

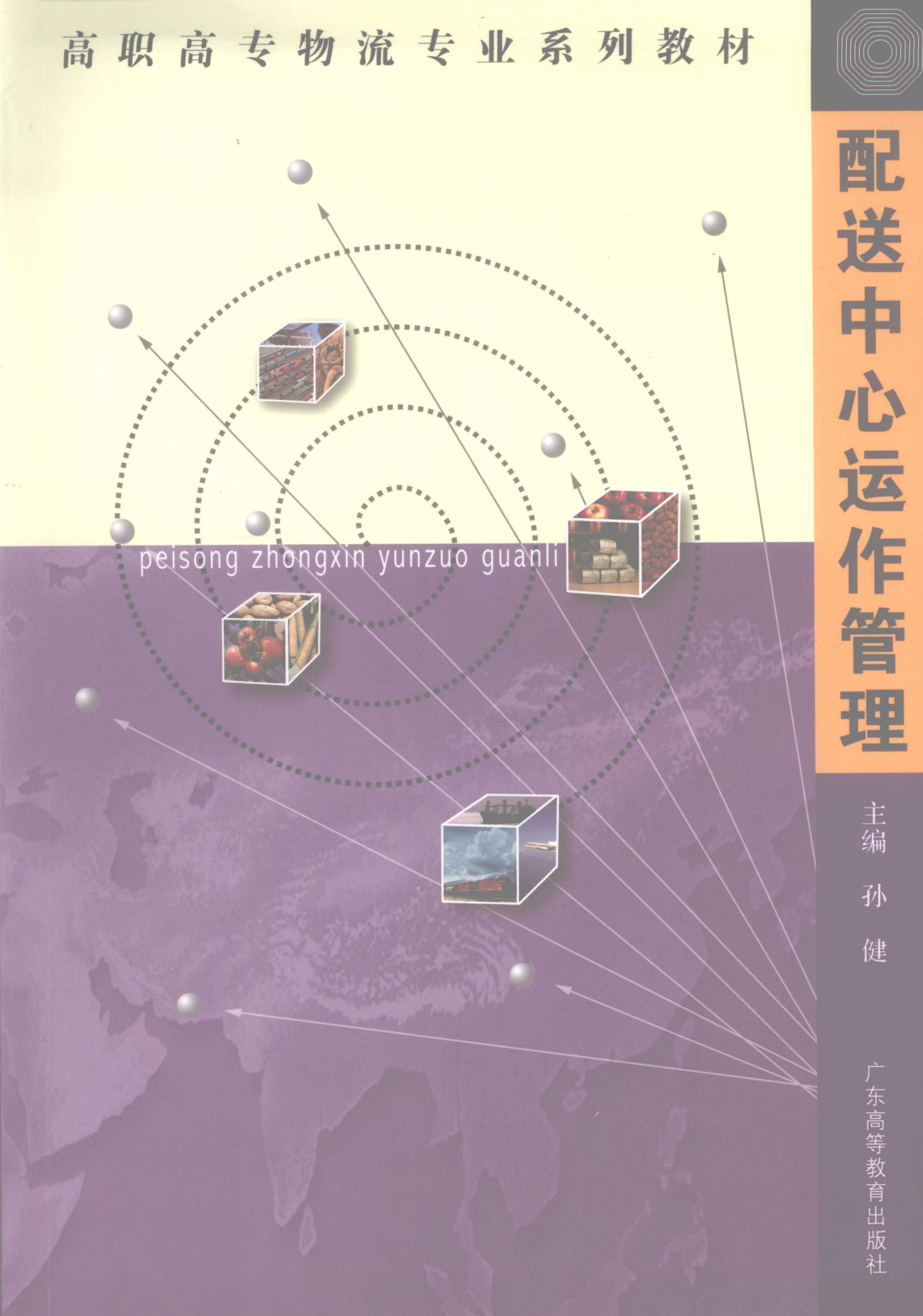
高职高专物流专业系列教材

配送中心运作管理

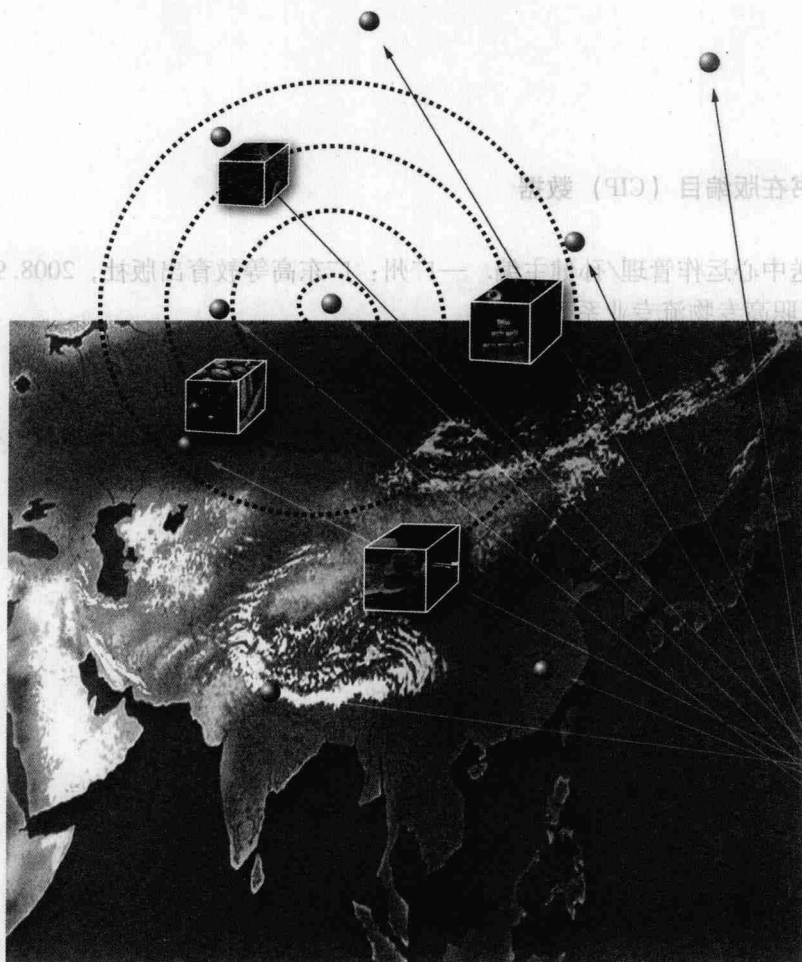
主编 孙健

广东高等教育出版社

peisong zhongxin yunzuo guanli



配送中心运作管理



主 编 孙 健

出版发行 广州南方出版社
 社址：广州市天河区林西大街
 邮编：510200 电话：(020) 83221535
 http://www.bggz.com.cn
 广州南方出版社有限公司
 787毫米×1095毫米 1/16
 288千字
 2008年9月第1版
 2008年9月第1次印刷
 1-1000册
 23.00元

(内容新颖，印刷精美)

广东高等教育出版社
 广州

图书在版编目 (CIP) 数据

配送中心运作管理/孙健主编. —广州: 广东高等教育出版社, 2008. 9
(高职高专物流专业系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5361 - 3638 - 0

I. 配… II. 孙… 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 130752 号

出版发行	广东高等教育出版社
	社址: 广州市天河区林和西横路
	邮编: 510500 营销电话: (020) 87557232
	http://www.gdgjs.com.cn
印 刷	广州市怡升印刷有限公司
开 本	787 毫米 × 1 092 毫米 1/16
印 张	12.5
字 数	288 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 ~ 1 000 册
定 价	23.00 元

(版权所有, 翻印必究)

高职高专物流专业系列教材编委会

顾 问：赵 宁 宋文官

主 任：郑庆璋

副主任：万志坚 梁素芳 王术峰

委 员：（按姓氏笔画顺序排名）

于雁翎	王爱晶	邓汝春	代江华	孙 健	李忠原	李红英
李建萍	李胜宾	张双喜	陈长彬	陈御钗	杨 燧	杨秀环
赵习频	符海青	覃常员	谢家的	彭文华	黎 红	

总 序

随着经济全球化进程的加快和科学技术的飞速发展,物流产业将成为我国 21 世纪重要产业和国民经济新的增长点,成为我国最具发展空间的行业。未来的十年里,我国城市和企业国际竞争力将主要体现在物流运营能力的竞争上。培养物流管理人才,把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营模式引入国家、区域、城市经济建设和企业经营与管理之中,科学、合理地规划和建设物流系统,提高物流效率,降低物流成本将成为国家经济增长、城市经营发展和企业参与国际竞争的关键。加速启动现代物流产业的人才培养工程,实施多层次、多样化的现代物流教育,是 21 世纪物流产业大发展中,保证物流产业形成合理的人才结构,提高我国现代物流管理水平和经济效益的决定性因素。

广东省各高等职业院校在十多年的发展过程中,积极探索校企合作机制,深化职业技术教育教学内容、教学方法的改革,建立和完善以技能水平、创新能力和就业质量为导向的教育教学模式,健全职业技术教育信息共享平台,积累了许多成功的经验和丰富的教学资源。特别是在物流专业建设和物流人才培养方面,各高等职业院校积极从社会聘用物流工程技术人员和物流职业经理人才到学校担任专职或兼职教师,充实物流教师队伍;建立校企合作组织,加强职业院校与物流企业的合作,推动职业教育与珠江三角洲地区物流产业发展的融合;加强与企业的沟通与联系,积极鼓励企业直接参与职业院校物流专业建设和课程的开发,大力开展“订单式”培训,增强物流人才培养的针对性;等等。

为了进一步提升物流职业教育的水平,整合优质物流教学资源,我们成立了由物流专家、物流职业经理、高等职业院校物流专业教师组成的广东省物流专业教材编委会,经过多方努力,编写完成了适应现代物流发展的高职高专物流专业系列教材。

高职高专物流专业系列教材是广东省各高职院校间物流专业建设合作与交流的成果,教材的编写工作得到了省内 20 余所高等职业院校物流专业带

头人、骨干教师的支持和参与，是近几年广东省职业院校物流专业建设和发展的集体智慧结晶。同时还得到了广东省物流行业协会、部分物流企业职业经理的支持和参与，本套教材在一定程度上体现了物流技能型人才培养特色，既可以作为普通高等院校物流专业应用型本科教材，也可以作为高职院校、中职院校物流专业的教材，物流企业管理人员可根据需要选用本套教材作为培训参考用书。

在此需要感谢的是，本系列教材得到了教育部高职高专工商管理教学指导委员会的积极支持和指导，教育部高职高专工商管理教学指导委员会物流分会主任宋文官教授在百忙之中来粤为我们这套教材的编写提供指导，并在物流专业建设方面与广东省各高职院校专业教师进行了广泛深入的交流。

由于时间仓促，本套教材不足之处，敬请指正，以便修订再版时改正。

高职高专物流专业系列教材编委会
2008年6月

前 言

随着我国经济全球化进程的加快,企业将会面临更加激烈的竞争,任何希望在竞争中取得优势地位的企业都不能忽视物流——“第三利润源泉”的作用。在发达国家中,现代物流运作已经不是只局限于降低物流成本,而是通过有序的物流组织提供适宜的物流服务来实现企业效益的最大化。目前,配送中心运作管理已经成为企业打造核心竞争力,实现经营和发展战略目标的重要内容。

配送中心运作管理是集团企业管理和工业园区企业管理中的重要内容。它是以服务客户和客户满意为最终目标的,是社会专业化发展中企业运营的必然产物。目前,配送中心运作管理在实际运作中的应用较多,但真正得以运用、取得实效、有所创新的比较少。因此,有必要提升对配送中心的认知和管理能力,并在理论和管理上有所突破,以推进配送中心运作管理在实际运作中的应用和发展。

本书从实际操作的角度阐述配送中心运作管理的理论、方法和步骤。在强调实际操作的基础上,侧重理论学习、实操步骤以及案例说明的结合,以利于学习中尽快掌握配送中心运作管理的理论、方法和步骤。

本书共分十四章,由广州大学华软软件学院、广州涉外经济职业技术学院、广州大学城建职业学院的有关老师编写。广州大学华软软件学院卫中旗老师编写第一章、第三章、第四章,廖云珊老师编写第五章,孙健、肖红珊老师编写第六章,孙健老师编写第二章,王秀梅老师编写第七章、第十二章、第十三章,吴晔老师编写第八章、第九章,广州涉外经济职业技术学院张天民老师编写第十一章,广州大学城建职业学院曾祈老师编写第十章、第十四章。全书由孙健统稿并担任主编。在此,对各位老师的辛勤劳动表示衷心的感谢!

在编写过程中我们参考了大量的文献资料,借鉴和吸收了众多学者的理论成果,特别是中国矿业大学北京研究生部的曾宪林教授,为主编的物流理论及理念的建立奠定了扎实的基础。在此,向各位深表敬意和衷心感谢。

在编写过程中，我们得到了多方老师的热情指导，得到了家人以及广东高等教育出版社的大力支持，在此一并表示衷心的感谢。

由于时间紧、工作量大，书中一定存在不少缺点和不足，敬请各位专家和读者不吝赐教，以便在今后的修订中不断加以完善。

编 者
2008 年 5 月

目 录

第一章 配送中心概述	(1)
【学习目标】	(1)
【引导案例】	(1)
第一节 配送中心概述	(1)
一、配送中心概述	(1)
二、配送中心与物流中心的区别	(2)
三、配送中心的含义	(2)
第二节 配送中心的兴起与发展	(3)
一、配送中心的兴起	(3)
二、配送中心的发展	(4)
第三节 配送中心的分类	(6)
一、按配送中心的拥有者分类	(6)
二、按配送中心的服务对象分类	(7)
三、按配送中心的功能分类	(7)
四、按配送中心的属性分类	(8)
五、按配送中心的服务范围分类	(8)
第四节 配送中心的功能	(8)
一、配送中心在现代物流中的地位	(8)
二、配送中心的功能要素	(9)
【本章小结】	(11)
【思考与练习题】	(11)
第二章 配送中心规划管理	(12)
【学习目标】	(12)
【引导案例】	(12)
第一节 配送中心规划的特点与程序	(13)
一、配送中心规划的含义	(13)
二、配送中心规划的类型	(14)
三、配送中心规划的程序	(14)
第二节 配送中心的选址及布局	(16)
一、配送中心选址概述	(16)
二、配送中心的内部布局	(21)
第三节 配送中心的设施与设备规划	(22)
一、配送中心的设施规划	(22)

二、配送中心建设中对原有设施与设备的利用	(23)
三、配送中心建设中的设施改造	(23)
四、物流配送中心的建设原则及发展思路	(24)
【本章小结】	(25)
【思考与练习题】	(25)
第三章 配送中心的管理模式	(26)
【学习目标】	(26)
【引导案例】	(26)
第一节 配送中心的模式	(26)
一、配送中心的模式	(26)
二、配送中心的商品分配体系	(27)
三、配送中心的组建方法	(27)
第二节 配送中心的作业流程	(28)
一、备货环节	(28)
二、配货环节	(29)
三、发货环节	(29)
第三节 配送中心组织管理	(30)
一、配送中心的组织机构	(30)
二、配送中心的岗位设置与人员配备	(31)
【本章小结】	(33)
【思考与练习题】	(34)
第四章 配送中心设施与设备	(35)
【学习目标】	(35)
【引导案例】	(35)
第一节 配送中心公用设施	(37)
一、给水与排水设施	(37)
二、电力设施	(38)
三、供热与燃气设施	(38)
第二节 配送中心技术设备	(39)
一、配送中心常用存储设备：货架	(40)
二、配送中心装卸搬运设备	(41)
三、配送中心的分拣设备	(43)
【本章小结】	(44)
【思考与练习题】	(44)
第五章 配送中心搬运管理	(45)
【学习目标】	(45)
【引导案例】	(45)
第一节 搬运作业概述	(45)

一、搬运的作用	(46)
二、搬运的特点	(46)
三、搬运的分类	(47)
四、搬运的机械	(48)
第二节 搬运作业的方法	(49)
一、根据搬运作业的对象不同,搬运作业可采取的方法	(49)
二、根据作业手段和组织水平划分的搬运作业方法	(50)
第三节 搬运的合理化管理	(51)
一、防止多余的搬运作业	(51)
二、利用重力和消除重力的影响,进行低消耗的搬运	(51)
三、采用机械化作业,实现规模搬运	(52)
四、提高搬运活性	(52)
五、流程不受阻滞	(53)
六、选择最好的搬运方式	(53)
七、系统化	(53)
【本章小结】	(53)
【思考与练习题】	(53)
第六章 配送中心储存管理	(54)
【学习目标】	(54)
【引导案例】	(54)
第一节 配送中心储存管理概论	(55)
一、配送中心储存管理的意义	(56)
二、配送中心储存管理的研究对象	(56)
三、配送中心储存管理的性质	(56)
四、配送中心储存管理的任务	(59)
第二节 配送中心储存管理的职能和基础工作	(59)
一、储存管理的职能	(59)
二、储存管理的基础工作	(60)
第三节 配送中心储存业务管理	(64)
一、储存作业过程	(64)
二、物资入库业务管理	(64)
三、出库业务管理	(76)
第四节 储存管理方法的应用	(78)
一、ABC 管理法在储存管理中的应用	(78)
二、库存论在仓库管理中的应用	(80)
第五节 储存管理效益评定	(84)
【本章小结】	(85)
【思考与练习题】	(85)

第七章 配送中心盘点管理	(86)
【学习目标】	(86)
【引导案例】	(86)
第一节 盘点作业	(87)
一、盘点作业的目的	(88)
二、盘点作业的原则	(88)
三、盘点作业的内容	(89)
四、盘点方法	(89)
第二节 盘点作业步骤	(90)
第三节 盘点结果评估	(97)
【本章小结】	(98)
【思考与练习题】	(99)
第八章 配送中心订货管理	(100)
【学习目标】	(100)
【引导案例】	(100)
第一节 订单处理作业	(101)
一、订单处理的含义	(101)
二、订单处理作业的一般程序	(101)
第二节 进货作业	(109)
一、进货流程安排	(109)
二、进货作业基本流程	(110)
【本章小结】	(117)
【思考与练习题】	(117)
第九章 配送中心分拣管理	(118)
【学习目标】	(118)
【引导案例】	(118)
第一节 分拣概述	(121)
一、拣货作业的含义	(121)
二、拣货作业的目的和功能	(121)
三、拣货单位	(121)
四、拣货方式	(122)
五、拣货的装备配置	(125)
第二节 拣货作业流程	(127)
一、拣货资讯	(127)
二、拣货作业的基本流程	(128)
三、拣货作业流程案例	(130)
第三节 配货作业	(131)
一、分货	(131)

二、配货检查	(132)
三、捆包、包装	(132)
【本章小结】	(133)
【思考与练习题】	(134)
第十章 配送中心补货管理	(135)
【学习目标】	(135)
【引导案例】	(135)
第一节 配送中心补货管理概述	(136)
一、补货的含义	(136)
二、补货的基本方式	(136)
三、补货流程	(137)
四、补货时机	(137)
第二节 配送中心补货系统	(138)
一、配送中心补货系统概念	(138)
二、配送中心补货系统的基本功能	(138)
三、配送中心补货系统的一般工作程序	(139)
四、配送中心常用的补货技术	(140)
【本章小结】	(142)
【思考与练习题】	(142)
第十一章 配送中心出货管理	(143)
【学习目标】	(143)
【引导案例】	(143)
第一节 出货作业概述	(144)
一、出货方式概述	(144)
二、出货作业	(145)
三、商品出货的依据、要求及原则	(146)
第二节 出货检查	(146)
一、货品出货过程中常见的问题	(146)
二、出货检查的方法	(147)
【本章小结】	(148)
【思考与练习题】	(148)
第十二章 配送中心输配送管理	(149)
【学习目标】	(149)
【引导案例】	(149)
第一节 输配送作业	(150)
一、输配送作业的含义	(150)
二、输配送系统的构成	(151)
三、输配送管理的复杂性	(152)

四、输配送在物流系统中的作用	(153)
五、输配送规划	(153)
第二节 输配送服务要点	(156)
一、时效性	(156)
二、可靠性	(157)
三、沟通性	(157)
四、便利性	(158)
五、经济性	(158)
第三节 提高输配送效率的措施	(158)
【本章小结】	(161)
【思考与练习题】	(162)
第十三章 配送中心退调管理	(163)
【学习目标】	(163)
【引导案例】	(163)
第一节 退调	(165)
一、退调货概述	(165)
二、退货产品分类	(165)
三、退调的原因	(165)
四、退货或换货的原则	(166)
五、退货处理的方法	(167)
六、退货处理的注意事项	(167)
七、退货相关配合处理	(167)
第二节 退调处理步骤和方案	(168)
一、商品退货管理遵循的步骤	(168)
二、著名企业退货解决方案	(168)
【本章小结】	(170)
【思考与练习题】	(170)
第十四章 配送中心信息系统	(171)
【学习目标】	(171)
【引导案例】	(171)
第一节 配送中心信息系统概述	(172)
一、配送中心信息系统的作用	(172)
二、配送中心信息系统的基本内容	(172)
第二节 配送中心信息系统的结构	(177)
一、销售出库管理信息系统	(178)
二、采购入库管理信息系统	(179)
三、财务会计管理系统	(179)
四、经营绩效管理系统	(180)

第三节 配送中心信息管理的技术应用	(181)
一、配送中心计算机管理系统的发展	(181)
二、配送中心信息管理系统的基本技术	(182)
【本章小结】	(183)
【思考与练习题】	(183)
参考文献	(184)

第一章 配送中心概述

【学习目标】

- 了解配送中心兴起的背景与发展过程
- 理解配送中心的含义
- 了解配送中心的主要类型和功能
- 能够利用配送中心分类的基础知识，分析鉴别所在地区的配送中心的类型

【引导案例】

公司 A 有两个工厂分别在北京和上海。为了配合销售，公司在武汉、南昌和长沙都设有仓库。产品由工厂发送到仓库，再由仓库发往销售地。在公司重新整合分销渠道及物流系统时，取消了南昌和长沙的仓库，在武汉设立配送中心，用以覆盖武汉、南昌和长沙三个地区。整合物流机构后，公司得到如下好处：

1. 从客户下订单到收到货物的时间由 5 天减为 3 天，客户的抱怨减少了。
2. 以前客户分别向两个工厂下订单，很难平衡车辆配载和满足他们的需要，现在则容易解决。
3. 由于三地的货物集中从武汉配送中心配送到客户，虽然增加了由武汉到南昌和长沙的运费，但减少了中转环节的费用，使总的物流费用下降，总的库存降低。

思考题：配送中心能为企业带来哪些好处？

第一节 配送中心概述

一、配送中心概述

配送中心是从英文 Distribution center 翻译而来的，指商品集中、出货、保管、包装、加工、分类、配货、配送、信息的场所或经营主体。配送中心起源于“二战”后，当时随着社会和经济的发展以及多样化需求的出现，零售业的多店铺化、连锁业及多业态化（百货、超级市场、专卖店等）对物流作业的效率提出了更高的要求。原来相互分割、缺乏协作的仓储、运输、批发等传统物流企业已无法适应现代物流业的发展，专业性的物流配送经营实体——配送中心便应运而生。

二、配送中心与物流中心的区别

配送中心有自用型和社会化的两种主要类型，其中自用型配送中心有制造商经营的，也有零售商经营的，主要是服务于自己的产品销售或自有商店的供货。社会化的配送中心也称第三方物流，是由独立于生产商和零售商之外的其他经营者经营的。在现代信息技术手段的支撑下，适应现代物流业专业化、标准化、多功能化发展的要求，一些发达国家的社会化的配送中心近年来发展较快。

物流中心通常是指综合性的物流场所，它可以具备配送中心的功能，又可以具有货物运输中转功能。此外，从产权上讲，配送中心通常隶属于某一企业，即专为某一或几家企业服务。而物流中心通常是独立的企业，他提供社会化的物流服务。

配送中心与物流中心的区别表现在以下五个方面：

- (1) 从功能上看，物流中心可单可全，而配送中心较为全面。
- (2) 从辐射范围来看，物流中心辐射范围大，而配送中心辐射范围小。
- (3) 从在供应链的位置来看，物流中心在配送中心的上游，而配送中心在物流中心的下游。
- (4) 从物流的特点来看，物流中心是少品种、大批量、少供应商，而配送中心是多品种、小批量、多供应商。
- (5) 从服务的对象来看，物流中心通常提供第三方物流服务，而配送中心一般为公司内部服务。

三、配送中心的含义

随着物流行业的发展，“配送中心”逐渐成为一个热门词汇，在各个经济发展领域频频出现，但对于“配送中心”是什么？国内外还没有一个统一的表述。因此，弄清楚“配送中心”的含义，对于配送中心的规划和管理运营是至关重要的。

（一）配送中心的一般理解

配送中心是以组织配送性销售或供应，执行实物配送为主要职能的流通型节点。在配送中心里，为了能更好地进行送货的编组准备，必然需要采取零星集货、批量进货等种种资源搜集工作和对货物的分整、配备等工作。因此，它具有集货中心、分货中心的职能。为了更有效地、高水平地配送，配送中心往往具备较强的流通加工能力，此外，还必须执行货物配备后的送达到户的使命，这就是配送中心和其他中心的不同之处。

由此可见，如果说集货中心、分货中心、加工中心的职能还是较为单一的话，那么，配送中心功能则较全面、完整，也可以说，配送中心实际上是集货中心、分货中心、加工中心功能的综合，并具有了配与送的更高水平。配送中心是基于物流合理化和市场发展这两个需要而发展的，是以组织配送式销售和供应，执行实物配送为主要功能的流通型物流节点。它很好地解决用户多样化需求和厂商大批量专业化生产的矛盾，因此，逐渐成为现代物流的标志。

（二）配送中心的定义

《国家标准物流术语》对配送中心的定义为：“接受并处理末端用户的订货信息，