

## 内容目录

第一章 前言 .....	3
第二章 2023-2028 年商贸物流市场前景及趋势预测 .....	3
第一节 商贸物流行业监管情况及主要政策法规 .....	4
一、行业主管部门及监管体制 .....	4
二、行业主要法律法规及产业政策 .....	5
第二节 我国商贸物流行业主要发展特征 .....	10
一、行业主要进入壁垒 .....	10
(1) 物流网络壁垒 .....	10
(2) 客户资源壁垒 .....	11
(3) 人力资源壁垒 .....	11
(4) 信息技术壁垒 .....	11
二、行业技术水平及技术特点 .....	11
(1) 物流规划与物流资源布局 .....	11
(2) 物流运营管理 .....	12
(3) 物流作业与监控 .....	12
三、行业特有经营模式 .....	13
(1) 个性化订制 .....	13
(2) 自营与外包结合 .....	13
四、行业周期性、季节性和区域性特征 .....	13
(1) 周期性及季节性 .....	13
(2) 区域性 .....	14
五、行业与上下游行业的关联性 .....	14
第三节 2022-2023 年中国商贸物流行业发展情况分析 .....	14
一、物流行业市场概况 .....	15
二、商贸物流总额增长，行业发展空间广阔 .....	15
三、商贸物流需求随着我国商贸服务行业发展稳步增加 .....	16
四、第三方物流份额不断扩大 .....	16
五、提供综合性物流解决方案将成为行业未来发展方向 .....	16
六、多式联运将成为消费品主要运输方式 .....	17
第四节 2022-2023 年我国商贸物流行业竞争格局分析 .....	17
一、行业竞争状况 .....	17
二、行业内主要企业 .....	17
第五节 企业案例分析：三羊马 .....	18
一、三羊马市场地位 .....	18
二、三羊马竞争优势 .....	19
三、三羊马竞争劣势 .....	28
第六节 2023-2028 年我国商贸物流行业面临的机遇与挑战 .....	28
一、行业面临的机遇 .....	28
(1) 国家产业政策支持 .....	29
(2) 交通基础设施不断完善 .....	29

(3) 交通发展智能化水平不断提升 .....	29
二、行业面临的挑战 .....	29
(1) 物流运营成本上升影响行业整体利润水平 .....	29
(2) 高端物流人才匮乏 .....	29
(3) 行业内价格竞争依然存在 .....	30
<b>第三章 商贸物流企业员工情绪管理及策略 .....</b>	<b>30</b>
第一节 员工情绪劳动类型 .....	30
一、尽心尽力型 .....	30
二、有心无力型 .....	30
三、力不从心型 .....	31
四、心力交瘁型 .....	31
第二节 企业员工情绪管理方案 .....	31
一、从管理者角度 .....	31
二、从行政角度 .....	33
第三节 如何管理情绪化员工 .....	33
一、Aware 识别情绪 .....	33
二、Accept 接受情绪 .....	34
三、Analyze 分析情绪 .....	34
四、Adjust 调整情绪 .....	35
第四节 员工负面情绪管理方法 .....	38
一、体现以人为本的企业管理思想 .....	38
二、建设良好的企业文化 .....	38
三、提供人性化的员工服务 .....	39
第五节 管理不同类型服务业员工情绪劳动策略 .....	40
一、管理尽心尽力型员工的措施建议 .....	40
二、管理有心无力型员工的措施建议 .....	40
三、管理力不从心型员工的措施建议 .....	41
四、管理心力交瘁型员工的措施建议 .....	41
第六节 调动员工情绪策略 .....	42
一、留心观察 .....	43
二、文化建设 .....	43
三、师傅和学徒分级教育 .....	43
四、两种制度弥补教育不足 .....	43
五、文化信息调动工作激情 .....	44
六、抓好细节 把工作做到最佳 .....	44
七、菜肴出品前 .....	44
八、每日工作时间表 .....	44
<b>第四章 商贸物流企业《员工情绪管理策略》制定手册 .....</b>	<b>46</b>
第一节 动员与组织 .....	46
一、动员 .....	46
二、组织 .....	47
第二节 学习与研究 .....	48
一、学习方案 .....	48
二、研究方案 .....	48

第三节 制定前准备 .....	49
一、制定原则 .....	49
二、注意事项 .....	50
三、有效战略的关键点 .....	51
第四节 战略组成与制定流程 .....	54
一、战略结构组成 .....	54
二、战略制定流程 .....	54
第五节 具体方案制定 .....	55
一、具体方案制定 .....	55
二、配套方案制定 .....	57
<b>第五章 商贸物流企业《员工情绪管理策略》实施手册 .....</b>	<b>58</b>
第一节 培训与实施准备 .....	58
第二节 试运行与正式实施 .....	58
一、试运行与正式实施 .....	59
二、实施方案 .....	59
第三节 构建执行与推进体系 .....	60
第四节 增强实施保障能力 .....	61
第五节 动态管理与完善 .....	61
第六节 战略评估、考核与审计 .....	62
<b>第六章 总结：商业自是有胜算 .....</b>	<b>62</b>

## 第一章 前言

情绪劳动，是指个体管理自身情绪而展现出的公众可见的面部表情和身体姿态。影响情绪劳动的因素有很多，其中，当个体拥有高情绪智力时，往往能更轻松地付出情绪劳动，工作时应对自如，从而使顾客感受到真诚的服务。另外，当个体对组织的认同感高时，也会愿意为组织付出情绪劳动，在工作中积极与交流互动，为组织创造更高的效益。

那么，员工情绪有哪些类型？以及针对这些不同类型服务业员工，如何进行管理？调动员工情绪？

下面，我们先从商贸物流行业市场进行分析，然后重点分析并解答以上问题。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

## 第二章 2023-2028 年商贸物流市场前景及趋势预测

## 第一节 商贸物流行业监管情况及主要政策法规

商贸物流是指与批发、零售、住宿、餐饮、居民服务等商贸服务业及进出口贸易相关的物流服务活动。商贸物流属产业物流，是商品流通的重要组成部分。

根据中国证监会颁布的《上市公司行业分类指引》（2012年修订版），商贸物流所处行业门类为“G 交通运输、仓储和邮政业”，商贸物流所处行业为“G58 装卸搬运和运输代理业”；根据国家统计局颁布的《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017），商贸物流所处行业为“G58 多式联运和运输代理业”。

### 一、行业主管部门及监管体制

#### （1）行业主管部门

以物流运输为核心业务的第三方物流企业，由于业务环节较多，涉及多个部门管辖。其中，国家发改委负责行业的宏观管理，主要负责研究拟订物流行业发展战略、方针政策和总体规划。交通运输部、工信部、商务部、海关总署以及各级政府的相应职能部门对物流行业中各环节进行协同监管。

2005年，为加强对全国现代物流工作的综合组织协调，促进现代物流全面快速协调健康发展，经国务院批准，建立全国现代物流工作部级联席会议制度，国家发改委为联席会议牵头单位，包括了国家发展改革委、商务部、铁道部、交通部、信息产业部、民航总局、公安部、财政部、海关总署、工商总局、税务总局、质检总局、国家标准委、中国物流与采购联合会、中国交通运输协会共15个部门和单位。全国现代物流工作部级联席会议主要负责全面掌握全国现代物流发展情况，分析发展中存在的问题；综合协调涉及现代物流发展的政策、战略和规划；统筹推进现代物流标准化、信息化、统计指标体系、人才培养等基础性工作；指导各省、自治区、直辖市人民政府及其职能部门的现代物流工作；协调解决涉及相关部门的有关问题，促进部门协作配合，实现信息共享，建立长效机制，全面推进现代物流工作。

#### （2）行业协会

汽车物流行业和商贸物流行业的指导和服务职能由行业相关协会承担。与这两个物流行业关系较紧密的协会主要有中国物流与采购联合会和中国交通运输协会。

中国物流与采购联合会是经国务院批准设立的物流与采购行业综合性社团组织，主要职责是推动中国物流业的发展，推动政府与企业采购事业的发展，推动生产资料流通领域的改革与发展，完成政府委托交办事项。汽车物流分会和公路货运分会是中国物流与采购联合会下属的两个分会，负责推动汽车物流与公路货运物流的可持续发展。目前，公司为中国物流与采购联合会汽车物流分会理事单位。

中国交通运输协会由国家发展与改革委员会主管，是国内最早成立的全国性行业协会之一，主要任务是促进在交通运输和物流两方面的在研究咨询、国际交流与合作、人才培养。

## 二、行业主要法律法规及产业政策

### (1) 行业内主要监管法律法规

序号	主要法律法规及部门规章	发布部门	发布时间
1	中华人民共和国道路交通安全法（2021年修正）	全国人大常委会	2021年4月29日
2	铁路安全管理条例	国务院	2013年8月17日
3	中华人民共和国铁路法（2015年修正）	全国人大常委会	2015年4月24日
4	中华人民共和国道路交通安全法实施条例（2017年修正）	国务院	2017年10月7日
5	中华人民共和国公路法（2017年修正）	全国人大常委会	2017年11月4日
6	中华人民共和国道路运输条例（2019年修订）	国务院	2019年3月2日
7	道路货物运输及站场管理规定（2019年修正）	交通运输部	2019年6月20日

### (2) 行业内主要产业政策

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
----	------	---------	------	------

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
1	物流业发展中长期规划(2014-2020年)	国务院	2014年9月	加快多式联运设施建设,构建能力匹配的集疏运通道,配备现代化的中转设施,建立多式联运信息平台。构建与铁路、机场和公路货运站能力匹配的公路集疏运网络系统。发展海铁联运、铁水联运、公铁联运、陆空联运,加快推进大宗散货水铁联运、集装箱多式联运,积极发展干支直达和江海直达等船舶运输组织方式,探索构建以半挂车为标准荷载单元的铁路驮背运输、水路滚装运输等多式联运体系
2	全国流通节点城市布局规划(2015-2020年)	商务部等10个部门	2015年5月	确定2015-2020年“3纵5横”全国骨干流通大通道体系,明确划分国家级、区域级和地区级流通节点城市
3	交通运输部国家发展和改革委员会关于开展多式联运示范工程的通知	交通部、发改委	2015年6月	先期开展15个多式联运示范工程建设,形成具有典型示范意义和带动作用的多式联运枢纽场站、组织模式、信息系统以及多式联运承运人
4	关于加快实施现代物流重大工程的通知	发改委	2015年8月	重点开展多式联运工程:建设现代化的中转联运设施,包括港口的铁路和公路转运货场、集疏运设施、铁路集装箱中心站、内陆城市和港口的集装箱场站建设等
5	加强物流短板建设促进有效投资和居民消费的若干意见	发改委等10部委	2016年2月	支持重要港口、枢纽机场,重点推动建设一批专用铁路、公路进港项目;组织开展多式联运示范工程,推广公、铁、水联运;研究制定有关多式联运服务标准和规则,探索在重点行业领域实行“一票到底”的物流服务
6	交通运输科技“十三五”发展规划	交通部	2016年3月	将货物多式联运系统优化与监测、多式联运“一单制”运营组织、多式联运转运装备和辅助机具列为运输服务领域重点研发方向
7	关于促进二手车便利交易的若干意见	国务院	2016年3月	营造二手车自由流通的市场环境;进一步完善二手车交易登记管理;加快完善二手车流通信息平台;加强二手车市场主体信用体系建设;优化二手车交易税收政策加大金融服务支持力度;积极推动二手车流通模式创新;完善二手车流通制度体系建设
8	关于推动交通提质增效提升供给服务能力的实施方案	发改委、交通部	2016年6月	大力推广多式联运模式,实现运输组织的无缝衔接,发挥不同运输方式的组合优势,提高运输效率,降低社会物流成本
9	营造良好市场环境推动交通物流融合发展实施方案的通知	发改委	2016年6月	支持有实力的运输企业向多式联运经营人、综合物流服务商转变,整合物流资源,向供应链上下游延伸。重点推进多式联运用挂、企业联盟及无车承运用挂等模式发展

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
10	综合运输服务“十三五”发展规划	交通部	2016年7月	以多式联运为突破口，充分挖掘多式联运在整合资源、降本增效、节能减排等方面的巨大潜能，推动建设国家多式联运系统
11	物流业降本增效专项行动方案(2016-2018年)	发改委	2016年9月	完善支撑物流高效运行设施和标准体系，降低物流企业运输收费；大力发展铁水联运、公铁联运、陆空联运等先进运输组织方式，发挥铁路、水运干线运输优势
12	车辆运输车治理工作方案	交通部等多部门	2016年10月	加强对车辆运输车生产、改装、销售和使用的全过程监管，通过综合治理，基本消除车辆运输车违规运营现象，标准车型在汽车商品车物流行业得到普遍应用
13	推进物流大通道建设行动计划（2016—2020年）	交通部等多部门	2016年12月	优化网络货运结构，着力推进通道内铁路货运、内河水运发展，加强公路繁忙区段扩能改造，连通重点沿边口岸，补齐交通基础设施短板，合理引导铁路和内河水运在长距离、低附加值货物运输的分担比例稳步提升；改善节点服务功能，以联运枢纽所在城市为核心，推动建设一批影响力大、辐射带动力强的货运枢纽（物流园区），并配套完善城市对外运输通道、强化城市内重点港站枢纽集疏运体系建设；提升货运组织水平，重点强化多式联运及同一运输方式干支运输的协同高效
14	重庆市现代物流业发展“十三五”规划	重庆市人民政府	2016年12月	抓住建设中国（重庆）自由贸易试验区、中新（重庆）战略性互联互通示范项目重大机遇，充分发挥我市处在“一带一路”和长江经济带节点的区位优势，全面提升物流业对内对外开放的深度和广度，打造内陆国际物流枢纽；建设多式联运体系。加快重庆西部现代物流园、重庆航空物流园、南彭贸易物流基地和果园港、珞璜港、龙头港、新田港进出通道建设，完善仓储、加工、装卸配套设施，完善口岸、安全等监管功能，着力打造“3+4”多式联运平台支撑体系
15	关于进一步鼓励开展多式联运工作的通知	交通部等18个部门	2016年12月	培育多式联运经营企业。组织开展多式联运示范工程建设，积极培育具有跨运输方式货运组织能力并承担全程责任的企业开展多式联运经营
16	“十三五”现代综合交通运输体系发展规划	国务院	2017年2月	着力打造丝绸之路经济带国际运输走廊；按照无缝衔接要求，优化货运枢纽布局，推进多式联运型和干支衔接型货运枢纽（物流园区）建设，加快推进一批铁路物流基地、港口物流枢纽、航空转运中心、快递物流园区等规划建设和设施改造
17	新一代人工智能发展规划	国务院	2017年7月	加强智能化装卸搬运、分拣包装、加工配送等智能物流装备研发和推广应用，建设深度感知智能仓储系统，提升仓储运营管

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
				理水平和效率
18	国务院办公厅关于进一步推进物流降本增效促进实体经济发展的意见	国务院办公厅	2017年8月	大力推广集装箱多式联运,积极发展厢式半挂车多式联运,有序发展驮背运输,力争2017年年内开通驮背多式联运试验线路;大力发展公路甩挂运输;完善铁路货运相关信息系统,加强多式联运信息交换
19	国务院办公厅关于积极推进供应链创新与应用的指导意见	国务院办公厅	2017年10月	推动感知技术在制造供应链关键节点的应用,促进全链条信息共享,实现供应链可视化。推进机械、航空、船舶、汽车、轻工、纺织、食品、电子等行业供应链体系的智能化,加快人机智能交互、工业机器人、智能工厂、智慧物流等技术和装备的应用,提高敏捷制造能力
20	铁路“十三五”发展规划	发改委、交通部、国家铁路局、铁总公司	2017年11月	加快发展多式联运和铁路现代物流。发展适应“门到门”、多式联运、国际互联互通运输等货运成套技术装备,不断提高适应重载、集装箱、特种运输等货运装备水平
21	关于全面深入推进绿色交通发展的意见	交通部	2017年11月	到2020年,初步建成布局科学、生态友好、清洁低碳、集约高效的绿色交通运输体系,客货运输结构持续优化,铁路和水运在大宗货物长距离运输中承担的比重进一步提高
22	交通运输行业质量提升行动实施方案	交通部	2017年12月	深入推进运输装备标准化工程,提升货物多式联运换装设备、运载单元和装卸机械标准化水平。加强运输安全保障能力建设,推进铁路、公路、水路、民航等多式联运发展,以多式联运示范工程为依托,推动运输服务设施改善,组织模式创新,服务规则制定,提升服务质量。加强综合交通枢纽场站的集约化建设,实现各种运输方式场站设施“无缝衔接”
23	关于印发《知识产权重点支持产业目录(2018年本)》的通知	国家知识产权局	2018年1月	将货物多式联运明确为国家重点发展和亟需知识产权支持的重点产业
24	关于深入推进车辆运输车治理工作的通知	交通部、公安部、工信部	2018年5月	加强超限运输车辆行驶公路管理,保障公路设施和人民生命财产安全
25	2018-2020年货运增量行动方案	铁总公司	2018年7月	挖掘既有通道潜力,加大购置成本,满足货运增量运输需要,进一步提升运输能力;其次,降低物流成本,大力推进铁路专用线建设,消除物流中间环节,实现各种交通运输方式无缝衔接
26	推进运输结构调整三年行动计划(2018-2020年)	国务院	2018年9月	以推进大宗货物运输“公转铁、公转水”为主攻方向,不断完善综合运输网络,切实提高运输组织水平,减少公路运输量,

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
				增加铁路运输量，提升主要物流通道干线铁路运输能力，加快建设现代综合交通运输体系
27	完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）	国务院	2018年9月	实施汽车销售管理办法，打破品牌授权单一模式，鼓励发展共享型、节约型、社会化的汽车流通体系。深入推进汽车平行进口试点。全面取消二手车限迁政策，便利二手车交易
28	进一步优化供给推动消费平稳增长促进形成强大国内市场的实施方案(2019年)	国家发改委、工信部、民政部	2019年1月	加快繁荣二手车市场。进一步落实全面取消二手车限迁政策，严防限迁政策出现回潮。对二手车经销企业销售二手车，落实适用销售旧货的增值税政策，依照3%征收率减按2%征收增值税
29	关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见	发改委	2019年2月	发挥政府投资的示范带动作用，引导各类社会资本加大对公铁、铁水、空陆等不同运输方式的转运场站和“不落地”装卸设施等的投入力度，提高一体化转运衔接能力和货物快速换装便捷性，破解制约物流整体运作效率提升的瓶颈。推动具备条件的物流园区引入铁路专用线。加强入港铁路专用线等基础设施短板建设，支持铁路专用线进码头，打通公铁水联运衔接“最后一公里”，实现铁路货运场站与港口码头、前方堆场等的无缝衔接
30	推动重点消费品更新升级畅通资源循环利用实施方案（2019-2020年）	发改委、生态环境部、商务部	2019年6月	全面完善二手车流通管理政策。坚决取消二手车限迁政策，支持条件成熟地区开展二手车出口；大力提升二手车便利交易水平
31	国务院办公厅关于加快发展流通促进商业消费的意见	国务院	2019年8月	释放汽车消费潜力。实施汽车限购的地区要结合实际，探索推行逐步放宽或取消限购的具体措施。有条件的地方对购置新能源汽车给予积极支持。促进二手车流通，进一步落实全面取消二手车限迁政策，大气污染防治重点区域应允许符合在用排放标准的二手车在本省（市）内交易流通
32	交通强国建设纲要	中共中央、国务院	2019年9月	到2020年，完成决胜全面建成小康社会交通建设任务和“十三五”现代综合交通运输体系发展规划各项任务，为交通强国建设奠定坚实基础。从2021年到本世纪中叶，分两个阶段推进交通强国建设。到2035年，基本建成交通强国。现代化综合交通体系基本形成，人民满意度明显提高，支撑国家现代化建设能力显著增强；拥有发达的快速网、完善的干线网、广泛的基础网，城乡区域交通协调发展达到新高度；基本形成“全国123出行交通圈”和“全球123

序号	产业政策	发布/编制单位	发布时间	主要内容
				快货物流圈”。到本世纪中叶，全面建成人民满意、保障有力、世界前列的交通强国。基础设施规模质量、技术装备、科技创新能力、智能化与绿色化水平位居世界前列，交通安全水平、治理能力、文明程度、国际竞争力及影响力达到国际先进水平，全面服务和保障社会主义现代化强国建设，人民享有美好交通服务
33	关于新时代推进西部大开发形成新格局的指导意见	中共中央、国务院	2020年5月	积极实施中新（重庆）战略性互联互通示范项目。完善北部湾港口建设，打造具有国际竞争力的港口群，加快培育现代海洋产业，积极发展向海经济。积极发展多式联运，加快铁路、公路与港口、园区连接线建设。强化沿江铁路通道运输能力和港口集疏运体系建设。依托长江黄金水道，构建陆海联运、空铁联运、中欧班列等有机结合的联运服务模式和物流大通道
34	内河航运发展纲要	交通部	2020年5月	发展经济高效的江海联运和多式联运。完善江海直达运输发展相关政策和技术标准，形成江海直达、江海联运有机衔接的江海运输物流体系，提高江海运输服务水平。加强信息资源共享，加快技术标准和服务规则统一，大力发展以港口为枢纽、“一单制”为核心的多式联运
35	关于进一步降低物流成本的实施意见	发改委、交通部	2020年5月	中央和地方财政加大对铁路专用线、多式联运场站等物流设施建设的资金支持力度，研究制定铁路专用线进港口设计规范，促进铁路专用线进港口、进大型工矿企业、进物流枢纽。持续推进长江航道整治工程和三峡翻坝综合转运体系建设，进一步提升长江等内河航运能力。加快推动大宗货物中长距离运输“公转铁”、“公转水”

## 第二节 我国商贸物流行业主要发展特征

### 一、行业主要进入壁垒

#### （1）物流网络壁垒

商贸物流企业只有具备一定规模物流网络，才能提供全流程的服务，实现规模效益。随着我国“一带一路”、长江经济带等国家战略的深入开展，“渝新欧”国际铁路联运大通道的贯通，以及人民生活水平不断提高，我国中西部地区汽车消费市场快速增长，各大汽车企业逐渐将销售重心转向中西部二三线城市。结合汽车销售重心的变化，物流企业需要不断构建并完善物流网络，保证商品车

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/408140035131006077>