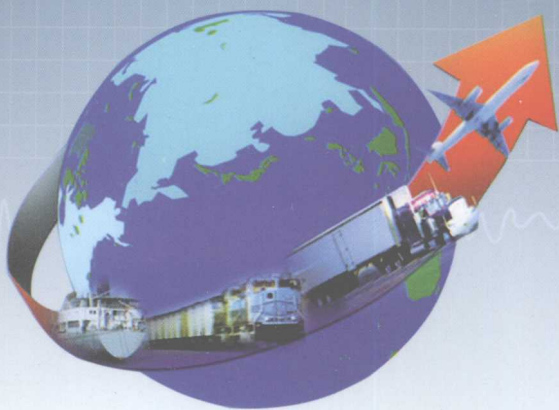




教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育现代物流规划教材

配送中心管理实务

Practice of Distribution Center Management



主编 朱占峰



WUTP

武汉理工大学出版社
Wuhan University of Technology Press

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育现代物流规划教材

配送中心管理实务

主 编 朱占峰

副主编 孙志洁 刘秀英 孙参运

李炎炎 许 弢

主 审 程国平

武汉理工大学出版社

武汉

内 容 提 要

本书是“高等职业技术教育现代物流规划教材”之一,是一本既有理论价值又有实用价值的教科书。

本书从配送中心的概念和特征开始,主要介绍了配送中心的规划与建设、配送流程及配送模式,认真研究了配送中心的入库作业管理、拣选作业管理、出库作业管理、送货与退货等重要内容,并对配送中心的库存控制、配送成本管理、绩效评价、信息管理系统以及专业配送中心管理进行了操作实务分析,对配送中心的发展趋势进行了科学地展望。

本书适合于高职高专物流类专业、财经类专业以及工商管理类专业的学生学习使用,也是广大物流企业人员以及物流咨询机构从业人员的培训或自学用书,还可作为从事物流研究与教学人员的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

配送中心管理实务/朱占峰主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2008.8
ISBN 978-7-5629-2699-3

I. 配… II. 朱… III. 物流-配送中心-企业管理-高等学校:技术学校-教材
IV. F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 136212 号

出版发行:武汉理工大学出版社(武汉市洪山区珞狮路 122 号 邮政编码:430070)

<http://www.techbook.com.cn> 理工图书网

经 销 者:各地新华书店

印 刷 者:武汉理工大印刷厂

开 本:787×960 1/16

印 张:18.5

字 数:363 千字

版 次:2008 年 8 月第 1 版

印 次:2008 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 册

定 价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。本社购书热线电话:(027)87397097 87394412

凡使用本教材的老师,可拨打(027)87385610 索取电子教案光盘或邮件包。

E-mail:quswwutp@163.com wutp2005@126.com



随着市场经济日益发达,企业间的竞争正在逐步加剧。人们愈来愈把精力集中到自身的核心竞争力上,将非核心业务予以外包,这就为物流配送业的发展提供了更加广阔的平台。但配送中心发展的总体水平尚相对滞后,为规避配送中心发展过程中的种种风险,必须依靠科学理论的指导。配送中心管理实务是物流管理类、工商管理类专业的核心课程之一,该课程的教学目的旨在让学生通过对配送中心管理的基本理论、管理技巧和前沿发展的探讨,能够学以致用,更好地服务于市场经济环境下大流通的实践。

本教材能紧紧抓住当前高职院校教学改革的方向,能够基于“工作过程”进行课程开发,有利于突出课程“职业性、实践性、开放性”,有利于强化“校企合作、工学结合”的教学方式,有利于将课堂教学搬进配送中心作业现场。

本教材既考虑了为适应教育模式改革而必须对原有学科体系进行解构与重构的问题,又照顾到改革的循序渐进性,系统地介绍了配送中心管理的基本原理、方法和技巧,并及时引进了配送管理的最新成果。由于编著者均工作在高职高专教学工作的第一线,所以本书能突出高职高专院校的教学特色。本书的结构除正文部分外,还设置了“学习目的与要求”、“关键词汇”、“知识归纳”、“课程单元设计”、“阅读资料”、“实训案例”、“习题与训练”等栏目,特别对“学习目的与要求”进一步区分为“知识目标”和“能力目标”两个层次,加上“课程单元设计”的能力导向,这有利于高职高专学生“职业能力”的提升。

本教材由朱占峰教授担任主编,孙志洁、刘秀英、孙参运、李炎炎、许弢任副主编。朱占峰(商丘职业技术学院)负责本书编写大纲和体例的拟订、全书的统稿和定稿,并编写第1章和第10章;孙志洁(商丘职业技术学院)编写第5章、第7章和第11章;刘秀英(商丘职业技术学院)编写第3章和第12章;孙参运(商丘职业技术学院)编写第4章和第8章;李炎炎(商丘职业技术学院)编写第2章和第13章;许弢(武汉商业服务学院)编写第6章和第9章。全书得到了武汉理工大学博士生导师程国平教授的精心审核。

本书编写过程中,得到了武汉理工大学出版社曲生伟编辑的大力指导和帮助,并参阅了有关的教材、研究成果和文献,还得到了有关院校的大力支持,在此一并表示感谢。

由于编著者水平有限,本书存在不足之处在所难免,恳请广大学者和使用本教材的师生多提批评和改进的意见,以便我们及时修正。

编者

2008年6月

目 录

1 配送中心概述	(1)
1.1 配送中心的产生和发展	(2)
1.1.1 配送中心的产生	(3)
1.1.2 配送中心的概念	(4)
1.1.3 配送中心的发展	(5)
1.2 配送中心的特点和类型	(6)
1.2.1 配送中心的特点	(7)
1.2.2 配送中心的类型	(8)
1.2.3 配送中心的管理	(10)
1.3 配送中心的地位、作用及功能	(12)
1.3.1 配送中心的地位	(12)
1.3.2 配送中心的作用	(13)
1.3.3 配送中心的功能	(14)
知识归纳	(16)
课程单元设计	(17)
习题与训练	(22)
2 配送中心的规划与建设	(23)
2.1 配送中心的规划	(24)
2.1.1 影响规划的因素	(24)
2.1.2 制定规划的原则	(26)
2.1.3 制定规划的程序	(27)
2.2 配送中心的设计	(30)
2.2.1 配送中心的目标定位	(30)
2.2.2 配送中心的规模预测	(30)
2.2.3 配送中心的结构设计	(32)
2.2 配送中心的建设	(34)
2.3.1 配送中心的硬件建设	(34)
2.3.2 配送中心的软件建设	(37)

2.3.3 配送中心的环境建设	(37)
知识归纳	(40)
课程单元设计	(40)
习题与训练	(46)
3 配送流程及配送模式	(47)
3.1 配送的流程	(48)
3.1.1 配送的基本环节	(48)
3.1.2 配送的一般作业流程	(49)
3.1.3 配送的合理化	(51)
3.2 配送模式	(54)
3.2.1 配送模式的分类	(54)
3.2.2 生产资料的配送模式	(57)
3.2.3 生活资料的配送	(59)
3.3 配送策略	(61)
3.3.1 配送策略的内涵	(61)
3.3.2 即时配送的关键	(62)
3.3.3 共同配送的难点	(62)
知识归纳	(64)
课程单元设计	(65)
习题与训练	(69)
4 入库作业管理	(70)
4.1 进货作业	(71)
4.1.1 货物编码	(71)
4.1.2 货物分类	(73)
4.1.3 货物验收	(75)
4.2 入库作业	(77)
4.2.1 入库作业流程	(77)
4.2.2 货位选择	(78)
4.2.3 入库信息处理	(79)
4.3 卸货搬运作业	(80)
4.3.1 卸货搬运方式	(80)
4.3.2 卸货搬运流程	(81)
4.3.3 搬运问题处理	(82)

4.4 货物存放与盘点作业	(83)
4.4.1 货物存放的原则	(83)
4.4.2 货物盘点的方法	(83)
4.4.3 货物盘点的程序	(84)
知识归纳	(85)
课程单元设计	(86)
习题与训练	(92)
5 拣选作业管理	(93)
5.1 拣选作业	(94)
5.1.1 拣选作业的含义	(94)
5.1.2 拣货信息的内容	(95)
5.1.3 拣选设备的使用	(97)
5.2 拣货作业流程	(98)
5.2.1 拣选作业的流程	(98)
5.2.2 拣货策略	(100)
5.2.3 智能拣选	(102)
5.3 拣选作业方式	(104)
5.3.1 拣货单位	(104)
5.3.2 拣选作业分类	(105)
5.3.3 拣选作业方式	(106)
知识归纳	(107)
课程单元设计	(107)
习题与训练	(111)
6 出库作业管理	(112)
6.1 出库作业的内容	(113)
6.1.1 出库作业的形式	(113)
6.1.2 出库作业的流程	(114)
6.2 出库作业组织	(116)
6.2.1 出库前期的准备	(116)
6.2.2 出库单证的签署	(117)
6.2.3 条码技术在出库作业中的应用	(118)
6.2.4 货物出库时一些问题的处理	(118)
6.3 配货作业	(120)

6.3.1 配货作业的流程	(120)
6.3.2 配货作业的形式	(120)
6.3.3 配货检查	(123)
知识归纳	(123)
课程单元设计	(124)
习题与训练	(129)
7 送货与退货	(130)
7.1 送货管理	(131)
7.1.1 送货作业的含义	(131)
7.1.2 送货作业的特点	(132)
7.1.3 送货作业的流程	(133)
7.2 退货管理	(135)
7.2.1 退货原因	(135)
7.2.2 退货处理的方法	(136)
7.2.3 退货基本作业流程	(136)
7.3 补货管理	(138)
7.3.1 补货的流程	(138)
7.3.2 补货的方式	(138)
7.3.3 补货的时机	(141)
7.3.4 补货员职责	(141)
知识归纳	(142)
课程单元设计	(143)
习题与训练	(147)
8 配送中心的库存控制	(148)
8.1 库存控制的意义和目的	(149)
8.1.1 库存控制的概念	(149)
8.1.2 库存控制的意义	(151)
8.1.3 库存控制的关键问题	(151)
8.2 库存控制的技术	(152)
8.2.1 库存作业的原则	(152)
8.2.2 库存控制的方法	(153)
8.2.3 降低库存的策略	(158)
知识归纳	(160)

课程单元设计·····	(161)
习题与训练·····	(164)
9 配送中心配送成本管理 ·····	(165)
9.1 配送成本概述 ·····	(166)
9.1.1 配送成本的含义 ·····	(166)
9.1.2 配送成本的特征 ·····	(167)
9.1.3 配送成本的分类与构成 ·····	(167)
9.2 配送成本的核算 ·····	(171)
9.2.1 传统配送成本的计算方法 ·····	(171)
9.2.2 传统配送成本的计算存在的缺陷 ·····	(177)
9.2.3 配送成本计算的新方法——作业成本法 ·····	(177)
9.3 配送成本控制 ·····	(180)
9.3.1 导致配送成本不合理的原因 ·····	(180)
9.3.2 降低配送成本的基本途径 ·····	(181)
9.3.3 配送成本控制的基本策略 ·····	(182)
知识归纳·····	(184)
课程单元设计·····	(185)
习题与训练·····	(188)
10 配送中心运作绩效评价 ·····	(189)
10.1 配送中心绩效评价概述·····	(190)
10.1.1 配送中心绩效评价的概念·····	(190)
10.1.2 配送中心绩效评价的策略·····	(191)
10.1.3 配送中心绩效评价的方法·····	(193)
10.2 配送中心绩效评价指标体系·····	(196)
10.2.1 进出货作业绩效评价指标·····	(196)
10.2.2 储存作业绩效评价指标·····	(197)
10.2.3 盘点作业绩效评价指标·····	(199)
10.2.4 拣选作业绩效评价指标·····	(199)
10.2.5 配送作业绩效评价指标·····	(200)
10.3 配送中心绩效评价分析·····	(202)
10.3.1 基于控制程序的绩效评价·····	(202)
10.3.2 基于提供建设性反馈意见的绩效评价·····	(204)
10.3.3 基于以中心发展为导向的绩效评价·····	(205)

知识归纳	(205)
课程单元设计	(206)
习题与训练	(209)
11 配送中心信息管理系统	(210)
11.1 物流信息的内容、特征和作用	(211)
11.1.1 物流信息的内容	(211)
11.1.2 物流信息的特征	(212)
11.1.3 物流信息的作用	(212)
11.2 现代物流信息技术	(213)
11.2.1 条码技术及应用	(213)
11.2.2 电子数据交换技术	(214)
11.2.3 人工智能/专家系统	(217)
11.3 配送中心信息系统管理	(219)
11.3.1 销售出库管理系统	(219)
11.3.2 采购入库管理系统	(219)
11.3.3 财务会计系统	(223)
11.3.4 营运绩效管理系统	(223)
知识归纳	(224)
课程单元设计	(224)
习题与训练	(229)
12 专业配送中心管理	(230)
12.1 连锁企业的配送中心管理	(231)
12.1.1 连锁企业配送中心的岗位设置	(231)
12.1.2 连锁企业配送模式	(232)
12.1.3 连锁企业配送的业务流程	(233)
12.2 农产品配送中心管理	(239)
12.2.1 农产品配送中心的意义	(239)
12.2.2 农产品配送中心的特点	(240)
12.2.3 农产品配送中心的创新	(241)
12.3 纺织品配送中心的管理	(243)
12.3.1 纺织品配送中心的特点	(243)
12.3.2 纺织品配送中心的要素	(244)
知识归纳	(248)

课程单元设计·····	(248)
习题与训练·····	(256)
13 配送中心的发展趋势·····	(257)
13.1 配送中心与物流中心·····	(258)
13.1.1 物流园区·····	(258)
13.1.2 物流中心·····	(260)
13.1.3 配送中心的发展趋势·····	(264)
13.2 配送中心与供应链管理·····	(265)
13.2.1 供应链管理概述·····	(265)
13.2.2 供应链管理的流程·····	(266)
13.2.3 配送中心与供应链管理的关系·····	(268)
13.3 配送中心与电子商务·····	(269)
13.3.1 电子商务概述·····	(269)
13.3.2 电子商务对配送的作用·····	(272)
13.3.3 基于电子商务的配送中心管理·····	(273)
知识归纳·····	(273)
课程单元设计·····	(274)
习题与训练·····	(280)
参考文献·····	(281)

学习目的与要求 ▼**知识目标**

通过对本章的学习,应该达到:

- (1)了解配送中心的演进过程
- (2)掌握配送中心的概念
- (3)熟悉配送中心的特点
- (4)知道配送中心的各种类型
- (5)明晰配送中心的地位和作用
- (6)理解配送中心的功能

**能力目标**

通过对本章的学习,应该能够:

- (1)描述配送中心的定义
- (2)识别配送中心的规范程度
- (3)区分不同类型的配送中心
- (4)认知配送中心的管理框架
- (5)发挥配送中心的作用
- (6)利用配送中心的功能

关键词汇 ▼

配送(Distribution)

配送中心(Distribution Center)

供应型配送中心(Supply-distribution Center)

销售型配送中心(Sales-distribution Center)

储存型配送中心(Storage-distribution Center)

流通型配送中心(Circulation-distribution Center)

加工型配送中心(Processing-distribution Center)

我国流通领域现代物流发展的主要目标是:根据全国“十一五”物流业发展规划,为适应人民生活水平提高和现代流通业发展的需要,拟利用 5 年左右的时间,使流通领域现代物流总额稳定增长,流通业存货周转次数逐年提高,物流费用占 GDP 的比率逐年下降;培育出 10~20 家能够为流通企业提供综合性一体化服务、初步具有国际竞争力的物流企业;连锁企业生鲜物流配送能力和水平逐步提高,批发市场物流功能普遍增强;流通领域现代物流运行质量、控制能力和效益得到提高,组织化、集约化、国际化程度进一步增强,为生产和消费提供更好的物流环境。

深化“万村千乡市场工程”,支持农产品物流配送中心建设,提高农村商业网点配送率,促进农产品物流健康发展。

统筹规划城乡流通领域现代物流基础设施的整合与建设,完善城乡一体化的物流网络。大力发展公共配送中心和共同配送系统,支持符合城市总体布局规划和现代物流发展方向,能够提供专业化、社会化的配送服务,产权清晰、运营规范的公共配送基础设施经营企业。支持符合规划的生鲜、危险化学品等专业配送设施建设及其运营企业。

——摘自商务部《关于加快我国流通领域现代物流发展的指导意见》商改发〔2008〕53 号文件。

1.1 配送中心的产生和发展

与其他事物的产生和演进一样,配送是伴随着生产的不断发展而发展起来的。自从第二次世界大战后,大生产、大流通形势逐渐形成,市场竞争逐步加剧,大多数商品市场呈现出买方市场格局,推式生产和供应向拉式生产和供应转变^①,使客户对服务的内容、时间和服务水平都提出了更高的要求。JIT 模式和“零库存”思想^②对企业经营产生了巨大的影响,从而产生了对配送中心的需求。

① “推式策略”、“拉式策略”是相对称的两个概念。推的过程一般是:由制造商推向批发商,又由批发商推向零售商,再由零售商推向消费者。拉的过程一般是:由企业大力开展广告等宣传活动,使消费者产生购买某些产品的强烈欲望,并纷纷向零售商订购该产品,零售商转而向批发商指名订货,批发商再向制造商指名订货。

② JIT 就是准时生产制(Just In Time),最早是日本丰田汽车公司采用的一种生产管理模式。它的基本思想是“在需要的时候,提供所需要的材料、零件和设备等”,从而避免库存带来的闲置浪费,因此又称为零库存生产方式。

为了满足日益增长的市场需求,西方工业发达国家逐步发展配送中心,加速了库存物资的周转,打破了传统的仓库观念。

配送(Distribution)是指在一定的经济合理区域范围内,根据用户要求,对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。其本质是一种以现代送货形式来实现资源最终配置的经济活动。从形态上看,初期的配送只是一种粗放的、单一性活动。这时的配送活动范围很小,规模也不大,其主要目的是为了促进产品 sales 和提高其市场占有率。因此,配送主要是以促销手段的职能来发挥作用的。

20 世纪 80 年代以后,受各种社会和经济因素的影响,配送有了长足发展,而且以高科技为支持手段,形成了系列化、多功能的供货活动。配送在其发展过程中的合理化和现代化的标志是配送中心的出现。

1.1.1 配送中心的产生

《世本·作篇》记载:“相土作乘马”、“核(亥)作服牛”^①。据史料记载和专家考证,距今大约 3800 年前,活动在商部落(今河南商丘一带)的人们在其头人王亥“服牛”以后,就开始用牛羊帛粟与其他部落进行以物易物的交换,这可以看作是历史上最早的配送活动。

事实上,在我国京杭大运河进行自南向北的粮食漕运时期,就已经出现了以转运职能为主的仓储设施。明代出现了有别于传统的以储存、储备为主要功能的新型仓库,并且冠以所谓“转搬仓”之名,其主要职能已经从“保管”转变为“转运”。

在新中国建立以后,为服务于计划经济的分配体制,形成了大量的以衔接流通为职能的“中转仓库”。随着“中转仓库”的进一步发展以及这种仓库业务能力的逐步增强,就出现了相当规模和相当数量的“储运仓库”,这可看作是配送中心的前身。

国外配送中心是在 20 世纪 20~30 年代兴起,到 60~70 年代以后,配送中心在日本和欧美等国家得以迅速发展。

配送中心是市场经济激烈竞争的产物。以日本为例,随着买方市场的确立,零售业向以超市为主体的连锁商业转化,并形成了连锁企业内部的配送体系,另一方面生产企业为确保新产品销售主导权,发展物流中心,力图控制流通业,从而形成了产、批、零三方为争夺批发权的激烈竞争,迫使批发业、仓储运输业转换其角色,积极发展集商流和物流为一体的物流中心,担当起零售业的购买代理商

^① 徐旭生. 中国古史的传说时代【M】. 北京:文物出版社,1985

的角色。

美国的配送中心以出现早、发展速度快、活动范围广、经营范围大和现代化水平高而著称于世。他们认为:当生产领域提高劳动生产率的潜力被挖尽后,调整流通领域的商品流量是企业获得利润的主要来源,也是稳定消费物价和提高国际竞争能力的重要因素。为了向流通领域要效益,美国企业采取以下主要措施:一是将老式的仓库改为配送中心;二是引进电脑管理网络,对装卸、搬运、保管实行标准化操作,提高作业效率;三是连锁店共同组建配送中心,促进连锁店效益的增长。美国的配送中心正是在改造老式仓库的基础上,于20世纪60~70年代逐步形成和发展起来的。

1.1.2 配送中心的概念

关于配送中心的概念,国内外尚有不同的解释。从目前情况看,有一些国家已经用标准化方式给出了配送中心的明确定义。但是,在许多领域还是根据个人的理解去使用配送中心一词。因此,理清配送中心的含义,对正确开展配送业务,合理进行配送中心的规划建设,在物流节点之间进行有效的交流与沟通,都具有重要的意义。

虽然国内外对配送中心的定义尚不一致,但对配送中心的功能和目的的认识却是一致的,就是配送中心是配送业务活动的聚集地和发源地,其目的是按照客户的要求为客户提供高水平的供货服务。

2001年,我国国家质量技术监督局在充分吸收国内外物流研究成果的基础上,出台了《中华人民共和国国家标准物流术语》(GB/T18354—2001)。该《国家标准物流术语》明确提出:配送中心(Distribution Center)是从事配送业务的物流场所或组织,应基本符合下列要求:

- (1)主要为特定的用户服务;
- (2)配送功能健全;
- (3)完善的信息网络;
- (4)辐射范围小;
- (5)多品种、小批量;
- (6)以配送为主,储存为辅。

本教材将采用《国家标准物流术语》对配送中心的定义。为确切理解该定义,下面将对配送中心的概念作进一步诠释:

第一,配送中心的“配送”工作是其主要、独特的工作,是全部由配送中心完成的。

第二,配送中心为了实现有效配送,必须有一定量的货物储备。

第三,配送中心可以按一定的配送辐射范围完全自行承担送货,也可以利用

社会运输企业完成送货。配送中心是配送的组织者。

第四,配送中心利用配送信息网络实现其配送活动,将配送活动与销售或供应等经营活动相结合,因而它不是单纯从事物流配送活动。

第五,配送中心是“现代流通设施”,在这个流通设施中,以现代装备和工艺为基础,不但处理商流,而且处理物流,配送中心是兼有商流、物流全功能的流通设施。由此可见,配送中心是从供应者手中接收多种大量的货物,进行倒装、分类、保管、流通加工和情报处理等作业,然后按照需求者的订货要求备齐货物,针对特定用户、以令人满意的服务水平进行配送的设施。

第六,配送中心是在物流领域中社会分工、专业分工进一步细化的产物。配送中心现在不但要承担起物流节点的功能,还要起到衔接不同运输方式和不同规模的运输的功能。

1.1.3 配送中心的发展

现代社会中产业的复杂性和需求的多样性,决定了作为生产过程延续的流通环节的复杂性和多样性,这种结果导致了流通中心的多样化。尤其在发展初期,出现了各种各样的名称,如集运中心、配货中心、配送中心、存货中心、物流节点、物流基地、物流团体等,名称不同,有时流通中心的侧重点也不同。

到20世纪70年代国际石油危机发生之后,人们为了挖掘物流过程中的经济潜力,物流过程出现了细分,再加上市场经济体制造就了普遍的买方市场环境,以服务来争夺用户的竞争结果,导致企业中出现了营销中心下移、更接近用户、贴近顾客的营销策略,紧靠顾客区间段的所谓“末端物流”便受到了空前的重视,配送中心就是在适应这种经济环境的条件下得以迅速发展。

回顾配送中心的发展历程,在20世纪60年代,配送的雏形已经形成。从形态上看,初期的配送只是一种粗放的、单一性活动。这时的配送活动范围很小,规模也不大,其主要目的是为了促进产品销售和提高其市场占有率。因此,配送主要是以促销手段的职能来发挥作用的。

到20世纪80年代以后,受各种社会和经济因素的影响,配送有了长足发展,而且以高科技为支持手段,并形成系列化、多功能的供货活动。具体体现在:

第一,配送区域进一步扩大。近几年,实施配送的国家已不限于发达国家,许多次发达国家也按照流通社会化的要求实行了配送制,并且积极开展配送活动。

第二,配送的发展极为迅速。无论是配送的种类和数量,还是配送的方式方法都得到了迅猛的发展。

第三,配送的技术水平提高,手段日益先进。技术不断更新,劳动手段日益先进,是成熟阶段配送活动的一个重要特征。

第四,配送的集约化程度明显提高。随着市场竞争日益激烈及企业兼并速

度明显加快,配送企业的数量在逐步减少。但是,总体的实力和经营规模却在增长,配送的集约化程度不断提高。

第五,配送服务质量提高。在激烈的市场竞争中,配送企业必须保持高质量的服务,否则就可能倒闭。配送服务质量可以归纳为准确和快速,即不出差错和供货周期短。

随着配送作用的加强,配送中心迅速呈现于人们面前。配送中心的形成和发展,使配送作业及管理人员的服务意识进一步强化,从而促进了人们观念上的变革,带动了生产力的发展,形成了一些新的管理理念。

经营理念在转变。美国的一些配送中心将供货方和购货方不但看作是服务对象,而且看作是经营伙伴。如 USCO 配送公司专门设立一个服务部门,以签订业务合同的客户名义承接订单,电话咨询,并制定了厚厚的一本服务手册,详尽地介绍了配送中心所提供的各项服务内容、达到的标准及各项承诺。他们把顾客满意度摆在公司指标和工作重心的首位,力争提供百分之百的可靠性服务,并在手册中要求必须满足顾客的需求、符合客户的各项要求,毫无缺损。

准时制被采用。每个配送中心均向客户承诺,客户要求什么时间送到,配送中心就保证什么时候送到。每个配送中心均有一个运输部,当运输部接到订单的运输通知时,即由该部门负责根据客户要求的时间,制订计划落实运输队,无论是配送中心拥有自备卡车还是委托其他运输公司,都有责任对客户 provide 高效率的服务。

配送的效率和效果得到重视。人们千方百计地提高配送正确率,以取得客户的信赖。在配送中心作业过程中,一般要经过 10 个环节:①收货;②验货;③输入收货记录;④归档;⑤发货;⑥编制装运单;⑦调整库存记录;⑧装车;⑨配送;⑩交货。环节越多,提高配送的正确率越显重要。

物流业借助于高新技术的发展,目前正在发生着一场革命。计算机的普遍使用、自动化分拣系统和无人驾驶叉车等构成了无纸化和无人化的发展趋势,物流配送、自动化和计算机化的结合也是新的发展方向。

总之,配送中心在物流产业中的地位在逐步上升,它对经济社会发展的贡献越来越巨大。同时,配送中心的技术要求也越来越高,配送中心的规模也在迅速壮大。

1.2 配送中心的特点和类型

随着配送中心的发展,其数量、规模和复杂程度都在迅速增加。为了对配送中心进行有效管理,必须认真剖析配送中心的特点,划分配送中心的类型,总结相关管理经验,以提高配送中心的经营效益。