

PEISONG ZHONGXIN
SHIWU

◎主编 黄海涛 覃志成

配送中心实务

中国商业出版社

配送中心实务

主 编	黄海涛	覃志成	
副主编	何丽云	彭 欣	梁桂才
参 编	梁 红	黎相全	黄传禧
	李华英	吴光勤	李大江
	梁锦明	王名龙	秦志聪

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

配送中心实务/ 黄海涛, 覃志成主编. —北京:
中国商业出版社, 2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5044 - 8917 - 3

I. ①配… II. ①黄…②覃… III. 物流配送中心
—运营管理—教材 IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 052714 号

责任编辑: 蔡凯

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(北京广安门内报国寺1号 邮编:100053)

新华书店总店北京发行所经销

北京市梨园彩印厂印刷

* * * * *

787 × 1092 毫米 16 开 16 印张 300 千字

2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

编 委 会

主 任 张泽金

副主任 林小岗 郭志鹏 席 静 袁 娅

成 员 吴克诚 梁世盛 梁冠强 陈 涛
谢 欣 刘阳明 蒋明刚 黄海涛
何天龙 龙 光 陆 军 李国宁
陆其伟 蒋永强 杨基华

前 言

配送中心是商品流通乃至社会再生产过程中不可或缺的组成部分,也是现代物流体系中的重要环节。如何配送中心的提高工作效率,降低仓储配送运营成本,从而提高管理和服务水平,是每个企业都需要解决的问题。对于职业院校而言,配送中心实务是物流专业的核心课程,也是我们培养物流人才的一个重点内容。

本书紧紧抓住当前中职院校教学改革的方向,以工作任务为驱动,基于“工作过程”进行课程开发,突出课程“职业性、实践性、开放性”,强化“校企合作、工学结合”的教学方式。

本书以培养新员工的模式展开,从配送的基础知识开始,按照配送中心的工作流程,对商品的订单处理作业、进货作业、储存作业、补货作业、拣货作业、流通加工作业、送货作业、退货作业等模块进行了详细的阐述。

本书由广西商业高级技工学校黄海涛、广西机电职业技术学院覃志成两位长期从事一线教学工作的教师担任主编,并负责书稿框架的设计和统稿、定稿工作。全书编写分工如下:黄海涛编写了模块一;覃志成编写了模块二和模块三;广西机电职业技术学院梁桂才编写了模块四和模块五;广西商业高级技工学校梁红编写了模块六;广西商业高级技工学校黎相全编写了模块七;广西商业高级技工学校黄传禧编写了模块八;广西商业高级技工学校吴光勤编写了模块九;广西商业高级技工学校李华英编写了模块十;广西商业高级技工学校李大江编写了模块十一;广西物资集团桂林储运总公司人事部经理王名龙编写了模块十二;彭欣编写了教材的课后习题及参考答案;沃尔玛(广西)商业零售有限公司人力资源部经理何丽云和仓储部副总梁锦明、桂林五里店果蔬批发市场有限责任公司副总经理秦志聪提供了教材中所用到的岗位职责、技能要求与基本素质以及相关案例素材。

编者在编写本书的过程中得到了编者所在单位的大力支持,参考、引用了学术界同仁的有关著作、教材、案例等,在此一并表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不足之处在所难免,敬请广大读者批评指教。

编 者

2015年1月

目 录

模块一 走近配送	(1)
任务一 配送认知	(2)
任务二 配送的基本方式认知	(11)
任务三 配送合理化	(18)
模块二 走进配送中心	(26)
任务一 了解配送中心	(27)
任务二 配送中心分类认知	(33)
任务三 配送中心组织结构认知	(39)
模块三 订单处理作业	(46)
任务一 认识订单	(47)
任务二 订单处理作业流程	(52)
模块四 进货作业	(64)
任务一 进货作业准备工作	(65)
任务二 进货作业流程	(78)
模块五 储存作业	(90)
任务一 储位指派作业	(91)
任务二 巡视检查作业	(103)
任务三 盘点作业流程	(118)
模块六 补货作业	(127)
任务一 补货作业认知	(128)
任务二 补货作业流程	(133)

模块七 拣货作业	(138)
任务一 拣货作业认知	(139)
任务二 摘果式拣货作业流程	(148)
任务三 播种式拣货作业流程	(153)
模块八 流通加工作业	(161)
任务一 流通加工作业认知	(162)
任务二 流通加工作业	(170)
模块九 配货作业	(180)
任务一 配货作业认知	(181)
任务二 配货作业流程	(185)
模块十 调度作业	(197)
任务一 调度作业认知	(198)
任务二 调度作业流程	(201)
模块十一 送货作业	(210)
任务一 送货作业认知	(211)
任务二 送货作业流程	(215)
模块十二 退货作业	(230)
任务一 退货作业认知	(231)
任务二 退货作业流程	(234)
参考答案	(240)

模块一

走进配送

1

► 学习要点

1. 了解配送的概念；
2. 掌握配送的功能与作用；
3. 掌握配送的基本方式；
4. 掌握配送合理化的标志和方法。

► 案例导入

柴真毅通过人才市场的招聘会，成为了一名刚刚入职九州通物流公司的新员工。在报到的当天，人事部门就安排柴真毅到桂林九华路18号的配送中心工作，并安排一位企业资深员工张诚作为柴真毅的师傅。

张诚是配送中心的经理，负责配送中心的全面工作。张经理按照新员工培养的工作要求，要求柴真毅先了解配送中心的基本情况，并询问了柴真毅两个有关配送的专业问题：“你知道什么是配送吗？配送有什么功能和作用？”

柴真毅被问得有点不知所措，张诚接着说：“你现在的任务就是找到这些问题的答案。”

任务一 配送认知

任务目的

1. 理解配送的概念;
2. 熟悉配送的特征;
3. 熟悉配送的功能;
4. 掌握配送的作用。

任务内容

带着张诚经理的问题,柴真毅走进办公室,来到安排给他的办公桌前,打开电脑,开始寻找答案,首先在网上对配送的含义、特征、功能、作用进行了解。

任务准备

计算机、互联网

任务分工

岗位	岗位职责	主要内容	技能要求与基本素质	对应人员
岗前了解	无	初步了解配送的定义、特征	初步了解配送的含义和特征	柴真毅
岗前了解	无	掌握配送的功能和作用	掌握配送的功能和作用	柴真毅

任务资讯

随着网络技术的发展和电子商务的兴起,电子商务下的物流呈现出新的发展趋势,本文以适应快速发展的电子商务的需要为切入点,剖析物流发展的新趋势。电子商务时代的到来,给全球物流带来了新的发展,促使物流业有了新的发展趋势。

1. 多功能化。在电子商务时代,物流发展进入集约化阶段,一体化的物流配送中心就不单单是提供仓储和运输服务,还必须开展包括配货、配送以及各种提高附加值的流通加工服务在内的物流项目,此外还可以按客户的需要提供其他服务。

2. 系统化。物流过去一般指产品出厂后的包装、运输、装卸、仓储,而现在提出了物流系统化、供应链管理 SCM 的概念,并付诸实施,使物流向两头延伸并注入了新的内涵;社会物流与企业物流有机地结合在一起,从采购物流开始,经过生产物流,再进入销售物流,经过包装、运输、仓储、装卸、加工配送到达消费者手中,现代物流包含产品从原材料供应到产品送达消费者手中的整个物理交付的流通全过程,即通过统筹协调、合理规划,控制整个商品的流动,以达到利益的最大化、成本最小化,同时满足用户需求不断变化的客观要求。

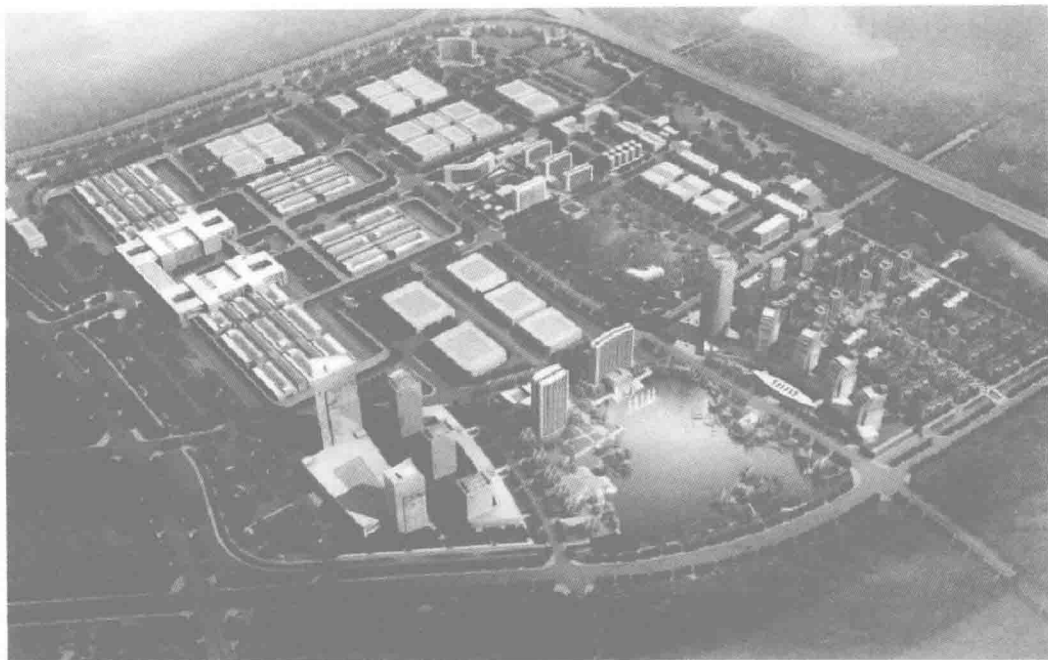


图 1-1 南京农副产品物流配送中心

3. 服务一体化。物流系统的复杂化及客户需求的多样化,则要求物流从业者提供一体化的服务,即将客户的物流业务从规划设计到运营实施全部承担下来。如何在保证一定成本的前提下,提供优质、高效的物流服务,便成了物流企业管理的中心问题。配送中心离客户最近、联系最密切,商品都是通过它送到客户手中。因此,提高配送中心的运营能力、反应速度、应变能力、是提高客户满意度的关键环节。

4. 社会化。随着市场经济的发展,专业化分工越来越细,一个生产企业生产某种产品除了一些主要部件自己生产以外,大都是外购,生产企业与零售商所需的原材料、中间产品、最终产品大部分由不同的物流中心、批发中心或配送中心提供,以实现少库存或达到零库存。

5. 信息化。在当今信息化的社会,物流的信息化是配送中心的必然要求,要想提供最佳的服务,物流系统必须有良好的信息处理和传输系统。

6. 网络化。这里的网络化有两个含义。(1)物流配送中心的计算机网络,从上游的供应商到下游的客户,全部通过计算机网络进行连接起来。(2)组织的网络化。即客户可以通过高效的物流网络,将全国乃至全世界的资源利用起来,为自己服务。

7. 全球化。随着全球经济的一体化,全球 500 强企业,已经有 400 多家进入我国,企业面临着激烈的竞争,不再仅仅是面对某地区、国内的竞争对手,也包括了国外的竞争对手。同样,我国的企业也更多地进入到国外的市场,例如:海尔集团已经将产品打入欧洲市场。企业将精力专注于核心竞争力,将非核心业务外包,其中就包括物流业务。这就要求物流企业具备全球化的运营能力。

任务操作

步骤一：配送的定义

配送是指在经济合理区域范围内，根据客户的要求，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（中国标准物流术语）。配送的含义包括：

1. 配送提供的是物流服务，满足顾客对物流服务的需求是配送的前提

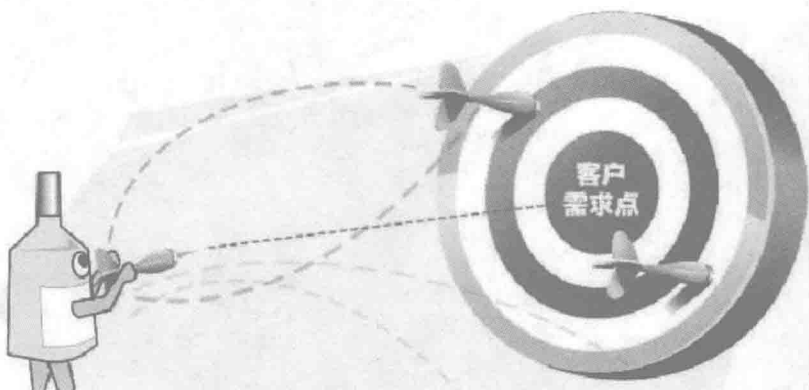


图 1-2 找准客户需求

(1) 顾客的需求是灵活多变的，消费特点是多品种、小批量。因此，配送活动绝不是简单的送货活动，而是建立在市场营销策划基础上的企业经营活动。

(2) 由于单一的送货功能无法较好地满足广大顾客对物流服务的需求，因此，配送活动是多项物流活动的统一体。有些学者甚至认为，配送就是“小物流”，只是比大物流系统在程度上降低一些和在范围上缩小一些。

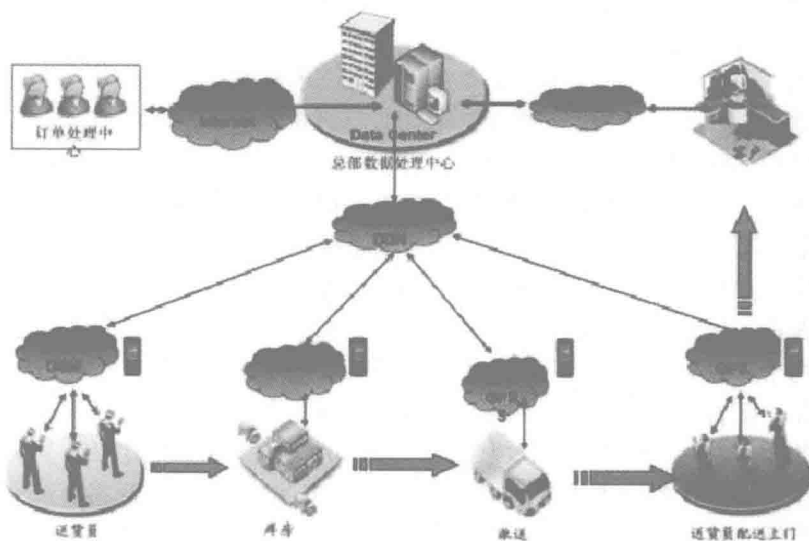


图 1-3 某配送公司业务流程图

2. 配送是“配”与“送”的有机结合

所谓“合理地配”是指在送货活动之前必须依据顾客需求对其进行合理的组织与计划。

只有“有组织有计划”地“配”才能实现现代物流管理中所谓“低成本、快速度”地“送”，进而有效满足客户的需求。

3. 配送是在积极合理区域范围内的送货

配送不宜在大范围内实施，通常仅局限在一个城市或地区范围内进行。配送是从物流节点对客户的终端进行物资配置的运输，在整个运输过程中处于“二次运输”、“支线运输”、“末端运输”的位置。

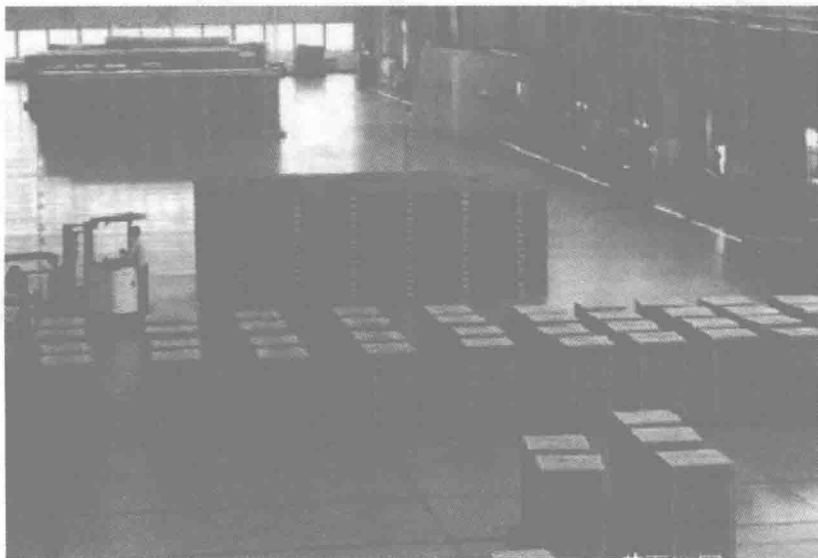


图 1-4 库内备货

4. 配送、运输、送货的区别

表 1-1

配送、运输、送货的区别

项目	主要业务	一般特点
配送	分货、配货、送货、选择运输方式和工具、确定路线和行程、车辆调度	支线、市场末端、短距离、多品种、少批量、多批次、短周期的货物移动
运输	集货、送货、选择运输方式和工具、确定路线和行程、车辆调度	干线、中长距离、少品种、大批量、少批次、长周期的货物移动
送货	由生产企业承担，中转仓库的送货只是一项附带业务	简单的货物输送活动，技术装备简单

步骤二：了解配送的特征

1. 配送是从物流据点到用户之间一种特殊送货形式。这种特殊形式表现在配送的主体是专门经营物流的企业；配送是中转环节的送货，与通常的直达运输有所不同。

2. 配送连接了物流其他功能的物流服务形式。在配送（分拣、加工、配货、送货）中所包含的那种部分运输（送货）作业在整个运送的过程中处于“二次运送”、“终端运送”的地位。



图 1-5 货品装车

3. 配送体现了配货与送货过程的有机结合而极大地方便了用户。体现了较高的物流服务水平,即完全按用户对货物种类、品种、数量、时间等方面的要求而进行的运送作业。

4. 配送是复杂的作业体系,它通常伴随较高的作业成本。配送成本较高,就既要提高物流服务质量,又要采用降低配送成本的措施,因此,提高配送作业设计等组织管理水平就显得十分重要。在配送中心大量采用各种传输设备、分拣设备,可以实现一些环节的专业分拣或流水作业方式,降低有关成本费用。

5. 配送在固定设施、移动设备、专用工具组织形式等方面都可形成系统化的运作体系。

步骤三:配送的功能

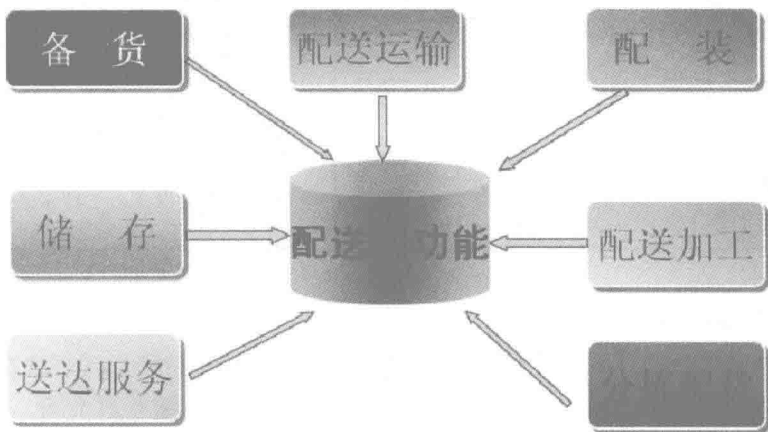


图 1-6 配送的功能

1. 备货

备货是配送的准备工作或基础工作,备货工作包括筹集货源、订货或购货、集货、进货及有关的质量检查、结算、交接等。配送的优势之一,就是可以集中用户的需求进行一定规模的备货。备货是决定配送成败的初期工作,如果备货成本太高,会大大降低配送的效益。

2. 储存

配送中的储存有储备及暂存两种形态。配送储备是按一定时期的配送经营要求,形成的对配送的资源保证。这种类型的储备数量较大,储备结构也较完善,视货源及到货情况,可以有计划地确定周转储备及保险储备结构及数量。配送的储备保证有时在配送中心附近单独设库解决。

一种储存形态是暂存,是具体执行日配送时,按分拣配货要求,在理货场地所做的少量储存准备。由于总体储存效益取决于储存总量,所以,这部分暂存数量只会对工作方便与否造成影响,而不会影响储存的总效益,因而在数量上控制并不严格。另一种形式的暂存,即是分拣、配货之后,形成的发送货载的暂存,这个暂存主要是调节配货与送货的节奏,暂存时间不长。

3. 分拣及配货

这是配送不同于其他物流形式的有特点的功能要素,也是决定配送成败的一项重要支持性工作。分拣及配货是完善送货、支持送货的准备性工作,是不同配送企业在送货时进行竞争和提高自身经济效益的必然延伸,所以,也可以说是送货向高级形式发展的必然要求。有了分拣及配货就会大大提高送货服务水平,所以,分拣及配货是决定整个配送系统水平的关键要素。



图 1-7 蔬菜分拣

4. 配装

在单个用户配送数量不能达到车辆的有效载运负荷时,就存在如何集中不同用户的配

货物,进行搭配装载以充分利用运能、运力的问题,这就需要配装;和一般送货不同之处在于,通过配装送货可以大大提高送货水平及降低送货成本,所以,配装也是配送系统中有现代特点的功能要素,也是现代配送不同于以往送货的重要区别之处。



图 1-8 钢材加工

5. 配送运输

配送运输属于运输中的末端运输、支线运输,和一般运输形态主要区别在于:配送运输是较短距离、较小规模、额度较高的运输形式,一般使用汽车做运输工具。与干线运输的另一个区别是,配送运输的路线选择问题是一般干线运输所没有的,干线运输的干线是唯一的运输线,而配送运输由于配送用户多,一般城市交通路线又较复杂,如何组合成最佳路线,如何使配装和路线有效搭配等,是配送运输的特点,也是难度较大的工作。

6. 送达服务

配好的货运输到用户还不算配送工作的完结,这是因为送达货和用户接货往往还会出现不协调,使配送前功尽弃。因此,要圆满地实现运到之货的移交,并有效地、方便地处理相关手续并完成结算,还应讲究卸货地点、卸货方式等。送达服务也是配送独具的特殊性。

7. 配送加工

在配送中,配送加工这一功能要素不具有普遍性,但往往是有重要作用的功能要素。主要原因是通过配送加工,可以大大提高用户的满意程度。配送加工是流通加工的一种,但配送加工有它不同于一般流通加工的特点,即配送加工一般只取决于用户要求,其加工的目的较为单一。

步骤四:配送的作用

1. 通过集中仓储与配送可以实现企业组织的低库存或零库存的设想,并提高社会物流经济效益。配送服务水准的提高,尤其是采用定时配送或准时配送方式,可以满足企业准时生产的需要,生产企业依靠配送中心的准时配送,就可以减少库存或只保持少量保险库存。这样,有助于实现“库存向零进军”的目标。



图 1-9 出车配送

2. 通过配送可减少库存而解脱出大量储备资金用来开发新业务、改善财务状况。配送总是和集中库存相联系的，集中库存的总量远远低于各企业分散的总量，则可以从整个社会角度提高市场调节物资的能力，增强了社会物流效益。采用集中库存还可以使仓储与配送环节建立和运用规模经济优势，使单位存货配送成本下降。

3. 配送提高了物流服务水准，简化了手续、方便了用户，并相应提高了货物供应的保证程度。使用配送服务方式，用户简化订货手续，节约了有关时间；同时，由于配送中心物资品种多、储备量大，在一定时间内，可以在企业供需时间差上进行，故提高了供货保证程度，也相应降低了各企业单位由于缺货而影响生产正常进行的风险。

4. 完善了干线运输中的社会物流功能体系。配送活动与干线运输有许多不同特点，配送活动可以将灵活性、适应性、服务水准高等优势充分利用，从而使运行成本过高的问题得以解决。采用配送作业方式，可以在一定范围内，将干线、支线运输与仓储等环节统一起来，使干线输送过程及功能体系得以优化和完善。

任务评分

班级		姓名		小组			
任务名称	配送认知						
考核内容	评价标准		参考 分值 (100)	学生 自评	小组 互评	教师 评价	考核 得分
职业素养 情况	1	具有良好的沟通能力	5				
	2	具有信息搜集能力	5				
	3	在任务实施过程中具有较强的总结能力	10				
知识 掌握 情况	4	掌握配送的概念	10				
	5	熟悉配送的特征	5				
	6	掌握配送的功能	10				
	7	掌握配送的作用	5				
能力 提升 情况	8	能够分辨配送与运输的区别	10				
	9	能够掌握配送管理的任务,了解配送管理人员需要完成的工作	10				
	10	能够主动搜集所需信息,进行自主学习	10				
参与 活动 情况	11	积极参与任务实施	5				
	12	积极参与小组讨论	5				
	13	积极回答老师提问	10				
小计							
合计 = 自评 * 20% + 互评 * 40% + 教师评 * 40%							

操作练习作业

知识考核

一、单选题

1. 配送是指在()区域范围内的物流活动。
A. 经济合理 B. 交通合理 C. 线路合理 D. 区域合理
2. 配送提供的是(), 满足顾客对物流服务的需求是配送的前提。
A. 工业产品 B. 服务工作 C. 物流服务 D. 服务产品