

高等院校物流管理专业系列教材 · 物流企业岗位培训系列教材

物流管理概论

丁玉书 刘阳威 ◎ 主 编

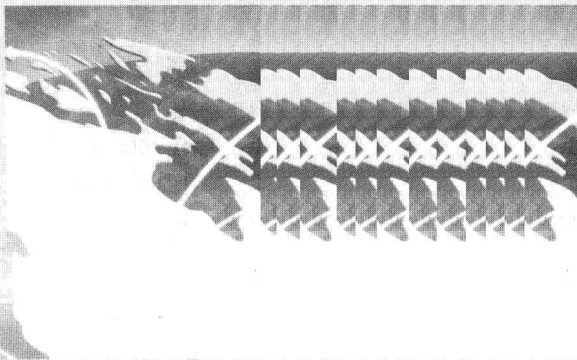


清华大学出版社

高等院校物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

物流管理概论

丁玉书 刘阳威 ◎ 主 编



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书作为普通高等教育物流管理专业的特色教材,紧密结合国际物流业运营与管理发展的新形势和新特点,系统阐述包装管理、装卸搬运管理、仓储管理、运输管理、国际货物运输管理、配送中心管理、物流信息管理、供应链管理、物流成本管理、第三方物流与客户服务管理等物流管理基础理论知识,并通过就业能力训练培养读者的应用能力。

本书既可作为普通高等院校本科物流管理专业的首选教材,同时兼顾高职高专、应用型大学的教学;也可作为物流、外贸与工商企业从业者和管理人员的培训教材,并为广大社会从业人员提供有益的参考和借鉴。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物流管理概论 / 丁玉书,刘阳威主编. —北京:清华大学出版社,2012.5

(高等院校物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材)

ISBN 978-7-302-28417-8

I. ①物… II. ①丁… ②刘… III. ①物流—物资管理—高等学校—教材 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 056036 号

责任编辑:贺 岩

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:23

字 数:488 千字

版 次:2012 年 5 月第 1 版

印 次:2012 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00 元

产品编号:044874-01

编审委员会

主 任

牟惟仲 中国物流技术协会理事长、教授级高级工程师

副主任

翁心刚 北京物资学院副院长、教授

冀俊杰 中国物资信息中心原副主任、总工程师

张昌连 中国商业信息中心原主任、总工程师

吴 明 中国物流技术协会副理事长兼秘书长、高级工程师

李大军 中国物流技术协会副秘书长、中国计算机协会市场发展分会秘书长

委 员

吴江江	丁建中	宋承敏	仲万生	赵志远	郝建忠
鲁瑞清	周 平	盛定宇	孟繁昌	符少玲	孟乃奇
王伟光	于 平	车亚军	张建国	王 松	宁雪娟
刘 华	林玲玲	李 洁	赵立群	董 铁	张劲珊
孙 军	刘丽艳	李耀华	丁玉书	李爱华	刘晓晓
田振中	刘文歌	罗松涛	于汶艳	郑秀恋	温卫娟
梁红霞	刘阳威	李秀华	苏艳芝	温 智	王 艳
罗佩华	郑秋阳	李 青	林南南	赵 艳	刘徐方

总 编

李大军

副总编

孙 军 李耀华 刘丽艳 李爱华 丁玉书 董 铁

物流是我国国民经济的重要组成部分和新的经济增长点。加快我国现代物流发展,对于优化资源配置、调整经济结构、改善投资环境、增强综合国力和企业竞争能力、提高经济运行质量与效益、实现可持续发展战略、推进我国经济体制与经济增长方式的根本性转变,具有非常重要而深远的意义。

我国现代物流正处于快速发展时期,与先进国家相比尚有很大差距,但市场潜力和发展前景十分广阔。为推动我国现代物流的发展,国务院正在有序实施《物流业调整和振兴规划》,以促进物流企业加大整合、改造、提升、转型的力度,并逐步实现转型发展、集约发展、联动发展、融合发展,通过物流的组织创新、技术创新、服务创新,在保证我国物流总量平稳较快增长的同时,加快供需结构、地区结构、行业结构、人力资源结构、企业组织结构的调整步伐,创新服务模式,提高服务能力,努力满足经济建设与社会发展的需要。

随着全球物流业的快速发展,以及物流战略、营销理念、运营方式、管理手段的不断创新与变化,对物流人才提出了新的要求。物流人才培养是制约我国物流大规模发展的“瓶颈”,也是当前我国教育界和物流业迫切需要攻克的难题。目前我国物流人力资源,尤其是物流高级管理人才十分稀缺,远不能满足现代物流发展的需求。物流从业人员急需更新观念、学习新知识、掌握新技术、提高服务技能、提升业务与道德素质。物流企业呼唤“有知识、懂管理、会操作、能执行”的专业实用型人才。加速物流经营管理专业高层次复合型人才的培养已成为我国当前亟待解决的问题。

针对我国高校物流教材内容陈旧,知识老化等问题,在中国物流技术协会的支持下,我们组织多年在一线从事物流教学和实践的知名专家、教

授,以及物流企业的经营管理人员,共同精心编撰了此套教材,旨在迅速提高物流管理专业大学生和从业者的专业素质,更好地服务于我国已经形成规模化发展的物流产业。

本套教材作为普通高等教育物流管理专业的特色教材,融入了物流运营与管理的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,注重与时俱进。在吸收国内外物流界权威专家学者最新科研成果的基础上,依照物流活动的基本过程和规律,根据物流业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家“十二五”教育发展规划,按照物流企业对人才的需求模式,加强实践能力训练,贴近企业业务实际,强化理论与实践的紧密结合,注重管理方法、管理能力、实践技能与岗位应用的培养训练,并注重教学内容和教材结构的创新。

本套系列教材根据高等院校“物流管理”专业教学大纲和课程设置,包括《物流管理概论》、《物流电子商务》、《采购管理》、《供应链管理》、《物流市场营销》等20本教材。来自北京物资学院、大连工业大学、郑州大学、哈尔滨理工大学、燕山大学、浙江工业大学、河北理工大学、吉林工程技术师范学院、大连交通大学、华北水利水电学院、北京城市学院、江西财经大学、吉林财经大学等全国30多所高校的教师参加了教材编写,教材收录了物流企业的成功案例和管理经验,聘请了业内专家对教材进行审定。

本系列教材的出版对强化物流从业人员教育培训,提高经营管理能力;对帮助学生尽快熟悉物流操作规程与业务管理,毕业后能够顺利就业具有特殊意义。

中国物流技术协会理事长 牟惟仲

2011年8月于北京

物流是流通的命脉，也是国家经济建设的重要支撑，现已成为我国经济发展新的增长点。物流产业化进程在我国国民经济发展中占有重要的位置。现代物流运营管理对规范经营、完善服务、降低成本、减少损失、提高经济效益、提升物流品质、获取国内外客户满意度等方面均具有积极的促进功能，对物流企业运行的质量和效益产生了重大影响，并在国际间大物流中发挥着衔接、协调、枢纽等极其重要的作用。因而，物流的发展越来越受到我国物流行业主管部门和物流企业的高度重视。

当前，面对物流市场国际化的迅速发展与激烈竞争，对物流运营与管理人才素质的要求越来越高。社会物资流通和物流产业发展急需大量具有扎实理论知识与实际操作技能的复合型人才。保障我国经济活动和国际化物流服务业的顺利运转，加强现代物流作业与管理从业者的应用知识技能培训，强化专业综合业务素质培养，增强企业核心竞争力，加速推进物流产业化进程，提高物流管理水平，更好地为我国物流经济和物流教学实践服务，既是物流企业可持续快速发展的战略选择，也是本书出版的真正目的和意义。

本书作为普通高等教育物流管理专业的特色教材，共12章，以学习者应用能力培养为主线，坚持以科学发展观为统领，依照物流业务工作环节和具体业务流程及内在规律，结合国际物流业运营与管理发展的新形势和新特点，系统阐述了物流系统、包装管理、装卸搬运管理、储存管理、运输管理、国际货物运输管理、配送中心管理、物流信息管理、供应链管理、物流成本管理、第三方物流客户服务管理等物流管理基础理论知识，并通过就业能力训练，提高读者的应用能力。

由于本书融入了物流管理最新的教学理念、力求严谨、注重与时俱进，具有理论适中、知识系统、内容翔实、案例鲜活、版式活泼、贴近实

际、突出实用性、通俗易懂、便于学习和掌握等特点,因此既可以作为普通高等院校本科物流管理及工商管理等经管专业教学的首选教材,同时兼顾高职高专、应用型大学;也可以作为物流企业从业人员的在岗培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的科技读物。

本教材由李大军进行总体方案的策划并具体组织。丁玉书和刘阳威任主编,田振中和耿燕为副主编,丁玉书统改书稿。由中国物流技术协会会长、教授级高级工程师牟惟仲审定。作者编写分工:牟惟仲(序言),彭晗(第一章、第九章),王海文(第二章、第六章),耿燕(第三章、第四章),刘阳威(第五章、第十一章),丁玉书(第七章、第十二章),田振中(第八章、第十章)。华燕萍负责本教材的修改和版式调整,李晓新制作教学课件。

在教材编著过程中,我们借鉴、引用了大量国内外有关物流管理基础等方面的最新书刊资料和国家新颁布实施的物流法律、法规及行业主管部门的相关管理规定,并得到了有关物流业界专家教授的具体指导,在此一并致以衷心感谢。为配合本书使用,特提供配套的教学电子课件,读者可以从清华大学出版社网站(www.tup.com.cn)免费下载。因作者水平有限,书中难免有疏漏和不足,恳请同行和读者批评指正。

编 者

2011年12月

第一章 物流概述	1
第一节 物流的概念及分类	2
第二节 物流在国民经济中的地位和作用	12
第三节 物流业的现状及发展趋势	15
本章小结	24
思考与练习	24
就业能力训练	24
第二章 物流管理	26
第一节 物流管理概述	27
第二节 物流管理的基本内容	32
第三节 物流企业与第三方物流	39
第四节 回收物流管理	46
第五节 应急物流管理	51
本章小结	58
思考与练习	59
就业能力训练	59
第三章 包装管理	60
第一节 包装概述	62
第二节 包装材料和标志	65
第三节 包装技术和包装机械	69
第四节 包装合理化	89
本章小结	97

思考与练习	97
就业能力训练	97
第四章 装卸搬运管理	99
第一节 装卸搬运概述	100
第二节 装卸搬运机械	105
第三节 装卸搬运合理化	114
本章小结	121
思考与练习	121
就业能力训练	121
第五章 仓储管理	122
第一节 仓储管理概述	123
第二节 仓库的种类和管理	131
第三节 货物保管养护	138
第四节 流通加工	145
第五节 库存管理控制方法	151
本章小结	161
思考与练习	161
就业能力训练	162
第六章 运输管理	164
第一节 运输概述	165
第二节 运输的分类	168
第三节 运输合理化	173
本章小结	179
思考与练习	180
就业能力训练	180
第七章 国际货物运输管理	181
第一节 海上货物运输的基本方式	182
第二节 铁路货物运输	190
第三节 国际航空货物运输	194
第四节 集装箱运输和国际多式联运	200

第五节 各种运输方式的运作特征及运输单据·····	206
本章小结·····	211
思考与练习·····	211
就业能力训练·····	211
第八章 配送中心管理 ·····	212
第一节 配送概述·····	214
第二节 配送中心·····	220
第三节 配送中心的管理·····	229
本章小结·····	241
思考与练习·····	242
就业能力训练·····	242
第九章 物流信息管理 ·····	243
第一节 物流信息概述·····	245
第二节 物流信息技术·····	251
第三节 物流信息系统·····	270
第四节 电子商务与物流信息系统·····	273
本章小结·····	278
思考与练习·····	278
就业能力训练·····	279
第十章 供应链管理 ·····	280
第一节 供应链管理概述·····	282
第二节 供应链管理的业务流程·····	290
第三节 供应链的管理方法·····	294
本章小结·····	314
思考与练习·····	314
就业能力训练·····	314
第十一章 物流成本管理 ·····	315
第一节 物流成本·····	316
第二节 物流成本管理·····	322
第三节 物流成本控制·····	328

本章小结·····	334
思考与练习·····	334
就业能力训练·····	334
第十二章 第三方物流与客户服务管理	335
第一节 第三方物流概述·····	338
第二节 第三方物流合同管理·····	342
第三节 物流客户服务·····	346
本章小结·····	353
思考与练习·····	353
就业能力训练·····	353
参考文献	354

物流概述

学习目标

- 理解物流的含义、分类,掌握物流在国民经济中的地位及作用。
- 掌握物流业的概念,了解我国物流业的现状及现代物流业的发展趋势。

技能要求

- 结合实际,能够准确地对物流进行分类。
- 了解现代物流业的发展趋势,能明确物流的作用。



引导案例

著名的物流公司

近年来,挂有“某物流园区”、“某物流中心”、“某物流公司”、“某快递公司”的标牌日渐增多。人们走在城市街头,经常可以看到车身上标有“某某物流”字样的车辆呼啸而过,“物流”一词使用日渐频繁,还有人说,现代物流是 21 世纪的“黄金产业”。

1. USPS 美国邮政服务公司

美国邮政服务公司(US Postal Service)是一家独立的美国政府代理机构,前身是美国邮政部,1971 年改为美国邮政服务公司,国会不再保留规定邮件资费的权力。尽管如此,公司的 11 个董事会成员中有 9 名要由美国总统任命。该公司负责全美的邮政服务,其业务范围极广,包括邮件投递、包裹传送、货物运输、邮政服务等一系列全方位业务服务,并可提供网上服务。

美国邮政服务公司每年投递 2 000 亿件邮件,占全球总量的 40%。1999 年营业收入达到 62 726 万美元,是一个规模很大的公司。

2. DPWN (DHL) 德国邮政

DHL 是全球快递、洲际运输和航空货运的领导者,也是全球第一的海运和合同物流提供商。DHL 为客户提供从文件到供应链管理的全系列的物流解决方案。

3. UPS 联合包裹服务公司

UPS 是一家全球性的公司,作为世界上最大的快递承运商与包裹递送公司,同时也是专业的运输、物流、资本与电子商务服务的提供者。每天都在世界上 200 多个国家和地区管理着物流、资金流与信息流。

4. EMS 邮政特快专递服务

邮政特快专递服务(Express Mail Service)是由万国邮联管理下的国际邮件快递服务,是中国邮政提供的一种快递服务,主要是采取空运方式,加快递送速度,一般来说,根据地区远近,通常 1~4 天到达。该业务在海关、航空等部门均享有优先处理权。它以高速度、高质量为用户传递国际、国内紧急信函、文件资料、金融票据、商品货样等各类文件资料和物品。目前,我国邮政的 EMS 业务已与世界上 200 多个国家和地区建立了业务关系;国内已有近 2 000 个大、中、小城市办理 EMS 业务。

物流企业到底在社会中扮演了什么样的角色?起到了哪些作用?本章讨论物流基本概念,研究它的产生、发展、现状及趋势,并围绕物流的分类,正确认识现代物流在国民经济中的作用。

物流学科的出现仅有数十年的历史,但是由于它的发展为国民经济带来巨大的经济效益,因此受到人们的高度重视。

第一节 物流的概念及分类

一、物流的概念

(一) 物流概念的产生

自从人类社会出现生产与交换,物流活动也就相伴产生了。随着社会的发展,生产方式的多样化、分工的专业化,人们为了实现“物”的交换,于是有了“物”的流通;在“物”的流通过程中,人们为了实现“物”的所有权变换,就有了“商流”;而为了实现“物”的使用价值,就有了“物”的生产地与消费地的转移,就产生了“物流”活动。

“物流”一词最早起源于军事领域,被称为“后勤”。我国古代著名的兵书《孙子兵法》

中写道：“军无辍则亡，无粮则亡，无委积则亡”，这充分说明一支军队如果没有后勤保障与物资储备，将注定打败仗。自古以来，指导战争的人们都十分重视后勤保障工作。“兵马未动，粮草先行”，说明了后勤保障工作在古代战备工作中所占的重要地位。后勤管理的思想也就逐渐产生了。

第二次世界大战后，军事后勤管理的思想被广泛运用到工业和商业领域，促进了军事后勤思想的极大发展，通常被称为企业物流。从概念上来说，企业物流经历了从实物分销（physic distribution）到后勤、物流（logistics）两个重要时期，并且随着经济的发展进步而不断地完善。

（二）物流的定义

1. 国内外对物流的定义

1) 美国对物流的定义

（1）美国物资配送管理协会 20 世纪 60 年代的定義。物流是为了计划、执行和控制原材料、在制品及制成品从供应地到消费地的有效率的流动而进行的两种或多种活动的集成。这些活动可能包括：客户服务、需求预测、库存控制、物料搬运、订货处理、服务支持、工厂及仓库选址、采购、包装、退货处理、废弃物回收、运输、仓储管理。

（2）美国物流管理协会 20 世纪 80 年代的定義。物流是将原材料、半成品及产成品由生产地送达至消费地的所有流通活动。其内容包括用户服务、需求预测、情报信息联系、物料搬运、订单处理、选址、采购、包装、运输、装卸、废弃物处理及仓储管理。

（3）美国物流管理协会 20 世纪 90 年代的定義。1992 年定义物流是为满足消费者需求而进行的对原材料、半成品、最终产品及相关信息从起始地到消费地的有效流动与存储的计划、实施与控制的过程。

1998 年定义物流是供应链过程的一部分，是对货物、服务及相关信息从起源地到消费地的有效率、有效益的流动和储存进行计划、执行和控制，以满足顾客要求。该定义又称为“98 定义”。

（4）美国物流管理协会 21 世纪初的定義。物流管理是供应链管理的一部分，是对货物、服务及相关信息从起源地到消费地的有效率、有效益的正向和反向流动和储存进行的计划、执行和控制，以满足顾客要求。

2) 日本对物流的定义

（1）日通综合研究所：物流是将货物由供应者向需求者的物理性移动，是创造时间价值和场所价值的经济活动，包括包装、搬运、保管、库存管理、运输、配送等活动领域。

（2）日本工业标准：物流是将实物从供给者物理性移动到用户这一过程的活动，一般包括输送、保管、装卸以及与其有关的情报等各种活动。

（3）早稻田大学教授阿保容司：物流是克服时间和空间，连接供应主体和需求主体，

创造部分形质效用的包括废气和还原在内的一切有形、无形资材的物理性移动的经济活动,具体地说有运输、保管、包装、搬运、流通加工等物资流通活动与之有关的信息活动。

(4) 东京大学教授林周二:物流是指克服时间和空间间隔,联结供给主体和需求主体包括废气和还原在内的一切资材的物理性移动的经济活动,具体地说有运输、保管、搬运、等物资流通活动及与之相关的信息活动。

3) 欧洲对物流的定义

(1) 欧洲物流协会:物流是在一个系统内对人员和商品的运输、安排及与此相关的支持活动进行计划、执行和控制,以达到特定的目的。

(2) 德国物流学者 R. 尤尼曼:物流学是研究对系统(企业、地区、国家、国际)的物流及有关的信息物流进行规划与管理的科学理论。

4) 7R 定义

还有一些专家提出了物流的“7R”定义,认为物流就是“以恰当数量(right quantity)和恰当质量(right quality),恰当产品(right product),在恰当的时间(right time)和恰当的地点(right place),以恰当的成本(right cost)提供给恰当的消费者(right customer)”的过程。在该定义中,用了 7 个恰当(right),故称作“7R”。该定义揭示了物流的本质,有助于我们对物流概念的理解。

5) 我国对物流的定义

我国对物流的定义是 2006 年正式实施的由国家质量技术监督局发布的《中华人民共和国国家标准物流术语》中的规定:“物品是从供应地向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。”

下面对各国物流定义的主要内容进行比较,如表 1-1 所示。

表 1-1 各国物流定义的主要内容比较

国家代表	中国(GB)	美国(CLM)	英(Christopher)	德(R. 尤尼曼)
对象与过程	物品;运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送、信息处理	货物、服务和有关信息;流动与储存	材料、零件、成品(和有关信息);获得、运输和储存	系统(企业、地区、国家、国际)的物流及有关的信息流
目标价值	根据需要	客户需要高效率、低成本	订单、盈利能力最大化	科学
内涵职能	实体流动过程	计划、执行和控制	战略性地管理	规划与管理
补充说明	过程的“有机结合”	物流→供应链,反向物流	战略性地管理	系统
定义视角	实体流动	管理	管理	科学理论

2. 对物流概念的理解

1) “物”的理解

物流定义中的“物”，指的是所有可以进行物理性位置移动、具有经济意义的物质资料，即商品生产、流通、消费的物质对象，包括：生产过程中的物资，如原材料、零部件、半成品和制成品等；流通过程中的商品；生产和消费过程中的废弃物品等。因此，固定的设施等不能成为物流研究的对象。

2) “流”的理解

物流定义中的“流”，指的是物理性运动，就是指物质实体的定向移动，既包括其空间移动（位置的变化），又包括其时间延续（移动的时间变化）。这里所说的“流”实际上是一种经济活动，而物流的“流”经常被有些人误解为“流通”。

物流定义中的“流”与“流通”是既有联系又有区别的两个概念。二者之间的联系在于：在流通过程中，“物”的物理性移动常常伴随交换而发生，换言之，没有物的物理性移动，流通往往就无法实现。二者之间的区别主要表现在涉及的范围不同，物流的“流”不仅涉及流通领域，而且涉及生产、生活领域，而“流通”一般仅仅涉及销售这个环节。

3) “流通加工”的理解

从流通加工的性质来看，它应该属于产生物品的形质变化的生产活动范畴，但是，流通加工的目的是为了提高物流系统的效率，解决的是商品的功能隔离问题，所以把它看作是物流功能的扩大而归入物流活动。

（三）理解物流概念的基本要点

如上所述，对物流概念的理解，由于立场和角度的不同，存在着不同的观点，对物流定义的表述也多种多样。但是，如果我们认真考察一下各种观点和表述，还是可以发现它们之间共同性是多于特殊性的，而这些特殊性恰恰是我们全面、准确理解物流概念的基本出发点。

1. 物流是物品物质实体的流动

物流的对象只能是可以移动的物品，即动产，而不可能是不动产。而商流的对象则包括动产和不动产。

2. 物流是物品由提供地向接收地的流动

物流不仅是物品物质实体的流动，而且只能是由提供地向接收地的定向流动。例如，汽车零部件由生产地（提供地）向汽车制造厂、修理厂和汽车配件商（接收地）流动，最终向顾客（最终消费者）流动，而绝不可能倒过来流动。即使是废弃物和退货的流动，也是由废弃物的提供者、退货的顾客（在这里他们是物品的提供者）向接收废弃物或退货的地方流动。换言之，物流的方向性是非常明显的，只能是由提供地向接收地的流动。