

物流考试综合辅导:业务管理流程 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/269/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E8_80_83_E8_c67_269703.htm

1. 订单处理作业: 物流中心的交易起始于客户的咨询、业务部门的报表，而后由订单的接收，业务部门查询出货日的存货状况、装卸货能力、流通加工负荷、包装能、配送负荷等来答复客户，而当订单无法依客户之要求交货时，业务部加以协调。由于物流中心一般均非随货收取货款，而是于一段时间后，予以结帐，因此在订单资料处理的同时，业务人员尚依据公司对该客户的授信状况查核是否已超出其授信额度。此外在特定时段，业务人员尚统计该时段的订货数量，并予以调货、分配出货程序及数量。退货资料的处理亦该在此阶段予以处理。另外业务部门尚制定报表计算方式，做报表历史资料管理，订定客户订购最小批量、订货方式或订购结帐截止日。

2. 采购作业: 自交易订单接受之后由于供应货品的要求，物流中心要由供货厂商或制造厂商订购商品，采购作业的内容包含由商品数量求统计、对供货厂商查询交易条件，而后依据我们所制订的数量及供货厂商所提供较经济的订购批量，提出采购单。而于采购单发出之后则进行入库进货的跟踪运作。

3. 进货入库作业: 当采购单开出之后，于采购人员进货入库跟踪催促的同时，入库进货管理员即可依据采购单上预定入库日期，做入库作业排程、入库站台排程，而后于商品入库当日，当货品进入时做入库资料查核、入库品检，查核入库货品是否与采购单内容一致，当品项或数量不符时即做适当的修正或处理，并将入库资料登录建档。入库管理员可依一定

方式指定卸货及栈板堆叠。对于由客户处退回的商品，退货品的入库亦经过退货品检、分类处理而后登录入库。一般商品入库堆叠于栈板之后有两种作业方式，一为商品入库上架，储放于储架上，等候出库，需求时再予出货。商品入库上架由电脑或管理人员依照仓库区域规划管理原则或商品生命周期等因素来指定储放位置，或于商品入库之后登录其储放位置，以便于日后的存货管理或出货查询。另一种方式即为直接出库，此时管理人员依照出货要求，将货品送往指定的出货码头或暂时存放地点。在入库搬运的过程中由管理人员选用搬运工具、调派工作人员、并做工具、人员的工作时程安排。

4. 库存管理作业: 库存管理作业包含仓库区的管理及库存数控制。仓库区的管理包括货品于仓库区域内摆放方式、区域大小、区域的分布等规划；货品进出仓库的控制遵循：先进先出或后进先出；进出货方式的制定包括：货品所用的搬运工具、搬运方式；仓储区储位的调整及变动。库存数量的控制则依照一般货品出库数量、入库所时间等来制定采购数量及采购时点，并做采购时点预警系统。订定库存盘点方法，于一定期间印制盘点清册，并依据盘点清册内容清查库存数、修正库存帐册并制作盘亏报表。仓库区的管理更包含容器的使用与容器的保管维修。

5. 补货及拣货作业: 由客户订单资料的统计，我们即可知道货品真正的需求量，而于出库日，当库存数足以供应出货需求量时，我们即可依据需求数印制出库拣货单及各项拣货指示，做拣货区域的规划布置、工具的选用、及人员调派。出货拣取不只包含拣取作业，更应注意拣货架上商品的补充，使拣货作业得以流畅而不致于缺货，这中间包含了补货水准及补货时点的订定、补货

作业排程、补货作业人员调派。6. 流通加工作业: 商品由物流中心送出之前可于物流中心做流通加工处理, 在物流中心的各项作业中以流通加工最易提高货品的附加值, 其中流通加工作业包含商品的分类、过磅、拆箱重包装、贴标签及商品的组合包装。而欲达成完善的流通加工, 必执行包装材料及容器的管理、组合包装规则的订定、流通加工包装工具的选用、流通加工作业的排程、作业人员的调派。7. 出货作业处理: 完成货品的拣取及流通加工作业之后, 即可执行商品的出货作业, 出货作业主要内容包含依据客户订单资料印制出货单据, 订定出货排程, 印制出货批次报表、出货商品上所要的地址标签、及出货检核表。由排程人员决定出货方式、选用集货工具、调派集货作业人员, 并决定所运送车辆的大小与数量。由仓库管理人员或出货管理人员决定出货区域的规划布置及出货商品的摆放方式。8. 配送作业: 配送商品的实体作业包含将货品装车并实时配送, 而达成这些作业则须事先规划配送区域的划分或配送路线的安排, 由配送路途选用的先后次序来决定商品装车的顺序, 并于商品的配送途中做商品的追踪及控制、配送途中意外状况的处理。9. 会计作业: 商品出库后销售部门可依据出货资料制作应收帐单, 并将帐单转入会计部门作为收款凭据。而于商品购入入库后, 则由收货部门制作入库商品统计表以作为供货厂商请款稽核之用。并由会计部门制作各项财务报表以供营运政策制定及营运管理之参考。10. 营运管理及绩效管理作业: 除了上述物流中心的实体作业之外, 良好的物流中心运作更要基于较上阶层的管理者透过各种考核评估来达成物流中心的效率管理, 并制订良好的营运决策及方针。而营运管理和绩效管理

可以由各个工作人员或中级管理阶层提供各种资讯与报表，包含出货销售的统计资料、客户对配送服务的反应报告、配送商品次数及所用时间的报告、配送商品的失误率、仓库缺货率分析、库存损失率报告、机具设备损坏及维修报告、燃料耗材等使用量分析、外雇人员、机具、设备成本分析、退货商品统计报表、作业人力的使用率分析等。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com