



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

物流师

(基础知识)

WULIUSHI

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

物流师

(基础知识)

WULIUSHI

(第2版)

编审委员会

主任 刘康

副主任 张亚男

委员 (按姓氏笔画排列)

王东	冯天相	刘伟	刘永澎
张伟	张健雄	陈蕾	周岳
周海明	姚黎明	顾青	

编审人员

主 编 顾

编 者 顾

纪

主 审 张健雄

王东



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

物流师. 基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-6946-2

I. ①物… II. ①中… III. ①物流-物资管理-职业技能鉴定-教材 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 112702 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 10 印张 210 千字

2013 年 8 月第 2 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

定价: 19.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者重奖。

举报电话: (010) 64954652

前 言

为推动物流师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在物流师从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·物流师（2004年版）》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程·物流师》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对物流师职业活动的领域，按照模块化的方式，分物流员、助理物流师、物流师、高级物流师4个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程·物流师（基础知识）》适用于对物流员、助理物流师、物流师、高级物流师的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

中国物流与采购联合会的有关专家对本书的编写提出了宝贵意见，在此一并致谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

第2版说明

物流被称为第三利润源泉，物流产业的良性发展有力地支持着其他行业的快速发展，是整个社会经济运行的润滑剂，物流产业的发展水平已成为决定一个国家和地区的综合竞争力和生产力发展水平的重要指标。随着我国经济的持续快速发展，物流产业也蓬勃兴起，国内对物流人才的需求量也越来越大。

物流师国家职业资格培训教程（以下简称“老版教程”）于2005年出版，迄今已经使用了八年多。在这段时间内，全国物流师培训工作蓬勃开展，积累了许多有用的经验，但还存在一些问题。为了使物流师职业培训和鉴定适应社会各方面的新的要求，而现有的老版教程较难适应物流师实际培训和鉴定的要求，修订迫在眉睫。

一、修订原因

1. 适应物流产业发展的需要

近几年，随着物流产业的发展，物流服务的内容有了一些变化，形成了一些新的物流服务和项目（如物联网业务、对物流业务新的阐述等），也淘汰了一些旧的业务（如取消了铁路零担业务），这些都必须教程中体现出来，才能适应现阶段社会对物流人才的需要。

2. 适应物流宏观管理改革的需要

国家行政机构改革，引起了物流业宏观管理制度和方法的改变，物流服务范围和内容都发生了一些变化，教学内容也应作相应调整，才能跟上经济发展的需要。

3. 培训教材逐步完善的需要

通过这八年来的实际教学和培训工作，参加物流师培训工作的教师和学员在使用过程中发现老版教程的内容、结构存在一些不合理和失误之处。例如，当时在编写过程中，限于篇幅，对相关内容，尤其是技能要求方面，没有作相应的展开，更没有作实例阐述，影响了考生对基本概念的理解，也影响了相关技能的培训。另外，老版教程中存在一些文字方面的错误，存在章节方面缺乏系统性和科学性的问题，有必要作一些细腻的调整与处理。

二、修订原则

本次修订主要应把握以下几点原则：

1. 修订教程以物流师国家职业标准（2004年版）为依据，应涵盖国家职业标准中的所有能力要求和知识要求。

2. 尽量增加能力要求中的案例和例题，以增强读者的操作能力。

3. 全书尽可能体现现代物流领域的新鲜科技成果。
4. 本着保持原有模块的原则进行修改。

三、修订内容

职业功能	修订内容	涉及级别
基础知识	增加了物联网、供应链、RFID 及应用、EDI、配送的有关法律等内容	各级别
采购	增加采购预算、采购结算、采购市场调查方法、采购市场预测方法、采购和付款业务控制、认证需求计算、投标资格预审等内容	各级别
仓储	增加货运记录编制、数量与质量检验的范围、垫垛、苫盖、公共仓库或合同仓库仓储业务的监控、仓储合同范例、合理库存量的确定和管理、商品保管场所的选址、仓库内部空间决策、物流金融、订货方式的选择、仓储费报价策略等内容	各级别
配送	增加配送中心的类型、DRP 的编制、配送运营成本管理、共同配送、基准化管理等内容	各级别
运输	增加汽车货物运输变更、取消合同应办理的手续、运输调度方法、配载运输等内容。删去铁路零担业务的内容	各级别
生产物流	增加以 TOC 理论为依据的生产物流管理模式、生产物流管理模式的发展等内容。对章节结构进行调整	各级别
国际物流	增加场站收据、国际多式联运货物责任制等内容。对章节结构进行调整	各级别
信息管理	增加地理信息系统在物流中的应用、物流信息系统项目开发等内容。对章节结构进行调整	各级别
培训	增加培训的作用、培训的需求分析等内容	物流师和高级物流师

教材编写永无止境，尽管改版中已做了最大努力，但仍会存在瑕疵，希望使用教材的相关机构、院校和个人读者及时反馈信息，以便教材日臻完善。

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 职业道德知识	(1)
第1节 物流业职业道德概述	(1)
第2节 物流从业人员的职业道德	(5)
第2章 物流概述	(12)
第1节 物流概念	(12)
第2节 物流分类	(19)
第3节 物流系统	(22)
第4节 物流管理概念	(24)
第5节 现代物流产业与物流企业	(32)
第6节 供应链管理	(36)
第3章 物流运行系统	(48)
第1节 物流一体化	(48)
第2节 供应物流	(55)
第3节 生产物流	(57)
第4节 销售物流	(59)
第5节 逆向物流	(61)
第4章 物流管理系统	(64)
第1节 物流管理内容	(64)
第2节 物流客户管理	(66)
第3节 物流服务管理	(71)

第4节	物流信息管理	(74)
第5节	物流成本管理	(78)
第6节	物流质量管理	(81)
第7节	物流组织管理	(83)
第8节	物流战略管理	(87)
第5章	物流装备与标准化	(91)
第1节	物流装备	(91)
第2节	物流信息技术装备	(113)
第3节	物流标准化	(119)
第6章	物流相关法律法规	(122)
第1节	物流相关国内法规	(122)
第2节	物流相关国际法规	(137)
第3节	保险与索赔	(147)
参考文献		(152)

第1节 物流业职业道德概述

一、物流业职业道德的特点和作用

物流被看成是企业在降低物质消耗、提高劳动生产率以外的“第三利润源”，是“降低成本的最后处女地”，物流正成为我国经济发展的一个重要热点和新的经济增长点。所以在充分认识物流业的特点和重要作用的基础上，认识物流职业道德的特点和作用是十分重要的。

1. 物流业职业道德的特点

物流业职业道德除了有职业道德的一般特点外，还具有区别于其他职业道德的特点。

(1) 道德的内容和适用范围具有特殊性

物流企业职工必须正确处理与客户的关系，提供客户全方位满意的服务。服务涉及人、物品、资金、信息以及这些要素之间的相互关系。

(2) 道德规范的构成具有多层次和多样性

物流活动从总体上说是一个多环节的作业形式。是由运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等多项活动组成，其工作性质和要求都有差别，道德规范也各有侧重。例如，运输以准时、保质、保量将物品送达客户指定地点为最主要和最基本的职责；配送是根据用户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点为最主要和最基本的职责；包装是在流通过程中用客户规定的容器、材料及辅助物等采用一定的技术方法用以完成保护产品、方便储运、促进销售等最主要和最基本的职责。同样

都是物流企业员工,其道德规范和道德要求是不同的。

(3) 道德活动具有示范性

由于物流行业面向社会、面向各行各业客户,其职工良好的道德行为,对形成高尚的社会道德风尚起着示范和引导的作用;反之,会产生相当大的社会负效应。

2. 物流业职业道德的作用

(1) 物流业职业道德建设有利于促进物流事业的发展

物流业正成为我国经济发展的一个重要热点和新的经济增长点,在整个商品生产流通体系中,物流已成为不可缺少的重要环节,物流业在国民经济中具有重要地位。物流业职业道德对物流企业的发展有着至关重要的作用,加强职业道德建设,引导物流企业职工正确看待自己的职业,认识职业的重要地位,培养发自内心的职业感情,形成特定的职业责任心和荣誉感,有利于促进物流业在国民经济中发挥更大的作用。

(2) 物流业职业道德建设有利于物流行业职工队伍的建设

人的思想道德品质的形成,除了受家庭教育、学校教育和社会影响外,还会受工作环境的影响。一个人的社会生活是多方面的,但主要是职业生活,抓好职业道德建设,能使职工把自己的理想同职业理想、人格追求结合起来,使人们在职业道德实践中,逐步自我完善。所以,加强职业道德教育,是职工队伍建设的本质要求。

(3) 物流业职业道德建设有利于物流业良好风气的形成

我国物流业在保障各行各业正常生产秩序和人们正常的工作、生活秩序方面发挥着重要作用,这与广大物流行业职工的辛勤劳动,忠于职守,在艰苦的环境和条件下保质保量地完成工作任务是分不开的。在他们中间,涌现出许多具有高尚道德品质的模范人物,成为人们学习的榜样。但是,也确实存在着不讲道德的行为。如存在一些人以公谋私、服务态度恶劣、刁难货主、野蛮装运、正点率低、货损货差严重、故意泄露客户商业秘密、提供虚假信息、采取不正当竞争的手段损害客户利益等现象。这些不正之风的存在,其中一个重要的因素就是放松了职业道德教育。

因此,要广泛进行职业道德教育,使广大物流企业职工明确职业责任,遵守职业纪律,培养和形成良好的职业行为习惯,自觉克服和抵制行业不正之风,逐步树立全心全意为人民服务的思想,从而形成良好的行业风气。

(4) 物流业职业道德建设有利于全社会职业道德素质的提高

在物流企业职工中开展职业道德教育,把职业道德意识逐步转化为职业道德行为和习惯,这无疑会不断提高物流行业的道德水平,同时也有利于全社会道德水平的提高。由于物流活动可以将各行各业汇合成统一的整体,因而物流业职业道德建设可以促进整个社会职业道德水平的提高。

二、物流业职业道德规范

由于物流业涉及范围广泛,有着工作个体的分散性和工作整体的整体性,经营内容的开放性等特点,由此他们的工作关系到千家万户。由于这种特殊的生产方式和行业特点,形成了特有的道德规范。

规范,就是指约定或明文规定的标准。社会生活中有各种规范,如政治规范、经济规范、道德规范、法律规范、技术规范等。道德规范也是广泛和多种多样的,有社会公德方面的、有家庭生活方面的、有职业生涯方面的。所谓物流业职业道德的规范,就是指现实社会中人们对从事物流活动的职工的道德评价标准和物流企业职工处理道德关系的基本要求。根据物流业职业道德建设的现状,归纳和提出物流业职业道德总的规范如下:

- (1) 热爱本职,诚信待人。
- (2) 安全第一,保守秘密。
- (3) 正点及时,讲究效率。
- (4) 尊客爱货,保质保量。
- (5) 遵纪守法,廉洁奉公。
- (6) 顾全大局,团结协作。
- (7) 艰苦奋斗,勤俭节约。
- (8) 钻研业务,善于创新。

三、物流业职业道德内容

在我国职业道德基本原则指导之下,结合物流行业本身的特点,形成物流业职业道德的如下内容。

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,也使客户体会到优于其他物流企业的客户服务。

1) 预约。通过电话或其他通讯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,尽快以文件的形式将洽谈的结果知会客户。

(2) 为客户制订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其重要，因为物流是贸易，特别是国际贸易正常进行的物质保证。

(1) 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，它是根据长期的实践，为保障货主与物流商的利益而逐渐完善的。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。

(2) 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。

3. 良好的行为规范

企业形象不仅仅是企业的外在形象，它是通过员工的工作作风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，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，应大力提倡良好的行为规范。行为规范包括：

(1) 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映，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。

(2) 文件规范

1) 文件如同物流企业的服装，必须整洁、规范、一致，并且兼具美观。

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两者的简洁与准确性。

4. 高效率的团队精神

团队精神是现代企业，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) 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。

(2) 合作

合作精神是物流从业人员最基本的素质，因为物流行业使每一个企业和个人都成为供应链的成员。合作以企业利益为前提，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你进行业务往来。

(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；对相关人员的奖励与批评；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

物流行业是知识密集型产业，需要从业人员具备物流的高技能。在今天全球物流的态势下，物流的单据以英文为主，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，需要物流专业技术人员不断地更新自己的知识。

6. 物流从业人员职业守则

忠于职守，诚信待人；团结协作，顾全大局；爱岗敬业，遵纪守法；钻研业务，讲究效率；保守秘密，保证安全；勇于开拓，善于创新。

第2节 物流从业人员的职业道德

物流从业人员的主要经营活动包括采购与销售、运输与配送、装卸搬运与储存。而竞争和服务质量是物流企业经营所依赖的主要手段。



一、物流企业经营道德

1. 物品采购与销售职业道德

物品采购和销售是企业的基本经营活动，也是物流活动的环节之一。物流企业一方面从供应商那里购进原材料提供给生产者；另一方面从生产者那里购进产品提供给批发商或零售商甚至是最终消费者个人。购销二者所形成的货币差额，在扣除各种消耗、开支后即形成物流企业利润。因此，物品的购销是物流企业经营活动中的重要环节。企业利润与物流职工的物质利益紧密相连，从一定意义上说，物品的购销活动能最直接地反映社会中人与人之间的利益关系。

购与销两种业务活动，都直接关系到客户的利益。物流人员应在购销活动的各个环节上彼此相互合作、兼顾各方的利益，减少中间环节，提高工作效率，向生产者及时提供市场信息，严格遵守按质论价，公平交易等购销环节的职业道德原则，任何只顾自己、损害他人利益，索贿、受贿都是违反购销环节职业道德的行为。

购销环节职业道德包括热情服务、方便购买、公平交易，也包括技术服务以及实行“三包”等。具体可概括为以下五条道德要求：

- 第一，方便客户，及时购销；
- 第二，满足需要，按需购销；
- 第三，严格管理，信守合同；
- 第四，廉洁奉公，公私分明；
- 第五，文明购销，礼貌待客。

2. 物品运输与配送职业道德

运输与配送的物品是物流从业人员最基本、最重要的工作对象。客户都希望得到物流业提供的适当的时间，适当的地点，适当的成本，适当的客户，适当的产品或服务，适当的质量，适当的数量。以上即“7R”服务。这就要求从事物品运输与配送的物流企业员工必须具有高度的责任感和事业心。

物品运输与配送环节的职业道德具体可概括为：

- 第一，客户至上，准字第一；
- 第二，正点及时，保质保量；
- 第三，提高效率，降低成本。

3. 物品装卸搬运与储存职业道德

在物品的装卸搬运与储存活动中，往往要经过多次搬运装卸、多次堆放上架，经办人也要多次变换。特别是在物品储存中，为满足客户销售需要，有时还要经过一定的准备工作，如对商品进行挑选、整理、分装、编配等。因此，在这个过程中，确保物品的完好无损和无差错，是物品储存、装卸搬运员工的工作职责。

物品装卸搬运与储存环节的职业道德为：

- 第一，忠于职守，顾全大局；
- 第二，勤俭节约，尊客爱货；
- 第三，严格操作，防微杜渐；
- 第四，钻研业务，讲究效率。

二、竞争道德

不公平竞争和不正当竞争有悖于社会主义市场经济和竞争道德。不公平竞争和不正当竞争会败坏社会道德和社会风气，破坏市场经济中的机会均等、公平竞争、等价交换的道德原则。

1. 竞争与道德

(1) 文化环境与竞争道德

文化环境对竞争道德的形成和完善具有重要影响。文化环境包括科学文化和心理文化两个方面，这两种文化与市场竞争有着直接的联系。经营者的科学文化水平直接决定企业竞争战略、策略水平和道德选择的指向；劳动者的科学文化水平则通过劳动过程、劳动效率直接决定企业的客观竞争能力。心理文化，不仅影响企业经营者和劳动者的竞争意识、竞争手段、竞争方式、竞争道德的选择，而且还制约着社会对企业竞争的评价标准和适应能力。

我国企业竞争的文化环境，从科学文化水平上来看，物流企业员工的文化知识和技术水平较低，相当一部分物流企业还属于劳动密集型企业。在心理文化上，我国一些企业和员工安于现状，小富即足、不求进取等经济伦理观点，严重影响着人们的创新意识、竞争意识、效率意识。要改变这种状况，就要树立敢于竞争、善于竞争的新时期道德观，大力培养和健全人们讲求效率、锐意进取的心理素质，培育先进的企业文化。

(2) 企业竞争力与道德标准

一个有竞争意识的企业，应当在未来为今天的所作所为负责，这是竞争的道德准则的关键。企业应选择符合企业长远利益的道德标准——高标准的道德，企业成功与高水平的道德形象是并驾齐驱的。

(3) 法律与竞争道德

竞争是市场经济的典型特征，也是促进市场经济机制健康发展的重要手段。在社会主义市场经济基础上产生的竞争道德就要求参加竞争的所有企业和个人的经济行为必须合乎社会主义法律和道德的要求。

建立合法的竞争规范包括两个方面的建设：思想道德建设和法律制度建设。合法竞争没有道德作为精神支柱，难以深入人心；竞争道德没有法律作为强制手段，难以发挥其权威作用，两者是相互依存的。

经营者在市场交易中，应当遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业

道德，这与民法的平等、公平、自愿、诚实信用的原则精神一致。这些基本原则反映了商品经济社会对经营者的必然要求，是衡量一切交易行为的道德标准，也是带有法律强制性的法律准则。

物流业员工要在法律与竞争道德的问题上把握住以下几个方面。

1) 在任何情况下不能有商业贿赂行为。

2) 虚假宣传行为，违反了基本职业道德。在物流交易活动中的宣传也是一种竞争手段，但故意虚构事实或进行引人误解的宣传，其目的是使公众对物流业者的服务产生错误的理解，这些属于不正当竞争。虚假宣传、引人误解有三种形式：①虚假或引人误解的标签行为；②虚假或引人误解的广告行为；③欺骗性的价格表示。

3) 侵犯商业秘密的行为是物流业者之大忌。商业秘密，是指不为公众知晓、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。由于物流活动是为其他行业提供深层服务的行业。因此，为客户严守商业秘密是物流职业道德的重要内容。

4) 物流企业员工要避免诋毁竞争对手的行为发生。诋毁竞争对手的行为不仅是违反商业道德的行为，同时，也是一种违法行为。只有缺乏竞争能力的企业，才会利用诋毁竞争对手作为本企业的竞争手段，这样的企业不会受到客户的青睐。

2. 市场竞争的道德原则

平等竞争原则是市场竞争中的道德原则，所谓平等竞争原则是指不论企业大小、地位如何，都有平等参加竞争的权利。这里所说的公平竞争，既不是生产能力和规模的拉平，也不是收入分配的平均，而是不论其是何种所有制经济形式，他们的竞争机会和起跑线是平等的，这种平等是社会主义竞争道德的基本要求和基本特征。

3. 信息竞争与职业道德

信息竞争是指经营者多、快、好、准地获得和运用信息的经营活动。物流业是一个特殊的行业，它对信息的依赖程度很大。信息流、物流、商流、资金流综合起来才构成真正意义上的物流。因此，信息处理是一项非常重要的工作，必须做到一丝不苟。错误的信息会造成错误的决策，其结果会给企业带来巨大的损失。所以在汇总、分类、筛选、核查、提炼、传输、储存、检索等各个环节中不能有丝毫马虎，必须以高度的责任感和高标准的职业道德来要求自己。

4. 人才竞争与职业道德

竞争归根到底是人才的竞争。人才是社会生产力的开拓者和代表者、是生产力诸多因素中最具有决定性的、最活跃的因素。有了人才优势，才会有经济优势，人才竞争的出路在于人才的培养。大力开展物流从业人才的培养是物流业发展的当务之急。物流人才不仅要具备物流从业所需的基本技能和一定的知识技能，更重要的是物流从业人员应该具有较高的职业道德素养。

5. 服务竞争与职业道德

服务竞争是指通过提供服务形式、增加服务项目、提高服务质量来扩大销售和劳务的活动。物流业的实质是为客户提供深层次的服务,服务范围之广,是其他行业所不能比拟的。因此,服务竞争对物流业来说是最重要的竞争。物流企业在服务竞争中,企业的信誉、职业道德、企业形象等都成为客户考察的依据和标准。因此,物流企业服务竞争道德必须做到:服务是全过程的服务、全方位的服务、满足客户需求的服务,也叫做无差错服务。

6. 广告竞争与职业道德

广告是一种有代价的宣传。广告竞争包括两个方面:一是指企业的产品和服务形象广告;二是指企业形象、员工形象广告。目的是通过媒体展示公司形象,促进商务活动。

在市场竞争中,很多公司都十分注重自己的形象,提高商业信誉等于扩大自己的财富。因而在不断提高产品质量的同时,不惜耗费巨资进行广告宣传,培植信誉,使自己的商品在竞争中获胜。广告道德拒绝言过其实的广告,否认“无害的夸张”的观点。因此,许多企业都十分小心地维护自己的声誉,竭力给社会造成实事求是的印象。

物流企业的广告竞争要贯彻诚实无欺的道德原则,应以诚取信于民。客户不信任的心理障碍往往来自言过其实的广告宣传,只有坚持广告的真实性原则,才能取得客户的信赖,真正发挥广告宣传的作用。

7. 公共关系竞争与职业道德

公共关系包含两层含义:一是一个企业或组织同各种公众相处的状况;二是同各种公众相处时所采取的原则、政策、行为或手段。由于其职能是处理与各种公众的关系,所以必然要涉及伦理道德问题。

如何恰当而巧妙地处理好物流企业所面临的各方面的关系,为企业的生存和发展创造一个良好的社会环境,就必须借助于公共关系竞争。公关竞争道德可归纳为:

- (1) 贯彻信誉至上的伦理原则,树立物流企业的道德形象。
- (2) 坚持既竞争又合作的公关意识,处理好与竞争对手的相互关系。
- (3) 坚持内求团结、外求发展的原则,并将其作为企业公共关系的根本目标。

“内求团结”就是要增强企业的凝聚力。它表现在全体职工有较高的集体主义精神、主人翁精神和高度的社会责任感。

“外求发展”就是要处理好企业与政府、客户、新闻媒体以及社会方方面面的关系。企业要尽可能地参加政府、社会团体、慈善机构等方面组织的公益事业活动。

三、质量道德

1. 质量道德的规定

质量道德一般是从群众的现实质量意识水平出发,向全体生产者和消费者提出较高的理想目标。质量道德是要从根本上扭转社会生产部门和服务行业的质量状况,使高质量的产品