

物流管理 工具大全

李育蔚 编著

多维度

全方位

提供

操作工具应用范例

具体事项解决工具



【附赠光盘】

- 54 个物流岗位工作职责
- 72 个物流管理工作流程
- 44 套物流业务管理制度
- 83 份物流业务管理图表
- 29 个物流业务管理方案
- 42 个物流管理文书范例
- 32 个业务量化分析工具



人民邮电出版社

POSTS & TELECOM PRESS

弗布克管理工具库系列

物流管理工具大全

李育蔚 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

物流管理工具大全 / 李育蔚 编著. —北京: 人民邮电出版社, 2014. 3
(弗布克管理工具库系列)
ISBN 978-7-115-34533-2

I. ①物… II. ①李… III. ①物流—物资管理 IV.
①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 013881 号

内 容 提 要

本书从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理方案、管理模型、管理分析工具、文书报告、业务量化九大维度出发, 详细介绍了物流企业的业务管理、配送管理、运输管理、仓储管理、物流信息管理、国际物流管理、财务管理、行政人事管理等方面的内容, 提供了 356 个实用范例, 构建了一套完整的物流管理工具体系。本书具有很强的可操作性, 是物流管理工作人员的案头必备工具书。

本书适合企业各级物流管理人员、人力资源管理人员及企业培训师、咨询师和高校相关专业师生阅读、使用。

◆ 编 著 李育蔚

责任编辑 乔永真

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 41

2014 年 3 月第 1 版

字数: 265 千字

2014 年 3 月北京第 1 次印刷

定 价: 99.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克管理工具库系列”序

这是一套“拿来即用、稍改即用、方便套用”的工具书！

这是一套帮助企业构建“制度化、流程化、规范化、工具化”四化一体的工具书！

这是一套“推进企业规范化管理、提高企业规范化运作、建立企业规范化管理体系”的整体解决方案书！

企业的发展史就是一部从小到大、从不规范到规范的历史。每一位管理者都希望自己的企业规范化经营，有序化运转，管理有制度，管事有流程，操作有工具。

只有企业整体上建立了完整的规范化管理体系、制定了健全的制度、梳理了工作的流程、选用了适合的执行工具，所有员工才会各司其职，所有部门才会协调统一，企业才有可能实现有序化的运转和规范化的经营。

“弗布克管理工具库系列”图书从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理模型、管理方案、管理案例、文书合同、总结报告九大维度出发，构建了一套“新、全、细”的管理工具体系，为企业推进规范化管理提供了可套用、可借鉴的工具体系，从而有助于企业持续达成高效能运转的目标。

从规模和内容设计上看，“弗布克管理工具库系列”图书包括了企业管理的十一个大的事项，涉及了五个具体的行业，详细内容如下所述。

1. 十一大事项的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书涉及市场营销管理、客户服务管理、人力资源管理、培训管理、行政办公管理、财务会计管理、成本费用管理、生产管理、项目管理、量化管理、管理能力测评十一大事项，上述各职能领域的管理人员或工作人员在日常工作中所需的工具大多数都可以从本系列图书中找到范例。

2. 五大行业的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书把上述工具体系置入工厂管理、物流管理、房地产管理、物业管理、酒店管理五个不同的行业，进一步向读者展示了这一工具体系在不同行业的应用情况，并提供了大量针对具体行业的模板、范例。

“弗布克管理工具库系列”图书选编的都是企业常用的工具范例，以“文字+图表+模板”的表现形式，将岗位职责条理化、工作事项流程化、枯燥文字图表化、抽象知识模型化、管理事项指标化、文书范例模板化，企业各级管理人员和工作人员可以直接仿照这些工具范例制定、完善本企业或本职能领域的规章制度、方案文书、图表模型等。

前 言

这是一本包括了356个实用范例的工具书。

这是一本企业各级管理人员和物流工作人员的案头必备手册。

《物流管理工具大全》是“弗布克管理工具库系列”图书中的一本。本书突破了同类图书简单罗列各类工具的局限，从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理方案、管理模型、管理分析工具、文书报告、业务量化九大维度出发，系统地构建了物流管理工具体系，是一本“新、全、细”且具有较强操作性的物流管理工具大全。

全书共分为13章，首先向读者介绍了管理工具体系的设计思路，然后分别介绍了物流管理工作所涉及的各项工具。

1. 创新性地给出了物流管理工具体系的设计思路

本书从物流管理工具体系的九大维度出发，介绍了每个管理工具的设计思路，为物流管理工具体系的设计工作提供了操作指南。

2. 全方位构建了物流业务管理工具体系

针对物流业务管理、仓储管理、配送管理、运输管理、信息管理、国际物流管理、物流财务管理和物流行政人事管理等工作事项，本书详细介绍了这些工作中常用的流程、制度、图表、模型、方案、合同、报告等356个实用范例。

3. 系统地介绍了物流管理的九大模型

本书对物流系统规划模型、物流供应链运作模型、物流运输组织模型、物流信息管理模型、物流存货管理模型、物流配送路线模型、物流成本控制模型、第三方物流管理模型、电子商务物流运作模型等进行了详细的介绍与说明，并系统地总结了各模型的应用范围、主要优缺点及应用的具体注意事项等，为企业提供了管理依据。

4. 多角度设计了物流业务的量化考核工具体系

本书针对物流业务管理、物流存储管理、物流配送管理、物流信息管理、行政人事管理、物流财务管理这六个物流管理项目设计了32个指标型工具，为企业的物流业务量化分析工作提供了一套“拿来即用”的工具体系。

总之，本书内容涵盖了物流管理工作的所有问题和细节，书中所设计的工作流程、管理制度、管理方案、管理表格、文书范例具有系统性、操作性、通用性的特点，物流管理人员可以“拿来即用”或“稍改即用”。

在本书的编写过程中，孙立宏、孙宗坤、刘井学、刘伟、程富建、李金山、李海江负责资料的收集和整理，王锋锐、郑超荣、王玉凤、王建霞、廖应涵、李苏洋、任玉珍负责

图表的编排，姚小凤、程淑丽、张瀛负责编写了本书的第1章，赵全梅、陈里、冀江涛负责编写了本书的第2章，杨雪、毕春月、蔚星星负责编写了本书的第3章，韩伟静、滕晓丽、金成花负责编写了本书的第4章，薛显东、杨晓溪、滕金伟负责编写了本书的第5章，黄成日、金成哲、权锡哲负责编写了本书的第6章，付伟、王瑞永、池永明负责编写了本书的第7章，韩建国、王希跃、孙宗虎负责编写了本书的第8章，孟庆华、王素艳、孙佩红负责编写了本书的第9章，唐磊、严刘建、毕汪峰负责编写了本书的第10章，王琴、王海燕、姚严胜负责编写了本书的第11章，韩斌、李作学、余雪洁负责编写了本书的第12章，钱风敏、袁艳烈负责编写了本书的第13章，全书由李育蔚统撰定稿。

目 录

第 1 章 各种实用工具的设计	1
1.1 岗位职责设计	2
1.1.1 组织结构设计	2
1.1.2 部门职责划分	9
1.1.3 岗位责任设计	12
1.1.4 岗位职责描述	12
1.2 工作流程设计	14
1.2.1 如何设计流程	14
1.2.2 管理流程设计	18
1.2.3 业务流程设计	21
1.3 管理制度设计	22
1.3.1 制度设计流程	22
1.3.2 制度设计规范	28
1.3.3 制度结构形式	29
1.3.4 制度名称拟订	30
1.3.5 制度总则设计	30
1.3.6 制度正文设计	31
1.3.7 制度附则设计	32
1.3.8 制度附件设计	32
1.3.9 制度修订修正	32
1.4 管理图表模型设计	34
1.4.1 图表的作用	34
1.4.2 设计的原则	34
1.4.3 图表的形式	34
1.4.4 表单的绘制	35
1.4.5 图形的设计	36
1.4.6 管理模型的设计	38
1.5 管理方案案例设计	38
1.5.1 管理方案设计	38
1.5.2 管理指标设计	40

1.6	业务文书合同设计	40
1.6.1	业务文书设计	40
1.6.2	业务合同起草	45
第2章	物流各部门岗位职责	47
2.1	业务部各岗位职责	48
2.1.1	业务部经理岗位职责	48
2.1.2	业务主管岗位职责	49
2.1.3	国际物流主管岗位职责	50
2.1.4	国际货代主管岗位职责	51
2.1.5	公路物流主管岗位职责	52
2.1.6	铁路物流主管岗位职责	53
2.1.7	航空物流主管岗位职责	54
2.1.8	客户服务主管岗位职责	55
2.1.9	大客户服务主管岗位职责	56
2.1.10	客户服务专员岗位职责	57
2.1.11	订单处理专员岗位职责	58
2.2	仓储部各岗位职责	59
2.2.1	仓储部经理岗位职责	59
2.2.2	仓储主管岗位职责	60
2.2.3	仓储保管员岗位职责	61
2.2.4	仓储质检员岗位职责	62
2.2.5	仓储包装员岗位职责	63
2.2.6	仓储搬运员岗位职责	64
2.2.7	编码审核员岗位职责	65
2.2.8	仓储盘点员岗位职责	66
2.3	配送部各岗位职责	67
2.3.1	配送部经理岗位职责	67
2.3.2	配送主管岗位职责	68
2.3.3	备货员岗位职责	69
2.3.4	拣货员岗位职责	70
2.4	运输部各岗位职责	71
2.4.1	运输部经理岗位职责	71
2.4.2	运输主管岗位职责	72
2.4.3	调度员岗位职责	73
2.4.4	装卸员岗位职责	74
2.4.5	车队队长岗位职责	75

2.4.6	配送司机岗位职责	76
2.5	海运部各岗位职责	77
2.5.1	海运部经理岗位职责	77
2.5.2	海运主管岗位职责	78
2.5.3	报关员岗位职责	79
2.5.4	单证员岗位职责	80
2.5.5	订舱员岗位职责	81
2.6	国际货代部各岗位职责	82
2.6.1	国际货代部经理岗位职责	82
2.6.2	报检员岗位职责	83
2.6.3	审单员岗位职责	84
2.6.4	跟单员岗位职责	85
2.7	财务部各岗位职责	86
2.7.1	财务部经理岗位职责	86
2.7.2	会计主管岗位职责	87
2.7.3	成本主管岗位职责	88
2.7.4	物流核算主管岗位职责	89
2.7.5	国际结算主管岗位职责	90
2.7.6	综合会计岗位职责	91
2.7.7	出纳员岗位职责	92
2.8	物流信息部各岗位职责	93
2.8.1	物流信息部经理岗位职责	93
2.8.2	物流信息主管岗位职责	94
2.8.3	物流信息分析员岗位职责	95
2.8.4	物流系统工程师岗位职责	96
2.9	行政人事部各岗位职责	97
2.9.1	行政人事部经理岗位职责	97
2.9.2	行政人事主管岗位职责	98
2.9.3	法律顾问岗位职责	99
2.9.4	行政专员岗位职责	100
2.9.5	人事专员岗位职责	101
第3章	物流各业务管理流程	103
3.1	物流业务规划流程	104
3.1.1	物流区域规划管理流程	104
3.1.2	物流运输方式规划流程	105
3.1.3	物流总体计划制订流程	106

3.1.4	区域物流计划制订流程	107
3.1.5	物流合作计划制订流程	108
3.2	物流专项服务流程	109
3.2.1	特殊物品专项服务流程	109
3.2.2	大客户专项服务流程	110
3.2.3	航空物流管理流程	111
3.2.4	铁路物流管理流程	112
3.2.5	国际物流管理流程	113
3.3	物流业务管理流程	114
3.3.1	客户调研工作流程	114
3.3.2	客户开发管理流程	115
3.3.3	合同签约工作流程	116
3.3.4	客户服务管理流程	117
3.3.5	订单处理工作流程	118
3.3.6	订单跟踪查询流程	119
3.3.7	合同纠纷处理流程	120
3.4	物流仓储管理流程	121
3.4.1	物流收货管理流程	121
3.4.2	物流装卸管理流程	122
3.4.3	物流仓储管理流程	123
3.4.4	物流分拣管理流程	124
3.4.5	物品包装管理流程	125
3.4.6	仓储流通加工流程	126
3.4.7	物品编码管理流程	127
3.4.8	物品交接管理流程	128
3.4.9	仓储分类保管流程	129
3.4.10	仓储安全管理流程	130
3.4.11	仓储账务管理流程	131
3.5	物流配送管理流程	132
3.5.1	物流配送物品配货流程	132
3.5.2	物流配送物品检查流程	133
3.5.3	物流配送到货交接流程	134
3.5.4	物流运输延误处理流程	135
3.5.5	物流配送装卸搬运流程	136
3.5.6	物流丢失损害赔偿流程	137
3.5.7	物流配送绩效考核流程	138
3.6	物流信息管理流程	139
3.6.1	物流信息系统规划流程	139

3.6.2	物流信息系统开发流程	140
3.6.3	物流信息系统实施流程	141
3.6.4	物流信息系统管理流程	142
3.7	国际物流管理流程	143
3.7.1	国际货物运输保险流程	143
3.7.2	申请与设立保税仓库流程	144
3.7.3	进出口货物报关工作流程	145
3.7.4	集装箱整箱流转控制流程	146
3.7.5	出口货物货代管理实施流程	147
3.7.6	进口货物货代管理实施流程	148
3.8	物流财务管理流程	149
3.8.1	年度预算编制流程	149
3.8.2	国际结算工作流程	150
3.8.3	物流成本核算流程	151
3.8.4	物流成本管控流程	152
3.8.5	财务审计实施流程	153
3.8.6	仓储成本管控流程	154
3.8.7	包装费用控制流程	155
3.8.8	装卸费用结算流程	156
3.9	物流行政人事管理流程	157
3.9.1	员工招聘管理流程	157
3.9.2	员工培训管理流程	158
3.9.3	岗位绩效管理流程	159
3.9.4	员工离职管理流程	160
3.9.5	办公设施管理流程	161
3.9.6	办公用品购买流程	162
3.9.7	安全保卫管理流程	163
第4章	物流各业务管理制度	165
4.1	物流业务管理制度	166
4.1.1	客户开发管理制度	166
4.1.2	客户服务管理制度	169
4.1.3	大客户服务管理制度	173
4.1.4	物流业务开发管理规范	177
4.1.5	物流订单问题处理细则	183
4.1.6	客户投诉处理实施细则	185
4.2	物流仓储管理制度	188

4.2.1	货物验收管理制度	188
4.2.2	货物入库管理制度	191
4.2.3	货物储存保管制度	193
4.2.4	货物编码管理制度	196
4.2.5	搬运装卸管理制度	198
4.2.6	货物出库管理制度	202
4.2.7	物流货物包装制度	207
4.3	物流配送管理制度	210
4.3.1	配送工作管理制度	210
4.3.2	货物分拣管理办法	212
4.3.3	流通加工管理制度	215
4.3.4	商品补货管理制度	218
4.4	物流运输管理制度	220
4.4.1	运输调度管理制度	220
4.4.2	运输规划控制办法	223
4.4.3	运输车辆管理办法	225
4.4.4	运输安全管理办法	232
4.4.5	危险品运输实施细则	235
4.4.6	省际货物运输管理制度	240
4.5	物流信息管理制度	243
4.5.1	物流信息系统设计规范	243
4.5.2	信息系统安全管理制度	248
4.5.3	电子物流订单管理制度	251
4.6	国际物流管理制度	253
4.6.1	国际货物通关制度	253
4.6.2	进出口货物报检细则	257
4.6.3	海上货运事故处理办法	261
4.6.4	货代业务费用及计收规范	266
4.6.5	国际海运货代业务操作规范	268
4.6.6	国际空运货代业务操作规范	271
4.6.7	国际货运代理合同签订规范	275
4.7	物流财务管理制度	277
4.7.1	物流费用核销制度	277
4.7.2	物流成本控制制度	281
4.7.3	仓储账目管理制度	284
4.8	行政人事管理制度	287
4.8.1	员工日常行为规范	287
4.8.2	印章管理办法	290

4.8.3	人力资源招聘制度	293
4.8.4	客户来访接待制度	297
4.8.5	物流人员考核办法	299
第5章	物流各业务管理图表	303
5.1	物流业务管理图表	304
5.1.1	客户资料表	304
5.1.2	竞争对手调查表	304
5.1.3	客户服务调查表	305
5.1.4	客户区域分析表	305
5.1.5	客户销售情况表	306
5.1.6	客户开发程序表	306
5.1.7	客户开发评价表	306
5.1.8	新开发客户报告表	307
5.1.9	客户投诉情况记录表	307
5.1.10	客户投诉处理报告表	307
5.1.11	客户投诉案件追踪单	308
5.1.12	大客户资料汇总表	308
5.1.13	市内业务评估分析表	309
5.1.14	省际业务评估分析表	309
5.1.15	国际业务评估分析表	310
5.2	物流仓储管理图表	311
5.2.1	货物验收单	311
5.2.2	货物入库检验表	311
5.2.3	货物入库交接单	312
5.2.4	仓储物资资料卡	312
5.2.5	货物库存明细表	312
5.2.6	仓储货物盘点表	313
5.2.7	货物出库通知单	313
5.2.8	货物出库检查单	313
5.2.9	货物包装通知单	314
5.2.10	货物进出日报表	314
5.2.11	废料处理报告表	315
5.2.12	仓库整理、整顿工作检查表	315
5.3	物流配送管理图表	316
5.3.1	物流配送方式申请表	316
5.3.2	物流配送方式确认单	316

5.3.3	配送中心拣货单	317
5.3.4	流通加工信息表	317
5.3.5	运输发运装车单	317
5.3.6	运输发运交接单	318
5.3.7	配送到货签收单	318
5.3.8	运输发运统计表	318
5.3.9	发运配送损坏赔偿单	319
5.3.10	发运配送延误赔偿单	319
5.4	物流信息管理图表	319
5.4.1	物流信息管理系统自检表	319
5.4.2	物流信息系统运行分析表	320
5.4.3	物流信息服务质量反馈表	321
5.4.4	物流信息系统故障记录表	321
5.5	国际物流管理图表	321
5.5.1	海运装箱单	321
5.5.2	货物海运提货单	322
5.5.3	货物空运提货单	322
5.5.4	出口货物报检单	323
5.5.5	出口检验申请单	324
5.5.6	出口货物报关单	325
5.5.7	入境货物报检单	326
5.5.8	进口检验申请单	327
5.5.9	进口货物报关单	328
5.6	物流财务管理图表	329
5.6.1	公司年度预算表	329
5.6.2	物流成本核算表	331
5.6.3	库存成本分析表	332
5.6.4	包装费用控制表	332
5.6.5	运输费用管控表	333
5.6.6	财务审计计划表	333
5.6.7	外出报销审批表	333
5.6.8	招待费用控制表	334
5.6.9	业务提成核算表	335
5.7	行政人事管理表单	335
5.7.1	办公用品申请表	335
5.7.2	用品采购审批表	335
5.7.3	公务文件登记表	336
5.7.4	来客接待记录表	336

5.7.5	人员招聘申请表	336
5.7.6	培训考核评分表	336
5.7.7	员工考勤统计表	337
5.7.8	员工离职工作交接表	337
第6章	物流各业务管理方案	339
6.1	物流业务管理方案	340
6.1.1	大客户管理方案	340
6.1.2	物流问题解决方案	341
6.1.3	铁路物流管理方案	343
6.1.4	航空物流管理方案	345
6.1.5	客户满意度调查方案	347
6.2	物流仓储管理方案	349
6.2.1	库房设置布置方案	349
6.2.2	货物入库质检方案	353
6.2.3	仓储定额管理方案	355
6.2.4	库存盘点实施方案	358
6.3	物流配送管理方案	360
6.3.1	配送计划制定方案	360
6.3.2	多点配送实施方案	363
6.3.3	配送效率提高方案	367
6.3.4	商品中转管理方案	368
6.4	物流运输管理方案	370
6.4.1	货物运输工作方案	370
6.4.2	特殊商品运输方案	372
6.4.3	运输路线优化设计方案	375
6.5	物流信息管理方案	377
6.5.1	物流信息系统需求调查方案	377
6.5.2	物流信息系统运行控制方案	379
6.5.3	物流信息系统设计方案	382
6.6	国际物流管理方案	385
6.6.1	进出口商品报检方案	385
6.6.2	国际货物运输保险购买方案	388
6.7	物流财务管理方案	390
6.7.1	年度财务预算方案	390
6.7.2	物流成本分析方案	393
6.7.3	运输费用控制方案	396

6.8	行政人事管理方案	399
6.8.1	员工离职交接方案	399
6.8.2	行政办公费用控制方案	401
6.8.3	配送人员绩效考核实施方案	404
6.8.4	中高层管理人员绩效考核实施方案	406
第7章	物流各业务管理模型	413
7.1	物流系统规划模型设计	414
7.1.1	物流系统规划模型	414
7.1.2	物流系统规划模型应用	414
7.2	物流供应链运作模型设计	415
7.2.1	物流供应链运作模型	415
7.2.2	物流供应链运作模型应用	417
7.3	物流运输组织模型设计	419
7.3.1	物流运输组织模型	419
7.3.2	物流运输组织模型应用	419
7.4	物流信息管理模型设计	421
7.4.1	物流信息管理模型	421
7.4.2	物流信息管理模型应用	423
7.5	物流存货管理模型设计	424
7.5.1	物流存货管理模型	424
7.5.2	物流存货管理模型应用	425
7.6	物流配送路线模型设计	426
7.6.1	物流配送路线模型	426
7.6.2	物流配送路线模型应用	427
7.7	物流成本控制模型设计	427
7.7.1	物流成本控制模型	427
7.7.2	物流成本控制模型应用	428
7.8	第三方物流管理模型设计	429
7.8.1	第三方物流管理模型	429
7.8.2	第三方物流管理模型应用	430
7.9	电子商务物流运作模型设计	430
7.9.1	电子商务物流运作模型	430
7.9.2	电子商务物流运作模型应用	431
第8章	物流各业务管理分析工具	435
8.1	物流业务管理分析工具	436

8.1.1	销售物流的策略	436
8.1.2	物流订单处理周期管理	437
8.1.3	以客户为中心的物流战略	438
8.2	物流仓储管理分析工具	439
8.2.1	仓库作业原理	439
8.2.2	提高仓储效率方法	439
8.2.3	仓储方案选择方法	440
8.2.4	仓库选址分析方法	440
8.2.5	仓库温度调控与调节方法	441
8.2.6	库存据点位置的确定策略	443
8.3	物流配送管理分析工具	445
8.3.1	物流包装技术方法	445
8.3.2	配送线路的优化方法	446
8.3.3	货物装卸搬运的活性指数	449
8.3.4	货物配送运行效率提高方法	450
8.4	物流运输管理分析工具	451
8.4.1	运输设备选择方法	451
8.4.2	货物整合(集运)策略	452
8.4.3	运输过程管理与风险控制	453
8.4.4	行车路线和时刻表制定方法	454
8.5	物流信息管理分析工具	456
8.5.1	物流信息分类编码方法	456
8.5.2	物流信息系统需求分析	457
8.5.3	物流信息系统开发方法	459
8.5.4	物流信息系统分析工具	461
8.5.5	物流信息系统设计工具	462
8.5.6	物流信息系统测试方法	462
8.5.7	物流信息系统评价指标	463
8.6	国际物流管理分析工具	463
8.6.1	成组运输方式	463
8.6.2	托盘运输方式	464
8.6.3	集装箱运输方式	464
8.6.4	多式联运方式	465
8.7	物流财务管理分析工具	466
8.7.1	物流成本的计算方法	466
8.7.2	物流成本合理化管理	467
8.7.3	物流成本的控制方法	468