

弗布克管理职位工作手册系列

# 物流管理职位工作手册

(第2版)

程淑丽 编著

 **人民邮电出版社**  
POSTS & TELECOM PRESS

 **人民邮电音像电子出版社**  
POSTS & TELECOM A.V.E. PRESS

北 京

# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (25年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

25年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	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高等教育研修证	1280元
全国：工商管理MBA课程实战班100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源总监》MBA双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《生产经理》MBA高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《品质经理》MBA高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《企业总经理》MBA高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证	高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书	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高等教育研修证	1280元
全国《项目经理》MBA高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《市场总监》MBA高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《酒店经理》MBA高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源管理师》MBA双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证	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+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《财务总监》MBA高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《营销策划师》MBA双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《行政总监》MBA高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《采购经理》MBA高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
EMBA 高级企业管理人员课程	EMBA 学位+EMBA 毕业	3580 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理、营销总监、精益管理师（精益生产）、健康管理师、养老机构管理、现场管理师（6S）**等管理岗位MBA课程**



**【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，



**【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（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）  
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。



**【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。



**【主办单位】**

美华企业管理有限公司、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老师担任学校理事长。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。

**【报名须知】**

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [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) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(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】**(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

**【咨询电话】13684609885 0451-88342620**

**【学校网站】<http://www.mhjy.net>**

**【微信客服】122285053**

**【微信公众号】MHJY1998**

**你该充电了! 请参加 25 年热招:经理培训课**

**♥全国 Mini-MBA《职业经理》双证班♥**



**你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生**

## 目 录

### 第二章 物流公司组织管理

#### 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

#### 一、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

#### 二、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

#### 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
- (二) 物流计划制定管理工作流程

### 第四章 物流业务管理

#### 一、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) 物流项目建议表
- (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

#### 二、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

#### 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**

一、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

二、运输管理工作流程

(一) 货物发运工作流程

(二) 货物中转工作流程

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

五、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

六、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**

一、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

二、入库管理工作流程

入库管理工作流程

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

五、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

六、出库管理工作流程

- (一) 物资出库管理工作流程
- (二) 物资出库操作工作流程

七、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

八、退货管理工作流程

退货管理工作流程

九、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

十、库存管理工作流程

库存控制管理工作流程

**第七章 物流信息管理**

一、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

二、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
- 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

- 一、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
  - (八) 物流成本降低方法分析表
- 二、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

- 一、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
- 二、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



## 第二章 物流公司组织管理

### 一、物流公司组织管理工具表单

#### (一) 人员招聘计划表

年

单位：人

项目 级别	学历				到位月份							需求
	硕士	本科	大专	其他	1	2	3	4	.....	11	12	原因
管 理 人 员	高层											
	中层											
	基层											
	小计											
仓 储 人 员												
	小计											
配 送 人 员												
	小计											
其 它 人 员												
	小计											
合计												

制表：

审核：

审批：

#### (二) 人员增补申请表

申请日期：

申请部门		增员	补员
------	--	----	----

增补岗位		增补名额		期望上岗时间	年 月 日
申请增补理由					
应 具 备 的 资 格 及 条 件	性 别	不限 男 女			
	婚 姻	不限 未婚 已婚			
	年 龄	不限 ____岁以下			
	学 历	初中 高中 大专 本科 硕士或以上			
	专 业				
	工作经验	不限 一年 二年 三年以上			
	专业背景				
	技 能				
	获得的证书、职称、执 业资格等				
	外语水平				
	计算机水平				
	其 他				
增补人员工作职责					
此栏由行政 人事部填写	招聘时间	年 月 日	培训时间	年 月 日	
	入职时间	年 月 日			
申请部门负责人确定					
行政人事部门审核					
副总经理意见					
总经理意见					
备 注					

## (三) 管理人才储备表

制表人：

填写日期： 年 月 日

姓 名		性 别		年 龄	
最 高 学 历		毕 业 院 校			
现 职		任本职年数			
历 年 成 绩					

专 长			
优点/缺点			
发 展 潜 力			
可升调职位 1		拟升调日期	
所 需 培 训			
可升调职位 2		拟升调日期	
所 需 培 训			
可升调职位 3		拟升调日期	
所 需 培 训			

### 第三章 物流系统规划与计划管理

#### 一、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

编号：

填写日期：

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		
	依据外部因素调整预测	一般经济环境是改善了还是恶化了		
		是否有重要对手加入		
		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	→	总体市场规模分析			→	市场入口		
动向	→	服务对象分析			→	对象年龄      对象层面		
调查	→	将来性、竞争分析			→	消费者意识变化		
↓      ↓      ↓      ↓      ↓      ↓      ↓      ↓								
行业  现状  调查	→	竞争状况			→			
		服务内容			→	服务制度      商品内容		
		设备、设施			→	设备      设施		
		营运制度				营运      流通		
		先发企业的经营状况				资金    活动内容    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	→							

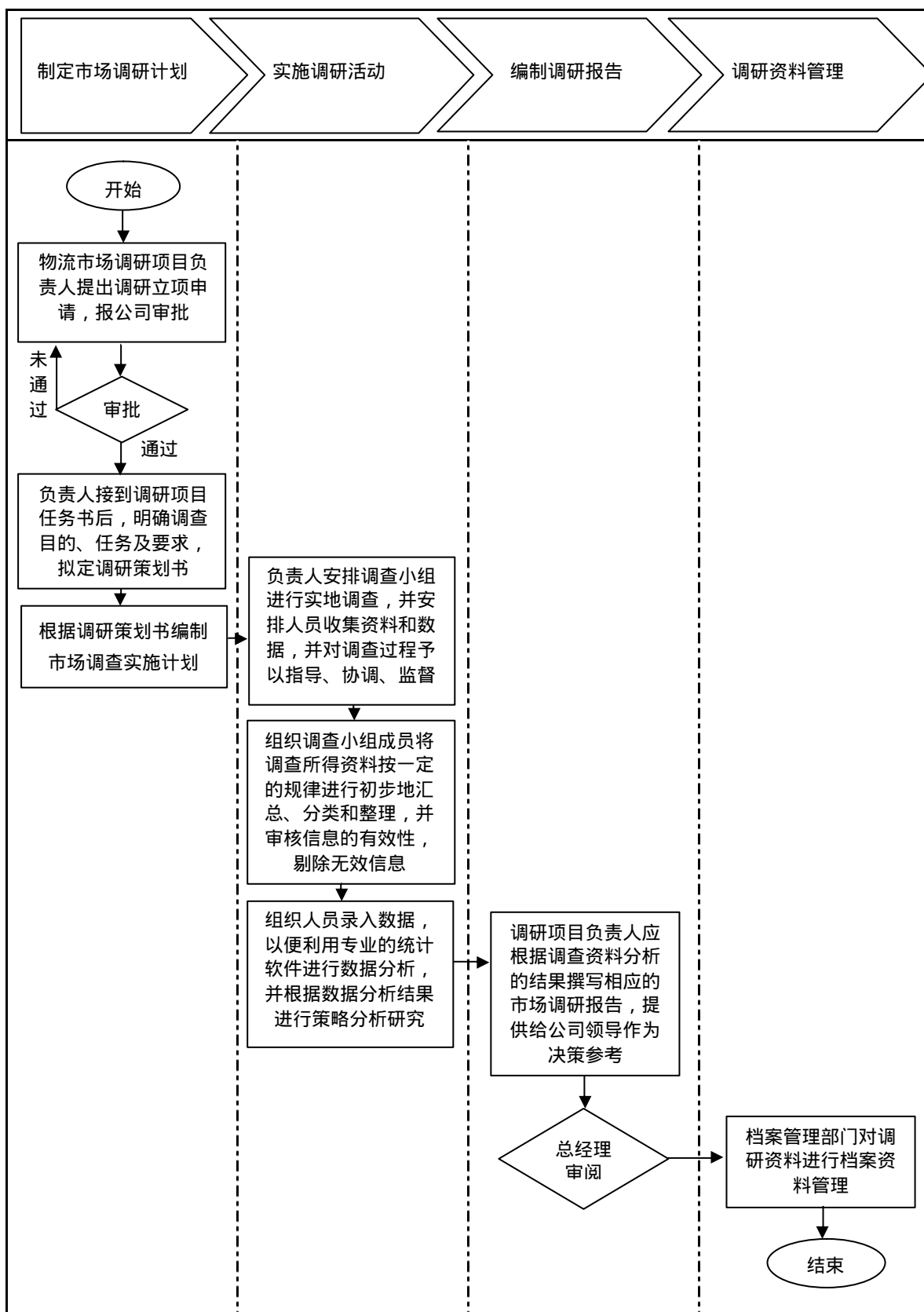
(五) 作业规范与人员需求分析表

作业名称	作业内容	作业人员	人数
1. 订单处理	接收业务部送达的客户订单、商情反应	业务部订单处理员	
2. 进货验收、 入库上架	货物入库验收、验收单据录入、安排入库上架	入库管理员	

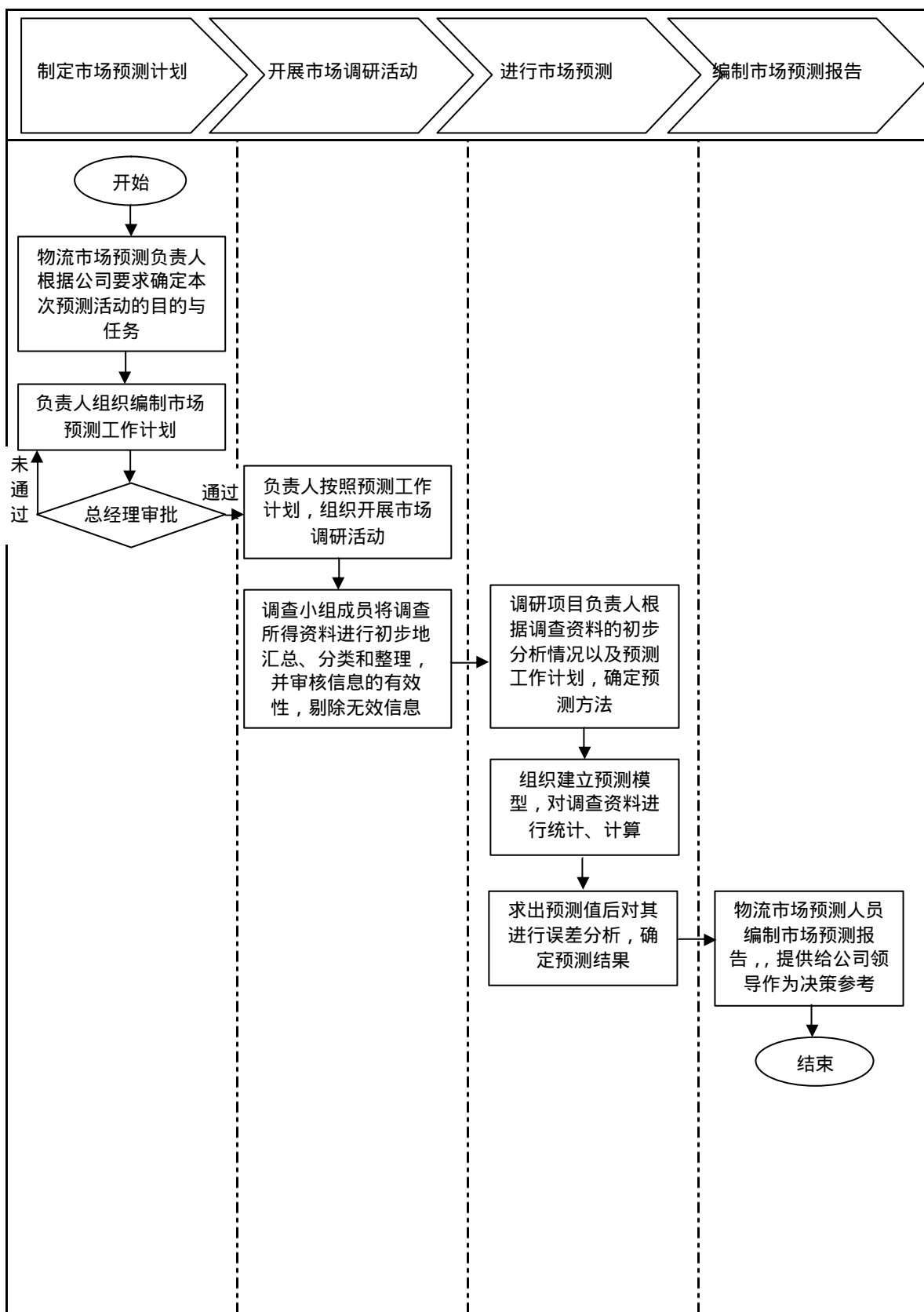
3. 理货	拣货、分货、集货、出货、储位补货、缺货报告	理货员	
4. 流通加工	改包装、贴标签、外包加工、包装验收、加工计价	加工人员	
5. 仓库管理	储位管理、库存盘查、栈板管理、库房保安警卫	仓库管理员	
6. 出货	(1) 货物盘点、装车	出库管理员	
	(2) 出货单据	驾驶员	
	(3) 出厂检查	保安员	
7. 派车	货物配送至指定地点的车辆安排	车辆调度员	
8. 货物配送	(1) 货物运输、配送、退货载回	驾驶员	
	(2) 配送状况反馈	指定地点货物验收人员	
9. 退货处理	配送货物退回处理、单据验收、损坏等级判定、退回 货源地、折价出售、报废、合格品入库	退货处理人员	
10. 资料传达	进货、库存、出货、退货资料的上下传达	仓库管理员	

## 二、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





### 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

因素类别		具体内容
1. 货物尺寸、数量		
2. 托盘尺寸、货架空间		
3. 使用的 机械设备	(1) 类型	
	(2) 尺寸	
	(3) 产量	
	(4) 回转半径	
4. 通道宽度、位置与需求空间		
5. 行列空间(柱与柱距离)		
6. 建筑物尺寸与形式		
7. 进出货及搬运位置		
8. 补货或服务设施的位置(如防火墙、灭火器、排水口)		
9. 作业原则		

(二) 工作计划 6W2H 分析表

分析项目		分析记录	状态确认		
			已确认	不充分	再确认
WHY	为何做这件事 (动机)				
WHAT	目的是什么 (目标)				
WHERE	计划实施地点 (场所、地区、单位)				
WHO	由谁执行, 与谁执行 (负责人、协助者)				

WHICH	哪一个计划 (选择、挑选)				
WHEN	计划完成期限 (期限、完成日期)				
HOW	如何执行 (方法、执行方案)				
HOW MUCH	花费多少 (预算、价格)				
问题点	1. 有无缺点				
	2. 有无问题点				
	3. 有无注意事项				
对策	想像所有的可能性 并加以检测				

(三) 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 协助的内容	1. 2. 3.			

审批：

审核：

编制：

## (四) 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

填写说明

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。

## (五) 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	

## (六) 物流运输计划及进度反馈表

编号:

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

下单 时间	订单 号	货主姓名 联系方式	承运车 辆牌号	报班 时间	计划发 货时间	实际发货 时间	发货 地点	发货 量	意外 记录	备 注

---

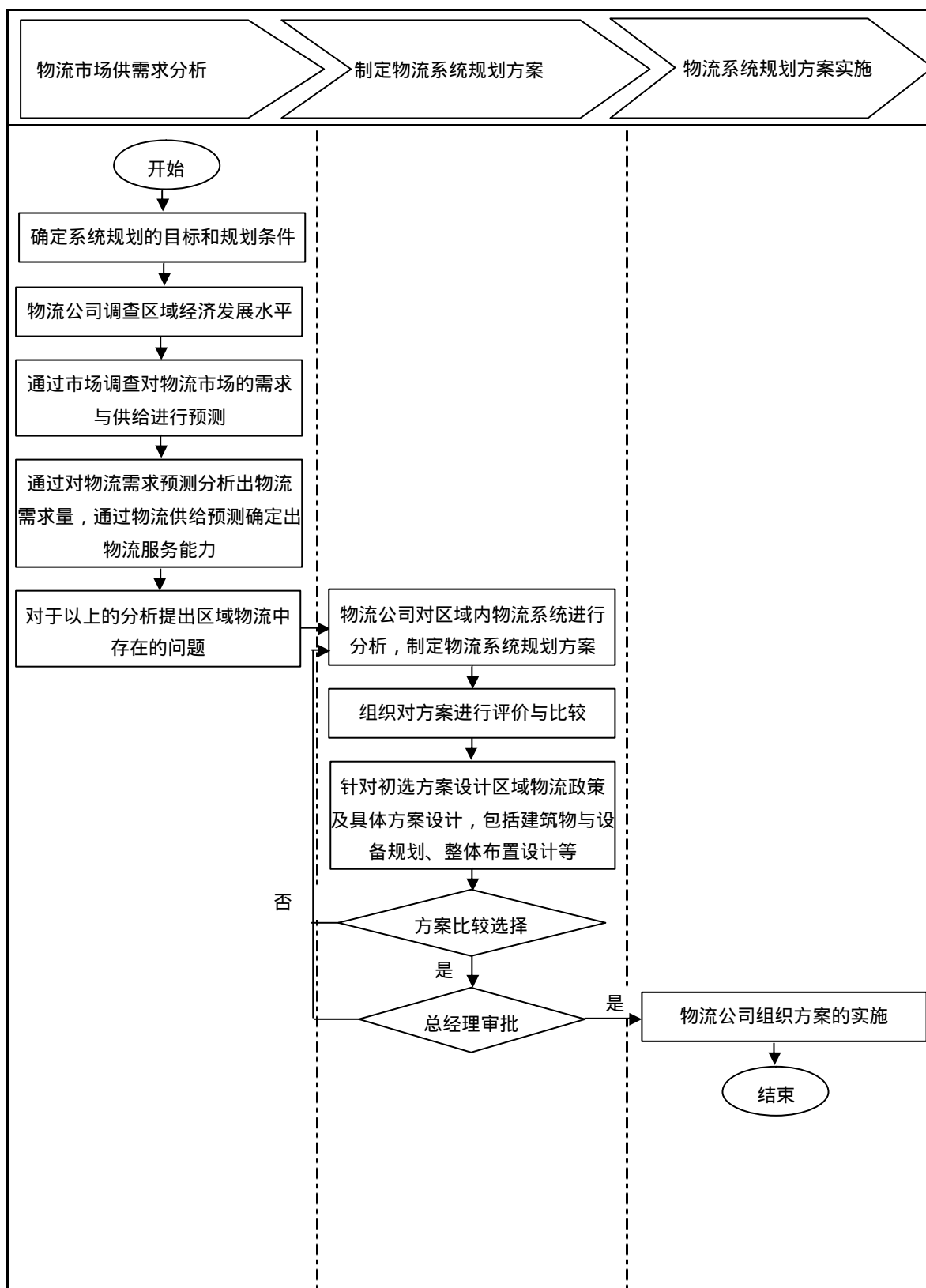

审批：

审核

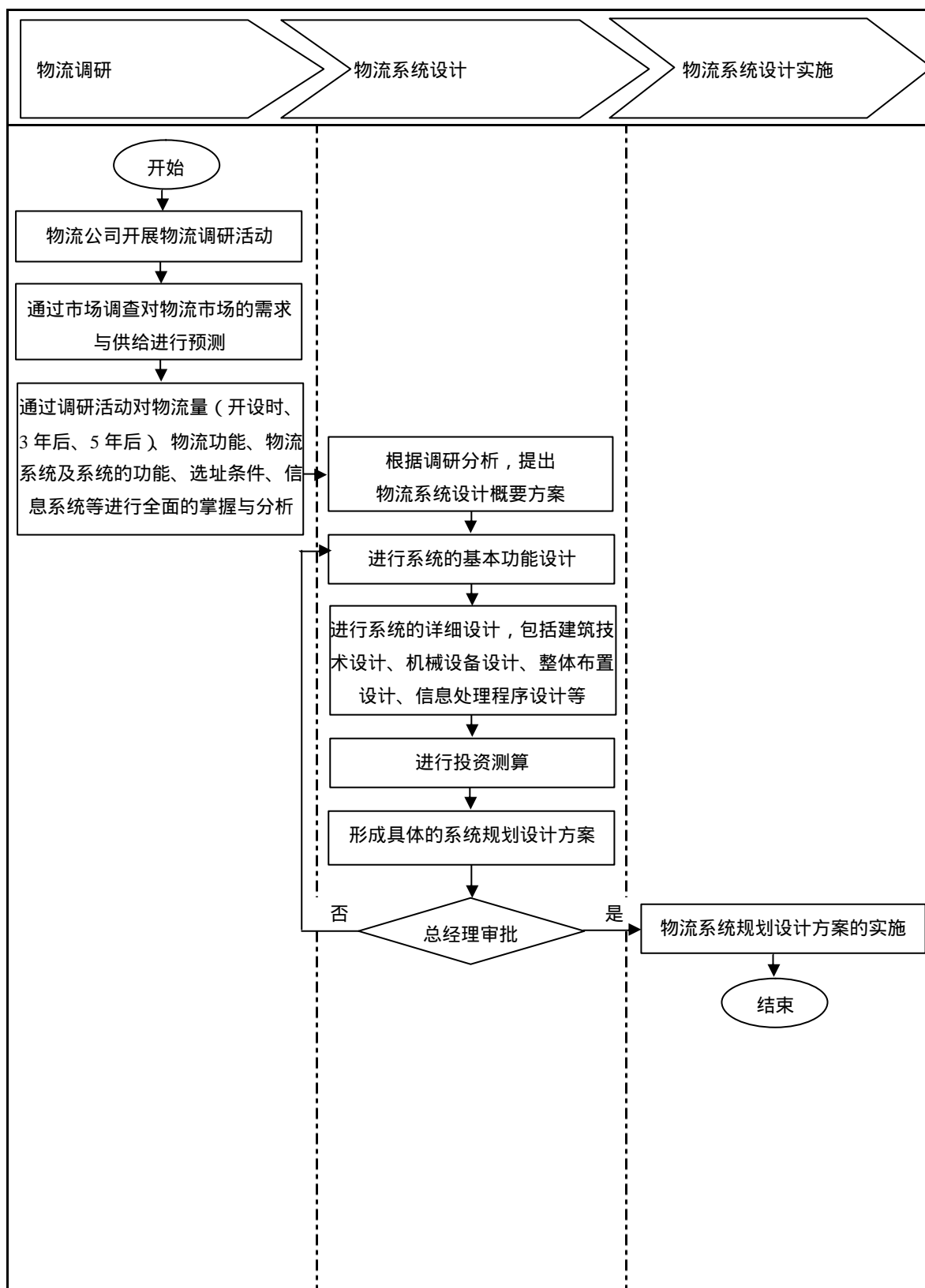
制单人：

## 四、物流系统规划与计划工作流程

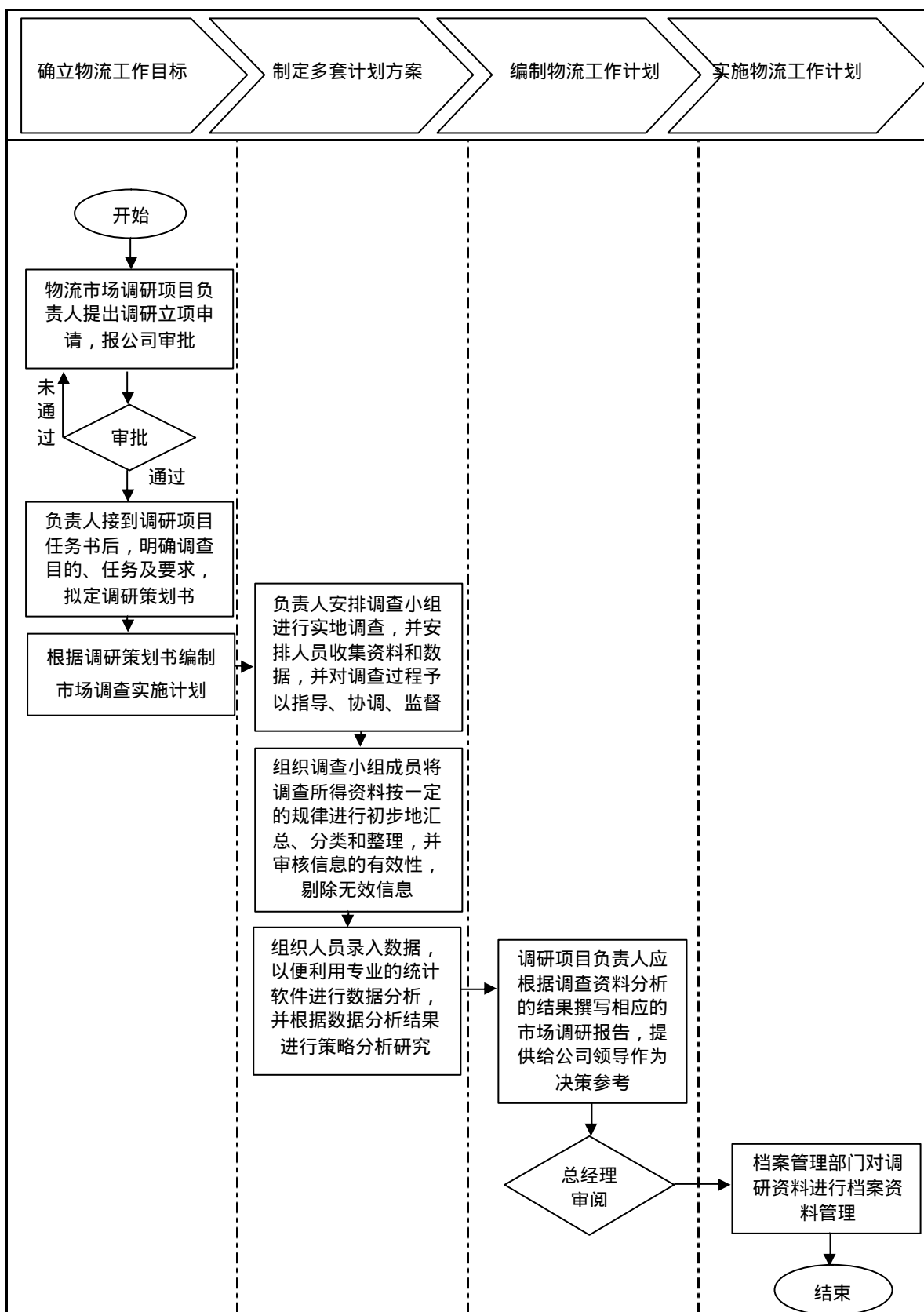
### (一) 区域物流系统规划工作流程



## (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

### 一、物流业务管理工具表单

(一) 目标客户调查表

调查内容		调查结果
企业概况	企业名称	
	所在行业	
	企业性质	国营    集体    私营    外商独资    合资    其他
	企业地点（所在城市）	
	年营业额（万元）	
	年利税	
	员工总数	
	管理人员人数	
	分支机构及分布	
	组织机构设置及其职能	
物流服务需求情况	物流服务品种数量	
	物流服务生产周期	
	物流服务生产批量	
	年产量	
供应商信息	供应商数量	
	采购批次或周期	
	供应商信用管理和风险控制	
	是否进行集中采购、统一配送	
库存信息	仓库数量/所处地点	
	物流服务平均周转天数	
	原材料库存平均周转天数	
销售信息	销售渠道	
	经销商数量	



	订单提交方式	电话    传真    IT 系统    互联网
	订单处理时间（从下单到出货）	
	订单错误率	
客户 信息	客户数量	
	客户分布区域	
	客户信用管理和风险控制措施	
IT 建设 情况	网络建设/局域网/互联网接入	
	现有管理信息系统/厂商/实施时间	
	数据库厂商	
	电脑数量	
	服务器配置	
目前企业管理中的主要问题		

## (二) 开发客户分析表

填写时间：    年    月    日

业务专员		部门	
客户名称			
联系人			
联系方式			
情况分析			
业务部经理审阅	审阅人：                      时间：		
主管副总审批	审阅人：                      时间：		
备    注			

## (三) 物流项目建议表

填写日期：    年    月    日

业务专员		项目名称	
项目名称			

联系人		联系方式	
前期情况总结			
后期项目建议			
业务经理批示		签字	
		日期	
主管副总批示		签字	
		日期	
备 注			

## (四) 物流合同评审表

日期：

制表人：

报审人		部门	
标题			
甲方			
乙方			
评审小组审核意见			
业务部经理审核		审核人签字	
		日期	
仓储部审核		审核人签字	
		日期	
配送部审核		审核人签字	
		日期	
信息管理部审核		审核人签字	
		日期	
财务部审核		审核人签字	
		日期	
主管总监审核		审核人签字	
		日期	

总经理审批		审批人签字	
		日期	
备注			

## (五) 物流项目进展表

日期：

填表人：

项目名称		项目号	
项目主管		填表日期	
项目状态		结果	原因
1. 本物流项目进度是否与计划一致？		是 否	
2. 本项目资源使用情况是否与计划一致？		是 否	
3. 本项目人力资源配置是否与计划一致？		是 否	
4. 按目前的进度，本项目能否达到计划的目标？		是 否	
5. 预计能否按时完成本物流项目？		是 否	
6. 本项目参与人与客户的关系是否协调？		是 否	
7. 本物流项目是否存在任务完成报告？		是 否	
项目进度评价			
项目预算评价			
项目风险评价			
客户意见			
项目主管签名		日期	
审批人签名		日期	

## (六) 业务质量跟踪表

日期：

填表人：

月份	准点率(%)	货物完好率(%)	投诉(次)	记录人
1月				
2月				
3月				
4月				

5 月				
6 月				
7 月				
8 月				
9 月				
10 月				
11 月				
12 月				
备注	1. 准点率为在合同及客户认可的时间段内到达目的地, 准时到达的票数与总票数之比			
	2. 货物完好率为完好(无破损、无丢失)票数与总票数之比			

## (七) 项目可行性报告表

填写日期： 年 月 日

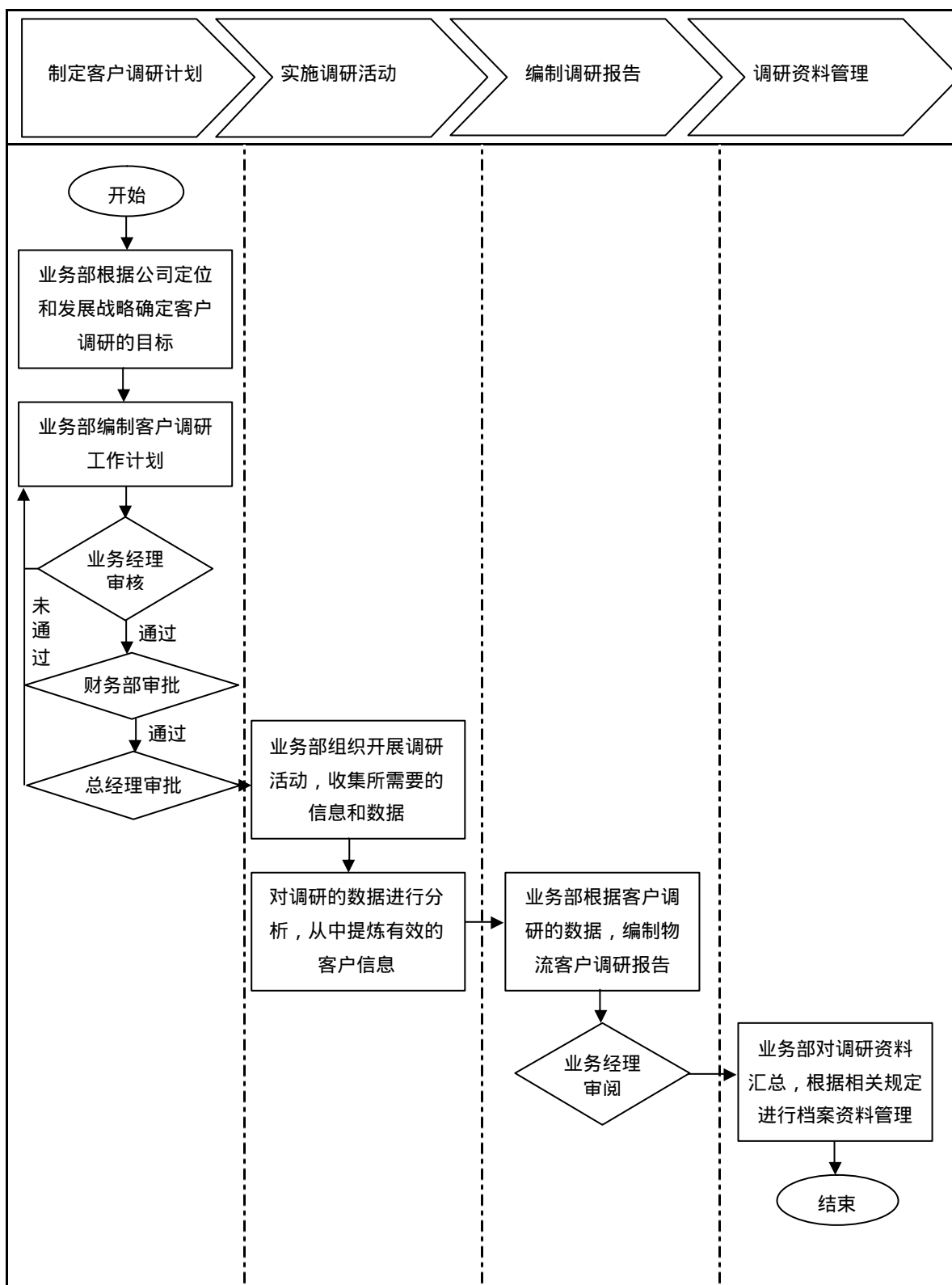
项目名称				
启动资金				
资金预算				
预期实现效益				
项目覆盖区域				
运作形式				
赔付方式				
采购社会资源				
评审小组意见	业务经理意见		签字	
			日期	
	财务经理意见		签字	
			日期	
	主管副总意见		签字	
			日期	
	总经理意见		签字	
			日期	

---

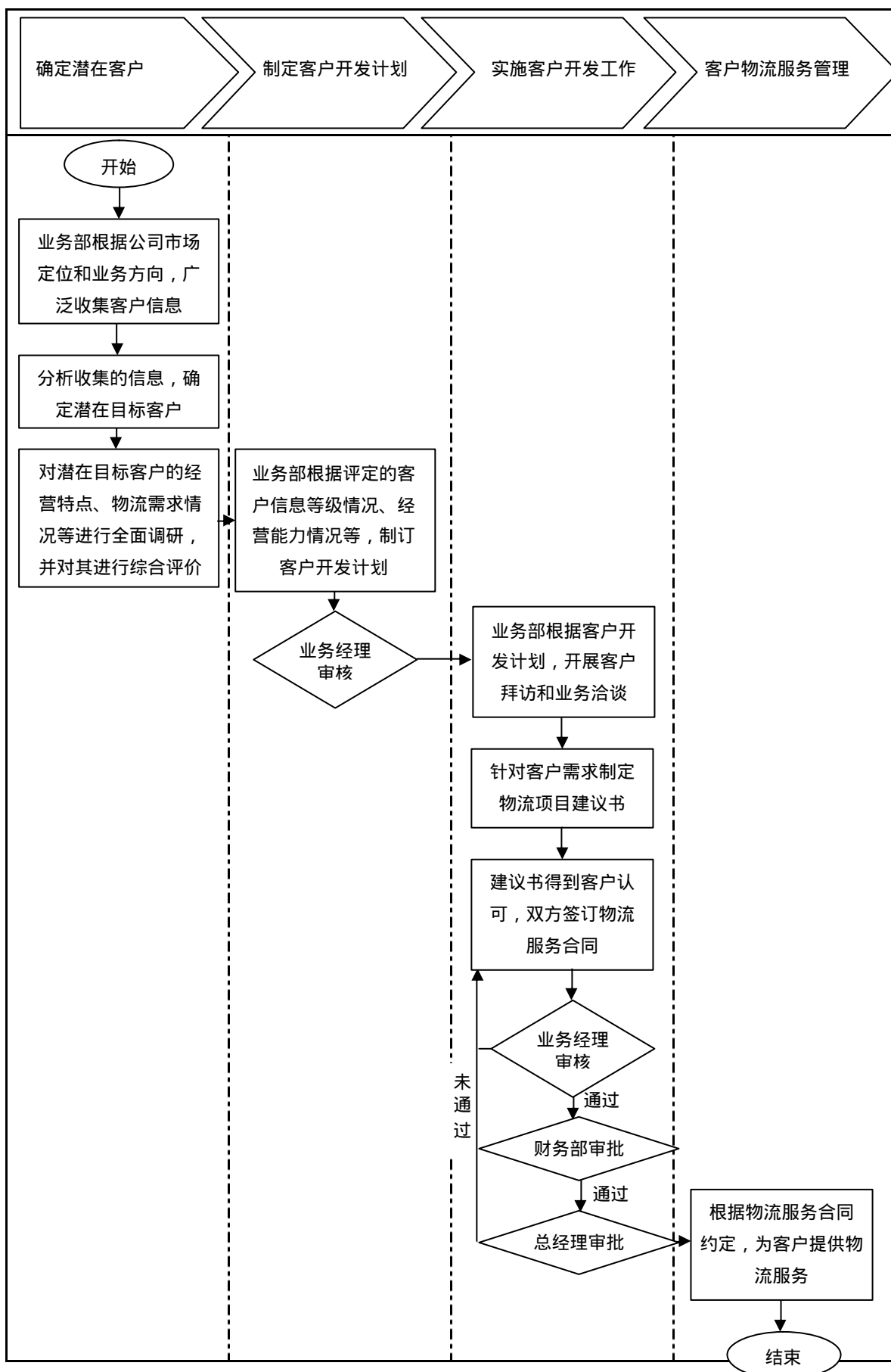
备注	
----	--

## 二、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



### 三、客户服务管理工具表单

#### (一) 客户满意度调查表

填表人：

填表日期：

客户名称			电话		
通信地址			邮政编码		
<div> <div>调查内容</div> <div>满意程度</div> </div>	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
货物安全性					
运输及时性					
交货状况					
点距交接					
信息传递					
服务态度					
其他					
意见和建议					

#### (二) 客户满意度分析表

填表人：

填表日期：

客户名称			电 话				
通信地址			邮政编码				
<div> <div>调查内容</div> <div>满意程度</div> </div>	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	权重	分数
货物安全性						25%	
运输及时性						20%	
交货状况						15%	
点距交接						15%	
信息传递						15%	
服务态度						10%	
综合累计得分						100%	



意见和建议	
备注	<p>1. 满意程度得分的等级评价：很满意为 100～120 分，满意为 80～90 分，一般为 60～70 分，不满意为 40～59 分，很不满意为 40 分以下</p> <p>2. 规定综合累计得分在 80 分以上为满意的一票，客户满意度（%）=满意票数/年度总票数</p>

### （三）客户投诉记录表

填表人：

填表日期：

投诉客户名称		地址	
受理日期		受理编号	
投诉事由			
客户要求			
受理单位意见	受理单位		
	营业单位		
	质量管理单位		

### （四）投诉处理报告表

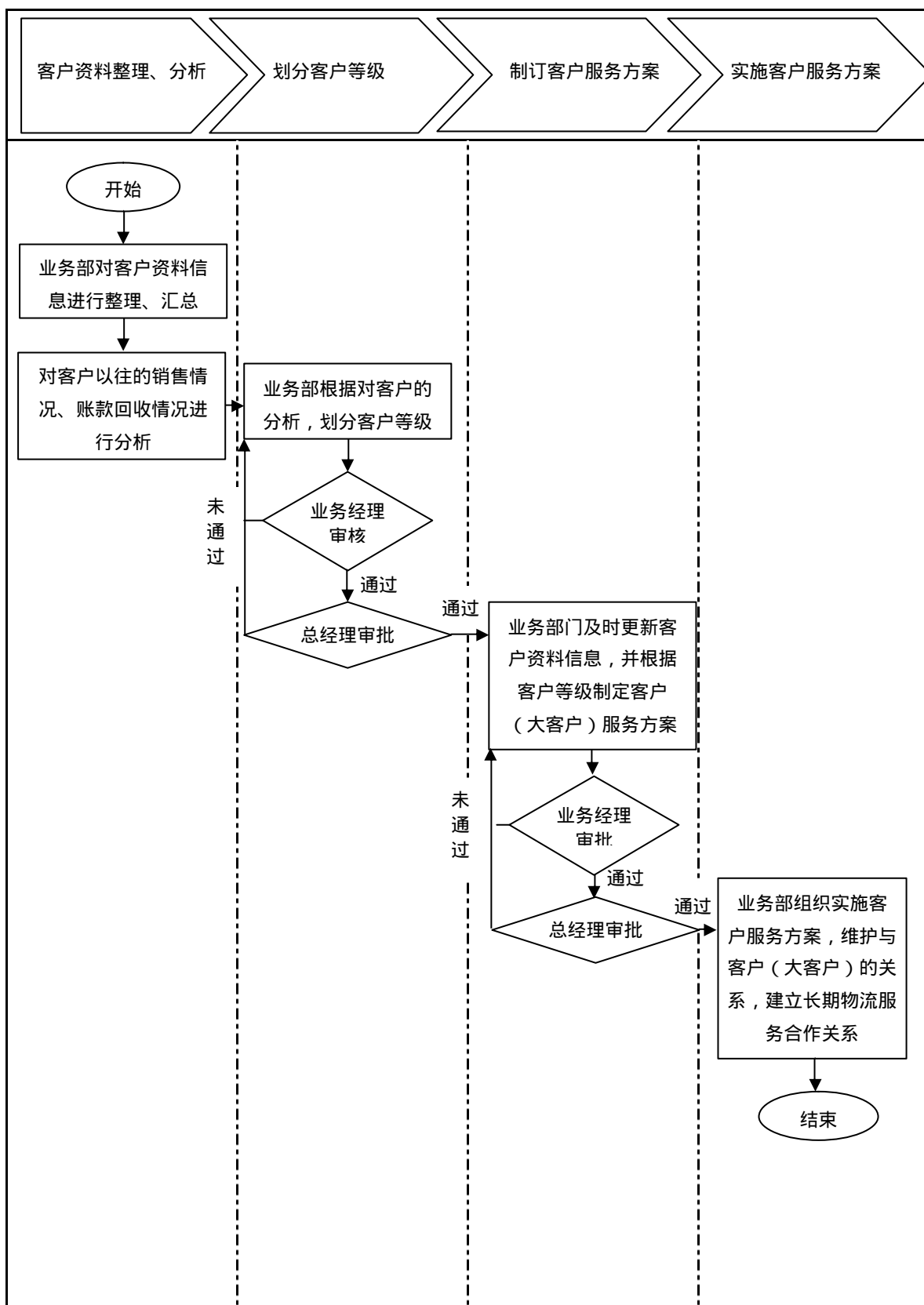
填表人：

填表日期：

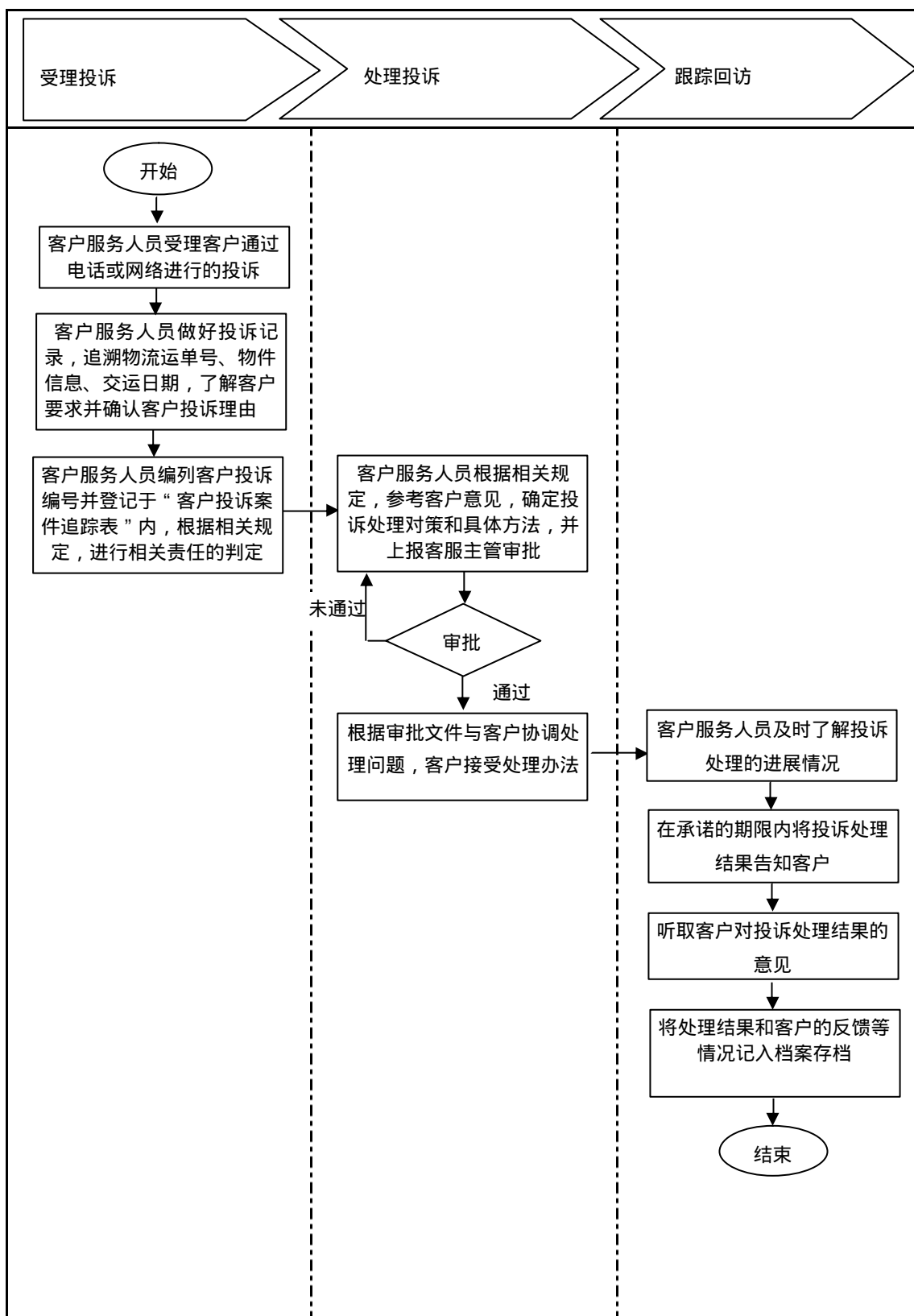
投诉客户名称		联系方式	
投诉受理日期		投诉受理地点	
投诉受理人		投诉见证人	
投诉承办人		投诉承办日期	
投诉处理费用		投诉处理期限	
投诉受理方式	信	传真	电话 采访 店内
投诉原因			
投诉处理过程			
投诉处理结果			
投诉客户反应			
备 注			

## 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

### 一、运输管理工具表单

#### (一) 货物运输通知单

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) 汽车货物运输单

开票单位（盖章）：

开票人：

承运驾驶员：

填写日期：

托运人		地址		电话	
发货人		地址		电话	
收货人		地址		电话	
付货人		地址		电话	

约定起 运时间				约定到 达时间				运输工具			
装货地点				卸货地点				计费里程			
品名 及规 格	包 装 形 式	件 数	体 积：长× 宽×高（厘 米）	件 重 （千 克）	重 量 （吨）	保 险、保 价 价 格	货 物 等 级	计 费 项 目			
								运 费	装 卸 费		
合计金额		人民币 ____万 ____仟 ____佰 ____拾 ____元 整									
托运记载 事项				付款人银行 账号				承运人记载 事项			
								承运人银行 账号			

托运人签章：

承运人签章：

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## (三) 交运物品清单表

发站：\_\_\_\_\_

运单号码：\_\_\_\_\_

货件编号	包 装	详细内容			件数或尺寸	重 量	价值 (元)
		物品名称	材质	新旧程度			

托运人盖章或签字：\_\_\_\_\_

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## (四) 货物运输记录表

运输起点		运输终点	
运输起止时间	____年____月____日____时至____年____月____日____时		
逾期时间(天)		逾期罚款	

运输里程 (公里)		运输重量 (吨)	
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			

## (五) 货物运输月报表

填表人：

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

运输类别	实际工作 天数	输送来回 次数	输送个数	输送重量	输送距离	移动率	单位 作业量

## (六) 车辆使用申请表

填表人：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

使用时间	自____月____日____时____分 至 ____月____日____时____分		
使用目的		目的地	
用车日志			
开 车 前 检 查	车辆四周	刮伤	有 无
		后视镜	有 无
		胎压	正常 不正常
		爆裂	有 无
		备胎及千斤顶	有 无
	车底	漏水	是 否
		漏机油	是 否
引擎	机油	适量 不足 (补充)	

		冷却水量	适量    不足（补充）
	驾驶座	喇叭	佳    不佳
		灯类	佳    不佳
		雨刷	佳    不佳
指针所示距离		出发	回到公司
自____公里 至 ____公里， 计____公里		____日____时____分	____日____时____分
补给机油、汽油		机油____升    汽油____升	
车辆启动后查出异状		有    无	

## (七) 运输派车通知单

客户名称		需车时间	____年____月____日____时____分	
需车类型		预计返回	____年____月____日____时____分	
司机及送货人员				
需车事由	目的地	货品名称及规格	数 量	
客户验收意见：				
客户签名：_____ 日期：____年____月____日				
出 入	出：____年____月____日____时____分		门卫签字	
公司时间	入：____年____月____日____时____分		门卫签字	

## (八) 车辆调度登记表

日期	发出时刻	调度命令			调度员 姓名	传达人 姓名	接受命令人 姓名	阅读时刻 (签名)
		编号	受令及抄 知处所	任务				

## (九) 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 ( 轻伤    住院    重伤    病危    死亡 ) 2. 车辆本身 ( 颠覆    冲撞    冲出路外    零件损坏    其他 ) 3. 车辆间相撞 ( 擦撞    追撞    冲撞    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					

(十) 车辆保养维修记录表

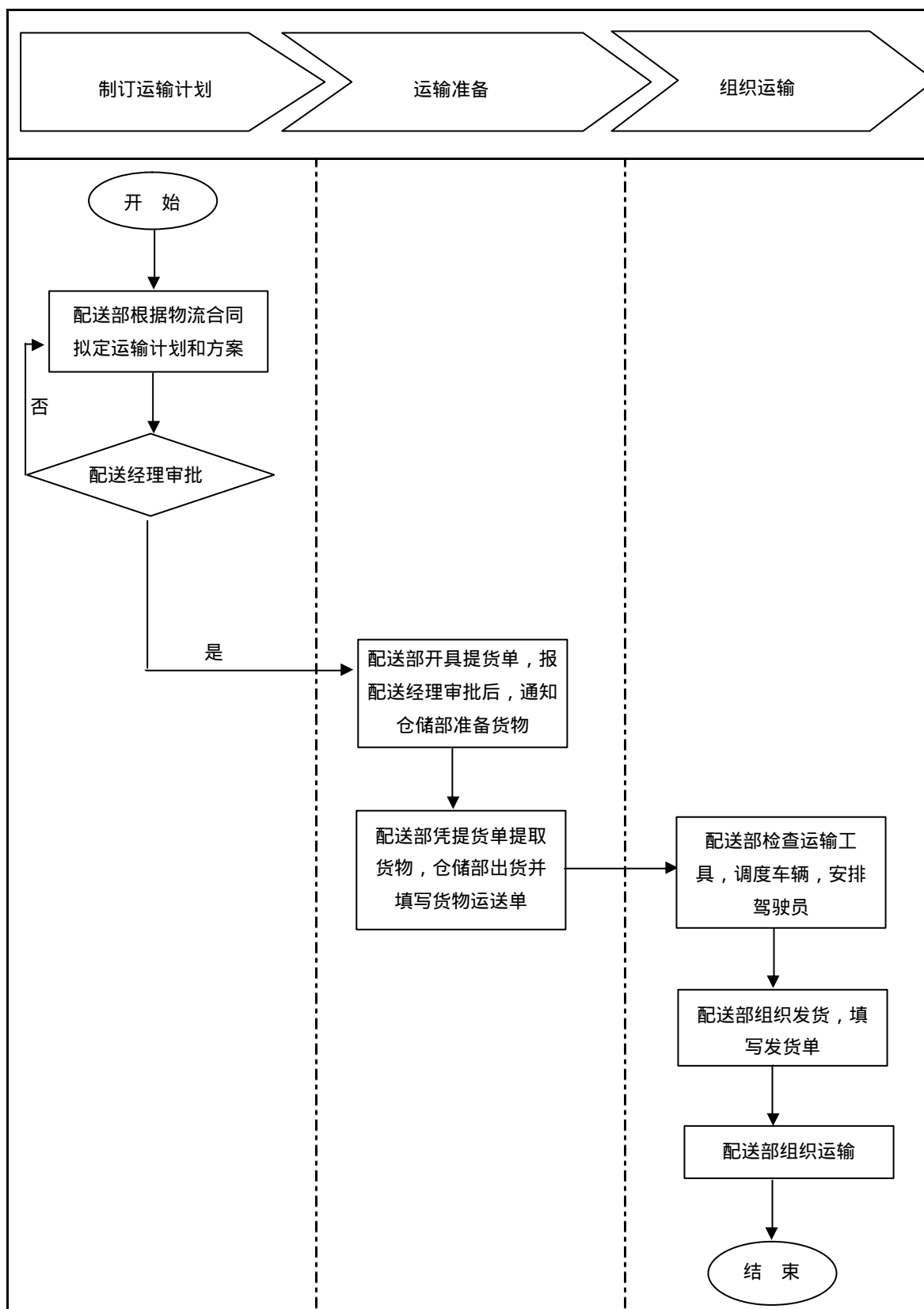
年度：

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)

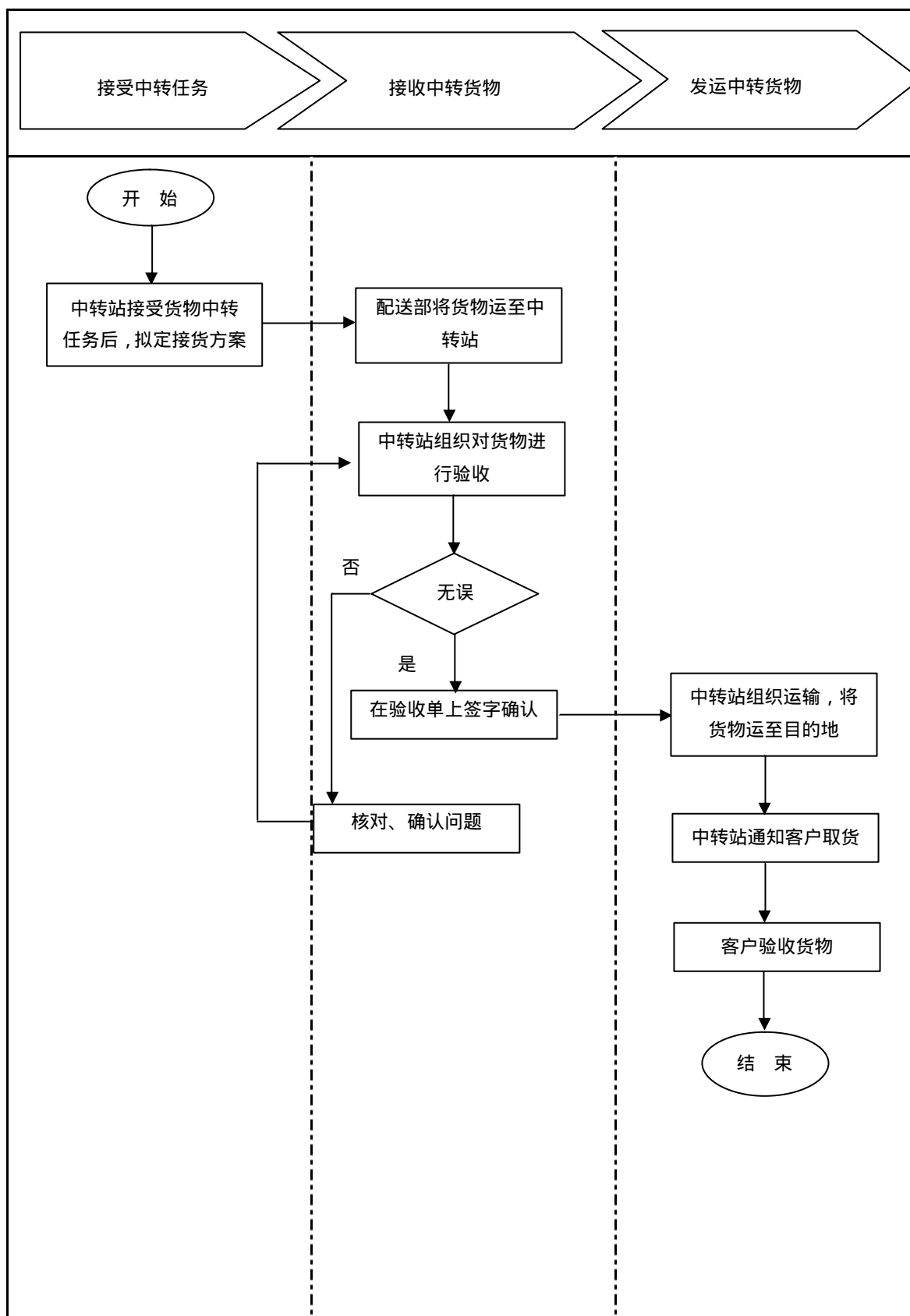


## 二、运输管理工作流程

### (一) 货物发运工作流程



## (二) 货物中转工作流程



### 三、装卸搬运管理工具表单

#### (一) 装卸搬运费用报表

编号：

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

部门	人事 费	折旧 费	材料 费	修缮 费	动力及 燃料费	其他	小计	搬运费			合计
								日搬运 吨数	每吨搬 运价格	小 计	

#### (二) 货物中转记录表

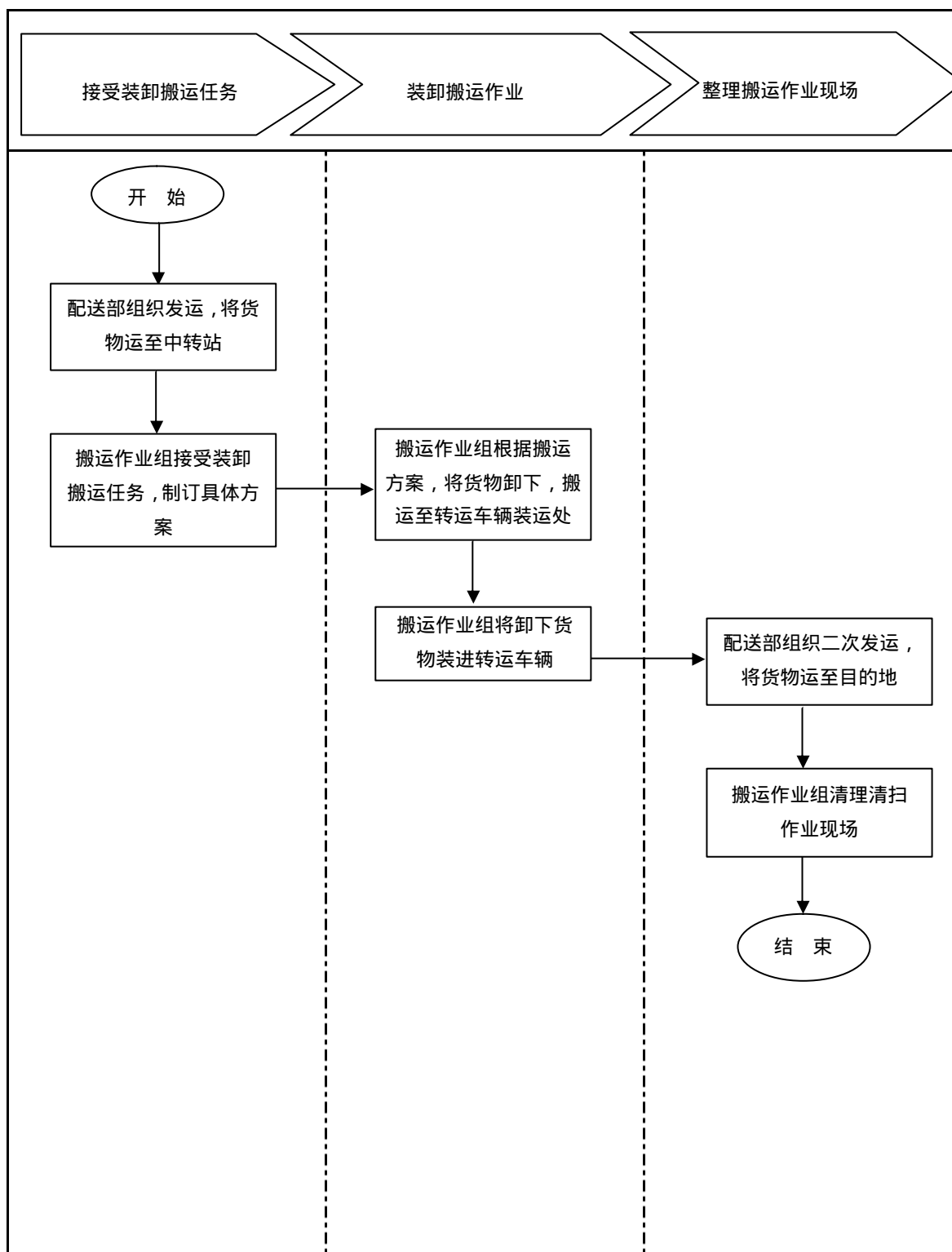
中转站：\_\_\_\_\_

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

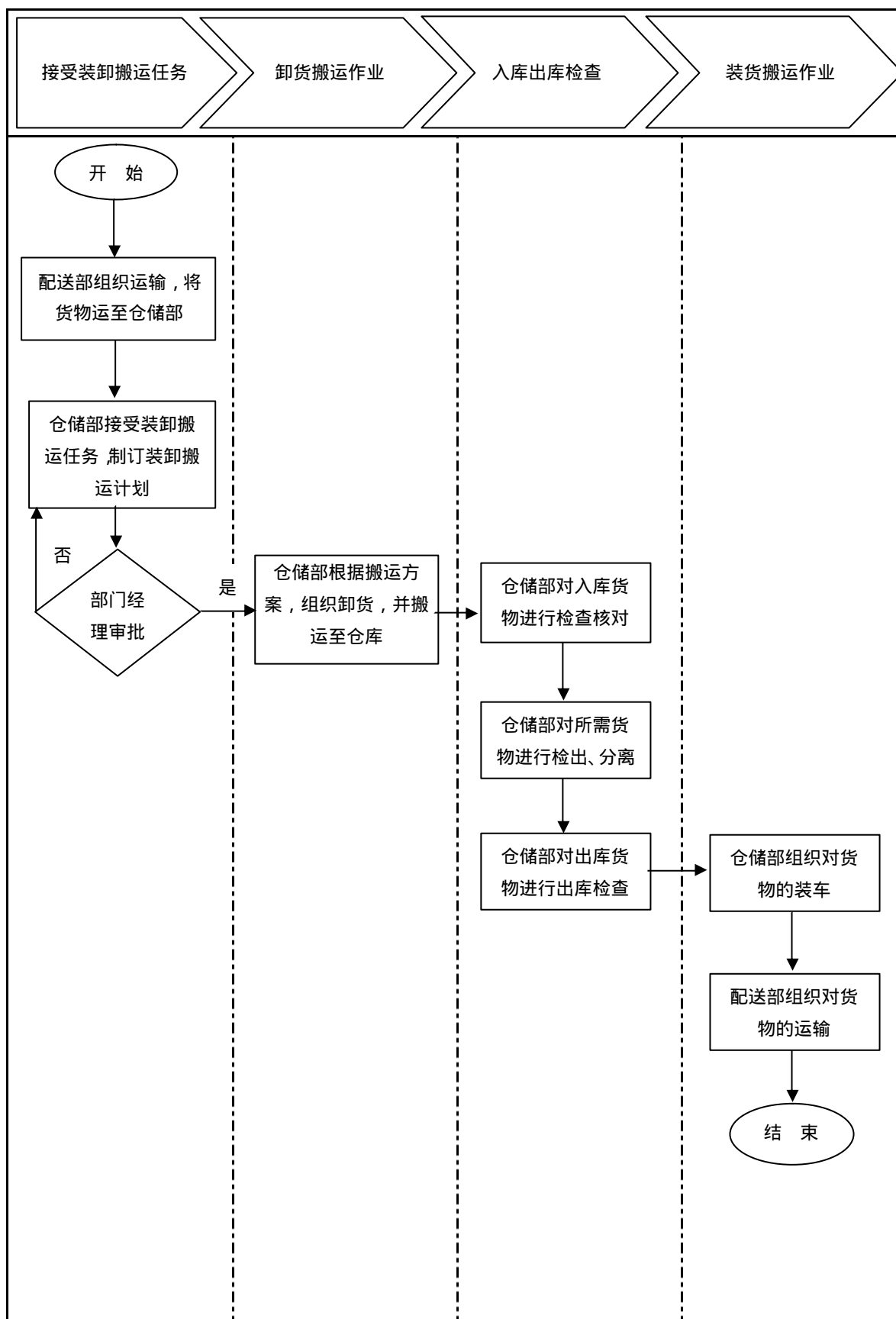
托运单位		承运单位	
接收货物日期	年 月 日	货物起运地	
转发货物日期	年 月 日	货物目的地	
货物名称			
货物类别			
货物数量 × 单价			
货物金额			
中转情况记录			

## 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



## 五、配送与配送中心管理工具表单

### (一) 月度配送计划表

年 月

日期	货物名称	品种	规格	数量	送达地	运输要求	装卸要求	送货时间	备注
1									
2									
3									
.....									

### (二) 配送业务订货单

订货单编号：

订货日期：

供货人名称		接货人名称		交货日期	
供货人地址		接货人地址		交货地点	
供货人联系方式		接货人联系方式		付款条件	
配送货物信息					
货物名称	货物规格	货物单位	货物数量	备注	

填写人员：

审核人员：

### (三) 配送货物调运单

填表人：

填写日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

拨货单位				地址				电话		
收货单位				地址				电话		
拨货通知单				号码				日期		
核定退货文号				号码				日期		
运输工具				承运人				运出日期		
车号				押运人				到达日期		
货物 编号	货物 名称	规格	单位	应拨 数量	实拨 数量	实收 数量	单价	总价	包装	备注
发货人					发货主管复核					
收货人					收货主管复核					

## (四) 配送成品交运单

交运日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

本单编号：

客户名称				交货地点						
卡别	正常或 取消	N 正常 L 取消		异动代号及 原因	FA 代加工 ; GS 冲销预收款 ; FB 发票属发货库 ; HQ 样品赠送 ; GB 调拨 ; CG 预收款 ; HT 送厂外加工					
	发货库				收货库					
	公司				客户编号					
	销售别				发票号码					
生产通知单		产品编号	产品名称	规格	单位	数量	单价	金额	备注	
号码	项次									
客户签收				签收日期		年____月____日				

## (五) 配送中心拣货单

拣货单编号：\_\_\_\_\_

订单编号：\_\_\_\_\_

用户名称			地址			电话			
出货日期				出货货位号					
拣货日期	年 月 日 至 年 月 日					拣货人			
核查时间	年 月 日 至 年 月 日					核查人			
序号	储位号码	商品名称	规格型号	商品编码	包装单位			数量	备注
					箱	整托盘	单件		
备注									
托运人（签章） 日期：____年____月____日					承运人（签章） 日期：____年____月____日				

## (六) 配送效率调查表

填表人：\_\_\_\_\_

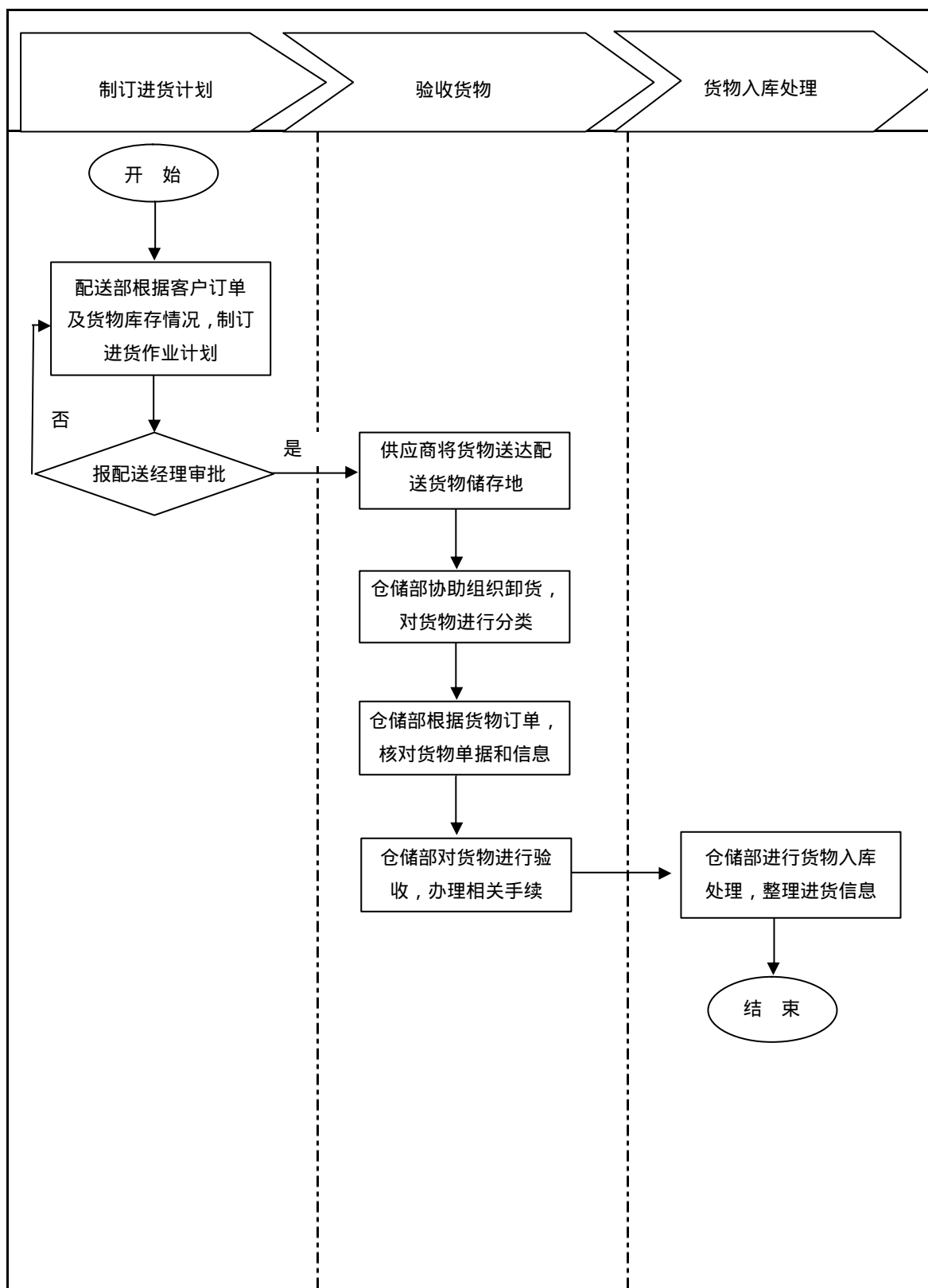
填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

调查项目	进货	验货	保管	分拣	加工	分类	集货	装车
作业数量								
作业人员								
作业时间								
作业场所								
设备数量								

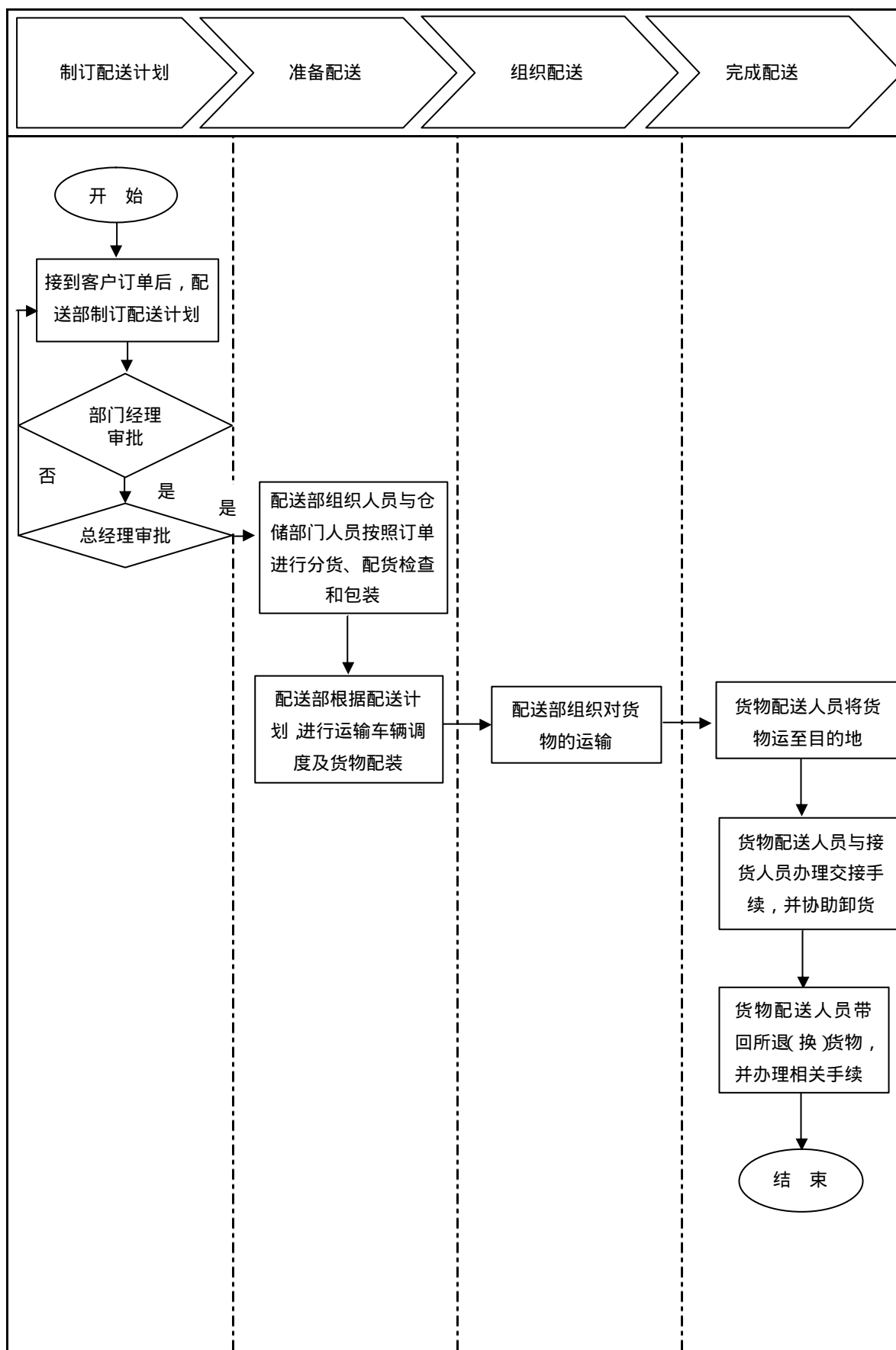


## 六、配送与配送中心管理工作流程

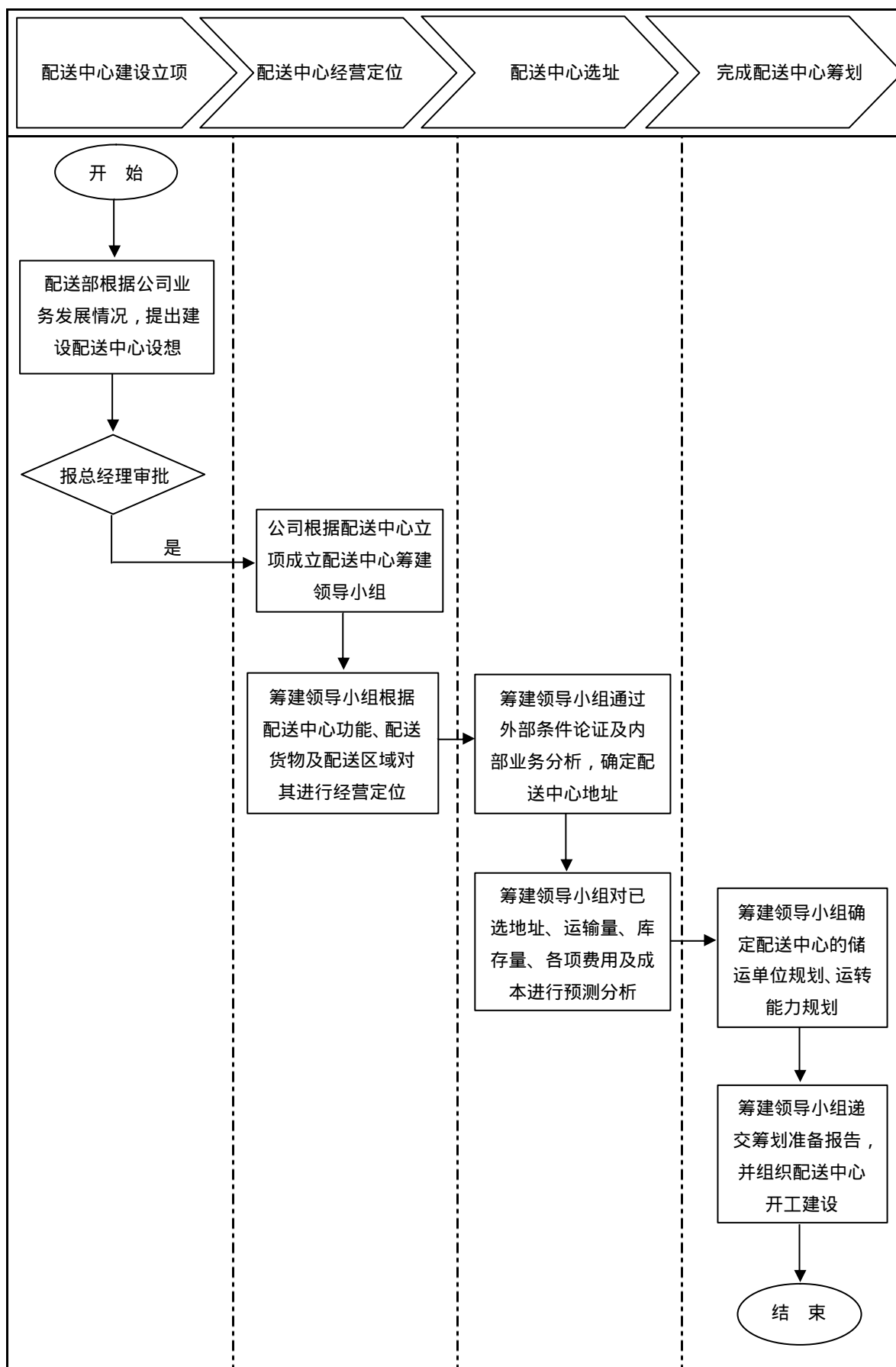
### (一) 备货作业管理工作流程



## (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

### 一、入库管理工具表单

#### (一) 货物检验单

供货单位：

验收日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

货物类别		货物数量		货物金额	
承运单位		供货商		起运地点	
检验情况记录					
验收量	单价	总价	合格量	合格率	出厂合格证明
检验员		日期		进账	
备注					

#### (二) 货物拒收单

供货单位：

验收日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

送货单号		规格及 品名	单位	数量		单价	金额
日期	编号			件数	明细数		
拒收原因							
以上货物（全部、部分） 拒收，处理情况							

经理：

验收人员：

供货单位：

## (三) 货物入库单

编号： 入库日期： 年 月 日

货物名称	型号	编号	数量			单价	金额	付款方式		备注
			进货量	实点量	量差			转账	现付	

审核：

进货人：

仓储工作人员：

## (四) 进货日报表

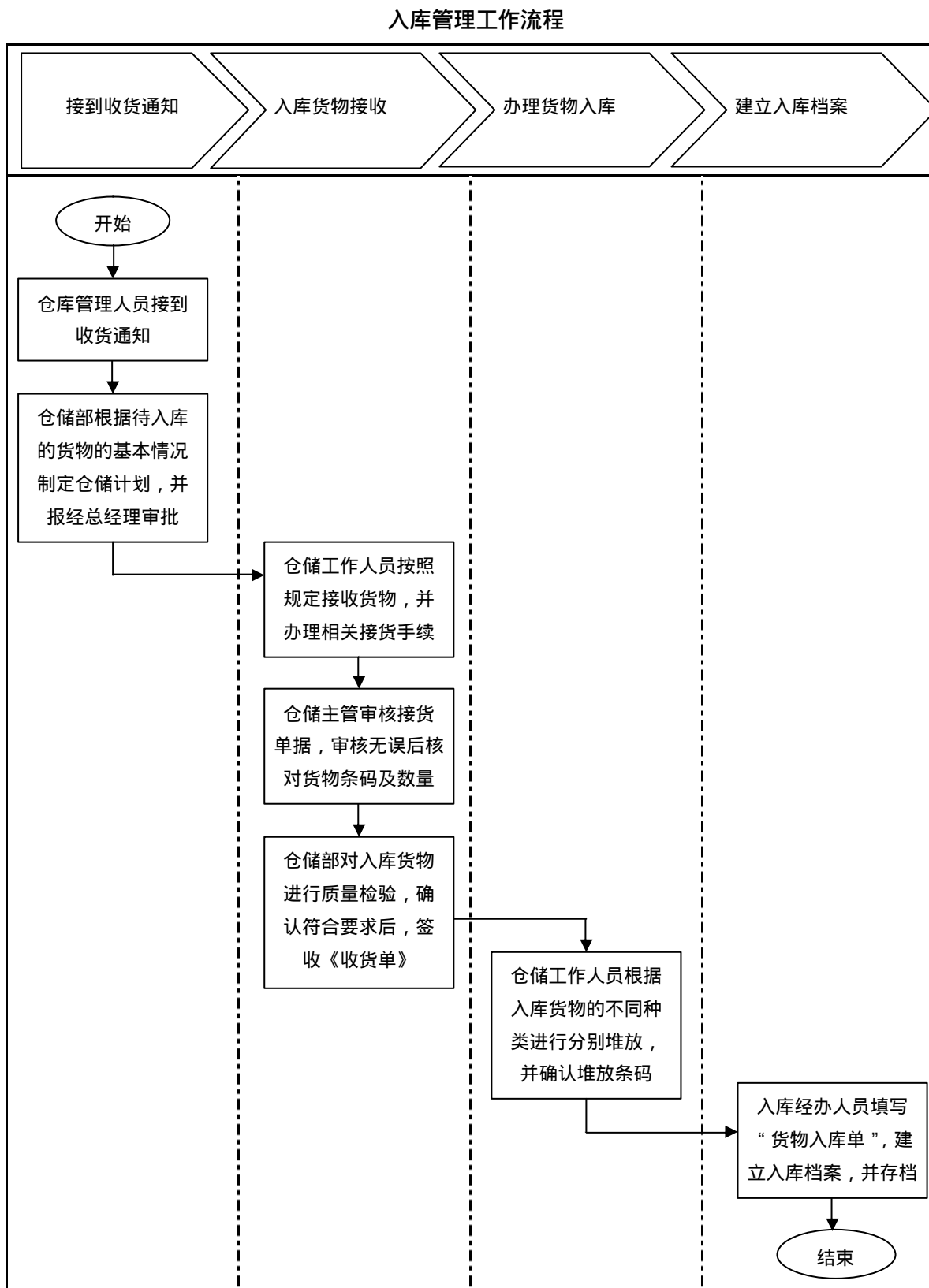
编号： 填写日期： 年 月 日

编号	货物编号	品名规格	厂商	数量	运输单号	备注

## (五) 货物资料卡

货物名称	
货物编号	
货物数量	
入库时间	
包装情况	
备 注	

## 二、入库管理工作流程



### 三、仓储保管工具表单

(一) 仓库分布明细表

仓库名称	仓号	位置	货架号	货架格号
			A ~ C	01 ~ 10
			D ~ H	01 ~ 10
			I ~ K	01 ~ 10
			L ~ O	01 ~ 10
			P ~ Z	01 ~ 10

(二) 仓库货物保管表

时间	货物名称	货物号码	规格	计量单位	收入数量	出库数量	结存数量	单价	金额总计	存储位置

(三) 保管货物资料卡

货物名称	货物编号	入库时间	规格与等级	单价	收入数量	出库数量	结存余数	存储位置	备注

(四) 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

--	--	--	--	--	--

## (五) 仓库货物盘点卡

1. 编号：_____	
2. 材料名称：_____	
数量：_____	单位：_____
放置地点：_____	
填卡人：_____	

1. 编号：_____	
2. 材料类别：_____ 日期：_____年____月____日	
原料	物料
废料	半成品
呆料	
成品	
材料名称：_____	
料号：_____	
数量：_____	单位：_____
放置地点：_____	
核对人：_____ 填卡人：_____	

## (六) 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

## (七) 盘点盈亏汇总表

编号：

填写日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

类别	品名及规格	单位	单价	调整后 账面数量	盘点 数量	盘盈		盘亏		差异原因	
						数量	金额	数量	金额	说明	对策




(八) 库房温湿度记录表

仓库编号：

测量位置：

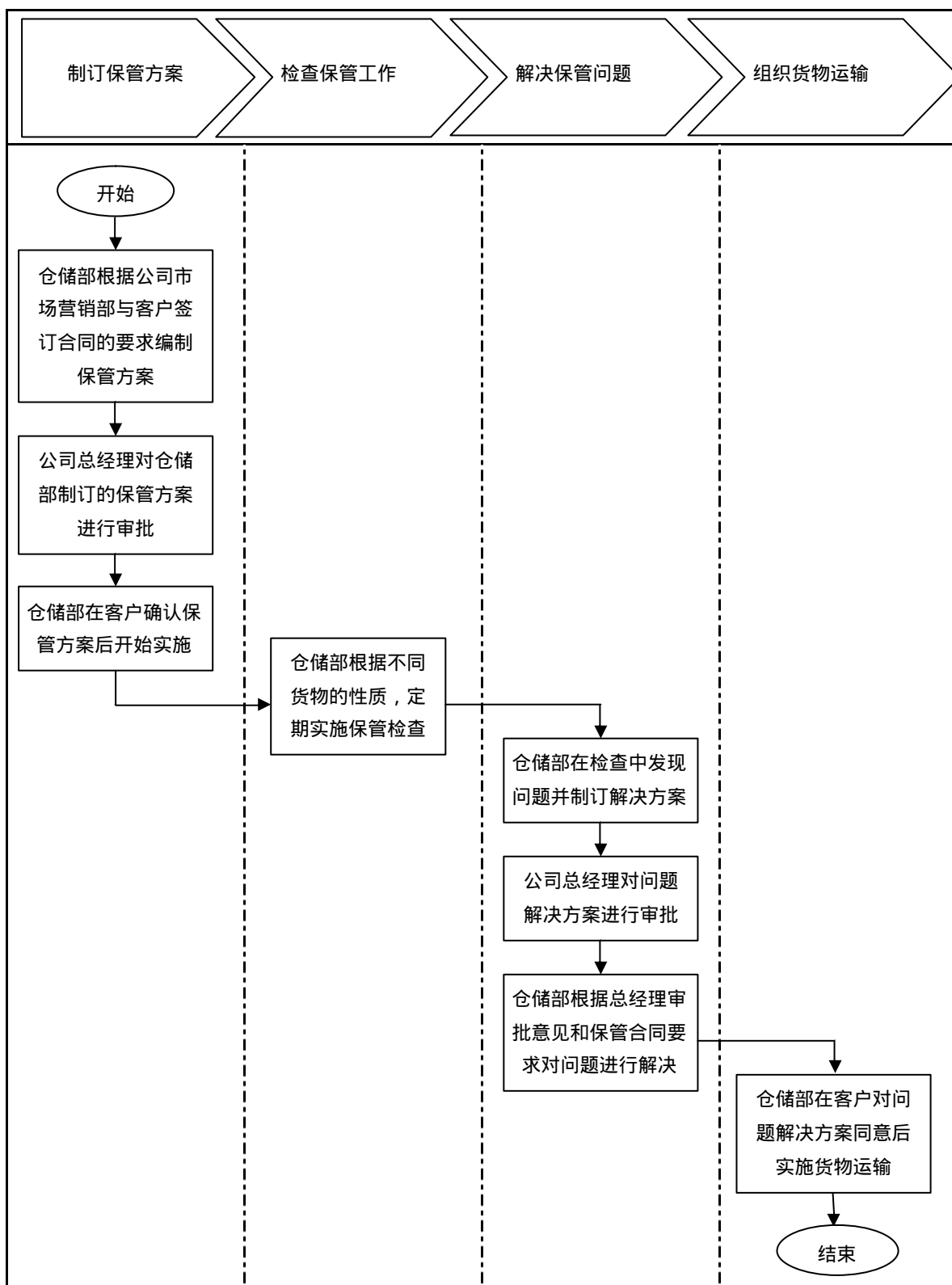
月份：

年 月

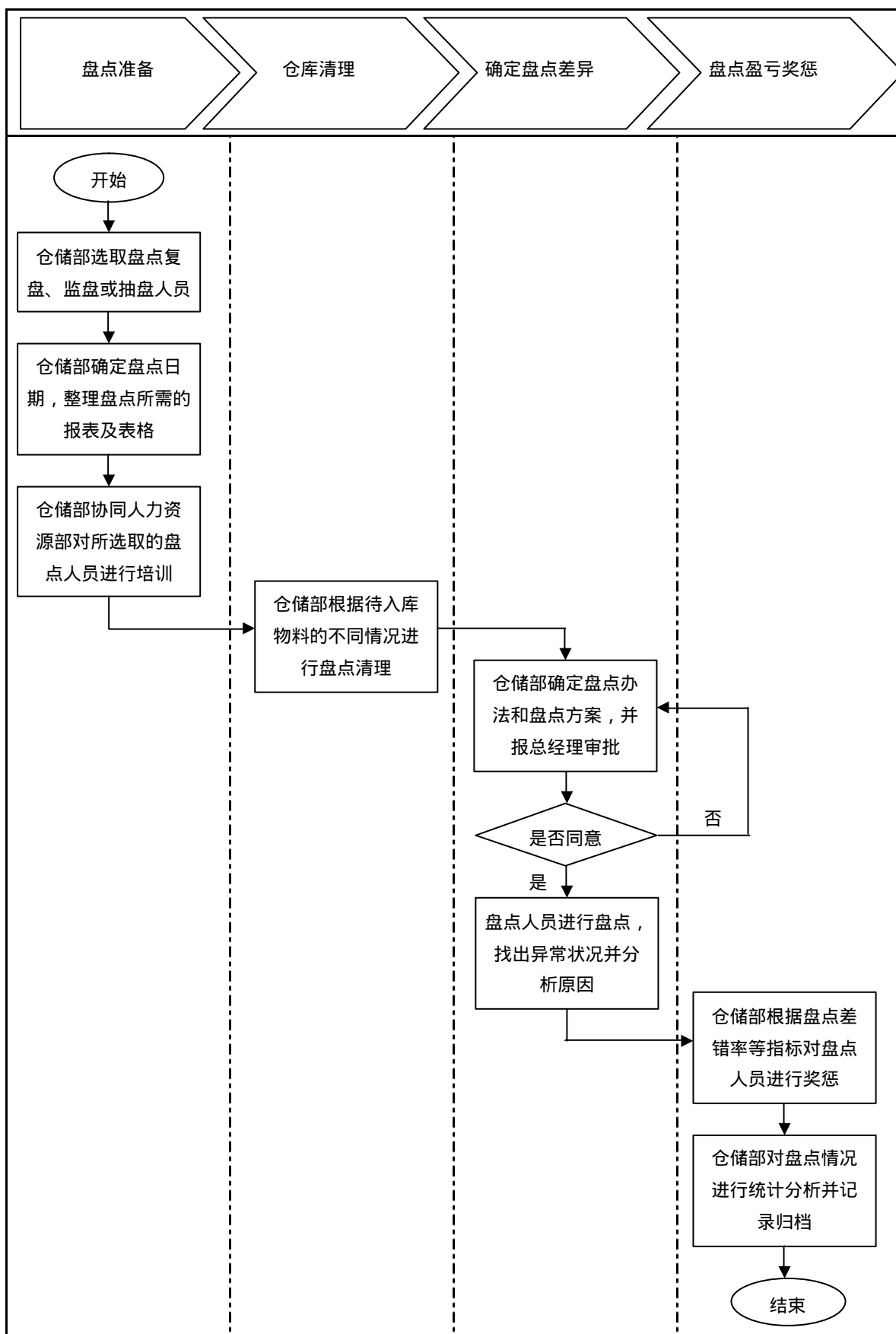
储藏货物				适宜温度范围					适宜湿度范围				
日期	上午						下午						备注
	记录 时间	温度		相对 湿度	调整 措施	调整 效果	记录 时间	温度		相对 湿度	调整 措施	调整 效果	
		干 球	湿 球					干 球	湿 球				
1													
2													
3													
4													
.....													

## 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



## 五、出库管理工具表单

### (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	
备注					
填表		审核		主管	

### (二) 货物出库单

客户名称：

发货日期：

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) 发货日报表

编号：

填写日期：

客户	品名	规格	数量	备注

### (四) 发货月报表

订购 日期	提货单 编号	单价	上月结欠		本月订货		本月发货		本月结欠		备注
			数量	金额	数量	金额	数量	金额	数量	金额	

---

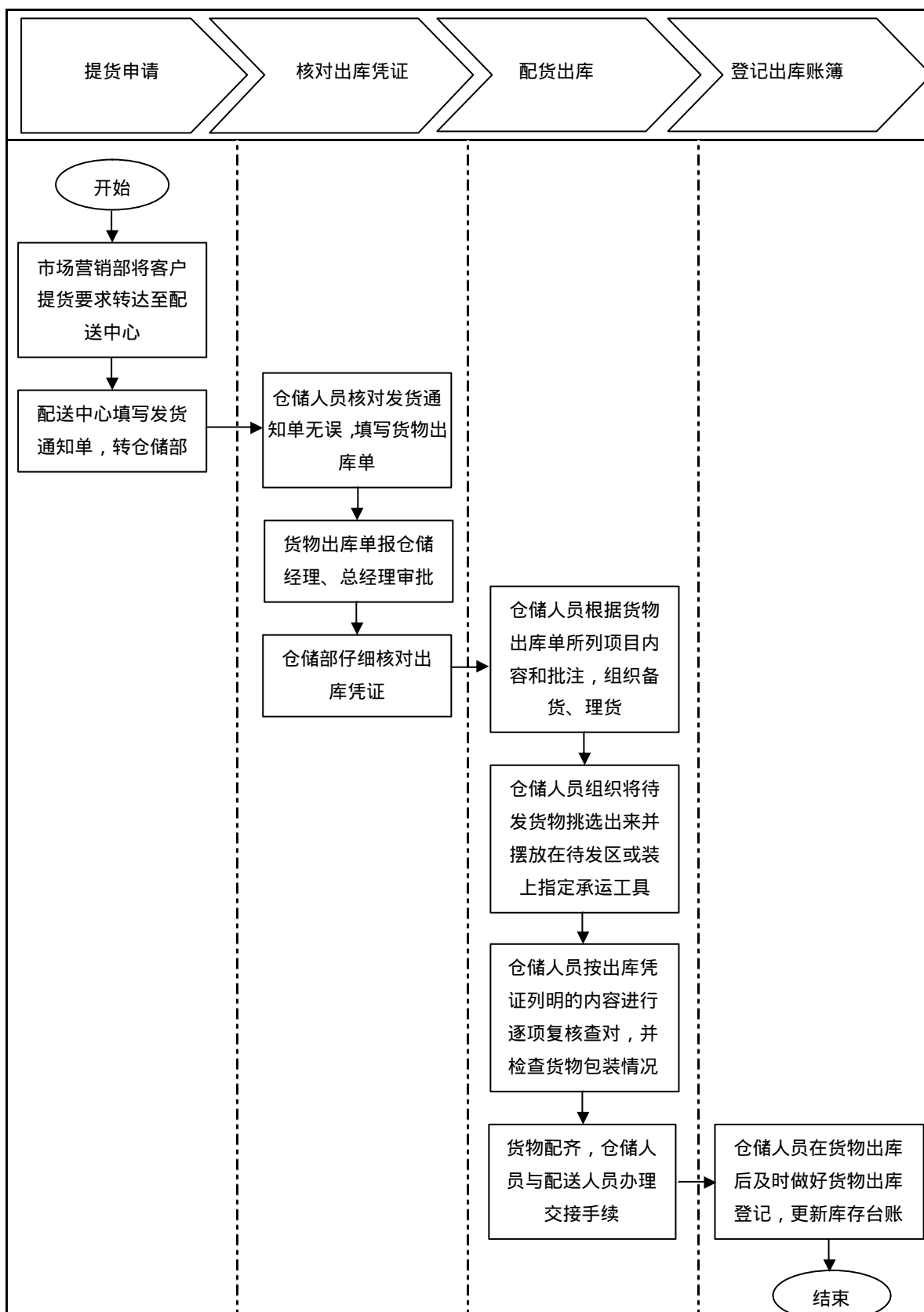

经理：

复核：

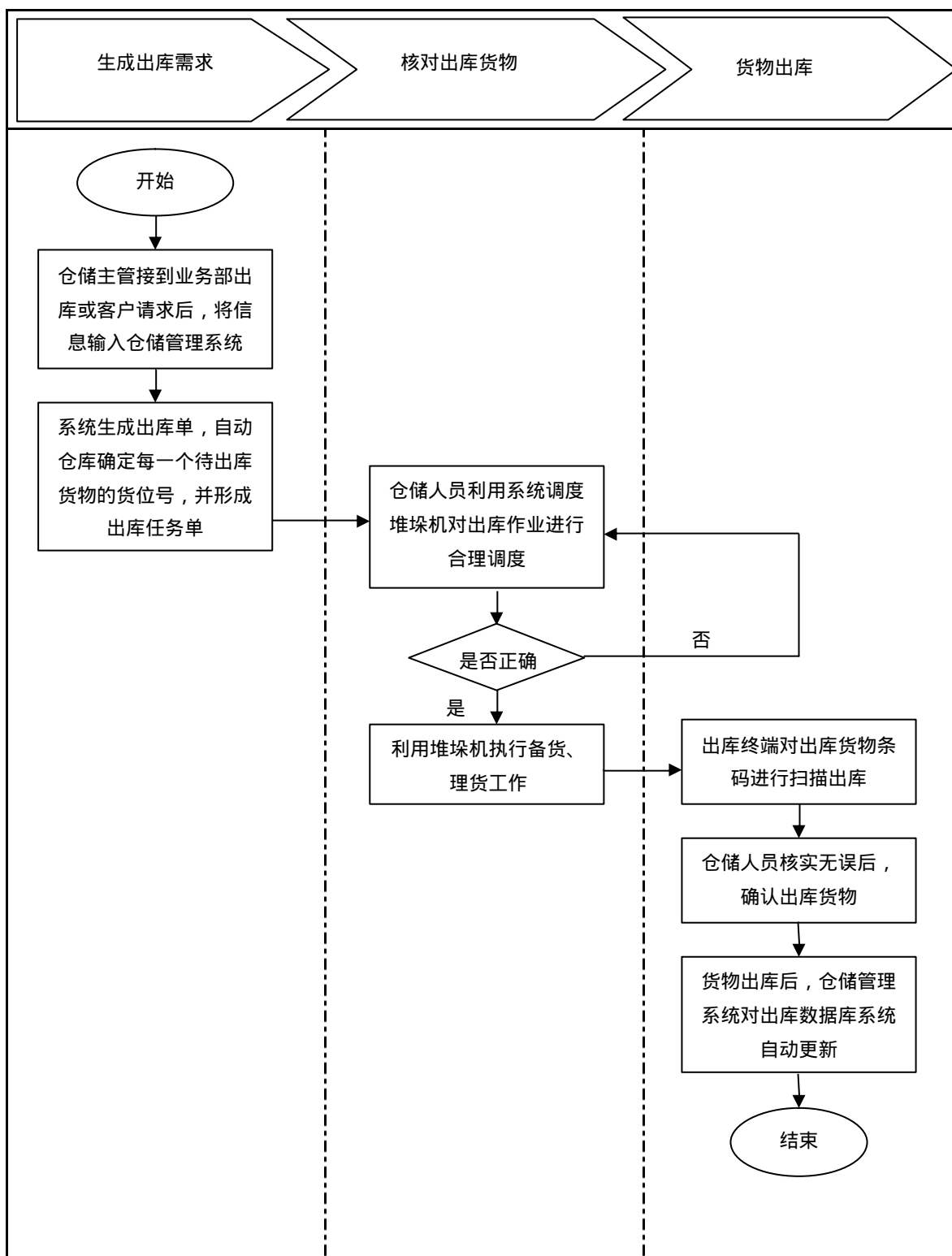
制表：

## 六、 出库管理 workflow

### (一) 货物出库操作 workflow



## (二) 自动仓库出库工作流程



## 七、退货管理工具表单

### (一) 货物退货单

编号：

填写日期：

序号	货物编号	品名	单位	退仓数量	实收数量	备注

制表：

审核：

### (二) 退货缴库单

退货单位：

缴库单编号：

退货日期：

货物名称	规格	单位	数量	退货详细原因

### (三) 退货报告单

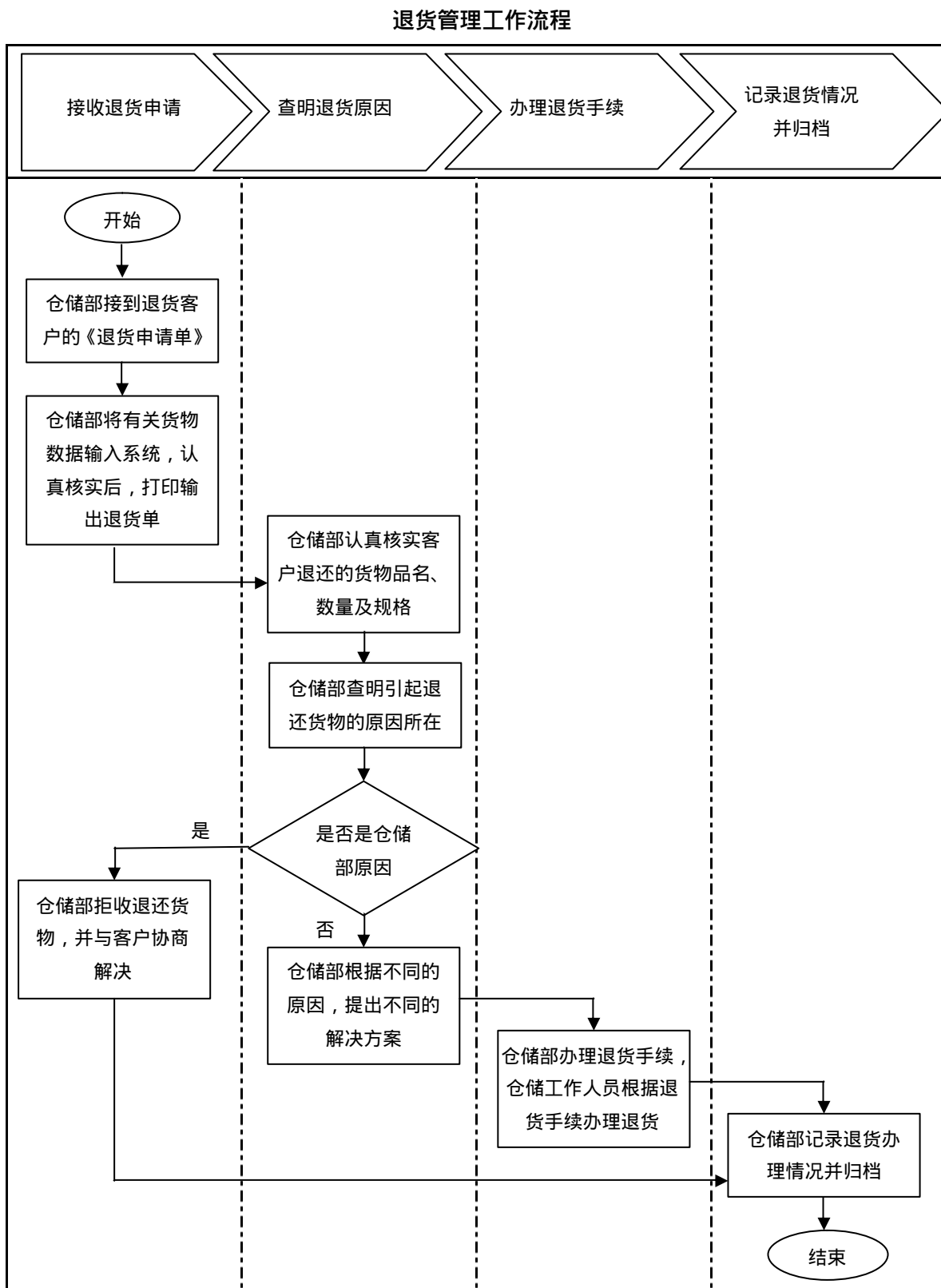
客户名称：

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



## 八、退货管理工作流程



## 九、库存管理工具表单

### (一) 库存月报表

编号：

报告月份：\_\_\_\_年\_\_月

品名	规格	单位	上月结存			本月收入			本月发出			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

### (二) 库存状态表

序号	货物名称	货物代码	货物单位	库存数量	保税货物			完税货物			清关货物		
					好货	坏货	搁置	好货	坏货	搁置	好货	坏货	搁置
备注													

### (三) 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	

(四) 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		

(五) 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			

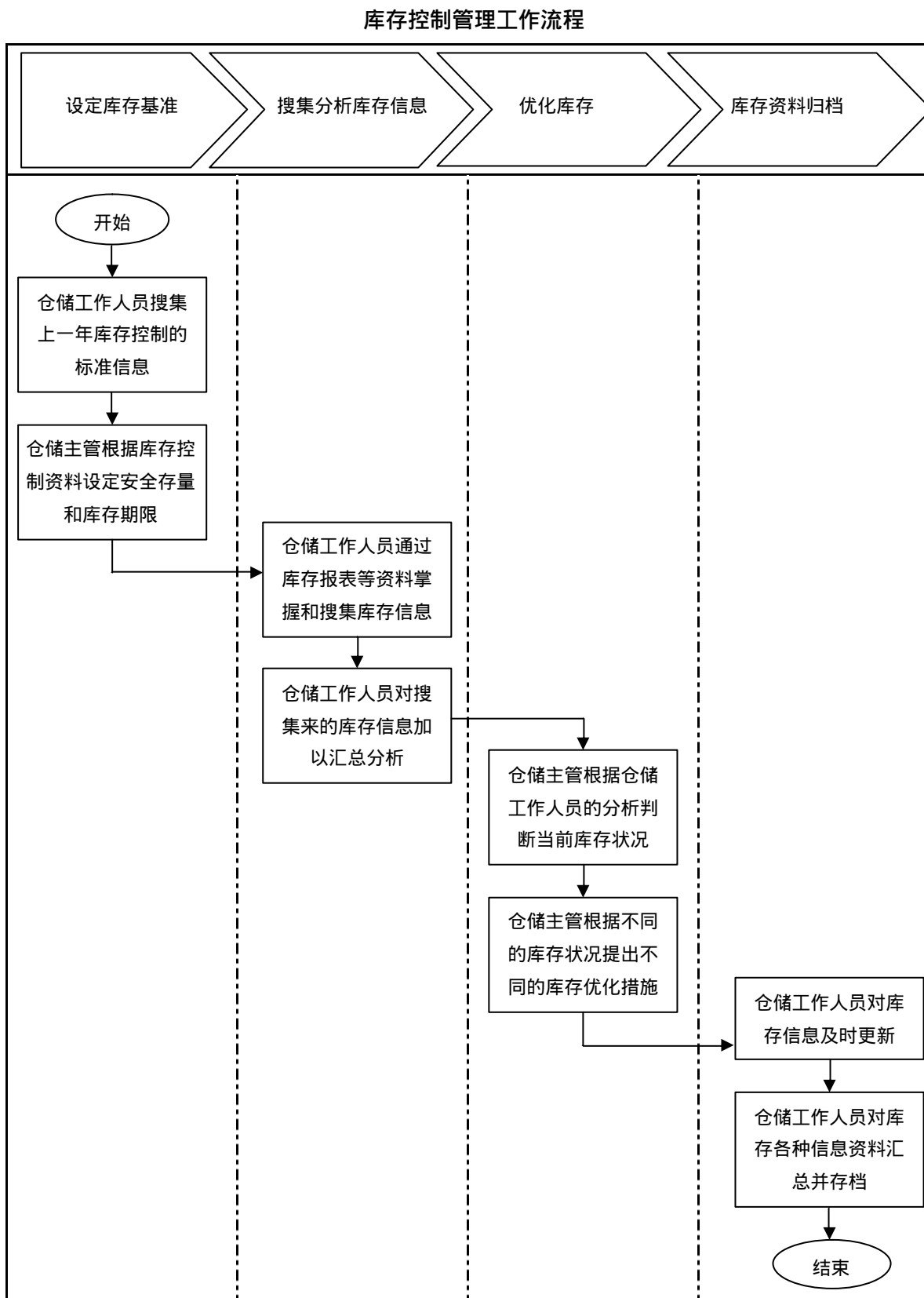
(六) 呆滞货物处理汇总表

编号：

第\_\_页 共\_\_页

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

## 十、库存管理工作流程



## 第七章 物流信息管理

### 一、物流信息管理工具表单

(一) 物流信息自检表

编号：

制表人：

制表日期： 年 月 日

物 流 信 息	检查标准	是	否	改进措施
订货信息	信息充足			
	信息准确			
	信息交流通畅			
库存信息	信息充足			
	信息准确			
	信息交流通畅			
采购指示信息	信息充足			
	信息准确			
	信息交流通畅			
发货信息	信息充足			
	信息准确			
	信息交流通畅			
物流管理信息	信息充足			
	信息准确			
	信息交流通畅			

(二) 信息系统维护记录表

编号：

制表人：

制表日期： 年 月 日

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	

## (三) 信息系统故障记录表

编号：                                      制表人：                                      制表日期：    年    月    日

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			

## (四) 信息系统运用效果分析表

编号：                                      制表人：                                      制表日期：    年    月    日

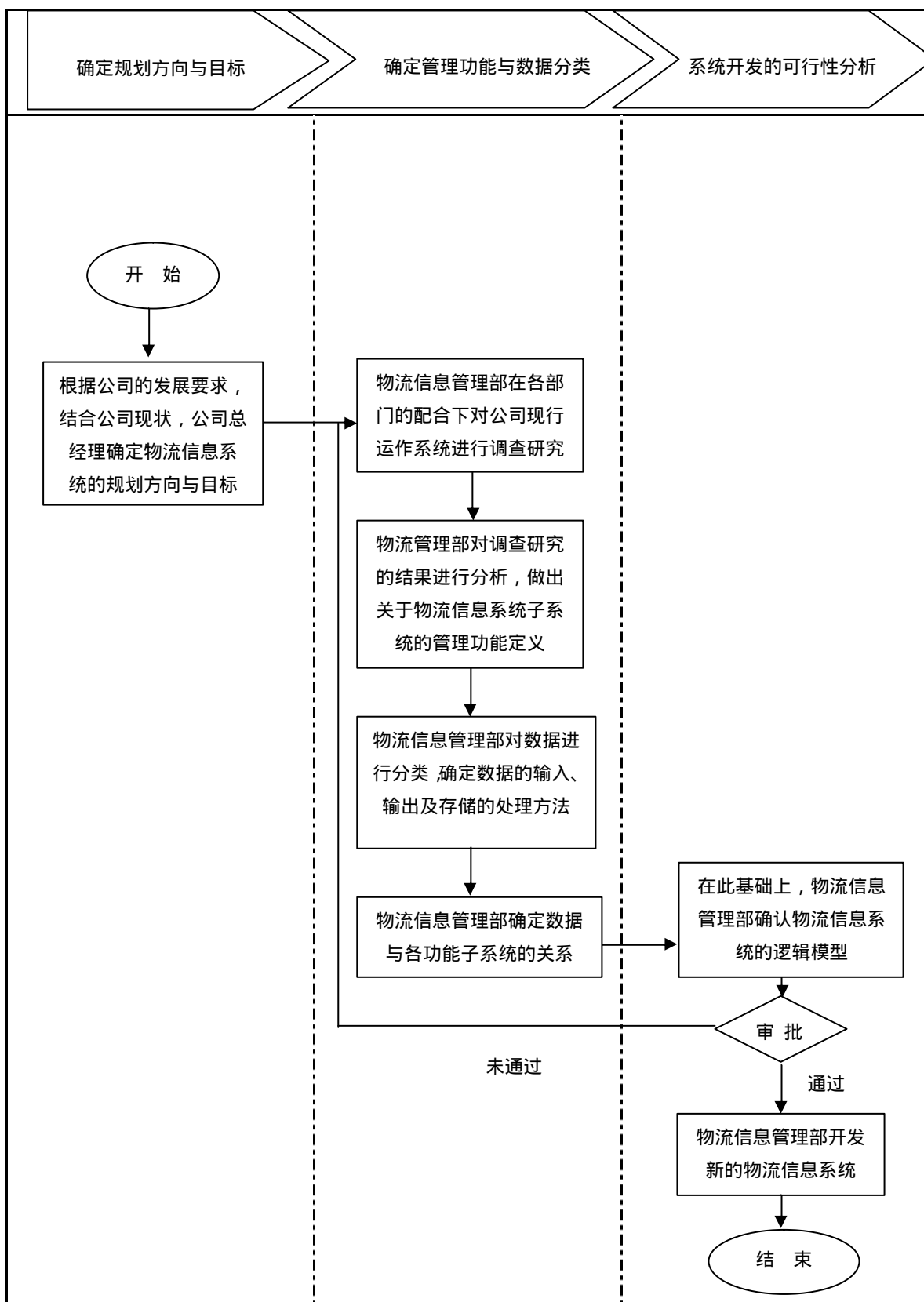
分析内容	本企业状况	
	是	否
1. 库存量是否适当		
2. 是否充分利用了需求库存信息,使生产、物流、销售形成一系列连贯活动,从而提高效率		
3. 是否缩短了从订货到发货的时间		
4. 是否提高了运输效率		
5. 是否提高了装卸作业的效率		
6. 是否达到了省力的效果(特别是在订货和发货过程中)		
7. 是否提高了工作的精确性		
8. 是否提高了作业的准确性		
9. 是否有力地支援了销售活动,解答各种信息咨询		
10. 是否降低了物流的总成本		
本企业物流信息 系统的优点		

---

本企业物流信息 的不足	
改进计划	

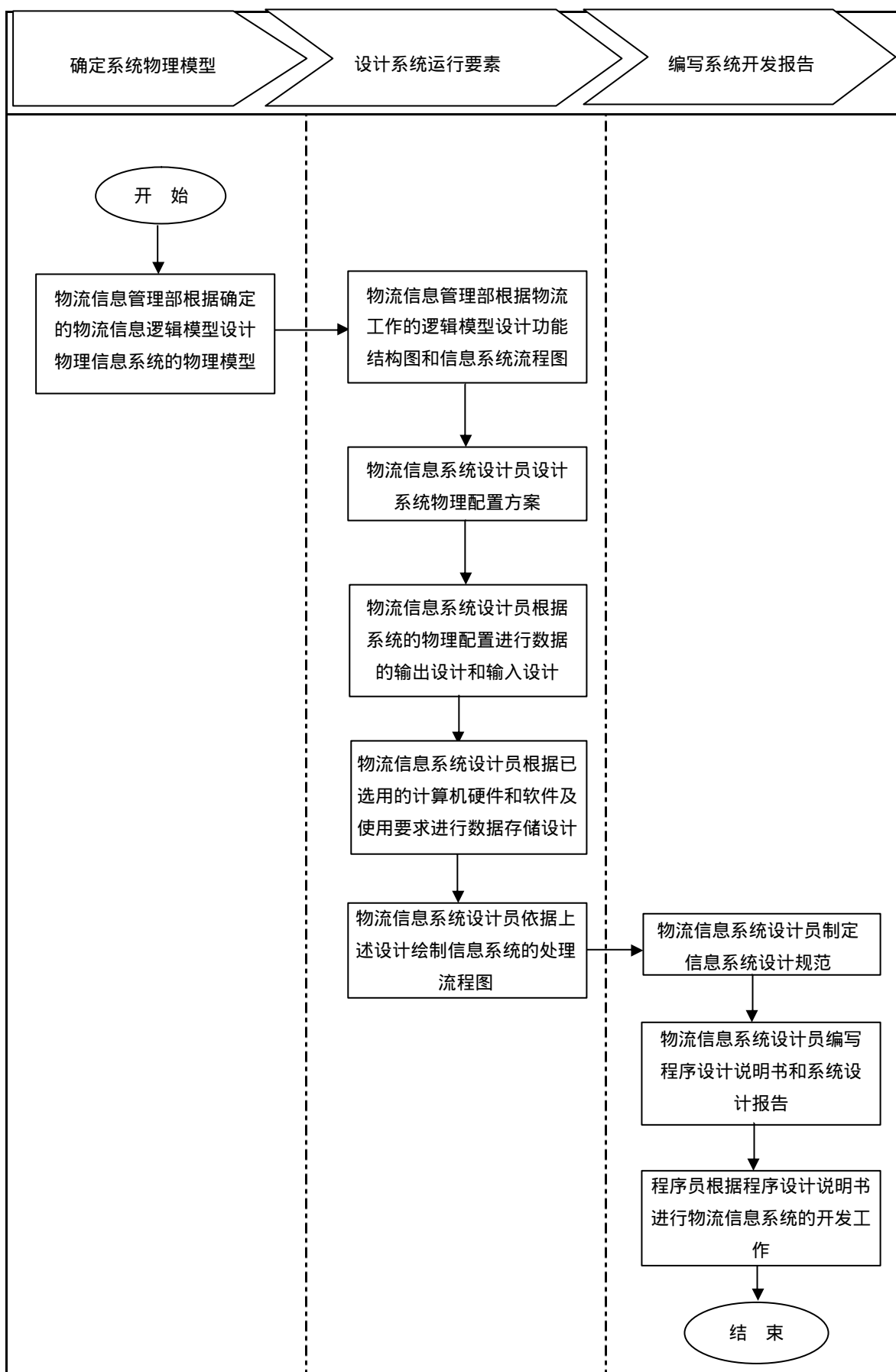
## 二、物流信息管理工作流程

### (一) 物流信息系统规划工作流程

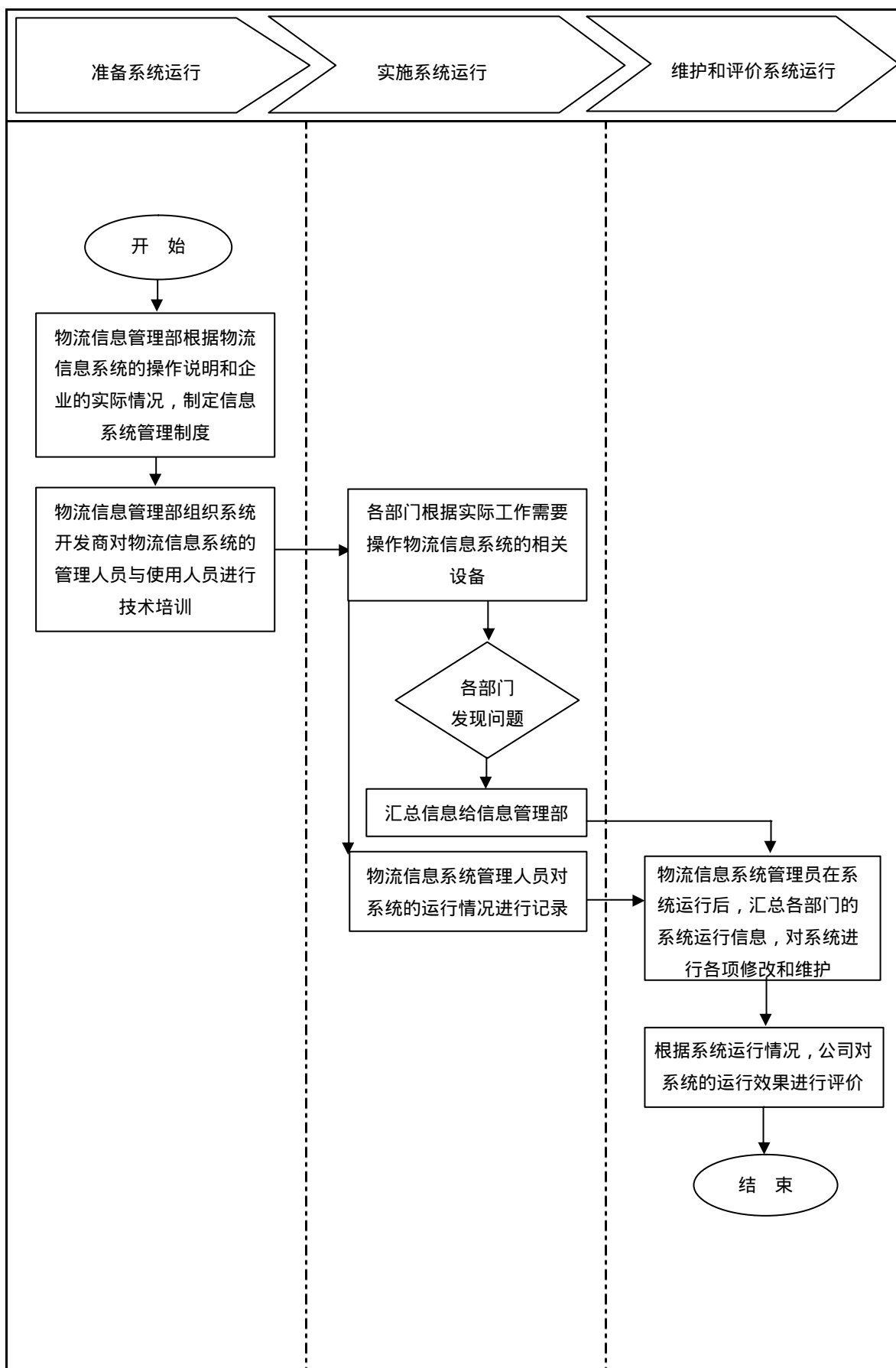




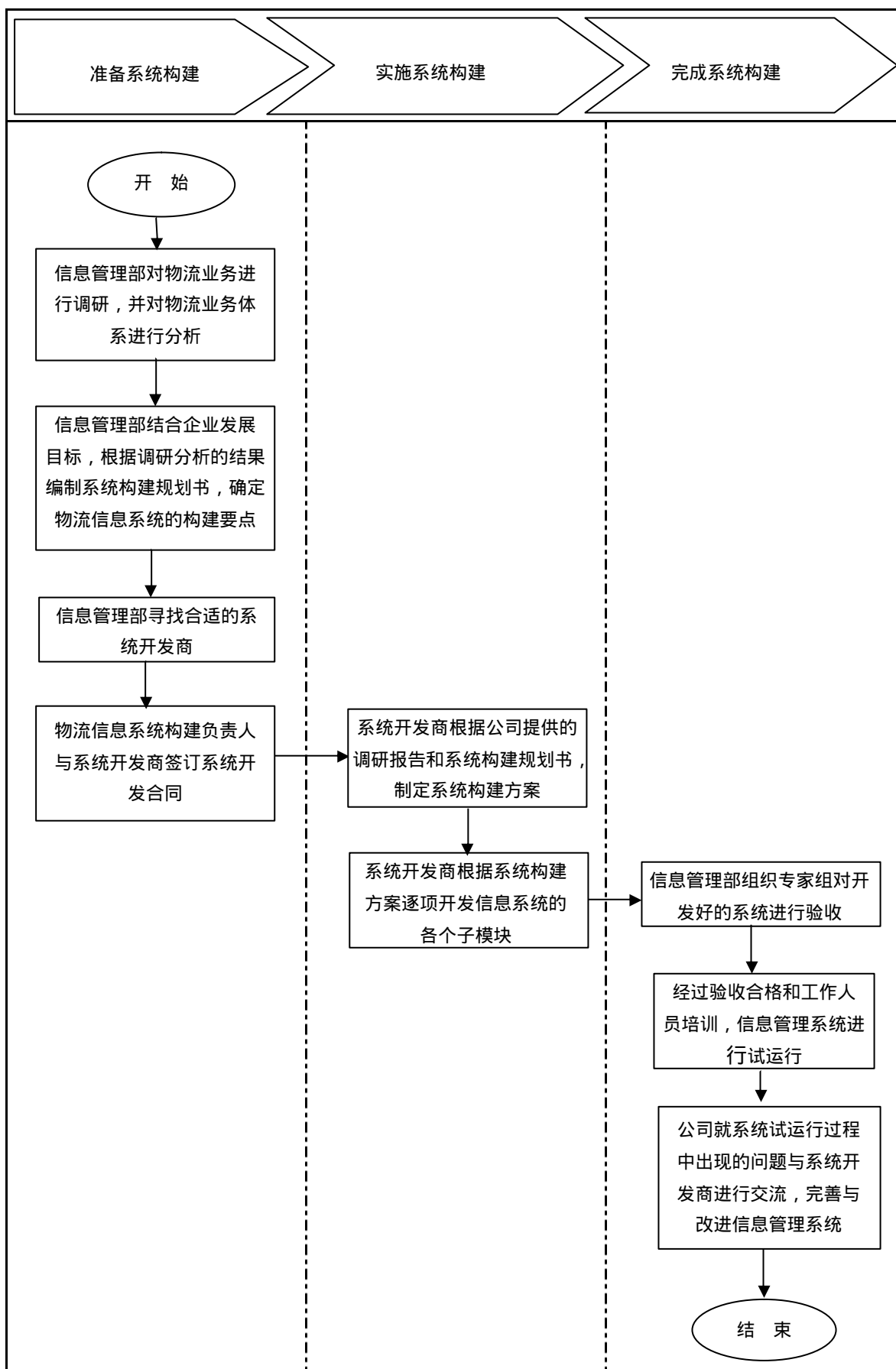
## (二) 物流信息系统开发工作流程



### (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



### 三、电子商务下的物流管理工具表单

#### (一) 电子商务订货单

订货人		联系电话	
电子邮件		联系手机	
收货地址		邮政编码	
商品编号	商品名称	商品数量	备注
特殊要求			
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、平均水平或先进水平	评价物流系统在同类系统中的地位，寻找出改善物流系统的潜力	

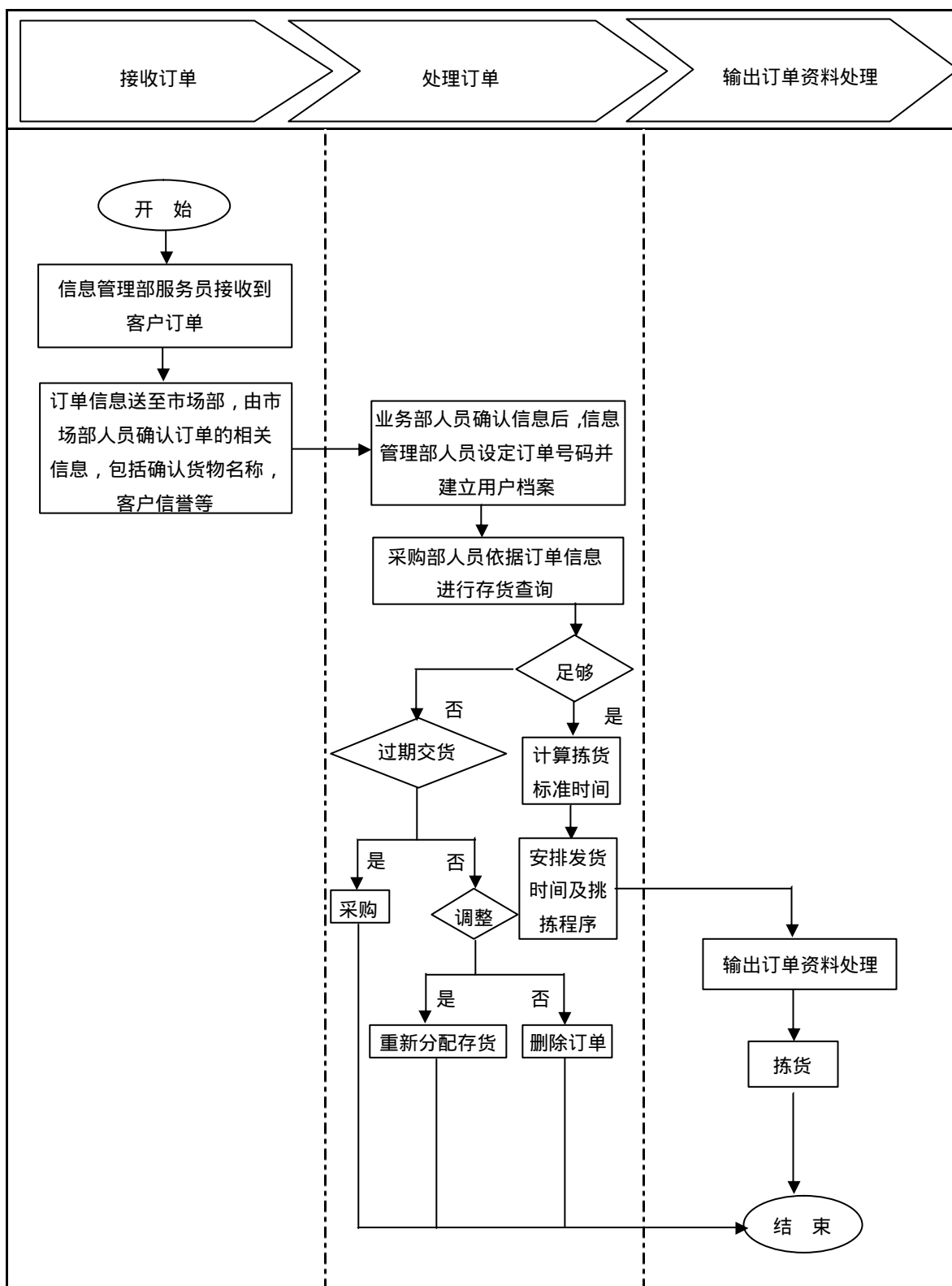
#### (三) 电子商务综合评价表

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	

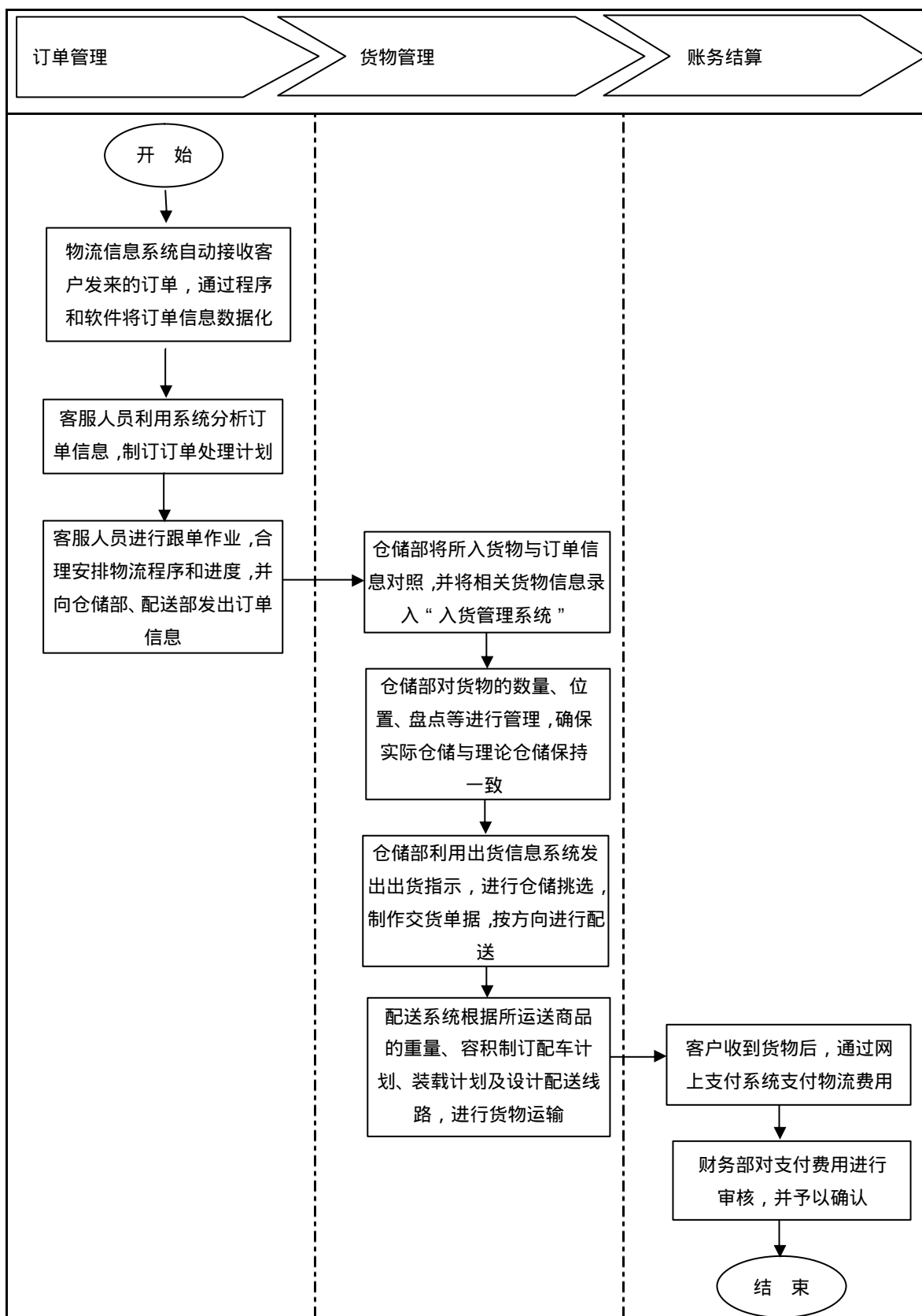
服务质量	平均配送反应速度	
	货损率	
	订单准确率	
备 注		

## 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

### 一、物流成本管理工具表单

#### (一) 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			货架、堆垛机		
(3) 包装费			分拣设备		
(4) 商品损耗			大屏幕监控设备		
(5) 装卸费			仓库内电动叉车、手动叉车		
(6) 其他费用			仓库打码机、喷码机		
2. 配送费用预算小计			电脑及设备		
(1) 配送人员直接人工费			控制电柜及设备		
(2) 运费			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					

填写说明：

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%

(二) ABC 物流成本预算表

支付形态				范围	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 流 费 用	企 业 本 身 物 流 费 用	材 料 费	资材费						
				燃料费						
				消耗性工具、 器具等						
				其 他						
				合 计						
			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	折旧费						
			别	企业内利息						
			经	合 计						
			费							
			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) 运输车辆费用预算表

年份

车型		× ×	× ×	× ×	× ×	× ×
数量	单价					
	金额					
保费(年)	单价					
	金额					
养路费(年)	单价					
	金额					
过桥费(年)	单价					
	金额					
油费(年)	单价					
	金额					
更换轮胎(6 万公里/车)	单价					
	金额					

小修（年）	单价					
	金额					
大修（年）	单价					
	金额					
年审（年）	单价					
	金额					
合计						

(四) 物流储存成本分析表

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		

(五) 物流运输成本分析表

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

(六) 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	差旅交通费				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)			

(七) 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							

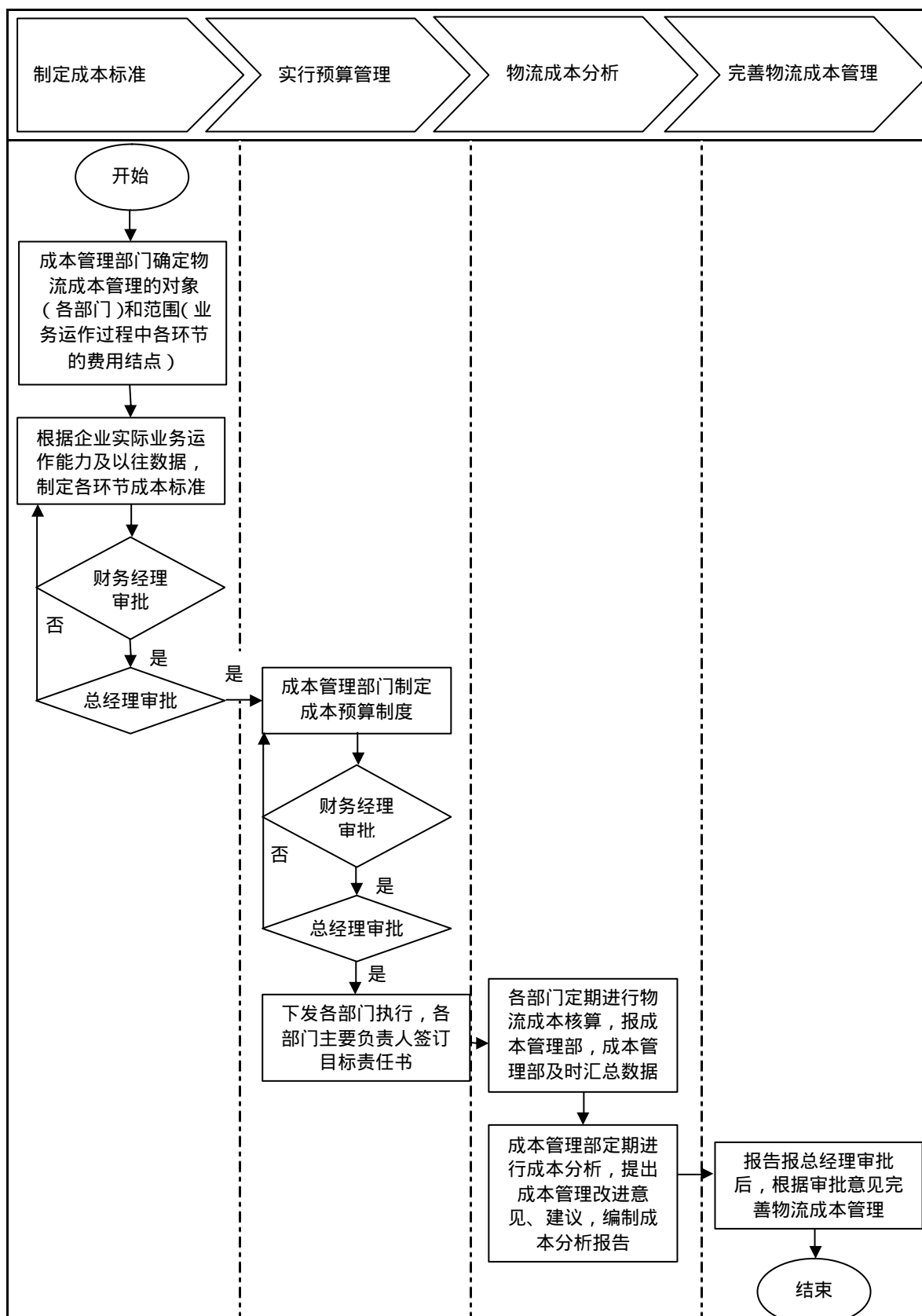
11. 软件租借费							
12. 支付利息							
13. 杂费							
合计	金额						
	构成比						
说明		1. 人员费按人数比例分别摊入管理费、保管费、装卸费 2. 水电费、保险费、维修费、折旧费在保管费和装卸费中平均分配 3. 消耗品费、杂费在保管费、装卸费和物流管理费中各占 1/3					

(八) 物流成本降低方法分析表

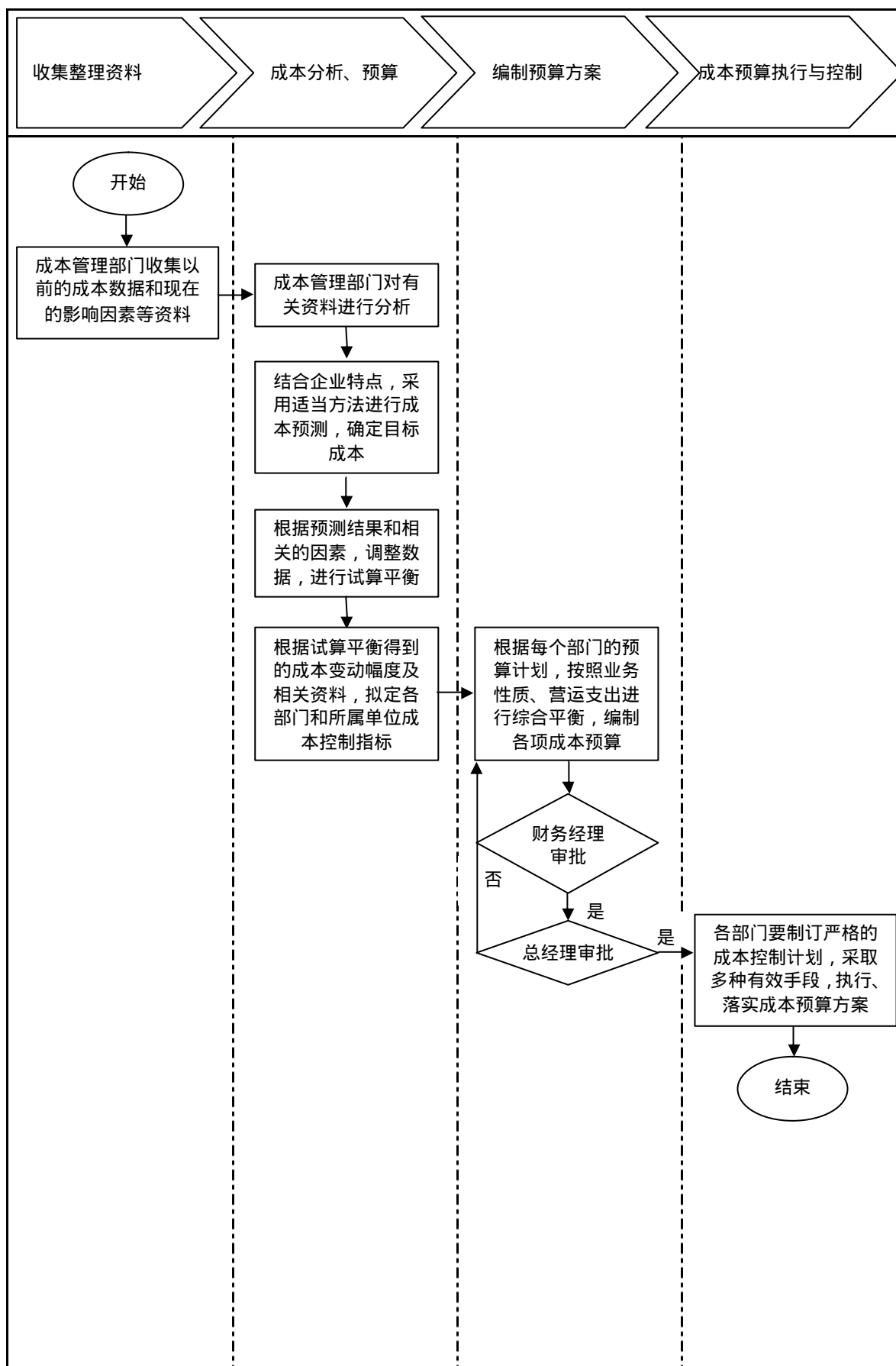
实施办法		本企业现在情况	
		好	否
1. 降低运费的方法	(1) 商流、物流分离, 简化物流途径		
	(2) 扩大工厂直接运送		
	(3) 减少运输次数		
	(4) 提高车辆的装载效率		
	(5) 设定最低订货量		
	(6) 实行计划运输		
	(7) 开展共同运输		
	(8) 选择最佳运送手段		
2. 降低保管费用的方法	(1) 减少库存点		
	(2) 维持合理的库存量		
	(3) 提高保管效率		
3. 降低包装费用的方法	(1) 采用价格便宜的包装材料		
	(2) 包装简化、朴素化		
	(3) 包装作业机械化		
4. 降低装卸费用的方法	(1) 减少装卸次数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

## 二、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

### 一、国际物流管理工具表单

#### (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					
		总净重					
		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		

## (四) 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	重量 (kg)	体积 ( $m^3$ )	
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						

## (五) 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)

## (六) 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					

## (七) 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		预付			到付		其他费用
航空运费					声明内容(具体略)		
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							

## (八) 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(画“ ”或补填)		

		合同 信用证 发票 换证凭单 装箱单	厂检单 包装性能结果单 许可/审批文件 _____ _____	
需要证单名称（画“ ”或补填）			检验检疫费	
品质证书 ____正____副	植物检疫证书 ____正____副	出境货物换证凭单 _____ _____ _____ _____	总金额 (人民币元)	
重量证书 ____正____副	重蒸/消毒证书 ____正____副		计费人	
数量证书 ____正____副			收费人	
兽医卫生证书 ____正____副				
健康证书 ____正____副				
卫生证书 ____正____副				
动物卫生证书 ____正____副				
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。  签名：			*领取证单	
			日期	
			签名	

注：带“\*”号的栏目由出入境检验检疫机关填写。

## (九) 出口货物报关单

预录人编号：

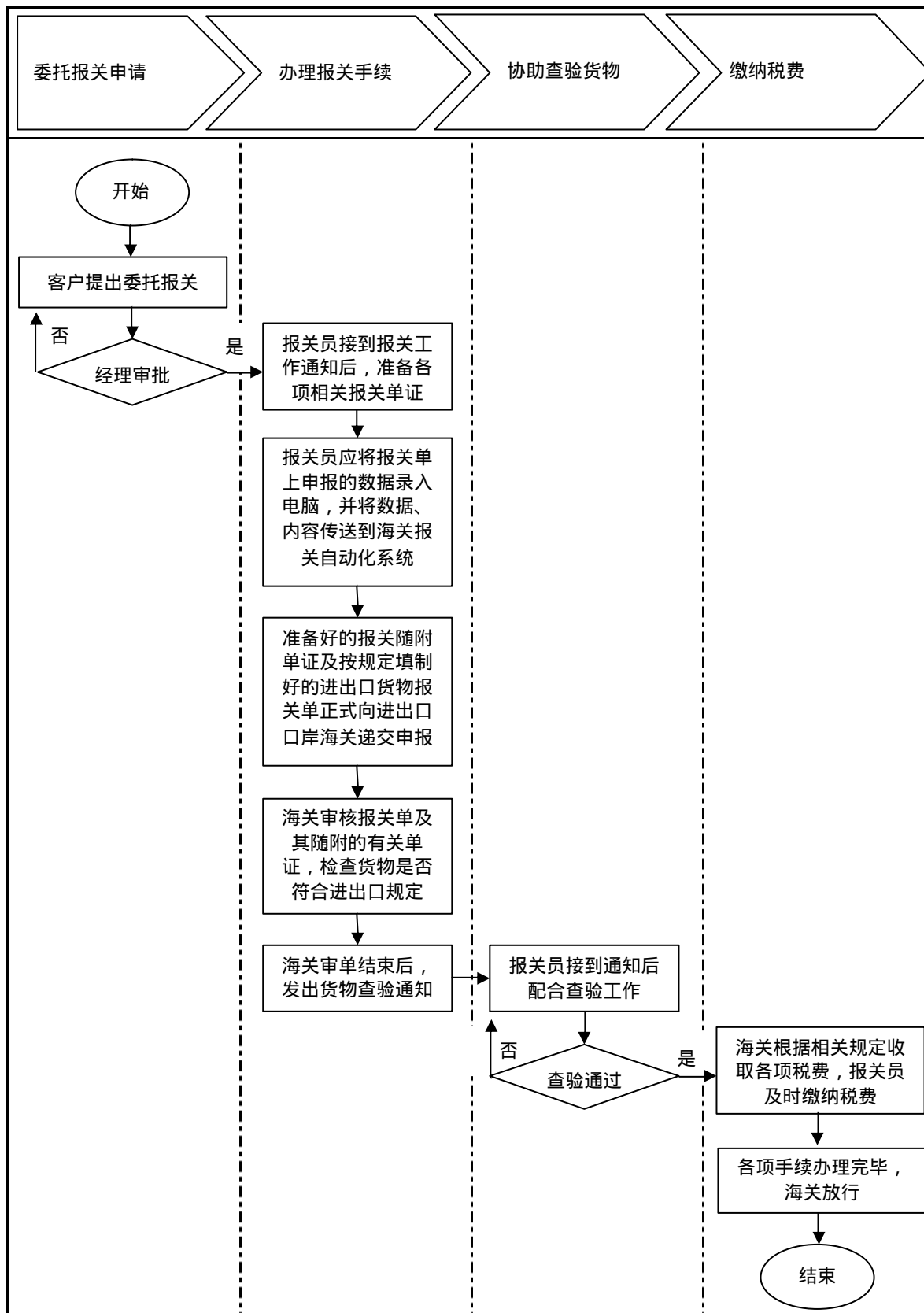
海关编号：

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	
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				

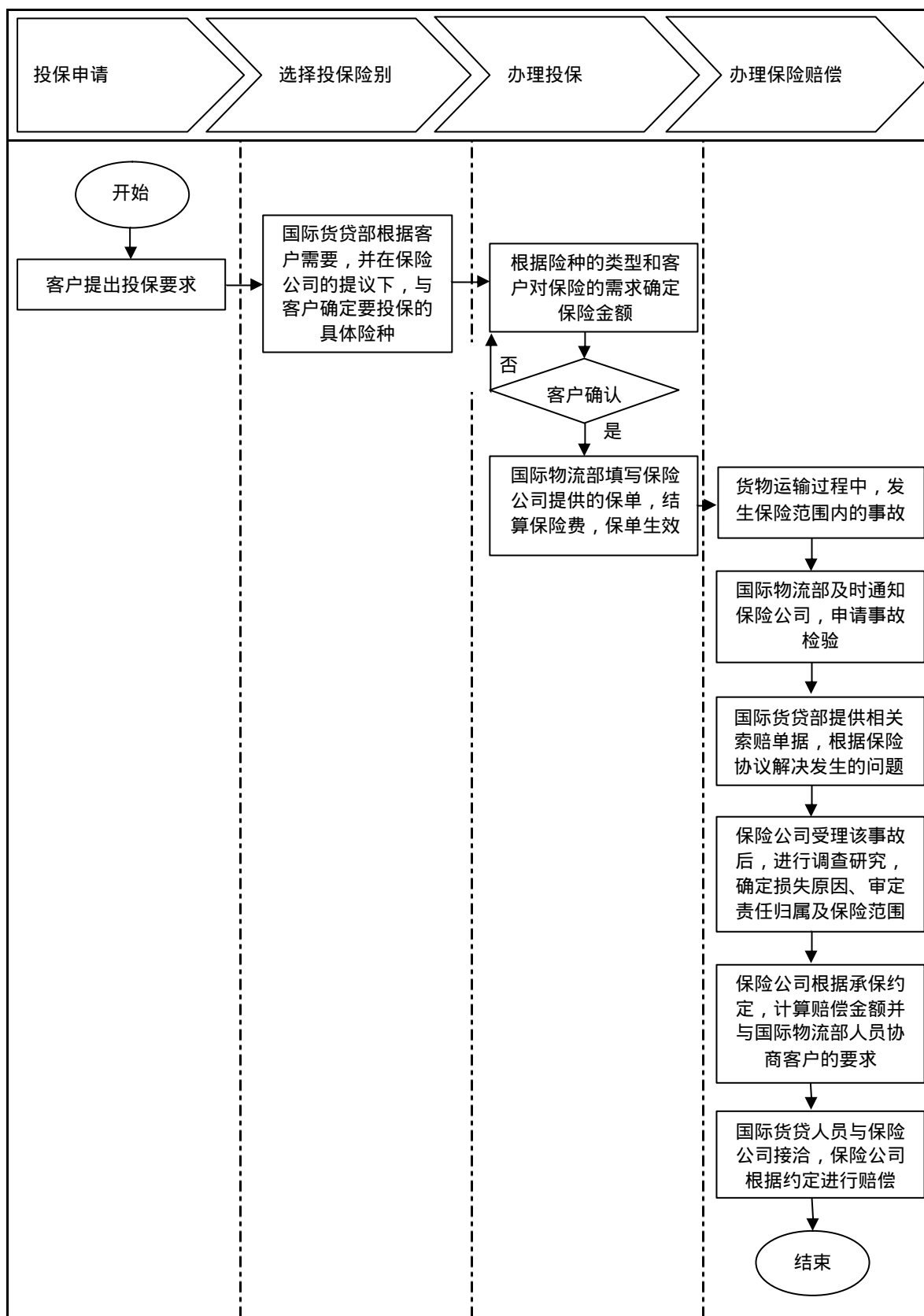
## 二、国际物流管理工作流程

### (一) 进出口货物报关管理工作流程

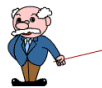




## (二) 国际运输保险管理工作流程



# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (25年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

25年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	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高等教育研修证	1280元
全国：工商管理MBA课程实战班100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源总监》MBA双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《生产经理》MBA高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《品质经理》MBA高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《企业总经理》MBA高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证	高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书	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高等教育研修证	1280元
全国《项目经理》MBA高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《市场总监》MBA高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《酒店经理》MBA高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源管理师》MBA双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证	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+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《财务总监》MBA高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《营销策划师》MBA双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《行政总监》MBA高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《采购经理》MBA高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书	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 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
EMBA 高级企业管理人员课程	EMBA 学位+EMBA 毕业	3580 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理、营销总监、精益管理师（精益生产）、健康管理师、养老机构管理、现场管理师（6S）**等管理岗位MBA课程**



**【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，



**【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（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）  
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。



**【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。



**【主办单位】**

美华企业管理有限公司、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老师担任学校理事长。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。

**【报名须知】**

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [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) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(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】**(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

**【咨询电话】13684609885 0451-88342620**

**【学校网站】<http://www.mhjy.net>**

**【微信客服】122285053**

**【微信公众号】MHJY1998**

**你该充电了! 请参加 25 年热招:经理培训课**

**♥全国 Mini-MBA《职业经理》双证班♥**



**你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生**