

物流操作员手册（下）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_37146.htm 第四章 操作员的工作范

畴和方法 4.1 操作员的岗位解释：我们在第一章中对操作员的
概念作了定义和解释。那么在一个物流公司里面，操作员的
岗位解释是怎样的呢？一般意义上，每个分公司的操作员都
有两个直接面对的上级：分公司经理和总公司操作。分公司
经理是操作员在行政和日常管理上的上级，总公司操作是操
作员在业务上的上级。那么操作员的下级岗位都包含哪些呢
？一般意义上，凡是跟操作直接关联的岗位都归操作所辖。

通常包括：操作文员，仓库人员（库管、包装组、入库组、
出库组、仓库文员），取货发货组人员等。这里的管辖不应
当包括人事上的管辖，而是纯粹业务范畴的管辖。 4.2 操作员
的工作内容。包括：执行操作；危机应对；工作创新；协调
合作单位；沟通上下级；人员培训等 4.2.1 执行操作：获取叫
件信息；分析叫件信息；下达操作指令；监督执行结果。

4.2.1.1 获取叫件信息：叫件信息分为两种，一种是指客户直
接委托承运的货物信息；一种是分公司或者网络公司委托中
转或者派送的货物信息。当然，操作员是没有必要亲自去接
收这些信息，这些基本工作可以指令信息文员处理。但是，
信息文员所能获取的往往是一些基本信息，比如发货方的信
息，收货方的信息，货物的数量，重量等，而一些跟操作有
关的信息，比如货物的性质，承运方式的指定，发货方式的
指定，时限的要求，包装要求，付费方式，报价等，都需要
操作根据需要进行获取。因为，客户往往不了解这些因素对于

运输会产生的影响，所以作为专家的我们有帮助客户去确定这些信息。4.2.1.1.1货物的性质：可以确定货物进行托运的方式。比如易碎物品，铁路的危险系数太高，航空的危险系数也相对较高，无论客户是否指定运输方式，我们都应当劝说客户进行包装加固（当然要收取相应的费用，如何收取费用下面会说明），然后选择最安全的专线运输方式。

4.2.1.1.2承运方式：承运方式是指门到门、门到站、站到站、站到门等服务方式。有的客户往往不提承运方式，但作为操作员必须搞清楚，因为，每一种承运方式他所产生的费用是不一样的。而且，有些地方我们无法做到门到门的，也必须同客户提前讲清楚，不能不闻不问，最后又做不了门到门，引起客户不满。

4.2.1.1.3发货方式：发货方式是指铁路、航空、汽运等服务方式。有些客户对于自己的要求和发货方式有了一定的掌握，往往会直接指定发货方式。有些客户不太清楚发货方式，往往不会指定。对于指定发货方式的客户，如果符合我们的运作要求，我们就要严格无误的按照客户的要求去做，如果不符合我们的运作要求，比如把易碎品让我们走铁路方式，就有可能造成货物的破损，这种情况下我们就要同客户进行协商改成比较安全的方式，如果客户刻意坚持，我们就必须要求客户进行包装加固并上保险，确实没有把握的可以拒绝承运。客户未指定发货方式的，我们要根据客户提出的另外要求，比如时效、价格要求等，选取一种既可以满足客户要求，又达到最低成本的运输方式。4.2.1.1.4时限要求：就是客户要求我们将货物送达目的地的期限。我们在同客户进行业务洽谈的时候，往往是提前约定了各目的地的到达时限。这种按照约定时限进行的运输我们称之为普通时

限运输。但客户往往还会在约定时限之外提出其他的要求，比如原定3天到达，由于当票货物急用，要求我们2天或者更短的时间到达，那么我们称这种运输为加急运输。还有一种情况也会经常出现，就是有些客户因为某些原因（比如收货方的人经常出差，只有在某些特定时间点会在），会要求我们在一个固定的时间点内将货物运达目的地，那么我们称这种运输为定时运输。了解时限要求，是操作员考虑采取哪种托运方式的最基本要素。

~ 4.2.1.1.5 包装要求：就是客户提出需要我们对所委托货物进行的包装加固。比如：木托，木箱，薄膜等。在客户提出包装加固的要求时，由于客户对自己的货物了解透彻，往往是合理的要求，我们必须按照要求去做，如果客户提出的包装要求根本无法适应运输的要求，操作员应当向客户提出合理化建议，采取更合理的包装方式。再者，有些客户没有提出任何包装要求，但就货物本身而言，要达到运输标准必须进行包装加固的，操作员也应当向客户提出包装建议，并附上包装费用。这里还要强调的一点是：易碎物品的包装。任何一种运输方式都无法保证百分之百的安全，因此在接受客户的包装要求之后，必须明确一点：外包装是否破损应当作为我们最终验收的目的，或者另上保险。

4.2.1.1.6 付费方式：客户付款的方式。对于一直在合作的客户而言，他们的付款方式都是固定的，不需要另外问询。对于一些不经常合作的客户来说，操作员在接受叫件指令的时候一定要确认好付款的方式。而且，对不经常合作的客户尽量要做到现付。有些客户（包括老客户）都可能会提出对付的要求，关于对付，我们要着重强调一下：凡是有物流公司自己分公司的城市或者说凡是物流公司自己派送的范围

，才可以做对付，否则最好不要进行对付。对于不同的物流公司而言，可能会有不同的规定，但宗旨是一定要保证对付款的安全性。 4.2.1.1.7报价：对于已经合作过的客户来说，我们大都已经确立了一套双方认可的报价体系。但对于很多合作较少或者新合作的客户而言（尤其是小散户），往往需要操作员当时给予报价。那么操作员应该如何报价呢？其实掌握了上面我们所讲述的叫件因素也就基本可以确定报价了。

1) 时效要求：时效是确定运输方式的最基本要素； 2) 货物性质、包装要求：也是确定运输方式的必要要素； 3) 运输方式：是决定报价的决定性因素； 4) 承运方式：是决定报价的辅助性因素； 5) 付费方式：也可以对报价产生影响，尤其是对付的时候； 6) 托运单位：在确定了运输方式之后，就可以选定该运输线路的托运单位； 7) 派送单位：选择适合派送货物的派送单位 8) 综合考虑：托运单位的报价只是单纯的运输成本，因此参考辅助性因素的承运方式，门到门就需要考虑到提货费用和派送费用，考虑到派送费用就需要确认运送目的地的派送单位，确定了派送单位自然就知道了派送费用，那么运输成本加提货成本，再加派送成本，就可以得出综合成本。门到站就需要考虑运输成本和提货成本，相加就得出了综合成本。站到站就只需考虑运输成本，运输成本就是综合成本。站到门要考虑运输成本和派送成本，相加就得出了综合成本。然后用综合成本乘上我们的预定利润系数（假设设定的利润系数为35%），就可以得出报价。

举个例子：有一客户要发2件15公斤的货（资料）到广州，要求2天送到，货款到付。我们试着来确定一下报价。 1)时效要求：2天 2)货物性质：资料；包装要求：无 3)运输方式：航空

4)承运方式：门到门 5)付费方式：到付（货到付款） 6)托运单位：选择A单位，其到广州单价是2.2元/公斤，最低收费60元/票。 7)派送单位：物流公司自己的分公司，派送成本提货燃油费15元，派送燃油费15元 8)综合考虑：提货加发货燃油费30元，运输费用60元，机场提货费 $15 \times 0.4 = 6$ 元，派送成本30元，总计成本为 $30 + 60 + 6 + 30 = 126$ 元。那么我们的成本单价就是 $126 / 15 = 8.4$ 元。然后乘上我们的利润系数 $8.4 \times (1 + 0.35) = 11.34$ 元。那么这个价格能够报给客户吗？我们看到上面我们的托运单位A单位的报价里面：单价是2.2元/公斤，最低收费是60元。如果A单位按照单价收取我们的费用就是 $2.2 \times 15 = 33$ 元。但显然他们收取我们的是60元。这个60元是最低收费。因此在考虑报价的时候，最低收费是必须要考虑的因素。我们刚才得出的单价是11元/公斤，远远高出实际的航空运输报价2.2元/公斤，也大大高于航空公司的对外报价7.6元/公斤，所以客户是不可能接受的。但，我们的成本确实确实是8.4元/公斤，按照航空公司的对外统一报价我们也是赔钱的，我们还有做的必要吗？回答当然是有必要。既然航空公司可以设立最低收费，我们当然也可以设定最低收费，通常我们规定的航空最低收费标准是180元/票（门到门）。那么在最低收费保障的情况下，我们就可以合理的进行单价报价了。单价报价其实是按照这样的原则来报的：（提货单价 + 运输单价 + 派送单价） \times （1 + 利润系数）。提货单价和派送单价虽然各个公司标准都不太一样，正常来讲都在1元左右，那么单价报价就是： $(1 + 2.2 + 1) \times 1.35 = 5.67$ 元/公斤。这个价钱就比较合理了。不过还不是太合理，为什么呢？因为我们的提货单价和派送单价都会随着货量的增加而减少，比如我们提50

公斤的货和提500公斤的货，就成本而言，都是燃油费的成本，因此可以视为相同的，那么我们用了30元的燃油费，50公斤的时候提货单价就是 $30/50=0.6$ 元；500公斤的时候就是 $30/500=0.06$ 元。派送单价亦然。那么500公斤的时候我们的单价报价就变成了： $(0.06 \ 2.2 \ 0.06) * 1.35 = 3.1$ 元。因此，合理的报价应该是按照货量等级来报的。当然，有些客户为了结算方便，往往要求我们报一个统一价格，那么我们就采用加权平均值来进行处理。像上面的情况，这个客户发50公斤以下货物的概率30%，发500公斤以上的概率是20%，50-500公斤的概率是50%。那么我们就先来算算这几个区域的代表价格：
50公斤= $(0.6 \ 2.2 \ 0.6) * 1.35 = 4.6$ 元；
250公斤= $(0.12 \ 2.2 \ 0.12) * 1.35 = 3.3$ 元；
500公斤=3.1元。那么我们进行加权平均后得出的报价是： $4.6 * 0.3 + 3.3 * 0.5 + 3.1 * 0.2 = 3.7$ 元。在考虑到我们的一些不确定因素，我们报出4元/公斤的单价就比较合理了。当然，还要付加上最低收费180元/票。我们这里得到的报价还仅仅是运输费用报价，在运输环节当中还有很多其他的报价存在。比如我们上面提到的在加急和定时运输时，我们就要考虑进去加急和定时产生的额外费用，通常我们收取的加急费是在正常运费的基础上增加150%。比如运费单价是5元/公斤，那么加急费用就是 $5 * (1 + 1.5) = 12.5$ 元/公斤。此外，如果客户有包装要求，还要收取一定的包装加固费。包装加固费用主要是考虑包装物成本和人工成本。通常比较流行的报价方案是：纸箱包装（包含泡沫）是200元/立方；木制包装是500元/立方。比如：我们用纸箱进行包装后的货物体积是2.4立方，那么包装费用就是 $200 * 2.4 = 480$ 元。同样的货物如果是用木制包装，那么包装费用就是 $500 * 2.4 = 1200$ 元。

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