

# 《物流管理职位工作手册》

## 图书基本信息

书名：《物流管理职位工作手册》

13位ISBN编号：9787115191304

10位ISBN编号：7115191301

出版时间：2009-1

出版社：程淑丽 人民邮电出版社 (2009-01出版)

作者：程淑丽

页数：300

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《物流管理职位工作手册》

## 前言

弗布克管理职位工作手册系列图书旨在解决中国企业管理的执行和工作规范问题。本套图书将企业日常管理的某类工作进行目标化、制度化、工具化和流程化，为岗位任职者提供各种可以借鉴的范例、模板、流程和工具表单。中国企业一直没有停止对先进管理理念的探索，但相比理念而言，企业在执行的过程中更急需的是实务性的工具。只有执行到位、有效执行、规范执行、按照制度和标准执行，才能提高企业的执行速度和运营效率，才能使企业更加具有竞争力。执行力是企业核心竞争力的体现，工作流程是企业效率的体现，而速度和细节决定成败。企业如果没有一套合理的执行体系和规范化的执行标准，不把日常管理中的每项工作通过具体的管理工具落到实处，则一切都会浮于表面、流于形式，成为“表面化”和“形式化”的管理。本套图书试图通过岗位职责清晰化，使“人”“事”合一、“岗适其人，人适其事”。岗位职责的细化、标准化、制度化、工具化和流程化是本套图书的出发点。把每项工作的职责清晰化、执行细化、给出规范和流程是本套图书的三大特色。在职责清晰化中，读者能知道自己具体应当做什么；在执行细化中，读者能知道自己应当怎样执行，应当关注哪些具体问题；在规范化和流程化中，读者能知道自己应当遵循怎样的标准，按照怎样的步骤执行。在本套图书中，我们将具有可操作性、可以在实践层面上提高企业执行效率的管理实务工具和解决方案以制度模板、工具表单和工作流程3种形式表现出来，为各岗位任职者提供参考依据。为了便于读者更好地应用本套图书，特提出几点意见，以供参考。1. 对于本套图书提供的制度模板、工具表单和工作流程，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适用于本企业。

# 《物流管理职位工作手册》

## 内容概要

《物流管理职位工作手册》从工作目标、工作事项描述、工作细化执行3个层面对物流公司管理的各项工作，包括物流公司组织管理、物流系统规划与计划管理、业务管理、配送管理、仓储管理、物流信息管理、物流成本管理、国际物流管理8项内容进行详述。“工作目标+制度模板+工具表单+工作流程”是《物流管理职位工作手册》的4大特点，实务性、操作性、工具性是《物流管理职位工作手册》的3大特性。

## 书籍目录

第一章 物流公司各岗位职责描述第一节 物流公司各部门工作目标与职能一、物流公司各部门工作目标（一）总经办工作目标（二）业务部工作目标（三）配送部工作目标（四）仓储部工作目标（五）信息管理部工作目标（六）国际货代部工作目标二、物流公司各部门职能分解（一）总经办职能（二）业务部职能（三）配送部职能（四）仓储部职能（五）信息管理部职能（六）国际货代部职能第二节 物流公司各岗位工作职责一、总经办（一）物流经理（二）经理助理二、业务部（一）业务经理（二）业务主管（三）客服主管（四）业务专员（五）客服专员三、配送部（一）配送经理（二）调度主管（三）理货主管（四）货运主管（五）调度员（六）驾驶员（七）送货员四、仓储部（一）仓储经理（二）仓储主管（三）装卸主管（四）仓库管理员（五）货物保管员（六）叉车司机（七）装卸工人五、信息管理部（一）信息经理（二）信息主管（三）系统工程师六、国际货代部（一）国际货代经理（二）业务主管（三）操作员（四）报关员（五）报检员

第二章 物流公司组织管理第一节 工作目标与工作事项描述一、组织管理工作目标二、达成目标的2个工作事项（一）物流组织结构设计（二）物流管理制度建设第二节 物流公司组织管理细化执行一、工作知识准备（一）物流公司组织的基本类型（二）物流组织结构设计的步骤（三）影响物流组织设计的因素（四）物流从业人员的素质要求二、物流公司组织管理工作模板（一）不同规模的物流公司组织结构模板（二）不同主营业务的物流公司组织设计模板（三）物流公司综合管理制度模板三、物流公司组织管理工具表单（一）人员招聘计划表（二）人员增补申请表（三）管理人才储备表

第三章 物流系统规划与计划管理第一节 工作目标与工作事项描述一、物流系统规划与计划管理工作目标二、达成目标的2个工作事项（一）物流市场调研、分析与预测（二）物流系统规划与物流计划管理第二节 物流市场调研、分析与预测细化执行一、工作知识准备（一）物流调研的分类（二）物流调研的内容（三）物流调研的方法（四）调研报告的内容（五）物流需求分析的内容（六）物流市场预测的方法二、物流市场调研、分析与预测工作模板（一）运输市场状况调研方案模板（二）物流配送需求调研报告模板三、物流市场调研、分析与预测工具表单（一）物流市场调查实施计划表（二）竞争对手市场情况调查表（三）物流市场需求预测调整表（四）物流项目开拓调查分析表（五）作业规范与人员需求分析表四、物流市场调研、分析与预测工作流程（一）物流市场调研工作流程（二）物流市场预测工作流程

第三节 物流系统规划与计划细化执行一、工作知识准备（一）物流系统规划的内容（二）物流中心规划的内容（三）物流计划体系的内容二、物流系统规划与计划工作模板（一）物流发展战略模板（二）物流计划管理规定模板三、物流系统规划与计划工具表单（一）仓储空间规划影响因素分析表（二）工作计划6W2H分析表（三）部门月份重点工作计划表（四）工作计划执行记录反馈表（五）物流工作计划商讨通知书（六）物流运输计划及进度反馈表四、物流系统规划与计划工作流程（一）区域物流系统规划工作流程（二）物流系统规划设计工作流程（三）物流计划制订管理工作流程

第四章 物流业务管理第一节 工作目标与工作事项描述一、物流业务管理工作目标二、达成目标的2个工作事项（一）物流业务管理（二）客户服务管理第二节 物流业务管理细化执行一、工作知识准备（一）物流企业市场营销的特点（二）物流企业业务管理的过程（三）物流企业项目管理的内容（四）物流业务项目投标的步骤二、物流业务管理工作模板（一）业务部管理制度模板（二）物流解决方案模板三、物流业务管理工具表单（一）目标客户调查表（二）开发客户分析表（三）物流项目建议书（四）物流合同评审表（五）物流项目进展表（六）业务质量跟踪表（七）项目可行性报告表四、物流业务管理工作流程（一）客户调研工作流程（二）客户开发工作流程

第三节 客户服务管理细化执行一、工作知识准备（一）物流企业客户的要求（二）客户关系管理的内容（三）客户关系管理的流程二、客户服务管理工作模板（一）客户服务管理制度模板（二）大客户管理服务管理规定模板三、客户服务管理工具表单（一）客户满意度调查表（二）客户满意度分析表（三）客户投诉记录表（四）投诉处理报告表四、客户服务管理工作流程（一）客户服务管理工作流程（二）客户投诉处理工作流程

第五章 配送管理第一节 工作目标与工作事项描述一、配送管理工作目标二、达成目标的3个工作事项（一）运输管理（二）装卸搬运管理（三）配送与配送中心管理第二节 运输管理细化执行一、工作知识准备（一）运输业务管理的内容（二）运输管理的功能（三）运输渠道选择标准二、运输管理工作模板（一）运输车辆管理制度模板（二）货物运输合同模板三、运输管理工具表单（一）货物运输通知单（二）汽车货物运输单（三）交运物品清单表（四）货物运输记录表（五）货物运输月报表（六）车辆使用申请表（七）运输派车通知单（八）车辆调度登记表（九）车辆事故报告表（十）车辆保养维修记录表四、运输管理

# 《物流管理职位工作手册》

工作流程（一）货物发运工作流程（二）货物中转工作流程

### 第三节 装卸搬运管理细化执行一、工作知识准备

（一）装卸搬运管理的内容（二）装卸搬运的合理化措施

### 二、装卸搬运管理工作模板

（一）装卸搬运作业管理制度模板（二）装卸搬运机具管理制度模板

### 三、装卸搬运管理工具表单

（一）装卸搬运费用报表（二）货物中转记录表

### 四、装卸搬运管理工作流程

（一）货物中转装卸搬运工作流程（二）货物仓储装卸搬运工作流程

### 第四节 配送与配送中心管理细化执行一、工作知识准备

（一）配送的功能要素（二）物流配送的模式（三）配送管理的内容（四）配送中心的功能

### 二、配送与配送中心管理工作模板

（一）配送中心管理制度模板（二）配送技术控制准则模板（三）配送货物包装制度模板（四）货物运单填写准则模板

### 三、配送与配送中心管理工具表单

（一）月度配送计划表（二）配送业务订货单（三）配送货物调运单（四）配送成品交运单（五）配送中心拣货单（六）配送效率调查表

### 四、配送与配送中心管理工作流程

（一）备货作业管理工作流程（二）配送作业管理工作流程（三）配送中心筹划准备工作流程

### 第六章 仓储管理第一节 工作目标与工作事项描述

一、仓储管理工作目标二、达成目标的5个工作事项

（一）入库管理（二）仓储保管（三）出库管理（四）退货管理（五）库存管理

### 第二节 入库管理细化执行一、工作知识准备

（一）入库准备工作的内容（二）入库管理工作的内容（三）影响入库管理的因素

### 二、入库管理工作模板

（一）货物入库管理制度模板（二）货物验收管理规定模板

### 三、入库管理工具表单

（一）货物检验单（二）货物拒收单（三）货物入库单（四）进货日报表（五）货物资料卡

### 四、入库管理工作流程

### 第三节 仓储保管细化执行一、工作知识准备

（一）仓库布局管理的内容（二）仓储保管的基本技术（三）仓储保管作业的内容（四）盘点作业的基本内容（五）仓储工具管理的内容

### 二、仓储保管工作模板

（一）仓库规划管理规定模板（二）仓储保管管理制度模板（三）仓库管理工作规范模板（四）仓储盘点管理制度模板（五）仓储保管合同模板

### 三、仓储保管工具表单

（一）仓库分布明细表（二）仓库货物保管表（三）保管货物资料卡（四）货物移仓申请表（五）仓库货物盘点卡（六）仓库盘点记录表（七）盘点盈亏汇总表（八）库房温湿度记录表

### 四、仓储保管工作流程

（一）仓储保管管理工作流程（二）盘点工作管理工作流程

### 第四节 出库管理细化执行一、工作知识准备

（一）货物出库的基本要求（二）货物出库的方式选择（三）货物出库的工作程序（四）货物出库的异常处理

### 二、出库管理工作模板

（一）仓库物资出库规定模板（二）仓库出货管理规定模板

### 三、出库管理工具表单

（一）发货通知单（二）货物出库单（三）发货日报表（四）发货月报表

### 四、出库管理工作流程

（一）货物出库操作工作流程（二）自动仓库出库工作流程

### 第五节 退货管理细化执行一、工作知识准备

（一）物资退货的原因（二）退货的处理办法

### 二、退货管理工作模板

三、退货管理工具表单（一）货物退货单（二）退货缴库单（三）退货报告单

### 四、退货管理工作流程

### 第六节 库存管理细化执行一、工作知识准备

（一）库存控制的主要方法（二）库存控制管理的要点（三）订货管理方式的比较

### 二、库存管理工作模板

（一）库存控制管理制度模板（二）库存成本控制规定模板

### 三、库存管理工具表单

（一）库存月报表（二）库存状态表（三）库存控制表（四）库存货物评估明细表（五）积压变质货物处理表（六）呆滞货物处理汇总表

### 四、库存管理工作流程

### 第七章 物流信息管理第一节 工作目标与工作事项描述

一、物流信息管理工作目标二、达成目标的2个工作事项

（一）物流信息管理（二）电子商务下的物流管理

### 第二节 物流信息管理细化执行一、工作知识准备

（一）物流信息系统构造（二）物流信息系统开发步骤（三）物流信息系统的业务流程

### 二、物流信息管理工作模板

（一）物流信息管理制度（二）物流信息系统管理制度（三）物流信息系统安全管理制度

### 三、物流信息管理工具表单

（一）物流信息自检表（二）信息系统维护记录表（三）信息系统故障记录表（四）信息系统运用效果分析表

### 四、物流信息管理工作流程

（一）物流信息系统规划工作流程（二）物流信息系统开发工作流程（三）物流信息系统运行管理工作流程（四）外包物流信息系统构建工作流程

### 第三节 电子商务下的物流管理细化执行一、工作知识准备

（一）电子商务下的物流特点（二）电子商务下物流管理的内容

### 二、电子商务下的物流管理工作模板

三、电子商务下的物流管理工具表单（一）电子商务订货单（二）电子商务物流检查表（三）电子商务综合评价表

### 四、电子商务下的物流管理工作流程

（一）电子订单处理工作流程（二）电子商务下物流工作流程

### 第八章 物流成本管理第一节 工作目标与工作事项描述

一、物流成本管理工作目标二、达成目标的2个工作事项

（一）物流成本预算管理（二）物流成本控制管理

### 第二节 物流成本管理细化执行一、工作知识准备

（一）物流成本控制内容（二）降低物流成本的方法

### 二、物流成本管理工作模板

（一）物流成本预算编制办法模板（二）物流成本控制管理制度模板（三）物流项目成本控制制度模板

### 三、物流成本管理工具表单

（一）物流成本预算表（二）ABC物流成本预算表（三）运输车辆费用预算表（四）物流储存成本分析表（五）物流运输成本分析表（六）形态别物流成本控制计算表（七）机能别物流成本控制计算表（

## 《物流管理职位工作手册》

八) 物流成本降低方法分析表四、物流成本管理工作流程 (一) 物流成本管理工作流程 (二) 成本预算控制工作流程第九章 国际物流管理第一节 工作目标与工作事项描述一、国际物流管理工作目标二、达成目标的2个工作事项 (一) 开发国际物流业务 (二) 国际物流客户服务第二节 国际物流管理细化执行一、工作知识准备 (一) 国际物流系统的类型 (二) 国际物流系统的构成 (三) 国际物流的运作模式二、国际物流管理工作模板 (一) ××公司国际海运管理规定模板 (二) 国际货运代理协议模板三、国际物流管理工具表单 (一) 海运托运单 (二) 海运装箱单 (三) 海运收货单 (四) 海运提货单 (五) 空运托运书 (六) 包机申请表 (七) 航空货运单 (八) 出口货物报检单 (九) 出口货物报关单四、国际物流管理工作流程 (一) 进出口货物报关管理工作流程 (二) 国际运输保险管理工作流程

## 章节摘录

第二章 物流公司组织管理第一节 工作目标与工作事项描述一、组织管理工作目标物流公司组织管理工作的主要目标是构建物流管理团队及服务团队，明确各个部门与岗位的职责及其相互关系，根据公司的规模和主要业务设计部门与岗位，从而建立起专业、高效、便捷的物流管理组织，满足公司经营发展的需要。为了完成这一工作目标，物流公司组织管理工作目标与工作事项关联，具体如图2-1所示。

二、达成目标的2个工作事项（一）物流组织结构设计1.构建物流管理组织在构建物流公司的管理组织时，相关负责人应根据企业的总体战略目标、经营状况和企业发展要求，明确物流管理组织的职能、界定物流管理组织的目标，在深入研究物流管理组织所处环境和探讨物流管理工作业务流程的基础上，构建物流管理组织结构。2.设置职位、配备人员根据物流公司组织结构的管理层次和管理幅度，设置与之相适应的职位，并通过工作分析，从各职位的职责、任职资格、责权及其相互之间的关系等各个方面给出明确的规定，并形成规范性的组织管理文件，为物流公司人员的配备工作做好准备。3.物流管理组织改进物流公司组织结构并不是一成不变的，物流公司的相关负责人应监控该组织的运行效率，保证其正常运行，并随着企业内外部环境的变化和经营发展状况予以变更或改进，逐步健全物流公司的组织结构。（二）物流管理制度建设1.调查分析物流管理制度设计负责人在开始物流管理制度设计工作后，首先应了解制度设计的目标、范围及相关内容，在此基础上开展制度的调查分析工作。（1）通过直接访谈或间接查阅等方式，了解、把握与物流管理制度有关的各种情况。（2）查阅相关的物流管理体系要求，本企业的物流管理制度应符合这些要求。（3）查阅同行业物流管理制度的范本，以便为本次物流管理制度设计工作提供参考。

# 《物流管理职位工作手册》

## 编辑推荐

《物流管理职位工作手册》适合物流管理从业人员、企业中高层管理人员、咨询及企业培训人员、相关专家学者使用。职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么；工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和 workflow，执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上，提供工具：为企业各项工作提供规范化的制度和工具。



# 《物流管理职位工作手册》

## 精彩短评

- 1、当教科书不错，也可以当参考资料。
- 2、对物流管理这一近几年新兴的行业做出了很好的诠释与剖解，是一本很好的对于深入该行业与刚刚踏入该行业别且想在这一行业做出成绩的人的典范之作。
- 3、此系列书很好，很有用，正版书，有光盘
- 4、还行，但是实际操作性感觉不是很强
- 5、光盘里的东西比书有用

# 《物流管理职位工作手册》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)