



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专连锁经营类教材系列

连锁企业 物流管理

孙开庆 赵玉国 主编



科学出版社
www.sciencepress.com

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专连锁经营类教材系列

连锁企业物流管理

孙开庆 赵玉国 主 编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书在编写过程中,根据职业教育的特点,融入最新的物流配送理念,有针对性地吸收了国内外现代物流的最新理论和实践经验。理论知识以够用为原则,专业内容的基础知识点力求针对性强、重点突出而且通俗易懂,丰富的案例可加深学生对理论的理解。

全书共分九章,立足于连锁企业物流经营管理的实践,系统介绍了连锁企业的物流系统要素、配送中心、物流信息系统、库存管理、物流服务管理、国际物流管理、供应链的构建与管理、物流现代化技术等方面的内容。

本书适用于高等职业教育连锁经营与管理、电子商务、物流管理等专业的教材,也可用于各种大专或实用型本科经济类专业的教学用书,还可作为各种物流培训班的培训教材,还可以供各类企业从事物流经营管理工作的人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业物流管理/孙开庆,赵玉国主编. —北京:科学出版社,2008
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专连锁经营类教材系列)
ISBN 978-7-03-023242-7

I.连… II.①孙…②赵… III.连锁商店—物流—物资管理—高等学校:技术学校—教材 IV.F717.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第164514号

责任编辑:任锋娟 王京伟 / 责任校对:赵 燕
责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

信浩彩色印务有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009年1月第一版 开本:787×1092 1/16
2009年1月第一次印刷 印张:22
印数:1—4 000 字数:493 000

定价:33.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-8767(VF02)

版权所有,侵权必究.

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专连锁经营类教材系列

编 委 会

主 任 都国雄（教育部高等学校高职高专工商管理类专业教学指导委员

会委员，南京工业职业技术学院党委组织部部长，博士）

夏昌祥（教育部高等学校高职高专工商管理类专业教学指导委员

会委员，昆明冶金高等专科学校校长，教授）

副主任 王吉方（首钢大学副教授，北京欧亚陆桥咨询机构策划总监）

委 员（按姓氏笔画排序）

于 恬 王新盈 平建恒 孙开庆 刘子龙

刘建华 乔淑英 吴 虹 吴 斌 杨 元

杨叶飞 张秀丽 陈仕萍 胡启亮 赵玉国

赵桂莲 黄桂芝 寇长华 鲁 杰 曾 琢

霍文智 蔡中焕

序

随着我国改革开放的不断深入,我国许多方面的经营体制发生了重大变化,特别是餐饮业、商业、服务业等领域更是发生了深刻的变化,其中最明显的就是连锁经营模式的引入、发展及壮大。

连锁经营在我国经过近 20 年的发展,已从导入期进入蓬勃发展期,作为现代主流商业模式,连锁经营使世界商业的发展出现了质的飞跃,取得了突破性进展,改变和加快了世界商业的发展进程,对世界经济特别是现代商业经济的发展产生了深刻影响。目前,我国已发展成为连锁经营大国,截至 2007 年底,已拥有特许连锁体系 2800 多个,成为世界上特许连锁体系最多的国家,超过始创国美国。连锁经营已经成为我国零售业、餐饮业、服务业等众多行业普遍采用的经营方式,取得了令人鼓舞的成绩,日益显示出强大的发展潜力。但是由于我国的连锁经营起步晚,发展时间较短,同发达国家和地区相比,无论从经营规模上还是行业领域上我国都存在着明显的差距。面临国际大型零售企业的竞争,国内的连锁企业如何利用有限的时间加快发展,做强、做大已成为当务之急。

面对新经济、信息化、国际化的社会大背景,面对连锁经营模式下企业的激烈竞争,人才的匮乏显得日益突出。连锁人才缺乏,特别是连锁经营中高级管理人才缺乏,已经成为制约企业发展的一个瓶颈,亟待解决。要想彻底解决人才问题,根本还是要从人才培养入手,从基础教育入手。只有培养出大量的基础性人才,才能源源不断地为连锁企业供应新鲜血液,继而让他们在经营实践中发展成熟,最终成为高级人才和专业人才。

教育部根据我国经济发展对各类专业毕业生的实际需要,结合就业状况,对专门人才培养结构进行了重大调整,对专业设置、课程内容和教学方法进行了必要的整合改造,更加突出实践技能的培养。在市场调研和人才需求分析的基础上,按照教育部的相关指导,我们进行了连锁经营系列教材的策划和组织工作,经过多次研讨,落实了全国几十所高等院校的老师和上海、北京、广州、昆明、南京、沈阳、成都、杨凌、西安等城市的企业参与编写。本教材系列密切结合连锁经营企业的实际工作,结合连锁经营业务的真实案例,其特色可以概括为四个显著的特点:

1. 知识系统

本教材系列从连锁经营管理原理、连锁企业人力资源管理、连锁企业门店营运管理、连锁企业门店开发与设计,到连锁企业的信息管理系统、物流管理、市场营销、财务管理、仓储与配送等,对连锁企业管理中的诸多环节进行了有理论、有实践的系统探讨,使学生较全面地了解连锁经营所涉及的



方方面面。

2. 实操性强

本教材系列选择连锁经营行业中的实际工作案例,引发学生的思考,让学生带着问题去学习相应的理论知识,充分调动了学生的学习积极性。针对高等职业院校的学生特点,将抽象的逻辑建构的知识体系形象化、具体化、生活化和职业化,从而可以提高学生的兴趣,这是至关重要的。因此,从连锁经营业务的实际工作案例导入,能大大提高学生学习的兴趣,从而激发其学习动力。

3. 编者队伍“产学研结合”

本教材系列的编者有来自于教学一线的教师,有身兼企业资深顾问的教师,还有来自于企业的管理人员,他们立足于高职高专的教学特点,将自己的教学和工作经验融入到本教材系列当中,使学生能接触到最实际的知识 and 案例。

4. 中外结合,相互借鉴

本教材系列详细介绍了中外连锁经营的最新现状、未来趋势、操作环节和使用程序,尤其把外国著名连锁企业的最新的发展业态和科学的应用信息技术和管理模式引入,这对于学生充分掌握中外连锁经营的发展历程、差距和特征、技术具有很好的探索意义。

5. 时代感强,贴近实际

本教材系列的许多资料来自 2007 年至 2008 上半年的有关资料,紧跟我国连锁经营的现状,如我国特许奖、特许品牌、特许案例、特许金牌店长、最具成长特许企业等。附录里的专有名词、术语等资料,有助于学生针对性地进行连锁经营知识学习。

陶行知老先生有句话:“生活即教育,社会即学校,教学做合一。”我相信,只要我们职业教育界的各位同仁共同努力,深化改革,解放思想,追求创新,就能实现陶老的希望,创造卓越。

教材建设是高职高专教育教学改革的重要组成部分,也是体现职业技能培养特色的关键。本教材系列的编写,遵循科学发展观,根据学科发展需要、教学改革需要、专业设置需要、课程改革需要,尤其是市场对人才素质的需要,结合国家教育部教育教学改革的精神,结合国家正在启动的大学生就业工程,面向社会、面向市场、面向经济建设、面向用人单位的具体工作岗位,由专家、教授编写而成,可作为连锁经营及其相关专业学生的必修教材、也可作为连锁企业、流通企业的员工的培训教材。

• 高职高专连锁经营类教材系列
编委会

前 言

连锁经营作为我国近年来零售业发展中变化最快、最具生气的经营形式，在短短十几年的时间里，跨越了西方上百年走过的发展道路，各种业态和业种的快速出现和发展极大地改变了我国零售业的面貌。被誉为“第三利润源泉”的现代物流业，在国民经济和社会发展中发挥着愈来愈重要的作用，物流业也将成为适应世界经济发展最新趋势的重要基础产业，并将为国民经济的持续发展提供基础动力。连锁经营是指在同一集团（总部）的领导管理下，对使用统一商号经营的同类商品或服务的若干门店，通过标准化技术，实行统一采购、统一配送、特许经营权，以谋取规模效益的一种多店铺扩张经营方式，其特点决定了其发展必须要有现代化的物流管理作为保证。

当今发展最快的两大产业已紧密地联系在一起，形势逼人，而培养高素质的连锁企业物流管理人才也刻不容缓。本书根据高职高专的教学特点，以连锁企业物流要素的管理为线索，对连锁企业物流系统要素、配送中心、物流信息系统、库存管理、物流服务管理、国际物流管理、供应链的构建与管理、连锁企业物流现代化技术等方面进行了全面、系统的阐述。在内容安排上，既有基础理论的一般表述，又有技能知识点的具体论述。在编写体例上，配备了大量的图表，并在每章开头附有“学习目标”、“技能要点”，章末附有“复习思考题”、“实训项目”和“案例分析”。

本书共分九章，具体的编写分工如下：第一、四章由四川管理职业学院的孙开庆编写，第二、六章由中州大学的赵玉国编写，第三章由沈阳职业技术学院的曾琢编写，第五章由西安航空技术高等专科学校的王刚编写，第七章由南京交通职业学院的李颖编写，第八章由首钢工学院的肖书和编写，第九章由中州大学张媛媛编写。

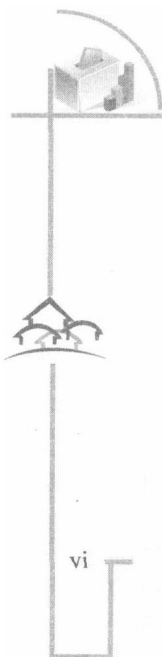
由于编者水平有限，且编写时间仓促，书中难免会有疏漏和不足之处，恳请广大读者批评指正。

目 录

序

前言

第一章 连锁企业物流管理概述	1
案例导入 物美集团的第三方物流配送	2
第一节 连锁企业物流管理	3
一、连锁企业物流管理的概念和特点	3
二、连锁企业物流管理的目标和作用	5
第二节 连锁企业物流系统	7
一、连锁企业物流系统的构成	7
二、连锁企业物流配送的方式和特点	8
第三节 连锁企业物流的合理化	12
一、连锁企业物流合理化的含义	12
二、连锁企业物流合理化的作用	13
三、连锁企业物流合理化的方式	13
小结	14
复习思考题	14
实训项目	15
案例分析	15
日本零售业巨人“佳世客”的物流系统	15
第二章 连锁企业物流要素管理（一）——物流系统要素	19
案例导入 浅谈物流系统——物流系统要素	20
第一节 商品包装	21
一、商品包装的特性与功能	21
二、包装容器	23
三、包装技术	24
四、商品包装的合理化、标准化和现代化	26
第二节 装卸搬运	29
一、装卸搬运的功能	29
二、装卸搬运的主要机械设备	30
三、装卸搬运作业的原则	31



连锁企业物流管理

四、装卸搬运合理化.....	34
第三节 商品运输.....	36
一、商品运输的方式.....	36
二、商品运输合理化.....	39
第四节 商品保管.....	45
一、商品保管作业的内容.....	45
二、商品保管合理化.....	46
第五节 流通加工.....	53
一、流通加工的功能和类型.....	53
二、流通加工合理化.....	55
小结.....	57
复习思考题.....	58
实训项目.....	58
案例分析.....	58
关于对加盟店商品配送率控制的几点思考.....	58
第三章 连锁企业物流要素管理（二）——配送中心.....	64
案例导入 医药连锁配送中心构建实例.....	65
第一节 配送中心概述.....	69
一、配送中心的概念.....	69
二、配送中心的类型.....	70
三、配送中心的作用.....	74
第二节 配送中心作业流程.....	76
一、配送中心的作业环节.....	76
二、配送中心的作业流程.....	77
三、配送中心的基本结构及布局.....	79
第三节 配送中心的配送作业.....	85
一、备货作业.....	85
二、订单作业.....	86
三、拣货作业.....	86
四、补货作业.....	87
五、配货作业.....	87
六、送货作业.....	87
七、退货作业.....	88
第四节 配送中心的管理和控制.....	92
一、配送中心的管理.....	92
二、配送中心的常见问题和控制.....	96



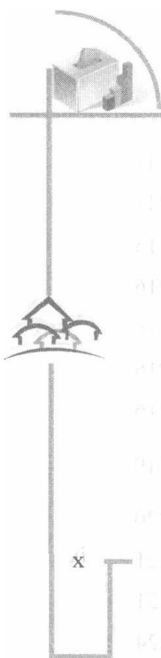
第五节 配送中心的设计	101
一、配送中心设计的基本要求和原则	101
二、配送中心的设计程序	102
三、储位管理和储存空间的规划布局	103
小结	111
复习思考题	111
实训项目	112
案例分析	112
案例 1 7-ELEVEN 的物流配送管理模式	112
案例 2 北京双鹤药业股份有限公司信息化配送	115
案例 3 英国 Boots 的药品零售配送中心	115
第四章 连锁企业物流要素管理（三）——物流信息系统	119
案例导入 浙江联华超市的信息系统	120
第一节 连锁企业物流信息系统	121
一、连锁企业的信息流程	121
二、连锁企业物流信息系统的作用	123
三、连锁企业物流信息系统的构成	124
第二节 配送中心物流信息系统	125
一、配送中心物流信息的形式及功能	125
二、配送中心物流信息的特性	125
三、配送中心物流信息系统应具备的功能	126
四、配送中心物流信息系统的发展	128
第三节 配送中心物流信息系统的规划	129
一、配送中心物流信息系统的规划原则	129
二、配送中心物流信息系统的开发	132
第四节 配送中心物流信息系统的一般架构	133
一、配送中心基本作业	133
二、配送中心物流信息系统的管理框架	135
三、物流信息系统的效益评估	141
小结	142
复习思考题	142
实训项目	142
案例分析	143
案例 1 双汇集团引入连锁配送管理系统	143
案例 2 北京世佳公司的物流管理信息系统建设	146



第五章 库存管理	151
案例导入 辽宁网通的仓储管理与库存控制探索	152
第一节 库存的作用与种类	153
一、库存的概念和作用	153
二、库存的种类	155
第二节 库存控制与订货技术	157
一、传统订货方式	157
二、电子自动订货系统(EOS)	166
三、电子数据交换技术(EDI)	169
第三节 库存合理化	170
一、库存合理化的标志	171
二、库存合理化的原则	172
三、库存管理现代化	173
第四节 库存管理的方式	176
一、零库存管理	176
二、品类管理	180
小结	185
复习思考题	185
实训项目	186
案例分析	187
雀巢与家乐福之供货商管理库存系统	187
第六章 连锁企业物流服务管理	192
案例导入 安得物流	193
第一节 连锁企业物流服务概述	194
一、连锁企业物流服务的概念	194
二、连锁企业物流服务的作用	195
三、连锁企业影响物流服务的因素	195
四、连锁企业物流服务中的问题及对策	197
五、连锁企业物流服务水平的确定	198
第二节 连锁企业物流服务的内容	202
一、连锁企业物流的基本服务	202
二、连锁企业物流的增值服务	206
三、连锁企业物流的零缺陷服务	208
第三节 连锁企业物流服务战略	210
一、根据服务的成本效益分析设定物流服务战略	210

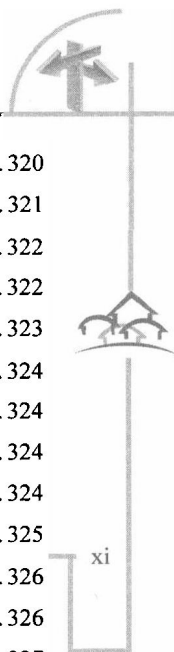


二、根据顾客与商品的类别设定物流服务战略	211
三、根据商品的生命周期设定物流服务战略	211
小结	215
复习思考题	216
实训项目	216
案例分析	216
上海友谊集团为客户提供的个性化物流服务	216
第七章 连锁企业国际物流管理	219
案例导入 宜家的商业运作体系	220
第一节 连锁企业国际物流概述	221
一、国际物流的概念和发展	221
二、国际物流的特点	224
三、国际物流系统的组成	226
第二节 连锁企业国际物流业务	229
一、连锁企业国际物流业务流程	229
二、连锁企业国际物流业务的运作	230
第三节 连锁企业国际物流管理	244
一、连锁企业全球采购管理	244
二、连锁企业国际物流渠道设计	250
三、连锁企业的国际运输方式与选择	252
四、连锁企业国际物流管理的要求及途径	255
小结	260
复习思考题	261
实训项目	261
案例分析	261
案例 1 美国的集装箱多式联运运作	261
案例 2 沃尔玛全球采购的秘密	264
第八章 连锁企业供应链的构建与管理	268
案例导入 通用汽车公司的物流外包策略	269
第一节 供应链管理概述	269
一、供应链的概念和结构模式	269
二、供应链的特征	270
三、供应链管理的内容和目标	271
第二节 连锁企业供应链的构建	275
一、供应链的基本模型	275



连锁企业物流管理

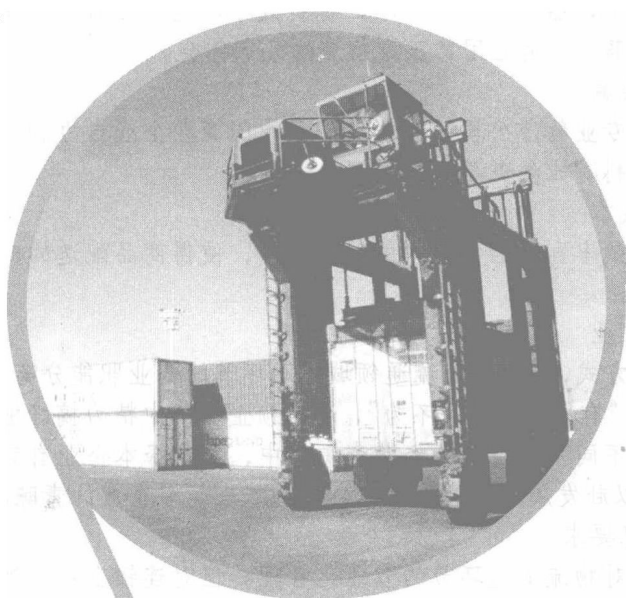
二、供应链设计的原则.....	277
三、供应链设计的步骤.....	279
第三节 连锁企业供应链管理的方法.....	281
一、供应链管理的方法之一（QR）.....	281
二、供应链管理的方法之二（ECR）.....	283
三、供应链管理的方法之三（CM）.....	285
四、供应链管理的方法之四（ERP）.....	286
第四节 供应链的激励机制.....	289
一、供应链激励机制的目标.....	289
二、连锁企业供应链的激励手段.....	290
小结.....	294
复习思考题.....	295
实训项目.....	295
案例分析.....	296
案例1 TCL集团供应链管理系统的建立.....	296
案例2 哪个是供应链管理的最优模式.....	297
案例3 弗莱克斯特罗尼克斯的供应链绩效管理.....	299
第九章 连锁企业物流现代化技术.....	301
案例导入 上海可的物流的仓库管理系统.....	302
第一节 及时制.....	303
一、及时制的产生.....	303
二、及时制改善物流的关键做法.....	304
第二节 快速反应系统.....	306
一、快速反应系统的来源.....	306
二、快速反应系统的作用.....	307
第三节 物流通信网络.....	309
一、数据通信.....	309
二、增值网络.....	311
第四节 自动识别与收集技术.....	311
一、条形码技术.....	311
二、扫描技术.....	313
第五节 地理信息系统.....	318
一、地理信息系统的概念.....	318
二、地理信息系统的应用.....	318
第六节 全球卫星定位系统.....	319
一、GPS概述.....	319



二、GPS 的物流功能	320
三、GPS 在物流领域的应用	321
第七节 射频识别技术原理	322
一、射频识别技术概述	322
二、射频识别技术在物流管理中的应用	323
第八节 自动分拣系统	324
一、自动分拣系统作业描述	324
二、自动分拣系统的主要特点	324
三、自动分拣系统的组成	324
四、自动分拣系统的适用条件	325
小结	326
复习思考题	326
实训项目	327
案例分析	327
案例 1 条形码与射频识别技术的结合	327
案例 2 GPS 卫星定位系统在北京出租车中的应用调查	329
参考文献	333

第一章

连锁企业物流管理概述



◇ 学习目标

- 连锁企业物流的特点和作用;
- 连锁企业物流配送的方式与特点;
- 连锁企业物流系统的构成。

◇ 技能要点

- 实现连锁企业物流合理化的模式。

物美集团的第三方物流配送

北京物美集团 2001 年开始委托和黄天百对其店铺进行物流配送。和黄天百是一家专业第三方物流公司。物美与和黄天百合作,让其为物美在北京 300 多家便利店和便利超市进行配送。配送中心库房面积 1.2 万多平方米,年配送能力 1000 万箱,配送金额 10 亿,可以满足 400 家便利店干货两天一次的配送要求。物流配送成本占销售比例为 1.5%~2%,其中关键履约指标为:供应商送货及时率、收货效率、店铺订单满足率、拣货效率、退货准时率、库存差异率、订单传送及时率。物美应用第三方物流的几点体会。

1. 专业合作,互利共赢

物美与“和黄天百”专业物流公司的合作突破了中国商业企业自办物流的“小而全”观念,充分利用社会资源和国外先进经验。

2. 提高效率,节约成本

集中配送提高了物流效率和对店铺订单的响应速度,使得商品配送的时间缩短,物流成本比较低。

3. 专业分工,专心主业

第三方物流这种物流方式,真正能使流通领域不同环节的企业职能分离,使企业在竞争发展中体现“有所为,有所不为”,使连锁企业集中精力搞好主业,搞好零售,这种能使不同企业将自身经营资源集中,并选择本企业有竞争优势的事业,同时全力以赴发展的物流形式将会得到越来越多企业的青睐。

4. 第三方物流的信息要求

第三方物流可以实现对物流配送环节的专业化管理。但对连锁企业和第三方物流企业的信息化水平要求很高,要建立电子数据交换系统(EDI)、自动订货系统(EOS)、销售以及库存的统计管理系统等,否则很难高效率地进行信息沟通。

几年来,物美集团使用第三方物流不仅提高了企业的运作效率,还积累了运用第三方物流的经验,2003 年物美被命名“中国物流实验基地”,物美加大对物流中心建设的投入,并在信息系统、运作流程和人才培养方面得到了进一步的完善。

(资料来源: http://210.44.128.103:8080/upload/061027/CMS4J_0610271931174580.doc)

连锁经营作为一种先进的商业经营方式,其统一决策、统一经营和集中采购、分散销售经营体制的推行,是以连锁总部集中控制商流、信息流和物流三大系统为前提条件的,其中建立配送中心、安排合理物流、组织统一送货是连锁经营的必备条件之一。



第一节 连锁企业物流管理

一、连锁企业物流管理的概念和特点

(一) 连锁企业物流管理的概念

连锁企业物流管理是指连锁企业在经营过程中,根据商品实体的运动规律,运用管理的基本原理和科学方法,对物流过程进行计划、组织、协调和控制,使物流活动实现最佳的协调与配合,以降低物流成本,提高物流效率和经济效益的经济活动。这个定义强调了以下三点内容:

- 1) 连锁企业物流管理是一个包括计划、组织、领导至控制在内的全过程。
- 2) 连锁企业物流管理要注重投入与产出之间的关系,要高效率地使用人、信息等资源,争取以最小的投入来获取最佳的收益。
- 3) 连锁企业物流管理要达到既定目标,就必须遵循商品运动的客观规律,运用科学的管理方法、管理方式和管理手段来完成。

(二) 连锁企业物流管理的特点

连锁企业物流管理的特点主要表现在以下四个方面。

1. 物流管理的增值性

在连锁经营中,连锁企业物流活动不仅能够支持连锁终端的销售顺利实现,而且还能够创造出物流活动的新增价值,因此,连锁企业通过物流运营加强物流管理具有明显的增值性。

2. 物流管理的复杂性

连锁经营的点多面广规模大,面对众多的客户,经营着成千上万种商品,涉及订购、进货、运输、储存、保养、加工和配送等物流环节,受到多种因素的影响,这就会使得连锁企业物流管理的复杂性增加。

3. 物流管理的系统性

连锁企业的物流大多是以总部为中心开展采购、运输、保管、包装和配送等物流活动的。连锁企业的总部与分部、物流过程与生产和销售过程各功能要素之间存在着相辅相成的有机联系,任何一个环节出现问题,就会影响整个系统的运行。因此,必须树立系统观念,运用系统方法来进行物流管理。

4. 以配送管理为中心

近年来,连锁经营在商品流通领域发展最快,所占的比重也最大,零售