



21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

物流运作管理

董千里 陈树公 王建华 等编著



LOGISTICS



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

物流运作管理

董千里 陈树公 王建华 等编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

物流运作管理是基于物流运作实务的管理活动。其主要内容包括：物流运作管理概述，物流运作模式及方案设计，汽车物流运作组织，IT 物流运作管理，家电物流运作组织，冷链物流运作组织，卷烟物流运作组织，物流金融运作与监控，物流运作时间控制，物流运作质量管理，物流运作成本控制。

本书吸收了汽车、IT、家电、冷链、烟草等物流运作实践的管理成果，体现了一体化物流运作过程所涉及的管理工作。

本书可作为物流管理、物流工程、交通运输、工商管理等专业本科生、研究生的教学用书或参考书，也可以用作物流管理、物流工程从业人员和物流行业行政管理培训教材或参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物流运作管理/董千里，陈树公，王建华等编著. —北京：北京大学出版社，2010.2

(21 世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-16913-1

I. 物… II. ①董…②陈…③王… III. 物流—物资管理—高等学校—教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 021070 号

书 名：物流运作管理

著作责任者：董千里 陈树公

策划编辑：李 虎 刘 丽

责任编辑：程志强

标准书号：ISBN 978-7-301-16913-1/F·2429

出 版 者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址：<http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com>

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电子邮箱：pup_6@163.com

印 刷 者：三河市北燕印装有限公司

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

787mm×1092mm 16 开本 17.25 印张 393 千字

2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

定 价：28.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究

举报电话：010-62752024

电子邮箱：fd@pup.pku.edu.cn

21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

编写指导委员会

(按姓名拼音顺序)

主任委员	齐二石			
副主任委员	白世贞	董千里	黄福华	李荷华
	王道平	王槐林	魏国辰	徐 琪
委 员	曹翠珍	柴庆春	丁小龙	甘卫华
	郝 海	阚功俭	李传荣	李学工
	李於洪	柳雨霁	马建华	孟祥茹
	倪跃峰	乔志强	汪传雷	王海刚
	王汉新	王 侃	吴 健	易伟义
	于 英	张 军	张 浩	张 潜
	张旭辉	赵丽君	周晓晔	

本书编著者名单

(包括编著者姓名和单位)

董千里	长安大学
陈树公	福建行政学院
王建华	安徽工业大学
刘德智	长安大学
张绪美	武汉科技大学
党智军	西安欧亚学院
孙承芳	浙江交通技师学院
陈艳	长安大学
郭淑娟	长安大学

丛书总序

物流业是商品经济和社会生产力发展到较高水平的产物，它是融合运输业、仓储业、货代业和信息业等的复合型服务产业，是国民经济的重要组成部分，涉及领域广，吸纳就业人数多，促进生产、拉动消费作用大，在促进产业结构调整、转变经济发展方式和增强国民经济竞争力等方面发挥着非常重要的作用。

随着我国经济的高速发展，物流专业在我国的发展很快，社会对物流专业人才需求逐年递增，尤其是对有一定理论基础、实践能力强的物流技术及管理人才的需求更加迫切。同时随着我国教学改革不断深入以及毕业生就业市场的不断变化，以就业市场为导向，培养具备职业化特征的创新型应用人才已成为大多数高等院校物流专业的教学目标，从而对物流专业的课程体系以及教材建设都提出了新的要求。

为适应我国当前物流专业教育教学改革和教材建设的迫切需要，北京大学出版社联合全国多所高校教师共同合作编写出版了本套《21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材》。其宗旨是：立足现代物流业发展和相关从业人员的现实需要，强调理论与实践的有机结合，从“创新”和“应用”两个层面切入进行编写，力求涵盖现代物流专业研究和应用的主要领域，希望以此推进物流专业的理论发展和学科体系建设，并有助于提高我国物流业从业人员的专业素养和理论功底。

本系列教材按照物流专业规范、培养方案以及课程教学大纲的要求，合理定位，由长期在教学第一线从事教学工作的教师编写而成。教材立足于物流学科发展的需要，深入分析了物流专业学生现状及存在的问题，尝试探索了物流专业学生综合素质培养的途径，着重体现了“新思维、新理念、新能力”三个方面的特色。

1. 新思维

(1) 编写体例新颖。借鉴优秀教材特别是国外精品教材的写作思路、写作方法，图文并茂、清新活泼。

(2) 教学内容更新。充分展示了最新最近的知识以及教学改革成果，并且将未来的发展趋势和前沿资料以阅读材料的方式介绍给学生。

(3) 知识体系实用有效。着眼于学生就业所需的专业知识和操作技能，着重讲解应用型人才培养所需的内容和关键点，与就业市场结合，与时俱进，让学生学而有用，学而能用。

2. 新理念

(1) 以学生为本。站在学生的角度思考问题，考虑学生学习的动力，强调锻炼学生的思维能力以及运用知识解决问题的能力。

(2) 注重拓展学生的知识面。让学生能在学习到必要知识点的同时也对其他相关知识有所了解。

(3) 注重融入人文知识。将人文知识融入理论讲解，提高学生的人文素养。

3. 新能力

(1) 理论讲解简单实用。理论讲解简单化，注重讲解理论的来源、出处以及用处，不做过多的推导与介绍。

(2) 案例式教学。有机融入了最新的实例以及操作性较强的案例，并对案例进行有效的分析，着重培养学生的职业意识和职业能力。

(3) 重视实践环节。强化实际操作训练，加深学生对理论知识的理解。习题设计多样化，题型丰富，具备启发性，全方位考查学生对知识的掌握程度。

我们要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师，他们为本系列教材的出版付出了大量卓有成效的辛勤劳动。由于编写时间紧、相互协调难度大等原因，本系列教材肯定还存在不足之处。我们相信，在各位老师的关心和帮助下，本系列教材一定能不断地改进和完善，并在我国物流专业的教学改革和课程体系建设中起到应有的促进作用。

齐二石
2009年10月

齐二石 本系列教材编写指导委员会主任，博士、教授、博士生导师。天津大学管理学院院长，国务院学位委员会学科评议组成员，第五届国家863/CIMS主题专家，科技部信息化科技工程总体专家，中国机械工程学会工业工程分会理事长，教育部管理科学与工程教学指导委员会主任委员，是最早将物流概念引入中国和研究物流的专家之一。

前 言

物流运作管理是现代物流管理者应掌握的最基本的职能，也是相关领域管理和工作人员的专业知识和技能的最基本、最重要的组成部分。为满足 21 世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养的需要，撰写既基于物流运作活动一线的科学、实用经验的总结，又体现先进物流(Advanced Logistics)管理和学科研究积累的《物流运作管理》是十分必要的。

物流运作管理是以物流运作实务为对象的管理活动，是反映物流运作活动履行管理职能的知识、技能和规律的认识和总结，是企业物流运营主体或物流服务提供商在其运作层面进行计划、组织、协调和控制的综合性活动。因此，实现基于客户需求的专业化物流服务和企业物流的联动运作与集成管理是本书研究和阐述的核心内容，两者都涉及物流服务与其支持保障对象的协同运作和集成管理。

从运作层面来看，物流活动涉及运输、储存、装卸、搬运、包装、配送、流通加工和物流信息处理等诸多功能环节，而客户所需要的物流服务是一种基于特定的物流运作方案，利用设施、设备和技术等相关资源，提供物品及相关信息流动的一体化服务过程和结果。从管理层面来看，物流涉及对物品及相关信息流动进行系统设计、运作和管理活动等过程。物流运作管理需要针对客户企业或供应链物流需求设计物流运作方案，并将其运作过程所需要的人员、设施、设备、技术和信息等资源，根据产业产品或产业过程自身特点，按照产品、产业链服务特征设计的运作方案有效地组织资源，使其协同起来运作，从分散的物流活动到集成化物流服务和集成物流服务运作，以求客户满意并能实现企业与供应链系统价值增值。

授课教师应当熟悉物流运作过程，有条件的可以带领学生进行物流运作过程实地考察。在专业教学过程中，要明确物流运作管理与其他课程的分工，避免不必要的重复和交叉。在教学过程中要体现 3 个结合：将教学内容、案例和理论与实践教学过程紧密结合起来；将物流运作所涉及的设施、设备和技术与物流作业活动紧密结合起来；将物流作业活动与相应的管理活动结合起来。使教学活动充分体现运作过程与设施、设备、技术等理论结合实际的特点。

综上所述，本书站在充分满足企业和供应链物流服务需求的角度，突出创新型应用人才培养的要求，介绍基于物流业贯穿于产业联动的物流运作系统及其管理的一般规律与方法，并突出以下几方面特点。

(1) 本书整体内容的编排突出集成管理思想，思路清晰、逻辑性强。大处体现不同主体之间的协同要点，小处体现物流运作成功要点。

(2) 物流运作管理理论密切联系运作实际。将物流运作流程与物流链(物流服务链)、物流价值链和产业价值链协同通盘考虑，在此基础上建立物流运作协同绩效和管理要求，以强化执行力。

(3) 物流运作内容紧密结合物流业与产业联动的需要和要求。编著者考察或直接参加过汽车、IT 企业、家电、烟草、医药、煤炭物流等课题研究，具有将企业物流运作与第三方物流服务运作紧密结合起来的科研教学实践经验。



(4) 物流运作案例选择贴切、实用。各章精选案例引出该章的主要内容，在正文里面插入几个案例对内容做相应的补充和说明，使读者能针对企业物流运作和第三方物流运作问题，综合应用相关知识，提出解决方法；使理论和实际紧密结合，便于掌握理论的应用途径和方法，形式与内容相结合，突出编撰内容的易读性。本书中的案例除了注明来源的之外，其他案例的整理和改编都来自长安大学物流与供应链研究所。

(5) 体例编排的活泼性。在正文中插入“案例阅读”、“知识链接”等内容，使版面生动活泼、内容丰富，突出了教材的新颖性、可读性。每章附有综合练习，书末附有练习题的参考答案，便于读者自测对学习内容的掌握程度。

(6) 切实做好相关课程的分工，避免不同课程之间的内容重复和不必要的交叉。

本书由长安大学物流工程与管理学科博士生导师、物流与供应链研究所所长董千里教授领衔编著，具体分工如下。

第1章：董千里；第2章：董千里、郭淑娟；第3章：张绪美、董千里；第4章：刘德智、董千里、王建华；第5章、第6章、第9章：王建华；第7章：董千里、陈艳、董展；第8章：党智军；第10章：陈树公；第11章：孙承芳。肖开红、杨树岗、刘俊、于磊、吴翀、张静、崔亚慧、王文波、牛焱琴、张婷婷、刘玲瑞、刘培刚、苟辰楠、曹丽霞等进行了检查校对工作。董千里负责设计全书构思、组织撰写和统稿，并对一些章节补充了原创案例。

陕煤化集团公司张福来，陕煤运销集团于守礼，安徽合肥江淮汽车有限公司迟如钊，国药集团医药物流有限公司陈彪，江苏小天鹅集团徐源，西安烟草公司配送中心李荣国，上海领鲜物流有限公司张大瑞，中储西安物流中心李保安，中陕大件汽车运输公司周涛，西安步步高电子有限责任公司梁渭涛，中邮西安速递局王全瑜、王君等人及其所在单位为本书搜集和整理物流业务流程第一手资料提供了帮助和支持。

在本书的撰写过程中，编著者总结提炼了长安大学物流与供应链研究所进行物流与供应链课题研究中的案例。本书不仅大量吸收了物流运作与管理的前沿理论成果，而且体现了理论结合实际、科研成果进教材的基本要求。本书撰写过程中也参考和吸收了国内外学者的研究思想和成果，在此谨向有关专家学者表示诚挚的谢意。

由于编著者对物流运作管理所涉及的知识和内容的把握及表述可能存在疏漏和不足，欢迎各位专家、读者批评指正。

编 著 者

2009年10月

目 录

第 1 章 物流运作管理概述1	
1.1 物流服务概述.....2	
1.1.1 物流服务的认识.....2	
1.1.2 物流服务分类.....4	
1.1.3 功能型物流与集成物流服务.....5	
1.1.4 物流服务的主体.....6	
1.2 物流运作流程.....8	
1.2.1 物流运作流程的概念.....8	
1.2.2 物流运作流程设计.....10	
1.2.3 物流流程运作规范化.....13	
1.3 物流运作管理及其要求、地位 和作用.....14	
1.3.1 物流运作与运作管理.....14	
1.3.2 物流运作系统.....15	
1.3.3 物流运作管理的要求.....16	
1.3.4 物流运作管理的地位和作用.....17	
1.4 物流运作管理的内容和目标.....17	
1.4.1 物流运作管理的内容.....17	
1.4.2 物流运作的分类.....18	
1.4.3 物流运作管理的目标.....19	
1.5 物流运作管理的观点和方法.....20	
1.5.1 物流运作基本观点.....20	
1.5.2 物流运作管理机制.....21	
1.5.3 物流运作管理学习方法.....22	
本章小结.....23	
第 2 章 物流运作模式及方案设计26	
2.1 物流运作模式概述.....27	
2.1.1 物流运作发展趋势.....27	
2.1.2 物流运作模式的分类.....28	
2.2 基于自营物流的运作模式.....30	
2.2.1 自营物流的含义及特征.....30	
2.2.2 自营物流运作模式的优点 和缺点.....30	
2.3 基于第三方物流的运作模式.....31	
2.3.1 第三方物流的含义及其特征.....31	
2.3.2 第三方物流运作模式的 优点和缺点.....32	
2.4 基于 1+3 物流的运作模式.....33	
2.4.1 1+3 物流的含义及其特征.....33	
2.4.2 基于 1+3 物流运作模式的 优点和缺点.....33	
2.5 基于管理平台的物流运作模式.....35	
2.5.1 典型的供应链运作模式.....35	
2.5.2 供应链运作模式的 含义及特征.....35	
2.6 物流运作模式的选择及方案设计.....38	
2.6.1 选择物流运作模式时 考虑的因素.....38	
2.6.2 基于有效物流成本的自营 物流运作方案设计.....39	
2.6.3 基于客户价值的第三方物流 运作方案设计.....39	
2.6.4 基于供应链的综合物流 运作管理方案设计.....40	
本章小结.....42	
第 3 章 汽车物流运作组织46	
3.1 汽车零部件物流运作组织.....47	
3.1.1 汽车物流概述.....47	
3.1.2 汽车零部件物流内涵.....49	
3.1.3 汽车零部件物流运作管理.....50	
3.2 汽车整车物流运作组织.....59	
3.2.1 汽车整车物流.....59	
3.2.2 汽车整车物流运作管理.....61	
本章小结.....66	
第 4 章 IT 物流运作管理69	
4.1 IT 物流概述.....70	
4.1.1 IT 物流含义及其特点.....70	



4.1.2 IT 对物流的要求 71

4.1.3 IT 物流企业的功能 71

4.1.4 我国 IT 物流现状 73

4.2 IT 物流运作模式 73

4.2.1 IT 物流运作模式分类 73

4.2.2 典型 IT 物流运作模式分析 74

4.3 IT 产品原材料采购物流运作组织 77

4.3.1 IT 产品原材料采购管理的重要性 77

4.3.2 IT 产品原材料供应渠道分析 77

4.3.3 IT 原材料采购运作组织 78

4.3.4 IT 产品原料物流运作组织 80

4.4 IT 产品供应链物流运作组织 81

4.4.1 IT 产品供应链物流运作方案 81

4.4.2 IT 产品供应商管理库存运作方式 83

4.5 IT 产品销售物流运作组织 86

4.5.1 IT 企业销售物流特点 86

4.5.2 IT 产品销售物流的一般配送方式 86

4.5.3 IT 产品销售物流的现状及其存在的问题 88

本章小结 88

第 5 章 家电物流运作组织 92

5.1 家电物流概述 93

5.1.1 家电物流的含义及其特点 93

5.1.2 家电业对物流的要求 95

5.1.3 家电物流市场分析 96

5.2 家电物流运作管理 97

5.2.1 家电物流现有模式分析 97

5.2.2 家电物流供应商的选择与控制 100

5.2.3 家电物流组织 101

5.2.4 家电物流流程控制 102

本章小结 105

第 6 章 冷链物流运作组织 110

6.1 冷链物流概述 112

6.1.1 冷链物流的内涵 112

6.1.2 冷链物流的作业对象与分类 113

6.1.3 冷链物流市场分析 114

6.2 冷链物流运作组织概述 115

6.2.1 冷链物流的现状分析 115

6.2.2 冷链物流一般运作组织模式 116

6.2.3 不同类别冷链物流运作组织 117

6.3 冷链物流流程控制 120

6.3.1 冷链物流作业流程分析 120

6.3.2 典型冷链物流关键流程控制 121

6.3.3 冷链物流温度控制 127

本章小结 129

第 7 章 卷烟物流运作组织 133

7.1 卷烟物流概述 134

7.1.1 卷烟物流的含义及其特点 134

7.1.2 烟草行业对卷烟物流的要求 136

7.2 卷烟物流供应商选择与控制 138

7.2.1 卷烟物流供应商选择 138

7.2.2 供应商及其物流运作服务监控 140

7.3 卷烟物流运作及其流程监控 141

7.3.1 卷烟物流运作及监控要点 141

7.3.2 卷烟营销运作流程及其监控 142

7.3.3 卷烟仓储运作流程及其监控 144

7.3.4 烟草分拣运作流程及其监控 145

7.3.5 卷烟配送流程及其监控 147

本章小结 149

第 8 章 物流金融运作与监控 152

8.1 物流金融概述 153

8.1.1 物流金融产生 153

8.1.2 物流金融的概念 154

8.1.3 金融对物流业发展的作用 155

8.1.4 物流金融在现代物流中的作用	156	10.1.3 质量管理新 7 种工具简介	211
8.1.5 发展物流金融的作用	157	10.2 物流服务质量管理体系	215
8.2 物流金融业务模式	158	10.2.1 物流服务质量管理体系概述	215
8.2.1 代客结算模式	158	10.2.2 物流服务质量管理体系的建立	216
8.2.2 融通仓模式	159	10.2.3 物流服务过程的质量控制重点	218
8.2.3 物流保理模式	160	10.3 物流质量成本	221
8.3 物流金融运作组织	163	10.3.1 物流质量成本核算	221
8.3.1 代客结算业务	163	10.3.2 物流质量成本管理体系的建立	225
8.3.2 融通仓业务	165	10.3.3 物流质量成本管理体系的实施	227
8.3.3 物流保理业务	170	10.4 物流运作质量 6 σ 管理	228
8.4 物流金融的风险类型与控制	173	10.4.1 6 σ 管理综述	228
8.4.1 商业银行所面临的风险类型与控制	173	10.4.2 6 σ 管理的导入	230
8.4.2 物流企业所面临的风险类型与控制	175	10.4.3 6 σ 管理的实施	232
8.5 物流金融服务的控制	177	本章小结	234
8.5.1 代客结算业务的风险控制	177	第 11 章 物流运作成本控制	239
8.5.2 融通仓业务的控制	177	11.1 物流成本概述	240
8.5.3 物流保理业务的控制	178	11.1.1 物流成本的内涵	240
本章小结	178	11.1.2 影响物流成本的因素	242
第 9 章 物流运作时间控制	183	11.1.3 物流成本管理的必要性和重要性	244
9.1 时间控制与物流运作	184	11.2 物流成本控制	245
9.1.1 时间控制	184	11.2.1 物流成本控制的含义	245
9.1.2 物流运作时间控制与服务对象	185	11.2.2 物流成本控制的内容	246
9.2 提前期管理	187	11.2.3 物流成本控制的程序	247
9.2.1 提前期的概念和构成	187	11.2.4 物流成本控制的方法	248
9.2.2 提前期管理的原则和思路	189	11.2.5 物流成本管理和控制中应注意的问题	252
9.2.3 提前期的压缩	192	11.3 物流服务收益管理	253
9.3 时间窗管理	194	11.3.1 收益管理概述	253
9.3.1 时间窗的概念	194	11.3.2 物流服务供应商的收益管理	254
9.3.2 时间窗的设置	195	本章小结	257
9.3.3 时间窗的应用	196	参考答案	260
本章小结	201	参考文献	263
第 10 章 物流运作质量管理	206		
10.1 物流服务质量管理概述	207		
10.1.1 物流服务质量	207		
10.1.2 物流服务质量管理	209		

第 1 章 物流运作管理 概述

【本章教学要点】

知识要点	掌握程度	相关知识	应用方向
物流服务内涵	深度理解	物流服务的内涵、类型和实质	理解物流服务的实质，物流运作方案设计，物流服务质量控制
物流运作流程	掌握	物流服务、物流链、利润链	合理设计和组织物流流程；自营物流、供方物流、第三方物流和综合平台物流
物流链	理解	物流服务链、物流价值链、流程、集成物流服务	构思和设计物流运作方案，构建、形成一体化物流过程
物流价值链	理解	物流运作流程、物流服务链、利润链	构思、设计和实施物流服务运作方案
物流运作管理	重点掌握	运作管理的对象、基本要求	物流运作计划、组织、协调与控制



李宁公司物流运作成功之道剖析

物流分拨效率是物流运作的重要指标,也是客户物流服务 KPI(关键绩效指标)的重要组成部分。据有关资料说明,耐克公司在中国的物流分拨时间是 7 天,海尔物流公司的物流分拨时间是 5 天,而李宁公司的物流分拨时间只有 4 天半,该公司在物流运作过程方面的主要做法如下。

(1) 整合储运资源,进行产品集中管理、统一分拨。李宁公司在全国设有两个一级配送中心,在全国 13 个分公司下设有二、三级配送中心,其仓储面积有 5 万平方米,实行集中化管理。把全国 13 个分公司的物流储运部整合起来,设立物流中心进行统一管理,推行按销售地入仓的做法,这样发挥了网络销售优势,减少了运送环节,缩短了分拨距离,降低了物流成本。

(2) 运用科技力量追求准时管理,提升仓储控制与管理水平。李宁公司以零库存思想为指导,在保证安全库存量的前提下,在可控范围内不断降低库存时间和数量,以准时生产、零原料库、零成品库作为追求目标。在其位于北京的配送中心可以看到,不同的货架按不同的发货需求和货品属性依次排开,工作井然有序,这使得公司从仓库内部结构和运作方案设计方面提高了物流运作效率。

(3) 建立企业 ERP 系统,运用信息技术推动信息化建设。建立供应商、制造商、销售商及其物流商和客户实时联系渠道,以物流信息化推动物流运作效率化。

(4) 将合理的操作流程标准化、规范化,确保物流效率化、准确化。李宁公司所有产品的销售物流工作都是由其物流部运作的,这包括鞋类从出厂到门店,以及服装从配送中心到门店的物流配送,而这些产品的配送都严格按照公司的物流服务协议来完成,从而极大地保证了产品配送效率。

由于李宁公司在运输服务、仓储配送、物流信息化等方面所表现出的物流运作绩效,创造了快速的物流分拨效率。

由引导案例可见,李宁公司的成功体现在物流运作管理方面,而物流运作管理涉及设计方案,将科学合理的流程标准化、规范化,运用信息技术以及整合资源等诸多方面。物流运作管理与物流运作活动是紧密结合在一起的,建立正确的物流服务理念是开展物流运作与管理活动的基本前提。

1.1 物流服务概述

一般意义的服务具有非实体的系列特征,并可给人们带来某种价值、用途或满足感的一种或一系列活动的结果,而物流服务正是为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程,其产生的结果如何,很大程度取决于物流运作过程,而物流运作管理水平在很大程度上决定了物流活动的结果。因此需要对物流服务有一个清晰的认识。

1.1.1 物流服务的认识

1. 物流服务的含义

物流服务是为满足客户需求所提供和实施一系列物流活动产生的结果。物流服务是直

接面对客户需求产生的物流活动的结果,以客户认可为其成果。提供客户满意的物流服务是物流运作管理的最终目的和根本任务。可从以下几方面加深对物流服务的认识。

(1) 物流是一种服务,物流服务与实体产品的区分在于无形性(非实体性)、同时性、无存货性、差异性和人为性。具体阐述如下:①无形性是指物流服务是非实体性的,无法触摸感知,但可以看到物流服务的过程和结果;②同时性是指物流服务的生产与消费同时进行,服务结束了,其服务的消费过程一般也结束了;③无存货性是指物流服务不可大量生产并加以储存,而只是在客户需要的时候为其提供服务或服务的结果;④差异性是指物流服务相对于不同客户对象会有很大差异,即客户有不同的需求,提供商可以为客户量身订制所需的物流服务;⑤人为性是指服务人员直接参与服务过程,服务人员的职业素质、服务态度和操作技能对服务质量和效果影响很大。

(2) 物流服务是一种特殊的服务,一种需要用高级思维方式,即辩证思维来认识和运作的服务方式。物流服务是处于纯产品和纯服务之间的一种中间过渡状态的服务形式。物流服务除具有一般服务所具有的特点之外,还与提供物流服务的设施、设备、技术等硬件环境的选择和应用密切相关。所以说物流服务是运用一定设施、设备和技术等资源,将物品及相关信息流动作为基本功能,并具有无形性等系列特征的活动过程及结果。物流运作过程所涉及的设施有运输通道、港航(车)站、货场仓库等,涉及的设备有装卸设备、载运工具、仓储设备、分拣设备等,涉及的技术有信息技术、定位技术、分拣技术、配载技术、滚装技术等。这些设施、设备和技术的选择都会直接或间接影响到物流服务过程和结果,其中信息技术融合管理理论成为物流高级化发展的核心技术。

(3) 伴随着物流运作过程的专业化、信息化、网络化,物流服务在不断向高级化发展,其中一个突出表现是集成物流服务(Integrated Logistics Service),也称为一体化物流服务。作为集成物流供应商,应当能够通过其计划、运营、整合和监控能力,完成物流运作流程系统设计和全过程监控,实现物流服务目标。

2. 物流服务的实质

物流服务的实质就是提供和创造客户所需要的价值。这种价值是物品及信息流动所需要的系统价值和价值增值,其价值的具体形式可以表现为位移价值、场所价值、时间价值、效用价值、经济价值、金融价值、形象价值和综合价值等。支撑价值实现的是物流运作过程,因此从价值的角度可以将物流运作过程看作为价值链。

物流服务的实现可以通过物流运作系统方案的设计、运作和管理等综合性活动来实现。而在这一过程中,物流服务价值增值的幅度依设计、管理和实务运作而递减。但是,物流服务过程的每一个关键因素都可能影响到这一价值增值过程和客户的满意程度。

通过物流运作系统的方案设计、功能运作和监控管理可以创造物流服务价值和价值增值。物流供应商提供物流服务需要将客户需求的物流活动按照最终物流服务要求组织资源去实现。

3. 集成物流服务与物流供应链

集成物流服务是由物流商整合物流资源、提供一体化物流服务的业务模式。能够提供一体化物流服务的物流商也称为集成物流商。物流供应链是物流商所提供的直接面对最终



客户的物流活动衔接过程构成的物流链，其本质体现了由客户物流服务功能需求引导及实现其物流服务功能的设施、设备、技术、人员等要素构成的物流作业价值传递过程。

“链”体现了利用系统思想组织集成物流活动过程的形式和结果。物流链是指由相互衔接的物流活动构成一体化物流运作过程。物流链是物流协同活动一般性的通用表述，根据其研讨的侧重点不同，主要体现为物流作业链、物流服务链和物流价值链，从而使物流链的结构更趋合理性。面对作业的合理性是物流作业链，面对客户的合理性是物流服务链，面对价值传递和增值的合理性是物流价值链。因此，物流作业是基础，客户服务是目的，价值追求是本质。

物流商构建物流服务链是在物流作业过程中构成的，物流作业过程面向客户服务需求成为物流服务链，其物流服务链的结构合理性，成为物流服务利润来源的基础。物流服务链要实现集成物流服务，就需要在物流服务过程中将人员(People)、实物依据(Physical Evidence)和过程(Process)3个要素充分整合起来，即可得到反映物流服务运作过程的基本逻辑公式：

物流服务运作过程=服务项目设计+服务设施、设备和技术+服务人员+资源整合能力

可见，通过物流服务链要求构建物流作业链，物流作业链结构的合理性是物流服务价值链实现其价值增值的重要源泉，物流价值链是包括客户、物流服务过程在内的物流服务过程，是提升物流服务链价值增值能力的重要途径。

1.1.2 物流服务分类

物流服务可以根据不同依据进行划分，以便于进一步深刻认识物流服务的实质内容，做好物流运作管理工作。

1. 基于物流设施的物流服务

物流设施(Logistics Establishment)是提供物流相关功能和组织物流服务的场所。包括物流园区、物流中心、配送中心，各类运输枢纽、场站港、仓库等。以下分为运输枢纽节点和其他物流节点来讨论。

根据物流活动所依托的运输枢纽节点，可以划分为港口物流、机场物流、车站(货场)物流等，其共同特点是依托交通运输枢纽进行装卸、中转性仓储等物流活动。由于枢纽的性质不同，如码头、货场、重箱堆场和轻箱堆场等，所以物流作业设备、任务和服务项目也有很大不同。物流园区、物流中心、配送中心是物流供应商展开物流服务的集中场所，可以形成货物集散中心、物流信息中心和物流控制中心，便于整合物流资源，形成物流服务链运作过程。

2. 基于特定主体对象的物流服务

根据物流所服务的区域客体群对象，可以划分为园区物流、驻点物流等。这里所谓的园区物流是由物流供应商为特定的工业园区、经济开发区的企业开展的物流服务。驻点物流就是物流供应商在有合约的企业驻点，为驻点企业群提供第三方物流服务。这类物流服务的共同特点是服务区域或主体对象稳定，采用第三方物流服务模式，可以体现专业化、信息化、网络化、规模化和集成化的物流服务。

3. 基于特定行业或产品的物流服务

根据物流运作所服务行业或产品的特点，可以划分为行业物流和产品物流，包括粮食

物流、钢铁物流、煤炭物流、烟草物流、药品物流、冷链物流等。这种物流分类体现了物流运作的行业特征，根据行业特征使得物流运作具有行业或产品物流的专业化特点。这种特点是指相应的物流过程在设施、设备、技术等方面具有专业化特点，而不仅仅是采用通用的设施、设备、技术和流程。

4. 基于特定物流活动范围的物流服务

经济活动主体的物流活动范围主要包括企业物流、区域物流、国际物流。其中企业物流是围绕企业或企业集团的物流活动。区域物流是以某一经济区或特定地域为主要活动范围的社会物流活动，例如城市物流、省区物流、经济区物流等。国际物流比较复杂，涉及国际贸易、多式联运、通关、跟单作业等物流作业问题，国际物流运作环节要比国内物流复杂得多。

1.1.3 功能型物流与集成物流服务

1. 功能型物流

由于划分的依据不同，物流活动有很多种类型，从功能性角度可以划分为：运输型物流服务、仓储型物流服务、配送型物流服务、信息型物流服务、加工型物流服务等(见表 1-1)其特点是围绕其主要功能展开的物流及其延伸服务。例如，运输型物流是以运输为核心内容的物流服务。

表 1-1 特定功能为主兼顾延伸的物流服务

服务类型	主要功能及关联作业	主要类型
运输型物流服务	运输，包括装车、卸货等直接关联作业	普通货物运输
		特种货物运输，如危货运输、大件运输等
仓储型物流服务	仓储，包括库存控制，入库、出库作业	中转仓储
		长期仓储
		短期仓储
配送型物流服务	分拣、配载、送货	专项配送(如牛奶)
		混合配送，如电子商务商品配送
信息型物流服务	货代、车源、货源、客户、货主、车主信息	自用型物流信息服务
		共用型物流信息服务
		公用型物流信息服务
加工型物流服务	流通加工，短暂保管、配送	钢材、玻璃等流通加工
		鸡鸭等流通加工等

功能型物流服务的特点是物流功能集成度较低或相对较低，比较适合业务单一的物流企业，其竞争力表现在在充分有效利用自有资源的基础上提高功能物流服务的经营效率，同时能提供少量的增值型物流服务。

2. 集成化物流

集成化是一个过程，往往含有部分集成的特点，即将客户所需要的多功能物流服务整