

“十二五”高等职业教育物流专业工学结合系列教材

PEISONGGUANLI
SHIWU

配送管理实务

主 编 王丽娟

副主编 王金妍 谭丽梅 贵立欣



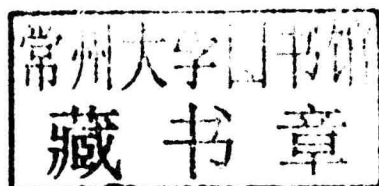
中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

“十二五” 高等职业教育物流专业工学结合系列教材

配送管理实务

主 编 王丽娟

副主编 王金妍 谭丽梅 贵立欣



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

配送管理实务 / 王丽娟主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 1

(“十二五” 高等职业教育物流专业工学结合系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5050 - 1

I. ①配… II. ①王… III. ①物流配送中心—企业管理—高等职业
教育—教材 IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 279798 号

策划编辑 马 军

责任编辑 何崇杭

责任编辑 敬 东 崔 旺

责任编辑 饶莉莉

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5050 - 1/F · 2062

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2014 年 1 月第 1 版

印 张 11

印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

字 数 275 千字

定 价 25.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

序 言

为贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，推行工学结合、校企合作、顶岗实习的职业教育人才培养模式，中国财富出版社物流出版分社特组织国家示范性高等职业院校教师以及职业教育专家共同开发了“十二五”高等职业教育物流专业工学结合系列教材。

近年来，高等职业教育在教学改革及课程建设方面取得了巨大成就，教材是教学课程的物化，所以教材建设需要同步跟进、创新。本系列教材的编写正是在物流专业课程体系全面、系统改革的基础上进行的，因此本系列教材具有如下特点：

（1）依据校企合作、工学结合的模式编写教材。本系列教材的编写以职业院校教师为主，以物流企业人员为辅，把课堂知识与岗位技能要求相融合，保证了课本知识符合物流企业所需人才的培养方案要求。

（2）内容和形式的创新。教材打破了原来学科体系的编写方法，以任务、实训案例为载体，以小贴士、小资料为课外补充，充分展示了本系列教材理论与实践的结合、知识与岗位技能对接的特点。不仅有助于学生掌握物流岗位“必需”知识，而且有助于学生直观地了解企业的物流活动。

（3）案例真实，实训性强。教材选取企业典型的案例，具有真实性、针对性，有助于学生真实体会物流企业岗位工作内容。教材中还设置了具体的工作任务及工作流程，并采用步骤式的方案引导学生分组进行实践操作，培养学生全局意识及工作过程中的协调能力。

（4）任务、案例循序渐进，易于学习。教材中任务、案例的安排遵循由简单到复杂、由单一到综合的递进关系，逻辑性强，符合高等职业院校学生认知特点和职业教育能力培养方案。此外，循序渐进式的安排也有助于增强学生的自信心，激发学生对物流专业学习的兴趣。

本系列教材是中国财富出版社物流出版分社及该系列教材编委会在职业教育方面努力创新、不断完善成果，但仍有许多需要改进之处。伴随不断的实践和经验的总结，中国财富出版社物流出版分社与职业教育专家、全国物流专业教师共同再接再厉，为全国高等职业院校物流专业的学子提供规范、适用的精品教材。

编委会

2013年8月

前 言

《配送管理实务》是国家示范院校建设中课程改革的重点建设项目课程之一，是依据相关专家审定的课程标准加以编写的。本编写组针对第三方物流和企业物流，按照行为导向教学的需要精心总结提炼，编写了适合当前高职物流管理专业学生需要的“教、学、做”一体化教材。

本教材主要以配送作业的工作内容和配送管理各岗位设置为载体进行设置，即备货作业、理货作业、送货作业、配送总体规划四个项目，通过四个项目的学习，学生将来可以分别从事备货员、理货员、送货员和配送主管等具体工作岗位。每个项目内容选取的基本依据是根据行业专家对配送管理所涵盖的岗位群的任务和职业能力要求，彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，将岗位所涉及的能力要求和知识融入到各个项目中，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，使学生掌握独立制订计划、独立实施计划和独立评估计划的工作能力。

本教材具有以下特色：(1) 业务流程导向。本教材本着有利于学生发展的原则，优化课程内容、强化服务功能、满足发展需要，基于配送管理业务流程步骤编写内容，通过对本教材的学习，学生可以清楚地认识到企业配送岗位上的操作步骤和规程，从而想学、能学、乐学、会学。(2) 任务引领。根据学生的接受能力，以工作任务为主线，把教学内容结合贯穿在教师精心设计的工作任务中。以若干个实际工作任务为载体，引导学生通过任务的完成，掌握配送管理常用的操作方法和技巧，培养学生进行信息收集、判断、筛选、整理、处理、传输和表达的能力。所有项目的设计都力求涵盖教学目标的各个知识点，构建完整的教学内容布局。(3) 校企合作。在充分了解用人单位对各岗位所需要的管理和操作能力要求的基础上，聘请相关一线专业人士参与教材内容的制定和编写，避免闭门造车，保证教学项目的设计贴近社会、贴近生活、贴近学生，围绕职业能力的形成和工作任务完成的需要来设计，强调知识服务项目，不求理论的系统性，只求内容的实用性、针对性和先进性。(4) 递进式编排。各个情境的选取除体现配送管理的业务流程外，同时也进行了配送任务由简单到复杂的设计。例如：项目三是基层配送管理岗位的工作内容，作业内容相对比较简单和单一，项目四则是配送的综合业务管理作业，对应的是较高层次即配送主管的工作内容。这为其将来的职位晋升打下良好的职业实践基础。(5) 够用原则。根据企业用人的需求和配送管理各工作岗位的具体内容，将课程进行重新整合，对原有的配送中心运营与管理、物流设备与设施、商品学等课程的知识进行分解与重新整合后形成了配送管理教材，对这些原有课程知识的选择和取舍上较充分地配合了企业的实际工作过程。(6) 直观性。本书配备了大量的图表，包括流程图、实物图和工作样表，使学生在在学习过程中，不仅对书中所描述的作业流程、作业步骤有直观的认识与了解，而且还起到了增进学生的学习兴趣、拓宽视野的作用，同时也便于教师课堂教学，节约了大量的课前准

备时间。

本教材由黑龙江农业工程职业学院王丽娟担任主编，王金妍、谭丽梅和贲立欣任副主编。各项目的主要编写人员是：王丽娟（项目一）；黑龙江职业学院王金妍（项目二）；沈阳工程学院贲立欣（项目三）；黑龙江旅游职业技术学院谭丽梅（项目四）。参编的还有黑龙江农业工程职业学院田英伟、张洪杰和王宏志老师。在此谨向以上同志和单位表示衷心感谢。

由于编写时间仓促和作者水平有限，书中错误在所难免，恳请读者批评指正。

编 者
2013 年 10 月

目 录

项目一 备货	(1)
任务一 订单处理	(2)
任务二 进货作业	(15)
任务三 储存作业	(39)
项目二 理货	(63)
任务一 拣货作业	(64)
任务二 补货作业	(81)
任务三 配送加工作业	(93)
任务四 配货作业	(99)
项目三 送货	(107)
任务一 送货作业	(109)
任务二 退货作业	(137)
项目四 配送总体计划	(149)
参考文献	(164)



项目一 备货

知识目标

1. 了解订单处理、进货、储存的含义和目的。
2. 了解接受订货具体流程。
3. 了解如何制订进货作业计划。
4. 了解备货作业具体运作岗位操作流程。
5. 了解配送货品储位的安排及进行盘点的方法。
6. 掌握订单管理的流程。
7. 掌握进货作业的流程。
8. 掌握货物储存作业的流程。

能力目标

1. 熟悉订单处理、进货、储存作业所需的岗位、人员、记录以及信息单证和实务的流转过过程。
2. 会填制订单处理、进货、储存所需的单证。
3. 能够处理分配后存货不足。
4. 能够建立配送客户档案。
5. 会进行进货及储存操作。
6. 能够与客户进行正确的沟通和货物交接，确保配送中心进货有序、准确、准时，提高客户的满意度，确保突发问题的及时、顺利解决。



任务导入

哈尔滨市惠通物流有限公司配送中心接到客户世纪联华胜达店和世纪联华顾乡店的订单，配送中心各客户店面名称及具体位置和主要物流货品如表1-1、表1-2所示。

表1-1

哈尔滨市各客户店面名称及具体位置

序号	店铺名称	店铺地址
1	世纪联华胜达店	哈尔滨市道里区地段街93号
2	世纪联华顾乡店	哈尔滨市道里顾乡大街98号



表 1-2

主要物流货品

品类	货品名称	客户简称	SKU 包装单位	包装单位和包装明细	安全库存 (箱)	现有库存情况 (箱)
袋装食品类	康师傅红烧牛肉面	联华	袋	20 袋/箱	50	150
	康师傅西红柿牛腩面	联华	袋	20 袋/箱	50	80
	奥利奥巧克力味饼干	联华	袋	12 袋/箱	30	60
	可比克薯片	联华	袋	12 袋/箱	20	50
	完达山鲜奶	联华	盒	12 盒/箱	100	110

1) 2013 年 11 月 4 日上午 10:00 接到世纪联华胜达店订单, 要求 11 月 5 日上午 9:30 之前为其配送 10 箱康师傅西红柿牛腩面和 10 箱奥利奥巧克力味饼干。

2) 2013 年 11 月 4 日 11:00 接到世纪联华顾乡店订单, 要求 11 月 6 日为其配送 10 袋康师傅西红柿牛腩面和 10 袋奥利奥巧克力味饼干。

根据以上资料, 配送中心人员需要组织备货。请思考:

1. 配送中心根据客户需求, 如何组织订单处理工作?
2. 当世纪联华顾乡店需要 2013 年 11 月 9 日再为其配送完达山鲜奶 20 箱时, 配送中心应如何组织进货工作?
3. 配送中心根据客户需求, 如何组织储存工作?

任务一 订单处理



任务描述

接单员要对哈尔滨惠通物流有限公司的物品配送进行详细准备, 根据订单种类进行分类, 找出适合的处理方式, 进行订单的输入及拣配, 并能正确处理异常情况从而做好订单处理工作, 如果你是配送接单员, 你该如何做好订单处理工作?



知识准备

配送作业的一个核心业务流程是订单处理。订单处理是实现企业顾客服务目标最重要的影响因素。在服务客户的整个过程中, 订单处理既是开端, 也是服务质量得以保障的根本。在订单处理过程中, 订单的分拣和集合是比较重要的环节。改善订单处理过程, 缩短订单处理周期, 提高订单满足率和供货的准确率, 提供订单处理全程跟踪信息, 可以大大提高顾客服务水平与顾客满意度, 同时也能够降低库存水平, 在提高顾客服务水平的同时降低物流总成本, 使企业获得竞争优势。



从接到客户订单开始到准备着手拣货为止的作业阶段，称为订单处理。配送中心根据客户订单信息，对客户分布、所订商品的品名、规格、特性、订货数量、送货频率、送货时间和地点等方面资料进行汇总分析，以此确定所要配送的货物种类、规格、数量和配送的时间、地点，最后由配送中心调度部门发出配送信息，如拣货单、出货单等。订单处理是调度、组织配送活动的前提和依据，是其他各项作业的基础。

订单处理的业务流程包括：接受订货、订单确认、设定订单号码、建立客户档案、存货查询及依订单分配存货、计算拣取的标准时间、依订单排定出货时间及拣货顺序、分配后存货不足的处理、订单资料的处理输出九个主要环节，如图 1-1 所示，企业可根据实际情况进行灵活的选择和处理。

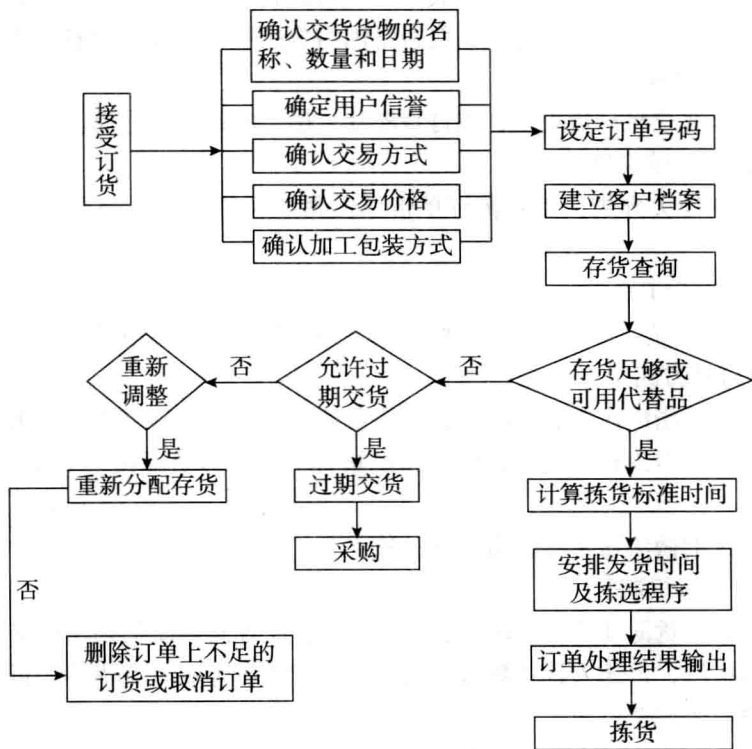


图 1-1 订单处理的步骤

步骤一 接受订货

接受订货的第一步是接受订单。随着流通环境的变化和现代科技的发展，接受客户订货的方式也渐渐由传统的人工下单、接单，演变为计算机间直接送收订货资料的电子订货方式。接受订货有传统订货和电子订货两种方式。

(一) 传统订货方式

传统订货方式有以下几种具体方法：

1. 铺货订货方式

供应商直接将物品放在货车上，一家家去送货，缺多少补多少。这种方式常用于周转



率快的物品，或新上市物品。

2. 供应商巡货、隔日送货订货方式

供应商巡货、隔日送货方法就是供应商派巡货人员前一天先到各客户处巡查需补充的货物，隔天再予以补货。这种方法的好处是可利用巡货人员为用户整理货架、贴标签或提供经营管理意见等机会促销新产品或将自己的产品放在最占优势的货架上。

3. 电话口头订货方式

订货人员将物品名称及数量，用电话口述的方式向生产企业订货。由于每天需向许多供应商要货，且需订货的品项可能很多，故花费时间长，误差率高。

4. 传真订货方式

传真订货就是客户将缺货资料整理成书面资料，利用传真机传给供应商。利用传真机可快速地传送订货资料，缺点是传送的资料常因内容品质不良而增加确认作业。

5. 邮寄订单订货方式

邮寄订单就是客户将订货表单，或订货磁片、磁带邮寄给供应商。

6. 业务员跑单接单订货方式

业务员到用户处去推销，而后将订单带回或紧急时用电话先与公司联系，通知用户订单。

7. 用户自行取货订货方式

用户自行到供应商看货、补货，此种方式多为传统杂货店因地缘近而采用。

(二) 电子订货方式

电子订货方式是指配送中心借助计算机信息处理系统，将订货资料由书面资料转为电子资料，通过通信网络进行传送，该信息系统被称为电子订货系统（Electronic Order System, EOS）。

电子订货系统的做法通常可分为以下三种：

1. 订货簿与终端机配合

订货人员携带订货簿及手持终端机巡视货架，若发现商品缺货则用扫描仪扫描订货簿或货架上的商品标签，再输入订货数量，当所有订货资料皆输入完毕后，再利用数据机将订货资料传给供应商或总公司。

2. POS（Point of Sale，销售时点管理系统）

即在商品库存档里设定安全库存量，每当销售一笔商品资料时，电脑自动扣除该商品库存，当库存低于安全存量时，即自动产生订货资料，并将此订货资料确认后通过电信网络传给总公司或供应商。

3. 订货应用系统

客户资讯系统里若有订单处理系统，就可将应用系统产生的订货资料经转换软件转成与供应商约定的共通格式，再约定时间将资料传送出去。

电子订货方式不仅可大幅度提高客户服务水平，也能有效地缩减存货及相关成本费用。但其运作费用较为昂贵，因此在选择订货方式时应视具体情况而定。



知识链接

在订单处理过程中，应遵循下列基本原则：

1. 要使客户产生信赖感

客户订货的基础是产生信赖感。订单处理人员每次接到订单后在处理过程中都要认识到，如果这次处理不当将会影响下次订货。尤其在工业品购买中，要明确订单处理工作是开展客户经营的重要组成部分，两者有密不可分的联系，要通过订单处理建立客户对产品和服务的信任感和认同感。

2. 尽量缩短订货周期

订货周期是指从发出订单到收到货物所需的全部时间。订货周期的长短取决于订单传递的时间、订单处理的时间以及货物的运输时间，这三方面的安排都是订单处理的内容。缩短订货周期，将大大减少客户的时间成本，提高客户所获得的让渡价值，这是保证客户满意的重要条件。

3. 提供紧急订货

在目前以客户需求为导向的市场机制下，强调为客户服务，在紧要关头提供急需的服务，是与客户建立长远的相互依赖关系的极为重要的手段。

4. 减少缺货现象

保持客户连续订货的关键之一便是减少缺货现象的发生，工业原料和各种零件一旦缺货，会影响到客户的整个生产安排，后果极为严重。此外，缺货现象是客户转向其他供货来源的主要原因，企业要想尽量地扩大市场，保持充足的供货是一个必要的前提条件。

5. 不忽略小批量订货的客户

小客户的订货虽少，但也是大批买卖的前驱而且大客户也有要小批量的时候。对小客户的订单处理得当将会提高小客户的满意度，可能带来其以后的大批量订购或持续订购。最重要的是，客户与企业建立了稳定而信任的供销关系，将为以后的继续订购打下良好的基础，企业的声誉也将由大小客户的传播而树立起来。因此，要在成本目标允许的范围内，尽量做出令各批量客户满意的安排。

6. 装配力求完整

企业所提供的货物应尽量做到装配完整，以便于客户使用为原则。实在办不到时，也应采取便于客户自行装配的措施，如适当的说明及图示等，或通过网上进行技术支持。

7. 提供对客户有利的包装

针对不同客户的货物应采取不同的包装，有些零售货物包装要适于在货架上摆放，有些要适于经销商、厂商开展销售活动，总之应以便于客户处理为原则。

8. 要随时提供订单处理的情况

物流部门要使客户能够随时了解配货发运的进程，以便预计何时到货，便于安排使用或销售。这方面的信息是巩固与客户关系的重要手段，也利于企业本身的工作检查。在暂时缺货的情况下，物流部门应主动及时地告知客户有关情况，做出适当的道歉与赔偿，以减少客户的焦虑和不满。



一般来说,订单处理主要包括接收订货、订单确认、设定订单号码、建立客户档案、存货查询、计算拣货标准时间、按订单排定出货时序及拣货顺序和订单处理结果输出等内容。

步骤二 订单确认

接受订单后,需对其进行确认。其主要内容包括以下几点:

(一) 确认货物数量及日期

接受订单后就需对货物数量及日期进行确认。货物数量及日期的确认是对订货资料项目的基本检查,即检查品名、数量、送货日期等是否有遗漏、笔误或不符合公司要求的情形,尤其当送货时间有问题或出货时间已延迟时,更需与客户再次确认订单内容或更正运送时间。

(二) 确认客户信用

不论是何种订单,接受订单后都要查核客户的财务状况,以确定其是否有能力支付该订单的账款。通常的做法是检查客户的应收账款是否已超过其信用额度。具体可采取以下两种途径来核查客户信用的状况。

1. 输入客户代号或客户名称

当输入客户代号名称资料后,系统即加以检核客户的信用状况,若客户应收账款已超过其信用额度,系统加以警示,以便输入人员决定是继续输入其订货资料还是拒绝其订单。

2. 输入订购项目资料

当输入客户订购项目资料后,客户此次的订购金额加上以前累计的应收账款超过信用额度,系统应将此订单资料锁定,以便主管审核。审核通过后,此订单资料才能进入下一个处理步骤。

(三) 确认订单形态

在接受订货业务上,表现为具有多种订单的交易形态,所以物流中心应对不同的订单形态采取不同的交易及处理方式。

1. 一般交易

交易形态:一般的交易订单就是接单后按正常的作业程序拣货、出货、发送、收款的订单。

处理方式:接到一般交易订单后,将资料输入订单处理系统,按正常的订单处理程序处理。资料处理完后进行拣货、出货、发送、收款等作业。

2. 现销式交易

交易形态:现销式交易订单就是与客户现场交易,现场付货的交易订单。如业务员到客户处巡货、补货所得的交易订单或客户直接到配送中心取货的交易订单。

处理方式:这种订单在输入资料前就已把货物交给了客户,故订单资料不再参与拣货、出货、发送等作业,只需记录交易资料即可。

3. 间接交易

交易形态:间接交易订单就是客户向配送中心订货,直接由供应商配送给客户的交易订单。

处理方式:接到间接交易订单后,可将客户的出货资料传给供应商由其代配。需注意



的是,客户的送货单是自行制作或委托供应商制作的,应对出货资料加以核对确认。

4. 合约式交易

交易形态:合约式交易订单就是与客户签订配送契约的交易订单。

处理方式:对待合约式交易订单,应在约定的送货期间,将配送资料输入系统处理以便出货配送;或一开始便输入合约内容的订货资料并设定各批次送货时间,以便在约定日期系统自动产生所需的订单资料。

5. 寄库式交易

交易形态:寄库式交易订单是客户因促销、降价等市场因素先行订购一定数量的商品,然后视需要再要求出货的交易订单。

处理方式:处理寄库式交易订单时,系统应检核客户是否确实有此项寄库商品。若有,则出此项商品;否则,应加以拒绝。采用这种方式,需注意交易价格应依据客户当初订货时的单价计算,而不是依现价计算。

(四) 确认订货价格

不同的客户、不同的订购量,可能有不同的价格,输入价格时系统应加以检核。若输入的价格不符(输入错误或因业务降价等),系统应加以锁定,以便主管审核。

(五) 确认加工包装

客户对于订购的商品,应确定是否有特殊的包装、分装或贴标等要求,或是有关赠品的包装等资料都要详细确认记录。



知识链接

订单优先配送的原则如下:

1. 具有优先权者。例如战略伙伴、供应链的核心企业等的订单优先处理。
2. 依用户等级来取舍,将用户重要性程度高的作订单优先处理。
3. 依订单交易量或交易金额来取舍,将对公司贡献度大的作订单优先处理。
4. 依用户信用状况将信用较好的用户作订单优先处理。

步骤三 设定订单号码

每一订单都要有其单独的订单号码,号码由控制单位或成本单位指定,除了便于计算成本外,可用于制造、配送等一切有关工作,且所有工作说明单及进度报告应附此号码。

步骤四 建立客户档案

将客户状况详细记录,不但有益于此次交易的顺利进行,而且有益于以后合作机会的增加。



知识链接

客户档案应包括如下内容:

1. 客户名称、代号、等级形态等。



2. 客户信用度。
 3. 客户销售付款及折扣率的条件。
 4. 开发或负责此客户的业务员资料。
 5. 客户配送区域。
 6. 客户收账地址。
 7. 客户点配送路径顺序。
 8. 客户点适合的送货车辆形态。
 9. 客户点卸货特性。
 10. 客户配送要求。
 11. 延迟订单（过了订货时间的订单）的处理方式（或办法）。
- 订货单样例如表 1-3 所示。

表 1-3

订 货 单

年 月 日

客户：_____ No. : _____

地址：_____

电话：_____ 请购单 No. : _____

项 次	材料编号	品名规格	单 位	数 量	单 价	合 计
交货日期						
交货地点						
注 意 事 项			交 易 条 款			

注：本单一式两联

核准：

审核：

经办：

步骤五 存货查询及依订单分配存货

（一）存货查询

存货查询的目的在于确认库存是否能满足客户需求。存货资料一般包括品项名称、库存单元号码、产品描述、库存量、已分配存货、有效存货及期望进货时间。



因而在输入客户订货商品的名称、代号时,系统应查核存货档的相关资料,看此商品是否缺货,若缺货则应能提供商品资料或是此缺货商品的已采购未入库信息,便于接单人员与客户协调是否改订替代品或是允许延后出货等权宜办法,以提高人员的接单率及接单处理效率。

(二) 存货分配

订单资料输入系统,确认无误后,最主要的处理作业在于如何将大量的订货资料,作最有效的汇总分类、调拨库存,以便后续物流作业的顺利进行。存货的分配模式可分为单一订单分配及批次分配两种。

1. 单一订单分配

单一订单分配是在输入订单资料时,就将存货分配给该订单。

2. 批次分配

批次分配是累积汇总数笔订单资料输入后,再一次分配库存的分配方式。配送中心因订单数量多、客户类型等级多,且多为每天固定配送次数,因此通常采用批次分配以确保配送中心库存能力的最佳分配方式。采取批次分配时,需要注意订单分批原则,即批次的划分方法。根据作业的不同,各配送中心的分配原则也可能不同,总的来说,常有以下几种划分方法:

(1) 按接单时序。这种方法将整个接单时段划分为几个合理区段。若一天有多个配送批次,可配合配送批次将订单按接单先后顺序分为几个批次来处理。

(2) 按配送区域/路径。即将同一配送区域/路径的订单汇总后一起处理的方法。

(3) 按流通加工需求。即将需要加工处理或需要相同流程加工处理的订单一起处理的方法。

(4) 按车辆需求。若配送商品需要特殊的配送车辆(如低温车、冷冻车、冷藏车)或由于客户所在地及下货特性等需要特殊形态车辆,可汇总合并一起处理。

步骤六 计算拣取的标准时间

订单处理人员要事先掌握每一个订单或每批订单可能花费的拣取时间,既要计算订单拣取的标准时间,又要有计划地安排出货时程。通常步骤如下:

(1) 先计算每一单元(一件、一箱)的拣取标准时间,且将它设定于电脑记录标准时间档,将各单元的拣取时间记录下来,推导出整个标准时间。

(2) 有了单元的拣取标准时间后,即可根据每品项订购数量,再配合每品项的寻找时间,来计算出每品项拣取的标准时间。

(3) 根据每一订单或每批订单的订货品项,加上一些纸上作业的时间,算出整张或整批订单的拣取标准时间。



知识链接

为了更便捷地为您服务,我们提示您订单周期计算标准:

(1) 当日订单:当天17点前有效订单(经用户确认、系统审核且符合相关付款方式



及配送方式要求的)。

(2) 次日订单: 当天 17 点后有效订单 (经用户确认、系统审核且符合相关付款方式及配送方式要求的)。

(3) 温馨提示: 如您对订单修改, 我们会以您最近一次修改的时间为有效订单起点, 计算订单归属日。

步骤七 依订单排定出货时间及拣货顺序

前面已由存货状况进行了存货的分配, 但对于这些已分配存货的订单, 应如何安排出货时间及拣货先后顺序, 通常会再依客户需求、拣取标准时间及内部工作负荷来拟定。



知识链接

在确定供货优先等级时, 以下规则可作为处理订单时的参考:

1. 按接收订单的时间先后处理。
2. 处理时间最短的先处理。
3. 批量最小的、最简单的订单先处理。
4. 按预先设定的用户优先等级处理。
5. 按向用户承诺的到货日期先后进行处理。
6. 离承诺到货日期时间最近的先处理。

步骤八 分配后存货不足的处理

对于现有存货数量无法满足客户需求, 客户又不愿意以替代品替代的情况下, 应按照客户意愿与公司政策来决定对应方式。其处理方式大致有如下两类:

(一) 依客户意愿

1. 客户不允许过期交货, 则取消订单上不足额的订货, 甚至取消订单。
2. 客户允许不足额的订货, 等待有货时再予以补送。
3. 客户允许不足额的订货, 等待下一次订单一齐配送。
4. 客户希望所有订货一齐配送。

(二) 依公司政策

配合上述客户意愿与公司政策, 对于缺货订单的处理方式有如下几种:

1. 重新调拨

对于客户不允许过期交货, 而公司也不愿失去此客户订单时, 则有必要重新调拨分配订单。

2. 补送

对于以下两种情况, 应采取补送的方法。一是客户允许不足额的订货等待有货时再予以补送, 且公司政策也允许; 二是客户允许不足额的订货或整张订单留待下一次订单一起配送。

3. 删除不足额订单

对于以下两种情况, 应采取删除不足额订单的方法。一是客户允许不足额订单可等待