



物流 企业管理





高职高专教育“十二五”规划教材

物流企业管理

主 编 陈希望 李曰芹

副主编 万 娴 黄纯文 李秀玲 黎 娟

郑建平 姜 淇 陈 煜

参 编 王 钢 黄平平 刘细丰

主 审 石小平



哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

内 容 简 介

本书是按照现行高职教育的新理念,采用项目化模式编写的高职高专十二五规划教材。

本书从认识物流、物流企业、物流企业管理入手,介绍了物流企业的环境分析,并根据企业管理的基本要素,全面研究了物流企业的计划管理、人力资源管理、财务管理、物资与设备管理、作业管理、质量管理和现代化管理的基本方法,还简要介绍了电子商务下的物流企业管理。

本书适合于高职高专物流类专业、财经类专业或工商管理类专业的学生使用,也是广大物流企业、物流管理部门和物流咨询机构的职工培训或自学用书,还可作为从事物流研究与教学人员的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物流企业管理/陈希望,李日芹主编. —哈尔滨:
哈尔滨工程大学出版社, 2011.2

ISBN 978 - 7 - 5661 - 0004 - 7

I. 物… II. ①陈… ②李… III. 物资企业—
企业管理 IV. F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 013695 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451 - 82519328
传 真 0451 - 82519699
经 销 新华书店
印 刷 北京朝阳印刷厂有限责任公司
开 本 787mm × 1 092mm 1/16
印 张 14
字 数 331 千字
版 次 2011 年 2 月第 1 版
印 次 2011 年 2 月第 1 次印刷
定 价 26.00 元
<http://press.hrbeu.edu.cn>
E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

前 言

物流管理是 20 世纪中期发展起来的一门新兴学科。目前,物流业已经成为我国发展最快的产业之一,国家也把物流业列入了产业振兴规划中的十大产业之一,物流作为“第三利润源泉”的观念日益为越来越多的企业管理者所认识。虽然物流业近年来在我国得到了迅速发展,但是物流发展的总体水平还不高,人才缺乏,远不能适应我国物流业发展的要求。物流企业作为物流业的重要组成部分,正处于快速发展阶段,为了加快其发展步伐,让其迅速走向成熟,必须依靠科学的理论指导来加强物流企业的管理。《物流企业管理》就是适应物流企业快速发展对人才的要求而组织编写的高职物流规划教材。

本书适应高职教育发展的新要求,采用项目式编写,基于工作任务展开知识点的介绍。全书在内容的选取上主要突出实用性,以物流企业管理的诸要素为架构,主要介绍物流企业的计划管理、人力资源管理、财务管理、物资与设备管理、作业管理、质量管理以及现代化管理等实务。

本书由咸宁职业技术学院陈希望、淄博职业学院李曰芹任主编,咸宁职业技术学院万娴、湖北交通职业技术学院黄纯文、江西工业贸易职业技术学院李秀玲、四川天一学院黎娟、宁德职业技术学院郑建平、辽宁信息职业技术学院姜淇、石家庄铁路职业技术学院陈煜任副主编,山东华宇职业技术学院王钢、四川国际标榜职业技术学院黄平平、刘细丰参加编写。湖北交通职业技术学院石小平任本书主审。另外,本书由陈希望负责教材大纲的编写以及体例的设计,并进行全书的统稿和审核。

本书在编写过程中,参阅了大量的资料,编者已尽可能在参考文献中详细列出,在此对他们表示诚挚的谢意!如果由于疏忽可能存在有些引用内容没有列出的,在这里也对他们深表歉意!

在本书的编写过程中,得到了各参编人员所在院校的大力支持。咸宁职业技术学院物流教研室饶坤罗主任对本书的编写也给予了帮助。在此,也对他们表示衷心的感谢!我们对参与和支持本书出版的所有同志表示深深的谢意!

编 者
2010 年 11 月

目 录

项目一 了解物流企业管理	1
任务一 了解物流	2
任务二 了解物流企业与物流产业	6
任务三 物流企业管理概述	13
项目二 物流企业环境分析	26
任务一 明确物流企业环境分析的意义	27
任务二 物流企业宏观环境分析	29
任务三 物流企业中观环境分析	33
任务四 物流企业微观环境分析	34
项目三 物流企业计划管理实务	44
任务一 物流企业计划的制订	45
任务二 物流企业的决策	51
任务三 物流企业的目标管理	61
项目四 物流企业人力资源管理实务	68
任务一 物流企业人力资源管理概述	69
任务二 物流企业人力资源规划	71
任务三 物流企业员工的招聘、录用和培训	75
任务四 物流企业员工的绩效考核与激励	78
项目五 物流企业财务管理实务	90
任务一 物流企业的筹资管理	91
任务二 物流企业的投资管理	97
任务三 物流企业的财务分析与评价	104
项目六 物流企业物资与设备管理实务	111
任务一 物流企业的物资管理	112
任务二 物流企业的设备管理	116

项目七 物流企业作业管理实务	124
任务一 物流企业作业管理的内容	125
任务二 物流企业的采购管理	128
任务三 物流企业的运输管理	131
任务四 物流企业的仓储管理	137
任务五 物流企业的流通加工管理	140
任务六 物流企业的配送管理	142
项目八 物流企业质量管理实务	152
任务一 质量与质量管理	153
任务二 物流企业质量管理体系	157
任务三 物流企业质量管理的常用方法	163
项目九 物流企业的现代化管理	176
任务一 物流企业观念的现代化	177
任务二 物流企业组织的现代化	179
任务三 物流企业技术的现代化	187
任务四 物流企业管理的现代化	191
项目十 了解电子商务下的物流企业管理	200
任务一 了解电子商务	201
任务二 电子商务与物流的关系	205
任务三 电子商务下的物流企业管理	210
参考文献	217

项目一

了解物流企业管理

项目导引

【项目目标】

- 1. 了解现代物流的概念、特征及功能要素
- 2. 了解物流企业的概念、职能及物流产业
- 3. 明确物流企业管理的基础工作、组织系统及内容

【项目分析】

要想做好物流企业管理工作，首先就必须了解物流和物流企业及物流产业的相关知识，明确物流企业管理的基础工作、组织系统及内容。如果连这些基本知识都没了解，就无从高效做好物流企业管理工作。

【项目分解】

基于上述分析，本项目分解为以下几个任务：

- 任务一：了解物流
- 任务二：了解物流企业与物流产业
- 任务三：物流企业管理概述

任务一 了解物流

► 任务实施

本任务通过介绍物流的概念、现代物流的特征以及物流功能要素等知识来达到了解物流的目的。

► 想一想

同学们现在基本上手头都有手机，可你们知道手机是如何从电子厂到你们手上的吗？想一想，手机从电子厂到商店再到你们手上，这是什么？

► 知识要点

1. 物流的概念

物流是一门新兴的学科，它最初起源于美国，所研究的主要内容是企业为了把产品顺利销售出去而进行的运输、仓储、包装等一系列活动，称为 PD (Physical Distribution)，意为实体配送。在第二次世界大战期间，美军后勤组织运用了一套科学方法，成功地将各种战略物资及时准确地送至全球各地，为美军实施全球化战略提供了保障，这套方法在军事上被称为 logistics 或 rear service，意为后勤。战后，这套后勤补给的方法经发展，运用在企业的采购、生产与销售的业务流程中，并取得了巨大的经济效益，成为现代物流的代名词。其基本含义是：现代物流企业须像军队中的后勤部那样，为用户提供百分之百的物流服务，服务的水平要达到军队中后勤部的管理水平。可以认为后勤是物流战略发展的高级阶段。

对于“物流”的概念，不同国家、不同机构在不同时期有着不同的理解。

关于物流活动的最早文献记载是在英国。1918 年，英国犹尼利弗的哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”，目的是在全国范围内把商品及时送到批发商、零售商和用户手中。从那时起到第二次世界大战，物流一直没有比较明确的概念。

目前国内外对物流的定义主要有：

1935 年，美国销售协会认为：“物流是包含于销售之中的物质资料和服务与从生产地到消费地流动过程中伴随着的种种活动。”二战期间，美国战时供应中采取后勤管理，随后其被引入商业部门，定义为：“包括原材料的流通、产品分配、运输、购买与库存控制、储存、用户服务等业务的活动。”

1981 年，日本综合研究所编著的《物流手册》对“物流”的表述为：“物质资

料从供给者向需要者的物理性移动,是创造时间性、场所性价值的经济活动。从物流的范畴来看,包括包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等活动。”

1986年,美国物流协会所作的物流定义是:“以适合于顾客的要求为目的,对原材料、在制品、制成品与其关联的信息,从产出地点到消费地点之间的流通与保管,为求有效率且最大的‘对费用的相对效果’而进行的计划、执行和控制。”

1996年,中国台湾省物流协会拟定的物流定义是:“物流是一种物的实体流通活动行为,在流通过程中,通过管理程序有效地结合运作仓储、装卸、包装、流通加工、资讯等相关物流职能性活动以创造价值、满足顾客及社会需求。”

1997年,《中国物流术语国家标准(征求意见稿)》将物流定义为:“以最小的总费用,按用户要求,将物质资料(注:包括原材料、半成品、产成品、商品等)从供给地向需求地转移的过程。主要包括运输、储存、包装、装卸、配送、流通加工、信息处理等活动。”

1998年,美国物流管理协会为了适应物流的发展重新修订了物流的定义:“物流是供应链过程的一部分,是以满足客户需要为目的的,为提高产品、服务和相关信息从起始点到消费点的流动储存效率和效益而对其进行计划、执行和控制的过程。”

2001年8月,《中华人民共和国国家标准物流术语》(GB/T18354-2001)中将物流定义为:“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、配送、流通加工、信息处理等基本功能实现有机结合。”

物流的概念是随着交易对象和环境变化而发展的,因此需要从历史的角度来考察。物流在概念上随着时间的推移也会有一定的变化。

2. 现代物流的特征

现代物流是一个流通过程,是物质从开始地到目的地的流通过程。物流要经过运输、仓储、装卸、搬运、配送、流通领域加工、信息传递等多个作业环节。通过计划、管理、控制的过程,把这些环节加以组合,以最少的费用、最高的效率、客户最满意的程度、把产品送到用户手里,最终达到为工商企业降低产品流通费用、物流企业本身取得良好的经济效益的目的。

现代物流具有下列特征:

(1) 成本最小

物流经营管理迫切要求的是物流系统的最优化,在成本管理中体现为实现物流总成本最小化,它是物流合理化的重要标志。

(2) 前置时间最短

在现代物流信息系统、作业系统和物流网络的支持下,物流适应需求的反应速度加快,物流前置时间缩短,可以加强及时配送,解决快速补充订货以迅速调整库存结构。

(3) 手段现代

在现代物流活动中,广泛使用先进的运输、仓储、装卸搬运以及流通加工等手段。运输手段的大型化、高速化、专业化,装卸搬运机械的自动化,包装的单元化,仓库的立体化、自动化以及信息处理和传输的计算机化、电子化、网络化等,为开展现代物流提供了物质保证。

(4) 服务社会

在现代物流时代,物流业得到充分发展,企业物流通过社会化物流服务得到满足的比重在不断提高,3PL、4PL形态成为现代物流的主流,物流产业在国民经济中发挥着重要作用。

(5) 系统化

物流不是运输、保管等活动的简单叠加,而是通过彼此的内在联系,在共同目的下形成的一个系统,系统中的各功能要素相互作用。在考虑物流最优化时,必须从形态的角度出发,通过物流功能的最佳组合,实现物流整体的最优化目标。局部的最优化并不代表物流系统整体的最优化。树立系统化观念,是进行物流经营管理,开展现代物流活动的重要基础。

(6) 专门管理

企业物流活动应该由专门的部门负责,不依附于其他部门。

(7) 物流电子化

现代信息技术和网络技术、通信技术已越来越多地应用于物流信息的处理和传输过程。物流各个环节之间,物流部门与其他相关部门之间,不同企业之间的物流信息交换传递和处理可以突破空间和时间的限制,保持实物流与信息流的高度统一和对信息的实时处理。

(8) 物流信息化

现代物流可以理解为物资的物理性流通与信息流通的结合,信息在实现物流系统化、物流作业一体化方面发挥着重要作用。传统物流的各个要素之间缺乏有机的联系,从而不能预先对物流活动设定控制。而现代物流通过信息的实时把握,控制物流系统按照预定的目标运行。及时准确地掌握信息,如库存信息、需求信息,可以减少非增值、非效率的物流活动,提高物流效率和物流服务的可靠性。

(9) 物流弹性化

随着消费者需求的多样化、个性化,物流需求呈现出小批量、多品种、高频次的特征。物流弹性化就是要以顾客的物流需求为中心,对顾客的需求做出快速反应,及时调整物流作业,同时可以有效地控制物流成本。

3. 物流的功能要素

物流主要包括以下功能要素:

(1) 运输

运输的任务是使物资进行较长距离的空间移动。物流部门通过运输解决物资在生产地点和需要地点的空间距离问题,从而创造商品的空间效益,实现其使用价值,以满足社会需要。运输是物流最重要的一个功能。运输方式主要有:铁路运输、公路运输、水路运输、航空运输、管道运输等。

(2) 储存

储存物是在社会总生产过程中暂处于停滞状态的那部分物资。储存就是通过对储存物的保管保养,克服产品的生产与消费在时间上的差异,创造物资的时间效用,以保证流通和生产的顺利进行。储存有周转储存、准备储存、季节储存等。储存也是物流很重要的一

个功能。

(3) 装卸搬运

装卸搬运是在同一区域范围内,以改变物资的存放状态和空间位置为主要内容的作业活动。任何商品,不管它处于什么状态,当要对它进行运输、储存、配送、包装或流通加工时,都需要进行装卸搬运作业。因此,装卸搬运是物流各环节的结合部,是连接储运的纽带,它贯穿于物流的全过程。装卸搬运作业有:堆放拆垛作业、分拣配货作业、搬送作业、移送作业等。

(4) 包装

包装是在流通过程中为保护产品、方便储运、促进销售,按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助等手段的总体名称,以及为达到上述目的而进行的操作。它是包装物和包装活动、包装手段、包装作业的总称。现代包装已不仅有保护商品的作用,而且在物流中发挥着重要的作用。

(5) 流通加工

流通加工是指商品在流通过程中,根据用户的要求,改变或部分改变商品的形态或包装形式的一种生产性辅助加工活动。其目的是为了克服生产加工和用户对商品要求之间的差异,更有效地满足用户需要,提高生产和流通的经济效益。通过集中化和专业化的流通活动,给流通带来一系列的方便,使流通加工在流通中的功能得到进一步的发挥。

(6) 配送

配送是指在一定的经济合理区域内,根据用户要求,对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。配送活动一般通过配送中心去完成。配送中心主要为特定的用户服务,配送功能齐全,信息网络完善,辐射范围小,同时具备多品种、小批量的特点,功能是以配送为主、储存为辅。由于配送的最终实现离不开运输,所以,人们往往把面向城市内或区域范围内的运输称之为配送。

(7) 物流信息

物流活动中必要的信息为物流信息。物流信息在物流活动中起着神经系统的作用。在物流活动中,按照所起的作用不同,将物流信息分为:订货信息、库存信息、生产(采购)指示信息、发货信息、物流管理信息等。

任务二

了解物流企业与物流产业

► 任务实施

本任务通过介绍物流企业的概念及种类、物流企业的职能、物流企业的任务、物流产业的概念及分类等知识来达到充分了解物流企业和物流产业的要求。

► 想一想

海尔集团是一家主要生产家电产品的跨国公司，它成立了自己的物流推进本部。请问：海尔集团是物流企业吗？其物流推进本部呢？

► 知识要点

1. 物流企业的概念及分类

(1) 物流企业的概念

企业是依法成立并具备一定组织形式，以盈利为目的的独立从事商品生产活动或商业服务的组织。

根据《中华人民共和国国家标准物流术语》规定：“物流企业是从事物流活动的经济组织。”物流企业一般独立于生产领域之外，是专门从事物流经营活动的自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束的具有法人资格的经营单位。具体来讲，物流企业是以物流为主体功能，同时必然伴随有商流、资金流和信息流，它包括仓储业、运输业、批发业、连锁商业和外贸等行业。

物流企业具有以下特征：

- ①物流企业是国民经济中的一种产业。
- ②物流企业专门从事物流活动。
- ③物流企业追求盈利。
- ④物流企业是享有合法权益的法人。

(2) 物流企业的分类

物流企业按不同标准可以分为不同种类：

根据所有制形态不同，可将物流企业分为外资或合资物流企业、国有物流企业和民营企业。

根据组织管理水平不同，可将物流企业分为传统物流企业和现代物流企业。

根据服务主体不同，可将物流企业分为第一方物流企业、第二方物流企业、第三方物

流企业和第四方物流企业。

这里重点介绍根据业务类型不同进行的分类。根据《物流企业分类与评估指标》规定,物流企业按业务类型可分成三类:

①运输型物流企业

一个企业被界定为运输型物流企业必须同时符合以下要求:第一,以从事货物运输为主,包括货物快递服务或运输代理服务,具备一定规模;第二,可以提供门到门运输、门到站运输、站到门运输、站到站运输服务和其他物流服务;第三,企业自有一定数量的运输设备;第四,具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对运输货物进行状态查询和监控。

②仓储型物流企业

一个企业被界定为仓储型物流企业应同时符合以下要求:第一,以从事仓储业为主,为客户提供货物储存、保管、中转等仓储服务,具备一定规模;第二,企业能为客户提供配送服务以及商品经销、流通加工等其他服务;第三,企业自有一定规模的仓储设施、设备,自有或租用必要的货运车辆;第四,具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对货物进行状态查询和监控。

③综合服务型物流企业

一个企业被界定为综合服务型物流企业需同时符合以下要求:第一,从事多种物流服务业务,可以为客户提供运输、货物代理、仓储、配送等多种物流服务,具备一定规模;第二,根据客户的需求,为客户制定整合物流资源的运作方案,为客户提供契约性的综合物流服务;第三,按照业务要求,企业自有或租用必要的运输设备、仓储设施及设备;第四,企业具有一定运营范围的货物集散、分拨网络;第五,企业配置专门的机构和人员,建立完备的客户服务体系,能及时、有效地提供客户服务;第六,具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对物流服务全过程进行状态查询和监控。

物流企业评估指标如表 1-1、表 1-2、表 1-3 所示。

表 1-1 运输型物流企业评估指标

评估指标		级 别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营 状况	1. 年货运总营业收入/元 *	15 亿以上	3 亿以上	6 000 万以上	1 000 万以上	300 万以上
	2. 营业时间 *	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资 产	3. 资产总额/元 *	10 亿以上	2 亿以上	4 000 万以上	800 万以上	300 万以上
	4. 资产负债率 *	不高于 70%				
设 备 设 施	5. 自有运输车辆/辆 * (或总载重量/t) *	1 500 以上 (7 500 以上)	400 以上 (2 000 以上)	150 以上 (750 以上)	80 以上 (400 以上)	30 以上 (250 以上)
	6. 运营网点/个	50 以上	30 以上	15 以上	10 以上	5 以上

续表

评估指标		级 别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
管理及服务	7. 管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	8. 质量管理 *	通过 ISO9001—2000 质量管理体系认证				
	9. 业务辐射面 *	国际范围	全国范围	跨省区	省内范围	
	10. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人员素质	11. 中高层管理人员 *	80% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	60% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		30% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	12. 业务人员	60% 以上具有中等以上学历或专业资格	50% 以上具有中等以上学历或专业资格		30% 以上具有中等以上学历或专业资格	
信息化水平	13. 网络系统 *	货运经营业务信息全部网络化管理			物流经营业务信息部分网络化管理	
	14. 电子单证管理	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	15. 货物跟踪 *	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	16. 客户查询 *	建立自动查询和人工查询系统			建立人工查询系统	

注：1. 标注 * 的指标为企业达到评估等级的必备指标项目，其他为参考指标项目。

注：2. 货运营业收入包括货物运输收入、运输代理收入、货物快递收入。

注：3. 运营网点是指在经营覆盖范围内，由本企业自行设立、可以承接并完成企业基本业务的分支机构。

注：4. 顾客投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。

注：5. 顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客满意情况的调查统计。

表 1-2 仓储型物流企业评估指标

评价指标		级 别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营状况	1. 年仓储营业收入/元 *	6 亿以上	1.2 亿以上	2 500 万以上	500 万以上	200 万以上
	2. 营业时间 *	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	3. 资产总额/元 *	10 亿以上	2 亿以上	4 000 万以上	800 万以上	200 万以上
	4. 资产负债率 *	不高于 70%				

续表

评价指标		级 别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
设备设施	5. 自有仓储面积/m ² *	20 万以上	8 万以上	3 万以上	1 万以上	4 000 以上
	6. 自有/租用货运车辆/辆	500 以上	200 以上	100 以上	50 以上	30 以上
	7. 配送客户点/个	400 以上	300 以上	200 以上	100 以上	50 以上
管理及服务	8. 管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	9. 质量管理 *	通过 ISO9001—2000 质量管理体系认证				
	10. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人员素质	11. 中高层管理人员 *	80% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	60% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		30% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	12. 业务人员	60% 以上具有中等以上学历或专业资格	50% 以上具有中等以上学历或专业资格		30% 以上具有中等以上学历或专业资格	
信息化水平	13. 网络系统 *	仓储经营业务信息全部网络化管理			仓储经营业务信息部分网络化管理	
	14. 电子单证管理 *	100% 以上	80% 以上		60% 以上	
	15. 货物跟踪	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	16. 客户查询 *	建立自动查询和人工查询系统			建立人工查询系统	

注 1：标注 * 的指标为企业达到评估等级的必备指标项目，其他为参考指标项目。

注 2：仓储营业收入指企业完成货物仓储业务、配送业务所取得的收入。

注 3：顾客投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。

注 4：顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客满意情况的调查统计。

注 5：配送客户点是指企业当前的、提供一定时期内配送服务的、具有一定业务规模的、客户所属的固定网点。

注 6：租用货运车辆是指企业通过契约合同等方式可进行调配、利用的货运专用车辆。

表 1-3 综合服务型物流企业评估指标

评价指标		级 别				
		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营状况	1. 年货运营营业收入/元 *	15 亿以上	3 亿以上	6 000 万以上	1 000 万以上	300 万以上
	2. 营业时间 *	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	3. 资产总额/元 *	10 亿以上	2 亿以上	4 000 万以上	800 万以上	300 万以上
	4. 资产负债率 *	不高于 70%				
设备设施	5. 自有货运车辆/辆 * (或总载重量/T) *	1 500 以上 (7 500 以上)	400 以上 (2 000 以上)	150 以上 (750 以上)	80 以上 (400 以上)	30 以上 (250 以上)
	6. 运营网点/个	50 以上	30 以上	15 以上	10 以上	5 以上
管理及服务	7. 管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	8. 质量管理 *	通过 ISO9001—2000 质量管理体系认证				
	9. 业务辐射面 *	国际范围	全国范围	跨省区	省内范围	
	10. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人员素质	11. 中高层管理人员 *	80% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	60% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		30% 以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	12. 业务人员	60% 以上具有中等以上学历或专业资格	50% 以上具有中等以上学历或专业资格		30% 以上具有中等以上学历或专业资格	
信息化水平	13. 网络系统 *	货运经营业务信息全部网络化管理			物流经营业务信息部分网络化管理	
	14. 电子单证管理	100% 以上	80% 以上		60% 以上	
	15. 货物跟踪 *	90% 以上	70% 以上		50% 以上	
	16. 客户查询 *	建立自动查询和人工查询系统			建立人工查询系统	

注 1: 标注 * 的指标为企业达到评价等级的必备指标项目, 其他为参考指标项目。

注 2: 综合物流营业收入指企业通过物流业活动所取得的收入, 包括运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送等业务取得的收入总额。

注 3: 运营网点是指在经营覆盖范围内, 由本企业自行设立、可以承接并完成企业基本业务的分支机构。

注 4: 顾客投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。

注 5: 顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客满意情况的调查统计。

注 6: 租用货运车辆是指企业通过契约合同等方式可进行调配、利用的货运专用车辆。

注 7: 租用仓储面积是指企业通过契约合同等方式可进行调配、利用的仓储总面积。

2. 物流企业的职能

物流企业作为现代国民经济流通产业集团的细胞，它对经济社会的正常运行具有重要的职能作用。

(1) 物流企业的宏观职能

物流企业作为独立于生产企业之外，专门从事商品交换活动的经济实体，从全社会来看，其基本的职能是以商品的买者和卖者的双重身份交替出现在市场中，按照供求状况来完成物质的交换，解决社会生产与消费之间在数量、质量、时间和空间上的矛盾，实现生产和消费的供求结合，保证社会再生产的良性循环。这是物流企业的基本职能，也称宏观职能。

(2) 物流企业的微观职能

商品流通全过程一般分为购、销、存、运四个相对独立的环节。物流企业的宏观职能是通过其微观职能的具体实施来实现的，宏观职能为微观职能指明了方向，微观职能又是宏观职能的具体体现。物流企业的微观职能表现为：

①资源组织职能

这一职能是物流过程的起点。物流企业根据市场的需求，组织社会物资资源进入流通领域，这意味着完成了流通过程的第一个环节，掌握了物资资源，为商品的销售奠定了可供需求的货源。

②销售职能

这一职能是物流过程的终点。它表现为物资所有权的变更，即产品由物流变成了商流。通过物资资源到货币的转换，获得了货币的增值，实现了销售利润。

③储存职能

由于商品的储存可看作物质产品离开生产领域，尚未进入消费领域而在流通领域内的暂时停滞，所以，物流企业可通过这种“蓄水池”职能，将组织来的物质产品加以积累，并根据消费者的需要进行分拣、加工、组装等，使物品实体适时、适量、适用、齐备地满足用户消费的需求，从而创造生产过程的时间价值。

④实体输送职能

物流企业的这一职能将暂时停滞在流通领域的物质产品，依靠运输和配送等手段完成商品实体在空间分布上的转移，运送到消费者所在地，从而创造出生产总过程的空间价值。

⑤信息流通职能

在市场经济社会中，最重要、最大量的信息均来自于市场。由于物流企业处于连接供需双方及其直接置身于市场的特殊地位，使它们在收集信息方面具有得天独厚的条件。它们将市场供求变化和潜在需求的信息反馈给供求双方，起到了指导生产、引导消费、开拓市场的作用。

3. 物流企业的任务

物流企业的任务是由它的基本职能所决定的。物流企业的基本职能是组织生产资料和生活资料在不同实体之间的迅速而合理地流动。因此，物流企业的总任务是：遵循经济规律的客观要求，以市场营销为中心，经济合理地做好购、销、运、存工作，促进生产，引