

工商管理经典译丛·运营管理系列

CONTEMPORARY LOGISTICS

物流学

(第11版)



小保罗·墨菲 (Paul R. Murphy, Jr.) 迈克尔·克内梅耶 (A. Michael Knemeyer) 著
陈荣秋 等 译

BUSINESS ADMINISTRATION CLASSICS

PEARSON



中国人民大学出版社

BUSINESS ADMINISTRATION CLASSICS 工商管理经典译丛·运营管理系列



工商管理经典译丛
运营管理系列

CONTEMPORARY LOGISTICS

物 流 学

(第 11 版)

小保罗·墨菲 (Paul R. Murphy, Jr.)
迈克尔·克内梅耶 (A. Michael Knemeyer)
陈荣秋 等

著
译

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物流学: 第 11 版/墨菲等著; 陈荣秋等译. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 4
(工商管理经典译丛. 运营管理系列)
ISBN 978-7-300-21056-8

I. ①当… II. ①墨…②陈… III. 物流-教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 067684 号

工商管理经典译丛·运营管理系列

物流学 (第 11 版)

小保罗·墨菲 著

迈克尔·克内梅耶

陈荣秋等 译

Wuliuxue

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		010-62511770 (质管部)
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62514148 (门市部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62515275 (盗版举报)
	010-62515195 (发行公司)		
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京鑫丰华彩印有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2015 年 5 月第 1 版
印 张	18.5 插页 1	印 次	2015 年 5 月第 1 次印刷
字 数	430 000	定 价	49.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



工商管理经典译丛·运营管理系列

内容特色

本书是由美国约翰·卡罗尔大学墨菲教授领衔编写的物流学经典教材，新版加入了一位新作者——俄亥俄州立大学教授迈克尔·克内梅耶。作为一本历久弥新的教材，《物流学（第11版）》具有如下特色：

- 与时俱进，及时追踪物流前沿，反映当今物流研究与实践的最新动态。

- 对全书内容和结构进行了大幅调整，分为三篇：第1篇概述与物流有关的基本概念以及物流战略与企业财务绩效之间的联系；第2篇主要讨论供应链管理及采购管理；第3篇详细阐述物流系统的几大要素。

- 实用性强。两位作者都有着丰富的从事企业咨询的经验，书中介绍了大量物流管理的方法，可以用来分析、解决我国的物流管理问题。

- 所有数据和图表资料等都进行了更新，案例的内容也进行了修改。

本书配有丰富的网络教学资源，读者可登录www.rdjg.com.cn或www.pearsonhighered.com获取。

本书适合用作高校经管专业本科生、研究生、MBA及相关专业学位教材，也适合从事相关工作的管理人员阅读使用。

译者序

本书是由美国约翰·卡罗尔大学的小保罗·墨菲教授和俄亥俄州立大学费舍尔商学院物流专业的迈克尔·克内梅耶教授合著的《物流学（第11版）》（*Contemporary Logistics*, 11th Edition）的译著，它是一本全面阐述物流管理的教材，适合管理类本科生和MBA学生使用，也适合从事物流和供应链管理的实际工作者阅读。

世界地缘政治局势的紧张，各国家和各大洲之间贸易的日益增加，技术进步的加快，严重自然灾害导致的供应链的脆弱，给物流管理者既提出了挑战，又创造了机遇。本版反映了物流学科的这些特点，增加了一些新的内容，如人道救援物资物流、大数据、物流不确定性金字塔模型、采购组合方法、总拥有成本等。书中的数据和图表在上一版的基础上进行了修正或更新，对案例的内容进行了修改，超过60%的建议读物是2009年后发表的。

本版有以下几个特点：

1. 对全书的内容和结构进行了调整。第1篇阐述与物流有关的基本概念以及物流战略与企业财务绩效之间的联系，讨论了关键财务分析工具，介绍了各种物流绩效衡量指标。第2篇主要讨论供应链管理的概念及采购管理。第3篇详细阐述物流系统的几个要素，包括需求管理、订单管理、顾客服务、库存管理、设施选址、仓储管理、包装和物料搬运、运输问题以及国际物流。

2. 实用性强。作者有着丰富的从事企业咨询的经验，因此本书内容具有很强的实用性。尽管书中大部分内容都以美国为背景，但其中涉及的方法完全可以用来分析解决我国的物流管理问题。

3. 体例规范，图文并茂。章前设有学习目标；章后设有小结、讨论和复习题、建议读物以及案例等。

本书由武汉理工大学杨依依博士和深圳埃思奇信息技术有限公司总经理汪伟博士共同翻译。杨依依翻译序言及第1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13章；汪伟翻译第6, 10, 14章。全书由陈荣秋校译和统稿。

本书的出版得到培生教育出版集团（北京）办事处和中国人民大学出版社的大力支持，在此深表感谢。

书中翻译错误或欠妥之处，敬请读者批评指正。

陈荣秋
于武汉华中科技大学

序 言

《物流学》(第 11 版)出版之时,企业经营的商业环境呈现出以下特征:世界各地地缘政治局势紧张,各国、各大洲之间的商业贸易日益增加,严重的自然灾害导致供应链更加脆弱,技术进步的步伐有增无减。这些及其他一些事件给物流管理者既提出了挑战,又创造了机遇。物流学仍是一个有趣、令人兴奋、充满活力的学科。本版反映了物流学科的这些特点。

本版中有哪些新的内容?

本版参考了评论家、读者及其他一些相关人员的意见,在结构、陈述和内容上进行了一些调整。具体如下:

- 现任职于俄亥俄州立大学费舍尔商学院的物流专业教授迈克尔·克内梅耶成为本版的一位新合著者。迈克尔在物流与供应链管理领域,无论在学术上还是实践上,抑或是咨询方面,均有着丰富的经验,他为本版提供了一些新的见解和观点。

- 本版新增了一个章末案例(案例 9—1“全印度物流服务公司”),还对其他几个案例的一些内容和讨论题进行了修改,如案例 7—1“汉迪安迪公司”、案例 11—1“Let There Be Light 灯罩公司”以及案例 14—1“纽伦堡-奥格斯堡机械公司”。

- 本版每章都有一些修订,增加了一些新的例子和参考文献。例如,在第 1 章关于贸易全球化的讨论中,报告了 1991—2011 年的世界贸易增长率(而不是第 10 版中 1997—2007 年的数据)。又如,第 14 章关于国际贸易术语解释通则(Incoterms)的讨论中,采用的是 Incoterms 2010。Incoterms 2010 在 2011 年 1 月 1 日正式生效。

- 本版中还增加了一些新的内容。例如,第 1 章中讨论了人道救援物资物流的迅速崛起。另外,第 3 章的物流活动绩效衡量指标一节中对仓储和库存管理的绩效衡量问题进行了进一步探讨。第 6 章增加了一小节关于采购组合方法的内容,重点介绍了卡拉杰克组合矩阵。

- 所有包含国家和产业数据的图表都进行了修正或更新。例如,表 1—1“企业物流系统成本占 GDP 的百分比”,图 10—3“工作场所安全问题”,表 12—1“各国运输基础设施统计”。

- 在书后的术语表中给出了每个关键术语的定义。第 11 版中出现的一些新的关键术语包括人道救援物资物流、大数据、物流不确定性金字塔模型、邻近采购、总拥有成本等。

- 对章末建议读物均有调整,超过 60%的读物是 2009 年后发表的。

教师补充资料

教师可以从 www.pearsonhighered.com/irc 网站下载补充资料。网站注册非常简单，教师可以即时了解新书目和书籍的新版本。培生公司专门的技术支持团队愿意随时帮助教师使用这些与本教材相关的网络补充资料。教师可以访问 <http://247.pearsoned.com/> 了解可能遇到的常见问题以及免费的用户支持电话号码。补充资料包括：

- 教师指南；
- PPT。

《物流学》（第 11 版）由小保罗·墨菲和迈克尔·克内梅耶合著，欢迎您将意见和建议发送到以下邮箱：drmurphy@jcu.edu（保罗）和 knemeyer_4@fisher.osu.edu（迈克尔）。保罗和迈克尔真诚地感谢前任作者唐纳德·伍德（Donald F. Wood）、詹姆斯·约翰逊（James C. Johnson）和丹尼尔·沃德洛（Daniel L. Wardlow）对之前版本所作出的重要贡献。

目 录

第 1 篇 物流概述

第 1 章 物流概述	3
1.1 物流的经济影响	3
1.2 物流：它是什么	4
1.3 物流日益增长的重要性	6
1.4 物流的系统方法和总成本方法	9
1.5 企业内部的物流关系	11
1.6 营销渠道	13
1.7 物流渠道中的活动	15
1.8 物流职业	17
小结	18
讨论和复习题	18
建议读物	19
案例 1—1 儿童乐园和超级健身房	19
附录 物流专业组织	21
第 2 章 物流与信息技术	23
2.1 信息管理系统的一般类型	24
2.2 互联网对物流的影响	31
2.3 信息技术的挑战	33
小结	34
讨论和复习题	34
建议读物	35
案例 2—1 卡拉马祖的准时制生产	35
第 3 章 物流战略和财务绩效	40
3.1 战略和财务绩效的联系	40
3.2 基本财务术语	42
3.3 战略利润模型	43
3.4 平衡计分卡	46
3.5 物流活动绩效衡量指标	46
小结	48
讨论和复习题	48
建议读物	49

案例 3—1 布兰特冷柜公司	49
第 4 章 物流中的组织和管理问题	53
4.1 公司内的物流组织	53
4.2 物流中的管理问题	56
小结	66
讨论和复习题	66
建议读物	67
案例 4—1 红点销售公司	67

第 2 篇 供应链管理

第 5 章 供应链管理的概念	75
5.1 供应链管理的发展	75
5.2 供应链管理流程框架	77
5.3 实施供应链管理的使能因素	78
5.4 实施供应链管理的阻碍因素	83
5.5 供应链整合	85
小结	86
讨论和复习题	86
建议读物	87
案例 5—1 约翰逊玩具公司	87
第 6 章 采购	93
6.1 采购目标	94
6.2 供应商的选择和评估	94
6.3 全球采购 (供源)	97
6.4 可持续采购	99
小结	101
讨论和复习题	101
建议读物	102
案例 6—1 Tempo 有限公司	102

第 3 篇 物流系统的要素

第 7 章 需求管理、订单管理和顾客服务	109
7.1 需求管理	109
7.2 订单管理	111
7.3 顾客服务	116
7.4 管理顾客服务	118
小结	123
讨论和复习题	124
建议读物	124
案例 7—1 汉迪安迪公司	125

附录	127
第 8 章 库存管理	129
8.1 库存的分类	130
8.2 库存相关成本	130
8.3 何时订货	135
8.4 一次订多少	136
8.5 库存流	138
8.6 库存管理中应特别关注的问题	139
8.7 现代库存管理的方法	142
小结	146
讨论和复习题	146
建议读物	147
案例 8—1 洛的钉子公司	147
第 9 章 设施选址	149
9.1 设施选址的战略重要性	150
9.2 确定设施数量	151
9.3 影响设施选址的一般因素	153
9.4 选址的特殊因素	158
9.5 寻找最低成本选址	159
9.6 网格系统	161
9.7 设施搬迁和设施关闭	162
小结	163
讨论和复习题	163
建议读物	164
案例 9—1 全印度物流服务公司	164
第 10 章 仓储管理	167
10.1 仓储在物流系统中的作用	167
10.2 公共仓储、私有仓储、合同仓储及多客户仓储	170
10.3 影响仓储设计的因素	172
10.4 仓储运作	175
小结	180
讨论和复习题	180
建议读物	181
案例 10—1 明尼通卡仓库	181
第 11 章 包装和物料搬运	184
11.1 产品特征	184
11.2 包装基础知识	186
11.3 包装中的问题	189
11.4 物料搬运中的单元货载	193
11.5 物料搬运	197
小结	200
讨论和复习题	200

	建议读物	201
	案例 11—1 Let There Be Light 灯罩公司	201
第 12 章	运输	203
	12.1 运输基础设施的比较	204
	12.2 运输模式	205
	12.3 多式联运	210
	12.4 专业运输组织	212
	12.5 运输规制	214
	12.6 承运人的法定分类	216
	小结	217
	讨论和复习题	218
	建议读物	218
	案例 12—1 HDT 卡车公司	219
第 13 章	运输管理	224
	13.1 当代运输管理	224
	13.2 费率 (定价) 因素	225
	13.3 运输模式和承运人选择	231
	13.4 单证	232
	13.5 收货与发货	236
	13.6 运输服务质量	239
	小结	240
	讨论和复习题	240
	建议读物	241
	案例 13—1 奇比薯片公司	241
第 14 章	国际物流	243
	14.1 宏观环境对国际物流的影响	244
	14.2 国际单证	248
	14.3 销售条款	249
	14.4 组 1: 适用于任何运输方式的条款	249
	14.5 组 2: 只适用于海运和内河运输的条款	250
	14.6 付款方式	251
	14.7 国际贸易专业组织	252
	14.8 国际配送中的运输考虑因素	256
	14.9 国际贸易库存	261
	14.10 物流绩效指数	262
	小结	263
	讨论和复习题	263
	建议读物	264
	案例 14—1 纽伦堡-奥格斯堡机械公司	264
	术语表	269



P 第 1 篇
ART ONE

物流概述

《物流学》的第1篇从多个维度介绍复杂和动态的物流主题。第1章是物流概述，介绍物流的概念及物流日益重要的原因。还将介绍物流的经济影响，讨论物流与其他职能（如组织内的营销职能）的相互作用。

第2章介绍一些应用于企业各业务职能部门的常见信息管理系统，并提供这些通用信息管理系统应用于物流管理的一些实例。还将探讨互联网对物流的影响及信息技术所带来的挑战。

第3章讨论受物流决策影响的一些战略性财务结果。还将利用战略利润模型重点说明物流活动是如何影响净收入、已动用资本和资本回报率等企业关键财务衡量指标的。

第4章探讨物流中的组织和管理问题。首先讨论物流组织结构和组织设计，接着将讨论物流中的一些管理问题，如生产率、内盗和盗窃、恐怖主义对物流系统的影响等。

物流概述

学习目标

- 讨论物流的经济影响
- 定义什么是物流
- 分析物流日益增长的重要性
- 讨论物流的系统方法和总成本方法
- 了解企业内的物流关系
- 了解营销渠道
- 了解物流渠道中的活动
- 熟悉物流职业

1.1 物流的经济影响

尽管如今的物流学科已与 20 世纪 70 年代本书第 1 版出版时大不相同，但物流的经济影响却一直没有改变。在给物流下定义之前，我们认为讨论物流对经济的影响非常重要，你可能会对物流产生的显著经济影响感到惊讶。从宏观经济的角度，表 1—1 显示了在所列的这些国家中物流成本占国内生产总值（GDP）的百分比。虽然各国间绝对物流成本和相对于 GDP 的相对物流成本各不相同，但毫无疑问，物流是任何国家经济的重要组成部分。

表 1—1 企业物流系统成本占 GDP 的百分比

国家	物流占 GDP 百分比
美国	8.5
南非	12.7
印度	13.0
泰国	15.2
巴西	15.4
中国	17.8
芬兰	19.0
越南	22.5

资料来源：“South Africa: Logistics costs as percentage of GDP improves,” TradeMark SA; <http://sit-eresources.worldbank.org/BRAZILINPOREXTN/Resources/3817166-1323121030855/FreightLogistics.pdf?resourceurlname=FreightLogistics.pdf>; “Heavy logistics costs weigh on China’s economy; report—Xinhua,” English.news.cn; Autocar Professional; “Logistics cost to GDP declines,” The Nation; “Vietnam high logistics costs lower businesses’ competitiveness,” TalkVietnam; <http://www.panostaja.fi/index.php?id=150>; 24th Annual State of Logistics Report, Council of Supply Chain Management Professionals, 2013.

更具体地说, 物流在各国的经济增长和发展中起到了重要作用。例如, 交通基础设施的缺乏和高库存水平是限制越南经济发展的两大主要障碍。^[1]类似地, 相对较高的物流成本 (占 GDP 的百分比) 仍制约着中国经济的发展。特别是其公路运输的高成本严重制约着中国电子商务市场的发展。^[2]

除了以上对宏观经济层面影响的例子, 物流的经济影响还会涉及个体消费者。这些影响可以通过**经济效用** (economic utility) 的概念来解释, 经济效用是产品在满足顾客的需要和需求上的价值或有用性。拥有效用、形式效用、时间效用和地点效用是四种一般类型的经济效用。很明显, 物流对时间效用和地点效用有影响。

拥有效用 (possession utility) 是指能够拥有某产品的顾客所得到的价值或有用性。拥有效用受产品支付方式的影响。例如, 信用卡和借记卡允许顾客不必取出现金或现金等价物购买产品, 从而使拥有效用更容易实现。同样, 相对于传统的汽车贷款, 汽车租赁使顾客能够拥有更称心的车型。

形式效用 (form utility) 是指产品以可被顾客使用并对顾客有价值的形式存在。虽然形式效用通常与生产和制造有关, 但物流对形式效用也会产生影响。例如, 为了实现生产经济性 (例如, 更低的单位成本), 一家软饮料企业可能生产成千上万箱的某种软饮料 (例如, 健怡可乐)。但你不太可能购买成千上万箱的健怡可乐 (除非你正在组织一项非常大的社会活动), 你通常是以较少的批量购买可乐, 例如 6 罐或 12 罐。通过分拨, 物流可以将成千上万箱的健怡可乐分成顾客所需的较小数量。

地点效用 (place utility) 是指在顾客需要的地方提供产品, 将产品从较低价值的地点移动到较高价值的地点。还是以健怡可乐为例。当健怡可乐从较低价值的地点 (例如, 仓库里) 移动到较高价值的地点 (例如, 超市的货架上), 地点效用就增加了。

与地点效用紧密相关的是**时间效用** (time utility), 它是指当顾客需要的时候提供产品。认识到不同产品对时间的敏感性不同非常重要, 易逝产品推迟三天交付的后果很可能比非易逝产品晚三天交付的后果更严重。

同时实现拥有效用、形式效用、地点效用和时间效用以促进 (而不是承诺) 顾客满意, 还有一条很长的路要走。我们来看一位男子使用在线服务为在外地的女友订购情人节鲜花的经历。卖家通过允许买家信用卡支付促进了拥有效用。订购的花束 (形式效用) 在情人节送到了该女友所住的地方 (地点效用和时间效用)。尽管卖方提供了拥有效用、形式效用、地点效用和时间效用, 但买方对这次消费仍相当不满意。原因是: 随附鲜花的问候卡上, 女友的名字写错了 (而该男子的名字却是正确的)!

1.2 物流: 它是什么

现在你对物流的经济影响有了一些了解, 接下来对**物流** (logistics) 进行定义就非常重要了。本书采纳供应链管理专业协会 (Council of Supply Chain Management Professionals, CSCMP) 当前对物流的定义。CSCMP 是世界上最著名的物流专业组织之一。根据 CSCMP 的定义, “物流是供应链管理的一部分, 它以满足顾客需求为目标, 对产品、服务和相关信息在原产地和消费地之间有效且高效率的正向和逆向流动和存储进行计划、实施和控制”。^[3]

让我们更详细地分析此定义。首先，物流是供应链管理的一部分。我们将在第5章详细讨论供应链和供应链管理，但目前要了解的关键点是，物流是供应链这一更大概念中的一部分，供应链聚焦于组织内或组织间业务职能（如营销、生产和财务）间的协调。物流被明确地认为是供应链管理的一部分，这一事实意味着物流会影响单个企业及其相关供应链能否很好地实现目标。

CSCMP 的定义还提到物流的“计划、实施和控制”。其中“和”字尤其重要，它表明物流必须涉及所有这三项活动——计划、实施、控制——而不是仅一项或两项。但是，也有人认为物流更多地涉及某些物流政策的实施而非物流政策的计划。^[4]

请注意，CSCMP 的定义还提到“有效且高效率的正向和逆向流动和存储”。一般来说，可以认为“有效”是指“企业对它们说将要做的事情做得怎么样？”例如，如果某个企业许诺所有的订单将在收到订单后 24 小时内发货，那么实际上有多少订单在 24 小时内发货了？相比之下，“效率”可被认为是指企业利用资源实现所承诺事情的好坏。例如，一些企业使用溢价或加快的运输服务以掩盖其供应链系统中其他部分的缺陷，但这样做会增高成本。

对于“正向和逆向流动和存储”，多年来物流仅关注正向的流动和存储，即那些指向消费地的流动和存储。但是，物流学科已经逐渐意识到逆向流动和存储（逆向物流）的重要性，也就是那些起始于消费地的流动和存储。虽然本书中大部分讨论仍聚焦于正向物流，但许多企业也应意识到逆向物流的战术和战略意义。^[5]事实上，当企业和选定的供应链意识到逆向物流成为获得竞争优势的机会时，逆向物流也将会越来越受到关注。^[6]

CSCMP 的定义还表明物流涉及“产品、服务和相关信息”的流动和存储。实际上，在当代商业环境中，物流正如它关注产品的流动和存储一样关注信息的流动和存储。联邦快递（FedEx，一家领先的物流服务提供商）的首席执行官（CEO）和主席弗雷德·史密斯（Fred Smith）已经认识到了在现代物流中信息的重要性，他认为“有关包裹的信息与包裹本身同样重要”。^[7]另外，一些社会化媒体，如脸书（Facebook，2004 年建立）、推特（Twitter，2006 年建立）、领英（LinkedIn，2007 年建立）正成为现代物流管理的关键信息工具。

最后，CSCMP 的定义指出物流的目的是“满足顾客需求”。这一点也非常重要，其中一个原因是物流战略和活动应当基于顾客需要，而不是制造商或零售商的需要和能力。信息技术的发展促进了并将继续促进企业对顾客需求的理解，使企业与顾客间能够越来越多地互动与沟通，这也是满足顾客需求的关键。

满足顾客需求的重要性的第二个原因是，由于不同顾客有不同的物流需要，千篇一律的物流方法（**大量物流**（mass logistics））——每个顾客获得相同类型和水平的物流服务——会导致一些顾客被过度服务而另一些顾客没有得到足够的服务。为此，企业应该考虑**定制物流**（tailored logistics）的方法，为有相似物流需求的顾客群提供适合他们需求的物流服务。^[8]

本教材中的原理通常不仅适用于营利性企业，还适用于政府和非营利组织。从政府的角度来说，物流与军队有密切关系，这一点并不令人吃惊，因为物流最早就是与军队联系在一起的。让我们来看看在战区许多非营利组织都会面临的挑战——供应链中断可能带来的潜在后果。例如，每当巴基斯坦关闭其与阿富汗的边界时，美国军队就不得不改变其为驻守在阿富汗的军队进行物资补给的路线。^[9]

一个社区救济食品发放中心为我们提供了物流与非营利组织相关性的例子。例如, 纽约城的救济食品发放中心 (Food Bank of New York City) 每年负责向收容所、食品分发处等超过 1 000 个食品援助项目提供近 7 500 万磅食品。从物流的角度来看, 纽约城的救济食品发放中心负责收集、储存、重新包装并从其 90 000 平方英尺的仓库配送食品。^[10]

此外, 人道救援物资物流 (humanitarian logistics) 是物流在非营利组织中的一个新兴应用领域。简单地说, 人道救援物资物流可被定义为涉及调动人员、资源、技能和知识以帮助受到自然或人为灾害影响的人们的过程和系统。^[11] 例如, 灾难性的地震等自然灾害要求尽快找到食品和医疗物资的供应来源, 并尽快进行收集、运输和配送。由于过去 50 年来, 自然灾害的发生越来越频繁, 在不久的将来, 人道救援物资物流可能成为一个重要的主题。

1.3 物流日益增长的重要性

自 20 世纪中叶开始, 对于企业物流的正式研究以及有关交通管理和实物配送等的最初概念就已存在。坦率地讲, 大约从 1950 年到 1980 年, 对物流学科重要性的认识非常有限。但是, 从 1980 年开始, 企业物流得到越来越多的重视, 部分原因在于物流学科巨大而快速的变化。下面讨论其中几个关键原因。

1.3.1 经济管制的放松

在 20 世纪 70 年代和 80 年代, 经济管制的大范围削减 (通常被称作放松管制) 放宽了政府对承运人的费率和运费、进入和退出、合并和收购等的控制。在美国运输业这些控制尤其严格, 因此价格竞争实质上不存在, 顾客只有被迫接受承运人选择提供的任何服务。这意味着物流管理者几乎不能控制物流系统中这一最重要的成本组成部分之一。

美国航空运输、铁路运输和汽车运输行业经济管制的解除使各个承运人在定价和服务上有了灵活性。这种灵活性对物流非常重要, 原因有几点。首先, 它为企业提供了前面所讨论的定制物流方法的能力, 企业可以指定不同的物流服务水平, 其价格也能够相应地调整。其次, 定价灵活性的提高可以让购买大量运输服务的企业利用少数承运人进行大量货物运输来降低其运输成本。

虽然上述讨论关注的是美国的经济管制放松, 但在其他国家, 似乎放松管制也有类似的影响。例如, 欧洲国家间运输经济管制的放松导致这些国家的卡车货运价格降低。^[12] 同样, 相对于国有和/或国家运营的机场, 商用机场的私有化使运作效率大大提高。^[13]

1.3.2 顾客行为的改变

“唯一不变的是变化”是一个众所周知的商业格言。虽然顾客行为的变化通常是心理学和营销学的范畴, 但这些变化也对物流有着重要的影响。下面我们将讨论顾客行为变化的几个例子 (定制化顾客、改变的家庭角色、不断增加的顾客期望)