

02

电子商务配送

01

电子商务的物流配送流程



02

电子商务物流配送中心

第二节 电子商务配送

在电子商务交易过程中，无论由谁来承担物流任务，都必须以最快的速度把货物送到客户手中。这种快速的货物配送方式就是电子商务物流配送。

电子商务配送就是信息化、现代化和社会化的物流配送。它是指物流配送企业采用网络化的计算机技术和现代化的硬件设备、软件系统及先进的管理手段，针对社会需求，严格、守信用地按用户的订货要求开展一系列分类、编配、整理、分工、配货等理货工作，定时、定点、定量地交给用户，满足其对商品的需求。

第二节 电子商务配送

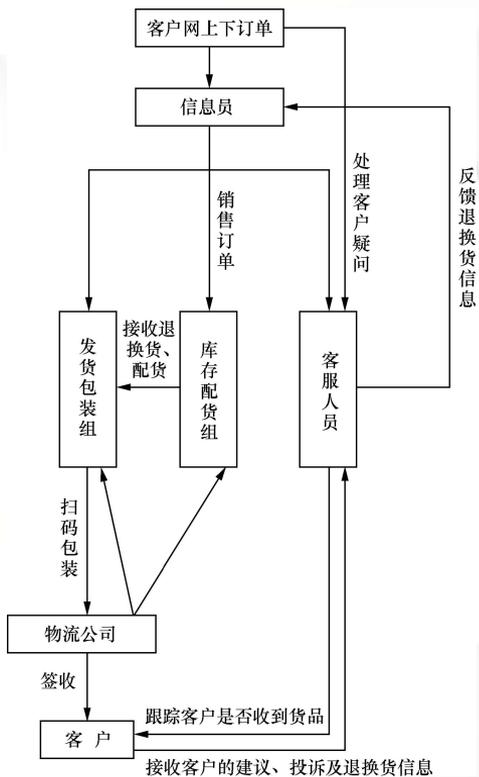


图10.12 一般电子商务配送的操作流程

一、电子商务的物流配送流程

1. 采购作业流程

在物流专业化情况下，采购作业流程基本上有两种模式：

第一种模式是由提供配送服务的第三方物流企业承担采购任务，直接向生产和经销企业订货或购货；

第二种模式是物流、商流两者相分离的模式，由货主进行订货和购货，配送中心负责进货和理货等工作，货物所有权属于货主。

第二节 电子商务配送

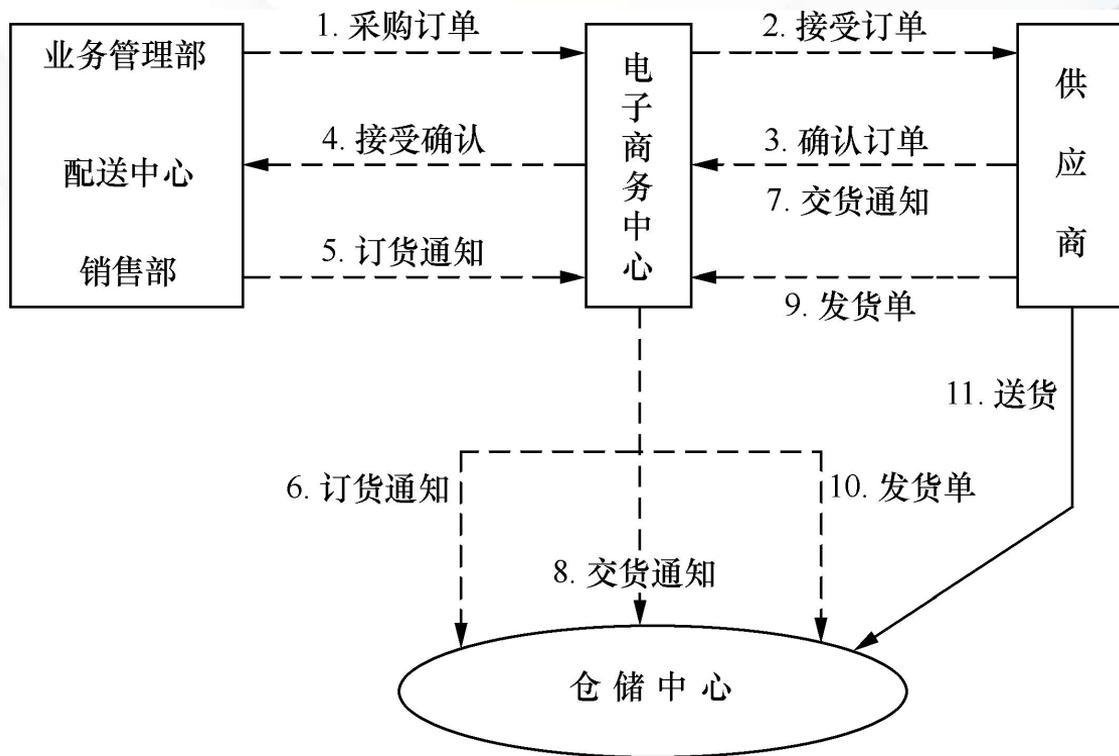


图10.13 采购作业流程

2. 仓储作业流程

仓储作业流程是采购作业流程的延续。仓储中心受业务管理部门的统一管理，它的主要作业区是收货区、拣货区和发货区。当仓储中心收到供应商的送货单和货物后，在进货区对新进货物通过条码扫描仪进行验收，确认发货单与货物一致后，对货物做进一步处理（如验收不合格则退货）。一部分货物直接放入发货区，进行暂时储存，属直通型货物。另一部分货物属于存放型货物，要进行入库储备处理，即进入拣货区。

第二节 电子商务配送

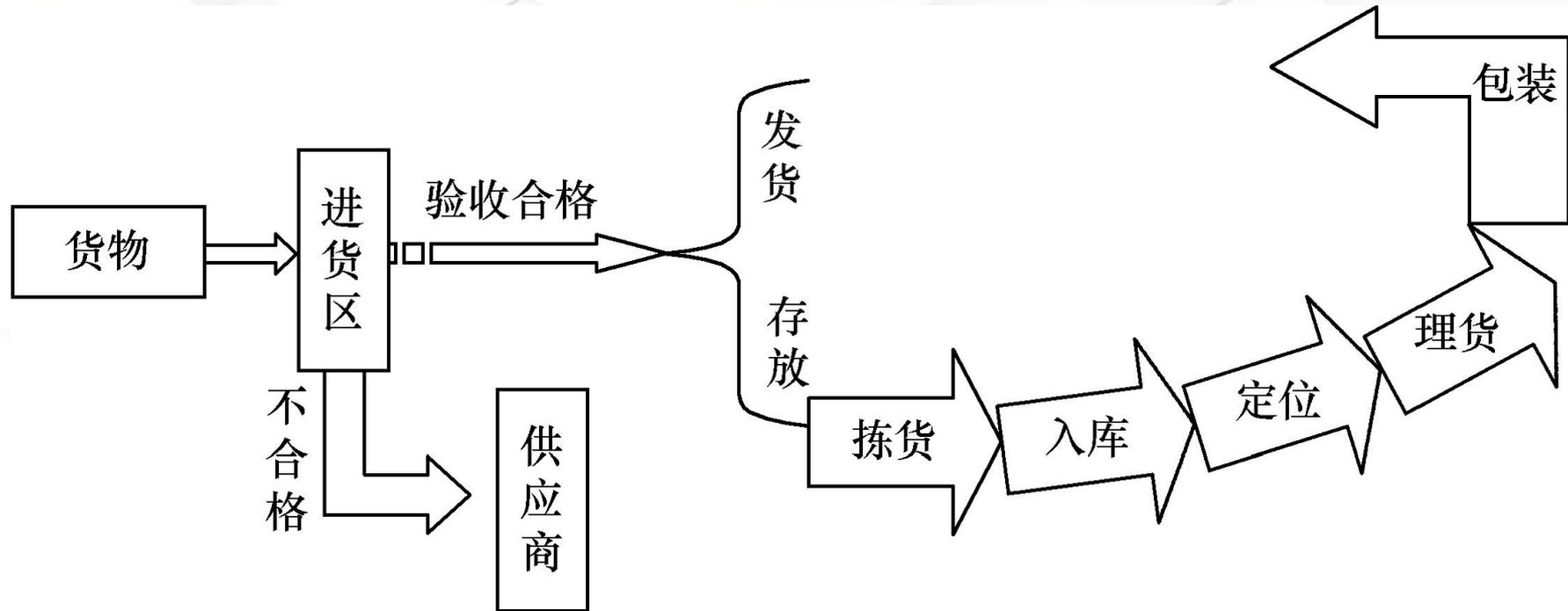


图10.14 仓储作业流程

3. 配送作业流程

配送作业是物流配送的核心环节。配送部门由业务管理部门统一调度，根据客户的具体要求打印相应的送货单，在运输途中通过地理信息系统（Geographic Information System, GIS）、定位系统进行实时监控，及时沟通和反馈配送信息，并在货物到达目的地、经客户确认无误后，凭回单向业务管理部门确认。

4. 退货及后续处理作业流程

退货及后续处理作业流程是物流配送流程的**最后一个环节**。客户因种种原因可能会请求退货，企业应制定相应的退货处理政策。

退货可集中由配送企业送回原仓储地点，由专人清理、登记、查明原因。

视野拓展

智慧物流（Intelligent Logistics System, ILS）最早由IBM提出，是指通过智能硬件、物联网、大数据等智慧化技术与手段，提高物流系统分析决策和智能执行的能力，以提升整个物流系统的智能化、自动化水平。推荐读者扫描二维码观看有关“智慧物流”的介绍。



二、电子商务物流配送中心

电子商务物流配送中心是指从事配送业务的物流场所或组织。

电子商务物流配送中心应基本符合下列要求：主要为特定的客户服务；配送功能健全；有完善的信息网络；辐射范围小；多品种，小批量；以配送为主，储存为辅。

第二节 电子商务配送

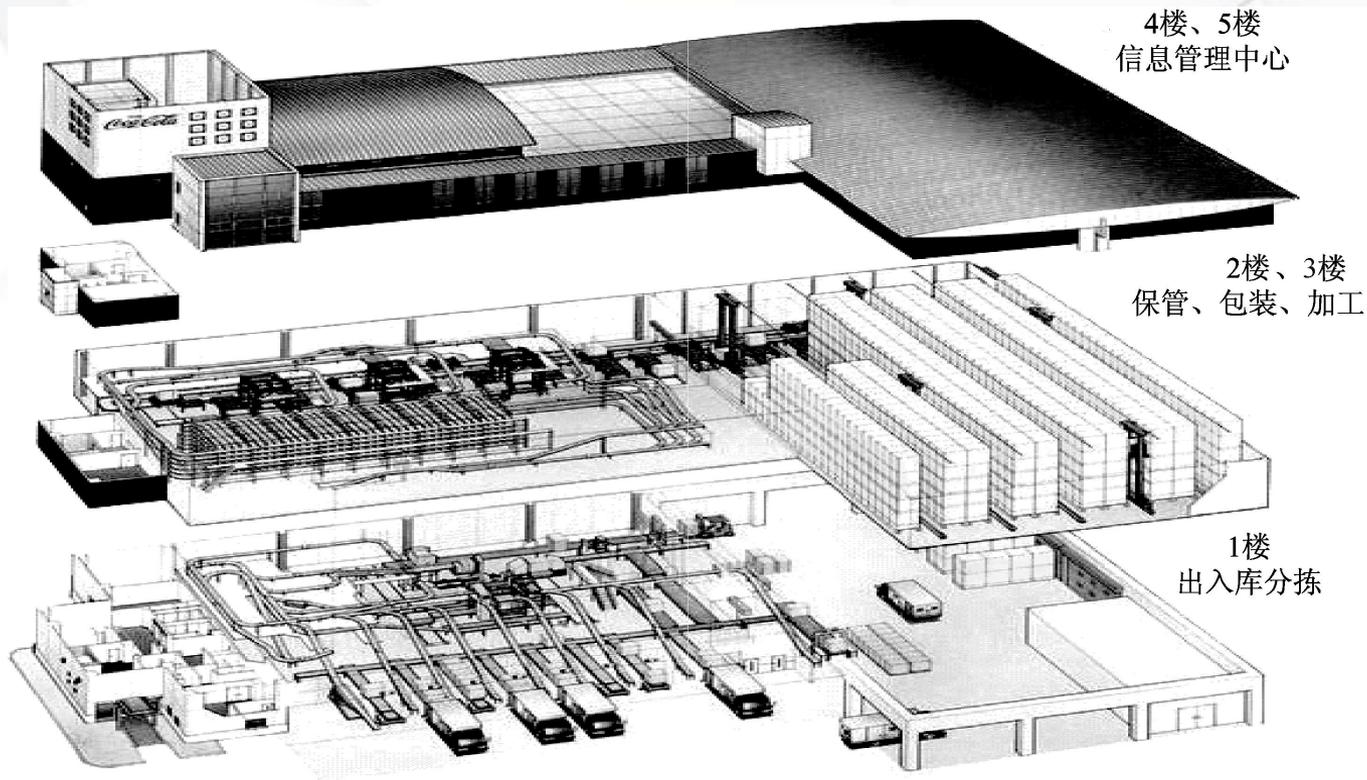


图10.15 某电子商务物流配送中心的外观

1. 按运营主体划分

物流配送中心按运营主体可划分为以下几类：



以**制造商**为主体的物流配送中心



以**批发商**为主体的物流配送中心



以**零售业**为主体的物流配送中心



以**仓储运输业**者为主体的物流配送中心

2. 按内部特性不同划分

物流配送中心按内部特性不同可划分为以下几类：



储存型配送中心



流通型配送中心



加工配送中心

第二节 电子商务配送

3. 按配送货物的属性划分



生鲜品配送中心

书籍产品配送中心

服饰产品配送中心