

# 学习情境五 物流组织与管理

## 第三节 物流质量管理

- 物流质量管理的概念
- 物流质量管理的内容
- 物流质量管理的特点
- 物流质量管理的方法
- 提升物流质量管理水平的策略与举措



# 一、物流质量管理的概念

- 物流质量管理是为了满足客户的物流服务需求，根据物流系统运动的客观规律，制定科学合理的质量标准，运用经济手段对物流质量及有关工作进行计划、组织、协调和控制的过程。



## 二、物流质量管理的内容

- 货物的质量保证及改善
- 物流服务质量
- 物流工作质量
- 物流工程质量



# 三、物流质量管理的特点

- 全员参与
- 全程控制
- 全面管理
- 整体发展



# 四、物流质量管理的方法

- 质量目标管理
- PDCA循环



# （一）质量目标管理

- 目标管理（Management by Objectives, MBO）也称“成果管理”，俗称责任制，它是以目标为导向，以人为中心，以成果为标准，使组织和个人取得最佳业绩的现代管理方法。



# (二) PDCA循环





## 五、提升物流质量管理水平的策略与举措

- (一) 建立协作型领导体制
  - ✓ 建立物流企业参与的联合领导机构
  - ✓ 采用委托、承(转)包方式, 建立以货主为中心的协作领导体制
- (二) 增强质量意识, 加强质量管理, 做好信息管理工作
  - ✓ 增强全员的质量意识, 加强质量管理
  - ✓ 做好物流质量管理的信息工作

