

HZ BOOKS

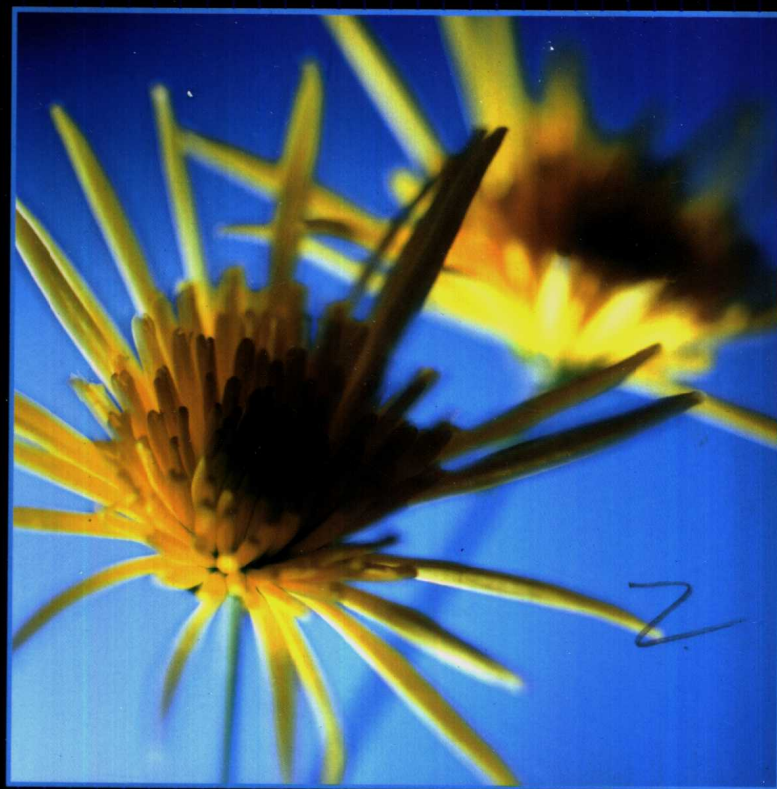
Mc  
Graw  
Hill

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版)

# 供应链物流管理

唐纳德·J·鲍尔索克斯 (Donald J. Bowersox)  
(美) 戴维·J·克劳斯 (David J. Closs) 著  
M·比克斯比·库珀 (M. Bixby Cooper)



Supply Chain Logistics  
Management

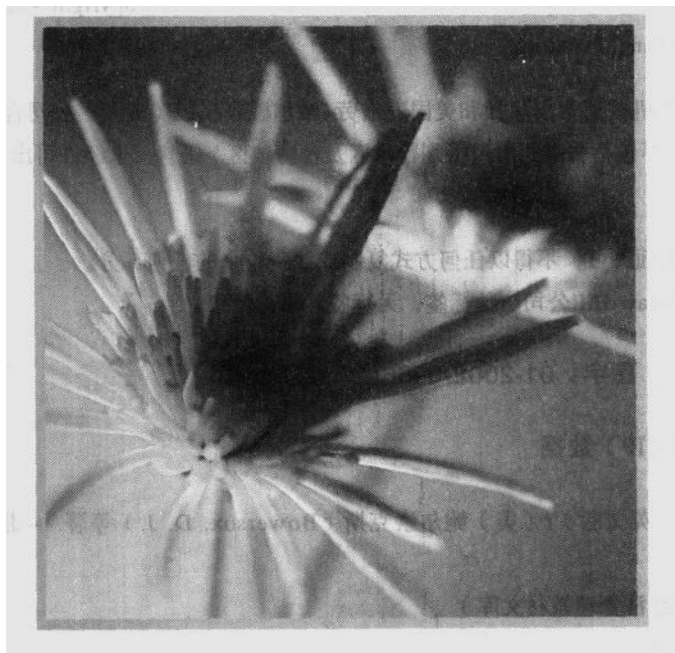
 机械工业出版社  
China Machine Press

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版)

# 供应链物流管理

(美) 唐纳德·J·鲍尔索克斯 (Donald J. Bowersox) (密歇根州立大学)  
戴维·J·克劳斯 (David J. Closs) (密歇根州立大学) 著  
M·比克斯比·库珀 (M. Bixby Cooper) (密歇根州立大学)



## Supply Chain Logistics Management



机械工业出版社  
China Machine Press

本书涵盖了物流/供应链管理方面的发展进程和基本原理，还为我们展示了未来的商业物流与供应链管理及其在增强企业竞争力方面所起到的作用。本书提供了一个新的物流领域的研究框架，立足于从当代商业的角度考察物流的运作方法，而且特别关注物流在全球竞争战略中日益提高的重要性，还揭示了一体化物流管理所需的行动、商业流程与战略。

Donald J. Bowersox, David J. Closs, M. Bixby Cooper: Supply Chain Logistics Management.

Copyright © 2002 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Authorized English language reprint edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press.

This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书英文影印版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司合作出版。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区)销售。未经许可出口,视为违反著作权法,将受法律制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有McGraw-Hill公司防伪标签,无标签者不得销售。

**本书版权登记号: 图字: 01-2002-0966**

### 图书在版编目(CIP)数据

供应链物流管理(英文版)/(美)鲍尔索克斯(Bowersox, D. J.)等著. -北京:机械工业出版社, 2002.10

(21世纪经典原版经济管理教材文库)

ISBN 7-111-11014-5

I. 供… II. 鲍… III. ①物资供应-物资管理-英文 ②物流-管理-英文 IV. F252

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第074907号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:石会敏 版式设计:赵俊斌

北京忠信诚胶印厂印刷·新华书店北京发行所发行

2002年10月第1版·2003年1月第2次印刷

889mm×1194mm 1/16·42.25印张

定 价: 63.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

# 21世纪经典原版经济管理教材文库

## 编委会

主任委员 赵纯均

副主任委员 陈国青 陈章武 李维安

常务委员 钱小军 杨 斌

委 员 陈国权 陈 剑 陈涛涛

冯耕中 韩 焱 刘冀生

刘 力 刘丽文 刘 昕

宋逢明 宋学宝 吴维库

夏冬林 谢德仁 杨 忻

原毅军 朱宝宪 赵 平

郑晓明

## 总 序

---

2001年，对于中国而言，是新世纪的开门红。这一年中所发生的很多事情，无论是加入WTO，还是获得2008年的奥运会主办权，都提示着我们，21世纪的中国是一个更加开放的中国，也面临着一个更加开放的世界。中国的日益开放，大背景是当今世界发展所呈现出的最显著的趋势——经济全球化，这也是为越来越多的事实揭示与验证的。当然，这当中也有以网络为代表的信息技术突飞猛进的重要影响。在今天的中国，任何企业、任何组织，想谋求发展，想自我超越，恐怕都很难脱离日益密切的政治、经济、文化等方面的国际合作大舞台，当然这同时也意味着更加激烈的全球范围的挑战。

春江水暖鸭先知。教育，特别是管理教育，作为一个前瞻性的事业，在学习、借鉴与合作中扮演着先行者的角色。改革开放以来，尤其是20世纪90年代之后，为了探寻中国国情与国际上一切优秀的管理教育思想、方法和手段的完美结合，为了更好地培养高层次的“面向国际市场竞争、具备国际经营头脑”的管理者，我国的教育机构与北美、欧洲、大洋洲以及亚洲一些国家和地区的大量的著名管理学院和顶尖跨国企业建立了长期、密切与实质性的合作关系。以清华大学经济管理学院为例，2000年，学院顾问委员会成立并于10月举行了第一次会议，2001年4月又举行了第二次会议。这个顾问委员会包括了世界上最大的一些跨国公司和几家顶尖企业的最高领导人，其阵容之大、层次之高，超过了世界上任何一所商学院。此外，在同外方合作的过程中，我们始终坚持“以我为主，博采众长”，能够主动地实施国际化战略，而不是被动地“守株待兔”。同外方合作，就是要增强我们办学的综合实力，加强我们成为一流学院的力量。在这样高层次、多样化、重实效的管理教育国际合作中，教师和学生，特别是教师，与国外学术机构和企业组织的交流机会大大增加，管理教育工作者和经济管理学习者，越来越深入到全球性的教育、文化和思想观念的时代变革中，真切体验着这个世界上正发生着的深刻变化，也能够更主动地去探寻和把握世界经济发展和跨国企业运作的脉搏。

我们清楚地知道，要想建设一流的大学、一流的管理学院、一流的MBA项目，闭关锁国、闭门造车是绝对不行的，必须同国际接轨，按照国际先进水准来严格要求自己。正如朱镕基总理在清华大学经济管理学院成立10周年时所发的贺信中指出的那样：“建设有中国特色的社会主义，需要一大批掌握市场经济的一般规律，熟悉其运行规则，而又了解中国企业实情的经济管理人才。清华大学经济管理学院就要敢于借鉴、引进世界上一切优秀的

经济管理学院的教学内容、方法和手段，结合中国国情，办成世界第一流的经管学院。”作为达到世界一流的一个重要基础，朱镕基总理多次建议清华大学的MBA教育要加强英语教学。我个人体会，这不仅因为英语是当今世界交往中重要的语言工具，是连接中国与世界的重要桥梁和媒介，而且更是中国经济管理人才参与国际竞争，加强国际合作，实现中国企业的国际战略的基石。推动和实行英文教学并不是目的，真正的目的在于培养学生——这些未来的企业家——能够具备同国际竞争对手、合作伙伴沟通和对抗的能力。若英文学习同专业学习脱钩，那么培养高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者是不可能的。按照这一要求，清华大学经济管理学院正在不断推动英语教学的步伐，使得英语不仅是一门需要学习的核心课程，而且渗透到各门专业课程的学习当中。

根据我们的师生在培养工作中的体会，除了课堂讲授外，课前课后大量阅读英文原版著作和案例对于尽快提高学生的英文水平是相当关键的。这不仅是积累一定专业词汇的必由之路，而且是对学习者思维方式的有效训练。就阅读而言，学习和借鉴国外先进的管理经验和掌握经济理论动态，或是阅读翻译作品，或是阅读原著。前者属于间接阅读，后者属于直接阅读。直接阅读取决于读者的外文阅读能力，有较高外语水平的读者当然喜欢直接阅读原著，这样不仅可以避免因译者的疏忽或水平所限而造成的纰漏，同时也可以尽享原作者思想的真实表达。而对于那些有一定外语基础，但又不能完全独立阅读国外原著的读者来说，外文的阅读能力是需要加强培养和训练的，尤其是专业外语的阅读能力更是如此。如果一个人永远不接触专业外版图书，他在获得国外学术信息方面就永远会比别人慢半年甚至一年的时间，就会在无形中减弱自己的竞争能力。因此，我们认为，只要有一定外语基础的读者，都应该尝试着阅读外文原版，只要努力并坚持，就一定能过这道关，到那时就能体验到直接阅读的妙处了。

在掌握了大量术语的同时，我们更看重读者在阅读英文原版著作时对于西方管理者或研究者的思维方式的学习和体会。我认为，原汁原味的世界级大师富有特色的表达方式背后，反映了思维习惯，反映了思想精髓，反映了文化特征，也反映了战略偏好。对于跨文化的管理思想、方法的学习，一定要熟悉这些思想、方法孕育、成长的文化土壤，这样，有朝一日才能真正“具备国际战略头脑”。

当然，在学习和研究管理问题的时候，一定要兼顾全球化与本土化的均衡发展。教师要注意开发和使用相当数量的反映中国企业实情的案例，在教学过程中，要启发学生“思考全球化，行动本地化”。我们希望在这样的结合中能够真正培养出具备“全球视野，国情感觉，规范训练，务实手段”的中国MBA。

机械工业出版社华章公司与 McGraw-Hill、Thomson Learning、Pearson Education等国际出版集团合作，从1998年以来出版了100余种MBA国际经典教材，为我国MBA教育教材的建设做出了很大贡献。这些出版物大都是在国外一版再版的成熟而经典的教材，同时，该公司向任课教师提供的教师手册、PowerPoint、题库等教辅材料非常完备，因此，这些教材也在国内大学中广为采用，并赢得了不错的口碑。

华章公司特别注意教材的更新，其更新频率也争取与国际接轨。这次，清华大学经济管理学院与华

## VI

章公司联合策划并陆续推出的英文版教材中，也有一部分是已出版教材的更新版本。我们在审读推荐的部分教材甚至是国外公司出版前的清样（Pre-publication Copy），所以几乎能够做到同步出版。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”祝愿我国的管理教育事业在社会各界的大力支持和关心下不断发展、日新月异；祝愿我国的经济建设在不断涌现的大批高层次的面向国际市场竞争、具备国际经营头脑的管理者的勉力经营下早日振兴。

赵纯均 教授

清华大学经济管理学院院长

全国工商管理硕士教育指导委员会副主任

## 推 荐 序

唐纳德·鲍尔索克斯教授写的书我读过好几本。他是知名的物流教授，不仅在美国有名，在世界上都很有影响，他是美国物流管理协会的创始人之一，担任过该协会的第二任主席，曾长期担任美国密歇根州立大学商学院院长，退休多年后，2000年又被校董事会任命为密歇根州立大学艾丽·布罗德商学院及艾丽·布罗德管理学研究生院临时院长(Interim Dean of The Eli Broad College of Business and The Eli Broad Graduate School of Management)<sup>①</sup>。鲍尔索克斯教授在物流教育与研究上成绩卓著，他担任过一些国际一流物流专业刊物，比如《商业物流杂志》(*Journal of Business Logistics*)等的审稿人，并在各种专业物流研讨会上频繁发表演讲。

我很早就开始跟踪鲍尔索克斯教授。1987年，中国国家图书馆(当时的北京图书馆)刚刚从北京文津街搬到白石桥，我就在二楼的外文新书阅览室里找到了鲍尔索克斯教授和他的学生一起编写的《物流管理》第3版<sup>②</sup>的图书卡片，当时非常兴奋地将全书复印下来，装订成册，后来通读全书，受益良多。后来我就一直跟踪鲍尔索克斯教授的最新作品，他出版的著作如果我能见到，就都复印下来，装订成册，认真研读。1999年，第4版《物流管理：供应链过程的一体化》被翻译成中文出版了<sup>③</sup>，我知道这是一本好书，因此到处推荐，还一口气从出版社买了500本，并建议当时我校物流管理专业在校的所有本科和研究生在毕业之前至少将此书通读一遍，我相信读完此书的北京工商大学物流管理专业的学生们都会有得到“真传”的感觉。

中国物流业的发展需要更多的理论指导。中国物流业已经开始发展，因为，政府已经开始采取措施推动物流业的发展<sup>④</sup>；国家的物流基础设施建设进入了一个前所未有的大发展时期；大量的制造、分销、物流、信息等领域的企业充分认识到了发展物流的重要性，不少厂商进行了企业内部的物流资源和流程重组，传统储运、批发企业纷纷调整策略和经营模式，向现代物流转化，第三方物流正在发展；同时中国物流高等教育也重整旗鼓，

① MSU news: Donald Bowersox appointed Broad College interim dean, <http://www.newsbulletin.msu.edu/oct26/bowersox.html>, downloaded on September 6, 2002

② Donald J. Bowersox, David J. Closs, Omar K. Helferich, *Logistical Management- A systems Integration of Physical Distribution, Manufacturing Support, and Materials Procurement*, Macmillan Publishing Company, Collier Macmillan Publishers, 1986. 中国国家图书馆索书号: 2-88/F273/378/1986.

③ 唐纳德·J·鲍尔索克斯、戴维·J·克劳斯著，林国龙、宋柏、沙梅译，机械工业出版社，1999年8月版。

④ 国家经贸委2001年3月1日已经联合其他5个部委发布了《关于加快我国现代物流发展的若干意见》(国经贸运行[2001]189号)，国家计委、国家科技部、国家财政部等部委也都出台了促进我国物流发展的政策措施。



## VIII

2002年全国已经有9所高校正式恢复“物流管理”或者“物流工程”本科专业招生<sup>①</sup>。1999年以前,在全国各地要注册一个物流公司非常困难,因为工商登记行政管理部门还不知道物流公司是什么样的公司,该如何管理,当时在书店要想买一本物流方面的著作也很困难。到了2002年,全国各地到处都是物流公司,有人估计全国挂“物流公司”招牌的企业有几万家,当然,这里面鱼目混珠的情况普遍存在;另一方面,全国各出版社已经出版的物流著作有几百种,各种图书的质量参差不齐,短短两三年时间,市场发生了根本性的变化,物流业呈现一种繁荣的态势。但是,中国的物流发展非常缺乏理论指导,国内理论研究一直比较滞后,只是在最近几年,这种状况才稍有改变,因此,为了避免物流发展的盲目性,我们国内一方面要加强物流理论研究,同时,引进、吸收、学习国外先进的理论、技术和经验就是一种解燃眉之急的必然选择。以前,国内的物流理论主要源自日本,但是,我们知道,日本的物流理论实际上源自美国,因此,读一读美国大牌物流专家们的著作就显得尤为重要。

鲍尔索克斯教授及其合作者2002年出版的新作《供应链物流管理》<sup>②</sup>是一本最新的关于供应链物流管理的力作。就像美国物流管理协会2001年对“物流管理”进行的重新定义中将“物流”定义为“供应链过程的一部分”一样<sup>③</sup>,本书也以供应链为分析的起点和基础,全面介绍了当代供应链物流发展的最新理论、技术和方法,尤其是第一篇专门分析了“供应链管理中的物流”,其中详尽地分析了供应链的革命、供应链的一般模型、供应链的管理集成、供应链的反应特性、精益物流等内容。作者从供应链的角度深刻探究了目前国际物流理论界和实践界遇到的最新课题,有些内容是最前沿的,比如,在第2章的“物流的同步化”中,作者研究了“物流运营周期结构”以及“物流运营周期的不确定性”这两个几乎所有企业在物流运作过程中都会遇到,但没有很好解决的问题。能提出并研究这两个问题,就说明作者研究的是最前沿的问题。再比如,作者还研究了物流与采购、制造的界面、物流集成的目标、国内及全球供应链的集成、物流网络集成、物流业绩评估等等,这些内容是值得供应链物流管理者、研究人员和大学教师关注的。当然,如果是学物流的学生,我建议好好读一下全书,一定会有收获,它会作为北京工商大学物流管理专业方向的研究生物流专业英语的推荐用书。

本书是鲍尔索克斯教授及其合作者2002年出版的新作的影印本,我很高兴为其作序,并愿意将其推荐给我国其他大学。本书在美国刚一出版就被引进到国内来,机械工业出版社华章公司及该公司的杨雯女士做了大量工作,这是值得称赞的,本书的出版一定是那些国际知名物流教授的崇拜者以及钟爱外版书的读者的福音。

何明珂

北京工商大学商学院教授、博士

中国物流与采购联合会副会长

2002.9.7 于北京航天桥

① 1998年,国家教育部修订普通高校本科专业目录时,将原来的“物流管理”或“物流工程”专业取消,后来,由于中国物流业发展的需要,各高校纷纷要求恢复这些专业的招生,因此,从2001年起,国家教育部同意部分高校逐渐恢复“物流管理”或“物流工程”专业的招生,但是在国家专业目录上,这些专业依然是“目录外”专业。

② Donald J. Bowersox, David J. Closs, M. Bixby Cooper, Supply Chain Logistics Management, McGraw-Hill Companies, Inc., 2002.

③ 美国物流管理协会2001年修订的“物流管理”定义为:“Logistics is that part of the supply chain process that plans, implements, and controls the efficient, effective forward and reverse flow and storage of goods, services, and related information between the point of origin and the point of consumption in order to meet customers' requirements.”

# 作者简介

## 唐纳德·J·鲍尔索克斯

唐纳德·J·鲍尔索克斯为约翰·H·麦克康奈尔大学商学教授，在密歇根州立大学任教，同时任商学院主任。他早年在密歇根州立大学获得博士学位，一直从事工业领域的工作。鲍尔索克斯博士著述甚丰，有多篇文章在《哈佛商业评论》、《市场营销杂志》、《商业物流杂志》以及《供应链管理评论》等刊物上发表。鲍尔索克斯博士领导过数个由工业企业资助的研究项目，研究在北美地区以及全世界范围内的物流行业的最佳做法。他还经常在行业会议和学术会议上发言。

## 戴维·J·克劳斯

戴维·J·克劳斯是艾利·布劳德商学院的物流学教授，在密歇根州立大学任教。他早年在密歇根州立大学获市场营销与物流的博士学位。他单独著述或与人合著的许多文章发表于众多的期刊杂志、学报以及行业报告刊物上。他还是“世界级物流：管理持续变革所带来的挑战”和“21世纪的物流：实现供应链整合”两个研究项目的主力研究人员。以上两个项目由密歇根州立大学完成，书由物流管理委员会出版。克劳斯博士的主要研究领域包括物流战略以及计算机模型和信息系统在物流运作与规划方面的开发与应用。克劳斯博士经常在行业会议和学术会议上发言，并为高级管理人员授课。克劳斯博士曾任《商业物流杂志》的编辑。

## M·比克斯比·库珀

M·比克斯比·库珀是密歇根州立大学市场营销与供应链管理系副教授。他曾经与人合著了3本配送与物流方面的教科书，其中包括美国物流管理协会出版的《世界级物流：管理持续变革所带来的挑战》以及麦格劳-希尔出版的《战略营销渠道管理》。他的研究主要关注于客户服务和绩效评估方面的最佳物流做法。他还有4年在国际客户服务协会执委会工作的经验，任研究与教育委员会主任。

## 前言

过去的60年里，商业物流领域突飞猛进，曾几何时还不过是些库房与站台码头上鸡毛蒜皮的小事，现在却已经登堂入室成了顶尖全球企业董事会上的议题。通过研究、教学和咨询，我们也积极参与了这一演变。《供应链物流管理》涵盖了物流/供应链管理方面的发展进程和基本原理，还展示了我们对未来的商业物流与供应链管理及其在增强企业竞争力方面所起作用的想法。

本书的3位作者都曾经单独或与人合作写过大量有关物流的各个领域的文章书籍，但写这本《供应链物流管理》的动力却有一部分是因为通过一体化供应链管理的研究和定位后，看到了物流实务操作中的巨大变化。这本《供应链物流管理》是多年研究的心血结晶，在很多方面是对作者以前所写的由麦格劳-希尔出版的书籍的补充与更新。本书提供了一个新的物流领域的研究框架，立足于从当代商业的角度考察物流的运作方法，而且特别关注物流在全球竞争战略中日益提高的重要性。

物流包括了产品和信息进入、离开供应链以及在供应链各个组成部分之间的所有活动。供应链是一个框架，通过这个框架可以把商家与它们的供应商结合起来，以便迅速高效地为最终客户提供产品、服务和信息。《供应链物流管理》揭示了一体化物流管理所需的使命、商业流程与战略。我们希望本书能够达到以下3个基本目标：(1) 全面讲述全球环境下的各种现有物流实务做法；(2) 讲解运用物流原理获得竞争优势的各种方法；(3) 提供一种概念性的方法，将物流整合作为企业战略的一种核心竞争力。

许多人都曾经对本书的内容做过重大的贡献，在此难以一一列举。我们要特别感谢密歇根州立大学市场营销与供应链管理系主席罗伯特·W·纳森。在他的领导下学院产生了一种培养创造性的学术环境，也正是在这种环境下，一体化物流概念的应用得以成型。我们还要对荣誉退休教授唐纳德·A·泰勒表示感谢，他的悉心指教伴随了我们整个工作历程。此外，我们还要感谢很多仔细阅读过本书初稿的人，他们提出了很多宝贵的建议。

我们还要感谢麦格劳-希尔/欧文公司员工为改进本书所做的工作：高级主编斯科特·艾森伯格、高级制作编辑旺达·泽曼、项目经理基尔·莫林，以及增补制作人艾琳·索德。

作为物流管理协会（原称为货物流通管理国家委员会）的积极成员，我们很荣幸地获得了许多成员的投稿，从而丰富了原稿。我们特别要感谢前执行董事乔治·葛威特、现任执行董事玛丽亚·麦金泰尔以及对学术界敞开大门的物流管理委员会员工们的大力协助。

## XI

在过去的30多年里，参加过每年一度的密歇根州立大学物流管理决策发展研讨会的高层管理者们，都了解到了书中所讲述的一些基础概念，并慷慨地贡献出他们的时间和经验。我们还要感谢沃辛顿工业公司的创始人和主席约翰·H·麦肯奈尔长期以来向密歇根州物流委员会提供的支持。

全世界参与物流教学的人数日益增加。正是由于他们，尤其是我们在密歇根州立大学的同仁们所给予的建议和支持，才使得本书得以完成和提高。在此，我们要对他们表示由衷的感谢。

教师长年累月地不断从学生身上获得灵感。从很多方面看，其职业生涯评判的最后评判会是在研讨会上或在教室中进行的。我们有幸得到许多出色的年轻学者们的建议，他们目前对学术和商务领域做出了卓越的贡献。我们尤其要感谢那些使用过本书原稿的学生们的参与，他们对改进文稿提出了意见。我们还要感谢一些博士研究生们的贡献，特别是朱迪思·惠普尔博士和托马斯·戈德斯拜，他们在大量案例编撰和文章编辑上提供了支持。安·库珀为行业透视部分提供了大量帮助。卢克·纽文辉斯、萨伯亨杜以及凯思琳·科恩在原稿的准备、申请出版许可等一系列复杂程序上以及指导教学指南和支持材料的编排上，都提供了非常有价值的帮助。

我们还要感谢费利西亚·卡摩尔和帕梅拉·克斯伯瑞在本书早期版本的手稿准备上做出的贡献。谢丽尔·伦丁为原稿准备了许多草稿，也为最后两版做出了卓越的贡献。没有费利西亚、帕梅拉和谢丽尔的帮助，这厚厚的一本而且还有很多地方进行了改编的书根本不可能面市。

有这么多的支持和帮助，我们很难对书中可能出现的不足之处找借口。这些错误全都是我们自己的责任。

唐纳德·J·鲍尔索克斯

戴维·J·克劳斯

M·比克斯比·库珀

# 目 录

总序

推荐序

作者简介

前言

## 第一部分 供应链管理中的物流

### 第1章 21世纪的供应链 ..... 1

□ 供应链革命 .....	4
□ 常用的供应链模式 .....	5
□ 整合管理 .....	8
协同合作 .....	9
企业拓展 .....	11
整合服务供应商 .....	13
□ 快速响应 .....	14
预测型商业模式 .....	14
响应型商业模式 .....	15
延迟 .....	16
阻碍以及未来发展 .....	20
□ 精细的财务处理 .....	20
现金间的转换 .....	22
停滞时间最小化 .....	22
资金周转 .....	23
□ 全球化 .....	23
□ 供应链管理中的问题 .....	24
实施问题 .....	25
较低的成功率 .....	27
社会问题 .....	28

□ 小结 .....	29
<b>第2章 精益物流 .....</b>	<b>31</b>
□ 物流的重要性 .....	32
□ 物流的价值 .....	34
服务收益 .....	34
成本最小化 .....	36
创造物流价值 .....	37
□ 物流的主要模块 .....	37
订单处理 .....	37
库存 .....	39
运输 .....	41
仓储、物资搬运及包装 .....	42
设施网络 .....	42
□ 物流的主要运作 .....	43
库存流 .....	44
信息流 .....	45
□ 物流的运作系统 .....	49
梯型 .....	49
直接 .....	49
灵活 .....	50
紧急柔性结构 .....	51
日常柔性结构 .....	51
□ 物流同步性 .....	55
运行周期的结构 .....	55
运行周期的不确定性 .....	62
□ 小结 .....	64
<b>第3章 满足客户需求 .....</b>	<b>66</b>
□ 以客户为中心的营销 .....	67
交易型与关系型营销 .....	69

# XIII

供应链的服务输出类型	70	定价中的问题	122
□ 客户服务	73	菜单定价	125
产品的有效性	73	□ 小结	126
运作执行	75	<b>第5章 采购和制造策略</b>	130
服务的可靠性	76	□ 质量要求	131
完美的订购流程	77	产品质量的各个方面	131
基本服务平台	78	全面质量管理	133
□ 客户满意	79	质量标准	133
客户期望值	79	□ 采购	134
可体会到的服务质量和客户满意度	81	采购前景	135
客户满意度模式	81	采购策略	139
日益增长的客户期望	84	采购要求细分	143
客户满意的制约因素	84	电子商务和采购	143
□ 客户成功	86	□ 制造	148
获得客户成功	86	制造前景	148
增值服务	88	制造策略	152
促使客户成功: 举例	89	□ 物流界面	156
□ 小结	91	即时交货	156
<b>第4章 市场分销策略</b>	93	需求规划	157
□ 供应链中的市场分销	94	物流设计	157
营销功能	95	□ 小结	158
专业化	96	<b>第6章 运作一体化</b>	160
分类	96	□ 一体化创造价值的原因	161
渠道的分离	98	□ 系统概念及分析	162
□ 市场分销策略的发展	100	□ 物流一体化目标	164
分销结构	101	快速响应	164
市场分销渠道设计流程	106	减少差异	164
渠道关系	109	减少库存	164
□ 电子商务对市场分销的影响	114	合并运送	165
电子零售业的出现	115	质量	165
新的可供选择的渠道	116	生命周期支持	165
日益增长的渠道复杂性	117	□ 企业整合	167
□ 定价与物流	120	整合的内部障碍	167
定价的基本因素	120		

很大的区别 .....	169	一致性 .....	223
整合的程度问题 .....	170	规模经济 .....	224
□ 国内供应链一体化 .....	170	整体性 .....	225
供应链竞争 .....	170	□ 企业资源规划系统设计 .....	226
风险、权利以及领导艺术 .....	171	中央数据库 .....	226
供应链一体化的框架 .....	174	供应链应用 .....	229
一体化以及物流能力 .....	179	财务应用 .....	229
□ 国际供应链一体化 .....	179	服务应用 .....	229
全球经济中的物流 .....	180	人力资源应用 .....	229
国际发展的阶段 .....	180	报告应用 .....	229
国际供应链的管理 .....	184	通用的企业资源规划系统 .....	229
□ 小结 .....	188	□ 供应链系统设计 .....	230
<b>第二部分 技术结构</b>		计划/协调 .....	233
<b>第7章 信息网络</b> .....	192	运作 .....	237
□ 信息系统的功能 .....	192	库存配置及管理 .....	240
□ 信息系统一体化 .....	196	□ 企业执行系统 .....	241
企业资源规划或资产系统 .....	196	客户关系管理 .....	241
沟通系统 .....	198	运输管理系统 .....	242
执行系统 .....	199	仓库管理系统 .....	243
规划系统 .....	199	□ 小结 .....	246
□ 获取供应链应用程序 .....	204	<b>第9章 高级规划和进度安排</b> .....	248
□ 沟通系统 .....	205	□ 高级规划和进度安排的原理 .....	249
电子数据交换 .....	205	规划周期确定 .....	249
因特网 .....	210	供应链可见度 .....	249
可扩展标示语言 .....	213	同步资源考虑 .....	250
卫星技术 .....	214	资源利用 .....	251
射频交换 .....	215	□ 供应链APS应用 .....	251
图像处理 .....	216	需求规划 .....	251
条形码与扫描 .....	216	生产规划 .....	252
□ 小结 .....	219	要求规划 .....	252
<b>第8章 企业资源规划和执行系统</b> .....	222	运输规划 .....	252
□ 实施企业资源规划的基本原理 .....	223	□ APS系统设计概述 .....	253
		APS系统构件 .....	254
		□ 预测 .....	257

预测的构件 .....	257
预测管理方法 .....	259
预测管理程序 .....	260
预测技术 .....	264
预测误差 .....	268
复合规划、预测和补充 .....	270
□ APS系统的益处和注意事项 .....	273
益处 .....	273
注意事项 .....	275
□ 小结 .....	277
问题1 信息和预测 .....	279

### 第三部分 操作

<b>第10章 库存管理和战略</b> .....	282
□ 库存的功能和原理 .....	283
库存类型和特性 .....	283
库存功能 .....	285
与库存相关的定义 .....	286
□ 库存保管费用 .....	289
资金成本 .....	289
税 .....	290
保险 .....	290
老化 .....	290
储备 .....	290
□ 库存规划 .....	291
确定订购时间 .....	291
确定订购数量 .....	292
□ 管理不确定因素 .....	297
需求不确定 .....	297
完成周期不确定 .....	301
确定含不确定因素的安全库存 .....	303
非独立需求补货 .....	308
□ 库存管理政策 .....	308

库存控制 .....	308
反应方法 .....	311
计划方法 .....	312
合作库存计划 .....	317
适应性逻辑 .....	320
□ 库存管理实践 .....	322
产品/市场分类 .....	322
细分策略定义 .....	324
运作政策和参数 .....	325
□ 小结 .....	326
<b>第11章 交通运输的基础设施和规章制度</b> .....	328
□ 运输的功能、原则以及运输的参与者 .....	329
运输的功能 .....	329
运输的原则 .....	330
运输的参与者 .....	330
□ 交通运输的规章制度 .....	333
规章制度的种类 .....	333
规章制度的历史沿革 .....	334
□ 交通运输的基础设施 .....	339
铁路 .....	340
公路 .....	342
水路 .....	344
管道 .....	344
空运 .....	345
运输方式的分类 .....	346
□ 交通运输服务 .....	347
传统运营商 .....	347
包裹服务 .....	347
多种方式联运 .....	349
非作业性质的中间商 .....	352
□ 小结 .....	354
<b>第12章 运输管理</b> .....	355
□ 运输经济和定价活动 .....	356



