



21世纪全国高等学校物流管理专业
应用型人才培养系列规划教材

配送中心运作 与管理实务

Practice in Distribution
Center Operation and
Management

● 黄安心 主编

华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



21世纪全国高等学校物流管理专业
应用型人才培养系列规划教材

配送中心运作 与管理实务

- 主 编 黄安心
- 副主编 缪兴锋 龙丁玲
- 编 委 孙 鸿 谢卓君 卢 斌



ractice in Distribution
Center Operation and
Management

华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

配送中心运作与管理实务/黄安心 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2009年8月
ISBN 978-7-5609-5610-7

I. 配… II. 黄… III. 物流-配送中心-企业管理-高等学校-教材 IV. F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 149681 号

配送中心运作与管理实务

黄安心 主编

策划编辑:周小方 陈培斌

责任编辑:刘 亭

责任校对:刘 竣

封面设计:刘 卉

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:武汉正风图文照排中心

印 刷:武汉市新华印刷有限责任公司

开本:710mm×1000mm 1/16

印张:21.5

插页:2

字数:362 000

版次:2009年8月第1版

印次:2009年8月第1次印刷

定价:30.00元

ISBN 978-7-5609-5610-7/F·500

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

21世纪全国高等学校物流管理专业应用型人才培养系列规划教材

编委会

主任: (以姓氏笔画排序)

王 玉: 教育部高等学校高职高专工商管理类专业教学指导委员会副主任委员
上海财经大学教授 博士生导师

张良卫: 教育部高等学校物流类专业教学指导委员会委员
中国物流师职业资格认证培训专家委员会委员
广东外语外贸大学教授

张晓华: 广州市广播电视大学校长

姚和芳: 教育部高等学校高职高专工商管理类专业教学指导委员会委员
湖南铁道职业技术学院院长、党委副书记 教授

黄中鼎: 教育部高等学校高职高专工商管理类专业教学指导委员会委员
上海第二工业大学物流研究所所长 教授

执行编委: 黄安心

委员: (以姓氏笔画排序)

龙丁玲 孙定兰 孙 鸿 运乃通 邬星根 李济球 何开伦
陈代芬 吴东泰 宋建阳 张 弦 何 柳 周任重 周艳军
赵中平 赵艳俐 高慧云 谢卓君 缪兴锋

内容提要

本书立足于配送中心管理的实务性工作的实际需要,主要介绍配送中心基层管理岗位的理论知识和操作技能。全书共分三篇十三章,第一篇配送中心基础知识,主要介绍配送中心的概念、功能和作用、基本类别、运作模式、产生与发展概况等基础知识,第二篇配送中心作业,主要介绍配送中心的进货作业、拣货作业、配货作业、送货作业、退货作业、装卸搬运作业等配送中心主要业务运营管理知识与技能;第三篇配送中心管理,主要介绍设备管理、信息管理、成本管理、客户服务、员工管理等配送中心主要管理岗位日常工作领域及技能知识。

本书可作为高职高专教育、开放教育院校物流管理专业学生用教材,也可供企业物流管理与技术人员进行业务学习时使用,还可作为配送中心员工培训教材。

总 序

“物流业是融合运输业、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重要作用。”当前,虽然有全球性金融危机的深刻影响,但国务院颁发的《物流业调整和振兴规划》却给我们物流行业带来振奋和欣喜:物流业——危机和机遇同在,危机中蕴涵着更多的发展机遇。

21 世纪是知识经济的时代,是人才竞争的时代,对于蓬勃发展的物流行业更不例外。为了培养高素质创新型物流人才,必须建立高水平的人才培养体系和高质量的教材建设体系,这既是时代的召唤,也是历史的必然。

正是在这样的时代背景下,华中科技大学出版社于 2008 年初组织全国数十所高校物流专业正式启动了“21 世纪高等学校物流管理专业应用型人才培养系列规划教材”建设项目。其实早于 2006 年年初,华中科技大学出版社就有了“21 世纪高等学校物流管理专业应用型人才培养系列规划教材”选题的构想,按照物流管理专业基础课、专业主干课和实训课的思路,结合应用型人才培养要求进行了选题规划工作,同时开始依此原则着手对全国物流专业课程设置、院校数量及招生人数等方面资料进行了搜集整理,顺利完成系列选题的策划、市场调研、院校联系工作。经过华中科技大学出版社三年多的具体组织和策划,在总结过去教材建设经验和突出物流行业应用性特点的基础上,经过反复研究论证和精心写作,这套系列规划教材现已陆续出版。

这套系列教材主要体现了以下特色。

第一,基础性。立足中国高校物流教育的现实需求,在内容上,注重理论联系实际,注重吸收物流行业发展的新成果、新案例和新知识。同时“西学为体,中学为用”,“立足国情,博采众长”,注重结合中国物流行业的发展阶段,既吸收国外优秀的、成熟的物流发展成果,又面对国内物流行业发展实践搜集资料、数据和案例。

第二,实用性。在体系上,注重实用性和适用性,理论的体系上不要求完整性,但要求有较强的针对性,以能力培养为主旨。同时强调技能培养与训练,侧重实践操作知识介绍,强调技能与方法介绍的系统性、完整性与模块化,侧重提高学生运

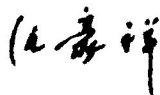
用物流知识解决现实物流实务问题的能力。

思考题第三,创新性。在形式上开拓创新,体例新颖,教材设计了形式新颖的各种栏目,如知识库、资料库、典型案例、情景模拟、文化长廊、背景资料、实际操作、练习与思考等内容,有助于拓展学生学习视野,调动学生学习的积极性。

华中科技大学出版社组织编写的这套物流管理应用型人才培养系列教材,凝结着编写教师和出版者的辛勤劳动和汗水,是他们多年丰富的教学实践经验和出版经验的结晶。相信这套实用性很强的教材,对我国物流管理应用型人才的培养工作具有推动作用。

中国物流与采购联合会副会长

教育部高等学校物流类专业教育指导委员会秘书长



2009年6月30日于上海

目录

contents

第一篇 配送中心基础知识

第一章 配送中心概述/ 2

第一节 配送中心的概念/ 3

一、配送中心的定义/ 3

二、与配送中心相关的概念/ 4

第二节 配送中心的地位和作用/ 5

一、配送中心的地位/ 5

二、配送中心的作用/ 6

第三节 配送中心的功能与特征/ 7

一、配送中心的基本功能/ 7

二、配送中心的增值性功能/ 8

三、配送中心的基本特征/ 9

第四节 配送中心的主要类型/ 10

一、按配送中心的功能分类/ 10

二、按配送中心的层次和范围分类/ 11

三、按物流设施的归属分类/ 11

四、按运营主体的不同分类/ 12

五、按所处理或所经营的货物种类分类/ 12

本章小结/ 13

综合案例分析/ 13

本章综合练习题/ 16

实践活动/ 16

第二章 配送中心的发展/ 17

第一节 配送中心的发展历程/ 18

一、配送中心的产生/ 18

二、配送中心的发展阶段/ 18

第二节 发达国家和地区配送中心的建设与发展/ 20

一、美国配送中心的类型和管理特点/ 20

二、日本配送中心的类型和管理特点/ 25

三、我国台湾地区的配送中心/ 27

- 四、美国、日本和我国台湾地区物流配送的差异/ 27
- 第三节 我国配送中心的建设与发展/ 28
 - 一、我国配送的产生与发展/ 28
 - 二、我国配送中心的发展状况/ 30
 - 三、我国配送中心的发展趋势/ 33
- 第四节 电子商务下的物流配送/ 34
 - 一、电子商务下物流配送的含义/ 34
 - 二、我国电子商务中物流配送的发展现状/ 34
 - 三、我国电子商务中物流配送存在的问题/ 35
 - 四、我国电子商务中物流配送发展的对策/ 36
- 本章小结/ 37
- 综合案例分析/ 37
- 本章综合练习题/ 40
- 实践活动/ 40

第二篇 配送中心作业

第三章 配送中心进货作业/ 42

- 第一节 进货作业的基本流程/ 43
 - 一、进货作业的基本流程/ 43
 - 二、进货时考虑的因素/ 44
 - 三、订货/ 45
 - 四、货物接运/ 46
 - 五、卸货方式/ 48
 - 六、进货储存方式/ 50
- 第二节 货物编码/ 51
 - 一、货物编码的方法/ 51
 - 二、进货标志的应用/ 54
- 第三节 货物分类/ 55
 - 一、货物分类的方式/ 55
 - 二、货物分类操作/ 55
 - 三、货位分配方式/ 56
- 第四节 货物验收检查/ 59
 - 一、货物验收的概述/ 59
 - 二、货物验收的程序/ 60
 - 三、货物验收的方法/ 64
 - 四、货物验收中问题的处理/ 67
- 第五节 货物入库信息的处理/ 68

一、货物入库信息处理的流程 / 68

二、货物入库信息处理要点 / 69

本章小结 / 71

综合案例分析 / 71

本章综合练习题 / 72

实践活动 / 72

第四章 配送中心拣货作业 / 73

第一节 拣货作业概述 / 74

一、拣货作业的含义及原则 / 74

二、拣货作业的流程 / 75

三、拣货作业要求 / 77

第二节 拣选单位与拣选系统设备配置 / 78

一、拣选单位 / 78

二、拣选系统设备配置 / 79

三、拣货的布置模型 / 80

第三节 拣货策略 / 82

一、订单别拣货策略 / 82

二、批量拣货策略 / 84

三、复合拣货策略 / 87

四、其他拣货策略 / 87

第四节 拣货方式的自动化程度 / 89

一、人工拣货 / 89

二、半自动化拣货 / 90

三、全自动化拣货 / 91

第五节 拣货信息 / 94

一、传票 / 94

二、拣货单 / 95

三、拣货标签 / 95

四、电子标签辅助拣选系统 / 96

五、无线射频辅助拣选 / 99

第六节 拣货效率分析评价 / 101

一、拣货人员 / 101

二、拣货设备 / 102

三、拣货策略 / 103

四、拣货时间 / 103

五、拣货成本 / 103

六、拣货质量/ 104

本章小结/ 104

综合案例分析/ 105

本章综合练习题/ 106

实践活动/ 106

第五章 配送中心配货作业/ 107

第一节 配货作业概述/ 108

一、配货作业的基本概念/ 108

二、配货工作的基本任务/ 108

第二节 配货作业的计划与流程/ 109

一、配货计划的编制/ 109

二、配货作业的基本流程/ 110

第三节 分货/ 110

第四节 配货检查/ 113

一、配货检查的内容/ 114

二、配货检查的方法/ 114

第五节 包装/ 115

一、包装的功能/ 115

二、包装的分类/ 115

三、包装保护技术/ 117

四、包装标记和标志/ 120

五、包装合理化的基本要求/ 121

本章小结/ 122

综合案例分析/ 122

本章综合练习题/ 123

实践活动/ 124

第六章 配送中心送货作业/ 125

第一节 送货作业概述/ 126

一、送货作业的含义/ 126

二、送货作业的特点/ 127

三、送货作业的基本原则/ 127

第二节 送货的基本作业流程/ 128

一、送货的基本作业流程/ 128

二、送货流程的注意事项/ 129

第三节 暂定送货先后顺序/ 130

一、暂定送货先后顺序应考虑的因素/ 130

二、暂定送货先后顺序的主要依据/ 131

三、暂定送货先后顺序的主要内容/ 132

第四节 车辆安排/ 132

一、车辆安排工作的特点/ 132

二、车辆安排的基本要求/ 132

三、车辆的选择/ 133

第五节 选择送货线路/ 134

一、Dijkstra 算法/ 135

二、启发式方法/ 137

三、节约里程法/ 138

四、经验调度法和运输定额比法/ 139

第六节 确定最终的送货顺序/ 140

一、最终送货线路的确定原则/ 140

二、确定最终送货顺序的优化技术/ 142

第七节 完成车辆积载/ 142

一、车辆运载特性/ 142

二、车辆积载的原则/ 143

本章小结/ 144

综合案例分析/ 144

本章综合练习题/ 148

实践活动/ 148

第七章 配送中心退货作业/ 149

第一节 退货作业概述/ 149

一、退货的含义/ 150

二、退货的原因/ 150

三、退货作业的原则/ 152

四、解决退货问题的管理策略/ 153

第二节 退换货作业操作/ 154

一、退换货作业流程/ 154

二、退货商品的处理/ 160

三、退换货作业注意事项/ 163

第三节 退货的理赔/ 164

一、货品验收与理赔/ 164

二、核定理赔费用/ 165

三、结算理赔费用/ 165

本章小结/ 166

综合案例分析/ 166

本章综合练习题/ 169

实践活动/ 169

第八章 配送中心装卸搬运作业/ 170

第一节 装卸搬运概述/ 170

一、装卸搬运的定义/ 171

二、配送中心装卸搬运的特点/ 171

第二节 配送中心装卸搬运的设施与设备/ 172

一、配送中心的装卸搬运设施/ 172

二、配送中心的装卸搬运设备/ 176

三、装卸搬运设备的合理选择/ 177

第三节 配送中心的装卸搬运作业/ 177

一、装卸搬运作业的要素与条件/ 177

二、装卸搬运作业的方法/ 179

三、装卸搬运系统的设计/ 183

第四节 配送中心的装卸搬运的合理化及安全要求/ 186

一、装卸搬运合理化的措施/ 186

二、装卸搬运作业的注意事项/ 187

三、装卸搬运作业安全操作技术要求/ 188

本章小结/ 191

综合案例分析/ 191

本章综合练习题/ 192

实践活动/ 192

第三篇 配送中心管理

第九章 配送中心的设备及其管理/ 194

第一节 配送中心的作业设备/ 194

一、设备选择的原则/ 195

二、配送中心的主要作业设备/ 195

三、配送中心的其他设备/ 219

第二节 设备的使用和维护保养/ 222

一、设备的正确使用/ 222

二、设备的维护保养/ 225

三、设备的三级保养制/ 226

本章小结/ 230

- 综合案例分析/ 230
- 本章综合练习题/ 232
- 实践活动/ 232

第十章 配送中心信息管理/ 234

第一节 配送中心的信息/ 235

- 一、物流配送中心信息的特性/ 235
- 二、配送中心信息的分类/ 236
- 三、配送中心信息流与物流、商流、资金流的相互关系/ 237

第二节 配送中心信息系统/ 237

- 一、配送中心信息系统概述/ 237
- 二、配送中心信息系统的结构/ 239

第三节 物流配送信息技术/ 244

- 一、自动识别技术/ 245
- 二、GPS/ 248
- 三、GIS/ 249
- 四、EDI 技术/ 252
- 五、EOS/ 257
- 六、自动分拣技术/ 258

本章小结/ 259

综合案例分析/ 259

本章综合练习题/ 260

实践活动/ 260

第十一章 配送中心成本管理/ 261

第一节 配送成本概述/ 262

- 一、配送成本的概念及其构成/ 262
- 二、配送成本的核算/ 263
- 三、配送中心成本影响因素/ 268

第二节 配送定价/ 269

- 一、影响物流企业定价的因素/ 269
- 二、物流产品定价方法/ 271
- 三、物流产品的定价技巧/ 275
- 四、价格确定与调整/ 279

第三节 配送成本控制/ 280

- 一、配送成本控制的原则/ 280
- 二、配送成本控制的方法/ 280

三、降低配送成本的策略/ 281

本章小结/ 282

综合案例分析/ 282

本章综合练习题/ 284

实践活动/ 284

第十二章 配送中心客户服务/ 286

第一节 配送中心的客户服务概述/ 287

一、配送中心的客户服务概念及特点/ 287

二、配送中心客户服务的内容/ 288

第二节 配送中心的客户服务理念和策略/ 292

一、配送中心的客户服务理念/ 292

二、配送中心客户服务策略/ 293

本章小结/ 298

综合案例分析/ 298

本章综合练习题/ 302

实践活动/ 303

第十三章 配送中心员工管理/ 305

第一节 配送中心的组织及其岗位设置/ 306

一、配送中心的基本组织结构类型/ 306

二、配送中心的岗位设置及其职责/ 308

第二节 配送中心员工培训/ 312

一、配送中心培训工作体系建立/ 312

二、配送中心普通配送业务员的培训/ 313

三、配送中心管理人员培训/ 314

第三节 配送中心员工的考核与激励/ 318

一、配送中心员工考核的目的及原则/ 318

二、配送中心员工考核的内容与形式/ 319

三、配送中心员工考核的重点/ 320

四、配送中心员工考核结果的反馈/ 321

五、配送中心员工激励机制建立/ 322

本章小结/ 323

综合案例分析/ 323

本章综合练习题/ 326

实践活动/ 326

参考文献/ 327

后记/ 330

配送中心基础知识

本篇概述配送中心的基本概念和基本知识，为学习配送中心的作业和管理知识打下基础。首先介绍了配送中心的概念、发展阶段、功能、特征、主要类型，然后介绍了国内外配送中心的发展情况以及电子商务下的物流配送的含义、发展现状、问题及对策。通过学习本篇使学习者能掌握配送中心的相关基础知识，了解国内外物流配送中心发展的大致状况，提高学习兴趣，增强学习信心。

第一章 配送中心概述

本章学习目标

理解配送中心的概念;了解配送中心的地位、作用;
理解配送中心的功能;掌握配送中心的特征和类型;掌握
配送中心与仓库、物流中心的区别。



经典案例导入

鑫达天洁公司赢在哪里

北京鑫达天洁公司是一家专业的配送商,该公司配送能力十分强大,是露露、农夫山泉、燕京啤酒在北京最重要的配送商之一,配送网络覆盖范围广,货物吞吐量巨大。该公司运作十几年来,立足于发展专业配送的路子,不断在网络建设、物流配送能力、仓库管理和服服务上下工夫,强化配送能力,发展十分稳健。

鑫达天洁拥有一个优秀的零售终端网络,囊括了数百家北京大型卖场和连锁超市。并在网点选择上只针对上规模的大型零售网点,放弃小型超市,这样做的目的在于选择优秀客户,节约配送成本,提高配送效益。随着商超网络的建设成熟,鑫达的配送功能也越来越强大,配送的品牌也越来越多,商超业务也越做越大。

配送商的竞争力主要体现在细节上,鑫达天洁在这些细节上狠下工夫,效果明显,正如该公司总经理所言:“运作终端网络,首先不要抱着挣钱的心态,尤其像我们这样的专业配送商,维护其稳定是最为关键的。配送商和经销商不同,同样的产品,一样的价格,超市凭什么要你送不要他送?除了服从,就是服务!”对于配送服务网络的维护,该公司首先表现在遵守超市规则,按照超市制定的游戏规则办事,所以,服从是第一需要遵循的准则。其次,就是服务,在条件等同的情况下,配送商唯一比拼的就是服务。除了送货准确及时外,卸货到位,码放整齐也很重要。员工