



“十三五”职业教育国家规划教材

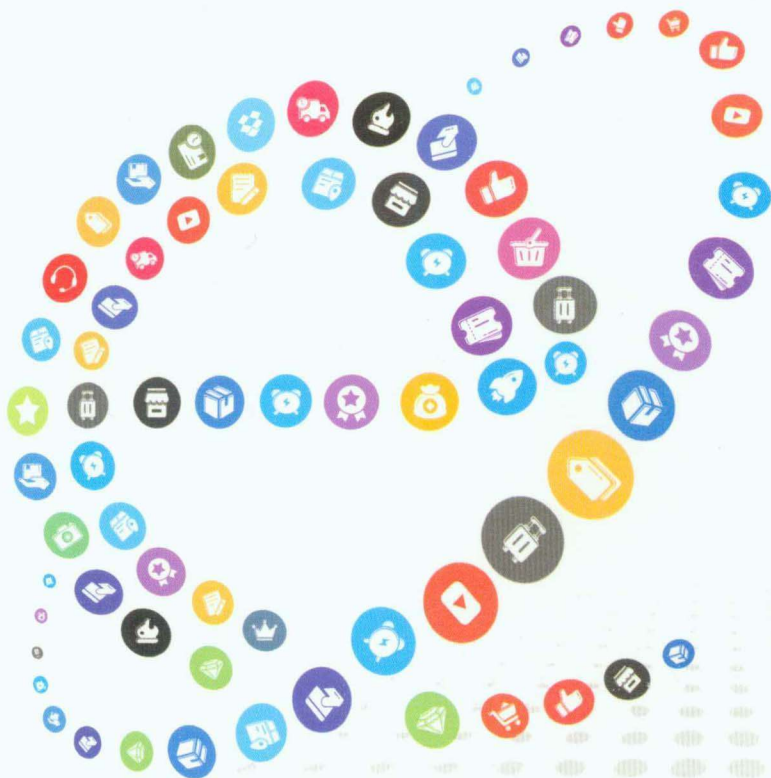
| 职业教育电子商务专业系列教材 |

# 电子商务物流

(第3版)

主 编 / 雷颖晖

副主编 / 陈少瑜 梁永年



重庆大学出版社

## 内容提要

《电子商务物流》是职业院校教育电子商务专业的核心课教材。本书从中小型电商企业需求和学生实际出发,突破知识体系界限,采用“项目→任务→活动”的方式编写,以电子商务物流活动的工作流程来划分项目,以项目为载体,任务为驱动,活动为落脚点,将思想政治教育贯穿其中,注重岗位专业技能的训练,加强综合素质的培养,实现实践能力和理论知识一体化。

本书共分为8个项目,分别是认识电子商务物流、物流模板设置与制作、商品采购管理、商品入库管理、商品在库管理、商品出库管理、商品售后管理、电子商务物流数据管理。

本书图文并茂、形式活泼、特色鲜明,可作为职业院校电子商务、物流、商贸、市场营销等相关专业教材,也可作为在职物流人员的培训教材和自学用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

电子商务物流 / 雷颖晖主编. -- 3版. -- 重庆 : 重庆大学出版社, 2022.8

职业教育电子商务专业系列教材  
ISBN 978-7-5624-9542-0

I. ①电… II. ①雷… III. ①电子商务—物流管理—职业教育—教材 IV. ①F713.365.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第024939号

职业教育电子商务专业系列教材

### 电子商务物流(第3版)

DIANZI SHANGWU WULIU

主 编 雷颖晖

副主编 陈少瑜 梁永年

策划编辑:王海琼

责任编辑:王海琼 装帧设计:王海琼

责任校对:关德强 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:饶帮华

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: [fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

印刷:重庆紫石东南印务有限公司

\*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:14.25 字数:339千

2016年12月第1版 2022年8月第3版 2022年8月第14次印刷

印数:43 001—46 000

ISBN 978-7-5624-9542-0 定价:49.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

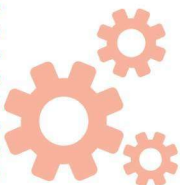


## 编委会

顾问 邵兵家

编委 (排名不分先后)

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 冯子川 | 陈建国 | 田中宝 | 吴成  | 李志宏 | 林沛  |
| 何爱华 | 郭达恩 | 卢永辉 | 鲁东晴 | 胡训华 | 曾国熊 |
| 徐益龙 | 郭玉刚 | 王剑勤 | 章利建 | 黄惠雯 | 李庆韶 |
| 李毅  | 杨良松 | 张方阳 | 肖学华 | 李浩明 | 廖文硕 |
| 欧阳俊 | 彭翔英 | 邱旭波 | 吴赛花 | 李剑  | 周柏成 |
| 吴莹莹 | 刘佳  | 邱佩娜 | 陆志良 | 赵美玲 | 王薇  |
| 孙令  | 廖兴峰 | 张雪玲 | 何妙佳 | 雷颖晖 | 钟雪梅 |
| 张文彬 | 冯益鸣 | 黄耀灿 | 黄有志 | 钟卫敏 | 夏永文 |
| 容湘萍 | 唐汉邦 | 杜珺  | 吴玉娜 | 黄彦  | 许嘉红 |
| 邓卓建 | 叶敏  | 詹益生 | 曾国彬 | 何流  | 陈晓冰 |
| 邱苑琼 | 陈婷婷 | 凌云  | 林辉  | 李晓荣 | 张道辉 |
| 葛荣光 | 吴享明 | 颜小玉 | 向兰  | 陈唯宏 | 陈莉  |
| 陶顺安 | 张涛  | 吴上生 | 孟爱丽 | 邱雪红 | 钟义清 |
| 杨怡文 | 赵婷  | 黄奕昕 | 杜慧  | 罗文君 | 曾淑文 |
| 王冰  | 李怀亮 | 刘月  | 彭军  | 陈玲  | 叶丽芬 |
| 李晓燕 | 邓敏  | 曾越  | 彭丞  | 戈婷婷 | 熊文辉 |
| 骆愫颖 | 李力君 |     |     |     |     |





## 编写人员名单

**主 编** 雷颖晖 珠海市第一中等职业学校

**副主编** 陈少瑜 珠海市第一中等职业学校

梁永年 肇庆市工业贸易学校

**参 编** (排名不分先后)

蔡琳琳 广东机电职业技术学院

王 菲 珠海市第一中等职业学校

谢 淳 广州市机电技师学院

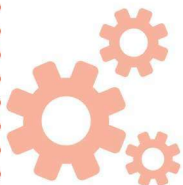
陈健民 江门市第一职业高级中学

李睿然 珠海市第一中等职业学校

曾 涛 开平市吴汉良理工学校

邓 兰 广州市财经商贸职业学校

雷礼坤 珠海市中瑞文化传媒有限公司



《电子商务物流》于2016年公开出版,2019年被评选为“十三五”职业教育国家规划教材,受到了广大师生的认可。本书采用“项目→任务→活动”的方式编写,按照电子商务物流活动的工作过程进行设计,以项目为载体,以任务为驱动,突出学生主体地位,强化学生的物流技能训练,实现教、学、做一体化。

本书在第2版的基础上进行修订,有机融入了电子商务物流相关岗位能力要求、职业技能大赛要求、“1+X”职业技能等级证书标准、思政元素等,对本书内容进行了重构、优化,主要内容包括认识电子商务物流、物流模板设置与制作、商品采购管理、商品入库管理、商品在库管理、商品出库管理、商品售后管理、电子商务物流数据管理。

本书延续了第2版理实一体化的风格,增加思维可视化工具,项目任务以思维导图的形式呈现,项目评价以PMIQ表的形式进行,通俗易懂,便于学生理解和操作。每项活动结束后,通过“活动拓展”强化技能训练。

本书修订后,将课程思政内容、教材配套数字化资源以二维码的形式呈现,实现了纸质教材+数字资源的完美结合,体现了“互联网+”新形态一体化教材理念。师生可以通过扫描书中的二维码查看和使用相应资源,便于教师的教和学生的学,实现高效课堂。

本次修订调整并补强了编写团队,参加本书修订的有珠海市第一中等职业学校雷颖晖、陈少瑜、王菲、李睿然,广东机电职业技术学院蔡琳琳,广州市机电技师学院谢淳,广州市财经商贸职业学校邓兰、肇庆市工业贸易学校梁永年,江门市第一职业高级中学陈健民,开平市吴汉良理工学校曾涛。其中项目1由雷颖晖编写,项目2由蔡琳琳编写,项目3由王菲编写,项目4由谢淳编写,项目5由邓兰、梁永年编写,项目6由陈健民编写,项目7由李睿然、曾涛编写,项目8由陈少瑜编写。全书由雷颖晖担任主编,负责统稿工作,陈少瑜、梁永年担任副主编,协助审稿,企业人员雷礼坤担任顾问,协助审稿。

本书的配套资料有电子课件、电子教案、习题答案、期中期末试卷及答案供教师参考,需要者可登录重庆大学出版社的资源网站([www.cqup.com.cn](http://www.cqup.com.cn))下载。

本书在编写过程中,参考和引用了众多文献资料,在此向参考文献的作者和多年来使用本书的同行和读者表示诚挚的谢意。由于编者水平有限,书中难免有不妥和错误之处,敬请同行、读者批评指正。

编者  
2022年1月

本书结合电子商务物流活动的特点和中职学生的特点编写,可作为职业院校电子商务、物流、商贸类专业教材,也可以作为电子商务、物流企业在职人员岗位培训教材或自学用书。

本书采用“项目→任务→活动”的方式编写,以电子商务物流活动的工作流程来划分项目,包括认识电子商务物流、商品采购管理、商品入库管理、商品在库管理、商品出库管理、退换货管理和物流模板制作7个项目。

本书有以下特点:

1.以项目为载体,以任务为驱动,突出学生主体地位,强化学生的物流技能训练,实现学生实践能力和理论知识一体化融合。

2.突破知识体系界限,强调物流岗位综合能力训练,以工作流程来划分项目,每个项目包括几个具体相关的任务,每个任务分解为几个活动。

3.每个项目有一段“项目综述”,概括说明“项目背景”“项目目标”“项目任务”,明确学习的知识、技能、情感目标和具体内容;项目完成后通过“项目总结”对知识技能进行总结;课后通过“项目检测”回顾知识与技能掌握情况。

4.每个任务通过“情境设计”引入,让学生能够在真实的模拟情境中进行技能训练;每个“任务分解”为一系列的活动;任务完成后进行“合作实训”,学生合作完成,培养团队合作精神。

5.每项活动由介绍“活动背景”开始,分步骤组织“活动实施”,最后进行“活动评价”,完整重现活动的过程。

6.突出电子商务相关的物流专业技能训练和职业素质培养,讲练结合,穿插“知识窗”“想一想”“友情提示”等,帮助学生思考、理解和消化活动中涉及的知识与技能。

7.将全国职业院校技能大赛标准融入教材,以赛促教,以赛促学。

8.图文并茂、形式活泼,大量使用图表,力求通俗易懂。

9.注重校企合作,引入企业真实项目,企业专家全程参与教材编写,着力培养符合企业需要的应用型人才。

本书总共由7个项目组成,项目1由雷颖晖编写;项目2由胡月梅编写;项目3由李睿然、陈少瑜编写;项目4由肖祖亮、余钢衍编写;项目5由邝锦甜编写;项目6由朱峰、李睿然编写;项目7由蔡琳琳编写。全书由雷颖晖担任主编并负责统稿,邝锦甜、李睿然担任副主编并协助统稿,企业人员雷礼坤协助审稿。

本书配有电子课件和试卷供教师教学参考,需要者可到重庆大学出版社的资源网站([www.cqup.com.cn](http://www.cqup.com.cn),密码和用户名: cqup)下载。

本书在编写过程中,参考和引用了国内外一些专家、学者、教师的有关资料和著作,在此一并表示谢意,如若涉及版权问题,请作者与重庆市版权保护中心联系获取稿酬。由于编者水平有限,书中难免有不妥和错误之处,敬请同行、读者批评指正。

编者

2015年9月5日

## 项目1 认识电商物流

- 002 | 任务1 初识电商物流
- 003 | 活动1 解读电商物流关键词
- 005 | 活动2 了解电商物流政策
- 007 | 活动3 看懂电商物流指数
- 010 | 任务2 分析电商物流模式
- 011 | 活动1 认识京东物流模式
- 016 | 活动2 熟悉当当物流模式
- 019 | 活动3 分析天猫物流模式
- 023 | 活动4 了解美团物流模式
- 026 | 任务3 选择物流公司
- 027 | 活动1 了解物流公司
- 028 | 活动2 认识快递公司
- 031 | 任务4 熟悉电商物流岗位
- 032 | 活动1 确定电商物流岗位
- 034 | 活动2 了解电商物流人员配备和岗位职责

## 项目2 物流模板设置与制作

- 041 | 任务1 认识物流模板
- 042 | 活动1 认识淘宝物流模板
- 046 | 活动2 认识抖音小店物流模板
- 049 | 任务2 设置和制作物流模板
- 050 | 活动1 制作配送说明模板

- 053 | 活动2 设置运费模板
- 055 | 活动3 制作公告模板
- 058 | 活动4 制作退换货流程模板

### |||| 项目3 商品采购管理

- 063 | 任务1 认识采购
- 064 | 活动1 认识采购及采购流程
- 066 | 活动2 了解采购员的工作职责
- 068 | 任务2 发布采购信息
- 068 | 活动1 了解国内采购电商平台
- 070 | 活动2 选择合适平台并发布采购信息
- 074 | 任务3 实施采购
- 074 | 活动1 收集市场行情
- 076 | 活动2 查看供应商报价并获取样品
- 077 | 活动3 选择合适的供应商并下单
- 079 | 任务4 做好到货准备
- 079 | 活动1 了解如何做好到货准备
- 080 | 活动2 做好到货准备
- 082 | 任务5 填写采购单据
- 082 | 活动1 填写采购计划阶段单据
- 083 | 活动2 填写采购实施阶段单据
- 086 | 活动3 填写采购最终阶段单据

### |||| 项目4 商品入库管理

- 093 | 任务1 检查验收商品
- 093 | 活动1 核对检验商品
- 095 | 活动2 对入库商品进行质量检验
- 097 | 任务2 安排仓库货位

- 098 | 活动 安排货位
- 100 | 任务3 堆码与搬运商品
- 101 | 活动1 货物堆码
- 104 | 活动2 使用手动液压托盘车搬运货物
- 105 | 活动3 整理搬运货物综合训练
- 107 | 任务4 扫描上架商品
- 107 | 活动1 核对清点来货
- 109 | 活动2 扫描上架
- 110 | 任务5 填写入库单据
- 110 | 活动1 仓管员填写货物入库单
- 111 | 活动2 负责人签字审核

## |||| 项目5 商品在库管理

- 115 | 任务1 分类分区管理商品
- 116 | 活动1 仓库功能分区规划布局
- 119 | 活动2 储位分配管理
- 122 | 任务2 养护和管理商品
- 122 | 活动1 养护商品
- 124 | 活动2 安全管理仓库
- 126 | 任务3 盘点作业
- 127 | 活动1 盘点商品
- 132 | 活动2 制作与流转盘点单
- 134 | 活动3 盘点作业事后处理
- 136 | 任务4 补足商品
- 137 | 活动1 确定库存数量
- 138 | 活动2 分类管理货物
- 141 | 活动3 补足商品

## 项目6 商品出库管理

- 147 | 任务1 按订单配货
- 148 | 活动1 打印订单
- 150 | 活动2 摘果式分拣方式配货
- 151 | 活动3 播种式分拣方式配货
- 154 | 任务2 校验货品
- 154 | 活动1 订单校验复核
- 156 | 活动2 货品校验复核
- 157 | 任务3 包装货品
- 157 | 活动1 鞋类货品包装
- 158 | 活动2 化妆品类货品包装
- 161 | 任务4 交接包裹
- 161 | 活动1 包裹称重
- 162 | 活动2 货物交接
- 164 | 任务5 填写单据
- 164 | 活动1 填写出库单
- 166 | 活动2 填写拣货单
- 168 | 活动3 填写快递面单

## 项目7 商品售后管理

- 173 | 任务1 分析退换货原因
- 174 | 活动1 上网了解退换货原因
- 175 | 活动2 向客户了解退换货原因
- 175 | 活动3 查看并记录退换货实物
- 177 | 任务2 了解退换货规定
- 177 | 活动1 了解退换货规定和处理流程
- 179 | 活动2 了解退换货处理流程
- 180 | 任务3 接收退换货

- 181 | 活动1 填写“换货维修登记表”
- 181 | 活动2 接收退换货物
- 182 | 活动3 移交退换货物
- 183 | 任务4 跟踪处理退换货
- 184 | 活动 跟踪处理退换货
- 186 | 任务5 填写退换货单据
- 187 | 活动 填写退换货单据

## |||| 项目8 电商物流数据管理

- 194 | 任务1 采集电商物流数据
- 194 | 活动1 了解电商物流数据
- 196 | 活动2 采集电商物流数据
- 199 | 任务2 整理电商物流数据
- 200 | 活动1 整理库存数据
- 203 | 活动2 整理网店后台物流数据
- 205 | 任务3 分析电商物流数据
- 205 | 活动1 分析库存数据
- 207 | 活动2 分析网店后台物流数据

## 参考文献





# 项目 1

## 认识电商物流

### 项目综述

随着电子商务的迅猛发展,物流行业也从传统物流通过物流电子化而衍生出电子商务物流这一专业领域。电子商务物流(以下简称“电商物流”)是指直接服务于电子商务企业,在承诺的时限内能够快速完成,从而实现电子商务交易过程所涉及的物流服务。2021年是“十四五”规划开局之年,秉承创新驱动发展的理念,我国电商物流迎来了新的发展机遇。

惠多有限责任公司是一家大型的零售连锁企业(以下简称“惠多公司”),商品覆盖生鲜、食品饮料、文体办公、五金家电、家居用品、洗涤日化、针纺服饰等多个品类。为了满足消费者任何时候、任何地点、任何方式购买的需求,惠多公司近年来致力于发展实体渠道、电子商务渠道和移动电子商务渠道整合的全渠道零售模式,通过跟踪和积累消费者的购物全过程的数据,掌握消费者在购买过程中的决策变化,给消费者个性化建议,提升购物体验。今后公司还准备开拓农村市场和国际市场,发展农村电商和跨境电商业务。

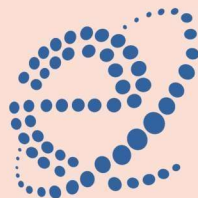
“工欲善其事,必先利其器”,惠多公司意识到高效的物流是实现“以消费者为中心”的根本保证,配送人员的时效性、服务、态度、服饰、言语等都会对消费者产生影响。为此惠多公司通过与某职业学校合作,对口培养电商物流专业人才。该校优秀学生罗莉有幸被安排到惠多公司电商物流部实习,她决定用最短时间补充各种知识,尽快找到适合自己的舞台。



### 项目目标

#### 知识目标

- ◇理解电商物流相关关键词的含义;
- ◇了解电商物流的相关政策;
- ◇掌握电商物流模式的概念、类型、特点;
- ◇熟悉电商物流相关指数。



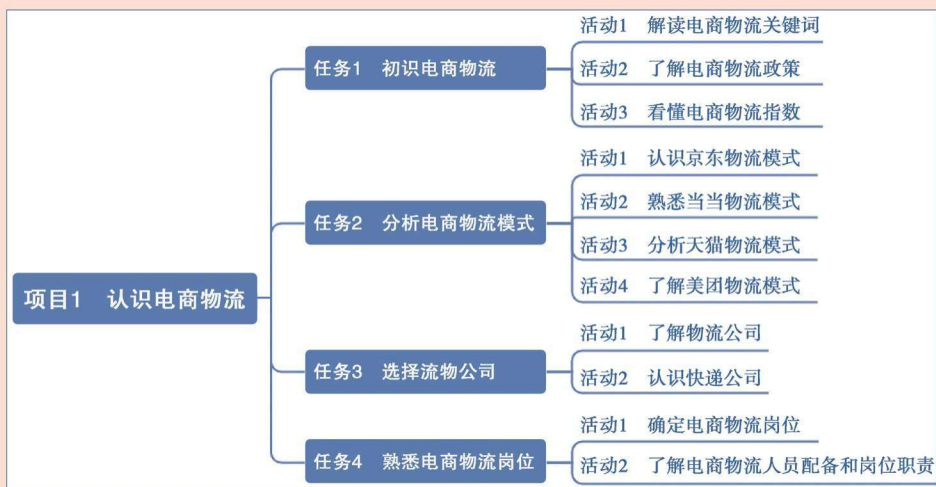
### 能力目标

- ◇会运用互联网、搜索引擎搜集和整理信息；
- ◇能区分不同类型的电子商务物流模式；
- ◇能区分不同类型的物流公司和快递公司；
- ◇能说出电商物流部门的组织结构、工作流程和岗位职责。

### 素质目标

- ◇培育家国情怀，坚定文化自信，激发民族自豪感；
- ◇养成爱岗敬业、踏实肯干的工作作风；
- ◇增强沟通协调、团结协作的团队精神。

## 项目思维导图



## 任务1

# 初识电商物流

### 情境设计

新冠肺炎疫情极大地改变了人们的消费习惯，加快了线上线下融合发展，提高了商品线上渗透的广度和深度，电商物流由此获得了新的规模化增长。罗莉意识到，“十四五”时期，我国物流业仍将处于重要战略机遇期，当机遇和挑战都有了新的变化时，需要精准把握，提前谋划，做好准备。于是，罗莉赶紧上网，查找相关资料，更加深入地了解电商物流相关知识。

## 任务分解

罗莉的主要任务就是了解我国电商物流的关键词，学习国家颁布最新的电商物流政策及其意义，把握趋势，与时俱进。罗莉的主要任务分解为三大活动：解读电商物流关键词、了解电商物流政策、看懂电商物流指数。

## 任务实施

### 活动1 解读电商物流关键词

#### 活动背景

罗莉通过观看新闻了解到，2021年政府工作报告中提出要“健全城乡流通体系，加快电商、快递进农村，扩大县乡消费”“发展现代物流体系”“推动国际物流畅通”“推动快递包装绿色转型”，这是自2014年以来，“快递”连续8年被纳入政府工作报告，也是第二次强调“快递进农村。”在政府工作报告中两次提及“物流”，两次提及“快递”，一次提及“国际物流”，一次提及“无接触配送”。罗莉对这些关键词很感兴趣，如图1.1.1所示，她赶快打开电脑，上网查找相关资料。



2021年政府工作报告物流的关键词



图1.1.1 2021年政府工作报告关键词  
(出处：财联社统计报告)

#### 活动实施

##### 知识窗

#### 问题1: 什么是物流?

中国的物流术语标准将物流定义为：物流是物品从供应地向接收地的实体流动过程中，根据实际需要，将运输、储存、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等功能有机结合起来实现用户要求的过程。

物流的概念最早是在美国形成的，起源于20世纪30年代，原意为“实物分配”或“货物配送”。1963年被引入日本，日文意思是“物的流通”。20世纪70年代后，日本的“物流”一词逐渐取代了“物的流通”。中国的“物流”一词是从日文资料引进来的外来词，源于日文资料中对“Logistics”一词的翻译“物流”。

#### 问题2: 什么是快递?

快递又称速递或快运，是指物流企业(含货运代理)通过自身的独立网络或以联营合作(即联网)的方式，将用户委托的文件或包裹，快捷而安全地从发件人送达收件人的门到门(手递手)的新型运输方式。

快递有广义和狭义之分。广义的快递，是指任何货物(包括大宗货件)的快递；而狭义的快递，专指商务文件和小件的紧急递送服务。从服务的标准看，快递一般是指在48小时之内

完成的快件送运服务。

2021年我国快递业务量已达1 000亿件，这是我国快递业务量首次突破千亿级别，已连续8年稳居世界第一，对全球市场增长贡献率超50%。

### 问题3: 什么是国内物流? 什么是国际物流? 两者有何不同?

国内物流是指一个国家内发生的物流活动，物流活动的空间范围局限在一个国家领土、领空、领海内。

国际物流是指物品从一个国家(地区)的供应地向另一个国家(地区)的接收地的实体流动过程。

国际物流是国内物流的自然延伸，它具备国内物流的一些基本属性。但是，国际物流与国内物流二者之间也有许多不同之处。国际物流与国内物流相比，在物流环境、物流系统、信息系统及标准化要求这4个方面存在着不同。

### 想一想

电子商务和物流之间有何关系?

#### 第1步: 认识电商物流关键词。

打开百度搜索引擎，输入你想查找的关键词，如“即时物流”，如图1.1.2所示。

从搜索结果中，查找电商物流关键词的含义，完成表1.1.1。



图1.1.2 百度搜索关键词

表1.1.1 解释电商物流关键词

| 电商物流关键词 | 基本含义 |
|---------|------|
| 即时物流    |      |
| 众包物流    |      |
| 农村物流    |      |
| 跨境物流    |      |
| 智慧物流    |      |
| 数字物流    |      |
| 冷链物流    |      |
| 无人机物流   |      |
| 绿色物流    |      |
| 无接触配送   |      |

**第2步:** 收集电商物流关键词。

根据个人经验或者上网收集5个与电商物流相关的热门关键词,并说出其含义或者内容,完成表1.1.2。

表1.1.2 电商物流热门关键词收集表

| 序号 | 电商物流热门关键词 | 具体解释 |
|----|-----------|------|
| 1  |           |      |
| 2  |           |      |
| 3  |           |      |
| 4  |           |      |
| 5  |           |      |

### 活动拓展

上网收集5个与新物流有关的关键词,在课堂上与同学分享。

## 活动2 了解电商物流政策

### 活动背景

罗莉了解到,为健全现代流通体系,促进商贸物流提质降本增效,服务构建新发展格局,2021年8月,商务部等9部门联合印发《商贸物流高质量发展专项行动计划(2021—2025年)》(商流通函〔2021〕397号,以下简称《计划》),在全国范围内部署实施专项行动。她赶快上网,了解《计划》的相关内容。



商务部等9部门联合  
印发《商贸物流高质量  
发展专项行动计划  
(2021—2025年)》

### 知识窗

#### 问题1: 什么是商贸物流?

商贸物流是指与批发、零售、住宿、餐饮、居民服务等商贸服务业及进出口贸易相关的物流服务活动,是现代流通体系的重要组成部分,是扩大内需和促进消费的重要载体,是连接国内国际市场的重要纽带。

#### 问题2: 商贸物流的新业态、新模式有哪些?

《计划》提出,鼓励批发、零售、电商、餐饮、进出口等商贸服务企业与物流企业深化合作,优化业务流程和渠道管理,促进自营物流与第三方物流协调发展。同时,推广共同配送、集中配送、统一配送、分时配送、夜间配送等集约化配送模式,完善前置仓配送、门店配送、即时配送、网订店取、自助提货等末端配送模式。