



公共必修课

编著◎杜庭刚 张淑芳

物流运输实务

Practice Of logistics Transportation

物流经济地理 (中 高职通用) Logistics economic geography

Management Of Logistics Center

Cargo

logistics enterprise

Chrematistics Of Logistics

Practice of storage management

Basis of logistics operation

International Freight And Supply Chain Management

Of Transportation Management

Merchandise main

Of Logistics Operational Resea

And Regulations

Distribution Logistics And

国际贸易实务

供应链管理

销售与回收物流

Practice Of International Trade

物理学基础

Logistics

运

Supply Chain

Logistics Service

Logistics science Basis

Supply Chain Management

Knowledge Of Logistics And Regulations

Logistics Basis

企业管理基础Enterprise management basis

Logistics Basis

MANAGEMENT OF

DISTRIBUTION CENTER

中国物资出版社

教育部立项推荐

高等职业教育物流管理专业紧缺人才培养指导方案配套教材

配送中心运营管理

(公共必修课)

杜庭刚 张淑芳 编著

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

配送中心运营管理/杜庭刚, 张淑芳编著. —北京: 中国物资出版社, 2006. 6

教育部立项推荐高等职业教育物流管理专业紧缺人才培养指导方案配套教材

ISBN 7 - 5047 - 2514 - 5

I. 配… II. ①杜…②张… 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 (2006) 第 030719 号

责任编辑 韩兆丹

责任印制 沈兴龙

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 787×980mm 1/16 印张: 20.75 字数: 325 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7 - 5047 - 2514 - 5/F · 1008

印数: 0001—3000 册

定价: 35.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

教育部立项推荐高等职业教育和中等职业学校 物流管理专业紧缺人才培养 指导方案配套教材编审委员会

- 顾问** 吴润涛 中国物流资深专家
- 主任委员** 牟惟仲 中国物流专家
中国物流技术协会会长
中国物流学会副会长
- 副主任委员** 徐天亮 中国物流技术协会副会长
华中科技大学管理学院 教授
- 谢德华 教育部职业技术教育物流教学指导委员会副主任
中国拆船协会副会长
中国物流技术协会副秘书长
中国物流与采购联合会、中国物流学会常务理事
- 周建亚 武汉商贸学院物流学院院长 教授
- 黄中鼎 上海市第二工业大学经管学院院长 教授
- 薛 威 天津交通职业技术学院主任 副教授
- 阎子刚 广东交通职业技术学院 副教授
- 霍 红 哈尔滨商业大学 教授
物流师职业资格认证专家委员会委员
- 沈兴龙 中国物资出版社主任 高级经济师
- 杨 帆 北京商务科技学校校长 高级讲师
- 李建成 上海市物资学校副校长 高级讲师
教育部职业技术教育物流教学指导委员会 副秘书长

委	员	施建年	北京市交通学校副校长 高级讲师
		张立波	广州市第一商业学校副校长 高级讲师
			教育部职业技术教育物流教学指导委员会 副秘书长
		白世贞	哈尔滨商业大学商品学院院长 教授
		常金荣	福田物流有限公司副总经理
		陈鸣永	上海建桥学院 教授
		方光罗	安徽商贸职业技术学院院长 副教授
		傅 烨	复旦大学管理学院 副教授
		光 昕	西安思源学院主任 教授
		海 峰	武汉大学商学院主任 教授
			物流师职业资格认证专家委员会委员
		何晓莉	陕西城市经济学校副校长 高级讲师
		洪水坤	诚通集团总裁 高级经济师
		黄 松	四川商务职业学院 副教授
		黄有方	上海海事大学副校长 教授
			物流师职业资格认证专家委员会委员
		匡奕珍	山东商业职业技术学院副院长 副教授
		蓝仁昌	环众物流咨询有限公司执行董事
		刘 念	深圳职业技术学院物流系主任 教授
		柳和玲	北京市交通学校 高级讲师
		龙 江	上海外贸学院 副教授
		陆一梁	上海商学院副院长 副教授
		钱廷仙	江苏经贸职业技术学院主任 副教授
		沈小静	北京物资学院工商管理系主任 教授
		司晓丽	北京市供销学校科长 高级讲师
		孙 杰	华运物流实业公司副总经理
		孙宏岭	河南工业大学 教授
		王长琼	武汉理工大学 教授

物流学院物流管理研究所所长

王富贵 福建省侨兴轻工学校校长 高级讲师

王槐林 华中科技大学 教授

王学明 中国物资储运公司副总经理

王自勤 浙江经济职业学院系主任 副教授

现代物流研究所所长

翁心刚 北京物资学院研究部主任 教授

吴金法 温州职业技术学院副院长 副教授

夏春玉 东北财经大学副校长 教授

杨茅甄 上海交通职业技术学院主任 副教授

杨穗萍 广州市第一商业学校主任 高级讲师

俞吉兴 浙江商业职业技术学院院长 副教授

袁 革 广东省财经学校校长 高级讲师

翟光明 上海市物资学校主任 高级讲师

张俊玲 海尔物流人力资源主管

张立君 哈尔滨师范大学应用技术学院副院长

赵继新 广西交通职业技术学院 副教授

周玉衡 山东省潍坊商业学校校长 高级讲师

朱桂平 浙江工商大学 教授

朱为刚 天津市物资学校校长 高级讲师

邹安全 湖南科技大学 教授

总 策 划 沈兴龙

序 言

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2002~2005年全国人才队伍建设规划纲要》指出：“进入新世纪，国际形势正在发生深刻变化。随着经济全球化的发展，人才全球化趋势进一步增强，我国加入世界贸易组织后，面临的物流人才问题更加突出。发达国家利用各种手段吸引我国人才，人才竞争日益激烈：全球范围内的经济结构调整对人才素质提出了更高要求；综合国力的竞争更加倚重于科技进步和人才开发。今后5~10年，是我国经济和社会发展的重要时期，做好加入世界贸易组织后各项应对工作，实现‘十五’计划确定的宏伟目标，把建设有中国特色社会主义事业不断推向前进，人才是关键。抓住机遇，迎接挑战，走人才强国之路，是增强我国综合国力和国际竞争力、实现中华民族伟大复兴的战略选择。”

面对世界经济一体化的进程加快，许多大型跨国集团的进入，我国各级政府部门和许多市场意识敏锐的企业已把物流作为提高竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段，把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营与管理模式引入国家、地区经济建设和企业经营与管理之中。但是，我国的物流教育仍十分滞后，造成现代物流综合性人才、企业尤其是流通企业改造传统物流与加强物流管理、城市规划与物流系统运筹、第三方物流企业的运作技术操作等现代物流人才严重匮乏，阻碍了经济的发展和经济效益的提高。据各地人才预测，物流人才是全国12种紧缺人才之一，物流工程规划人员、物流管理人员、物流科研人员、物流师资全面紧缺。到2010年全国大专（高职、高专）以上物流人才的需求量为30万~40万人，国际物流、物流管理、仓储与配送、物流运输、企业物流、物流营销、物流信息处理等技能型操作人才每年需要近10万人。不仅如此，根据我国加入WTO的承诺，物流和分销服务业是全面开放的行业之一，国内市场将会出现高层次、高起点的激烈竞争的局面，这势必会使本身就匮乏的人才竞争加剧。如果我们不从

现在做起, 加快我国物流管理与技术人才的培养, 终将成为我国物流产业发展的瓶颈, 物流产业化和成为 21 世纪新的经济增长点就成了一句空话。因此, 加速推动现代物流产业的人才培养工程, 实施多层次、多样化的物流教育, 是 21 世纪物流产业化发展中保证物流产业形成合理的人才结构, 提高我国物流管理水平和经济效益的决定因素。

教育部有关领导对物流职业技术教育十分重视, 联合劳动和社会保障部、中国物流与采购联合会制订颁发了《高等职业教育、中等职业学校物流管理专业紧缺人才培养指导方案》。为此, 我们在教育部、中国物流与采购联合会的指导下, 组织各地高职、高专和中等职业技术学院以及企业专家、教授、高级讲师、学者编写出版“高等职业技术教育和中等职业教育物流管理专业技能型紧缺人才培养培训指导方案配套教材”, 两种层次的教材充分体现了以下基本原则:

1. 以全面提高素质为基础, 以增强职业能力为本位

以科学的劳动观与技术观为指导, 帮助学生正确理解技术发展、劳动生产组织变革和劳动活动的关系, 充分认识职业和技术实践活动对经济发展和个人成长的意义和价值, 使学习者形成良好的职业道德和正确的价值观, 着力提高劳动者素质。教材内容重点突出体现物流管理专业紧缺人才的培养目标, 加强实践性教学、满足行业企业对生产、管理、服务一线对高素质劳动者的迫切需要为本的思想。

2. 以企业需求为基本依据, 以就业为导向

以满足企业的工作需求作为教材开发的出发点, 全力提高教育与培训的针对性和适应性, 为探索和建立根据企业用人“订单”进行教育与培训的机制提供服务。同时为高等和中等职业技术学院适应行业发展和企业需求, 及时调整专业方向, 确定培养培训规模, 开发、设计实施性教育与培训方案提供多方面的、多层次、多种可选择的教材。

3. 适应行业技术发展, 体现教学内容的先进性

力求根据国家和地区的最新技术发展, 突出物流行业的新知识、新技术、新材料、新工艺、新方法, 克服专业教材存在的内容陈旧、片面强调学科体系完整、不能适应企业发展需要培养人才规格的弊端。结合专业人才培



养要求,在充分强调专业基本知识和基本技能的基础上,为各地高职、高专和中等职业技术学院学生拓展了解掌握本领域的最新技术发展及相关技能,实现专业教学基础性与先进性的统一提供最佳教学模块教材。

4. 以学生为中心,体现教学组织的科学性和适用性

教材内容上,围绕各地物流经济技术的发展情况,充分考虑学生的认知水平和已有知识、技能、经验及兴趣,为每一个学生提供适应人才市场需要和有职业发展前景的、模块化的学习资源,力求在学习内容、教学组织、教学评价等方面给教师教学和学生提供选择和创新的空間,构建开放式的课程教材体系,适应学生个性化发展的需要。紧密结合模块式课程结构和弹性学习制度,以满足企业和学习者的不同需要。

经审定,两种职业技术教育物流管理专业配套教材既可作为高职、高专院校物流管理专业(国际物流、物流管理、仓储与配送、企业物流等培养方向)和中等职业技术学校物流管理专业(运输、仓储与配送、物流营销、物流信息处理等培养方向)的教材,亦可作为各层次成人教育和企业培训教学参考用书,也适合于作为广大物流从业人员的自学读物。同时,对参加物流职业资格认证考试的人员具有较高的参考价值。

在教材的编写过程中得到了教育部、中国物流与采购联合会有关领导,以及许多院校和研究机构的专家、教授和物流企业领导的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,加上编者水平有限,书中有不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见,以日臻完善。

**高等职业教育和中等职业学校物流管理专业
紧缺人才培养指导方案配套教材编审委员会**

前 言

随着现代物流和供应链管理的发展,配送中心在经济生活中承担了越来越重要的作用。但是,我国的现代物流业起步较晚,与工业发达国家相比,差距较大。

本书从实用的角度,结合世界配送中心的发展趋势,根据国内配送中心的发展情况,介绍配送中心的运营管理中的核心问题。全书共分九章:

第一章介绍配送中心的基本概念、在供应链中的作用、配送中心的主要类型、配送中心的基本作业活动和流程以及配送中心的发展趋势,使读者对配送中心有基本的了解。

第二章对配送中心的基本作业进行了详细的分析介绍,这些基本作业包括:订单管理、进货、储存、盘点、分拣、补货、配货、发货、增值服务、客户服务等。

第三章介绍配送中心常用的存储方式和主要设备。物流信息的管理十分重要,一个高效的信息管理系统是一个现代化的配送中心所不可或缺的。

第四章对物流信息、现代物流信息管理技术以及信息管理系统作了陈述。

第五章介绍了配送中心库存管理的主要内容、原则和主要方法。库存管理是配送中心管理的重要内容。

第六章主要介绍了配送中心的系统规划。

第七章重点讲解了配送中心常用的绩效考核体系。

第八章对以6S为基础的现场管理方法作了陈述。

第九章介绍了配送中心常用的管理制度,作为配送中心制度建设的参考。

本书第二、三章由张淑芳编写。其他章节由杜庭刚编写。最后由杜庭刚

总纂定稿。

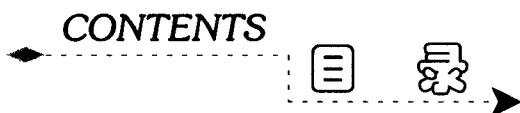
本书的编者由供应链管理及物流配送行业的从业人员和一线教师组成编写小组。本书不强调教材的难度，主要是作为高职院校的教材而用，内容写作结合配送中心操作的实践经验，目的是突出实用性。也可以作为业界参考之用。

在编写过程中，柳和玲老师给予了大力支持，在此表示特别感谢。

由于时间仓促，书中不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

编者

CONTENTS



第一章 配送中心概论

- 第一节 配送中心的概念及在供应链中的地位和作用 (1)
- 第二节 配送中心的类型 (4)
- 第三节 配送中心的功能和配送中心内的基本活动 (8)
- 第四节 配送中心的发展趋势 (15)

第二章 配送中心基本作业

- 第一节 基本作业概述 (24)
- 第二节 订单管理 (27)
- 第三节 进货管理 (42)
- 第四节 储存管理 (49)
- 第五节 盘点作业 (56)
- 第六节 分拣作业 (59)
- 第七节 补货作业 (62)
- 第八节 配货管理 (63)

第九节 送货管理	(72)
第十节 增值服务——流通加工	(77)
第十一节 客户服务	(79)

第三章 配送中心的仓储设备

第一节 储存设备和模式	(86)
第二节 搬运设备	(110)
第三节 配送中心输送设备	(120)
第四节 配送中心分拣设备	(128)
第五节 月台装卸接泊设备	(131)
第六节 物流相关设备	(133)

第四章 配送中心信息管理系统

第一节 物流信息	(137)
第二节 现代物流信息技术	(139)
第三节 配送中心信息管理系统	(143)
第四节 信息系统开发方案的选择	(149)
第五节 系统实施及安全性和维护	(152)

第五章 库存管理

第一节 库存的介绍	(159)
第二节 库存控制方法	(164)
第三节 安全库存的确定	(174)



第六章 配送中心的系统规划

- 第一节 自建、租赁、合同制配送中心的比较 (179)
- 第二节 配送中心系统规划的内容和程序 (181)
- 第三节 配送中心的选址 (186)
- 第四节 配送中心规划资料的分析 (189)
- 第五节 配送中心的区域布置 (196)
- 第六节 配送中心分拣作业系统规划 ... (206)

第七章 配送中心的绩效评估与比较

- 第一节 关键绩效指标体系 (233)
- 第二节 配送中心的常用绩效指标 (236)
- 第三节 绩效比较 (251)
- 第四节 提高绩效 (253)

第八章 配送中心的现场管理

- 第一节 6S 基本概述 (260)
- 第二节 6S 推进重点 (268)
- 第三节 定置管理的实施 (284)
- 第四节 目视管理 (288)

第九章 配送中心管理规章制度

- 第一节 配送中心的组织结构 (296)

第二节 人员管理	(298)
第三节 设备管理	(301)
第四节 建立健全安全管理和相关制度	(305)

附录 中英物流词汇对照表

参考文献

第一章 配送中心概论



教学目标

- 了解配送中心的概念、作用。
- 了解配送中心的类型。
- 掌握配送中心的基本作业和基本要素。
- 了解配送中心的发展趋势。

授课时间建议：2 学时，有条件的可以另安排配送中心实地参观。

第一节 配送中心的概念及在供应链中的地位和作用

一、配送中心的概念

随着现代物流和供应链管理的发展，配送中心（Distribution Center, DC）在经济生活中承担了越来越重要的作用。随着我国经济体制改革的深入，传统的流通模式越来越不能满足市场多品种小批量的需求，一些商业或流通企业纷纷准备或开始筹建配送中心，以降低成本，提高服务质量和水平。通过建设配送中心，可以扩大经营规模，改进物流与信息流系统，满足用户不断发展的多样化需求，使物流供应链管理更加合理。

不同的物流和供应链管理专家和组织给配送中心下了几种不同的定义：

• “配送中心是指位于物流节点上、专门从事货物配送活动的经营组织。其实质是集货中心、分货中心和流通加工中心为一体的现代化的物流基地。”

• “从供应者的手中接受多种大量的货物，进行倒装、分类、保管、

流通加工和信息处理等作业，然后按照众多需求者的订单要求备齐货物，以令人满意的服务水平进行配送的设施。”

- “接受并处理末端用户的订货信息，对上游运来的多品种货物进行分拣，根据用户订货要求进行分拣、加工、组配等作业，并进行送货的设施和机构。”

- “配送中心是从事货物配备（集货、加工、分货、储存、拣选、配货）和组织对用户的送货，以高水平实现销售和供应的流通设施。”

以上表述虽然不完全一致，但是可以从中了解到配送中心的基本概念。不论这些定义如何不同，简单的说，配送中心就是从事配送业务的场所或组织，它综合了传统与现代运输和仓储业务的优点，是现代物流和供应链管理发展的产物。配送中心是基于物流合理化和发展市场两个需要而发展的，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结点。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，逐渐成为现代化物流的标志。

表1-1中列出了现代配送中心与传统仓库的区别。

表1-1

现代配送中心与传统仓库的区别

	传统仓库	现代配送中心
功 能	以物资保管为主要功能	入库、验收、保管、备货、分拣、流通加工、检验、出库等，均为配送中心的功能
空 间	保管空间占主要	保管空间和其他功能各占一半空间
设 计	以保管为主体，平面摆放，通路少，未进行严格的场所管理	按照配送中心功能的流转顺序设计，利用货架实行立体存放，有严格的场所管理
信息特征	货物的状况和信息不一致	货物的状况与信息一致