

基础精讲班
工商管理专业知识与实务
中级经济师资格考试

主讲老师：崔莎莎

第五章 物流管理

本章内容较为简单，考试题型以“记忆型”的题目居多。另外，本章的出题点都比较隐蔽，需要仔细阅读教材。本章的分值一般 10 分。单选题一般是 7 分，多选题 4 分，案例分析题无。

第五章 物流管理

第一节 企业物流管理概述

第二节 企业采购管理与供应物流管理

第三节 企业生产物流管理

第四节 企业仓储与库存管理

第五节 企业销售物流管理

第一节 企业物流管理概述

一、物流、企业物流的基本概念

（一）物流的概念（☆☆）

物流是一个物品的实体流动过程，在流通过程中创造价值，满足顾客及社会性需求，也就是说物流的本质是服务。

（二）企业物流的概念（☆）

企业物流主要是指制造业物流，即企业在生产运作过程中，物品从供应、生产、销售以及废弃物的回收及再利用所发生的运输、仓储、装卸搬运、包装、流通加工、物流信息传递、配送等多项基本活动。

二、企业物流的内容、分类和作业目标

（一）企业物流的内容（☆☆）

企业物流活动（七大功能）：运输、仓储、装卸搬运、包装、流通加工、物流信息传递、配送。

1、运输（最重要的功能）

运输是物流的中心环节之一，是物流的最重要的一个功能。物流部门通过运输解决物资在生产地点和需要地点之间的空间距离问题，从而创造商品的空间效益，实现其使用价值，以满足社会需要。运输的主要方式有铁道运输、汽车运输、船舶运输、航空运输和管道运输。

（一）企业物流的内容（☆☆）

2、仓储

（1）作用：仓储（保管）在物流系统中起着缓冲、调节和平衡的作用，是物流的另一个中心环节

（2）目的：克服产品生产与消费在时间上的差异，使物资产生时间上的效果

（3）内容：包括储存、管理、保养、维护等活动

（4）仓库的功能：①储存和保管的功能；②调节供需的功能；③调节货物运输能力的功能；④配送和流通加工的功能。（熟悉）

（一）企业物流的内容（☆☆）

3、装卸搬运

（1）概念

装卸搬运：是指在同一地域范围内进行的、以改变物的存放状态和空间位置为主要内容和目

的活动

(2) 内容：包括装上、卸下、移送、拣选、分类、堆垛、入库、出库等活动

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

4、包装——生产的终点，社会物流的起点

(1) 作用：保护商品、方便储运、促进销售

(2) 包装材料的类别 (熟悉)

① 包装容器、内包装材料 (构成包装本身的材料) ——包括：纸和纸板品、塑料制品、木制容器、金属容器

② 包装用辅助材料 (辅助完成包装活动的材料) ——包括：黏合剂、黏合带、捆扎材料

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

5、流通加工

(1) 概念

流通加工：是指在流通过程中辅助性的加工活动

(2) 内容：(熟悉生产的外延流通加工的形式)

① 流通加工一般包括：袋装、定量化小包装、拴牌子、贴标签、配货、拣选、分类、混装、刷标记等。

② 生产的外延流通加工——包括：剪断、打孔、折弯、组装、改装、配套以及混凝土搅拌等

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

6、物流信息传递

(1) 概念

信息：是指能够反映事物内涵的知识、资料、情报、图像、数据、文件、语言、声音等。信息是事物的内容、形式及其发展变化的反映。

(2) 物流信息系统的三个层次——管理层、控制层、作业层

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

7、配送——是按客户的订货要求，在物流据点进行分货、配货工作，并将配好的货物送交收货人的物流活动

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

【1-单选题】下列物品中，属于包装用辅助材料的是 ()

- A. 纸板
- B. 塑料袋
- C. 打包带
- D. 铁桶

【答案】C

【解析】包装材料有容器材料、内包装材料、包装用辅助材料等，其中，包装用辅助材料主要有：黏合剂、黏合带、捆扎材料，可知打包带即捆扎材料，故选 C。

(一) 企业物流的内容 (☆☆)

【2-多选题】下列属于生产的外延流通加工的是 ()：

- A. 打孔
- B. 折弯
- C. 定量化小包装
- D. 组装
- E. 配货

【答案】ABD

【解析】生产的外延流通加工包括：剪断、打孔、折弯、组装、改装、配套以及混凝土搅拌

等，故选 ABD。

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

1、按照企业性质不同，分为：生产企业物流、流通企业物流

（1）生产企业物流——是以购进生产所需的原材料、设备为始点，经过劳动加工，形成新的产品，然后供应给社会需要部门为止的全过程

◆生产企业物流具体包括：

①工业生产企业物流

②农业生产企业物流

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

（2）流通企业物流——是指从事商品流通的企业和专门从事事实物流通的企业的物流

①批发企业的物流——以批发据点为核心，由批发经营活动所派生的物流活动

②零售企业的物流——以零售商店据点为核心，以实现零售销售为主体的物流活动

◆包括：一般多品种零售企业、连锁型零售企业、直销企业等

③仓储企业的物流——以储存业务为主要盈利手段的企业

◆仓储企业的物流的主要功能：储存保管

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

④配送中心的物流——集储存、流通加工、分货、拣选、运输等为一体的综合性物流过程

⑤“第三方物流”企业的物流——通常也称为“契约物流”或“物流联盟”，是从生产到销售的整个物流过程中进行服务的“第三方”，它本身不拥有商品，而是通过签订合作协议或结成合作联盟，在特定的时间段内按照特定的价格向客户提供个性化的物流代理服务

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

2、按照物流活动的主体不同，分为：企业自营物流、专业子公司物流、第三方物流

（1）企业自营物流——是指企业自备车队、仓库、场地、人员，以自给自足的方式经营企业的物流业务。

（2）专业子公司物流——是指从企业传统物流运作功能中剥离出来，成为一个独立运作的专业化实体子公司

（3）第三方物流——指企业为了更好地提高物流运作效率以及降低物流成本而将物流业务外包给第三方物流公司

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

【3-多选题】按照企业的性质不同，企业物流可分为（）：

- A. 生产企业物流
- B. 企业自营物流
- C. 专业子公司物流
- D. 多元化物流
- E. 流通企业物流

【答案】AE

【解析】按照企业的性质不同，企业物流可分为：生产企业物流、流通企业物流，故选 AE。BC 选项，属于按照物流活动的主体不同，划分的类别，故错误。D 选项，教材无此内容，故错误。

（二）企业物流的分类（☆☆☆）

【4-多选题】按照物流活动的主体分类，可以分为（ ）

- A. 企业自营物流
- B. 专业子公司物流
- C. 第三方物流

D. 生产企业物流

E. 流通企业物流

【答案】ABC

【解析】按照物流活动的主体分为企业自营物流、专业子公司物流和第三方物流。

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

1、快速反应

如：使用电话、传真、电子商务订货以减少订单处理的时间；使用信息系统，快速制订配车计划从而及时完成配送作业等

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

2、最小变异

变异：是指破坏物流系统表现的任何想象不到的事件

◆整个物流的基本目标是要使变异减小到最低程度

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

3、最低库存（追求零库存）

目标：资金负担和相应的资金周转速度

物料的总成本：采购费、库存保管费、缺货损失等

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

4、物流质量（追求零缺陷）

物流质量标准：流转质量和业务质量标准。如：对物流数量、质量、时间、地点的正确性评价

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

5、整合运输与配送

注意：运输费用是物流成本中最重要的组成部分，也是“第三利润源泉”的主要组成部分

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

6、产品生命周期不同阶段的物流目标

（1）新产品研制阶段

物流重点：物流费用比较高，物流是在充分提供物流服务与回避过度支出物流费用之间进行平衡

（2）成长阶段

物流重点：销售量剧增，物流活动的重点从不惜代价提供所需服务转变为平衡的服务和成本绩效

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

（3）成熟阶段

物流重点：激烈的竞争，许多企业采用建立配送仓库网络的方法，以满足来自不同渠道的各种服务需求

（4）衰退阶段

物流重点：企业面临的抉择是在低价出售产品或继续有限配送等可选择方案之间进行平衡。最大限度地降低物流风险对企业更为重要

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

【5-单选题】当产品处于生命周期的（ ）阶段，物流费用比较高，企业物流在充分提供物流服务与回避过度支出物流费用之间进行平衡。

A. 新产品研制

B. 成长

C. 成熟

D. 衰退

【答案】A

【解析】根据题目信息“物流费用比较高，企业物流在充分提供物流服务与回避过度支出物流费用之间进行平衡”，可知属于新产品研制阶段，故选 A。

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

【6-多选题】当产品销售量剧增，物流活动以综合考量服务和成本为重点时，产品所处的生命周期阶段是（ ）。

- A. 介绍阶段
- B. 成长阶段
- C. 成熟阶段
- D. 衰退阶段

（三）企业物流的作业目标（☆☆）

【答案】B

【解析】本题的知识点为第五章第一节：企业物流的作业目标中产品生产周期不同阶段的物流目标。其中，在产品生命周期的成长阶段，产品取得了一定程度的市场认可，销售量剧增，物流活动的重点从不惜代价提供所需服务转变为平衡的服务和成本绩效，根据题目信息“产品销售量剧增、综合考量服务和成本为重点时”，可知为成长阶段，故选 B。

第二节 企业采购管理与供应物流管理

一、企业采购管理

（一）企业采购管理的含义和特征（☆）

企业采购管理：是指为保障企业物资供应而对企业采购活动进行计划、组织、协调和控制的管理活动

企业采购管理的特征（☆☆）

（1）企业采购管理是从资源市场获取资源的过程

◆企业采购管理的类型：

①有形采购——仅用于生产目的采购，称之为物料采购

如：电脑生产采购电阻、电容等原料

②无形采购——仅用于服务、维护、保养等内容

如：买断两年的电梯设备保养服务

企业采购管理的特征（☆☆）

（2）企业采购管理是信息流、商流和物流相结合的过程

◆企业采购管理的基本作用：将资源从供应商移动到用户的过程

①实现对资源市场所需要资源信息进行收集、传递和加工处理（信息流过程）

②实现将资源的所有权或使用权从供应商转移到用户（商流过程）

③实现将资源的物质实体从供应商转移到用户（物流过程）

（3）企业采购管理是一种经济活动

【1-单选题】下列关于企业采购管理的说法错误的是（ ）。

- A. 企业采购管理包括有形采购和无形采购
- B. 企业采购管理是一种经济活动
- C. 企业采购管理是原材料、零配件转换为成品的过程
- D. 企业采购管理基本作用是将资源从供应商转移到用户的过程

【答案】C

【解析】参考企业采购管理的特征。C 选项，该叙述是生产过程，而采购管理是从资源市场获取资源的过程，是信息流、商流和物流相结合的过程，可知此项表述错误。

（二）企业采购的功能（☆☆）

1、企业采购的生产成本控制功能

如：企业对原材料及零部件采购价格的控制

2、企业采购的生产供应控制功能

3、企业采购的产品质量控制功能

如：企业对供应商产品质量水平、质量保证能力、售后服务、产品服务水平、综合实力等方面的控制

4、企业采购的促进产品开发功能

如：通过采购让供应商参与到企业的新产品开发中来

（二）企业采购的功能（☆☆）

【2-单选题】控制采购的原材料及零部件的采购价格是企业生产过程中的重要环节。这说明企业采购具有（ ）功能。

- A. 生产成本控制
- B. 生产调度控制
- C. 产品质量控制
- D. 促进新产品开发

【答案】A

【解析】控制原材料和零部件的价格是生产成本控制的功能

（三）企业采购管理的目标（☆☆☆）

1、企业采购管理的目标

总目标：以最低的总成本提供满足企业需要的物料和服务。

（三）企业采购管理的目标（☆☆☆）

①确保生产经营的物资需要。企业采购管理最基本的目标是为企业提供所需的物料和服务，以便使整个组织正常运转。最初的采购部门就是为此目标而设立的。因此，原材料一旦缺货，生产过程将蒙受极大的损失。

②降低存货投资和存货损失。要在保证生产不间断的情况下，尽可能的降低库存水平，力求使存货投资和存货损失降到最低限度。

③保证并提高采购物品的质量。为了生产产品或服务，每一种物料的投入都要达到一定的质量要求，否则最终产品或服务将达不到期望的要求，或是其生产成本远远超过可以接受的程度。

（三）企业采购管理的目标（☆☆☆）

④发现和发展有竞争力的供应商。采购部门必须有能力找到或发展供应商，分析供应商的能力，从中选择合适的供应商并且与其一起努力对流程进行持续的改进。

⑤改善企业内部与外部的关系。在一个企业中，如果没有其他部门和个人的工作，采购经理的工作不可能圆满完成。因此，采购经理的职责之一就是要与企业其他部门及供应商建立好关系。

⑥有效的降低采购成本。采购部门应该在有效完成采购任务的前提下，尽可能采用先进的管理方法、并用系统的观点去统筹、优化、协调各个采购环节的各种费用，确保经济而高效的完成采购任务，确保整个采购过程各个环节的总费用最省。

（三）企业采购管理的目标（☆☆☆）

【3-多选题】企业采购管理的基本目标包括（ ）。

- A. 有效降低销售成本
- B. 有效降低采购成本
- C. 增加存货投资

D. 改善企业内部与外部的工作关系

E. 确保生产经营的物资需要

【答案】BDE

【解析】A 选项，采购管理主要对应采购成本的有效降低，不涉及销售环节的销售成本，故错误；C 选项，应当是降低存货投资，而不是增加存货投资，故错误。

企业采购管理的原则（☆）

五个“合适”基本原则：即在合适的时间，以合适的价格从合适的地点采购合适的数量和合适的品质的物料与服务

（1）适当的数量

（2）适当的品质——应该针对产品的需求情况、厂商的技术能力，根据价值工程的原理作出合理选择，绝对不能脱离实际的需求而盲目追求最佳的品质

（3）适当的时间——依据生产需求计划确定采购计划，按采购计划适时地进料，既能使生产、销售顺畅，又可以节约成本，提高市场竞争力

企业采购管理的原则（☆）

（4）适当的价格——降低价格一定要在满足物品质量的前提下进行，在品质与价格之间抉择时，必须就成本、效益的关系加以考虑

（5）适当的地点——供应商离自己公司越近，运输费越低，机动性越高，企业物品的合理库存量、订购点越低，有助于企业“零库存”的实现

企业采购管理的业务流程

流程：提出采购申请→选择供应商→进行采购谈判→签发采购订单→跟踪订单→物料验收→付款及评价

企业采购管理的业务流程

【4-单选题】在企业采购管理流程中，处于第一环节的是（ ）。

- A. 选择供应商
- B. 进行采购谈判
- C. 办理付款申请
- D. 提出采购申请

【答案】D

【解析】企业采购管理的流程中，第一环节是“提出采购申请”，故选 D。

企业采购管理的业务流程

【5-单选题】企业采购部门接到采购申请后的下一步工作是（ ）。

- A. 与供应商进行采购谈判
- B. 选择供应商
- C. 与供应商签订采购合同
- D. 确定采购价格

【答案】B

【解析】步骤为：提出采购申请→选择供应商→进行采购谈判→签发采购订单→跟踪订单→物料验收→付款及评价。可知提出采购申请之后是“选择供应商”，故选 B。

二、企业供应物流管理

（一）企业供应物流的概念（☆）

企业供应物流：指企业生产所需的一切物料（原材料、燃料、备品备件、辅助材料等）在供应企业与生产企业之间流动的一系列物流及其管理活动（是企业物流活动的起始阶段）

（二）企业供应物流的基本任务（☆）

基本任务：保证适时、适量、适价，以及齐备成套、经济合理地供应企业生产经营所需要的

各种物资，并且通过供应物流活动的科学组织与管理 and 运用现代物流技术，促进物料的合理使用，加速资金周转，降低产品成本，使企业获得较好的经济效益

企业供应物流的基本过程及其作用（☆☆）

企业供应物流的 3 个阶段：

（1）取得资源——取得资源是完成所有供应活动的前提条件

主要工作：采购是企业生产正常运行的前提条件

（2）组织到厂物流——取得的资源必须经过物流才能到达企业

主要工作：运输，企业需要确定供应物流过程中运输活动的执行方式

（3）组织厂内物流——企业在获得资源到达企业以后，经过企业物料供应部门人员的确认，在厂区内继续流动，最后到达车间或生产线的物流过程。

主要工作：重点在于对物料进行厂内的库存管理和搬运

第三节 企业生产物流管理

一、企业生产物流概述

（一）企业生产物流的含义（☆）

企业生产物流：是指伴随企业内部生产过程的物流活动。即在企业现有的生产布局条件下，根据企业生产系统的要求，实现原材料、零部件等物料在供应库、生产现场、成品库之间流转的物流活动

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

1. 连续性和流畅性。物料必须在合适的时间、地点以适当的数量和质量进行供给，保证生产连续性。空间上的连续性要求生产过程各个环节在空间布置上合理紧凑，使物料的流程尽可能短，没有迂回往返现象。时间上的流畅性要求物料在生产过程的各个环节的运动，自始至终处于连续流畅状态，没有或很少有不必要的停顿与等待现象。

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

2、平行性、交叉性——物料在生产过程中应进行平行交叉流动，可大大减少产品的生产周期

（1）平行性：指同一在制品同时在多道相同的工序上加工流动

（2）交叉性：指一批在制品在上道工序还未加工完成时，将已完成的部分在制品转到下道工序加工

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

3、比例性、协调性——生产过程的各个工艺阶段之间、各工序之间在生产能力上要保持一定的比例以适应产品制造的要求

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

4、均衡性、节奏性——产品从投料到最后完工都能按预定的计划（一定的节拍、批次）均衡地进行，能够在相等的时间间隔内（如月、旬、周、日）完成大体相等的工作量或稳定递增的生产工作量，很少有时松时紧、突击加工显现

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

5、准时性——生产的各阶段、各工序都按后续阶段和工序的需要生产，即在需要的时候，按需要的数量，生产需要的零部件（按需生产）

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

6、柔性、适应性——加工制造的灵活性、可变性和可调节性，即在短时间内以最少的资源从一种产品的生产转换为另一种产品的生产，从而适应市场的多样化、个性化要求

（二）企业生产物流的基本特征（☆☆）

【1-单选题】在需要的时间、按需要的数量，生产所需要的零部件，这体现了企业生产物流（ ）的特征。

- A. 柔性、适应性
- B. 准时性
- C. 平行性、交叉性
- D. 均衡性、节奏性

【答案】B

【解析】参考企业生产物流的基本特征。其中，准时性是指生产的各阶段、各工序都按后续阶段和工序的需要生产，即在需要的时候，按需要的数量，生产需要的零部件，故选 B。

（三）企业生产物流管理的目标（☆）

- 1、效率性目标——是指为产品提供畅通的物料流转渠道，保证生产物流的连续性和高效率
- 2、经济性目标——是指减少生产物料装运的频率和缩短搬运的距离，降低企业生产物流运作的成本和费用
- 3、适应性目标——是指有效控制物料损失，防止人员或设备的意外事故

（三）企业生产物流管理的目标（☆）

【2-单选题】企业在生产过程中，为产品提供畅通的物料流转渠道，这体现了生产物流管理的（ ）目标。

- A. 经济性目标
- B. 适应性目标
- C. 成本性目标
- D. 效率性目标

【答案】D

【解析】根据题目信息“为产品提供畅通的物料流转渠道”，可知为效率性目标，故选 D。

二、企业生产物流的类型（☆☆☆）

（一）按照生产专业化的程度，可将企业生产物流划分为：大量生产、单件生产、成批生产

（1）大量生产（专业化程度最高）

特点：品种单一，产量大，生产的重复程度高

（2）单件生产（专业化程度最低）

特点：每种仅生产单位产量，生产重复程度低

（3）成批生产（专业化程度介于大量生产和单件生产之间）

特点：品种不单一，每种都有一定的批量，生产有一定的重复性

二、企业生产物流的类型（☆☆☆）

（二）按照物料在生产工艺过程中的流动特点，企业生产物流分为：连续型、离散型

（1）连续型生产物流——是指物料均匀、连续地按一定工艺顺序运动，在运动中不断改变形态和性能，最后形成产品

（2）离散型生产物流——是指物料离散地运动，最后形成产品，如：汽车、计算机、服装等的生产

二、企业生产物流的类型（☆☆☆）

（三）按照物料流经的区域，企业生产物流分为：工厂间物流、工序间物流

（1）工厂间物流——对于大型企业来讲，是指发生在各专业厂间的运输物流

（2）工序间物流——也称车间物流，指生产过程中车间内部和车间、仓库之间各工序、工位上的物流

二、企业生产物流的类型（☆☆☆）

【3-单选题】企业生产物流按照（ ）不同可分为连续型生产物流和离散型生产物流。

- A. 生产专业化的程度
- B. 工艺过程的特点

C. 流经的区域

D. 流动的性质

【答案】B

【解析】企业生产物流按照物料在生产工艺过程中的流动特点不同可分为连续型生产物流和离散型生产物流，故选 B。

三、企业生产物流的方式

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

1、项目型生产过程及其生产物流特征

(1) 项目型生产过程的特点

- ①物料凝固
- ②物料投入大
- ③一次性生产
- ④生产的适应性强

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

(2) 项目型生产物流的特征

- ①物料采购量大，供应商多变，外部物流较难控制
- ②生产过程原材料、在制品占用的物流量大
- ③物流在加工场地的方向不确定、加工路线变化极大，工序之间的物流联系不规律
- ④物料需求与具体产品存在一一对应的相关需求

如：修建房子

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

2、单件小批量型生产过程及其生产物流特征

(1) 单件小批量生产过程的特点

特点：生产组织只能进行粗略分工，专业化程度不高，使用通用设备，效率低，计划工作复杂，例外管理较多产品的设计工作量较大，如服装定制生产

(2) 单件小批量型生产物流的特征

- ①生产重复程度低，物料需求与具体产品的制造存在一一对应的相关需求
- ②生产重复程度低导致产品设计及工艺设计重复程度低，物料的消耗只能粗略估计
- ③由于生产品种繁多，物料需求种类变化大，不易与供应商建立长期稳定的协作关系，质量与交货期不易保证，采购物流较难控制

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

3、多品种小批量型生产过程及其生产物流特征

(1) 多品种小批量型生产过程的特点

多品种小批量型生产：是指产品品种不单一，每种都有一定的批量，生产有一定的重复性

(2) 多品种小批量型生产物流的特征

- ①物料被加工的重复程度介于单件生产和大量生产之间，一般采用混流生产
- ②使用 MRP 实现物料相关需求的计划，以 JIT 实现客户个性化特征对生产过程中物料、零部件、成品的拉动需求
- ③由于产品设计和工艺设计采用并行工程处理，物料的消耗定额很容易确定，所以成本很容易降低
- ④由于生产品种的多样性，对制造过程中物料的供应商有较强的选择要求，所以外部物流的协调很难控制

如：某些汽车制造

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

4、单一品种大批量型生产物流的特征

(1) 单一品种大批量型生产过程的特点

- ①生产产品单一，产量大，生产重复程度高
- ②可以采用专用设备、流水线、自动生产线等方式来组织生产，同时实现生产的高效率和低成本

(2) 单一品种大批量型生产物流的特征

- ①容易制定相关的物料需求计划，所以对物料很容易控制
- ②物料的消耗定额能准确制定
- ③由于生产产品的单一性，物料需求变化小，容易与供应商建立长期稳定的协作关系，采购物流也容易控制
- ④由于生产高度专业化，企业的生产系统自动化水平高，在生产物流的具体作业环境可以使用各种先进的技术设备，提高劳动生产率

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

5、多品种大批量型生产过程及其生产物流特征

(1) 多品种大批量型生产过程的特点

多品种大批量型生产：也称大批量定制生产，是以大批量生产的效率向客户提供多种定制产品的一种生产模式，它把大批量与定制两个方面有机结合起来，实现了客户的个性化和大批量生产的有机结合。

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

(2) 多品种大批量型生产物流的特征

- ①物料被加工成基型产品的重复度高，因而这部分物料的需求很容易计划与控制
- ②要满足个性化定制要求。需要一些关键技术的支持，如：计算机集成制造 (CIM)、电子数据交换 (EDI) 等
- ③产品组合配置完成以后，要面对单个客户或小批量、频繁供给的现实。因而在物流配送环节，对供应链系统的敏捷性和协调性要求很高
- ④产品品种的多样化和数量的规模化，要求全程物流的支持，需建立一个有效的供应链网络

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

【4-单选题】下列关于单件小批量生产物流的特征表述错误的是 ()。

- A. 生产重复程度低
- B. 物料的消耗可以准确估计
- C. 采购物流较难控制
- D. 不易与供应商建立长期稳定的协作关系

【答案】B

【解析】B 选项，单件小批量生产，即每次生产量很少，且每次生产的产品均不相同，因此无法对物料的消耗做准确的估计，只能粗略估计，可知此项表述错误。

(一) 不同生产类型下的企业生产物流特征 (☆☆)

【5-单选题】关于单一品种大批量型生产物流特征的说法，正确的是 ()。

- A. 生产过程对物料很难控制
- B. 生产过程中采购物流不易控制
- C. 生产过程中只能粗略估计物料消耗的定额
- D. 生产重复程度高，容易制定相关的物料需求计划

【答案】D

【解析】A 错误，对物料容易控制；B 错误，采购物流容易控制；C 错误，消耗的物料能准确控制。

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

1、作坊式手工生产模式（单件生产模式）——16 世纪的欧洲

特点：生产管理凭借的是个人的生产经验以及行规，一种经验管理，因此个人的经验智慧和技术水平决定了企业生产物流管理的水平

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

2、大批量生产模式——19 世纪末至 20 世纪 60 年代

（1）特点：生产的产品品种很少，产量很大，生产的重复程度高

（2）企业生产物流管理特点：建立在科学管理的基础之上，即事先必须制定物料消耗定额，然后编制各级生产进度计划对生产物流进行控制，并利用库存制度对物料的采购及分配过程进行相应的调节

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

3、多品种小批量主产模式（精益生产模式）——20 世纪 70 年代（重点，注意区别两种模式的特点）

◆精益生产模式下企业生产物流管理有两种模式：推进式、拉动式

（1）推进式模式——推进式模式是以 MRP 技术为核心的企业生产物流管理模式，物流和信息流是完全分离的

◆特点（站在企业角度去考虑）

①在管理手段上，大量运用计算机系统

②在生产物流的组织上，以物料为中心，强调严格执行计划，维持一定的在制品库存

③在生产物流计划编制和控制上，围绕物料转化组织制造资源

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

（2）拉动式模式——由客户订单来触发产品需求，该需求将需要的生产物料在整个生产系统中牵引而过，物流和信息流是结合在一起的）

◆特点（站在客户需求角度去考虑）

①以最终用户的需求为生产起点，拉动生产系统各生产环节对生产物料的需求

②强调物流平衡，追求零库存，要求上一道工序加工完的零部件立即可以进入下一道工序。生产中的节拍可由人工干预、控制，但重在保证生产中的物流平衡

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

③在生产的组织上，计算机与看板结合，由看板传递后道工序对前道工序的需求信息

④将生产中的一切库存视为“浪费”，出发点是整个生产系统，而不是简单地将“风险”看作外界的必然条件，并认为库存掩盖了生产系统中的缺陷

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

【6-单选题】在精益生产模式下，关于拉动式生产物流管理的特点表述错误的是（ ）。

- A. 计算机与看板相结合
- B. 以最终用户的需求为生产起点
- C. 以物料为中心，维持一定的在制品库存
- D. 将生产中的一切库存视为“浪费”

【答案】C

【解析】C 选项，属于推进式模式的特点，故错误。

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

【7-单选题】生产中的一切库存视为“浪费”的生产模式是（ ）

- A. 单品种大批量生产模式
- B. 多品种大批量生产模式
- C. 推动式精益生产模式

D. 拉动式精益生产模式

（二）不同生产模式下的企业生产物流管理

【答案】D

【解析】拉动式模式的特点第一，以最终用户的需求为生产起点，拉动生产系统各环节对生产物料的需求。

第二，强调物流平衡，追求零库存。

第三，在生产的组织上，计算机与看板结合，由看板传递后道工序对前道工序的需求信息。

第四，将生产过程中的一切库存视为浪费，出发点是整个生产系统。

第四节 企业仓储与库存管理

一、企业仓储管理概述

（一）仓储管理的概念（☆）

仓储管理：是指对仓储设施布局和设计以及仓储作业所进行的计划、组织、协调与控制。

（二）企业仓储管理的功能（☆☆☆）

1、供需调节功能

生产和消费不可能完全同步，比如一些产品的需求季节性很强，但是生产却是均衡的；相反，另外一些产品比如粮食，生产节奏有间隔，但是消费却是连续的。可以把生产和消费协调起来。

（二）企业仓储管理的功能（☆☆☆）

2、价格调节功能

仓储对供需的调节功能，商品才能取得自身的最高价值。如果把秋季的大米全部投向市场，那么大米的供给超过了需求，会引起大米价格的暴跌。同样，到了春夏季，如果大米的供给远远落后于需求的话，就会引起大米价格的暴涨。因此把秋季的大米储存起来，在春夏冬销售，调节供需之间的平衡，最终起到稳定大米价格的功效。

（二）企业仓储管理的功能（☆☆☆）

3、调节货物运输能力的功能

运输工具的运量差别较大，需要调节。轮船、火车、汽车等。它们之间进行运转时，运输能力是很不匹配的，这种动力差异可以通过仓储来进行调节和衔接。

（二）企业仓储管理的功能（☆☆☆）

4、配送和流通加工的功能

现代仓储业务还向流通、销售、零部件供应等方向延伸。用来储存物品的仓库不仅具备储存保管货物的设施，而且增加了分拣、配送、捆包、流通加工和信息处理等功能，这样既扩大了仓库的经营范围，提高了商品综合利用率，又促进了物流合理化，方便了消费者，提高了服务质量。

（二）企业仓储管理的功能（☆☆☆）

【1-单选题】通过对季节性产品的存储，可以使得消费者在非产季的时候，仍然能购买到季节性产品，这体现了仓储的（）功能。

- A. 供需调节
- B. 价格调节
- C. 调节货物运输能力
- D. 配送和流通加工

【答案】A

【解析】仓储使得消费者在全年任何时候均可消费到季节性产品，保证供需的平衡状态，即供需调节，故选 A。

（三）企业仓储管理的内容（☆）

主要内容：对仓库和仓库中储存的物资进行管理

◆企业仓储管理的手段：

- (1) 仓库的选址与建筑问题
- (2) 仓库的机械作业的选择与配置问题
- (3) 仓库的业务管理问题
- (4) 仓库的库存管理问题

(四) 企业仓储管理的主要任务 (☆☆)

(1) 仓储设施规划和利用——合理规划并有效利用各种仓储设施，不断扩大仓储储存能力，提高作业效率

- (2) 保管仓储物资——保证企业生产及时准确地获得适合、完好的物资供应
- (3) 合理储备材料
- (4) 降低物料成本
- (5) 重视员工培训，提高员工业务水平
- (6) 确保仓储物资的安全

(四) 企业仓储管理的主要任务 (☆☆)

【2-多选题】企业仓储管理的主要任务有 ()

- A . 提高库存量
- B . 合理储备材料
- C . 合理规划仓储设施
- D . 确保仓储物资安全
- E . 降低物料成本

(四) 企业仓储管理的主要任务 (☆☆)

【答案】BCDE

【解析】包括：(1) 仓储设施规划和利用，合理规划并有效利用各种仓储设施，以不断扩大仓储储存能力，提高作业效率；(2) 保管仓储物资；(3) 合理储备材料；(4) 降低物料成本；(5) 重视员工培训，提高员工业务水平；(6) 确保仓储物资的安全，故选 BCDE。

二、企业仓储管理的主要业务

企业仓储管理：是指从商品入库到商品发送的整个仓储管理过程

- (1) 业务内容：入库业务、保管业务、出库业务等内容
- (2) 企业仓储管理业务作业过程内容：商品验收入库作业、商品保管作业、商品盘点作业、账务处理、安全维护、商品出库作业、资料保管等

二、企业仓储管理的主要业务

1、入库业务

◆入库的业务程序如下：

- (1) 货物入库前的准备

◆主要工作：①编制仓储计划，做好入库准备；②安排仓容，确定堆放位置；合理组织人力、装卸机具；③准备验收设备，保证货物验收；④备齐相关需要的其他用品

二、企业仓储管理的主要业务

- (2) 货物的接运

◆方式：①铁路专用线接车；②存货人送货到库；③到车站、码头提运；④仓储人自提入库

- (3) 货物的验收

◆主要工作：对货物数量、质量和包装的验收

- (4) 货物的入库

◆主要工作：把经过验收合格的产品进行分类搬运，即按每批入库单开制的数量将同一品种

集中，分批送到预定的货位

(5) 办理入库手续

◆主要工作：登账、立卡和建档

二、企业仓储管理的主要业务

2、保管业务

◆货物保管的主要原则：质量第一原则、科学合理原则、效率原则、预防为主原则

(1) 货物的储存规划——指储存区域的合理布局，也即将各种产品合理地布置到仓库的平面和空间，以利于提高仓库的利用率

二、企业仓储管理的主要业务

(2) 货物的堆码与垫盖

◆常用的堆码方式：散堆、货架、成组、垛堆

①散堆——是指将无包装的散货在仓库或露天货场上堆成货堆的存放方式。

◆适用：不用包装的颗粒状、块状的大宗散货，如煤炭、矿砂、散粮、海盐等

◆特点：简便，便于采用机械设备装卸、堆垛，节省包装费用及仓容和运费

二、企业仓储管理的主要业务

②货架方式——使用通用和专用的货架进行货物堆码的方式

◆适用：存放不宜堆高、需特殊保管存放的小件包装的货物，如：小百货、小五金、绸缎、医药品等

◆特点：能够提高仓库的利用率，减少差错，加快存取，但其适用范围较狭窄

二、企业仓储管理的主要业务

③成组方式——是指采用成组工具先将货物组成一组，使其堆存单元扩大，可以用装卸机械成组搬运、装卸、堆码，常见的成组工具有托盘、网绳等

◆特点：可以提高仓库、货场的利用率，实现货物机械化操作，保证货物的安全，也有利于提高货物进出库的劳动效率，加快货物的流转

二、企业仓储管理的主要业务

④垛堆方式——是指直接利用货物或其包装外形进行堆码。

◆适用：有外包装和不需要包装的长、大件货物，如：箱、桶、筐、袋装的货物，以及木材、钢材等

◆特点：能够增加货垛高度，提高仓库利用率，能够根据货物的形状和特性的需要和货位的实际情况，把货垛堆码成各种样式，以利于保护货物质量

二、企业仓储管理的主要业务

(3) 货物的检查、盘点与保管损耗

①检查内容：数量检查、质量检查、安全检查、保管条件检查等

②货物的盘点：是指定期或临时核对库存商品进行清点的操作

③货物的保管损耗：是指在一定的期间内，保管这种货物所允许发生的自然损耗，一般以货物保管损耗率来表示

二、企业仓储管理的主要业务

3、出库业务

(1) 审核仓单

(2) 核对登账

(3) 配货备货

(4) 复核查对

(5) 点付交接

(6) 填单销账

二、企业仓储管理的主要业务

【3-单选题】对于煤炭、矿砂这样的大宗散装货物，适用采用的堆码方式是（ ）

- A. 散堆
- B. 货架方式
- C. 成组方式
- D. 垛堆方式

【答案】A

【解析】散堆主要适合大宗散装货物，如：煤炭、矿砂等，故选 A。

三、企业库存管理与控制

（一）库存的含义（☆☆☆）

库存：指存储作为今后按预定的目的使用而处于闲置或非生产状态的物品。

（二）库存的分类（☆☆☆）

1、按经济用途不同，划分为：商品库存、制造业库存、其他库存

①商品库存——是指企业购进后供转售的货物

②制造业库存——是指用于生产制造的原材料、半成品、在制品和已经完工可供销售的制成品

（二）库存的分类（☆☆☆）

2、按生产过程中的不同阶段，划分为：原材料库存、零部件库存、半成品库存、成品库存（沿工艺流程分类）

（二）库存的分类（☆☆☆）

3、按库存的目的不同，划分为：经常库存、安全库存、生产加工和运输过程的库存、季节性库存

（1）经常库存——指企业在正常的经营环境下为满足日常的需要而建立的库存

（2）安全库存——指为了防止由于不确定因素（如大量突发性订货、交货期突然延期等）而准备的缓冲库存

（二）库存的分类（☆☆☆）

（3）生产加工和运输过程的库存

①生产加工过程的库存：指在处于加工状态以及为了生产的需要暂时处于储存状态的零部件、半成品或制成品

②运输过程的库存：处于运输状态或为了运输的目的而暂时处于储存状态的物品

（4）季节性库存——指为了满足特定季节中出现的特定需要（如夏季对空调机的需要）而建立的库存，或指季节性出产的原材料（如大米、棉花、水果等农产品）在出产的季节大量收购所建立的库存

（二）库存的分类（☆☆☆）

4、按存放地点的不同，划分为：库存存货、在途库存、委托加工库存、委托代销库存

①库存存货——是指已经运到企业，并已验收入库的各种原材料、半成品或商品

②在途库存——是指在运输途中的库存，根据所有权的不同可以分为运出在途库存和运入在途库存

③委托加工库存——是指企业委托其他单位加工，但尚未加工完成的各种库存

④委托代销库存——是指委托其他单位代销，但尚未办理代销结算的库存

（二）库存的分类（☆☆☆）

【4-单选题】企业为了防止由于不确定因素而准备的缓冲库存属于（ ）。

- A. 经常库存
- B. 安全库存

- C. 生产加工库存
- D. 季节性库存

【答案】B

【解析】根据题目信息“为了防止不确定因素”、“缓冲库存”，可知为安全库存，故选B。

（二）库存的分类（☆☆☆）

【5-多选题】按照库存经济用途划分，库存可分为（）。

- A. 安全库存
- B. 商品库存
- C. 制造业库存
- D. 季节性库存
- E. 经常库存

【答案】BC

【解析】按照经济用途划分，库存可分为：商品库存、制造业库存、其他库存，故选BC。

ADE 选项，是按照目的不同划分的库存类型，故不正确。

（三）企业库存管理的概念（☆）

库存管理的使命：保证物料的质量，尽力满足用户的需求，采取适当措施，节约管理费用，以便降低成本

（四）企业库存管理的意义

企业库存管理的优点

- （1）有利于资金周转
- （2）既有利于进行运输管理，也有助于有效地开展仓库管理工作

（五）基本经济订货批量模型（☆☆☆）

$$\text{公式: } EOQ = \sqrt{\frac{2Dc_0}{c_1}} = \sqrt{\frac{2Dc_0}{PH}}$$

$$\text{经济订购批量} = \sqrt{\frac{2 \times \text{年需求量} \times \text{单次订货量}}{\text{单位货物单位时间保管费}}}$$

$$= \sqrt{\frac{2 \times \text{年需求量} \times \text{单次订货量}}{\text{单价} \times \text{单位保管费率}}}$$

教材案例

【例题1】 假设某一包装企业每年需要消耗铝箔800吨，每吨铝箔的价格是20000元，每吨铝箔的保管率为1%，单次订货成本为800元，试求经济订货批量。

根据假设条件可知：D=800吨 / 年，P=20000元 / 吨，H=0.01， $c_0=800$ 元

【解析】 经济订货批量 $EOQ = \sqrt{\frac{2Dc_0}{PH}} = \sqrt{\frac{2 \times 800 \times 800}{20000 \times 0.01}} = 80$ 吨

（五）基本经济订货批量模型（☆☆☆）

【6-单选题】 某一企业每年需消耗某种原材料 800 吨，该原材料每吨的价格为 20 000 元，每吨原材料的保管费率为 1%，单次订货成本为 800，则经济订购批量是（ ）吨。

- A. 50
- B. 80
- D. 88
- D. 100

（五）基本经济订货批量模型（☆☆☆）

【答案】B

【解析】 根据公式， $EOQ = \sqrt{\frac{2Dc_0}{PH}} = \sqrt{\frac{2 \times 800 \times 800}{20000 \times 0.01}} = 80$ （吨），故选B。

（五）基本经济订货批量模型（☆☆☆）

2、数量折扣下的经济订货批量

如果客户购买的数量较大，供应商会提供较低的价格，即数量折扣。存在数量折扣的情况下，客户的目标是追求总成本最小的订货量。

第五节 企业销售物流管理

一、企业销售物流概述

（一）企业销售物流的概念（☆）

企业销售物流：是指企业在销售过程中，将产品的所有权转移给用户的物流活动，是产品从生产地到用户的空间转移。

（二）企业销售物流的特征和意义（☆）

1、企业销售物流的特征

- （1）企业销售物流具有一体化的特征
- （2）企业销售物流具有服务性强的特征

2、企业销售物流的意义

- （1）企业销售物流是连接生产企业和终端需求的桥梁
- （2）企业销售物流是企业获取利润的源泉

（二）企业销售物流的特征和意义（☆）

【1-单选题】能够实现产品从生产地到用户的时间和空间转移的企业物流活动是（ ）。

- A. 加工包装
- B. 生产物流
- C. 仓储管理
- D. 销售物流

【答案】D

【解析】本题的知识点为第五章第五节：企业销售物流的概念。企业销售物流是企业销售过程中，将产品的所有权转给用户的物流活动，是产品从生产地到用户的时间和空间的转移，是以实现企业的销售利润为目的，可知符合本题所述，故选D。

二、企业销售物流的组织

（一）企业销售物流的流程

从企业方面来看，销售物流的第一个环节是订单管理，即在客户接受报价后处理销售订单，订单记录了客户群的要求、订货的价格，还要检查客户信用度和可用的物料。然后，根据订单实施其他物流业务。若有库存，则生成产品提货通知单，物流部门根据提货通知单生成物流配送单、进行销售运输，组织配送等。若没有库存，生成产品需求单（包括采购单），再把信息传递给生产物流管理系统或供应物流管理系统。对于损坏或者被退回的货物，还应该实施退货处理。

（二）企业销售物流的组织与控制（☆）



（二）企业销售物流的组织与控制（☆）

1、产成品包装——企业生产物流系统的终点，也是销售物流系统的起点。

- （1）内包装（销售包装）
- （2）外包装（运输包装）

（二）企业销售物流的组织与控制（☆）

2、产成品储存

为保证客户需求能够得到及时的满足，将客户服务维持在比较高的水平上，无论是生产企业还是服务企业，都必须保持一定的产品库存

（二）企业销售物流的组织与控制（☆）

3、订单管理

- （1）订单准备
- （2）订单传输

(3) 订单录入

(4) 订单履行

(二) 企业销售物流的组织与控制 (☆)

4、企业销售物流渠道的选择

销售物流渠道：又称为“分销渠道”，是指产品从生产企业运送到消费者或客户手中经过的路线及经营机构

◆企业进行销售渠道的决策时考虑的因素：政策性因素、产品因素、市场因素、生产企业本身因素

(二) 企业销售物流的组织与控制 (☆)

5、产品配送

(1) 销售物流主要职能：将货物进行短暂储存并进行处理配送

(2) 主要任务：包装、装卸搬运、运输、仓储保管、流通加工、配送与配送中心的管理

(3) 销售物流的配送流程通常分为：一般配送流程、有加工功能的配送流程

(二) 企业销售物流的组织与控制 (☆)

6、装卸搬运

在物料搬运设备方面，客户往往希望投资最小化，且方便高效

(二) 企业销售物流的组织与控制 (☆)

【2-单选题】在企业物流的诸环节中，既是生产物流系统的终点，也是销售物流系统起点的是()。

A. 产品包装

B. 成品储存

C. 产品发送

D. 原料采购

【答案】A

【解析】考察包装的特点，包装可视为生产物流系统的起点，也是销售物流系统的起点。

三、企业销售物流管理

(一) 企业销售物流管理的目标 (☆)

(1) 在适当的交货期，准确地向顾客发送商品

(2) 对于顾客的订单，尽量减少和避免缺货

(3) 合理设置仓库和配送中心，保持合理的商品库存

(4) 使运输、装卸、保管和包装等操作省力化

(5) 维持合理的物流费用

(6) 使订单到发货的情报流动畅通无阻

(7) 将销售额情报，迅速提供给采购部门、生产部门和销售部门

(二) 企业销售物流管理的原则 (☆)

(1) 根据客户所需的服务特性来划分客户群

(2) 根据客户需求和企业可获利情况设计企业的物流网络

(3) 倾听市场的需求信息，及时发现需求变化的早期警报，并据此安排和调整计划

(4) 实施“延迟”策略

(5) 与渠道成员建立双赢的合作策略

(6) 在整个分销渠道领域构筑高效的信息平台

(7) 建立整个销售物流的绩效考核准则，销售物流管理的最终验收标准是客户的满意程度

(三) 企业销售物流成本控制 (☆☆)

销售物流成本：指产品空间位移（包括静止）过程中所耗费的各种资源的货币表现，是物品

在实物流动过程中，如包装、装卸搬运、运输、储存、流通加工、物流信息等各个环节所支出的人力、财力、物力的总和

销售物流成本构成

(1) 物流活动中的人力成本——包括：职工工资、奖金、津贴及福利等

(2) 运输成本

①人工费用——如：运输人员工资、福利费等

②营运费用——如：营运车辆燃料费、折旧费、公路运输管理费等

③其他费用——如：差旅费等

④付给第三方的运输费用（委托第三方的情况下）

(3) 仓储成本——包括：建造、购买或租赁等仓库设施设备的成本和各类仓储带来的成本

销售物流成本构成

(4) 流通加工成本——包括：流通加工设备费用、流通加工材料费用、流通加工劳务费用及其他费用

(5) 包装成本——包括：包装材料费用、包装机械费用、包装技术费用、包装人工费等

(6) 装卸与搬运成本——包括：人工费用、资产折旧费、维修费、能源消耗费以及其他相关费用

(7) 物流信息和管理费用——包括：企业为物流管理所发生的差旅费、交际费、信息系统管理费以及其他杂费，销售物流过程的研究设计、重构和优化等费用

(8) 用于保证销售物流顺畅的资金成本，如：支付银行贷款的利息等

销售物流成本构成

【3-多选题】销售物流成本构成中，运输成本包括（）

- A. 人工费用
- B. 仓储成本
- C. 包装成本
- D. 营运费用
- E. 支付给银行的利息

销售物流成本构成

【答案】AD

【解析】运输成本主要包括：①人工费用，如：运输人员工资、福利费等；②营运费用，如：营运车辆燃料费、折旧费、公路运输管理费等；③其他费用，如：差旅费等；④付给第三方的运输费用（委托第三方的情况下）。故选 AD。B 选项，仓储成本是与运输成本并列属于销售物流成本的构成部门，不属于运输成本，故错误；E 选项，支付给银行的利息属于用于保证销售物流顺畅的资金成本，故错误。

销售物流成本的管理和控制（☆）

(1) 销售物流成本管理的原则

- ①从流通全过程角度管理销售物流成本
- ②从营销策略角度管理销售物流成本
- ③从信息系统角度管理销售物流成本
- ④从效率化配送角度管理销售物流成本
- ⑤从物流外包角度管理销售物流成本

销售物流成本的管理和控制（☆）

(2) 销售物流成本控制的方法

- ①绝对成本控制
- ②相对成本控制

销售物流成本的管理和控制（☆）

（3）压缩销售物流成本的途径

- ①降低运输成本
- ②降低储存成本
- ③降低包装成本
- ④降低装卸成本

（四）企业销售物流综合绩效评价

（1）建立销售物流综合绩效考评体系的原则：整体性原则、可比性原则、经济性原则、定量与定性相结合的原则

（四）企业销售物流综合绩效评价（☆☆☆）

（2）企业销售物流综合绩效考评体系的指标

①企业销售物流管理绩效的成本指标

A. 局部成本指标：可用运输装卸费用、订货处理费用、退货处理费用、仓储费用、包装费用和流通加工费用来评价

B. 全局性的成本指标：可用销售物流总成本来衡量

（四）企业销售物流综合绩效评价（☆☆☆）

②企业物流的效率评价指标

◆包括：销售物流的合理物流率、迅速物流及时率、准确完成物流率、耗损率、经济效率

A. 销售物流的合理物流率=（物流总成本－不合理的物流量）/ 物流总的完成量

B. 迅速物流及时率=迅速及时完成销售物流量 / 销售物流总完成量

C. 准确完成物流率=准确无误完成销售物流量 / 销售物流总完成量

D. 耗损率=耗损量 / 销售物流总完成量

E. 经济效率=销售物流实现利税 / 销售物流资金占用

（四）企业销售物流综合绩效评价（☆☆☆）

③企业销售物流的风险评价指标

④企业销售物流的客户满意度评价指标

◆包括：货物达到客户手中的及时率、货物发送的正确率、货物出现损伤的频率、完成一次销售的周期和时间、客户的抱怨率、问题的处理率

（四）企业销售物流综合绩效评价（☆☆☆）

A. 货物到达客户手中的及时率=1－货物没有及时送达客户的次数 / 送货总次数

B. 货物发送的正确率=货物正确送达客户手中的次数 / 送货总次数

C. 货物出现损伤的频率=1－货物发送的完好率

D. 完成一次销售的周期和时间=订购周期+运输周期+仓储周期

E. 客户的抱怨率=抱怨的客户数量 / 客户的总数

F. 问题的处理率=问题得到解决的顾客的数量 / 出现抱怨的顾客的总数

（四）企业销售物流综合绩效评价（☆☆☆）

【4-单选题】在企业销售物流的效率评价指标中，经济效率指的是（ ）的比值。

- A. 合理物流率占物流总完成量
- B. 耗损量与销售物流总完成量
- C. 销售物流实现利税与销售物流资金占用
- D. 准确无误完成销售物流量与销售物流总完成量

【答案】C

【解析】经济效率=销售物流实现利税 / 销售物流资金占用，故选 C。