



高等学校物流类专业主要课程教材

企业物流总论

——新竞争力源泉

苏雄义 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校物流类专业主要课程教材

企业物流总论

——新竞争力源泉

苏雄义 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是高等学校物流专业主要课程教材之一。主要包括企业物流管理的核心功能、全球运筹与国际物流的发展、两岸现代物流的发展、物流与供应链发展的趋势等篇幅。本书内容植根于西方先进企业物流管理理论与实务精华,并融合作者多年从事两岸现代物流研究与教学讲义汇编而成,包含最新的现代物流知识,每一章加入启示集单元,介绍现代物流成功案例,以便增强读者对各章理论知识的学习成效。

图书在版编目(CIP)数据

企业物流总论——新竞争力源泉/苏雄义编著. —北京:
高等教育出版社, 2003.6
ISBN 7-04-012269-3

I. 企... II. 苏... III. 企业管理-物流
IV. F273.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 014092 号

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 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京地质印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 28.25
字 数 520 000

版 次 2003 年 6 月第 1 版
印 次 2003 年 6 月第 1 次印刷
定 价 32.20 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

作者简介

苏雄义,1992年获美国马里兰大学商学院企业管理博士学位。现任台湾东吴大学企业管理学系教授、供应链与物流管理研究室召集人。苏雄义教授为台湾从事企业程序管理、物流管理、流通管理、供应链管理、组织与流程变革教学与研究的知名学者。苏教授研究兴趣广泛,并具有多年企业顾问经历。相关研究与顾问项目经历包括企业流通系统规划与再造、空运物流策略规划、自由贸易区研究、全球运筹环境分析、大中华区物流产业发展、工商设施选址评估、物流组织与营运策略研究、顾客服务调查与规划、物流成本分析、运输配送系统规划、货运产业调查与分析、物流作业生产力提升、仓储设施规划、物流整合方案评估、物流管理软件项目等。苏教授著述丰富,所著书籍包括《企业物流导论》(1,2版)、《物流网站资源导览》、《应用管理研究——方法与实证》、《物流与运筹管理——观念、机能与整合》等。苏教授也是一位很受欢迎的演讲训练专家,曾受邀参加各类大小型研讨活动、企业训练活动、大专院校学术演讲活动。



近年来,苏教授积极推进“两岸三地”的物流研究合作,取得了骄人的成就。2000年由南开大学发起,台湾东吴大学、香港科技大学及三地物流协会共同签署“两岸三地现代物流合作协议”,吸引了三地许多大专院校和企业、机关的专家,开展了卓有成效的学术活动,推动了中国现代物流的发展。苏教授在协议推展过程中,扮演积极促成者角色,与两岸三地物流专家学者共同推动了多项参访交流研讨活动,还参与编写《2002中国现代物流发展报告》,对两岸三地现代物流发展进行全面系统的回顾总结,并提出现代物流发展的战略构想,以使社会各界对现代物流发展的历史过程、发展战略以及现代物流在国民经济发展中的重要作用有所了解。2002年10月筹组两岸三地专家参与美国物流管理协会年会,在该会成立30多年历史中,首次由多位华人专家针对中华经济圈现代物流发展进行多项专题研讨,具有历史性的意义与价值。

序

在经济全球化和科技信息化的浪潮中，现代物流日益受到关注，正成为以现代科技、现代管理理念和信息技术为支撑的综合服务行业，并将逐步发展为国家、地区和企业核心竞争资源。中国要融入世界经济，要在全球经济体系中获得成功，很大程度上取决于能否在新一轮产业结构调整和经济分工中获得优势，而物流活动作为国际经济活动的载体正是获得分工优势的重要途径。因此，大力发展现代物流，对提高国民经济运行的质量和效益、优化资源配置、缩短我国与发达国家的差距，促进与世界经济的逐步融合有着十分重要的作用。

近年来，随着社会对物流产品和物流高级人才的需求高速增长，物流学教育和研究蓬勃发展。很多院校都相继建立了相关学科，加速了物流的研究和培训活动，在物流基本理论、物流发展的政策、物流标准化、区域物流规划、企业物流活动与供应链管理、物流技术开发、物流信息系统等众多领域取得了丰硕的研究成果，对中国物流业的发展大有裨益。更加令人欣慰的是，大陆、台湾、香港三地的大专院校、科研机构在物流领域的合作也在不断加强。例如，2000年由南开大学发起，台湾东吴大学、香港科技大学及三地物流协会共同举办的“两岸三地现代物流论坛”，吸引了三地许多大专院校和企业、机关的专家，开展了卓有成效的学术活动，积极推动了中国现代物流的发展。

台湾东吴大学企业管理学系苏雄义教授，于1992年取得美国马里兰大学商学院博士学位，此后一直致力于物流理论和应用方面的研究。苏雄义教授为人坦诚，治学严谨，学识渊博，成果卓著，被称为“台湾物流侠客”。近年来，他积极推进“两岸三地”的物流研究合作，取得了骄人的成就。《企业物流总论——新竞争力源泉》一书，以企业物流为切入点，结合案例分析，从新的学术视角，深入剖析了仓储管理、运输管理、存货管理、采购管理、信息管理等具体物流功能，对物流整合、供应链管理、全球物流等理论前沿问题进行了全面的总结与分析，对大陆和台湾两岸现代物流的发展予以了高度概括，并提出了21世纪现代物流与供应链管理的五大发展趋势。该书凝结了苏教授卓越的智慧与辛勤的汗水，是一本具有很强理论价值和应用价值的好书，基于此，我欣然为此书作序。

刘秉镰

二零零三年三月于南开园

前 言

随着经济全球化进程的加快和世界经济的高速发展,现代物流作为一种先进的组织方式和管理技术,成为继生产创值和行销创值以外的“第三利润源”。现代物流在全球范围内已成长为一个充满生机并具有巨大发展潜力的新兴企业竞争力源泉,其发展水平正在成为衡量一个国家综合国力、经济运行质量与企业竞争力的重要指标之一。

海峡两岸高度重视现代物流这一重要战略资源的培育与发展,并正在加快现代物流与全球运筹的发展。北京、上海、天津、深圳、广州及台湾等地区相继在经济发展政策中提出重点发展现代物流与全球运筹的方针。

中国近年来在经济上快速发展及2000年入世之举,促使国内工商与国际贸易活动热络,吸引全球资金、技术与人才汇聚到中国各地,各项现代化建设的发展更是突飞猛进。串联所有工商活动与现代建设所需物品的物流活动更是活络,使得物流基础建设、物流设施、物流人才等需求捉襟见肘。香港与台湾则在既有经济基础上,与祖国大陆形成一个巨大且密切关联的经济体,被世界经济专家称为中华经济圈(Greater Chinese Economic Area),以突显三地在文化、经济、政治等方面,在历史与实质上不可分割的现状。

虽然各个大专院校近年来均积极推动物流学科的发展,或在原有学科中加入物流专业课程,或成立新的物流研究中心开办物流课程,但在物流课程教学所需的教材上,仍十分杂乱与分歧。南开大学遂在高等教育出版社的协助下,在2002年6月23日举办一场“中国物流专业教学及学科建设研讨会”,汇集两岸三地物流学术界精英共同研讨如何针对未来物流人才的培育创造理想的环境,热烈参与讨论关于教学内容、学科定位、教材发展等重要议题。

基于一本理想基础性物流管理教材对大专教育的重要性考量,加上作者长年从事现代物流的教学与研究工作的,并已在台湾出版具相当影响力的物流教材,在高等教育出版社有关领导的鼓励下,利用历年教学使用的资料汇编成这本全面性及基础性的现代物流管理教材,并配套出版相应的教学课件,以支持相应课程的教学,期望能对中国的现代物流教育有所贡献。

《企业物流总论》全书共分十六章。第一章首先介绍现代物流的重要观念与定义,简要描述两岸现代物流发展的历程。第二章到第八章针对物流管理的几项核心功能,如仓库管理、运输管理、存货管理、供应管理、逆物流管理、物流信息及顾客服务,一一完整精要地加以说明。第九章到第十二章则含括进

阶物流管理的内容,如物流战略、物流组织与绩效、委外(外包)管理、物流整合等。第十三章到第十六章详述现代物流发展的先进与宏观趋势,包含全球运筹与国际物流的发展、供应链管理的发展、两岸现代物流的发展、物流与供应链发展的趋势等篇章。

总括言之,本书内容乃植基于西方先进企业物流管理理论与实务精华及作者多年从事两岸现代物流研究与教学讲义汇编而成,包含最新的现代物流知识,配合每一章加入启示集单元,介绍现代物流成功案例,期增强读者对各章理论知识的学习成效。本书的目的则在提供现代物流重要领域的管理知识,尤其深入介绍全球运筹(国际物流)及两岸现代物流发展经验,使读者对两岸在现代物流发展过程所积累的经验有更多的了解,期望为未来有志从事两岸经济发展统合与分工的学子与专业人士,提供一本有价值的参考书。

本书之所以得以付梓,还要感谢南开大学现代物流研究中心刘秉镰教授、王玲教授及工作同仁的启发与鼓励、香港东方物流集团刘伟光董事总经理的多方提携与指导。尤其感谢家人在编撰过程中无私的支持,使编撰的辛劳终能换化为完稿的喜悦。

台湾东吴大学教授 苏雄义

2002年12月

目 录

第一章 现代物流综览	(1)
第一节 前言	(1)
第二节 现代物流的定义	(1)
第三节 企业物流	(4)
第四节 企业物流的使命	(5)
第五节 物流总成本观	(6)
第六节 物流绩效周期	(8)
第七节 整合的物流	(9)
第八节 企业物流管理的目标	(10)
第九节 物流业	(11)
第十节 祖国大陆物流业的发展	(12)
第十一节 台湾物流业的发展	(13)
启示集 Milliken 如何整合其供应链	(16)
第二章 仓库管理	(18)
第一节 前言	(18)
第二节 仓库的职能	(19)
第三节 仓库设计的准则	(23)
第四节 仓库策略主计划	(24)
第五节 仓库控制系统的规划	(25)
第六节 仓库设施规划	(26)
第七节 仓库空间代案	(29)
第八节 仓库产能调节策略	(31)
第九节 仓库资源的管理	(33)
第十节 物品搬运	(35)
第十一节 包装	(37)
启示集 BBN 通信服务全球顾客	(42)
启示集 中国仓储设施	(43)
启示集 自动化对 Mazda 汽车公司在欧洲配销的帮助	(43)
第三章 运输管理	(45)
第一节 前言	(45)
第二节 运输的职能	(45)
第三节 运输管理与营运的指导原则	(46)
第四节 运输决策的参与者	(47)

第五节 运输基础结构	(47)
第六节 运输服务的供应者	(50)
第七节 运输管制	(53)
第八节 运输管理	(54)
第九节 运输决策	(58)
第十节 中国物流基础建设现况	(63)
第十一节 运筹学方法在配送规划上的建模	(86)
启示集 固特异轮胎橡胶公司提升运输生产力的新做法	(91)
启示集 Rohm & Haas 如何运用科技及程序再造省下 1 亿美元?	(91)
第四章 存货管理	(94)
第一节 前言	(94)
第二节 存货的职能与原则	(94)
第三节 存货资源的规划	(101)
第四节 因应不确定性	(105)
第五节 存货管理	(110)
第六节 存货管理政策	(110)
第七节 存货管理程序	(120)
第八节 改进存货管理的方法	(123)
启示集 青啤集团现代物流管理方式取得阶段性成果	(124)
第五章 供应管理	(126)
第一节 前言	(126)
第二节 供应问题的存在	(127)
第三节 传统采购组织: 职能式组织	(127)
第四节 供应问题造成竞争力的下降	(128)
第五节 企业采购行为的发展	(128)
第六节 21 世纪的市场法则——变化与时间	(129)
第七节 供应管理的程序与工具	(130)
第八节 供应流策略	(132)
启示集 电子化采购 (e-Procurement)	(144)
第六章 企业逆物流	(147)
第一节 前言	(147)
第二节 企业逆物流基本观念	(147)
第三节 企业逆物流定义与系统架构	(150)
第四节 逆向供应链的结构与型态	(153)
第五节 国外逆物流实务	(156)
第六节 台湾逆物流案例探讨	(162)
第七节 结语	(174)
第七章 物流信息与应用	(176)

第一节 前言	(176)
第二节 信息职能与原则	(176)
第三节 信息结构	(179)
第四节 新信息技术的应用	(183)
第五节 电子商务的发展	(187)
第六节 何谓仓库管理系统	(190)
第七节 仓库管理系统远比其外表所见来的复杂	(190)
第八节 紧急订单拣货的自动化	(191)
第九节 仓库重整最佳化的自动化	(192)
第十节 与 ERP 的标准连结	(192)
第十一节 互联网物流资源	(193)
第十二节 预测	(196)
启示集 使用资讯来加快作业速度	(203)
启示集 一体适用的系统	(204)
第八章 客户服务	(206)
第一节 前言	(206)
第二节 物流客户服务的基础知识	(206)
第三节 客户服务的定义	(209)
第四节 基本客户服务能力	(210)
第五节 渐增的客户期望	(213)
第六节 完美订单	(214)
第七节 附加价值服务	(215)
第八节 物流客户服务的三个层次	(217)
第九节 客户物流服务程序的建构流程	(217)
第十节 客户订单管理	(219)
第十一节 UPS 如何运用内部物流来改善客户服务	(221)
启示集 留住顾客的价值	(225)
启示集 永保第一的戴尔电脑	(227)
第九章 物流定位与战略	(229)
第一节 前言	(229)
第二节 物流环境评析	(229)
第三节 时基物流	(233)
第四节 物流时基控制技术	(236)
第五节 物流战略研拟	(238)
第六节 物流渠道战略	(241)
第七节 物流区位结构	(244)
第八节 仓库区位型态	(246)
第九节 物流网络规划	(248)

启示集 惠普打印机的推迟战略	(252)
第十章 物流组织与绩效评量	(254)
第一节 前言	(254)
第二节 物流组织的发展	(254)
第三节 影响物流组织发展的新观念	(260)
第四节 结盟管理	(263)
第五节 变革管理	(265)
第六节 生涯与忠诚度	(266)
第七节 物流绩效评量	(266)
第八节 作业基础成本制	(273)
启示集 存货管理绩效评量尺度	(279)
第十一章 物流业务委外(外包)管理	(281)
第一节 前言	(281)
第二节 企业物流业务委外的原因	(283)
第三节 物流业务委外失败的原因	(283)
第四节 物流业务委外程序	(284)
第五节 物流业务委外管理要诀	(285)
第六节 物流业务委外关系管理	(290)
第七节 第四方物流服务	(295)
启示集 转型中的海尔物流	(297)
第十二章 物流整合	(300)
第一节 前言	(300)
第二节 运输经济	(301)
第三节 存货经济	(304)
第四节 企业内部物流整合	(306)
第五节 企业外部物流整合	(308)
第六节 物流整合分析观念性架构与个案	(310)
第七节 日本物流共同化案例	(322)
启示集 Allegiance Healthcare Corporation	(328)
启示集 海尔创造“一流三网同步模式”	(330)
第十三章 全球物流的发展	(332)
第一节 全球化的发展	(332)
第二节 全球产销分离、专业分工	(338)
第三节 供应链管理模式的的发展	(341)
第四节 全球一站式物流服务购买的需求	(343)
第五节 区域国际通商口岸的关键地位	(347)
第六节 整合型国际物流业的兴起	(351)
第七节 全球物流的发展趋势	(357)

启示集 欧洲的 Wal-Mart	(360)
启示集 NAFTA 与科技的联合缩减海关延误	(361)
第十四章 供应链管理	(363)
第一节 前言	(363)
第二节 供应链问题与发展驱动力	(365)
第三节 供应链的设计与管理	(367)
第四节 供应链管理现况与机会	(370)
第五节 中小企业与供应链管理	(372)
第六节 网络中的供应链战争	(372)
第七节 供应链协作	(374)
第八节 供应链管理决策支持系统	(382)
启示集 供应链在物资流通中的应用研究	(385)
第十五章 两岸现代物流的发展	(389)
第一节 前言	(389)
第二节 祖国大陆现代物流的发展	(389)
第三节 台湾现代物流的发展	(405)
启示集 美国企业在中国发展的调查	(414)
第十六章 现代物流与供应链管理的未来发展	(417)
第一节 现代物流发展沿革	(417)
第二节 现代物流管理架构	(418)
第三节 供应链典范移转	(423)
第四节 21 世纪现代物流与供应链管理的五大发展趋势	(424)
第五节 结语	(427)
启示集 互联网络促进供应链的形成	(428)
启示集 每个人皆可通过互联网贩售商品, 但是有能力将商品 运送到世界各地吗?	(429)
附录 中华人民共和国国家标准物流术语 (节选)	(431)

第一章 现代物流综览

(Introduction to Logistics)

第一节 前 言

几年前,现代物流(logistics)与供应链(supply chain)这几个名词尚不为学术界、企业界与社会大众所知。然而今天,物流与供应链这几个名词却已普遍得到采用,例如:使用于企业部门名称、企业名称,在报章杂志上被讨论,学术论文对其进行研究,研讨培训会以之命名,设立相应的教学课程,在高校设立相关科系,甚至有专业的供应链协会、物流协会、产业电子化运筹学会等,近年内相继在全球各地成立。

简言之,现代物流与供应链的发展,已经成为经济脉动与企业管理的一个主流,而后者均以对“物”的处理作为管理的基础。然而,随着最近电子商务的迅速发展,许多新型态的商业模式均以“电子商品”为主轴在发展,其特性体现在商品可以电子化或数字化,并通过通信成本低廉的全球互联网配销或供应。因此,21世纪的物流管理对所谓的“物”的诠释必须有一个革命性的改变,才能重新建构符合新时代的物流管理系统,迎合新时代商业环境的要求。

第二节 现代物流的定义

物流(logistics),即物的流通。现代物流的“物”必须从广义的角度加以定义,才能以之为基础,建构对企业物流管理发展有意义的现代化系统。“物”包括传统认知的一般性物品,如农、畜、渔、原物料、半成品、零配件、制成品、邮件、包裹或废弃物;传统上较不认知的特殊性物品,如电力、电子档案、信用卡、支票、纸币等;以及一般性供应用品及专业服务,如办公室用品、流通容器、包装材料、物流服务、废弃物清理服务等。“物”的流通,多半藉由商品贸易、服务营销、物流服务等方式,通过许多的人员、地点、活动与信息的搭配及协调才能完成。

“物流”在西方发达国家的英文为 logistics。以下将从家庭、环保单位、政府及私人企业的角度对物流进行阐释,以使读者对物流产生初步的了解。

一、家庭物流

一个家庭（可以是一个人到数个人）对许多不同类别的制成品会有需求，有消耗性物品，也有耐久性物品。这些物品都有使用寿命，寿命到了，不能再使用时，便将其丢弃。以消耗性的生鲜食品为例，如到超市去采买一两星期所需的物品，往往开车去将所买物品运回家中。从超市到家中，必须有塑料袋（容器）装载大小不同的食品，以利搬运。接着，需要将塑料袋中的食品放到冰箱中储存。当需要烹调买回的食品时，将食品从冰箱中取出，加以处理烹煮。处理过程中及食用后，则会产生废弃物（垃圾），必须有垃圾桶（容器）暂存。待垃圾桶装满后，送交社区垃圾回收系统。

在家庭物流的过程中，涉及物品的运输、搬运、储存、处理，废弃品的储存、丢弃等活动。期间所需设备有车辆、塑料袋、垃圾桶、冰箱等移动性及非移动性容器。任何家庭均有其生活面的物流，若能具有物流管理的知识并善加运用，将可为家庭带来许多便利及节省。

二、绿色物流

绿色物流也有许多种，此处以社区垃圾回收为例。任何一个社区中的家庭都会产生各式各样的垃圾，因而需由当地环保单位规划、执行回收系统。首先，必须依据家庭垃圾的特性及产生量规划垃圾车的需求量，再将社区细分为许多小分区，由每一垃圾车负责回收小分区内的垃圾。最后将回收的垃圾送到掩埋场或焚化炉。

由于土地有限，掩埋场地愈来愈不足，因此新环保策略要求将垃圾进行分类，回收可再生垃圾使垃圾回收的困难度增加。在绿色物流中，台湾各社区垃圾回收系统多半不甚理想。如果绿色物流从业人员能接受物流管理的教育培训，学习如何有效处理运输、储存、搬运及客户服务等重要物流观念与技术，相信一定能提升这些从业人员的绿色物流规划及作业能力。

三、企业物流

企业物流是当前最受重视的一个物流环节，也是各企业竞相应用物流管理技术以提升其竞争力的重点。企业物流是企业获得客户服务改善、成本降低的最好机会点，凡是够水准的企业，目前都将物流列为重要策略。

简言之，企业物流乃在善选企业物品供应来源，自供货商取得物品，经由企业建构的附加价值机能（可能是制造、批发或零售），提升物品附加价值，以提供企业客户所需要的物品。企业物流较家庭物流及绿色物流均复杂许多，再加上其商业特性，使其在物流管理上所受的重视程度，远超出家庭物流及绿

色物流。企业物流一般的活动项目包含客户服务、订单处理、物流需求预测、流通信息及通信管理、运输、仓储、存货控制、采购、装卸、包装、物料搬运、物流设施选址、零件及服务支持、流通加工、退货处理、废弃物处理等。

如将企业物流、家庭物流、非营利机构物流以及绿色物流整合起来，我们可将之称为完全物流链（total logistics chain）或完全供应链（total supply chain），如图 1-1 所示。

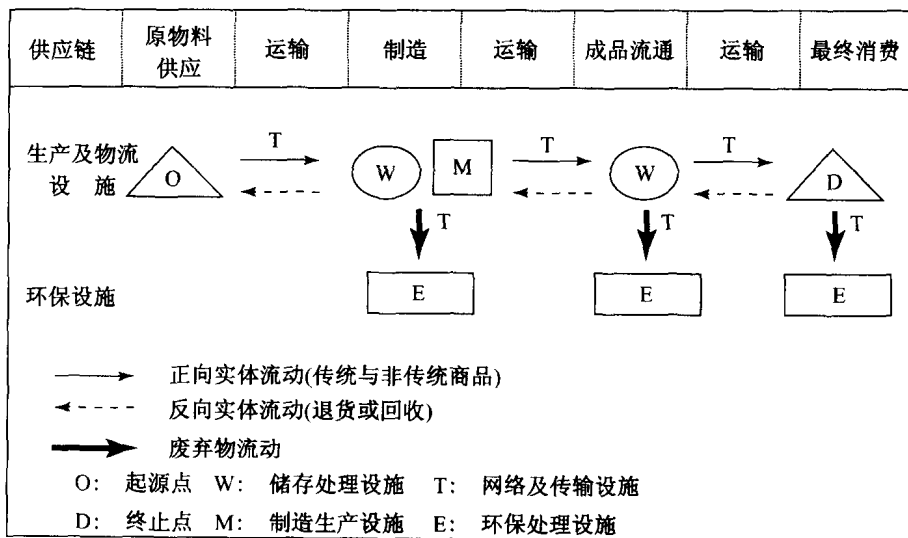


图 1-1 物流链（以商品流通为例）

从产业的角度来看物流，目前全球对企业物流（business logistics）的定义中，以美国物流管理协会（Council of Logistics Management, USA）的定义最为完整、简要，并为全世界各企业及协会所参考及引用。以下是美国物流管理协会 1998 年给出的物流中、英文定义。

“现代物流是供应链程序的一部分，针对物品、服务及相关信息的流通与储存，从起源点到消费点进行有效率及有效果的规划、执行与控管（即管理），以达成客户的要求。”

“Logistics is that part of the supply chain process that plans, implements, and controls the efficient, effective flow and storage of goods, services and related information from the point of origin to the point of consumption in order to meet customers' requirements.”

上述定义包括几个重要的管理意义。首先，现代物流是一个以客户为核心的程序管理工作，主要目标在于善用企业与其供应链的资源与能耐，使物能有效流通来达成客户的要求。其次，现代物流的管理对象是客户所需物品、服务以及相关信息，因此将涉及客户服务、运输、仓储、流通信息处理、搬运等等

作业管理。最后，由于现代物流牵涉跨企业的策略及作业连结，因此，供应链的管理课题及方法将成为现代物流管理上的重点。

1997 年 I.M.F. 统计资料显示（见表 1-1），物流成本在各国经济中均占有重要的地位，如一国可以较小比例的资源完成该国的各项物流活动，则显示该国的物流效能较高。表 1-1 中以美、英、日三国的物流效能较高。而中国的物流成本比例最高。就目前物流管理及相关技术的发展上，美、英、日均居全球领导地位，由表 1-1 中也可看出相当程度的关联性。

表 1-1 各国（地区）物流成本占其国内生产总值（GDP）的比重

国家 (地区)	GDP (10 亿美元)	物流成本 (10 亿美元)	物流成本占 GDP 的比重 (%)
祖国大陆	4 250	718	16.9
香港	175	24	13.7
台湾	308	40	13.1
新加坡	85	12	13.9
日本	3 080	351	11.4
美国	8 083	849	10.5
英国	1 242	125	10.1

资料来源：International Financial Statistics, Washington D.C., I.M.F.

第三节 企业物流

就一般企业而言，物流成本往往占企业 5% ~ 35% 的销售额，是营业成本的一大项目，因此，物流在企业中始终扮演一个重要角色。目前，由于供应链整合的发展，企业物流管理已成为企业主要的管理重心。企业物流管理可由以下简要定义加以说明。

“企业物流管理是与支持企业策略所需的‘物’相关的，包括原材料、半成品、成品、废弃物及一般供应用品及专业服务的控制系统的设计与管理。”

“Business logistical management includes the design and administration of systems to control the flow of material, work-in-process, general supplies, finished inventory and specialized services to support business unit strategy.”

由上述定义可知，企业物流管理是企业一个独特管理系统的设计与管理。管理的方针必须以企业策略为依据；管理的对象是物以及相关的服务系统；管理的目的是有效达成企业策略设定的目标。

过去，企业物流工作被切割到不同职能部门执行，并不受到重视，关于物流整合的理论及观念也几乎不存在，以至于企业间对于物流整合的效益存在疑问。1950 年以前物流不受重视的原因，大概有三个方面：

(1) 电子计算器与计量技术的应用还十分落后, 物流实务的信息与管理问题不能得到有效的解决。

(2) 民生需求很大, 供不应求, 企业生意好做, 经济面的压力尚小而不需考量太多成本的因素。

(3) 对于物流投资报酬率的计算较难, 以致无法说服高层进行物流设施与系统的投入。

然而时势变迁, 物流在企业中愈来愈重要。物流受到重视, 主要原因可归纳成以下五个方面:

(1) 政府管制变革促使与现代物流发展相关的重要产业, 如运输、电信、金融等, 得以在经济行为上松绑, 进而产生许多物流创新的活动。

(2) 微电子计算器商业化使得许多小型企业有能力导入信息系统, 进行更完善的物流活动的规划与运作。

(3) 信息与通信革命使得商业信息的处理更为迅速、准确及低廉, 使商业物流活动更为活跃与便捷。

(4) 质量管理已经成为全球企业所共同遵循的管理标准, 质量动机促使企业追求产品与服务的高质量水准, 以确保企业竞争地位。物流作为企业新竞争力的源泉, 势必要求企业重视物流的服务质量。

(5) 策略结盟与合伙关系的开展使得第三方物流的发展更为容易, 促成更多的物流业务外包活动与产业供应链的形成。

第四节 企业物流的使命

企业物流的使命主要是提供优异的物流服务 (logistics services), 同时创造出企业及其上下游供应链伙伴间的最佳价值。达成企业物流使命, 关键在于解决好以下两个问题:

一、服务优先性与成本间如何取得平衡?

客户对物流服务的要求都不一样, 如何针对不同客户的需求, 量身定做符合其要求的服务内容, 同时兼顾服务成本的因素, 是企业物流经理人在管理上的一项经常性且非常大的挑战。例如, 制造所需的特有物料绝不容许缺货, 否则工厂停工、增加成本, 甚至丧失销售商机, 或损失好客户。

二、物流服务准则如何有效达成?

为做好物流服务的质量管理, 必须制定物流服务准则, 使企业物流经理人得以掌握管理重点, 追求服务目标的达成。以下简述服务准则的要点: