



全国物流职业经理资格认证培训系列教材之一

中国物流与采购联合会培训机构
广东新世纪物流管理培训中心

物流基础

万志坚 等 / 编著

管理

一流经理讲物流，二流经理谈管理，三流经理论资历。

中国的物流成本为 18%，较欧美经济发达国家 7.8% 的物流成本相差 10.2 个百分点，在世界经济一体化的今天，物流已经成为制约国家、城市和企业经营发展的瓶颈，在未来的十年里，中国城市和企业国际竞争力将主要体现在物流成本的竞争上。物流已成为我国最具发展空间的行业。

物流管理人才被国家以及上海、广州、深圳等经济发达城市列为十二类紧缺人才之首。培养物流管理人才，应用高科技的现代物流技术，科学合理规划和建设物流系统，提高物流效率，降低物流成本成为我国经济增长、城市经营发展和企业参与国际竞争的关键。

广东出版集团
广东经济出版社



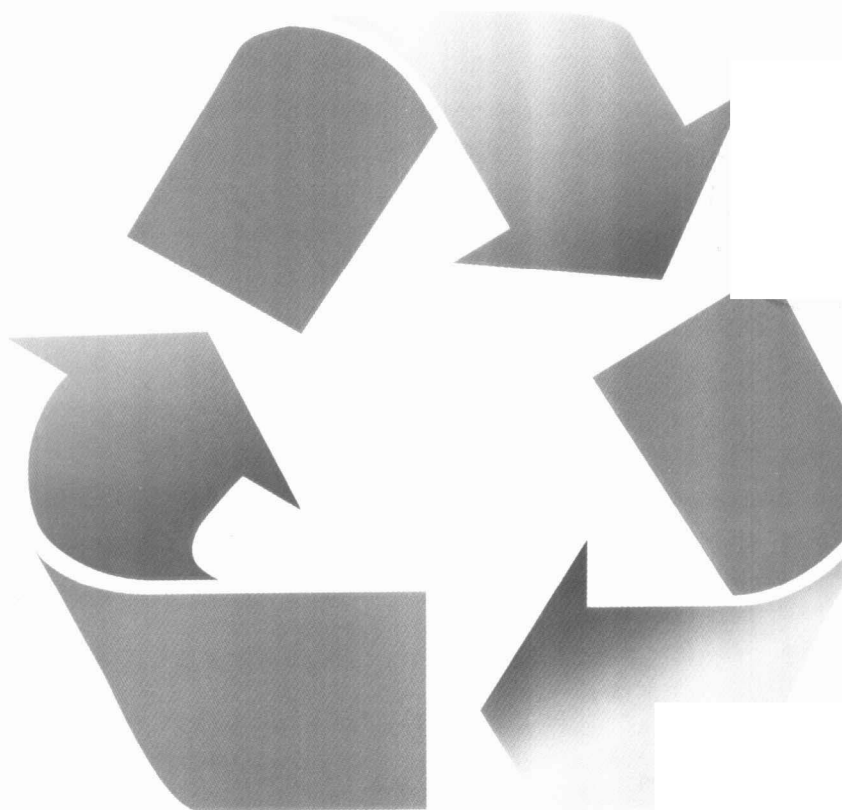
全国物流职业经理资格认证培训系列教材之一

中国物流与采购联合会培训机构
广东新世纪物流管理培训中心

万志坚 单 华 / 编著

物流基础

管理



广东出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流基础管理/万志坚, 单华编著. —广州: 广东经济出版社, 2005.6

(全国物流职业经理资格认证培训系列教材之一)

ISBN 7-80728-022-0

I. 物… II. ①万…②单… III. 物流-物资管理-技术培训-教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 047530 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	28 2 插页
字数	630 000 字
版次	2005 年 6 月第 1 版
印次	2005 年 6 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-022-0 / F·1232
定价	61.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4 - 5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

编写说明

随着我国加入 WTO,世界经济一体化进程的加快和科学技术的飞速发展,物流产业作为国民经济的一个新兴的产业部门,将成为我国本世纪重要产业和国民经济新的增长点。目前,物流管理已经成为国家、区域、城市及企业提高市场竞争能力和提升核心竞争力的重要手段,把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营模式引入国家、区域、城市经济建设和企业经营与管理之中成为必然。但是,我国的物流教育十分滞后,现代物流人才严重匮乏,阻碍了经济的发展和经济效益的提高。据预测,我国的高级物流管理人才每年需求量为 8—10 万人;物流技术操作和营销人才每年需求近 50 万人。不仅如此,根据我国加入 WTO 的承诺,物流和分销服务业将是最早完全开放的行业之一,国内市场将会在一个高层次、高起点上展开激烈的竞争。现代物流管理与技术人才,终将成为我国现代物流产业发展的瓶颈。

因此,加速启动现代物流产业的人才教育工程,实施多层次、多样化的物流教育,是 21 世纪物流产业大发展中,保证物流产业形成合理的人才结构,提高我国物流管理水平和经济效益的决定性因素。我国各级政府、企业给予了足够重视:第一是加强普通高等院校、高等职业技术学院的高层次学历教育,培养高级物流经营管理人才;第二是重视继续教育,开展多层次的物流人才培养与教育;第三是大力发展物流职业技术教育,培养一大批第一线物流技术的操作实用型人才;第四是推行从业人员职业或岗位资格管理制度,造就一大批具有物流专业知识和技能特长的一流物流经理队伍。

中国物流与采购联合会于 2002 年推出全国物流职业经理管理认证,国家物流职业标准分为初级、中级、高级三个等级,旨在规范我国的物流职业经理管理认证制度,为我国培养一批具有现代物流理论知识和技能的经理人队伍。

广东新世纪物流管理培训中心是我国最早从事物流管理职业培训的机构之一,现已为广东珠江三角洲地区及物流相关企业培训物流职业经理人才 3000 余名。

本套教材主要是根据《2002 年全国物流职业经理管理考试大纲》,选用中国物流与采购联合会指定教材开展认证培训工作,在教学实践过程中,我们补充了对物流职业经理应具备的基本素质、知识和技能的内容,同时增加了实际操作知识及案例,结合职业经理日常管理中面对的实际问题设计专题开展教学,受到了学员的广泛认同。应部分远程教育学员和在职经理学员的强烈要求,编著本套教材。

本套教材的主要内容是在组织全国物流职业经理认证培训过程中的经验总结,部分内容包括本人在深圳赤湾港航集团管理诊断和中山港航集团、广州邮区中心局、珠江啤酒集团等相关企业开展认证管理咨询过程的相关资料以及在南华工商学院国际贸易系开展国际物流专业课程的教学相关资料。

教材内容系统、适用,针对性强,为所有职业经理接触或进入一个全新的物流行业企业把握要点提供借鉴,也可以作为从事物流经营的企业主或从事企业物流相关管理工作的职业经理的指导性工具书和内部管理培训参考教材,同时可以作为从事物流管理研究人员的重要参考资料。

本套教材分为四部,第一部重点讲解物流职业经理应具备的基本素质:意识、观念、知识和技能,同时,介绍国际、国内物流管理的发展历程及发展趋势以及物流职业经理应具备的物流基础管理知识。第二部重点讲解支持企业物流过程的物流技术:运输及进出口、物流信息系统、物流成本管理和仓储装卸等等。第三部从物流应用的角度重点讲解企业(特指制造业、商业等)物流过程:采购物流、生产物流、销售物流以及供应链管理及其应用。第四部重点讲解物流企业(特指运输业、仓储业及第三方物流等):物流企业组织、第三方物流、物流配送、物流营销和客户服务等运营管理。

制造企业、商业企业需要把资源集中在自己的优势方面,必要时把部分或全部物流业务外包给物流企业,提升和强化核心竞争力。因此,制造、商业企业的生产部经理、制造部经理,商场经理、物控部经理、物流部经理、仓储部经理、运输部经理、营销部经理、培训部经理等职业经理在系统学习企业物流管理的同时,需要了解掌握物流企业的运作管理,为物流企业的选择、评价及物流业务接口管理奠定基础,因此建议以第二部及第三部为主,第一部为基础,第四部为辅。

物流公司、港口、码头及运输、仓储企业的各部门经理,他们为制造、商业企业提供物流服务,在系统学习物流企业管理的同时,需要了解掌握客户企业的物流运营管理及物流运作,度身设计并提供适宜的物流服务,因此建议以第四部及第三部为主,第一部为基础,第二部为辅。

从事物流信息技术、物流设备经营及物流设施建设的企业各相关部门经理,建议以第二部为主,第一部为基础,第三、四部为辅。

从事物流战略、物流管理咨询、顾问、物流管理培训的相关咨询师和培训师及从事城市物流园区规划设计、物流行业企业管理研究及相关物流课题研究人员可针对性选用这套教材参考。

全国物流职业经理资格认证培训各授权培训机构可使用这套教材。

相信这套教材的出版,对我国在职物流经理的培训和企业现有物流管理水平的改善和提高能起到积极的作用。

2005年5月20日

目 录

第一章 现代职业经理人素质的五个基本要素

本章概要	(3)
本章重点	(3)
知识要点、难点	(4)
1.1 六种意识	(4)
1.1.1 目标意识	(4)
【案例】目标是半年内升职	(8)
【练习】	(9)
1.1.2 资源意识	(9)
【案例】通过拣选完成订单生产	(10)
【案例】人力资源利用率	(12)
【案例】提高仓库生产力的程序方法	(14)
【练习】	(18)
1.1.3 质量意识	(18)
【练习】	(29)
1.1.4 成本意识	(29)
【案例】质量成本与工序合格率	(36)
【案例】设置控制点降低质量成本	(36)
【案例】“某健身中心”商业计划书	(42)
【案例】劳动密集型企业的人力资源成本	(58)
【案例】顺德民营经济的发展与战略成本管理	(78)
【案例】邯钢模式	(82)
【练习】	(82)



1.1.5 责任意识	(82)
【练习】	(85)
1.1.6 危机意识	(85)
【练习】	(86)
1.2 两种心态	(86)
1.2.1 积极的心态	(86)
【练习】	(92)
1.2.2 感恩的心态	(92)
【练习】	(93)
1.3 两种观念	(93)
1.3.1 价值观念	(93)
【案例】美国企业文化的特征	(94)
【案例】日本企业文化的特征	(95)
【练习】	(96)
1.3.2 时间观念	(96)
【案例】解放时间法	(96)
【练习】	(98)
1.4 六种行为模式	(98)
1.4.1 主动进取的行为模式	(98)
1.4.2 敬业到位的行为模式	(99)
1.4.3 诚实守信的行为模式	(101)
1.4.4 珍惜时间的行为模式	(103)
1.4.5 思考创新的行为模式	(105)
1.4.6 友好合作的行为模式	(115)
【练习】	(121)
1.5 八项基本管理技能	(121)
1.5.1 培训开发技能	(121)
【案例】培训需求分析	(132)
1.5.2 解决问题技能	(135)
【案例】关键性问题	(136)
1.5.3 组织管理技能	(142)
1.5.4 沟通说服技能	(161)
1.5.5 人际交往技能	(173)
1.5.6 谋划变革技能	(177)

1.5.7 项目管理技能	(190)
1.5.8 专业知识技能	(198)
【练习】	(203)
【知识点解析题】	(203)
【模拟试题】	(204)

第二章 国内外物流的发展状况

本章概要	(205)
知识要点、难点	(205)
2.1 国外物流发展状况	(205)
【案例】东京“和平岛”——现代化物流基地	(206)
2.2 我国物流发展状况	(208)
2.2.1 我国物流业的发展历程	(211)
2.2.2 我国物流产业结构	(213)
2.2.3 我国发展现代物流业的对策	(215)
【知识点解析题】	(223)
【模拟试题】	(223)

第三章 物流概念、特征和科学理论

本章概要	(225)
知识要点、难点	(225)
3.1 物流概念	(225)
3.1.1 各国、地区物流定义概况	(225)
3.1.2 物流定义比较研究	(226)
3.1.3 物流概念的正确理解	(227)
3.2 现代物流的特征	(230)
3.2.1 现代物流与传统物流的区别	(230)
3.2.2 现代物流的特征	(231)
3.3 物流科学理论	(232)
3.4 物流价值	(234)
【知识点解析题】	(238)
【模拟试题】	(238)



第四章 物流系统

本章概要	(239)
知识要点、难点	(239)
4.1 物流系统的概念	(239)
4.2 物流系统研究的基础理论与方法	(240)
4.3 典型物流系统	(244)
4.3.1 精益物流系统	(244)
4.3.2 准时物流系统	(244)
4.4 物流系统的要素	(246)
4.4.1 流动要素	(246)
4.4.2 物流系统的功能要素	(247)
4.4.3 网络要素	(248)
4.5 物流系统的显著特征	(250)
4.6 物流系统的目标和评价指标	(252)
4.6.1 物流系统的目标	(252)
4.6.2 物流系统评价指标体系	(253)
4.7 物流系统的运行机制	(255)
4.8 物流系统分析评价	(257)
4.8.1 物流系统分析	(257)
4.8.2 物流系统评价	(264)
4.9 推进物流系统化的方法	(266)
4.10 物流系统设计基础	(270)
【案例】佐川急便的运输体制	(280)
【知识点解析题】	(284)
【模拟试题】	(284)

第五章 物流与物流管理标准化

本章概要	(285)
知识要点、难点	(285)
5.1 物流标准化	(285)

5.1.1 物流标准化的产生和发展	(285)
5.1.2 物流标准化的作用	(287)
5.1.3 物流标准化内容、方法	(289)
5.2 物流标准体系	(291)
5.3 国际物流标准化	(293)
【知识点解析题】	(295)
【模拟试题】	(295)

第六章 物流管理体系

本章概要	(297)
知识要点、难点	(297)
6.1 企业物流过程管理	(297)
6.2 物流系统运作的主要支持功能体系	(299)
6.3 物流系统运作的主要控制功能系统	(303)
6.3.1 物流成本管理	(303)
6.3.2 物流质量管理	(304)
【案例】某集团公司质量管理体系文件《质量管理手册》	(305)
6.4 物流服务核心与技巧	(326)
6.4.1 物流服务工作概述	(327)
【案例】UPS—英国“联合包裹运送服务公司”的物流服务工作	(328)
【案例】某企业物流服务的主要内容	(329)
6.4.2 物流服务核心——订单服务	(330)
【案例】某医药批发公司的订单传递服务	(330)
【案例】某企业的订单电子处理系统	(332)
【案例】PICKER 公司物流紧急订货服务	(332)
【案例】美国波音公司提供紧急订货服务的收益	(333)
【案例】3M 公司的“白金客户”订单服务	(334)
【案例】企业订单分拣系统运用实践	(335)
【案例】某公司的客户退货处理服务规定	(336)
6.4.3 物流服务技巧——客户不满与投诉处理	(336)
6.4.4 物流经理的服务管理工作	(339)
【案例】某企业物流服务中存在的主要问题	(339)
6.4.5 物流经理提升物流服务工作水平的技巧	(342)

【案例】杜邦公司制定的物流服务工作目的及目标体系	(342)
【案例】各种运输对环境的影响	(343)
【案例】某企业的客户物流服务检核表	(344)
6.5 物流绩效评价	(348)
6.5.1 绩效评价	(348)
6.5.2 物流的绩效评价	(348)
6.5.3 物流绩效的提升	(352)
【案例】	(353)
【知识点解析题】	(355)
【模拟试题】	(355)

第七章 电子商务与物流

本章概要	(357)
知识要点、难点	(357)
7.1 企业电子商务概述	(357)
【案例】亚马逊网络书店的 B-C 模式	(362)
【案例】通用电气电灯公司降低进货成本	(363)
【案例】泰斯可公司实施电子商务的变化	(365)
7.2 电子商务下的物流运作介绍	(365)
【案例】耐克公司的物流存货引发的问题	(368)
【案例】联想集团电子商务下的物流业务管理	(369)
7.3 企业网上物流业务操作	(371)
【案例】Zuellig Pharma 公司台湾分公司的电子商务物流实践	(373)
7.4 电子商务下的货款收付业务	(375)
【案例】美国第一虚拟银行的网上付款	(376)
【案例】Digicash 公司的电子货币	(376)
7.5 电子商务对物流部门的影响	(377)
7.6 新经济与物流	(379)
【案例】物流的无纸化和无人化	(384)
【知识点解析题】	(384)
【模拟试题】	(384)

第八章 城市物流与区域物流

本章概要	(385)
知识要点、难点	(385)
8.1 城市物流	(385)
8.1.1 城市经济与城市物流	(385)
8.1.2 城市物流中心	(389)
8.1.3 城市物流合理化	(393)
8.2 区域物流与区域经济	(398)
8.3 物流与区域经济发展的关系	(399)
8.4 区域物流发展战略	(402)
8.5 区域经济与企业物流	(403)
8.6 发达国家鼓励物流发展的成功经验	(403)
8.7 物流园区	(406)
8.7.1 物流园区概述	(406)
8.7.2 物流园区和物流配送中心体系的建设	(411)
【案例】广州重点建设国际性枢纽型物流园区和区域性综合型物流园区	(411)
8.7.3 物流园区开发和运行机制	(413)
8.7.4 物流园区布局 and 规划	(414)
【案例】广州市物流园区布局规划研究	(414)
【案例】广州东部(增城)物流园区	(426)
【案例】广州国际物流园区	(431)
【知识点解析题】	(432)
【模拟试题】	(433)
全国物流职业经理管理认证统一考试《物流基础管理》模拟试题	(434)
全国物流职业经理管理认证统一考试《物流基础管理》参考答案	(438)
后记	(439)
参考文献	(440)

本书概要

第一章重点讲解现代职业经理人素质的五个基本要素：六种意识，两种心态，两种观念，六种行为模式，八项基本管理技能。课程的目标帮助学员了解并逐渐掌握有效和高效率地利用资源，提高生产力的方法和现代管理理论的一些关键思想与观念。

第二章简要介绍国内外物流业的发展过程，在此基础上，结合中国物流业发展现状，就发展现代物流业的必要性及其对策进行论述，课程目标帮助学员了解并掌握传统物流业向现代物流业转变的思路和方法。

第三章重点讲解现代物流的概念、特征，课程目标帮助学员了解并掌握物流科学理论。

第四章重点讲解物流系统的概念、要素、显著特征及物流系统目标、物流系统运行机制、分析、评价，课程的目标帮助学员了解并逐步掌握物流系统设计及推进物流系统化的方法。

第五章重点讲解物流标准化和物流管理标准化，课程目标帮助学员了解并掌握物流标准化和物流管理标准化的方法。

第六章重点讲解物流管理体系，课程目标帮助学员了解并掌握物流成本管理、物流质量管理在物流企业管理体系和企业物流管理体系的应用和推动。

第七章重点讲解电子商务下的物流运作和电子商务对物流运作的影响，课程目标帮助学员了解并掌握应用电子商务推动物流管理体系的建设和发展。

第八章重点讲解城市经济与城市物流，课程目标帮助学员了解并掌握企业物流与区域经济发展的关系及区域物流的发展战略。

知识要点

职业经理人素质的五个基本要素，国内外物流的发展，现代物流的特征及功能，物流标准化、合理化，物流一体化，电子商务与物流，物流管理体系为初、中、高级物流职业经理须掌握的知识要点。

物流系统分析、设计、运行机制及评价为中、高级物流经理须掌握的知识要点。

城市物流合理化，区域物流概念，物流与区域经济发展的关系，区域物流发展战略为高级经理掌握的知识要点。

第一章 现代职业经理人素质的五个基本要素

本章概要

改变世界的是人，改变世界，就要清楚地知道那些是自己最容易影响并改变的，管理的不确定因素很多，最容易改变的是自己，最难改变的也是自己。

职业经理通过改变自己，去影响他人，从而改变世界，在一个行业建立游戏规则，从而改变行业发展格局。改变自己就要提高基本素质。

我们在咨询和顾问过程与大多数企业主和职业经理人探讨企业管理的问题时，87%的话题是管理人员的素质，而管理人员的素质方面讲得最多的就是意识、心态、观念、习惯和专业知识技能。意识、心态、观念、习惯和专业知识技能是现代成功职业经理人必须具备的五个基本要素。

我们通过问卷调查物流职业经理的基本素质时，统计结果显示，100%认为积极的心态是必须的，71.3%认为感恩的心态是必须的。94.3%认为基本技能包括组织管理技能、培训技能、沟通说服技能和专业知识技能，91.8%认为基本技能还应包括解决问题技能和谋划变革技能，83.6%认为基本技能还应包括项目管理技能和人际交往技能。测试结果表明：九成职业经理都具备时间观念和明确的价值观念，八成职业经理都具备目标意识、资源意识、质量意识、成本意识、责任意识、危机意识。

本章重点

本章重点讲解物流职业经理人应具备的基本素质

六种意识：目标意识、资源意识、质量意识、成本意识、责任意识、危机意识。

两种心态：积极的心态、感恩的心态。

两种观念：价值观念、时间观念。

六种行为模式：主动进取、敬业到位、诚实守信、珍惜时间、思考创新、友好合作。

八项基本管理技能：培训技能、解决问题技能、组织管理技能、沟通说服技能、项目管理技能、人际交往技能、谋划变革技能、专业知识技能。

知识要点、难点

本章知识要点是六种意识、两种观念和八项专业技能的认识和理解。帮助学员明确自己成为一名物流职业经理人的努力方向。培养物流职业经理人的基本素质、掌握成为一名职业经理人的八项基本技能。难点是职业经理建立并培养企业团队的意识、心态、观念、行为模式及基本管理技能。

1.1 六种意识

1.1.1 目标意识

“人为希望而活，哀莫大于心死”，这句古话是对目标意识的最好阐释。

任何人都会有想法，这个想法明确下来就是目标。有了想法接下来就会有相应行为体现出来。

我们想去一趟深圳，很久未见到老同学了。这个想法就是行为动机。我们如果明确本周一定要见到老同学。这就是目标，接下来，你会和同学联系去深圳相见或老同学从深圳过来相见等等。

哈佛大学有个著名的关于目标对人生影响的跟踪调查。对象是一群智力、学历、环境等条件都差不多的年轻人，调查结果发现：

27%的人，没有目标；

60%的人，目标模糊；

10%的人，有清晰但比较短期的目标；

3%的人，有清晰且长期的目标。

25年的跟踪研究结果是：

3%的人，25年来几乎都不曾更改过自己的人生目标。他们朝着同一个方向不懈地努力，25年后，他们几乎都成为社会各界的顶尖成功人士，他们中不乏白手创业者、行业领袖、社会精英。

10%有清晰短期目标者，大都生活在社会的中上层。他们的共同特点是，那些短期目标不断达成，生活状态稳步上升，成为各行各业不可或缺的专业人士。如医生、律师、工程师、职业经理人等等。

60%的模糊目标者，几乎都生活在社会的中下层面，他们能安稳地生活与工作，但都没有什么特别的成绩。

剩下27%的是那些25年来都没有目标的人群，他们几乎都生活在社会的最底层。他们的生活都过得很不如意，常常失业，靠社会救济，并且常常抱怨他人，抱怨社会，抱怨世界。

调查者因此得出结论：目标对人生有巨大的导向性作用，今天的生活状态不由今天所决定，它是我们过去生活目标的结果；明天的生活状态不由未来决定，它将是我们今天生活目标的结果。

所以，要成为一名职业经理人，首先就是要有目标意识。

在工作和生活中，面对上级，要知道并理解上级的目标，帮助上级实现目标。对待自己、下属，自己要树立明确的合理的目标，同时，要帮助每一位下属树立明确的合理的目标。

有了目标意识，你就会经常性的提问：公司的目标是什么呢？上级的目标是什么呢？我的目标是什么呢？下属的目标是什么呢？

有了目标意识，你就会经常性的提问：公司的目标实现了吗？为什么？上级的目标实现了吗？为什么？我的目标实现了吗？为什么？下属的目标实现了吗？为什么？

有了目标意识，你就会经常性的提问：下一年（季、月、周、）的目标是什么？合理吗？能实现吗？如何实现呢？

目标意识的几个基本知识点：

（一）树立目标意识的意义

目标是行动的导航灯。

没有目标，就像大海中的航船，失去了航行的方向，失去了前进的动力，如果不知道靠岸码头在哪里，加油又有什么用呢？

没有目标，我们会失去机遇、运气，得不到亲属、朋友、上级、下属和同事的支持。因为不知道你到底想要什么，也就没法帮助你；因为不知到自己要什么，也就无法确定谁能真正帮助自己，借助谁来发展自己。就像大海里的航船，也就不明确什么风对航船来讲是顺风。

（二）有效目标

有效的目标必须具体、可以量化。

目标是有数学概念的，不能量化的目标，只是一个想法，不能算是一个目标。目标就是量化后的梦想。

有效目标的“SMART原则”：即一个有效的目标，必须符合以下五项条件：

- ① Specific——具体的；
- ② Measurable——可以量化的
- ③ Achievable——能够实现的（指经量化分析，系统评估后得出的结论）；
- ④ Result oriented——注重结果的；
- ⑤ Time limited——有时间期限的。

有效目标的核心条件：

第一，量化。

第二，时间限制。

量化是指数字具体化和指标具体化。