



普通高等教育『十一五』国家级规划教材

高等学校物流类专业主要课程教材



物流绩效管理

王 玲 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育『十一五』国家级规划教材



高等学校物流类专业主要课程教材

物流绩效管理

Wuliu Jixiao Guanli

王 玲 编著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS · BEIJING

内容简介

本书为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

现代物流作为“第三利润源”,其绩效管理对于降低物流成本,提高物流效率起着举足轻重的作用,物流绩效管理的战略地位日益提升。

本书将绩效管理理论应用于物流领域,在阐述物流绩效管理基本概念与理论、物流绩效评价方法以及物流绩效管理流程的基础上,对物流绩效管理的基础即物流活动的绩效评价进行了介绍,从涉及和构成物流系统的整体观点出发,对企业物流绩效管理、物流企业绩效管理、供应链绩效管理、物流产业绩效管理以及社会物流绩效管理共五个方面进行了系统阐述。

本书主要作为高等院校物流管理专业本科生及硕士研究生的教材,也可作为物流管理人员的阅读用书。

图书在版编目(CIP)数据

物流绩效管理 / 王玲编著. —北京:高等教育出版社, 2011.6

ISBN 978-7-04-031453-3

I. ①物… II. ①王… III. ①物资企业—企业管理—高等学校—教材 IV. ①F253

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第124343号

策划编辑 曾飞华
版式设计 杜微言

责任编辑 曾飞华
插图绘制 尹文军

特约编辑 李玮琪
责任校对 金 辉

封面设计 于 涛
责任印制 张福涛

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京天来印务有限公司
开 本 787mm×960mm 1/16
印 张 18.75
字 数 350千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2011年6月第1版
印 次 2011年6月第1次印刷
定 价 31.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 31453-00

前 言

随着经济全球化进程的加快推进和全球科学技术的迅猛发展,现代物流作为一种先进的组织方式与管理技术在企业中得到广泛应用,在提高经济运行质量、提高经济效益和社会效益等方面发挥了重要作用。物流作为“第三利润源”,其自身的绩效管理对于降低物流成本,提高物流效率起着举足轻重的作用,物流绩效管理的战略地位日益提升。

本书在查阅绩效管理、物流绩效管理等大量文献资料的基础上,将绩效管理理论应用于物流领域,在阐述物流绩效管理基本概念与理论、物流绩效评价方法以及物流绩效管理流程的基础上,对物流绩效管理的基础即物流活动的绩效评价进行了介绍,从物流系统的整体观点出发,对企业物流绩效管理、物流企业绩效管理、供应链绩效管理、物流产业绩效管理以及社会物流绩效管理共五个方面进行了系统阐述。

本书由王玲担任主编,对全书的总体思路、章节结构进行设计,并对全书进行修改和定稿。南开大学泰达学院物流系的刘彦平副教授参加了全书的结构设计和部分章节的编写工作。南开大学现代物流研究中心的部分研究生参加了本书的资料收集、初稿编写以及排版和校对工作。具体分工如下:第一章由刘彦平、陈琦、马欣编写,第二章由刘彦平、林建兵编写,第三章由刘彦平、卢俊芳编写,第四章由王玲、林建兵编写,第五章由王玲、卢俊芳编写,第六章、第七章由王玲、刘玉海、王赞编写,第八章由刘彦平、陈琦编写,第九章由王玲、马欣编写。孟辉、胡晓雯、范九伟参与了校对工作,康全利参与了排版工作。

本书主要作为高等院校物流管理专业本科生及硕士研究生的教材,也可作为物流管理人员的阅读用书。

在本书的编写过程中,作者参考并借鉴了国内外有关物流绩效管理的大量论著,吸收了众多专家学者的研究成果。可以说,本书是在借鉴众多同行研究成果的基础上完成的。在此,谨向这些文献作者致以衷心的感谢!

由于作者水平有限,书中难免出现错误和不妥之处。我们衷心希望读者提出宝贵意见,以便对本书进行进一步修改和完善。

王 玲

2010年10月26日于南开园

目 录

第一章 物流绩效管理概论	1
第一节 物流绩效管理相关概念	1
一、物流和物流管理	1
二、绩效与绩效管理	5
三、物流绩效与物流绩效管理	8
第二节 物流绩效管理体系	13
一、物流绩效的行为管理：物流活动	13
二、物流绩效的结果管理：绩效评价和考核体系	16
第三节 物流绩效管理的理论基础	17
一、系统论与物流绩效管理	17
二、管理学理论与物流绩效管理	22
三、经济学理论与物流绩效管理	25
第四节 物流绩效管理理论的发展	28
一、绩效管理的发展阶段	28
二、物流绩效管理研究动态	31
第二章 物流绩效评价方法	35
第一节 综合评价方法	35
一、层次分析法	35
二、模糊综合评价法	43
三、数据包络分析法	48
第二节 财务导向的评价方法	56
一、单一指标的绩效评价	56
二、多指标的绩效评价	57
三、经济增加值	59
第三节 目标导向的评价方法	60
一、关键绩效指标法	61
二、标杆瞄准法	66
第四节 战略导向的评价方法	69
一、平衡计分卡方法概述	70
二、平衡计分卡方法在物流绩效评价中的应用	73

第三章 物流绩效管理流程	75
第一节 物流绩效计划	75
一、物流绩效计划的含义	75
二、物流绩效计划的内容	76
三、物流绩效计划的制定步骤	80
第二节 物流绩效实施	83
一、物流绩效实施的重点	83
二、供应链绩效实施	87
三、社会物流绩效实施	87
第三节 物流绩效评价	88
一、物流绩效评价的含义	88
二、物流绩效评价步骤	89
三、物流绩效评价的实施	90
第四节 物流绩效反馈	93
一、物流绩效反馈的含义	93
二、物流绩效反馈的目的	94
三、物流绩效反馈的实施	96
第四章 物流活动绩效评价	99
第一节 采购绩效评价	99
一、采购概述	99
二、采购绩效评价指标体系	102
第二节 运输绩效评价	109
一、运输概述	109
二、运输绩效评价指标体系	111
第三节 仓储绩效评价	115
一、仓储概述	115
二、仓储绩效评价指标体系	116
第四节 配送绩效评价	121
一、配送概述	121
二、配送绩效评价指标体系	123
第五章 企业物流绩效管理	127
第一节 企业物流绩效管理概述	127
一、企业物流的范围	127
二、企业物流绩效评价	129
三、企业物流绩效评价系统	130

第二节 企业物流活动绩效评价	131
一、供应物流绩效评价	131
二、生产物流绩效评价	132
三、销售物流绩效评价	133
四、逆向物流绩效评价	135
五、物流外包绩效评价	136
第三节 企业物流成本绩效评价	138
一、企业物流成本内涵	139
二、企业物流成本的构成	140
三、企业物流成本的绩效评价	143
第六章 物流企业绩效管理	149
第一节 物流企业绩效管理概述	149
一、物流企业的界定及其分类	149
二、物流企业绩效管理的内涵	151
三、物流企业绩效管理的意义	158
四、物流企业绩效管理的体系	159
五、物流企业绩效管理的流程	160
第二节 物流企业服务绩效评价	162
一、物流客户服务的要素	162
二、物流客户服务绩效评价	164
三、物流客户服务督察	166
第三节 物流企业战略绩效评价	172
一、基于平衡计分卡的物流企业绩效评价体系	172
二、案例：某物流企业基于平衡计分卡的绩效评估与战略设计	174
第七章 供应链绩效管理	179
第一节 供应链绩效管理概述	179
一、供应链及供应链绩效管理的基本概念	179
二、供应链绩效管理的特点、原则与作用	183
三、供应链绩效管理的体系	186
第二节 供应链子系统绩效评价	188
一、供应商子系统绩效评价	188
二、销售商子系统绩效评价	190
三、核心企业子系统绩效评价	190
第三节 供应链整体绩效评价	192
一、基于经济增加值（EVA）的评价	193

二、基于供应链平衡计分卡的评价	202
三、基于供应链运作参考模型 (SCOR) 的评价	206
四、基于资源—输出—柔性 (ROF) 体系的评价	213
五、基于支持层—运作层—运作层体系的评价	214
第四节 案例: 平衡计分卡在供应链战略绩效评价中的应用	218
一、A 公司供应链的战略和平衡计分卡	218
二、供应链战略绩效评价体系的应用	219
 第八章 物流产业绩效管理	222
第一节 物流产业概述	222
一、物流产业的界定	222
二、物流产业的特征	224
第二节 物流市场结构	226
一、物流产业市场结构的决定因素	226
二、物流产业市场结构的衡量指标	230
三、物流产业市场结构的典型形态	233
第三节 物流企业行为	236
一、物流企业价格行为	236
二、物流企业非价格行为	238
三、物流企业组织调整行为	241
第四节 物流产业的市场绩效	242
一、物流产业绩效测评指标的功能作用	242
二、衡量物流产业市场绩效的指标选择	243
三、物流产业市场绩效指标体系构建	245
 第九章 社会物流绩效管理	247
第一节 社会物流绩效管理概述	247
一、社会物流绩效管理的定义与特点	247
二、社会物流绩效评价体系的设计原则与功能	249
第二节 发达国家社会物流绩效评价体系	250
一、日本社会物流的评价体系	251
二、美国社会物流评价体系	255
三、英国社会物流评价体系	260
四、澳大利亚社会物流评价体系	261
五、各国社会物流评价指标的共同点与差异	262
第三节 我国社会物流绩效统计	262
一、我国社会物流统计核算的主要内容	262

二、我国社会物流核算指标及计算方法	268
三、我国社会物流绩效现状	277
参考文献	280

第一章 物流绩效管理概论

物流管理是一项复杂的系统工程，各个组成部分之间既相互联系又相互矛盾，各子系统之间存在效益背反原则。物流绩效管理是物流管理的重要组成部分之一，它是对物流系统进行科学组织和管理的重要条件，要实现物流系统效率和效益的最大化必须进行全面的、一体化的物流绩效管理。

本章主要介绍物流绩效管理相关概念、物流绩效管理体系、物流绩效管理的理论基础及物流绩效管理理论的发展。

第一节 物流绩效管理相关概念

物流管理和绩效管理是物流绩效管理学科的主要组成部分，全面把握物流绩效管理的内涵，需要对物流、物流管理、绩效和绩效管理等相关概念有比较深入的认识和理解。

一、物流和物流管理

（一）物流与物流管理概念的演进

物流实践的发展推动着物流概念的演进，国内外学术界对物流和物流管理概念尚未达成完全共识，这是一个逐步深化的演进过程，不同国家的学者对其认识并不完全相同。

1. 美国

1916年，维尔德（L. D. H. Weld）在《农场产品的市场营销》中指出市场营销的效用包含时间效用、场所效用和占有效用，肯定了物流在创造产品市场价值中的时间价值及场所价值中的重要作用。

1935年，美国销售协会（AMA）对物流的定义是：“物流是包含于销售之中的物质资料和服务从生产地点到消费地点的流动过程，其中伴随着种种经济活动。”

1974年，美国学者唐纳德·J. 鲍尔索克斯（Donald J. Bowersox）在《物流管理》（Logistics Management）一书中，将“物流”（Logistics）定义为“以

卖主为起点将原材料、零部件与制成品在各个企业间有策略地加以流转，最后到达用户，此期间所需要的一切活动的管理过程”。

1985年，美国物流管理协会（CLM）对物流做出的定义是：“物流是对原材料、在制品、产成品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，以满足顾客要求的过程。”

1992年，美国物流管理协会（CLM）修订了物流定义，将1985年定义中的“原材料、在制品、产成品”修改为“产品、服务”，这实际上大大拓展了物流的内涵与外延，既包括了生产物流，也包括了服务物流。

2002年，美国供应链管理专业委员会（CSCMP）（由美国物流管理协会更名而来）对物流的定义已不再单纯是对“物流”这一名词做出解释，而是扩展到了“物流管理”这一更深层次的概念，认为“物流是供应链流程的一部分，是为了满足客户需求而对商品、服务及相关信息从原产地到消费地的高效率、高效益的正向和反向流动及储存进行的计划、实施与控制过程。”这一定义不仅把物流纳入了企业与企业之间协作关系的管理范畴之中，而且要求企业在更广阔的背景上来考虑自身的物流运作。企业不仅要考虑自己的客户以及供应商，而且要考虑到客户的客户以及供应商的供应商；不仅要致力于降低某项具体物流作业的成本，而且要考虑使供应链运作的总成本最低。随着供应链管理思想的出现，美国物流界对物流的认识更加深入，强调“物流是供应链的一部分”，并从“逆向（反向）物流”角度进一步拓展了物流的内涵与外延。

2. 日本

日本在物流领域也有着较长的发展历史和较为成熟的发展经验。日本物流业的发展经验也为众多发达国家和发展中国家所借鉴。

日本于20世纪60年代正式引进“物流”这一概念，并将其解释为“物的流通”或“实物流通”。林周二在《现代“物”的流通》中指出，物流是指克服时间和空间间隔，联结供给主体和需求主体，包括废弃和还原在内的一切物资的物理性经济活动，包括运输、保管、包装、搬运等物资流通活动以及与之相关的信息活动。

1970年，日本早稻田大学教授西泽修对物流的定义是：物流是指包装、输送、保管、装卸工作，主要以有形物资为中心，所以称之为物资流通。在物资流通中加进情报流通，于是称之为物流。

1981年，日本通产省物流综合研究所提出：物流是物质资料从生产地到最终消费者的物理性转移活动，是创造时间性、场所性价值的经济活动，具体由包装、输送、库存管理、流通加工以及信息管理等活动组成。同一时期，日本物流学者汤浅和夫认为物流是一个包含“整体观点”的概念，是指产品从

工厂生产出来到送达顾客手中这一过程的“结构”。这一结构是与销售政策、商业惯例、交易条件等制约因素相关联的。

在这个阶段，日本对物流的定义已不再是仅仅与货物有关的运作流程，而是加入了物流管理的因素，使其成为一个体系，从而达到更好的运作绩效。

1992年，日本物流管理议会（JLMA）和日本物流管理协会（JCMA）合并成立日本后勤系统协会（JILS），并将“后勤”改称为“物流”，直接以英文“Logistics”表示，在这一阶段，日本对物流的概念已突破了商品流通的范围，扩大到了生产领域。

3. 中国

中国对物流与物流管理两个概念做了一定的区分。2006年《中华人民共和国国家标准物流术语》（修订版）给出的物流定义是：“物品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。”对物流管理的定义是：“为了以最低的物流成本达到用户所满意的服务水平，对物流活动进行的计划、组织、协调与控制。”

综合以上定义，可知物流管理内涵包括以下几个方面。

（1）物流管理要求能及时满足客户的需求，即通过信息技术的应用实现物流系统的快速响应，使企业能够在最短的时间内完成物流作业。

（2）物流管理要求实现最低库存，即保证供应的前提下提高周转率，使库存占用的资金得到有效利用。物流管理要求将库存减少到与顾客服务目标相一致的最低水平，以实现最低的物流成本。

（3）物流管理要求不断提高物流质量，实现产品质量和物流服务质量的全面质量管理，使物流活动本身达到所需要的质量标准，包括流转质量和业务质量标准，以实现“零缺陷”的物流质量要求。

（4）物流管理要求达到系统变化的最小化，即降低物流作业潜在变异的可能性，在充分发挥信息作用的前提下，采取积极的物流控制方法尽可能地降低物流作业的变动风险，提高物流活动的运作效率。

总之，物流管理是指在社会再生产过程中，应用管理学等理论对整个物流活动进行系统的计划、组织、指挥、协调和控制，使各项物流活动达到最佳的协调与配合。物流管理的目标是使物流系统达到快速反应、最低库存和最佳客户服务水平。

（二）现代物流和物流管理的发展

物流管理起源于第二次世界大战期间军队输送物资装备所发展出来的储运模式和技术管理，即当时的后勤管理。第一本介绍物流管理的教科书是1961年由爱德华·W. 斯马凯伊（Edward W. Smykay）、唐纳德·J. 鲍尔索克斯

(Ronald J. Bowersox) 和弗兰克·H. 莫斯曼 (Frank H. Mossman) 撰写的《实物分销管理》(Physical Distribution Management), 该书详细论述了物流系统以及总成本的概念, 为物流管理成为一门学科奠定了基础。美国著名管理学家彼得·德鲁克于 1962 年在《财富》杂志发表的《经济的黑暗大陆》(The Economy's Dark Continent) 一文对物流管理的发展起到了重大的推动作用, 文中强调了高度重视流通以及流通过程中的物流管理的必要性。

1965 年以后, 随着日本经济的高速增长, 日本积极加强物流基础设施建设, 注重物流技术的应用和发展, 将物流管理进一步综合化、系统化, 从而使日本物流管理居于世界领先地位。

物流中的采购、运输、仓储、配销等活动起源甚早, 但重点在于工厂内部原材料在生产过程中的控制, 而整体化、系统化的分析与管理观念自第二次世界大战后才逐渐受到重视。伴随着全球社会经济的发展, 物流活动发生了重大演变, 从功能分割逐渐走向功能整合, 经历了四个主要发展阶段, 其演进过程如图 1-1 所示。

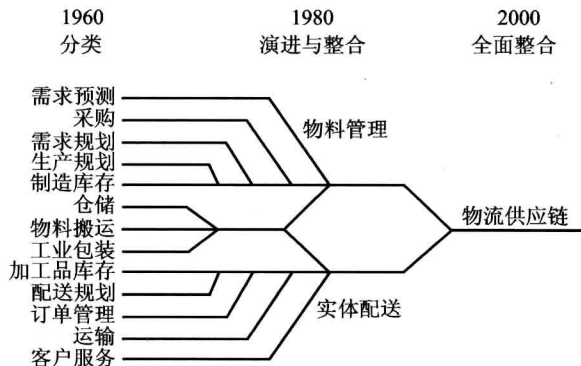


图 1-1 现代物流的演进

资料来源: Coyle J J, Bardi E J, Langley C J. The Management of Business Logistics. 6th ed. Minneapolis: West Pub. Co., 1996.

1. 萌芽期: 20 世纪 50 年代以前

自工业革命至 20 世纪 50 年代, 厂商最关注的是工程或制造技术, 并不重视物流作业, 由此造成了许多资源浪费。企业仅需要重视生产与销售, 就可获取可观的利润, 物流未能获得厂商的重视, 仅有极少数高储运成本的企业对部分物流活动如运输与仓储加以整合。第二次世界大战期间, 军事后勤活动使人们了解到物流的重要性, 此阶段物流观念才开始萌芽, 这对于现代物流理念的发展有着重大影响。

2. 成长期：1950—1970 年

1950 年至 1970 年是物流理论及实践的发展时期，这一期间，许多学者已经认识到物流的重要性，物流开始受到应有的重视，物流范围扩大到生产等相关领域，物流功能的重要性提高，与营销、制造及财务等同，但库存管理与实体分销尚未加以整合。当时，运输成本与存货成本的相互损益现象受到关注，企业在选择运输方式时，不仅要考虑节省运费，还必须考虑选择何种运输设备以节省存货成本，达到总成本最低的目的，如图 1-2 所示。然而，此阶段物流功能还处于分散、独立的状态，各项物流活动之间的系统化和整体化尚未受到重视。

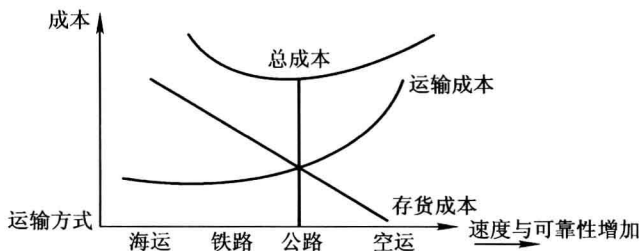


图 1-2 运输成本、存货成本及总成本的关系

3. 功能整合期：1970—1990 年

到了 20 世纪 70 年代，开始了以运输为主体的物流功能整合，注重产品如何分类并运送至顾客手中，然而，此时物流成本概念只限于保管及出货部分。到了 20 世纪 80 年代，物流业开始重视整体性物流成本控制，生产原料投入、制造过程、加工测试、包装储存、订单销售、运输配送等均属于物流范畴，此时注重的是整体物流流程。

4. 供应链整合时期：1990 年以后

1990 年以后，由于信息科技的快速发展，物流作业通过信息网络得以有效整合，任何作业系统（制造、供给、分销）都无法单独存在，必须结合上游供应商及下游客户，从而供应链概念开始形成和发展，第三方物流得到重视，并成为物流研究的重点。

二、绩效与绩效管理

（一）绩效的概念

“绩效（Performance）”一词从字面理解是成绩、效益或者效用，指的是一种成就、实施成果或功绩，它表示一个量化的成果。目前学术界对“绩效”还没有一个统一的定义。各国学者从不同角度对绩效进行分析，给绩效下的定

义各不相同。总体上,对绩效的定义有两种类型的分类,第一种类型认为绩效是一种结果,第二种类型认为绩效是一种行为。

1. 绩效是一种结果

将绩效定义为结果的学说涉及的概念包括:职责(Duty)、任务(Task)、结果(Result)、目标(Object)等,其观点表达的是“绩效”是一个人的工作成绩的记录,是组织通过一系列管理活动所要取得的目标结果。

齐尔伯特(Gilbert, 1978)^①认为,“在组织背景下,绩效是一种有价值的‘成就’”。伯纳迪(Bernardin, 1984)和比蒂(Beatty, 1984)^②认为,“绩效是在特定的时间范围内,在特定的工作职能、活动或行为上产生的结果记录”。斯托维切(Stolovitch, 1992)和科帕斯(Keeps, 1992)^③认为,“行为是个体活动,而行为结果则是由于个体的行为差异而形成不同的个体行为方式”。洛耶特(Loyd L. Byars, 1997)和莱斯利(Leslie W. Rue, 1997)^④认为,“绩效是员工职务完成情况的反映,即其能在多大程度上实现职位要求,绩效与努力常常混淆,努力是指能量的耗费,而绩效是结果的衡量”。斯旺森(Swanson, 1999)^⑤认为,“绩效是一种行为结果”。刘朗道(1999)^⑥认为,“绩效是追求结果的概念,具体包括两个方面,第一是业务执行结果达到了预期目标,第二是因为做了某些事情获得了卓越成效”。许玉林等(2003)^⑦认为,“从管理学角度,绩效就是组织的期望结果,使组织为实现其目标而展现在不同层面上的有效输出,包括个人绩效与组织绩效”。

2. 绩效是一种行为

坎帕尔(Campbell, 1990)指出,“绩效是行为,应该与结果区分开,因

① Gilbert, T. F. Human competence: Engineering worthy performance [M]. New York: McGraw-Hill. 1978.

② Bernardin, H. J., Beatty, R. W. Performance Appraisal: Assessing Human Behaviour at Work [M]. Boston: Kent Publishing Company. 1984.

③ Stolovitch, H., Keeps, E.. Handbook of Human Performance Technology [M]. San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer, 1992.

④ Byars, Loyd L., Leslie W. Rue, Human Resource Management, 5th ed. [M]. New York: McGraw Hill, 1997.

⑤ Swanson, R. A.. The foundations of performance improvement and implications for practice. In R. Torraco (Ed.), Performance improvement theory and practice (1-25) [M]. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

⑥ [韩]刘朗道. 综合绩效管理革命 [M]. 卢珍,译. 北京: 新华出版社, 2005.

⑦ 许玉林,付亚和. 绩效管理 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2003.

为结果会受系统因素的影响”。他在1993年给绩效下的定义^①是，“绩效是行为的同义词，它是人们实际的行为表现并能观察得到的。就定义而言，它只包括与组织目标有关的行动或行为，能够用个人的熟练程度（即贡献水平）来定级（测量）。绩效是组织雇人来做并需做好的事情。绩效不是行为后果或结果，而是行为本身。绩效由个体控制下的与目标相关的行为组成，不论这些行为是认知的、生理的、心智活动的或人际的。”

玛菲（Murphy，1990）给绩效下的定义是“绩效是与一个人在其中工作的组织或组织单元的目标有关的一组行为”，而后进一步定义为：“绩效是一套与组织或部门订立的目标相关的行为，而组织或部门构成个人工作的外部环境^②。”

萨格尔（Sager，2005）^③等指出，“绩效是由员工自己控制的，与组织目标相关联的行为。绩效是一个多维的概念，它包括与组织目标有关的多重工作行为”。

综合以上观点可以看出，绩效既是一种结果，又是一种行为，绩效是组织期望的结果，是组织为实现其目标而展现在不同层面上的有效输出，它包括个人绩效和组织绩效两个方面。

（二）绩效管理的概念

“绩效”概念的多样性导致了“绩效管理”概念的多样性。众多学者对“绩效管理”做出了各自的阐释。绩效管理主要将绩效管理分为个人绩效管理和组织绩效管理两个层面。

1. 个人绩效管理

理查德·威廉姆斯（1999）^④把绩效管理系统分成四个部分。①指导与计划，即为员工确定绩效目标和评价绩效的标准。②管理与支持，即对员工的绩效进行监督和管理，提供反馈和支持，帮助他们排除阻碍绩效目标完成的障碍。③考查与评估，即对员工的绩效进行考核和评估。④发展与奖励，即针对考核结果对员工进行相应的奖励、培训和安置。

罗伯特·巴克沃（2000）^⑤指出：绩效管理是一个持续和交流的过程，在

① Campbell J. P., McCloy R. A., Oppler S. H., Sager C. E. A. Theory of Performance. In Schmitt, J. Borman W. C. Associates. Personnel Selection Organizations [M]. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1993.

② Richard Williams. Performance Management. London: International Thomson Business Press, 1998.

③ Sager C E, Van Iddekinge C H, Heffner T S. A constructoriented investigation of a structured employment interview. In: Symposium conducted at the 20th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology. Los Angeles: CA, 2005.

④（英）理查德·威廉姆斯. 业绩管理[M]. 赵正斌，等译. 大连：东北财经大学出版社，1999.

⑤（美）罗伯特·巴克沃. 绩效管理[M]. 陈舟平，译. 北京：中国标准出版社，2000.

该过程中通过员工和其直接主管之间达成的协议来保证任务的完成。在协议中明确对未来工作要达到的目标,并将可能受益的组织、经理及员工都融入到绩效管理的系统中来。

约翰·M.伊万切维奇(2005)^①指出:绩效管理是这样一个过程,执行官、管理者和主管们可以通过这个过程使员工绩效和企业目标相一致。

2. 组织绩效管理

刘朗道(1999)^②对“绩效管理”的定义是:“企业为了实现所追求的目标与使命而使战略与经营方针、任务执行保持一致性与综合性后采取的固有的管理方法。”

秦志华(2003)^③定义“绩效管理”是“围绕目标的制定和落实,结果和测评、改进所进行的管理。它是在既定的制度框架中进行、并以特定时期的具体目标为中心线索的企业管理活动”。

美国国家绩效评估中心的绩效衡量小组把绩效管理定义为:“利用绩效信息协助设定统一的目标计划,进行资源配置与优先顺序的安排,以告知管理者维持或改变既定的目标计划,并且报告成功符合目标的管理过程。”

综上所述,绩效管理是建立在组织绩效管理的基础之上的,即绩效管理是指组织就绩效问题进行的计划、组织、领导和控制的过程。绩效管理是一个完整的系统,是一个注重过程的管理体系。它具有前瞻性,涉及企业的未来发展,它要求有完善的计划、监督和控制的手段和方法。

三、物流绩效与物流绩效管理

(一) 物流绩效的概念

学术界对“物流绩效”所做的定义因角度不同而存在差异,较有代表性的观点主要包括以下几个方面。

John T. Mentzer 和 Brenda Ponsford Konrad (1991)^④从效力和效率的角度对物流绩效进行了阐释。他们认为所有的评价都与目标的实现有关,而目标是将来所取得的成就与目前的努力之分配的总和。效力是目标得以实现的程度,效率是资源得到利用的有效性程度,即资源利用与结果的比例。目标就是这二者的结合,如果不考虑资源得以利用的合理化,而只是通过努力来使目标得以

① [美] 约翰·M.伊万切维奇.人力资源管理[M].赵曙明,译.北京:机械工业出版社,2005.

② [韩] 刘朗道.综合绩效管理革命[M].卢珍,译.北京:新华出版社,2005.

③ 秦志华.人力资源管理[M].北京:人民大学出版社,2003.

④ John T. Mentzer, Brenda Ponsford Konrad. An efficiency/effectiveness approach to logistics performance analysis. Journal of Business Logistics, 1991, 12 (1): 33-61.