

职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

物流配送实务

朱凤仙 罗松涛 主编 李人晴 叶靖 副主编

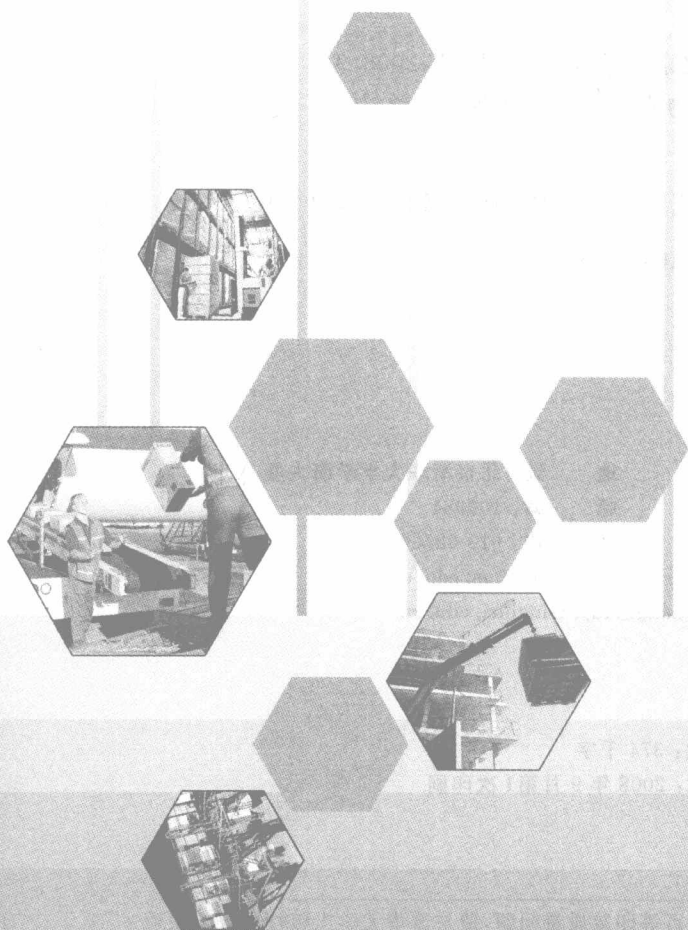


清华大学出版社



物流配送实务

朱凤仙 罗松涛 主编 李人晴 叶靖 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

配送是现代物流系统中的关键环节,在物流经济活动运营中发挥着重要的作用。本书依据物流配送的操作流程与业务环节,主要介绍物流配送基本知识,配送组织结构与管理制度,配送计划与成本控制,配送信息化,配送服务的专业化与标准化,配送合同与配送安全,以及配送的具体实施程序、方法与步骤等实务性技能训练。

本书内容丰富、通俗易懂、案例鲜活,注重突出职业教育的特点,强化物流配送技能型人才培养,具有创新性且采用新颖的一体化格式设计。本书既可作为职业院校物流及财经管理等专业的教学用书,也可作为物流企业在岗职工的培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的科技读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物流配送实务/朱凤仙,罗松涛主编. —北京:清华大学出版社,2008.9

职业教育现代物流管理专业系列教材·物流企业岗位培训系列教材

ISBN 978-7-302-18171-2

I. 物… II. ①朱… ②罗… III. 物流—物资管理—职业教育—教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 104964 号

责任编辑:帅志清 张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:17.75 字 数:374 千字

版 次:2008 年 9 月第 1 版 印 次:2008 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:26.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系
调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:028586-01

编审委员会

主任:

牟惟仲 中国物流技术协会理事长、教授级高级工程师

副主任:

翁心刚 北京物资学院副院长、教授

冀俊杰 中国物资信息中心副主任、总工程师

吴元佑 湖北城市建设职业技术学院副院长、副研究员,中国物流学会物流人才培养专业委员会副主任,教育部职业教育物流专业教学指导委员会委员

徐培忠 清华大学出版社原副总编、编审

李守林 中国物流技术协会专家委员会常务副主任、高级工程师

储祥银 北京贸促会副会长、北京市政府专家组顾问、对外经济贸易大学教授

吴明 中国物流技术协会副理事长兼秘书长、高级工程师

李大军 中国物流技术协会副秘书长、中国计算机协会市场发展分会秘书长

委员:

王纪平	吴江江	丁建中	宋承敏	张昌连	赵志远	郝建忠	鲁瑞清
帅志清	仲万生	李红玉	林亚	周平	田在儒	高光敏	危道军
王茹琴	张惠欣	孟乃奇	王伟光	阚晓芒	申时全	王松	宁雪娟
陈荣桂	武信奎	米淑兰	朱荣欣	王进思	车亚军	刘华	朱凤仙
延静	朱新民	李祖武	李方峻	赵立群	董铁	张劲珊	王艳
李作聚	崔晓文	林玲玲	谢淳	罗松涛	罗佩华	麦秋玲	李洁
李人晴	董力	黄振宁	秦龙有	赵艳	贾晖		

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

朱新民 延静 张劲珊 麦秋玲 李洁 朱凤仙

改革开放以来,我国的流通业伴随着国民经济的提高而持续快速发展,特别是随着 20 世纪 90 年代末供不应求的短缺经济时代的结束,市场对产品和服务的及时性与个性化要求日益提高,加之信息网络技术的进步与普及,使现代物流业从依附生产与商流的从属地位逐渐分离出来,建立起自己独立的市场,形成了一个新的行业领域,并成为国家与各地区新的经济增长点。

近年来,现代物流业越来越受到社会各界的广泛重视,成为与交通运输业、金融业、信息业及商贸业并列的五大生产性服务业。同时物流装备的进步和信息网络技术的应用以及管理理念的变革,也使得现代物流业的发展进入了一个规模化产业链的全新时期。

在国际上,现代物流业已成为与高科技产业、金融业并驾齐驱的朝阳产业,受到各国政府的高度重视。我国领导人曾经多次明确指出,要把现代物流业作为国民经济重要产业与新的经济增长点。同时要加强电子商务物流人才培养,推动各类学校按需施教,培养适应流通领域电子商务发展要求的物流专业技术人才和管理人才队伍。为加大推进力度,商务部已经把现代物流与连锁经营、电子商务一起作为推进流通现代化的三大重点。国家鼓励并支持高等学校、科研院所、职业学校进一步完善电子商务与物流管理学科建设,推动流通企业抓好在职培训工作,形成持续有效的继续教育机制,提高不同层次人员的专业技术应用能力。

物流的发展涉及交通运输、仓储配送、外贸通关、商业贸易等传统产业的多个环节,各行各业都离不开物流;物流产业市场需求大,物流技能型人才的需求更大。现代物流技术与计算机网络信息技术的应用,使得现代物流业发展对人才的需求呈现出五大急需的态势:一是物流业务操

作与器具使用人才,二是物流经营与管理人才,三是物流国际贸易与财务管理人才,四是物流信息技术应用与系统维护人才,五是物流方案策划与高级营销管理人才。根据预测:目前我国仅北京地区各类物流人才的需求量每年平均在5万人以上,到2010年全社会物流人才的总需求量将达到100万人。根据我国加入WTO的承诺,物流和分销服务业将是最早完全开放的行业之一,国内市场将会出现一个在高层次、高起点上对物流专业人才需求的激烈竞争。

长期以来,我国各层次的学历教育和职业教育滞后于经济发展,为推动物流业发展,满足市场对物流人才的需求和缓解人才市场竞争的激烈程度,我们要加紧物流专业人才的培养。

虽然近年来开办物流专业的院校较多,但沿用多年前的物流教材陈旧老化,急需更新。因此,经过对社会需求、企业用工和人才市场的大量调研,中国物流技术协会决定组织出版这套适用于职业教育的物流教材——《职业教育现代物流管理专业系列教材》,来自北京、上海、黑龙江、辽宁、安徽、湖北、广东、广西、河南、山西等全国15个省市各类职业教育院校的50多位物流专业主讲教师及物流企业人士参加了该系列教材的编写。

《职业教育现代物流管理专业系列教材》是在市场调查、教学总结、方案研讨、作者培训、专家论证、实地参观考察、与企业经理进行座谈、与具有丰富实践经验的企业一线人员交换意见,反复推敲修改写作提纲的基础上进行编写的。教材从物流实际运作与管理的角度出发,吸收了国内外物流企业成功发展的经验,结合物流企业的真实运作流程,精心选材编撰,体现了现代物流技术与管理的发展趋势,顺应了市场与社会对培养物流专业技能型人才的需求。因此,该套教材可作为职业教育各层次物流管理专业学生的教学教材,也可用于物流企业岗位从业人员的培训教材;为此也得到了国家政府、行业协会、专家教授、物流企业、工商企业、公司院校等单位的关注和支持。

中国物流技术协会理事长 牟惟仲

2007年7月于北京

随着我国生产和流通企业的结构调整,经济的快速发展和市场竞争的加剧,物流配送受到了越来越多的关注和重视。配送方式是现代物流的核心内容,也是现代市场经济体制、现代科学技术和系统物流思想的综合产物。在企业经营中要实现经营过程的标准化、集中化、专业化和简单化,必须依靠而且需要强大的物流配送体系来完成。发展现代化物流配送将促进生产、满足消费、降低成本、减少环节、提高经济效益。

物流是流通的命脉,也是国家经济建设的重要支撑,而物流配送则是物流的关键环节,也是物流经济活动运营中的核心基础支持。面对物流市场的迅速发展与激烈竞争,物流配送在物流产业化进程与发展中发挥着越来越重要的作用。加强物流配送作业管理,做好物流配送企业各组成环节的有机结合与资源调配,提高我国物流配送的经营管理水平,这既是物流企业发展的战略选择,也是本书编写的目的和意义。

全书分十章,以对学习者应用能力的培养为主线,依照物流配送活动的基本过程和规律,围绕物流企业配送业务与管理所涉及的各工作环节和流程,具体介绍:物流配送基本知识,配送组织结构与管理制度,配送计划与成本控制,配送信息化,配送服务的专业化与标准化,配送合同与配送安全,配送的战略与策略,以及配送的具体实施程序、方法与步骤等实务性技能训练,并通过物流企业配送运营与管理的真实案例指导学员实训,以达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,审慎地对教材内容进行反复修改,使其更贴近现代物流企业实际、更符合社会经济发展、更好地为物流教学实践服务。

本书作为职业教育物流管理专业的特色教材,注重基础、注重知识

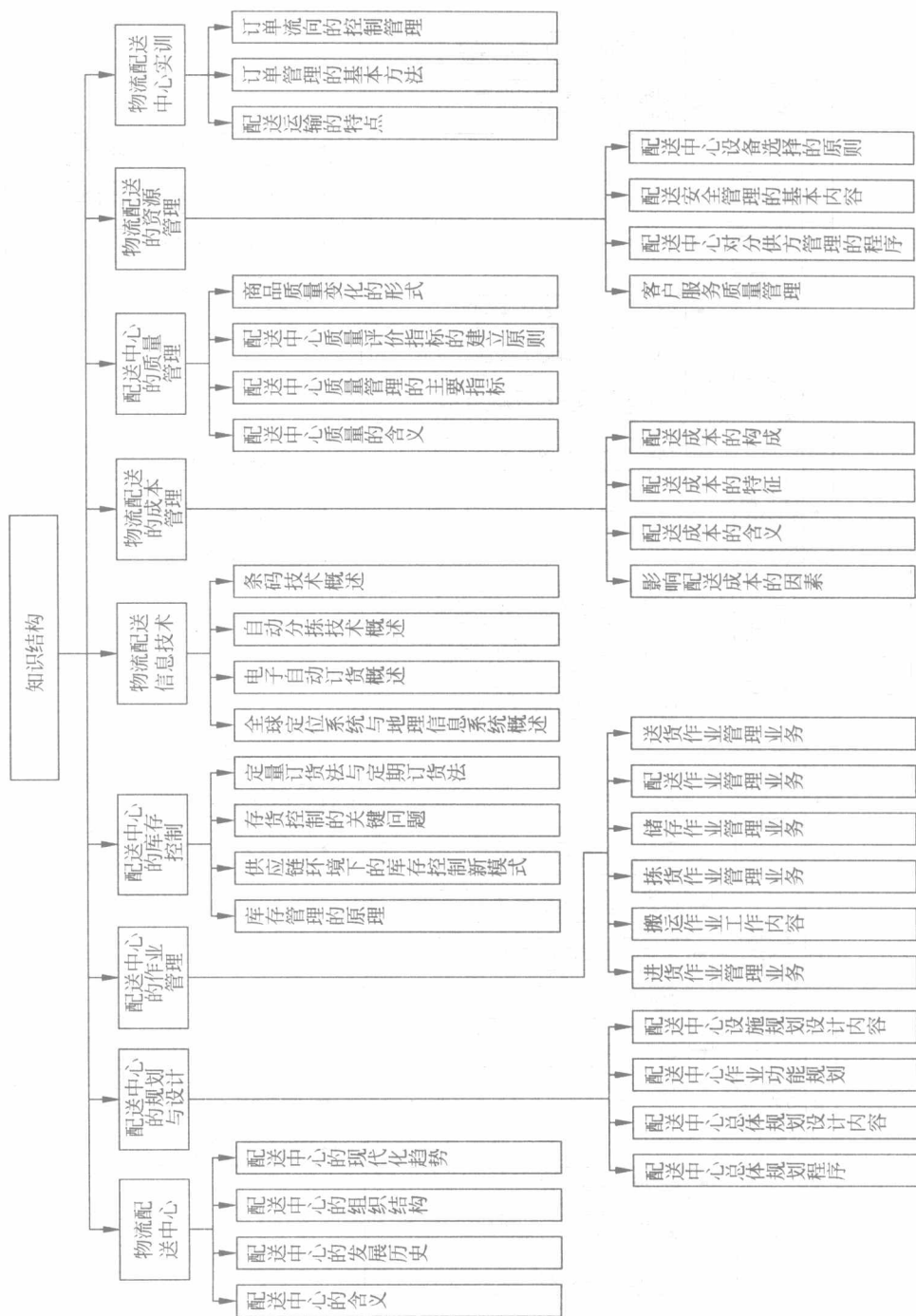
体系的完整,注重实践、注重操作技能和执行能力的培养,且全书采取新颖、统一的格式化设计。正是由于本书结合物流配送业务实际、注重与时俱进,并具有定位准确、理论适中、知识系统、内容翔实、案例丰富、贴近实际、突出实用性、适用范围宽泛及通俗易懂、便于学习和掌握等特点,因此本书既适用于物流管理、工商管理 etc 经济管理类相关专业等各层次学历职业教育与教学,又可作为物流配送企业从业人员和电子商务网站及个体工商企业在岗员工的培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的科技读物。

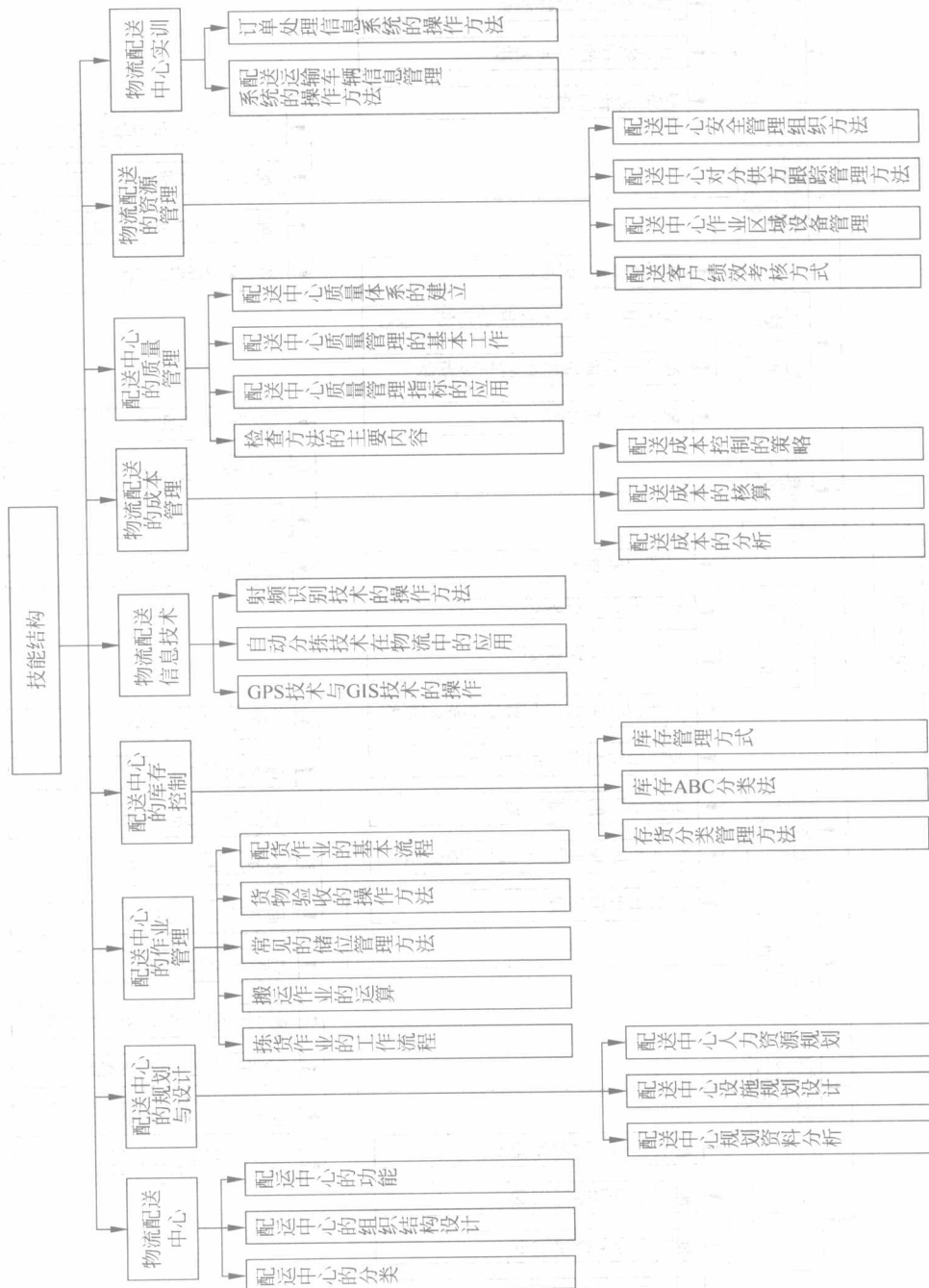
本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,由朱凤仙和罗松涛任主编,李人晴和叶靖任副主编,并由罗松涛负责统稿及修改;最后由具有丰富实践经验的物流企业业务经理李姝玉审订。参加编写的人员有:朱凤仙(第一章、第四章),李人晴(第二章、第八章),倪蕴搏(第三章),罗松涛(第五章、第十章),韩金(第六章),王军梅(第七章),叶靖(第九章),马瑞奇(附录);车亚军、刘华、董铁、林玲玲、赵立群等人协助参与了有关章节的编写,李晓新负责本教材课件的制作。

在教材编著过程中,我们参阅借鉴、引用了大量国内外有关物流配送管理与物流信息化等方面的书刊资料和业界的研究成果,并得到编委员会有关专家教授的具体指导,在此一并致谢。由于作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,恳请同行和读者予以批评指正。

编 者

2008 年 7 月







根据职业教育注重岗位针对性和实际操作能力、突出技能培养的特点,结合物流配送操作实际,建议教师在教学过程中,摆脱过于依赖教材的照本宣科式的教学方法,以教材的基本脉络为线索,向学生介绍“应知”的物流配送的基本知识,重点指导学生开展物流配送业务,强化物流配送操作技能培养;安排必要的学时,带领学生到物流配送企业的第一线参观、体验,并参加具体生产实践。同时,指导学生搞好物流配送的实训和实习。

建议本教材的教学课时为 48 学时,课程实训时间为 1 周。为了帮助教师合理地安排好有限的教学课时,突出教学重点,现对课时分配做出如下安排,供教师参考。

章	教 学 内 容	总课时	理论教学 课时	实践教学 课时	机动课时
一	物流配送概述	2	2		
二	物流配送中心	8	4	2	2
三	配送中心的规划与设计	4	4		
四	配送中心的作业管理	12	2	8	2
五	配送中心的库存控制	2	2		
六	物流配送信息技术	4	2	2	
七	物流配送的成本管理	4	4		
八	配送中心的质量管理	2	2		
九	物流配送的资源管理	2	2		
十	物流配送中心实训	8		8	
教学课时总计		48	24	20	4
课程实训		1 周			

目录



第一章 物流配送概述	1
第一节 物流配送的含义与特征	5
一、物流的产生与发展	5
二、物流配送的含义与特征	7
三、物流配送的作用	9
第二节 物流配送的种类与模式	11
一、物流配送的种类	11
二、物流配送模式及其选择	18
第三节 物流配送作业的一般流程	25
一、配送的基本环节	25
二、配送流程的内涵	26
第二章 物流配送中心	29
第一节 配送中心概述	30
一、配送中心的含义及特点	30
二、配送中心的发展历史	31
第二节 配送中心的分类与功能	32
一、配送中心的分类	32
二、配送中心的功能	34
第三节 物流配送中心的组织结构	35
一、组织结构的基本内容	35
二、配送中心的组织结构	36
三、配送中心的组织结构设计	40

第四节 配送中心与物流中心的关系	42
一、配送中心与物流中心的比较	42
二、配送中心的内部工作区域	43
第五节 配送中心的现状与发展趋势	44
一、配送中心的现状	44
二、国外配送中心的发展经验借鉴	44
三、我国配送中心的发展趋势	45
第三章 配送中心的规划与设计	48
第一节 配送中心的总体规划设计	51
一、配送中心总体规划的原则	51
二、配送中心的总体规划程序	52
三、配送中心规划资料的分析	55
四、配送中心总体规划设计的内容	59
第二节 配送中心的设施规划与设计	62
一、指挥管理系统的规划设计	62
二、作业区的规划设计	63
第三节 配送中心的管理规划设计	64
一、配送中心的作业功能规划	64
二、配送中心的信息系统规划	66
三、配送中心的人力资源规划	68
四、配送中心的仓储规划设计	68
第四章 配送中心的作业管理	72
第一节 进货作业管理	76
一、制订进货作业计划	76
二、卸货作业	77
三、验收作业	79
四、编号作业	80
五、分类作业	82
六、堆垛作业	83
第二节 搬运作业管理	84
一、改善搬运的原则与方法	84
二、搬运的分析技术	85

三、搬运形式	86
四、搬运单位	86
五、搬运作业运算	87
第三节 储存作业管理	88
一、储存作业的总原则	88
二、常见的储存方法	89
三、储位管理	91
四、提高仓容利用率的方法	93
第四节 订单处理	95
一、订单处理的含义	95
二、订单处理的程序	95
第五节 拣货作业管理	101
一、拣货作业的基本内容	101
二、拣货作业的一般流程	102
三、拣货作业管理	103
四、拣货人员分工及其职责	103
五、拣货方式与策略	104
六、拣货信息的传递方式	105
第六节 配送作业管理	106
一、配货作业的基本流程	106
二、配货检查	107
三、包装	107
第七节 送货作业管理	107
一、送货作业的含义	107
二、送货作业的特点	108
三、送货车辆的安排	108
四、送货线路的选择	109
五、送货顺序的确定	109
六、送货车辆积载	109
第五章 配送中心的库存控制	112
第一节 库存管理的基本原理和方法	114
一、库存概述	114
二、库存管理的基本原理	117

三、库存管理方式	120
第二节 配送中心的存货控制	121
一、存货控制的意义	121
二、存货控制的目的	121
三、存货控制的关键问题	121
四、存货决策的考虑要素	122
五、存货分类管理	122
第三节 传统库存控制与管理技术	123
一、库存控制中的 ABC 分析	123
二、CVA 管理法	127
三、定量订货法	128
四、定期订货法	129
第四节 现代库存控制与管理技术	131
一、供应链环境下的库存控制新模式	131
二、产销一体化的库存控制新模式	132
三、供应商管理库存	133
四、联合库存管理	136
第六章 物流配送信息技术	141
第一节 电子自动订货技术	144
一、电子自动订货概述	144
二、EOS 系统在物流配送中的应用	145
第二节 自动识别技术	145
一、条形码技术	146
二、射频识别技术	147
第三节 自动分拣技术	150
一、自动分拣技术概述	150
二、自动分拣技术在物流配送中的应用	153
第四节 全球定位系统技术与地理信息系统技术	153
一、全球定位系统技术概述	153
二、全球定位系统技术在物流配送中的应用	154
三、地理信息系统技术概述	155
四、地理信息系统技术在物流配送中的应用	157

第七章 物流配送的成本管理	160
第一节 配送成本概述	165
一、配送成本的含义	165
二、配送成本的特征	166
第二节 配送成本的构成与核算	167
一、配送成本的构成	167
二、配送成本的核算	169
三、影响配送成本的因素	173
第三节 配送成本的控制与分析	174
一、配送成本控制的策略	174
二、配送成本分析	176
第八章 物流配送中心的质量管理	179
第一节 配送中心质量管理概述	184
一、质量管理的基本概念	184
二、配送中心质量的含义	184
三、配送中心质量管理的工作	186
第二节 配送中心质量管理的评价指标	186
一、配送中心质量管理评价指标的建立原则	186
二、配送中心质量管理的主要指标	187
三、配送中心质量管理指标的应用	188
第三节 配送中心商品的质量保证	188
一、商品质量变化的形式	188
二、影响商品质量变化的因素	188
三、保护商品质量应采取的措施	188
四、配送中心商品质量体系要素的选择	189
五、配送中心商品质量体系的建立	189
第四节 配送中心质量管理的常用方法	190
一、常用的管理方法	190
二、检查方法的主要内容	191
三、检查结果的处理方法	192
第九章 物流配送的资源管理	194
第一节 配送中心的安全管理	196

一、配送中心安全管理的意义	196
二、安全管理的组织	196
三、配送中心安全管理的基本内容	196
第二节 配送中心的设备管理	202
一、配送中心的作业区域设备	202
二、配送中心设备选择的原则	211
三、配送中心设备选择的步骤	212
第三节 配送中心的客户管理	213
一、配送中心的客户关系管理	213
二、开发以客户为中心的配送服务战略	214
三、客户服务的质量管理	216
四、配送客户服务的绩效管理	217
第四节 配送中心的分供方管理	219
一、配送中心对分供方管理的程序	219
二、分供方的选择原则	220
三、分供方的选择程序	220
第十章 物流配送中心实训	226
第一节 配送中心的订单管理实训	228
一、订单管理的实训目的和要求	228
二、订单管理的相关知识	228
三、实训软件简介	235
四、订单管理实训的操作步骤	236
第二节 配送中的运输作业实训	239
一、配送中的运输作业的实训目的和要求	239
二、配送运输的相关知识	239
三、配送运输作业实训的操作步骤	242
附录一 《中华人民共和国合同法》摘录	251
附录二 案例集	257
参考文献	265