
2.3.2	物流成本管理常用的技术方法	53
2.4	物流成本管理的管理模式	54
2.4.1	现代成本意识	54
2.4.2	成本节省模式	55
2.4.3	成本避免模式	56
2.4.4	成本效益模式	57
2.4.5	总成本模式	59
2.4.6	物流质量管理模式	60
2.4.7	供应链管理模式	61
2.4.8	物流外包模式	62
第3章	物流成本核算	68
3.1	物流成本核算的原则	68
3.1.1	物流成本核算的原则	68
3.1.2	物流费用支出的界限	71
3.2	物流成本核算的科目和账簿设置	72
3.2.1	成本核算制度	72
3.2.2	成本核算的主要会计科目	73
3.2.3	产品成本的计算方法	76
3.2.4	物流成本核算的科目、账簿设置	79
3.3	物流成本核算的程序	80
3.3.1	物流成本核算的程序	80
3.3.2	成本归集与分配	82
3.4	物流成本核算的方法	84
3.4.1	物流成本核算的基本思路	87
3.4.2	物流成本核算的实施	89
3.5	物流作业成本计算法	100

3.5.1 物流作业成本法的计算步骤	100
3.5.2 物流作业成本法的计算举例	106
第4章 物流成本控制	115
4.1 物流成本控制的基本问题	115
4.1.1 物流成本控制的目标	115
4.1.2 物流成本控制的原则	119
4.1.3 物流成本控制的程序	120
4.1.4 物流成本控制的内容	121
4.2 预算成本法	122
4.2.1 弹性预算法	122
4.2.2 零基预算法	125
4.3 标准成本法	126
4.3.1 标准成本法及其实施步骤	126
4.3.2 标准成本的种类	127
4.3.3 标准成本的制定	128
4.3.4 物流成本差异的计算和分析	130
4.4 目标成本法	134
4.4.1 目标成本法的管理思想	134
4.4.2 物流目标成本控制的程序	137
4.4.3 运用价值工程法控制物流成本的实例	141
4.5 责任成本法	144
4.5.1 责任成本和责任成本单位	144
4.5.2 责任成本控制的程序	145
4.5.3 责任成本的计算与考核	146
第5章 采购成本管理	157
5.1 采购成本及其控制意义	157
5.1.1 采购与采购程序	157
5.1.2 价格和整体采购成本	159
5.1.3 控制采购成本的意义	161
5.2 影响采购成本的因素分析	165
5.2.1 采购价格	165
5.2.2 订货数量	166
5.2.3 价格折扣	167

5.2.4 采购模式	170
5.2.5 与供应商的协作关系	171
5.3 控制采购成本的措施	172
5.3.1 建立科学的采购管理系统	172
5.3.2 进行采购成本的定性和定量分析	173
5.3.3 选择合适的采购模式和采购策略	176
第6章 运输成本管理	189
6.1 运输成本的构成及影响因素	189
6.1.1 物流运输成本的分类	189
6.1.2 影响运输成本的因素	191
6.2 不同运输方式的成本分析	194
6.2.1 各种运输方式的服务特性	194
6.2.2 各种运输方式的成本特征	197
6.3 运输成本控制的策略	200
6.3.1 选择合理的运输工具	200
6.3.2 开展复合运输和国际多式联运	203
6.3.3 适当拥有车辆	203
6.3.4 优化仓库布局	205
6.3.5 自有运输与第三方运输的选择	207
6.3.6 实施集运	209
6.4 运输合理化与物流成本节约	212
6.4.1 实施物流运输合理化的意义	212
6.4.2 不合理的运输形式	213
6.4.3 运输合理化的因素	215
6.4.4 实施运输合理化的措施	216
第7章 仓储与库存成本管理	224
7.1 仓储的功能及风险分析	224
7.1.1 仓储的功能	224
7.1.2 库存的功能	226
7.1.3 仓储对企业物流成本的负面影响	228
7.2 存储成本的构成和计算	229
7.2.1 仓储成本的构成	229
7.2.2 仓储成本的计算	232

7.2.3 库存成本的构成和计算	235
7.2.4 库存商品成本价值的计算	238
7.3 仓储成本的控制	243
7.3.1 选择合适的仓储类型	243
7.3.2 制定正确的混合仓储空间策略	245
7.3.3 合理选择不同吞吐量的仓储类型和作业模式	249
7.3.4 降低各项仓储作业成本	251
7.4 库存成本管理	252
7.4.1 利用各种方法控制库存水平	254
7.4.2 采取科学的保管措施,控制库存风险	263
 第8章 配送成本管理	 270
8.1 配送成本的构成	270
8.1.1 配送	270
8.1.2 配送中心	275
8.1.3 配送作业	278
8.1.4 配送成本的构成	279
8.2 配送成本的计算	281
8.2.1 配送运输成本的计算	281
8.2.2 仓储保管成本的计算	284
8.2.3 分拣成本的计算	284
8.2.4 配装成本的计算	285
8.2.5 流通加工成本的计算	287
8.3 配送成本控制的标准与策略	288
8.3.1 配送成本控制的必要性	288
8.3.2 配送成本控制的策略	289
8.4 配送成本控制的方法	297
8.4.1 确定配送中心的合理规模和选址布局	297
8.4.2 优化配送路线	301
8.4.3 配送需求计划法	302
 第9章 物流活动的绩效评价	 308
9.1 物流活动的绩效评价原则和步骤	308
9.1.1 物流活动的绩效评价原则	309
9.1.2 物流活动的绩效评价步骤	311

9.2 物流系统的本量利分析	314
9.2.1 本量利分析的相关概念和公式	315
9.2.2 本量利分析图	317
9.2.3 物流活动本量利分析的基本内容和方法	320
9.3 物流成本效益的财务指标分析	326
9.3.1 营运能力指标分析	327
9.3.2 获利能力指标分析	330
9.4 物流活动的绩效评价报告	334
9.4.1 成本—服务报告	335
9.4.2 趋势报告	336
9.4.3 特别报告	336
后 记	340

第1章 物流成本

关键词：物流 (logistics) 成本 (cost) 物流成本 (logistics cost) 供应链成本 (supply chain cost) 物流活动 (logistics activity) 物流服务水平 (logistics service level) 物流成本特征 (logistics cost characteristics) 物流成本分类 (logistics cost classification) 效益悖反 (trade-off) 物流冰山 (logistics iceberg) 第三方利润源 (the third-party profit headspring) 物流成本影响因素 (logistics cost influence factor)

产品从原材料采购、生产直至到达消费者手里的整个过程中，要经过包装、装卸、搬运、运输、储存、流通加工、配送、信息处理等一系列物流活动环节，为实现各环节的功能，必然要占用和耗费一定的人力、物力和财力。为提供物流服务所耗费的物化劳动和活劳动的货币表现被称作物流成本。产品的包装、储存、搬运、配送、运输等方面的费用在产品总费用中占有相当大的比重；国际社会以物流成本占 GDP 的比重指标来衡量一个国家的物流发展水平。现代物流经济效益的直接来源是物流活动的有效运营与管理的成本节约。中国的物流发展水平和物流管理水平还较低，对物流和物流成本管理的认识与发达国家相比有较大差距。经济理论界和企业界已从实践中逐步认识到物流和物流成本管理的重要性。

从物流管理理论研究或学科体系建立和发展的角度来看，物流成本是与物流管理、物流系统、物流功能、客户服务、物流信息和物流绩效等同等重要的基本概念和范畴。本章首先探讨成本、物流活动与物流成本的关系，提出物流成本的概念；然后对物流成本进行分类；在此基础上进一步探讨物流成本的特征和几种重要的物流成本理论学说；最后对物流成本的主要影响因素进行系统分析。这些问题是对物流和物流成本进行有效管理的基础。

1.1 成本与物流成本

1.1.1 成本

1.1.1.1 成本的含义

成本是人们为进行生产经营活动或达到一定的所需而耗费的人力、物力和财力

等资源的货币表现及其对象化。它具有以下几个方面的含义:

①成本是为达到一定目的而付出或应付出资源的价值补偿,它可用货币单位加以计量。

②成本是用货币计量的因生产和销售一定种类与数量的产品而耗费资源的经济价值。企业进行产品生产需要消耗生产资料和劳动力,这些消耗在成本中用货币计量就表现为材料费用、折旧费用、工资费用等。企业的经营活动包括生产和销售活动,因此,在生产和销售活动中所发生的费用,都应计入成本;同时,为了管理生产经营活动所发生的费用也具有成本的性质,也应计入成本。

③成本是为取得物质资源所需付出的经济价值。企业为进行生产经营活动,购置各种生产资料或采购商品而支付的价款和费用,就是购置成本或采购成本。随着生产经营活动的不断进行,这些成本就转化为生产成本和销售成本。

④成本是为达到某种目的而放弃另一种目的所牺牲的经济价值。

1.1.1.2 成本的作用

成本是商品价值的重要组成部分,它是耗费的价值计量,也是再生产的补偿尺度。在商品生产条件下,耗费和补偿是对立统一的。任何耗费总是个别生产者的事,而补偿则是社会的过程,耗费要求得到补偿和能否得到补偿是一个问题的两个不同的方面,这就迫使商品生产者不得不重视成本,努力加强管理,力求以较少的耗费来寻求补偿,并获取最大限度的利润。因此,成本在经济生活中有着广泛和重要的作用。

第一,成本是补偿生产耗费的尺度。企业为了保证再生产的不断进行,必须对生产耗费进行补偿。企业是自负盈亏的商品生产者和经营者,其生产耗费须用自身的生产成果,即销售收入来补偿,维持企业再生产按原有规模进行。而成本就是衡量这一补偿份额大小的尺度。

第二,成本是制定产品价格的基础。产品价格是产品价值的货币表现。但在现阶段,人们还不能直接准确地计算产品价值,而只能计算成本。成本作为价值构成的主要组成部分,其高低能反映产品价值量的大小,因而产品的生产成本成为制定产品价格的重要基础。也正是如此,需要正确地核算成本,才能使价格最大限度地反映社会必要劳动的消耗水平,从而接近价值。当然,产品的定价是一项复杂的工作,还应考虑其他因素,如国家的价格政策及其他经济政策法令、产品在市场上的供求关系及市场竞争的态势等。

第三,成本是计算企业盈亏的依据。企业只有当其收入超出其为取得收入而发生的支出时,才有盈利。成本是划分生产经营耗费和企业纯收入的依据。因为,成本规定了产品出售价格的最低经济界限,在一定的销售收入中,成本所占比例越低,企业的纯收入就越多。

第四,成本是企业进行决策的依据。企业要努力提高其在市场上的竞争能力和经济效益,首先必须进行正确可行的生产经营决策,而成本就是其中十分重要的一个环节。成本作为价格的主要组成部分,其高低是决定企业有无竞争力的关键。因为在市场经济条件下,市场竞争在很大程度上就是价格竞争,而价格竞争的实际内容就是成本竞争。企业只有努力降低成本,才能使自己的产品在市场具有较高的竞争能力。

第五,成本是综合反映企业工作业绩的重要指标。企业经营管理中各方面工作的业绩,都可以直接或间接地在成本上反映出来,如产品设计好坏、生产工艺合理程度、产品质量高低、费用开支大小、产品产量增减以及各部门各环节的工作衔接协调状况等。正因如此,可以通过对成本的预测、决策、计划、控制、核算、分析和考核来促使企业加强经济核算,努力改善管理,不断降低成本,提高经济效益。

1.1.2 企业成本和供应链成本

1.1.2.1 企业成本

企业成本是指归集到某一企业或公司对象上的费用,是该企业在其生产经营活动过程中所耗费的物化劳动和活劳动的货币表现。该企业被称为成本计算对象。成本计算对象是为归集和分配各项成本费用而确定的成本计算实体,它可以是一个企业、一件产品、一项服务、一项设计、一个客户、一种商标、一项作业或者一个部门。

企业生产经营过程中的耗费是多种多样的,对费用进行分类也可以按照不同标准进行。企业成本的构成通常有以下两种方式:

(1) 按管理职能不同,企业成本由生产成本和非生产成本构成。

不同的成本核算制度对生产成本和非生产成本的划分方式是不同的。在制造成本法中,生产成本是生产过程中为制造产品而发生的成本耗费,包括直接材料、直接人工和制造费用;非生产成本是非生产业务的耗费,如销售费用、管理费用和财务费用,也称为期间费用。

(2) 按费用计入成本对象的方法不同,企业成本由直接成本和间接成本两部分构成。

直接成本指为某一特定的成本对象所消耗的、与该成本对象直接相关的、可以根据原始凭证直接计入该成本对象的费用。如原料及主要材料和生产工人的计件工资等。间接成本是为几个成本对象共同消耗的、与某一特定成本对象没有一一对应的直接关系的、不能根据原始凭证直接计入该成本对象的费用。间接成本需要采用适当的方法在有关成本对象之间进行分配。如同时生产几种产品的生产工人的计时工资和制造费用等。直接成本和间接成本的划分是相对的,一项成本可能是直接成

本,也可能是间接成本,要根据成本对象的选择而定。这种分类是为了经济合理地将成本归集到成本对象,使所提供的成本资料能较好地符合企业生产经营的实际情况,便于管理部门理解、掌握并作出决策分析;也便于分清各部门的经济责任,更好地进行成本控制与业绩评价。

1.1.2.2 供应链成本

供应链是由供应商、生产制造商、分销商、零售商直到最终端用户所构成的一个功能网络结构。在经济全球化、生产专业化和一体化的今天,企业不仅要充分利用内部资源,还要有效利用外部资源,许多企业都选择了以供应链作为获取竞争优势的战略举措。供应链的运作必然伴随着各种费用和支出,这就构成了供应链成本。企业要生存并不断地发展壮大,除了需要运用传统的成本管理方法控制企业内部成本外,还需要与其参与的供应链中的其他企业一起合作努力,削减和降低非必要的供应链成本,当整个供应链的成本降低后,企业必然会从“做大的蛋糕”中获得利润最大化。

从不同的角度对供应链成本进行分类形成了以下若干不同的观点:

第一种观点认为,传统的供应链成本可分为物料成本、劳动成本、运输成本、设备成本以及其他变动成本,而要实现供应链成本的合理测算,必须将其进行再分类。参照企业内部的成本核算体系,可将供应链成本分为制造成本、运输成本、储存成本、包装成本以及管理成本等。其中比较复杂且和传统的会计科目有所区别的就是管理成本,它主要包括供应链系统的设计维持成本、订单的处理和信息沟通成本等。

第二种观点认为,供应链是通过对物流、信息流、现金流的控制来产生最终效果的,这样,供应链成本就是在运转过程中由物流、现金流、信息流所引起的成本以及供应链协同化中所产生的机会成本与整合成本的综合。以往在分析供应链成本时,往往仅仅强调物流作为供应过程所产生的成本,如库存成本、运输成本等。而通过供应链网络结构可以看出,信息流和现金流在链中同样产生作用,也就相应会产生成本。信息对供应链的运营至关重要,因为它为管理者提供了赖以决策的基础,没有信息,决策者就无法知道顾客的需求、库存数量以及什么时候组织运输等,构建信息系统以及维护其顺利运行的费用就形成了信息成本,它应当成为供应链总成本的重要组成部分。供应链各环节之间都会有资金的流动,零售商拿走顾客所付款项的一部分,同时将一部分资金转移给分销商;分销商留下部分资金,其余转移给制造商;制造商留下部分资金,余额给供应商……这种资金转移成本也应计入供应链成本中。在供应链中还有其他一些不能忽视的“隐藏成本”,如在供应链各个环节中普遍存在的伙伴关系选择问题,如果放弃更有利的合作伙伴,而选择的伙伴却又不能给供应链带来最大利益,就会产生选择成本;如果在已形成的供应链

中经常改变伙伴关系,就会产生变化机会成本;在整体关系整合中也会产生系统的整合成本等。

国外的学者以企业成本为基础,考虑到供应链各方的关系,将供应链成本划分为直接成本、作业成本和交易成本三个层次(见图 1-1)。直接成本是由生产每 1 个单位产品所引起的,包括原材料成本、人工成本和机器成本,这些成本主要是由原材料和劳动力的价格所决定的。作业成本是由那些与产品没有直接关联的、但与产品的生产和交付相关的管理活动所引起的成本,这些成本产生于企业的组织结构和经营管理流程。实际上,作业成本可以认为是企业的间接成本,因将间接成本采用作业成本法在产品中进行分摊而称其为作业成本。交易成本是供应链的关系处理成本,它是在协调和控制供应链伙伴之间的交易关系时所发生的信息和协调成本。在管理实践中,交易成本难以量化,到目前为止仍停留在概念阶段。

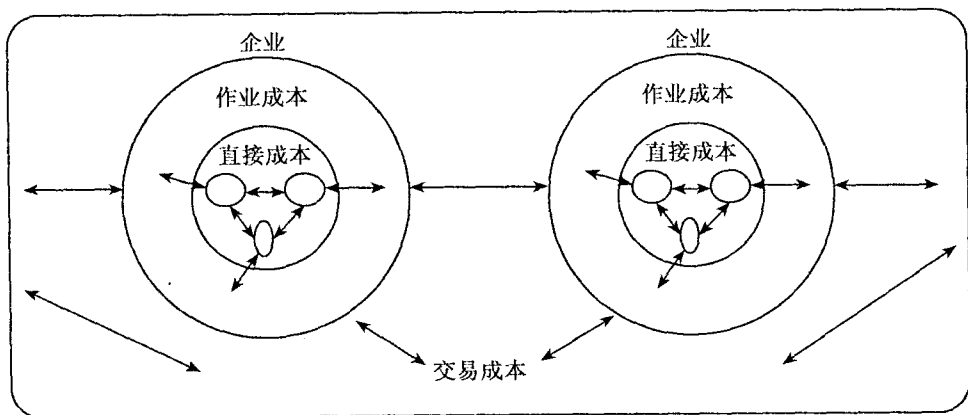


图 1-1 供应链成本的三个层次

1.1.3 物流成本及其构成

1.1.3.1 物流成本的概念

根据我国 2001 年颁布的国家标准物流术语,物流成本是“物流活动中所消耗的物化劳动和活劳动的货币表现”。更具体而言,物流成本包括物流各个环节、各项活动的耗费,如商品包装、运输、储存、装卸搬运、流通加工、配送、信息处理等方面的成本,是为了提供有关的物流服务,实现物品在空间、时间上的转移所支出的人力、财力和物力的货币表现。物流成本是物流服务价值的重要组成部分,有广义和狭义之分。

1.1.3.2 广义和狭义的物流成本构成

狭义的物流成本包括企业生产、流通、消费全过程中由于物品实体与价值发生变化而产生的全部费用。包括从生产企业内部原材料的采购、供应开始,经过生产制造中的半成品、产成品的仓储、搬运、装卸、包装、运输及在消费领域发生的验收、分类、仓储、保管、配送、废品回收等所有的成本。具体来讲,狭义的物流成本由以下几个部分构成:

①物流活动中的物资消耗,主要包括电力、燃料、包装耗材、固定资产的损耗等。

②物资在物流活动中发生的合理耗费。

③企业为了开展物流活动的人力资本,包括职工工资、奖金、津贴及福利费用等。

④物流活动中发生的其他费用,包括与物流活动有关的办公、差旅支出。

⑤用于保证物流系统运作顺畅的资金成本,包括利息、手续费等。

⑥研究设计、重建与优化物流过程的费用。

广义的物流成本包括狭义的物流成本与客户服务成本。物流活动是企业追求客户满意、提高客户服务水平的关键因素和重要保障。客户服务是连接和统一所有物流管理活动的重要方面。物流系统的每一组成部分都关系到顾客是否在适当的时间、地点,以适当的条件收到适当的产品。物流系统的目标是向客户提供适当的服务,现实中常有因为企业物流服务水平低,造成客户不满意,从而失去现有客户与潜在客户的情况,这种情况所带来的损失就是客户服务成本。客户服务成本是一种隐性成本,是当物流客户服务水平令客户不满意时产生的销售损失。

狭义的物流成本和客户服务成本之间是悖反的关系。要降低客户服务成本,让客户满意度提高,就要相应地提高客户服务水平,这意味着要有充足的存货、充分的仓容、快捷的运输和高效的订单处理,要增加人力、物力和财力的占用和消耗,狭义的物流成本必然上升。并且,通常情况下,随着物流客户服务水平的提高,狭义物流成本将加速增长。比如,将服务水平由90%提高到94%,要比将客户服务水平从94%提高到98%所增加的狭义物流成本要小。同样,随着物流客户服务水平的提高,客户服务成本将减速下降。客户服务成本与狭义物流成本之间的悖反关系如图1-2所示。

客户服务成本是十分难以估计和衡量的。通常采用以下办法解决这一难题:根据一定的方式制订出最适合的物流客户服务水平,然后在达到该物流客户服务水平的前提下,寻求狭义物流成本之和最小化,这实际上就是处理物流服务水平 and 物流成本的关系。下面在介绍物流成本的交替损益性特征时做进一步的解释。

要确定最合适的物流客户服务水平,需要以下三个步骤的工作: