

物流操作员手册（上）PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/37/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_93\\_8D\\_E4\\_c31\\_37142.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_93_8D_E4_c31_37142.htm)

第一章 序 随着物流大潮在中国的不断冲击，越来越多的物流企业应运而生。物流企业的不断增加也激活了物流行业人才的需求热潮，也应运而生了物流师这个概念。很多人为了进入物流行业而选择了物流师的培训班，希望借助一张证书打通物流行业的门栏。我们在这里不想评判物流师的一纸证书是否有用，我们只知道拥有物流师证书的人还需要有实践经验的结合才可以真正成为物流人才。关于物流理论，书市上这种书籍随处可见，但很少见到有关于实际经验的书籍，因此，本着这个目的，才有了这本手册的产生。本手册所要讲述的操作员，实际上在某种以上就是物流师的一种实际变种，虽然不如物流师来的大气，但确是物流行业中最最重要的人才。本手册协作的基础，来源于笔者几年来的实践经验，以及在同三星电子、LG电子等国际跨国企业的合作当中借鉴的先进国际物流理念。碍于笔者的能力以及阅历，本书在某些方面必然会存在很多瑕疵，也请各位尽量提出宝贵意见。

第二章 操作及操作员

2.1、操作的描述

狭义的概念：所谓操作就是操控运输作业。亦即负责将客户委托的货物从客户指定的提货地点按照最合理有效的方式运达客户指定的收货地点。在我们日常的运作当中，我们通常将一次运输业务称之为一个承运过程，那么操作就是贯穿整个承运过程的操控作业。这个操作概念在目前的物流行业中是比较普遍的，而且还会继续存在很多年。

广义的概念：所谓操作就是操控信息作用于物流

服务。亦即通过收集、整理各种信息，指令、监督物流各环节的运作流程，以满足客户的各种物流需求。这种操作的概念已经不仅仅局限于某一次承运过程，也不仅仅局限于货物本身的操控，它更加注重的是信息的操控，然后通过信息的操作作用于货物的操控以及其他客户提出的需求。在今后很长一段时期内，物流行业的发展趋势也是朝着这个趋势行进的。

## 2.2 操作的意义

在现代物流企业里，我们必须明确一个概念：操作是物流的核心。现代物流是信息化的物流已经是大家的共识所在，而通过上述我们对于操作的描述，可以看出操作实际上就是对信息的收集、整理、处理。如果我们把物流行业看作是一台高速运转的计算机，那么操作就应该是这台计算机的CPU。我们在这里之所以要首先强调操作对于物流企业的核心意义，一方面是提高大家对于操作的重视程度，另一方面本文以下的内容也是基于这个核心意义而展开论述的。

## 2.3 操作员

我们将完成操作的人分为两种：执行操作的人我们称之为操作岗位人员；指挥操作的人我们称之为操作员。在操作流程里，操作员就是指令下达者，操作岗位人员就是岗位执行者，在本书中我们要重点讲述的就是操作员。在我们的概念里，指挥者应该是这样的：他要有熟练的业务知识；要有人心所向的魅力；还要有面对困难不急不躁沉着应对的能力。我们将操作员定义为指挥者，那么操作员理所当然也应该具有指挥者所应具有素质。可能有人会问，如果操作员是指挥者，那么经理又是什么呢？我们套用将军与统帅的概念来区分操作员和经理的区别。操作员相当于将军，是临阵指挥者，经理是统帅，是全盘工作的指挥者。操作员只管指挥打仗，不用管后勤不用管人事调配，不用管

业务谈判，而这些工作都是身为统帅的经理们应该去想去安排的。或者还有人会问，人心所向的魅力对于操作员有什么必要呢？作为指挥打仗的将军，如果无法调动士兵的士气又如何能够提高战斗力，如何能够打胜仗呢？同样，一个业务再熟练的操作员，如果无法调动各操作岗位人员的积极性，就无法提高整体操作能力，同样不可能取得成功。另外，众所周知，在物流操作中很容易会出现一些令人意想不到的情况，比如天气变化、政策变化、意外事故等等，当碰到这种情况的时候，作为操作员应该沉着应对，领导大家一起使问题得到最有效地解决。具有熟练业务知识的操作员是一个合格的操作员，同时又具有人心所向魅力的操作员是一个好的操作员，能做到不管操作中遇到任何情况都能沉着应对的操作员是一个优秀的操作员。

### 第三章 操作员的知识层面 3.1 掌握委托单位的信息。

委托单位是指，给物流公司下达取货指令并最终同物流公司产生经济往来的各公司企业等。委托单位信息包括：

#### 3.1.1 委托单位在客户群体中的位置：亦即委托单位在物流公司业务体系中所占比重的大小。

这里要注意的是如何判断比重的问题。判断一个客户在公司业务体系中的位置，不单单是按照客户的业务量来衡量的。举个简单的例子：某物流公司有一个客户A，而A客户隶属于某一大型企业B，A客户的业务量只占该物流公司业务量的三十分之一。单从业务量而言，A客户在该物流公司的业务群体中只能处在中下游。然而，从物流公司的整体运作角度看，A客户又是该物流公司介入大型企业B其他物流项目的一个切入点，通过对A客户的有效服务，有可能会引申出B企业其他部门的业务。所以，从这个角度出发，A客户对于该物流公司又相当

重要。因此，判断一个客户在公司业务体系中的位置，除了要  
考虑业务量，还要考虑该客户的可扩展性和可扩展量等因素。  
对于一个操作员而言，清楚客户在公司客户群体中的位置，  
就可以在操作中有针对性的进行轻重缓急的安排。

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](http://www.100test.com)