



# 配送中心 规划与设计

DISTRIBUTION CENTER PLAN AND DESIGN

梁 晨 编著

F252.24

6

# 配送中心规划与设计

梁 晨 编著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

配送中心规划与设计 / 梁晨编著. —北京: 中国财富出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4737 - 2

I. ①配… II. ①梁… III. ①物流配送中心—经济规划 IV. ①F252. 24

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 134896 号

策划编辑 王宏琴

责任印制 何崇杭

责任编辑 王宏琴

责任校对 梁 凡

---

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4737 - 2/F · 1976

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2013 年 8 月第 1 版

印 张 19

印 次 2013 年 8 月第 1 次印刷

字 数 405 千字

定 价 38.00 元

---

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

## 前言

配送是物流功能的重要组成部分,是满足产品多样化和多频次需求的末端物流。对更精益、更高效的配送系统的追求,已经成为当前实现企业物流系统和城市物流系统整体效率化的核心问题和发展趋势之一。

配送中心是构成配送网络的基础性节点,作为满足物流活动空间需求的基本建筑体,配送中心的规划和建设涉及城市规划、建筑工程、机械工程等众多学科领域和从立项到建成的复杂过程,除一般工业项目和民用项目通用的规划流程和规划方法外,还需要重点考虑物流活动对配送中心选址、功能、规模以及布局设施等的影响。同时,配送中心作为协调和调配物流资源的附属管理组织或独立经济体,是集物流、信息流、资金流与商流为一体的经营管理中枢,是共同配送、代理配送、即时配送等创新配送模式的实施主体,较物流系统中其他类型节点更具典型意义。

本书从系统的角度全面说明了配送中心规划设计全过程中需要解决的主要问题和典型的规划设计方法。全书共分九章,第一章对配送及配送中心的基本概念和发展趋势进行了说明;第二章、第三章从项目设立的角度,重点对项目设立前期可行性研究及选址两大关键问题进行了说明,包括配送模式的选择、项目可行性研究的基本内容、选址因素及程序、单一设施和多设施两类主要选址方法等;第四章以配送中心规划设计的资料分析为主线,涉及品项与数量分析、订单变动趋势分析、储运单位分析等内容,对经典的 EIQ 分析方法进行了较系统的说明;第五章以配送中心基本作业流程为依据,对配送中心内部的进货、存储、拣选和出货四个核心物流作业系统规划进行了说明;第六章、第七章分别对配送中心设备、设施两大系统的集成与规划设计进行了介绍;第八章从管理体系的角度,对配送中心运营过程中的组织架构、绩效评价、客户服务和成本管理等内容分别进行了说明;第九章简要说明了配送中心信息系统规划的常用信息技术和系统架构。

北京物资学院研究生耿兆欣、杨扬对本书的完成做了大量资料收集和整理工作,在此表示感谢。在本书的写作过程中,作者参考了大量国内外专家、同行的

著作和论文，在书后参考文献中进行了罗列，在此对这些专家学者的努力表示崇高的敬意和衷心的感谢，但唯恐有所遗漏，如有所引用资料未在参考文献中注明的情况，作者在此向这些作者致以无比的歉意。由于作者水平所限，书中难免有疏漏与不当之处，恳请各位专家和读者批评指正。

作 者

2013 年 3 月

## [目录]

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>第一章 配送中心概述</b> .....       | 1  |
| 第一节 配送及配送中心的概念 .....          | 1  |
| 第二节 配送中心的功能与作用 .....          | 3  |
| 第三节 配送中心的分类及特征 .....          | 5  |
| 第四节 配送中心的发展历程与未来趋势 .....      | 7  |
| 本章小结 .....                    | 14 |
| <b>第二章 配送中心的设立</b> .....      | 15 |
| 第一节 配送模式的选择 .....             | 15 |
| 第二节 配送中心的设立程序 .....           | 18 |
| 第三节 可行性研究的基本内容 .....          | 23 |
| 本章小结 .....                    | 27 |
| <b>第三章 配送中心选址</b> .....       | 28 |
| 第一节 配送中心选址概述 .....            | 28 |
| 第二节 单一设施的选址问题 .....           | 34 |
| 第三节 多设施的选址问题 .....            | 37 |
| 本章小结 .....                    | 40 |
| <b>第四章 配送中心规划基础资料分析</b> ..... | 41 |
| 第一节 配送中心规划资料分析概述 .....        | 41 |
| 第二节 订单品项与数量分析 .....           | 48 |
| 第三节 订单变动趋势分析 .....            | 53 |
| 第四节 物品特征与储运单位分析 .....         | 60 |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 第五节 物流与信息流基本流程分析 .....       | 62         |
| 本章小结 .....                   | 69         |
| <b>第五章 配送中心作业系统规划 .....</b>  | <b>70</b>  |
| 第一节 配送中心基本作业流程 .....         | 70         |
| 第二节 配送中心进货系统规划 .....         | 73         |
| 第三节 配送中心储存系统规划 .....         | 85         |
| 第四节 配送中心拣货系统规划 .....         | 122        |
| 第五节 配送中心出货系统规划 .....         | 144        |
| 本章小结 .....                   | 156        |
| <b>第六章 配送中心设备选型与集成 .....</b> | <b>157</b> |
| 第一节 装卸搬运设备 .....             | 157        |
| 第二节 存储设备 .....               | 169        |
| 第三节 输送分拣设备 .....             | 174        |
| 第四节 包装加工设备及集装单元 .....        | 180        |
| 第五节 配送设备的选型 .....            | 188        |
| 本章小结 .....                   | 196        |
| <b>第七章 配送中心设施规划 .....</b>    | <b>197</b> |
| 第一节 配送中心建筑设计基本要求 .....       | 197        |
| 第二节 配送中心区域设置与布局 .....        | 202        |
| 第三节 装卸平台设计 .....             | 231        |
| 第四节 停车场规划 .....              | 237        |
| 第五节 辅助工程设计 .....             | 241        |
| 本章小结 .....                   | 246        |
| <b>第八章 配送中心管理体系设计 .....</b>  | <b>247</b> |
| 第一节 配送管理概述 .....             | 247        |
| 第二节 配送中心的组织结构设计 .....        | 250        |
| 第三节 配送中心绩效评价体系 .....         | 260        |
| 第四节 配送中心的客户服务管理 .....        | 265        |
| 第五节 配送中心的成本管理 .....          | 268        |
| 本章小结 .....                   | 272        |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第九章 配送中心信息系统规划 .....  | 273 |
| 第一节 配送中心信息概述 .....    | 273 |
| 第二节 信息系统相关的信息技术 ..... | 277 |
| 第三节 配送中心信息系统构架 .....  | 289 |
| 本章小结 .....            | 292 |
| 参考文献 .....            | 293 |

## 第一章 配送中心概述

配送是现代物流的一个重要内容。它是现代市场经济体制、现代科学技术和现代物流思想的综合产物。现代企业界普遍认识到配送是企业经营活动的重要组成部分,它能给企业创造出更高的效益,是企业增强自身竞争力的重要手段。本章将从物流配送与配送中心的基本概念入手,分析配送中心的一般功能、分类以及配送中心的发展历程与未来趋势。

### 第一节 配送及配送中心的概念

#### 一、配送的概念

配送的概念原本是从日语中直接引用得来的,用最通俗的话说就是既配又送,即按用户的订货要求,在物流节点进行分货、配货工作并将配好的货送交收货人。“配”包括货物的分拣和配货活动;“送”则包括各种送货方式和送货行为。日本文部省审定的教材中将配送定义成“最终将物品按指定的日期安全准确交货的输送活动”。日本日通研究所《物流手册》将配送定义成“面向城市和区域范围内,对需要者进行的输送”。而日本政府1985年发布的权威性的工业标准中则将配送定义为“把货物从物流节点交到收货人处”的交货行为。

2001年发布的《中华人民共和国国家标准 物流术语》(Logistics Terms, GB/T 18354—2001)把配送定义为“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”。在2006年的修订版中这一定义没有变化。

可以看出,国外的定义一般是从配送的目的考虑的,而我国的物流标准术语的定义则是对配送的具体功能有所阐述。目前较为科学、全面的界定是:配送是整个物流过程的一部分,包括输送、送达、验货等以送货上门为目的的商业活动,它是商流与物流紧密结合的一种综合的、特殊的环节,同时也是物流过程中的关键环节。

## 二、配送中心的概念

作为物流运动枢纽的配送中心,需发挥其集中供货的作用,首先必须采取各种方式(如零星集货、批量进货)去组织货源;其次必须按照用户的要求及时分拣(分装)和配备各种货物。为了更好地满足客户需要及提高配送水平,配送中心还必须要有比较强的加工能力以开展各种形式的流通加工。从这个意义上讲,配送中心实际上是将集货中心、分货中心和流通加工中心合为一体的现代化物流基地,也是能够发挥多种功能作用的物流组织。

现代的物流中心与普通的仓库和传统的批发、储运企业相比,已经存在质的不同。仓库仅仅是储藏商品,而配送中心绝不是被动地接受委托存放商品,它还起到集配作用,具有多样化的功能。和传统的批发、储运企业相比,配送中心在服务内容上由商流、物流分离发展到商流、物流、信息流的有机结合,在流通环节上由经过多个流通环节发展到由一个中心完成流通的全过程,在经销方式上由层层买断发展到代理制,由临时的、随机的关系发展到长期、固定的关系,这些特点在社会化的共同配送中心上表现得尤为突出。

前面所提到的我国国家标准物流术语中把配送中心定义为“从事配送业务的物流场所或组织”。并且应基本符合六项要求:

- (1) 主要为特定的用户服务;
- (2) 配送功能健全;
- (3) 完善的信息网络;
- (4) 辐射范围小;
- (5) 多品种、小批量;
- (6) 以配送为主,存储为辅。

2006年,国家标准物流术语把配送中心的概念修订为“从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织”,并且基本符合四项要求:

- (1) 主要为特定客户或末端客户提供服务;
- (2) 配送功能健全;
- (3) 辐射范围小;
- (4) 多品种、小批量、多批次、短周期。

从2001年国家标准到2006年国家标准修订中配送中心定义的比较中,可以看出如下几个变化:

- (1) 新标准术语强调了信息网络对于配送中心的必要性,把完善的信息网络从基本符合的要求中提升到基本定义中;

(2) 服务对象上从特定客户扩展到末端客户,这是民生配送重要性的体现;

(3) 新标准术语添加了多批次、短周期的配送要求,突出了配送中心的中转作用。

综上所述,我们将配送中心定义为:从事货物配备(集货、加工、分货、拣选、配货)和组织对用户的送货,以高水平实现销售或供应的现代流通设施。配送中心是一种末端物流的节点设施,通过有效地组织配货和送货,使资源的最终端配置得以完成。

## 第二节 配送中心的功能与作用

### 一、配送中心的功能

配送中心是专业从事货物配送活动的物流场所或经济组织,它是集加工、理货、送货等多种职能于一体的物流节点,也可以说,配送中心是集货中心、分货中心、加工中心功能的总和。因此,配送中心具有以下功能:

#### 1. 存储功能

配送中心的服务对象是生产企业和商业网点,如连锁店和超市,其主要职能就是按照用户的要求及时将各种配好的货物交送到用户手中,满足生产需要和消费需要。为了顺利有序地完成向用户配送商品(或货物)的任务,更好地发挥保障生产和消费需要的作用,通常,配送中心都建有现代化的仓储设施,如仓库、堆场等,储存一定量的商品,形成对配送的资源保证。某些区域性大型配送中心和开展“代理交货”配送业务的配送中心,不但要在配送业务的过程中储存货物,而且它所储存的货物数量更大、品种更多。

#### 2. 分拣功能

作为物流节点的配送中心,其客户是为数众多的企业或零售商,在这些众多的客户中,彼此之间存在着很大差别,他们不仅各自经营性质、产品性质不同,而且经营规模和经营管理水平也不一样。面对这样一个复杂的用户群,为满足不同用户的不同需求,有效地组织配送活动,配送中心必须采取适当的方式对组织来的货物进行分拣,然后按配送计划组织配送和分装。强大的分拣能力是配送中心实现按客户要求组织送货的基础,也是配送中心发挥其分拣中心作用的保证。分拣功能是配送中心的重要功能之一。

#### 3. 集散功能

在一个大的物流系统中,配送中心凭借其特殊的地位和其拥有的各种先进设备构成完善的物流管理系统,从而能够将分散于各个生产企业的产品集中在一起,通过分

拣、配货、装配等环节向多家用户进行发送。同时,配送中心也可以把各个用户所需要的多种货物有效地组合或装配在一起,形成经济、合理的批量,来实现高效率、低成本的商品流通。另外,配送中心在建设选址时也充分考虑了其集散功能,一般选择商品流通发达、交通较为便利的中心城市或地区,以便充分发挥配送中心作为货物或商品集散地的功能。

#### 4. 衔接功能

通过开展货物配送活动,配送中心能把各种生产资料和生活资料直接送到用户手中,可以起到连接生产的功能,这是配送中心衔接供需两个市场的一种表现。另外,通过发货和储存,配送中心又起到了调节市场需求、平衡供求关系的作用,现代化的配送中心如同一个“蓄水池”,不断地进货、送货及快速的周转有效解决了产销不平衡,缓解了供需矛盾,在产、销之间建立了一个缓冲平台,这是配送中心衔接供需两个市场的另一个表现。可以说,现代化的配送中心通过储存和发散货物功能的发挥,体现出了其衔接生产与消费、供应与需求的功能,使供需双方实现无缝连接。

#### 5. 流通加工功能

配送加工虽不是普遍的,但却往往是有着重要作用的功能要素。主要是因为通过配送加工可以大大提高客户的满意程度。国内外许多配送中心都很重视提升自己的配送加工能力,通过按客户的要求开展配送加工可以提高配送的效率和满意程度。配送加工有别于一般的流通加工,它一般取决于客户的要求;销售型配送中心有时也根据市场需求来进行简单的配送加工。

#### 6. 信息处理功能

配送中心连接着物流干线和配送,直接面对产品的供需双方,因而不仅是实物的连接,更重要的是信息的传递和处理,包括在配送中心的信息生成和交换。

## 二、配送中心的作用

结合上面对于配送中心基本功能的叙述,配送中心相应的作用可以归纳为以下几个方面:

#### 1. 使供货适应市场需求变化

各种商品的市场需求,在时间、季节的需求量上都存在大量随机性,而现代化生产中,加工无法完全在工厂、车间来满足和适应这种情况,必须依靠配送中心来调节、适应生产与消费之间的矛盾与变化。

#### 2. 经济高效地组织储运

从工厂企业到达销售市场之间需要复杂的储运环节,要依靠多种交通、运输、库存手段才能满足。传统的以产品或部门为单位的储运体系明显存在不经济和低效率的

问题。因此,建立区域、城市的配送中心,能批量进发货物,能组织成组、成批、成列直达运输和集中储运,有利于降低物流系统成本,提高物流系统效率。

### 3. 提供优质的保管、包装、加工、配送、信息服务

现代物流活动中由于物资物理、化学性质的复杂多样化,交通运输的多方式、长距离、长时间、多起终点,地理与气候的多样性,对保管、保障、加工、配送信息提出很高的要求,只有集中建立配送中心,才可能提供更加专业化、更加优质的服务。

### 4. 促进地区经济的快速增长

配送中心与交通运输设施一样,是经济发展的保障,是吸引投资的环境条件之一,也是拉动经济增长的内部因素。配送中心的建设可从多方面带动经济的健康发展。

### 5. 是连锁店的经营所必需的

它可以帮助连锁店实现配送作业的经济规模,使流通费用降低;减少分店库存,加快商品周转,促进业务的发展和扩散。批发仓库通常需要零售商亲自上门采购,而配送中心解除了分店的后顾之忧,使其专心于店铺销售额和利润的增长,不断开发外部市场,拓展业务。此外,配送中心还加强了连锁店和供方的关系。

## 第三节 配送中心的分类及特征

配送中心是专门从事货物配送活动的经济实体。随着市场经济的不断发展,随着商品流通规模的日益扩大,配送中心的数量也在不断增加。对配送中心的适当划分,是深化和细化认识配送中心的必然。在众多的配送组织中,由于各自的服务对象、组织形式和服务功能不尽一致,因而,从理论上可以把配送中心分成若干类型。

### 一、按配送中心主要服务功能分类

如前所述,物流配送中心有运输、分拣、存储、流通加工等功能,根据其侧重的不同可以分为如下不同类型的物流配送中心。

#### 1. 存储型配送中心

以存储和商品保管功能为主的存储型配送中心的存储量大,存储时间较长,配送作业较简单,存储设施规模较大。我国目前拟建的配送中心,大都采用集中库存形式,库存量较大,多为存储型。

#### 2. 中转型配送中心

中转型配送中心没有大量、长期的存储功能,一般以暂存和直接运转的方式进行配货。这种配送中心的商品周转速度快,配送作业比较复杂,现货、配货场地占用面

积较大。这种配送中心的典型方式是,大量货物整进并按一定批量零出,采用大型分货机,进货时直接进入分货机传送带,分送到备用户货位或直接分送到配送汽车上,货物在配送中心里仅做少许停滞。

### 3. 流通加工型配送中心

流通加工型配送中心以流通加工为主要业务,按少品种大量进货,根据顾客的需求,进行各种流通加工作业,如定量小包装、商品分类、切割、加工、贴标签等。目前这类配送中心在我国比较少见。

## 二、按照在物流网络中的层级分类

### 1. 零售商配送中心

一般位于消费地附近,主要为零售店服务的商品配送中心,一般属于批发商或零售商。这种类型的配送中心包括零售店物流配送中心和超市加工型物流配送中心。

### 2. 批发商配送中心

一般位于生产地与消费地之间,是由批发商成立的物流中心,其拥有配送中心的所有权和管理权。

### 3. 制造商配送中心

一般位于生产地附近,属于制造商的物资调运或产品存放的物流配送中心。如生产工厂物流配送中心与企业暂存型物流配送中心。

## 三、按照配送中心的运营主体分类

处于物流网络不同层级上的配送中心,也可以按照运营主体,分为自营配送中心和第三方物流配送中心。

### 1. 自营配送中心

自营配送中心包括生产企业配送中心和商业企业配送中心。生产企业配送中心是由企业销售产品的流通需求发展起来的,是经过企业内部材料和零部件采购、原材料管理、产品零部件库存和产品销售等部门的整合重组,最终形成了面对客户、联络内外的物流配送中心。在发达国家,生产企业物流配送中心的数量比较多。这些生产企业的规模很大,足以使产品、零部件的运输和储存独立起来。

商业企业配送中心是现代商品流通的一种发展趋势。这类配送中心有的从事原材料、燃料、辅助材料的流转,有的从事大型超市、连锁店的商品配送。商业企业的物流配送中心有如下特点:首先,由于大部分物流配送中心由商品采购部门转换而来,因此很多企业的物流配送中心与采购部门合而为一;其次,商业企业物流配送随着商

业连锁形式的发展,逐渐向网络化的方向发展,商品采购实行统一管理;最后,商业企业物流配送中心的组织形式与商业规模有很大关系,商业规模较小的物流配送中心实行直线式组织形式,大型连锁商业企业一般实行职能制组织形式。

### 2. 第三方物流配送中心

第三方物流配送中心是由生产商、分销商或零售商以外的物流企业提供物流服务的业务模式。第三方物流配送中心一般拥有公共使用的装卸货平台、大型自动化立体仓库、比较先进的货物拣选系统、较强的运输能力以及迅速及时的信息处理功能。第三方物流配送中心可以是具有某方面功能的专业组织,也可以是集物流、商流和资金流于一体的物流组织。第三方物流服务的高度专业化,才能使整个供应链的效益最大化。

## 四、按照配送商品的属性分类

根据不同的商品类型,设置专业性较强的配送中心,有利于实施共同配送,实现社会资源的合理配置。按照商品的类型,可以分为日用消费品配送中心、专卖店配送中心和制造业配送中心。

### 1. 日用消费品配送中心

日用消费品的特点是品种多、周转快、需求量波动性大。这类商品对于配送的及时性要求较高。日用消费品的配送中心包括日常消费品配送中心和生鲜冷冻配送中心。

### 2. 专卖店配送中心

专卖店商品的特点是品种较为单一,注重品牌形象。不同的商品配送要求各有不同。专卖店商品包括家居用品、体育用品、家具、服装、鞋类、家电、图书、医药和化妆品等。

### 3. 大型制造业配送中心

制造业配送中心主要是为生产型企业生产服务的,配送的货物大多为原材料和半制成品,其配送的效率直接影响了企业的生产管理。比较具有代表性的有电子产品配送中心和汽车零配件配送中心。

## 第四节 配送中心的发展历程与未来趋势

### 一、配送的发展历史

配送的雏形最早出现于20世纪60年代初期,在这个时期,物流运动中的一般性送

货方式开始向备货、送货一体化的方向转化。从形态上看,初期的物流只是一种粗放型、单一型的活动。这时的配送活动范围很小,规模也不大。企业开始配送活动的主要目的是为了促进产品销售和提高其市场占有率。因此,配送主要是以促销手段的职能来发挥其作用的。20世纪60年代中期,在一些发达国家,随着经济发展速度的逐渐加快,以及由此带来的货物运输量的急剧增加和商品市场竞争的日趋激烈,配送得到最初的发展。

配送作为一种新型的物流手段,是在变革和发展仓库业的基础上开展起来的。传统的仓库业是以储存和保管货物作为主要职能,其基本功能是保持储存货物的使用价值,为生产连续运转和生活正常进行提供物资保障。但是在生产节奏加快、社会分工不断扩大、竞争日益激烈的情况下,迫切要求缩短流通时间来减少库存资金的占用。因此,急需社会流通组织提供系列化、一体化、多项目的后勤服务。许多经济发达国家的仓储业开始调整内部结构,扩大业务范围,转变经营方式,以适应市场的变化对仓储功能提出的新要求。许多老式仓库变成了商品流通中心,其功能由货物“静态储存”转变成“动态储存”,其业务活动由原来的单纯保管、储存货物转变成向社会提供多种服务,并且把保管、储存、加工、分类、挑选和输送等连成一个整体。这样,配送就真正形成和发展起来。

总之,配送的产生既是社会化分工进一步细化的结果,又是社会化大生产发展的客观要求。

## 二、配送中心的演进

在社会不断发展的过程中,由于经济的发展,生产总量的逐渐扩大,仓库功能也在不断地演进和分化。在我国,早在闻名于世的京杭大运河进行自南向北的粮食漕运时期,就已经出现了以转运职能为主的仓库设施;明代出现了有别于传统的以储存、储备为主要功能的新型仓库,并且冠以所谓“转搬仓”之名,其主要职能已经从“保管”转变为“转运”;在新中国成立以后,服务于计划经济的分配体制,我国出现了大量以衔接流通为职能的“中转仓库”;中转仓库的进一步发展和这种仓库业务能力的增强,出现了相当规模、相当数量的“储运仓库”。

在外国,仓库的专业分工形成了仓库的两大类型,一类是以长期储藏为主要功能的“保管仓库”;另一类是以货物的流转为主要功能的“流通仓库”。流通仓库以保管期短、货物出入库频度高为主要特征,这和中转仓库有类似之处。这一功能与传统仓库相比,有很大区别:货物在流通仓库中处于经常运动的状态,停留时间较短,有较高的进出库额度。流通仓库的进一步发展,使仓库和联结仓库的流通渠道形成了一个整体,起到了对整个物流渠道的调节作用,为了和仓库进行区别,越来越多的人

称之为物流中心或流通中心。

现代社会中产业的复杂性、需求的多样性和经济总量的空前庞大,决定了作为生产过程的延续的流通复杂性及多样性。这种状况又决定了流通中心的复杂性及多样性。流通中心各有侧重的职能,再加上各个领域、各个行业自己的习惯用语和相互之间的用语不规范的缘故,也就决定了出现各种各样的叫法,如集运中心、配送中心、存货中心、物流节点、物流基地、物流田地等。在20世纪70年代石油危机之后,为了挖掘物流过程中的经济潜力,物流过程出现了细分,再加上市场经济体制造就的普遍买方市场环境,以服务来争夺用户的竞争结果,企业出现“营销重心下移”、“贴近顾客”的营销战略,贴近顾客一端的所谓“末端物流”受到了空前的重视,配送中心就是适应这种新的经济环境,在仓库不断进化和演变过程中所出现的创新物流设施。

### 三、国外配送中心的发展

#### 1. 美国物流配送中心的特点

美国的配送中心以出现早、发展速度快、活动范围广、经营范围大和现代化水平高而著称于世界。他们认为:当生产领域提高劳动生产率的潜力被挖尽后,调整流通领域的商品流量是企业获得利润的主要来源,也是稳定消费物价和提高国际竞争能力的重要因素。为了向流通领域要效益,美国企业采取以下主要措施:一是将老式的仓库改为配送中心;二是引进计算机管理网络,对装卸、搬运、保管实行标准化操作,提高作业效率;三是连锁店共同组建配送中心,促进连锁店效益的增长。美国的配送中心正是在改造老式仓库的基础上,于20世纪六七十年代逐步形成和发展起来的。美国的配送中心主要有如下三方面特点:

一是在观念上的变革。美国的一些配送中心将供货方和购货方不仅看做是服务对象,而且看做是经营伙伴。

二是即时制。每个配送中心均向客户承诺,客户要求什么时间送到,配送中心就保证什么时候送到。每个配送中心均有一个运输部,当运输部接到订单的运输通知时,即由该部负责根据客户要求的时间,制订计划落实运输队,无论是配送中心拥有自备卡车还是委托其他运输公司,都有责任对客户 provide 高效率的服务。

三是千方百计地提高配送正确率,以取得客户的信赖。在配送中心作业过程中,一般要经过10个环节:①收货;②验货;③输入收货记录;④归档;⑤发货;⑥编制装运单;⑦调整库存记录;⑧装车;⑨配送;⑩交货。每个环节的人员必须将外包装上的条码与货架条码同计算机储存的信息核对,同时每半个月部门经理要对其所管辖区域的存货做一次全面盘点,以提高配送的正确率。大的配送中心配送精确率一般为99.04%,运输精确率为99.94%,按时到达率为99.42%。