



浙江省“十一五”重点教材  
建设项目

# 物流配送管理

Logistics Distribution  
Management

张志乔 ◎ 主编

张宜军 ◎ 副主编

FE

物  
流  
管  
理  
专  
业

21世纪高等职业教育财经类规划教材



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



浙江省“十一五”重点教材  
建设项目

# 物流配送管理

Logistics Distribution  
Management

张志乔 ◎ 主编

张宜军 ◎ 副主编

FE

物  
流  
管  
理  
专  
业

21世纪高等职业教育财经类规划教材

Logistics  
Management

人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

物流配送管理 / 张志乔主编. — 北京 : 人民邮电出版社, 2010. 12  
21世纪高等职业教育财经类规划教材. 物流管理专业  
ISBN 978-7-115-24502-1

I. ①物… II. ①张… III. ①物流—物资管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F252

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第260766号

## 内 容 提 要

以职业阶梯为背景, 岗位任务为载体, 工作流程为主线, 精选学习项目, 优化教学模式。

本书共 10 个学习项目, 27 个训练任务, 每个任务均按“任务要求、任务分析、实施准备、实施步骤、效果评价、点评交流”6 个板块进行“学、做一体化”教学设计, 后续的相关知识为完成该项任务提供理论支撑和参考。项目一至八安排物流配送中心运作及管理相关内容, 对应复杂操作和基层管理岗位; 项目九行业配送专题兼顾学生就业的行业性和职业发展的需要; 项目十工作沟通与协调旨在培养基层、中层管理岗位的沟通协调管理技能。学生通过 10 个项目从单项配送技能到综合管理技能的学习, 其职业综合能力定会得到训练和提升。

本书可作为高等职业院校、大专院校物流管理及相关管理类专业的教学用书, 也用作企事业单位技术及管理人员的培训教材。

浙江省“十一五”重点教材建设项目

21 世纪高等职业教育财经类规划教材·物流管理专业

### 物流配送管理

- 
- ◆ 主 编 张志乔  
副 主 编 张宜军  
责任编辑 李育民
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号  
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
  - ◆ 开本: 700×1000 1/16  
印张: 16.25 2010 年 12 月第 1 版  
字数: 383 千字 2010 年 12 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-24502-1

定价: 28.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

主任：曲建科

副主任：张志乔 刘雅丽

委员：周英豪 何爱华 刘智慧 花永健 司银霞

湫建红 刘伟 庄佩君 胡美芬 赵刚

沈家骅 井颖 叶伟媛 梁艳明 陈文汉

刘健 邱明静 张开涛 刘欣 余霞

程浩 石贵舟 李志君 杨远新 孙宜彬

近30年来,我国取得巨大的进步,靠的是改革开放带来的经济腾飞。经济的发展使得财经类学科一时成为显学,财经类专业也成为了大中专院校的热门专业。

当前,企业对财经类人才的需求又开始呈现增长的态势,但同时企业对财经类人才的要求与以往相比也越来越高。因此,能够培养出数量充足,而且素质和技能较高、能够充分适应和满足企业需求的财经类人才,已成为未来高职高专院校亟待探索和解决的问题。

何谓高层次的财经人才,首先,应该有科学、完整、宽厚、扎实的专业知识,现在市场细分,岗位细分,越是细分,就对人才的要求越综合,就越需要具备综合知识,以做好细分后的工作;其次,需要有较强的实践能力,能够高质量地承担第一线工作,并且能够在实践中不断地发展自己。要培养出这样一支高素质、高技能的应用型、技术性人才队伍,就要摸索出一套有效的人才培养模式,做好高校人才培养工作。

教材建设在高校人才培养中占有重要的地位。基于这一点,我社在广泛征求全国高职高专财经类专家、学者和教师意见的基础上,组建了21世纪高等职业教育财经类规划教材编写委员会,以课题研究的形式,组织全国多所知名财经院校教师,召开了多次教材建设研讨会,从而确立了系列规划教材的编写思路和编写体例,并对系列规划教材的大纲和内容进行了深入研讨和论证,几易其稿,终能付梓。

本系列规划教材涉及财务会计、财政金融、市场营销、工商管理、经济贸易、物流管理、电子商务等多个方向,其内容既体现教育部发布的16号文件精神,又与高职高专院校教学实践相结合,具有鲜明的编写特色。

1. 整体策划,项目推进。本系列规划教材注重专业整体规划,从分析专业工作岗位入手,获得专业核心技能和岗位核心技能,进而来组织教材选题,安排教材结构和内容。同时,本系列教材采用项目研究、整体推进的形式,可以有效保证各专业教材内部之间的衔接性和系统性。

2. 定位准确,紧扣改革。本系列规划教材紧扣教学改革,体现教育部发布的《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的文件精神,专业核心课程以应用知识为主,重点是培养学生解决实际问题的能力,满足培养应用型人才的教學需求。

3. 理论够用,突出技能。本系列规划教材遵循“以就业为导向,工学结合”的原则,以实用为基础,根据企业的岗位需求进行课程体系设置和教材内容选取,理论知识以“够用”为度,突出工作过程导向,突出技能的培养。在编写体例上将案例教学方式和项目教学方式与不同的课程合理结合,以期能够更贴近教学实际。

为了提升教学效果和满足学生的学习需求,本系列规划教材大部分还建设了配套的立体化教学辅助资源,包括多媒体课件、电子教案、实训资料、习题及答案、生动的教学案例及案例分析,部分教材还配有图片、动画和视频等教学资源。

期望通过本系列规划教材的推出,能够为推动财经类专业职业教育教学模式、课程体系和教学方法的改革贡献一份力量。同时,我们也希望能有更多的专家和老师参与到本系列规划教材的建设中来,对教材提出宝贵的意见和建议。

物流配送管理集成了运输、仓储、装卸搬运、信息处理、策略优化等现代物流功能要素，是现代物流的一个缩影。物流配送管理是物流管理专业的核心课程，也是相关管理类专业的必修课程或选修课程。

本书以职业阶梯为背景，岗位任务为载体，工作流程为主线，精选学习项目，优化教学模式。本书共 10 个学习项目，27 个训练任务，每个任务均按“任务要求、任务分析、实施准备、实施步骤、效果评价、点评交流”6 个版块进行“学、做一体化”设计，后续的相关知识为学生完成该项任务提供理论支撑和参考，课后练习引导学生巩固、拓展课堂所学知识和技能。项目一至八安排物流配送中心运作及管理相关内容，对应复杂操作和基层管理岗位；项目九行业配送专题兼顾学生就业的行业性和职业发展的需要；项目十工作沟通与协调旨在培养基层、中层管理岗位的沟通协调管理技能。

学生通过 10 个项目从单项配送技能到综合管理技能的学习，其职业综合能力定会得到训练和提升。

本书参考学时为 48~64 学时，建议采用“任务驱动、学做合一”教学模式，各项目的参考学时见下表。

项 目	课 程 内 容	学 时
项目一	配送中心概况	3~4
项目二	入库流程及存储管理	8~10
项目三	配送订单处理及反馈	4~6
项目四	拣货、补货与流通加工	8~10
项目五	配装与送货管理	6~8
项目六	退货管理	3~4
项目七	配送成本与绩效管理	3~4
项目八	配送中心选址及内部规划	3~4
项目九	行业配送专题	6~8
项目十	工作沟通与协调	4~6
课时总计		48~64

本书是 2009 年浙江省高等院校省级精品课程《物流配送管理》的教改成果之一。本书由浙江经贸职业技术学院与苏宁电器杭州配送中心、杭州联华华商集团合作编写。浙江经贸职业技术学院张志乔任主编，苏宁电器杭州配送中心总经理张宜军任副主编。张志乔编写了项目一、项目二、项目四、项目九、项目十；王志国编写了项目七和项目五的任务一、任务三；查伟华编写了项目三、项目八；司银霞编写了项目六

和项目五的任务二；杭州联华华商集团配送中心阮冬芝、苏宁电器杭州配送中心韩景晖为本书提供了翔实资料，并参与了对书稿的审定与指导工作，副主编张宜军参与了对书稿审定和修改工作。本书由张志乔最后统稿。此外，浙江经贸职业技术学院李曙明院长对本书的写作和课程教改给予了多次指导和帮助，杭州联华华商集团严梦伟副总经理对本书写作及精品课程建设给予了大力支持，冯恽莎也参与了相应的写作工作，在此深表感谢。

由于时间仓促，编者对项目化教改的经验有限，书中难免有不妥之处，恳请读者批评指正。

编者

2010年10月

项目一 配送中心概况	1	相关知识	40
任务一 配送中心调研	2	一、商品堆垛设计原则及要求	40
【任务引入】	2	二、商品堆垛的内容	41
相关知识	3	三、堆码方式	42
一、配送的概念及分类	3	【案例介绍】	44
二、配送中心的概念及分类	5	【实训练习】	45
三、配送中心的功能	7	任务四 商品分类管理	45
四、配送中心业务流程	8	【任务引入】	45
五、配送中心设备概况	11	相关知识	46
六、仓储管理系统(WMS系统)	14	一、连锁超市的商品分类及管理	46
七、配送中心的作用	16	二、配送中心的商品分类及管理	48
【案例介绍】	17	三、ABC分类法及其运用	50
【实训练习】	18	【案例介绍】	52
【综合练习】	18	【实训练习】	53
项目二 入库流程及存储管理	19	【综合练习】	53
任务一 入库流程及岗位任务	20	项目三 配送订单处理及反馈	54
【任务引入】	20	任务一 配送订单接收及统计	55
相关知识	22	【任务引入】	55
一、流程及流程管理	22	相关知识	56
二、入库作业流程及环节	22	一、订单处理概述	56
三、WMS系统收货入库界面示例	26	二、订单处理的基本内容	58
四、某配送中心入库作业流程	28	三、订单处理基本流程	60
【案例介绍】	31	【案例介绍】	62
【实训练习】	31	【实训练习】	63
任务二 入库越库流程及岗位任务	31	任务二 依订单信息分配存货	63
【任务引入】	31	【任务引入】	63
相关知识	33	相关知识	64
一、越库及交叉转运的含义	33	一、存货查询概述	64
二、越库及交叉转运的实施	34	二、依据订单分配存货的 方法及原则	65
三、WMS系统的交叉转运功能	36	三、拣货单分配	65
【案例介绍】	37	四、送货及缺货处理	67
【实训练习】	38	【案例介绍】	68
任务三 托盘堆码成组作业	38	【实训练习】	68
【任务引入】	38		



任务三 订单状况跟踪及处理	69	四、补货原则	102
【任务引入】	69	五、理货作业内容	104
相关知识	70	【案例介绍】	104
一、订单状态追踪	70	【实训练习】	106
二、订单相关档案记录	71	任务四 流通加工	107
三、订单变化处理	71	【任务引入】	107
四、订单资料分析	72	相关知识	108
【案例介绍】	72	一、流通加工的概念	108
【实训练习】	73	二、流通加工的作用和形式	109
【综合练习】	73	三、流通加工的内容与方法	109
项目四 拣货、补货与流通加工	74	四、流通加工合理化	110
任务一 拣货作业与策略	75	五、流通加工日常管理指标	110
【任务引入】	75	【案例介绍】	110
相关知识	77	【实训练习】	111
一、拣货作业基本过程	77	【综合练习】	111
二、拣货单位	78	项目五 配装与送货管理	112
三、拣货作业模式	78	任务一 车辆配装	113
四、拣货信息传输方式	79	【任务引入】	113
五、拣货方式及策略	82	相关知识	114
六、电子标签拣货系统	84	一、配装作业	114
七、自动分拣系统	86	二、车辆调度	115
【案例介绍】	89	三、装车作业	117
【实训练习】	90	【案例介绍】	118
任务二 拣货作业流程管理	91	【实训练习】	120
【任务引入】	91	任务二 配送线路制定及优化	120
相关知识	93	【任务引入】	120
一、企业流程管理	93	相关知识	122
二、拣货作业流程及管理	95	一、配送线路制定原则	122
三、拣货作业考核指标	96	二、配送线路优化简介	124
【案例介绍】	97	【案例介绍】	131
【实训练习】	99	【实训练习】	133
任务三 补货及理货	99	任务三 送货作业管理	134
【任务引入】	99	【任务引入】	134
相关知识	100	相关知识	135
一、补货方式	100	一、送货作业管理概述	135
二、补货时机	101	二、信息技术的应用	137
三、补货流程	102	【案例介绍】	140

【实训练习】	143	四、配送中心的效率化	173
【综合练习】	143	【案例介绍】	174
项目六 退货管理	144	【实训练习】	175
任务一 退货作业管理	145	【综合练习】	175
【任务引入】	145	项目八 配送中心选址及内部规划	176
相关知识	146	任务一 配送中心选址设计	177
一、退货与退货管理	146	【任务引入】	177
二、退货的一般流程	148	相关知识	178
三、配送中心退货的注意事项	149	一、配送中心选址概念及意义	178
【案例介绍】	150	二、配送中心选址的影响因素	178
【实训练习】	151	三、配送中心选址流程	179
任务二 退货分析	151	【案例介绍】	180
【任务引入】	151	【实训练习】	181
相关知识	153	任务二 配送中心内部规划	181
一、逆向物流概述	153	【任务引入】	181
二、控制逆向物流的措施	155	相关知识	182
三、退货的理赔	156	一、配送中心规划概述	182
【案例介绍】	157	二、配送中心规划原则	184
【实训练习】	158	三、配送中心规划要素及 资料分析	184
【综合练习】	158	四、配送中心内部规划	185
项目七 配送成本与绩效管理	159	五、配送中心作业区划示例	186
任务一 配送成本构成与控制	160	【案例介绍】	187
【任务引入】	160	【实训练习】	188
相关知识	161	【综合练习】	188
一、配送成本的构成	161	项目九 行业配送专题	189
二、配送价格的制定	163	任务一 家电连锁零售物流配送	190
三、配送成本的控制方法	164	【任务引入】	190
四、配送成本常用控制策略	165	相关知识	191
【案例介绍】	167	一、连锁零售概述	191
【实训练习】	168	二、家电产品配送特点及要求	193
任务二 配送中心绩效评估	168	三、家电产品配送发展历程	194
【任务引入】	168	【案例介绍】	196
相关知识	169	【实训练习】	196
一、评价的原则和步骤	169	任务二 快速消费品物流配送	198
二、内部绩效评估	171	【任务引入】	198
三、外部绩效评估	171		

相关知识	199	二、沟通的渠道及分类	223
一、快速消费品概述	199	三、有效倾听	227
二、快速消费品的配送要求	200	四、管理沟通内容与技巧	228
三、快速消费品分销及配送模式	202	【案例介绍】	230
【案例介绍】	204	【实训练习】	231
【案例介绍】	208	任务二 冲突分析及协调	232
【实训练习】	209	【任务引入】	232
任务三 鲜活农产品物流配送	210	相关知识	235
【任务引入】	210	一、冲突的含义及类型	235
相关知识	212	二、冲突的原因	236
一、鲜活农产品范围界定	212	三、冲突的管理	237
二、鲜活农产品物流配送要求	212	【案例介绍】	239
三、鲜活农产品分销渠道及 物流现状	213	【实训练习】	240
四、我国鲜活农产品物流 配送发展	215	案例一：赵萌的烦恼	240
五、我国农产品冷链物流政策	217	案例二：布依的烦恼	240
【案例介绍】	218	任务三 跨部门沟通训练	241
【实训练习】	218	【任务引入】	241
【综合练习】	218	相关知识	243
项目十 工作沟通与协调	219	一、跨部门沟通概述	243
任务一 沟通类型选择训练	220	二、跨部门沟通冲突的原因	244
【任务引入】	220	三、跨部门沟通注意事项	245
相关知识	222	【案例介绍】	246
一、沟通的含义	222	【实训练习】	247
		【综合练习】	248
		参考文献	249

## 项目一

# 配送中心概况

### 【知识目标】

- 了解配送中心的布局和设施设备配置概况
- 熟悉配送中心的类型、功能、作用
- 了解仓储管理系统的作用，掌握配送基本作业流程
- 熟悉配送中心的主要业务部门及典型工作任务
- 了解所参观配送中心的配送规模、平均库存天数
- 了解高职、本科物流专业学生在配送中心的就职岗位及成长路径

### 【能力目标】

- 能列出配送中心主要设备及软件系统
- 能画出配送中心基本业务流程图
- 能根据配送中心功能分析其对生产销售的作用
- 能根据参观陈述两种库存分类管理的方法
- 能根据资料的查阅及参观内容写出实习报告

## 任务一 配送中心调研

### 【任务引入】

随着世界经济的复兴和高速发展,一些发达国家物资的流通状况出现了若干问题,如物流分散、效率低、费用上升等。针对这些问题,一些企业设立了配送中心,积极推行“配套配送”和“共同配送”等。我国近年来经济的发展催生了物流业的快速变革,一些生产企业、销售企业纷纷设立物流配送中心,以期降低物流配送成本,提高供应和服务水平。物流配送已经成为我国改善生产和流通效率的关键所在,配送中心已经成为企业实施高效配送策略的重要组织和重要节点。

#### 1. 任务要求

进行资料查阅(教材、期刊、网络等)、企业访谈,参观配送中心后,每位学生完成一份实习报告,每小组准备一份汇报PPT。包括如下内容。

(1) 基本信息:实习时间、地点等。

(2) 实习参观的配送中心概况:企业名称、商品种类、日配送量、库存天数、服务对象、订单配送周期、配送业务流程图、仓库货架、搬运设备、条码及扫描技术运用、业务部门设置等概况。

(3) 感想与体会。

(4) 查阅的资料清单。

#### 2. 任务分析

物流配送是现代物流缩减成本和提高服务水平的有效手段,物流配送中心是实施配送的重要场所。通过查阅资料、实地调研、参观,学生可以了解配送中心的基本业务流程,认识配送中心的设施设备、信息系统、信息技术、配送规模、运作效果等,为以后深入学习配送管理的知识和技能做好铺垫;通过对企业部门设置、高职学生就业岗位及成长路径的了解,可以帮助学生对日后的就业及所需技能有初步的认识。另外,通过了解配送中心先进的设备和管理方法也能激发学生的学习兴趣。

#### 3. 实施准备

(1) 教师联系配送中心安排参观;教师讲解安全注意事项、参观要求和报告撰写要求。

(2) 学生约6人一组,查阅学习资料,参观时互助。

#### 4. 实施步骤

(1) 教师带学生到配送中心。

(2) 在企业人员带领下参观学习,企业人员讲解时学生记好笔记,认真观察操作人员的演示。校内教师一起辅导,适当记录影像资料。

(3) 课后学生撰写实习报告,教师组织交流,并做重点讲解。

## 5. 效果评价

教师参照表 1-1 对学生实习过程及实习报告质量给予评价,激励学生积极认真地实施项目。同时为后续的点评交流准备翔实的基础资料。

表 1-1 配送中心实习情况评价表

小组序号:			学生姓名:			学号:		
小组成绩 (教师评价或小组互评)			个人最终成绩					
项目及标准	满分	得分	项目及标准	满分	得分			
资料查阅丰富	10		小组分解得分	50				
参观时遵守纪律	10		报告书写认真	20				
参观时主动学习	10		报告内容翔实	20				
PPT 汇报效果好	20		感想与兴趣	10				
合计	50		合计	100				
评价者:			评价者:					
评价时间: 年 月 日			评价时间: 年 月 日					

## 6. 点评交流

选取典型报告进行展示点评,对表现优秀的学生和报告中的亮点给予表彰和推广,对于不足之处帮助其改进,提高以后项目实施的绩效。

## 相关知识

### 一、配送的概念及分类

#### 1. 配送的概念

配送是指在经济合理区域范围内,根据用户的要求,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(参见《中华人民共和国国家标准物流术语》)。

配送是物流中一种特殊的、综合的活动形式,配送集存储、运输、装卸搬运、包装、信息处理于一身,几乎包括了所有的物流功能要素,是现代物流的一个缩影。特殊的配送还涉及流通加工。配送业务中,除了送货,还有“拣选”、“分货”、“包装”、“分割”、“组配”、“配货”等工作,这些工作必须依靠先进的信息管理系统、条形码技术(Bar Code)、地理信息系统(GIS, Geographical Information System)、全球卫星定位系统(GPS)、射频技术(RFID, Radio Frequency Identification)等,以提高工作准确性和工作效率,使配送工作在规模、水平、效率、速度、质量等方面远远超过以往的送货形式,使配送作业成为一种现代化的作业系统。

#### 2. 配送的分类

为了满足不同企业、不同产品、不同流通环境的要求,配送分为多种形式。

(1) 按配送组织者不同分类。根据配送组织者不同, 配送可以分为商店配送、配送中心配送、仓库配送、生产企业配送。

① 商店配送。有些商店或连锁直营店除具备销售商品功能外, 为了节约成本, 组织者往往以这些基层店为节点, 向下面更小的商店实施物流配送。商店将自己经营的商品和代客户订购的商品一起配齐后满足客户要求。

② 配送中心配送。配送中心是专门从事配送业务的物流场所。规模较大的配送中心经营商品种类多、配送量大、设施和管理方法先进, 物流配送效率高、成本低。很多连锁零售企业采用配送中心配送模式。

③ 仓库配送。为减少投资, 尽量利用仓库原有的储备设施及能力、收发货场地、交通运输线路等, 以仓库原功能为主, 增加部分配送职能。由于不是专门按配送中心要求设计建立, 因此仓库配送的规模较小, 专业化程度较差。

④ 生产企业配送。进行多品种生产的大型企业, 可以直接由本企业开始进行配送而无须再将产品发运到配送中心中转。

(2) 按配送的商品种类及数量不同分类。按配送的商品种类及数量不同, 配送可以分为少(单)品种、大批量, 多品种、少批量, 配套成套配送。

① 少(单)品种、大批量配送。对于规模较大的工业企业, 由于原材料等需求量大, 少量几个品种或单独一个品种就可以实现整车运输。因为几乎不需要进行商品搭配, 此时从生产企业将这些商品直接运给用户, 效果往往较好。

② 多品种、少批量配送。随着市场竞争的加剧, 在避免产品过时滞销和降低库存成本的双重压力下, 许多生产企业、商业企业都减少了进货存货量, 以快捷的配送替代库存的策略得到广泛实施。因此, 多品种、少批量配送日益增加。现在许多连锁企业都实施了多品种、少批量配送。这种配送形式难度较大, 对管理程度要求较高。

③ 配套成套配送。一些汽车组装等装备型企业, 需要的零部件品种规格很多, 这些零部件往往由众多的供应商分别供应。组装企业为减少流动资金的占用, 降低库存成本, 一次要货量逐步减少, 每个供应商单独送货导致了单品送货成本高、零部件配套烦琐等问题。在适当的位置设立配送中心, 集齐零部件后按组装要求事先进行零部件的配套, 再按生产节奏向企业定时送达配好的成套零部件。配送中心承担了生产企业大部分的供应工作, 使生产企业专注于生产组装环节。

(3) 按配送时间及数量不同分类。按配送时间及数量不同, 配送可以分为定时配送, 定量配送, 定时、定量配送, 定时、定线路配送, 即时配送。

① 定时配送。是指按规定时间间隔进行配送, 比如数天或数小时等。这种配送模式计划性强, 相对易于操作。

② 定量配送。是指按照规定的批量, 在一个指定的时间范围内进行配送。由于数量固定, 备货工作较为简单, 能够有计划地利用托盘、集装箱等组配货物, 实现整车配送, 提高配送效率。

③ 定时、定量配送。是指按照所规定的配送时间和配送数量进行配送。对于生

产节奏相对稳定的企业，在一段时期内可以采用。

④ 定时、定线路配送。是指在规定的运行路线上，制定到达时间表，按运行时间表进行配送。在经济发达、用户较多的地区，通常采用这种方式安排固定的班线进行配送。

⑤ 即时配送。是指完全按照用户突然提出的时间、品种、数量等配送要求，随即进行配送的方式。这种配送方式要求配送企业有较高的灵活性和应急性，配送成本往往较高。

(4) 按经营形式不同分类。按经营形式不同分类，配送可以分为销售配送，供应配送，销售—供应一体化配送，代存、代供配送。

① 销售配送。是指为已销售商品进行的配送服务工作。以低成本、高效快捷的配送服务满足客户需求是销售企业的竞争策略之一，良好的配送服务可以增加客户的满意度和忠诚度。

② 供应配送。是指为了企业的生产或销售需要进行的配送。比如：连锁零售企业集中采购后以配送中心为据点向若干连锁门店进行供应配送，汽车组装企业将采购的零部件成套配套后向组装车间进行供应配送。

③ 销售—供应一体化配送。是指销售企业可以在自己销售商品的同时，承担向其他用户配送供应商品的职能。一些连锁直营店兼具向加盟店进行供应配送的职能。

④ 代存、代供配送。是指用户将属于自己的货物委托给配送企业代存、代供，有时还委托代订。这种配送在实施时不发生商品所有权的转移，商品所有权在配送前后都属于用户所有，所发生的仅是商品物理位置的转移。配送企业只是用户的委托代理人，仅从代存、代供中获取收益。

## 二、配送中心的概念及分类

### 1. 配送中心的概念

配送中心指从事配送业务的物流场所或组织。应基本符合下列要求：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，储存为辅。这是《中华人民共和国国家标准物流术语》的描述。

### 2. 配送中心的分类

(1) 按配送中心的设立者分类。配送中心可分为制造商型配送中心、批发商型配送中心、零售商型配送中心、专业配送中心。

① 制造商型配送中心 M.D.C (Distribution Center built by Maker)。制造商配送中心是制造商为存储、配送自己生产制造的物品而设立的，以便及时将预先配齐的成组元器件配送到规定的加工和装配工位，有时也为了提高售后服务质量，降低流通过费用等。制造商设立配送中心，直接控制相应物流配送环节的运作，容易实现与生产、销售的匹配及协作。多数制造商配送中心不提供社会化服务。



② 批发商型配送中心 W.D.C (Distribution Center built by Wholesaler)。批发商型配送中心是由批发商(或代理商)设立的,一般是按物品类别或部门把不同制造厂商的物品集中起来,再配送给消费地的零售商(单一品种或按订单搭配)。批发商型配送中心的主要活动是对物品进行集货和再销售,属于社会化配送。

③ 零售商型配送中心 Re.D.C (Distribution Center built by Retailer)。零售商型配送中心由规模较大的零售商设立,集中采购不同生产厂商的商品后,向零售门店、超级市场、百货商店、建材商场、粮油食品商店、宾馆饭店等进行配送服务。这种类型的配送中心可以只向自身的连锁门店配送,有的也适当扩充社会化配送服务。

④ 专业物流配送中心 T.D.C (Distribution Center built by TPL)。专业物流配送中心是以第三方物流企业(包括传统的仓储企业和运输企业)为主体设立的,一般具有很强的运输配送能力,地理位置优越,可迅速将到达的货物配送给用户。专业物流配送中心的货物属于制造商或供应商所有,配送中心只提供配送服务。这种社会化配送往专业化、标准化程度高,以其大量的客户服务实现规模效益、集约效益。

(2) 按配送辐射的范围分类。配送中心可分为城市配送中心、区域配送中心。

① 城市配送中心。城市配送中心是以城市范围为配送范围的配送中心,由于城市范围一般处于汽车运输的经济里程,运距短,反应能力强,这种配送中心可直接配送到最终用户。城市配送中心往往和零售经营相结合,从事多品种、少批量、多用户的配送较有优势。

② 区域配送中心 R.D.C (Regional Distribution Center)。区域配送中心是以集中的库存准备和较强的辐射能力,向省(州)际、全国乃至国际范围的用户进行配送的配送中心。这种配送中心规模较大,设施设备先进,往往是既配送给下一级的城市配送中心,也配送给商店、企业用户,某些特殊商品也往往直接配送给最终用户。

(3) 按配送中心的内部特性分类。配送中心可分为储存型配送中心、流通型配送中心、加工型配送中心。

① 储存型配送中心。储存型配送中心是指有很强储存功能的配送中心。这种配送中心储存区域较大,能够保有大量的商品库存。辐射区域广的区域配送中心就属于这种类型。我国目前已建的大型配送中心中,多数采用集中库存形式,有很强的储存功能。美国赫马克配送中心的储存区可储存 16.3 万个托盘。

② 流通型配送中心。流通型配送中心是指仅以暂存或随进随出方式进行配货、送货的配送中心。这种配送中心几乎没有长期储存功能,不需要高层货架。随进随出的配送方式使得配送成本低,配送效率高。典型方式为:大量货物整批进入,按一定批量零出。一般采用大型分货机,其进货直接进入分货机传送带,分送到各用户货位或直接分送到配送汽车上。例如,中国邮政的信件配送中心就属于此类。

③ 加工型配送中心。加工型配送中心是指在配送作业流程中储存作业和加工作业居主导地位的配送中心。这种配送中心的流通加工多为单品种、大批量的加工作业,