

职业经理MBA必备实用管理工具书

# 物流管理

## 《物流管理工具箱》

### 物流经理必备书

## 全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



职业经理MBA整套实战教程

MBA 经理教材**免费下载** 网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

## 目 录

第一章	物流公司岗位设计与工作事项 .....	6
一、	物流公司岗位设计模板 .....	6
(一)	中小型物流公司岗位设计 .....	7
(二)	大中型物流公司岗位设计 .....	8
第二章	物流管理规划与计划细化执行与模板 .....	9
一、	物流市场调研流程工作流程 .....	9
二、	物流管理规划执行工具 .....	10
(一)	物流市场调查实施计划表 .....	10
(二)	竞争对手市场情况调查表 .....	11
(三)	物流市场需求预测调整表 .....	11
(四)	物流项目开拓调查分析表 .....	12
三、	物流工作计划制定执行工具 .....	13
(一)	部门月份重点工作计划表 .....	13
(二)	工作计划执行记录反馈表 .....	13
(三)	物流工作计划商讨通知书 .....	14
第三章	市场拓展管理细化执行与模板 .....	15
一、	客户调查流程工作流程 .....	15
二、	客户调查执行工具 .....	16
(一)	客户调查计划表 .....	16
(二)	客户信用评估表 .....	16
三、	客户开发执行工具 .....	17
(一)	新开发客户报告表 .....	17
(二)	年度开发计划总表 .....	17
四、	大客户开发管理执行工具 .....	18
(一)	大客户管理档案表 .....	18
(二)	大客户等级评估表 .....	19
(三)	大客户业务月报表 .....	20
五、	招投标管理执行工具 .....	20
(一)	投标报名表 .....	20
(二)	标书评审表 .....	21
(三)	投标总结表 .....	21
第四章	仓储管理细化执行与模板 .....	23
一、	验收入库管理流程 .....	23
二、	验收入库管理执行工具 .....	24
(一)	发货通知单 .....	24
(二)	货物入库单 .....	24
(三)	货物检验单 .....	25
(四)	货物拒收单 .....	25
(五)	货物资料卡 .....	25
三、	货物保管执行工具 .....	26
(一)	库房温湿度记录表 .....	26
(二)	货物移仓申请表 .....	26
四、	盘点管理执行工具 .....	26
(一)	仓库盘点记录表 .....	26

(二) 盘点盈亏汇总表 .....	26
五、库存控制管理执行工具 .....	27
(一) 库存月报表 .....	27
(二) 库存控制表 .....	27
(三) 库存货物评估明细表 .....	27
(四) 积压变质货物处理表 .....	27
(五) 呆滞货物处理汇总表 .....	28
六、货物出库管理执行工具 .....	28
(一) 发货通知单 .....	28
(二) 货物出库单 .....	28
(三) 出库日报表 .....	29
(四) 退货缴库单 .....	29
(五) 退货报告单 .....	29
第五章 运输配送管理细化执行与模板 .....	30
一、车辆管理流程 .....	30
二、车辆管理执行工具 .....	31
(一) 车辆检查表 .....	31
(二) 派车通知单 .....	32
(三) 车辆费用报销单 .....	32
(四) 车辆事故报告表 .....	32
(五) 车辆保养维修记录表 .....	33
(六) 车辆费用支出月报表 .....	33
(七) 运输车辆费用预算表 .....	34
三、货物运输管理执行工具 .....	35
(一) 运输通知单 .....	35
(二) 货物运输单 .....	35
(三) 领油申请表 .....	36
(四) 备件领用单 .....	36
(五) 费用申请单 .....	37
(六) 运输记录表 .....	37
四、配送作业管理执行工具 .....	38
(一) 发货通知单 .....	38
(二) 送货统计表 .....	38
(三) 退货登记表 .....	38
(四) 交运物品清单 .....	39
第六章 客户服务管理细化执行与模板 .....	40
一、客户服务管理流程 .....	40
二、客户服务管理执行工具 .....	41
(一) 客户服务标准单 .....	41
(二) 客户服务调查表 .....	42
(三) 客户服务检查表 .....	42
(四) 客户服务评价表 .....	44
(五) 客户服务改进表 .....	44
三、客户投诉管理执行工具 .....	45
(一) 客户投诉登记表 .....	45
(二) 投诉处理报告表 .....	45

	(三) 投诉处理通知单 .....	46
	(四) 客户投诉追踪表 .....	46
第七章	物流成本管理细化执行与模板 .....	48
	一、物流成本预算流程 .....	48
	二、物流成本预算执行工具 .....	49
	(一) 储存成本分析表 .....	49
	(二) 运输成本分析表 .....	49
	(三) 物流成本预算表 .....	49
	(四) ABC 物流成本预算表 .....	51
	三、物流成本控制执行工具 .....	53
	(一) 形态别物流成本控制计算表 .....	53
	(二) 机能别物流成本控制计算表 .....	53
	(三) 适用范围别物流成本计算表 .....	54
	(四) 物流成本降低方法分析表 .....	55
第八章	物流信息管理细化执行与模板 .....	56
	一、信息系统构建流程 .....	56
	二、物流信息系统管理执行工具 .....	58
	(一) 物流信息状态自检表 .....	58
	(二) 信息系统故障记录表 .....	58
	(三) 信秘系统维护记录表 .....	59
	(四) 系统运行效果分析表 .....	59
	三、电子商务物流管理执行工具 .....	60
	(一) 业务信息联络处理单 .....	60
	(二) 电子商务物流检查表 .....	60
	(三) 电子商务综合评价表 .....	60
第九章	财务管理细化执行与模板 .....	62
	一、财务预算管理流程 .....	62
	二、财务预算管理执行工具 .....	64
	(一) 业务费用预算表 .....	64
	(二) 运输费用预算表 .....	64
	(三) 管理费用预算表 .....	65
	(四) 固定资产支出预算表 .....	65
	三、会计核算管理执行工具 .....	66
	(一) 会计账册登记表 .....	66
第十章	行政人事管理细化执行与模板 .....	67
	一、行政事务处理流程 .....	67
	二、行政事务处理执行工具 .....	68
	(一) 收文登记表 .....	68
	(二) 文件会签单 .....	68
	(三) 办公用品申购表 .....	69
	(四) 办公用品领用单 .....	69
	三、人事管理执行工具与模板 .....	70
	(一) 年度招聘计划表 .....	70
	(二) 人员面试评估表 .....	71
	(三) 员工信息登记表 .....	71
	(四) 培训调查意见表 .....	72

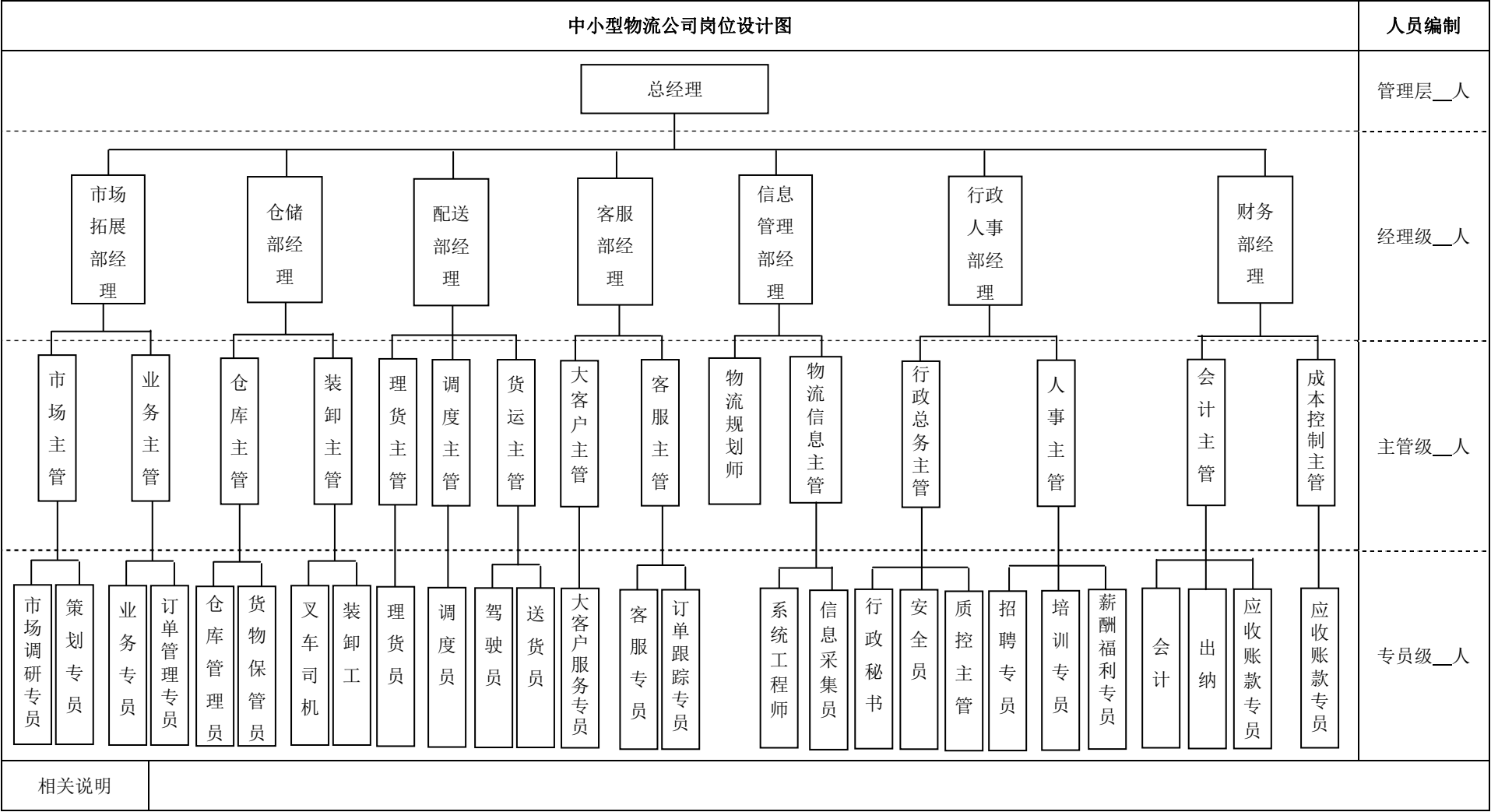
(五) 培训需求分析表 .....	73
(六) 培训计划安排表 .....	74
(七) 培训效果评估表 .....	75
(八) 员工考核评分表 .....	75
(九) 员工培训档案表 .....	76
第十一章 国际物流细化执行与模板 .....	78
一、国际物流运作流程 .....	78
二、国际物流运作执行工具 .....	79
(一) 出口货物报检单 .....	79
(二) 进口货物报检单 .....	80
(三) 出口货物报关单 .....	81
(四) 进口货物报关单 .....	82
三、国际货运业务管理执行工具 .....	83
(一) 海运托运单 .....	83
(二) 海运装箱单 .....	83
(三) 海运货运单 .....	84
(四) 海运收货单 .....	84
(五) 海运提货单 .....	85
(六) 空运托运书 .....	86
(七) 包机申请表 .....	86
(八) 航空货运单 .....	87
第十二章 物流管理工作相关文案及方案 .....	88
一、配送需求调研报告 .....	88
二、物流业务招标公告 .....	89
三、物流项目投标样函 .....	91
四、物流项目投标标书 .....	92



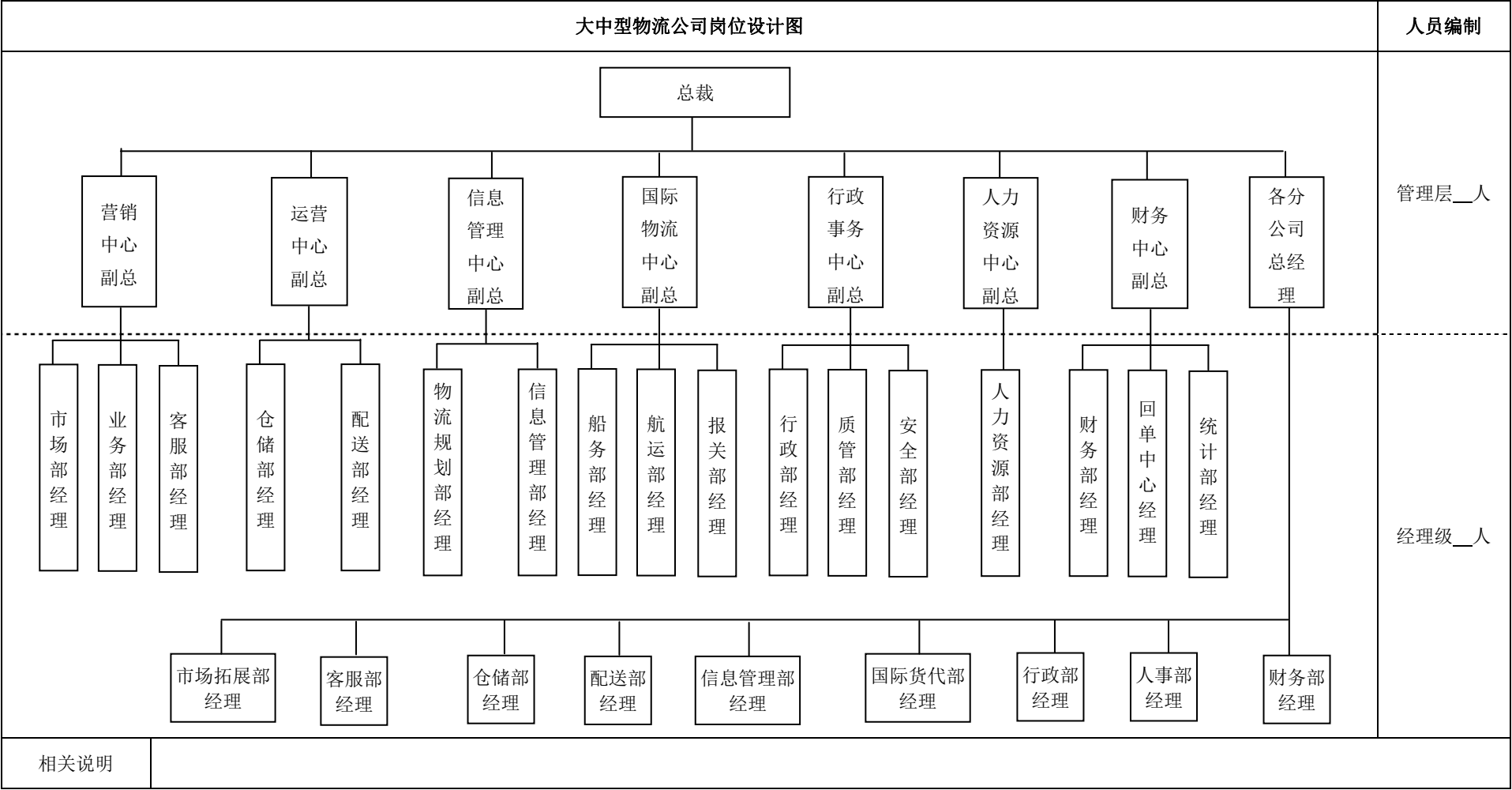
# 第一章 物流公司岗位设计与工作事项

## 一、物流公司岗位设计模板

（一）中小型物流公司岗位设计



（二）大中型物流公司岗位设计



## 第二章 物流管理规划与计划细化执行与模板

### 一、物流市场调研流程工作流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
<p>1. 针对物流市场的需求、供应情况开展科学有效的市场调研活动</p> <p>2. 根据调研目的和调研结果，撰写并按时提交市场调研报告</p>	<p>1. 掌握市场调研相关知识和方法</p> <p>2. 熟悉物流市场调研的特点及相关内容</p>	<p>1. 调研立项</p> <p>物流市场调研项目负责人提出调研立项申请，报公司审批；公司批准后，形成调研任务书</p>	<p>《物流市场调研控制程序》</p>	<pre>graph TD; A[1. 调研立项] --&gt; B[2. 拟定调研策划书]; B --&gt; C[3. 制定市场调查实施计划]; C --&gt; D[4. 实施调研、收集历史数据]; D --&gt; E[5. 调研进程监控]; E --&gt; F[6. 信息汇总、分类、整理]; F --&gt; G[7. 数据录入、整理、分析]; G --&gt; H[8. 撰写市场调研报告];</pre>
		<p>2. 拟定调研策划书</p> <p>调研项目负责人接到调研项目任务书后，仔细研究公司的批复意见，明确调查目的、任务及要求，并对调研项目进行策划、制定调研计划</p>	<p>《物流市场调研策划书》</p>	
		<p>3. 制定市场调查实施计划</p> <p>调研项目负责人针对调研计划中的某一具体项目进行进一步制定调查实施计划</p>	<p>《物流市场调查实施计划表》</p>	
		<p>4. 实施调研、收集历史数据</p> <p>根据调查实施计划组织安排调查小组进行实地调查，并安排人员收集相关的历史资料和二手数据</p>	<p>市场调查问卷及调查记录表</p>	
		<p>5. 调研进程监控</p> <p>调研项目负责人应对调查过程予以指导、协调、监督，以保证调查结果的客观性、科学性</p>	<p>《物流市场调研控制程序》</p>	

		<p>6. 信息汇总、分类、整理</p> <p>组织调查小组成员将调查所得资料按一定的规律进行初步地汇总、分类和整理，并审核信息的有效性，剔除无效信息</p>	《物流市场调研控制程序》	
		<p>7. 数据录入、统计分析</p> <p>组织人员录入数据，以便利用专业的统计软件进行数据分析，并根据数据分析结果进行策略分析研究</p>	《物流市场调研控制程序》	
		<p>8. 撰写市场调研报告</p> <p>调研项目负责人应根据调查资料分析的结果撰写相应的市场调研报告，提供给公司领导作为决策参考</p>	《物流市场调研报告》	

## 二、物流管理规划执行工具

### （一）物流市场调查实施计划表

编号：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

调查目标				
考虑因素				
调查方法				
调查人员				
调查区域				
调查日期				
调查对象群体				
行程表	时间	活动项目	调查对象	备注

准备事项				
经费预估				
审 批	总 经 理 意 见		市场拓展部经理 意 见	

批准：

审核：

拟文：

**（二）竞争对手市场情况调查表**

调查区域		调查人员姓名		调查时间	____年__月__日
1. 竞争对手名称					
2. 公司地址					
3. 工厂地址					
4. 企业负责人的姓名					
5. 企业负责人个人经历					
6. 物流服务时间长短					
7. 物流业务销售能力					
8. 业务员给客户印象					
9. 物流业务的方针及做法					
10. 业务人员的待遇情况					
11. 主要物流业务区域					
12. 市场占有率					
13. 其他特别的人、事、物					

**（三）物流市场需求预测调整表**

需求预 测结果	调整预测 依据	具体考察项目	对比调整结论	备 注
	依据内部 因素调整 预测	与过去相比，预测期间的工作将有什么不同		
		整个经营战略是否有改变		
		有无新产品推出，价格策略如何，促销费用如何安排		
		需求渠道有无变化		
	依据外部 因素调整	一般经济环境是改善了还是恶化了		
		是否有重要对手加入		

	预测	竞争对手的经营策略动向		
	依据公司	预测和目标是否一致		
	经营目标	预测不能满足目标，是降低目标值还是进一步采取措施实		
	调整	现原来的目标		

#### （四）物流项目开拓调查分析表

调查目的	→								
行业动向调查	→	总体市场规模分析	→	<input type="checkbox"/> 市场入口					
	→	服务对象分析	→	<input type="checkbox"/> 对象年龄 <input type="checkbox"/> 对象层面					
	→	将来性、竞争分析	→	<input type="checkbox"/> 消费者意识变化					
		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	
行业现状调查	→	竞争状况	→						
	→	服务内容	→	<input type="checkbox"/> 服务制度 <input type="checkbox"/> 商品内容					
	→	设备、设施	→	<input type="checkbox"/> 设备 <input type="checkbox"/> 设施					
	→	营运制度	→	<input type="checkbox"/> 营运 <input type="checkbox"/> 流通					
	→	先发企业的经营状况	→	<input type="checkbox"/> 资金 <input type="checkbox"/> 活动内容 <input type="checkbox"/> 销售状况					
		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	
事业化可能性分析	→	职员的培育	→						
	→	提携可能性	→						
	→	销售额验算	→						
	→	经费验算	→						
	→	收支验算	→						
调查报告内容概要	→								
	→								
	→								

### 三、物流工作计划制定执行工具

(一) 部门月份重点工作计划表

计划项目	主要工作内容	计划完成日期	责任部门（人）	目标设定
1.				1.
				2.
				3.
2.				1.
				2.
				3.
3.				1.
				2.
				3.
需其他单位 协助内容	1. 2. 3.			

审批：

审核：

编制：

(二) 工作计划执行记录反馈表

责任部门	主要计划与 内容	期初计划		期末完成情况		
		完成 时间	量化达成目标	完成 时间	完成质量与效果	未完成任务 的原因

说明：

1. 责任部门必须在规定期初计划栏“完成时间”内，将计划或已经采取的措施、工作的实际推进情况报送至总经办。
2. 量化达成目标由总经办根据工作需要及工作提出部门的要求初定，具体由责任部门在工作反馈时细化，但不得低于初定目标。



（三）物流工作计划商讨通知书

通知人：通知日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

签收人：签收日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

商讨部门		负 责 人	
商讨内容			
计划名称			
任务名称			
本部任务			
开始日期		终止日期	
开始时间		结束时间	

# 第三章 市场拓展管理细化执行与模板

## 一、客户调查流程工作流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
<div>1. 提高市场营销决策质量</div> <div>2. 把握市场发展趋势和方向</div>	<div>1. 掌握客户调查的方法和技巧</div> <div>2. 熟悉客户调查的步骤和制度</div> <div>3. 掌握客户调查报告的写作方法</div>	<div>1. 确定客户调查目标</div> <div>市场拓展部根据公司定位和发展战略确定客户调查的目标和问题</div>	《客户调查控制程序》	<div><div>1. 确定客户调查目标</div><div>↓</div><div>2. 制定客户调查计划</div><div>↓</div><div>3. 审批客户调查计划</div><div>↓</div><div>4. 实施调查计划</div><div>↓</div><div>5. 分析调查数据</div><div>↓</div><div>6. 编制调查报告</div><div>↓</div><div>7. 调查报告审阅</div><div>↓</div><div>8. 调查信息使用</div><div>↓</div><div>9. 调查资料汇总归档</div></div>
		<div>2. 制定客户调查计划</div> <div>市场拓展部在明确客户调查目标的基础上，制定客户调查计划</div>	《客户调查计划表》	
		<div>3. 审批客户调查计划</div>	《客户调查控制程序》	
		<div>3.1 财务部对客户调查的费用进行审核</div>		
		<div>3.2 市场拓展部将客户调查计划报总经理审批</div>		
		<div>4. 实施调查计划</div> <div>市场拓展部根据调研计划安排开展调查活动，收集所需的信息和数据</div>	《客户调查控制程序》	
		<div>5. 分析调查数据</div> <div>市场拓展部对调研活动所收集的数据进行分析，从中提炼有效的客户信息</div>	《客户调查控制程序》	

		6. 编制调查报告  市场拓展部根据客户调查数据，编制客户调查报告	《客户调查报告》	
		7. 调查报告审阅  总经理对市场拓展部编制的客户调查报告进行审阅，并提出指导意见	《客户调查控制程序》	
		8. 调查信息使用  市场拓展部根据经过总经理审阅后的客户调查报告制定客户开发计划	《客户调查控制程序》	
		9. 调查资料汇总归档  市场拓展部对调查资料进行汇总，根据公司相关规定送档案管理部门归档保存	《公司文件管理制度》	

## 二、客户调查执行工具

### （一）客户调查计划表

调查对象		调查时间		调查人员	
具体调查项目					
调查采用方法					
调查进度安排					
调查预计费用					
备 注					

### （二）客户信用评估表

客户名称		客户编号		负责人	
客户地址					
以往交易已兑现额	最近半年平均交易额	平均票期	收款及票据金额	原信限	新申请信限



	实 实 际																
	达 成 率																
2 月	计 划																
	实 实 际																
	达 成 率																
.....	计 划																
	实 实 际																
	达 成 率																
12 月	计 划																
	实 实 际																
	达 成 率																

四、大客户开发管理执行工具

（一）大客户管理档案表

档案编号：

更新日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

大客户基本资料					
客户名称		法人代表		管理者	
创立时间		员工人数		资 质	
企业规模		所属行业		注册资本	
客户经营特点					
主营业务		销售额		发展潜力	
信用状况					
经营方针					
公司文化					
业务区域					
客户业务情况					
近三年销售额			近三年利润率		
核心业务人员 素质与情况					
业务合作态度					
同本公司交易情况记录					
交易时间	负责人	交易信用	交易额度	付款情况	备注

（二）大客户等级评估表

编号：

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

客户名称			客户地址		
项目名称					
评估情况					
评估标准		标准分数	权重分配	评估得分	备注
项目规模	规模大小	8			
	所需预算	10			
	优惠办法	7			

成功概率	技术水平	8			
	执行能力	8			
	客户关系	9			
客户信用	付款条件	10			
	付款历史	15			
利润空间	一年内	7			
	三年内	10			
	平均利润率	8			
说明		评估表满分为 100 分			
评估人意见					
评估人签名			审核人签名		

（三）大客户业务月报表

编号： 报告月份： \_\_\_\_年\_\_月

序号	交易日期	客户名称	业务额	付款方式	是否存在纠纷	负责人	备注

五、招投标管理执行工具

（一）投标报名表

企业名称			企业性质		
详细地址					
主管部门		法人代表		职务	
联系人姓名			联系方式	电话	
注册资本				传真	
自有车辆数量				手机	
营运时间				电子邮箱	
企业简介					

企业物流运输的优 势和特长					
重要客户概况					
企业基本情况	职工总数				
	流动资金		资金	自有资金	
			来源	银行贷款	
	固定 资产	原值 万元			
		净值 万元			
	近三年 销售额		近三年 盈利情况		
设备配置情况	设备名称	购入时间	数量	设备状态	
备注					

主管领导签字：

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

（二）标书评审表

编号：

标书类型：☐ 招标书 ☐ 投标书

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

客户名称		客户编号	
项目名称			
评审部门和人员			
评审评估总结			
项目风险评估意见	<div><input type="checkbox"/>客户需求不明确    <input type="checkbox"/>标书制作人员缺乏相关知识    <input type="checkbox"/>存在技术难度</div> <div><input type="checkbox"/>缺乏公司产品形态、战略方针和发展趋势的全面了解    <input type="checkbox"/>时间风险</div> <div><input type="checkbox"/>其他风险 _____</div>		
评审结论		评审负责人签字	

（三）投标总结表

标书负责部门：

时间：\_\_年\_\_月\_\_日

客户名称		客户编号	
项目名称			
标书基本情况			



标书名称		标书内容	
投标领域		投标结果	<input type="checkbox"/> 成功 <input type="checkbox"/> 失败
成功/失败原因分析			

# 第四章 仓储管理细化执行与模板

## 一、验收入库管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 提高入库管理规范化水平 2. 避免收货和入库违规行为的发生 3. 提高收货和入库的工作效率	1. 熟悉收货及入库管理规定 2. 掌握货物验收的方法 3. 掌握货物入库的方法和步骤	1. 接收入库信息  仓储部接收到上级主管或供货方发出的到货信息	《到货通知书》	<pre>graph TD; A[1. 接收入库信息] --&gt; B[2. 入库准备]; B --&gt; C[3. 点收和检验]; C --&gt; D[4. 卸货、搬运、堆垛]; D --&gt; E[5. 办理交接手续]; E --&gt; F[6. 入库登记]; F --&gt; G[7. 立卡]; G --&gt; H[8. 建立货物档案];</pre>
		2. 入库准备  仓库管理员根据入库信息，进行货位准备、装卸设备准备以及相关表单的准备等	《货物检验单》	
		3. 点收和检验  仓库管理员对货物进行点收和检验，重点对货物数量、质量等进行检验	《入库单》	
		4. 卸货、搬运、堆垛  仓库管理员组织相关人员对检验合格后的货物进行卸货、搬运和堆垛	《验收入库控制程序》	
		5. 办理交接手续  仓库管理员和供货方代表就货物交接情况在相关单证上签字，明确双方责任	《验收入库控制程序》	
		6. 入库登记  仓库管理员对货物进行入库登记，建立货物明细账，包括货物的基本信息如名称、数量、规格以及入库日期等	《货物检验单》	





三、货物保管执行工具

（一）库房温湿度记录表

库区编号： 月份： \_\_\_\_年\_\_月

储藏货物					适宜温度范围					适宜湿度范围			
日期	上午						下午						备注
	记录 时间	温度		相对 湿度	调整 措施	调整 效果	记录 时间	温度		相对 湿度	调整 措施	调整 效果	
		干 球	湿 球					干 球	湿 球				
1													
2													
3													
.....													
31													

（二）货物移仓申请表

编号： 申请日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

日期	品种代码	调整数量	原仓库位置	现仓库位置	移仓原因

四、盘点管理执行工具

（一）仓库盘点记录表

盘点类型： 盘点日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日 仓库号：

进仓日期	仓单号	排位	品名	批号代码	库存数量	原进仓数量	盘点结果	备注

（二）盘点盈亏汇总表

仓库 类别	品名	产品基本信息			盘点信息		盘赢信息		盘亏信息		差异分析	
		单价	数量	规格	数量	日期	数量	金额	数量	金额	原因	对策


五、库存控制管理执行工具

（一）库存月报表

编号：

报告月份：\_\_年\_\_月

货名	规格	单位	上月结存			本月入库			本月出库			本月结存		
			数量	单价	金额	数量	单价	金额	数量	单价	金额	数量	单价	金额
备注														

（二）库存控制表

储位				编号			
货号				单位			
品名				规格			
补货安全存单				最低安全库存			
日期	凭单号码	摘要	入库量	出库量	结存量	备注	

（三）库存货物评估明细表

序号	名称	规格 型号	单位	账面价值			实际数 量	评估价值		增值率	备注
				单价	数量	金额		单价	金额		

（四）积压变质货物处理表

编号：	填写日期：____年____月____日
-----	----------------------

编号	品名	规格	单位	数量	处理前		处理后		损失金 额	处理措 施	备注
					单价	金额	单价	金额			

（五）呆滞货物处理汇总表

编号：第\_\_页 共\_\_页

货物 名称	上月 结存	本月 发生	本月处理						本月 结存
			出库				其他处理	合计	
（大类 别）	（账面 金额）	（账面 金额）	账 面	价 格	数 量	账面 损益	（账面 金额）	（账面 金额）	（账面 金额）

六、货物出库管理执行工具

（一）发货通知单

客户名称		订单号码		发货日期	
货物名称		货物型号		货物类别	
货物单价		货物数量		货物总价	
填表		审核		主管	

（二）货物出库单

客户名称： 发货日期： 年 月 日

发货仓库： 储存凭证号码：

仓库地址：

品名	货号	单位	单价	数量	金额	是否包装	备注

仓库主管： 仓库管理员： 提货人：

(三) 出库日报表

编号：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

编号	货物名称	规格	数量	单价	提货商	出货检验合格率	经办人	备注

(四) 退货缴库单

退货单位：

缴库单编号：

退货日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

货物名称	规格	单位	数量	退货详细原因

(五) 退货报告单

客户名称：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

订单号	货物名称	货物代码	货物数量	货物价格	是否付款	退货原因	处理办法



# 第五章 运输配送管理细化执行与模板

## 一、车辆管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 车辆有效管理，提高运输车辆的利用率 2. 根据运输任务及时调度车辆 3. 车辆定期检查维护，降低车辆维修费用	1. 了解运输车辆装载单位和运输特点 2. 熟悉运输车辆档案管理 3. 熟悉车辆费用的支出范围	1. 建立车辆管理制度  配送经理组织制定部门车辆管理制度，对运输车辆的调度以及驾驶人员的管理做出明确的规定	《车辆管理制度》	<pre>graph TD; A[1. 建立车辆管理制度] --&gt; B[2. 车辆调度管理]; B --&gt; C[3. 车辆运输管理]; C --&gt; D[4. 车辆费用管理]; D --&gt; E[5. 车辆保养维修];</pre>
		2. 车辆调度管理  结合货物的特点，车辆调度员在查询到的闲置可用车辆中挑选适合的车辆，进行车辆调度安排工作	1. 《派车通知单》 2. 《货物运输单》	
		3. 车辆运输管理  配送部在车辆运输过程当中发生的状况进行及时沟通协调、提出解决方案，并在此过程中对运输车辆司机进行管理	1. 《运输车辆管理制度》 2. 《车辆事故报告表》	
		4. 车辆费用管理  配送部主管对配送车辆费用按照车辆费用预算表对其进行控制，对车辆费用报销进行审批	1. 《车辆费用报销单》 2. 《车辆费用预算表》	

		5. 车辆保养维修  配送部安排专人对运输车辆进行定期维护与出车前的陪同检查，并做好车辆保养维修记录，便于车辆管理	《车辆保养维修记录表》	
--	--	---	-------------	--

二、车辆管理执行工具

（一）车辆检查表

车辆牌号		司机	
派车期限	____年__月__日__时～____年__月__日__时		
派车用途			
同行人员			
用 车 前 检 查			
车辆四周	刮伤	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
	后视镜	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
	胎压	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 不正常	
	备胎及千斤顶	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
车底	漏水	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
	漏油	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
引擎状况	机油	<input type="checkbox"/> 适量 <input type="checkbox"/> 补充	
	冷却水量	<input type="checkbox"/> 适量 <input type="checkbox"/> 不足	
	汽油剩余量		
驾驶位	里程数		
	喇叭	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不良	
	方向灯	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不良	
	雨刷	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不良	
	其他		
检查人签字		车辆主管签字	
返回时里程数		行驶里程数	
补给机油量		补给汽油量	

去返时间记录	出	____年____月____日____时____分	门卫签字	
	入	____年____月____日____时____分		

(二) 派车通知单

编号：通知时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

客户名称		联系电话	
用车原因			
送货人数			
货物抵达期限	____年____月____日____时~____年____月____日____时		
运送地点	货物名称	规格	数量
车 辆 要 求			
车辆用途		车辆装载量	
车辆类型		座位	
车辆部门主管		通知部门主管	

(三) 车辆费用报销单

编号：填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

费用报销申请人		所属单位	
车辆牌号			
费用支出期间	____年____月____日~____年____月____日		
报销项目	票据张数	金额	(票据粘贴处)
金额总计			
部门主管		领款人	经办人

(四) 车辆事故报告表

报告时间：

事故发生时间	____年__月__日__时__分				
事故发生地点					
事故发生车辆牌号					
事故发生种类	1. 人车相撞（ <input type="checkbox"/> 轻伤 <input type="checkbox"/> 住院 <input type="checkbox"/> 重伤 <input type="checkbox"/> 病危 <input type="checkbox"/> 死亡） 2. 车辆本身（ <input type="checkbox"/> 颠覆 <input type="checkbox"/> 冲撞 <input type="checkbox"/> 冲出路外 <input type="checkbox"/> 零件损坏 <input type="checkbox"/> 其他） 3. 车辆间相撞（ <input type="checkbox"/> 擦撞 <input type="checkbox"/> 追撞 <input type="checkbox"/> 冲撞 <input type="checkbox"/> 其他）				
事故发生车辆情况					
驾驶员姓名		车辆同行人员			
见证人员姓名					
当事人		对方			
姓名		个人		车辆	
所属部门		姓名		司机姓名	
车种及年份		个人住址		公司名称	
证件号码		证件号码		联系方式	
驾照号码		联系方式		车种及年份	
保险公司		个人情况说明		车牌号码	
保险单号				驾照号码	
损失金额明细				损失金额	
备 注					

（五）车辆保养维修记录表

年度：

日期	保养/维修	项目	原因	所花费用	保养前路码表数	经手人（签字）	主管（签字）

（六）车辆费用支出月报表

月度：

上月里程				本月里程				行驶里程			
月度费用支出情况											
保险费		修理保养费		过桥费		汽油费		费 用 明 细			
车辆	金额	车辆	金额	车辆	金额	车辆	金额				

								本月总费用	
								每公里费用	
合计		合计		合计		合计		每公里汽油费	
汽油费用明细表									
日期		金额		经手人		备注			

制表人：

会计：

审核人：

（七）运输车辆费用预算表

年度：

单位：万元

车辆类型		货车	面包	集装箱			总计
				5 吨	8 吨	10 吨	
数量							
保险费（年）	单价						
	金额						
养路费（年）	单价						
	金额						
道桥费（年）	单价						
	金额						
油料（年）	平均单价						
	金额						
更换轮胎（公里/车）	单价						
	金额						
修理费（年）	小修金额						
	大修金额						
年审	单价						
	金额						
合计							
预算人员		车辆管理主管			总经理		

### 三、货物运输管理执行工具

#### （一）运输通知单

编号：

通知日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

客户名称				联系电话			
地 址							
运 输 货 品 列 表							
货品名称		规格	数量	单价	金额	备注	
中文	英文						
金额总计		人民币（大写）____万____仟____佰____拾____元整					
运 输 要 求							
1. 交货日期：自签订本单后____天内或____年____月____日以前							
2. 交货地点：							
3. 交货单号码：							
4. 发票号码：							
通知人员签字		运输主管签字			运输人员签字		

#### （二）货物运输单

收货单位				发货单位			
收货人				发货人			
传真号码				货物运输人			
联系电话				联系电话			
货物类别				运输方式			
销售		促销产品		样品赠品		汽运	
						铁运	
				海运		空运	



--	--	--

（五）费用申请单

编号：

填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

申请人		所属部门	
费用使用日期	____年____月____日~____年____月____日		
费用用途			
申 请 费 用 明 细			
序号	费用名称	申请金额	领款人
1	汽油/柴油费用		
2	食宿费		
3	过路/桥费		
.....			
合计			
领款人	运输调度员	部门主管	财务经办人

（六）运输记录表

运输起点			运输终点		
运输起止时间	____年____月____日____时~____年____月____日____时				
逾期时间（天）			逾期罚款		
运输里程		运输重量		吨公里	
短 损 情 况（吨）					
公路	铁路		海运		空运
运输费用			获赔金额		
装卸费用			报损金额		
承运者签字					
备 注					



## 四、配送作业管理执行工具

### （一）发货通知单

编号：

通知日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

客户名称		订单号		
运送目的地		交货日期		
货物名称	货物编号	数量	单价	金额
总价				
仓库办理人	配送部主管		备注说明	

填表人：

核准：

### （二）送货统计表

月度：

日期				货品名	编号	数量	单价	金额	物品供应状况
订货	接单	最迟抵达	送达						

主管审核：

统计人：

### （三）退货登记表

编号：

登记日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

货物编号	名称	数量	所属厂商名称	备注	经手人签章
退货原因					

主管审核：

填表人：

(四) 交运物品清单

运单号码：

起运地点：

货号	货名	包装形式	单位	数量	新旧程度	重量	体积 (长×宽×高)	保险 价格
备注								
托运人（签章）：  日期： ____年__月__日				承运人（签章）：  日期： ____年__月__日				

说明：凡不属同一货名、同规格、同包装的货物，在一张货物运输单不能逐一填写的，可填交运货物清单。

# 第六章 客户服务管理细化执行与模板

## 一、客户服务管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
<div>1. 设定合理、可行的客户服务标准</div> <div>2. 科学安排客户服务调查方法，保证客户调查信息、数据的可靠性</div> <div>3. 对客户服务进行客观的评价</div>	<div>1. 掌握公司物流业服务知识</div> <div>2. 熟悉客户服务调查的方法</div> <div>3. 掌握与客户的沟通技巧</div>	<div>1. 客户分类</div> <div>客户服务部经理按照一定标准对客户进行分类，一般可按照信用等级、行业、地区等进行分类</div>	《客户档案》	<div><div>1. 客户分类</div><div>↓</div><div>2. 设定客户服务标准</div><div>↓</div><div>3. 客户服务调查</div><div>↓</div><div>4. 客户服务评价</div><div>↓</div><div>5. 客户服务分析</div><div>↓</div><div>6. 客户服务改进</div><div>↓</div><div>7. 客户服务标准更新</div></div>
		<div>2. 设定客户服务标准</div> <div>客户服务部经理会同相关部门根据客户类型设定各部门对各类客户的服务标准及相关指标，以保证服务质量，形成《客户服务标准单》</div>	《客户服务标准单》	
		<div>3. 客户服务调查</div> <div>客户服务部经理定期或不定期对公司客户服务情况进行调查，并将调查结果与客户服务标准进行比较</div>	《客户服务调查表》	
		<div>4. 客户服务评价</div> <div>客户部人员了解现有客户服务与客户服务标准的差距，并对各相关部门进行服务评估</div>	《客户服务检查表》	

		<p>5. 客户服务分析</p> <p>客户服务部经理通过客户服务评价发现客户服务中存在的问题，并会同相关部门主管对问题进行分析，提出问题解决措施、方案</p>	《客户服务评价表》	
		<p>6. 客户服务改进</p> <p>客户服务部经理与相关部门经理进行讨论并对客户服务标准进行改进及服务改进工作总结</p>	《客户服务改进确认表》	
		<p>7. 客户服务标准更新</p> <p>客户服务部人员对客户服务标准及相关进行更新，为下次客户服务调查、评价作为依据</p>	客户档案	

## 二、客户服务管理执行工具

### （一）客户服务标准单

编号：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

部门	服务指标名称	权重	指标标准（根据客户类型而定）		
			外企	民营	国有
运输配送部	运输需求满足率				
	货物及时发送率				
	货物准时送达率				
	货物完好送达率				
	运输信息及时反馈率				
仓储部	库存完好率				
	发货准确率				
客户服务部	客户投诉率				

	客户投诉处理时间				
.....					

审核人：

填写人：

（二）客户服务调查表

编号：

调查日期：\_\_年\_\_月\_\_日

调查项目	服务评价	非常好	相当好	稍微好	中等	稍微差	相当差	非常差
订单处理快捷								
补货时间快								
员工服务态度好								
订货单位多样								
提供高效紧急发货								
指定时间配送								
提供及时准确的物流信息								
无损坏送货								
物流服务管理水平高								
总计数量								

审核人：

调查人：

（三）客户服务检查表

检查项目	检查内容	检查结果
1. 影响客户服务的信用规定	（1）在接受订单之前是否证实客户的信用	
	（2）若允许通过往来账户结算，订单的订货金额是否有限制	
	（3）往来账户结欠款是否加以限制	
	（4）有无专门负责信用的人员经常与客户联系	
2. 接受订单的条件	（1）接受订单的方法是否有限制条件（如办理订货必须经过销售人员、经纪人等或不接受电话订货）	
	（2）是否要求客户必须在某一指定接受订单的地点办理订货	
	（3）订单上要求填列哪些信息	
	（4）要求哪些许可或根据（如限制电话订货或口头订货）	
3. 客户服务	（1）对客户服务的任务是否有明确规定	

组织及人员	(2) 是否为完成其任务掌握了必需的工具, 包括人员、信息系统、通讯等	
	(3) 是否有正式的人员遴选和培训政策	
	(4) 客户服务人员是按用户账号指定, 还是按产品类别指派	
	(5) 是否对客户展开了以提高可靠性为基础的服务计划	
	(6) 计划实际上是否更可靠	
4. 配送时间	(1) 是否清楚地规定了关于在买方生产车间地点或其它地点按时交货的责任范围并为客户所周知	
	(2) 要求客户的条件是否明确并让客户知道 (如 24 小时的电话联系)	
	(3) 是否建立有关于延期交货客户有权索取赔偿费的管理规则	
5. 客户服务 的权限	(1) 是否允许业务人员确定装运日期, 或是使用标准的前置时间	
	(2) 客户服务人员在参与以下各项活动中是否确定有相应指导方针: 前景调查、运输商赔偿、其他申诉、产品调查、补充订货、商品服务、订单处理、技术支持、交货投诉、订货情况报告、装运追踪; 结算问题	
	(3) 个别企业特定的其它权限领域	
6. 投诉程序 及上诉的权 利	(1) 有无管理投诉的标准程序	
	(2) 授权低层管理人员解决客户投诉, 是否与良好的商业习惯做法相一致	
	(3) 有无一个标准政策指导企业与客户保持联系, 通知有关提出投诉或索赔的处理进行情况	
	(4) 有无建立当客户的投诉不能得到满意解决时, 需转交高层管理处理的程序	
	(5) 客户是否知道他们的上诉权利	
7. 仓储	(1) 是否以期望的客户服务水平为基础, 制定全面的库存政策	
	(2) 是否适当	
	(3) 是否建立了能够覆盖所有可能发生事件的决策规则	
	(4) 企业是否本身承担义务致力于建立有效的预测系统	
	(5) 对于利用航空运输、业务量小的中心仓库、价值高的库存产品等是否考虑有不同的库存政策	
8. 客户服务 水平及标准	(1) 是否使用公认的市场调查方法对客户的需求如服务水平、运输方式等等, 进行了充分的研究	
	(2) 对于竞争对手的客户服务水平是否同样进行了研究	
	(3) 对于客户服务水平及标准是否相应地阐述予以确定	

	(4) 对于客户愿意以交货速度换取提高交货可靠性的要求, 是否进行了充分的调查研究	
	(5) 对于迅速答复客户提出的关于订货办理情况及其它询问事项是否制定有标准	
	(6) 是否建立一个发展的系统以根据标准检查客户服务工作情况并能将信息及时反馈给各有关方面	

#### (四) 客户服务评价表

编号:

填表日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

客户服务评价内容	客户评分结果			内部评价结果	综合得分	评价人员
	好（10）	一般（5）	差（0）			
总分						
评价意见						
备注						
评 价 会 签						
客户服务部经理			相关部门经理			填表人

填表说明: 根据公司自身业务制定客户服务评价内容与评分标准, 客户评分结果与内部评价结果作为评价依据。

#### (五) 客户服务改进表

填表人:

填表日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

序号	服务改进项目	改进前服务指标	改进后服务指标	备注
1	运输需求满足率			
2	货物及时发货率			
3	货物完好送达率			
.....				
客户服务部经理		相关部门经理		总经理
备注	实施起止日期等内容			

### 三、客户投诉管理执行工具

#### （一）客户投诉登记表

投诉客户名称		地址	
受理日期	____年__月__日	受理编号	
投诉事由			
客户希望（或要求）			
受理单位意见	受理单位		
	质量管理单位		
	营业单位		

受理人：

审核人：

#### （二）投诉处理报告表

编号：

填写日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

报告人		签章	
投诉受理日	____年__月__日 上午、下午 ____ 时 ____ 分		
投诉受理者	<input type="checkbox"/> 信 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 采访 <input type="checkbox"/> 店内		
投诉内容	<input type="checkbox"/> 品质 <input type="checkbox"/> 数量 <input type="checkbox"/> 货期 <input type="checkbox"/> 态度 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 其他		
投诉见证人			
地址			
处理紧急程度	<input type="checkbox"/> 特急 <input type="checkbox"/> 急 <input type="checkbox"/> 普通		
承办人			
处理日			
处理内容			
费 用			
保 障			
原因调查会议			
原因调查人员			
原 因	<input type="checkbox"/> 严重原因 <input type="checkbox"/> 偶发原因 <input type="checkbox"/> 疏忽大意 <input type="checkbox"/> 不可抗拒原因		
记载事项			
检 讨			





[illegible]

# 第七章 物流成本管理细化执行与模板

## 一、物流成本预算流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 加强物流成本管理 2. 保证物流成本的可控性 3. 完善企业财务预算制度	1. 熟悉物流成本的构成 2. 熟悉企业财务预算管理制度	1. 收集整理资料  在编制物流成本预算前，需要收集有关的资料，资料包括以前的成本数据和现在的影响因素等	《物流成本预算控制程序》	<pre>graph TD; A[1. 收集整理资料] --&gt; B[2. 成本分析、预测]; B --&gt; C[3. 进行试算平衡]; C --&gt; D[4. 下达成本预算指标]; D --&gt; E[5. 编制预算方案]; E --&gt; F[6. 成本预算执行与控制];</pre>
		2. 成本分析、预测  在对有关资料深入分析的基础上，企业结合自身的特点，采用适当的方法进行成本预测，确定目标成本	1. 《存储成本分表》 2. 《运输成本分析表》 3. 《物流成本预算表》	
		3. 进行试算平衡  根据预测的结果和相关的因素，调整数据，进行试算平衡		
		4. 下达成本预算指标  财务部应根据试算平衡得到的成本变动幅度及相关资料，拟定各成本责任部门和所属单位成本控制指标	《部门成本预算计划》	

		5. 编制预算方案  财务部根据每个部门的预算计划，按照业务性质，营运支出，进行综合平衡，编制各项成本预算	1.《物流成本预算表》  2.《物流成本预算编制办法》	
		6. 成本预算执行与控制  各部门要制定严格的成本控制计划，采取多种有效手段，执行、落实成本预算方案	《物流成本控制程序》	

## 二、物流成本预算执行工具

### （一）储存成本分析表

成本项目	费用	备注
包装成本		
装卸成本		
仓库租赁成本		
折旧成本		
短缺成本		
其他成本		
合 计		

### （二）运输成本分析表

运输路线		货物	运输形态构成			
出发地	目的地		陆运	空运	水运	合计

### （三）物流成本预算表

编制部门：

制表日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

单位：元

项目	上年 实际数	本年 预算数	项目	上年 实际数	本年 预算数

物流费用预算合计			补充资料		
1. 仓储、分拣费用预算小计			1. 物流资本性投入预算合计（含在建工程预算）		
（1）仓储、分拣人工费用			（1）房屋建筑物		
其中： 仓储、分拣人员工资及福利费			（2）机器运输设备类小计		
（2）保管费			①货架、堆垛机		
（3）包装费			②分拣设备		
（4）商品损耗			③大屏幕监控设备		
（5）装卸费			④仓库内电动叉车、手动叉车		
（6）其他费用			⑤仓库打码机、喷码机		
2. 配送费用预算小计			⑥电脑及设备		
（1）配送人员直接人工费			⑦控制电柜及设备		
（2）运费			⑧运输设备		
（3）燃油费			其中：仓储用车		
（4）过路过桥费			送货车		
（5）其他费用			（3）无形资产投入		
3. 管理费用预算小计			其中：土地使用权		
（1）管理人员的人工费用			软件费		
（2）折旧费			（4）其他资本性投入		
其中：车辆折旧			2. 物流费用预算指标分析		
（3）税费			（1）企业资产总额（万元）		
（4）无形资产摊销			（2）销量预算（箱）		
（5）水电费			（3）利润总额预算（万元）		
（6）通讯费			（4）平均存货余额（万元）		
（7）差旅费			（5）存货周转次数（次）		
（8）办公费			（6）单位面积存货存量（箱/平方米）		
（9）业务招待费			（7）单箱物流费用（元/箱）		
（10）低值易耗品摊销			（8）单箱仓储、分拣费用（元/箱）		
（11）管理用车费用			（9）单箱配送费用（元/箱）		

其中：燃油费			(10) 单箱管理费用（元/箱）		
过路过桥费			(11) 单箱车辆折旧额（元/箱）		
养路费			(12) 物流资本性累计投入占总资产比例%		
(12) 修理费			(13) 物流费用率%		
其中：车辆修理费			(14) 物流费用利润率%		
(13) 租赁费			(15) 物流车辆数		
(14) 保险费			(16) 车辆月行驶总里程（千米）		
其中：车辆保险费			(17) 库房面积（平方米）		
(15) 劳动保护费					
(16) 其他费用					

说明：

1. 单位面积存货存量（箱/平方米）=期末存货数量÷库房建筑面积
2. 单箱物流费用（元/箱）=期末物流费用÷期末销售数量
3. 单箱仓储分拣费用（元/箱）=期末仓储、分拣费用÷期末销售数量
4. 单箱配送费用（元/箱）=期末配送费用÷期末销售数量
5. 单箱管理费用（元/箱）=期末管理费用÷期末销售数量
6. 单箱车辆折旧额（元/箱）=车辆折旧费用÷期末销售数量
7. 物流资本性累计投入占总资产比例=物流资本性累计投入÷企业期末资产总额×100%
8. 物流费用率=物流费用÷期末销售收入×100%
9. 物流费用利润率=利润总额÷物流费用×100%

#### （四）ABC 物流成本预算表

范围 支付形态					供应物流 费用	企业内物流 费用	销售物流费 用	退货物流 费用	废弃物流费 用	合 计
企 业 物 流 费 用	本 企 业 支 付 物	企 业 本 身 物 流	材 料 费	资材费						
				燃料费						
				消耗性工具、器具等						
				其 他						
				合 计						

	流 费 用	费 用	人 工 费	薪酬、补贴						
				福利费						
				其 他						
				合 计						
			公 益 费	电 费						
				煤气费						
				水 费						
				其 他						
				合 计						
			维 护 费	维修费						
				消耗性材料费						
				税 金						
				租赁费						
				保险费						
				其 他						
				合 计						
			一般经费							
			特 别 经 费	折旧费						
				企业内利息						
				合 计						
			合计							
			委托物流费用							
			本企业支付物流费用							
			外企业支付物流费用							
			企业物流费用总计							

备注：

1. 物流信息费和物流管理费均计入合计栏和各种范围栏。

2. 企业本身物流费用合计包括材料费、人工费、公益费、维护费、一般经费和特别经费。本企业支付物流费用合计，包括企业本身物流费用合计和委托物流费用。企业物流费用总计包括本企业支付物流费用合计和外企业支付物流费用。

### 三、物流成本控制执行工具

(一) 形态别物流成本控制计算表

测定科目		业务管理费	物流费用	计算指数	
1	车辆租借费				金 额
2	商品材料费				金 额
3	工资费用				人员指数
4	水电费				面积指数
5	保险费				面积指数
6	修理费				面积指数
7	折旧费				面积指数
8	交纳税金				面积指数
9	通信费				物流费指数
10	消耗品费				物流费指数
11	软件租借费				物流费指数
12	支付利息				物流费指数
13	杂 费				物流费指数
14	广告宣传费				不包含
15	公关接待费				不包含
16	旅差交通费				不包含
说明		1. 人员指数=物流职员数/企业全体人员数 2. 面积批数=物流设施面积/全企业面积 3. 物流费指数=(1~8 项物流费)/(1~8 项销售管理费)			

(二) 机能别物流成本控制计算表

测定科目	物流费	不同机能物流费测定科目					
		包装费	配送费	保管费	装卸费	信息 流通费	物流 管理费
1. 车辆租借费							
2. 商品材料费							
3. 工资费用							



4. 水电费							
5. 保险费							
6. 维修费							
7. 折旧费							
8. 交纳税金							
9. 通信费							
10. 消耗品费							
11. 软件租借费							
12. 支付利息							
13. 杂费							
合计	金额						
	构成比						
说明		1. 人员费按人数比例分别摊入管理费、保管费、装卸费 2. 水电费、保险费、维修费、折旧费、在保管费和装卸费中平均分配 3. 消耗品费、杂费在保管费、装卸费和物流管理费中各占 1/3					

(三) 适用范围别物流成本计算表

单位：元

形态类科目	物流费用	适用范围别物流用				计算指数
		总公司	第 1 营业部	第 2 营业部	第 3 营业部	
1. 车辆租借费						
2. 商品材料费						
3. 工资费用						
4. 水电费						
5. 保险费						
6. 维修费						
7. 折旧费						
8. 交纳税金						
9. 通信费						
10. 消耗品费						
11. 软件租借费						

12. 支付利息						
13. 杂费						
小 计						
合 计						
店别构成比率						
店别直接间接费率						
本期销售额						
店别销售构成比率						

(四) 物流成本降低方法分析表

实施办法		本企业现在情况好否	
		好	否
1. 降低运费的方法	(1) 商流、物流分离, 简化物流途径		
	(2) 扩大工厂直接运送		
	(3) 减少运输次数		
	(4) 提高车辆的装载效率		
	(5) 设定最低订货量		
	(6) 实行计划运输		
	(7) 开展共同运输		
	(8) 选择最佳运送手段		
2. 降低保管费用的方法	(1) 减少库存点		
	(2) 维持合理的库存量		
	(3) 提高保管效率		
3. 降低包装费用的方法	(1) 采用价格便宜的包装材料		
	(2) 包装简化、朴素化		
	(3) 包装作业机械化		
4. 降低装卸费用的方法	(1) 减少装卸次数		
	(2) 利用集装箱和托盘, 以省力		
改进计划			

# 第八章 物流信息管理细化执行与模板

## 一、信息系统构建流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 强化企业信息化水平 2. 提高物流工作效率 3. 提升企业整体管理水平	1. 了解物流信息管理 2. 熟悉信息系统构建 3. 能够有效地把传统物流和信息管理统一起来	1. 物流业务体系分析	《信息系统构建控制程序》	<div>1. 物流业务体系分析</div> <div>↓</div> <div>2. 编制系统构建规划书</div> <div>↓</div> <div>3. 组建系统构建团队</div> <div>↓</div> <div>4. 寻找系统供应商</div> <div>↓</div> <div>5. 签订系统构建合同</div> <div>↓</div> <div>6. 系统需求调研</div> <div>↓</div> <div>7. 构建前准备工作</div> <div>↓</div> <div>8. 系统构建实施</div> <div>↓</div> <div>9. 系统完工验收</div> <div>↓</div> <div>10. 系统试运行与改进</div>
		1.1 企业物流业务体系分析 是构建信息系统的基础，对各项工作认真分析有利于构建信息系统各业务模块		
		1.2 要对企业开展的配送、仓储等作业，市场、客服等业务工作及行政人事、财务等业务支持工作调研分析		
		2. 编制系统构建规划书	《系统构建规划书》	
		2.1 信息管理部根据调研分析的结果编制系统构建规划书，阐明物流信息系统构建的要点		
		2.2 系统构建规划书报总经理审批通过后，进入执行阶段		
		3. 组建系统构建团队  由信息管理部为主，其他部门协同抽调人员组建系统构建团队	《信息系统构建控制程序》	

		<p>4. 寻找系统开发供应商</p> <p>信息管理部寻找几家合适的供应商,经过询价、比价、商务谈判等工作,选择性价比最优的供应商</p>	《信息系 统构建控 制程序》	
		<p>5. 签订系统构建合同</p> <p>物流信息系统构建负责人与所选择的供应商签订合同和相应的附件</p>	《信息系 统构建合 同》	
		<p>6. 系统需求调研</p> <p>企业系统构建团队配合系统开发商对业务流程和各部门工作展开需求调研</p>	《信息系 统构建控 制程序》	
		<p>7. 构建前的准备</p> <p>结合需求调研,做好物流网络规划、业务流程衔接、制度建设、表单工具设计等准备工作</p>	《信息系 统构建控 制程序》	
		<p>8. 系统构建实施</p>	《信息系 统构建控 制程序》	
		<p>8.1 根据调研结果和准备情况,制定系统构建方案,确定信息系统的层次、界面、网络等方面设计要求</p>	《信息系 统构建方 案》	
		<p>8.2 逐项开发信息系统的各个子模块,包括业务、仓储、配送、业务支持等各个子系统的模块</p>		

		<p>9. 系统完工验收</p> <p>构建完成后, 供应单位负责系统、技术移交, 信息管理部组织专家组对完工后的系统进行验收</p>	《信息系统构建控制程序》	
		<p>10. 系统试运行与改进</p> <p>经过验收合格和人员培训, 系统安装试运行, 在试运行过程中要侧重注意是否存在系统适应性问题, 并及时加以解决</p>	《信息系统构建控制程序》	

## 二、物流信息管理系统管理执行工具

### （一）物流信息状态自检表

物流信息	信息是否充足	信息是否准确	信息交流是否通畅	改进措施
库存信息				
客户指示信息				
发货信息				
物流管理信息				
备注				

### （二）信息系统故障记录表

发生时间		处理时间	
故障发生时工作环境			
处理措施			
处理结果			
善后措施			
原因分析			
处理人员		部门主管	

（三）信秘系统维护记录表

需求部门		责任人		员工编号	
设备名称		设备编号		维护时间	
出现 情况					
维护 内容					
备注					
部门主管			执行人		

（四）系统运行效果分析表

分析内容		本企业状况	
		是	否
1. 库存量是否适当			
2. 是否充分利用了需求和库存信息，使营销、物流形成一系列连贯活动，从而提高效率			
3. 是否缩短了从接收订单到发货的时间			
4. 是否提高了运输效率			
5. 是否提高了装卸作业效率			
6. 是否达到了省力的效果			
7. 是否提高了工作的精确性			
8. 是否提高了作业的准确性			
9. 是否有力地支援了销售活动			
10. 是否有利于解答各种信息咨询			
11. 是否降低了物流的总成本			
本企业物流信息 系统的优点			
本企业物流信息 系统的不足			
改进计划			

### 三、电子商务物流管理执行工具

#### （一）业务信息联络处理单

编号：

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

发出单位		发出人		发出日期	
接收单位		接受人		接受日期	
信息描述（如另附其他资料，请注明载体名称和数量）：   <div>签名：                    日期：____年____月____日</div>					
发出部门负责人意见：   <div>签名：                    日期：____年____月____日</div>					
接收部门负责人意见：   <div>签名：                    日期：____年____月____日</div>					
备注					

#### （二）电子商务物流检查表

基准值	内容	企业检查
物流系统运行的目标值	评价物流系统对预期目标的实现程度，寻找实际与目标的差距所在	
物流系统运行的历史值	评价物流系统的发展趋势，从中发现薄弱环节	
行业的标准值、平均水平值或先进水平值	评价物流系统在同类系统中的地位，从个人寻找出改善物流系统的潜力	

#### （三）电子商务综合评价表

综合评价内容		企业检查
成本控制	平均每单配送成本	
	物流费用率	
生产率	日均配送订单数	
	日均配送货物吨数	

	成品资金周转天数	
服务质量	平均配送反应速度	
	货损率	
	订单准确率	
备注		



# 第九章 财务管理细化执行与模板

## 一、财务预算管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 规范企业财务预算工作 2. 加强财务体系建设 3 加强企业财务管理	1. 熟悉财务预算的程序和方法 2. 熟悉财务会计知识 3. 了解物流企业财务预算项目	1. 收集相关资料  财务部收集财务预算所需的相关资料，包括上一年度预决算报表、企业战略计划、营业计划 and 政策等信息	《财务预算控制程序》	<pre>graph TD; A[1. 收集相关资料] --&gt; B[2. 制定预算总体目标]; B --&gt; C[3. 下达预算总体目标]; C --&gt; D[4. 部门制定并上报预算目标]; D --&gt; E[5. 审核、汇总和调整]; E --&gt; F[6. 下达调整后部门目标]; F --&gt; G[7. 编制、上报部门财务预算]; G --&gt; H[8. 编制财务预算]; H --&gt; I[9. 审核批准]; I --&gt; J[10. 预算控制和调整];</pre>
		2. 制定预算总体目标  财务部整理、分析所收集的资料，并根据以前年度预算执行情况结合新的预算年度的趋势进行预测，制定预算总体目标	《财务预算管理制度》	
		3. 下达预算总体目标  根据企业的相关制度及规定，财务部在年末将相关预算的总体指标下达至各部门		
		4. 部门制定并上报预算目标  各部门负责人根据预算总体目标并结合部门实际，确定下年度的部门预算目标，并于规定日期内上报财务部	《财务预算控制程序》	
		5. 审核、汇总和调整  财务部对各部门的预算目标进行审核，汇总经试算后提出调整意见	《财务预算控制程序》	

		<p>6. 下达调整后部门目标</p> <p>调整后的部门预算目标经总经理办公会议审议后，下达至各预算执行部门</p>	《财务预算控制程序》	
		<p>7. 编制并上报部门财务预算</p> <p>各部门根据下达的财务预算目标，制定本部门财务预算方案并在规定的时间内上报至财务部</p>	<p>1.《财务预算控制程序》</p> <p>2. 各部门相关费用预算表单</p>	
		<p>8. 编制财务预算</p> <p>财务部汇总各部门的方案，经过审核和部分调整后，编制企业总体财务预算</p>	<p>1.《财务预算控制程序》</p> <p>2. 各部门相关费用预算表单</p>	
		<p>9. 审核批准</p> <p>企业总体预算方案经总经理审批后，下发到相关部门</p>	《财务预算管理制度》	
		10. 预算控制和调整		
		10. 1 各部门应接受财务部的监督，严格控制各项费用的发生，预算外开支要及时申报	《财务预算管理制度》	
		10. 2 部门需要调整部门预算目标应向财务部提交报告，财务部审核后，报总经理审批后方可进行调整	《财务预算管理制度》	

## 二、财务预算管理执行工具

### （一）业务费用预算表

编制日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

金额单位：元

序号	项 目	上年度	本年预算数	序号	项 目	上年度	本年预算数
1	包装费			9	工 资		
2	运输费			10	福利费		
3	装卸费			11	业务经费		
4	仓储保管费			12	委托代理 手续费		
5	保险费			13	折旧费		
6	展览费			14	修理费		
7	广告费			15	损 耗		
8	服务费			16	其 他		
合计							

制表人：

审核：

复核：

### （二）运输费用预算表

预算期间：

编制部门：

编制日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

序号	费用项目	预算依据	上旬	中旬	下旬	全月合计
1	运输费					
2	工资					
3	福利费					
4	修理费					
5	车辆租赁费					
6	教育培训费					
7	员工保险支出					
8	装卸搬运费					
9	短途运输费					
10	其 他					
.....	.....					

合计					
审批		制表			

(三) 管理费用预算表

编号： 金额单位：元

序号	项目	上年度	本年 预算数	序号	项目	上年度	本年 预算数
1	工资			15	存货盘亏 及毁损		
2	福利费			16	业务招待费		
3	劳动保险费			17	差旅费		
4	失业保险			18	办公费		
5	住房公积金			19	水电费		
6	工会经费			20	税 金		
7	职工教育经费			21	租赁费		
8	劳动保护费			22	诉讼费		
9	保险费			23	聘请中介机构 费用		
10	折旧费			24	咨询费		
11	修理费			25	研究与开发费		
12	无形资产摊销			26	技术转让费		
13	长期待摊费用 摊销			27	会议费用		
14	低值易耗品 摊销			28	其他		
合计							

制表人： 审核： 复核：

(四) 固定资产支出预算表

编号： 年度： 金额单位：元

项目	支出类型	计划实施 时间	项目总概 算	上年末 累计	本年 预算数	年末预算 累计	预算依据
----	------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------

合计							
填表说明	1. 支出类型分为：（1）新建支出；（2）改扩建支出；（3）外购支出；（4）融资租入支出；（5）其他支出 2. 年末预算累计 = 上年末累计 + 本年预算数						

制表人：

审核：

复核：

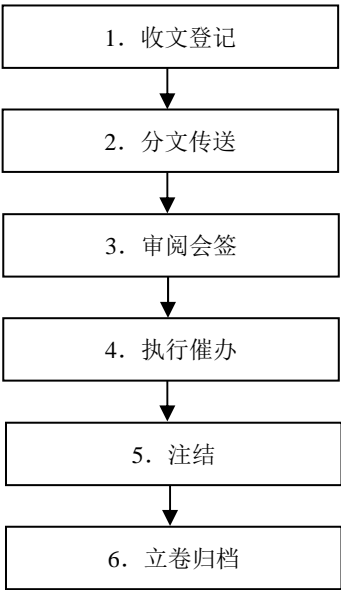
三、会计核算管理执行工具

（一）会计账册登记表

账册名称	使用年度	年度	起用日期	编号	保管人	备注

# 第十章 行政人事管理细化执行与模板

## 一、行政事务处理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 快速而准确地进行公文处理  2. 加强企业的公文管理	1. 熟悉公文管理制度  2. 了解公文处理程序	1. 收文登记  与外界往来的文件，由行政人事部统一登记、收文。内部制发文件流转，由各部门自行登记	《收文登记表》	 <pre>graph TD; A[1. 收文登记] --&gt; B[2. 分文传送]; B --&gt; C[3. 审阅会签]; C --&gt; D[4. 执行催办]; D --&gt; E[5. 注结]; E --&gt; F[6. 立卷归档];</pre>
		2. 分文传送	《行政事务处理制度》	
		2. 1 外来文件由办公室登记收文后，根据业务性质分送各有关部门处理		
		2. 2 内部制发文件流转时，由发文部门登记签发后，直接送收文部门登记签收		
		3. 审阅会签		
		3. 1 需多部门或多人审阅会签处理的文件应附上《收文处理单》	《收文处理单》	
		3. 2 各部门收到公文需参与会签的文件时，须本着本部门的职责及时处理并签署意见。		

		3. 3 文件收文后，再依《收文处理单》内所指定的会签顺序，转送其他会签部门或某人，若某部门或某人为最后一个会签单位，则处理后将本文件转送行政人事部	《收文处理单》	
		4. 催办执行  公文需要落实执行的，须安排适当的人员按照会签意见办理，由文件签收部门监督落实情况	《行政事务管理制度》	
		5. 注结  公文办理有结果或须传达的文件传达到位，可对公文予以注结		
		6. 立卷归档  公文注结后，将公文原件及办理过程中的有关资料收集齐全，年终立卷归档	《行政事务管理制度》	

## 二、行政事务处理执行工具

### （一）收文登记表

编号	时间	发件单位	联系人	内容	有无附件	密级	速级	签收人	备注

### （二）文件会签单

发文单位				发文文号		发文日期	
------	--	--	--	------	--	------	--

时限	普通件	急件	特急件	密级	普通	秘密	机密	绝密
标题								
会签顺序	部门		收文时间		发文时间		会签人	
	1							
	2							
	3							
备注								

（三）办公用品申购表

编号：

申购日期：\_\_年\_\_月\_\_日

申购部门				成本负担部门			
用途							
品名		单位		数量			
理由							
备注							
申请人				申请部门经理			
核发人				签 收 人			

（四）办公用品领用单

部门				领用人				核发				
序号	办公品名称		规格		数量		单位		用途		备注	
1												
2												
3												
部门经理						行政人事部						

领用人：

保管员：



### 三、人事管理执行工具与模板

(一) 年度招聘计划表

[illegible]

合计																	
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

制表：

行政人事部经理：

总经理：

（二）人员面试评估表

编号：

面试时间：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时

姓名		申请职位				
申请渠道						
评估项目	评估得分	评价意见				
身体情况						
个性特点						
兴趣爱好						
反应能力						
教育培训						
工作经历						
知识技能						
外语能力						
总体印象						
备    注						
录用建议						
面试考官	姓名		部门		职务	
	姓名		部门		职务	
填表说明	评分：极佳～5分，佳～4分，一般～3分，稍差～2分，极差～1分					

（三）员工信息登记表

档案编号：

部门名称：

填表日期：\_\_年\_\_月\_\_日

姓名			性别		民族		
基 本 情 况	出生日期			身份证号码			
	政治面貌			婚姻状况	口已婚  口未婚		
	毕业学校			学    历			
	专    业			户口所在地			
	籍    贯			城镇户口	口是  口否		
	地    址				邮编		

	备 注			
雇 用 情 况	所属部门		担任职务	
	入企业时间		转正时间	
	合同到期时间		续签时间	
	是否已调档	口是 口否	聘用形式	
	如未调档，档案所在地			
	备注			
档 案 情 况	文件名称	情况	文件名称	情况
	个人简历		求职人员登记表	
	应聘人员面试结果表		身份证复印件	
	学历证书复印件		劳动合同书	
	员工报到派遣单		员工转正审批表	
	员工职务变更审批表		员工工资变更审批表	
	员工续签合同申报审批表			
备注				

填表人：

审核人：

（四）培训调查意见表

1. 基本情况					
姓名		性别		年龄	
部门		职务		填表时间	
2. 对以往培训的感知（可复选）					
（1）以往培训形式	<input type="checkbox"/> 课堂讲授式 <input type="checkbox"/> 小组讨论式 <input type="checkbox"/> 角色扮演式 <input type="checkbox"/> 游戏训练 <input type="checkbox"/> 案例分析				
（2）以往参加培训原因	<input type="checkbox"/> 自己要求 <input type="checkbox"/> 领导指派 <input type="checkbox"/> 企业要求 <input type="checkbox"/> 自费学习				
（3）培训后技能、绩效提升是否明显	<input type="checkbox"/> 明显提升 <input type="checkbox"/> 稍有提升 <input type="checkbox"/> 效果一般 <input type="checkbox"/> 不清楚				
（4）以往的培训是否与个人的绩效考核相联系	<input type="checkbox"/> 全部是 <input type="checkbox"/> 部分是 <input type="checkbox"/> 很少 <input type="checkbox"/> 从来没有				
（5）目前工作中遇到的困难与挑战（与职务要求相比，您还欠缺哪方面的知识及技能，需要借助哪些培训来提升自己）					
（6）职业生涯规划（目标可以是掌握某种技能、承担某种责任、担任某种职务、达到多少年收入等）					

近期目标：		中期目标：		长期目标：	
3. 你对哪种培训方式感兴趣					
内部培训	<input type="checkbox"/> 课堂讲授 <input type="checkbox"/> 小组讨论 <input type="checkbox"/> 案例分析 <input type="checkbox"/> 角色扮演 <input type="checkbox"/> 会议 <input type="checkbox"/> 其他				
外部培训	<input type="checkbox"/> 专业机构培训 <input type="checkbox"/> 去其他单位交流 <input type="checkbox"/> 院校合作 <input type="checkbox"/> 全脱产学习 <input type="checkbox"/> 其他				
4. 对未来培训的建议和想法（可多选）					
(1) 您最喜欢、最有效、最理想的培训方式排序是		<input type="checkbox"/> 课堂讲授 <input type="checkbox"/> 小组讨论式 <input type="checkbox"/> 角色扮演式 <input type="checkbox"/> 头脑风暴 <input type="checkbox"/> 户外拓展训练 <input type="checkbox"/> 军事训练 <input type="checkbox"/> 案例分析 <input type="checkbox"/> 游戏训练			
(2) 最能接受的培训时间是		<input type="checkbox"/> 上班时间 <input type="checkbox"/> 休息日 <input type="checkbox"/> 下班后 <input type="checkbox"/> 无所谓			
(3) 最想要接受的培训课题排序为		<input type="checkbox"/> 专业技术知识 <input type="checkbox"/> 沟通技巧 <input type="checkbox"/> 销售技巧 <input type="checkbox"/> 管理技能			
(4) 合适的培训频率是		<input type="checkbox"/> 每月一次 <input type="checkbox"/> 每两月一次 <input type="checkbox"/> 每季度一次 <input type="checkbox"/> 每半年一次			
(5) 未列出，但有必要写明的内容					
(6) 目前您急需参加的其他培训（如学历教育、计算机操作技能、英语、商务礼仪等，至少列出两项）					
7) 迫切希望提高的技能和掌握的知识（至少列出两项）					

### （五）培训需求分析表

姓名：

部门：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

需求项目	含义	重要程度	熟练程度	培训程度
口头表达	个人有效的口头语言表达能力			
书面表达	利用正确的语法，清楚地用书面语言表达思想的能力			
组织策划	能为自己和别人建立计划，合理组织和利用各种资源			
领导才能	使人接受你的思想，有效地指导群体和个人完成任务			
团队建设	挑选伙伴，并使其发挥潜力的判断能力			
目标计划	用相互参与的方式同伙伴确定目标的能力			
时间管理	决定优先考虑的事情及活动日程的能力			
营销能力	使用合适的人际模式和交往方法来赢得顾客接受自己的想法和产品的能力			

情商教育	学习控制自己的情绪、调节的他人情绪的能力			
财务管理	懂得基本财务术语并具备把它们与日常活动 联系起来的能力			
倾听能力	善于同别人交流的理解能力			
有效沟通	有效地向个人或群体表达思想和任务的能力 (包括口头语言和肢体语言等)			
您其他的培训需求(请在□内打“√”,可多选)				
<input type="checkbox"/> 主管心态 <input type="checkbox"/> 效率创新 <input type="checkbox"/> 质量管理 <input type="checkbox"/> 主管职责 <input type="checkbox"/> 授权技巧 <input type="checkbox"/> 压力处理 <input type="checkbox"/> 冲突化解 <input type="checkbox"/> 管理原则 <input type="checkbox"/> 员工招聘 <input type="checkbox"/> 苦衷处理 <input type="checkbox"/> 规章执行 <input type="checkbox"/> 业绩评估 <input type="checkbox"/> 安全管理 <input type="checkbox"/> 过程控制 <input type="checkbox"/> 法律基础 <input type="checkbox"/> 成本控制 <input type="checkbox"/> 员工激励 <input type="checkbox"/> 劳资关系 <input type="checkbox"/> 领导艺术 <input type="checkbox"/> 职业发展				
您其他的培训需求(请填写)				
需求分析				

填写说明:

1. 重要程度是指您认为此项内容的重要性,程度分值:1分~不重要;2分~一般;3分~重要;4分~十分重要;
2. 熟练程度是指您对此项内容是否熟练掌握,程度分值:1分~不熟悉;2分~一般;3分~良好;4分~精通;
3. 培训程度是指您认为您的此项内容是否需要培训,程度分值:1分~不需要;2分~可有可无;3分~需要,但不迫切;4分~迫切需要。

## (六) 培训计划安排表

编号:

制表时间: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

制表人:

培训名称		培训对象及人数						
培训时间		培训内容						
课程	培训时间	培训地点	培训机构	培训讲师	培训方式	预期效果	费用预算	备注

参加人员名单			
行政人事部经理		总经理	

**（七）培训效果评估表**

日期：

编号：

评估对象	评估指标	评估结果	总体评价	
时间安排	时间总体安排情况			
	课程时间长短			
讲师配备	讲师的专业知识			
	课堂气氛和吸引力			
	理论联系实际			
	问题回答情况			
课程设计	课程难易程度			
	课程针对性			
	课程实用性			
组织管理	组织计划工作			
	现场执行情况			
培训后大部分学员认为  个人能力	A 有很大提高	B 有一些提高	C 只有很小一点提高	D 没有提高
	_____人	_____人	_____人	_____人
	占_____%	占_____%	占_____%	占_____%
培训需要改进的地方				
员工还需要哪些培训				
综合评价				
备注				

总经理：

人事主管：

制表人：

**（八）员工考核评分表**

考核日期		编号			
1. 基本信息					
被考核人姓名		部门		岗位	

考核人姓名		部门		岗位		
2. 工作表现评价						
评分说明	(1) 优秀——5 分，良好——4 分，一般——3 分，明显不足——2 分，显著不足——1 分 (2) 评分为 5 分或 1 分时要写明具体事件					
评价指 标	典型事件	自评得 分	自评说 明	上级评 分	评分说 明	最终得 分
主 动 高 效	(1) 被动接受上级安排工作，对工作中的问题视而不见 (2) 反映工作中问题，但没有改进意见 (3) 主动调动各方资源以完成工作 (4) 发现问题积极提出改进意见 (5) 独立提出改进方案并推进实施					
严 格 认 真	(1) 经常出现工作纰漏，导致工作失误 (2) 工作中出现问题，不积极补救 (3) 按岗位要求工作，很少出现失误 (4) 发现他人失误，及时告知并补救 (5) 严格执行岗位要求，积极采取预防措施					
团 队 协 作	(1) 不与同事进行沟通，完全按自己风格工作 (2) 告知团队成员自己设想，但仍固执己见 (3) 能够听取团队成员意见，修正自己工作设想 (4) 发生分歧时，能够协助团队成员改进意见 (5) 积极实现自我目标与团队目标结合					
学 习 总 结	(1) 从不学习总结自己的教训 (2) 能作到不重复犯同样的错误 (3) 常常学习总结，举一反三 (4) 有意识地学习先进技术和经验 (5) 主动学习与岗位相关的其他知识					
被考核者		考核者		复核者		

### (九) 员工培训档案表

员工个人基本情况					
姓名		部门		职务	

学历		专业		入职时间		
培训档案						
时间	培训内容	培训方式	培训部门	成绩	取得相关证书	备注



# 第十一章 国际物流细化执行与模板

## 一、国际物流运作流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
<p>1. 掌握适合的时机向客户进行报价，签订合同</p> <p>2. 及时完成订舱、报关等工作，保证货物按时装运</p> <p>3. 根据货物特点进行货物做箱，保证货物质量</p> <p>4. 费用结算、单据发送及时准确，达到客户满意，保持长久合作</p>	<p>1. 熟悉国际物流运输方式</p> <p>2. 掌握空运、海运等运输航线情况</p> <p>3. 熟悉订舱及报关手续办理</p> <p>4. 掌握相关法律法规知识</p>	<p>1. 接收客户询价</p> <p>业务人员接受客户询问相关国际物流运输价格，并留下客户联系方式便于日后长期联系</p>	<p>《国际物流运作管理流程》</p>	<pre>graph TD; A[1. 接受客户询价] --&gt; B[2. 接单]; B --&gt; C[3. 订舱]; C --&gt; D[4. 做箱]; D --&gt; E[5. 报检、报关]; E --&gt; F[6. 提单确认、修改]; F --&gt; G[7. 费用结算]; G --&gt; H[8. 提单、发票发放];</pre>
		<p>2. 接单</p> <p>国际业务开拓人员经过与客户的达成一致，向客户明确有关事项，避免在合作过程中出现不必要的问题</p>	<p>《货物运输合同》</p>	
		<p>3. 订舱</p> <p>海关出口操作人员及时与船务公司进行沟通，订好舱位并办理好相关手续后，及时通知客户</p>	<p>《国际物流运作管理流程》</p>	
		<p>4. 做箱</p> <p>操作人员办理装箱、还箱等工作，此步工作可与报关同时进行</p>	<p>《国际物流运作管理流程》</p>	
		<p>5. 报检、报关</p> <p>报检员、报关员及时办理货物进出口的报检、报关工作</p>	<p>报检、报关所需的各种单据</p>	
		<p>6. 提单确认、修改</p> <p>部门相关人员与客户确认发放方式，并与原始资料比对其内容</p>	<p>《国际物流运作管理流程》</p>	

		<b>7. 费用结算</b>  依据国际货物运输方式， 国际业务开拓人员与财务部 人员进行费用结算	《国际物流运作管理流程》	
		<b>8. 提单、发票发放</b>  国际业务开拓人员与客 户联系确定提单、发票发放方 式，根据客户需要发放单据	《国际物流运作管理流程》	

## 二、国际物流运作执行工具

### （一）出口货物报检单

报检单位（加盖公章）：\_\_\_\_\_ \*编号：\_\_\_\_\_

报检单位登记号：\_\_\_\_\_ 联系人：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 报检日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

发货人	(中文)				
	(外文)				
收货人	(中文)				
	(外文)				
货物名称 (中/外文)	海关编码	产地	数/重量	货物总值	包装种类及数量
运输工具名称号码		贸易方式		货物存放地点	
合 同 号		信用证号		用 途	
发货日期		输往国家 (地区)		许可证/审批号	
启 运 地		到达口岸		生产单位注册号	
集装箱规格、数量及号码					
合同、信用证订立的检验检疫 条款或特殊要求		标记及号码	随附单据 (划“√”或补填)		
			<input type="checkbox"/> 合同 <input type="checkbox"/> 信用证 <input type="checkbox"/> 发票 <input type="checkbox"/> 换证凭单	<input type="checkbox"/> 厂检单 <input type="checkbox"/> 包装性能结果单 <input type="checkbox"/> 许可/审批文件 <input type="checkbox"/> _____	



或特殊要求					
需要证单名称（划“√”或补填）				检验检疫费	
<input type="checkbox"/> 品质证书 <input type="checkbox"/> 重量证书 <input type="checkbox"/> 兽医卫生证书 <input type="checkbox"/> 健康证书 <input type="checkbox"/> 卫生证书		<input type="checkbox"/> 动物卫生证书 <input type="checkbox"/> 植物检疫证书 <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____		总金额	
				(人民币)	
				计费人	
				收费人	
报检人郑重声明：  1. 本人被授权报检  2. 上列填写内容正确属实，货物无伪造或冒用他人的厂名、标志、认证标志，并承担货物质量责任  <div>签名：_____</div>				领取证单	
				日期	
				签名	

（三）出口货物报关单

预录入编号：

海关编号：

出口口岸		备案号			出口日期			申报日期		
经营单位		运输方式			运输工具名称			提运单号		
收货单位		贸易方式			征免性质			结汇方式		
许可证号		运抵国 (地区)			指运港			境内 货源地		
批准文号		成交方式			运费		保费		杂费	
合同 协议号		件 数		包装 种类		毛重 (公斤)		净重 (公斤)		
集装箱号				随附 单据			生产厂家			
标记唛码及备注										
项号	商品编号	商品名称		规格型号	数量及单位	最终目的国 (地区)	单 价	总 价	币 制	征 免

税费征收情况									
录入员    录入单位		兹声明以上申报无讹并承担法律责任				海关审单批注及放行日期（签章）			
报关员：_____						审单		审价	
单位地址：_____		申报单位（签章）：_____				征税		统计	
邮编：_____		电话：_____		填制日期：_____		查验		放行	

（四）进口货物报关单

预录人编号：

海关编号：

进口口岸		备案号			进口日期			申报日期		
经营单位		运输方式			运输工具名称			提运单号		
收货单位		贸易方式			征免性质			征税比例		
许可证号		起运国 （地区）			装货港			境内 目的地		
批准文号		成交方式			运费		保费		杂费	
合同 协议号		件 数		包装 种类		毛重 （公斤）		净重 （公斤）		
集装箱号				随附 单据				用途		
标记唛码及备注										
项号	商品编号	商品名称	规格型号	数量及单位	最终目的国 （地区）	单 价	总 价	币 制	征 免	
税费征收情况										
录入员    录入单位		兹声明以上申报无讹并承担法律责任				海关审单批注及放行日期（签章）				

报关员：_____	审单	审价
单位地址：_____ 申报单位（签章）：_____	征税	统计
邮编：_____ 电话：_____ 填制日期：_____	查验	放行

三、国际货运业务管理执行工具

（一）海运托运单

委托书：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

合同号：\_\_\_\_\_ 信用证号：\_\_\_\_\_

发货人		装船日期					
		可否分批					
		可否转船					
收货人		总 值					
		总争重					
		总毛重					
通知方		交货条件					
		海关编码					
		提单份数					
装运港	目的港	备注： 1. 请提前两天传真提单确认件（含船名船次 及提单号），以便我公司办理其他单据。  2. 提单一经签发并邮寄，请立即传真至我公司。					
唛头	货物名称与规格	数量与毛重	包装				
			尺码				
单据请寄至							
经办人		电话		传真		操作员	

（二）海运装箱单

客户（商铺号）		装箱日期			
公司名称		发 货 人			
提单号		集装箱号		船名/航次	

提单 编号	货物 编码	海关 编码	货物 描述	箱数	箱内 件数	总件 数	单价 （美 元）	总价 （美 元）	单件 方数	总方 数	总重量 （KG）
总量						原产地		（附证书）			
签名						日 期					
注：要求标注特殊货物的颜色、尺寸、日期代码等。											

（三）海运货运单

交接清单号码：

运单号码：

船舶名		航 次		起运港		到达港		到达日期 （承运人章）	收货人 （章）				
托运人	全称			收货人	全称								
	地址				地址								
	电话				电话								
	银行 账号				银行 账号								
发货 符号	货 号	件 数	包 装	价 格	托运人确定				等 级	费 率	金 额	运 费	装 船 费
					重量	体积	重量	体积					
合计													
运到期限（或约定）						托运人 （公章） 月 日		核算员					
特约事项						承运日期 起运港承运人章		复核员					

说明：本运单一式 6 联，第 1 联起运港存查；第 2 联属于解缴联；第 3 联为货运人收据联；第 4 联船舶存查联；第 5 联收货人存查联；第 6 联为提货凭证。

（四）海运收货单

船名	
航次	

目的港				
托运人				
收货人				
通 知				
下列完好状况之货物业已收妥无损				
唛头	件数	货名	毛重量（千克）	尺码、立方米
共计件数（大写）				
日 期		时 间		
装入何仓				
实 收				
理货员签名		大 副		

（五）海运提货单

提货单编号：

收货人				下列货物已办妥手续, 运费结清请准许交付收货人		
通知人						
船名		航次		唛头：		
提单号		交付条款				
起运港		目的港				
卸货地点		进场日期				
箱进口状态						
抵港日期		到付海运费				
一 程 船		提 单 号				
集装箱/铅封号	货物名称		件数与包装			
请核对放货：  凡属法定检验，检疫的进口商品，必须向有关监督机关申报。						
提货专用章						
海关章						



（六）空运托运书

托运人姓名及地址		托运人账号		供承运人用	
				航班/日期	航班/日期
收货人姓名及地址		收货人账号		已预留吨位	运费
始发站		到达站		代理人的名称和城市	
托运人声明的价值				保险金额	
供运输用		供海关用		所附文件	
处理情况（包括包装方式货物标志及号码等）					
件数	实际毛重 （千克）	运价类别	收费重量 （千克）	费率	货物品名及数量 （包括体积或尺寸）

（七）包机申请表

编号：

申请日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

包机单位名称					
联系人					
联系地址					
包机事宜					
包机飞行起止日期					
包机航程	从_____经_____、_____到_____				
货物品名					
货物总件数、总重量					
包机其他有关事项					
例：货运包机填写包机原因、货物单件重量及储运注意事项等					
申请单位经手人					
包机处理记录（航空公司工作人员填写）					
上报及批准电文记录					
包机运输协议书编号				运输凭证号码	

座位数和载重量					飞行日期及机号	
包机费用		费率	里程	费用	留机率	合计
包机						
调机						
经手人						

(八) 航空货运单

始发站		目的站		不得转让			
托运人	姓名						
	地址			印发人			
	邮编、			说明	航空货物单共三联, 具有同等效力		
	电话号码						
收货人	姓名			核算注意事项			
	地址			填开货运单的 代理人名称			
	邮编						
	电话号码						
航线	到达站	第一承运人	到达站	承运人	到达站	承运人	
航班日期			声明价值		运输保险价值		
储运注意事项及其他							
件数	毛重	运价种类	货物代号	计费重量	费率	航空运费	货物品名 (包装、尺寸或体积)
付款方式		<input type="checkbox"/> 预付 <input type="checkbox"/> 到付			其他费用		
航空运费						声明内容 (具体略)  托运人或其代理人签字、盖章	
价值附加费							
地面运费							
其它费用						填开日期	填开地点    签字、盖章
总额							

# 第十二章 物流管理工作相关文案及方案

## 一、配送需求调研报告

文本 名称	商业企业物流配送需求调研报告	受控状态	
		编 号	
<div>一、调研概述</div> <p>为了掌握××商业配送需求的状况，为公司发展配送业务提供决策支持，由市场拓展部提出调研项目建议书，经总经理批准同意，成立了以×××为组长、有 10 个人参加的配送需求调研小组，从××月××日开始到××月××日结束，进行了为期一个月的专题调查研究。调研过程共分成物流调查、资料分析整理、物流预测、综合分析与制定物流方案四个阶段，现将具体的调研过程和调研成果总结汇报如下，请领导审核。</p> <div>二、物流调查阶段</div> <p>物流调查从××月××日～××日共 15 天，其中前 5 天组员集中学习和准备，明确调查目的、任务和方法，制定调查大纲、调查表，选择调查对象并进行任务分工和调查进度安排。后 10 天进行实际调查。</p> <div>1. 调查对象的选择：我们选择了××、××、××等 10 家大型百货商场，它们的商业配送占了××商业配送量的 95%，基本上能够反映了××商业配送需求的状况。</div> <div>2. 调查方法选择：（略）。</div> <div>3. 调查大纲和调查表：（略）。</div> <div>4. 调查资料情况：（略）。</div> <div>三、资料分析整理阶段</div> <p>资料分析整理阶段从××月××日～××日，把调查所得的原始资料进行了分析整理，对其完整性、真实性、可靠性进行了核查分析勘误补正，并且按空间时间序列整理装订成册存档。</p> <div>1. 数据资料的具体情况：（略）。</div> <div>2. 从调查所得到的数据可以看出：（略）。</div> <div>四、配送需求预测阶段</div> <p>从××月××日～××日进行物流配送需求预测。我们把所整理的 10 个商场的时序资料运用一元线性回归分析法对未来三年的需求增长情况进行了预测。</p> <div>1. 预测方法说明：（略）。</div> <div>2. 预测结果说明：（略）。</div> <div>3. 从预测结果可以看出：（略）。</div>			

五、资料综合分析和物流方案制定阶段

从××月××日～××日进行综合分析和物流方案制定。我们对调查的资料和预测的结果综合起来进行了空间序列分析，对空间结构、时间序列和空间时间序列进行了分析，得到了配送需求的增长速度、增长趋势规律。根据这些资料制定了一些物流方案，现在分别说明如下。

- 1. 综合分析说明：（略）。
- 2. 物流方案说明：（略）。

六、其他说明

- 1. 调查小组成员和分工：（略）。
- 2. 调查经费使用说明：（略）。
- 3. 其它附加说明：（略）。

七、附录

- 1. 调研项目建议书。
- 2. 调查计划。
- 3. 调查大纲、调查表、调查问卷。
- 4. 调查原始资料汇集册。
- 5. 资料整理汇集册。
- 6. 预测处理过程。
- 7. 资料综合分析表。
- 8. 配送业务发展建议方案。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

二、物流业务招标公告

文本	物流业务招标公告	受控状态	
名称		编        号	
<p>××物流有限公司成立于××××年，拥有员工××××人，是一家综合服务型的物流民营企业，下辖×家子公司及多家外地办事处，配送网络遍布全国。2006 年公司实现销售收入××万元，详情请登录本公司网址进行查询（具体网址名称略）。现就公司××物流项目，特向社会公开招标，招标具体要求如下。</p> <p>一、招标范围</p>			

全省范围内具有×级资质以上的物流运输企业。

## 二、招标程序

1. 申请报名（请提交：企业法人营业执照、企业法人身份证及介绍、企业代码证、企业背景介绍，服务团队介绍等）。

2. 初步筛选后通知竞标（2007 年 7 月 25 日）。

3. 合作合同签约（2007 年 7 月 26 日）。

## 三、招标条件

有实力运输能力、有规模的运输网络、有完善的服务管理体系、能开具运输发票。

1. 投标单位注册资本在 50 万元以上且资信良好；持有有效企业法人营业执照、运输经营许可证、税务登记证、组织机构代码证、法人代表授权书等资质证明。

2. 运输供应商须具备三年以上物流营运经验，并具有铁路、公路或海运运输经营的相关资质证明。

3. 车辆规格要求

（1）铁路运输集装箱要求新式 20GP 标准箱；

（2）汽运要求用全封闭厢式货车或篷车，栈板出货需提供栈板出货专用车型；

（3）承运上海区域公路运输需随车配卸货服务；

（4）货物均按“元/吨”计价。

4. 必须具备每周 7 天，每天 24 小时的全天候配送服务。

## 四、报名须提供资料

1. 公司简介。

2. 企业法人营业执照、税务登记证、运输经营许可证、组织机构代码证等资质证明材料。

3. 提供说明本公司优势项目或优势线路的相关资料。

4. 提供本公司运输管理办法和相关违规处罚措施。

5. 提供法定代表人证明书或授权委托书。

6. 所有报名文件应加盖报名单位公章，方可有效。

7. 所有报名单位所提供资料必须属实、合法。

8. 以上资料经我方审核通过后，方通知报名单位参与投标，未接到投标通知者则不参与投标。

四、报名截止时间：2007 年 7 月 10 日（以邮戳为准）。

## 五、报名地址及联系方式

邮寄地址：（详细地址和邮政编码略）。

联系电话：（略）。

联系人：（略）。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

三、物流项目投标样函

文本 名称	物流项目投标样函	受控状态	
		编    号	

致：\_\_\_\_\_（招标方全称）

1. 根据你方××招标文件，遵照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，经研究上述招标文件的投标须知、合同条款及其他有关文件后，我方愿以人民币（大写）\_\_\_\_\_圆（RMB：\_\_\_\_元）的投标报价并按上述投标须知、合同条款的条件要求承担责任、履行义务。

2. 我方已详细审核全部招标文件，包括补充、修改文件及有关附件。并承诺\_\_\_\_\_（完全/不）接受招标文件所附合同条款。

3. 一旦我方中标，我方保证本着诚信、友好协作的精神与贵方协商服务时间和其他相关事宜，并按承诺的时间履行义务。

4. 我方同意所提交的投标文件自投标截止之日起\_\_\_\_日内有效，在此期间内如果中标，我方将受此约束。

5. 除非另外达成协议并生效，你方的中标通知书和本投标文件将成为约束双方的合同文件的组成部分。

投  标  人：\_\_\_\_\_（盖章）

单位地址：\_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

邮政编码：\_\_\_\_\_  电话：\_\_\_\_\_  传真：\_\_\_\_\_

开户银行名称：\_\_\_\_\_

开户银行账号：\_\_\_\_\_

开户银行地址：\_\_\_\_\_

开户银行电话：\_\_\_\_\_

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

## 四、物流项目投标标书

文本	物流项目投标标书	受控状态	
名称		编 号	

致：\_\_\_\_\_（招标方名称）

按照\_\_\_\_\_项目的招标公告要求，正式授权\_\_\_\_\_（姓名和职务）代表投标者（投标者名称和地址）签字并提交下列文件正本1份，副本×份。

1. 投标价格表。
2. 资质证明文件。
3. 招标书要求投标者交付的一切文件。

签字人宣布并同意下列各个事项。

1. 投标者根据招标文件规定执行合同的责任和义务。
2. 投标者已详细审查了全部招标文件，包括修改文件和所有供参阅的资料及有关附件。投标者放弃在这方面提出含糊不清或误解的一切权利。
3. 投标自开标之日起×个日历日内有效。
4. 提供招标者可能要求的与投标有关的任何数据或资料。
5. 作为投标单位，我们保证遵守商业秘密，不以任何形式在任何时间对外泄露有关本次招标的内容，否则愿承担5万元违约责任。
6. 投标方知道并承诺同意如不正式签定合同，本次招标结果对双方无任何约束力。
7. 投标方同意双方合同须经××法律事务中心审核后有效，否则即使招标单位已签字盖章，招标单位仍有权对有关合同条款予以变更，投标方愿接受本条款约束，并同意有关纠纷由招标方所在地有管辖权的法院管辖。
8. 有关本投标事宜的所有联系方式如下：

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

电子邮件：\_\_\_\_\_

代表姓名：\_\_\_\_\_

投标人：（单位全称）

地 址：（单位准确地址和邮编）

公 章:					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列:** 职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

**颁发双证:** 高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书(含 2 年全套学籍档案)

**证书说明:** 证书全国通用、电子注册,是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限: 3 个月(允许工作经验丰富学员提前毕业) 收费标准: 全部学费 **1280** 元

咨询电话: 13684609885 0451- 88342620 招生网站: <http://www.mhgy.net>

电子邮箱: [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位: 中国经济管理大学 主办单位: 美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载 网址: [www.mhgy.net](http://www.mhgy.net)**