# 物流管理知识点(25道重点题目)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2025-03-14

*第一篇：物流管理知识点(25道重点题目)11-12-2学期《企业物流管理》的第一次作业同学们：大家好！《企业物流管理》第一次作业布置下来了，请大家于下周上课前将作业做在作业本上后，撕下来装订好，并请写上自己的班级、姓名、学号，再交给班上的...*

**第一篇：物流管理知识点(25道重点题目)**

11-12-2学期《企业物流管理》的第一次作业

同学们：

大家好！

《企业物流管理》第一次作业布置下来了，请大家于下周上课前将作业做在作业本上后，撕下来装订好，并请写上自己的班级、姓名、学号，再交给班上的学习委员，请学习委员将大家的作业收齐后，按学号顺序整理好后，再统一交给我。

谢谢！

唐老师

即日。

（1）物流的概念最早出现于什么时候？什么国家？

（2）美、日有关“物流”概念研究的区别是什么？

（3）什么是物流？如何界定物流概念中的“物”与“流”？

（4）物流对产品价值的贡献主要体现在哪几个方面？

（5）物流与商流的关系如何？试举例说明。

（6）什么是第一利润源？第二利润源？第三利润源？

（7）物流活动包括哪些？

（8）什么是包装？它有哪些功能？其中哪个功能与物流关系不大？

（9）什么是装卸？什么是搬运？什么是装卸搬运？

（10）什么是运输？常见的五种运输方式中每种运输方式的最大特点是什么？

（11）什么是储存？库存和储备有何区别？

（12）什么是流通加工？它与生产加工有何区别？

（13）什么是配送？配送与送货有何不同？

（14）什么是物流信息？

（15）什么是物流系统中的“二律背反”现象？

（16）物流系统的流动要素包括哪些？

（17）物流系统合理化的目标、物流系统合理化的基本思想分别是什么？

（18）企业物流管理的概念？企业物流战略的概念？企业物流战略的基本目标包括哪些？

（19）企业物流的一般战略和其他战略包括哪些？如何理解延迟战略？

（20）什么是采购？如何理解采购？采购的重要性体现在哪几个方面？

（21）采购管理的目标包括哪些？

（22）采购的组织形式主要有哪几种？它们分别有何优缺点？

（23）供应商评估选择的一般步骤包括哪些？供应商选择评估的要素主要有哪些？

（24）常见的供应商关系有哪些？供应商绩效评价的指标体系包括哪些？

（25）JIT采购（准时化采购）的基本思想是什么？JIT采购（准时化采购）的主要特点是什么？

**第二篇：物流管理题目**

一、选择题

1、物流概念最早出现在（B）

A、英国B、美国C、法国D、德国

2、物流概念最早出现在（A）

A、军事B、后勤C、企业管理D、生产环节

3、（A）管理的目标是与有着相同市场的企业在产品、服务和工作流程等方面的绩效与实践进行比较。A、竞争性标杆B、功能性标杆C、内部标杆D、一般性标杆

4、（A）是指以制造、生产和组装来增加产品的价值。A、形态效用B、地点效用C、时间效用D、占用效用

二、名词解释

1、供应链管理：利用计算机网络技术全面规划供应链中的商流、物流、信息流、资金流等，并进行组织、协调与控制。

2、生产延迟：生产延迟主张根据订单安排生产产品，在获知客户的精确要求和购买意向之前，不做任何准备工作。

3、联合库存管理：是一种基于协调中心的库存管理方法，是为了解决供应链体系中的牛鞭效应、提高供应链的同步化程度而提出的，联合库存管理是一种风险共担的库存管理模式。

4、ECR：是由生产厂家、批发商和零售商等供应链节点企业组成的，更好、更快并以更低的价格满足消费者需要为目的的供应链管理系统。

5、ERP：将企业内部所有资源整合在一起，对采购、生产、库存、成本、分销、运输、财务、人力资源进行规划，从而达到对最佳资源组合，取得预期效益。

三、填空题

1、供应链是一个网链结构，由围绕核心企业的供应商、供应商的供应商和用户、用户的用户组成。其主要具有复杂性、动态性、交叉性和面向用户需求等特征。

2、物流管理的预测从方法论上可以分为自顶向下方法、自底向上方法。

3、客户服务有四个传统要素：时间、可靠性、沟通与方便。

4、运输的两条基本原理是规模经济 和距离经济。

5、从节点企业与节点企业之间关系的角度来考察，供应链网络结构主要包括链状结构、网状结构、核心企业网状结构三种。

6、运输作业的关键因素是 成本、速度、和一致性。

7、作业流程是指进行一项或多项投入，以创造出顾客所认同的有价值产出的一系列活动。它可以分为核心流程、支持流程两部分。

8、仓库的基本操作是 物料搬运、储存与保管、季节性需求的调整。

9、在对供应链进行构建时应注意考虑客户优先、定位明确、防范风险等方面的问题。

10、物流信息系统的四个主要子系统是 订单处理系统、调查和情报系统、决策支持系统、报告和输出系统。

四、论述题

1、物流系统设计过程？

答：物流系统设计分为三个阶段：可行性分析与项目计划、收集和分析数据、建议与实施

（一）可行性分析与项目计划：

1、可行性分析包括现状分析、机会分析及成本-效益分析；

2、项目计划包括：目标的确定、约束条件、制定衡量标准、分析方法、项目计划

（二）收集和分析数据

1、进行假设与数据分析：确定数据分析方法、给出假设前提、确定数据来源、收集数据

2、分析数据：定义所分析的问题；基本方案分析；方案比较；灵敏度分析

（三）建议与实施

1、在可行性最大的几个方案中向管理层推荐两到三个最佳方案

2、对推荐的几个方案进行成本评估

3、进行风险分析，判断市场可以产生哪些变动，这些变动对所推荐的方案的影响

2、ERP与物流信息系统的区别？ 答：首先，ERP是 集成的开放型系统

其次，ERP基于供应链管理的思想，管理思路上实现了从过去传统的职能管理模式下的局部优化到过程管理下的整体优化的转变。

第三，ERP是一个以计划为核心的信息系统。ERP与MIS后个明显区别就是ERP具有强大的计划集成功能。ERP可以根据历史数据及企业的决策模型制定销售计划。

第四，ERP是以订单触发业务流程的，注重的是流程管理。传统的MIS注重的事件的处理，而非流程处理。第五，ERP系统的信息资源是一次性获取，就可以共享使用。而在传统的MIS中，信息资源要多次获取，存在很多重复劳动甚至无效劳动。

3、请论述基于供应链的运输决策的要点有哪些？

（1）使运输战略与竞争战略保持一致。管理人员必须确保运输战略有利于竞争战略的实施。为实现这一目标，管理人员应当设计各种运输激励机制。

（2）考虑内部运输和外部运输。企业必须将公司的内部运输和外部运输结合起来，以满足自身的运输需要。（3）设计能适应电子商务需要的运输网络。适应新经济要求的快速反应型运输系统，企业应当寻求一切机会进行联合运送，在某些情况下，甚至与竞争对手进行联合，以便降低小批量送货的成本。

（4）运用信息技术来改善运输经营。管理者必须在供应链中采用可行的信息技术，来降低运输成本、增强反应能力。

（5）运输网络设计必须具有弹性。进行运输网络设计时，管理者还必须考虑到需求的不确定性和运输的可行性，以增加网络设计的弹性。

4、供应链中需求变异放大产生的原因是什么？

供应链中需求变异放大产生的原因可以归纳为4个方面：

（1）需求预测修正。需求预测修正是指当供应链的成员采用其直接的下游订货数据作为市场需求信号时，即产生需求放大。

（2）订货批量决策。订货批量决策指两种现象，一种是周期性订货决策，另一种是订单推动。

（3）价格波动。价格波动反映了一种商业行为——预先购买（Forward Buy）。它是由于一些促销手段造成的，如价格折扣、数量折扣、赠票等。

（4）短缺博弈。短缺博弈是指这样一种现象：当需求大于供应量时，理性的决策是按照用户的订货量比例分配现有的库存供应量。此时用户就为了获得更大份额的配给量，故意地夸大其订货需求，当需求降温时，订货又突然消失。

**第三篇：物流管理重点**

现代物流管理物流：物流是物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要，将运输、存储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能有机结合。物流管理：指为达到既定目的，对物流和全过程进行计划、组织、协调与控制。供应链管理：贯穿始终的思想就是在供应链参与者之间协作的整合与产品相关的行为来提高运营效率、质量与客户服务，为所有写作的公司获得持续的竞争优势。供应链管理把供应链上的各个企业作为一个不可分割的整体，使供应链上各企业分担的采购、生产、分销和销售的职能成为一个协调发展的有机体。1供应链（物流）管理的关键业务流程：（1）客户关系管理（2）客户服务管理（3）需求管理(4)订单履行(5)生产流程管理(6)采购管理(7)产品开发和产业商业化2供应链物流管理的目标：供应链物流管理的目标即是通过调和1总成本最小化，2客户服务最优化3总库存最小化4总周期时间最短化5物流质量最优化3供应链物流管理方法——供应商管理用户库存（VMI）1.VMI在用户和供应商之间的合作性策略，以对双方来说都是最低的成本优化产品的可获性，在一个相互同意的目标框架下由供应商管理库存，这样的目标框架本经常性监督和修正，以产生一种连续改进的环境。2.VMI的建立需要在合作伙伴关系、互惠、目标一致、相互信任、信息互享、持续改进等原则上建立互信，公平的管理体系。3实施步骤：（1）建立客户情报信息系统（2）建立销售网络系统（3）建立供应商和分销商的合作框架协议（4）组织机构的变革4实施环境：（1）零售商或批发商没有IT系统或基础设施来有效管理他们的库存（2）制造商实力雄厚并且比零售商的信息量大（3）有较高的直接存储交货水平，因而制造商能够有效规划运输。运输与包装1运输是指专用运输设备将物品从一切地点向另一地点运送。2运输合理化是指按照货物流通的规律，用最少的劳动消耗，达到最大的经济效益，来组织货物调运，通过合理化使运输既有利于生产，又有利于市场供应，又有利于节约流通费用和节约运力、劳动力。3合理运输化的决定因素：(1)运输距离（2）运输环节（3）运输工具（4）运输时间（5）运输费用4实现合理化运输的途径(1)运输网络的合理配置（2）选择最佳的运输方式（3）提高运行效率（4）推进共同运输（5）采用各种现代化运输方式5包装：是为了在流通过程中保护产品，方便储运，促进销售，按一定技术方法而采用的容器，材料及辅助物等的总体名称。6包装合理化的主要体现：(1)包装的轻薄化（2）包装的单纯化（3）符合集装单元化和标准化的要求（4）包装的机械化7包装合理化的设计要求(1)掌握流通实况，发挥最经济的保护功能（2）实行包装标准化（3）协调与生产关系（4）注意装卸及开启的方便性仓储与库存管理仓储：是物流系统的一个子系统，在物流系统中起着缓冲，调节和平衡作用。概念：表示一项活动或一个过程，以满足供应链上下游的需求为目的，在特定的有形式或无形的场所，运用现代技术对物品的进出、库存、分拣、包装、配总及其信息进行有效的计划，执行和控制的物流活动。2仓储的主要任务：（1）市场经济的手段活得最大的仓储资源的配置（2）以高效率为原则组织管理组织机构（3）以不断满足社会需要为原则开展商务活动（4）以高效率、低成本为原则组织仓储生产（5）以“优质服务，诚信原则”树立企业形象（6）推行制度化，科学化的先进机制，实行制度化管理，不断提高管理的水平（7）从技术层次到精神层次地提高员工素质。3仓储决策主要内容：仓储产权决策（1）周转总量

（2）需求稳定性（3）市场密度仓库数量决策（1）总成本（2）顾客服务（3）运输能力（4）小批量顾客（5）计算机的应用（6）单体仓库的规模仓库规模决策（1）仓库面积的确定（2）长度和宽度的确定（3）层数的确定（4）仓库高度的确定仓库的选址决策（1）客户条件（2）自然地理条件（3）运输条件（4）用地条件（5）法规制度条件仓库布局决策存货内容决策4仓储作业管理主要内容：货物入库管理货物的保管（1）区分、分类和编号（2）对码（3）盘点（4）养护货物的出库（1）商品出库方式（2）商品出库作业（3）发货检查配送与流通加工 仓储作业管任务 1利用市场经济的手段获得最大的仓储资源的配置2以高效率为原则组织管理组织结构3以不断满足社会需要为原则开展商务活动4以高效率、低成本为原则组织仓储生产5以“优质服务、诚信原则”树立企业形象6推行制度化、科学化的先进机制，实行制度化管理，不断体提高管理水平7从技术层次到精神层次提高员工素质。配送：在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定的物流活动。配送中心指从事配

送业务具有完善信息网络的场所或组织应符合(1)主要为特定客户或末端客户提供服务（2）配送功能健全（3）辐射范围小（4）提供高频率，小批量，多批次配送服务配送中心作业环节：（1）拣选

（2）分货（3）流通加工（4）保管（5）配（6）订单处理（7）信息处理流通加工：是为了提高物流速度和物品的利用率，在物品进入流通领域后，按客户要求进行的加工活动作用：（1）方便流通（2）提高了生产效益，也提高了流通效益（3）流通加工不但方便了用户购买和使用，还降低了用户成本（4）提高加工效率及设备利用率（5）充分发挥各种输送手段的最高效率（6）可实现废物再生，物资充分利用，综合利用，提高物资利用率（7）高边功能，增加商品价值，提高效益

第三方物流独立于供需双方，为客户提供专项或全面的物流系统设计或系统运营的物流服务模式。第三方物流服务的内容1开发物流系统及提供物流策略2信息处理3货物的运集4选择运输商及货代5仓储6咨询7运费支付 第四方物流：一个调配和管理组织自身的极具有互补性服务提供商的资源、能力与技术，来提供全面的供应链解决方案的供应链集成商。作用：对制造企业或分销企业的供应链进行监控，在客户和他的物流和信息供应商之间充当唯一“联系人”的角色，因此，有人把第四方物流称为“总承包商”或“领衔物流服务商”。国际物流特点：（1）国际性（2）复杂性（3）高风险性（4）运输方式的多样性构成国际多式联运的条件：（1）必须是至少采用两种不同的运输方式的连贯运输，且是两种运输方式的组合（2）必须要有一个多式联运合同（3）必须便用一份全程多式联运单据。（4）必须是国际间的货物运输（5）必须由一个多式联运经营人对全程运输占总的责任（6）必须是全程单一的运费费率物流战略：是对企业或其他组织为了适应未来环境的变化，为寻求物流的可持续发展，就物流发展目标以及达成目标等的途径与手段而定制的长远性、全局性的规划与谋略。物流战略管理 对企业的物流活动实行的总体性管理，是企业定制、实施、控制和评价物流战略的一系列管理决策与行动，其核心问题是使企业的物流活动与环境相适应，以实现物流的长期、可持续发展。制定物流战略规划的影响因素（1）顾客服务水平（2）供应和分配渠道（3）设施定位（4）分配布置（5）库存（6）运输（7）信息管理（8）组织21世纪竞争模式

21实际的市场将不是企业和企业之间的竞争，而是供应链和供应链之间的竞争，任何一个企业只有与别的企业结成供应链才有可能取得竞争的主动权，一个新产品研制出来很容易被模仿，但供应链不会被仿制，智慧加独特就是一种竞争优势。一个协调一致、紧密一体化的供应链是企业竞争力的关键。但是世界上没有永恒的竞争优势，只有不断发展、不断创新，在现有的基础上更加努力才能让自己的企业在竞争中处于有利地位。第三方物流服务内容：主要集中在物流战略咨询，物流管理，物流规划，物流作业和物流信息系统维护等方面。1开发物流系统及提供物流策略2信息处理3货物集合4选择运输商及代理商5仓储6咨询7运费支付第三方物流优越性：1有利于集中主业2有利于减少库存3有利于减少投资和加快资本周转4有利于灵活运用新技术5有利于提高顾客服务水平6有利于降低物流成本7有利于利用本地关系而进入新的市场8有利于提升企业形象。

30年无合同：“夏晖与麦当劳的合作没有签订合同,而且麦当劳与很多大供应商之间也没有合同。” 的确有些难以置信!在投资建设北京配送中心时,调研投资项目的投资公司负责人向夏晖提出想看一下他们与麦当劳的合作合同。白雪李如实相告,令对方几乎不感相信,不过仔细了解原因后,对方还是决定投资。这种合作关系看起来不符合现代的商业理念,但却从麦当劳的创始人与夏晖及供应商的创始人开始一路传承下来。“这种合作关系很古老,不像现代管理,但比现代管理还现代,形成超供应链的力量。”白雪李说,在夏晖的10年工作经历让自己充分感受到了麦当劳体系的力量。夏晖北方区营运总监林乐杰则认为,这种长期互信的关系使两者的合作支付了最低的信任成本。多年来,麦当劳没有亏待他的合作伙伴,夏晖对麦当劳也始终忠心耿耿,白雪李说,有时长期不赚钱,夏晖也会毫不犹豫地投入。因为市场需要双方来共同培育,而且在其它市场上这点损失也会被补回来。有一年,麦当劳打算开发东南亚某国市场,夏晖很快跟进在该国投巨资建配送中心。结果天有不测风云,该国发生骚乱,夏晖巨大的投入打了水漂。最后夏晖这笔损失是由麦当劳给付的。

**第四篇：物流管理重点**

《物流管理》期末考试重点

选择题：15×1’填空题:25×1’问答题：6×5’计算题：3×10’

1、P4 物流的起源（3个阶段）①物流概念的孕育阶段②分销物流学③现代物流学阶段

2、P5市场营销能产生的三种效能，即：所有权效能、空间效用和时间效用

3、物流活动的构成：运输、储存、包装、装卸、流通加工、配送、物流信息系统。

4、现代物流包括哪几种形式

5、现代物流学分为哪几个方面？（企业物流学、第三方物流学、供应链物流学、电子商务物流学等）

6、物流的几种观点，物流的价值与利润理念，物流成本的计算，7、物流成本可以用“冰山一角”来解释的原因；现在的物流费用有如冰山大部分潜在海底，可见费用只是露在海面的小部分。

8、物流的“第三利润源泉”（P6）：随着技术水平的提高和内部管理的加强，生产和销售领域内降低成本的空间越来越小，而在生产和销售领域以外的物流环节上却大有潜力。

9、物流：所谓物流是物资有形或无形地从供应者向需求者进行的物资物质实体的流动。

10、商流：是物资有供应者向需求者转移时物资社会实体流动，主要表现为物资与其等价物的交换运动和物资所有权的转移运动。

11、信息流：它和商流物流一起共同构成了流通的三流。流通信息：伴随流通活动而产生并且为流通活动服务的信息。

商流信息流：在商流活动中产生的、并为商流活动服务的商流信息的产生，制作加工储存和传递。

物流信息流：在物流活动中产生的，并为物流活动服务的物流信息的产生、制作、加工、储存和传递。

12、物流活动的分类

总的来说可以分为物流作业活动与物流管理活动两大类。物流作业活动又可以分为运输（包括配送）、储存（包括保管）、加工（包括生产加工和流通加工）、包装、装卸（包括搬运）信息活动。物流管理活动包括计划、组织、指挥、协调、控制。

13、物流管理活动 ：对物流作业的管理活动包括计划、组织、指挥、协调和控制。

14、物流的分类及图3-10

① 物流按范围分：企业内部物流（生产物流，不伴随商流发生），社会物流：购进物流、销售物流、返品物流、回收物流、废弃物流。（宏观物流，伴随商流发生）

② 物流按企业范围分：单个企业物流包括生产企业物流、流通企业物流、事业单位物流。

多个企业物流：供应链物流，第三方物流

③ 物流按业主类型分：自办物流、外包物流、第三方物流。

15、P37 物资实体的二重性

一是其物质实体本身，二是它在社会中的地位、作用和价值，也就是社会实体。

16、P43 流通活动的组成：由商流活动（购、销）信息流活动（信息）物流活动（运输、储存、包装、装卸、加工）PS：物流活动是流通活动的一部分。

17、物流的性质、18、物流活动的双重性：物流是增值性经济活动；物流又是增加成本、增加环境负担的经济活动。

19、物流的作用：使有形商品的交易最终完成，包括一般交易与电子商务商品流通的组成部分之一。物流与供应链

20、吞吐量：包括吞量和吐量，是总入库量和总出库量的和。反应了仓储工作强度，并影响和决定了其他指标。

21、库存量：库存物资的数量。

22、库存的概念：就是库存物资，凡是处在储存状态的物资，都可以称做库存物资，简称库存。

23、物流六要素：流体、载体、流向、流量、流程、流速

24、物流活动的分类：物流作业活动和物流管理活动

25、库存过程：订货、进货、保管、配送

26、储备形式：剩余物资、保险储备、周转储备

27、仓储管理的基本步骤：入库、在库保养保管、出库

28、包装的功能：保护功能、方便功能、促销功能

29、MRP的基本任务：编制零件的生产计划和采购计划

30、供应链的管理包括：供应链的构建、供应链的运行和控制

31、商流活动包括：买卖交易活动及商情信息活动。

32、经营方式及进货方式（考填空、选择）

经营方式：不允许缺货，可以缺货，实行补货。

进货方式：瞬时到货方式，持时到货方式。

33、库存成本的构成：订货费、保管费、缺货费、补货费、进货与购买费、总费用

34、订货点（QK）：发出订货时仓库里该品种还包邮的实际库存量叫做订货点。

35、订货周期（区分T/T\*）：订货间隔期。其不能太长，太长会使库存水平过高，也不能太短，太短了订货批次太多，就会增加订货费用。

36、经济订货批量(EOQ)：根据总费用最省的原则来确定一次订货所订的物资数量。

37、订货提前期（TK）：指从发出订货到所订货物运回并入库所需要的时间长度

38、订货提前期需求量（DL)的概念：按照已有的销售速率在订货提前期内将有一定的销售量，这个销售量就是订货提前期需求量。

39、解决与订货有关的三个问题：订货点、订货批量，订货法。

40、安全库存（考多选题）

41、物流运输的基本原理：规模经济和距离经济，考选择题

42、P129 运输方式（考选择或填空）：公路运输、铁路运输、水路运输、航空运输和管道运输。

43、P144运输成本管理（考选择题）包括对变动成本、固定成本、联合成本的管理。

44、不合理运输中的对流运输：又叫相向运输，包括明显的对流运输和隐蔽的对流运输。

45、对远运输：调运物资舍近求远。

46、选择题：与运动有关的不合理运输有哪几种

运输规划（问答：

1、P46 物流和商流的联系和区别

联系：①它们都属于流通领域，是商品流通的两种形式，在功能上互相补充。通常是先发生商流后发生物流，在商流完成以后在进行物流。②它们都是从供应者到需求着的流动，具有相同的出发点和归宿。区别：①流动的实体不同：物流是物资的物质实体流动，商流是物资的社会实体流动。②功能不同物流创造物资的空间效用、时间效用、形质效用，而商流创造物资的所有权效用。③物流和商流又是相互独立的，发生的先后和路径都可能互不相同。在特殊情况下，没有物流的商流和没有商流的物流都是可能存在的。

2、什么说物流管理也是一种物流活动等

物流是指一切旨在创造空间效用、时间效用和形质效用的物资物质实体的流动。具体的物流活动包括运输、储存、包装、装卸、加工、伴随的信息活动及其集成化了的作业活动，也包括对这些物流活动进行计划、组织、指挥、协调和控制所构成的物流管理活动。这个概念不仅说明了物流管理活动是物流活动的一种而且还说明了物流管理的具体内容和功能。

3、不合理运输有哪几种形式？怎样消除不合理运输？

①单程或双程空驶②与运输方向有关的不合理运输：对流运输，倒向运输③运输距离有关的不合理运输：迂回运输，过远运输④与运量有关的不合理运输：重复运输，无效运输⑤与运力有关的不合理运输：弃水走陆运输；铁路、大型船舶的过近运输；运输工具承载能力选择不当⑥托运方式选择不当的不合理运输

运输合理化的方式：①提高载运工具的实载率，②减少动力投入，增加运输能力：铁路运输满载超轴法，水路运输拖排拖带和顶推法，汽车挂车法③发展社会化的运输体系④根据经济运输里程，选择最佳的运输方式，⑤提倡直达运输，⑥发展特殊运输技术和运输工具⑦改进流通加工方式。

4、物流的功能：

①克服供需之间的空间距离，通过运输、配送等方式，将供应者手中的物资转移到需求者的手中，创造物资的空间效用，②克服供需之间物资的时间距离，通过储存、保管等方式，将供应者手中的物资转移到需求者手中，创造物资的时间效用。③克服供需之间物资形状性质的距离，通过加工（包括生产加工和流通加工）的方式，将供应者手中所具有的形状性质的物资改造成具有需求者所需要的形状性质的物资，创造物资的形质效用。

5、P63 商物分离原则

把物流和商流分别独立进行，在保持商流活跃的情况下，尽量使货物少动。商流可以多次转手交易，但是货物应该尽量减少环节，缩短路径。这样有利于保证商流的灵活性和物流的费用节省，提高流通的经济效益。还可以根据具体情况，按照物流活动的集成化、一体化、共同化、规模化、信息化、标准化、专业化、高技术化的原则，来策划、组织各种物流活动，从而实现物流活动的低成本、高效益的运作，实现物流的优化。

6、一是库存与仓储的区别？

①库存不只是存在仓库中，虽然说仓库是保管库存的主要场所，但是库存却不只是存在于仓库中②仓库管理不同于库存管理，仓库管理是对仓库及仓库内所储存的物资管理，而库存管理则是对于储存状态的物资数量的管理。

7、库存的二重性？

一方面库存是生产和生活的前提条件，没有库存，人们就不可能维持正常的生产和生活；另一方面，库存又是生产和生活的负担：库存是一种资金的占用，要花费资金成本，还要负担库存物资的保管费用，还要承担库存损失和库存风险。因此，库存不能没有，但是也不能够多，而且是越少越好。

8、P98ABC分类法的基本思想和步骤

思想：可以将那些品种很少，而销售金额很大的物资归为一类，实行重点管理；把品种数多但销售金额很少的物资归为一类，实行一般管理，其余再分成一类。

步骤：

一、首先要进行统计分析，选定一个合适的统计期①比较靠近当前，②销售比较正常

二、分别统计出所有各种物资在该统计期中的销售量、单价和销售额，并对每种物资制作一张ABC分析卡，填上品名，编号、单价，销售数量、销售金额。

三、将ABC分析卡按销售额由大到小的顺序排队，并按此顺序号对各种物资进行物料编号。

四、制作ABC分析表，ABC分类图。

9、P116订货批量如何确定：①定量订货法中订货批量取决于单次订货费用和单位物资单位时间的保管费用，还取决于单位时间内的需求量。②定期订货法没有固定不变的订货批量，每个周期的订货批量的大小都是由当时实际库存量的大小决定的，等于当时的实际库存量与最高库存量的差值。

10、物流创造的几种效益

①克服供需之间物资的空间距离，通过运输、配送等方式，将供应者手中的物资转移到需求者手中，创造物资的空间效用。②克服供需之间物资的时间距离，通过储存、保管等方式，将供应者手中的物资转移到需求者手中，创造物资的时间效用。③克服供需之间物资形状性质的距离，通过加工（包括生产加工和流通加工）的方式，将供应者手中所具有的形状性质的物资改造成具有需求者所需要的形状性质的物资，创造物资的形质效用。

11、生产和流通的关系

首先生产决定疏通，没有生产厂也就没有流通，因为没有生产就没有产品，当然也就不需要流通。但是流通反过来又对生产有很大的反作用：①流通为生产提供原材料、设备和工具，为生产创造必要的物质条件，没有流通，就不可能有原材料的供应，没有机器设备和工具的提供，生产就不能够进行。②流通又为生产推销产品，收回资金和利润，为生产和再生产的顺利进行、为企业的生存发展提供资金条件。

12、商流和物流关系的几种形式

物流不是先于商流而存在的，而是有了买买行为之后，才有物流。物流虽然只是在商流确定之后实现买卖的具体行为，但如没有物流，买卖行为也无法实现。从这一点来看，商流和物流是相辅相成、互相补充的。因此，在流通领域中，物流与商流应该同属主要功能

①商流在前，物流在后，物流是在商流之后完成的商品的预购就是。②物流在前，商流在后。如商品的赊销③商流迂回，物流直达。例如在商流中商品的所有权多次易手，但产品实体可能从最初的售卖者直接送达最终的购买者。④只有商流没有物流。如建筑物、房产的买卖，商品的投机活动。

13、仓库的功能

①储存保管物资的功能②集散货物的功能③衔接供需的功能④客户服务的功能⑤防范风险的功能⑥物流中心的功能

14、仓库的决策

仓库数量决策：即确定仓库的数量，②仓库规模决策（需求量越大，仓库规模越大，需求速率越大说明出库速率越大，因而商品周转的速率也越快，从而仓库规模可以小一些），③仓库类型决策即确定各个仓库分别选择什么类型，④仓库布局模式决策，即确定布局的方式。

15、最佳配送路线？

①满足所有客户的需求，②不使任何一辆车超载，③每一辆车每天的运行时间或行驶里程不超过规定的上线，④能够满足用户到货时间的要求。

16、P8 分销物流与现代物流的区别

分销物流的特点：（1）、把物流看成是在分销领域中的物流，研究物流主要专注于分销领域；

（2）、研究物流都是从初步的专业化走向初步的集约化；（3）、分销领域物流的研究，逐渐是的物流理论和应用从分销领域波及全范围、全领域，逐渐形成跨范围、跨领域的统一物流产业和物流概念

现代物流的特点:(1)、物流进一步专业化，表现在物流和生产的斐贝专业化和各个专业物流活动、各个物流环节的进一步专业化等方面；（2）、物流的集成化；（3）、物流共同化；

（4）、物流的一体化；（5）、物流信息化；（6）、物流网络化

17、包括最小元素法的解题步骤？

在初始运输表格中，依次优先最小的运价系数的格开始，分配由源量到汇量允许的最大调运量，直到所有的源量分配完毕、所有的汇量都得到满足为止。基本格：填上解的这些格叫做基本格，他们的个数应当有m+n-

1M表行数，n表列数；非基本格、行位势、列位势等基本概念）

18、运输的功能（物资移动及短时储存，详见PPT）

①运输最基本的功能就是通过运输手段将货物从供应地转移到需求地，实现物资的空间位置转移，从而满足需求地用户对物资的需求，创造物资的空间效用保障需求地用户的生产或生活的正常进行。②产品短时储存：产品在运输期间进行零时、免费的、自然储存，运输工具（车船飞机管道）做临时储存设施

计算：

1、P104持时到货的经济订货批量（可能考计算题，认真看PPT）

2、P110-P122 定量订货法、定期订货法选其一考一道计算题（注意看懂例题，会做课后习题、会用公式并结合PPT）

3、看PPT表上作业法、图上作业法、节约里程法、重心法，四选一考一道计算题（前两种考的几率较大，书上没有的看PPT）

P155 图上作业法（考相关的路线图，要求自己会画流量图，即：交通图变流量图。图中矩形表示“汇点”，圆形表示“源点”，考有环形的）

**第五篇：2024物流企业管理重点知识点(完整版)**

经过同学们的努力配合，2024年自考《物流企业管理》重点知识点已整理完毕，请使用者根据自己的掌握程度适当删减内容，以达到符合个人能力的使用标准。

鸣谢以下参与者（排名不分先后）

张凯丽、杨华峰、叶雅楠、田沓、郭哲、杜磊、顾凡、韩玉、杨泽、刘爽

第一章【物流的概念】物流是指物品从供应地向接收地的实体流动过程。【物品】是指经济活动中涉及实体流动的物质资料。【物流的分类】按物流的作用分类可分为供应物流、销售物流、生产物流、回收物流、和废弃物流。按物流系统的性质分类可分为社会物流、行业物流、企业物流。按物流活动的空间分类可分为国内物流、国际物流。按物流活动的主体分类可分为微观物流、中观物流、宏观物流。【物流行业的构成】交通运输业（核心）、储运业、通运业和配送业。物流的主要环节：运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、物流信息。【物流的作用】物流是国经济正常运转的发动机、物流是第三利润源泉、物流是成本中心、物流是取得竞争优势的关键环节。【物流产业】是指以物流活动或各种物流支援活动为经营内容的盈利性事业。【物流产业的规模】是指一个国家或地区在一定时期内物流产业的产值、就业人数、资产、企业数、以及所完成的物流量的大小或多少。【物流产业的结构】是指物流产业内部构成及其比例关系，包括各种物流产业的产值、就业、物流量构成、以及物流产业的地区构成、企业或市场竞争结构等。【物流产业绩效】是指物流产业的产值、收入、利润等产出与人、财、物等物流资源的投入之比。【物流企业的概念】是指独立与生产领域之外，专门从事各种物流经营活动的自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束的具有法人资格的企业。

【现代物流企业的特征】物流过称的高效化、物流作业的规范化、物流服务的优质化、物流组织的网络化、物流目标的系统化、技术装备的现代化。【物流企业的基本任务】遵循经济规律的客观要求，以经营为中心，经济合理的做好购、销、运、存工作，促进生产，引导生产，繁荣市场，满足生产和人民生活的需要，加快现代化建设。【物流企业管理的职能】计划职能、组织职能、领导职能、协调职能、控制职能。【现代物流管理的基本特征】现代物流管理以实现顾客满意为第一目标、现代物流着重的是整个流通渠道的商品运动、现代物流管理以企业整体最优为目的、现代物流管理重视效率，更重视效果、现代物流管理是对商品运动的一元化管理 【物流企业管理的基本原则】物流服务原则、物流合理化原则、节约原则、规模化原则 物流企业管理的主要方法：经济方法、行政方法、法律方法、现代化管理方法、教育方法

第二章【物流企业经营环境】经营环境指存在于企业经营过程中的不可控制的因素和力量，这些因素和力量是影响企业经营活动及其目标实现的外部条件。【物流企业的环境分析】包括企业的宏观环境、行业环境和企业内部环境。【企业的宏观环境】也称总体环境，是一定时空内，存在于社会中的各类企业均会面对此环境，其内容庞杂，大致可归纳为政治、社会、经济、技术、自然等五个方面。【行业环境分析的内容】（1）现有竞争对手研究（2）潜在竞争对手研究（3）替代品生产企业研究（4）用户研究（5）供应商研究【特殊环境研究】（1）目标市场对物流企业的包容性或接纳程度（2）行业生命周期（3）行业的技术经济支持情况（4）新技术、新产品的影响【物流企业内部环境】（又称内部资源环境）分析的对象由于物流企业的组织结构不同而明显不同。【环境分析法】常见的方法有销售人员估计法、管理人员评价法、观察调查法、市场研究法、竞争对手分析法、雷达图法、加权平均值法等。

【环境预测法】预测方法可分为定性预测方法和定量预测方法。定性预测方法是根据个人的知识、经验和主观判断，对环境的未来发展趋势作出估计。综合判断法、专家调查法、用户期望法属于此类型。【时间序列预测】包括移动平均法、加权移动平均法、指数平滑法等：因果关系分析的常用方法有回归分析法、基数叠加法等。【SWOT分析法】机会（O）风险（T）优势（S）劣势（W）【物流企业战略的概念】物流战略是为寻求物流的可持续发展，就物流发展目标及达成目标的途径与手段而制定的长远性、全局性的规划与谋略。

【物流企业战略的特征】物流企业的战略具有全局性、长期性、竞争性、纲领性、风险性等特征。【物流企业战略的内容】物流企业战略作为一个战略系统主要由四个方面构成：①战略思想②战略目标③战略方针④.战略规划【物流企业战略目标体系】企业的战略目标大致可以分成两类，第一类是用来满足企业生存和发展所需要的项目目标，这些项目目标又可以分解成业绩目标和能力目标两类。业绩目标主要包括收益性、成长性和安全性指标等三类定量指标。【业绩目标的目标项目】收益性、成长性、稳定性【目标项目构成】资本利润率、销售利润率、资本周转率、销售额成长率、市场占有率、利润增长率、自有资本比率、附加价值增长率、盈亏平衡点。【能力目标】综合、研究开发能力、生产制造、市场营销、人事组织、财务能力【目标项目构成】战略决策能力、集团组织能力、企业文化、品牌商标、新产品比率、技术创新能力、专利数量、生产能力、质量水平、合同执行率、成本降低率、推销能力、市场开发能力、服务水平、职工安定率、职务安排合理性、直接、间接人员比率、资金筹集能力、资金运用效率【社会贡献目标的目标项目】顾客、股东、职工、社区

【目标项目构成】提高产品质量，降低产品价格、改善服务水平分红率、价格股票、股票收益性、工资水平、职工福利、能力开发、士气公害防治程度，利益返还率，就业机会、企业形象【物流企业战略类型】按战略发展方向分增长（发展）型战略、维持（稳定）型战略和收缩（撤退）型战略等三大类。【物流企业战略选择的影响因素】1.企业过去的战略影响2.管理者对风险的态度3.企业环境4.企业文化与权力关系5.管理人员的素质6.竞争行为和反应7.时限考虑

【物流企业任务说明书的要素】1.物流企业目标即生存、增长与获利2.经营哲学3.市场与技术4.自我观念5.公众形象

【企业文化的功能】1导向功能2.凝聚功能3.激励功能4.约束功能5.调节优化功能6.塑造形象功能7.辐射功能8.应变功能【物流企业文化的内容】物流企业文化的内容十分丰富。狭义的企业文化包括企业哲学、企业价值、企业精神、企

业民主、企业道德、企业习俗、企业形象、企业制度、企业环境、企业礼仪、企业风尚等无形的意识形态及与之相适应的文化结构。【企业文化的层次结构】1.物质层是企业文化的最表层部分2.制度层是企业文化的中间层次3.精神层（核心层）是指企业价值观【企业形象设计】CIS意思是“企业的统一文化系统”、“企业的自我同一化系统”“企业识别系统”。CIS基本上由三部分构成：企业的理念识别（MI）、企业的行为识别（BI）企业的视觉识别（VI）MI是抽象思考的精神理念CIS的核心是MI

第三章【物流企业管理组织结构形态】⑴传统的组织结构（优点：机构层次少，权力集中，命令统一，执行迅速，效率高；缺点：领导事务多，精力受牵制，不利于提高经营管理水平。适合简单的小型物流企业）⑵功能集合型组织结构（物流流程分散性较差，业务分割状态仍没实质性变化，适合中小规模企业）⑶功能独立型组织结构⑷一体化的组织结构（大中型物流企业采用）⑸物流子公司制的组织结构（独立核算，自负盈亏）【物流企业组织结构设计的原则】精简，统一，自主，高效【现代物流组织管理创新主要体现】①以过程为导向的组织管理创新②以战略为导向的组织管理创新③以虚拟为导向的组织管理创新【物流企业组织创新的途径】主要是业务流程再造（BPR）和流程优化。【在对组织设置改革创新时】应要遵循组织机构的设置与作业流程相结合以及与信息技术（或电子商务）相结合的两个原则。

【流程优化】是再造和全面质量管理的有机结合。【物流服务的理念创新】①提供综合服务的解决方案②全面提升客户价值③建立双赢的合作伙伴关系 【物流服务的内容创新】⑴由物流基本服务向增值服务延伸 ⑵ 由物流功能服务向管理服务延伸⑶由实物物流服务向信息流，资金流服务延伸【物流服务的方式创新】①从短期交易服务到长期合同服务② 从完成客户指令到实行协同运作③从提供物流服务到实行物流合作

第四章【企业自营模式的优点】（1）企业自营物流对供应链各个环节有较强的控制能力，易于生产和其他业务环节密切配合，全库服务于本企业的经营管理，确保企业能够获得长期稳定的利润(2)可以合理的规划管理流程，提高物流作业效率，减少流通费用(3)可以使原材料和零配件采购、配送以及生产支持从战略上一体化，实现准时采购，增加批次，减少批量，调控库存，减少资金占用，成本降低，从而实现零库存，零距离和零运营成本【企业自营物流的缺点】（1）企业自营物流增加了企业投资负担，用于仓储设备，运输设备以及相关的人力资本，这必然会减少企业对其他重要环节的投入，削弱企业的市场竞争能（2）企业配送效率低下管理难于控制（3）规模有限，物流配送管理专业化程度非常低（4）无法进行准确的效益评估（5）企业配送的产品单一，主要配送本企业生产的产品【配送】是指按用户订货的要求，以合理的送货形式，在配送中心或其他物流据点惊醒货物配备，以合理的方式送交用户，实现物品最终配置的经济活动【配送的分类】按配送据点的不同分类：①配送中心配送（优点：规模大，有配套的实施配送的设施设备和装备，配送专业性强，和用户一般有固定的配送关系缺点：服务对象固定，灵活机动性较差，决定了其发展受到一定的限制）②仓库配送(一般以仓库为据点进行的配送)③商店配送（一种是独立成立专门从事为连锁商店服务的配送企业；为其他用户服务的职能另一种在于连锁商店内的配送他并不承担其他用户的配送，其任务在于连锁经营）【按配送商品种类和数量】①单品种大批量配送（适应于那些需要量大，品种单一或少品种的生产企业）②多品种少批量配送③配套成套配送（按生产节奏定时送生产企业）【按配送时间数量分类】定时配送，定量配送，定时定量配送，定时定路线配送，即时配送【按经营形式不同分类】销售配送，供应配送，销售-供应一体化配送，代存代供配送【按加工程序的不同分类】加工配送（与流通加工相结合），集成配送【按配送企业专业化程度分类】综合配送，专业配送【共同配送】共同配送是为了提高物流效益，对许多用户一起配送，以追求配送合理化为目的的一种配送形式。【配送中心及其类型】按功能划分（主要有周转配送中心，分销配送中心，保管配送中心，流通加工配送中心）按配送中心的运营主体划分（制造商型配送中心，批发商型配送中心，零售商型配送中心，专业物流配送中心）按配送中心的服务范围分类城市配送中心区域配送中心【配送中心功能】保管功能倒装功能拣选功能流通加工功能运送功能信息管理功能【配送模式】按配送承担着划分的配送模式1自营型配送模式（优点：有利于企业供应生产营销的一体化作业，系统化程度相对较高缺点：企业为建立配送体系的投资规模将会大大增加，在企业配送模式较小的时候，配送的成本和费用也相对较高）【第三方配送模式】是指交易双方把自己需要完成的配送业务委托给第三方来完成的一种配送运送运作模式【外包型配送模式】具有一定规模的物流设施设备（库房，站台，车辆）及专业经验、技能的批发、储运或其他物流业务经营企业，利用自身业务优势【综合性配送模式】通过与上家（生产，加工）建立广泛的代理，或买断关系，与下家（零售店铺）形成稳定的契约关系，从而将生产、加工企业的商品或信息进行统一组织、处理后，按客户订单的要求配送到店铺【共同配送模式】以互惠互利为原则，互相提供便利的配送业务的协作型配送模式【按集散程度划分的配送模式】1集货型配送模式2散货型配送模式3混合型配送模式【第三方物流模式】是由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式【第三方物流服务的特点】相互依赖，强调合作

【第三方物流的类型】1单向型物流企业和综合型物流企业2物流自理企业和物流代理企【第三方物流企业的主要业务部门及其功能】1业务接受部门2信息中心3仓储部门4运输配送部门【第三方物流的作用】1加快物流产业的形成和再造2为企业注入新的资源，提高企业竞争力3分担风险和降低成本【第三方物流的增值服务】①常规扩展型物流增值服务②联合型物流增值服务③第四方物流增值服务④纵向延伸型物流增值服务⑤跨行业集成型物流增值服务【第四方物流】是一个供应型的集成商，他对公司内部和具有互补性的服务供应商所拥有的不同资源、能力和技术进行整合和管理、提供一整套供应性解决方案

【第四方物流内容】物流服务 金融服务 信息服务 系统及技术服务 管理服务【第四方物流的价值】利润增长 降低成本 提高资产利用率 实现供应链一体化 优化用户企业组织结【第四方物流的运营方式】协同运作型 方案集成型 行业创新型 【电子商务对物流的作用】促使物流需求发生新的变化 拓展了物流服务空间 改变了物流的运作方式（依据：

物流的运作是以信息为中心的，网络对物流的实时控制是以整体物流来进行的）促进物流基础设施的改善和管理水平的提高（具有高效率的全球性的特征，达到高效率和全球性的目标实现物流的合理化和高效化）【电子商务物流的运作模式】物流中央化模式 高效配送中心模式 电子商务的物流代理模式（已发货人和物流代理商之间的正式合同为条件）综合物流模式

【制定物流解决方案时考虑的因素】消费者地区分布 销售品种 配送细节

第五章【客户服务】是企业管理面向社会的窗口，其在企业管理中的核心环节更是不容忽视。

【内涵】客户服务是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本--服务组合中的客户界面的所有要素。【客户服务在商业实践中一般会分为三类】售前服务、售中服务、售后服务。【客服发展演变】三阶段 客户服务部的初期，客户服务部阶段，全面客户服务阶段【物流客户服务】是企业为了满足客户的物流需求，开展一系列物流活动的结果。【客服要素】1.交易前要素：服务条例 客户服务组织结构物流系统的应急服务增值服务2.交易中要素：缺货频率 提货时间 订、发货周期稳定性特殊货物的运送订货便利性3.交易后要素：安装、保修、更换、提供零配件产品跟踪客户抱怨【物流企业的客服变量】履行订单的准确性、提前期的一致性，以快速反应的方式，加快紧急订单的管理能力，包括下单时提供的信息-计划发货日期、运输延误的提前通知，投诉处理、承诺的提前期长度、库存可供应情况。【客户管理原则】动态管理原则（客户是多层次、多类型、多变化），突出重点管理原则（1.加强对重点客户管理2.针对不同类型的物流客户建立不同的客户档案3.针对不同类型的客户采取不同策略）灵活运用原则

【客户服务管理内容包括】基本资料管理、客户关系管理、客户风险管理【采购】是指企业在一定的条件下从供应市场获取产品或服务作为企业资源，以保证企业生产及经营活动正常开展的一项企业经营活动。【商品采购模式】

1、集中采购：是企业中的采购任务由一个专门部门负责，它是指企业采购部门对企业所需资源统一选择供应商、统一谈判、统一签约、统一支付的采购方式，又称统一采购。【优点】提升企业采购谈判地位和议价能力；获得供应商折扣，降低采购成本；与供应商建立长期合作伙伴关系，充分利用供应商技术、服务等资源；采购决策专业化分工和专业技能提升同时提高采购专业化水平；提高采购效率。【缺点】采购决策周期性长、灵活性差，对分公司来说采购成本高。【分散采购】指企业各部门或分公司根据各自预算和需求自行采购的采购方式。【优点】采购决策快、灵活方便。【缺点】采购成本高、议价能力低、谈判筹码、采购人员不专业、采购风险大、易产生采购舞弊行为。【综合采购三种方式】 ①统谈统签统支付②统谈分签分支付③自行采购采购方法：定量订货法：:预先确定一个订货点和订货量【定期订货法】预先确定一个订货周期和最高库存水准【JIT采购模式】又称准时化采购，供应商在指定的时间、将指定品种、指定数量、送到指定地点。是一种比较科学、理想的采购模式。【VMI采购模式】基本思想是在供应链机制下，采购不再由采购者操作，而由供应商操作。供应商自己根据用户需求信息，预测用户未来的需求量，并根据这个预测制定自己的生产计划，用户库存量的大小由供应商自主决策的采购模式。【电子采购模式】即上网采购，简化了手续、减少了采购时间、降低采购成本、提高了工作效率。【采购方式】主要有招标采购：除了最终用户及相关法规要求必须实行招标的情况以外，在对采购内容的成本信息、技术信息掌握程度不够时采用此方法。【竞争性谈判】与招标相仿，但程序上更灵活效率上也更高一些。【询价采购】“货比三家”采购方式【单一来源采购】完全掌握了采购商品的成本信息和技术信息时。【采购管理的三个组件】采购计划管理采购订单管理发票校验【采购管理三个层次特征】交易管理：围绕采购订单，容易讨价还价 采购管理：围绕一定时间段的采购合同，试图与供应商建立长久的合作关系。策略性管理：与供应商建立策略性伙伴关系；更加重视整个供应链的成本和效率管理。【商品采购批量方法】1.定性分析法：1）按照商品的供求规律确定采购批量 2）按照商品的销售特点确定采购批量3）按照采购单位的距离确定进货量 4）按照库存量确定进货量 5）根据企业资金的保证情况确定进货量。2.定量分析法：经济采购批量（EOQ）指采购费用与储存费用之和最小的采购批量。在一定时间内采购总量一定时，每次采购的批量大，采购的次数少，采购费用就低。【采购批量有限条件】1）商品的采购需要量应当均衡、稳定，计划期的采购总量是一定的，并是已知的2）货源充足，库存量不允许发生短缺3）商品单价和运费率固定，不受采购批量大小的影响4）每次的采购费用和每单位商品的储存费用均为常数5）仓储和资金条件等不受限制。【计算】年采购费=D/Q×K年储存费用=Q/2×C 年存货总费用=D/Q×K+Q/2×CEOQ=√2KD/C=√2KD/PI【库存作用】正面作用库存能保持生产经营活动的连续性和稳定性；降低成本、实现经济规模经济效益；适量的库存，有利于提高产品的现货供应比例，满足客户即时服务需求。负面作用：加大企业占用资金；超量库存会加大物流管理困难；会掩盖产品质量上缺陷，影响产品开发过程。【库存管理的评价指标】主要考核指标库存周转率，指一定时期库存周转速度。库存周转率越高，资金占用越少，资金利用率就越高，获利越高。两种方法：①年库存周转率=年销售额/年平均库存额=（2×年出库存余额）/（年初库存额+年末库存余额）②阶段性库存周转率=一定期间内出库金额/一定时期内平均库存金额=（一定时期内库存金额×2）/（期初库存额+期末库存额）【运输职能】产品移动产品短期库存【运输管理原则】规模经济距离经济【新兴运输方式】成组运输（托盘运输集装箱运输优点：运输过程中货物搬运和运输的重要形式和未来方向。）国际多式联运（两种或两种以上的运输方式，由一国境内到另一国境内）【提单】承运人开出，对装运的商品和数量起到了收据和证明文件的作用，是请求损害赔偿最基本的证明提单所指的人是货物唯一真实的受领人。【流通加工】是指流通阶段进行的商品的简单加工、组装、再包装等作业活动。

【流通加工合理化】加工和配送相结合加工和配套结合加工和合理运输相结合加工和合理商流相结合。

第六章【质量】质量是指一组固有特性满足要求的程度。质量的含义有4点：①质量不仅只是产品质量，也可以是某项活动或过程的工作质量，还可以是质量管理体系运行的质量。②提出“固有特性”的概念说明固有特性是产品，过程或体系的一部分，而人为赋予的特性不是固有特性，不反应在产品的质量范畴中，使质量的概念更为明确。③质

量反映为“满足要求的程度”，而不是反映为“特性总和”④质量的“相对性”【质量管理】是指企业围绕着使产品质量能满足不断更新的质量要求，而开展的策划，组织，计划，实施，检查和监督，审核等所有管理活动的总和。【质量管理体系】指在质量方面指挥和控制组织的管理体系。【现代物流企业质量管理的主要内容】（1）物流服务质量（2）商品的质量保证及改善（3）物流工作质量（4）物流工程质量【PDCA模式】PDCA的具体步骤（四个阶段，八个步骤）

（1）策划阶段（P阶段）该阶段包括四个工作步骤：①分析现状，找出存在的主要问题：②寻找主要问题发生的原因③找出主要原因④制定措施计划（2）实施阶段（D阶段）该过程只包括一个工作步骤：⑤按计划实施（3）检查阶段（C阶段），该阶段只包括一个工作步骤：⑥调查效果（4）处置阶段（A阶段）该段包括两个工作步骤：⑦总结经验，巩固经验，将工作结果标准化；⑧提出遗留问题并处理在质量管理工作中，四个阶段，八个步骤必须是完整的，一个也不能少的按顺序进行循环。【PDCA的特点】(1)大环套小环（2）螺旋上升（3）PDCA是综合性循环（4）“处置”阶段是关键【5S活动】是指对物流中心，配送中心，仓储现场管理，堆场，库存，流通加工等现场要素所处状态不断地进行整理，整顿，清扫，清洁和提高人员素质的活动。【5S的内容】整理整顿 清扫 清洁素质

【质量统计方法】①排列图法②因果分析图法③相关图法④调查表法⑤直方图法⑥分层法⑦控制图法【设备修理的方法】①定期修理法②检查后修理法③故障修理法（不坏不修，坏了就修）【物资管理的内容】①做好物资的采购工作②做好物资储备定额的研究，制定和修改工作 ③做好物资信息管理工作④做好清仓查库工作，及时处理有关问题⑤运用计算机网络，提高物流链管理水平【风险管理过程有基本相同的模式】即风险分析，风险决策，风险处理，和事后评估四个步骤。【风险处理的基本方法】①规避风险②接受风险③转移风险④降低风险 【风险处理的措施】首先，要增强物流企业的风险意识，加强风险管理，提高人员的素质；其次，完善物流企业，的风险机制，因为风险是不可避免的，通常风险越大，收益也越大，因此必须完善物流企业的风险机制，建立健全企业的风险基金和经济合同制度，从制度和管理上防止和消除可能的风险；第三，灵活经营，多元发展，提高企业的应变能力。

第七章【人力资源含义】指能够推动整个经济和社会发展的劳动能力，包括具有智力劳动和体力劳动的能力。【特点】

1.能动性2.动态性3.智力性4.可控性5.社会性6内耗性【人力资源管理含义】指为完成企业管理工作和总体目标，影响员工的行为，态度和绩效的各种企业管理政策、实践及制度安排，是对企业的人力资源规划、招聘、培养、使用、及组织等各项管理工作的总称。【人力资源管理发展过程】三个阶段1.福利人事阶段2.人事管理阶段3.人力资源管理阶段

【人力资源管理的原则】1.系统组合原理2.能位匹配原则3.公平竞争原则4.动态管理原则【人力资源管理内容】1.人力资源规划2.职务设计与职务分析3.招聘和选择员工4.培训与开发5.激励管理6.工资福利和劳企关系【人力资源规划含义】又称人力资源计划,指组织根据内外环境的发展制定出的有关计划或方案,以保证组织在适当的时候获得合适的数量、质量和种类的人员补充，满足组织的要求和个人的需求。【作用】1.有利于组织制定长远的战略目标和发展规划2.有助于管理人员预测员工短缺或过剩的情况3.有利于人力资源管理活动的有序化4.有助于降低用人成本4.有助于员工提高生产力，达到组织目标【职工培训的内容】1.职工知识2.职工技能3.职工态度【培训方法和技术】1.在职培训和脱产培训2.直接传授式培训方法3.参与式培训4.案例研究5.角色扮演6.模拟实训7.参观访问8.事务处理训练【激励】是心理学的术语，是指激励人的行为动机，鼓励人充分发挥内在动力，使之朝向组织的特定目标采取行动的过程。形式：外在（福利、晋升、授衔、表扬、嘉奖、认可）内在（学习知识和新技能、责任感、胜利感、成就感等）【工作实际评估方法】1.排列法2.等级法3.因素比较4.自我-他人评估法

第八章【物流企业市场营销过程】①收集、研究营销信息，分析、评价营销机会②研究和选择营销目标③制定营销计划，决定营销组合，选择最佳方案④组织实施和控制【市场细分方法】①单一变量法 所谓单一变量法，是指根据市场营销调研结果，把选择影响消费者或用户需求最主要的因素作为细分变量，从而达到市场细分的目的②主导因素排列法 主导因素排列法，即用一个因素对市场进行细分，如按性别细分化妆品市场，按年龄细分服装市场等 ③综合因素细分法 即用影响消费者需求的两种或两种以上的因素进行综合细分 ④系列因素细分法 细分市场所涉及的因素是多项的，并且各因素是按一定的顺序逐步进行，可由粗到细、由深如浅，逐步进行细分【市场定位的内容】①产品定位是以产品的特征为变量勾画出目标市场的结构图，侧重于产品实体定位质量、成本、特征、性能、可靠性、用性、款式等②竞争定位是根据竞争者的特色与市场位置，结合企业自身发展需要，将本企业的产品，或定位于与其相似的另一类竞争产品的档次，或定位于与竞争直接有关的不同属性或利益③企业定位就是显示独特的竞争优势，包括企业形象、塑造品牌、员工能力、知识、言表、可信度等 ④消费者定位即确定企业的目标顾客群，根据消费者类型定位就是指把产品指引给适当的潜在消费者，根据消费者的心理和行为特征及特定消费模式塑造出恰当的形象【市场定位的策略】①避强定位②迎头定位③创新定位④重新定位⑤差异化定位【目标市场策略】①无差异市场营销策略②差异性市场营销策略③集中性市场营销策略【4Rs营销理论内容】①关联②反应③关系④回报【物流企业的营销组合策略】①市场开发策略②成本领先策略

【物流成本】是指物品在空间位移（含静止）过程中所耗费的各种劳动和物化劳动的货币表现，具体地说，它是产品在实物劳动过程，如包装、运输、存储、装卸、搬运、流通加工等各个活动中所支出的热人力、财力和物力的总和。

第九章【物流成本的计算】①按物流范围划分的物流费用计算标准②按支付形式划分的物流费用计算标准③按物流的功能划分计算物流费用【融资渠道】企业的资本金、企业的负债

【融资方式】吸收直接投资、发行股票、向社会发行融资债券、银行贷款、融资租赁、商业信用、提取盈余公积金、出租或典当等【融资方式决策】①资本成本的确定②财务风险衡量③资本结构优化【物流金融的作用】①在国民经济核算体系中，提高服务质量，降低物资积压与消耗、加快宏观货币回笼周转起着不可取代的作用②在供应链中第三方物流企业提供的一种金融与物流集成式的创新服务，其主要服务内容包括：物流、流通加工、融资、评估、监管、资产处理、金融咨询等③在第四方物流出现后，物流金融真正地进入“金融家族”，在这里物流将被看成一种特殊的“货币”。【物流金融的服务模式】①联保融资②池融资③供应链金融【变现能力比率】①流动比率②资产管理比率③应收帐周转天数④流动资产周转率⑤总资产周转率

第十章【物流信息的功能】交易、管理控制、决策分析、制定战略计划功能【交易功能】记录表单内容、安排存货任务、作业程序选择、装运、定价和开发票、消费者询问【管理控制】金融衡量、成本、资产管理、客户服务衡量、生产率衡量、质量衡量【决策分析】车辆和生产的日程安排、存货水平和管理、网络和设施的选址配置、与第三方或外源的垂直一体化【制定战略计划】战略联盟形成、能力和机会的开发和提炼、集中的以利润为基准的客户服务分析【物流信息平台的含义】是GPS、GIS和电子商务等多种技术在经贸、交通运输、仓储、货运代理、联运、集装箱运输以及政府行业管理等物流领域的集成应用、是依托区域综合物流信息服务中心的一种重要的基础系统。【物流信息平台的基本功能】数据交换、信息发布、会员服务、在线交易功能。【拓展功能】智能配送、货物跟踪、库存管理、决策分析、金融服务功能。【英文缩写】POS（销售时点信息系统）、EDI(电子数据交换技术)、GIS（地理信息系统）、CD-ROM存储器【 POS系统的工作流程】读取信息、数据传输、数据分析、上游企业的分析决策。【 物流企业信息化建设的内容】销售管理、库存管理、采购管理、财务管理。【物流企业现代化的发展模式】改良式、渐进式、跨越式发展模式。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！