



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

物流案例分析

主 编 吴 群



LOGISTICS



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

014962370

F252-43
297

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

物流案例分析

吴 群 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

F252-43
297



北航 C1748868

内 容 简 介

本书是一门实践性很强的课程,强调对学生发现问题、分析问题、解决问题的能力培养。本书吸收了近年来物流与供应链管理领域相关理论成果和企业实例编撰而成,针对物流功能、物流管理、供应链管理、不同行业物流的典型案例分析进行归类阐述,包含了运输管理、库存管理、仓储作业、配送作业、装卸作业及物流服务管理、信息管理、物流决策管理、合作伙伴关系管理、供应链管理、制造业专题及零售业专题等内容。

本书可以作为大学物流管理专业及市场营销等专业的必修课教材、选修课教材及辅助学习资料使用,也可以作为物流管理硕士、物流工程硕士、MBA 研究生课程及入学考试的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物流案例分析/吴群主编. —北京:北京大学出版社, 2014.9

(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 978-7-301-24757-0

I. ①物… II. ①吴… III. ①物流—物资管理—案例—高等学校—教材 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 206164 号

书 名: 物流案例分析

著作责任者: 吴 群 主编

策划编辑: 莫 愚

责任编辑: 莫 愚

标准书号: ISBN 978-7-301-24757-0/F·4039

出版发行: 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> 新浪官方微博:@北京大学出版社

电子信箱: pup_6@163.com

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

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13 印张 300 千字

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 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 电子信箱: 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	李向文
	刘元洪	王道平	王海刚	王汉新
	王槐林	魏国辰	肖生苓	徐 琪
委 员	曹翠珍	柴庆春	陈 虎	丁小龙
	杜彦华	冯爱兰	甘卫华	高举红
	郝 海	阚功俭	孔继利	李传荣
	李学工	李晓龙	李於洪	林丽华
	刘永胜	柳雨霁	马建华	孟祥茹
	乔志强	汪传雷	王 侃	吴 健
	于 英	张 浩	张 潜	张旭辉
	赵丽君	赵 宁	周晓晔	周兴建

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，让学生学有所用，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

“物流案例分析”是一门实践性很强的学科，强调对学生发现问题、分析问题、解决问题能力的培养。物流案例易将学生带入相应的情景，从而激发学生的学习兴趣。物流案例教学通过调动学生积极参与，培养学生利用理论知识去解决实际问题的能力，可以使现代物流课堂变得更加生动、活跃，并逐步提高物流课堂的教学质量。

本书结合近年来物流与供应链管理领域相关理论成果和企业实例编撰而成，针对物流功能、物流管理、供应链管理、不同行业物流案例进行归类阐述，由五大篇十九章构成，分别是第一部分“物流功能篇”（第一章、第二章、第三章、第四章、第五章），第二部分“物流管理篇”（第六章、第七章、第八章），第三部分“供应链管理篇”（第九章、第十章），第四部分“行业专题篇”（第十一章、第十二章、第十三章、第十四章、第十五章），第五部分“其他扩展篇”（第十六章、第十七章、第十八章、第十九章）。

本书包含了运输管理、库存管理、仓储作业、配送作业、装卸作业及物流服务管理、物流信息管理、物流决策管理、合作伙伴关系管理、供应链管理、制造业物流供应链专题及零售业专题等内容，分类明确、体系完善、覆盖范围比较全面。全书共 45 个案例，都围绕具体企业展开，案例主体结构遵循“基本知识点”“案例背景”“问题提出”“具体措施”“结束语”的思路，且每个案例配有相应的思考题，方便学生的自学理解，也有利于引导学生全面思考。在本书扩展篇部分能够与时俱进，增加了物流金融、绿色物流、物流集群等前沿理论有关的案例，丰富了物流知识体系。

本书可以作为大学物流管理及市场营销等专业的必修课教材、选修课教材及辅助学习资料使用，也可以作为物流管理硕士、物流工程硕士、MBA 研究生课程及入学考试的参考用书。

本书由吴群副教授设计全书结构并负责编撰，历时一年多时间成稿。在本书的编写过程中，得到了江西财经大学工商管理学院多位老师的大力支持，在此对为本书提供建议和意见的领导、同事表示诚挚的感谢。特别要向为本书查阅、整理资料并参与校对工作的王琦、刘志芳、彭玮琦、胡振敏、潘利贞、蔡宏伟、高荧、严万



良、陈雨欣等学生表示衷心感谢，这本书也倾注了他们的辛劳与智慧。本书参考了部分国内外相关论文、教材以及企业官网的介绍资料，在此向这些材料的作者表示诚挚的谢意。

由于时间仓促和编者水平有限，书中可能还存在一些因疏忽而未发现的问题，敬请广大读者批评指正(编者邮箱：56209304@qq.com)。

编者

2014年6月

目 录

第一部分 物流功能篇

第一章 运输管理	3
案例 1 医药运输管理做足“100”	4
思考题	7
案例 2 雅玛多宅急便的“输出策略”	8
思考题	12
第二章 库存管理	13
案例 3 襄汉公司的联合库存管理策略	14
思考题	17
案例 4 美特斯邦威的成衣库存危机	18
思考题	21
第三章 仓储作业	22
案例 5 美的仓储管理优化	23
思考题	25
案例 6 富日物流仓储管理改进	26
思考题	28
第四章 配送作业	29
案例 7 中邮物流进军赣南脐橙的分销配送	30
思考题	32
案例 8 麦当劳与其“御用” TPL	33
思考题	35
第五章 装卸作业	36
案例 9 云南双鹤医药的装卸搬运	37
思考题	38



第二部分 物流管理篇

第六章 物流服务管理	41
案例 10 华瑞物流全面启动增值服务	42
思考题	45
案例 11 德邦公司精准物流服务理念	46
思考题	48
第七章 物流信息管理	49
案例 12 国美 ERP 系统引领行业潮流	50
思考题	52
案例 13 信息实现中海价值	53
思考题	56
第八章 物流决策管理	57
案例 14 京东商城——自建物流的选择	58
思考题	61
案例 15 联合利华的物流外包上海友谊的决策	62
思考题	64

第三部分 供应链管理篇

第九章 合作伙伴关系管理	67
案例 16 从家乐福看零供关系的成与败	68
思考题	71
案例 17 “惠尔一家化”合作模式	72
思考题	74
第十章 供应链管理	75
案例 18 美拜电子公司供应链成本管理策略	76
思考题	79
案例 19 杭州网营科技 QR 供应链管理战略	80

思考题	82
-----------	----

第四部分 行业专题篇

第十一章 制造业物流供应链专题	85
案例 20 “以快制胜”的海尔	86
思考题	88
案例 21 大众并不“大众”——供应链管理之道	89
思考题	92
案例 22 美的：走在自我超越的道路上	93
思考题	95
案例 23 戴尔的直销供应链管理	96
思考题	98
案例 24 惠普供应链引发的思考	100
思考题	103
案例 25 联想 VMI 的完美蜕变	104
思考题	106
第十二章 零售业物流供应链专题	107
案例 26 沃尔玛成功的三大“利器”	108
思考题	112
案例 27 两毛钱引发的“分手”：康师傅与家乐福谈崩	113
思考题	116
案例 28 “麦德龙”独树一帜的供应链管理	117
思考题	120
案例 29 走在崛起路上的家家悦	121
思考题	124
第十三章 快递业物流专题	125
案例 30 江西邮政速递物流把握农村市场	126
思考题	129
案例 31 客户服务前永不止步的顺丰速递	130
思考题	133
案例 32 申通快递的前进之路与绊脚石	134



思考题	137
案例 33 UPS 的扩张之路	138
思考题	140
案例 34 DHL: 专业诠释卓越服务	141
思考题	143
案例 35 定日达——定日必达	144
思考题	147
第十四章 第三方物流专题	148
案例 36 安吉: 领跑中国汽车物流	149
思考题	152
案例 37 宝供的成功“心经”	153
思考题	155
案例 38 远成插上飞的翅膀——物流信息化	156
思考题	158
案例 39 恒冰物流公司运输业务优化	159
思考题	161
第十五章 食品物流专题	162
案例 40 光明乳业的冷链生命线	163
思考题	165
案例 41 沃尔玛试水农超对接	166
思考题	168
第五部分 其他扩展篇	
第十六章 绿色物流	171
案例 42 上海通用领跑汽车业“绿色供应链”	172
思考题	174
第十七章 物流金融	175
案例 43 中储运抓住时代的脉搏——物流金融	176
思考题	179

第十八章 逆向物流	180
案例 44 宝钢变“废”为宝——逆向物流	181
思考题	182
第十九章 物流集群	183
案例 45 传化公路港物流——物流平台整合运营商	184
思考题	186
参考文献	187

第一部分

物流功能篇



第一章 运输管理

在物流系统中，运输是物流的核心业务之一，也是物流系统的一个重要功能。运输管理是指产品从生产者手中到中间商手中再至消费者手中的运送过程的管理。运输管理包括运输方式选择、时间与路线的确定及费用的节约，其实质是对铁路、公路、水运、空运、管道等 5 种运输方式的运行、发展和变化，进行有目的、有意识的控制与协调以实现运输目标。“及时、准确、经济、安全”是物流运输的“四原则”。



案例 1 医药运输管理做足“100”



基本知识点

(1) 客户满意度：也叫客户满意指数，是对服务性行业的顾客满意度调查系统的简称，是一个相对的概念，是客户期望值与客户体验的匹配程度。换言之，就是客户通过对一种产品可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。

(2) 柔性：指快速、低成本地从提供一种产品或服务转换为提供另一种产品或服务的能力。

(3) 分销资源计划(Distribution Requirement Planning, DRP)：是管理企业分销网络的系统，通过互联网将供应商与经销商有机地联系在一起，为企业的业务经营及与贸易伙伴的合作提供了一种全新的模式。供应商和经销商之间可以实时地提交订单、查询产品供应和库存状况，并获得市场、销售信息及客户支持，实现了供应商与经销商之间端到端的供应链管理，有效地缩短了供销链。

一、案例背景

药品关系到人们的健康，其运输的安全性至关重要，提高药品运输的质量，保证药品无破损、无污染地送到终端用户手中，这是医药运输需要达到的目标。

贵州益佰制药股份有限公司，创建于1995年6月12日，前身是贵州妙灵制药有限公司，在自身不懈努力和贵州省人民政府的大力支持下，公司顺利在2000年11月28日完成了股份制改造，并于2004年3月8日成功上市，成为贵州省首家取得上市资格的非公有制制药企业。近二十年来，公司以“卓越的医药产品提供者，优秀的健康医疗服务领航者”为使命，力求做到“健康100、品质100、感恩100、