

三、主要论文、教材情况

（二）教材

西安交通大学出版社

出版证明

兹有电子出版物（图书）《配送管理实务》（ISBN 978-7-900939-88-3，王晓阔主编）一书由我社出版。其中天津交通职业学院刘玫（身份证号码：120109198004190048）负责第五章、第七章、第八章的编写，参编字数为5万字。

特此证明！





配送管理实务

主编

王晓阔

副主编

刘 玫 王永桐

参编

宋金元 李 冬 王 琦

责任编辑

张春荣

出版单位

西安交通大学出版社

编写单位

天津交通职业学院

制作发行

北京智启蓝墨信息技术有限公司

网址

<http://www.mosobooks.cn>

电话

400-008-1078

E-mail

service@mosoink.com

ISBN

978-7-900939-88-3

版次

2021年06月 第一版

定价

28.00 元

内容简介

配送是一种由商流、物流、信息流紧密结合的、特殊的物流活动。它几乎包括了物流的所有功能要素，是物流的缩影。随着科学技术的不断进步，生产力的不断发展，生活方式、消费方式的不断改变，需求的个性化和多样化，使得配送的重要性日益突出。与此同时，社会对配送人才的需求也日渐迫切。

本教材结合高等职业教育实际，以理论必需、够用为原则，以培养应用型技能人才为目标，以适应企业岗位群为定位进行编写，全面论述了配送作业及配送作业管理的基本知识和技能。

本教材的编写充分考虑了配送的工作过程，按照学习者的认知过程，引入国内外关于配送与配送中心经营管理的最新理论和成果；内容的选取和组织尽量适合高等职业教育的特点，培养学生的岗位知识和能力；注重专业性、应用性和实践性。本教材各章均配有与内容相关的图片、图表，以增强学习者学习的积极性和趣味

性。

本教材为贯彻落实《国务院关于印发国家职业教育改革试试方案的通知》（国发【2019】4号）精神定位于“云活页”新型教材，通过“校企协同”编写完成。由天津交通职业学院物流工程学院院长王晓阔任主编，天津交通职业学院物流工程学院骨干教师刘玫及王永桐任副主编，参编人员有天津市交通集团物流有限公司总经理宋金元、百世物流科技（中国）有限公司华北区副总裁李冬、北京京东乾石科技有限公司教育总监王琦。具体编写分工为：王晓阔编写第一章、第二章第1节、第三章第4节；刘玫编写第五章、第七章、第八章；王永桐编写第二章第2、3节、第三章第1、2、3节、第四章、第六章；宋金元、李冬、王琦在本教材编写过程中提供企业案例与生产流程，并对本书实训内容予以指导。由王晓阔负责进行统稿、定稿。

本教材在编写过程中，参阅了大量的文献资料，在此对有关作者表示衷心的感谢！由于编者水平有限，时间仓促，书中难免存在不足，恳请有关专家和读者予以批评指正。



配送管理实务

“十四五”职业教育省级规划教材



配送管理实务

天津交通职业学院 主编 | 王晓周

1340 人在读

作者 王晓周
出版社 西安交通大学出版社
版次信息 2021年06月 第一版
ISBN 978-7-900939-88-3
上架时间 2021年06月29日

280 蓝豆 (28.00 元)

使用下载码

免费试读

立即购买

教学包



《配送管理实务》云教材配套资源v1.0

由天津交通职业学院 王晓周发布
资源 8 活动 9 引用 0 次

前往查看

教学包用于云班课中辅助教学,可在网页版云班课中使用教学包创建班课或直接引用到已有班课中

目录

内容简介

本书信息

本书信息

第一章 配送技术认知

第一节 配送认知

第二节 配送中心认知

第三节 配送中心设备

第四节 配送中心岗位设置

第二章 订单处理作业

第一节 订单有效性分析

第二节 库存分配

第三节 订单处理资料输出

第三章 拣货作业技术

第一节 拣货作业

第二节 配货作业

第三节 拣货管理

第四节 拣货新技术

第四章 包装与流通加工作业

第一节 配送包装技术

第二节 流通加工技术

第五章 配送作业

第一节 配送路线规划

第二节 配装配载与车辆调度

第六章 补货作业

第一节 补货作业概述

第二节 补货作业管理

第七章 配送中心规划设计

第一节 配送中心选址

第二节 配送中心功能区规划

第三节 配送中心内部布局类型

第八章 配送新技术与人工智能

第一节 配送新技术

第二节 人工智能配送

附录

引用链接

版权声明

云书·云教材

介绍
特性
区别
使用帮助

客户服务

读者
学生
教师
院校
出版社

我们

关于我们
联系方式
使用条款
用户协议
隐私政策
儿童隐私政策

出品方联盟

广东普技师院校云课程联盟

云教材编写证明

云教材电子出版物《快递信息技术应用》（ISBN：978-7-901022-39-3），由天津交通职业学院马浩（身份证号：120106198407100052）担任主编，高永富（身份证号：410823197809020812）、朱琳（身份证号：120105198902100627）孙祎卓（身份证号：120102199308144729）、王芮（身份证号：120104198207151223）、王文艳（身份证号：130322197005170048）担任参编，全书共计字数为 17.7 万字，图片 5 张，知识点气泡标注 3 处，交互学习 17 处。其中马浩编写 5.16 万字，高永富编写 1.81 万字，朱琳编写 5.05 万字，孙祎卓编写 3.25 万字，王芮编写 1.38 万字，王文艳编写 1.05 万字。《快递信息技术应用》（ISBN：978-7-901022-39-3）已于 2024 年 6 月在天津大学出版社有限责任公司出版。

特此证明！

北京智启蓝墨信息技术有限公司

2024 年 6 月 17 日



出版证明

电子出版物《快递信息技术应用》(ISBN 978-7-901022-39-3) 由天津交通职业学院马浩(身份证号: 120106198407100052)担任主编,高永富(身份证号: 410823197809020812)、王文艳(身份证号: 130322197005170048)、孙祎卓(身份证号: 120102199308144729)、王芮(身份证号: 120104198207151223)、朱琳(身份证号: 120105198902100627)担任参编。本电子出版物共计 17.7 万字,包括图片 5 张、知识点气泡标注 3 处、交互学习 17 处,已于 2024 年 6 月由天津大学出版社有限责任公司出版。

特此证明!

天津大学出版社有限责任公司

2024年6月21日



快递信息技术应用

主编

马浩

参编

高永富 王文艳 孙祎卓
朱琳 王芮

责任编辑

邵欣萌

出版单位

天津大学出版社

编写单位

天津交通职业学院

编写单位

天津交通职业学院

平台支撑

云书 | 云教材平台

技术服务

北京智启蓝墨信息技术有限公司

网址: <https://yunshu.zgxzsj.com/>

电话: 400-008-1078

E-mail: service@mosoink.com

ISBN

978-7-901022-39-3

版次

2024年06月第1版

定价

35.00 元

内容简介

随着目前快递业的迅猛发展，快递领域对信息化的重视程度显著提高，快递信息技术作为现代快递运作的平台和基础，它对现代快递企业的经营理念 and 方式产生了深刻的变革，越来越多的企业认识到信息技术的应用是快递企业提高竞争力的重要手段。大中型快递企业都建立了快递信息系统，以期能掌握迅速、准确、及时和全面的快递信息，为企业的快递活动提供支持和保证。

本书以“采集快递信息”——“跟踪快递信息”——“传递快递信息”——“挖掘快递信息”——“使用快递信息”——“综合快递信息”，快递信息在快递行业的应用流程为主线。全书共10章，内容包括快递信息技术概述、快递信息采集技术——条码技术、快递信息采集技术——RFID技术、快递动态跟踪技术、快递网络传输技术、快递数据库与数据挖掘技术、快递数据交换技术、快递管理信息系统、电子商务与快递协同发展、物流公共信息平台，全面地介绍了快递业务过程中常用信息化关键技术的基本原理及其应用。

在编写本书的过程中，我们参考了大量的国内外有关研究成果，在此对所涉及文献的作者表示衷心感谢。由于时间仓促及编者水平有限，书中难免存在不足之处，衷心希望广大读者对书中存在的问题及时提出修改意见和建议。

证明

《快递运营职业技能等级认定培训教材(初级)》(ISBN978-7-5499-9258-4)于2021年4月出版。该教材是快递运营1+X证书制度系列教材之一,在全国发行,读者反映良好。其中,天津交通职业学院教师马浩(身份证号:120106198407100052)参与编写本教材模块4和模块5,共约6.3万字。

特此证明!

江苏凤凰出版传媒集团

职业教育出版中心

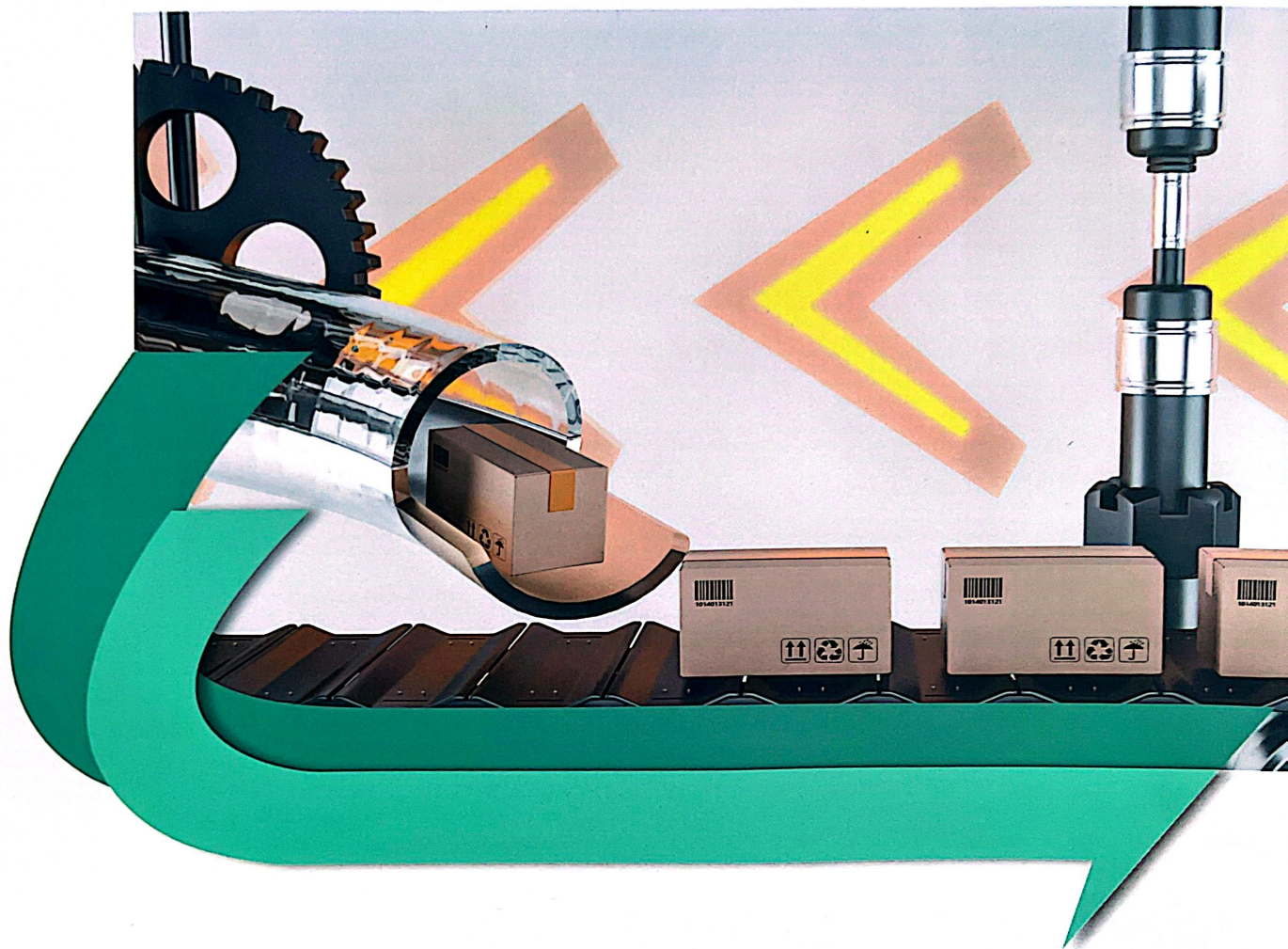
2021.6.22





“十四五” 职业教育国家规划教材

快递运营1+X证书制度系列教材



快递运营

职业技能等级认定培训教材

国邮创展（北京）人力资源服务有限公司 组编

江苏凤凰教育出版社 凤凰职教

初级

内容提要

本书为快递运营1+X证书制度系列教材之一,依据《快递运营职业技能等级标准(初级)》配套开发《快递运营职业技能等级认定培训教材(初级)》。

本书包括五个模块,即快件收寄、快件处理、快件派送、信息处理和设施设备操作。通过学习,能够掌握快递网点、处理中心生产作业组织管理、异常情况及突发事件处理所需的职业技能要求,能对作业环节及设施设备进行安全检查,能进行相关数据分析,能推介快递业务产品,处理客户投诉。

本书不仅可以作为教师1+X培训用书,还可作为学生顶岗实习操作指导用书以及企业内部培训指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

快递运营职业技能等级认定培训教材(初级)/国邮创展(北京)人力资源服务有限公司组编. —南京:江苏凤凰教育出版社,2021.4

ISBN 978-7-5499-9258-4

I. ①快… II. ①国… III. ①邮件投递—运营管理—职业技能—鉴定—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第074003号

快递运营1+X证书制度系列教材
书 名 快递运营职业技能等级认定培训教材(初级)

组 编 国邮创展(北京)人力资源服务有限公司

责任编辑 刘蓉蓉

出版发行 江苏凤凰教育出版社

地 址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009

出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司

网 址 <http://www.fhmooc.com>

照 排 南京普胜印刷技术有限公司

印 刷 江苏凤凰数码印务有限公司

厂 址 南京市湖南路1号凤凰广场C座1楼,邮编:210009

电 话 025-83657300

开 本 890毫米×1240毫米 1/16

印 张 9.25

版 次 2021年4月第1版 2021年4月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5499-9258-4

定 价 48.50元

批发电话 025-83658831

盗版举报 025-83658873

图书若有印装错误可向江苏凤凰职业教育图书有限公司调换

提供盗版线索者给予重奖



前言

Preface

职业教育是我国教育体系的重要组成部分,2019年国务院印发《国家职业教育改革实施方案》,提出了一系列根本性、突破性的政策措施,具有划时代的里程碑意义。启动实施“学历证书+若干职业技能等级证书”(简称“1+X证书”)制度试点,以学历证书为基础,鼓励职业院校学生取得相关职业领域的技能等级证书,使学生在具备基本专业知识和基础能力的同时,掌握相关职业素养和多种职业技能,从而提高其就业创业本领。1+X证书制度试点是深化复合型技术技能人才培养培训模式改革的重要探索,是推进学历教育与职业教育相融合的重要创新,是缓解结构性就业矛盾的重要举措,将极大满足邮政快递行业和企业对高素质专业化人才的迫切需求。

快递运营职业技能等级证书是第三批试点证书之一,是邮政快递业首个职业技能等级证书,填补了行业技术技能人才评价认定的空白。实施快递运营1+X证书制度对于深入推进国家职业资格制度改革,建立行业职业技能等级认定制度,提升专业人才培养质量,建设高素质技能人才队伍具有非常重要的意义。证书以快递运营职业技能等级标准为基础,紧密结合行业企业发展实际,体现快递生产作业组织及运营相关岗位对应要求和员工能力素质要求,注重突出对学历证书的补充、强化和拓展,推动产教融合,更好地满足行业用人需求。

国邮创展(北京)人力资源服务有限公司邀请行业企业、院校专家学者,依据快递运营职业技能等级标准,组织开发了快递运营1+X职业技能等级认定培训系列教材及配套课程资源。系列教材包括职业基础、初级、中级、高级四册,是参加快递运营职业技能等级认定的必修内容。

本书的主要特点为:

1. 强化标准对接

教材内容主要依据快递运营职业技能等级标准进行编写,重点衔接快递运营管理专业教学标准,注重行业发展新技术、新工艺、新规范和新要求等方面的政策文件、标准规范以及产业链上下游等内容的强化、补充和拓展,促进专业教学与产业发展的衔接和融合。

2. 实现“三材合一”

教材整体结构以模块、项目、任务形式呈现,以项目为引领、以任务为驱动,引导学生按步骤完成管理任务的理论学习和实践训练,有助于激发学生学习的主动性,满足学生的职业发展需要。教材内容设计上尽量避免与快递运营管理专业课程设置和教学内容的重叠,形成互为补充的效果。教材不仅可以作为1+X培训用书,还可作为学生顶岗实习操作指导用书以及企业内部培训指导用书,实现“三材合一”。

3. 还原真实场景

教材内容设计采用了大量实际案例,选取快递日常生产管理中的典型案例,以情境化的方式带动学生完成相关学习任务,语言生动,场景感很强。每个任务结束后设置一个实操项目供学生进行训练,具有较强的实践性。

4. 创新教材形式

教材按照活页式、工作手册式的要求,总体内容设计不同于传统教材,并附有学习插页,耳目一新,更适合快递业日新月异的发展特点,保证教材与行业发展同步,便于学生撰写笔记,提高教材的实用性和灵活性。

本教材在编写过程中,得到了教育部职业技术教育中心研究所、国家邮政局职业技能鉴定指导中心的指导帮助;天津交通职业学院、浙江邮电职业技术学院、山东工程技师学院深度参与,给予大力支持;全国邮政职业教育教学指导委员会、中国快递协会、中国邮政速递物流有限公司、顺丰速运有限公司、圆通速递有限公司、中通快递股份有限公司、菜鸟网络科技有限公司、中外运-敦豪国际航空快件有限公司、武汉交通职业学院、北京邮电大学、青岛酒店管理职业技术学院等单位有力配合,在此一并表示感谢。

本系列教材由国邮创展(北京)人力资源服务有限公司组建团队主持编写,初级教材主编为张小宁、高永富,参与编写的人员为马浩、朱琳、孙祎卓、张慧、沈晓燕、高俊霞、申志军、周晓丰等。参与审定的主要人员为焦铮、张敏、王孟、林睿、秦磊、赵国君、王再良、王亚男、黄蕊等。

探索建立1+X证书制度是一项全新的工作,编写教材难度大、要求高。由于时间及编者水平所限,书中难免存在不当之处,恳请广大读者批评指正并提出宝贵意见。

国邮创展(北京)人力资源服务有限公司

2021年4月

目录

Contents

模块 1

快件收寄



项目 1 国内快件收寄 / 002

任务 1 寄递安全三项制度 / 002

任务 2 快件绿色包装及称重计费 / 012

项目 2 国际快件收寄 / 021

模块 2

快件处理



项目 1 总包接收 / 040

项目 2 快件分拣封发 / 051

项目 3 国际快件处理 / 063

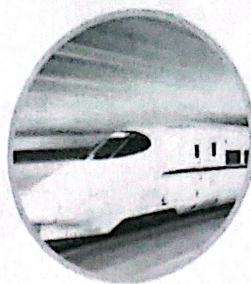
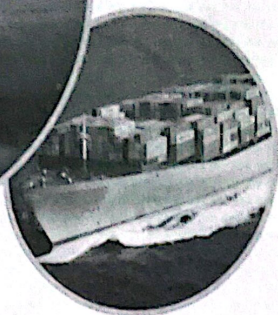
模块 3

快件派送



项目 1 派前准备 / 082

项目 2 派送作业 / 096



模块 4 信息处理

- 项目 1 数据分析 / 108
- 项目 2 信息安全保护 / 117



模块 5 设施设备操作

- 项目 1 收派设备操作 / 126
- 项目 2 处理业务设施设备运维 / 134

项目 1 国内快件收寄

收寄业务，是快递业务流程的起点。收寄业务的规范性，直接关系到整个快递服务的安全，并影响后续分拣、运输和派送环节的顺畅。快递从业人员必须熟练掌握国家法律法规及企业规章制度对于收寄业务的各项操作要求，严格执行有关规定，确保收寄业务质量。

快递产生的包装废弃物，对环境造成的影响不容忽视。在收寄环节对快件进行包装时，要遵循绿色化、减量化和可循环的要求，选择合适的包装材料和包装方法。



学习目标

1. 能根据快递实名收寄制度，规范完成实名登记作业。
2. 能根据快递收寄验视制度，规范完成收寄验视作业。
3. 能根据国内快递禁限寄递物品规定，识别不同运输方式各类禁限寄递物品。
4. 掌握快件包装技能，能指导或协助客户规范包装，能根据绿色环保要求提出包装建议。
5. 能规范完成快件信息录入、称重计费收寄作业，向客户推介快递产品，提供保险、保价等增值服务建议。

任务 1 寄递安全三项制度

知识链接



寄递安全三项制度的由来



任务说明

为确保快递服务安全，国家制定了三项制度，即实名收寄制度、收寄验视制度和过机安检制度。在收寄环节，务必确保实名收寄制度和收寄验视制度得到贯彻执行。

快递员要熟悉这方面的具体管理制度和操作流程，并严格遵照执行。



任务导入

李文慧已经通过入职的各项培训和考核，顺利成为一名快递员。今

天是李文慧第一天走上工作岗位,网点经理任清平安安排她在网点做快件收寄的工作,同时,自己也留在网点,可以随时在旁予以指导,以确保不出现任何纰漏。李文慧需要马上进入工作状态。

知识链接

有效身份证件

按照《邮件快件实名收寄管理办法》的规定,邮政企业、快递企业、经营邮政通信业务的企业(以下统称“寄递企业”)应当执行实名收寄,在收寄邮件、快件时,要求寄件人出示有效身份证件,对寄件人的身份进行查验,并登记身份信息。

寄件人出示的有效身份证件包括:① 居民身份证、临时居民身份证;② 中国人民解放军军人身份证件、中国人民武装警察身份证件;③ 港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证;④ 外国公民护照;⑤ 国家规定的其他有效身份证件。

在国家邮政局推出的“安易递”APP中,针对寄件客户设置了六种可以扫描录入的有效身份证件,包括身份证、驾照、护照、户口本、港澳通行证和军官证。



任务实施

一、工作准备

任清平将公司下发的今日工作提示向李文慧做了交代,李文慧在工作笔记上做了记录。

李文慧仔细检查了自己可能要用到的各种工具和设备。PDA(巴枪)已经充满电,各项操作正常;电子运单打印机内已装好运单打印纸,与PDA的连接正常;文件封、塑料袋、1~7号包装箱等常规外包装规格齐全;气泡膜、气泡柱、气囊袋、泡沫板等内部缓冲材料一应俱全;水笔、胶带、电子秤、工具刀以及价目表、宣传册、电子发票等使用说明也已准备好。

工具、设备检查完毕,李文慧对着镜子检查自己的仪容仪表:梳理好的头发被扎了起来,干净的脸上化了一点淡妆,工装、工鞋都是新发的,很整洁,工牌挂在身前,显得十分干练。

9点,一位客户拿着一些物品来到快递网点,走向李文慧的接待台。李文慧立刻向客户问好:“您好。”客户把物品放到接待柜台上,说要寄一些东西,寄达的目的地李文慧很熟悉,恰好是她的老家。派送范围没有问题。

李文慧飞快地回忆起培训过的收寄流程,一步步开始了自己的工作。

知识链接

某企业快递员着装标准

1. 女员工着装标准

上装:上班时须按规定着好工装,要求工服整洁,领口、袖口不能有污渍,扣子应完好、扣齐,尤其是领口和袖口部位。

工牌:按规定正确佩戴工牌,工牌应整洁无破损,字迹清晰。

网络资源

《中华人民共和国反恐怖主义法》

《快递暂行条例》

《邮件快件实名收寄管理办法》

《邮件快件微剂量X射线安全检查设备配置管理办法(试行)》

《邮政企业、快递企业安全生产主体责任落实规范》



《中华人民共和国
邮政法》



《邮政业寄递
安全监督管理办法》



《禁止寄递
物品管理规定》



《邮件快件
绿色包装规范》

实践调查

1. 调查3家快递网点,观察其墙体张贴收寄验视制度、实名收寄制度、禁止寄递物品指导名录的情况。

调查结论:

2. 调查3家不同品牌快递公司的快递员,其在执行收寄业务时携带的设备、工具有哪些?

调查结论:



下装:不得穿褐色或带花纹丝袜,应穿肉色丝袜,走丝或有破洞的袜子不能再穿,袜口不能外露于裙边或裤边。

脚部:一般宜着黑色皮鞋。鞋子应保持清洁、干净,无异味;皮鞋应经常打油擦亮。

2. 男员工着装标准

上装:上岗时穿着整齐的标志服,确保衣服无污渍。

工牌:按规定正确佩戴工牌,工牌应整洁无破损,字迹清晰。

下装:没有污点、破损,熨烫平整;不要在腰带上别任何东西;不要卷起裤腿。

脚部:一般应着深色袜子和鞋,不可着白袜及白鞋;鞋、袜应保持清洁、干净,无异味;皮鞋应经常打油擦亮。

二、快件预检

客户带来的东西包括一件上衣、一本书、一个儿童玩具遥控车、一瓶包装上是全外文的液体,以及一袋没有封口的东西,似乎是磨好的玉米面。

李文慧问客户这瓶液体是什么,客户说是寄给老人用的眼药水,国内买不到,特意托人从国外买回来的。不过客户并没有办法提供能说明其安全性的文件。磨好的玉米面有点让她犯难,虽然看起来这袋玉米面是正常的,但客户无法提供安全方面的证明文件。她一时有些拿不准,看了一眼任清平,任清平也正在向她摇头。

“玩具车里有锂电池,不能走空运,走陆运您看可以吗?另外很抱歉,如果眼药水和玉米面没有安全说明文件的话,我们是不能寄的。”然后李文慧礼貌地向客户指了指墙上张贴的《禁止寄递物品指导目录》并做了具体的解释。

“那好吧,我就只寄其余三件吧。”虽然遗憾,但客户还是认可了李文慧的解释。

知识链接

某例航空运输禁限寄标准

在《禁止寄递物品指导目录》中列举的各类物品都属于绝对禁止寄递的,不能进入任何运输方式的寄递渠道。为确保快件寄递渠道安全,在目录之外依法依规可以收寄的物品中,航空运输执行最为严格的禁寄和限寄标准。以下是某企业制定的航空运输禁限寄的标准,铁路运输参照执行。

一、禁止收寄

禁止收取易燃、易爆、易腐蚀、有毒、有放射性及违法物品等国家禁止寄递物品。

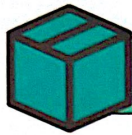
二、限制收寄

1. 航空限制

商业原包装液体、膏状、粉末类食品可通过航空方式发运,如原包装的奶粉、咖啡粉、保健品、矿泉水等;非商业原包装的其他液体、膏状、粉末类物品需提供《鉴定报告书》,在发运机场报备通过后方可发运航空。

2. 化工类

除日用化工品外(如牙膏、洗面奶、洗洁精、化妆品),其他化工类物品需提供



快递运营**1+X**证书制度系列教材

快递运营职业技能等级认定培训教材（职业基础）

快递运营职业技能等级认定培训教材（初级）

快递运营职业技能等级认定培训教材（中级）

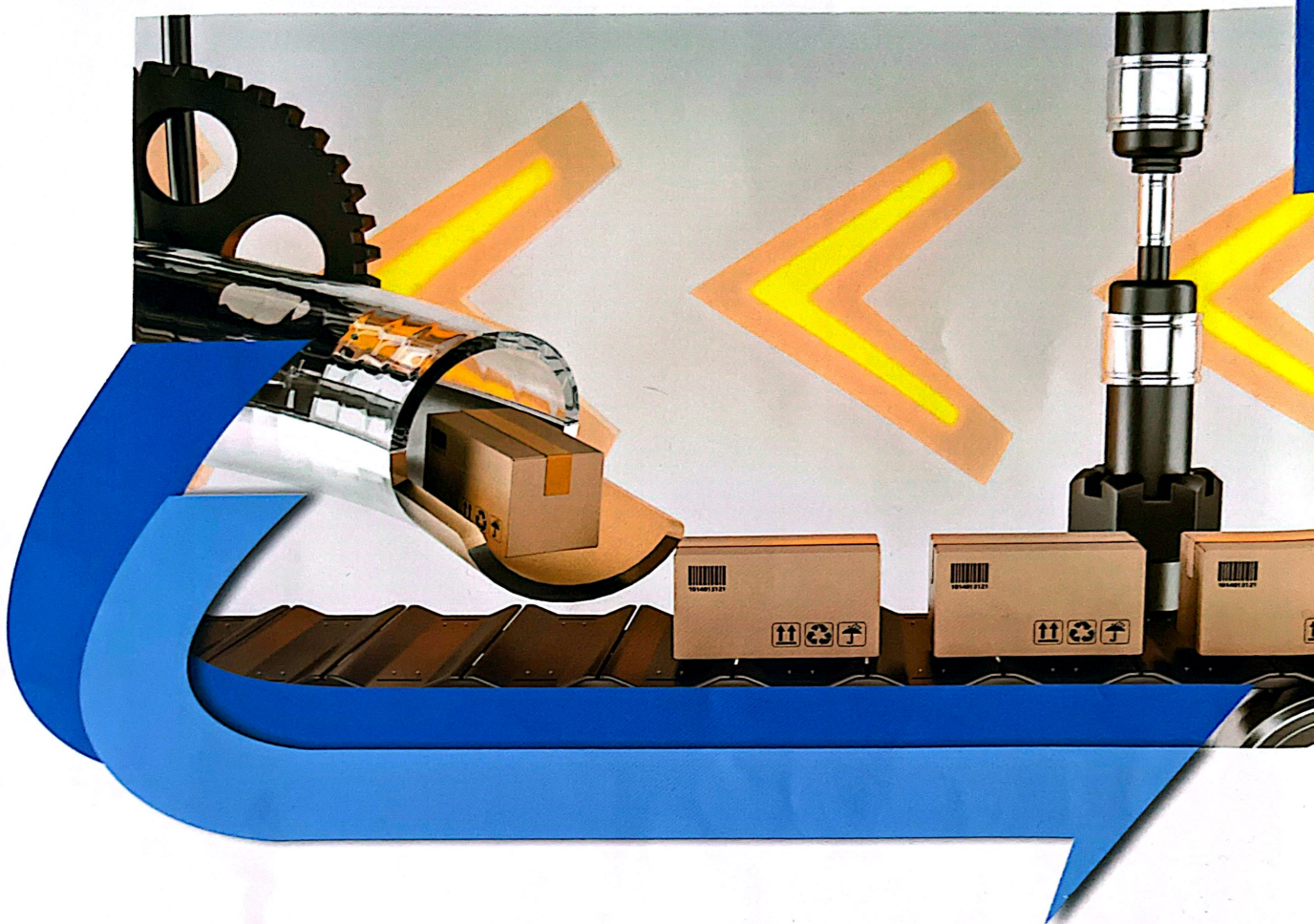
快递运营职业技能等级认定培训教材（高级）





“十四五” 职业教育国家规划教材

快递运营1+X证书制度系列教材



快递运营

职业技能等级认定培训教材

国邮创展（北京）人力资源服务有限公司 组编

江苏凤凰教育出版社 凤凰职教



内 容 提 要

本书为快递运营1+X证书制度系列教材之一,依据《快递运营职业技能等级标准(中级)》配套开发《快递运营职业技能等级认定培训教材(中级)》。

本书包括五个模块,即网点管理、处理中心管理、安全管理、数据分析和客户服务。通过学习,能够掌握快递网点、处理中心生产作业组织管理、异常情况及突发事件处理所需的职业技能要求,能对作业环节及设施设备进行安全检查,能进行相关数据分析,能推介快递业务产品,处理客户投诉。

本书不仅可以作为教师1+X培训用书,还可作为学生顶岗实习操作指导用书以及企业内部培训指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

快递运营职业技能等级认定培训教材(中级)/国邮
创展(北京)人力资源服务有限公司组编. — 南京:江
苏凤凰教育出版社,2020.11(2023.8重印)

ISBN 978-7-5499-9002-3

I. ①快… II. ①国… III. ①邮件投递—运营管理—
职业技能—鉴定—教材 IV. ①F618.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第207899号

“十四五”职业教育国家规划教材
快递运营1+X证书制度系列教材

书 名 快递运营职业技能等级认定培训教材(中级)

组 编 国邮创展(北京)人力资源服务有限公司

责任编辑 刘蓉蓉

出版发行 江苏凤凰教育出版社

地 址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009

出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司

网 址 <http://www.fhmooc.com>

照 排 南京普胜印刷技术有限公司

印 刷 江苏扬中印刷有限公司

厂 址 扬中市大全路6号,邮编:212200

电 话 0511-88420818

开 本 890毫米×1240毫米 1/16

印 张 10.5

版次印次 2020年11月第1版 2023年8月第3次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5499-9002-3

定 价 49.00元

批发电话 025-83677909

盗版举报 025-83658893

如发现质量问题,请联系我们。

【内容质量】电话:025-83658873 邮箱:sunyi@ppm.cn

【印装质量】电话:025-83677905

前言

Preface

职业教育是我国教育体系的重要组成部分,2019年国务院印发《国家职业教育改革实施方案》,提出了一系列根本性、突破性的政策措施,具有划时代的里程碑意义。启动实施“学历证书+若干职业技能等级证书”(简称“1+X证书”)制度试点,以学历证书为基础,鼓励职业院校学生取得相关职业领域的技能等级证书,使学生在具备基本专业知识和基础能力的同时,掌握相关职业素养和多种职业技能,从而提高其就业创业本领。1+X证书制度试点是深化复合型技术技能人才培养培训模式改革的重要探索,是推进学历教育与职业教育相融合的重要创新,是缓解结构性就业矛盾的重要举措,将极大满足邮政快递行业和企业对高素质专业化人才的迫切需求。

快递运营职业技能等级证书是第三批试点证书之一,是邮政快递业首个职业技能等级证书,填补了行业技术技能人才评价认定的空白。实施快递运营1+X证书制度对于深入推进国家职业资格制度改革,建立行业职业技能等级认定制度,提升专业人才培养质量,建设高素质技能人才队伍具有非常重要的意义。证书以快递运营职业技能等级标准为基础,紧密结合行业企业发展实际,体现快递生产作业组织及运营相关岗位对应要求和员工能力素质要求,注重突出对学历证书的补充、强化和拓展,推动产教融合,更好地满足行业用人需求。

国邮创展(北京)人力资源服务有限公司邀请行业企业、院校专家学者,依据快递运营职业技能等级标准,组织开发了快递运营1+X职业技能等级认定培训系列教材及配套课程资源。系列教材包括职业基础、初级、中级、高级,是参加快递运营职业技能等级认定的必修内容。

本书的主要特点为:

1. 强化标准对接

教材内容主要依据快递运营职业技能等级标准进行编写,重点衔接快递运营管理专业教学标准,注重行业发展新技术、新工艺、新规范和新要求等方面的政策文件、标准规范以及产业链上下游等内容的强化、补充和拓展,促进专业教学与产业发展的衔接和融合。

2. 实现“三材合一”

教材整体结构以模块、项目、任务形式呈现,以项目为引领、以任务为驱动,引导学生按步骤完成管理任务的理论学习和实践训练,有助于激发学生学习的主动性,满足学生的职业发展需要。教材内容设计上尽量避免与快递运营管理专业课程设置和教学内容的重叠,形成互为补充的效果。教材不仅可以作为1+X培训用书,还可作为学生顶岗实习操作指导用书以及企业内部培训指导用书,实现“三材合一”。

3. 还原真实场景

教材内容设计采用了大量实际案例,选取快递日常生产管理中的典型案例,以情境化的方式带动学生完成相关学习任务,语言生动,场景感很强。每个任务结束后设置一个实操项目供学生进行训练,具有较强的实践性。

4. 创新教材形式

教材按照活页式、工作手册式的要求,总体内容设计上不同于传统教材,并附有学习插页,耳目一新,更适合快递业日新月异的发展特点,保证教材与行业发展同步,便于学生撰写笔记,提高教材的实用性和灵活性。

本教材在编写过程中,得到了教育部职业技术教育中心研究所、国家邮政局职业技能鉴定指导中心的指导帮助;天津交通职业学院、浙江邮电职业技术学院、山东工程技师学院深度参与,给予大力支持;全国邮政职业教育教学指导委员会、中国快递协会、中国邮政速递物流有限公司、顺丰速运有限公司、圆通速递有限公司、中通快递股份有限公司、菜鸟网络科技有限公司、中外运-敦豪国际航空快件有限公司、武汉交通职业学院、北京邮电大学、青岛酒店管理职业技术学院等单位有力配合,在此一并表示感谢。

本系列教材由国邮创展(北京)人力资源服务有限公司组建团队主持编写,中级教材主编为张小宁、高永富,参与编写的人员为马浩、李泽、张慧、沈晓燕、高俊霞、申志军、周晓丰等。参与审定的主要人员为张敏、王孟、王再良、王亚男、黄蕊等。

探索建立1+X证书制度是一项全新的工作,编写教材难度大、要求高。由于时间及编者水平所限,书中难免存在不当之处,恳请广大读者批评指正并提出宝贵意见。

国邮创展(北京)人力资源服务有限公司

2020年11月

目录

Contents

模块 1

网点管理



- 项目 1 生产作业组织 / 002
 - 任务 1 收派作业过程的监督管理 / 002
 - 任务 2 收派作业效率分析 / 007
 - 任务 3 收派作业优化 / 013
- 项目 2 运营管理 / 020
 - 任务 1 经营管理 / 020
 - 任务 2 质量管理 / 026
 - 任务 3 人员管理 / 031
- 项目 3 突发事件管理 / 034
 - 任务 1 应急预案制定与执行 / 035
 - 任务 2 人身事故与禁寄品处理 / 041

模块 2

处理中心管理



- 项目 1 作业组织管理 / 048
 - 任务 1 处理作业管理 / 048
 - 任务 2 路由及发运管理 / 055
 - 任务 3 质量管理 / 061
- 项目 2 处理中心常见异常和突发应急事件管理 / 068
 - 任务 1 处理作业异常管理 / 068
 - 任务 2 常见突发应急事件管理 / 076



模块 3 安全管理

- 项目 1 基础安全管理 / 084
- 项目 2 服务安全管理 / 091
- 项目 3 设施设备安全管理 / 099



模块 4 数据分析

- 项目 1 网点数据分析 / 110
- 项目 2 处理中心数据分析 / 122



模块 5 客户服务

- 项目 1 业务推介 / 134
- 项目 2 满意度调查 / 142
- 项目 3 投诉处理 / 152

任务2 收派作业效率分析

任务说明

快递网点的收派作业,必然要消耗或使用人工、设备、时间、财物等资源。单就收派作业的效率而言,快递网点的管理者应用最少的资源去完成最大量的作业任务,追求作业效率的最大化。

快递网点的管理者在进行效率分析时,一般应从两个方面入手:整体效率评价可以帮助快递网点管理者判断快递网点运营的整体水平,反映的是管理者运用资源能力的大小;个体效率评价则体现了不同员工业务水平的高低,反映了员工个人对自身资源运用能力的不同。

进行这些分析,可以引导快递网点的管理者进一步对不足之处做原因探究,从而帮助管理者明确网点作业组织改进优化的方向。

任务导入

张明安排完仓管员王乐今天的工作任务后,在上午9点钟赶到了公司总部,参加业务学习。这次业务学习的主题是快递网点的收派作业效率分析。经过学习回到网点后,张明开始整理自己所管理网点的收派业务数据。尽管这家网点是新开业的,只有两个多月,数据还不是很充分,但张明依然希望能够用刚刚学到的知识做一些分析。

任务实施

张明计划先对各个快递员所负责的区域进行作业效率分析。于是他做了以下工作:

一、整体效率分析

1. 信息识别

明确分析的目的,然后根据目的从庞杂混乱的数据中确定所需的有用信息。这是张明在总部学习时,培训师特别强调的在进行数据分析时需首要完成的工作。张明认为,对快递员的收派区域进行效率分析,至少需要以下数据,即快递员的区域分配数据、业务量数据和出勤数据。他想先依据这些数据进行初步分析,如果有必要,再进一步做实地调查,确定是否必须要做区域调整。

2. 数据收集

张明的快递网点配备了完善的信息管理系统,很容易从系统中导出他想要的各种数据。快递员按工号对应负责1~21号派送区域,如表1-1-2、表1-1-3所示。

知识链接

生产率和生产效率

在统计学上,这两个概念是有着严格区分的。例如,某网点的10个快递员完成了1000件快件的派送量,则当天的人均生产率=派送总量/员工总数=1000/10=100(件/人)。如果公司给定的标准是人均每天应完成200件快件的派送量,则生产效率=完成生产率/标准生产率=100/200=0.5。在企业管理的实践中,有时并不太严格去区分生产率还是生产效率,而是笼统归纳为生产效率,表达投入产出能力,即一定时期内单位投入的产出成果。

实践调查

调查一家快递网点,快递员每天平均能完成多少件快件的派送量?快递员的派送量受哪些因素影响?

调查结论:

想一想

对收派区域进行效率分析时,为什么要用这些数据?

知识链接

数据和信息的区别与联系

数据是信息的表现形式和载体,可以是符号、文字、数字、语音、图像、视频等,数据是原始的,未经分析、组织,不相关的;而信息是数据的内涵,是对数据加工之后做出的具有含义的解释。

表 1-1-2 快递员 8 月份出勤记录和派件业务量情况

工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量
32001	27	3 003	32008	26	2 588	32015	24	2 315
32002	25	2 620	32009	25	2 403	32016	28	2 659
32003	25	2 577	32010	24	2 322	32017	21	1 933
32004	23	2 180	32011	26	2 627	32018	28	2 608
32005	24	2 538	32012	27	2 751	32019	25	2 455
32006	30	2 982	32013	26	2 501	32020	26	2 678
32007	26	2 709	32014	27	2 884	32021	26	2 567

表 1-1-3 快递员 9 月份出勤记录和派件业务量情况

工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量	工号	出勤天数	派件量
32001	22	2 314	32008	26	2 633	32015	26	2 512
32002	27	2 957	32009	26	2 516	32016	25	2 388
32003	27	2 829	32010	24	2 482	32017	26	2 429
32004	25	2 479	32011	25	2 630	32018	25	2 283
32005	25	2 612	32012	27	2 488	32019	24	2 499
32006	26	2 509	32013	23	2 185	32020	26	2 726
32007	24	2 451	32014	27	2 903	32021	26	2 375

管理提升

二八定律

“二八定律”是意大利经济学家帕累托发现的在社会经济现象中广泛存在的一个规律,即 20% 的少数关键因素往往会对整体产生 80% 的影响。“二八定律”的实质是提醒管理者关注对组织产生重大影响的少数关键因素,从而将管理者的有限资源集中于最重要的地方,以实现管理效率的提高。所以,在管理者的工作中,务必要保持对少数因素的高度关注。

想一想

除了专区专人,还有什么样的收派区域分配方式?

3. 数据分析

密密麻麻的数据被导出来时,张明瞬间就看花了眼。他知道,必须要对这些数据进行分析处理了。分析的思路就是比较每一个区域的平均日派送件量和所有区域的总平均日派送件量,明显高于和明显低于总平均日派送件量的区域应该特别予以关注,这会直接影响员工的收入平衡。

由于采取专区专人的收派区域分配方式(只有当员工休假时才会由其他员工临时代为派送,但整体影响可以忽略不计),区域总平均日派送件量和每个区域的平均日派送件量都可以通过区域总派送件量出勤天数来进行计算。

(1) 计算所有区域的总平均日派送件量:

所有区域 2 个月的总派送件量为:107 100 件。

所有员工 2 个月的总出勤天数为:1 071 天。

总派送量/总出勤天数=100 件/天。

(2) 计算每个区域的平均日派送件量(表 1-1-4):

表 1-1-4 计算每个区域的平均日派送件量

区域	平均日派送件量	区域	平均日派送件量	区域	平均日派送件量
1	108	8	100	15	96
2	107	9	96	16	95
3	103	10	100	17	92
4	97	11	103	18	92
5	105	12	97	19	101
6	98	13	95	20	103
7	103	14	107	21	95

(3) 为了更直观地体现不同派送区域的差异,张明运用了图表工具,如图 1-1-2 所示。

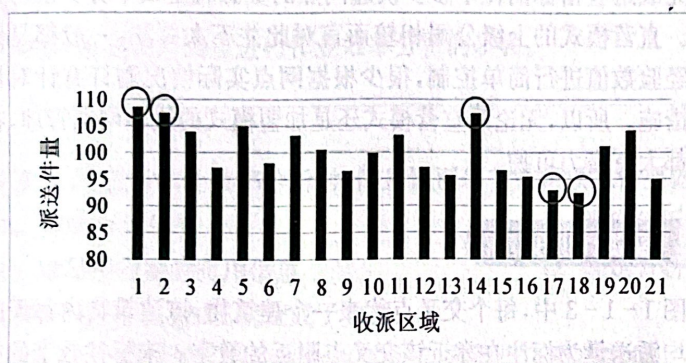


图 1-1-2 各区域平均日派送件量

4. 分析结论

张明根据经验设定了 5% 的浮动水平后,从图 1-1-2 中可以看出,1 号区域、2 号区域、14 号区域的平均日派送量明显高出平均水平,而 17 号区域、18 号区域明显低于平均水平。这有可能预示着快递员所负责的收派区域须进行必要的调整了。张明谨慎地决定再继续观察一段时期,看看更长期内的数据是否仍然支持这一结论。

二、个体效率分析

数据分析的过程给了张明极大的动力,他发现自己已经能够使用数据分析的方法了,他想再换个领域试试自己的这套方法。于是他把目光投向了平均日派送件量最低的 18 号区域。该区域的快递员是冯飞,其在加入自己的快递网点之前没有任何的相关从业经历。尽管入职之前冯飞参加了一些职业训练,但前面的分析让张明有些不放心,他忍不住把冯飞的其他业务数据调出来进行查看,以了解冯飞的收派业务工作效率。

冯飞所使用的业务手机是由公司统一配发的,安装了公司统一提供的应用软件,能够准确记录快递员每天收派作业的行动轨迹。这些行动轨迹在快递网点的信息管理系统上可以进行里程的统计。当张明用冯飞的总行进里程除以总收派件量,并与所有员工的平均值进行对



管理提升

相对公平的 5%

管理学的研究认为,在相对越稳定统一的环境下,基层员工的收入越应维持相对公平。在快递企业中,快递员的派送作业技能差异较小,无特殊情况下,不宜有过大的派费收入差距。经验表明,在大多数的快递网点内部,快递员一般对派费收入差距在 10% (平均派费收入水平上下浮动 5%) 以内具有较高的接受度。当然,“5%”并不具有绝对意义,管理者也可以根据企业的实际情况进行合理调整。

想一想

如果是由于客户分布密度不均导致的业务量不均该如何处理?



快递运营**1+X**证书制度系列教材

快递运营职业技能等级认定培训教材（职业基础）

快递运营职业技能等级认定培训教材（初级）

快递运营职业技能等级认定培训教材（中级）

快递运营职业技能等级认定培训教材（高级）

登录凤凰职教云平台，学习更多知识

www.fhmooc.com

责任编辑 刘蓉蓉

装帧设计 汤欣

ISBN 978-7-5499-9002-3



9 787549 990023 >

定价：49.00 元

5. 《物流信息管理》

icve 高等职业教育在线开放课程
智慧职教 新形态一体化教材

高等职业教育商科类专业群
物流类专业新目录·新专标配套教材

新目录
新专标

物流信息 管理

主编 孙颖荪 王晓阔



高等教育出版社

内容提要

本书是高等职业教育商科类专业群物流类专业新目录·新专标配套教材,也是高等职业教育在线开放课程新形态一体化教材。

“物流信息管理”是《职业教育专业目录(2021)》和《高等职业学校专业教学标准》中现代物流管理专业的专业核心课之一。本书按照物流信息在社会生产生活中的典型应用分为8个项目19个任务,包括物流信息及信息管理、仓库管理系统、运输管理系统、配送管理系统、物流公共信息平台、物流自动识别和数据采集技术、物流数据动态跟踪技术和物流数据存储和分析技术。每个项目设置了知识目标、技能目标和素养目标,围绕项目主题设计了项目背景和思维导图;每个任务设置了任务导入、任务组织和任务知识;课后设计了同步测试和综合实训。同时文中还设计了“社会担当”“德技并修”“行业前瞻”“案例分析”“竞赛衔接”等栏目,突出专业教育、思政教育与双创教育的融合。

本书图文并茂,兼具知识性和操作性,既可以作为职业教育专科、本科院校和应用型本科院校现代物流管理专业和交通运输类专业的教材,也可以作为广大物流从业人员的培训用书或业务参考用书。

本书配套建设了微课、动画、视频、课件和习题答案,精选其中具有典型性、实用性的资源以二维码方式标注在教材边白处,供读者即扫即用。其他资源服务详见书后“郑重声明”页的资源服务提示。

图书在版编目(CIP)数据

物流信息管理 / 孙颖菽, 王晓阔主编. -- 北京: 高等教育出版社, 2022.8
ISBN 978-7-04-057445-6

I. ①物… II. ①孙… ②王… III. ①物流-信息管理-高等职业教育-教材 IV. ①F253.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第258436号

物流信息管理

WULIU XINXI GUANLI

策划编辑 康蓉 责任编辑 余尚 封面设计 张志 版式设计 杨树
插图绘制 李沛蓉 责任校对 刘丽娟 责任印制 刘思涵

出版发行 高等教育出版社 社址 北京市西城区德外大街4号 邮政编码 100120
购书热线 010-58581118 咨询电话 400-810-0598
网址 <http://www.hep.edu.cn> <http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn> <http://www.hepmall.com> <http://www.hepmall.cn>

印刷 唐山市润丰印务有限公司 开本 787mm×1092mm 1/16 印张 17.5
字数 340千字 插页 2 版次 2022年8月第1版 印次 2022年8月第1次
定价 45.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物料号 57445-00

前言

随着经济发展水平和科学技术发展水平不断提高,物流行业在我国经济发展中日益起到了举足轻重的作用。当前,我国商品经济的主导因素已经逐渐从商品制造转移到商品流通环节,物流过程是否通畅、高效,物流功能是否完备,直接影响经济运行效率。物流信息管理已经成为现代物流管理中的一个典型发展趋势,在万物互联的时代,物流企业将通过信息化管理手段将供应链各个关键节点连成一个整体,进行统筹管理。

2021年3月12日,《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》(简称《规划》)正式发布。《规划》对物流发展和供应链创新高度重视,提出要“强化流通体系支撑作用”“提升产业链供应链现代化水平”“建设现代物流体系”等。为了实现国家以信息化带动工业化,以工业化促进信息化的方针,推动我国智能制造的快速发展,必须大力提高我国物流行业的信息化水平。

本书具有如下鲜明特点:

1. 思政引领,责任担当

本书以立德树人为根本目标,精心设计了知识、技能、素养三维学习目标,文中设计了“社会担当”“德技并修”等栏目,将职业自豪感、专业认同感和民族自信心的培养纳入教学目标,探索了课程思政的系统化实现方案,凸显物流信息管理对社会生产生活的重要作用和意义,辅助教师开展课程思政教学。

2. 知识更新,技能通用

本书以中华人民共和国国家标准《物流术语》(GB/T 18354-2021)为标准设计内容,体现了物流理论发展的最新成果和物流标准的开发应用。文中设计了“案例分析”“行业前瞻”栏目,引导学生掌握物流行业的新趋势、新技术、新规范、新应用。同时,本书设计的“竞赛衔接”栏目和课后的综合实训,均参照我国职业技能大赛的竞赛标准进行选取,适用性较强。

3. 图文并茂,立体阅读

本书图文并茂,建设了微课、动画、视频等类型丰富的数字化教学资源,既突

出了内容的直观性和阅读的趣味性，又能服务线上线下教学。在综合实训项目的设计上，操作流程多以图文形式展开，方便学生进行学习。

本书由广州番禺职业技术学院孙颖荪和天津交通职业学院王晓阔担任主编，安徽商贸职业技术学院吴竞鸿、安徽工商职业学院王婷婷和武汉船舶职业技术学院李慧担任副主编。具体编写分工如下：孙颖荪、王婷婷共同编写项目一和项目二，刘存、李慧共同编写项目三和项目四，王晓阔、马浩共同编写项目五和项目七，吴竞鸿、孙培英共同编写项目六和项目八，安徽共生物流科技有限公司董事长卢立新参与了本书综合实训项目的编写工作。

本书在编写过程中，参阅了国内外众多学者的相关著作、教材和研究成果，在此谨向相关专家、学者表示深深的敬意和由衷的感谢。由于时间仓促，加之编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者批评指正，以使本书日臻完善。

编者

2022年1月



“十二五”“十三五”职业教育国家规划教材



icve 高等职业教育在线开放课程
新形态一体化教材

高等职业教育商科类专业群
物流类专业新目录·新专标配套教材

物流类专业核心课

仓储与配送管理	刘雅丽 解翠杰
仓储与配送管理	谈 慧
仓储与配送管理	徐丽蕊 李 静
采购与供应链管理	张 彤 马 洁
采购管理(第四版)	赵继新 杨 军
物流成本管理	王桂花 万 里
物流设施设备(第二版)	刘 敏
物流设施设备	孙颖荪 胡子瑜
物流运输管理实务(第四版)	朱 强
运输管理实务(第二版)	李佑珍
运输管理实务(第四版)	井 颖 乔 骏
● 物流信息管理	孙颖荪 王晓阔
物流信息技术(第四版)	吴砚峰
物流地理(第三版)	谢金龙 翟玲英 蔡丽玲

物流类专业基础课

现代物流管理(第三版)	钱廷仙
现代物流管理概论	梁世翔 姬中英
现代物流概论(第三版)	孙秋菊
智慧物流实训	薛 威
供应链管理基础	马 翔
供应链管理实务	王桂花
物流法律法规	姬中英 王亚男
经济学基础(第二版)	冯 瑞
管理学基础(第七版)	单凤儒
电子商务基础与实务(第二版)	许应楠
商务数据分析与应用	吴洪贵
电子商务物流(第二版)	范 珍



ISBN 978-7-04-057445-6



9 787040 574456 >

定价 45.80 元



高等院校“十三五”规划教材·经济管理类

物流信息技术

主 编 张永宏 许可
副主编 马 浩



物流信息技术

主 编 张永宏 许 可

副主编 马 浩

西北工业大学出版社

【内容简介】全书共分9章,主要讲述了物流信息技术概述,数据库技术,条码技术,物流EDI技术,地理信息系统,射频识别技术,全球定位系统,物流管理信息系统,电子商务物流技术等内容。

本书可作为高等院校和大专层次物流专业和相关专业的教材,也可作为物流行业和物流从业人员以及物流行业管理层的学习和参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物流信息技术/张永宏,许可主编. —西安:西北工业大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-5612-3919-3

I. ①物… II. ①张… ②许… III. ①物流—信息技术—高等职业教育—教材 IV. ①F253.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第019218号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路127号

邮编:710072

电话:(029)88493844 88491757

网址:www.nwpup.com

印刷者:三河市天功达印刷有限公司

开本:787mm×1092mm

1/16

印张:13

字数:313千字

版次:2019年3月修订版

2019年3月第1次印刷

定价:49.00元

前 言

网络技术和移动互联技术的日新月异让现代人的生活变得非常便捷,现代物流理论和实践在我国的迅猛发展,催生了大量的新技术在以生活为主要领域的所有行业的发展,在一定程度上已经改变了传统的生活方式以及思维方式。

在多年物流相关专业的教学实践中,我们普遍感觉学到的知识不少,但大多数是比较理论的经济管理类基础知识,对于如何利用这些理论,缺乏实践应用及变通。所以临近毕业时候不知道自己学到了哪些知识和技能,也不知道自己能从事哪些工作,在就业准备上显得十分的迷茫。现代物流信息技术类教材所要承担的角色和重要性可见一斑。本书主要讲述的物流信息技术,既要將各种尖端技术的复杂原理用通俗易懂的语言表达出来,能够便于理解,又要紧密结合在物流实践中的应用,着眼于实际动手技能的培养以及所学技术在工作的使用场景的指点。

本书具有以下特点:

(1) 为体现本课程实践性和应用性较强的特点,本书提供了些许案例帮助读者理解、分析及讨论,扩展视野以备毕业后实践环境中的快速适应。

(2) 紧密结合本课程教学的基本要求,教材内容完整系统,重点难点分明,所用到的资料及信息力求新颖准确。本书注重物流信息技术的基本理论和物流实际业务相联系,强调知识体系的新颖和应用性较强的特点。

本书由张永宏、许可担任主编,由天津交通职业学院马浩担任副主编。具体分工如下:张永宏、许可负责编写第1章至第5章(约17万字);马浩负责编写第6章至第9章(约13万字)。

在本书编写过程中,参考了大量的数据和文献资料,并得到跨国企业、国际知名企业和国内大型企业的物流方向专业人士的帮助,在此向其作者和朋友们表示衷心的感谢!

虽然笔者从教多年,也很想给这个学科打造一部好教材,将自己多年在海外工作中的经验融汇进来,但由于水平有限,书中难免存在疏漏之处,恳请批评指正。

编 者

高等院校“十三五”规划教材
经济管理类

装帧设计：牧野春晖

ISBN 978-7-5612-3919-3



定价：49.00 元

出版证明

由天津交通职业学院王永桐（身份证号：120104198601033217）担任主编，刘玫（身份证号：120109198004190048）、芦春荣（身份证号：372323199001261227）担任副主编，罗栗轩（身份证号：120102198810241714）、曹国亮（身份证号：231002198002262710）、王金帷（身份证号：120104198310211212）担任参编的云教材电子出版物《智能仓储与配送》（ISBN：978-7-89514-843-7），已由我社于2024年3月正式出版。

特此证明！

江苏凤凰电子音像出版社

2024年9月27日



教材编写证明

兹有天津交通职业学院王永桐（身份证号：120104198601033217）担任主编，参与《智能仓储与配送》云教材编写工作（约 5.3 万字），本教材已由凤凰职教出版中心、江苏凤凰电子音像出版社出版，2024 年 3 月第 1 版，书号：ISBN 978-7-89514-843-7。

特此证明！

北京智启蓝墨信息技术有限公司

2024 年 9 月 27 日





智能仓储与配送

主编

王永桐

副主编

刘 玫 芦春荣

参编

罗栗轩 曹国亮 王金帷

责任编辑

陈姗姗 陈 灿

出版单位

江苏凤凰电子音像出版社

编写单位

天津交通职业学院

平台支撑

云书 | 云教材平台

技术服务

北京智启蓝墨信息技术有限公司

网址

<https://yunshu.zgxzsj.com/>

电话

400-008-1078

E-mail

service@mosoink.com

ISBN

978-7-89514-843-7

版次

2024年3月第1版

定价

42.00元

内容简介

本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“实事求是、创新思维、突出重点和注重实效”的原则，注重知识传授与价值引领相结合，运用可以培养大学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，结合高等职业教育实际，以理论必需、够用为原则，以培养应用型技能人才为目标，以适应企业岗位群为定位进行编写，全面论述了智能仓储与配送的基本知识和技能。

本课程以我国物流行业的发展为背景，以物流仓储配送运营管理过程为内容，以培养职业能力为核心，培养学生树立现代物流管理理念、掌握现代物流管理的基本理论和主要技能，使学生增强文化自信、职业认同感、国家意识和社会责任感。本课程各章均配有与学习内容相关的图片、图表，以增强学习者学习的积极性和趣味性。

本课程共分为六个情境，主要包括：

1. 走进仓储：主要介绍仓储与仓储管理的认知，仓库认知，以及对仓储中常见智能物流装备的认知，让学生对仓储有整体的认识，为后续章节的开展提供基础。
2. 仓储运作管理：是课程重要部分，讲述了出入库的基本概念、流程和管理原则，通过学习将全面了解出入库的各个环节，包括商品入库、存储、保管、出库等，以及如何运用信息技术进行出入库管理。
3. 仓储保管作业：主要内容为仓库保管作业和仓库安全管理，强调了商品养护、仓库盘点、仓储安全作业管理等的重要性，为未来的物流管理领域工作打下坚

实基础。

4. 库存控制：库存控制不仅是保障企业正常运营的关键，更是提升企业竞争力的重要手段，本情境主要内容包含认知库存控制和控制与优化库存，通过学习对库存的分类、库存控制合理化、库存控制指标等有所认知。
5. 走进配送：主要内容有对配送和配送中心的认知，让学生对配送系统及配送在社会经济发展中的作用有一定了解，掌握输送设备及分拣设备的使用方式，对配送增值服务有所理解。
6. 配送运作管理：包含配送作业计划的制定，配送路线优化中常用的节约里程法计算方式，用于配送中心微观选址的模式评价法的应用，对配送运作有整体掌握。

随着智能技术的不断发展，智能仓储与配送将在物流行业中发挥越来越重要的作用。《智能仓储与配送》云教材以其丰富的内容、实践性和互动性强的特点，致力于培养具备实际操作能力和创新思维的物流人才。通过本课程的学习，学生将全面了解智能仓储与配送的核心知识，为未来的职业发展做好充分准备。同时，本课程也为企业和相关机构提供了宝贵的参考资料，有助于推动智能仓储与配送领域的持续发展。

前 言

仓储与配送作为现代物流的核心环节，对于提高物流效率、降低成本、优化资源配置具有至关重要的作用。随着科技的飞速发展，智能化的浪潮已经席卷了各行各业，传统的仓储与配送方式也正在逐渐被高效、自动化的智能仓储与配送所取代。为了满足职业教育对于智能仓储与配送领域人才培养的需求，我们编写了这套《智能仓储与配送》课程，旨在为职业院校的学生提供全面、实用的知识和技能，帮助他们更好地适应未来的职业环境。

本课程的编创紧扣智能仓储与配送的发展趋势，结合职业教育的特点，注重理论与实践的结合。通过学习本课程，学生将能够掌握智能仓储与配送的基本概念、技术原理、系统架构、应用案例等方面的知识，为今后从事相关工作打下坚实的基础。

本课程的特色主要体现在以下几个方面：

1. 理论与实践相结合。本课程不仅介绍了智能仓储与配送的基本概念、原理，还结合大量的实际案例，让学生在学习过程中，能够深入理解并掌握实际操作技能。
2. 内容新颖、前沿。课程中涉及的智能仓储与配送技术，都是目前行业内最热门、最具有发展潜力的技术，结合最新的行业动态和技术进展，确保课程内容的时效性和前瞻性，学生可以紧跟时代步伐，掌握最新的技术动态。
3. 注重实际操作能力的培养。本课程不仅有丰富的理论知识，还专门设计了实践

自己的实际操作能力。

4. 使用方便、互动性强。课程中设置了多个互动环节，如在线测试、小组讨论等，云教材能更方便地实现师生在线交互，激发学生的学习兴趣，提高学习效果。
5. 适用范围广。本课程不仅适用于智能物流技术、物流管理、电子商务等相关专业的学生，对于有志于了解和掌握智能仓储与配送技术的其他专业学生，同样具有很高的参考价值。

通过本课程的学习，学生将能够全面掌握智能仓储与配送的基本概念、原理和应用方法，提高自身的实践操作能力和问题解决能力，能够感受到智能科技的魅力，激发学生的创新思维和实践能力，这将为他们未来的职业发展打下坚实的基础，成为物流行业的优秀人才。

本课程由天津交通职业学院王永桐任主编，天津交通职业学院刘玫及芦春荣任副主编，参编人员有天津交通职业学院罗栗轩，天津万疆冷链仓储有限公司曹国亮，国药控股天津物流有限公司王金帷，具体编写分工为：王永桐编写第一章、第四章第一节；刘玫编写第二章、第四章第二节、第六章；芦春荣编写第三章、第五章第二节；罗栗轩编写第五章第一节、第五章第三节；曹国亮、王金帷在本书编写过程中提供了企业案例与作业流程，并对实训内容予以开发和指导。全书由王永桐负责统稿、定稿，由天津交通职业学院物流工程学院院长王晓阔教授主审。

本课程在编创过程中，参考了大量的文献资料，在此对有关作者表示衷心的感谢！由于物流行业处在数智化加速变革和发展中，加之编者水平有限，时间仓促，内容难免存在不足，恳请有关专家和读者批评指正。