



中国物流与采购联合会指定
现代物流管理系列教材

主编·白世贞

新编现代物流学

物流运筹学

物流服务学

现代物流解决方案

物流企业客户服务

全球物流管理

物流运输与配送管理实务

物流企业质量管理

服务贸易与物流服务管理

供应链与第三方物流策划

逆向物流

物流企业资本运营与管理

第三方物流模式与运作

物流外包实务

物流企业人力资源管理

物流

企业质量管理

Quality control of logistics
enterprise

中国物资出版社

现代物流管理系列教材

物流企业质量管理

主 编 白世贞
副主编 宋 杨

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流企业质量管理/白世贞等编著. —北京: 中国物资出版社, 2006. 1

(现代物流管理系列教材)

ISBN 7 - 5047 - 2479 - 3

I. 现… II. 白… III. 物流—企业管理: 质量管理—高等学校—教材
IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 150021 号

责任编辑 李晓春

责任印制 沈兴龙

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

三河市欣欣印刷有限公司印刷

开本: 787 × 980mm 1/16 印张: 26.25 字数: 399 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7 - 5047 - 2479 - 3/F · 0988

印数: 0001—5000 册

定价: 40.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

现代物流管理系列教材编审委员会

- | | | |
|-------|-----|---|
| 顾问 | 吴润涛 | 中国物流资深专家 |
| 主任委员 | 牟惟仲 | 中国物流专家
中国物流技术协会会长
中国物流学会副会长 |
| 副主任委员 | 谢德华 | 教育部职业技术教育物流教学指导委员会副主任
中国拆船协会副会长
中国物流技术协会副秘书长
中国物流与采购联合会、中国物流学会常务理事委员 |
| | 周建亚 | 武汉商贸学院物流学院院长 教授 |
| | 黄中鼎 | 上海市第二工业大学经管学院院长 教授 |
| | 霍 红 | 哈尔滨商业大学 教授
物流师职业资格认证专家委员会委员 |
| | 沈兴龙 | 中国物资出版社主任 高级经济师 |
| 委 员 | 李建成 | 上海物资学校副校长 高级讲师
教育部职业技术教育物流教学指导委员会副秘书长 |
| | 施建年 | 北京市交通学校副校长 高级讲师 |
| | 白世贞 | 哈尔滨商业大学商品学院院长 教授 |
| | 陈鸣永 | 上海建桥学院 教授 |
| | 傅 烨 | 复旦大学管理学院 副教授 |
| | 光 昕 | 西安思源学院主任 教授 |
| | 海 峰 | 武汉大学商学院主任 教授
物流师职业资格认证专家委员会委员 |

黄有方	上海海事大学副校长 教授
	物流师职业资格认证专家委员会委员
龙 江	上海外贸学院 副教授
蓝仁昌	环众物流咨询有限公司执行董事
刘 念	深圳职业技术学院物流系主任 教授
柳和玲	北京市交通学校 高级讲师
陆一梁	上海商学院副院长 副教授
沈小静	北京物资学院工商管理系主任 教授
孙宏岭	河南工业大学 教授
王长琼	武汉理工大学 教授
	物流学院物流管理研究所所长
王槐林	华中科技大学 教授
翁心刚	北京物资学院研究部主任 教授
夏春玉	东北财经大学副校长 教授
朱桂平	浙江工商大学 教授
邹安全	湖南科技大学 教授

总 策 划 沈兴龙

序 言

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2002年~2005年全国人才队伍建设规划纲要》指出：“进入新世纪，国际形势正在发生深刻变化。随着经济全球化的发展，人才全球化趋势进一步增强，我国加入世界贸易组织后，面临的物流人才问题更加突出。发达国家利用各种手段吸引我国人才，人才竞争日益激烈：全球范围内的经济结构调整对人才素质提出了更高要求；综合国力的竞争更加倚重于科技进步和人才开发。今后5~10年，是我国经济和社会发展的的重要时期，做好加入世界贸易组织后各项应对工作，实现‘十五’计划确定的宏伟目标，把建设有中国特色社会主义事业不断推向前进，人才是关键。抓住机遇，迎接挑战，走人才强国之路，是增强我国综合国力和国际竞争力、实现中华民族伟大复兴的战略选择”。

面对世界经济一体化的进程加快，许多大型跨国集团的进入，我国各级政府部门和许多市场意识敏锐的企业已把物流作为提高竞争能力和提升企业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与管理模式引入国家、地区经济建设和企业经营与管理之中。但是，我国的物流教育仍十分滞后，造成现代物流综合性人才、企业尤其是流通企业改造传统物流与加强物流管理、城市规划与物流系统运筹、第三方物流企业的运作技术操作等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。据各地人才预测，物流人才是全国12种紧缺人才之一，物流工程规划人员、物流管理人员、物流科研人员、物流师资全面紧缺。到2010年全国大专（高职、高专）以上物流人才的需求量为30万~40万人，国际物流、物流管理、仓储与配送、物流运输、企业物流、物流营销、物流信息处理等技能型操作人才每年需要近10万人。不仅如此，根据我国加入WTO的承诺，物流和分销服务业是全面开放的行业之一，国内市场将会出现高层次、高起点

的激烈竞争的局面，这势必会使本身就匮乏的人才竞争加剧。如果我们不从现在做起，加快我国物流管理与技术人才的培养，终将成为我国物流产业发展的瓶颈，物流产业化和成为 21 世纪新的经济增长点就成了一句空话。因此，加速推动现代物流产业的人才培养工程，实施多层次、多样化的物流教育，是 21 世纪物流产业化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因素。为此，中国物流与采购联合会为了适应物流人才的培养，先后已组织大批著名物流专家、教授组织编写出版了四套现代物流系列教材，引起了物流学术界和企业界的普遍关注，取得了较大的社会效益和经济效益。为了进一步满足物流高等教育、高等职业技术教育和各层次人员培训教育的需求，在中国物流技术协会的指导下，我们根据教育部关于高等院校教育培养规格要求，组织大批物流专家、教授编写了一套最新现代物流管理系列教材。经审定，本套现代物流管理系列教材和相关课程教学丛书，既可作为普通高等院校、高职高专院校的物流及其相关课程的选用教材和教学参考资料，亦可作为各层次成人教育和企业培训教学参考用书，也适合作为广⼤物流从业人员的自学读物；同时，对参加物流职业资格认证考试的人员具有较高的参考价值。

现代物流管理系列教材在编写过程中得到了许多院校和研究机构的专家、教授以及物流企业领导的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促，加上编者水平有限，书中有不足之处在所难免，恳请广大读者提出宝贵意见，以使本书日臻完善。

现代物流管理系列教材编审委员会

前 言

物流活动是社会经济活动必不可少的重要环节，随着竞争全球化时代的到来，物流业已经成为一个朝阳行业，21 世纪将是物流大发展的时代。同时，计算机网络技术的开展和信息时代的到来，使得许多生产制造、零售批发企业越来越重视物流这一“企业的第三方利润源泉”，并要求加快我国物流现代化的步伐，时刻紧跟世界物流技术发展的最新动态，利用先进的物流技术改造我国仓储、运输、包装等物流环节，以提高我国物流效率，增强我国企业物流竞争能力。可以说，物流质量水平的高低是一个企业乃至国家管理水平的综合反映，已经成为影响国民经济和对外贸易发展的重要因素之一。

现代物流业在中国的发展，要求传统的物流企业必须按照现代物流的要求进行资源整合，流程再造。21 世纪是质量竞争的世纪，在物流企业中普及质量管理的方法，提高物流服务质量，是适应经济社会发展的必然需要。物流企业应该建立一支层次齐全、素质精良、规模宏大的物流质量人才队伍，应该构筑质量管理人才的高地。因为如果没有这样的物流质量管理人才把质量改进方案付诸实施，将质量体系予以运行、对物流服务水平给予控制的话，物流质量工作必将成为无源之水、无本之木。

《物流企业质量管理》是一部内容比较全面的现代物流质量知识普及读物，也可作为物流专业的教材以及物流工程技术人员和管理人员的参考书。全书共分为十章，主要内容包括现代物流企业质量管理概述、现代物流企业质量策划、供应商质量管理、现代物流过程质量管理、客户关系管理、现代物流质量成本管理、现代物流企业质量管理体系管理以及基础工

作等内容。

本教材主编为白世贞教授，副主编为宋杨。参编人员为刘莉、陈迎欣、刘宏宇、华蕊、李楠。

在本教材的编写过程中，我们参阅、引用了国内外有关物流科学和质量管理的论著和资料，在此一并对这些作者、译者表示由衷地感谢。由于我们水平、学识有限，书中不妥之处在所难免，恳请读者给予批评和指正。

编 者

目 录

第一章 导 论	(1)
第一节 现代物流与质量管理	(1)
第二节 现代物流企业质量管理的特征	(8)
第三节 现代物流企业质量管理的原则	(10)
第四节 现代物流企业质量管理的基本原理	(16)
第五节 现代物流企业质量管理的主要内容	(37)
第二章 现代物流企业质量管理基本方法	(43)
第一节 物流管理质量数据的采集与统计	(43)
第二节 物流管理质量控制方法	(47)
第三节 物流管理质量改进方法	(52)
第四节 质量检验的基本方法	(68)
第五节 可靠性过程管理	(76)
第六节 6 σ 管理	(90)
第三章 现代物流企业质量策划	(100)
第一节 质量策划的概念	(100)
第二节 现代物流企业质量目标策划	(102)
第三节 现代物流管理流程策划	(107)

第四节	现代物流企业质量策划的基本方法和技术	(113)
第五节	现代物流企业质量计划	(119)
第四章	供应商质量管理	(122)
第一节	现代物流企业的采购供应战略	(122)
第二节	供应商的开发	(130)
第三节	供应商的选择及评价	(137)
第四节	供应商的利用与控制	(150)
第五章	现代物流过程质量管理	(159)
第一节	现代物流企业管理流程	(159)
第二节	采购质量控制与评价	(164)
第三节	运输与配送质量保证与改进	(176)
第四节	现代仓储管理质量控制	(196)
第五节	装卸搬运过程质量管理	(216)
第六节	物流包装标准化	(250)
第七节	信息流质量控制	(253)
第六章	客户关系管理	(264)
第一节	客户需求控制质量的评价	(264)
第二节	客户满意度的评价	(279)
第三节	现代物流企业客户关系管理系统	(296)
第七章	物流质量成本管理	(302)
第一节	物流质量成本	(302)
第二节	物流质量经济分析	(309)
第三节	物流质量的成本管理	(318)

第八章 现代物流企业质量的持续改进	(324)
第一节 质量持续改进的概念	(324)
第二节 现代物流企业质量持续改进的要求	(329)
第三节 现代物流企业质量持续改进模式	(331)
第四节 现代物流企业质量改进的主要过程	(333)
第九章 现代物流企业的质量管理体系	(343)
第一节 ISO 9000: 2000 版标准概述	(343)
第二节 现代物流企业质量管理体系的建立	(352)
第三节 现代物流企业质量管理体系的运行	(357)
第四节 现代物流企业质量管理体系的改进	(364)
第五节 现代物流企业质量认证	(367)
第十章 现代物流企业质量管理的基础工作	(374)
第一节 质量教育工作	(374)
第二节 物流标准化工作	(381)
第三节 统计工作	(386)
第四节 物流信息管理系统	(389)
第五节 现代物流企业质量文化	(400)
参考文献	(404)

第一章 导 论



学习目的

物流质量是物流服务管理的核心，运作质量的好坏直接关系到物流整体绩效。对于物流企业内部运作和外部客户，物流质量控制保证了物流作业过程并提供了服务的质量标准和规范，通过物流质量的测量与控制过程，发现差异并对其进行持续性改进。

第一节 现代物流与质量管理

一、质量与质量管理

（一）质量的定义

质量一词在生活和工作有着广泛的应用，人们一般意义上认为质量就是产品或服务的优劣程度。实际上，质量是一个具有丰富内涵的多侧面的概念。要准确地说明质量的含义，需要进行十分深入的研究工作。

这里我们引用《ISO 9000: 2000》中对质量所作的定义，即质量是“一组有特性满足要求的程度”。它说明了质量是对满足程度的一种描述，满足程度的高低反映质量的好坏。

（二）质量的重要性

随着全球化制造和网络信息化制造技术的发展以及国际经济贸易多元化、多层次和多形式的激烈竞争，如何保证并不断地提高产品的质量已成为关系到企业能否在激烈的市场竞争中获得生存并得以发展的关键。质量管理问题已经成为现代工业社会和各国经济建设中一个受到普遍关注的突出问

题。同时,科学技术的迅速发展,也对产品质量提出了更高的要求。

质量是国家振兴和社会经济可持续发展的战略因素。在国际贸易和经济合作日益紧密的开放的世界经济环境中,没有质量上的优势势必在竞争中处于劣势。

质量是企业竞争力的关键因素。离开了质量改进而单纯的降低成本并不能真正持久地提高产品及服务的市场竞争力。

质量是供需双赢的必要因素。只有提供高质量的产品及服务才能满足消费者不断增长的消费需求,在激烈的市场竞争中立于不败之地。

(三) 质量管理

1. 质量管理的内容

质量管理是一门研究和揭示质量产生、形成和实现过程的客观规律的科学,它是以质量为研究对象的。

质量管理的内容涉及两个方面。一方面,在微观层面上探讨质量管理,主要针对产品和服务,针对企业及各企业各部门,以提高产品和服务质量为目的;另一个方面,在宏观的层面上探讨企业的外部环境。主要是国民经济和社会整体对企业产品质量及工作质量的影响,讨论经济的、行政的、法律的以及舆论的手段对企业产品质量可以施予、应该施以的影响及其实际运作措施等等。狭义地说质量管理是企业围绕使产品质量满足不断更新的质量要求而展开的策划、质量控制、质量保证和质量改进。

2. 质量管理的发展

质量管理学的历史源远流长,早在石器时代,人类对器物就已经有了质量的意识,且对当时的石器进行了极为简陋的检查。有关质量管理的做法虽然在古代就有,但有意识地、系统地、科学地实施质量管理,则是近代的事。

随着社会的发展,人们对质量要求的提高,质量管理科学也得到了不断的发展与完善。质量管理科学自产生至今经历了3个阶段:质量检验阶段、统计质量管理阶段与全面质量管理阶段。

(1) 质量检验阶段。这一阶段的主要内容是通过严格检验来保证工序

间和出厂的产品质量。质量检验主要是在产品制造出来后进行,这样的质量管理是一种被动管理。由于事后检验信息反馈不及时所造成的损失很大,故在这一阶段萌发了“预防”的思想,从而导致质量控制理论的诞生。

20 世纪 20 年代美国贝尔 (BeU) 电话实验室成立了两个课题研究组:一个是过程控制组,学术负责人是休哈特 (W. A. Shewhart);另一个是产品控制组,学术负责人是道奇 (H. F. Dodge)。1924 年,休哈特首先把数理统计概念和方法应用到管理中去,提出了控制生产过程进行产品缺陷预防的做法,即“ 3σ ”图法,也就是现在广泛应用的质量控制图,为质量控制理论奠定了基础。1929 年,道奇和罗米格共同提出在破坏性检验场合的“抽样检查表”,建立了相应的抽样检验方案,解决了对不能采用全数检查(例如破坏性检查)和不宜采用全数检查的产品进行统计抽样检查的问题。这两项研究成果对质量管理科学的发展产生了深远的影响。休哈特与道奇是将数理统计方法引入质量管理的先驱者,也是统计质量控制理论的创始人。

(2) 统计质量管理阶段。统计质量管理阶段是质量管理发展史上的一个重要阶段,这一阶段所取得的成果为严格的科学管理和全面质量管理奠定了基础。

20 世纪 50 年代,美国著名质量管理专家戴明提出质量改进的观点——在休哈特之后系统和科学地提出用统计学的方法进行持续改进;强调大多数质量问题是生产和经营系统的问题;强调最高管理层对质量管理的责任,最终形成了对质量管理产生重大影响的“戴明十四法”;开始开发提高可靠性的专门方法——可靠性工程开始形成。1958 年,美国军方制定了 MIL—Q—8958A 等系列军用质量管理标准,在 MIL—Q—9858A 中提出了“质量保证”的概念,并在西方工业社会产生了广泛的影响。

这一阶段强调“用数据说话”和应用统计方法进行质量管理。统计方法的应用提高了质量管理的效果,但由于影响产品质量的因素是多方面的,因此单纯依靠统计方法并不可能解决所有质量管理问题。

(3) 全面质量管理阶段。20 世纪 60 年代,科学技术日新月异,社会生产力迅速发展,市场竞争日益激烈,质量管理出现了很多新情况:①人们对产品质量的要求更高。②在生产技术和质量管理活动中广泛应用系统分析的

方法。③管理科学理论又有了一些新发展，其中突出的一点就是重视人的因素，“员工参与管理”，强调要依靠广大员工搞好质量管理。④保护消费者权益运动的兴起。⑤随着市场竞争，尤其是国际市场竞争的加剧，各国企业越来越重视产品责任（PL）和质量保证（QA）问题，于是，仅仅依赖质量检验和运用统计方法是很难保证与提高产品质量。同时，把质量职能完全交给专门的质量控制工程师和技术人员，并且主要限于产品的制造过程，显然难以适应新形势的需要，许多企业便开始了全面质量管理的实践。

提出全面质量管理概念的代表人物是美国的费根堡姆（A. V. Feigenbaum）与朱兰（J. M. Juran）。

美国通用电气公司质量经理费根堡姆，于1961年在其著作《全面质量管理》一书中，首次提出全面质量管理的概念，指出：为了生产具有合理成本和较高质量的产品，以适应市场的要求，只注意个别部门的活动是不够的，需要对覆盖所有职能部门的质量活动进行策划。他指出：“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务，把企业各部门的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成为一体的有效体系。”

美国著名质量管理专家朱兰提出：质量策划、质量控制及质量改进是实施质量管理的3个主要环节，称之为“朱兰三步曲”。他主编的《质量控制手册》，于1951年首次出版，直到现在还是质量管理领域里的权威著作。

二、物流质量及物流质量管理

（一）物流质量

物流质量是物流服务管理的核心，运作质量的好坏直接关系到物流整体绩效。在传统物流概念中，物流活动主要解决产、需在时间和空间上的分离，从而创造出时间及场所的效用，产品数量往往被认为是补足产、需之间的差额的主要手段，从而忽视了质量在创造时间以及场所效用中的重要作用。在物流领域中，由于质量管理水平低直接导致质量隐患增多，质量事故不断，例如车祸造成货物及人员装备的损失，沉船造成全面巨大的损失，物

流过程中丢失、损坏、变质、延误等事故都不仅使物流货物中货物质量损失，其结果是使物流企业经济损失严重，经营效率低下；物流企业的客户决不会接受低质量的物流服务，从而导致低质量物流企业市场占有率下降，经营难以为继。

物流质量低劣带给物流企业损失，主要表现在以下方面：

1. 赔偿损失的支出；
2. 处理索赔的行政、法律事务的支出；
3. 收回、重整再发送被退回货物的支出；
4. 时间耽误的机会损失以及利息损失；
5. 公司或企业的信誉损失，会出现订货减少、合同条款不利等问题。

现代物流的概念中，则更强调质量的重要性，强调质量是决定物流活动效率和物流服务水平的关键因素。尤其在物流国际化趋势越来越强，物流大型化之后，质量观念比以往更加重要。

我们对物流质量可以理解为物流质量是物流活动本身固有的特性满足物流客户和其他相关要求的能力。

（二）物流质量管理的内容

物流服务质量是为用户服务成果的最终体现。全面物流质量管理包括物流服务质量、物流工作质量和物流工程质量。

1. 物流服务质量

物流质量最终通过物流服务质量体现出来。企业物流活动具有服务的本质特性，既要为企业生产经营过程服务，也要为企业产品和服务的顾客提供全面的物流服务，甚至可以说整个物流的质量目标就是企业物流的服务质量。

服务质量因顾客不同而要求各异，要掌握和了解顾客要求，商品狭义质量的保持程度有：流通加工对商品质量的提高程度，批量及数量的满足程度，配送额度、间隔期及交货期的保证程度，配送、运输方式的满足程度，成本水平及物流费用的满足程度，相关服务（如信息提供、索赔及纠纷处理）的满足程度。

一般情况下物流服务质量内容主要包括：