

物流成本服务质量与标准化复习资料（2）物流师资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/538/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_88_90_E6_c31_538487.htm 利润曲线上有一个利

润最大化点，规划物流系统就是要寻找这一理想的服务水平。
确定物流服务水准的步骤 1.对顾客服务水准进行市场调查

。 2.顾客服务水平设定 3.标准费用的感应性实验。 4.根据顾客服务水准实施物流服务。 5.反馈体系的建立。 6.业绩评价

。 7.标准与计划的定期检查8.标准修正。 物流标准化 物流标准化是指以物流系统为对象，围绕运输、存储、装卸、包装

以及物流信息处理等活动制定、发布和实施有关技术和工作方面的标准，并按照技术标准和工作标准的配合性要求，统一整个物流系统的标准的过程。

物流标准化的作用： 1.实现物流各环节衔接的一致性 2.进行科学管理的重要手段 3.降低物流成本的有效手段 4.有利于提高技术水平，推动物流技术的发展。

5.物流标准化便于同外界系统的连接。 物流标准的种类： 物流技术标准：是指对标准化领域中需要协调统一的技术事项所制定的标准。

物流基础标准： 1.专业计量单位标准 2.物流基础模数尺寸标准：是指标准化的共同单位尺寸或系统个标准的最小公约尺寸 3.集装基础模数尺寸：是指最小的集装尺寸，它是在物流基础模数尺寸的基础上，按倍数推导出来的各种集装设备的基础尺寸。

4.物流建筑基础模数尺寸，主要是指物流系统中各种建筑物所用的基础模数，在设计建筑物的长、宽、高尺寸、门窗尺寸以及跨库、深度等尺寸时以次为依据。

各个分系统中的技术标准 1.运输车船标准 2.仓库技术标准 3.包装标准 4.传输机具标准 5.站台技术标准 6.

集装箱、托盘标准 7.货架、储罐标准 8.信息标准 工作标准 物流工作标准是对各项物流工作制定的统一要求和规范化制度。

作业标准：在物流作业过程中，物流设备运行标准、作业程序、作业要求等标准。

包装标准化 包装表装的内容 1.包装基础标准 2.包装材料标准 3.包装容器标准 4.包装技术标准 5.产品表包装标准 6.相关标准

物流质量管理 现代企业物流质量管理：现在企业物流质量就是现代企业根据物流运动规律所确定的物流工作的量化标准与根据物流经营需要而评估得物流服务的顾客期望满足程度的有机结合。

现代企业物流质量管理的概念：依据物流系统运动的客观规律，为了满足顾客的服务需求，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。主要包括质量控制和质量保证

现代企业物流质量管理的基本特点： 1.全员参与 2.全程控制 3.全面管理 4.整体发展

现代企业物流质量管理的主要内容 1.商品的质量保证以及改善 2.物流服务质量 3.物流工作质量 4.物流工程质量

现代企业物流质量管理体系 1.物流需要的调研与评定 2.物流服务设计 3.物流服务过程 4.物流管理业绩的分析和改进。

现代企业物流质量管理途径 树立现代企业物流整体管理思想 1.真正形成物流整体质量管理的认识 2.认真做好物流服务过程的整体质量管理。 3.整体考核现代企业物流服务质量管理水平。 4.同时提高现代企业内部服务质量和外部服务质量。

建立有效地物流质量管理信息系统 1.计量顾客对物流质量的期望 2.强调信息质量 3.实时监控物流质量状况

加强现代企业物流质量管理的主要措施 1.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算、评估体系，切实消除现代物流过程中的差错。 2.积极引进现代

质量管理理论和技术，提高质量管理水平。 3.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