

现代物流专业技术水平考试培训教材

# 物流基础知识

主 编 李克娜

副主编 蒋笑梅 蔡南珊



机 械 工 业 出 版 社

现代物流专业技术水平考试培训教材由南开大学现代物流中心组织编写。全套教材共五册,分为初级水平考试培训教材和中级水平考试培训教材两套。初级水平考试培训教材为《物流基础知识》和《物流操作实务》两册,主要是面向从事物流业务和实际操作岗位的工作人员;中级水平考试培训教材为《物流管理基础理论》、《物流管理实务》和《物流组织管理》三册,主要是面向物流业及相关行业的中、高层管理人员。

本书为《物流基础知识》,书中对现代物流理论知识进行了较系统、较全面的介绍,主要章节内容分为物流管理概述、物流客户服务、采购管理、仓储管理、运输管理、配送中心管理、物流营销管理、物流成本管理、物流信息系统、企业物流组织、国际物流基础等十一章,它是与《物流操作实务》配套,面向物流从业人员培训的教材。

本套教材可作为物流行业及其他相关行业人员的培训教材和参考书,同时,还适合于物流从业人员以及物流理论研究、咨询、经营管理、政府物流管理人员阅读,也可作为大中专院校物流管理专业和相关专业的教学用书或教学参考书。

## 图书在版编目(CIP)数据

物流基础知识 李克娜主编 援—北京:机械工业出版社, 2009.12

现代物流专业技术水平考试培训教材

陈子昇 陈子昇 陈子昇 陈子昇

I ①物 ②李 ③李 ④物流—物资管理—技术培训—教材 IV ⑤525.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 240451 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:蓝伙金 边 萌 责任编辑:边 萌 责任校对:张玉琴

封面设计:鞠 杨 责任印制:施 红

北京铭成印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2009 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

880mm×1230mm 1/16 印张 1.5 千字

定价:25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68995196 邮购:68993821

封面无防伪标均为盗版

现代物流专业技术水平考试培训教材  
编写组成员

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 陆 岚 | 蒋笑梅 | 王 婷 | 李克娜 | 赵金涛 | 郝 海 |
| 李兰冰 | 翟津京 | 刘维林 | 韩 勇 | 李 莉 | 韩胜利 |
| 李耀新 | 李 健 | 赵 峰 | 薛 威 | 赵连城 | 焦志伦 |
| 李长霞 | 杜 扬 | 刘艳霞 | 蔡南珊 | 刘学颖 | 傅 洁 |
| 孙贤伟 | 苑清敏 | 杨 强 | 罗耀侠 | 魏 然 | 刘彦平 |

# 序

随着经济全球化和现代信息技术的迅猛发展，企业建立竞争优势的关键，已逐步由降低原材料成本的“第一利润源泉”、提高劳动生产率以降低活劳动消耗的“第二利润源泉”，转向建立高效物流系统以降低物流费用的“第三利润源泉”。自 20 世纪 80 年代以来，现代物流在全球范围内迅猛发展，引起世界各国的广泛关注，并逐步成为国民经济发展和企业经营管理的重要影响因素。

在我国，加快发展现代物流已引起政府、企业界和学术界的高度重视。近年来，现代物流业在我国发展迅速，已经成为我国国民经济新的产业和新的经济增长点。国内外经验证明，现代物流对地区经济的发展具有重要的促进作用。物流发展水平的高低已成为投资环境的重要影响因素，是世界范围内产业转移、外商投资以及商贸往来的重要决策依据。物流发展水平越高的地区，往往是跨国公司总部越多的地区，也是世界制造中心转移的重点地区。为了进一步融入全球供应链，促进地区经济的发展与腾飞，许多省市已将现代物流列为重点发展领域。

天津市是我国北方重要的经济中心和港口城市，天津市政府在确立经济跨越式发展目标中，把发展现代物流作为增强城市服务功能、提高城市综合竞争力的重要措施，将现代物流列为天津市经济发展的支柱产业之一，并列入“十五”发展规划。2001 年，天津市政府在全国率先制定了《天津市现代物流发展纲要》，为天津市现代物流的发展指明了发展道路和目标。随着《纲要》的逐步实施，天津市现代物流业近几年发展迅速，对全市经济和社会发展起到了积极的推动作用。

发展现代物流，人才是关键，没有现代化的物流人才队伍，就没有现代物流的健康持续发展。作为新兴产业，物流从业人员素质不高、物流管理水平较低、行业秩序比较混乱的状况在国内普遍存在。在这种情况下，加强物流人员培训就成为当务之急。然而，国内的物流培训虽然很多，但混杂无序，这对物流人才素质和行业水平的提升造成了极大的障碍。鉴于此，天津市人事局和天津市交通委员会于 2001 年 5 月颁发了《天津市现代物流专业技术水平考试办法（试行）》。由市政府出面，将物流人才培训考试与职称聘任制度结合起来，并进一步与物流市场规范、企业资质认定相联系，这对于规范物流培训市场，促进

物流从业人员素质的提升、行业管理的规范和行业升级，将起到重大的推动作用。这一做法是政、产、研相结合的重要举措，具有较高的科学性、前瞻性和创举性，并将对全国产生较大的典范效应。

为了进一步贯彻落实《天津市现代物流专业技术水平考试办法(试行)》，天津市政府委托南开大学现代物流中心组织专家和专业人员编写了考试专用教材。整套教材全面系统地介绍了现代物流的相关理论和实务知识，并体现了天津市现代物流的发展状况和培训考试的具体特点。

我相信，这套教材的出版，将对参加天津市现代物流专业技术水平考试的人员提供有效的指导和参考，对天津市物流队伍建设和天津市现代物流业的发展也将起到重要的促进作用。我很愿意为本套教材作序，并希望该套教材在提升天津现代物流业发展水平方面发挥更大的作用。

# 前 言

进入 21 世纪以来，随着世界经济和科学技术的迅速发展，现代物流作为一种先进的组织方式和管理方式，受到了包括我国在内的各国政府的高度重视，得到了广泛的应用，并在提高经济运行质量、提高社会效益和经济效益等方面发挥了重要作用。

我国现代物流业起步较晚，现代物流业在我国快速发展只有近十年的历史。目前，我国大多数省市均已开展了对现代物流发展战略的研究，并将现代物流列入区域经济发展的重点领域。现代物流对地区经济和社会发展起到了重要促进作用。

伴随着现代物流在我国快速发展，物流人才缺乏、物流从业人员素质较低等问题日益凸现。为了规范物流培训，提高物流从业人员素质，建立物流人才队伍，优化物流市场管理，提升行业素质，促进现代物流业的健康、快速发展，天津市于 2009 年 5 月颁发了《天津市现代物流专业技术水平考试办法(试行)》，在全国率先推行物流人员资质认证制度，并委托南开大学现代物流中心组织专家和专业人员编写了考试专用参考教材。整套教材共五册，分为初级水平考试培训教材和中级水平考试培训教材两套。初级水平考试培训教材包括《物流基础知识》和《物流操作实务》两本，主要是针对从事物流业务和实际操作岗位的工作人员；中级水平考试培训教材包括《物流管理基础理论》、《物流管理实务》和《物流组织管理》三本，主要是面向物流业及相关行业的中、高层管理人员。

目前，国内物流培训市场比较混乱，有关物流培训的相关书籍和教材有很多，但普遍存在重点不突出、内容不新颖、结构体系不严谨等问题。本套教材组织专家和专业人员进行论证，对内容体系进行了科学合理的安排，在编写过程中参考了大量的国内外文献，充分借鉴了当前全球物流理论与实践的最新成果，并针对物流操作人员和物流管理人员的实际工作需要突出了相应内容。本套教材立足于理论和实务相结合，通过对本套教材的学习，从事具体物流业务和实际操作岗位的人员可以在了解国内外物流基本理论的同时，掌握工作岗位所需要的知识和技能方法；从事物流管理的人员可以在熟悉物流理论和实务的

同时，掌握与物流管理相关的企业管理等方面的知识。我们相信，本套教材可使读者比较全面地学习到现代物流的基本理论和实务知识，大幅提高其物流知识水平和素质能力，从而在工作岗位上发挥更大的作用，做出更大的贡献。

本套教材是天津市现代物流技术初级和中级水平考试的专用学习教材，并可作为物流行业及其他相关行业人员的培训教材和参考书，同时，还适合于物流从业人员以及物流理论研究、咨询、经营管理、政府物流管理人员阅读，也可作为大中专院校物流管理专业和相关专业的教学用书或教学参考书。

本书共分十一章。其中，第一章由赵金涛编写，第二章由李兰冰、翟津京编写，第三章由蔡南珊、傅洁编写，第四章由蔡南珊、刘学颖编写，第五章由刘艳霞编写，第六章由蒋笑梅编写，第七章由刘维林、韩勇编写，第八章由李莉、赵峰、李健编写，第九章由陆岚、赵连城编写，第十章由王婷编写，第十一章由杜扬编写。李克娜、陆岚、蒋笑梅、王婷负责全书个章节结构和内容的策划和统稿工作，魏然参加了文献的整理工作，刘彦平参加了本书的审稿和校对工作。

全书在编写过程中参考并借鉴了国内外一些学者的书籍、文章和研究成果，主要参考文献列于书后，在此，谨向本书引用、参考过的所有文献的作者致以衷心的感谢。

物流是一个迅速发展的行业，不断有新的理论、思想、观念和技术产生。由于全书编写时间仓促，加之水平有限，书中难免出现不足之处，我们衷心希望读者批评指正，并将意见反馈给我们，以便作进一步修改和完善。

编者

# 目 录

|                   |   |
|-------------------|---|
| 序                 |   |
| 前言                |   |
| 第一章 物流管理概述        | 员 |
| 第一节 物流管理的基本内容     | 员 |
| 一、物流的概念及物流管理的作用   | 员 |
| 二、物流管理的目标和范围      | 缘 |
| 三、物流管理的具体内容       | 苑 |
| 第二节 物流管理的发展简史     | 愿 |
| 一、物流管理概念的形成与发展    | 愿 |
| 二、物流管理概念发展的三个阶段   | 员 |
| 第三节 中国的物流管理       | 员 |
| 一、物流管理发展的历史沿革     | 员 |
| 二、物流管理的发展现状       | 苑 |
| 第四节 物流管理发展趋势      | 苑 |
| 一、物流管理系统化         | 苑 |
| 二、物流成本最小化         | 苑 |
| 三、物流管理信息化         | 苑 |
| 四、物流管理现代化         | 苑 |
| 五、物流服务社会化         | 苑 |
| 六、物流管理专业化         | 苑 |
| 七、物流管理标准化         | 苑 |
| 八、物流管理柔性化         | 苑 |
| 九、物流管理网络化         | 苑 |
| 十、物流管理全球化         | 苑 |
| 第二章 物流客户服务        | 苑 |
| 第一节 物流客户服务的概念     | 苑 |
| 一、物流客户服务的定义       | 苑 |
| 二、物流客户服务的对象       | 源 |
| 三、物流客户服务的重要性      | 缘 |
| 第二节 物流客户服务要素      | 苑 |
| 一、交易前要素           | 苑 |
| 二、交易要素            | 苑 |
| 三、交易后要素           | 愿 |
| 第三节 物流客户服务的工作过程   | 苑 |
| 一、订单准备            | 苑 |
| 二、订单传递            | 苑 |
| 三、订单登录            | 苑 |
| 四、按订单供货           | 苑 |
| 五、订单跟踪            | 苑 |
| 第四节 物流客户服务绩效的评价   | 苑 |
| 一、可得性             | 苑 |
| 二、作业完成水平          | 猿 |
| 三、可靠性             | 猿 |
| 第五节 影响物流客户服务水平的因素 | 猿 |
| 一、物流客户服务水平的负面因素   | 猿 |
| 二、物流客户服务水平的改进     | 猿 |
| 第三章 采购管理          | 猿 |
| 第一节 采购管理概述        | 猿 |
| 一、采购的定义和途径        | 猿 |
| 二、采购物流            | 猿 |
| 三、采购的分类           | 猿 |
| 四、采购的要求           | 猿 |
| 第二节 采购程序与方式       | 源 |
| 一、采购的程序           | 源 |
| 二、采购方式            | 源 |
| 第三节 招标采购          | 源 |
| 一、招标采购的方式         | 源 |
| 二、招标采购的程序         | 源 |
| 第四节 国际采购管理        | 源 |
| 一、国际采购的原因及发展障碍    | 源 |
| 二、国际采购流程          | 缘 |
| 三、国际采购的货款支付       | 缘 |
| 第四章 仓储管理          | 缘 |
| 第一节 仓储概述          | 缘 |
| 一、仓储的含义           | 缘 |
| 二、仓储在物流系统中的作用     | 缘 |

|                             |   |                              |   |
|-----------------------------|---|------------------------------|---|
| 三、仓储管理的主要内容 .....           | 缘 | 第二节 配送中心的内部结构与布局 .....       | 愿 |
| 第二节 仓库 .....                | 缘 | 一、配送中心的内部结构 .....            | 愿 |
| 一、仓库的分类 .....               | 缘 | 二、配送中心内部布局 .....             | 愿 |
| 二、仓库的功能 .....               | 缘 | 三、配送中心内部的主要设备 .....          | 愿 |
| 三、仓库作业流程 .....              | 缘 | 第三节 配送中心的主要作业环节与<br>流程 ..... | 愿 |
| 四、仓库作业的要求 .....             | 愿 | 一、配送中心的主要作业环节 .....          | 愿 |
| 五、仓储管理信息系统 .....            | 愿 | 二、配送中心的作业流程 .....            | 愿 |
| 第三节 仓储设备 .....              | 愿 | 第七章 物流营销管理 .....             | 愿 |
| 一、现代仓库设备的配置 .....           | 愿 | 第一节 物流营销管理概述 .....           | 愿 |
| 二、现代仓库的储存设备 .....           | 愿 | 一、营销管理的基本概念 .....            | 愿 |
| 三、现代仓库的搬运、装卸设备 .....        | 愿 | 二、物流营销管理的特点和重要性 .....        | 愿 |
| 四、自动分拣设备 .....              | 愿 | 三、物流营销管理的内容与方法 .....         | 愿 |
| 五、现代仓库设备的管理与保养 .....        | 愿 | 第二节 物流营销环境分析 .....           | 愿 |
| 第五章 运输管理 .....              | 愿 | 一、物流营销环境 .....               | 愿 |
| 第一节 运输概述 .....              | 愿 | 二、物流营销环境分析方法 .....           | 愿 |
| 一、运输的基本概念 .....             | 愿 | 第三节 物流市场分析 .....             | 愿 |
| 二、运载工具 .....                | 愿 | 一、物流市场调研与预测 .....            | 愿 |
| 三、运输市场 .....                | 愿 | 二、物流市场细分 .....               | 愿 |
| 第二节 运输方式及其业务流程 .....        | 愿 | 三、物流市场的目标选择 .....            | 愿 |
| 一、公路运输方式及其业务流程 .....        | 愿 | 四、物流市场的定位 .....              | 愿 |
| 二、铁路运输方式及其业务流程 .....        | 愿 | 第四节 物流营销策略 .....             | 愿 |
| 三、水路运输方式及其业务流程 .....        | 愿 | 一、物流产品策略 .....               | 愿 |
| 四、航空运输方式及其业务流程 .....        | 愿 | 二、物流定价策略 .....               | 愿 |
| 五、管道运输的现状及其<br>发展趋势 .....   | 愿 | 三、物流渠道策略 .....               | 愿 |
| 六、几种特殊的运输方式及其<br>发展趋势 ..... | 愿 | 四、物流促销策略 .....               | 愿 |
| 第三节 运输合同 .....              | 愿 | 五、公共关系策略 .....               | 愿 |
| 一、运输合同的特征 .....             | 愿 | 第八章 物流成本管理 .....             | 愿 |
| 二、运输合同的一般规定 .....           | 愿 | 第一节 物流成本概述 .....             | 愿 |
| 三、运输合同的分类 .....             | 愿 | 一、物流成本的含义 .....              | 愿 |
| 第四节 运输成本与运价 .....           | 愿 | 二、物流成本的特点 .....              | 愿 |
| 一、运输成本 .....                | 愿 | 三、物流成本的构成 .....              | 愿 |
| 二、运价 .....                  | 愿 | 第二节 物流企业成本核算方法 .....         | 愿 |
| 第六章 配送中心管理 .....            | 愿 | 一、物流成本核算的会计式方法 .....         | 愿 |
| 第一节 配送中心概述 .....            | 愿 | 二、物流成本核算的作业成本法 .....         | 愿 |
| 一、物流配送概述 .....              | 愿 | 第三节 物流成本控制 .....             | 愿 |
| 二、配送中心的概念 .....             | 愿 | 一、物流成本控制的含义和方法 .....         | 愿 |
| 三、配送中心的类型 .....             | 愿 | 二、物流成本控制的原则 .....            | 愿 |
|                             |   | 三、标准成本控制和定额成本控制 .....        | 愿 |

|                        |    |                         |    |
|------------------------|----|-------------------------|----|
| 四、降低物流成本的途径 .....      | 页码 | 第四节 物流企业的组织结构 .....     | 页码 |
| 第九章 物流信息系统 .....       | 页码 | 一、点式的直线组织结构 .....       | 页码 |
| 第一节 物流信息的概念 .....      | 页码 | 二、网式的直线组织结构 .....       | 页码 |
| 一、物流信息的重要性 .....       | 页码 | 三、点式的矩阵型组织结构 .....      | 页码 |
| 二、物流信息的含义 .....        | 页码 | 四、网式的矩阵型组织结构 .....      | 页码 |
| 三、物流信息的特征 .....        | 页码 | 第十一章 国际物流基础 .....       | 页码 |
| 第二节 物流信息系统 .....       | 页码 | 第一节 国际物流概述 .....        | 页码 |
| 一、物流信息系统的定义 .....      | 页码 | 一、国际物流的概念及特点 .....      | 页码 |
| 二、物流信息系统的功能 .....      | 页码 | 二、国际物流市场 .....          | 页码 |
| 第三节 企业物流信息系统实例 .....   | 页码 | 三、国际物流的分类 .....         | 页码 |
| 一、生产企业物流信息系统 .....     | 页码 | 四、国际物流标准化 .....         | 页码 |
| 二、流通企业的商物流信息系统 .....   | 页码 | 第二节 国际分销渠道 .....        | 页码 |
| 三、第三方物流信息系统 .....      | 页码 | 一、国际分销渠道的概念、职能与类型 ..... | 页码 |
| 第十章 企业物流组织 .....       | 页码 | 二、国际分销系统 .....          | 页码 |
| 第一节 企业物流组织的演变 .....    | 页码 | 三、影响企业选择国际分销渠道的因素 ..... | 页码 |
| 一、企业物流组织的概念 .....      | 页码 | 第三节 国际物流业务运作 .....      | 页码 |
| 二、企业物流组织存在的必要性 .....   | 页码 | 一、国际商品与物料采购 .....       | 页码 |
| 三、企业物流组织的发展阶段 .....    | 页码 | 二、国际商品与货物包装 .....       | 页码 |
| 第二节 企业物流组织的类型 .....    | 页码 | 三、国际商品的储存保管 .....       | 页码 |
| 一、咨询式物流组织 .....        | 页码 | 四、国际货物的装卸搬运 .....       | 页码 |
| 二、直线式物流组织 .....        | 页码 | 五、国际货物运输 .....          | 页码 |
| 三、直线咨询式物流组织 .....      | 页码 | 六、海关 .....              | 页码 |
| 四、矩阵式物流组织 .....        | 页码 | 七、国际贸易加工 .....          | 页码 |
| 第三节 企业物流组织的组成及设置 ..... | 页码 | 参考文献 .....              | 页码 |
| 一、企业物流组织的组成 .....      | 页码 |                         |    |
| 二、企业物流组织的设置 .....      | 页码 |                         |    |

# 第一章 物流管理概述

本章从物流管理的概念及作用入手，系统阐述物流管理发展演进的历程和物流管理未来发展的趋势，全面介绍物流管理的基本内容和要点。

## 第一节 物流管理的基本内容

物流管理的基本内容是学习物流管理应当掌握的首要内容。本节从物流的概念入手，结合对物流管理在社会经济活动中重要作用的考察，将对物流管理的目标和范围以及物流管理具体内容进行系统介绍。

### 一、物流的概念及物流管理的作用

物流概念出现至今大约已有 100 多年的历史。在这一历史进程中，物流理论和实践活动均取得了飞跃性的发展，物流概念的内涵和外延也在不断发生变化，物流管理在经济活动中的重要性逐渐被企业界认可。

#### （一）物流管理的概念

1962 年，美国物流管理协会对物流的定义是：“物流活动包括，但不局限于用户服务、需求预测、销售情报、库存控制、物料搬运、订货销售、零配件供应、工厂及仓库的选址、物资采购、包装、退还货物、废物利用及处置、运输及仓储等。”

1963 年，美国物流管理协会（American Logistics Management Association）将物流定义为“为满足顾客需要而对原材料、半成品、产成品及相关信息从产地到消费地的高效、低成本流动和储存而进行的规划、实施与控制的过程。”（蔡藻 1999：10）

1995 年美国物流协会（ALM）将物流定义更新为“为满足顾客需要而对商品、服务及相关信息从产地到消费地的高效、低成本流动和储存而进行的规划、实施与控制过程。”（蔡藻 1999：10）

1998 年，美国物流协会又对物流进行了重新定义，这是该协会对物流管理最新的定义，即“物流是供应链活动的一部分，是为满足顾客需要对商品、服务及相关信息从产地到消费地的高效、低成本流动和储存而进行的规划、实施、控制过程。”（蔡藻 1999：10）

## (二) 物流管理的重要作用

### 物流管理在经济活动中的重要作用

物流管理作为连接生产和消费不可缺少的重要环节,在社会经济活动中发挥着重要的作用。从社会发展的历程来看,商品经济越发达,市场范围越大,物流的重要性就越加突出。物流并不只是受制于生产和消费,物流效率的提高、新型物流方式的出现以及物流领域的重大变革,都会对生产和消费产生巨大的推动作用,这对于企业的经营和社会经济的发展是至关重要的。

物流和商流从不同的侧面反映了社会经济活动中商品转移的全过程。商流是与商品的所有权转移相关的交易活动,通过买卖活动实现商品的价值,体现的是商品的社会属性;而物流是紧随商流之后的商品的空间和时间的转移,通过物流活动为实现商品的使用价值提供可能,体现的是商品的物理属性。通过合理的物流活动,生产所需要的原材料等生产资料从生产地适时、适量地运送到工厂,工厂生产的食品、日用品等生活必需品以及电器制品、家具等生活用品,从生产地源源不断地向消费者高效率地配送。这种顺畅的物流,保障了生产和消费的协调,使社会经济不断向前发展。

传统上,企业曾将降低生产成本作为管理的重点,但是随着物流服务理念的全面兴起和物流合理化水平的日益提高,企业开始将视角转向全方位地应用物流管理来降低企业总成本。特别是近年来随着全球化的深化和市场竞争的日渐加剧,如何通过物流合理化降低物流成本,成为企业经营管理的重要课题。

在当前中国经济的发展中,物流扮演着极为重要的角色。从宏观层面来看,全社会物流费用在国内生产总值(GDP)中所占的比重相当高,据专家估计要超过 10%,相当于日本 20 世纪 70 年代的水平<sup>①</sup>,比发达国家高一倍;在全国工业生产中物流所占时间几乎为整个生产过程的 1/3,物流费用占商品总成本的比重,从账面反映为 1/3。从这些数字可以看出,我国企业在改善物流管理、降低物流成本方面的空间还相当大,降低物流成本将会对提高企业经济效益和社会经济效益产生积极影响。

从经济运行的微观层面来看,计划经济体制下我国企业实行的是一种“大而全,小而全”的经营体制,企业自己承担几乎全部的物流业务活动,拥有自己的仓库和运输车队。这种一家一户的小规模物流活动模式导致企业物流效率低下,物流成本居高不下。据交通部门统计,国内货运汽车的空驶率为 30%~40%,也就是说有近半数的卡车有一个单程是空载的,货运汽车的利用率很低。企业仓库利用率低、物流作业效率低等物流问题的普遍存在,表明企业经济活动的物流社会化程度非常低。此外,由于缺乏科学的物流管理方法和技术,中间产品和产成品的库存过高、流动资金周转速度缓慢等问题也严重存在。1995 年国有企业流动资金的周转率只有 0.4 次,低于 1994 年 0.5 次的水平。如果提升到 1995 年的水平,可以节约流动资金 1000 多亿元。从这个角度来看,伴随着我国商品生产规模和消费规模的迅速扩大,作为连接生产和消费的物流活动的合理化将会越来越重要,物流管理将在我国经济运行的各个层面发挥强大的作用。

### 物流管理在企业中的重要作用

<sup>①</sup> 日本 1970 年和 1975 年,物流费用占 GDP 的比重分别为 10.5% 和 10.8%,到了 20 世纪 80 年代降低到 8% 左右;美国 1995 年的物流费用占 GDP 比重为 8%,且呈现下降趋势。

随着物流研究与实践经验的进一步积累,人们对物流管理在企业中重要作用的认识也越来越深刻,物流在世界各国受到普遍重视。物流管理在企业中的重要作用,主要体现在对产品价值的贡献、提升企业管理的水平、增强企业竞争力三个方面。

(员) 物流对产品价值的贡献 根据西方经济学的观点,如果一件产品或一项服务的价值被市场所认可,那么它必然会给消费者提供四种效用:形态效用(云电规划)、占有效用(云电规划)、时间效用(云电规划)、空间效用(云电规划)。物流管理的相关活动始终贯穿在产品或服务的形成过程中,是使产品或服务发挥出上述四种效用的保障。

在这四种效用中,形态效用是在生产过程中通过对低价值的原材料进行生产、加工,创造出具有新形态的高价值产成品来实现的,而其中为完成生产任务而进行的原材料采购,原材料、半成品的运输、储存、调拨,都是物流活动的重要内容,在某些企业中配送中心所做的转换包装、简单再加工等增值服务也构成企业物流活动的一部分。占有效用比较复杂,它是由企业多个职能部门共同完成的。在这一过程中,营销部门的促销活动使消费者了解产品,并对产品产生购买的欲望;销售部门与用户达成销售协议;财务部门配合销售部门的销售活动,收回货款;物流中的产成品分拨、配送管理部门则将货物交付到消费者的手中,协助完成商品所有权的让渡。时间、空间效用的实现则更是物流管理的重要内容,通过物流管理把货物在适当的时间运送到适当的地点,最终满足用户对产品或服务的消费需求。

(圆) 物流对企业管理水平的提升 物流对企业管理水平有着非常明显的提升作用。作为实现企业赢利目标的核心,生产运作和营销这两大企业基本职能部门,都离不开来自物流管理部门的强有力的支持和配合,生产运作、营销与包含在一体化物流管理中的内部后勤、外部后勤、服务活动共同构成企业的基本活动,是企业增值活动的主要组成部分,也往往是企业竞争优势的核心来源。

生产、营销、物流管理三个职能部门所管辖的经营活动既各自分立,又有一定程度的交叉。位于边缘部分的活动,如工厂选址,由于对生产、物流部门都有影响,故可以由物流部门统筹管理,也可以由生产部门负责,无论哪种情况,在决策之前都需要听取来自另一部门的意见和要求。例如,客户服务就包括将完好的产品,在用户希望的时间、地点交付到用户手中,这恰恰就是物流管理的基本目标,即实现产品从生产到消费的全过程。物流管理是构成一切物流活动的核心内容。同样,营销中产品定价是物流决策的关键影响因素。价格的高低,在很大程度上反映出企业对产品的市场定位,产品目标市场的决定又成为企业制定促销方案,选择运输方式、仓储模式、确定产品包装等的重要前提条件。反过来,物流成本又是产品定价的重要参考依据。从经验上来看,运输成本往往是生产企业除原材料采购成本以外最大的单项成本,物流管理中的其他成本,如仓储、库存成本、包装成本等也将直接影响到产品的定价。以包装为例,简单地讲,商品包装主要分为销售包装(内包装)和运输包装(外包装)两大类。其中,销售包装作为促销的重要手段,能够集中体现企业的营销思想,而运输包装主要受物流条件的影响、运输方式和运输工具的选择、装卸条件等因素共同决定了运输包装方式、包装大小、包装材料的选择,同时对销售包装的形式、大小也有间接影响。随着现代零售业的发展,物流对销售包装的影响进一步扩大到零售企业的货架摆放、条码技术的采用、配送系统的要求等更多方面。此外,零售点的选址一方面基于营销渠道的选择,体现营销的战略意图,另一方面可以直接对配送系统提出要求,特别是随着小批量、多批次配送正在逐渐成为

物流发展的趋势,这对销售环节,尤其是零售环节的配送能力、物流模式的选择提出了新的要求,这些因素都需要在企业活动中予以综合考虑。

通常,生产运营管理主要包括质量控制、详细的生产计划、设备维修、生产能力的规划等,其中生产安排,工厂选址、采购同时也是物流管理的重要内容。生产安排一方面决定了生产周期的长短及机械设备、人员的使用情况,另一方面由生产直接引起企业对原材料、半成品的需求,生产完成之后的产成品管理引发的物料管理(采购管理)和实物分销(销售管理)也是制造企业内部物流管理的两大组成部分。生产批量的大小,将对原材料采购的频率、运输方式的选择以及原材料、半成品、产成品的库存决策有着重要影响。工厂的选址也同样,从生产角度上说,工厂位置关系到生产中人力成本、与供货商之间的联系、企业与市场的联系,是企业战略的重要体现,从物流角度上来看,则影响到原材料、产成品的运输成本和将来的库存策略,进而影响到产品最终的总成本。企业供货商的选择,采购协议中贸易条件的使用,交易成本的大小,会增加或减少采购成本,影响到生产批量的选择、设备的使用,进而会影响运输方式、库存策略以及分拨管理等方面的物流管理决策。

从以上分析可以看出,物流管理对作为企业核心部门的生产、营销部门的活动有重要影响,这种影响可能是积极的,也可能是消极的。物流管理与生产、营销部门有共同的目的——短期来看使企业赢利,长期来看提高企业竞争力。另一方面,作为不同的职能部门,物流与生产、营销部门有着不同的目标,在某些方面甚至有利益的冲突。例如,考核生产部门的指标之一是降低生产成本。在多数情况下,要降低生产成本,大批量生产是重要途径,但用户需求的多样性和快速变化却对产品的销售造成困难,同时大批量生产必然导致产成品库存增加,在其他条件不变时会导致物流成本增加。为适应目标市场做小批量、多批次、多营销渠道的调整,则明显会带来生产成本的上升和物流成本中运输成本的增加。因此,发现管理中出现的不同部门之间成本效益权衡(权衡)现象,协调各部门利益,以总成本的观点调整企业管理是物流部门的重要职责之一。

当然,除生产、营销以外,物流管理也是其他辅助性管理部门的重要支撑。例如,对研究开发部门(研发),物流管理不仅为其输送设备、原材料,提供物质上的支持,而且物流管理者越早介入新产品开发活动中,物流系统中以仓储、运输为代表的职能部门所提出来的建议,就会得到产品开发部门越多的重视,从而减少设计中的失误,避免不必要的浪费。

综上所述,物流管理在企业管理中处于灵魂地位。现代物流管理中的一体化物流管理就是要以物流管理为主线,将生产、营销、研究开发等多部门联系在一起,协调彼此之间的矛盾,以最大限度地提高企业竞争力。

(三) 物流对企业竞争力的作用 迈克尔·波特曾在他的《竞争优势》一书中对企业竞争力作了如下阐述:“竞争优势归根结底产生于企业为客户所能创造的价值;或者在提供同等效益时采取相对的低价格,或者其不同寻常的效益用于补偿溢价而有余。”他进一步指出企业要获得竞争优势可以通过下面三种途径获得:①成本领先,其优势直接来源于产品和服务的低成本;②标歧立异,即产品和服务在消费者心目中有独特之处;③目标集聚,企业将其目标定位于产业内一种或一组细分市场,并量体裁衣,使其战略为特定的目标市场服务。在另一篇文章中,迈克尔·波特和马克·梅兰提出企业的核心竞争力一般要具备三个特点:提供

企业服务于多个市场的潜在能力；对当前最终产品用户的收益有大的贡献；竞争对手很难模仿。核心的产品，例如在用户中享有高信誉度的服务，具有强大的产品开发能力等，这些都可能成为一个企业有别于对手的竞争优势，乃至成为促使企业长期发展的核心竞争力。良好的物流管理，从某种角度上，很可能成为企业获得竞争优势的重要手段。

首先，成本领先是企业竞争优势的重要来源。从成本来看，包括仓储、运输、包装成本在内的物流成本在产品成本中占据相当大的比重，而所谓的物流是“第三利润源泉”或“黑暗大陆”的说法，主要就是指通过优化物流管理可以大幅度降低产品总成本，从而确立企业在同行业中成本领先的地位，在竞争中取胜。根据国际货币基金组织的研究，物流成本约占全世界生产总值的 10%。在我国，根据 1995 年国家投入产出表，运输邮电费用在农业生产总费用中占 10.1%，在工业生产总费用中占 7.1%，在建筑业中占 10.1%，在商业饮食业中占 10.1%，在其他服务部门中占 7.1%。如果从物流总体费用考虑，据有关资料显示，物流费用占商品总成本的比重可能要达到或者超过 10%。巨大的成本差异暴露出我国企业总体竞争实力的不足，物流管理的落后已经严重阻碍我国企业的进步。

其次，标歧立异也是企业获得竞争优势的重要途径。对于企业而言，固然可以通过产品创新或营销手段的配合，在消费者心中树立与众不同的形象，获取消费者对产品的认可，但随着全球化的日益深入，先进的科学技术手段配合国际资本巨大的融资能力，可以使得技术传播的速度和效率大大增强，良好的物流系统开始日益成为企业获取其核心竞争能力的重要保障因素。现代物流管理不仅仅是指某个管理完善的仓库、车队，而是一个一体化高效运营的网络，需要健全的管理体制和包括几乎整个企业在内的所有员工的共同配合，因此模仿起来相当困难。与此同时，通过物流管理体系的改善而受益的不仅仅是某一个细分市场，而且是企业的所有用户，进而提高了企业的整体服务能力。因此对树立企业形象、提高竞争力有着更深远的影响。

最后，目标集聚，也就是企业服务特定用户群体的能力，亦成为企业获得竞争优势的重要途径。从物流管理的发展历程来看，一体化物流管理的重要核心就是要使客户满意。面对近年来个性化消费的趋势，物流管理更强调有效客户反应（Effective Customer Response）、快速反应（Quick Response）等，突出客户的目标，同时针对客户的不同要求提出柔化物流管理系统，适应用户的特殊要求，这与前者的要求是不谋而合的。

总之，良好的物流管理系统可以说对企业竞争力的提高起着关键的作用。物流管理水平的提高可以挖掘企业潜力，降低总的经营成本，同时也可以提高客户满意程度，扩大销售，提高市场占有率，最终都将给企业带来利润的增加，成为企业重要的竞争优势。

## 二、物流管理的目标和范围

物流管理的目标和范围，随物流管理概念的发展而逐渐细化和明确，日益开始成为企业日常经营管理中的重要内容。

### （一）物流管理的目标

简而言之，物流管理最基本的目标就是以最低的成本向用户提供满意的物流服务，即在需要的时间，将所需要的物品按照指定的时间送达到需要的场所。

物流管理的目的还可以从不同的角度去加以阐述：从国民经济的角度看，合理组织物流活动，提高物流活动的效率，有利于降低物流成本，抑制物价的上涨，发挥物流对于流通活

动的支援作用；从工商企业的角度看，物流管理的目的是以最小的费用达到对顾客服务的最优化；通过物流合理化、效率化程度的提高，降低物流费用，提高企业利润水平；从物流企业经营的角度看，物流的本质是服务，物流管理是以货主为中心，按照货主企业的物流需求提供适宜的物流服务，促进生产和流通的发展。

此外，从物流装卸搬运作业的技术角度看，物流合理化的重点主要体现在作业的省力化方面。作业的自动化逐渐将人从繁重的体力劳动下解脱出来，改善劳动环境，提高人的自身价值。通过提高物流服务水平促进人类生活质量的提高，这也是物流革新的意义所在。

物流管理理念要体现以人为本的思想，促进人类生活水平和社会福利的提高是物流管理的终极目的。在这个前提下，就需要广泛采用物流管理的组织方式和物流管理技术，提高物流合理化水平，降低物流成本，提供优质的物流服务。

## （二）物流管理的范围

从企业经营的角度看，物流管理是以企业的物流活动为对象，以最低的成本向用户提供满意的物流服务，对物流活动进行计划、组织、协调和控制。根据企业物流活动的特点，企业物流管理可以从三个层面上展开。

### ㊦ 物流战略管理

企业物流战略管理就是站在企业长远发展的立场上，就企业物流的发展目标、物流在企业经营中的战略定位以及物流服务水平和服务内容等问题做出整体规划。

### ㊦ 物流系统设计与运营管理

企业物流战略确定以后，为了实施战略必须要有一个得力的实施手段或工具，即物流运作系统。作为物流战略制定后的下一个实施阶段，物流管理的任务是设计物流系统和物流网络，规划物流设施，确定物流运作方式和程序等，形成一定的物流能力，并对系统运营进行监控，根据需要及时调整系统。

### ㊦ 物流作业管理

根据业务需求，制定物流作业计划，按照计划要求对物流作业活动进行现场监督和指导，对物流作业的质量进行监控。

## （三）物流管理的三层次

根据决策的着眼点不同，物流管理可以分成三个不同层次：战略层次（~~决策层~~）、策略层次（~~决策层~~）、操作层次（~~决策层~~）。不同层次的物流管理所包含的活动内容不相同，各自的侧重点也不同。

战略层次的物流管理主要是从整个企业的宏观角度考虑，物流决策的内容往往将在很长一段时间内对企业多数部门造成影响，所需投入的人力、资金也往往较大，决策人大多是企业最高层的经理，有的甚至需要经董事会决策同意。策略层次影响的面要稍小，多涉及企业某一部门或相关的几个部门，影响时间也要较前者短，通常为几个月，决策多由部门经理根据企业的总体战略做出，在本部门内执行。操作层次是最低的一个层面，大多是具体工作人员根据本部门策略决策做出，影响力局限于当天或者某批次的产品。

表 5-1-1 不同决策层次的物流管理活动。

表 5-1 不同决策层次的物流管理活动

| 决策类型 | 决策层次        |            |             |
|------|-------------|------------|-------------|
|      | 战略层次        | 策略层次       | 操作层次        |
| 选址   | 设施的数量、规模和位置 | 库容定位       | 线路选择、发运、调度等 |
| 运输   | 运输方式选择      | 阶段性服务的内容   | 确定补货数量和时间   |
| 订单处理 | 选择、设计订单录入系统 | 处理客户订单优先准则 | 分配订单        |
| 客户服务 | 设定标准        |            |             |
| 仓储   | 布局、位置的选择    | 阶段性空间的选择   | 供应订货        |
| 采购   | 制定政策        | 洽谈合同、选择供货商 | 发出订单        |

### 三、物流管理的具体内容

一般来说，物流管理理论的具体内容主要包括这样几个部分：物流系统的战略规划和实施、客户服务、物流信息系统、仓储和存货管理、货运决策、物料采购搬运和包装、全球物流、物流系统组织、物流活动的控制、供应链管理等等。

从单个企业来考虑，物流管理的具体内容因不同企业组织结构各异而表现的有所不同。这主要是因为企业所涉及的经营活动各不相同，所以对物流管理的要求也就千差万别，导致物流管理在实践中的表现就有所不同。

例如,对典型的生产企业而言,物流管理主要由内向物流(附属于生产系统)、企业内生产物料管理和外向物流(附属于销售系统)组成。内向物流主要涉及由供货商至生产企业的物流管理,包括原材料采购、运输,原材料、零部件的库存管理,仓储管理,包装,物料搬运以及相关的信息管理。外向物流也称为实物分销(附属于销售系统),包括将产成品由生产企业配送至用户的物流活动,也包括订单处理、运输、库存管理(此时是产成品)、仓储管理、包装、物料搬运以及相关的信息管理。处于内向物流与外向物流之间的是企业内的生产物料管理,包括厂区内的仓储、物料搬运等多项内容,也指生产制造的计划和控制过程。通常,又把内向物流与企业内部物料管理统称为物料管理。

美国物流管理协会根据这些活动的具体内容，又提出典型的物流管理系统，它包括：

- ①客户服务(悦读是读打读管理);②需求预测(阅读是读云读读管理);③分拨(阅读是读云读读管理);④库存控制(阅读是读云读读管理);⑤物料搬运(阅读是读云读读管理);⑥订单处理(阅读是读云读读管理);⑦零配件和服务支持(阅读是读云读读管理);⑧工厂和仓库选址(区位分析)[阅读是读云读读管理];⑨采购(阅读是读云读读管理);⑩包装(阅读是读云读读管理);⑪回收产品的处理(阅读是读云读读管理);⑫废弃物处理(阅读是读云读读管理);⑬运输管理(阅读是读云读读管理);⑭仓储管理(阅读是读云读读管理)。

由于某些活动在几乎所有物流管理系统中都会涉及，而有的只是间断出现，所以这些活动又被进一步分为关键物流活动(运输管理、库存管理)和支持性物流活动(采购管理、销售管理)。

## 关键物流活动

(员) 客户服务水平 该部分职能要充分与营销部门合作, 判断客户对物流客户服务的需求, 判断客户的反应, 确立客户服务水平。