

物流管理实务操作丛书

张建伟 / 编著

# 物流运输

## 业务管理模板

### 与

## 岗位操作流程



中国经济出版社

[www.economyph.com](http://www.economyph.com)

► 物流管理实务操作丛书

# 物流运输业务管理模板 与岗位操作流程

张建伟 编著

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流运输业务管理模板与岗位操作流程/张建伟编著. —北京:  
中国经济出版社, 2005. 1

ISBN 7 - 5017 - 6565 - 0

I. 物... II. 张... III. 物流—交通运输管理 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 079750 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: [www.economyph.com](http://www.economyph.com)

责任编辑: 华连斌 (电话: 010 - 68319114)

责任印制: 张江虹

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 740 × 1000mm 1/16 印 张: 21.125 字 数: 294 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 5000 册

书 号: ISBN 7 - 5017 - 6565 - 0/F·5290 定 价: 35.00 元

---

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

## 写在前面（代序）

随着全球经济的发展，社会对物流服务的要求已越来越强烈。企业为了应对降低成本、增强竞争优势的挑战，纷纷增加了对物流业务的需求。据中国物流信息中心最新统计数据显示，2004年一季度，中国社会物流货物总额达82,182亿元，同比增长31.7%。

物流货物总额与货物周转量的高速增长，表明当前中国经济增长对物流需求越来越大，经济发展对物流的依赖程度也越来越高。但是，有巨大的需求只能说明物流企业有很好的发展前景，并不说明物流产业的现状是让人满意的。一方面，物流企业自身发展不规范，核心业务远未形成，组织架构不规范、不合理，缺乏服务意识；另一方面，物流人才匮乏，物流产业缺少专业人士的规划指导，整体战略极不清晰。从全国来看，物流人才缺口达600万，仅仅物流师这个职业的市场需求每年就递增8000到10000人。面对物流业的大发展和就业市场的极大需求，物流人才奇缺！

在《未来时速》一书中，比尔·盖茨提出“80年代竞争靠质量，90年代竞争靠流程优化，21世纪竞争靠速度”。速度，一方面是创新的速度，另一方面是物资流动的速度。物资的流动其实就是物流。而决定物流速度的正是管理水平和流程化程度。但是，到了二十一世纪的今天，相对于强大的外来竞争者，我国的绝大多数物流企业（或企业物流部门）在物流业务的管理和运作的流程化上都有很大的差距。特别是，我国物流企业缺少提供的一站式集约化的运作流程和物流服务的意识。

现实的机遇和自身的不足，要求企业必须整合企业内部和企业间的业务流程。而物流业务又相当复杂，具体包括了运送、存储、分装、

集运、分拣、配送、搬运装卸、报关、客户服务等内容。再加上物流企业还常常会遇到物流方案设计、运输谈判以及重新包装贴标签、质量控制、存货控制、订单处理、信息服务、条码采集、货物跟踪等物流增值服务，因此就需要对物流业务流程重新梳理，对流程中的各岗位职能与岗位操作流程进行划分与界定。而对于物流从业人员或想从事物流行业的人员来说，手头有一本类似于工作手册式的、把物流业务流程与物流各个岗位的工作职能与岗位操作流程十分条理、清晰地归纳概括出来的实用操作指南，是非常有必要的。

同时，物流产业的发展也带来了一个非常严重的问题——物流需求的极大增长与物流人才极度短缺形成了巨大的矛盾。由于缺乏熟练掌握物流综合管理业务以及各个物流业务岗位工作知识界、技能的相关物流人才，物流企业的发展同样面临一个瓶颈。要想突破瓶颈，获得更大的发展，物流企业必须吸引并培养自己的业务人才。

正是在以上认识的基础上，我们特别编写了这套《物流管理实务操作丛书》，从物流的仓储、运输、配送、客户服务和国际物流这五个核心业务入手，在全面系统地分析现有物流管理理论和实践的基础上，借鉴国外先进的物流实践成果，将之归纳并重构，形成了我们规范标准的物流核心业务管理模板。

然后，在业务管理模板的基础上，我们梳理了现有的成功物流企业的业务组织结构和岗位设置规范，以物流业务运作流程为主线，构建了物流核心业务的岗位操作流程。

在解决物流业务流程运作的同时，我们进一步围绕岗位，以帮助岗位任职人员提高业务能力为目的，详细地把具体业务重要岗位的职责范围、操作流程、操作方法、应用工具、注意规则这些影响岗位工作绩效的要点具体提炼出来，并结合实践操作中运用技巧，形成了针对具体物流工作岗位的工作能力培训范本。因此，我们这套书，不只是一套解决物流业务运作的流程书和管理书，更是一套可以适用于物流企业培训业务岗位员工的物流才作能力、方法、技巧的培训书。在

每本书中，业务管理模板和岗位操作规范、操作流程都以清新、简洁、鲜明的风格，对物流业务进行了细分式的分析，去除理论化的繁琐，注重突出流程化、规范性、实用性与操作性，一步到位地为企业提供一整套实用的管理模板、管理工具和业务培训教材。

具体而言，《物流管理实务操作丛书》共包括以下五本：

《物流仓储业务管理模板与岗位操作流程》

《物流运输业务管理模板与岗位操作流程》

《物流配送业务管理模板与岗位操作流程》

《物流客户服务业务管理模板与岗位操作流程》

《国际物流业务管理模板与岗位操作流程》

丛书以其条理性、实用性、操作性、及时性，能够帮助物流企业提高工作效率，满足物流企业管理运作的组织设计和业务培训的要求，也能够帮助物流企业工作人员提高自己的工作能力。同时，本丛书还能够帮助有意从事物流工作和对物流有兴趣的人员加深对物流的认识。

当然，本丛书的编写由于资料和企业实践所限，还会存在不尽如人意之处，请大家多加指正。

丛书编委会

2004年12月

# 目 录

## CONTENTS

### 第一章

#### 物流运输业务概述 ..... 1

##### 一、物流运输基本理论 ..... 3

##### 二、物流运输业务运作流程图 ..... 12

##### 三、物流运输业务人员工作关系图 ..... 13

### 第二章

#### 物流运输规划管理模板 ..... 15

##### 一、物流运输规划简述 ..... 17

##### 二、物流运输规划基本程序 ..... 18

###### 程序一 确定货运计划指标 ..... 19

###### 程序二 选择运输路线 ..... 21

###### 程序三 选择运输方式 ..... 24

###### 程序四 确定运输工具需要量 ..... 25

###### 程序五 预测运输成本 ..... 27

###### 程序六 运输优化设计 ..... 30

###### 程序七 运输计划衔接 ..... 34

##### 三、物流运输规划岗位操作流程 ..... 35

###### ■物流运输规划人员工作关系图 ..... 35

###### ■岗位操作流程 ..... 36

###### ◆运输市场预测师 ..... 36

### 第三章

|                      |     |
|----------------------|-----|
| ◆运输市场调查员 .....       | 37  |
| ◆市场分析师 .....         | 42  |
| ◆运输渠道专员 .....        | 47  |
| ◆成本预算师 .....         | 52  |
| 物流海运业务管理模板 .....     | 61  |
| 一、物流海运业务简述 .....     | 63  |
| 二、物流海运业务运作基本程序 ..... | 69  |
| 程序一 确定航线 .....       | 70  |
| 步骤一 确定航线结构 .....     | 71  |
| 步骤二 选择挂靠港 .....      | 72  |
| 步骤三 航线配船 .....       | 72  |
| 程序二 揽货与接货托运 .....    | 74  |
| 程序三 订立租船合同 .....     | 75  |
| 程序四 集装箱装箱与交接 .....   | 78  |
| 程序五 办理保险 .....       | 79  |
| 程序六 报关与通关 .....      | 80  |
| 程序七 装运和转船 .....      | 80  |
| 程序八 运费结算 .....       | 83  |
| 程序九 货物监卸与交接 .....    | 88  |
| 三、物流海运业务岗位操作流程 ..... | 90  |
| ■物流海运业务人员工作关系图 ..... | 90  |
| ■岗位操作流程 .....        | 91  |
| ◆海运进出口操作员 .....      | 91  |
| ◆海运租船助理 .....        | 103 |



## 第四章

|                        |     |
|------------------------|-----|
| ◆集装箱拼箱与运输管理助理 .....    | 109 |
| ◆制单员 .....             | 122 |
| 物流陆运业务管理模板 .....       | 133 |
| 一、物流陆运业务简述 .....       | 135 |
| 二、铁路运输业务运作基本程序 .....   | 139 |
| 程序一 托运与承运 .....        | 139 |
| 程序二 货物发运 .....         | 140 |
| 步骤一 货物进站 .....         | 141 |
| 步骤二 请车和拨车 .....        | 141 |
| 步骤三 装车 .....           | 141 |
| 步骤四 加固 .....           | 142 |
| 步骤五 施封 .....           | 142 |
| 步骤六 编制和使用运输标志 .....    | 143 |
| 步骤七 向国境站寄送合同资料 .....   | 143 |
| 步骤八 办理货物发出后事项 .....    | 144 |
| 程序三 国际联运货物的国境站交接 ..... | 144 |
| 程序四 铁路货物费用结算 .....     | 147 |
| 程序五 铁路货物交付 .....       | 149 |
| 三、公路运输业务运作基本程序 .....   | 150 |
| 程序一 受理托运 .....         | 150 |
| 程序二 订立运输合同 .....       | 151 |
| 程序三 合同的变更与解除 .....     | 153 |
| 程序四 费用结算 .....         | 153 |
| 程序五 货物交接 .....         | 155 |
| 四、物流陆运业务岗位操作流程 .....   | 156 |

## 第五章

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| ■ 物流陆运业务人员工作关系图 ..... | 156 |
| ■ 岗位操作流程 .....        | 157 |
| ◆ 汽车计划与调度员 .....      | 157 |
| ◆ 汽车押运员 .....         | 159 |
| ◆ 叉车司机 .....          | 163 |
| 物流空运业务管理模板 .....      | 173 |
| 一、物流空运业务简述 .....      | 175 |
| 二、物流空运业务运作基本程序 .....  | 181 |
| 程序一 揽货与收货 .....       | 182 |
| 程序二 确定运输方式 .....      | 182 |
| 程序三 订舱 .....          | 184 |
| 程序四 接单接货 .....        | 185 |
| 程序五 制单 .....          | 185 |
| 程序六 报关 .....          | 187 |
| 程序七 发运 .....          | 188 |
| 程序八 费用结算 .....        | 189 |
| 程序九 信息传递 .....        | 193 |
| 三、物流空运业务岗位操作流程 .....  | 193 |
| ■ 物流空运业务人员工作关系图 ..... | 193 |
| ■ 岗位操作流程 .....        | 194 |
| ◆ 航线管理专员 .....        | 194 |
| ◆ 报检员 .....           | 199 |
| ◆ 合同管理专员(法务助理) .....  | 209 |
| ◆ 结算与到付员 .....        | 217 |
| 物流运输保险业务管理模板 .....    | 223 |

## 第六章

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 一、物流运输保险业务简述 .....        | 225 |
| 二、物流运输保险业务运作基本程序 .....    | 234 |
| 程序一 选择保险险别 .....          | 235 |
| 程序二 选择合适的保险公司 .....       | 238 |
| 程序三 办理投保手续 .....          | 239 |
| 程序四 承保 .....              | 239 |
| 步骤一 审核投保单 .....           | 240 |
| 步骤二 保险标的验险 .....          | 241 |
| 步骤三 风险的评估 .....           | 242 |
| 步骤四 核定与计算保险费 .....        | 243 |
| 步骤五 缮制保险单和保险费收据 .....     | 244 |
| 步骤六 粘贴保险条款和特约条款 .....     | 244 |
| 步骤七 复核 .....              | 245 |
| 步骤八 签章 .....              | 245 |
| 步骤九 单据分发 .....            | 245 |
| 程序五 索赔 .....              | 245 |
| 步骤一 出险通知 .....            | 246 |
| 步骤二 采取施救和整理措施 .....       | 247 |
| 步骤三 提出赔偿请求 .....          | 248 |
| 步骤四 接受检验 .....            | 250 |
| 步骤五 向保险人提供索赔单证 .....      | 250 |
| 程序六 理赔 .....              | 251 |
| 步骤一 填写出险通知书 .....         | 252 |
| 步骤二 确定理赔责任 .....          | 252 |
| 步骤三 查明出险原因与保险标的受损情况 ..... | 253 |
| 步骤四 损失核算 .....            | 253 |

## 第七章

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 步骤五 赔偿给付 .....         | 255 |
| 步骤六 损余处理、代位追偿 .....    | 255 |
| 步骤七 诉讼、仲裁与和解 .....     | 256 |
| 三、物流运输保险业务岗位操作流程 ..... | 257 |
| ■ 物流运输保险人员岗位关系图 .....  | 257 |
| ■ 岗位操作流程 .....         | 258 |
| ◆ 财务总监 .....           | 258 |
| ◆ 保险操作员 .....          | 259 |
| ◆ 索赔员 .....            | 270 |
| 物流运输业务绩效改进 .....       | 275 |
| 一、物流运输合理化 .....        | 277 |
| 二、集装箱运输与国际多式联运 .....   | 282 |
| 三、协同运输 .....           | 294 |

## 第八章

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 参考案例 .....                | 299 |
| 公路运输方案设计的不合理状况 .....      | 301 |
| 多式联运与物流运行组织 .....         | 304 |
| 湖北某造纸厂诉某港多式联运货物滞留纠纷 ..... | 306 |
| 集装箱运输货损当事人赔偿责任的确定 .....   | 308 |
| 北美集装箱多式联运的经验 .....        | 310 |
| 附:物流运输业务专业词汇 .....        | 312 |

# 第一章

---

## 物流运输业务概述



### 本章重点

|               |
|---------------|
| 物流运输基本理论      |
| 物流运输业务运作流程图   |
| 物流运输业务人员工作关系图 |



## 一、物流运输基本理论

### (一) 物流运输的特点与形式

#### 1. 运输的特点

运输就是通过运输手段使货物在物流据点之间流动。它是在不同地域范围间,以改变“物”的空间位置为目的的活动,对“物”进行空间位移。它和搬运的区别在于,运输是较大范围的活动,而搬运是在同一地域之内的活动。它解决了供给者与需求者之间场所分离的矛盾,创造了场所功效。在现代市场中,运输具有扩大市场、稳定价格、促进社会分工、扩大流通范围等社会经济功能。

运输具有如下基本特点:

(1) 运输是在流通过程中完成的。运输表现为产品的生产过程在流通领域中的继续,运输业不断为企业生产提供原料、材料、燃料和半成品,以保证企业不间断地从事生产。

(2) 运输产品计量的特殊性。运输产量是以运输量和运输距离进行复合计量的,运输产量的大小直接决定着运输能力和运输费用的消耗。

(3) 运输费用在物流成本中占有较大的比例。在整个物流费用中,运输费用与其他环节的支出相比是比较高的。运输路程越远,运量越大,运输费用也就越高,在整个物流费用中所占的比例也就越大。

目前物流运输主要通过以下渠道进行:

#### (1) 铁路运输

铁路运输是货物运输的主要承担者。它具有载运量大,行驶速度高,运价较为低廉,运行一般不受气候条件限制等特点,因此,铁路运输主要用于大宗物资的长距离运输。但铁路运输由于受路线、货站限制机动灵活性差,不能直达到每个企业,待运时间比较大,不适于短途运输。

#### (2) 公路运输

公路运输一般指汽车运输,也是物资运输的一种主要方式。公路

运输的特点是机动灵活,速度快,装卸方便,路网分布密,一般适用于短距离运输,可以进行门对门的直接运输,但它的运输能力较小,受道路气候影响较大,运费也较铁路、水路高,燃料消耗大,随着公路的扩展和质量提高,汽车技术的进步和大型卡车的增多,公路运输将逐步成为短途运输最重要形式。公路运输与铁路、水路运输相配合,可以构成全国性的物资运输体系。

### (3) 水路运输

水路运输包括内河运输和海运,其运输工具主要是船舶。水运具有运量大、运价低,航道投资省,可以运送其他运输方式不易运输的超重、超长、超高的物资等优点。海运又是发展国际贸易的主要通道。因此,水路运输在物流运输中占有重要的地位。水路运输的缺点是航行速度慢,受航道和港口的限制而不够灵活,易受季节和气候的影响,运输的连续性较差。

### (4) 航空运输

航空运输是速度最快,运费最贵的一种运输方式。空运的特点是交货迅速、货物破损率小,节省包装、保险和储存费用,航行便利,可以运往世界各地而不受地面条件限制。航空运输适用于体轻、贵重、易损、鲜活或急需的商品。

### (5) 管道运输

管道运输有气体管道、液体管道和固体管道三种形式。管道运输的优点是:运量大,连续性强,损耗少,不需包装,能够不间断地、均衡地进行运输,效力高,运输能力大,运输成本低,物资耗损小,不受自然条件的影响,管理使用比较方便。但管道运输的货物品种受到限制,它适用于原油和天然气等流体物的运输。

## 2. 物流运输的形式

物流运输形式,是指物资从生产者手中转移到消费者手中的运送形式,物资的运输形式主要有以下几种:

### (1) 直达运输

直达运输形式是指一种货物根据物流公司与其客户之间的订货合



同,通过一种运输方式直接运送到消费者手中。这种运输形式减少了转运环节,能够充分利用运输线路、运输设施和运输能力,速度快,耗损少,费用低。

### (2) 中转运输

中转运输有两种情况:一种是物资从发运地到收货地不能一次直接运达,必须中途变换运输方式或运输工具,而又不能办理联运的情况下采用的中转运输;另一种是物资从发运地到收货地虽可一次直达,但为了节约运费和加速物资流转,而采取合装整车发运到适当的地点进行中转分运。

### (3) 联运

联运形式是指货物从发送地点直到收货地点的运输全过程中,由两种或两种以上不同的运输方式衔接运送把货物从一个国家或地区运到另一个国家或地区的运输形式,如铁路与水路联运、铁路与公路联运、铁路与海运和公路联运等。联运形式通过将各种不同的单一运输方式有机结合起来,达到迅速、安全、便利、经济的要求,有利于促进各种运输方式的协作配合,充分利用各种运输方式的运输能力,减少货物在途的停歇时间,加快货物运输,节省运输费用,具有较高的社会效益和经济效益。

### (4) 专业化运输

专业化运输形式是指运输工具的专业化。一些运输工具专门用于某种货物的运输,如水泥车专门用于运水泥产品,油罐车专门用于运送石油和石油产品等。专业化运输形式特别适用于对运输有特别要求的产品,它对于保障安全、保护易损货物、节省包装等,有着重要的意义和作用。

### (5) 集装箱运输

集装箱运输是将一定数量单位货物装入标准规格的集装箱,以集装箱作为集装、运送单位,利用多式联运等方式,将货物运送目的地的现代化运输手段。由于集装箱能把零星的货物汇成一组大的单位使物资集装单元化,加之它在运输过程中采用装卸机械作业,可减少换装造成的