

免费提供
授课用
电子课件

INTERNATIONAL
LOGISTICS MANAGEMENT

国际物流管理

许良 赵小鹏 宋新 编著



机械工业出版社
China Machine Press

INTERNATIONAL
LOGISTICS MANAGEMENT
国际物流管理

许良 赵小鹏 宋新 编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

国际物流管理 / 许良, 赵小鹏, 宋新编著. —北京: 机械工业出版社, 2014.11
(普通高等院校经济管理类“十二五”应用型规划教材·物流系列)

ISBN 978-7-111-48452-3

I. 国… II. ①许… ②赵… ③宋… III. 国际贸易—物流—物资管理—高等学校—教材
IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 252737 号

本书从国际供应链或全球供应链的视角, 全面而系统地介绍了国际物流的整体管理流程。全书共分 12 章, 内容包括绪论、国际性产品设计、国际企业原材料管理、国际企业生产管理、全球配送管理、国际企业库存管理、国际运输管理、海关作业管理、保税物流与供应链金融、逆向物流管理、国际物流整合规划、国际物流方案设计。本书在编写过程中借鉴和吸取了国内外国际物流与供应链的最新研究成果, 与国内同类教材相比, 在编写内容和体例结构等方面有一定的创新。

本书适合国内高等院校物流管理、物流工程、国际经济与贸易类本科专业的学生作为教材使用, 也可作为企业物流管理人员的培训教材或参考书。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 程 珉

责任校对: 殷 虹

印 刷: 北京市荣盛彩色印刷有限公司

版 次: 2014 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 185mm×260mm 1/16

印 张: 18

书 号: ISBN 978-7-111-48452-3

定 价: 35.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东

众所周知, 21 世纪已进入一个全球化的时代, 制造商必须在全球范围内有效配置资源, 实现全球采购、生产与配送, 从而促进国际物流的发展。同时, 目前物流管理已经上升到从供应链层面进行研究和考量, 故本书在借鉴和吸收国内外有关国际物流及供应链管理的最新研究成果的基础上, 结合编者多年的国际供应链工作和管理经验, 从国际供应链或全球供应链运作的视角, 对国际物流的基本概念、整体管理流程及其方案设计进行了系统的介绍, 特别是增加了逆向物流管理、保税物流与国际物流金融、国际物流方案设计等目前较新的理论与方法, 实现了体例结构、内容等方面的创新。

全书共分 12 章。第一章介绍了国际物流管理的有关概念和整体概况。第二章至第十章为国际物流各部分的运作和管理流程, 其中, 第二章介绍了国际企业的产品设计, 特别是提出了国际物流导向型的产品设计的理论与方法; 第三章至第五章介绍了国际企业的原材料管理、生产管理与全球配送管理; 第六章至第八章介绍了国际物流中的库存管理、运输管理和海关作业管理; 第九、十章介绍了保税物流与国际物流金融、逆向物流管理的理论与方法。第十一章和第十二章介绍了国际物流整合规划及方案设计的理论与方法。

本书由大连理工大学城市学院许良、赵小鹏、宋新共同编著, 其中第一~五、九、十二章由许良编写, 第七、八、十章由赵小鹏编写, 第六、十一章由宋新编写, 许良担任本书主审。另外, 在本书编写过程中, 大连理工大学城市学院的孙丹老师在书稿的编辑、整理上做了大量的工作, 在此表示感谢。

由于国际物流与供应链管理理论和方法处于不断发展和变化之中, 加之作者水平和时间有限, 错误在所难免, 不足之处还望广大专家和同行批评指正。

编者

2014 年 7 月

教学建议 • Suggestion

本课程从企业全球化物流运作的观念出发，使学生理解并掌握国际物流的整体管理流程，提升国际物流各环节的运作能力及整体国际物流方案的设计能力。

教学方式建议

国际物流管理是一门综合课程，涉及物流管理类专业很多的专业基础课和专业课程的知识，知识面要求较宽。为实现较好的教学效果，建议在理论教学（即课堂讲授）为主的基础上，采用案例讨论，启发引导学生深入掌握所学理论知识，理论联系实际。同时，建议采用项目导向型教学活动，分小组组织学生结合所学理论知识，针对一个模拟国际物流项目背景，设计一个一体化的国际物流解决方案，从而培养学生分析问题、解决问题的能力。

学时分配建议（供参考）

章 号	教学内容	学习重点	学时安排
第一章	绪论	(1) 国际物流的定义与形成背景 (2) 供应链、国际供应链的整体架构与内容	2
第二章	国际性产品设计	(1) 国际物流导向型产品设计的定义、原则及做法 (2) 国际物流的标准化与模块化产品设计	3
第三章	国际企业原材料管理	(1) 采购 / 制造决策框架、电子采购、供应商选择及关系管理 (2) 全球采购策略的选择方法	4
第四章	国际企业生产管理	(1) 生产管理技术的发展过程与相关理论 (2) 产品生命周期与生产模式、全球生产区位选择的配合	4
第五章	全球配送管理	(1) 分销需求及资源计划 (2) 配送网络模型与线路设计 (3) 全球发货中心区位配置	3
第六章	国际企业库存管理	(1) 国际库存管理的特殊性 (2) 企业库存管理的主要方法（QR/ECR 及 VMI/SMI、CPFR）、产品生命周期的库存管理与 TIM	4
第七章	国际运输管理	(1) 国际货物的各种运输方式的概念、特点 (2) 国际多式联运和复合运输的相关内容	3

(续)

章 号	教学内容	学习重点	学时安排
第八章	海关作业管理	(1) 海关的性质、任务和权力 (2) 海关监管货物进出境海关作业内容	8
第九章	保税物流与供应链金融	(1) 保税物流、物流金融的产生背景和发展过程 (2) 保税物流、供应链金融的具体运作和业务模式	6
第十章	逆向物流管理	(1) 逆向物流的内涵和特点 (2) 逆向物流的具体运作	1
第十一章	国际物流整合规划	(1) 国际物流整合规划和战略、物流网络规划的主要问题及步骤 (2) 国际物流中的牛鞭效应、发生的原因及解决方法 (3) 国际物流中的延迟策略和其组合形态	4
第十二章	国际物流方案设计	(1) 国际物流方案设计的思想 (2) 国际物流方案设计的方法、步骤和工具	5
	课程总结	整体课程框架	1
合计			48

目 录 • Contents

前 言

教学建议

第一章 绪论	1
┆ 学习目标	1
┆ 导入案例 通用汽车公司	1
第一节 国际物流管理	1
第二节 国际供应链管理	15
第三节 国际延伸性企业	26
┆ 案例分析 丰田北美分公司 (NAPO) 的国际物流	27
┆ 本章小结	27
第二章 国际性产品设计	28
┆ 学习目标	28
┆ 导入案例 产品设计支持国际物流作业——IKEA (宜家)	28
第一节 概述	29
第二节 面向国际物流的标准化与模块化产品设计	30
第三节 面向国际物流的产品包装设计	33
┆ 案例分析 三星中国的物流加速度	35
┆ 本章小结	36
第三章 国际企业原材料管理	37
┆ 学习目标	37
┆ 导入案例 IBM 公司面临的采购问题	37
第一节 概述	38

第二节	国际供应链原材料采购管理	39
第三节	全球供应商关系管理	45
┆	案例分析 中集神话：纵向还是横向	50
┆	本章小结	51
第四章	国际企业生产管理	52
┆	学习目标	52
┆	导入案例 台商在全球化运作中面临的生产管理问题	52
第一节	概述	52
第二节	生产管理技术的发展过程与相关理论	53
第三节	产品生命周期与生产制造流程	64
第四节	全球生产区位选择	66
┆	案例分析 透视“零库存”——一汽大众应用物流系统	69
┆	本章小结	71
第五章	全球配送管理	72
┆	学习目标	72
┆	导入案例 UPS “世界港”	72
第一节	概述	73
第二节	配送网络模型与线路设计	82
第三节	全球配送网络	89
┆	案例分析 沃尔玛 (WALMART) 物流配送体系	92
┆	本章小结	97
第六章	国际企业库存管理	98
┆	学习目标	98
┆	导入案例 戴尔公司的供应链库存管理	98
第一节	企业库存管理概述	98
第二节	国际客户需求快速响应系统、VMI/SMI、CPFR	103
第三节	基于产品生命周期的库存管理与全面库存管理	114
┆	案例分析 雀巢公司与家乐福公司的 ECR 管理	118
┆	本章小结	120

第七章 国际运输管理	121
┆ 学习目标	121
┆ 导入案例 荷兰郁金香降临中国情人节	121
第一节 国际货物运输概述	121
第二节 国际货物运输方式	126
第三节 国际多式联运	134
┆ 案例分析 郑欧班列开启中欧“新丝绸之路”	136
┆ 本章小结	137
 第八章 海关作业管理	 138
┆ 学习目标	138
┆ 导入案例 3 000 头澳大利亚奶牛月夜通关	138
第一节 海关概述	138
第二节 海关监管货物的通关作业	149
第三节 海关关税及其他税费的征收	165
┆ 案例分析 法国红酒宁波港进口清关代理操作案例	171
┆ 本章小结	172
 第九章 保税物流与供应链金融	 173
┆ 学习目标	173
┆ 导入案例 天津港保税区国际物流的发展	173
第一节 保税物流概述	174
第二节 保税物流的发展过程	176
第三节 保税物流的具体运作	180
第四节 保税物流的未来发展趋势	187
第五节 国际物流金融	198
┆ 案例分析 深圳发展银行的“进口全程货权质押授信业务”	214
┆ 本章小结	215
 第十章 逆向物流管理	 216
┆ 学习目标	216
┆ 导入案例 宝马在华召回 23 万多辆汽车	216
第一节 逆向物流概述	217

第二节 逆向物流的运作	220
第三节 国内外逆向物流发展现状及未来发展趋势	229
┆ 案例分析 UPS 为 MBS 提供的图书退货逆向物流服务	232
┆ 本章小结	233
第十一章 国际物流整合规划	234
┆ 学习目标	234
┆ 导入案例 日本的物流网络体系	234
第一节 国际物流网络规划	235
第二节 国际物流中的延迟策略	240
第三节 国际物流中的“牛鞭效应”	250
┆ 案例分析 惠普公司的供应链延迟策略	255
┆ 本章小结	257
第十二章 国际物流方案设计	258
┆ 学习目标	258
┆ 导入案例 日用消费品行业	258
第一节 概述	261
第二节 国际物流方案设计	273
┆ 案例分析 布鲁克林酿酒厂的国际物流方案	274
┆ 本章小结	276
参考文献	277

绪 论

学习目标

1. 了解物流、国际物流的定义与形成背景。
2. 理解物流、国际物流、国际延伸性企业、国际供应链的整体架构与内容。
3. 掌握供应链、国际供应链的内容。

导入案例

通用汽车公司

世界上最大的公司之一——通用公司要从分布在世界各地的众多供应商那里获取零配件，而后配送给分布在世界各地的工厂用来组装汽车，最后销往世界各地。

一种简单的汽车，就由数千个零部件组成，来自不同的地区。那么，有 100 种不同的车型，包括轿车、货车及其他机动车等。如何把恰当的产品在恰当的时间、以恰当的价格送到恰当的地方，满足企业或顾客的需要？

第一节 国际物流管理

一、物流概述

1. 物流的产生与定义

早期的物流采用的是“Physical Distribution”一词，最早出现于美国。1915 年阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》一书中就提到物流一词。后来，美国另一位营销学者克拉克于 1924 年在其著作 *Principle of Marketing* 中也使用了物流概念。1935 年，美国销售协会阐述了实物分配（Physical Distribution, PD）的概念，即“实物分配是指

在销售过程中的物资资料和服务，从生产场所到消费场所的流动过程中所伴随发生的种种经济活动”。从以上情况可以看出，这时期提出的物流主要指的是销售过程中的物流。

随后在第二次世界大战中，围绕战争供应，美国军队建立了“后勤”(Logistics)理论，并将其应用于战争活动中。该理论通过将战时物资生产、采购、运输、配给等活动作为一个整体进行统一部署、规划，以求后勤补给的总费用最低、速度更快、服务更好。后来，该理论在企业中得到了广泛应用。这时的后勤包含了生产过程和流通过程的物流，是一个包含范围更广泛的物流概念。

近20年来，Logistics逐渐取代PD，成为物流的代名词，包含生产领域的原材料采购、生产过程中的物料搬运、厂内物流、流通过程中的销售物流(Physical Distribution)，这是物流科学走向成熟的标志。

随着经济全球化以及市场竞争的白热化，企业之间的竞争已转变为供应链与供应链之间的竞争。物流管理由原来关注于企业内部的供应链管理发展到侧重于企业之间的供应链管理和全球或国际供应链管理。近年来，进一步发展到注重知识的分享和创造、通过供应链成员企业的紧密合作和能力互补与提升，为最终顾客提供更好产品与服务的国际延伸性企业。

随着物流管理的不断发展，供应链企业之间的关系从过去的竞争与利己，转变为合作与互利。

目前，国内外对物流的定义很多，较具代表性的有以下几个：

“物流是一个控制原材料、制成品、产成品和信息的系统。”

“从供应开始经各种中间环节的转让及拥有而达到最终消费者手中的实物运动，以此实现组织的明确目标。”

“物资资料从供给者到需求者的物理运动，是创造时间价值、场所价值和一定的加工价值的活动。”

“物流是指物资实体从供应者向需求者的物理移动，它由一系列创造时间价值和空间价值的经济活动组成，包括运输、保管、配送、包装、装卸、流通加工及物流信息处理等多项基本活动，是这些活动的统一。”

《物流术语》的国家标准中对于“物流”的定义为“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、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施的有机结合”。

可以看出，物流概念与我国传统的“储运”概念不同，它不仅包含储存、运输，还涉及装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本活动，所包含的内容更广泛。同时追求诸活动的系统化、整体最优。

2. 物流的功能要素

物流的功能要素指的是物流系统所具有的基本能力，这些基本能力有效地组合、

联结在一起,便形成了物流的总功能,就能合理、有效地实现物流系统的总目标。物流的功能要素一般认为有运输、仓储、包装、装卸搬运、流通加工、配送、物流信息处理等。换句话说,物流能实现以上七项功能。

(1) 运输。运输是对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之间的空间距离问题,从而创造商品的空间效益,实现其使用价值。运输是物流的中心环节之一,是物流最重要的一个功能。

运输的主要方式有铁道运输、汽车运输、船舶运输、航空运输和管道运输。运输成本在物流成本中所占的比重最大,因此,选择经济技术效果最好的运输方式和联运方式、合理确定运输路线,从而对运输活动加强管理十分必要。

(2) 仓储。仓储(保管)包括储存、管理、保养和维护等活动,在物流系统中起着缓冲、调节和平衡的作用,是物流的另一个中心环节。仓储的目的是克服产品生产与消费在时间上的差异,使物资产生时间上的效用。

对仓储活动的管理,要求正确确定库存数量,明确仓库以流通为主还是以储备为主,合理确定保管制度和流程,对库存物品采取有区别的管理方式,力求提高保管效率,降低损耗,加速物资和资金周转。

(3) 包装。包装包括产品的出厂包装、生产过程中在制品和半成品的包装以及在物流过程中换装、分装、再包装等活动。包装的作用是保护物品,使物品的形状、性能、品质在物流过程中不受损坏,便于作业。同时包装也使物品醒目、美观,可以促进销售。

包装活动的管理,根据物流方式和销售要求来确定。以商业包装为主,还是以工业包装为主,要全面考虑包装对产品的保护作用、促销作用、提高装运率作用、包拆装的便利性以及废包装的回收及处理等因素。包装管理还要根据全物流过程的经济效果,具体决定包装材料、强度、尺寸及包装方式等。

(4) 装卸搬运。装卸搬运是指在同一地域范围内进行的、以改变物的存放状态和空间位置为主要内容和目的的活动。它是伴随输送和保管而产生的必要的物流活动,是对物流其他主要环节,如:运输、仓储、包装、流通加工的衔接,故在物流系统中也很重要。

在物流活动中,装卸搬运活动是频繁发生的,因而是产品损坏的重要原因,且所消耗的费用在物流费用中也占有相当大的比重。对装卸搬运活动的管理,主要是确定最恰当的装卸搬运方式,力求减少装卸搬运次数,合理配置及使用装卸搬运机具,以做到节能、省力、减少损失、加快速度,获得较好的经济效果。

(5) 流通加工。在流通过程中辅助性的加工活动称为流通加工。流通加工是为了弥补生产过程加工不足,更有效地满足用户或本企业的需要,使供需双方更好地衔接,将这些加工活动放在物流过程中完成,而成为物流的一个组成部分。

(6) 配送。配送是物流进入最终阶段,以配货、送货形式最终完成社会物流并最终实现资源配置的活动。过去一直将配送活动看作运输活动中的一个组成部分,未看

成独立的功能要素。但是,配送作为一种现代流通方式,集运输、包装、库存、分拣、装卸搬运于一身,已不仅是一种送货运输所能包含的,故将其作为独立功能要素。

(7) 物流信息处理。在物流过程中,伴随着物流的进行,产生大量的、反映物流过程的有关输入、输出、流量与流向、库存动态、物流费用、市场情报等信息,并不断传输和反馈,形成物流信息。

通过运用计算机对信息进行加工处理,获得实用准确的物流信息,将有利于及时了解和掌握物流动态,协调各物流环节,有效地组织好物流活动。

3. 物流系统

(1) 物流系统的含义。系统是指为达成某种共同的目的,若干构成要素相互有机地结合成的复合体。所谓物流系统,是由多个既互相区别又互相联系的单元结合起来,以货物为工作对象,以完成货物实体流动为目的的有机结合体。最基本的物流系统由包装、装卸、运输、储存、加工及信息处理等子系统中的一个或几个有机地结合而成;每个子系统又可以细分为更小的子系统;物流系统本身则处在更大的系统之中。

我们可以从以下几个方面,来加深对物流系统概念的理解。

1) 物流系统是由多个既互相区别又互相联系的单元组成的。这是构成物流系统的基本和必要的条件。所谓单元,可以是单位组织,可以是空间,可以是职能、功能,可以是时间,也可以是其他因素。它们都是能够独立完成某一个或大或小的功能任务的独立体。大可以大到很大的系统,小可以小到一个人、一台设备,一台车、一项工作。

2) 物流系统以货物为工作对象,以完成货物实体流动为目的。这是物流系统的功能或目的。任何系统都有一个特定的功能或目的,这是构成系统的又一个条件。物流系统既然也是一个系统,当然应有一个特定的功能。物流系统区别于一般系统之处,就在于它是一个以货物为工作对象,以完成货物实体流动为目的的系统。

3) 物流系统是一个有机结合体。这是一般系统的基本特征和基本条件,同样,物流系统也具有这个基本特征和基本条件。

4) 最基本的物流系统由包装、装卸、运输、储存、加工及信息处理等子系统中的一个或几个有机地结合而成。这是物流系统的子系统的构成。子系统可以按照空间、时间、功能、职能,或其他因素进行划分而构成。包装、装卸、运输、储存、加工及信息处理这些子系统是客观存在的,这也是物流系统的最基本的条件。没有这些最基本的物流活动,也就不能构成物流系统。但是,这并不是说,任何物流系统必须具备所有这些物流活动的全部,有的物流系统只是有“一个或几个”子系统。同时,物流系统一定要组合成一个“有机结合体”,才能够算是一个完整的“系统”。

5) 在物流系统中,每个子系统又可以进一步细分,这是说明物流系统的子系统可以往下分成更小的子系统,构成一个等级层次结构。物流系统的细分,既可以按空间分,也可以按功能分,还可以按其他因素分,细分到最基本单元为止。这样构成一个既相互区别又相互联系的多个单元构成的等级层次结构。

6) 物流系统本身又处在更大的系统之中。这是说明物流系统往上可以和同等级的其他系统再结合成一个更大的系统。物流系统处在这个更大的系统之中, 这个更大的系统构成了物流系统的环境。物流系统也必须适应这个环境才能够生存和发展。

(2) 物流系统的构成。按照物流系统的构成结构, 企业物流在垂直方向上可分为物流管理层、物流控制层和物流作业层, 这三个层次协调配合实现物流系统的整体功能。物流管理层对物流系统统一规划、制定规则和系统评价; 物流控制层是对物流作业的实时控制和作业调度; 物流作业层则是指运输、保管、搬运、包装、流通加工等要素, 实现物品空间位移和时间调度: 企业中物流管理层和物流控制层的功能由物流信息系统实现, 而物流作业层的活动由物流作业系统实现。

物流系统由物流作业系统和支持物流系统的信息系统(即物流信息系统)两个子系统组成: 物流作业系统在运输、保管、搬运、包装、流通加工等作业中使用先进技能和技术, 使生产据点、物流据点、输配送路线、运输手段等网络化, 以提高物流活动的效率。物流信息系统在保证订货、进货、库存、出货、配送等信息通畅的基础上, 使通信据点、通信线路、通信手段网络化, 提高物流作业系统的效率。

(3) 物流系统的特征。物流系统是一个复杂的、庞大的系统。在这个大系统中又有众多的子系统, 系统间又具有广泛的横向和纵向的联系。物流系统具有一般系统所共有的特点, 即整体性、相关性、目的性、环境适应性, 同时还具有规模庞大、结构复杂、目标众多等大系统所具有的特征。

1) 物流系统是一个人机系统。物流系统由人和形成劳动手段的设备、工具所组成。它表现为物流劳动者运用运输设备、搬运装卸机械、仓库、港口、车站等设施, 作用于商品的一系列生产活动。在这一系列的物流活动中, 人是系统中的主体。因此在研究物流系统的各方面问题时, 把人和物流有机地结合起来, 作为不可分割的整体加以考察和分析, 而且始终要把如何发挥人的主观能动作用放在首位。

2) 物流系统是一个可分系统。作为物流系统, 无论其规模多么庞大, 都是由若干个相互联系的子系统组成。这些子系统的多少、层次的阶数, 是随着人们对物流的认识的深入而不断扩充的。系统与子系统之间、子系统与子系统之间, 存在着时间和空间上、资源利用等方面的联系, 也存在总体目标、总费用以及运行结果等方面的相互联系。

3) 物流系统是一个动态系统。物流活动受到社会生产和社会需求的广泛制约。这就是说, 社会商品的生产状况、社会商品的需求变化、社会能源的波动、企业间的合作关系等, 都随时随地影响着物流。物流系统是一个具有满足社会需要、适应环境能力的动态系统。

为适应经常变化的社会环境, 为使物流系统良好地运行, 人们必须对物流系统的各组成部分进行不断的修改和完善。在较大的社会变化情况下, 物流系统甚至需要重新进行系统的设计。

4) 物流系统是一个复杂系统。物流系统拥有大量的商品, 商品的大量化和多样

化,带来了物流的复杂化。从物流商品上看,品种成千上万,数量极大;从从事物流活动的人来看;需要数以百万计的庞大队伍;从资金占用看,占用着大量的流动资金;从商品供应经营网点上看,遍及全国城乡各地。这些人力、物力、财力、资源的组织和合理利用,是一个非常复杂的问题。

此外,在物流活动的全过程中,始终贯穿着大量的物流信息。物流系统要通过这些信息把各个子系统有机地联合起来,如何把信息收集、处理好,并使其指导物流活动,这也是非常复杂的工作。

物流系统的边界是广阔的。它始于生产企业的原材料供应,经生产制造转换为成品后,再经运输、储存等环节到达消费者手中。物流的范围横跨了生产、流通、消费三大领域。这一庞大的涉及范围,给物流组织系统带来了很大的困难,而且随着科学技术的进步、生产的发展、市场的扩大、物流技术的提高,物流系统的边界范围还将不断地向内深化,不断地向外扩张。

(4) 物流系统的目标。一个有效的物流系统,应该实现以下两个方面的目标。

1) 服务好。这里的服务好,还不仅仅是像人们通常所说的那样只是服务态度热情友好,而是包括了更广泛的内容。物流系统本身,全部都体现着服务。从本质上看,物流系统就是一个服务系统,它的所有活动都是服务活动——为生产服务、为流通服务、为最终消费者服务。而这种服务的核心,就是满足客户的需求。而满足客户的需求表现在多个方面,比如,最主要的是满足客户对于所需物资的需求,不缺货;还要保质、保量、及时送货、安全可靠地运输,有效储存、包装、装卸,为客户提供信息支持、技术咨询、技术支持和售后服务等,这些要求几乎遍及了物流活动各个方面、各个环节。因此,要做到服务好,实际上就需要物流系统做好各个方面的工作。

2) 费用省。费用省是指物流的总费用最省。物流系统是由多个单元构成的,物流活动又由多种类型、多个环节构成,因此各种物流方式、各个物流环节都会产生物流费用。一个物流系统所有的物流方式、物流环节所发生的物流费用的总和,就构成了这个物流系统的总费用。物流系统的第二个目标,就是要使得这个物流总费用最小。

要做到物流总费用最小,则要求整个物流系统要实现优化,各个单元也要优化,要尽量利用各种物流优化技术,充分利用和努力节约资源,提高工作效率,降低物流成本;还要求整个物流系统各个单元、各个环节都要协调配合,协调可以提高生产力,协调可以提高工作效率、降低成本,能够达到一加一大于二的效果,这样才可以实现总费用最省的目标。

但是在物流系统的实际运行中,这两个目标往往会相互矛盾:服务水平越高,物流成本也就越高,服务水平高出一定程度以后,随着服务水平继续提高,则会造成物流成本的急剧上升。在这种情况下,企业要注意学会协调和折中,选取一个既能使总费用较小、又能使服务水平较满意的协调性方案。

对物流大系统来说,在各个子系统之间,存在着互相制约、互相依存的关系,有时甚至是矛盾的。例如在包装环节,如果片面地强调节省包装材料和包装费用,不适

当地少用包装材料或用低质代用材料,虽然包装环节费用降低了,但由于包装质量差,在运输和装卸搬运过程中,往往会造成货物破损错乱,从物流系统全过程来看,反而是一种浪费,又如在装卸搬运环节,若单纯为了追求数量,不顾质量,不按操作规程作业,甚至野蛮装卸、损坏商品等,也给客户造成了不应有的损失。再如,在联合运输当中,轮船与码头、车与船、船与货之间,如果各个环节衔接不好,就会出现船等车或车等船、等货的不协调现象,影响物流系统的经济效益。所以,物流系统功能环节及各个子系统之间,既是独立的,又是互相联系、互相制约的。各子系统环节之间,要紧密衔接,互相适应,特别是前一道环节(工序)要为后一道环节创造条件。各个环节要为物流大系统取得最好的、整体的经济效益创造条件,这才是真正的物流系统化。



案例 马兰拉面的物流系统

马兰拉面——一个中式快餐品牌,在洋品牌林立的国内快餐业领域内取得了不俗的业绩:自1995年成立至2002年底在全国26个省、市、自治区发展店铺总数达到436家,年销售额达3.6亿元人民币。而且很快就成功地打入了美国市场、欧洲市场和新加坡市场。2000年11月,在中国连锁经营协会组织的全国权威调查统计及专家评选中,马兰拉面被评为全国特许经营优秀品牌,成为我国餐饮业中成功的佼佼者。作为入围2000年中国百强连锁企业唯一的快餐企业,马兰拉面是马兰拉面快餐连锁有限责任公司(以下简称马兰)的拳头产品。马兰的成功很大一部分原因要归功于它规范完善的物流系统设计。科学合理的物流系统保证了企业各个环节的物品供应,使生产、销售能够稳定有序地发展。

1. 物流规划

马兰从建立之初就十分注重自己的物流规划,建有一套完备的物流体系。创建初期他们选择了连锁式经营发展模式,克服了传统作坊式生产的弱点,在各连锁店中实行统一配送管理。同时,他们从原材料产地入手,严抓购货源头。在西北和华北两大牧区建立牛肉生产基地;在兰州和北京建立汤料和面剂生产加工基地;在岷汕建立无污染天然调味料种植生产基地;在甘谷建立辣椒生产基地。此外,马兰还建立了花椒、干姜、牦牛肉、筷子等生产基地。在经营管理方面,马兰建立了专门的培训中心,负责对店长、技师进行经营、管理、技术、服务等方面的培训,计划10年之内在国内外建立1万家连锁店。在店堂布置方面,划分出商务区、双人区、单人区和聚会区,将店内的客户流进行合理疏导,实现分区用餐。

2. 供应物流

供应物流是指为生产企业提供原材料、零部件或其他物品时,物品在提供者与需求者之间的实体流动。马兰在秦皇岛设有一个总的物流中心,全国各地的原材料都是从这个物流中心发出的,该中心负责配送包括面粉、牛肉、汤料、可乐原浆等主要制作原料。原材料首先从各基地运到秦皇岛,经过严格的质量检验后,按重