

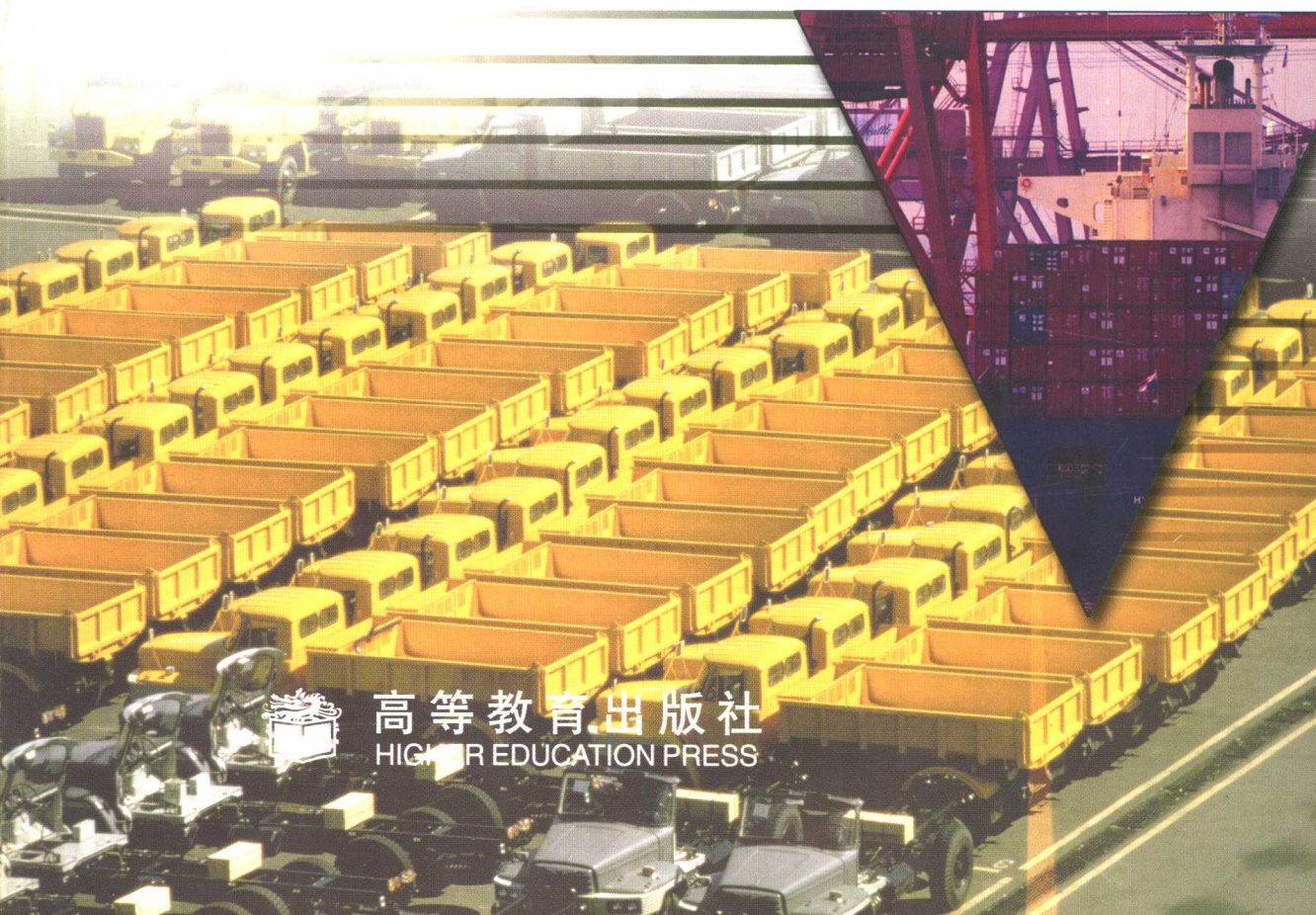


教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校现代物流专业教学用书

紧缺人才培养培训系列教材

物流企业管理实务

柳和玲 主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校现代物流专业教学用书

紧缺人才培养培训系列教材

物流企业管理实务

柳和玲 主编
蓝仁昌 杨旭平 主审

高等教育出版社

内容提要

本书为中等职业学校物流管理专业教育部推荐教材。本书以现代企业管理基本理论为框架,结合现代物流企业管理实践,探讨了现代物流企业管理的基本模式和方法。全书分为8章,主要包括物流企业管理概述、物流企业营销管理、物流企业客户服务管理、物流企业人员管理、物流企业设备管理、物流企业货品管理、物流企业信息管理和物流企业成本管理等方面的内容。

本书既可作为中等职业学校物流管理及相关专业教学用书,也可作为物流行业从业人员岗位培训教材和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

物流企业管理实务/柳和玲主编. —北京:高等教育出版社, 2006.1

ISBN 7-04-018059-6

I. 物... II. 柳... III. 物流企业-企业管理-专业学校-教材 IV. F253

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第146159号

策划编辑	李承孝	责任编辑	黄燕	封面设计	于涛	责任绘图	吴文信
版式设计	范晓红	责任校对	杨凤玲	责任印制	杨明		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000
经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京市联华印刷厂

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×1092 1/16
印 张 12.75
字 数 300 000

版 次 2006年1月第1版
印 次 2006年1月第1次印刷
定 价 16.60元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 18059-00

出版说明

物流业在我国是一个新兴的、充满旺盛生命力的行业,有着广阔的发展空间。随着我国物流业的发展,物流综合管理、物流系统运作管理、物流技术操作与营销等专业人才的需求日益增加。因此,物流人才的培养就显得特别必要和迫切。

2004年11月和2005年4月,教育部职业教育与成人教育司、高等教育司和中国物流与采购联合会召开物流专业技能型紧缺人才教学指导方案研讨会,研究并制定了三年制《中等职业教育物流专业紧缺人才培养培训指导方案》,为职业教育物流专业教学提供了标准和依据。

高等教育出版社根据《中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训指导方案》,组织编写中等职业教育现代物流专业教材。现代物流专业教材构建包括核心课程教材和专业方向教材:

(1) 核心课程教材,包括:《现代物流基础》、《物流技术与实务》、《物流客户服务》、《物流信息系统应用》和《物流企业管理实务》等。

(2) 专业方向教材涉及运输与配送、仓储业务、物流营销、物流信息处理等专业方向。教材包括:《运输作业实务》、《配送作业实务》、《仓储作业实务》、《物流营销实务》和《物流信息技术》等。

本套教材充分体现以就业为导向、以能力为本位、适应行业技术发展的编写思想;教材内容先进、实用,教材体系结构体现了以学生为主体的教学理念;配套出版辅助教学用书及教学光盘,构建立体化教材体系。本套教材由物流企业管理人员、教学研究人员和职业院校教师共同参与编写,由物流行业专家审定。

本套教材由教育部职业教育与成人教育司推荐,作为中等职业学校现代物流专业教学用书,供中等职业学校物流专业及相关专业教学使用,也可供物流员岗位培训和自学使用。

高等教育出版社
中等职业教育出版中心
网址:sv.hep.com.cn
2005年5月

前言

物流企业是独立于生产领域之外,以从事物流活动为主营业务的企业。物流企业的基本职能是满足客户对物流服务的全方位需求,降低交易成本,实现物流功能整合,提升客户竞争能力。现代物流企业不仅是生产企业的原料库和成品库,而且也是最终用户产品和服务的供应者。它以现代信息管理技术为支撑,使传统的仓储运输服务提升到一个新水平。

《物流企业管理实务》以现代企业管理基本理论为框架,结合现代物流企业管理实践,探讨了现代物流企业管理的基本模式和方法。全书分为8章,主要包括物流企业管理概述、物流企业营销管理、物流企业客户服务管理、物流企业人员管理、物流企业设备管理、物流企业货品管理、物流企业信息管理和物流企业成本管理等方面的内容。

本书针对中等职业学校学生的实际情况,以“中等职业教育物流专业紧缺人才培养培训指导方案”作为编写依据,避免抽象的理论知识介绍,力求将物流行业管理理论与企业的具体经营活动及其可能遇到的问题联系起来阐述,以物流企业基层管理人员应知应会的内容为线索,全面、系统地介绍物流企业工作流程的系统管理模式与方法,揭示物流企业管理工作规律,为基层物流管理者在岗位上如何做好本职工作起到示范作用。

本书既可作为中等职业学校物流管理及相关专业教学用书,也可作为物流行业从业人员岗位培训教材和自学用书。

本教材建议课时为54学时,具体学时分配如下表:

章次内容	讲授学时	实践学时	机动学时
第1章 物流企业管理概述	4	2	
第2章 物流企业营销管理	4	2	
第3章 物流企业客户服务管理	6	2	
第4章 物流企业人员管理	4	2	
第5章 物流企业设备管理	2	2	
第6章 物流企业货品管理	6	2	
第7章 物流企业信息管理	4	2	
第8章 物流企业成本管理	4	2	
合计	34	16	4

本书由北京市交通学校柳和玲任主编。具体分工为:柳和玲编写第1章、第2章、第3章、第5章、第7章,武汉市财政学校郑彬编写第6章,河南交通职业技术学院刘瑞云、中国远洋集团公司杜庭刚编写第4章,陕西交通职业技术学院李吟龙、上海工业大学刘小卉、《中国物流与采购》杂志社孙熙军编写第8章。环众物流咨询 & 软件开发有限公司执行董事蓝仁昌博士、台湾环纬

物流股份有限公司总经理杨旭平先生对本书进行了审稿。

在本教材的编写过程中,蓝仁昌博士对本书的编写提纲及初稿提出了许多宝贵意见,同时我们还参阅、引用了国内外有关物流科学的论著和资料,在此一并表示诚挚的谢意。

在我国,对物流企业的认识与研究还在不断深入,因此在本书的阐述中难免有疏漏之处,诚望读者提出宝贵意见。

编者
2005年9月

物流企业是独立于生产领域之外,以从事物流活动为主营业务的企业。物流企业的基本职能是满足客户对物流服务的全方位需求,降低交易成本,实现物流功能整合,提升客户竞争能力。现代物流企业不仅是生产企业的原料库和成品库,而且也是最终用户产品和服务的供应者。它以现代信息管理技术为支撑,使传统的仓储运输服务提升到一个新水平。

第 1 章

物流企业管理概述

提示学习的要求和目
标,可抓住要点,进行
重点学习

【学习目标】

通过本章的学习,学生应能了解物流企业的概念、分类及其特征;解释物流企业管理的定义;描述物流企业管理要素;说明企业文化的功能。

每章均有案例导入,
提高学习兴趣,增加
感性认识

【案例导入】

美国凯利伯物流公司基本功能和增值性功能设计

美国凯利伯物流公司是一家在世界范围内较有影响的专业物流公司。该公司设立的公共型物流中心为客户提供如下服务:

1. JIT 物流计划
2. 合同制仓储服务
3. 全面运输管理
4. 生产支持服务
5. 业务过程重组
6. 专业化合同制运输
7. 回程集装箱管理

【想一想】

物流企业可以提供哪些服务?

教材章节内容

1.1 物流企业

1.1.1 物流企业的基本概念

1. 企业的含义

学习物流企业管理,首先必须了解企业的含义。通常所说的企业,一般是指从事生产、流通或服务等活动,为满足社会需要进行自主经营、自负盈亏,实行独立核算,具有法人资格的基本经济单位。

作为一个企业,必须具备以下一些基本的要素:

- 拥有一定数量、一定技术水平的生产设备和资金;

- 具有开展一定生产规模和经营活动的场所;
- 具有一定技能、一定数量的生产者和经营者;
- 从事社会商品的生产、流通等经济活动;
- 进行自主经营,独立核算,并具有法人地位;
- 生产经营活动的目的是获取利润。

任何企业都应具有这些基本要素。其中最本质的要素是企业的生产经营活动要获取利润。

2. 物流企业的定义

物流企业具有一般企业的基本性质和生产要素,是以从事物流活动为主营业务的企业。物流企业是物流市场的供方主体,物流企业的商品就是物流实体运作和物流管理服务。

中华人民共和国 2005 年 3 月 24 日发布的国家标准——《物流企业分类与评估指标》中物流企业的定义为:

至少从事运输(含运输代理、货物快递)或仓储一种经营业务,并能够按照客户物流需求对运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等基本功能进行组织和管理,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

总结本章内容,供复习巩固使用

【本章小结】

本章主要介绍了物流企业的含义和类型、物流企业管理的概念和要素,阐述了物流企业管理环境。

提炼出本章的专业名词,单独说明,有利于专业知识的学习

【专业术语】

物流企业:至少从事运输(含运输代理、货物快递)或仓储一种经营业务,并能够按照客户物流需求对运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等基本功能进行组织和管理,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

物流服务:物流供应方通过对运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送和信息管理等基本功能的组织与管理来满足客户物流需求的行为。

综合物流服务:为客户制定整体性的物流方案,并对物流活动要素进行规划、组织、实施和系统化运作。

提出思考问题,可作为学生课后练习

【检查与思考】

1. 物流企业的特征有哪些?
2. 物流企业是如何分类的?
3. 简述物流企业管理基础工作。
4. 物流企业的服务方式和内容有哪些?
5. 简述企业文化的内容。

提出知识拓展学习的思考问题

【递进学习推荐】

- [1] 叶文,任民.第三方物流.北京:机械工业出版社,2004
- [2] 骆温平.第三方物流理论、操作与案例.上海:上海社会科学院出版社,2001
- [3] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局,中国国家标准化管理委员会.物流企业分类与评估指标.北京:中国标准出版社,2005

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目录

第1章 物流企业管理概述	1	3.1.1 物流企业客户服务的 特殊性	48
1.1 物流企业	2	3.1.2 物流增值服务	55
1.1.1 物流企业的基本概念	2	3.2 物流企业客户服务的衡量和控制	59
1.1.2 物流企业类型	4	3.2.1 物流企业客户服务水 平的衡量	59
1.1.3 物流企业应具备的条件	6	3.2.2 物流企业客户服务评价 标准与指标	62
1.1.4 物流企业服务方式与内容	6	3.3 案例分析	64
1.1.5 物流企业服务系统的构成 要素	7	第4章 物流企业人员管理	72
1.2 物流企业管理	8	4.1 物流企业人员管理概述	73
1.2.1 管理的含义和物流企业 管理定义	8	4.1.1 人力资源的概念	73
1.2.2 物流企业管理要素	9	4.1.2 物流企业人力资源管理 的内容	74
1.2.3 物流企业管理层次	9	4.2 物流企业岗位人员作业规范与 作业流程	75
1.2.4 组织结构的关键概念及物流 企业组织结构的设计	11	4.2.1 仓储中心岗位人员作业规范 与作业流程	75
1.2.5 物流企业管理基础工作	15	4.2.2 物流企业运输作业规范与 作业流程	82
1.3 物流企业管理环境	18	4.3 工作绩效评估	84
1.3.1 企业外部环境	18	4.3.1 绩效考评	84
1.3.2 企业文化	19	4.3.2 考评方法	87
1.4 案例分析	23	4.4 5S管理	88
第2章 物流企业营销管理	31	4.4.1 5S的内涵	88
2.1 物流企业营销概述	32	4.4.2 推行5S管理的效用	90
2.1.1 市场营销的基本概念	32	4.4.3 5S之间的关系	90
2.1.2 物流服务营销	35	4.4.4 5S活动推进层次和活动的 重点	90
2.2 物流企业营销管理	36	4.4.5 5S推进重点	91
2.2.1 营销管理内涵	36	4.4.6 5S与安全生产	99
2.2.2 营销管理程序	36	4.4.7 “五分钟/十分钟”5S活动	100
2.3 物流企业营销模式	42	4.4.8 5S与企业改善的关系	101
2.3.1 基本营销模式	42		
2.3.2 网络营销	43		
2.4 案例分析	43		
第3章 物流企业客户服务管理	47		
3.1 物流企业客户服务的内涵	48		

4.4.9 开展 5S 活动的程序	102	7.1 物流企业信息管理概述	149
4.4.10 开展 5S 活动的原则	102	7.1.1 信息与信息技术	149
4.5 案例分析	103	7.1.2 物流管理信息系统	153
第 5 章 物流企业设备管理	109	7.1.3 物流企业信息系统建设	156
5.1 物流企业设备概述	110	7.2 物流企业信息安全维护	156
5.1.1 物流设施	110	7.2.1 信息系统所面临的威胁	156
5.1.2 物流机械设备	113	与攻击	156
5.2 物流企业设备保养与维护	121	7.2.2 信息系统安全的定义	157
5.2.1 物流企业设备管理的	121	7.2.3 影响信息系统安全的	159
内容	121	因素	159
5.2.2 设备维护与保养	122	7.2.4 信息系统安全策略和	159
5.2.3 设备检查与修理	123	措施	159
5.3 案例分析	127	7.2.5 信息系统安全设计	161
第 6 章 物流企业货品管理	132	7.3 案例分析	164
6.1 货品分类	133	第 8 章 物流企业成本管理	170
6.1.1 货品分类概述	133	8.1 物流企业成本概述	171
6.1.2 货品分类方法	134	8.1.1 物流成本的概念	171
6.1.3 货品分类原则	136	8.1.2 物流企业成本构成	171
6.2 货品安全要求	137	8.1.3 物流企业成本分类	173
6.2.1 货品消防安全要求	138	8.1.4 物流企业成本计算	174
6.2.2 货品防盗窃安全管理	139	8.2 物流企业成本管理的内容和方法 ...	177
6.2.3 货品防失效安全要求	139	8.2.1 物流企业成本管理的	177
6.2.4 流程性货品的安全要求	140	原则	177
6.2.5 货品霉变的防治安全	141	8.2.2 物流企业成本管理的	178
要求	141	内容	178
6.2.6 货品虫害的防治安全	142	8.2.3 物流企业成本管理的	179
要求	142	方法	179
6.2.7 货品防老化安全要求	142	8.2.4 物流企业成本控制的	179
6.2.8 货品运输安全要求	142	方法	179
6.2.9 危险品储存安全要求	142	8.2.5 降低物流成本的途径	180
6.2.10 贵重货物的安全要求	143	8.2.6 作业成本核算方法	181
6.3 案例分析	144	8.3 案例分析	182
第 7 章 物流企业信息管理	148		

第 1 章

物流企业管理概述

【学习目标】

通过本章的学习,学生应了解物流企业的概念、分类及其特征;解释物流企业管理的定义;描述物流企业管理要素;说明企业文化的功能。

【案例导入】

美国凯利伯物流公司基本功能和增值性功能设计

美国凯利伯物流公司是一家在世界范围内较有影响的专业物流公司。该公司设立的公共型物流中心为客户提供如下服务:

1. JIT 物流计划

该公司通过建立先进的信息系统,为供应商提供培训服务及管理经验,优化了运输路线和运输方式,降低了库存成本,减少了收货人员,并且为货主提供了更多更好的信息支持。

2. 合同制仓储服务

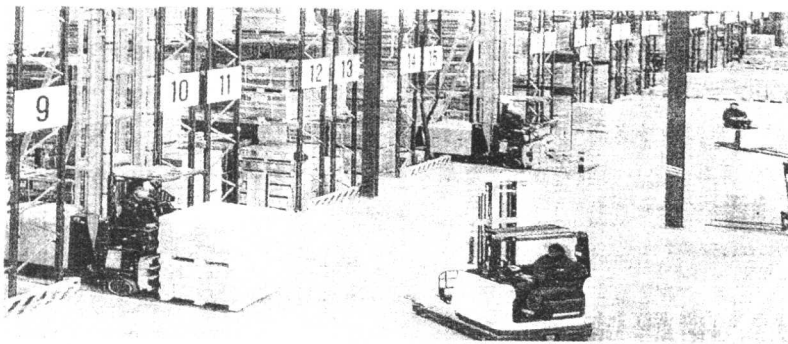
该公司推出的此项服务减少了货主建设仓库的投资,同时,通过在仓储过程中采用 CAD 技术,执行劳动标准,实行目标管理和作业监控来提高劳动生产率。

3. 全面运输管理

该公司开发了一套专门用于为客户选择最好的承运人的计算机系统。使用该系统可以得到如下利益:使运输方式最经济,在选定的运输方式中选择最佳的承运人,可以获得与凯利伯公司关联的企业提供的服务,对零星分散的运输作业进行控制,减少回程车辆放空,可以进行电子运单处理,可以对运输过程进行监控等。

4. 生产支持服务

该公司可以进行如下加工作业:简单的组装、合并与加固、包装与再包装、JIT 配送、贴标



签等。

5. 业务过程重组

该公司使用一套专业化业务重组软件,可以对客户的业务运作过程进行诊断,并提出专业化的业务重组建议。

6. 专业化合同制运输

该公司的此项功能可以为客户提供的服务有:根据预先设定的成本提供可靠的运输服务,提供灵活的运输管理方案,提供从购车到聘请司机直至优化运输路线的一揽子服务,降低运输成本,提供一体化的、灵活的运输方案。

7. 回程集装箱管理

公司提供的服务包括:回程集装箱的跟踪、排队、清洗、储存等。可以降低集装箱的破损率,减少货主的集装箱管理成本,保证货物安全,对环保也有好处。

【想一想】

物流企业可以提供哪些服务?

什么样的企业称为物流企业?物流企业有哪些服务方式,可以提供哪些服务?物流企业管理的要素包括哪些?你将在本章找到答案。

1.1 物流企业

1.1.1 物流企业的基本概念

1. 企业的含义

学习物流企业管理,首先必须了解企业的含义。通常所说的企业,一般是指从事生产、流通或服务等活动,为满足社会需要进行自主经营、自负盈亏,实行独立核算,具有法人资格的基本经济单位。

作为一个企业,必须具备以下一些基本的要素:

- 拥有一定数量、一定技术水平的生产设备和资金;
- 具有开展一定生产规模和经营活动的场所;

- 具有一定技能、一定数量的生产者和经营管理者；
- 从事社会商品的生产、流通等经济活动；
- 进行自主经营，独立核算，并具有法人地位；
- 生产经营活动的目的是获取利润。

任何企业都应具有这些基本要素。其中最本质的要素是企业的生产经营活动要获取利润。

2. 物流企业的定义

物流企业具有一般企业的基本性质和生产要素，是以从事物流活动为主营业务的企业。物流企业是物流市场的供方主体，物流企业的产品就是物流服务。

对物流企业的界定，国内学者有几种不同的观点：一是将运输企业和仓储企业直接等同于物流企业；二是将从事第三方物流服务的企业看作是物流企业；三是将从事单一功能服务的运输企业或仓储企业称为功能性物流企业，将从事多功能物流服务的企业称为综合物流企业。

中华人民共和国 2005 年 3 月 24 日发布的国家标准——《物流企业分类与评估指标》中对物流企业的定义为：

至少从事运输（含运输代理、货物快递）或仓储一种经营业务，并能够按照客户物流需求对运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等基本功能进行组织和管理，具有与自身业务相适应的信息管理系统，实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

一般来说，物流企业具有以下特征：

- 物流企业是通过物流服务，实现企业存在价值的法人实体。

- 物流企业提供的物流服务是包含仓储、运输、配送等多功能的综合性、系统化的服务。

- 物流企业区别于生产企业，是专门从事商品交换及其服务的经济组织。

3. 物流服务的定义

物流供应方通过对运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送和信息管理等基本功能的组织与管理来满足客户物流需求的行为。

4. 综合物流服务的定义

为客户制定整体性的物流方案，并对物流活动要素进行规划、组织、实施和系统化运作。

5. 物流信息管理的定义

应用现代信息技术和手段完成物流过程中信息的采集、处理、存储、传输和交换，实现物流信息电子化、数字化、网络化。

6. 物流企业的基本职能

物流企业是物流服务的供应商，其职能是为其顾客提供完整的以供应链组织协调为核心的整套服务。为此，现代物流企业的基本职能已突破了传统的仓储运输等，代之以提供以满足客



小贴士

法人是指具有一定的组织结构和独立财产，能以自己的名义享有民事权利和承担民事义务，依照法定程序成立的组织。



小贴士

物流的定义：物流是供应链的一部分，是为了满足顾客的需求，规划、执行并且控制从源头到消费地点的产品、服务以及相关信息的正向、逆向流动以及存储，以达到高效、低成本的目的。

户需求为核心,以资源优化配置为目标,以信息技术为支撑,以专业化服务为保证的整体物流解决方案。具体包括以下方面:

(1) 满足客户对物流服务的全方位需求。物流企业的职能目标或存在目的就是从满足客户的各种物流需求发展起来的。现代物流企业不仅是生产企业的原料库和成品库,而且也是最终用户产品和服务的供应者。它以现代信息管理技术为支撑,使传统的仓储运输服务提升到一个新水平;同时,开展配送、流通、深度加工、物流系统优化、企业资源整合等深层次服务。

(2) 降低交易成本。仓储运输是构成企业成本的主要内容,也是影响企业利润的主要因素。现代物流企业的主要职能之一,就是通过为客户提供专业化物流服务,优化客户物流系统,降低客户存货资产,缩短运输配送周期,以帮助客户提高交易效率,降低交易成本。

(3) 实现功能整合。所谓功能整合,一方面,就是对各种物流功能性活动进行重组和协调,使其形成一个完整的系统,以提高系统的整体效率,实现系统的整体效益。物流企业在整个供应链中具有承上启下的作用,通过物流企业可以将生产企业、流通企业和最终用户联系起来,实现物流、商流和信息流的统一。另一方面,物流企业也可以通过专业化服务,整合客户所需要的各种物流活动,提供功能最佳、成本最低、效率最高的物流服务。

(4) 提升客户竞争能力。物流企业为客户提供系统有效的物流服务,并与客户企业的业务系统实现完美的组合,可以使客户企业把优势资源集中于具有竞争力的核心业务,提升客户的竞争能力。



小贴士

物流的功能:运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送和信息管理。

1.1.2 物流企业类型

1. 根据物流企业以某项服务功能为主要特征,并向物流服务其他功能延伸的不同状况进行分类

(1) 运输型物流企业。运输型物流企业应同时符合以下要求:① 以从事货物运输业务为主,包括货物快递服务或运输代理服务,具备一定规模;② 可以提供门到门运输、门到站运输、站到门运输、站到站运输服务和其他物流服务;③ 企业自有一定数量的运输设备;④ 具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对运输货物进行状态查询、监控。

(2) 仓储型物流企业。仓储型物流企业应同时符合以下要求:① 以从事仓储业务为主,为客户提供货物储存、保管、中转等仓储服务,具备一定规模;② 企业能为客户提供配送服务以及商品经销、流通加工等其他服务;③ 企业自有一定规模的仓储设施、设备,自有或租用必要的货运车辆;④ 具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对货物进行状态查询、监控。

(3) 综合服务型物流企业。综合服务型物流企业应同时符合以下要求:① 从事多种物流服务业务,可以为客户提供运输、货运代理、仓储、配送等多种物流服务,具备一定规模;② 根据客户的需求,为客户制定整合物流资源的运作方案,为客户提供契约性的综合物流服务;③ 按照业务要求,企业自有或租用必要的运输设备、仓储设施及设备;④ 企业具有一定运营范围的货物集

散、分拨网络;⑤ 企业配置专门的机构和人员,建立完备的客户服务体系,能及时、有效地提供客户服务;⑥ 具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对物流服务全过程进行状态查询和监控。

2. 根据物流企业的服务功能进行分类

(1) 铁道运输业。在物流领域具体是指铁道货运业。这一行业包括与铁道运输有关的装卸、储运、小搬运等,在物流概念中是属于运输范畴的活动。铁道运输业从事的业务有整车运输业务、集装箱运输业务、零担货运业务和行李货运业务四类。

(2) 汽车货运业。汽车货运业在我国有特殊汽车货运和一般汽车货运两个行业领域。特殊汽车货运是专运长、大、重的物品或危险品、特殊物品的货运业。一般汽车货运业从事长途或区域内货运。汽车货运业在许多领域是附属其他行业之下,而不自成行业或不独立核算。例如,为配合仓储进发货的汽车运输,为实现配送的汽车运输,为增加铁道、航空、水运等服务功能的汽车运输等,都各自隶属于主体行业。

(3) 远洋货运业。从事海上长途运输的船运行业,就是一般所称的海运业。这种行业的业务活动是以船舶为运输中心,还包含港湾装卸和运输、保管等。这种运输往往是国际物流的一个领域。远洋运输业从事的业务内容有船舶运输、船舶租赁和租让、运输代办等。

(4) 沿海船运业。主要从事近海、沿海的海运。

(5) 内河船运业。在内河水道从事船舶货运的行业。海运、沿海船运及内河船运三种运输形态使用的船舶吨位、技术性能、管理方式都有所区别,因而各自形成独立的行业。

(6) 航空货运业,又可分为航空货运业和航空货运代理业。前者直接接收货运委托,后者是中间人行业,受货主委托,代办航空货运。航空货运业的主要业务有国际航空货运、国内航空货运、快运、包机运输等。

(7) 集装箱联运业。专门办理集装箱“一票到底”联运的集装箱运输行业,可以受货主委托完成各种运输方式的联合运输,并组织集装箱“门到门”运输、集装箱回运等业务。

(8) 仓库业。以出租仓库货位或全部仓库为主体的行业,包括代存、代储、自营自储等。

(9) 储运业。以中转货物为主的仓储业。这是以储存为主体的兼有多种职能的行业,包含若干小行业,也包括某些与储存联系密切的运输业,所以称作储运业。我国储运业有五大行业,即军队储运业、物资储运业、粮食储运业、商业储运业及乡镇储运业。

(10) 托运业。以代办各种小量、零担运输和代包装为主体的行业。

(11) 货代业。以代办大规模、大批量货物承运代理、通关、报关、运输为主体的行业。

(12) 起重装卸业。以大件、笨重货物装卸、安装及搬运为主体的行业。

(13) 快递业。以承接并组织快运且承担送货上门快运服务为主体的行业。

(14) 拆船业。以拆船加工为主体的“再生物流”行业。

(15) 拆车业。以拆解汽车为主体的行业。

(16) 集装箱租赁业。专门从事集装箱出租的行业。



小贴士

物流作业:实现物流功能时所进行的具体操作活动。



小贴士

第三方物流是指由供货方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。