



高职高专“十二五”规划教材

连锁经营管理系列

上海“十二五”重点图书出版规划项目

连锁企业 物流与配送管理

Liansuo Qiye Wuliu Yu Peisong guanli

刘 斌 主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



高职高专“十二五”规划教材

连锁经营管理系列

上海“十二五”重点图书出版规划项目

连锁企业物流与配送管理

刘 斌 主编

赵文竹 副主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业物流与配送管理/刘斌主编. —上海:
立信会计出版社, 2012. 2
高职高专“十二五”规划教材. 连锁经营管理系列
ISBN 978 - 7 - 5429 - 3193 - 1

I. ①连… II. ①刘… III. ①连锁企业-物资配送-
物资管理-高等职业教育-教材 IV. ①F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 014941 号

责任编辑 洪梅春
封面设计 周崇文

连锁企业物流与配送管理

出版发行	立信会计出版社		
地 址	上海市中山西路 2230 号	邮政编码	200235
电 话	(021)64411389	传 真	(021)64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话	(021)64411071
经 销	各地新华书店		

印 刷	浙江省临安市曙光印务有限公司		
开 本	787 毫米×960 毫米	1/16	
印 张	18.25	插 页	1
字 数	339 千字		
版 次	2012 年 2 月第 1 版		
印 次	2012 年 2 月第 1 次		
印 数	1—3 100		
书 号	ISBN 978 - 7 - 5429 - 3193 - 1/F		
定 价	30.00 元		

如有印订差错,请与本社联系调换

“连锁经营管理”专业系列教材 编委会

主 任 冯伟国

副主任 乔 刚 曹 静

编 委(以姓氏笔画为序)

王胜桥 冯国珍 刘 斌 池丽华

汪 明 沈荣耀 易艳红 周 勇

郑 蓓 赵文竹 徐慧群 曹 静

序

<<< Preface

“连锁经营管理”专业是 20 世纪 90 年代我国内地商业营运模式发生重大变革,并在上海市首先出现“连锁经营”模式的背景下,由上海商学院于 1998 年率先创设的,旨在培养商业管理高技能人才的高等教育专业。2001 年,该专业获批为上海市第一批高职高专教育教学改革试点专业,当年 10 月,经上海市教委报教育部批准为全国第二批高职高专改革试点专业。该专业在建设过程中,首创实质性“产学研”全面结合模式,联手行业专家首创全国连锁企业的行业标准,首创培养“连锁经营”高技能人才的主干课程教材系列,教学成果被全国有关高校广为应用,继荣获 2005 年高等教育上海市教学成果一等奖之后,又荣获 2005 年高等教育国家级教学成果二等奖。

随着连锁业态在我国各行各业的广为呈现,其内涵越来越清晰,模式越来越丰富,管理手段越来越先进和高效,有关研究也越来越深入。因此,高等教育必须对社会经济的发展予以及时反映,也应当在研究的基础上预判其发展趋势并通过教育教学和对企业实践的指导做出正确引领。

本教材系列由《连锁经营管理原理》、《连锁店营运管理》、《连锁企业商品管理》、《连锁店开发与设计》、《连锁企业物流与配送管理》、《特许经营原理与实务》、《连锁企业信息管理》和《连锁企业人力资源管理》组成,

由上海市人力资源和社会保障局组建的上海商贸类专业理事会秘书长曹静老师领衔的专业教学团队具体开发和提升,其编写具有以下特点:

1. 基于校企合作、双证融通,彰显出鲜明的高等职业教育属性。上海是全国商业发达城市,志在打造国际贸易中心。根据近年的市场调研,在上海商业从业人员中,大专以上文化程度者尚不足 20%;目前大专层次的毕业生首次就业对应的职场岗位一般是店长助理、店长或营运助理、部门主管;其对应的职业资格等级证书可以是上海市人力资源和社会保障局颁发的“营业员”(三级),也可以是该局颁发的“营销师”(三级)。为此,根据社会企业对高职毕业生的人才培养规格要求,我们先期做了三项“提升”工作。首先是在集团常务副理事长、上海商学院副院长冯伟国教授主持下完成了“各级各类职业教育协调发展研究”^①,作为上海市教委委托的“上海市中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)”重点子课题,明确了职教、普职渗透、双证融通、校企合作、集团化办学、中高职贯通等关键词的内涵,对“协调发展”有了思想理念上的“提升”。其次是在集团理事长、原上海商学院院长方名山研究员的主持下,联手百联集团有限公司等行业专家完成了上海市人力资源和社会保障局委托的“营业员(五级)和营业员(食品)(四、三级)职业提升项目”;“营业员(日用百货、五金建材、家用电器)(四、三级)”职业开发项目;“营销师(三、二、一级)职业开发项目”和“营销师(国际商务)(四、三级)职业提升项目”,在完善和健全商贸类职业资格等级证书内涵上实现了“提升”。然后在上述基础上,完成了有关专业教学方案^②以及核心课程标准的“提升”。进而得以基于校企合作、双证融通,组编体现培养高素质、高技

① 2011 年荣获上海市第十届教育科学研究二等奖。

② 2011 年荣获上海市第十届教育科学研究三等奖。

能人才需要的适用教材。

2. 吸纳了我国近年来连锁经营发展的最新理念和典型案例。连锁经营管理自 20 世纪 90 年代在我国内地出现以来,获得了突飞猛进的发展,特别是近 10 年来,各种零售业态和新型的连锁业种不断涌现,连锁经营管理的侧重点和发展趋势也有了新的变化。行业的迅速发展要求教材也必须不断地进行更新。本系列教材在原有教材第一版和第二版的基础上,进行了较大的调整,将近年来连锁经营发展的最新理念、趋势和典型案例融入其中,联合行业、企业专家,共同进行教材提纲的讨论和教材内容的编写,既兼顾教材必须具备的基础知识和原理内容,又具有一定的操作实战内容。

3. 体现了下街中职、上接本科的职业教育协调发展的思想,是对国家和上海市中长期教育改革和发展规划纲要精神的贯彻和创新实践。由上海商贸职业教育集团牵头,集聚 20 多家校企单位、百余名专家学者研制和论证完成了包括“连锁经营管理”专业在内、体现“中高职教育有效衔接”思想的 8 个商贸类专业教学方案,对各阶段人才培养规格、对应的职场岗位(群)、对应政府主导的职业资格等级证书(含等级)以及课程体系作了具体规划。同时通过对应用型本科的办学定位和人才培养规格研究和实践,勾勒出本科人才乃至未来向专业硕士人才提升的教育教学发展空间。目前,通过依法自主招生,已经在中职与高职教育的有效衔接、专科层次向应用型本科有效提升等方面开始了实质性的改革实践,本系列教材是这种改革探索的继续,也是这种改革探索的成果固化和推进的必要保证。

课程建设是专业建设的重要内容之一,是专业建设改革的核心,是教学研究的重要平台;教材建设是课程教改的重要内容之一,但由于教

材编写总有一定的滞后性,同时教师在使用教材过程中也会有不同的把握和处理,因而对教材的认识也应当有较正确的尺度,即:它既是教材,又是学材;既是教学的依据,又是教学中举一反三的起点;既有以往经验成果的积聚意义,又有未来发展的局限性。而且,在主编负责制的教材编写过程中也难免会有不足和疏漏之处,这些都将在教学实践中逐步完善,同时也希望使用者批评指正。

上海商贸职业教育集团秘书长

上海商学院高等技术学院院长

乔 刚

2011年9月

前言

<<< Foreword

随着全球经济一体化,企业之间、集团之间跨地区甚至跨国合作的趋势日益明显,许多产品的生产已转化成为一种物流化的合作生产方式;人们对产品及服务的需求变得越来越快,对交货服务质量提出了更高的要求,使流通体制发生了重大变化,企业之间的竞争已转化为供应链之间的竞争,物流与供应链管理成为当前经济发展和企业竞争中最引人注目的焦点。

现在越来越多的连锁企业已经从物流过程对自身经营进行重新审视。许多市场意识敏锐、营销观念更新的连锁企业已把物流管理作为提高市场竞争力和提升企业核心竞争力的重要手段,把现代物流理念、先进的物流管理技术和管理模式引入到连锁企业的整体战略系统中。但是,我国目前的物流教育还刚刚起步,物流人才大多停留在实践经验积累阶段,掌握现代物流管理知识的人才较缺乏。为了适应物流发展形势的需要,我们编写了《连锁企业物流与配送管理》一书。

本书的内容可分为十大主题:

1. 物流概述:主要包括物流的概念、物流管理的发展历程以及合理化物流的内涵。
2. 配送中心规划与设计:包括配送中心的功能、物流中心的布局规划与设计等内容。
3. 物流作业管理:介绍了配送中心从进货到出货的八大作业内容及管理要点。
4. 输配送管理:介绍了运输与配送的区别、运输的主要模式,以及

配送规划的方法。

5. 物流信息系统:从物流、资金流与信息流的相互关系入手,介绍了物流信息的特点,并在此基础上介绍了物流信息系统规划的原则与方法,总结了物流信息系统的一般框架。

6. 低温物流管理:介绍了低温物流管理的特点以及低温物流软硬件规划的方法和要点。

7. 物流组织与人力资源管理:包括企业物流组织的发展过程、物流组织结构的种类以及物流人力特点和管理方法。

8. 物流成本管理:通过分析物流总成本的概念和物流中效益背反现象,说明以物流总成本视角管理成本的重要性。介绍了几种常用的物流成本的计算方法,特别提出以活动为基础计算物流成本的要求。

9. 物流绩效评估:介绍了物流内部评估、外部评估以及供应链评估的方法和步骤,突出了 KPI 方法在物流评估中的应用。

10. 物流信息技术,主要介绍了目前在物流管理中常见的现代化技术,包括 GIS、GPS、EDI、增值网、RF 等。

本书的第三章、第四章、第五章、第八章由上海商学院刘斌编写;第一章、第二章、第十章由中国交通运输协会赵文竹编写;第七章由上海商学院刘有鹏编写;第六章、第九章由上海商学院徐为明编写。本书在编写过程中得到了上海商学院领导的大力支持,在此表示衷心的感谢。

本书可以作为高等院校相关专业的专业课教材和选修课教材,也可以作为经济类、企管类专业的参考性教学读本,还可以作为企业物流管理培训用的参考书。本书教学课件可向立信会计出版社免费索取 (Email: Lixinaph@163.com)“物流与配送管理”建议课时为 54 课时。

由于编者水平所限,书中错误和缺点在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

2012 年 2 月

目 录

<<< Contents

第一章 物流概述	1
学习目标	1
引导案例	1
第一节 物流及其分类	2
第二节 物流管理的发展过程	7
第三节 物流合理化	11
本章小结	21
思考题	22
实践应用	22
第二章 配送中心规划与设计	25
学习目标	25
引导案例	25
第一节 配送中心概述	26
第二节 配送中心的设计	30
本章小结	47
思考题	47
实践应用	47
第三章 物流作业管理	50
学习目标	50
引导案例	50
第一节 配送中心作业流程	51
第二节 进货作业	52

第三节 搬运作业	59
第四节 储存作业	67
第五节 盘点作业	78
第六节 订单处理作业	81
第七节 拣货作业	87
第八节 补货作业	94
第九节 出货作业	96
本章小结	99
思考题	100
实践应用	100
第四章 输配送管理	102
学习目标	102
引导案例	102
第一节 运输概述	102
第二节 输配送系统	111
第三节 输配送规划	119
第四节 配送计划	123
第五节 输配送作业管理	126
本章小结	142
思考题	142
实践应用	143
第五章 物流信息系统	144
学习目标	144
引导案例	144
第一节 配送中心物流、资金流与信息流的相互关系	145
第二节 配送中心物流信息的特性	148
第三节 配送中心物流信息系统的规划	149
第四节 配送中心信息系统的一般架构	155
本章小结	163
思考题	164

实践应用	164
第六章 低温物流管理	165
学习目标	165
引导案例	165
第一节 低温物流概述	166
第二节 低温物流的规划	169
第三节 低温物流作业管理	173
本章小结	177
思考题	177
实践应用	178
第七章 物流组织与人力资源管理	179
学习目标	179
引导案例	179
第一节 物流组织的发展过程	180
第二节 配送中心的组织类别	187
第三节 配送中心人力资源管理	192
本章小结	208
思考题	208
实践应用	208
第八章 物流成本管理	209
学习目标	209
引导案例	209
第一节 物流成本管理概述	209
第二节 物流成本的计算	211
第三节 物流总成本分析	223
第四节 物流成本管理与物流合理化	226
本章小结	228
思考题	229
实践应用	229

第九章 物流绩效评估	230
学习目标	230
引导案例	230
第一节 物流绩效评估的目的	231
第二节 有效评估系统的特征	233
第三节 物流绩效评估系统的层次	235
第四节 物流绩效评估的内容	236
第五节 物流关键业绩指标评估	241
第六节 评估结果的分析	244
本章小结	246
思考题	247
实践应用	247
第十章 物流信息技术	252
学习目标	252
引导案例	252
第一节 及时制	253
第二节 快速反应系统	254
第三节 物流通信网络	255
第四节 电子数据交换技术	260
第五节 电子订货系统	262
第六节 自动识别与收集技术	265
第七节 地理信息系统	268
第八节 全球卫星定位系统	269
第九节 射频技术	271
第十节 自动分拣系统	272
本章小结	275
思考题	275
实践应用	276
参考文献	277

第一章 物流概述

学习目标

1. 阐述物流概念的内涵;
2. 明确物流服务的内容;
3. 理解物流成本与物流服务的关系;
4. 概括企业经营中的物流合理化策略。

【引导案例】

东大化工有效开发第三利润源

山东东大化学工业(集团)公司(以下简称东大化工)是国家大型一类企业,现有职工 2 200 人,年销售收入 5 亿元,主要生产环氧丙烷、聚醚多元醇、离子交换树脂、医用胶塞、二乙烯苯、聚氨酯等产品,产量在全国同行业中名列前茅。

1998 年,东大化工在濒临破产的严峻形势下,深刻认识到物流成本居高不下,已成为制约企业发展的“瓶颈”。据统计,1997 年东大化工的采购成本、运输费用、仓储费用占制造成本的 80% 以上。为了挖掘深藏在物流环节中的利润,东大化工引入供应链管理和物流管理理念,实施开发第三利润源的物流管理整合,有效地降低了营运成本,取得了明显的经济效益。

加强物流管理以后,东大化工 1999 年扭亏为盈,2000 年实现利税 2 000 万元,成为山东省 5 家扭亏典型企业之一;企业基础管理水平也稳步提高,走上了健康发展的轨道,成为淄博市化工行业的“龙头”,并进入山东省重点企业行列。

那么,什么是物流的内涵?它与以往的仓储运输在内涵上有何区别?我们将在这一章中解答以上问题。

第一节 物流及其分类

一、物流的定义

“Distribution”最早出现在美国。1921年阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》(Some Problems in Market Distribution)一书中提出“物流是创造不同需求的一个问题”,并提到“物资经过时间或空间的转移,会产生附加价值”。这里,Market Distribution是指商流;时间和空间的转移是指销售过程中的物流。

1918年,英国的利费哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”。其公司宗旨是在全国范围内,把商品及时送到批发商、零售商以及用户的手中。这一举动被以后的一些物流学者誉为有关“物流活动的早期文献记载”。

20世纪30年代初,在一部关于市场营销的基础教科书中,开始出现实物配送这一名词,它涉及实物运输、储存等内容。该书将市场营销定义为:“影响产品所有权转移的实物流通活动”。这里所说的所有权转移是指商流,实物流通是指物流。

1935年,美国销售协会最早对物流进行了定义:“物流(Physical Distribution)是包含于销售之中的物质资料和服务于从生产地到消费地流动过程中伴随的种种活动。”

上述历史被物流界较普遍地认为是物流的早期阶段。

日本在1964年开始使用“物流”这一概念。在使用物流这个术语以前,日本把与商品实体有关的各项业务,统称为“流通技术”。1956年日本派出“流通技术专业考察团”,包括早稻田大学教授宇野正雄等专家学者一行12人去美国考察,历时一个多月,弄清楚了日本以往叫做“流通技术”的内容,相当于美国叫做“Physical Distribution”(实物分配)的内容,从此便把流通技术按照美国的简称,叫做“P. D.”。由此,“P. D.”这个术语得到广泛使用。1964年,日本池田内阁“五年计划”制定小组的平原直谈到“P. D.”这一术语时说:“比起来,叫‘P. D.’,不如叫做‘物的流通’更好。”1965年,日本在政府文件中正式采用“物的流通”这个术语,简称为“物流”。

1981年,日本综合研究所编著的《物流手册》,对“物流”的表述是:“物质资料从供给者向需要者的物理性移动,是创造时间性、场所性价值的经济活动。从物流的范畴来看,物流包括:包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等诸种活动。”

在我国,孙中山就曾主张“货畅其流”,可以说是我国物流思想的起源。而开始

使用“物流”一词,则始于1979年。1979年6月,我国物资工作者代表团赴日本参加第三届国际物流会议,回国后在考察报告中第一次引用和使用“物流”这一术语。曾有人认为“物流”一词来自国外,准备把“物流中心”称为“储运中心”。其实,储存和运输虽是物流的主体,但物流有更广的外延。物流作为“实物流通”的简称,既科学合理,又确切易懂。

1988年我国台湾地区也开始使用“物流”这一概念。1989年4月,第八届国际物流会议在北京召开,“物流”一词开始正式在全国使用。

“Logistics”一词出现在第二次世界大战期间。美国在对军火等进行的战时供应时,首先采取了“后勤管理”(Logistics Management)这一名词,并对军火的运输、补给、屯驻等进行全面管理。从此,后勤学逐渐形成了单独的学科,并不断发展为后勤工程(Logistics Engineering)、后勤管理(Logistics Management)和后勤分配(Logistics Distribution)。后勤管理的方法后被引入到商业部门,被人称之为商业后勤(Business Logistics)。定义为“包括原材料的流通、产品分配、运输、购买与库存控制、储存、用户服务等业务活动”,其领域包括原材料物流、生产物流和销售物流。

在20世纪50~70年代期间,人们研究的对象主要是狭义的物流,是与商品销售有关的物流活动,即流通过程中的商品实体运动。因此通常采用的仍是“Physical Distribution”一词。

1986年,美国物流管理协会改名为美国物流协会,其理由是因为Physical Distribution的领域较狭窄,后勤管理较宽广。改名后的美国物流协会(C. L. M.),对后勤管理作的定义是:“以适合顾客的要求为目的,对原材料、在制品、制成品及其关联的信息,从生产地点到消费地点之间的流通与保管,为求有成本—效益的最佳效果而进行计划、执行、控制”。

Logistics与Physical Distribution不同,Logistics已突破了商品流通的范围,把物流活动扩大到生产领域,包括从原材料采购、加工生产到产品销售、售后服务,直到废旧物品回收等整个物理性的流通过程。这是因为随着生产的发展,社会分工越来越细,大型的制造商往往把成品零部件的生产任务,包给其他专业性制造商,自己只是把这些零部件进行组装,而这些专业制造商可能位于世界上劳动力比较便宜的地方。在这种情况下,物流不但与流通系统维持密切的关系,而且与生产系统也产生了密切的关系。这样,将物流、商流和生产三个方面联结在一起,就能产生更高的效率和效益。近年来,日、美等国的进口批发及连锁零售业等,在运用这种观念方面积累了不少成功的经验。

由此可以看出,当前提到的Logistics的特点是:

(1) 其外延大于狭义的物流,因为它把起点扩大到了生产领域。