

物流管理基础知识

主要内容：

前言、电子商务与物流的关系

第一章 物流基本概念

第二章 物流基本活动

第三章 物流管理

前言 电子商务与物流的关系

电子商务是通过因特网进行商务活动的新模式，它集信息流、资金流、物流为一身，物流虽然包含在电子商务之中，但是人们对电子商务过程的认识却往往只局限于信息流、资金流的电子化、网络化，而忽略了物流的电子化过程。

在电子商务中，物流系统的运作效率高低已成为电子商务成功与否的关键因素。大力发展现代物流，企业可以进一步降低交易成本，使得货物运输配送更快捷、高效，从而实现更多的经济效益与社会效益。

第一章 物流基本概念

1 物流的定义

当前国内外对物流定义很多，它们各有侧重，有的偏重物流系统组成，有的强调物流功能要素。其中比较有代表性的一种定义为：

物流是指物质实体从供给者向需求者的物理移动，它由一系列创造时间价值和空间价值的经济活动组成，包括运输、保管、配送、包装、装卸、流通加工及物流信息处理等多项基本活动，是这些活动的统一。

2 物流的分类

物流主要的分类方法有以下几种：

宏观物流和微观物流；社会物流和企业物流；国际物流和区域物流。

如果采用第二种分类方法，则物流可被划分为：

1) 社会物流

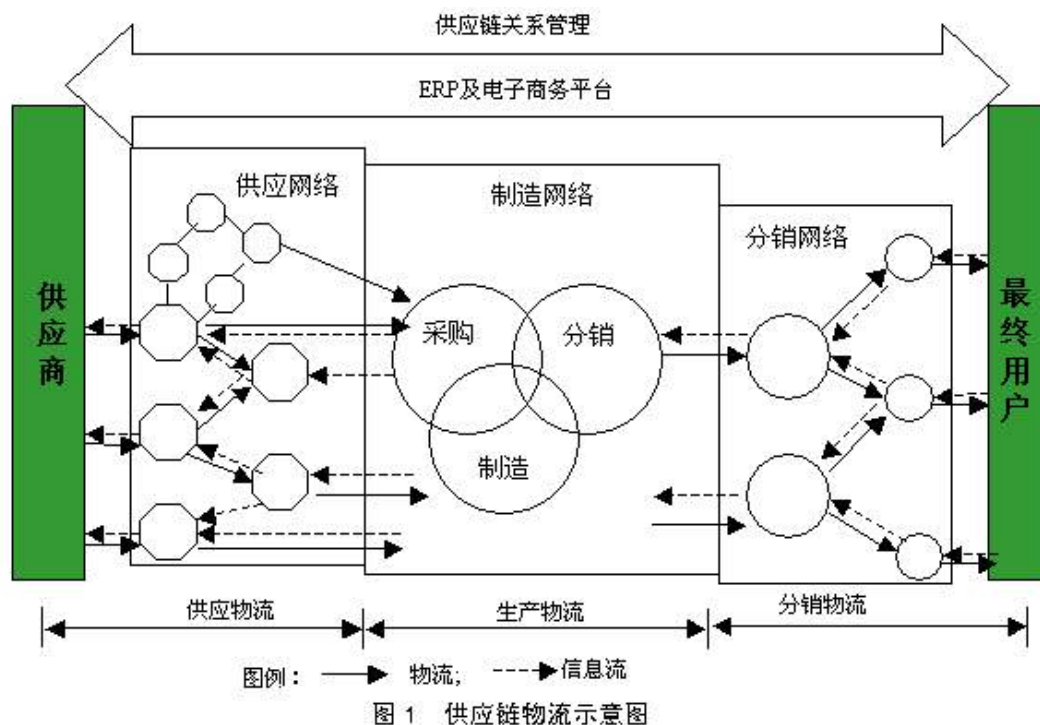
社会物流是指超越一家一户的以一个社会为范畴面向社会为目的的物流。它是一个整体的物流系统。

2) 企业物流

企业物流是指在企业内部范围内物品的流动活动。它又可以区分为五个具体的物流活动，即：生产物流、供应物流、销售物流、回收物流与废弃物物流。

3 供应链概念

供应链是指在生产及流通过程中，涉及将产品或服务提供经最终用户活动的上游与下游企业，所形成的网链结构。我们可以简要地将供应链系统分成三个大的网络：供应网络、制造网络、分销网络。与这三个网络匹配存在有三种物流形态：供应物流、生产物流、分销物流。



一个企业的供应链系统是否具有竞争力，不仅要看这个企业自身的管理水平，而且还要看它和整个供应链上合作伙伴运作的协调水平。具体到物流管理而言，就是对供应链上的三个主要物流过程的运作要有很高的管理水平，才能使供应链系统真正具有竞争力。

第二章 物流基本活动

无论是传统物流，还是现代物流，运输和储存都是最基本的活动，而在一定范围内将两者有机结合起来配送活动在现代物流中开始崭露头角，我们也把它作为物流基本活动来论述。从空间上来看，物流系统是一个由线和点构成的网络。线上的活动就是运输，点上的活动就是仓储及一些辅助作业。

1 运输

1) 运输的定义与功能

在物流过程中的运输，主要是指物流企业或受货主委托的运输企业，为了完成物流业务所进行的运输组织和运输管理工作。

2) 运输管理的基本原则

运输管理有两条基本原则：规模经济和距离经济。规模经济的特点是随着装运规模的增长，单位货物的运输成本下降。距离经济的特点是每单位距离的运输成本随运输距离的增加而减少。

3) 运输合理化的有效措施

要实现运输合理化，起决定作用的有五个主要因素，即：运输距离、运输环节、运输工具、运输时间与运输费用。

以下为运输合理化的几项有效措施：

(1) 提高运输工具实载率。

提高实载率的意义在于：充分利用运输工具的额定能力，减少车船空驶和

不满载行驶的时间，减少浪费，从而求得运输的合理化。

(2) 采取减少动力投入，增加运输能力的有效措施求得合理化。

如在铁路运输中，在机车能力允许情况下，多加挂车皮，在不增加机车情况下增加运输量。在公路运输中，实行汽车挂车运输，以增加运输能力等。

(3) 发展社会化的运输体系。运输社会化的含义是发展运输的大生产优势，实际专业分工，打破一家一户自成运输体系的状况。

(4) 开展中短距离铁路公路分流，“以公代铁”的运输。这一措施的要点，是在公路运输经济里程范围内，或者经过论证，超出通常平均经济里程范围，也尽量利用公路。

(5) 尽量发展直达运输。

此外，常见的合理化措施还有：配载运输，合装整车运输，流通加工等。

2 储存

1) 储存的定义与作用

这里所说的储存，主要是指生产储存和流通储存。如工厂为了连续生产而进行的原材料储存；商业、物资企业为了保证供应，避免脱销，所进行的商品储存和物资储存。

2) 储存合理化概念及标志

储存合理化的含义是用最经济的办法实现储存的功能。合理储存的实质是，在保证储存功能实现前提下的尽量少的投入，也是一个投入产出的关系问题。储存合理化的主要标志有：质量标志、数量标志、时间标志、分布标志与费用标志。

3 配送

配送是物流业一种新的服务形式，它的业务活动面很广。如物资供应部门给工厂的配送；商业部门给消费者的配送；还有工厂内部的供应部门给各个车间配送原材料、零部件等。配送业务强调它的及时性和服务性。

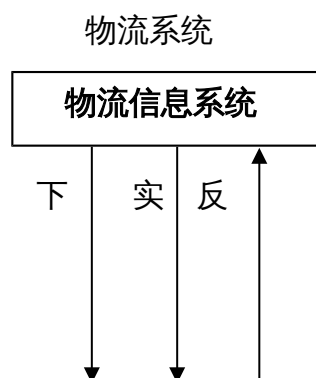
此外，在由储存、运输和配送构建的物流体系框架中，还存在着诸多辅助性的物流活动。这些辅助性物流活动对于整个物流体系而言，又是不可或缺的。概括地讲，辅助性物流活动主要有三个：包装、装卸搬运和流通加工。

第三章 物流管理

1. 物流系统的概念、组成及目标

物流系统是处在社会经济大环境中，由若干相互依赖、相互制约的部分紧密结合而形成的具有特定的有机整体，所以物流是一个系统。

物流系统由“物流作业系统”和支持物流信息流动的“物流信息系统”两大部分组成。物流作业系统包括运输、储存、搬运等活动。物流信息系统包括对物流作业系统中的各种活动下达命令、实时控制和反馈协调等信息活动。



达 时 馈
指 调 信
令 控 息

物流作业系统

图 物流系统的组成

物流系统的目标是在及时、快速、准确地将货物送至客房的前提之下，使整个物流系统的成本最低。

物流系统的发展趋势表现为以下几点，即：

大量化、共同化、短路化、自动化、信息化。

2. 物流管理的定义和内容

所谓物流管理是指在社会再生产过程中,根据物质资料实体流动的规律,应用管理的基本原理和科学方法,对物流活动进行计划、组织、指挥、协调、控制和监督,使各项物流活动实现最佳的协调与配合,以降低物流成本,提高物流效率和经济效益。

物流管理的内容包括:

- (1)对物流活动诸要素的管理,包括运输、储存等环节的管理;
- (2)对物流系统诸要素的管理,即对其中人、财、物、设备、方法和信息等六大要素的管理;
- (3)对物流活动中具体职能的管理,主要包括物流计划、质量、技术、经济等职能的管理等。

3 物流成本管理

现代物流管理的最终目标是降低物流成本，提高物流服务的质量。

1) 物流成本的定义与构成

物流过程中的各项业务活动所占用和消耗的货币费用，即为物流成本。

为进行物流成本的计算，首先应对物流成本的构成进行分析。按不同的角度，物流成本的构成有不同的分类。

如：按照物流的范围分类，物流成本可分为供应物流费，企业内物流费、销售物流费、回收物流费、废弃物流费。

按照支付形态的不同分类，物流成本可分为材料费、人工费、公益费、维护费、一般经费、委托物流费等。

按照物流的功能物流成本可以分为物品流通费、信息流通费、物流管理费。

2) 物流成本控制

成本控制是指在物流活动过程中，按照规定的标准调节影响成本的各种因素，以将企业各项耗费控制在计划范围以内。

成本控制的基本原则有：

- (1) 企业成本的日常管理应坚持统一领导和分级、归口管理相结合。
- (2) 以财会部门为中心，使其与物流部门的日常成本管理密切结合，对各项成本费用的核算均有人及时负责。
- (3) 做到一般控制与重点相结合。

(4) 严格执行成本开支范围，防止乱挤成本的现象发生。

成本控制的基本工作程序包括：

- (1) 制订成本标准
- (2) 监督成本的形成
- (3) 及时纠正偏差

4 物流管理机构

1) 物流管理组织的概念

组织是进行有效物流管理的手段。建立健全合理的物流管理组织是实现物流合理化的基础和保证。

物流管理组织，是指在企业或整个社会中为进行物流管理，把责任和权限体系化了的组织。它包含两方面的内容：一是组织设计，二是组织管理。

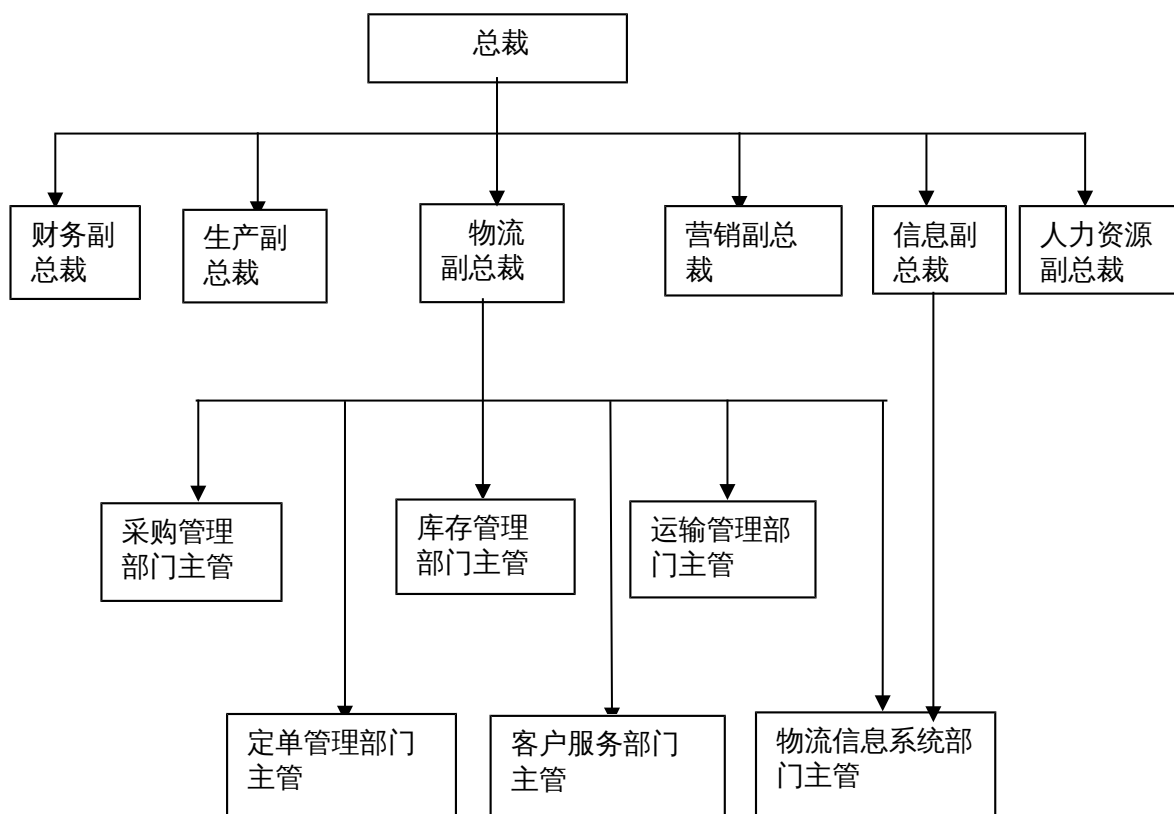
2) 物流管理组织的原则

建立与健全物流管理组织必须按照以下原则，即：

有效性原则、统一指挥原则、合理管理幅度原则、协调原则及职责与职权对等原则。

3) 物流组织结构

(1) 组织结构图（以制造企业的物流组织结构图为例）



(2) 部门职责

* 采购管理

处理采购申请、选择供应商；价格谈判；签发采购订单；接受货物等。

* 库存管理

入库管理；库存盘点；库存保管与养护；出库管理；库存控制与统计分析。

* 运输管理

运输方式选择；运输路线选择；运输计划编制；运输合同管理；运输统计分析。

- * 定单管理
销售定单管理：接收定单，定单处理，通知仓库备货，安排运输等。
- * 客户服务
客户档案管理；客户合同管理；客户分析；客户投诉处理；服务标准制定等。
- * 物流信息管理
为上述功能提供信息服务。

5 电子商务环境下的物流业务流程

物流业务流程与商流、信息流及资金流的作业流程有关。如下图为电子商务环境下的物流业务流程。

从图中可以看出，电子商务环境下的物流作业流程与传统商务环境下的物流作业流程基本是一样的，目的都是要将用户所订货物送到用户手中，基本的业务包括：进货、进货检验、分拣、储存、拣选、包装、分类、组配、装车及送货等，见图中点划线框内的部分。

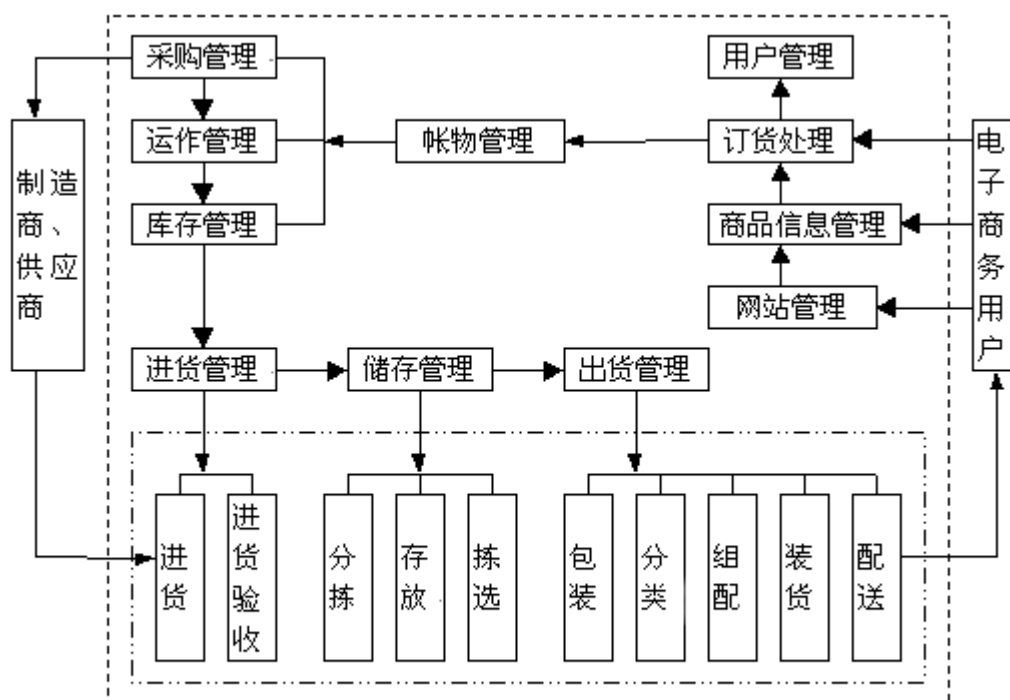


图 电子商务物流业务流程

物流案例：从英迈公司中国物流运作得到的启示

2000年一年英迈公司全部库房只丢了一根电缆。半年一次的盘库，由公证公司做第三方机构检验，前后统计结果只差几分钱。

陈仓损坏率为千分之零点三。运作成本不到营业总额的1%.....这些都

发生在全国拥有 15 个仓储中心，每天库存货品上千种，价值可达 5 亿人民币的英迈中国身上，他们是如何做到的呢？近日，受邀参观了英迈中国在上海的储运中心，对英迈中国运作部强烈的成本概念和服务意识感触很深。

几个数字一毛二分三：英迈库中所有的货品在摆放时，货品标签一律向外，而且没有一个倒置，这是在进货时就按操作规范统一摆放的，目的是为了出货和清点库存时查询方便。运作部曾经计算过，如果货品标签向内，以一个熟练的库房管理人员操作，将其恢复至标签向外，需要 8 分钟，这 8 分钟的人工成本就是一毛二分三。

3 公斤：英迈的每一个仓库中都有一本重达 3 公斤的行为规范指导，细到怎样检查销售单、怎样装货、怎样包装、怎样存档、每一步骤在系统上的页面是怎样的等等，在这本指导上都有流程图，有文字说明，任何受过基础教育的员工都可以从规范指导中查询和了解到每一个物流环节的操作规范，并遵照执行。在英迈的仓库中，只要有动作就有规范，操作流程清晰的理念为每一个员工所熟知。

5 分钟：统计和打印出英迈上海仓库或全国各个仓库的劳动力生产指标，包括人均收货多少钱，人均收货多少行(既多少单，其中人均每小时收到或发出多少行定单是仓储系统评估的一个重要指标)，只需要 5 分钟。在 Impulse 系统中，劳动力生产指标统计适时在线，随时可调出。而如果没有系统支持，这样的—个指标统计至少得一个月时间。

10 公分：仓库空间是经过精确设计和科学规划的，甚至货架之间的过道也是经过精确计算的，为了尽量增大库存可使用面积，只给运货叉车留出了 10 公分的空间，叉车司机的驾驶必须稳而又稳，尤其是在拐弯时，因此英迈的叉车司机都要经过此方面的专业培训。

20 分钟：在日常操作中，仓库员工从接到定单到完成取货，规定时间为 20 分钟。因为仓库对每一个货位都标注了货号标志，并输入 Impulse 系统中，Impulse 系统会将发货产品自动生成产品货号，货号与仓库中的货位—一对应，所以仓库员工在发货时就象邮递员寻找邮递对象的门牌号码—样方便快捷。

4 小时：—次，由于库房经理的网卡出现故障，无法使用 Impulse 系统，结果他在库房中寻找了 4 个小时，也没有找到他想找的网络工作站。依赖 IT 系统对库房进行高效管理，已经成为库房员工根深蒂固的观念。

1 个月：英迈的库房是根据中国市场的现状和生意的需求而建设的，投入要求恰如其分，目标清楚，能支持现有的生意模式并做好随时扩张的准备。每个地区的仓库经理都要求能够在 1 个月之内完成—个新增仓库的考察、配置与实施，这都是为了飞快的启动物流支持系统。在英迈的观念中，如果人没有准备，有钱也没用。

几件小事 1.英迈库房中的很多记事本都是收集已打印—次的纸张装订而成，即使是各层经理也不例外。

2.所有进出库房都须严格按照流程进行，每一个环节的责任人都必须明确，违反操作流程，即使有总经理的签字也不可以。

3.货价上的货品号码标识用的都是磁条，采用的原因同样是因为节约成本，以往采用的是打印标识纸条，但因为进仓货品经常变化，占据货位的情况也不断改变，用纸条标识灵活性差，而且打印成本也很高，采用磁条后问题得到了根本性解决。

4.英迈要求与其合作的所有货运公司在运输车辆的厢壁上必须安装薄木板，以避免因为板壁不平而使运输货品的包装出现损伤。

5.在英迈的物流运作中，厂商的包装和特制胶带都不可再次使用，否则，视为侵害客户权益。因为包装和胶带代表着公司自身知识产权，这是法律问题。如有装卸损坏，必须运回原厂出钱请厂商再次包装。而如果由英迈自己包装的散件产品，全都统一采用印有其指定国内总代理怡通公司标识的胶带进行包装，以分清责任。

仅仅及格提起英迈，在分销渠道中都知道其最大优势是运作成本，而这一优势又往往被归由于其采用了先进的 Impulse 系统，但从以上描述中已可看出，英迈运作优势的获得并非看似那样的简单，而是对每一个操作细节不断改进，日积月累而成，从所有的操作流程看，成本概念和以客户需求为中心的服务观念贯穿始终，这才是英迈竞争的核心所在。英迈中国的系统能力和后勤服务能力在英迈国际的评估体系中仅被打了 62 分，刚刚及格，据介绍，在美国专业物流市场中，英迈国际能拿到 70 80 分。

作为对市场销售的后勤支持部门，英迈运作部认为，真正的物流应是一个集中运作体系，一个公司能不能围绕新的业务，通过一个定单把后勤部门全部调动起来，这是一个核心问题。产品的覆盖面不见得是公司物流能力的覆盖面，物流能力覆盖面的衡量标准是应该经得起公司业务模式的转换，换了一种产品仍然能覆盖到原有的区域，解决这个问题的关键是建立一整套物流运作流程和规范体系，这也正是大多数国内 IT 企业所欠缺的物流服务观念。

