



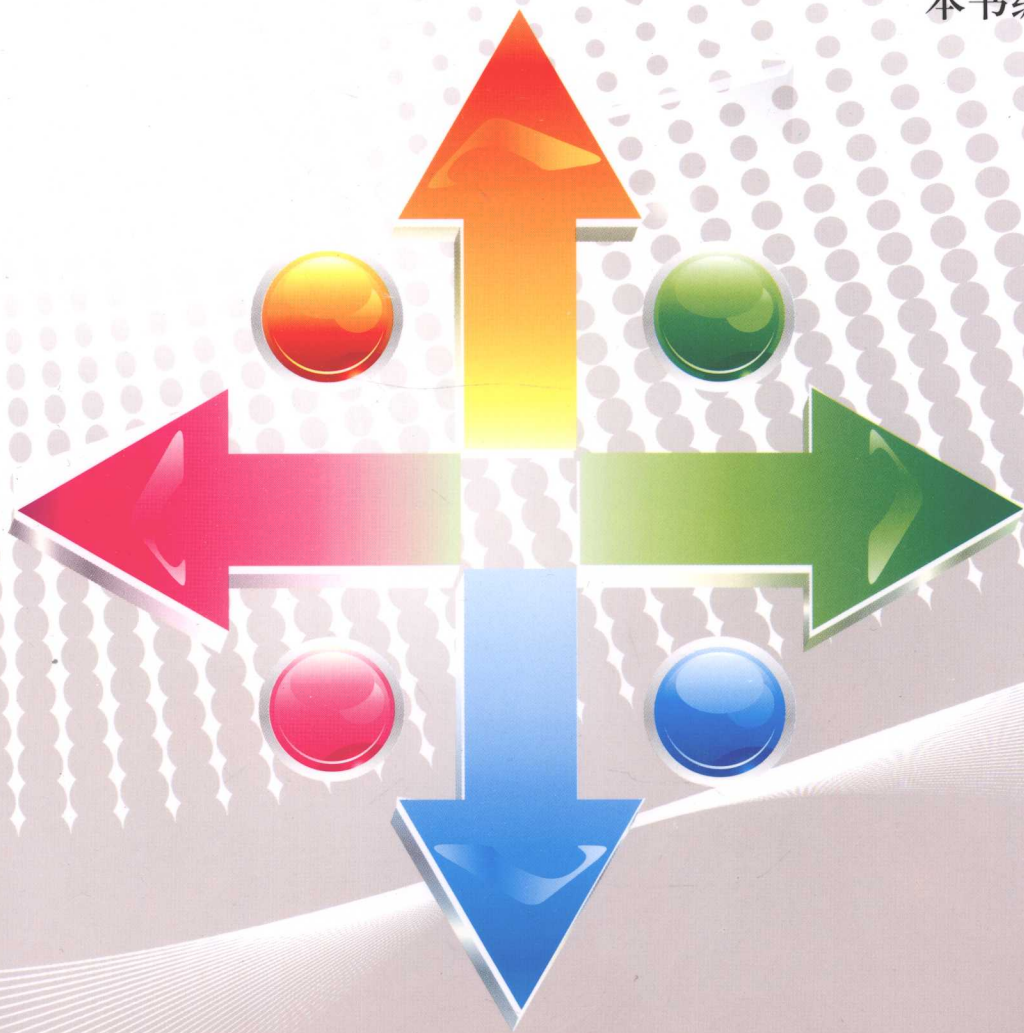
国家职业资格鉴定考试指定辅导资源

物流师

国家职业资格考试 (基础知识)

培训
教程

本书编委会



中央广播电视大学出版社

国家职业资格鉴定考试指定辅导资源

物流师国家职业资格 考试培训教程

(基础知识)

本书编委会



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

物流师国家职业资格考试培训教程. 基础知识/《物流师国家职业资格考试培训教程》编委会编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2009.9

国家职业资格鉴定考试指定辅导资源

ISBN 978-7-304-04683-5

I. 物… II. 物… 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 (2009) 第 159597 号

版权所有, 翻印必究。

物流师国家职业资格考试培训教程 (基础知识)

本书编委会

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

责任编辑: 王立群

版式设计: 夏 亮

责任印制: 赵联生

责任校对: 王 亚

印刷: 北京博图彩色印刷有限公司

印数: 0001~10100

版本: 2009 年 9 月第 1 版

2009 年 9 月第 1 次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 9.5 字数: 210 千字

书号: ISBN 978-7-304-04683-5

定价: 26.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

本书编审委员会

顾 问：(排名不分先后)

王浩旭	叶敏速	陈锐彬	姜 旭
张金马	王 宏	杨国农	吕伟光
彭衍惠	陈 捷	陈 燕	李百亮
贝 瑛	李晓飞		

主 编：王 鑫 周 铭

副主编：党晓龙 崔丽君

编 委：(排名不分先后)

高 华	任雪莲	张丽花	陈 宇
刘 欢	史晓建	孙 伟	陈 锋
王方方	彭晨昊	吴 彦	陈 旭
王 伟	付晓晖	王明霞	宫敬强
杜新珠	林 洁	许 憶	

秘 书：吴凯峰 龚匡溟

前 言

本套教材是依据《国家职业标准》的知识和技能要求,按照岗位培训需要的原则编写的,其内容详实,案例丰富,涵盖了工作要求标准的各个模块,并在保证内容完整性的基础上力求突出其针对性和实用性。为了提高培训教材的质量,我们组织了教学、科研和企业方面的相关专家,共同参与了该系列教材的编写工作。为了方便读者学习,本套教材在内容上安排得深入浅出、通俗易懂;在版式上设计得美观大方、图文并茂;在每一章的开始部分,明确了该章内容的学习目标,便于读者更好地把握知识要点。

本套教材包括:

- 《物流师国家职业资格考试培训教程(基础知识)》
- 《物流员国家职业资格考试培训教程(四级)》
- 《助理物流师国家职业资格考试培训教程(三级)》
- 《物流师国家职业资格考试培训教程(二级)》

《物流师国家职业资格考试培训教程(基础知识)》共分八章,主要内容如下:

第一章职业道德知识,主要介绍了道德和职业道德的含义,物流职业道德的内容。

第二章物流概论,主要介绍了物流的含义和物流概念的产生及演变,物流的经济价值和功能要素,物流与商流、物流与传统储运的关系,物流与电子商务的关系,物流不同分类的情况。

第三章物流管理概述,主要介绍了系统的概念,物流系统构成与作用,物流系统要素,现代物流管理目标、范围、特征,现代物流管理的发展趋势。

第四章现代物流产业与物流企业,主要介绍了现代物流产业的构成、功能价值及基本性质,物流企业的定义和主体构成,物流企业的类型,供应链的含义及管理目标,供应链的结构模型,供应链的类型和特征。

第五章物流运行系统,主要介绍了传统物料管理与效益背反,现代物流管理与物流一体化,一体化物流的功能运作,物流功能一体化与企业物流,供应物流的概念和运行内容,生产物流概念,生产物流的主要环节及相关领域,生产物流的合理化,销售物流的概念、工作流程和主要环节,逆向物流的概念和运行内容。

第六章物流管理系统,主要介绍了物流活动及管理的演变,物流管理系统,物流客户价值,如何开拓物流客户途径,巩固物流客户的方法,物流服务的概念,物流的基本服务和增

值服务，物流信息系统的定义、特征、功能和构成，物流信息技术，物流信息管理系统，物流成本管理的概念和特点，物流成本控制，物流质量管理的概念和主要物流质量指标，提高物流质量的途径，物流组织管理的概述，企业物流组织的基本类型，第三方物流企业组织，物流战略管理的概念和内容。

第七章物流装备与标准化，主要介绍了仓储装备、运输装备、集装装备、装卸搬运装备、分拣装备、包装装备的知识，条形码的概念和组成，条形码结构和识读装备，射频识别技术和货运跟踪系统，EDI技术和数据库技术，物流标准化的概述，物流模数系列，托盘标准化。

第八章物流相关法律法规，主要介绍了公路运输、铁路运输、水运水路运输、航空运输的法规，仓储的相关法规，环境保护法、劳动法，海商法和国际货物运输的相关规定，口岸管理的法律法规，海运、陆运、空运的货物保险，国内货物运输保险。

本教材所采用的教学方法还正在不断地摸索和提稿过程中，由于时间关系，本教材难免存在疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

本书编委会

2009年9月

目 录

第一章 职业道德知识	(1)
一、职业道德的基本观念	(1)
二、物流职业道德内容和行为规范	(2)
第二章 物流概论	(5)
第一节 物流概述	(5)
一、物流概念	(5)
二、物流的经济价值和功能要素	(8)
三、物流与商流、生产和传统储运的关系	(10)
四、物流与电子商务的关系	(12)
第二节 物流分类	(15)
一、按物流在社会再生产中的作用分类	(15)
二、按物流活动空间范围分类	(18)
三、按物流系统性质分类	(18)
四、按照物流过程分类	(19)
第三章 物流管理概述	(20)
第一节 物流系统	(20)
一、物流系统概念	(20)
二、物流系统构成与作用	(20)
三、物流系统要素	(22)
第二节 物流管理概念	(23)
一、现代物流管理目标	(23)
二、现代物流管理范围	(24)
三、现代物流管理的特征	(25)
四、现代物流管理的发展趋势	(27)
第四章 现代物流产业与物流企业	(30)
第一节 现代物流产业构成与性质	(30)

一、现代物流产业的构成和功能价值	(30)
二、现代物流产业的基本性质	(31)
第二节 物流企业类型	(32)
一、物流企业的定义	(32)
二、物流行业主体构成	(32)
三、物流企业种类	(33)
四、物流业务外包形成的物流企业	(34)
第三节 供应链管理	(36)
一、供应链的含义	(36)
二、供应链管理的目标	(37)
三、供应链的结构模型	(37)
四、供应链的类型	(38)
五、供应链的特征	(39)
第五章 物流运行系统	(41)
第一节 物流一体化	(41)
一、传统物料管理与效益背反	(41)
二、现代物流管理与物流一体化	(42)
三、一体化物流功能运作	(43)
四、物流功能一体化与企业物流	(47)
第二节 供应物流	(47)
一、供应物流的概念	(47)
二、供应物流运行内容	(48)
第三节 生产物流	(50)
一、生产物流概念	(50)
二、生产物流主要环节及相关领域	(51)
三、生产物流合理化	(53)
第四节 销售物流	(53)
一、销售物流概念	(53)
二、销售物流工作流程	(54)
三、销售物流的主要环节	(55)
第五节 逆向物流	(56)
一、逆向物流概念	(56)
二、逆向物流运行的内容	(57)

第六章 物流管理系统.....	(59)
第一节 物流管理阶段	(59)
一、物流活动及管理的演变	(59)
二、物流管理系统划分	(60)
第二节 物流客户管理	(61)
一、物流客户价值	(61)
二、开拓物流客户途径	(62)
三、巩固物流客户的方法	(64)
第三节 物流服务管理	(65)
一、物流服务的概念	(65)
二、物流的基本服务	(66)
三、物流的增值服务	(67)
第四节 物流信息管理	(67)
一、物流信息系统的定义	(67)
二、物流信息系统的特征	(68)
三、物流信息系统功能	(68)
四、物流信息系统构成	(69)
五、物流信息技术	(70)
六、物流信息管理系统	(72)
第五节 物流成本管理	(72)
一、物流成本管理的概念和特点	(72)
二、物流成本控制	(74)
第六节 物流质量管理	(75)
一、物流质量管理的概念	(75)
二、主要物流质量指标	(76)
三、提高物流质量途径	(77)
第七节 物流组织管理	(77)
一、物流组织管理概述	(77)
二、企业物流组织的基本类型	(79)
三、第三方物流企业组织——事业部	(80)
第八节 物流战略管理	(81)
一、物流战略管理概念	(81)
二、物流战略管理内容	(82)

第七章 物流装备与标准化	(85)
第一节 物流装备	(85)
一、仓储装备	(85)
二、运输装备	(90)
三、集装装备	(94)
四、装卸搬运装备	(97)
五、分拣装备	(101)
六、包装装备	(102)
第二节 物流信息技术装备	(104)
一、条形码的概念与组成	(104)
二、条形码结构与识读装备	(105)
三、射频识别技术	(107)
四、货运跟踪系统	(107)
五、EDI 技术	(109)
六、数据库技术	(109)
第三节 物流标准化	(110)
一、物流标准化概述	(110)
二、物流模数系列	(111)
三、托盘标准化	(112)
四、集装箱标准化	(112)
第八章 物流相关法律法规	(114)
第一节 物流相关国内法规	(114)
一、公路运输法规	(114)
二、铁路运输法规	(117)
三、水路运输法规	(120)
四、航空运输法规	(124)
五、仓储相关法规	(125)
六、环境保护法	(126)
七、劳动法	(127)
第二节 物流相关国际法规	(128)
一、海商法	(128)
二、国际货物运输相关法规	(128)
三、口岸管理法律法规	(134)

第三节 保险与索赔	(136)
一、海运货物保险	(136)
二、陆运货物保险	(138)
三、空运货物保险	(139)
四、国内货物运输保险	(139)

第一章 职业道德知识

学习目标

了解道德和职业道德的含义，熟悉物流职业道德内容。

一、职业道德的基本观念

道德是一定社会、一定阶级向人们提供的处理人和人之间、个人和社会、个人与自然之间各种关系的一定特殊的行为规范。

职业道德是一般社会道德的特殊形式，是现代商业伦理规范和价值观念的表现，是从事一定职业的人员在工作和劳动中遵循的特定的行为规范。

社会主义的职业道德是社会主义道德体系的重要组成部分。中共十四届六中全会在《关于加强社会主义精神文明建设的决议》中提出的“大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德”，是我国未来职业道德建设的根本指南，以及我国现阶段职业道德的主要内容和要求。

1. 诚实守信

诚，就是真实不欺；信，就是真心实意地遵守履行诺言。诚实守信就是指真实无欺、遵守承诺和契约的品德及行为。诚实守信是职业在社会中生存和发展的基石，要求从业人员在职业生活中慎待诺言，表里如一，言行一致，遵守职业纪律。

诚实守信表现在物流职业中，要求从业者诚实劳动，遵纪守法，在物流业务活动中，严格履行合同，重合同守信用。诚实守信的具体要求包括：忠诚所属企业；维护企业信誉；保守企业秘密。

2. 办事公正

办事公正是指我们在办事情、处理问题时，要站在公正的立场，坚持正确的原则。办事公正是处理职业性质和维护职业工作正常进行的行为规范和规章制度，需要该职业内部的规范协调，也要处理好该职业引起的与各方面的职业关系。

在日常工作中，物流从业人员应自觉遵守规章制度，平等待人，秉公办事，清正廉洁，

不允许违章违纪、使用特权、滥用职权、损人利己、损公济私,要兼顾国家、集体、个人三者利益,追求社会公正,维护公益。办事公正的具体要求包括:坚持真理;公私分明;公平公正;光明磊落。

3. 爱岗敬业

爱岗敬业是最基本的职业道德规范,是对人们工作态度的一种普遍要求。爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作;敬业就是用一种恭敬严谨的态度对待自己的工作。爱岗敬业是职业道德的核心和基础。要安心本职工作,热爱自己的工作岗位,把自己看成单位、公司、部门的一分子,把自己从事的工作视为生命存在的表现方式,尽心尽力去工作。这是无论从事何种职业都应有的道德要求。应当坚守工作岗位,履行职业责任,努力调整自己的工作方式和行为态度,在积极乐观的情绪下尽心尽力地工作。爱岗和敬业是紧密联系在一起。敬业是爱岗意识的升华,是爱岗情感的表达。敬业通过对职业工作的极端负责、对技术的精益求精表现出来,通过乐业、勤业、精业表现出来。

4. 服务群众

职业道德要求目标指向的最终归宿是服务群众、满足群众要求。任何职业都有其职业的服务对象。作为一项职业之所以能够存在,就是因为该项职业的职业对象对这项职业有共同的要求。在现代社会中生存的每个人都接受着无数人直接或间接提供的各种各样的服务。因此服务群众就是群众自我服务,是相互共同服务。服务群众要求任何职业都必须极力设法满足职业对象的要求,处处为职业对象的实际需要着想,尊重他们的利益,取得他们的信任。

5. 奉献社会

社会主义职业道德的最高境界和做人的最高境界都是奉献社会。奉献社会的突出表象是:

- (1) 自觉自愿地为他人、为社会贡献力量,完全为增进公共福利而积极劳动。
- (2) 有为社会服务的责任感,充分发挥主动性、创造性,竭尽全力。
- (3) 不计个人名利得失,一心为社会做贡献。

二、物流职业道德内容和行为规范

我国职业道德的基本原则结合物流行业本身的特征,就形成物流的职业道德,包括:

1. 以客户服务为中心

(1) 礼貌接待客户。客户服务的核心是给客户以希望,从各方面使客户感受到礼貌、尊敬、愉快和有所收获,使客户认为受到优于其他客户的对待,体会到优于其他物流企业的客户服务。

① 预约。通过电话或其他通信方式为客户约定洽谈时间,并提前通知内部人员准备洽谈。

② 洽谈。洽谈前,制作好资料与文件;洽谈中,引导客户达成交易;准确把握洽谈的内

容和时间。

③回复客户。洽谈后,尽快以书面的形式将洽谈的结果及时知会客户。

(2) 为客户制定物流作业方案与计划。

(3) 在执行物流作业过程中,不断与客户协商交流,保证货物准时无货损送达。

(4) 维系客户。对于经常性客户,必须以各种方式维系,包括回访、交际和公关活动。

(5) 采用客户关系管理软件系统,规划与支持客户服务活动。

2. 高度的诚信原则

诚信原则对于物流行业尤为重要。因为物流是贸易,特别是国际贸易正常进行的物质保证,所以要按照诚信的原则来办事。

(1) 忠诚客户利益

物流的全球作业使得物流企业的诚信成为市场关注的重要核心,特别是货物代理企业在货损发生索赔时应维护客户利益。

①物流从业人员必须以货物提单为根据,实事求是地确定责任,以保障客户的利益,同时维护企业的市场地位。应该杜绝推卸货损责任、拒绝赔付客户损失的不良行为。物流从业人员应当坚守职业道德,从个人做起。

②维护运价变动时的客户利益。物流企业及从业人员应以诚信为职业准则,自觉维护客户利益。绝不能利用运输价格变动之际,增加收费或变相涨价,取得不法利益。

(2) 严格按照物流法律法规执行物流作业

物流国际法律法规制定了非常严格的条文,并根据长期的实践,为保障货主与物流商的利益而逐渐完善。绝不能以眼前的利益或者人际关系忽视物流法律的严肃性,也不能以任何借口变通执行。

3. 良好的行为规范

企业形象不仅仅是企业的外在形象,它还是通过员工的工作氛围与公司信誉共同体现的。物流是典型的以市场营销为依存的行业,物流从业人员的行为代表着物流企业的形象,在某种程度上影响和制约着企业的发展,因此应大力提倡良好的行为规范。行为规范主要包括:

(1) 文件规范

①文件如同物流企业的服装,必须整洁、规范、一致,兼具美观。

②物流企业具有强烈的国际化特点,其文件也必须具备国际型企业共同的特征。

③物流企业的文件语言应具备商业语言和技术语言二者的简洁与准确性。

(2) 语言规范

语言规范包含声音语言规范和身体语言规范。

对于商业交流来说,声音语言规范的核心是简明易懂,尽量采用对方最愿意接受的语言方式。讲话时必须注意对方的反应,调整自己的讲话方式与内容,多给对方留接受与吸收的时间。在与物流客户的交流中,电话沟通是主要的方式。绝大多数客户以电话方式向物流公

司订汽车、火车和轮船的舱位,要求配送公司准时送货,因此,电话成为物流企业形象的媒介。

身体语言是用来配合声音语言的。身体语言以身体的动作表达自己的意愿和倾向,往往具有比声音语言更大的作用。身体语言不仅是从业人员个人教养的反映,也是物流企业文化的鲜明表现。

4. 高效的团队精神

团队精神是现代物流企业,特别是大型企业的力量所在。物流企业的基本要求是大型化,否则难以在市场竞争中生存。

(1) 合作

物流从业人员最基本的素质就是合作精神,因为物流行业使每一个企业和个人都成为供应链的成员。合作的前提是以企业利益为先,以他人方便为准绳。方便别人的同时也方便了自己,今后将会有更多的客户愿意与公司进行业务往来。

(2) 理解

现代物流企业与传统物流企业的不同在于,它是一体化的物流服务供应商,提供全面的物流服务。现代物流企业从业人员必须团结协作,时时处处发扬团队精神。团队精神首先建立在员工对企业战略的理解上,包括对企业的目标、能力、市场作为的理解。员工之间的理解应建立在相互沟通的基础上,应将自己工作中的所做所想与相关的公司成员交流。

(3) 制度

现代物流企业通过一体化运作使员工具有整体意识,供应链管理使员工明确社会责任与企业利润同等重要。这是物流企业容易实行从业人员合作的优势。

维持企业的团队精神还需要企业的制度化保障:定期检查企业执行物流作业中的不协调,分析产生的原因;对相关人员进行奖励与批评;随市场与作业的变化,调整从业人员的作业程序。

5. 持续的竞争能力

物流行业属于知识密集型产业,需要从业人员具备物流的高技能。在目前全球物流的态势下,物流的单据一般以英文为主,物流的程序化运作要求专业人员具备良好的物流软件与网络操作能力。为了保持职业的竞争力,物流专业技术人员需要不断地更新自己的知识。

6. 物流从业人员职业守则

爱岗敬业,忠于职守,遵纪守法,诚信明礼,钻研业务,提高技能,讲究效率,加强修养,为客户提供优质的安全服务。

第二章 物流概论

学习目标

了解物流的含义和物流概念的产生及演变,了解物流的经济价值和功能要素,熟悉物流与商流、物流与传统储运的关系,了解物流与电子商务的关系,掌握物流的不同分类的情况。

第一节 物流概述

一、物流概念

1. 物流的含义

物流是指物品从供应地向接收地的实体流动过程。物流根据实际需要,将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能进行有机结合。其中,“物”是指一切可以进行物理性位置移动的物质资料和物流服务。物质资料包括物资、物料和货物;物流服务包括货物代理和物流网络服务。“流”是物的实体位移,包括短距离的搬运、长距离的运输和全球物流。

物质实体的物理运动,在人类社会开始经济运动的初期就已经存在。然而,物流形成一门科学并被进行系统的研究,在发达国家大致是从20世纪中期开始的;在我国,对物流的系统研究开始得更晚,至今不过20年的历史。虽然物流科学还很年轻,但由于它的重要性已被普遍认识,物流科学的发展相当迅速。

物流是物资资料从供给者到需求者的物理性运动,是实现价值和创造价值的经济活动,其内涵有以下几方面:

(1) 物流的客体是物资资料。其内容既包括有形物资资料,也包括依从物质载体的无形资料。

(2) 物流的主体是供给者和需求者。供给者包括生产者和经营者,需求者包括一般消费

者、业务需求者和产业需求者。

(3) 物流是物资资料在时间、空间、数量、质量的物理性运动。

(4) 物流是实现价值的经济活动。使用价值是价值的物质承担者, 生产过程创造的价值必须经过物流才能最终实现。

(5) 物流又是创造价值的经济活动。物流具有生产性, 物流劳动是社会必要劳动, 物流通过时间、空间、数量、质量效应来创造价值。

2. 物流概念的产生

1901年, 美国人格罗威尔在《工业委员会关于农场产品配送的报告》中, 第一次对农产品配送成本产生影响的各因素进行了论述, 揭开了人们对物流认识的序幕。1918年, 英国联合利华公司的利费哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”, 公司的宗旨是, 在全国范围内把商品及时送到批发商、零售商以及用户的手中。1921年, 美国经济学家阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》一书中提出, “物流是与创造需求不同的一个问题”, 销售过程的物流指的是时间和空间的转移, 并提到“物资经过时间或空间的转移, 会产生附加价值”。此时的物流指的是销售过程中的物流, 是为了配合销售而进行的相关运输与仓储活动, 即实体配送。1935年, 美国销售协会对当时还称为实体配送的物流概念进行了定义: “实体配送是指包含于销售之中的物质资料和服务在从生产地点到消费地点流动的过程中, 所伴随的种种经济活动。”这个概念是有关物流的最早定义, 它将物流看成是销售过程中的一个环节, 从属于销售, 强调了与产品销售有关的输出物流, 没有把输入物流环节包含在内。

上述是物流发展的早期阶段。在这一阶段里, 人们从有利于商品销售的愿望出发, 探讨如何进行物资的配给和怎样加强对物资分布过程的合理化管理, 其核心部分就是物流被看成是市场的延伸。

第二次世界大战后的几十年间, 西方经济进入大量生产与销售时期, 后勤管理的理念和方法开始被引入工业部门和商业部门, 被人们称之为“工业后勤”和“商业后勤”。物流也逐渐取代了实体配送的概念。物流包含生产领域的原材料采购、生产过程中的物料搬运与厂内物流、流通过程中的物流或销售物流。

3. 物流概念演变

在20世纪50年代到70年代, 由于人们研究的对象主要是狭义的物流, 是与商品销售有关的物流活动, 是实物流通过程中的商品实体运动, 所以对于物流概念通常采用的是“physical distribution”(简称PD)一词。不过, 这种初期的物流概念只是局限在分销过程中的商品实体运动。

1963年, 美国物流管理协会对物流管理的定义是: “为计划、执行和控制原材料、在制品库存及制成品从起源地到消费地的有效率的流动而进行的两种或多种活动的集成。这些活动包括顾客服务、需求预测、交通、库存控制、物料搬运、订货处理、零件及服务支持、工厂及仓库选址、采购、包装、退货处理、废弃物回收、运输、仓储管理。”

但是实体配送表达的领域较为狭窄, 而物流的概念更宽广、连贯和整体。军事后勤为部