



中国物流行业岗位规范指导丛书

WULIU QIYE

# 物流企业 规范化制度全书

## GUIFANHUA ZHIDU QUANSHU

中国物流行业岗位规范指导丛书编委会◎编著



中国海潮出版社



中国物流行业岗位规范指导丛书

WULIU QIYE

# 物流企业 规范化制度全书

GUIFANHUA  
ZHIDU QUANSHU

中国物流行业岗位规范指导丛书编委会◎编著



中国海潮出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物流企业规范化制度全书/中国物流行业岗位规范指导丛书  
编委会编著. —北京: 中国海关出版社, 2008. 6  
(中国物流行业岗位规范指导丛书)  
ISBN 978-7-80165-506-6

I. 物... II. 中... III. 物资企业-企业管理制度-  
中国 IV. F259. 23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 048734 号

## 物流企业规范化制度全书

WULIU QIYE GUIFANHUA ZHIDU QUANSHU

作 者: 中国物流行业岗位规范指导丛书编委会  
责任编辑: 高传杰 普 娜 黄华莉 沈楚铃 左桂月 冯 菲  
出版发行: 中国海关出版社  
社 址: 北京市朝阳区东土城路 14 号 邮政编码: 100013  
网 址: www. haiguanbook. com  
编 辑 部: 01085271833-681 (电话) 01085271536 (传真)  
发 行 部: 01085271608/09/10 (电话) 01085271611 (传真)  
社办书店: 01065195616 (电话) 01065195127 (传真)  
北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层  
印 刷: 北京市白帆印务有限公司 经销: 新华书店  
开 本: 880mm×1230mm 1/16  
印 张: 24. 25 字数: 460 千字  
版 次: 2008 年 6 月第 1 版  
印 次: 2008 年 6 月第 1 次印刷  
定 价: 95. 00 元

选题策划: 左铁 刘先中 策划助理: 普娜



海关版图书, 版权所有, 侵权必究  
海关版图书, 印装错误可随时退换

中国物流行业岗位规范指导丛书  
编 委 会

顾 问：叶 剑

主 编：陆 军

副主编：奚 巍 申明江

编 委：李 波 徐守振 柯雄燊 李秀文 刘兴富

张 成 彭 卫 蒋卫辉 刘 刚 戴 勇

鲍广涛 罗 丹 高德珍

# 在发展中规范\*

(代 序)

我国“十一五”规划中，第一次把现代物流业单列，将“大力发展现代物流业”作为方针政策提出。在《关于促进服务业加快发展的若干意见》中，也将发展现代物流列入了重点发展领域。这是我国物流业发展的里程碑。为落实“十一五”规划，促进现代物流业的发展，国家发展和改革委员会牵头，把“全国现代物流部际联席会议”制度化，共同研究和推动现代物流发展。国家发展和改革委员会先后颁布了《社会物流统计核算报表制度》，提出了《全国物流标准 2005~2010 年发展规划》，有关部门印发了《关于试点物流企业有关税收政策的通知》。新的发展机遇不仅为我国现代物流业发展提供了广阔空间，也对现代物流业的发展提出了要求。

在国民经济快速发展的背景下，社会经济发展对物流服务的要求必将进一步提高。据测算，如果“十一五”时期 GDP 年均增长 8%，物流总额年均增长 16% 左右，到 2010 年社会物流总额将超过 80 万亿元。在生产和生活中都离不开物流。现代物流要把初始产品到终端消费都考虑到，尽最大努力把可以减少的环节、可以减少的停顿、可以减少的空驶、可以减少的污染降到最低。这就需要信息流和资金流的支持，这就需要供应链管理理念，这就需要电子商务，这就需要流程再造和规范财务

---

\* 这是中国口岸协会叶剑会长 2006 年 6 月 28 日在广东佛山物流论坛上的讲话摘要，经同意，在此刊印，作为“中国物流行业岗位规范指导丛书”的代序。

管理。在电子商务迅速发展的趋势下，不少机制灵活、经营规范的第三方物流企业纷纷崛起，他们与原有的大中型仓储运输企业一起提供范围较广的物流服务。第三方物流将成为我国经济新的增长点。

目前，我国物流产业方兴未艾，但物流企业发展水平参差不齐，主要表现在物流功能要素与企业管理要素方面。在这方面，物流企业诚信显得尤为重要，诚信是现代物流企业的生命线。要想成为有诚信的现代物流企业，必须透彻认识现代物流的科学内涵，明确企业服务定位，落实全程质量保证及监控措施，确立现代物流企业随经济发展而发展的长远目标。物流企业向规模化、集约化、精细化、差异化发展的进程也是物流企业流程再造、逐步规范、统一标准的过程，更是物流企业国际化与资本化的前提与基础。

刘剑

# 前 言

目前，市场上关于物流的书籍、刊物种类繁多，但物流实务性的图书却罕见。为了填补空白，满足大力发展现代物流业的需求，我们共同组织编著了“中国物流行业岗位规范指导丛书”。该丛书编委会力图以实用为本，注重实操性，将丛书编写成可以指导物流行业从业人员的工具书，培训物流人才的教学用书，规范流程和精细化管理的参考书。

该丛书具有以下特点：

1. 系统性。从物流管理与物流技术两个方面对物流企业的岗位属性与操守进行了完整、系统的资料收集、分析及论证。
2. 指导性。对物流企业和企业不同层次的岗位职能管理具有指导作用。
3. 工具性。对物流管理要素的合理配置和效率改进可以起到工具作用。

该丛书以物流行业规范化管理为基础、岗位精细化管理为主线，把物流企业的整个操作流程与职能岗位工作紧密联系，有助于规范岗位准则、作业细则、单证和表格的填制，也有助于企业制度的制定。物流企业可以根据自身情况，将丛书提供的岗位范本转化并应用于企业的人员管理和业务综合管理。

在此，丛书编委诚挚地向提供信息资料、研究成果并给予了許多指导的企业家、专家、学者表示感谢。由于编者水平所限，该丛书中难免会有疏漏和错误，期待广大读者指正，并请企业家、专家和学者不吝赐教。

编 者

2008年4月28日

# 目 录

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 上篇：物流业务管理制度 .....         | 1  |
| 1 物流仓储管理制度 .....          | 3  |
| 1.1 仓库管理制度 .....          | 4  |
| 1.1.1 仓库守则 .....          | 4  |
| 1.1.2 仓库作业管理规定 .....      | 4  |
| 1.2 库存管理制度 .....          | 6  |
| 1.2.1 公司仓库规划管理制度 .....    | 6  |
| 1.2.2 库存量管理工作细则 .....     | 7  |
| 1.2.3 公司物资储存保管条例 .....    | 9  |
| 1.2.4 公司储存管理办法 .....      | 9  |
| 1.2.5 公司材料编号办法 .....      | 10 |
| 1.2.6 仓库物资管理办法 .....      | 12 |
| 1.2.7 公司物资领用细则 .....      | 12 |
| 1.2.8 公司发货管理规定 .....      | 13 |
| 1.2.9 进货管理规定 .....        | 16 |
| 1.2.10 调货管理规定 .....       | 16 |
| 1.2.11 出库管理规定 .....       | 17 |
| 1.2.12 仓库进库管理规定 .....     | 18 |
| 1.2.13 公司产品保管条例 .....     | 18 |
| 1.2.14 仓库安全管理办法 .....     | 18 |
| 1.3 仓库产品管理制度 .....        | 19 |
| 1.4 肉品、水产品、蔬果库存管理制度 ..... | 20 |
| 1.5 成品库管理规定 .....         | 22 |
| 1.6 成品退货管理制度 .....        | 24 |
| 1.7 货仓规范表 .....           | 25 |
| 1.8 保税仓库管理制度 .....        | 26 |
| 2 物流配送管理制度 .....          | 41 |
| 2.1 配送作业管理制度 .....        | 42 |

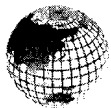




|          |               |           |
|----------|---------------|-----------|
| 2.2      | 配送中心作业制度      | 44        |
| 2.3      | 配送技术控制准则      | 47        |
| 2.4      | 配送业务注意事项      | 48        |
| 2.5      | 配载原则及注意事项     | 49        |
| 2.6      | 商品交运控制准则      | 50        |
| <b>3</b> | <b>公路运输制度</b> | <b>51</b> |
| 3.1      | 汽车运输管理制度      | 52        |
| 3.2      | 商品运输管理制度      | 52        |
| 3.3      | 货物运输约定事项      | 54        |
| 3.4      | 储运协定事项        | 55        |
| 3.5      | 运输企业管理制度      | 56        |
| 3.5.1    | 车场调度员管理条例     | 56        |
| 3.5.2    | 事务部工作管理条例     | 58        |
| 3.5.3    | 跟单作业流程管理条例    | 60        |
| 3.5.4    | 作业单操作指南       | 62        |
| 3.5.5    | 做柜资料回收管理办法    | 63        |
| 3.6      | 企业货物运输管理制度    | 64        |
| 3.7      | 运输票据传递制度      | 71        |
| 3.8      | 贵重及危险品运输管理规定  | 71        |
| 3.9      | 大型特型笨重物件运输规定  | 72        |
| 3.10     | 冷藏保温汽车运输规定    | 73        |
| 3.11     | 农药运输注意事项      | 74        |
| 3.12     | 钢铁运输注意事项      | 74        |
| 3.13     | 货运车安全行驶规定     | 75        |
| 3.14     | 进出高速公路安全须知    | 75        |
| 3.15     | 公路运输保险规定      | 78        |
| 3.16     | 货运公司理赔规定      | 79        |
| 3.17     | 运输部拖装作业规定     | 80        |
| 3.18     | 汽车零担货物的托运规定   | 83        |
| <b>4</b> | <b>铁路运输制度</b> | <b>85</b> |
| 4.1      | 铁路货物运输的主要规定   | 86        |
| 4.2      | 铁路发运管理制度      | 87        |
| 4.3      | 铁路货运规定        | 88        |



|          |                    |            |
|----------|--------------------|------------|
| 4.4      | 易腐货物和活动物运输规定       | 90         |
| 4.5      | 冷藏货物装箱规定           | 91         |
| 4.6      | 铁路对危险货物包装的规定       | 92         |
| 4.7      | 铁路出口货物的托运、承运规定     | 92         |
| 4.8      | 集装箱货物运送规则          | 94         |
| <b>5</b> | <b>水路运输制度</b>      | <b>97</b>  |
| 5.1      | 租船操作规则             | 98         |
| 5.2      | 班轮代理业务注意事项         | 99         |
| 5.3      | 海运出口操作部调度操作规范及岗位职责 | 99         |
| 5.4      | 托运单与装箱单缮制注意事项      | 101        |
| 5.5      | 海运危险品报关注意事项        | 102        |
| 5.6      | 海运提单填写规范           | 103        |
| <b>6</b> | <b>航空运输制度</b>      | <b>109</b> |
| 6.1      | 航空营运部管理规定          | 110        |
| 6.2      | 航空货运市场部安全管理规定      | 114        |
| 6.3      | 空运货物的收运原则          | 122        |
| 6.4      | 空运货物尺寸和包装规定        | 124        |
| 6.5      | 贵重物品空运规定           | 125        |
| 6.6      | 航空特种货物运输要求         | 126        |
| 6.7      | 航空货运单填制规定          | 128        |
| <b>7</b> | <b>装卸搬运制度</b>      | <b>131</b> |
| 7.1      | 装卸作业安全要求           | 132        |
| 7.2      | 叉车管理制度             | 137        |
| 7.3      | 电瓶叉车大修竣工验收标准       | 139        |
| 7.4      | 叉车使用安全作业细则         | 140        |
| 7.5      | 货物搬运合理化原则          | 143        |
| 7.6      | 现场作业细则             | 144        |
| <b>8</b> | <b>危险物品管理制度</b>    | <b>147</b> |
| 8.1      | 危险物品安全管理制度         | 148        |
| 8.2      | 危险物品运输注意事项         | 149        |
| 8.3      | 易燃易爆化学物品安全运输与装卸制度  | 151        |
| 8.4      | 常用化学危险品贮存通则        | 153        |



|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>9 物流营销和服务制度</b> .....       | 159 |
| 9.1 营销管理制度 .....               | 160 |
| 9.2 订单情报处理制度 .....             | 162 |
| 9.3 市场调查工作制度 .....             | 163 |
| 9.4 客户名簿处理制度 .....             | 164 |
| 9.5 客户满意度控制制度 .....            | 165 |
| 9.6 客户服务工作规定 .....             | 167 |
| 9.7 客户拜访制度 .....               | 168 |
| 9.8 客户投诉管理制度 .....             | 170 |
| <b>10 物流车辆管理制度</b> .....       | 175 |
| 10.1 运输企业车场管理条例 .....          | 176 |
| 10.2 运输企业小车管理规定 .....          | 177 |
| 10.3 运输企业车辆证件管理规定 .....        | 178 |
| 10.4 储运机动车辆管理制度 .....          | 180 |
| 10.5 储运油料管理制度 .....            | 184 |
| 10.6 车辆管理制度 .....              | 184 |
| 10.7 车辆营运后的交款、保养制度 .....       | 187 |
| 10.8 对讲机使用制度 .....             | 187 |
| <b>11 国际物流作业制度</b> .....       | 189 |
| 11.1 出入境检验检疫报检须知 .....         | 190 |
| 11.2 运输企业代理报检员管理规定 .....       | 192 |
| 11.3 “入境货物报检单”填制要求 .....       | 194 |
| 11.4 “过境货物报关单”填写规范 .....       | 195 |
| 11.5 “进出口货物报关单”填制要求 .....      | 196 |
| 11.6 “进口货物报关单”（白色）填写规范 .....   | 205 |
| 11.7 “进口货物报关单”（浅蓝色）填写规范 .....  | 208 |
| 11.8 “进口货物报关单”（粉红色）填写规范 .....  | 208 |
| 11.9 “出口货物报关单”（白色）填写规范 .....   | 209 |
| 11.10 “出口货物报关单”（浅蓝色）填写规范 ..... | 211 |
| 11.11 “出口货物报关单”（浅黄色）填写规范 ..... | 211 |
| 11.12 “出口货物报关单”（粉红色）填写规范 ..... | 211 |
| 11.13 “出口货物报关单”（浅绿色）填写规范 ..... | 212 |

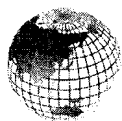


---

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 下篇：物流行政综合管理制度 .....      | 213 |
| <b>12 财务运行管理制度</b> ..... | 215 |
| 12.1 财务管理办法 .....        | 216 |
| 12.2 现金管理规定 .....        | 220 |
| 12.3 会计人员管理办法 .....      | 221 |
| 12.4 票据管理制度 .....        | 229 |
| 12.5 内部稽核制度 .....        | 229 |
| 12.6 资产控制制度原则 .....      | 233 |
| 12.7 管理人员报销制度 .....      | 234 |
| 12.8 司机报销制度 .....        | 236 |
| 12.9 职工食堂财务管理规定 .....    | 237 |
| <b>13 行政办公制度</b> .....   | 239 |
| 13.1 公司文明办公制度 .....      | 240 |
| 13.2 日常费用管理规定 .....      | 240 |
| 13.3 电话管理制度 .....        | 241 |
| 13.4 员工礼仪规范 .....        | 242 |
| 13.5 文件收发规定 .....        | 245 |
| 13.6 文件档案管理规定 .....      | 245 |
| 13.7 公司保密制度 .....        | 249 |
| 13.8 会议管理规定 .....        | 252 |
| 13.9 公关管理制度 .....        | 254 |
| 13.10 工具管理制度 .....       | 256 |
| <b>14 人力资源管理制度</b> ..... | 261 |
| 14.1 人事管理制度 .....        | 262 |
| 14.2 员工内部管理实施细则 .....    | 285 |
| 14.3 员工权利、责任制度 .....     | 290 |
| 14.4 运输企业司机管理规定 .....    | 291 |
| 14.4.1 司机管理条例 .....      | 291 |
| 14.4.2 司机考评管理办法 .....    | 296 |
| 14.4.3 司机违规扣分实施细则 .....  | 299 |
| 14.5 专职驾驶员管理制度 .....     | 304 |
| 14.6 销售人员奖惩制度 .....      | 307 |



|           |                          |            |
|-----------|--------------------------|------------|
| 14.7      | 客服人员奖惩规则 .....           | 309        |
| 14.8      | 客户服务人员行为规范评扣制度 .....     | 310        |
| 14.9      | 新员工入职培训管理规定 .....        | 312        |
| 14.10     | 组织分工管理制度 .....           | 314        |
| 14.11     | 总经理信箱管理规定 .....          | 320        |
| <b>15</b> | <b>维修管理制度 .....</b>      | <b>323</b> |
| 15.1      | 车辆保养制度 .....             | 324        |
| 15.2      | 维修部工作管理条例 .....          | 325        |
| 15.3      | 设备保养维护管理办法 .....         | 328        |
| 15.4      | 设备外修管理规定 .....           | 334        |
| <b>16</b> | <b>信息管理制度 .....</b>      | <b>337</b> |
| 16.1      | 信息管理办法 .....             | 338        |
| 16.2      | 公司信息资源管理办法 .....         | 340        |
| 16.3      | 信息系统管理与维护制度 .....        | 344        |
| 16.4      | 机房管理制度 .....             | 345        |
| <b>17</b> | <b>安全保卫制度 .....</b>      | <b>349</b> |
| 17.1      | 物流公司安全制度 .....           | 350        |
| 17.2      | 物流中心安全管理制度 .....         | 356        |
| 17.2.1    | 物流中心消防管理制度 .....         | 356        |
| 17.2.2    | 物流中心安全保卫管理制度 .....       | 356        |
| 17.2.3    | 安全保卫防范工作规定 .....         | 357        |
| 17.2.4    | 物流中心防盗工作日常管理规定 .....     | 358        |
| 17.2.5    | 物流中心特别保安工作规定 .....       | 358        |
| 17.2.6    | 物流中心重点部位管理规定 .....       | 359        |
| 17.2.7    | 物流中心仓库易燃、易爆物品管理规定 .....  | 360        |
| 17.2.8    | 物流中心安全检查制度 .....         | 360        |
| 17.2.9    | 物流中心安全考核与奖惩制度 .....      | 361        |
| 17.2.10   | 物流中心电视监控系统的设备与管理规定 ..... | 362        |
| 17.3      | 仓库防火安全管理制度 .....         | 363        |
| 17.4      | 汽车运输公司安全管理规定 .....       | 366        |
| 17.5      | 交通事故处理制度 .....           | 372        |
| 17.6      | 公司工伤责任事故处罚办法 .....       | 373        |

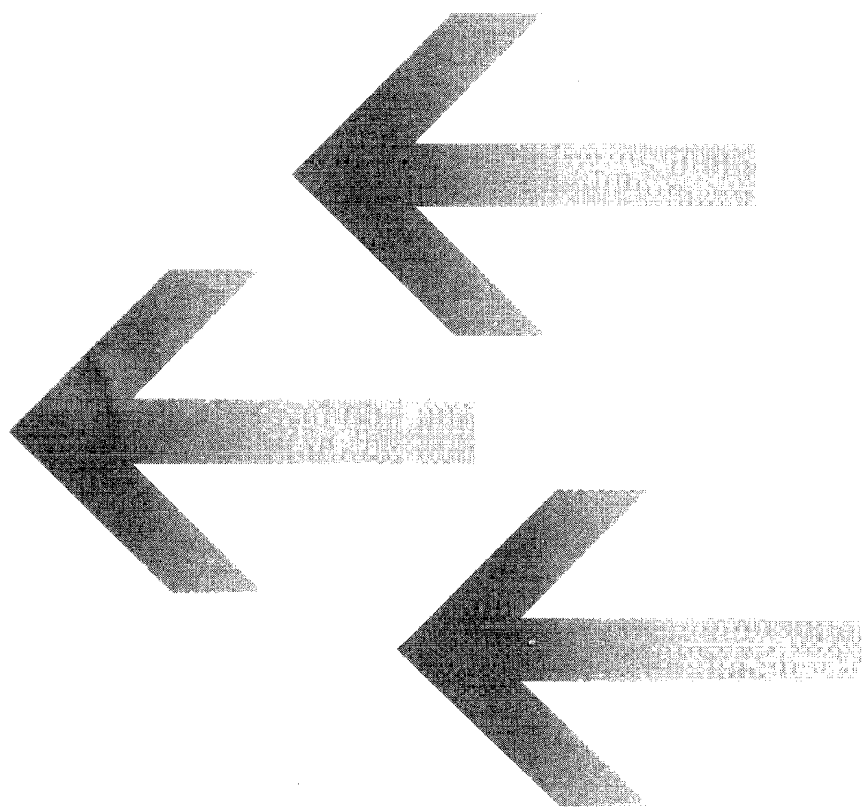


物流企业  
规范化制度全书

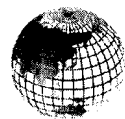
物流企业业务管理制度

## 上篇：物流业务管理制度

---





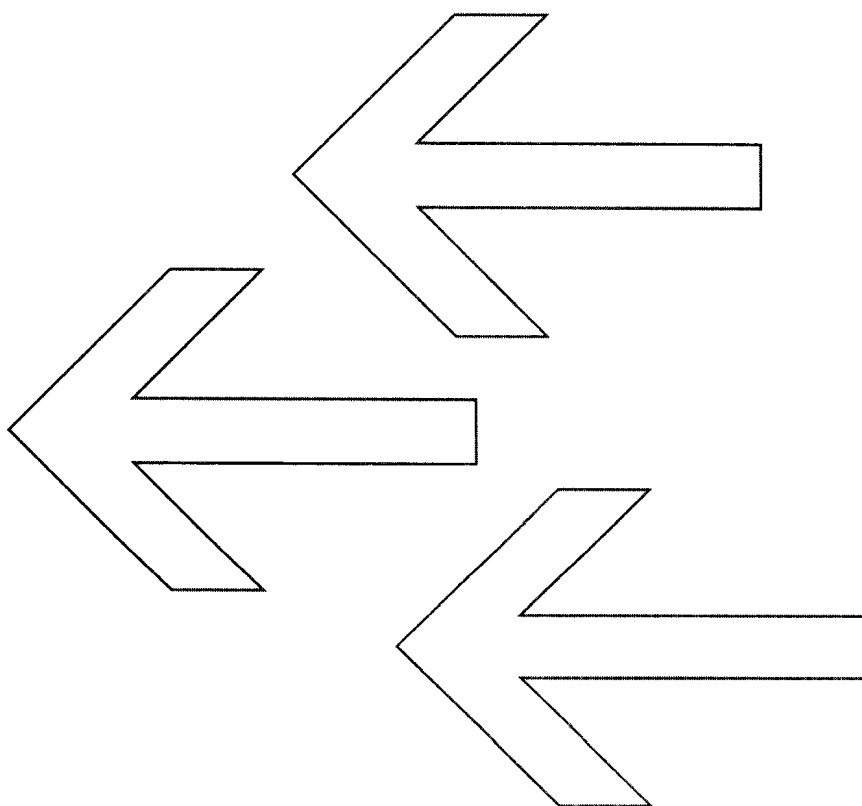


物流企业  
规范化制度全书

1

物流仓储管理制度

WULIU CANGCHU GUANLI ZHIDU







## 1.1 仓库管理制度

### 1.1.1 仓库守则

**第一条** 仓库是商品流通的储运基地，全体员工必须自觉遵守现代企业制度要求的各项规章制度和劳动纪律，热爱本职工作，坚守岗位，服从管理，听从安排，努力工作，争做贡献。

**第二条** 端正服务思想，改善服务态度，在工作中要讲文明、讲礼貌、讲团结、讲奉献，不断提高服务质量，积极开展各项物流服务业务，为货主提供安全、优质、方便、多储、低耗的优质服务。

**第三条** 牢固树立“安全第一”的思想，切实搞好以防火、防盗为重点的各项安全管理工作。库内严禁吸烟，谢绝无关人员到仓库进行与业务无关的各种活动，确保工作人员的人身安全，确保国家财产不受损失。

**第四条** 保持库房整洁，货物摆放整齐有序。

**第五条** 仓管员应掌握每种货物的位置、数量，保证账、物相符，做到货物收发准确、及时、简便，手续完备，以节省货主时间，提高工作效率。

**第六条** 仓库业务人员要经常主动与客户保持业务联系和信息传递。在接收货物时，如发现质量有异或商品的外包装破损，应用数码相机拍摄以作记录，并及时发E-mail给客户，以便及早处理，减少损失。

**第七条** 统计员在做好统计工作的基础上，认真做好统计分析，通过对比掌握业务发展变化的情况，从中发现问题，研究制定改善经营管理的措施，以达到提高经济效益的目的。

### 1.1.2 仓库作业管理规定

制定仓库作业管理规定的目的是加强仓库管理，降低成本和改进服务。本规定对所有在库区内工作(包括暂时和临时)的职工都具有约束力，广大员工应自觉遵守。

**第一条** 入库准备。

在货物入库前一天或数小时前接到“客户进库通知书”，仓管员根据“客户进库通知书”，对仓库内的货物进行调整，做好货物的进库准备工作。

**第二条** 货物进库。

(一) 仓管员接到送货驾驶员带来的“移库单”(或“入库委托书”)，安排装卸工进行卸货。“移库单”(或“入库委托书”)应一式两份，如只有一份，则仓管