

国家职业技能鉴定培训教材

# 高级物流师

## GAOJIWULIUSHI

仪玉莉 刘洪斌 [主编]



人民交通出版社

China Communications Press

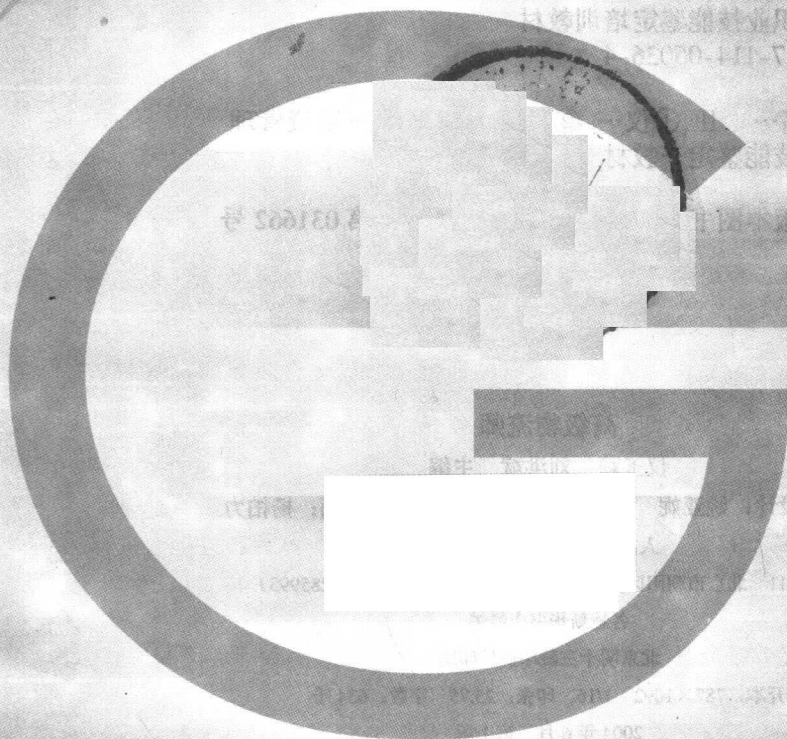
F252  
27

国家职业技能鉴定培训教材

# 高级物流师

## GAOJIWULIUSHI

谢峰 仪玉莉 刘洪斌 [主编]



人民交通出版社

## 内 容 提 要

本书是国家职业技能鉴定培训教材中的《高级物流师》分册。主要内容包括物流基础知识、物流市场经济技术分析、采购与供应管理、销售物流管理、物流信息系统功能设计及维护与改进、优化运输方案、运输系统功能设计、仓储系统设计、高级库存管理作业、配送模式选择与发展战略策划、物流基础设施规划、物流系统设计、物流系统绩效评价、物流培训与指导等。全部内容根植于现代物流管理理论与实务精华,针对中高层物流管理及技术人员知识基础及业务能力特点,深入浅出,在强调物流管理基础理论知识的同时,更注重操作性、技能性的培养和训练内容。本书可作为学习现代物流基础理论、技术方法和作业技能的中高级物流管理人员、技术人员的业务培训及自学教材,也可作为高等院校物流及相关专业深化物流理论与相关知识的师生的参考教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

高级物流师 / 仪玉莉, 刘洪斌主编. —北京: 人民交通出版社, 2004.4  
国家职业技能鉴定培训教材  
ISBN 7-114-05036-4

I. 高… II. ①仪… ②刘… III. 物流—物资管理—职业技能鉴定—教材 IV.F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 031662 号

### 高级物流师

仪玉莉 刘洪斌 主编

正文设计: 姚亚妮 责任校对: 刘 芹 责任印制: 杨柏力

人民交通出版社出版发行

(100011 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号 010-85285995)

各地新华书店经销

北京明十三陵印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/16 印张: 25.75 字数: 634 千

2004 年 6 月 第 1 版

2004 年 6 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数: 0001—3000 册 定价: 42.00 元

ISBN 7-114-05036-4

# 物 流 师

## “国家职业技能鉴定培训教材”

### 编写委员会

主 任：霍云福

副主任：郭 琼 王建军 刘洪斌 刘兴斌

编 委：何 勇 卫丽华 阎子刚 薛 威 仪玉莉 杨乐平

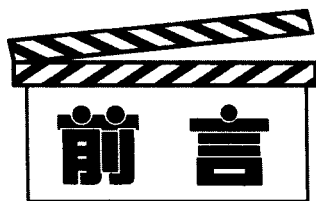
## 《高级物流师》

### 编 写 人 员

主 编：仪玉莉 刘洪斌

副主编：孟初阳 阎子刚 何 勇

参 编：赵继新 杨 琳 王士国 庄 俭 李长霞 薛 威  
郭 琼 王建军 卫丽华 毛晓辉 张洪革 张 青  
刘长利 姜 涛 黄南翔 杜善卫 江文俊 鞠宏斌  
张业访 刘 丹 胡 静 周伏玲 刘兴斌 凌人兵  
赵松淮 郑文礼 杨乐平 董晓阳 韩亚文 刘晓东  
张 敏



# 前言

有人曾将人类的发展史归纳为一部“路的历史”。从原始时代,我们的祖先就聚集、繁衍在便捷交通的地方。陆路、水路、空路……,从古丝绸之路到今日的黄金水道,举凡通衢大川、天然良港,几乎都在不同的时期成为闹市、名城,像一颗颗璀璨明珠点缀着人类文明的历史。究其原因,是人类社会的生存与发展一直都不能离开生产、生活资料的有效流通。我们都还记得,诸葛亮挥军入蜀,促成三分天下的大势,一个重要的前提是发明和使用“木牛流马”,成功地保障了后勤军需。可以说,在人类还没有“物流”这一概念时,物流就已经成为维系人类社会稳定发展的必要条件。

在经济全球化的今天,物流作为一种先进的组织方式和管理技术,已经成为继生产和营销之外的“第三利润源泉”。现代物流在全球范围内已经成长为一个充满生机并具有巨大发展潜力的新兴产业,成为构筑企业竞争优势的基础和源泉。物流发展水平也正成为衡量一个国家综合国力、经济运行质量和社会组织管理效率的重要指标之一。

现代物流进入中国的时间很短,无论是作为一个产业还是一门学科,都还处于发展的初期。作为一个发展中国家,中国没有历经成熟市场国家所走过的“制度变迁——技术进步——人力储备——产业升级”这样的循环上升的渐进过程,而是在很短时期内,将这些过程同时展开。制度经济学的研究表明,产业升级作为经济发展的结果,是需要制度安排、技术进步和人力资源三大要素共同支撑产生的,而这些要素的形成却不是同步的。作为后进国家,引进先进的技术,特别是作为技术载体的先进设备设施是最为容易的,而技术原理的吸收与运用则相对困难,相应的人力资源队伍的形成更为缓慢,至于制度的变迁更非一日之功。经济全球化使中国在短短十几年内成为了“世界工厂”,产品和服务的需求水平已经开始与成熟市场接轨,而产品制造和供应的保障能力却远远不能满足市场需求,其根本原因就在于我们在经济发展的要素上严重不均衡。我们可以在几个月时间内配备起世界一流的物流设备设施,但有效掌握和使用这些设备设施可能需要几年或更长的时间,而物流管理的水平却可能改进缓慢甚至一直停留在原地不动,至于员工的专业技能、创新精神、职业道德等的提高则更为漫长。较之发达国家物流业,面对国际化的物流服务需求,中国物流业往往仅限于被动响应,甚至是不能响应。因此,中国物流业为适应经济全球化的挑战,必须尽快通过制度创新、技术创新和人力资源队伍建设来完成产业要素的合理配置,使制度水平、技术水平和人力资源水平均衡发展。其中最为迫切的是人力资源水平的提高。

为有效提高广大物流从业者在现代物流基础理论、管理手段、技术方法和作业技能等方面的综合素质和水平,国家劳动和社会保障部制定和颁布了《物流师国家职业标准》,针对从业者业务活动的不同,按助理物流师、物流师和高级物流师等三个层次,对物流人才的理论学习与



技能培训做了全面、系统的规划和设计。标准内容基本涵盖了目前物流管理中所涉及的理论、技术与方法,以物流职能活动为纲,以物流资源要素为纬,全面覆盖了从职业道德建设、基础知识、市场分析与供需管理、信息管理、运输管理、仓储管理与库存控制、配送管理、物流系统规划、培训与指导等各方面的知识点,强调观念先进、理论扎实、具有实务性和可操作性特点。

基于编撰一套较为理想的基础性、实务性现代物流管理培训教材的考虑,在人民交通出版社有关领导的大力支持和指导下,由国内十多家高等学校、物流研究与咨询机构和相关企业的几十名具有丰富物流教学、科研和运作管理经验的专业人员组成了“物流师‘国家职业技能鉴定培训教材’编写委员会”。编委会根据部颁标准的要求,按照循序渐进、方便培训、便于掌握和提高的原则,针对现代物流发展的实际,在参考国内外大量相关资料和案例的基础上,经过近一年的时间,编写完成这套教材。全套教材共分三个部分、六个分册:《助理物流师》、《助理物流师考试应试题解》;《物流师》、《物流师考试应试题解》;《高级物流师》、《高级物流师考试应试题解》,可作为各层面物流管理人员、技术人员和一般从业人员的培训教材和自学参考书,也可作为高等院校物流专业及相关管理专业学生的教学参考书。

本系列教材在编写过程中,参考了国内外大量的有关资料、文献和案例,吸收了业内诸多专家学者的思想和观点,由于篇幅浩繁,无法全部罗列,在此谨表谢忱。至于援引中出现的谬误,完全由编者负责。受编者水平所限,书中错误和不足在所难免,恳切期望读者提出批评和建议,以利改进与提高。

本册为《高级物流师》分册。全书共分15章。其中第1章及附录由杨琳主持编撰;第2、3、4章由仪玉莉主持编撰;第5、7、8章由刘洪斌主持编撰;第6、9章由孟初阳主持编撰;第10、15章由阎子刚主持编撰;第11、13章由何勇主持编撰;第12、14章由赵继新主持编撰。参与其中部分章节编撰工作的还有李长霞、薛威、庄俭、王士国、郭琼、王建军、卫丽华、毛晓辉、张洪革、张青、刘长利、姜涛、黄南翔、杜善卫、江文俊、鞠宏斌、张业访、刘丹、胡静、周伏玲、刘兴斌、凌人兵、赵松淮、郑文礼、杨乐平、董晓阳、韩亚文、刘晓东、张敏。仪玉莉、刘洪斌对全书进行了审核。



## 第一篇 基本要求

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第1章 职业道德要求 .....           | 1  |
| 1.1 职业道德概论 .....           | 1  |
| 1.1.1 西方社会的现代职业道德 .....    | 2  |
| 1.1.2 中国现代职业道德建设的基础 .....  | 3  |
| 1.1.3 现代职业道德的形成与发展 .....   | 6  |
| 1.2 现代物流业的职业道德建设 .....     | 9  |
| 1.2.1 职业道德建设的侧重点 .....     | 9  |
| 1.2.2 现代物流业职业道德的表现形态 ..... | 10 |
| 1.2.3 物流从业人员职业道德守则 .....   | 13 |
| 第2章 物流基础知识 .....           | 14 |
| 2.1 物流管理概论 .....           | 14 |
| 2.1.1 引言 .....             | 14 |
| 2.1.2 物流管理的系统方法 .....      | 15 |
| 2.1.3 供应链 .....            | 18 |
| 2.1.4 物流活动 .....           | 19 |
| 2.2 物流的重要性 .....           | 21 |
| 2.2.1 物流在经济中的角色 .....      | 21 |
| 2.2.2 物流在组织中的角色 .....      | 22 |
| 2.2.3 物流的重要性 .....         | 24 |
| 2.3 物流活动 .....             | 25 |
| 2.3.1 客户服务 .....           | 26 |
| 2.3.2 需求预测 .....           | 26 |
| 2.3.3 库存管理 .....           | 26 |
| 2.3.4 物流通讯 .....           | 27 |
| 2.3.5 物料搬运 .....           | 27 |
| 2.3.6 订单处理 .....           | 27 |
| 2.3.7 包装 .....             | 28 |
| 2.3.8 零部件和服务支持 .....       | 28 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 2.3.9 工厂和仓库选址 .....      | 28 |
| 2.3.10 采购 .....          | 28 |
| 2.3.11 逆向物流 .....        | 29 |
| 2.3.12 交通与运输 .....       | 29 |
| 2.3.13 仓库和储存 .....       | 29 |
| 2.3.14 整合物流活动 .....      | 30 |
| 2.4 总成本 .....            | 31 |
| 2.4.1 总成本概念 .....        | 31 |
| 2.4.2 物流活动与物流成本的关系 ..... | 31 |

## 第二篇 物流市场分析与供需管理

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第3章 物流市场经济技术分析 .....        | 34 |
| 3.1 物流管理中的需求预测 .....        | 34 |
| 3.1.1 需求的特性 .....           | 34 |
| 3.1.2 预测方法及其应用 .....        | 35 |
| 3.1.3 特殊预测问题 .....          | 44 |
| 3.2 物流管理中的运筹学方法及其应用 .....   | 46 |
| 3.2.1 单变量优化问题求解方法 .....     | 47 |
| 3.2.2 线型规划问题求解方法 .....      | 49 |
| 3.2.3 多目标规划问题的处理方法 .....    | 53 |
| 3.2.4 动态规划的应用 .....         | 55 |
| 第4章 采购与供应物流管理 .....         | 67 |
| 4.1 采购市场研究 .....            | 67 |
| 4.1.1 采购市场研究的定义 .....       | 67 |
| 4.1.2 采购市场研究的系统方法 .....     | 68 |
| 4.1.3 采购市场研究的主题 .....       | 69 |
| 4.2 采购和经营战略 .....           | 69 |
| 4.2.1 采购和竞争战略 .....         | 69 |
| 4.2.2 采购与公司政策的整合 .....      | 71 |
| 4.2.3 采购组合分析 .....          | 72 |
| 4.2.4 四种基本供应商战略 .....       | 75 |
| 4.3 供应商选择与采购决策 .....        | 76 |
| 4.3.1 供应商选择的重要性 .....       | 76 |
| 4.3.2 供应商管理 .....           | 78 |
| 4.3.3 供应商选择决策的分类与经验方法 ..... | 80 |
| 4.3.4 最优化方法 .....           | 84 |
| 第5章 销售物流管理 .....            | 88 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 5.1 第三方物流的理论 .....          | 88  |
| 5.1.1 物流服务需求的趋势 .....       | 88  |
| 5.1.2 物流服务市场的理论模型 .....     | 91  |
| 5.1.3 第三方物流发展的动力与过程 .....   | 98  |
| 5.1.4 第三方物流的利益来源 .....      | 102 |
| 5.1.5 第三方物流在供应链整合中的作用 ..... | 104 |
| 5.2 第三方物流的整合策略 .....        | 105 |
| 5.2.1 第三方物流服务执行过程 .....     | 105 |
| 5.2.2 第三方物流企业合作经营的方式 .....  | 106 |
| 5.2.3 阻碍第三方物流发展的因素 .....    | 107 |
| 5.2.4 第三方物流服务的发展对策 .....    | 109 |
| 5.2.5 第三方物流服务项目的监控 .....    | 112 |
| 5.2.6 发达国家第三方物流的经验与借鉴 ..... | 120 |

### 第三篇 物流信息管理

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第6章 物流信息系统功能设计 .....    | 124 |
| 6.1 物流信息系统的需求分析 .....   | 124 |
| 6.1.1 识别问题 .....        | 124 |
| 6.1.2 可行性分析 .....       | 125 |
| 6.1.3 目标分析 .....        | 126 |
| 6.1.4 功能需求分析 .....      | 126 |
| 6.2 物流管理信息系统的开发方法 ..... | 130 |
| 6.2.1 开发概述 .....        | 130 |
| 6.2.2 结构化系统开发方法 .....   | 132 |
| 6.3 物流信息系统分析方法与工具 ..... | 134 |
| 6.3.1 数据流程图 .....       | 134 |
| 6.3.2 数据字典 .....        | 136 |
| 6.3.3 处理逻辑的表达方法 .....   | 139 |
| 6.3.4 数据存储结构规范化 .....   | 141 |
| 6.3.5 数据立即存储图 .....     | 142 |
| 6.3.6 系统分析的内容 .....     | 144 |
| 6.4 物流信息系统设计方法及工具 ..... | 148 |
| 6.4.1 结构化系统设计的概念 .....  | 148 |
| 6.4.2 系统设计策略 .....      | 149 |
| 6.5 物流信息系统维护和改进 .....   | 150 |
| 6.5.1 物流信息系统的测试 .....   | 150 |
| 6.5.2 物流信息系统的评价 .....   | 152 |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 6.5.3 物流信息系统的运行与管理 ..... | 153 |
|--------------------------|-----|

## 第四篇 运输管理

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 第7章 优化运输方案 .....               | 155 |
| 7.1 运输服务的战略决策 .....            | 155 |
| 7.1.1 基本的成本权衡 .....            | 155 |
| 7.1.2 考虑竞争因素 .....             | 155 |
| 7.1.3 对选择方法的评价 .....           | 156 |
| 7.2 广义运输模型 .....               | 156 |
| 7.2.1 运输方式选择 .....             | 156 |
| 7.2.2 运输组织规模 .....             | 157 |
| 7.2.3 运输整合 .....               | 158 |
| 7.2.4 货物整合(集运)策略 .....         | 160 |
| 7.2.5 复合运输 .....               | 161 |
| 第8章 运输系统功能设计 .....             | 164 |
| 8.1 运输网络的线路选择 .....            | 164 |
| 8.1.1 中间点相同,起讫点不同 .....        | 164 |
| 8.1.2 中间点不同,但起讫点相同 .....       | 166 |
| 8.1.3 多个起点,多个终点,没有中间点 .....    | 167 |
| 8.1.4 多个起点,多个终点,有中间点或转运点 ..... | 167 |
| 8.2 行车路线和时刻表的制定 .....          | 168 |
| 8.2.1 合理路线和时刻表的制定原则 .....      | 169 |
| 8.2.2 行车路线和时刻表的制定方法 .....      | 171 |
| 8.2.3 运输路线的排序 .....            | 173 |
| 8.2.4 行车路线和时刻表制定方法的应用 .....    | 173 |
| 8.3 国际现代运输方式及其应用 .....         | 175 |
| 8.3.1 成组运输 .....               | 175 |
| 8.3.2 托盘运输 .....               | 175 |
| 8.3.3 集装箱运输 .....              | 176 |
| 8.3.4 多式联运 .....               | 178 |

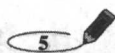
## 第五篇 仓储管理与库存控制

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第9章 仓储系统设计 ..... | 180 |
| 9.1 仓储方案 .....   | 180 |
| 9.1.1 自营仓库 ..... | 180 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 9.1.2 公共(租用)仓库 .....         | 180 |
| 9.1.3 租赁仓库 .....             | 185 |
| 9.1.4 在途存储 .....             | 185 |
| 9.2 仓库的布局与设计 .....           | 185 |
| 9.2.1 布局与设计的目的 .....         | 185 |
| 9.2.2 布局与设计考虑的因素 .....       | 187 |
| 9.2.3 仓库设计的准则 .....          | 188 |
| 9.2.4 仓库规模和数目 .....          | 189 |
| 9.2.5 选址分析 .....             | 193 |
| 9.2.6 仓储建筑设施 .....           | 202 |
| 9.2.7 仓库设备、设施的配备 .....       | 203 |
| 9.2.8 评价指标 .....             | 205 |
| 第10章 库存管理 .....              | 206 |
| 10.1 推动式库存管理 .....           | 206 |
| 10.2 基本的拉动式库存管理 .....        | 208 |
| 10.2.1 一次性订货量 .....          | 208 |
| 10.2.2 重复订货量 .....           | 210 |
| 10.3 高级拉动式库存管理 .....         | 213 |
| 10.3.1 需求不确定条件下的再订货点模型 ..... | 213 |
| 10.3.2 缺货成本已知情况下的再订货点法 ..... | 216 |
| 10.3.3 需求不确定条件下的再订货点法 .....  | 217 |
| 10.3.4 需求不确定条件下的定期盘点模型 ..... | 219 |
| 10.3.5 实用拉动式库存管理方法 .....     | 223 |
| 10.4 渠道中的库存 .....            | 227 |
| 10.5 库存的总量控制 .....           | 228 |
| 10.5.1 周转率 .....             | 228 |
| 10.5.2 ABC 产品分类 .....        | 229 |
| 10.5.3 库存—需求间关系 .....        | 229 |
| 10.5.4 总投资限额 .....           | 232 |
| 10.5.5 供给驱动型库存管理 .....       | 234 |
| 10.6 供应商管理库存的模式 .....        | 234 |
| 10.6.1 供应商管理库存的概念 .....      | 234 |
| 10.6.2 供应商管理库存的模型 .....      | 236 |
| 10.6.3 战略伙伴间的框架协议 .....      | 237 |

## 第六篇 配送管理

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第11章 配送模式与发展战略 ..... | 240 |
|----------------------|-----|



|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 11.1 现代物流配送模式 .....          | 240 |
| 11.1.1 配送的组织结构模式 .....       | 240 |
| 11.1.2 几种主要产品的配送模式 .....     | 242 |
| 11.2 物流共同化配送 .....           | 246 |
| 11.2.1 共同配送的产生 .....         | 246 |
| 11.2.2 物流配送共同化的类型 .....      | 247 |
| 11.3 配送发展战略策划 .....          | 253 |
| 11.3.1 配送运行与发展的环境 .....      | 253 |
| 11.3.2 配送运行的条件 .....         | 254 |
| 11.3.3 影响配送运行和发展的因素 .....    | 255 |
| 11.4 配送战略的分析选择 .....         | 257 |
| 11.4.1 配送模式的选择 .....         | 257 |
| 11.4.2 生产厂商的直接物流配送战略 .....   | 258 |
| 11.4.3 批发业物流配送战略 .....       | 259 |
| 11.4.4 储运商的物流配送发展战略 .....    | 261 |
| 11.4.5 零售商的物流配送发展战略 .....    | 263 |
| 11.4.6 政策主管部门的物流配送发展战略 ..... | 265 |

## 第七篇 物流系统规划

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 第 12 章 物流基础设施规划 .....         | 268 |
| 12.1 物流基础设施规划概述 .....         | 268 |
| 12.1.1 基本概念 .....             | 268 |
| 12.1.2 物流基础设施规划的范围 .....      | 270 |
| 12.1.3 物流设施规划的重要性 .....       | 272 |
| 12.1.4 物流园区(中心)规划流程 .....     | 274 |
| 12.2 物流园区设施规划纲要 .....         | 276 |
| 12.2.1 总体思路与目的宗旨 .....        | 276 |
| 12.2.2 物流园区规划的理论方法及方针原则 ..... | 276 |
| 12.2.3 规划重点与组织要求 .....        | 277 |
| 12.2.4 规划研究方法和技术路线 .....      | 278 |
| 12.2.5 物流园区规划内容 .....         | 279 |
| 12.2.6 物流园区设施规划研究编制大纲 .....   | 281 |
| 12.3 物流基础设施容量规划 .....         | 287 |
| 12.3.1 设施需求预测 .....           | 287 |
| 12.3.2 货物需求估算 .....           | 287 |
| 12.3.3 设备需求估算 .....           | 290 |
| 12.3.4 人员需求估算 .....           | 291 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 12.3.5 空间需求估算 .....         | 294 |
| <b>第 13 章 物流系统设计</b> .....  | 298 |
| 13.1 物流系统设计 .....           | 298 |
| 13.1.1 物流系统概述 .....         | 298 |
| 13.1.2 物流系统要素 .....         | 300 |
| 13.1.3 物流系统设计的内容 .....      | 301 |
| 13.2 物流网络规划 .....           | 305 |
| 13.2.1 物流网络结构问题 .....       | 305 |
| 13.2.2 网络规划所需的数据 .....      | 306 |
| 13.2.3 分析工具 .....           | 311 |
| 13.2.4 分析过程 .....           | 312 |
| 13.3 物料搬运系统设计 .....         | 316 |
| 13.3.1 物料搬运系统的定义 .....      | 316 |
| 13.3.2 物料搬运系统的目的 .....      | 318 |
| 13.3.3 物料搬运系统的原则 .....      | 319 |
| 13.3.4 物料搬运系统的设计步骤 .....    | 320 |
| 13.3.5 单元负载 .....           | 322 |
| 13.4 物料搬运设备选择 .....         | 325 |
| 13.4.1 物料搬运设备的分类 .....      | 325 |
| 13.4.2 常见物料搬运设备说明 .....     | 326 |
| <b>第 14 章 全球供应链管理</b> ..... | 327 |
| 14.1 供应链管理理论 .....          | 327 |
| 14.1.1 供应链管理的构建 .....       | 327 |
| 14.1.2 供应链信息技术支撑体系 .....    | 330 |
| 14.2 国际物流管理 .....           | 336 |
| 14.2.1 国际物流性质 .....         | 336 |
| 14.2.2 国际物流业务 .....         | 339 |
| 14.2.3 国际物流系统 .....         | 343 |
| 14.2.4 国际物流的各种运输形式 .....    | 346 |
| 14.3 物流系统绩效评价 .....         | 348 |
| 14.3.1 物流成本概述 .....         | 348 |
| 14.3.2 物流成本分类 .....         | 349 |
| 14.3.3 物流成本的计算方法 .....      | 349 |
| 14.3.4 总成本分析 .....          | 350 |
| 14.3.5 物流成本的分析 .....        | 351 |
| 14.3.6 物流活动的成本控制 .....      | 353 |

## 第八篇 培训与指导

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 第 15 章 培训与指导 .....              | 357 |
| 15.1 物流培训 .....                 | 357 |
| 15.1.1 物流培训的必要性及特点 .....        | 357 |
| 15.1.2 物流培训的发展策略及方案编制 .....     | 359 |
| 15.1.3 物流培训讲义的编写 .....          | 364 |
| 15.1.4 物流培训评价考核 .....           | 369 |
| 15.2 物流业务指导 .....               | 370 |
| 15.2.1 员工激励的主要方式 .....          | 371 |
| 15.2.2 物流经理进行员工激励的常用手段 .....    | 372 |
| 15.3 物流科学未来展望 .....             | 373 |
| 15.3.1 未来物流环境与挑战 .....          | 373 |
| 15.3.2 新的物流环境对未来物流管理模式的影响 ..... | 376 |
| 15.3.3 现代物流管理模式的发展 .....        | 378 |
| 附录 1 标准正态分布表 .....              | 382 |
| 附录 2 单位正态损失积分 .....             | 384 |
| 附录 3 物流国家标准术语(中英文) .....        | 386 |



## 第一篇

## 基本要求

## 第1章 职业道德要求

## 1.1 职业道德概论

职业道德是随着社会分工的深化而逐渐形成和发展起来的特殊的道德规范体系。它的社会功能,在于改善企业员工的工作态度、调节员工之间及其与社会各方面的人际关系,使企业运营能够朝着有利于改善个人福利、推动企业发展、促进社会进步的目标努力。自从工业革命以来,企业活动已经成为一种社会化的行为,作为企业员工,除了需要完善个人修养之外,还要具备人际沟通、合作、处理个体与整体关系等素质,在个人修养的基础上,更强调集体精神。现代职业道德,是以有效协调群体活动中个人与组织的关系为基本前提的。我国社会分工有着十分悠久的历史。早在春秋时期就有了士农工商的职业划分,为我国职业道德观的产生和发展奠定了早期的社会基础,从而孕育了我国古代十分丰富的职业道德思想。但是,我们也应该看到,长期的小农经济历史,使我国缺少大规模社会化分工合作的实践,虽然人们普遍关注个人品德修养的培养,却较少注重合作精神及整体意识的修炼。一百年前,梁启超就曾论述过,中国人只讲“私德”,而缺少“公德”观念。因此,中国现代职业道德的建设,关键在于形成完善的“公德”观念,有效处理好“私德”与“公德”的关系。

管理学者孔茨教授曾这样定义管理的本质:管理就是通过别人来完成任务。为了通过别人完成任务,一个企业需要执行一系列的职能,通过职能间的关系,将每个岗位上的员工有效联系起来,共同发挥作用,实现企业的经营目标。但我们也知道,几乎所有的企业都是这样做的,可是,为什么有那么多的企业功败垂成,而成功的企业又如此之少?显然,知道做什么,并且知道应该如何做固然十分重要,但做得怎么样却同样关键。现代管理大师彼得·德鲁克说过,管理包含两个含义,做正确的事,正确地做事。知道目标和实现目标的方法手段属于做正确的事,而做得怎么样则属于正确地做事。对于企业内部一个岗位上的员工来说,基本的作业技能是他必备的能力,此时,能否正确地做事就看他的态度了,这个态度也就是我们这里所强调的“职业道德”。职业道德的好与坏,直接决定了工作绩效的优与劣,决定了企业的成败。我们常说,“干得怎么样是能力问题,干不干是态度问题”,说到底,还是在强调职业道德的重要性。在正常的企业经营中,业务职能本身基本定型,并没有太大的优劣之分。即便是强调业务流程的再造,也不是使业务职能进行剧烈变动,更不能经常变动,保持一定的职能稳定性,是企业运营的基础。因此,职业道德的重要作用就凸现出来,可以这样认为,只有在一个良性的职业道德基础之上,业务职能才会按照企业既定的目标发挥作用。因此,现代职业道德或称职业



伦理是现代企业管理改善的基础和保证。

无论是一个企业还是企业中的一名员工,为确保经营之中的每一个环节、每一项作业都能合情、合理、合法,既要合乎个人的需要,又能符合集体和社会的需要,没有一个职业道德基础是难以想象的。现代职业道德的构建和施行应立足于民族伦理传统,着眼于现代经营理念,遵循现代企业运作的基本规律,以特有的企业文化内涵来框定企业各个管理职能及每个岗位的行为规范。

作为一名现代物流从业者,无论身在何处,行在何时,其言行举止都应该符合现代社会、现代企业和现代员工的行为操守。现代职业道德集中体现为员工的责任观念,下面四种职责是其代表:

(1)对自己的职责:要尽其所能履行份内工作的任务和责任,你的一生都成就于你工作中的每一时刻。

(2)对下属的职责:为今后工作考虑,你要发挥下属的职责和能力,并帮助他们合理地完成当前的工作。

(3)对企业的职责:在完成既定目标过程中,你要时刻牢记尽力增强企业实力,以保持企业持续发展。

(4)对社会的职责:时刻不要忘记你的工作正关系着他人的生命健康和人生幸福,关系着人类繁荣和社会进步。

### 1.1.1 西方社会的现代职业道德

在西方发达国家,现代企业已经经历几百年的发展历程,现代职业道德观念也已经形成了较为完整的体系。职业道德不同于个人品德,它首先是从协调个体与整体关系基础出发,通过每一个个人的行为,体现了集体的原则和理想,能够知道一个或一群个体的思考和行动。职业道德决定了一个组织的特点——它反映这个组织所代表的伦理规范和价值观念。

美国运通(American Express)公司认为,公司的所有决策和行动都以以下这些观念为基础和指导:

- (1)把客户的利益放在第一位;
- (2)孜孜以求,精益求精;
- (3)尊重员工;
- (4)诚信行事;
- (5)协作精神——整个企业上下一心;
- (6)树立良好的公众形象。

只要能遵循上述原则,公司相信一定能为客户提供卓越的服务,在本行业区的领先地位并为公司股东带来丰厚的回报。

通用电气(GE)公司认为,一直以来,诚信是GE全体员工坚定不移的价值观:

- (1)拥有激情,追求卓越,远离官僚作风;
- (2)广纳意见,力求解决;
- (3)在优质性能、运作成本和速度方面具有竞争优势;
- (4)拥有自信,能使所有人体验到前途无限;



- (5)创造简洁、实际的视觉感受,并将其传达给所有的消费者;
- (6)拥有无限的精力和能量,激活所有人;
- (7)扩展自身,树立积极的目标,奖励进步,同时坚持责任与承诺;
- (8)视变化为机遇而非威胁;
- (9)具备全球性的战略智慧,创造兼有多元化和全球性的团队。

霍尼韦尔(Honeywell)公司的价值观是:

- (1)正值诚信和最高的道德标准;
- (2)工作关系中的相互尊重和信任;
- (3)创新并鼓励挑战现状;
- (4)公开、持续和双向的交流;
- (5)团队精神和相互忠诚;
- (6)在我们所做的每件事上追求不断的改进、发展和学习;
- (7)员工、文化和思想的多元化;
- (8)认可员工的工作业绩。

.....

这些公司不但获得了商业上的巨大成功,而且由于高度的社会责任感和贡献、强大的员工凝聚力而获得了员工的忠诚和社会的信任,成为现代企业职业道德建设的典范。

美国学者在研究近 4000 家企业后认为,成功的企业文化有以下特征:工作效率高、有主动进取心、逻辑思维能力强、富有创造性、有判断力、有较强的自信心、能辅助他人、为人榜样、善于使用个人权力、善于动员群众的力量、利用交谈做工作、建立亲密的人际关系、乐观的心态、善于深入群众、乐观的心态、有自制力、主动果断、客观而善于听取各种意见、能正确地自我批评、勤俭艰苦和具有灵活性。日本学者的研究结论认为,成功的企业具有如下品德:有使命感、有信赖感、诚实、忍耐、热情、有责任感、有积极性、有进取性、公平、有勇气。

### 1.1.2 中国现代职业道德建设的基础

中国企业的现代化建设首先将是现代职业道德的建设。但由于文化传统、社会制度和发展程度的差异,决定我国的现代职业道德建设,不能完全照搬西方的观念和规范,而应立足于本国文化传统,结合企业实际情况、符合社会经济发展规律、借鉴别人成熟的先进经验,逐步形成和完善具有中国本土特色、符合现代经营理念和企业自身特点的独特的职业道德体系。在这方面,海外华人企业积累了宝贵的经验,为大多数国内企业树立了典范,非常值得借鉴。

#### 1. 忠于职守、合作敬业

敬业乐业是任何历史时期的任何一个在岗从业人员都必须秉持的职业道德精神,它是所有在岗人员做好本职工作的基本前提。对此,我国传统道德观念早就给出了一系列相应的道德规范,大力提倡敬业、乐业、勤业、精业意识。在传统儒家思想中,孔子很早就提出了“敬业乐群”的主张。所谓“敬业”指的是聚精会神、全心全意地做好自己的本职工作。这正是从业人员搞好本职工作所应具备的基本的思想品格。思想家朱熹认为,只有做到“敬业”,才能产生巨大的思想动力,进而达到乐业,并由此产生“勤业”意识。“勤”就是要全身心地投入,即使“劳其筋骨,饿其体肤”,也要百折不挠,勇往直前,强调艰苦奋斗,自强不息的拼搏精神。“勤”又是与