



21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

配送管理

主 编 傅莉萍 姜斌远



LOGISTICS

- ✓ 关注前沿并贯穿最新理论和实践成果
- ✓ 系统地阐述配送管理的理论及其实务
- ✓ 提供大量不同类型的案例和综合练习



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

配送管理

主 编 傅莉萍 姜斌远



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书立足于现代企业配送管理的最新理论和实践成果,以配送活动涉及的主要环节为主线,就配送产生发展、配送理论、配送中心、配送中心作业管理、行业配送、配送中心实用技术、电子商务配送、配送运输、配送成本管理、配送中心管理信息系统、配送绩效管理等,系统地阐述了物流配送管理的基础理论和管理的技术与操作规程,体现了理论与实际运用的高等教育的特征,使学习者能够清晰地把握配送管理的各项内容。

本书吸收了国内外企业配送管理理论和技术的最新成果,可作为普通高等院校物流管理、工商管理、工业工程及相关专业的教材,也可作为企业管理人员及从事配送工作专业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

配送管理/傅莉萍,姜斌远主编. —北京:北京大学出版社,2014.9

(21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-24848-5

I. ①配… II. ①傅…②姜… III. ①物流配送中心—运营管理—高等学校—教材 IV. ①F253

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第221394号

书 名: 配送管理

著作责任者: 傅莉萍 姜斌远 主编

策划编辑: 李 虎 刘 丽

责任编辑: 刘 丽

标准书号: ISBN 978-7-301-24848-5/U·0114

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电子信箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 24印张 555千字

2014年9月第1版 2014年9月第1次印刷

定 价: 48.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材

编写指导委员会

(按姓名拼音顺序)

主任委员	齐二石			
副主任委员	白世贞	董千里	黄福华	李向文
	刘元洪	王道平	王海刚	王汉新
	王槐林	魏国辰	肖生苓	徐琪
委员	曹翠珍	柴庆春	陈虎	丁小龙
	杜彦华	冯爱兰	甘卫华	高举红
	郝海	阚功俭	孔继利	李传荣
	李学工	李晓龙	李於洪	林丽华
	刘永胜	柳雨霁	马建华	孟祥茹
	乔志强	汪传雷	王侃	吴健
	于英	张浩	张潜	张旭辉
	赵丽君	赵宁	周晓晔	周兴建

丛书总序

物流业是商品经济和社会生产力发展到较高水平的产物，它是融合运输业、仓储业、货代业和信息业等的复合型服务产业，是国民经济的重要组成部分，涉及领域广，吸纳就业人数多，促进生产、拉动消费作用大，在促进产业结构调整、转变经济发展方式和增强国民经济竞争力等方面发挥着非常重要的作用。

随着我国经济的高速发展，物流专业在我国的发展很快，社会对物流专业人才需求逐年递增，尤其是对有一定理论基础、实践能力强的物流技术及管理人才的需求更加迫切。同时随着我国教学改革的不断深入以及毕业生就业市场的不断变化，以就业市场为导向，培养具备职业化特征的创新型应用人才已成为大多数高等院校物流专业的教学目标，从而对物流专业的课程体系以及教材建设都提出了新的要求。

为适应我国当前物流专业教育教学改革和教材建设的迫切需要，北京大学出版社联合全国多所高校教师共同合作编写出版了本套《21世纪全国高等院校物流专业创新型应用人才培养规划教材》。其宗旨是：立足现代物流业发展和相关从业人员的现实需要，强调理论与实践的有机结合，从“创新”和“应用”两个层面切入进行编写，力求涵盖现代物流专业研究和应用的主要领域，希望以此推进物流专业的理论发展和学科体系建设，并有助于提高我国物流业从业人员的专业素养和理论功底。

本系列教材按照物流专业规范、培养方案以及课程教学大纲的要求，合理定位，由长期在教学第一线从事教学工作的教师编写而成。教材立足于物流学科发展的需要，深入分析了物流专业学生现状及存在的问题，尝试探索了物流专业学生综合素质培养的途径，着重体现了“新思维、新理念、新能力”三个方面的特色。

1. 新思维

(1) 编写体例新颖。借鉴优秀教材特别是国外精品教材的写作思路、写作方法，图文并茂、清新活泼。

(2) 教学内容更新。充分展示了最新最近的知识以及教学改革成果，并且将未来的发展趋势和前沿资料以阅读材料的方式介绍给学生。

(3) 知识体系实用有效。着眼于学生就业所需的专业知识和操作技能，着重讲解应用型人才培养所需的内容和关键点，与就业市场结合，与时俱进，让学生学而有用，学而能用。

2. 新理念

(1) 以学生为本。站在学生的角度思考问题，考虑学生学习的动力，强调锻炼学生的思维能力以及运用知识解决问题的能力。

(2) 注重拓展学生的知识面。让学生能在学习到必要知识点的同时也对其他相关知识有所了解。

(3) 注重融入人文知识。将人文知识融入理论讲解，提高学生的人文素养。



3. 新能力

(1) 理论讲解简单实用。理论讲解简单化，注重讲解理论的来源、出处以及用处，不做过多的推导与介绍。

(2) 案例式教学。有机融入了最新的实例以及操作性较强的案例，并对案例进行有效的分析，着重培养学生的职业意识和职业能力。

(3) 重视实践环节。强化实际操作训练，加深学生对理论知识的理解。习题设计多样化，题型丰富，具备启发性，全方位考查学生对知识的掌握程度。

我们要感谢参加本系列教材编写和审稿的各位老师，他们为本系列教材的出版付出了大量卓有成效的辛勤劳动。由于编写时间紧、相互协调难度大等原因，本系列教材肯定还存在不足之处。我们相信，在各位老师的关心和帮助下，本系列教材一定能不断地改进和完善，并在我国物流专业的教学改革和课程体系建设中起到应有的促进作用。

齐二石

2009年10月

齐二石 本系列教材编写指导委员会主任，博士、教授、博士生导师。天津大学管理学院院长，国务院学位委员会学科评议组成员，第五届国家863/CIMS主题专家，科技部信息化科技工程总体专家，中国机械工程学会工业工程分会理事长，教育部管理科学与工程教学指导委员会主任委员，是最早将物流概念引入中国和研究物流的专家之一。

前 言

在现代物流活动中，配送是一种特殊的综合活动形式，是商流和物流紧密结合的产物，它具有特殊的位置，几乎包含所有的物流功能要素，是物流的一个缩影或在小范围内的物流活动的综合体现。无论在何种经济体制下，配送都是必然存在的经济活动，也是商品生产与流通乃至整个社会再生产过程不可缺少的重要环节。配送活动及其管理的好坏，直接关系到生产流通成本的大小、生产流通速度的快慢及效率的高低，也直接关系到供应链、价值链和服务链的战略目标。

配送管理是物流专业的核心课之一，教学重点不仅要求学习者掌握配送管理的基本理论、方法和模型，而且还要重点培养学习者的实践动手能力，其在物流人才培养体系中发挥着重要的作用。本书以我国的物流市场需求为导向，定位为培养具有创新思维的应用型人才，重点培养学生分析和解决实际物流配送管理问题的能力，提高学生综合应用配送管理的理念、方法和模型的能力。

本书力求将物流配送管理的知识体系进行整合与优化，达到知识点“全面而精准”的效果，从“理论—方法—操作”等纬度系统地对知识体系进行设计。从配送活动涉及的主要环节为主线，突出“订货作业、进货作业、分拣作业、流通加工、配送作业”的技能培养，同时涵盖行业配送、冷链配送、电子商务配送、配送运输、配送成本管理、配送中心管理信息系统、配送中心实用技术、配送绩效管理等知识模块，在介绍各章知识点时，增加难点例释，增强了知识的可读性。本书重视技术工具的熟练使用，培养学生的实践动手能力，对各章的教学要点和技能要点设计了丰富的复习思考题，在每章后面设计了对应的知识技能应用解决工作中实际问题的项目练习，以提供给学习者练习和训练使用，便于初学者把握学习的精髓；提供了大量不同类型物流配送管理案例、丰富的知识资料，以供读者阅读。本书主要具有以下特色。

(1) 强化了实践性与应用性。本书不仅在各章前后分别安排引导案例、案例分析，还在理论讲解过程中穿插了大量阅读或分析案例供学习者研读；正文中提供大量的例题供学习者练习和巩固；每章后附有填空题、判断题、选择题、简答题、项目练习题，以及结合实际考查学生观察与思考能力的案例分析题，以便学生进行实训或实验操作。

(2) 增加了趣味性。为了便于学生对知识的掌握及扩展，本书不仅在每章前后附有学习目标、本章要点，还通过资料卡、小知识、小贴士、提醒您、难点例释等形式引入了大量背景资料、常用知识，以丰富学生的知识范围；并在讲解过程中，通过知识拓展的方式来加深或扩展知识，以便于学生对所学知识的掌握与应用。

(3) 确保了准确性、系统性和统一性。本书取材翔实，概念定义确切，推理逻辑严密，数据可靠准确；体系清晰，结构严谨，层次分明，条理清楚，规范统一；全书名词、术语前后统一，数字、符号、图、表、公式书写统一，文字与图、表、公式配合统一。



为了便于教师安排教学进度，本书给出了专业必修课与相关专业选修课的课时建议，见下表。

章 节	必修课		选修课	
	理论课时	实验课时	理论课时	实验课时
第1章 配送管理概述	2		2	
第2章 配送中心规划与设计	4	2	2	2
第3章 配送中心作业管理	4	2	4	2
第4章 行业配送	4	2	2	2
第5章 配送中心实用技术	4	2	2	2
第6章 电子商务配送	4		2	
第7章 配送运输	4	2	4	2
第8章 配送成本管理	4	2	2	
第9章 配送中心管理信息系统	2	2	2	
第10章 配送绩效管理	2		2	
合 计	34	14	24	10
	48		34	

本书由傅莉萍和姜斌远主编，张红坚参编，全书由傅莉萍统稿。第3、4、6、7、8、9章由傅莉萍编写，第5章由张红坚编写，第1、2、10章由姜斌远编写。本书在编写过程中参阅了国内外许多同行的学术研究成果，参考和引用了所列参考文献中的某些内容，作者尽可能详尽地在参考文献中列出，谨向这些文献的编著者、专家、学者致以诚挚感谢！对可能由于工作疏忽或转载原因没有列出的，在此也表示万分歉意。

本书编写过程中，由于时间紧迫，编写水平有限，加之物流科学、配送技术日新月异，本书难免存在不足、缺点和问题，恳请广大同行、读者给予批评和指正，以便再版时改正，电子信箱是 hzne999888@163.com，欢迎与我们联系交流。

编 者

2014年6月

目 录

第 1 章 配送管理概述	1
1.1 配送的基本理论	2
1.1.1 配送的概念和特点	2
1.1.2 配送的功能要素和要求	4
1.1.3 配送的基本业务流程	5
1.1.4 配送与运输的关系	11
1.2 配送的形成和发展	12
1.2.1 配送制形成的必然性	12
1.2.2 发达国家的配送	14
1.2.3 中国配送服务的发展及现状	15
1.3 配送的类型和作用	17
1.3.1 配送的类型	17
1.3.2 配送的作用	21
1.4 配送管理概述	22
1.4.1 配送管理的概念和意义	22
1.4.2 配送管理的内容	24
1.5 现代配送模式及选择	25
1.5.1 现代配送模式	25
1.5.2 第三方配送模式	28
1.5.3 配送模式的选择	31
复习思考	35
第 2 章 配送中心规划与设计	39
2.1 配送中心概述	40
2.1.1 配送中心的概念和作用	40
2.1.2 配送中心的分类	41
2.1.3 配送中心的功能	43
2.1.4 配送中心的构成	43
2.2 配送中心的规划	44
2.2.1 配送中心规划的含义和内容	44
2.2.2 配送中心规划的特点与形式	45
2.2.3 配送中心规划的程序	45
2.3 配送中心的选址	47
2.3.1 配送中心的选址概述	47
2.3.2 配送中心选址的方法	48
2.3.3 配送中心选址的程序和步骤	49
2.4 配送中心的设计	52
2.4.1 配送中心设立	52
2.4.2 配送中心的规模决策	54
2.4.3 配送中心的投资决策	56
2.4.4 配送中心布局设计原则及考虑的因素	57
2.4.5 配送中心的内部结构与布局	58
2.4.6 配送中心内部的设施构造	59
2.4.7 配送中心区域平面布置的设计	60
2.5 配送中心的关键机械设备配置	68
2.5.1 配送中心的建筑设施规划	68
2.5.2 配送中心的存储设施	69
2.5.3 配送中心的分拣设施	72
2.5.4 配送中心的搬运设施	73
复习思考	75
第 3 章 配送中心作业管理	79
3.1 进货作业	80
3.1.1 进货作业概述	80
3.1.2 订货	82
3.1.3 接货	82
3.1.4 货物编码	83
3.1.5 货物验收	86
3.2 储存作业	88
3.2.1 储存概述	88
3.2.2 常用的储存作业方法	88
3.2.3 储位管理	90
3.2.4 提高仓容利用率的措施与方法	92
3.2.5 存货控制	94
3.3 订单处理	97
3.3.1 订单处理概述	97
3.3.2 库存查询与分配	101
3.3.3 补货	101



3.4 配货与送货	103	复习思考	161
3.4.1 配货作业	103	第5章 配送中心实用技术	164
3.4.2 送货	104	5.1 自动识别与 EDI 技术	165
3.5 配送加工	109	5.1.1 条形码识别技术概述	165
3.5.1 配送加工概述	109	5.1.2 条码在配送管理中的应用	167
3.5.2 配送加工的类型	110	5.1.3 射频识别技术	168
3.5.3 配送加工管理的重点	112	5.1.4 销售时点信息系统	170
3.5.4 配送加工合理化	113	5.1.5 电子数据交换技术	171
复习思考	114	5.1.6 EDI 系统的应用	174
第4章 行业配送	118	5.2 GPS 和 GIS 技术	174
4.1 快递业配送	119	5.2.1 全球定位系统	174
4.1.1 快递业配送概述	119	5.2.2 地理信息系统	176
4.1.2 快递业配送的模式	120	5.2.3 物流 GIS	177
4.1.3 我国快递业配送的发展现状与 主要问题	121	5.3 EOS 技术	178
4.1.4 中小型快递业配送的运作 管理	122	5.3.1 EOS 概述	178
4.1.5 大型快递业配送的运作 管理	124	5.3.2 EOS 工作方式	179
4.2 农业配送	125	5.3.3 EOS 组成及作业流程	179
4.2.1 农业配送概述	125	5.3.4 实施 EOS 系统的要求—— 标准化、网络化	181
4.2.2 农业配送的模式	127	5.3.5 EOS 系统的效益	182
4.2.3 农业配送的现状与发展 趋势	127	5.4 分拣技术	183
4.2.4 农产品配送管理	128	5.4.1 分拣的概念、特征和过程	183
4.2.5 农业配送合理化措施	132	5.4.2 自动分拣系统	184
4.3 制造业配送	134	5.4.3 自动分拣系统的工作流程	185
4.3.1 制造业生产流程与配送	134	5.4.4 自动分拣系统的应用	186
4.3.2 制造业配送的概念、结构 模型及特征	137	5.5 冷链配送技术	187
4.3.3 制造业配送流程规划	139	5.5.1 冷链配送的含义、特征及 构成	187
4.3.4 制造业配送的基本运作	141	5.5.2 我国冷链配送的现状 及趋势	189
4.4 批发零售业配送	148	5.5.3 冷链配送使用的技术	189
4.4.1 一般批发零售业的配送 管理	148	5.5.4 冷链配送的要求	192
4.4.2 批发零售业配送模式	151	5.5.5 冷链配送的管理	193
4.4.3 批发零售业配送作业流程	153	复习思考	194
4.5 连锁企业配送管理	154	第6章 电子商务配送	198
4.5.1 连锁商业企业配送概述	154	6.1 电子商务配送概述	199
4.5.2 连锁企业配送模式	155	6.1.1 电子商务的概念、产生和 发展	199
4.5.3 各种模式的分析比较	157	6.1.2 电子商务的分类	200
4.5.4 连锁企业配送中心	157	6.1.3 电子商务配送的变革	201
4.5.5 连锁企业的配送管理方法	160	6.1.4 电子商务配送的地位和 特点	202

6.1.5 电子商务配送的意义和作用	204	7.4 配送车辆积载技术	248
6.1.6 电子商务优势	205	7.4.1 影响配送车辆积载的因素	248
6.1.7 电子商务配送系统	206	7.4.2 车辆积载的原则	249
6.2 电子商务与物流	207	7.4.3 提高车辆装载效率的具体办法	249
6.2.1 电子商务对物流的影响	207	7.4.4 配送车辆装载与卸载	250
6.2.2 电子商务配送的影响因素	211	7.5 配送车辆优化	252
6.2.3 电子商务下商流与物流的一般流程	213	7.5.1 配送线路设计	252
6.2.4 物流对电子商务的作用	213	7.5.2 直送式配送运输	252
6.2.5 电子商务环境下的物流配送	215	7.5.3 分送式配送运输	255
6.3 电子商务下的配送中心	216	7.5.4 扫描法配送运输	262
6.3.1 新型物流配送中心特征	216	复习思考	264
6.3.2 电子商务配送中心的条件	217	第8章 配送成本管理	268
6.3.3 电子商务物流配送作业流程	218	8.1 配送成本概述	269
6.4 电子商务配送模式	221	8.1.1 配送成本的含义、特征和分类	269
6.4.1 B2C 电子商务配送模式及实施	221	8.1.2 配送成本的核算	272
6.4.2 B2B 电子商务配送模式	222	8.2 配送运输成本的构成与核算	274
6.5 电子商务配送系统	223	8.2.1 配送运输成本的构成	274
6.5.1 电子商务配送系统概述	223	8.2.2 配送分拣成本	279
6.5.2 电子商务配送系统的目标	224	8.2.3 配送流通加工成本	280
6.5.3 电子商务配送系统的构成	225	8.2.4 配送配装成本	281
6.5.4 电子商务配送系统分析	226	8.3 配送服务与成本关系	282
复习思考	227	8.3.1 配送服务	282
第7章 配送运输	231	8.3.2 配送服务与成本之间的二律背反原理	282
7.1 配送运输概述	232	8.3.3 配送成本的分析	284
7.1.1 配送运输基本知识	232	8.4 配送定价与收费	287
7.1.2 配送运输的基本作业程序	234	8.4.1 影响配送成本的因素	287
7.2 配送运输方法	235	8.4.2 配送定价	288
7.2.1 整车运输	235	8.4.3 价格制定方法	288
7.2.2 多点分运	236	8.4.4 配送收费计费方式	289
7.2.3 快运	238	8.5 配送成本管理与控制	290
7.2.4 其他运输方式	238	8.5.1 配送成本管理与控制概述	290
7.3 配送运输车辆调度	241	8.5.2 配送成本控制的途径	291
7.3.1 车辆运行调度	241	8.5.3 配送成本控制的策略	292
7.3.2 影响配送运输合理化的因素	245	复习思考	295
7.3.3 配送运输合理化	246	第9章 配送中心管理信息系统	300
		9.1 配送中心管理信息系统概述	301
		9.1.1 配送中心管理信息系统的含义、特点与基本功能	301



9.1.2 配送中心涉及的作业	303	第 10 章 配送绩效管理	339
9.1.3 配送中心管理信息系统的作用	305	10.1 配送绩效	340
9.1.4 建立现代配送中心管理信息系统的原则	305	10.1.1 配送绩效管理概述	340
9.1.5 现代配送中心管理信息系统设计	306	10.1.2 配送绩效管理的原则	342
9.1.6 配送中心管理信息系统的结构	308	10.1.3 绩效管理的内容与步骤	343
9.2 采购入库管理信息系统	310	10.1.4 配送绩效管理的地位与作用	344
9.2.1 采购入库管理信息系统概述	310	10.1.5 配送经营绩效管理系统	345
9.2.2 采购入库管理信息系统的结构	311	10.2 配送作业绩效评价	346
9.3 销售出库管理信息系统	316	10.2.1 配送作业绩效评价指标体系的确立	346
9.3.1 销售出库管理信息系统概述	316	10.2.2 配送效果的反馈	349
9.3.2 销售出库管理信息系统的结构	318	10.3 配送服务绩效评价	351
9.3.3 销售出库管理系统处理功能	318	10.3.1 配送服务概述	351
9.4 订单处理信息系统	322	10.3.2 配送服务方式的选择	352
9.4.1 订单业务处理概述	322	10.3.3 配送服务绩效管理	353
9.4.2 订单作业	325	10.4 配送员工绩效评价	356
9.4.3 订单处理作业信息流	326	10.4.1 配送员工绩效评价概述	356
9.5 配货与运输管理子系统	329	10.4.2 配送员工工作考核的主要方法	357
9.5.1 配货管理子系统	329	10.5 配送绩效评价方法	358
9.5.2 配送运输管理子系统	330	10.5.1 配送绩效评价指标体系的构建方法	358
复习思考	335	10.5.2 供应链运作参考模型	359
		10.5.3 SCOR 模型的层次结构	360
		10.5.4 配送绩效评价的数学方法	362
		复习思考	364
		参考文献	369

第 1 章 配送管理概述

【学习目标】

通过本章学习了解配送的功能和作用；掌握配送的概念及其功能要素；掌握配送的特点和要求；掌握配送的基本流程；了解配送的形成背景及发达国家配送形成的过程；掌握现代配送的几种主要模式及其特点。

【本章要点】

本章主要介绍配送在国内外产生的历史背景与发展现状及前景，以及配送在现代物流活动中的地位和作用。



现代配送给苏果的发展带来了机遇

苏果超市有限公司成立于1996年7月,2013年销售规模约达到220亿元,销售网点1700家,覆盖苏、皖、鲁、豫、鄂、冀6个省份,安排就业人员近5万人。苏果坚持经营业态多样化、连锁网络城乡化、物流配送现代化、企业管理科学化和服务内容系列化,不断优化和持久创新。现在已成功开发出具有苏果特色的购物广场、社区店、标准超市、便利店、好的便利店,五种业态资源共享、优势互补。为了支撑外埠门店和下一轮扩张,强大的物流配送体系——苏果马群配送中心于2005年1月正式投入运营,该中心占地250亩(1亩=666.67m²),单体仓库建筑面积4.5万m²,堪称华东地区第一。新物流中心单品两万多种,年配送量达4300多万箱,服务半径约300km,能够适应苏果的长远发展战略和更大规模的发展。2013年苏果的品牌价值评估达16.32亿元,曾获“2005中国500最具价值品牌”称号;同时,苏果超市又被国家商务部确定为全国重点扶持的15个大型流通企业集团。仅仅10年间在中国零售连锁业的排名升至第6位,现已成为集批发、配送、物流、加工、零售于一体的大型连锁企业。在南京,苏果超市占据着超市业态50%以上的市场份额,是江苏省超市零售业最大的商贸流通企业。

资料来源: <http://www.chinawuliu.com.cn>

思考:

对于大型的商贸流通企业,物流配送的现代化在其发展中起到了什么作用?

1.1 配送的基本理论

1.1.1 配送的概念和特点

在现代物流活动中,配送是一种特殊的综合的活动形式,是商流和物流紧密结合的产物,它具有特殊的位置,几乎包含所有的物流功能要素,是物流的一个缩影或在小范围内的物流活动的综合体现。实施配送管理的目的,就是要在尽可能最低的总成本条件下实现既定的客户服务水平。即“寻求服务优势和成本优势的一种平衡”,并由此创造企业在竞争中的战略优势。

一般的配送集货物的装卸、包装、保管、送货于一身,通过一系列活动来实现将货物送达的目的。



小知识 物流

物流是由“物”和“流”两个基本要素组成。“物”通常是指一切可以进行物理性位置移动的物质资料,如物品、物资、物料、货物等,不能发生物理性位移的物质资料不是物流的研究对象;物流中的“流”,泛指物质的一切运动。

特殊的配送还需要按照需求信息对其货物进行加工整理,采取一定的组织形式将货物送达。它涉及的面更广并且包括的要素更多,如配送主体的多元化、不同配送形式的组合、不同货物的组合和不同信息流的组合等。

1. 配送的概念

《物流术语》(GB/T 18354—2006)对配送(Distribution)的定义是:在经济合理区域范围内,根据客户要求,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。配送即按照客户的订货要求,在配送中心或其他物流结点进行货物配备,并以最合理的方式送交客户。一般配送是物流体系的一个缩影,是物流的一项终端活动,它使物流服务更加贴近市场、贴近消费者。配送活动如图 1.1 所示。

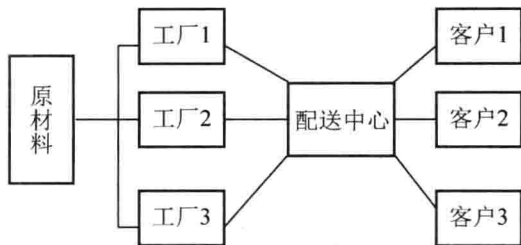


图 1.1 配送活动

2. 配送的特点

(1) 配送强调客户的需求。客户的需求拉动配送行为的启动,配送以满足客户对商品数量、质量、时间和空间等相关信息的需求为出发点,实现商品从物流节点到客户的时空转移。因此,对于配送企业来讲,必须以客户“要求”为依据,从客户的利益出发,及时、准确、安全地为客户提供服务,但是不能盲目肯定或否定客户的“要求”,应该追求合理性,进而指导客户,实现共同受益。

这里所指的客户不仅仅是消费者,也可能是批发商或零售商,不能把配送理解为只是向最终消费者的送货活动,配送也包含着向中间商的送货活动。

(2) 配送是“配”和“送”有机结合的形式。配送与一般送货的重要区别在于:配送利用有效的分拣、配货等理货工作,使送货达到一定的规模,以利用规模优势取得较低的送货成本。如果不进行分拣、配货,不讲运送成本和效率就会大大增加资源的耗费。所以,追求整个配送的优势,分拣、配货等工作是必不可少的。配送中“配”是核心,是指配客户、配时间、配货品、配车辆、配路线、配信息,“配”是配送的特色,是决定配送水平的关键;而“送”是指送货运输,是配送的外在表现,最终通过“送”来与客户见面,完成整个配送活动。

(3) 配送强调时效性。配送不仅仅是“配货”与“送货”的结合,它更强调按照双方的约定,在特定的时间和地点完成货物的交付活动,充分体现时效性。

(4) 配送的地域范围以经济、合理为原则。这是从经济合理的角度出发考虑的。因为随着销售市场的扩大,就需要按一定的经济区域划分,建立起高效快捷的配送网络来满足客户的要求,同时尽可能地节约或降低配送成本。



提醒您 配送和发送

“运输”是指物品在物流渠道中,在各网点之间移动的活动。其中,一般把向顾客交货时的近距离、少量的运输,叫做“配送、发送”。用于配送的运输工具,几乎都是卡车。但是,在仓库、物流中心等网点内,物品的移动称为“搬运”,以示与运输相区别。



1.1.2 配送的功能要素和要求

1. 配送的功能要素

一般情况下，配送主要包括以下功能要素。

(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。它的主要优势就是可以统一集中客户的需求信息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，则会降低配送的效益，从而影响企业的收益。

(2) 储存。储存是配送的物质需求的保障，配送中的储存有储备和暂存两种形态。

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。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，因此它强调的是时间性，而在数量上控制并不严格。

(3) 分拣及配货。分拣及配货是配送不同于其他物流形式的有特点的功能要素，也是配送成败的一项重要性工作。分拣及配货是完善送货、支持送货准备性工作，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，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。因此，分拣及配货是决定整个配送系统水平高低的关键要素。

(4) 配装。配装是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客户的配送货物，进行搭配装载以充分利用运能、运力的问题，这就需要配装。与一般送货不同之处在于，通过配装送货可以大大提高送货效率及降低送货成本，所以，配装是配送系统中具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。

(5) 配送运输。配送运输属于运输中的末端运输、支线运输，与一般运输形态的主要区别在于：配送运输是较短距离、较小规模、较高额度的运输形式，一般使用汽车作为主要运输工具。

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，是配送运输中难度较大的工作，也是对配送运输合理性的评价指标。

(6) 送达服务。配送的目标是要送达。配好的货运送到目的地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，使配送不能圆满完成。因此，要圆满地完成货物的移交，并有效、便捷地办理相关手续并完成结算，还应讲究卸货地点和卸货方式等。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，但是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客户要求，其加工的目的较为单一。

综上所述,不难看出配送是在整个物流活动过程中的一种既包含集货、储存、拣货、配货、装货等一系列狭义的物流活动,也包括输送、送达、验货等以送货上门为目的的商业活动,它是商流和物流紧密结合的一种特殊的综合性供应链环节,也是物流过程的关键环节。它的功能要素在有些配送中完全具备,在另一些配送中也可以不完全具备。由于配送直接面对客户,最直观反映了供应链的服务水平,所以,配送“在恰当的时间、恰当的地点,将恰当数量的商品提供给恰当的客户”的同时,也将优质的服务传递给客户。配送作为供应链的末端环节和市场营销的辅助手段,日益受到重视。

2. 配送的基本要求

作为物流配送企业,应该充分明确配送要实现的目标,知道如何组织有效的配送服务,以便于更好地展开工作。配送主要包括以下基本要求。

(1) 及时。即在指定的时间内把货物送到用户手中,这就要求配送企业能够对用户要求反应敏锐,快速作出响应,同时还要求配送各个环节作业要及时、衔接要紧密,各种登记、统计工作要及时。

(2) 准确。准确是完成配送任务的质量要求,包括配送货物的质量和配送工作的质量等内容。其具体包括以下内容。

- ① 从客户得到的信息要准确完整,错误的信息可能导致亏损。
- ② 提供符合品名、规格、型号等品质要求的商品,做到质量准确。
- ③ 提供指定数量的商品,做到数量准确。
- ④ 商品送到指定的场所,做到地点准确。
- ⑤ 业务手续做到:账、卡、证、物准确;单据、报表数字准确;反映情况准确。
- ⑥ 财务结算做到:单据、金额准确;核收杂费准确;结算银行、户头、账号准确。

(3) 安全。安全是配送的保证。保证配送货物不受损失,保证人员不发生伤亡事故,是配送管理工作中极其重要的内容,也是配送各个环节都不可忽视的问题。其具体包括以下要求。

① 物资配送作业中,做好防潮、防冻、防火、防盗、防撞击等工作,达到无失火爆炸、无霉烂变质、无虫蛀鼠咬、无过期失效、无被盗丢失和无碰撞损坏。

② 配送人员严格遵守操作规程和各项安全制度,防止在配送技术作业中发生事故。

③ 在送货过程中避免交通事故。

(4) 经济。概括起来,经济方面主要包括以下几点要求。

① 库存物资保持数量准确、质量完好,要经常清点物资储存情况,避免积压,合理堆放存储物品,提高库房面积和容积的利用率,降低储存保管费用。

② 合理组织装卸搬运,防止和消除无效作业,提高效率,降低成本。

③ 合理组织车辆调度、装车和货物配载。

④ 合理选择配送路线和配送方式,提高配送效率。

⑤ 有一个相对固定的顾客群,规范服务。

1.1.3 配送的基本业务流程

在配送活动中,无论配送企业的规模大小,配送物品的形状、表现形态如何,整个活动都在按照一定的顺序运作,这种配送运作顺序被称为配送业务流程。