



上海高等学校本科教育高地建设项目
WULIU GUANLI XILIE CONGSHU
物流管理系列丛书

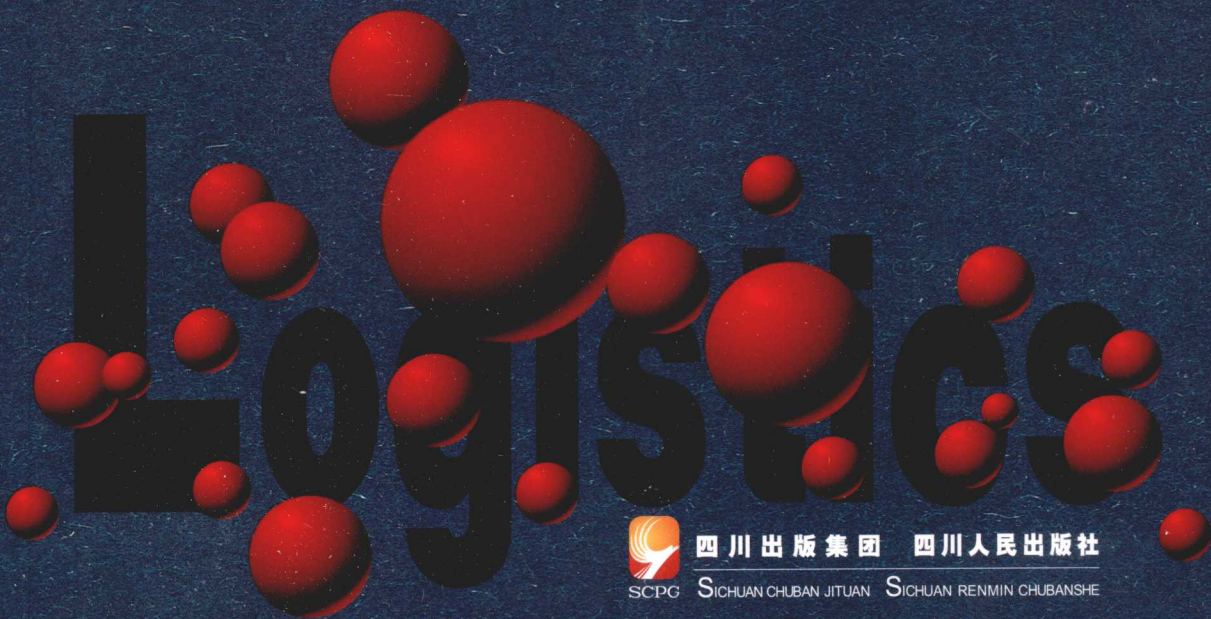
物流与供应链

WULIU YU GONGYINGLIAN GUANLI ANLI

管理案例

● 刘伟 主编

- 近百个经典案例开阔视野
- 系统反映物流和供应链实践活动
- 概要阐述物流与供应链基本原理和运营管理知识
- 拓展物流与供应链管理思维空间



四川出版集团 四川人民出版社

SCPG

SICHUAN CHUBAN JITUAN

SICHUAN RENMIN CHUBANSHE



上海高等学校本科教育高地建设项目
WULIU GUANLI XILIE CONGSHU
物流管理系列丛书

感 谢

上海高等学校本科教育高地“海关物流”建设项目（200539）

国家重点（培育）学科“交通运输规划与管理”建设项目（200706）

上海市教育委员会重点学科“交通运输规划与管理”建设项目（J50601）

物流与供应链管理案例

WULIU YU GONGYINGLIAN GUANLI ANLI

● 主编：刘 伟 副主编：许 欢

四川出版集团 四川人民出版社

SICHUAN CHUBAN JITUAN SICHUAN RENMIN CHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

物流与供应链管理案例/刘伟主编. —成都:四川人民出版社,2009. 8

(物流管理系列丛书)

ISBN 978-7-220-07786-9

I. 物… II. 刘… III. ①物流—物资管理—案例
②物资供应—物资管理—案例 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 131606 号

物流管理系列丛书

WULIU YU GONGYINGLIAN GUANLI ANLI

物流与供应链管理案例

刘 伟 主编

丛书策划
责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
责任印制

余其敏
杨 立
解建华
杨 潮
叶 勇
丁 青 李 进

出版发行
网 址

四川出版集团(成都槐树街2号)
四川人民出版社
<http://www.scpph.com>
<http://www.booksss.com.cn>
E-mail: scrmcbsf @ mail. sc. cninfo. net

发行部业务电话
防盗版举报电话

(028)86259459 86259455
(028)86259524

照 排
印 刷
成品尺寸

四川胜翔数码印务设计有限公司
四川新华印刷厂
170mm×240mm

印 张
插 页

23
3

字 数
版 次

360 千
2009 年 8 月第 1 版

印 次
印 数

2009 年 8 月第 1 次印刷
1-5000 册

书 号
定 价

ISBN 978-7-220-07786-9
38.00 元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题,请与我社发行部联系调换
电话:(028)86259624

CONGSHU BIANXIE SHUOMING

丛书编写说明



进入 21 世纪,企业间在降低生产成本、改善产品品质和扩大销售方面的竞争已经发展到相当成熟的地步,企业在生产领域内进一步挖掘“利润生长点”的空间已十分有限。在这种情况下,很多企业将眼光转向以服务为核心的竞争。而在服务领域,现代物流服务尤其令人关注,因为高效合理的物流通过对整个生产和流通结构的改善和协调,对企业有效控制成本、高效利用资源、切实改善服务起着巨大的推动作用;高效合理的物流通过节约时间和财力,更大程度地满足顾客的需要,为企业获得竞争优势提供有力支持,并带来可观的利润。因此,引进和发展现代物流理论和技术,培养现代物流经营管理的高级人才,已成为提高我国综合竞争力的重要举措和当务之急。

如果说 21 世纪的头一个十年我国还处在物流发展的摸索、规划、蓄力阶段,那么,许多因素预示着下一个十年对于物流经理来说,必定是一个挑战与机遇并存的时期。随着我国市场经济体制的不断完善,多数公司在成熟的市场中相互竞争的事实、公司对建立客户忠诚度的希望以及人们对物流成本和资产对公司利润的影响的认识,已经导致高层管理者提高了对物流在提升企业赢利能力中的重要作用的认识。此外,入世以来我国对外贸易高速发展,对外依存度不断提高,供应、生产、需求和竞争的全球化已经使高层管理者对物流的重视程度不断增加。物流专业人员面临的挑战与机遇也达到了前所未有的程度。为了成功地迎接这些挑战、充分抓住面临的机遇,物流经理人员必须系统学习现代物流管理的知识。

有鉴于此,四川人民出版社在进行了充分的调研后决定组织编写一套理论与实践能够紧密结合的,既适应市场需求又具有一定前瞻性的物流管理专业教材。

调研发现,近几年市场上出现了大量物流管理的书籍。有偏重理论的,有偏重

实务的,也有注重案例的;有综合性的,有专题性的,也有系列丛书;有译著,有教材,也有专著;有培训教材,有高职教材,也有本科教材……真可谓百花盛开,万紫千红,体现了我国物流业发展初始阶段实践需要理论指导以及物流人才培养对教材的迫切需求。“但总的来看,这只是解决了教材的有无问题,并没有很好地解决质量问题,高水平的精品教材还很缺乏”^①。随着物流的纵深发展,对物流人才要求的不断提高,物流教学和实践都在寻找不仅是指导如何做,而更重要的是指导如何做得更好的教科书;不仅是传授物流知识,而更重要的是培养物流管理能力的教科书;不仅是指导解决理想状态下的物流问题,而更重要的是指导解决复杂环境下的物流问题的教科书。

在这样的背景下,如何使新编的这套系列丛书满足新的需求是我们一开始就考虑的问题。我们的选择是起点高,跳出以讲述物流基本知识为主的框架,以满足培养高层次物流管理人才的需要;综合性强,跳出以物流基本活动分册论述的丛书结构,以培养具有综合应用现代物流管理理论与方法实际问题能力的高级物流人才;抓住现代物流的一个基本点、两大核心技术:一个基本点就是物流管理的根本目的是降低物流成本,挖掘“第三利润源泉”。两大核心技术是信息技术和优化技术。把信息技术和物流信息系统结合起来,把优化技术和物流系统设计、物流管理结合起来。丛书正是基于这样的考虑形成的。

我们希望,新编的这套丛书能在我国物流从粗放式管理向精益化管理,从定性管理向定量管理,从运作管理向运筹管理,从单项管理向系统管理,从手工管理向计算机管理,总而言之,从传统管理向现代化管理的发展进程中起到一定的推进作用和指导作用。

编写过程中,我们参考了不少文献,在此特向这些文献的作者表示衷心的感谢。同时,我们还得到了许多院校、科研机构以及企业的大力支持;四川人民出版社更是给予了鼎力协助,在此一并致以深切的谢意。

本套丛书可作为高等院校的教材,适合物流专业的本科生(高年级)和研究生使用。也可作为物流师特别是高级物流师的培训教材。

由于学识所限、研究不够以及现代物流本身的日新月异,疏漏与错误难以避免,我们真诚地希望广大读者不吝赐教,以便我们不断完善、提高本套教材质量,为我国现代物流业的发展作出贡献。

物流管理系列丛书编写组

2009年4月

^① 赵刚:《现代物流基础》,序言(丁俊发),苏州大学出版社,2004年版,p.2。

前言

Q I A N Y A N

前 言



后工业经济时代，企业间在降低生产成本、改善产品品质和扩大销售方面的竞争已经发展到相当成熟的地步，企业在生产领域进一步挖掘“利润增长点”的空间已十分有限。始于 20 世纪五六十年代的物流管理，发展至 80 年代，经历了物料管理、实体分配和综合物流阶段；进入 80 年代末期，发达国家的物流管理开始迈入供应链管理阶段。在这种情况下，很多企业将眼光转向以服务为核心的竞争。而在服务领域，现代物流服务和供应链管理尤其令人关注，因为合理物流和高效供应链管理能通过对整个流通和生产结构的改善和协调，为企业获得竞争优势提供有力支持，并为企业带来可观的利润。

近年来，我国出现了“物流热”现象，物流在中国作为冷僻和鲜为人知领域的局面已经有了很大的改观，出现了积极发展现代物流的势头。理论界对现代物流的关注也十分明显，许多学者加入物流研究的行列，组建物流研究机构，从国外引进大量的成果，出版和发表了可观的著作和文章，丰富了物流管理学作为一门新兴学科领域的理论成果。

旨在推进服务、贸易和投资自由化的 WTO 多边协定机制使中国企业面临前所未有的国内外市场竞争。中国企业如何在激烈的市场竞争中获取优势，已成为一个急需研究的现实问题。而从某种意义上来说，市场真正的竞争已经不是公司与公司之间的竞争，而是供应链与供应链之间的竞争。

在物流和供应链管理实践不断探索和发展中，企业和经济社会越来越需要成功经验的借鉴、启示和指导；现代物流和供应链的复杂性和快速发展的客观要求很难用一种理论、一种模式或者一种方法来满足。案例是从具体实际问题入手，发现问题、分析问题、研究问题和解决问题的实践写照、探究和体验。案例教学就是以某个方面、某个部门或某个企业的实际业务或者项目作为实例，结合理论知识组织的教学，是一种理论联系实际的、启发式的、教学相长的教学过程，具有实践性、互动性、诱导性、启发性、生动性、民主化和具体化的特点。物流和供应链管理案例教学有五方面的作用：（1）可以发展读者的创新精神和实际解决



问题等能力和品质；（2）读者通过案例教学得到的知识是内化过的知识，并且可以在很大程度上整合教育教学中那些“不确定性”的知识；（3）借助于案例，读者不仅可以从中获得认知的知识，而且有助于提高其表达、讨论技能，增强其面对困难的自信心；（4）案例教学大大缩短了教学情境与实际生活情境的差距；（5）案例教学可以帮助读者理解教学中所出现的两难问题，掌握对教学进行分析和反思的方式。

在物流和供应链管理理论知识传播和推广过程中，通过案例和案例教学，培养读者或者学生多向的、发散型的思维方式，引导他们运用所学知识进行分析和讨论，从而不断提高其分析问题和解决问题的能力，发挥其主体作用，具有生动形象的更好效果。相信《物流与供应链管理案例》能够为物流和供应链管理理论知识传播以及丰富物流和供应链管理知识宝库作出贡献。

2009 年 4 月





第一章 物流的发展与基本概念	(1)
案例 1.1 香港的现代物流管理	(1)
案例 1.2 《综合物流实策大纲》引导下的日本物流业	(5)
案例 1.3 赢在物流的沃尔玛	(16)
案例 1.4 金象大药房的后盾：合理化物流	(28)
案例 1.5 未来愿景：绿色物流	(31)
本章知识点提要	(33)
第二章 物流的功能与业务	(34)
案例 2.1 韩国三星公司合理化运输	(34)
案例 2.2 宝钢的库存管理	(38)
案例 2.3 圣克劳德仓库	(39)
案例 2.4 华联超市的配送中心	(40)
案例 2.5 个性化服务之包装改革	(42)
案例 2.6 玻璃运输的外包多赢格局	(43)
案例 2.7 从国际货代到物流加工的物流链对接	(45)
本章知识点提要	(47)
第三章 物流企业	(48)
案例 3.1 中远物流的经营管理	(48)
案例 3.2 中海物流的服务实践	(54)
案例 3.3 招商局物流分析	(66)



案例 3.4	中邮物流	(70)
案例 3.5	低调高速发展的顺丰速运	(73)
案例 3.6	德国邮政世界网——从臃肿不堪到世界之最	(78)
案例 3.7	享誉全球的联邦快递	(81)
案例 3.8	马士基发展综合物流服务的历程与启示	(94)
案例 3.9	中国成长最快的物流企业——宅急送	(99)
案例 3.10	韩进集团的海运相关物流经营	(106)
案例 3.11	物流随 UPS 发展 UPS 随物流强大	(111)
案例 3.12	安泰达：家电业第三方物流	(115)
案例 3.13	日本大和运输的宅急便	(118)
	本章知识点提要	(129)
第四章	企业物流管理	(131)
案例 4.1	美国通用公司的物流运作	(131)
案例 4.2	吉列公司建立欧洲整体物流管理架构	(134)
案例 4.3	日本伊藤洋华堂公司的食品物流系统	(139)
案例 4.4	美国达可海德 (DH) 服装公司	(142)
案例 4.5	摩托罗拉的物流管理	(143)
案例 4.6	韩国三星的物流改革措施	(146)
案例 4.7	劳拉·阿什利 (Laura Ashley) 公司的物流决策	(147)
	本章知识点提要	(149)
第五章	专业物流	(150)
案例 5.1	中国家电物流运作与实践	(150)
案例 5.2	中国医药物流进步的期待 ——上海勃林格殷格翰药业有限公司医药物流方案	(159)
案例 5.3	中国危险品物流现状分析	(168)
案例 5.4	汽车物流：中外汽车行业第三方物流的应用	(175)
案例 5.5	奥运物流：历史上奥运物流运作及其比较	(187)
案例 5.6	区域农产品冷链物流分析——以重庆市为例	(195)
案例 5.7	逆向物流：飞利浦减少退货的措施	(205)
案例 5.8	连锁超市物流配送策略	(210)
案例 5.9	餐饮物流：中国百胜物流公司	(218)
案例 5.10	快速消费品：康师傅公司物流运作经验与启示	(220)

案例 5.11 精益管理下的药店物流	(224)
案例 5.12 孟买达巴瓦拉盒饭“物流”成为经济管理经典案例	(226)
本章知识点提要	(229)
第六章 物流技术应用与物流信息化	(231)
案例 6.1 美国物流信息化状况	(231)
案例 6.2 现代生产性物流管理发展趋势 ——华宝 CIMS 物流系统案例	(234)
案例 6.3 条形码技术在物流供应链管理中的应用	(242)
案例 6.4 地理信息系统在物流配送中的应用	(246)
案例 6.5 Molson 公司的整体化连锁信息网	(249)
本章知识点提要	(250)
第七章 物流综合管理	(252)
案例 7.1 摩托车行业零部件入厂物流模式变革与实施	(252)
案例 7.2 TQM 和非 TQM 物流企业比较的启示	(257)
案例 7.3 精细化+信息化=“仓流”管理现代化	(259)
案例 7.4 家乐福速度加规模的商业物流选址	(262)
本章知识点提要	(265)
第八章 供应链及其背景概述	(266)
案例 8.1 像送鲜花一样送啤酒 ——青岛啤酒供应链管理	(266)
案例 8.2 海尔笔记本供应链构筑经验借鉴	(267)
案例 8.3 高露洁供应链管理系统的实施与优势	(272)
本章知识点提要	(273)
第九章 企业供应链管理	(275)
案例 9.1 麦当劳的供应链管理	(275)
案例 9.2 惠普:供应链管理制胜	(278)
案例 9.3 百安居:成功源于高效供应链管理	(280)
案例 9.4 戴尔计算机普来克斯工厂供应链管理应用案例	(283)
案例 9.5 宜家——站在供应链上的巨人	(286)
本章知识点提要	(288)

第十章 供应链中的采购与供应	(290)
案例 10.1 超市商品采购的模式	(290)
案例 10.2 飞马科技公司的选择	(292)
本章知识点提要.....	(294)
第十一章 供应链中的生产计划与供应商控制	(295)
案例 11.1 MRP 助美的持续发展	(295)
案例 11.2 BDCOM 公司应用看板案例	(296)
案例 11.3 JIT 漫谈.....	(297)
本章知识点提要.....	(299)
第十二章 供应链中的库存控制	(300)
案例 12.1 家乐福存货管理	(300)
案例 12.2 VMI: 迈向零库存之路	(302)
案例 12.3 上海贝尔库存管理战略的 E 化	(303)
本章知识点提要.....	(304)
第十三章 供应链的设计与构建	(306)
案例 13.1 青岛啤酒的仓库布局	(306)
案例 13.2 雅芳: 直销立法前的供应链变革	(307)
案例 13.3 惠普的供应链革命	(310)
本章知识点提要.....	(312)
第十四章 供应链关系管理	(314)
案例 14.1 金星啤酒的供应链渠道管理	(314)
案例 14.2 克莱斯勒的供应链关系改造	(315)
案例 14.3 宝洁公司与分销商的合作方式	(317)
本章知识点提要.....	(319)
第十五章 供应链管理信息技术支撑体系	(321)
案例 15.1 东阿阿胶公司销售协同供应链管理	(321)
案例 15.2 永和大王的“零成本”信息化	(323)
案例 15.3 集成式供应链做大现代流通	(325)
本章知识点提要.....	(327)

第十六章 供应链绩效管理	(329)
案例 16.1 弗莱克斯特罗尼克斯国际公司的绩效管理	(329)
案例 16.2 宝洁供应链管理优化绩效突出	(330)
案例 16.3 供应链成本管理的典范 ——记美国欧文斯库宁建筑材料集团	(336)
本章知识点提要.....	(339)
第十七章 供应链管理发展趋势	(340)
案例 17.1 全球服装品牌设计及供应链发展趋势	(340)
案例 17.2 企业管理和竞争的新疆界 ——新时代供应链管理的趋势与挑战	(341)
本章知识点提要.....	(344)
参考文献	(345)
后 记	(354)

物流的发展与基本概念

学习目标

- 了解物流的概念
- 了解物流发展过程及不同阶段的理念
- 明白物流也能成为企业的核心竞争力
- 明白物流产生的必然性及发展趋势
- 了解绿色物流的含义

案例 1.1 香港的现代物流管理

香港现代物流发展以及香港自由港制度的建立与发展,与其独特的地理区位条件、发展历史和当时英国殖民主义者对东方的战略等关系极为密切。所谓自由港是指用一定方式与本国国土隔开的、不受海关手续和关税约束的区域。该区域可以是在海港或航空港内,也可以在其附近地区。在该区域内,船舶可以在不支付海关关税和不履行海关手续的情况下,自由地进出该港口区域,并在该区域内自由地装船和卸船;货物也可以在没有海关手续限制和不支付关税的情况下,在该区域内装卸、储存、处理、展览、加工直至再出口。只有当货物通过关税线(或称关税篱笆)时,才需要办理海关手续和缴纳关税。

一、香港的自由港政策体系

香港当时是一个地域狭小、资源贫乏的小渔村,但其地理位置却有着重要的战略意义。香港位于中国珠江口东面,通过水路直通中国南方最大的商埠广州,并可与华南甚至中国内地的广大经济腹地连为一体,是中国对外贸易的交通要冲。同时,香港还拥有世界三大天然良港之一的维多利亚港。

客观上,香港所毗邻的广州,一向是中国对外通商的重要口岸,其对外通商的基础设施、交通条件及聚商环境,均比当时的香港占优势。仅靠香港当时的物质“存量”,英国政府是难以构建起能与广州抗衡的“贸易据点”及“跳板”的。



而且,在当时帆力作为航运主力的条件下,维多利亚港的优势也根本得不到充分发挥。出于激活“贸易据点”及开通“跳板”的考虑,英国政府从侵占香港之日起,便在那里实行自由港政策,允许各类商品自由进出,不收关税,以此来吸引商人们把货物运至香港开展转口贸易。

香港现代物流发展与香港自由港政策体系有关。经过 20 世纪 70 年代以来几十年的实施,现在香港的“积极不干预主义”已发展成为由完全不干预政策、直接干预政策和临时性干预政策这三个基本内容所构成的比较完善的政策体系。物流发展特别与完全不干预政策直接相关。完全不干预政策是香港自由港经济政策体系的基石及最为重要的组成部分。完全不干预政策表明,在香港,除极少数本地法律所明确限制的领域及行为外,经济活动基本上不受干预,享有高度的自由。就目前的情况看,香港的完全不干预政策主要包括如下几个方面。

(1) 自由贸易制度。香港的自由贸易制度在世界上表现得最为彻底。其具体表现有四。一是对进出口贸易不设置管制。二是不设置关税壁垒。三是进出口手续极为简便。四是外来船舶免办进港申请及海关手续,实行非强制引水,关检和卫检手续简便,并豁免港口行政费,使物流体系极为顺畅。

(2) 自由企业制度。香港的自由企业制度表现在三个方面。一是自由进入及经营制度。二是企业进入及经营门槛低。三是居民待遇制度。政府对企业所采取的态度均为“你投资,我欢迎;你赚钱,我收税;你亏损,我同情”,企业经营环境颇为公平。

(3) 自由外汇制度。作为自由港区,香港的外汇管制一直较为宽松。港元与英镑脱钩并脱离英镑区后,便进一步撤销外汇管制,使原来有管制的官价外汇市场和自由外汇市场合并为统一的完全开放的自由外汇市场;1984 年,香港又撤销黄金进出口禁令,从而使香港的外汇管制更为宽松。这样一来,外汇、黄金及钻石等可以自由地进出香港,各种货币可在香港自由地买卖、汇兑。

(4) 自由出入境制度。在香港,特区政府与众多的外国政府签有协定,使持特区护照的香港居民到海外旅游或办理商务时,在签有协定的国家均可享受免签证入境的待遇(对方国家的人员进出香港也享受同等的待遇)。2001 年 2 月 27 日,欧盟理事会通过包括给予香港特别行政区护照持有人免签证进入欧盟所属国家的签证政策草案。至此,香港特区护照持有人可以免签证入境的国家已达 86 个;就是没与香港订立互为免签证入境协定的国家的居民,办理签证进入香港也极为方便。

此外,香港的信息及新闻自由度在世界上也很高。这使各种各样的信息可自由地进出香港并在香港集散。

二、香港的物流企业

随着香港经济的复苏和全球经济一体化,香港作为国际性进出口海岸的重要

性日显重要。由此也推动着香港物流业的高速发展。这里给大家介绍的是香港嘉里物流、怡和物流和香港机场货运中心等大型现代化、社会化和国际化的第三方物流企业。

1. 嘉里物流

嘉里物流（Kerry Logistics）是跨国企业郭氏集团的成员，以香港为基地，业务面向亚太地区，拥有香港首家第三方物流电子配送中心。它能够为顾客提供订货处理、存货管理、货物分流管理、货物配送电子商贸等服务，功能比较齐全。

（1）库存管理。拥有的仓储总面积达 13330066 平方米，分别有普通、保税、危险品、冷冻、控温控湿等仓库，实行电脑管理，设互联网上查询业务，为客户提供库存量查询、物流动态报告、订单现状追踪及分析。

（2）货物配送管理。可提供国内及跨境运输服务、全球性海空货运服务。在本地可以实行 B—B 和 B—C 的送货服务，包括装配、货物品质检定及回程物流。

（3）网上物流服务。客户可在互联网上下订单、查询库存状况及索取管理报告，可以和供应链伙伴建立即时互动的网上资讯联系。

（4）电子配送服务。采用条码及射频技术管理资讯传递。建立顾客提货站和采用流动销售点付款服务。

2. 怡和物流

怡和物流集团（Jardine Logistics）是香港怡和集团 1997 年从货物代理转为第三方物流经营的控股子公司。其香港仓库 80 万平方英尺（约 2.265 万平方米），网络覆盖 70 多个国家，年营业额超过 2 亿美元。其物流管理分为四个互相衔接的部分。

（1）运输管理。可提供水、陆、空及多式联运，包括进出口报关、清关及保险等服务。

（2）仓储服务。包括原材料、半成品、成品的储存及有关增加价值的服务，并与客户保持紧密结合，对货物的需求量作出准确的预测。

（3）配送管理。按客户要求，将货物以最经济、快捷、安全的方法准时送达。

（4）信息管理。联系所有活动及统筹管理。从追踪订单至货物验收、监督管控及记录有关操作；按客户的要求提供动态资料及开单登记收取费用。

3. 香港机场货运中心

香港机场货运中心（Hect1）位于世界最繁忙的国际货运机场——香港国际机场，是由世界著名的香港空运货站有限公司营运。自 1976 年开始营运以来，货运中心一直积极通过创新的服务及世界级的设施来强化香港的地位，投资超过十亿美元兴建“超级一号货站”，为香港的货运业提供了主要基础设施。现代化



的综合货运中心在处理的空运货物中,约70%来源或目的地是中国内地,在强化香港作为国际空运枢纽及通往中国门户的地位上担当重要的角色。在其一号货站,货运管理部对需要入库的货物按标准打包。之后,一般规格的包装通过货架车推到一列摆开的进出口,在电脑输入指令,货架车就自动进入轨道,运送到六层楼高的除了货架车通道就是布满货架的库房,自动进入指定的仓位。需从库房提取的货物,也是通过电脑的指令,货物就自动从进出口输送出来。巨型的货架,则用高3米宽7米的升降机运到仓库的货架。搬动货物主要用叉车、拖车,已经看不到人工搬运。

传统的仓储运输业其基本要求是做好货物的保管和运输,现代物流则包括运输、装卸、保管、加工、包装、配送、信息网络等,其要求是通过整体科学管理使物流过程做到最优化。基于此,社会化的、现代化的物流中心,地点要适中,要有一定的规模,有完整的配套设施,有专业人才,并不断提高信息化、现代化和国际化水平,以实现商流、物流、信息流、资金流的合一。

香港现代物流业的发展源于紧紧抓住了高质量的服务、高水平的管理和高科技的应用。

高质量的服务:不是要客户迁就物流企业的条件,而是物流的各个环节努力做到适应客户的要求。如根据客户的订单能够按要求到产地把原材料运到各地工厂,到工厂把产品运回物流仓库,有的还要加工,最终送达用户。又如根据客户的要求对产品进一步加工,然后发运。再如把运到仓库的女装拆开包装,逐件查质量验收,有的还熨平逐件套上胶袋,挂上商标价签贴好条码再装箱发运。有的还应客户要求为每件商品附加小礼物、宣传品等。只要客户需要,还可做得更细。又如根据客户要求负责将有问题的产品代向供货方办理退赔事项,代办回收处理等。

高水平的管理:高水平的管理不仅在每个环节上,更重要在于物流一体化上。连文化用品、化妆品这些小商品拆开大包装发货后,进出存的数目、地点都清清楚楚;货物的库存变化以小时计,货物收发差错以零计,本地货物的送达以小时计,可以为客户提供改善库存结构的帮助,一切都是井井有条。

高科技的应用:仓库自动、手提式数码机,送货到时即进行划账收款,甚至做到一票到底,一手交货一手收“钱”。利用电子商务与客户及时双向信息交流。条码管理加上全球定位系统配套、实行24小时追踪,对每一单货物离开物流企业所在的位置、动向、数量的实时变化了如指掌,随时答复客户的查询。从下订单到结账,都可以通过电子网络进行。

电子商务与物流业的结合相得益彰,一系列现代化科技都派上了用场。全新的理念和新科技的应用,使香港的物流业越来越走向现代化,也在香港的经济发

展中扮演着越来越重要的角色。

思考题

1. 香港的现代物流管理有哪些特点？对大陆物流管理有哪些借鉴作用？
2. 传统物流管理与供应链环境下的物流管理有何异同？
3. 物流管理在供应链管理中发挥了哪些重要作用？

案例 1.2 《综合物流实策大纲》引导下的日本物流业

邻国日本，早在 1956 年就全面学习美国现代物流管理理念，并且于 1997 年就制定了《综合物流实施大纲》，在此基础上发展起来的日本物流业对于目前仍处在发展阶段的中国物流来说，有着很大启示作用。

一、日本物流的发展背景以及现状

日本是个岛国，国土窄长狭小，发展快捷可控、灵活机动的物流方式同时突出“海运立国”的发展战略无疑是其上选。全面完善的物流基础设施，使物流产业发展有了坚实的依托和优越的发展条件。物流业的高速与高效也使其在日本的经济腾飞过程中立下了汗马功劳。与物流业快速发展相适应的是日本政府的物流政策，日本政府对物流政策做出战略部署以适应经济全球化的趋势。日本的企业在生存竞争中不断提升并改进其物流运作模式，同时加紧在世界布点以求在“第三利润源”中充分获利，取得优势地位。总而言之，日本现代物流业已走在亚洲的前列。

早在 1956 年，日本就从美国全面引进现代物流管理理念。随后，日本大力进行全国物流现代化建设，将物流运输业改革为国民经济中最为重要的核心课题予以研究和发展。上世纪 60—70 年代是现代日本发展的一个分水岭，70 年代初，当时的首相田中角荣提出日本要实现流通高速化，也即发展今天所谓的物流业。从那时起，日本现代物流业真正进入蓬勃发展期。而如今身处日本，不论你的公司属于哪种类型、制造的是哪一类产品、产品销往何地，也不论你的产品运输采用公路、铁路、航空、海运这几种方式中的一种或几种，只要能提供准确的交货时间、地点和收货人，你就会很容易地找到一家专门的运输公司完成全部运输工作。你甚至可以指定收货人在一段很长的时间内，如 3 个月或者半年、一年，将货物分批取走，更可以让收货人坐等，由运输公司负责派送。货物送达的地点可以是仓库，可以是生产车间，可以是商场或商场的某个柜台，甚至可以是服装专柜的衣架上。收货人可以是公司，可以是个人，也可以是若干公司或若干人。在产品运送之前，你可以委托运输公司代为包装，可以委托运输公司进行产