

高等职业教育改革与创新新形态教材

智能仓储与配送



项目三

配送业务实施

知识部分

- 订单处理流程、问题订单类型及处理
- 补货的基本方式、补货时机及注意事项
- 配货作业流程、配货作业管理
- 退货原因及作业流程

实施部分

- 分拣作业方法的选择与应用
- 订单与拣货单之间转换方法的应用
- 分拣策略的应用

任务一 配送作业分析

知识目标

理解配送的意义。

熟悉配送作业的流程。

熟悉配送作业中各环节的应用。

技能目标

能够掌握配送作业环节的操作原理。

能够根据案例情景分析出配送的流程。

素质目标

培养自学的 ability。

培养推广物流行业对社会贡献的意识。

任务情景

京东是中国的综合网络零售商，是中国电子商务领域受消费者欢迎和具有影响力的电子商务网站之一，在线销售家电、数码通信、计算机、家居百货、服装服饰、母婴、图书、食品、在线旅游等大类数万个品牌百万种优质商品。京东已经建立华北、华东、华南、西南、华中、东北六大物流中心，同时在全国超过360座城市建立核心城市配送站。

京东商城将为开放平台商家提供操作规范的逆向物流以及上门取件、代收货款等专业服务。已经开通全国360个大中城市的配送业务，近1 000家配送站，并开通了自提点、社区合作、校园合作、便利店合作等形式，可以满足诸多商家以及消费者个性化的配送需求。为了全面满足客户的配送需求，京东打造了万人的专业服务团队，拥有四通八达的运输网络、遍布全国的网点覆盖，以及日趋完善的信息系统平台，提供211限时达、次日达、极速达、夜间配、自提柜等高效的配送服务。

知识链接

国家标准《物流术语》(GB/T 18354—2021)对于配送的解释为：根据客户要求，对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。一般来说，配送在整个物流过程中既包括集货、储存、拣货、配货、装货等一系列狭义的物流活动，也包括输送、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、特殊的复合性供应链环节，也是物流过程中的关键环节。由于配送直接面对消费者，最直观地反映了供应链的服务水平，所以配送“在恰当的时间、地点，将恰当的商品提供给恰当的消费者”的同时，也应将优质的服务传递给客户。

配送作业主要有订单处理、进货、储存、分拣、配货、送货、补货、退货等环节，下面做详细介绍。

二、订单处理作业

(一) 订单处理的方法

(1) 人工处理

(2) 计算机处理

(二) 订单内容

(1) 订单表头档包含的内容

(2) 订单详细档包含的内容

(3) 订单相关档案资料说明

序号	相关档案资料	说明
1	客户资料	实用完整客户资料，能为配送中心对市场预测做出正确分析，能对配送过程中出现的问题及时处理，提高工作效率与服务水平。
2	物品资料	替代性物品、物品价格结构、最小订货单位、单位换算、物品单位体积及物流单位重量等资料。
3	库存资料	已采购未入库资料、可分配量、已分配量等到资料。
4	促销信息	赠品、兑换券、价格/数量折扣等信息。
5	客户寄存资料	客户因促销期间大量订购但先寄放在出库中，还未出货的资料。
6	流通加工资料	客户要求分装、重新包装(如礼盒)，或赠品的包装等资料。
7	客户应收账款资料	企业在正常的经营过程中因销售商品、产品、提供劳务等业务，应向购买单位收取的款项，包括应由购买单位或接受劳务单位负担的税金、代购买方垫付的各种运杂费等

二、订单处理作业

(三) 订单处理的内容和步骤

(1) 确认客户订单

1. 传统订货方式

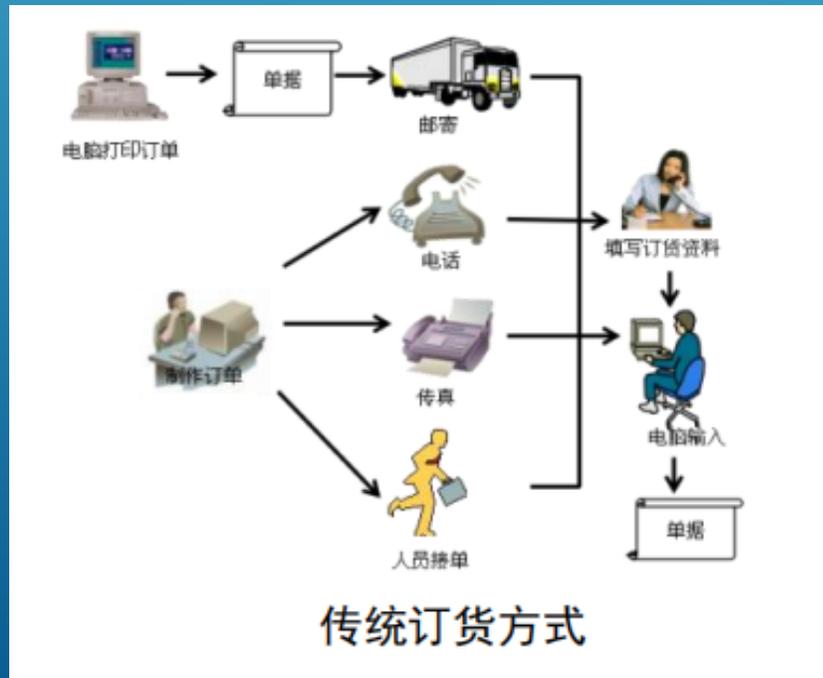
2. 电子订货方式

(2) 确认订单资料

(3) 存货查询

(4) 确定拣货方式

(5) 输出拣货清单



拣货单编号:			拣货时间:				
客户名称:			拣货人员:			拣取数量	备注
			审核人员:				
			发货日期: 年 月 日				
序号	储位编号	货物名称	包装单位			拣取数量	备注
			整托盘	箱	单件		

二、订单处理作业

(四) 订单处理作业管理

(1) 订单处理作业的跟踪

(2) 异常情况下的订单处理

1. 客户取消订单
2. 客户增订
3. 拣货时发生缺货
4. 配送前发生缺货
5. 送货时客户拒收/短缺

三、进货作业

进货亦即组织货源。其方式有两种

①订货或购货(表现为配送主体向生产商订购 货物 , 由后者供货)

②集货或接货(表现为配送主体收集货物 , 或者接收客户所订购 的货物

)。前者的货物所有权(物权)属于配送主体 , 后者的货物所有权属于客户。

四、储存作业

储存即按照客户提供的要求并依据配送计划将购到或收集到的各种货物进行检验然后分门别类地储存在相应的设施或场地中，以备拣选和配货。

储存作业依产品性质、形状不同而形式各异，有的是利用仓库进行储存，有的是利用露天场地储存，特殊商品（如液体、气体）则需储存在特制的设备中。储存作业一般都包括这样几道程序：运输—卸货—验收—入库—保管—出库（具体操作参考项目二任务一）。

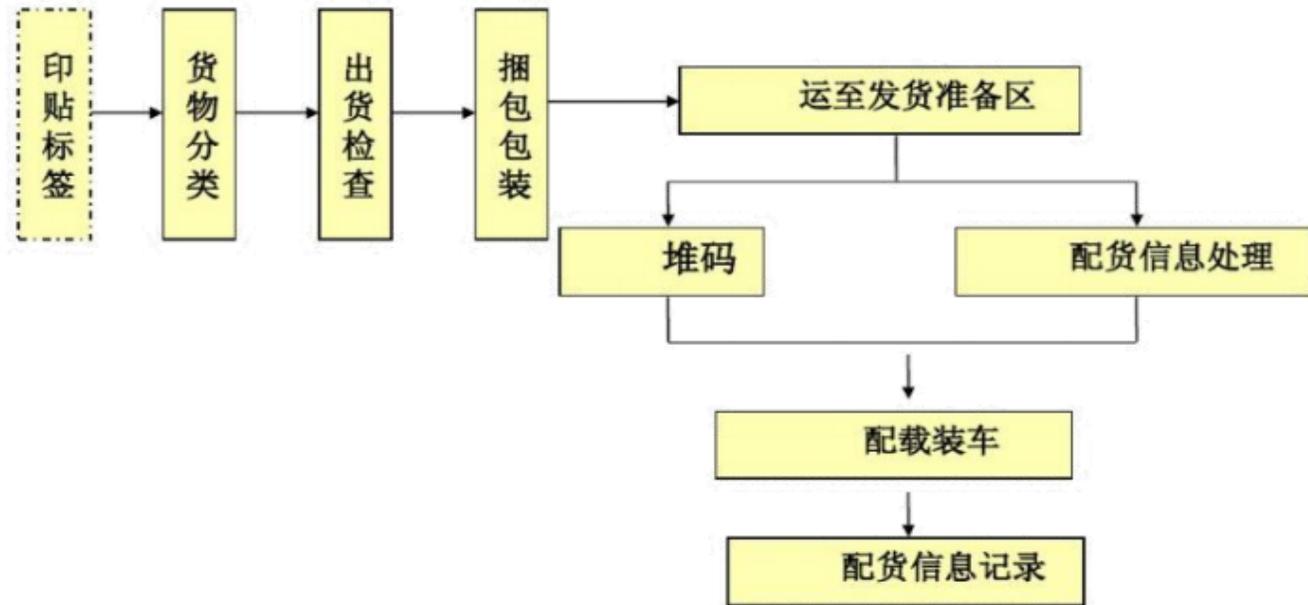
五、分拣作业

货物分拣采用适当的方法和手段，从储存的货物中分出(或拣选) 客户所需要的货物。分拣货物一般采用两种方式来进行操作：摘果式和播种式（具体操作参考本项目任务二 和任务三）。

六、配货作业

(一)配货作业流程

配货作业是指按客户的要求将商品从储存区分拣出来，配好后送入指定发货区的物流活动。分拣作业和配货作业是不可分割的整体，通常是同时进行的。



配货作业流程

六、配货作业

(二)配货原则

1 . 准时性

要求：按照客户的要求准时进货、准时发货。

好处：达到双赢，对配送中心来说不需要占用大量库存和资金，可保持库存合理周转；对客户来说，能保证货物及时到位，既不耽误生产和销售，又可使企业减少库存，节约库存费用。

2 . 方便性

要求：在摆放商品时，要根据商品的配送规律，合理摆放，以方便配货为前提。

3 . 优先性

对于下列客户，配送中心可以优先进行配货：

- (1) 具有优先权的客户。
- (2) 依客户等级划分，重要性程度比较高的客户。
- (3) 依订单交易量或交易金额划分，对公司贡献大的订单客户。
- (4) 依客户信用状况划分，信用较好的客户。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/678132130031006050>