



物流类专业精品教材

现代物流管理

主
编
王
风
刚

北京出版集团
北京出版社

现代物流管理

XIANDAI WULIU GUANLI

| 主 编 王风刚



扫描二维码
共享立体资源

北京出版集团
北京出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

现代物流管理 / 王凤刚主编. — 北京 : 北京出版社, 2014.5 (2022 重印)

ISBN 978-7-200-10521-6

I. ①现… II. ①王… III. ①物流—物资管理—高等职业教育—教材 IV. ① F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 084467 号

现代物流管理

XIANDAI WULIU GUANLI

主 编: 王凤刚

出 版: 北京出版集团公司

北 京 出 版 社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总发行: 北京出版集团公司

经 销: 新华书店

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

版 次: 2014 年 5 月第 1 版 2022 年 3 月修订 2022 年 3 月第 6 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 13.5

字 数: 310 千字

书 号: ISBN 978-7-200-10521-6

定 价: 32.00 元

质量监督电话: 010-82685218 010-58572612 010-58572393

目 录

单元一 物流基础知识	1
项目一 现代物流的产生和发展	1
项目二 企业物流	7
项目三 物流管理概述	11
项目四 职业能力与岗位	15
单元二 物流基本业务	18
项目一 运输业务	18
项目二 仓储业务	27
项目三 配送业务	37
项目四 装卸搬运业务	45
项目五 包装业务	50
项目六 流通加工业务	56
项目七 物流信息管理	58
单元三 物 流 管 理	66
项目一 物流成本管理	66
项目二 物流质量管理	73
项目三 物流客户管理	80
项目四 物流标准化	83
单元四 物流战略规划	91
项目一 物流战略概述	91
项目二 物流战略规划	100
单元五 供应链管理	107
项目一 供应链管理概述	107
项目二 价值链及其分析方法	118
项目三 供应链战略	123
项目四 供应链的设计	133
项目五 供应链绩效评价	138

单元六 第三方物流	143
项目一 第三方物流概述	143
项目二 第三方物流的发展模式	147
项目三 第三方物流的服务内容	151
项目四 第四方物流发展	154
单元七 现代物流与电子商务	159
项目一 现代物流与电子商务的关系	159
项目二 电子商务环境下物流业的发展	168
项目三 电子商务背景下供应链的实现	173
单元八 国际物流	178
项目一 认识国际物流	178
项目二 国际物流线路	184
单元九 绿色物流	191
项目一 绿色物流产生的背景	191
项目二 绿色物流的发展现状	197
项目三 企业物流的绿色化	202
参考文献	208



物流基础知识

学习目标

知识目标

- ① 掌握现代物流与传统物流的区别。
- ② 理解物流和物流管理的含义。
- ③ 熟悉物流管理的内容与特征。
- ④ 了解企业物流的含义及内容。

能力目标

- ① 正确理解现代物流的内涵，树立现代物流理念。
- ② 能够分析具体企业的物流业务。
- ③ 能够总结、归纳企业的物流业务流程。

重点难点

重点

- ① 现代物流与传统物流的区别。
- ② 物流管理的主要内容。
- ③ 现代物流管理的特征。

难点

- ① 理解现代物流与传统物流的区别。
- ② 理解物流管理的内涵。



项目一 现代物流的产生和发展

引导案例

海尔物流系统

海尔集团从 1999 年开始大力发展自己的物流系统，成立了专门的物流推进部，在短短的几年时间内取得了巨大的成绩，并在我国树起了海尔物流这面旗帜。海尔物流管理的“一流三网”充分体现了现代物流的特征：“一流”是以订单信息流为中心；“三网”分别是全球供应链资源网络、全球配送资源网络和计算机信息网络。“三网”的同步流动，为订单信息流的增值提供支持。

海尔通过整合内部资源、优化外部资源，使供应商由原来的 2336 家优化至 840 家，其国际化供应商的比例达到 74%，从而建立起强大的全球供应链网络。另外，海尔对外实施日付款制度，对供应商付款及时率达到 100%。

由于物流技术和计算机信息管理的支持，海尔物流通过 3 个 JIT (Just in Time, 准时生产方式)，即 JIT 采购、JIT 配送和 JIT 分拨物流来实现同步流程。

计算机信息网络构筑起的海尔物流的核心竞争力是3个“零”目标（质量零缺陷、服务零距离、营运零资本）的业务流程再造。

在这个案例中我们看到，海尔实施的现代物流管理是一种以订单信息流为核心，使全体员工专注于用户的需求，创造市场、创造需求，并在原物流基础上进行业务流程再造。那么，物流究竟是如何在企业的运行中发挥效益的，它创造的利润从何而来，企业又应该如何合理地利用物流呢？

一、物流的产生与发展

人类社会有经济活动的时候，就开始有了物流，只是当时人们没有这样的认识和文字定义。18世纪末，汽车的发明和使用使得运输业迅速发展起来，这推动和促进了物流业的发展。从自货自运到专业运输，应运而生了除生产和销售的第三方——专业运输者。20世纪50年代初，国外最早将物流称为“physical distribution”，简称“PD”，或“货物的配送”，日本人将“PD”译为物的流通、物资流通，后又称为物流、综合物流。

“PD”演变为“logistics”，是由于在第二次世界大战中，美国在军队后勤保障供应系统中，成功地运用了“物流”技术，在军队的后勤供应中开创了物流的先河，而“美军后勤保障”的英文名称为“logistics”，于是，战后世界各地将“logistics”替代“PD”，中国将其译为“物流”。美军在后勤保障系统中成功地运用物流后，很快又将此成果转化于工业上，西方发达国家将“logistics”用于工业，并用英文的“logistics”一词指作为工业生产和销售的“物流”管理，“logistics”就成了物流的代名词，并延续和流传于世界各国。物流被人们真正认识是在第二次世界大战以后，距今约有60多年的历史。

二、物流的定义

1. 美国对物流的定义

物流是对货物、服务及相关信息从供应地到消费地有效率、有效益地流动和储存，并进行计划、执行和控制，以满足客户要求的过程。

2. 欧洲物流协会对物流的定义

物流是在一个系统内对人员、商品的运输，安排及与此相关的支持活动的计划、执行与控制，以达到特定目的的过程。

3. 日本对物流的定义

物流是指将实物从供给者物流性地移动到用户这一过程的活动，一般包括输送、保管、装卸、包装以及与其有关的情报等各种活动。

4. 我国国家标准《物流术语》的定义

物流是物品从供应地到接受地的实体流动过程，根据客户需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等功能有机结合起来，实现用户要求的过程（见图1-1）。



图 1-1 物流的基本功能

从本质上讲，物流处理的是使顾客满意的问题。我国将物流活动仅界定于物资的流动；欧美国家将物流活动界定在物资的流动及相应的组织活动；而日本则将物流定义拓延到社会活动领域。

**提示：**

物流的概念目前被普遍认同的是美国“物流管理协会”（2004 年已经更名为“供应链管理协会”）于 2000 年所下的定义：物流是为了满足客户的需要，对商品、服务及相关信息在源头与消费点之间的高效（高效率、高效益）正向及反向流动与储存进行的计划、实施与控制的过程。

三、现代物流与传统物流的区别

现代物流与传统物流的区别很大，其中最主要的有以下几方面：

（1）服务功能上的差异。传统物流的服务功能是相对独立的，因此不具备控制整个供应链的功能；而现代物流强调的是对供应链的全面管理和有效控制。

（2）与客户关系的差异。传统物流与客户的关系是建立短期合约，以价格竞争和标准服务赢得客户；而现代物流与客户通常是战略合作伙伴关系，通常以降低成本、提供增值和定制服务来满足客户的需求。

（3）信息系统建设的差异。传统物流没有外部整合系统，没有或仅有有限的 EDI 联系，没有卫星跟踪系统；而现代物流实施信息系统，广泛运用 EDI 以及卫星跟踪系统。

（4）物流企业管理的差异。传统物流企业通常采用分散的、传统的、人工的管理；而现代物流企业采用的是现代化、信息化、全面质量管理系统的管理。

由此可见，现代物流是一个全新的系统概念：它包含了产品生命周期的整个物理性位移的全过程；它使传统物流向生产、流通以及消费全过程延伸，并且增加了新的物流内涵；它使社会物流与企业物流有机地结合起来，即从采购物流到生产物流，再到销售物流，直至最后的消费终端都联系了起来。



提示：

物流系统是一个复杂、庞大的系统，在这个大系统中有众多的子系统，系统间又具有横向和纵向的广泛联系。物流系统不仅具有一般系统所特有的特征，即整体性、相关性、目的性和环境适应性，同时还具有规模庞大、结构复杂、目标众多等大系统所具有的特征。所以，物流系统是一个“人—机”系统、复杂系统、动态系统、可分系统。

四、现代物流的分类

现代物流按照物流在企业经营中的作用、物流活动的空间范围和物流系统性质三方面进行分类，具体分类见图 1-2。



图 1-2 现代物流的分类

1. 按物流在企业经营中的作用分类

(1) 供应物流。生产领域中，生产活动所需要的原材料、备品备件等物资的采购、供应活动所产生的物流；流通领域中，采购商品交易行为中所发生的物流；这些都可称为供应物流。企业的流动资金大部分是被购入的物资材料及半成品等所占用，供应物流的严格管理及优化对于企业的成本有重要影响。

(2) 销售物流。生产企业、流通企业出售商品时，商品在供方与需方之间的实体流动称为销售物流。销售物流对于生产领域是指售出产品；对于流通领域是指交易活动中，从卖方角度出发的交易行为中的物流。

销售物流的成本在产品及商品的最终价格中占有一定的比例，因此，销售物流的合理化对降低成本可以起到立竿见影的效果。

(3) 生产物流。生产过程中，原材料、在制品、半成品、产成品等在企业内部的实体流动，称为生产物流。原材料、半成品等按照工艺流程在各个工位之间不停顿地移动、

储存、流转形成了生产物流。生产物流合理化对工厂的生产秩序、生产成本有很大影响。

(4) 回收物流。不合格物品的返修、退货以及周转使用的包装容器从需方返回到供方所形成的物品实体流动,称为回收物流。在生产及流通活动中有一些资料是要回收并加以利用的,如作为包装容器的纸箱、塑料筐、酒瓶等,再如建筑行业的脚手架等。

(5) 废弃物物流。失去原有使用价值的物品,根据实际需要进行收集、分类、加工、包装、搬运、储存,并分送到专门处理场所时形成的物品实体流动称为废弃物物流。生产流通系统中所产生的无用的废弃物,如开采矿山时产生的废石、炼钢生产中的钢渣、工业以及其他一些无机垃圾等,如果不妥善处理,就会造成环境污染,就地堆放还会侵占用地以至于妨碍生产。为了更好地保障生活和生产的正常秩序,必须重视对废弃物资的综合利用。

2. 按物流活动的空间范围分类

(1) 地区物流。地区物流有不同的划分原则,可按行政区域划分,如西南地区、西北地区等;可按经济圈划分,如苏(州)(无)锡常(州)经济区、黑龙江边境贸易区等;可按地理位置划分,如长江三角洲地区、河套地区等。地区物流系统对于提高该地区企业物流活动的效率以及保障当地居民的生活福利环境,均具有不可缺少的作用。

(2) 国内物流。国内物流是指一个国家范围内的物流活动。物流作为一国国民经济的重要支撑系统,为该国的经济利益服务,因此,其基础设施投资建设规划应纳入国家经济建设的总体规划。国内物流对国家要求的具体内容包括:本国领域、领空、领土内的物流基础设施的合理布局建设;恰当制定各种物流政策法规;颁布与国际接轨的物流技术,如设施、设备的标准化等。

(3) 国际物流。国际物流是指国家与国家之间的物流,是国际贸易顺利发展的基础。由于企业的生产和销售走向国际化,出现了许多跨国公司,一个企业的经济活动范畴可以遍布几大洲,而国家之间、洲际之间的原材料与产品的流通越来越发达,因此,国际物流的作用日益重要。

3. 按物流系统性质分类

(1) 社会物流。社会物流一般是指以全社会为范畴、面向所有用户的物流,所以有人也称之为大物流或宏观物流。社会物流的一个标志是:伴随着商业活动的发生,物流过程通过商品的转移,来实现商品的所有权转移。社会物资流通网络是国民经济的命脉。

(2) 行业物流。行业物流指同一行业中不同企业的物流活动。同行企业是市场上的竞争对手,但在物流领域也常常互相协作、共同促进物流系统的合理化。例如,同一行业的物流活动中,共建运输系统和零部件仓库以实行统一共同配送;有共同的新旧设备及零部件的流通中心;建立流通技术中心,共同培训操作人员和维修人员;统一建设机械的规格;等等。又如,在大量消费品方面采用统一商品规格、统一法规政策、统一模数化等,行业物流系统化的结果是使参与的各个企业都得到相应的利益。

(3) 企业物流。在企业经营范围内由生产或服务活动所形成的物流称为企业物流。企业是指为社会提供产品或某些服务的经济实体。一个工厂要购进原材料,经过若干工序的加工后形成产品销售出去属于企业物流;运输公司要按客户要求将货物输送到

指定地点也属于企业物流。企业物流包括供应物流、生产物流、销售物流、回收物流、废弃物物流。

**提示:**

第一方物流是指由制造商或生产企业自己完成的物流活动；第二方物流是指由销售者或流通企业组织的物流活动；第三方物流是指生产经营企业把自己的物流活动以合同方式委托给专业物流服务企业，同时通过信息系统与物流服务企业保持密切联系，以达到对物流全程的管理和控制的一种物流运作与管理方式，因此第三方物流又称为合同制物流；第四方物流主要是指由咨询公司提供的物流咨询服务。第五方物流目前主要是指提供物流人才的培训服务。

五、我国物流产业的发展现状

进入 21 世纪以来，中国物流业的总体规模快速增长，物流服务水平显著提高，发展的环境和条件不断改善，为进一步加快发展中国物流业奠定了坚实的基础。

(1) 我国物流业的总体规模快速增长。2010 年，全国社会物流总额达 89.9 万亿元，比 2000 年增长 4.2 倍，年均增长 23%；物流业实现增值 2.0 万亿元，比 2000 年增长 1.9 倍，年均增长 14%。2010 年，物流业增值占全部服务业增值的比重为 16.5%，占 GDP 的比重为 6.6%。

(2) 我国物流业的服务水平显著提高。一些制造企业、商贸企业开始采用现代物流管理理念、方法和技术，实施流程再造和服务外包；传统运输、仓储、货代企业实行功能整合和服务延伸，加快向现代物流企业转型；一批新型的物流企业迅速成长，形成了多种所有制、多种服务模式、多层次的物流企业群体。全社会物流总费用与 GDP 的比率，由 2000 年的 19.4% 下降到 2010 年的 18.1%，物流费用成本呈下降趋势，促进了经济运行质量的提高。

(3) 我国物流基础设施条件逐步完善。交通设施规模迅速扩大，为物流业发展提供了良好的设施条件。截至 2010 年年底，全国铁路营业里程 8.5 万公里，高速公路通车里程 6.83 万公里，港口泊位 3.64 万个，其中，沿海万吨级以上泊位 1 167 个，拥有民用机场 162 个。物流园区建设开始起步，仓储、配送设施现代化水平不断提高，一批区域性物流中心正在形成。物流技术设备加快更新换代，物流信息化建设有了突破性进展。

(4) 我国物流业发展环境明显好转。国家“十一五”规划纲要中明确提出“大力发展现代物流业”，中央和地方政府相继建立了推进现代物流业发展的综合协调机制，出台了支持现代物流业发展的规划和政策。物流统计核算和标准化工作，以及人才培养和技术创新等行业基础性工作取得了明显成效。

不过，与国外物流业高度发达相比，我国物流业的总体水平仍然偏低，还存在一些效率低下等突出问题。一是全社会物流运行效率偏低，社会物流总费用与 GDP 的比例高出发达国家 1 倍左右；二是社会化物流需求不足和专业化物流供给能力不足的问题。

题同时存在,“大而全”、“小而全”的企业物流运作模式还相当普遍;三是物流基础设施能力不足,尚未建立布局合理、衔接顺畅、能力充分、高效便捷的综合交通运输体系,物流园区、物流技术装备等能力也有待加强;四是地方封锁和行业垄断对资源整合和一体化运作形成障碍,物流市场还不够规范;五是物流技术、人才培养和物流标准还不能完全满足需求,物流服务的组织化和集约化程度不高。



提示:

我国沿海四大物流圈:

- ◎以北京、天津、沈阳、大连和青岛为中心的环渤海物流圈;
- ◎以上海、南京、杭州和宁波为中心的长江三角洲物流圈;
- ◎以厦门和福州为中心的环台湾海峡物流圈;
- ◎以广州和深圳为中心的珠江三角洲物流圈。

麦当劳的物流中心

麦当劳利用夏晖公司设立的物流中心为其各个餐厅完成订货、储存、运输和分发等一系列工作。这个物流中心恰似一个具有造血功能的“心脏”,每时每刻都不间断地向分布于大江南北的各家麦当劳餐厅输送着新鲜血液,使得整个麦当劳系统得以正常运作,并通过它的协调与连接,使得每一个供应商到每一家餐厅送货达到畅通与和谐,为麦当劳餐厅的食品供应提供了最佳的保证。夏晖公司在北京、上海、广州都设立了食品分发中心,同时在沈阳、武汉、成都、厦门建立了卫星分发中心和配送站,与设在香港和台湾的分发中心一起,斥巨资建立起全国性的服务网络。

一、生产企业物流

在商品社会中,只要有商品和服务的交易,就会有物流的存在。因此,物流活动涉及的领域和范围是很广的,包括社会的方方面面、各个行业和各种企业。虽然物流在各个不同领域的功能和作用均是为了完成将商品从生产者或商品的据点向消费者的转移,但是,不同的行业 and 不同类型的企业进行物流活动的运作方法或重点也是不同的。不同行业和企业的物流活动可以分成生产企业物流和商业企业物流。

我国国家标准《物流术语》(GB/T 18354—2006)对生产物流(production logistics)的定义是:“企业生产过程中发生的涉及原材料、在制品、半成品、产成品等所进行的物流活动。”生产企业物流从企业的生产经营管理的角度出发研究与之有关的物流活动,这是一个具体的、微观的物流活动的典型领域。生产企业物流围绕企业组织商品生产的活动,包括了从原材料和零部件的采购、产品的生产过程直到商品销售出厂以

及售后服务的一切物流活动。

生产企业物流又可以进一步细分为采购物流、生产物流、销售物流、退货物流、废弃物流、回收物流等物流活动。生产企业物流的结构见图 1-3。

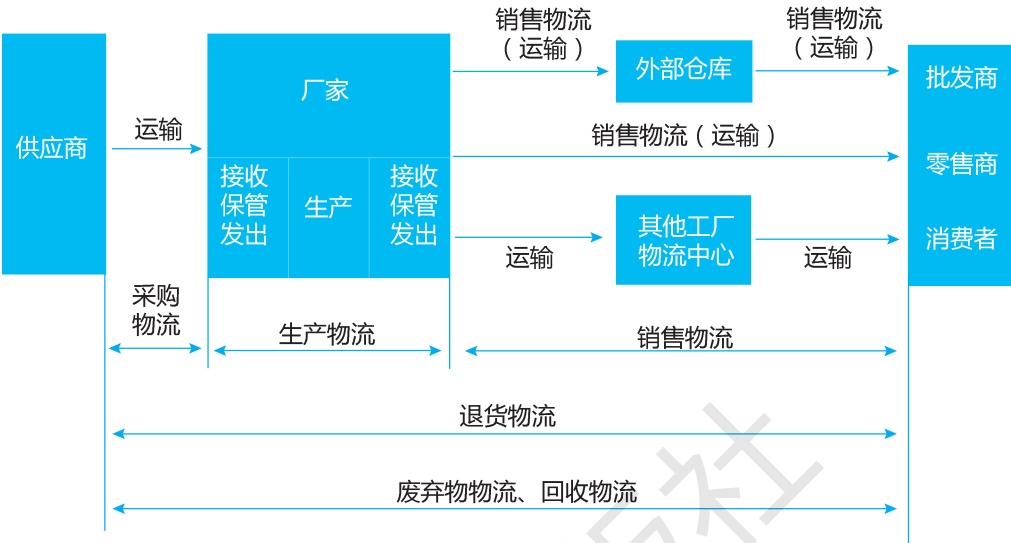


图 1-3 生产企业物流的结构

1. 采购物流

采购物流即将生产所需的原材料、零部件从供应商处采购并运回厂内；它还包括从销售点回收或采购产品包装用的容器，以及可以重复使用的材料的回收物流。

采购物流不但要保证本企业生产的连续性和正常的节奏，对生产所需要的原材料、零部件、燃料、辅助材料等进行组织和供应，还必须考虑以最低的成本、最少的消耗，以及最大的供应保证性来组织企业的供应物流活动。

企业采购物流所研究的主要问题包括企业生产的供应网络、供应方式和零库存问题等。企业竞争的关键在于如何最大限度地降低企业供应物流过程中的成本，可以说这是企业物流的最大难点，因此，企业采购物流十分重要。

2. 生产物流

生产物流包括将所采购的原材料和零部件等放入仓库加以妥善保管，并在生产需要时及时出库送到生产现场；将工厂生产的商品运到物流中心、厂内或其他工厂的仓库入库；物流中心和工厂的仓库对商品进行必要的运输包装和流通加工；等等。

企业生产物流是将企业生产的全过程作为一个整体加以研究，这在很大程度上降低了生产过程中物流活动与实际加工所占用的时间比，从而大大缩短了企业产品的生产周期，提高了生产效率。

3. 销售物流

销售物流即将生产的商品从工厂、物流中心或外单位的仓库送到批发商、销售商或消费者手中的运输或配送，包括将生产的商品送到外单位仓库的运输或配送（见图 1-4）。

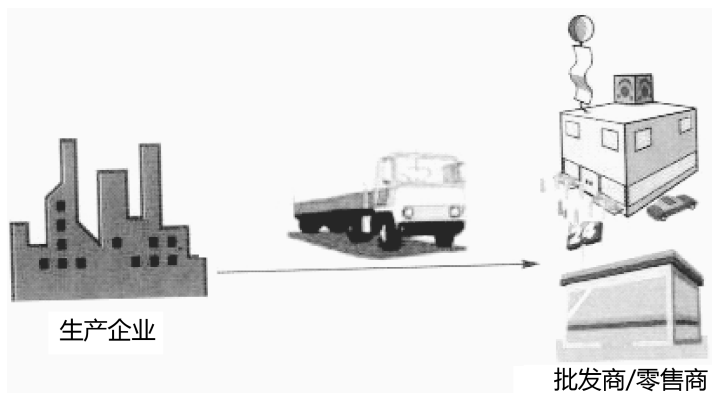


图 1-4 销售物流

在市场经济中，企业销售物流活动十分强调以完善的服务来满足买方的需求，以最终达到销售成功的目的。在这种情况下，销售活动往往是以将产品送达用户并经过售后服务为终止。因此，企业销售物流的活动所涉及的空间范围很大，这也是销售物流的难点所在。企业销售物流的特点是通过产品的包装、送货、配送等一系列物流活动来实现销售，因此，企业销售物流所研究的问题包括产品的送货方式、包装形式、运输的最佳路线等，同时还要注意并采取少批量、多批次、定时、定量配送等特殊的物流方式达到目的。由此可见，企业销售物流的研究领域是很宽的。

4. 退货物流

退货物流即对已采购但验收不合格的原材料或零部件的退货，以及与已售出商品的退货有关的运输、验收和保管等的物流活动。

企业退货物流活动开展得好坏，一方面直接影响企业的经济利益，另一方面也影响企业在客户群中的信任度。

5. 废弃物物流、回收物流

废弃物物流、回收物流即工厂在生产过程中产生的废弃的包装容器和材料、生产过程中产生的其他废弃物的运输、验收、保管和出库，以及企业对在生产过程中排放的无用物（包括有害物质）进行运输、装卸、处理等的物流活动。

如果对上述回收物品的处理不当，往往会影响企业能否整个生产环境，如会占用企业很大的场地和空间，从而造成浪费和不便；更严重的甚至会造成企业产品的质量问題，影响产品的销售。另外，许多生产企业在商品生产的过程中会产生各种无用的、有害的物质，对这些物质处置得妥当与否直接影响企业能否正常生产，甚至会影响企业的生存和社会环境。



提示：

企业物流是现代物流中不可分割的重要组成部分。企业物流只有与社会物流同步发展，人们才能真正感受到现代物流的魅力。总体而言，企业物流的发展趋势有以下四个特点：一体化、社会资源整合、企业物流外包与部分功能社会化。

二、商业企业物流

生产企业所进行的主要是商品的生产，虽然生产企业的物流也包含了销售物流的内容，而且在市场经济条件下生产企业也进行本企业产品的销售，在电子商务环境下也通过网络进行商品销售，但是社会商品的流通主要还是由商业企业来完成的。商业企业的物流活动围绕企业所经营商品的进、销、调、存、退进行，包括从采购所经营的商品、通过营销策划出售商品满足消费者的需求到商品的售后服务等一切物流活动。

商业企业的物流活动具体包括采购物流、企业内部物流、销售物流和退货物流。商业企业物流的结构见图 1-5。

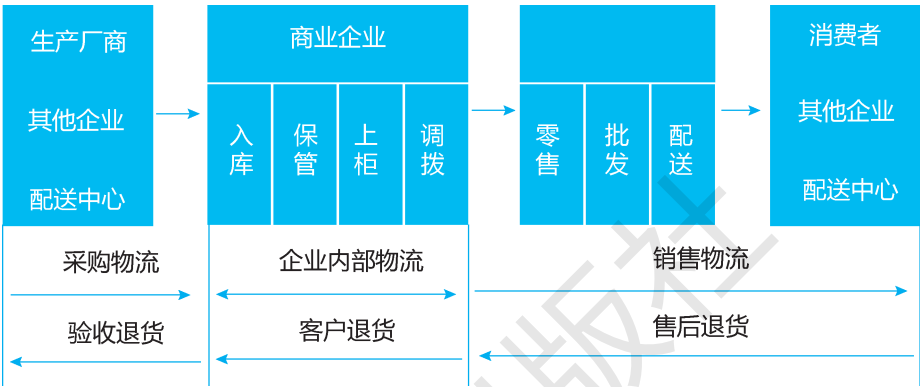


图 1-5 商业企业物流的结构

1. 商业企业的采购物流

商业企业的采购物流是指将本企业所经营的商品以及销售商品所需的其他物品从生产厂家或其他商品据点运回公司。商业企业采购的商品有时由商品的生产厂商或配送中心负责运输。当商品运到时，企业的有关人员需要对所采购的商品进行验收，合格的商品入库，不合格的则需要组织退货。

对于商业企业来说，所销售商品的进货与销售之间的差价形成了企业经营的基本利润，因此，尽可能降低商品采购进货成本及其费用会给企业带来更高的利润。

另外，做好商品采购物流既可以保证正常销售的商品不致脱销，又能够使企业的商品库存有一个尽可能低的安全库存量，从而减少企业的库存资金，增加企业的流动资金，使企业能够获得更大的经济效益。

2. 商业企业的内部物流

商业企业的内部物流包括商品从出库运输到本店的销售现场上柜或各分店及连锁店进行销售，以及从本店向其他商业企业的调拨运输。另外，企业的内部物流还包括对库存的商品进行合理的保管，以及对采购来的商品进行必要的拆包、分档和再包装等加工。因此，做好企业内部物流的管理可以大大降低企业经营的费用，这对企业来说是十分重要的。

3. 商业企业的销售物流

商业企业的销售物流包括通过零售、批发以及配送将商品发送到消费者或购货单位手中的运输和配送。

销售物流使商品的交易活动得以完成，并通过良好的销售活动维系企业与客户的关系，做好售后服务。

4. 商业企业的退货物流

商业企业的退货物流包括在商品采购的进货验收时发现商品不合格，以及在商品销售后客户发现所购商品的质量问题时所发生的退货，退货的商品由商业企业暂存并运到生产厂家或其他的进货点。

做好退货物流一方面可以减少企业的采购成本，另一方面可以提高企业的服务信誉度。

项目三 物流管理概述

引导案例

长久物流的信息化管理

长久物流是一家专注于汽车物流的第三方物流企业，公司依托长春、北京、芜湖、天津等整车物流基地及环绕周边的物流节点，形成了以华北为中心，东北、华东为支撑的全国物流网络，设有 20 多个全资、控股子公司，10 余个商品车仓储基地，管理调度的车辆达 4 000 余台。为了加强公司对全国物流网络的管理和提高运营效率，长久物流探索出适合公司管理和业务需要的 TFS（运输基础管理系统），并全面运用 GPS、IC 卡、TMS 系统，使商品车运输的整体运作效率及监控力度有了很大的提高与加强。

长久物流通过这个先进的计算机信息系统长期收集每日的任务状况和发运情况，并通过系统统一的平台实现各项基础数据来源的统一、标准的统一、口径的统一，进而达到管理流程的统一。

在长久物流企业看来，信息化管理手段在满足企业自身管理需要的同时，还能协助客户取得更佳的生产销售决策，提高物流运作效率，降低客户物流成本。在某程度上，信息化管理间接促进了客户企业核心竞争力的提升。

没有现代信息技术就没有现代物流，正是因为信息技术发展带来的信息传递速度和计算速度的加快，才使物流管理优化成为可能。

一、物流管理的概念

我国国家标准《物流术语》（GB/T 18354—2006）对物流管理（logistics management）的定义为：“为以合适的物流成本达到用户满意的服务水平，对正向及反向的物流活动过程及相关信息进行的计划、组织、协调与控制。”（见图 1-6）

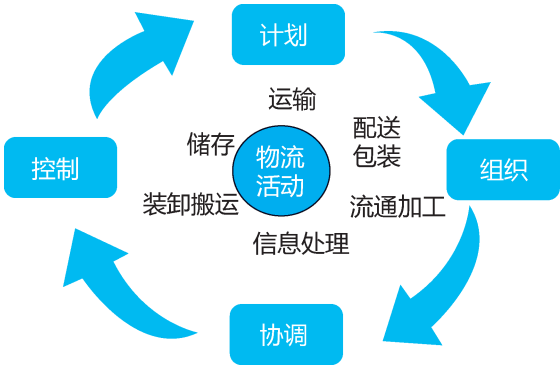


图 1-6 物流管理

二、物流管理的主要内容

1. 对物流活动诸要素的管理

(1) 运输管理。它包括选择运输方式及服务方式、确定车队规模、设定行车路线、车辆调度与组织等。

(2) 仓储管理。它包括原材料、半成品的储存方式，储存统计，库存控制，养护等。

(3) 配送管理。它包括配送中心的选址及优化布局；配送机械的合理配置与调度；配送作业的制定与优化。

(4) 包装管理。它包括包装容器和包装材料的选择与设计；包装技术和方法的改进；包装系列化、标准化、现代化等。

(5) 装卸搬运管理。装卸搬运管理主要是指设备规划与配置，装卸搬运作业。它包括装卸搬运系统的设计与组织等。

(6) 流通加工管理。它包括加工场所的选定；加工机械的配置研究和改进；加工作业流程的制定与优化。

(7) 物流信息管理。它是指对反映物流活动、物流要求、物流作用和物流特点的信息进行收集、加工、处理、存储和传输等。

(8) 顾客服务管理。它是指对与物流活动相关服务的组织和监督。例如，调查分析顾客对物流活动的反映，决定顾客所需要的服务水平和服务项目等。

2. 对物流系统中资源要素的管理

(1) 对人的管理。人是物流系统和物流活动中最活跃的因素。它包括对物流从业人员的选拔和录用；物流专业人才的培训与业务能力提高；物流教育和物流人才培养规划与措施的制定等。

(2) 对财的管理。财是指物流企业的资金。它主要包括物流成本的核算与控制；物流经济指标体系的建立；所需资金的筹措、使用；提高经济效益的方法等。

(3) 对物的管理。物是物流活动的客体，即物质资料实体。对物的管理贯穿于物流活动的始终。它涉及物流活动各环节，即物品的包装、装卸搬运、储存、运输、流通加工、配送等。

(4) 对设备的管理。它包括对各种物流设备的选型与优化配置；对各种设备的合理使用和更新改造；对各种设备的研制、开发与引进等。

3. 对物流层次的管理

(1) 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，针对企业物流的发展目标、物流在企业经营中的战略定位、物流服务水平及物流服务内容等问题做出整体规划。

(2) 物流系统的设计与运营管理。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，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，及时根据需要调整系统。

(3) 物流作业管理。在物流系统框架内，根据业务需求，制订物流作业计划，并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。除此之外，还有对物流活动中具体职能的管理，包括对物流计划、质量、技术、成本等职能的管理。



提示：

竞争的优势归根到底是管理的优势，而管理的优势则是通过细节体现出来的。

——引自《细节决定成败》

三、物流管理的职能

和管理有五种职能一样，一般认为物流管理的职能相应的也有五种。

1. 计划职能

物流管理的计划职能是指为了适应物流市场需要，通过对企业的外部环境和内部条件的调研、预测，对物流企业经营目标、经营方针做出决策，制订长期规划和短期规划及确定措施和方法，并将计划指标层层分解落实到物流企业各部门、各环节的职能。

2. 组织职能

物流管理的组织职能是指为实现物流企业经营目标而把企业物流活动的各个要素和各个环节，在劳动分工与合作上、纵横交错的相互关系上、时间与空间的相互衔接上，合理地组织起来，以形成一个有机整体，从而有效地进行物流活动的职能。

3. 指挥职能

物流管理的指挥职能是指对企业各层次、各类物流人员的领导、沟通或指挥，以保证企业物流活动正常进行和实现既定目标的职能。

4. 协调职能

物流管理的协调职能是指协调企业内部各层次、各环节的工作，协调各项物流活动，使它们能建立良好的协作关系，消除和减少工作中的脱节现象和存在的矛盾，以有效地实现物流企业经营目标的职能。

5. 控制职能

物流管理的控制职能（监督职能）是指按预定计划或目标、标准，对企业物流活动各环节的实际完成情况进行检查，考察实际完成情况同原定计划和标准的差异，并分析原因，采取对策，及时纠正偏差，以保证物流计划目标实现的职能。

以上物流企业管理的各项职能，构成了一个有机整体。通过计划职能，明确企业物流的目标与方向；通过组织职能，建立实现物流目标的手段；通过指挥职能，建立正常物流活动秩序；通过协调职能，及时解决内外矛盾，和谐一致地进行物流活动；通过控制职能，检查物流计划的实施情况，保证计划的实现。上述五种职能相互联系，互相渗透，相互制约，缺一不可。

**提示:**

物流管理的目的是实现物流的合理化, 物流合理化的目标是使物流系统各环节最优化, 从而使整个物流最优化。其主要包括七个方面: 距离短、时间少、费用低、集合好、质量高和安全、准确、环保。

四、现代物流管理的特征

1. 现代物流管理以实现顾客满意为第一目标

在现代物流中, 顾客满意目标的设定优先于网络其他各项活动。在物流体系的基本建设上, 要求物流网络信息系统、作业系统和组织结构等的设立必须围绕“使顾客服务能有效地开展”这一基本出发点。具体来讲, 物流体系必须做到: 物流网络的优化; 信息系统的优化; 物流作业的优化; 物流组织的优化。

2. 现代物流管理的范围包括整个社会再生产过程

以往我们认为物流存在于企业生产阶段和产品销售阶段, 也就是说, 物流管理的主要对象是“分销物流”和“企业内物流”, 而现代物流管理的范围不仅包括生产和流通过程, 还包括消费过程。例如, 从零售商到消费者家庭的末端物流, 已成为某些物流企业的目标市场。现代物流不仅关注资源开采商—制造商—分销商—用户的正向物流, 也关注退货物流、废弃物物流、回收物流等逆向物流。

3. 现代物流管理的对象除了物品还包括服务和信息

物流的名称易使人误以为只针对实物运动。现代物流的对象, 早已超越了实物商品。美国物流管理协会对物流的定义也反映了这一变化。20 世纪六七十年代的定义只涉及实物(原材料、零配件、成品、废弃物), 而到 80 年代以后, 扩大到服务及其相关信息。

4. 现代物流是效率和效果的统一

在经济学和管理学上, 有效率(efficient)指的是能够低成本地达到目标, 而有效果(effective)指的是达到目标的程度。就物流而言, 有效率是指以最低的物流费用满足顾客的要求, 而有效果则是以物流的速度(订货周期)、可获得性、准时性、差异化等来反映服务的水平。显然, 在许多场合, 效率与效果是有矛盾的, 如运输速度与运输费用、标准化(实现低成本)与差异化(导致较高的顾客满意度, 但会提高成本)等。解决办法是战略匹配, 即针对顾客的不同偏好或优先顺序, 提供不同的物流战略, 以求得效率与效果的统一。

5. 现代物流管理是对商品、服务及相关信息的一体化管理

现代物流并不是运输、储存、搬运、包装、流通加工、配送和物流信息等要素的简单集合, 而是从供应方开始到最终顾客整个流通过程中发生的商品实物运动及相关服务的一体化管理。在实践中人们发现, 许多问题无法通过单一功能的改进得到解决, 而必须从包装、运输、储存、搬运等物流全过程出发, 进行整体设计和优化, 才能得到彻底解决。

**提示:**

“效益背反”现象指的是物流的若干功能要素之间存在着损益的矛盾，即某一个功能要素的优化和利益发生的同时，必然导致另一个或另几个功能要素的利益损失，反之也如此。这在供应链理论中也得到充分地体现。

因而，将物流细分成若干功能要素来认识它，将包装、运输、保管等功能要素有机地联系起来，成为一个整体来认识物流，就能有效解决“效益背反”现象，从而追求总体效果。

**项目四 职业能力与岗位****引导案例****德邦物流的员工岗位晋升**

德邦物流是国家 AAAA 级物流企业，主营国内公路零担运输业务和空运代理，是行业内的标杆企业。截至 2013 年 8 月，公司已开设直营网点 3 700 多家，服务网络遍及全国，自有营运车辆 6 600 余台，全国转运中心总面积超过 88 万平方米。德邦公司重视新员工的选拔和培养，为员工提供完善职业岗位的晋升通道，其员工发展通道如下：

1. 职能管理晋升通道：

员工—经理—高级经理—总监—高级总监—副总裁

2. 营运管理晋升通道：

员工—副经理—经理—高级经理（区域经理）—总监（大区总经理）—事业部总裁—副总裁

3. 专业晋升通道：

初级专员—中级专员—高级专员—资深专员—专家—首席专家

一、职业能力

职业是指从业人员为获取主要生活来源而从事的社会性工作的类别。职业必须同时具备目的性、社会性、稳定性、规范性和群体性。目的性体现在职业以获得现金或实物等报酬为目的；社会性体现在职业是从业人员在特定社会生活环境中所从事的一种与其他社会成员相互关联、相互服务的社会活动；稳定性体现在职业在一定的历史时期内形成，并具有较长生命周期；规范性体现在职业必须符合国家法律和社会道德规范；群体性体现在职业必须具有一定的从业人数。

职业分类是指以工作性质的同一性为基本原则，对社会职业进行系统划分与归类。工作性质是一种职业区别于另一种职业的根本属性，一般通过职业活动的对象、从业方式等的不同予以体现。职业分类的目的是要将社会上纷繁复杂、数以万计的现行工作类型，划分成类系有别、规范统一、井然有序的层次或类别。对工作性质的同一性所作的

技术性解释,要视具体的职业类别而定。而职业分类体系则通过职业代码、职业名称、职业定义、职业所包括的主要工作内容等,描述出每一个职业类别的内涵与外延。

依据各个职业的主要职责或“从事的工作”进行分类的方法较为普遍。我国的《职业分类与国家职业标准》依据在业人口所从事的工作性质的同一性进行分类,将全国范围内的职业划分为大类、中类、小类三层,即8大类、64中类、301小类。其8大类的排列顺序是:第一,各类专业、技术人员;第二,国家机关、党群组织、企事业单位的负责人;第三,办事人员和有关人员;第四,商业工作人员;第五,服务性工作人员;第六,农林牧渔劳动者;第七,生产工作、运输工作和部分体力劳动者;第八,不便分类的其他劳动者。在8大类中,第一、二大类主要是脑力劳动者,第三大类包括部分脑力劳动者和部分体力劳动者,第四、五、六、七大类主要是体力劳动者,第八类是不便分类的其他劳动者。

能力是人们表现出来的解决问题可能性的个性心理特征,是完成任务或达到目标的必备条件。能力直接影响活动效率,是活动顺利完成的最重要的内在因素。完成任何一项活动都需要人的多种能力的结合。例如,儿童画画必须有完整的知觉能力、识记与再现表象的能力、使用线条表现实物的抽象力与想象力、自测长度比例的能力、估计大小或亮度关系的能力、透视能力和灵活自如的运笔能力等。

能力多种多样,在物流管理专业教育中普遍认可的能力主要有职业核心能力及专业能力。

职业核心能力是人们职业生涯中除岗位专业能力之外的基本能力,它适用于各种职业,能适应岗位的不断变换,是伴随人终身的可持续发展能力。德国、澳大利亚、新加坡称之为“关键能力”,美国称之为“基本能力”,我国香港称之为“基础技能”、“共同能力”等。职业核心能力包括自我管理能力和合作交流能力、解决问题能力、设计创新能力。其中自我管理包括培养自己的责任心、能够管理自己的时间、能够灵活运用所学知识。合作交流能力包括知道如何尊重他人的观点、能与其他人有效地沟通、能获取信息并反馈信息。解决问题能力包括能够有效使用信息资源、能客观分析事物的现状、能发现并解决常规问题。设计创新能力包括能够提出有价值的观点、能够使用不同的思维方式、能够制订创新方案并实施。

物流专业能力主要包括仓储作业能力、运输作业能力、配送作业能力、物流信息管理能力、物流市场拓展能力、客户服务能力以及其他能力。

二、物流职业岗位分析

从就业招聘岗位信息进行分析可以将物流就业岗位大致分为两大类:

第一类是物流操作类:如仓管员、采购员(或采购助理)、运输员、配送员、客服员、业务员、快递员、报关员、跟单员等岗位。培训生或毕业生进入物流行业后,最先接触的一般也是这类工作。

第二类是物流管理类:一般是物流企业中高级管理人员,主要负责物流企业或整个物流系统的运营。一般都需要2~5年的时间在基层岗位积累经验,熟悉物流各操作职位的流程和运作原理。

这些岗位可以划分为六个方向，即采购方向、仓储方向、运输方向、配送方向、物流信息方向以及国际货运代理方向。每一个方向下面的各个岗位组成一个岗位群：采购方向的岗位群、仓储方向的岗位群、运输方向的岗位群、物流信息方向的岗位群、配送方向的岗位群、国际货运代理方向的岗位群，每个岗位群对应一个就业方向（见表1-1）。

表 1-1 物流岗位群

采购	仓储	运输	配送	物流信息	国际货运代理（货代）
采购员 采购助理 采购主管	仓管员 仓库主管 仓库经理	运输员 货运主管 运输主管	配送员 快递员 配送主管	信息员 客服员 信息主管	集装箱码头管理员 货代员 货代经理

随着物流市场的快速增加及物流固定资产投资的投入，物流也产生了巨大的人力需求，尤其随着物流需求层次的多元化，物流企业对物流人才的要求越来越高，只有不断地探索、实践才能把握物流市场的人才需求方向。

思考题

- 1. 简述物流和物流管理的含义。
- 2. 简述现代物流与传统物流的区别。
- 3. 现代物流管理的特征有哪些？
- 4. 简述现代物流管理的职能。
- 5. 绘制生产企业物流结构图并作简单说明。

认知实训

参观学习物流企业。
任务：了解企业的经营理念、经营项目、物流业务流程。

技能训练

模拟成立物流公司。
任务：1. 为公司命名。
2. 设计公司图标。
3. 制定经营目标，进行市场定位。
4. 确立经营理念和业务范围。
5. 设立公司组织架构。