



商场·超市经营管理操作实务

商场 超市

采购与物流配送

PURCHASING AND LOGISTIC MANAGEMENT FOR SUPERMARKET & SHOP

杨 哲 毕春辉 编著

你可以在此：

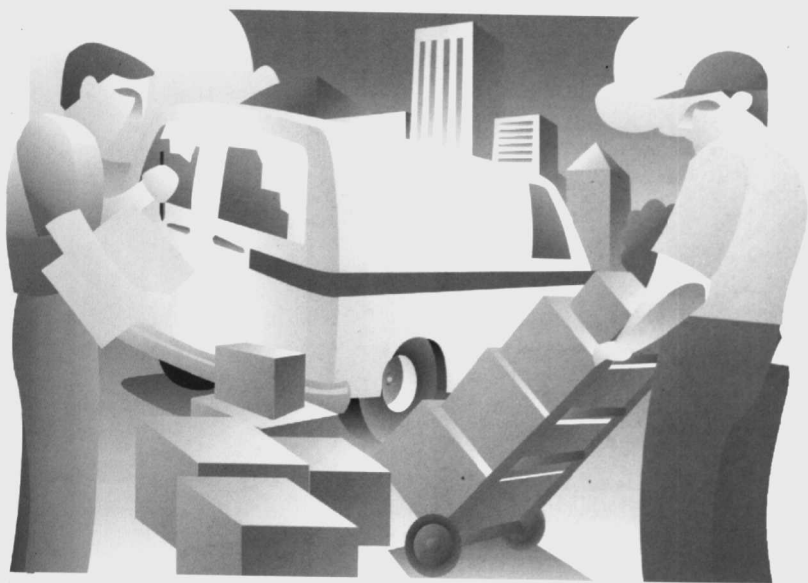
- 熟悉商场（超市）物流系统规划
- 掌握商品采购业务操作技巧、商品验收控制方法
商品存货盘点技巧及商品运输配送组织优化技巧
- 掌握电子商务时代网络订货的方法及技巧



 海天出版社

商场超市

系列



▲ 海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

商场、超市采购与物流配送/杨哲,毕春辉编著. —深圳:
海天出版社,2004.8

(商场、超市经营管理操作实务丛书)

ISBN 7-80697-233-1

I.商... II.①杨... ②毕... III.①商业企业—物
流—物资管理②超级市场—物流—物资管理

IV.F715.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 055656 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460341 Email:yyj@htph.com.cn)

封面设计:小海 责任技编:陈炯

海天电子图书开发公司排版制作 (0755-83460900)

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004年8月第1版 2004年11月第2次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.25

字数:180千字 印数:5001-8000册

定价:19.80元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

序

在我国加入WTO后,国内零售业必然面临着国际市场竞争日益激烈的形势。我国零售业起步较晚,其规模小,实力弱,尤其在面对如何规划、如何经营、如何管理、如何提升管理品质等一系列的现实问题,广大商场(超市)尚需一套系统、完整、规范的经营管理模式。

鉴于此,笔者根据多年零售业从业经验,编写了《商场·超市经营管理操作实务》丛书,希望能够给零售业投资者、商场(超市)经营管理者及从业人员提供参考。

《商场·超市经营管理操作实务》丛书共分四册,介绍了商场(超市)最具代表性的经营管理操作实务,如采购与物流配送、卖场管理与服务、员工培训、安全与防损管理等内容,具有极强的实用性和可操作性。

1.《商场·超市采购与物流配送》。本书首先介绍了商场(超市)物流系统规划,接着重点讲述了商品采购业务操作技巧、商品验收控制方法、商品存货盘点技巧及商品运输配送组织优化技巧,同时对电子商务时代网络订货的方法和操作技巧也做了较为详尽的阐述。

2.《商场·超市卖场管理与服务》。卖场的管理是商场(超市)经营管理的重点,本书介绍了卖场布局设计、卖场物流、

卖场促销、卖场顾客服务、卖场员工选聘及卖场安全管理的方法和技巧。

3.《商场·超市店长与员工培训》。本书从培训的角度对商场(超市)员工岗位职责、商品陈设技巧、物流管理方法、顾客服务技巧、商品促销技巧、收银作业技巧及安全卫生知识进行了阐述。

4.《商场·超市安全与防损管理》。本书从商场(超市)安全管理的重要性入手,重点介绍了商场(超市)消防安全、治安安全、作业安全、设备安全等方面的管理方法和管理技巧,最后又分别论述了商场(超市)的防损和卫生安全知识。

《商场·超市经营管理操作实务》系列丛书的内容都是经过众多商业企业在实际运作过程中检验、实践证明的,可作为商业企业的培训教材,也可作为大中专技术学校的培训教材。当然,在编写过程中,难免有不足之处,欢迎广大热心读者批评指正,在此表示衷心感谢!

作者

目 录

第一章 物流系统规划

1.1 实施物流网络规划	3
■ 进行物流系统规划	3
■ 进行物流系统结构设计	4
■ 评价物流系统的合理性	7
1.2 进行物流配送中心设计	10
■ 进行配送中心内部设计	10
■ 进行配送中心作业流程设计	14
1.3 物流信息管理	17

■ 物流信息系统的开发	17
■ 建立配送中心信息系统	23

第二章 商品采购管理

2.1 供应商管理	29
■ 供应商选择	29
■ 供应商管理与评估	31
2.2 采购业务管理	33
■ 商品采购组织	33
■ 采购业务洽谈	36
■ 采购合同履行	39
■ 商品采购技巧	42
2.3 滞销品淘汰管理	45
■ 制定滞销品淘汰基准	45
■ 滞销品淘汰程序	46
2.4 新商品开发管理	49
■ 年度商品开发计划	49
■ 商品采购议价程序	50

相关链接

商场(超市)采购计划书	54
询价单	55
商场(超市)订货表	56
供应商能力调查表	57

第三章 商品验收控制

3.1 收货验收作业管理	61
■ 验收人员工作职责	61
■ 配送商品的收货作业	63
3.2 验收控制要点	68
■ 检查进货车辆的温度与卫生	68
■ 核对进货单和送货内容	68
■ 检查商品标识	68
■ 检查标识日期	70
■ 检查商品外观	70
■ 检查商品质量	70
3.3 验收商品处理	75
■ 验收后商品的处理	75

■ 退、换货作业	78
----------------	----

相关链接

食品验收规定	80
日用百货商品验收规定	89

第四章 商品存货管理

4.1 仓库规划设计	93
------------------	----

■ 进行商品储位管理	93
■ 实现仓库作业合理化	95

4.2 商品库存控制	98
------------------	----

■ 确定经济订货批量	98
■ 确定安全库存	100
■ 改善库存管理	102

相关链接

存货记录表	107
商品残损报告单	108

4.3 商品盘点作业管理	109
--------------------	-----

■ 盘点作业概述	110
■ 盘点前准备	113

目 录

■ 盘点的实施	123
■ 盘点后处理	132

相关链接

商品盘点单	137
盘点责任区域分配表	138
盘点通知单范本	139

第五章 商品运输配送

5.1 商品运输包装	143
■ 进行包装设计	143
■ 选择包装方法	145
■ 实现包装合理化	149
5.2 构筑共同配送体系	152
■ 共同配送可行性研究	152
■ 运营主体确立	153
■ 体系方案设计	154
■ 方案实施与评价	154
5.3 商品运输组织	156
■ 商品发运	156

■ 商品接收	158
■ 运输中转	161
■ 商品验收	161
5.4 选择运输配送方法	163
■ 把握现代运输方式的特点	163
■ 掌握选择运输方式的依据	165
■ 确定合理配送路线	167
5.5 实现合理化配送	170
■ 实现运输服务合理化	170
■ 实施配送服务合理化	172
相关链接	
托运单	175
外送单	176
店内转货单	177

第六章 实施网络订货

6.1 电子订货系统规划	181
■ 电子订货系统概论	181
■ 实施环境评估	182

■ 电子订货系统构建	183
6.2 电子订货系统构成	189
■ 电子订货系统的内容	189
■ 电子订货系统的架构和种类	190
■ 电子订货系统的构成条件	191
6.3 电子订货系统功能	195
■ 对商场(超市)的好处	195
■ 对供应商的好处	197
6.4 电子订货系统运作	199
■ 电子订货系统实施原则	199
■ 电子订货系统实施过程	199

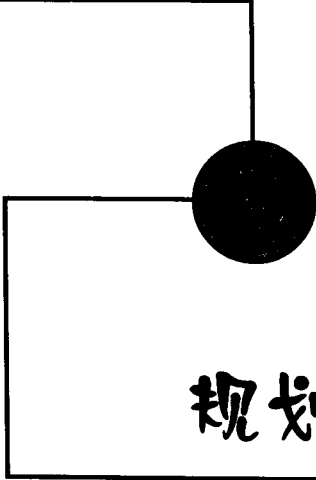
第七章 物流服务提升

7.1 物流质量管理体系建设	205
■ 构建物流服务质量管理体系	205
■ 评价物流服务质量管理体系	208
7.2 提升物流服务质量	213
■ 营造持续改进服务质量的良好环境	213

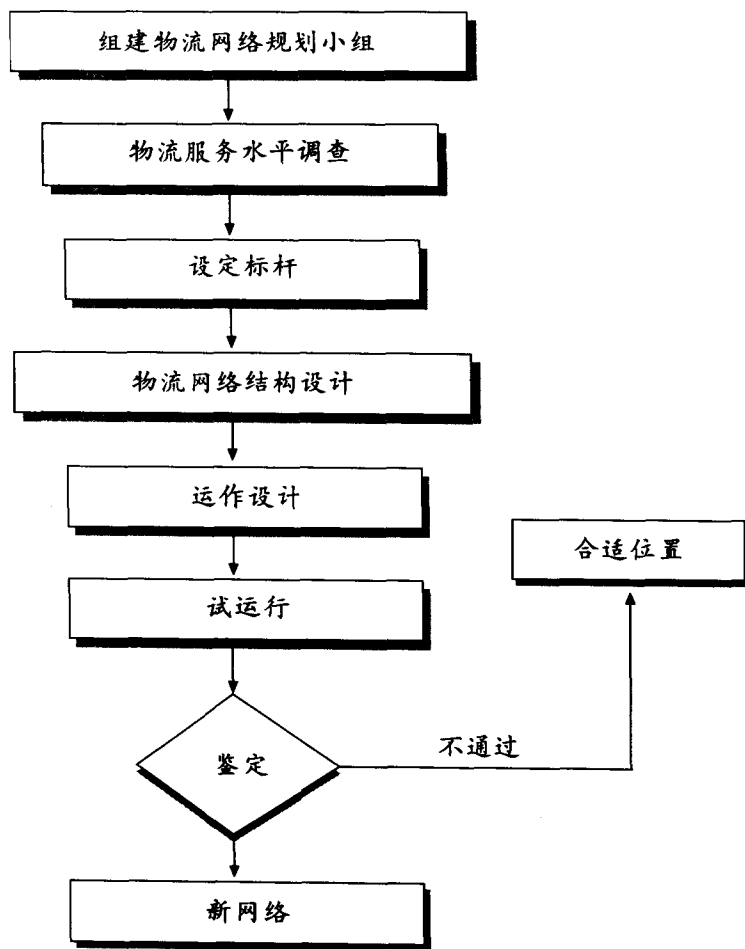
■ 设定服务质量标杆	213
■ 改善服务流程	214
7.3 物流绩效评估	217
■ 设计物流绩效评估体系	217
■ 实施物流绩效评估	221

第一章

物流系统



规划



物流网络规划流程



1.1 实施物流网络规划

■ 进行物流系统规划

物流系统是指为达成物流目的而设计的相互作用的要素的统一体。

从商场(超市)整体的角度进行物流系统规划,将物流活动从无序状态调整为有序状态,实现物流的合理化和效率化,提高物流服务水平,降低物流成本,是物流服务管理的重要职能。

物流网络规划

物流网络规划的核心目的是为了寻求成本最低或利润最高的需求分配方案。在对所有商品的移动过程及相关成本进行综合考虑后,根据分析结果确定构成物流网络的物流节点和线路。

运输规划

在商场(超市)的物流成本中,运输成本占有很大的比重,运输管理是受到广泛重视的环节。运输规划中包括运输方式的选择、运输路线以及运输批量的确定。

库存管理

库存管理包括库存方式的选择、库存商品以及库存水平的确定。商场(超市)在库存管理中的决策会对物流网络规划和运输规划产生重要的影响,所以必须在进行系统规划时予以充分考虑。

信息系统

信息技术和网络技术在物流领域中的广泛应用已经成为提高物流效率、降低物流成本的有效手段,作为物流系统中不可分割的组成部分,信息系统将越来越受到商场(超市)的关注。

■ 进行物流系统结构设计

物流系统结构设计就是明确商品从供货点到需求点流动的结构,进而确定设施的种类、数量、位置以及如何实现各设施间的连接。

信息采集

应当掌握的信息包括:商品清单、商品需求状况、采购方式及成本、运输方式及成本、不同地点和不同商品的库存水平等。