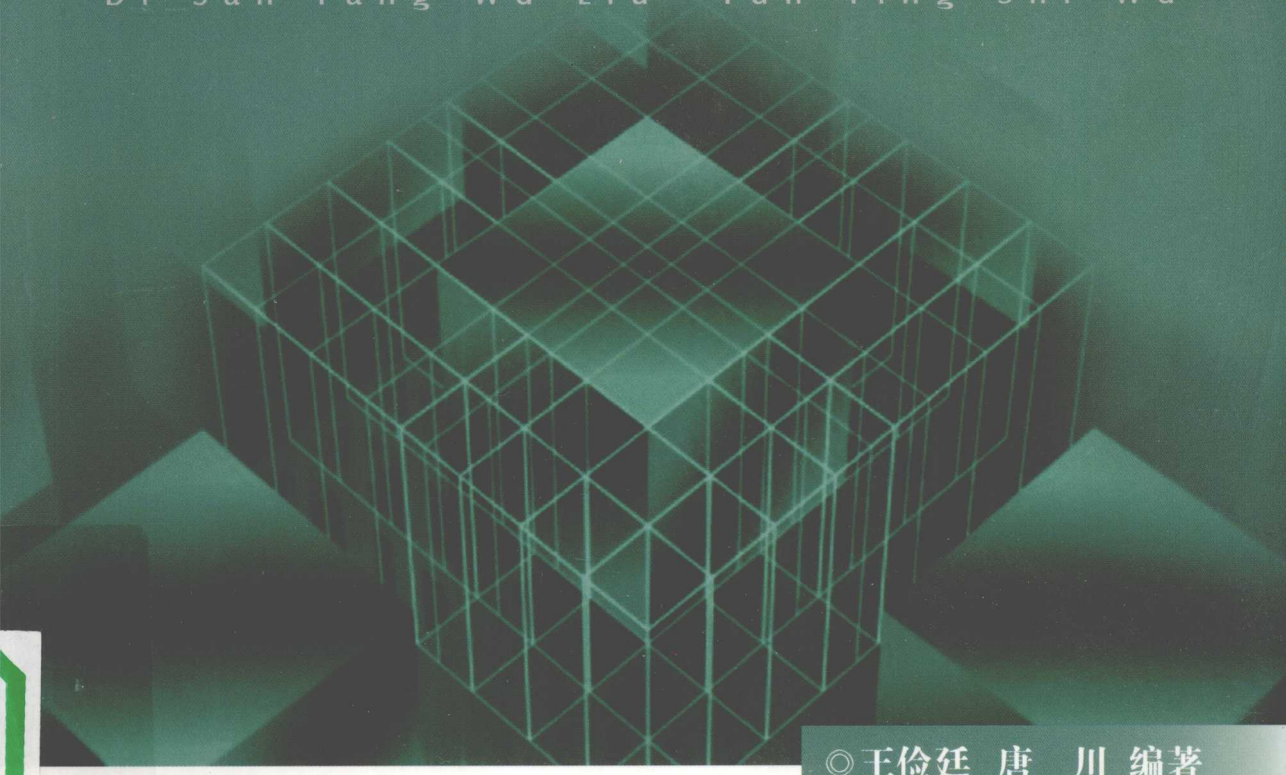
物流小博士系列
Wuliu Xiaoboshi Xilie

第三方物流运营实务

Di San Fang Wu Liu Yun Ying Shi Wu



◎王俭廷 唐 川 编著

中国物资出版社

物流小博士系列

第三方物流运营实务

王俭廷　唐川　编著

中国物资出版社

图书在版编目（CIP）数据

第三方物流运营实务/王俭廷，唐川编著. —北京：中国物资出版社，2009.9
（物流小博士系列）
ISBN 978-7-5047-3194-4

Ⅰ. 第… Ⅱ. ①王…②唐… Ⅲ. 物流—物资管理 Ⅳ. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 149458 号

策划编辑 胡郁林
责任编辑 司昌静
责任印制 何崇杭
责任校对 孙会香 梁 凡

中国物资出版社出版发行
网址：http://www.clph.cn
社址：北京市西城区月坛北街 25 号
电话：（010）68589540 邮政编码：100834
全国新华书店经销
北京京都六环印刷厂印刷

开本：710mm×1000mm 1/16 印张：18.25 字数：308 千字
2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷
书号：ISBN 978-7-5047-3194-4/F·1253
印数：0001—3000 册
定价：35.00 元
（图书出现印装质量问题，本社负责调换）

序

我国国家标准《物流术语》的定义中明确规定：物流是“物品从供应地到接收地的实体流动过程，根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合”。其实，如果我们仔细分析这几个部分会发现，运输是核心，储存、装卸、搬运（也是运输）、包装、流通加工（将货物合理包装便于装运）、配送（也是运输）、信息处理是运输必不可缺少的环节，都是为运输服务的。

物流不是网络、高科技，简单地讲，物流就是运输，就是货物的空间位移。它是需要从业人员极其熟练地掌握各种货运的知识和操作流程，实实在在把客户的货物按客户的要求准时送达收货人的过程。就是增加信息技术手段，也只是对作业效率有些提升而已，这中间没有什么高科技和神秘可言，也不可能有网络科技一夜暴富的神话。

目前，国内物流公司的从业人员大都具有某单一货运业的从业经历，只具有单一的货运知识结构。比如，有的做过海运工作，但他对铁路、航空、公路的专业知识则一知半解；有的做过企业生产、仓库工作，而对具体的货运操作则知之甚少；有的从事过软件工作，对货运的专业知识更是一无所知。有人会说，把这些人整合起来就可以优势互补了，关键是怎样整合，谁来整合？因为目前我国物流专业复合型的人才奇缺，即掌握各式货运、仓储、生产加工、信息技术等全方位知识的高端物流人才严重匮乏。第三方物流企业自身人力资源都无法整合，谈何整合各式外部物流资源。

各式货运及货代从业者知识结构单一，表现为：做海运的人就懂海运，做公路的不懂海运、做铁路的不懂其他运输。而客户的需求则是全面的，客户的货有时要发海运、有时要发铁路、有时要入仓库、有时还要你的信息系

统与他对接等，一大堆的客户需求，没有一家物流公司能实现全包。而企业物流的发货人员，只需把货交给运输公司就可以，作业技术含量低。其货运知识就更单一，要他们做供应链管理，的确是强人所难。还有编物流软件的编程人员，连各种运输工具都没见过，对物流的各个节点与货运工具都没见过，甚至都没听说过，如何编写出实用的软件？

当前，我国所谓的物流人才短缺，说直白点，其实就是具备全面、综合货运知识结构的人才短缺。无论是物流企业的物流总监，还是企业物流的供应链总监，要做一个称职的总监，如果不具备全面的货运知识，整合物流企业或企业物流内外资源恐怕只能是纸上谈兵。

结合货运谈物流，正是由王俭廷先生主编的《公路物流运营实务》、《铁路物流运营实务》、《航空物流运营实务》、《海运物流运营实务》、《仓储物流运营实务》与《第三方物流运营实务》系列物流丛书的主要思想，其牢牢抓住物流的核心——货运，比较全面、清晰、系统地介绍了物流节点及各式货运知识。由于作者是来自物流行业的在职人员，因此，此系列物流丛书具较强的现实性与可操作性，对普及物流、货运知识，进而正确认识物流具有现实的指导意义。

编　者

2009 年 8 月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

前 言

物流概念在我国文献中广泛应用最多也就十多年的时间，当“物流”成为时髦的代名词时，一时之间，凡与物流有点关联的经营企业大都冠上了物流公司的名号，打起了物流公司的大旗。资产数十亿元、员工数万人的公司叫物流公司，几个人的货运部或货代站也称物流公司。

物流行业是一个服务行业。

物流行业是其他行业营运的一个支撑平台。

物流行业横跨公路货运、铁路货运、海洋货运、航空货运、仓储、口岸、进出口贸易、国内生产制造与国内商贸等许多个行业，甚至说涉及国民经济的每一个行业，只要是从事生产与经营活动的企事业单位，几乎都离不开物流，更离不开货运。

不论物流概念多么高深，物流的基础工作仍是运输（其实，目前大多数的物流公司在做的仍是运输的业务）。公路货运市场、铁路货运站场、货运码头、机场货运站、口岸、仓库这些最基本的要素是物流的一个节点。做好物流，就是通过现代信息技术与组织管理将这些节点资源整合好，为生产经营性企业提供全方位、高效与优质的综合物流服务，为生产经营性企业整体营运提供一个强大的支撑。

当我们分不清太多的物流概念之时，当我国的物流业与西方发达国家仍存在巨大差距之时，从事物流的经营者和从业者一定要先把最基本的事情——运输这件事做好。

作者作为一个物流人，六年的物流从业历练，深切感受到了中国物流业的巨大变化，也感受到了目前物流业的太多无序与无奈。当走出校门的物流专业毕业生面对现实的物流营运操作一脸茫然时，当众多的物流从业者迫切

需要专业、实用和操作性强的物流知识培训时，我萌生了写书的强烈愿望。写几本可读性强、操作性强的系列物流读本，将自己这几年物流业从业的感受与目前物流业的实际操作有机结合起来，将物流的实际操作做一个比较系统的归纳。由此，从物流最基本的公路货运市场、铁路货运站场、货运码头、机场货运站、仓库、口岸这些物流节点开始，用一根红线将其串起，因而《公路物流运营实务》、《铁路物流运营实务》、《航空物流运营实务》、《海运物流运营实务》、《仓储物流运营实务》与《第三方物流运营实务》系列物流基础知识读本的设想也渐渐地明晰起来。

历经一年多的资料搜集、整理与苦写，在业内朋友的鼓励、支持和协助下，六本系列物流基础知识读本终于完结，希望此系列物流读本能为在校各物流专业教师的教学提供帮助；为物流专业学生系统学习物流知识提供辅导；为物流企业从业者全面了解各货运方式以及供应链管理系统化提供分析与操作参考；为从事货运与货代的经营者提供专业的培训资料；为从事第三方物流或供应链管理者提供整合物流节点与资源的系统依据。

由于强调了本书的可操作性，本书得到了：宝供物流集团的熊继华先生、天正物流的王诗斌先生、怡亚通供应链公司的王盼好先生、原范梅勒公司供应链总监罗在红先生、志成物流的吴小林先生、原中铁快运的廖思阳先生、万港物流集团的杨腊才先生、安捷益国际物流的杜军先生、ITAT 集团的廖文斌先生和同行们的指导与协助，在此一并致谢。

此系列物流基础知识读本也得益于中国物资出版社王波社长和编辑室胡郁林主任的热情鼓励和协助，深表谢意！

鉴于作者水平有限，书中一定存在诸多不足和尚待改进之处，敬请业内同人、专家以及各校师生给予批评指正。

编　者

2009 年 8 月

目 录

1 物流 …… 1
1.1 专业名词解释 …… 1
1.2 物流概念 …… 3
1.3 物流的基本功能 …… 7
1.4 物流学说 …… 10
1.5 物流类型 …… 12

2 企业物流与供应链 …… 16
2.1 专业名词解释 …… 16
2.2 企业物流 …… 18
2.3 供应链 …… 24

3 第三方物流 …… 31
3.1 专业名词解释 …… 31
3.2 第三方物流 …… 33
3.3 第三方物流服务 …… 36
3.4 第三方物流的价值 …… 38
3.5 第三方物流的优缺点 …… 39
3.6 第三方物流与企业物流、供应链的区别和联系 …… 41
3.7 我国物流企业分级（资质） …… 43

4 第三方物流的服务产品 …… 50
4.1 专业名词解释 …… 50
4.2 第三方物流企业 …… 51
4.3 客户企业物流外包 …… 56
4.4 第三方物流服务内容 …… 60
4.5 第三方物流服务方案设计 …… 67

5 第三方物流的分供方管理 …… 72
5.1 专业名词解释 …… 72
5.2 第三方物流企业分供方 …… 74
5.3 分供方的管理 …… 78
5.4 分供方的选择 …… 79
5.5 选择分供方的选序 …… 80

6 第三方物流的物流网络建设 …… 86
6.1 专业名词解释 …… 86
6.2 物流节点 …… 88
6.3 物流企业的空间网络 …… 89
6.4 物流企业的组织机构网络 …… 92
6.5 物流企业的物流运营网络 …… 98
6.6 物流网络的发展阶段 …… 99
6.7 国际物流网络 …… 101
6.8 我国第三方物流应加快网络建设 …… 104
6.9 案例 …… 105

7 第三方物流的组织机构设置 …… 107
7.1 专业名词解释 …… 107
7.2 物流企业组织机构的发展 …… 109
7.3 第三方物流企业组织机构的设计思想 …… 112

7.4 第三方物流组织机构设计 …… 115

8 第三方物流管理及作业流程 …… 123
8.1 专业名词解释 …… 123
8.2 第三方物流企业的经营模式 …… 124
8.3 第三方物流订单管理及作业流程 …… 125
8.4 第三方物流运输管理及作业流程 …… 127
8.5 第三方物流仓储管理及作业流程 …… 133
8.6 第三方物流项目实施与监控 …… 135

9 第三方物流的信息系统 …… 143
9.1 专业名词解释 …… 143
9.2 物流信息 …… 145
9.3 第三方物流信息系统 …… 147
9.4 第三方物流信息系统概念的设计 …… 150
9.5 第三方物流信息系统面临的挑战 …… 158
9.6 几种典型的第三方物流信息系统 …… 161

10 第三方物流保险 …… 172
10.1 专业名词解释 …… 172
10.2 物流保险 …… 173
10.3 物流责任险及其附加险 …… 177
10.4 物流责任保险费率及计算 …… 181
10.5 物流责任险在实践中存在的问题 …… 182
10.6 第三方物流风险及保险策略 …… 184

11 第三方物流的服务成本、价格与绩效评价 …… 188
11.1 专业名词解释 …… 188
11.2 物流成本 …… 189

11.3 物流成本管理 …… 190
11.4 第三方物流的服务产品价格 …… 195
11.5 第三方物流企业绩效评价 …… 199

12 第三方物流项目营销 …… 202
12.1 专业名词解释 …… 202
12.2 项目营销 …… 204
12.3 第三方物流企业项目营销策略 …… 207
12.4 第三方物流企业项目投标流程 …… 209
12.5 第三方物流招标常见的误区 …… 215
12.6 物流招标书格式 …… 216

13 第三方物流合同 …… 224
13.1 专业名词解释 …… 224
13.2 第三方物流合同的特点 …… 225
13.3 第三方物流合同的主要法律关系 …… 228
13.4 第三方物流合同适用的法律 …… 229
13.5 第三方物流合同范本 …… 232

14 第三方物流的客户服务与客户关系管理 …… 240
14.1 专业名词解释 …… 240
14.2 第三方物流客户的特点 …… 241
14.3 第三方物流客户服务 …… 243
14.4 第三方物流客户投诉处理 …… 246
14.5 关键业绩指标（Key Performance Indicators，KPI）客户服务体系 …… 247
14.6 客户关系管理系统 …… 250
14.7 第三方物流客户关系管理系统 …… 253

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

15 我国第三方物流的发展战略 …… 258
15.1 专业名词解释 …… 258
15.2 影响物流战略的因素分析与战略定位 …… 259
15.3 第三方物流战略设计 …… 261
15.4 第三方物流的核心竞争力 …… 264
15.5 我国第三方物流企业的发展战略 …… 268
15.6 我国第三方物流企业发展战略的选择方式 …… 272
15.7 对我国第三方物流认识的几点误区 …… 275

参考文献 …… 278
后 记 …… 279

1 物流

导 读

物流确切的含义因不同的时期和不同的国家而有所不同。

英文 Logistics 的原意为“后勤”，这是第二次世界大战期间军队在运输武器、弹药和粮食等给养时所使用的一个名词，是为维持战争需要的一种后勤保障系统。后来把 Logistics 一词转用于物资的流通中，这时，物流就不单纯是考虑从生产者到消费者的货物配送问题，而且还要考虑“从供应商到生产者对原材料的采购，生产者本身在产品制造过程中的运输、保管和信息，从生产者到消费者之间的销售配送”等各个方面，全面地、综合地提高经济效益和效率的问题。

因此，现代物流是以满足消费者的需求为目标，把制造、运输、销售等市场情况统一起来考虑的一种战略措施，这与传统物流把它仅看做是“后勤保障系统”和“销售活动中起桥梁作用”的概念相比，在深度和广度上又有了进一步的含义。

1.1 专业名词解释

1.1.1 物流

按我国国家标准《物流术语》（GB/T 18354—2006）中的物流定义：物流是“物品从供应地到接收地的实体流动过程，根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。”

物流是为了满足客户的需要，以最低的成本，通过运输、保管、配送等

方式，实现原材料、半成品、成品及相关信息由商品的产地到商品的消费地所进行的计划、实施和管理的全过程。

也有人将物流的七大基本功能做了比较形象的比喻（见表1－1）。

表1－1　　物流的基本功能

形象比喻	物流的基本功能	解　　释
物流的起点	包装	包装是货物生产过程的终点，同时也是物流过程的起点；货物的良好运输包装既可保护货物，减少货损，也有利于提高装卸搬运的作业效率，如箱装、捆装、罐装等。许多货物没有包装，就无法开始运输
物流的动脉	运输	公路、铁路、海上航线、空中航线、管道如同国民经济的“动脉”一样，货物只有通过运输才能实现从各地生产者到各地消费者手中的流动
物流的中心	储存	产销之间空间、时间、数量和品种之间的矛盾，在物流的中心（仓库、物流中心、配送中心）得到平衡与化解
物流的接口	装卸搬运	货物在不同运输工具之间的换装，在物流的中心进行中转或配送，装卸技术与作业效率在很大程度上缩短了货物的通过时间
物流价值的新途径	流通加工	流通中的商品无须返厂，在物流过程中的节点（仓库、物流中心、配送中心）进行再加工，大大缩短了商品的流通环节，也降低了成本
物流的最后一公里或末端运输	配送	配送是仓库与短途运输的有机组合系统，它有力地解决了短途运输“小批量和多品种”的成本高及效率低的难题
物流的中枢神经	信息处理	因现代信息技术与物流信息管理系统的出现，可以实现对物流过程的货物进行全程和即时的监控，实现了供应链上各节点企业的无缝对接，这极大地提高了企业对市场的快速响应能力

1.1.2　物流企业

2004年8月，国家发改委、商务部、公安部、铁道部、交通部、海关总署、税务总局、民航总局、工商总局九部委联合下发文件《关于促进我国现代物流业发展的意见》，该意见指出：“物流企业是指具备或租用必要的运输工具和仓储设施，至少具有从事运输（或运输代理）和仓储两种以上经营范

围，能够提供运输、代理、仓储、装卸、加工、整理、配送等一体化服务，并具有与自身业务相适应的信息管理系统，经工商行政管理部门登记注册，实行独立核算、自负盈亏、独立承担民事责任的经济组织”。

需要指出的是，物流企业是“物流服务（产品）的提供者”，其服务对象是“企业物流或企业供应链”。

1.1.3 物流行业

物流行业简称“物流业”，它是指从事物流经营活动的所有企业的统称。行业一般是指按生产同类产品或具有相同工艺过程或提供同类劳动服务而划分的经济活动类别，其概念范围可大可小。如大的航空物流业还可以细分为航空货运、航空快递业、航空货代业；大的快递业还可以细分为航空快递、铁路快递等。

1.2 物流概念

1.2.1 物流概念产生的背景

物流的概念最早起源于美国，直到20世纪80年代，我国才引入“物流”这一概念。

（1）军事背景

物流一词最早出现于军事领域。第一次在军事中明确地解释物流这个概念是在1905年。当时，美国少校琼西·贝克（Chauncey B. Baker）认为“那个与军备的移动与供应相关战争的艺术的分支就叫‘物流’”。

在第二次世界大战中，美国军事后勤部门要为参战人员提供弹药及装备，战争开始后，军事物资和装备必须保持可以供应的状态。所面临的问题是：军工厂应该生产多少数量的各种战备物资和装备？应该为每个不同兵种的战士配备多少数量的各种战备物资和装备才最合理？应该设多少后备仓库？后备仓库应该储存多少数量的各种战备物资和装备？战备物资和装备如何组织运输？战备物资的生产与配给、储备与运输如何协调？

Logistics的原意即为“后勤”，它是为维持战争需要的一种后勤保障系

统。后来把 Logistics 一词转用于物资的流通中，这时，物流就不单纯是考虑从生产者到消费者的货物配送问题，而且还要考虑从供应商到生产者对原材料的采购，以及生产者本身在产品制造过程中的运输、保管和信息等各个方面，全面地、综合地提高经济效益和效率的问题。

因此，现代物流是以满足消费者的需求为目标，把制造、运输、销售等市场情况统一起来考虑的一种战略措施，这与传统物流把它仅看做是“后勤保障系统”和“销售活动中起桥梁作用”的概念相比，在深度和广度上又有了进一步的含义。

（2）经济原因

就物流本身而言，它是由许多相关活动组成（运输、储存、包装、装卸等）的，但在物流概念产生之前，企业对这些活动是单独进行管理的。从物流与相关活动的关系而言，它与采购、生产、销售等环节都有着非常密切的关系，只是这些关系以前并没有得到深刻认识。

1915 年，阿奇·萧（Arch Shaw）在《市场流通中的若干问题》一书中指出了“物流（The Physical Distribution of Goods）是与创造需求不同的一个问题，物质经过时间和空间的转移，会产生附加价值，流通活动中的重大失误都是因为创造需求与物流之间缺乏协调造成的”。

（3）物流理论的延伸—供应链理论的诞生

20 世纪 80 年代，物流或整合物流管理概念开始被越来越多的组织机构运用，最简单的物流构成就是实体配送的出货物流加上进货物流。直到 20 世纪 90 年代，人们开始认识到供应链的方法能够增强企业在国际上的竞争力，提高市场占有率，从而改善股东权益。

依照产品实体在价值链各环节的流转程序，企业的价值活动可分为上游环节和下游环节两大类。在企业的基本价值活动中，原材料供应、产品开发、生产运行可被称为上游环节；成品储运、市场营销和售后服务可被称为下游环节。

上游环节增值活动的中心是产品生产，与产品的技术特性密切相关，下游环节的中心是满足顾客，与市场紧密相连。任何企业都只能在“价值链”的某些环节上拥有优势，而不可能拥有全部的优势，在某些价值增值环节上本企业拥有优势，而在其余的环节上其他企业可能拥有优势。为达到“双赢”

乃至“多赢”的协同效应，企业之间彼此在各自的关键成功因素——价值链的优势环节上展开合作，可以求得整体收益的最大化，这就是企业建立战略联盟的原动力，而随着价值链上溯，以原材料及产品供应和业务外包为特征的企业间的纵向联盟即可称为“供应链”或“供应链网络”。

基本体系或总成本概念仍然是物流概念的基础，但价值链概念已经成为企业竞争性分析与战略的工具。出货物流与进货物流是价值链的基本组成部分，是为企业客户提供价值并使企业财务具有生存能力。其他有关销售、生产与物流的整合同样是价值链的重要方面。

供应链管理从20世纪90年代开始流行，并成为组织机构在全球市场更具竞争力的关键。供应链管理被认为是通过各种中介公司有效地将供应商的产品流或物资流、服务流、信息流、资金流输送到用户的渠道，或是联结卖方和最终用户的物流网络系统。

供应链管理概念的扩展代表了物流概念在逻辑上的延伸。

1.2.2 物流的定义

（1）美国物流协会的定义

1963年，美国物流协会对物流管理（Physical Distribution Management）的定义是：物流管理是为了计划、执行和控制原材料、在制品库存及制成品从起源地到消费地的有效率流动而进行的两种或多种活动的集成。

2001年，该协会对物流定义做了进一步修订，修订后的定义是：物流是供应链过程的一部分，它是对商品、服务及相关信息在起源地到消费地之间有效率和有效益地正向和反向移动与储存进行的计划、执行与控制，其目的是满足客户要求（见图1-1）。

（2）欧洲物流协会的定义

欧洲物流协会1994年发表的《物流术语》中将“物流”定义为：物流是在一个系统内对人员或商品的运输、安排及与此相关的支持活动的计划、执行与控制，以达到特定的目的。欧洲物流协会将物流定义为二维矩阵，第一维是物料流，由采购、物料管理和实物配送三个业务功能组成；第二维是工作顺序，由客户服务、运输与配送、仓储管理与物料搬运、物料计划与控制、信息管理与系统支持以及物流综合管理6个学科构成（见图1-2）。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com