# 2024年物流企业管理知识点总结 物流管理学知识点(4篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-07-03

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**物流企业管理知识点总结 物流管理学知识点篇一**

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？

**物流企业管理知识点总结 物流管理学知识点篇二**

1、什么是现代企业制度？它有哪些基本特征？

现代企业制度是指以完善的法人财产权威基础，以有限责任为基本特征，以专家为中心的法人治理结构为保证，以公司制为主要形态的企业制度。

基本特征：产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学。

2、简述泰罗的科学管理理论。

“经济人”观点调节不同经济人之间的矛盾增加剩余

3、什么是产品组合？其策略有哪些？

产品组合是指一个企业提供给市场的所有产品线和产品项目的组合和搭配。全线全面型市场专业型产品线专业型有限产品专业型特殊产品专业型

4、新产品的开发有哪些原则？

a、新产品必须具有市场潜力b、企业必须有开发和生产能力c、必须坚持开发与管理并重d、符合国家技术经济政策e、坚持经济上的合理性f、提高通用化、标准化、系列化水平g、便于使用和制造

5、合理组织生产过程的要求是什么？

a、生产过程的连续性b、生产过程的比例性c、生产过程的平行性d、生产过程的均衡性（节奏性）e、生产过程的适应性

6、什么叫生产能力？影响生产能力的主要因素是什么？

企业的生产能力是指企业的固定资产在一定时期内和一定的技术组织条件下，经过综合平衡后所能生产的一定种类产品的最大数量

因素：a、固定资产的数量b、固定资产的工作时间c、固定资产的生产效率

7、全面管理质量的涵义与特点？

全面管理质量是指以质量为中心，以全员参与为基础，指导和控制组织各方面的相互协调的活动，目的在于通过让顾客满意，让本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。

特点：a、全面的质量管理b、全过程的质量管理c、全员参与的质量管理

d、方法灵活多样的质量管理

8、简述设备综合管理的任务。

答案p174

a、正确的选购或设计制造设备，为企业提供优良的技术装备b、合理的使用和维修设备，保证其既能够充分运转，又经常处于良好的技术状态c、有步骤的进行设备的更新改造，在技术手段上保证企业经营方针和目标的实现，推进企业技术进步d、提高设备综合管理的经济效益e、开展对先进设备的学习、研究与消化，尽快的掌握引进设备的使用和维修技术。

9、简述工资分配的基本原则。

a、效率优先、兼顾公平的原则b、市场调节、内外衔接的原则c、按劳分配为主体、多种分配形式并存的原则d、民主管理、多数认可的原则e、适度与平衡性原则f、在国家相关法律和政策指导下进行管理的原则。

**物流企业管理知识点总结 物流管理学知识点篇三**

物流管理的关键环节包括哪些（1）制定物流管理计划（2）控制物流成本3）构建物流信息系统4）构建物流管理信息系统5提高物流质量。供应链管理可分为哪几个层次1企业内部供应链管理

2、产业供应链和动态联盟供应链管理

3、全球网络供应链管理。物流企业的基本任务包括哪些

1、促进、引导生产，积极组织进货。

2、搞好销售工作，满足市场需要。

3、加速商品流转，缩短流通时间。

4、实现商品实物的节约。按物流的作用可分为供应物流，销售物流，生产物流，回收和废弃物流。我国物流企业内部组织机构应遵循哪几项基本原则精简、统一、自主、高效原则物流的职能：

1、组织社会物质资料；

2、商品供应；

3、储存商品；

4、运送物质实体；

5、信息流通；物流企业的目标：

1、提高快速反应能力，加速商品流转，缩短流通时间；

2、降低库存，整合运输，降低物流成本；

3、关注服务质量，提供增值报务；

4、减少变异，扩大经营规模。物流企业的分类：根据作业类别：运输企业、仓储企业、流通加工企业、配送企业；根据所有制形态：外资或合资物流企业、国有和民营物流企业；根据组织管理水平：传统物流企业、现代物流企业；根据服务主体不同：第一方、第二方、第三方、第四方物流企业。供应链管理层次：

1、企业内部供应链管理；

2、产业供应链和动态联盟供应链管理

3、全球网络供应链管理现代物流管理的基本特征：

1、以实现顾客满意为第一目标

2、着重的是整个流通渠道的商品运动

3、以企业整体最优为目的4、重视效率，更重视效果

5、是对商品运动的一元化管理物流管理的范围：物流战略管理、物流系统设计与运营管理、物流作业管理。物流管理的最基本的目标：以最低的成本向用户提供满意的物流服务、谈谈物流业在一个国家国民经济发展中占什么地位？具有哪些作用物流是作为一种能力在企业内部及企业之间进行定位的，它对创造顾客价值的一般过程做出贡献。当企业发展到一定阶段，物流作业被高度集成化，并定位成一种核心能力时，就能够对战略优势成到奠基石的作用。物流成为竞相追逐“第三利润源泉”，物流是企业取得竞争优势的关键，在国民经济和企业生产经营中有着重要地位，发挥着重要的作用物流企业管理组织结构具有哪些基本形态？各有什么优缺点？传统的组织结构优点是机构层次少，权力集中，命令统一，决策和执行迅速，工作效率高。缺点是领导需要处理的事物太多，精力受牵制，不利于搞高企业的经营管理水平。这种结构适用于经营规模小、经营对象简单的小型物流企业。b、功能集合型组织结构这种组织结构适用于外部环境较为稳定，采用常规技术，重视内部经营效率，员工专业素质不高的中小规模企业。缺点：没有改变物流流程的分散性，物流业务分割的状态仍没有实质性的变化。c、功能独立型组织结构优点：物流的经营职能更加明确，能够更好地适应企业物流经营比重的扩大和物流务量的扩张；缺点：职能管理和物流的现场作业不能完全统一，存在物流与生产、营销等企业行为的协调问题。一般现代组织管理创新主要体现在哪几个方面（或哪些角度）创新？

1、以过程为导向；

2、以战略为导向

3、以虚拟为导向组织管理创新

4、物流企业管理的主要职能有哪些 1计划职能

2、组织职能

3、领导职能是对人进行管理及研究和协调人与人的关系

4、协调职能

5、控制职能物流企业管理方法包括哪些内容？三大方法：经济方法、行政方法、法律方法、现代化管理方法（如有多选则不选）中国物流企业流程优化的基本原则和关键是什么基本原则：从最终用户开始，满足最终用户的需要；整个流程应被看作一个整体，每一项活动的处理不能超过一次，这样才能最大限度地消除重复活动；由处于最合理位置的人来完成工作，保证每个成员做自己最擅长的工作；整个流程应只有一个数据库支持，每个成员共享所有信息，以使资源配置更精确和有效。bpr的企业组织应包括以下几个方面的内容：企业应该是流程型组织；

2、流程经理的作用；

3、职能部门也存在；

4、人力资源部门的重要性；

5、现代信息技术的作用。行业结构的特点受到哪五种力量的影响（行业环境分析的内容）？这些力量有何特点？ 现有竞争对手、潜在竞争对手、替代品制造商、供应商、用户五种

1、现有竞争对手特点：表现为同行业间的竞争，分析竞争对手可开辟新产品或服务、新市场，从而帮助企业先走一步，争取时间优势，使企业在竞争中争取主动地位。潜在竞争对手特点：一种产口或服务的开发成功，分引来许多企业的加入，这些新进入者既会给行业注入新的活力，促进市场竞争，也会给原有物流企业造成压力，威胁它们的市场地位。替代品制造商确定具有同类功能产品或服务过程以及判断哪此类型的替代品可能对本企业经营造成威胁。供应商是否存在其他货源、供应商所处行业的集中程度、寻找替代品的可能性、企业后向一体化的可能性。用户需求研究和用户的价格谈判能力研究。物流企业任务说明书包括哪些要素物流企业目标、经营哲学、市场和技术、自我观念、公众形象；按企业产品或服务和市场的组合状况划分产品或服务更新战略、市场开拓战略、产品或服务开发战略、多样化经营战略按战略中心不同划分差异化战略、低成本战略、重点战略按企业经营情况划分产品或服务战略、市场战略、技术战略物流企业战略管理的任务：1）提出公司的战略展望，指明公司的未来业务和公司前进的目标，从而为公司提出一个长期的发展方向，使整个组织对一切行动有目标2）建立目标体系，将公司的战略展望转换成公司要达到的具体业绩标准3）制定战略，确定期望达到的效果；4）高效地实施和执行公司战略5）评价公司的经营业绩，采取措施，参照实际的经营事实、新的思维和新的机会，调整公司的长期发展方向、公司的目标体系、公司的战略及其执行方案。为什么要进行物流企业战略环境分析，其作用有哪些物流企业的发展离不开经营环境，企业经营战略本身就是依据其企业经营环境的变化而制定的，所以，企业经营环境的变化决定着企业发展方向及采取的措施。故此，企业经营环境的研究必不可缺作用：可提高物流企业决策的正确性、及时性和稳定性。什么是配送中心，其功能是什么配送中心指从事配送业务的物流场所或组织。功能有：保管功能、倒装功能、拣选功能、流通加工功能、运送功能和信息管理功能。简要阐述一下第三方物流的特点是什么相互依赖，强调合作；

2、核心能力专业化；

3、资料整合优势明显第三方物流的作用有哪些

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四方物流的内容包括哪些？物流服务、金融服务、信息服务、系统及技术服务、管理服务简述电子商务与物流的关系。电子物流就是支持电子商务的物流和物流电子化、电子物流归根结底要做的就是基于大量复杂的企业间电子化信息互动，实现产品最简单、准确、快捷的物理流动过程我国第三方物流发展存在的主要问题是什么？应如何解决？问题：

1、以传统型物流企业为主，经营理念和管理的方法陈旧，2、条块分割的物流管理和流通体制制约着物流业的发展。

3、缺乏信息系统，开发能力，物流技术有待提高，服务质量不高，4、缺乏专业经营管理人才解决方法：

1、政府加强法规建设，创造良好的市场，2、加强物流宣传力度，树立现代物流理念，3、整合社会存量资源，4、培养物流专业人才。第四方物流的价值体现在哪些方面利润增长、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构电子商务的出现对我国物流产生了哪些影响？

1、促使物流需求发生新的变化；

2、拓展了物流服务空间；

3、改变了物流的运作方式；

4、促进物流基础设施的改善和管理水平的提高；

5、对物流人才提出了更高的要求自营物流管理的优缺点优点：

1、企业对供应链各个环节有较强的控制能力，易与生产和其它业务环节密切配合，全力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、可合理地规划管理流程，提高物流作业效率，减少流通费用

3、可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，零距离和零营运资本缺点：加大了企业投资负担，削弱了企业抵御市场风险的能力；企业配送效率低下，管理难于控制；规模有限，专业化程度较，成本较高；无法进行准确的效益评估；配送产品单一，主要配送本企业生产的产品第四方物流特征：

1、集成了管理咨询和第三方物流服务商的能力，利用分包商来控制与管理客户公司的点到式供应链运作流程；

2、第四方物流的供应链解决方案有四个层次：执行、实施、变革和再造；

3、通过对整个供应链产生影响的能力来增加价值；

4、强调技术外包；

5、对人的素质要求高。商品到货为什么需要验收？简述商品到货验收通常使用的abc分类管理法。由于生产过程中各种意外因素的影响，发运工作可能由于差错事故，运输方式与运输工具技术条件差异，包装质量等多方面原因，使商品到货情况和当初品质审查时认定的情况发生背离，故需要验收

应用abc分类管理法应当以商品质量可靠程度为分类标志，做如下处理：a类：免验商品。应当是指质量上“信得过的产品”，生产厂家凭产品出厂合格证对用户实行三包，故列免验。b类：抽验商品。应当是指产品本身虽符合出厂质量要求，每批到货都有出厂合格证或检验报告，但商品品质易受自然环境影响而变化的，故列为抽验商品。c类：必验商品。凡是生产厂没有出厂检验制度或产品质量不稳定的，以及新经营与新来源的商品，均应列入必验商品。即每批到货都要进行取样检验，一般应抽取10%——15%，必要时可再加一些。流通加工与一般的生产型加工有哪些差别

1、流通加工的对象是进入流通领域的商品，具有商品的属性，而生产加工的是原材料、半成品、零配件等，不具商品的属性

2、流通加工是生产加工的辅助和补充，3、从价值观点看，生产加工的目的是在于创造价值及使用价值，而流通加工是完善使用价值和提高价值。

4、流通加工的组织者是从事流通工作的人，而生产加工是生产部门或其它生产企业完成。

5、商品生产和流通加工都是为了消费，但不同的是流通加工是为自己的利益创造流通条件。简述传统物流企业作业管理的特征？、决策信息单一.集中式决策模式、信息直线传递模式、计划运行环境供应链管理环境下作业管理的内容包括哪几个方面？： 供应管理、生产计划管理、物流管理、需求预测。什么是仓库？仓库按用途可分哪几类仓库是保管、存储物品的建筑物和场所的总称，一般是指以库房、货运及其他设施、装置为劳动手段的，对商品、货物、物资进行收进、整理、储存、保管和分发等工作的场所。仓库在社会再生产过程中所处的领域分为：生产领域的仓库（生产仓库或企业仓库）、中转仓库（储运仓库）和国家储备仓库。库存成本主要包括哪些内容？确良库存保管费用、采购成本、缺货成本。物流企业的作业管理具有的特征：决策信息单

一、集中式决策模式、信息直线传递模式、计划运行环境。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。营销决策原则：经济性、宏观性、预测性、可行性、方向性、信息性、科学性。运输过程管理主要内容：

1、运输部门在企业物流中的职责；

2、承运人选择；

3、运输方式与路线的选择；

4、费率确定、单据准备和其他职责。流通加工的类型：

1、深加工；

2、服务性加工；

3、为保护产品进行的加工；

4、为提高物流效率的流通加工

5、为促进销售的流通加工；

6、为提高加工效率的流通加工；

7、为提高原材料利用率的流通加工

8、衔接不同运输方式，使物流合理化的流通加工

9、以提高经济效益、追求企业利润为目的的流通加工

10、生产一流通加工一体化的流通加工形式。流通加工合理化主要考虑：

1、加工和配送相结合；

2、加工和配套相结合；

3、加工和合理运输相结合；

4、加工和合理商流相结合。设备正确使用要注意哪些问题a要为各类设备合理地安排生产任务b切实做好工人操作设备的技术培训工作c创造使用设备良好的工作条件和环境d要针对设备的不同特点和要求，制定一套科学的规章制度。简述物资管理的任务和内容。任务：

1、保证经营决策目标的实现；

2、保证经营过程的正常进行；

3、节约物资降低物资消耗；

4、降低各项费用；

5、进行物资组织设计；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。在履行商品购销合同过程中，合同管理机构应作好哪些工作？

1、把好预付货款关；

2、催货；

3、把好质量关；

4、把好货款承付关。什么是现代企业物流质量管理，其主要内容是什么依据物流系统运动的客观规律，为了满足物流顾客的服务需要，通过制定科学合理的基本标准，运用经济办法开展的策划、组织、计划、实施、检查和监督、审核等所有管理活动的过程。内容：质量保证和质量控制建立和健全物流企业质量保证体系，必须作好哪些工作？

1、加强统一领导，建立全面质量管理网络，严格贯彻质量责任制

2、建立物流质量指标体系

3、运用“pdca循环”推动整个质量工作系统运转

4、推行质量管理业务标准化、管理流程程序化、加快物流标准化体系的建设

5、树立企业物流整体质量管理思想

6、建立质量信息系统。什么是pdca模式，pdca循环的步骤是什么？pdca模式：就是一种循环的管理程序，策划、实施、检查、处置，将检查结果成功给予肯定，遗留问题再次运用pdca循环管理程序，这种模式是循环不止的科学程序 简要回答定期订货法要解决哪三个问题。订货点、订货周期、最高库存量。试评价订货点技术。优点：

1、它是至今能够对独立需求物资进行物资资源配置的唯一方法，适用于未来需求不确定的情况。

2、在应用于未来需求不确定的独立需求物资的情况下，可以做到最经济有效地配置资源。

3、订货技术操作简单、运行成本低；

4、适合于客户未来需求量连续、均匀稳定的情况。缺点：

1、它使库存量太高，库存费用太大，库存浪费的风险也大。

2、它不适用于相关需求简要回答物流企业风险处理的措施是什么？

1、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

2、完善物流企业的风险机制，建军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

3、灵活经营，多元发展，提高企业的应变能力什么是人力资源和人力资源管理？企业人力资源管理的目标、任务和内容是什么目标：实现企业的经营目标。任务：正确处理，人与人的关系，人与事的关系，调动人的积极性内容：人力资源规划、职务设计与职务分析、招聘和选择员工、培训与开发、激励管理、工资福利和劳企关系人力资源管理的作用和原则是什么？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、有助于降低于用人成本；

5、有助于员工提高生产力，达到组织目标。原则：

1、充分考虑内外部环境的变化；

2、开放性原则；

3、动态性原则；

4、使企业和员工共同发展激励的基本方法有哪些？

1、目标激励法；

2、产权激励法；

3、强化激励法；

4、组织激励法；

5、环境激励法；

6、关心激励法；；

7、公平激励法；

8、认同激励法；

9、危机激励法物流企业人力资源管理的内容人力资源规划、职务设计与职务分析、招聘和选择员工、培训与开发、激励管理、工资福利和劳企关系；人力资源激励在物流企业中的作用：

1、激励员工保持工作的有效性和高效性；

2、吸引人才；

3、激发员工的创造性；工作实绩评估方法：排列法、等级法、因素比较法、自我—他人评估法；绩效考评的程序：

1、制定绩效考评标准；

2、评定绩效；

3、绩效考评反馈；

4、考评结果的运用。物流成本的特征有哪些？

1、在企业财务会计制度中，没有单独列支，难于对企业发生的各种物流费用作出明确、全面的计算与分析

2、在企业财务决算表中，物流费核算仅是支付出去的物流费而已，企业难以正确把握实际的企业物流成本

3、物流成本的计算范围各企业均不相同，企业间无法就物流成本进行比较分析，也不存在行业和平均物流成本。

4、物流成本中，有不少是物流部门无法控制的，增加了物流成本管理的难度。

5、物流成本之间存在效益背反规律和物流成本削减的乘法效应。

6、第三利润泉学说说明了在物流费用上的一分钱的节省比一分钱的销售收入的增加对组织利润的影响更大。现代物流企业主要的筹资方式有哪些？

1、吸引直接投资；

2、发行股票；

3、向社会发行融资债券。

4、银行贷款；

5、融资租赁；

6、商业信用；

7、提取盈余公积金，出租或典当。影响企业资本结构的因素有哪些？负债减税收益、企业增长率、企业获利能力、银企关系、企业管理者的态度、财务风险、企业经营长期稳定性、保持借款能力、信用评级机构态度。为什么说对外投资能降低企业的经营风险？企业对外投资首先要遵循效益性原则，分散风险原则，安全性原则，整体性原则，所以说能降低企业的经营风险。现代物流企业对外长期投资的方式有哪些？分为对外证券投资（债券、股票投资）；对外直接投资（联营投资、兼并投资、境外投资）物流信息平台的功能有哪些（基本功能和扩展功能）基本功能：数据交换，信息发布，会员服务，在线交易功能。扩展功能：智能配送，货物跟踪，库存管理，决策分析，金融服务物流领域中被广泛采用的几种物流信息技术是什么？条形码技术、销售时点信息系统、电子技术交换技术、全球定位系统、地理信息系统、人工智能/专家系统、射频技术、计算机辅助采购、物流支持。物流信息系统的开发方法：系统生命周期法、原型法、输入-处理-输出法、结构化系统生命周期法、romc法、结构化与原型法相结合的主法。物流企业观念的现代化包括哪些内容？a、知识成为物流企业中最重要的生产要素；b、信息技术成为物流企业的物质基础c、技术创新成为物流企业发展的内在动力源。d、人力资源科技化成为物流企业发展的核心力量。物流企业国际化的特征是什么a、独特的物流系统模式；b、国际物流交货周期长，标准化要求高c、全球输送方式的多样化，门到门的运输方式成为主流什么是一体化物流，其作用和优点是什么是指将原料，半成品和成品的生产、供应、销售结合成有机整体实现流通与生产的纽带和促进关系作用：

1、有利于重建产供销关系；

2、发挥物流的引导作用；

3、活跃市场 当前，物流技术研发呈现哪些新趋势？

1、集成化物流系统技术的开发与应用加速；

2、物流系统更加柔性化；

3、虚拟物流系统走向应用；

4、电子商务新技术的广泛利用；

5、信息平台综合化物流现代化的管理技术

1、系统管理技术；

2、质量管理技术；

3、标准化管理技术；

4、信息管理技术；

5、决策管理技术； 简述物流现代化的内容是什么?

1、管理人员现代化，2、管理手段现代化，网络化，3、管理组织现代化。

**物流企业管理知识点总结 物流管理学知识点篇四**

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找