

21世纪 职业教育规划教材

职业活动导向型特色教材

# 企业 物流

QIYE WULIU

夏建桥 主编



化学工业出版社

21世纪 职业教育规划教材  
职业活动导向型特色教材

# 企业 物流

QIYE WULIU

夏建桥 主编



化学工业出版社

·北京·

本书结构合理，便于实施。本书共分为五个项目，每个项目下设置了多个任务，每个任务又包括任务目标、知识要点、技能训练、知识拓展和课后任务等多个环节。既方便实施项目教学法，又表现出了任务驱动学习法的应用。同时将理论知识的学习与实践操作训练紧密结合在一起，符合职业教育的要求。本书用最精炼的语言概括出了要完成各任务所要掌握的知识要点，并改变了传统教材的排版格式，将各重点要点内容用不同形式的方框表示，一目了然，易于接受。并配以不同的图片增加了教材的趣味性。图文并茂，通俗易懂。

本教材适用于职业教育财经类物流管理专业教学。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

企业物流 / 夏建桥主编. — 北京 : 化学工业出版社, 2009. 8

21世纪职业教育规划教材. 职业活动导向型特色教材  
ISBN 978-7-122-05834-8

I. 企… II. 夏… III. 企业管理-物流-物资管理-职业教育-教材 IV. F273.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第112622号

责任编辑 : 于 卉

文字编辑 : 赵爱萍

责任校对 : 徐贞珍

装帧设计 : 尹琳琳

出版发行 : 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷 : 北京云浩印刷有限责任公司

装 订 : 三河市前程装订厂

787mm × 1092mm 1/16 印张9<sup>3</sup>/<sub>4</sub> 字数232千字 2009年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询 : 010-64518888 (传真 : 010-64519686) 售后服务 : 010-64518899

网 址 : <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价 : 23.00元

版权所有 违者必究

# 编写人员名单

**主 编** 夏建桥

**参编人员** (按汉语拼音顺序排列)

陈镇亚 黄高余 李燕东

刘晓彬 王丽群 夏建桥

曾雪芬



# 前言

本书是职业活动导向型物流管理专业系列教材之一，是在职业活动导向教学思想的指导下，在对市场进行充分调研和分析的基础上，通过分析物流管理岗位工作能力和职业能力，围绕物流管理工作岗位任职人员所需知识和职业能力进行构思和编写。《企业物流》在编写时力求体现以下特点。

结构合理，便于实施。本书的内容共分为五个项目，每个项目下设置了多个任务，每个任务又包括任务目标、知识要点、技能训练、知识拓展和课后任务等多个环节。既方便实施项目教学法，又表现出了任务驱动学习法的应用。同时将理论知识的学习与实践操作训练紧密结合在一起，符合职业教育的要求。

图文并茂，通俗易懂。本书用最精练的语言概括出了要完成各任务所要掌握的知识要点，并改变了传统教材的排版格式，将各重点要点内容用不同形式的方框表示，一目了然，易于接受。并配以不同的图片增加了教材的趣味性。

本书由夏建桥主编，刘晓彬负责项目一的编写，陈镇亚负责项目二的编写，曾雪芬、王丽群负责项目三的编写，黄高余负责项目四的编写，李燕东负责项目五的编写。

本教材适用于职业教育财经类物流管理专业教学。

因为时间仓促，加之编者水平有限，书中不足和纰漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

感谢广州市白云工商技师学院、广州白云工商高级技工学校职业教育研究所的大力支持！

编者

2009年4月15日

# 目 录



## 项目一

### 物流市场分析与供应管理

001

- 任务一 设计调查问卷 调查物流需求 .....001
- 任务二 书写问卷调查报告 .....010
- 任务三 理解采购与供应物流 .....016
- 任务四 掌握招标投标的操作程序 .....030

## 项目二

### 企业物流信息管理

041

- 任务一 制作物流市场调查表 .....041
- 任务二 撰写物流市场信息报告 .....046
- 任务三 初步掌握电子商务的基本操作方法 .....049
- 任务四 掌握网上B2C电子商务技巧 .....056
- 任务五 掌握网上C2C电子商务技巧 .....063
- 任务六 熟悉企业中的物流信息技术 .....069

## 项目三

### 企业物流包装技术

075

- 任务一 认识包装主要功能 辨别包装材料适装物 .....075
- 任务二 识别包装标志和商品分类标志 .....082
- 任务三 掌握包装技术 .....091

## 项目四

### 企业生产物流

097

- 任务一 建立企业生产物流概念 .....097
- 任务二 认识MRP .....102
- 任务三 理解产品结构信息 .....106
- 任务四 掌握MRP项目的计算与实行 .....110
- 任务五 认识JIT理论 .....117
- 任务六 学习看板管理 .....121
- 任务七 理解TOC理论 .....126

## 项目五

### 企业销售物流管理

131

- 任务一 掌握销售物流基本知识 .....131
- 任务二 处理订单 .....136
- 任务三 掌握销售配送作业 .....145

## 参考文献

149

# 项目一

## 物流市场分析与供应链管理

### 学习目标

- ◎掌握物流市场调查的方法，能设计问卷调查表
- ◎会写市场调查分析报告
- ◎能正确编制采购预算表和计划表
- ◎能够用正确的方法管理供应商
- ◎掌握招标、投标的程序，能组织简单的招标投标
- ◎培养信息收集能力和团队合作能力

### 任务一 设计调查问卷 调查物流需求

#### 任务目标

1. 熟悉问卷调查的相关基础知识
2. 会设计物流行业调查问卷表
3. 掌握调查问卷的设计流程和编排
4. 了解物流需求状况
5. 培养信息收集能力



知识要点

一份优秀问卷的标准：能够提供必要的决策信息；能够考虑到应答者的情况；能满足后期编辑和数据处理的需要；能服务于众多的管理者。

—— [美] 小卡尔·迈克丹尼尔



## 一、调查问卷感性认识

初步认识调查问卷，注意问卷的格式。

### 物流企业调查问卷样表

#### 一、基本业务资料（请选择）

1. 您的企业所属的行业：(\_\_\_\_\_)
2. 您的企业主要产品是： 内销 比例\_\_\_\_%  外销 比例\_\_\_\_%
3. 您所在企业在物流服务需求方面： 有需求； 没有需求； 不知道。
4. 您所在企业的物流业务运作形式： 外包； 不外包； 都有。
5. 您所在企业如果目前没有将物流 / 配送业务外包，未来是否有物流 / 配送业务外包的考虑：  
 有需求； 没有需求； 不清楚。
6. 您所在企业是否有物流职能部门设置： 有； 无。
7. 如果您的企业有物流职能部门，其主要职责是：  
 管理第三方； 自营仓库管理； 自营运输管理； 其他物流业务。

#### 二、物流状况

1. 您的企业的主要产品名称、销往地、占销售额比例、成交价格条款、运输方式（铁路、公路、水运、空运）。

外销产品：

产品名称	主要销往地	占销售额比例/%	CIF条款比例/%	FOB条款比例/%	运输方式

内销产品：

产品名称	主要销往地	占销售额比例/%	目的地交货比例/%	工厂交货比例/%	运输方式



2. 您的企业的主要原料名称、来源地、占采购额比例、成交价格条款。

进口原料：

原料名称	主要产地	占采购额比例/%	CIF条款比例/%	FOB条款比例/%	运输方式

国产原料：

原料名称	主要产地	占采购额比例/%	送货上门比例/%	自提比例/%	运输方式

3. 您的企业成品平均库存量与库存时间：(数量：            时间：            )

4. 您的企业原料平均库存量与库存时间：(数量：            时间：            )

5. 您的企业在计算物流成本是包括以下哪几个方面？

运输与仓储成本，占总产值的\_\_\_\_%； 存货与资金成本（成品和原材料积压的损失和利息成本），占总产值的\_\_\_\_%； 物流行政费用（管理成本）占总产值的\_\_\_\_%； 年资金周转率\_\_\_\_次。

6. 您的公司主要的运输费用是用于：

省内运输（    ）；华南地区运输（    ）；国内运输（    ）；国际运输（    ）。

(注：请按量的大小顺序，填写 1~4 的数字)

7. 国内运输的主要目的地及年运输量（请列举 3~5 个省市），请使用吨、立方米或集装箱为单位。

目的地				
年运输量				

8. 国外运输的主要目的地及年运输量（请列举 3~5 个国家或城市），请使用吨、立方米或集装箱为单位。

目的地				
年运输量				

9. 仓储状况

自有仓库的面积：\_\_\_\_\_平方米。

使用外部仓库的面积：\_\_\_\_\_平方米。

仓库类型及面积（平方米）、高度（米）：

指标	平房库	楼房库	立体库	冷藏库	冷冻库	危险品库	其他库
面积							
高度							

10. 是否需要保税仓  是否需要监管仓

对海关政策是否有其他要求  如：\_\_\_\_\_

11. 现有物流设备设施状况：

运输汽车		机械化装卸设备		停车场（面积）		其他设备	
吨位	数量	名称	数量	类型	面积	名称	数量

12. 未来三年计划增加的物流设备设施：

仓库		运输汽车		机械化装卸设备		停车场（面积）		其他设备	
类型	面积	吨位	数量	名称	数量	类型	面积	名称	数量

### 三、您的企业物流 / 配送及其增值业务运作状况

- 所有物流业务： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 运输： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 仓储： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 配送： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 流通加工： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 拆、拼箱： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 供应链设计： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 物流信息系统设计： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 国际货运代理： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 报关报检代理： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 进出口代理： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 代结货款： 自营  外包  准备外包  无此项业务
- 其他业务： 自营  外包  准备外包  无此项业务

### 四、关于物流业务的外包

1. 如果您所在企业的物流 / 配送业务没有外包，主要原因是：（以下为多项排序选择，请按照重要程度不同，用 1、2、3、4、5、6 序号依次标出）

- ( ) 自己完全可以处理物流问题（本身有能力）；
- ( ) 物流 / 配送服务外包的成本太高，用不起；
- ( ) 对第三方物流供应商难把握，信任感不足；

- ( ) 与第三方物流供应商的业务衔接困难；
- ( ) IT 技术方面的原因；
- ( ) 第三方物流供应商的专业水平有限，无法提供物流 / 配送业务的解决方案；

2. 您的企业选择物流服务商主要看重哪几点？

- 从事物流的经验丰富；  信誉好；  业务网络优势好；
- 成本（价格）低；  管理能力强；  国际业务网络好；
- 信息系统好；  战略与自己配合；
- 供应链设计能力强；  其他\_\_\_\_\_。

3. 您认为哪种物流公司适合给您的企业做物流？

- 外国物流公司；  国内（大陆地区）物流公司；  合资物流公司；
- 中国香港物流公司；  中国台湾物流公司；  其他\_\_\_\_\_。

4. 您所在企业的物流 / 配送业务一般与物流公司签多长时间合同？（请按每种类型的多少在括号中填入 1、2、3、4、5 顺序号）

- ( ) 临时（一次性）； ( ) 半年以内； ( ) 1 年以内； ( ) 3 年以内； ( ) 5 年以内。

5. 目前为您提供物流相关服务的企业数量：

- 1~2 家；  3~5 家；  6~10 家；  10 家以上。

请列举 3 家主要物流商名称、服务内容：

名 称	服务内容

6. 对目前第三方物流的服务是否满意：

- 非常满意；  比较满意；  满意；  不满意；  很不满意。

### 五、信息系统的运用情况

1. 与第三方物流供应商业务联系和数据交换是采用：（以下为多项排序选择，按使用的多少在括号中填入 1、2、3、4、5、6、7 顺序号）

- ( ) 电话； ( ) 传真； ( ) 电子邮件； ( ) EDI；
- ( ) 互联网； ( ) 短信； ( ) 其他。

2. 有没有使用以下专业信息系统软件：（以下为多项排序选择，在括号中填入 1、2、3、4、5、6、7、8 顺序号）

- ( ) MIS； ( ) ERP； ( ) VMI； ( ) OA；
- ( ) MRP II； ( ) MRP； ( ) CRM； ( ) WMS。

3. 信息共享的现状与需求：（多选，并在□中列出 1~3 位排名）

- 已与政府部门共享；  希望与政府部门公益性共享；
- 已在行业内共享；  希望行业会员制共享；
- 已与合作伙伴信息集成；  希望与合作伙伴信息集成；
- 因商业风险不准备共享；  因信息非标准化不能共享；

不具备信息系统不能共享；  不清楚信息共享的好处；

其他\_\_\_\_\_。

## 六、企业基本资料

1. 受访企业名称：\_\_\_\_\_

2. 地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

3. 总经理：\_\_\_\_\_ 物流负责人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

4. 受访企业业务性质： 零售企业； 批发代理商； 生产厂家。

5. 受访企业性质： 国企； 民营； 合资； 外资。

6. 主要业务经营范围： 省内； 区域； 全国； 全球。

7. 受访企业 2003 年销售额（营业额）： 500 万以下； RMB 500 万~3000 万元； RMB 3000 万~5000 万元； RMB 5000 万~1 亿元； 1 亿元以上。

七、其他本问卷没有涉及的物流问题和对三产规划的意见，欢迎随时与我们联系交流意见：

物流调研组电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

填表人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_ 填表时间：\_\_\_\_\_

想一想：一份完整的问卷调查表应包含哪几大部分内容？



## 二、调查问卷表及其设计步骤

### (一) 概念

调查问卷是市场调查的一种重要工具，用以记载和反映调查内容和调查项目的表式，是为从反映者获得原始资料信息的一套格式化的提问。



调查问卷是指调查者事先根据调查的目的和要求所设计的，由一系列问题、说明以及备选答案组成的调查项目表格，所以又称调查表。

### (二) 调查问卷的三个目标要求

- (1) 必须把客户需求的信息转化成一套客户能够并且愿意回答的问题。
- (2) 要能振奋、鼓励反映者参与采访，积极合作，并完成采访。
- (3) 应使反映误差尽可能小。

### (三) 调查问卷的主要内容

调查问卷在结构上,按顺序应包括以下三个部分。

#### 1. 开场白



表达调研者的身份;调研的目的;为什么调查反映者;判定反映者的资格;提出回答问题的方法等。

#### 2. 调查内容



问卷主体部分包括调查的问题和回答的格式,以及如何回答问题的指导和说明等内容,它是调查问卷的主要组成部分。

在问卷题目的设计中必须考虑以下几点。

**问题的选用:**所选的题目必须符合客观实际;必须是围绕调查目的的最必要的题目,设计的问题过于简略或过于烦琐都不行;避免提问使人尴尬的问题。

**问题的排列:**问题的排列组合方式,一是要按问题的性质或类别来排列;二是要按问题的难易程度来排列,要从易到难,由浅入深。

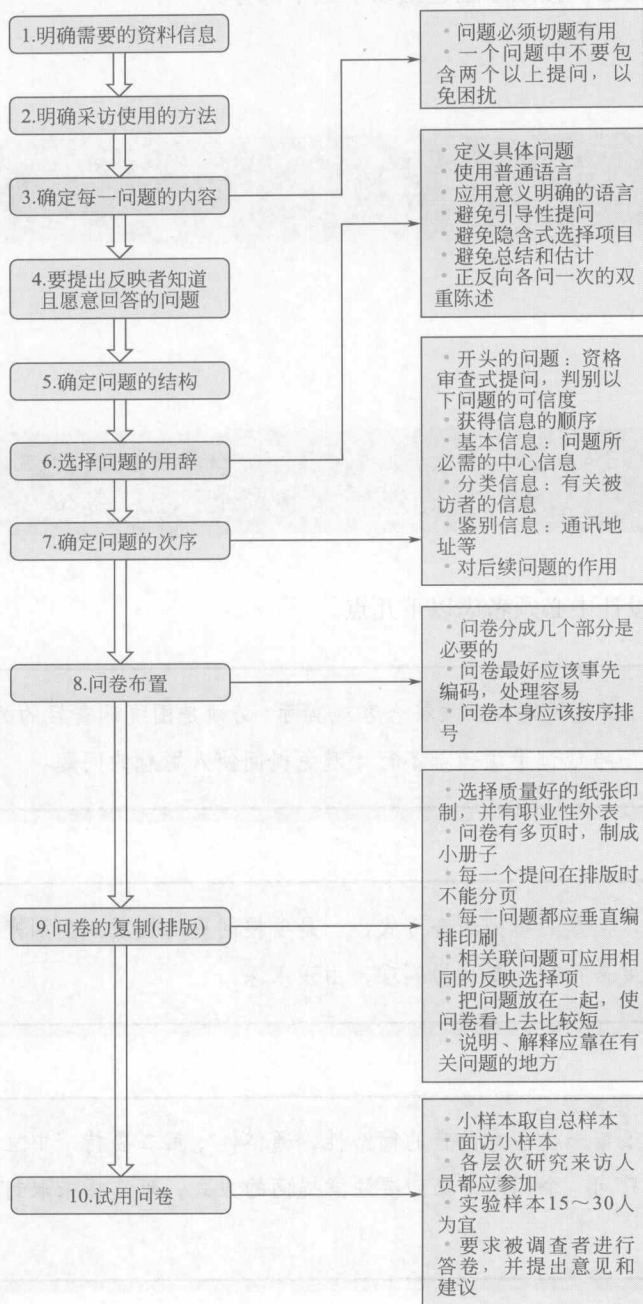
**问题的表述:**第一要注意语言的简洁性、通俗性;第二要持“中立”立场;第三要做到一个问号前只问一个问题;第四要注意提问的方式,可选择采取封闭式提问或者开放式提问。

#### 3. 反映者个人资料以及表达谢意



通常反映反映者电话号码、年龄、性别、教育程度等。

### (四) 调查问卷表设计步骤



### 技能训练

#### 1. 组织准备

在教师的指导下，将班级同学按8~10人划分为一组，选定1位担任组长，负责组织本

组人员的活动，并指定 1 人做好活动的记录。

## 2. 训练步骤

(1) 设计一份物流园区的调查问卷，并进行问卷调查，了解园区的经营状况，为我物流公司提供是否进驻物流园区以及作为价格谈判、签订合同的依据。

(2) 学生设计好了后，上台展示，其他组的人员来挑毛病，进行讨论。

(3) 派两名学生代表作总结发言。

## 3. 考核和评价标准

(1) 格式设计规范（格式正确）。

(2) 项目齐全，合理（不遗漏、不重复）。

(3) 表格的内容必须具有可操作性和层次性。开放性问题 and 封闭性问题都有，以封闭性问题为主。



## 知识拓展

### 如何设计一份高质量的调查表

#### 1. 明确设计调查表的目的

请花一定的时间，对要设计的调查表做一个计划，规划一下你究竟想从这份调查表中得到什么答案。事先的计划，有利于帮助你设计正确的问题，得到正确的回复，从而完成最初设计调查表的目的。

#### 2. 设计调查表时，应该注意简明扼要

简明的调查表，通常有较高的回复率。冗长的调查表，普通让受访者失去兴趣，设计的问题尽量围绕调查表的主题。衡量简洁调查表的标准是，我们的调查表明，一份好的调查表应该花费 5 分钟或者更短的时间完成，6 ~ 10 分钟也可以接受，10 分钟以上会造成受访者的反感和厌倦。

#### 3. 设计问题时，应该注意围绕调查目的

切忌问一些无关调查目的的问题，以免让受访者反感。问题的描述应该清楚、明了，尽量避免晦涩的术语。

#### 4. 尽量使用选择题，但是也需要提供开放问题

我们提供了单项选择、多项选择、矩阵选择、评分选择、排序选择等多种题型，选择题有助于分析结果。

使用开放问题，可以让受访者有一个公平表达意见的机会，而不是被动的选择设好的选项。

#### 5. 在整个调查表中保持评分选择题的一致性

评分选择题，是衡量和对比变量的一种有效手段。如果你使用 1 ~ 5 评分选择，请一定在调查表中使用同样的评分选择；不同的评分选择，会给受访者带来混淆，由此会影响调查结果。

#### 6. 调查表的逻辑顺序

通常在调查表的欢迎页面对该调查表做一个简短的介绍，比如，“请填写下面的调查表，以提高我们产品的质量，从而更好地为用户服务”。整个调查表的逻辑顺序，应该是

从整体到细节，比如，你可以先问“你对我们产品的整体感觉怎样”，然后，再从产品的各项特征，来询问受访者的感受。

“总体感觉”这类问题，如果放在调查表的后面，之前的问题，容易对受访者造成干扰。如果你想询问受访者的特征数据（比如，性别，年龄和电子邮件），请把它放在调查表的最后。

#### 7. 测试调查表

在发布调查表之前，最好测试调查表，以确保调查表中的问题描述或者逻辑跳转都是正确无误的。

#### 8. 发送调查表的有效时间

我们建议你在周日的时候发送问卷，以便得到较高的恢复率。



### 课后任务

请思考：

1. 讨论开放式问题与封闭式问题各自的优点、缺点。
2. 基础数据会对问卷的后期分析有哪些影响？

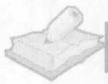


## 任务二 书写问卷调查报告



### 任务目标

1. 了解市场调查报告的作用与特点
2. 掌握问卷调查报告的书写格式和内容
3. 熟悉市场调查报告编写的要求
4. 学会根据调查的结果书写调查报告
5. 培养学生的写作能力



### 知识要点

#### 一、认识调查报告

##### 中国服装企业：2007信息化现状深度调查报告（节选）

2007年过去了，《中国服饰》杂志社协同北京正略钧策企业管理咨询有限公司对国内服装行业2007年年底的信息化现状进行了详细调研，经过两个多月艰苦的努力，调查报



告终于出炉，希望对国内服装企业的信息化建设有所帮助。

随着信息化社会的到来，越来越多的服装企业认识到信息技术的重要性，无论是几十个亿销售额的行业巨头，还是只有几千万的行业新秀，都在全力打造适合自己的信息化平台，试图依靠优势信息平台来降低生产成本、缩短反应周期或者加强终端控制能力。

在信息平台成为核心资源的行业趋势下，作为个体的服装企业该如何开展自身的信息化建设呢？基于此，《中国服饰》杂志社与北京正略钧策企业管理咨询有限公司对国内服装行业 2007 年年底的信息化现状与管理策略进行了深度调研，调研的内容主要分为信息化投入水平与建设制约因素、IT 组织现状、IT 应用现状及未来考虑、IT 策略及管理 4 个方面。

### 一、信息化投入水平与建设制约因素

信息化建设是一项长期的战略投资，需要的不仅仅是口头的重视与关注，而是需要企业实实在在的投入，才能保证信息化建设的成果，国外企业的信息化投入一般至少要达销售额的 2% 以上，领先企业甚至达到 5% ~ 10%。国内服装企业信息化投入水平如何？一个企业信息化建设要面临诸多资源瓶颈，如技术方案、人力资源、企业信心以及资金，我们应该首先关注哪个因素呢？

#### 1. 信息化建设投入水平

被调查企业 2007 年信息化投入与销售收入的百分比有所上升，55.56% 的被调查企业的信息化投入在 0 ~ 1%，11.11% 的被调查企业投入达到了 1% ~ 2%，3.33% 的被调查企业信息化投入水平达到 2% ~ 3%。这种信息化投入水平在一定程度上导致了目前的服装企业信息化处境。

#### 2. 企业信息化的制约因素

企业信息化的制约因素方面，58% 的企业认为“缺乏技术积累，技术风险大，技术创新成本高”，50% 的企业认为是“缺乏高素质人才”，42% 的企业认为是“缺乏资金”，调研结果说明，服装企业的信息化任重而道远，技术积累与高素质人才的培养对于任何一个企业来讲都将是长期又艰巨的任务。

从本次调研的结果来看，国内服装企业的投入水平普遍偏低，较低的投入水平决定了信息化建设的不如意。服装企业要改变信息化现状，必须加大资金投入，只有在适当的资金投入下，才有可能组建高素质人才队伍，也才有可能进行技术创新，打造出以高效信息化平台为核心的竞争力。

.....

### 二、小结

近年来，服装企业信息化建设一直缺乏亮点，企业信息化水平徘徊不前，要从根本上扭转这一局面，不仅需要服装企业的长期投入和正确的信息化策略，而且需要 IT 公司、咨询公司以及行业协会的共同努力。本次调研工作就是《中国服饰》杂志社与北京正略钧策管理咨询有限公司为服装企业信息化所尽的微薄之力，希望对国内服装企业的信息化建设有所启迪。

想一想：调查报告的内容主要由哪几个部分组成？

