

物流师资格考试辅导：物流概论重点掌握（十三）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/202/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E8_c31_202327.htm

十一、物流质量管理的概念及基本特点 物流质量管理就是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，运用经济办法实施计划、组织、协调、控制的活动过程。主要包括质量保证和质量控制 特点：1. 全员参与 2. 全程控制 3. 全面管理 4. 整体发展 十二、现代物流质量管理的主要内容：1. 商品的质量保证及改善 2. 物流服务质量 3. 物流工作质量 4. 物流工作质量 十三、现代企业物流质量管理的途径 1. 树立现代企业物流整体质量管理思想 真正形成物流整体质量管理的认识 认真做好物流服务过程的整体质量管理 整体考核现代企业物流服务质量管理水平 同时提高现代企业内部物流服务质量 and 外部物流服务质量 2. 建立有效的物流质量管理信息系统 计量顾客对物流质量的期望 强调信息质量 实时监控物流质量状况 3. 加强现代企业物流质量管理的主要措施 根据全面质量管理理论，建立和完善现代企业物流质量管理的计量、评估体系，切实消除现代企业物流过程中的差错 积极引进现代质量管理理论和技术，提高质量管理水平。运用有效的激励措施，实行全员质量管理。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com