

双 11 爆仓？仓库经理告诉你制胜锦囊！

今年的双 11 已经步入倒计时，很多商家已经开始准备了，每次谈到双 11，大家内心都是比较矛盾和纠结的，单量多的时候希望下次少一点就好了，少的时候又希望多一点，还没来的及发挥功力，订单就没了。我听到过最多的吐槽是“双 11 就是赔钱赚吆喝的”。较大力度的折扣带来爆炸式单量的同时，也带来了爆炸式的客诉和退货，而客诉的锅通常都是直接朝着咱们这些干仓储、干物流的老铁们砸过来。

细心的小兄弟会进行万全的准备，但是当双 11 真的如约而至的时候，那些本以为会避免的问题又再一次出现，当所有人都焦头烂额的时候，问题越发的频繁，仿佛在说：我们会迟到，但从来不爽约。我身边很多朋友都有这样的感觉，相同的问题总是反反复复，如影随形；所以希望今天分享的内容能够给大家在后面的双 11 带来一些启发。

首先针对双 11 常见的问题，从宏观角度来讲，我认为主要可以概括为以下四个因素所引发出来：人、货、场、单。将以上四个因素细化来讲，可以细分出如下的问题，我们一起来看看这些问题你有没有遇到过。

人员要素所引发的各种问题：

1、人员的分工混乱

人员的分工混乱，尤其是多层次岗位的人员职责模糊，这类问题的主要起因为：企业为了满足双 11 的大规模订单需求增加人力，通常做法是增加大量的临时用工来缓解双 11 订单量大的压力。这意味着到了双 11 会有高于平时数倍甚至数十倍的人员需要进行管理，这无形的给仓储管理人员带来了巨大的压力，如果不提前做好应对方案，现场一定会像国庆时的热门旅游景点一样热闹。

因此当面临人员分工问题时，一定要提前做好充分预案，这一步至关重要，将直接影响到作为总指挥官的你的工作压力，合理的方案将会为你在双 11 期间争取大量的时间，能够以上帝视角去审视每个环节的变化，从而作出相应的排兵布阵。

方案中要首先要将内部员工进行合理分组，他们是你最大的王牌，这里可以参考 sop 的流程和订单预测或者日发货计划来进行分组和人员比例的分配，并明

确每个分组岗位的职责，确认组长以保证小组稳定产出的同时，能够处理和汇报异常情况。

接着确定各环节的交接人及流程保证所有环节闭环。例如，双 11 时很多仓库会提前预打包，预打包区的商品领料，拣货员和库管员之间要依据订单做好交接工作，保证订单和库存的准确，在每个分组中除了指定组长明确职责外，还需将内部员工尽可能的分解到各个小组中去，以保证每个小组都有熟练的老司机，比如打包组细分到每个小组时都能有至少一个内部员工参与其中，这里除了给内部员工根据现状重新分组明确职责外，还解决了平时多岗位员工双 11 迷茫的问题。

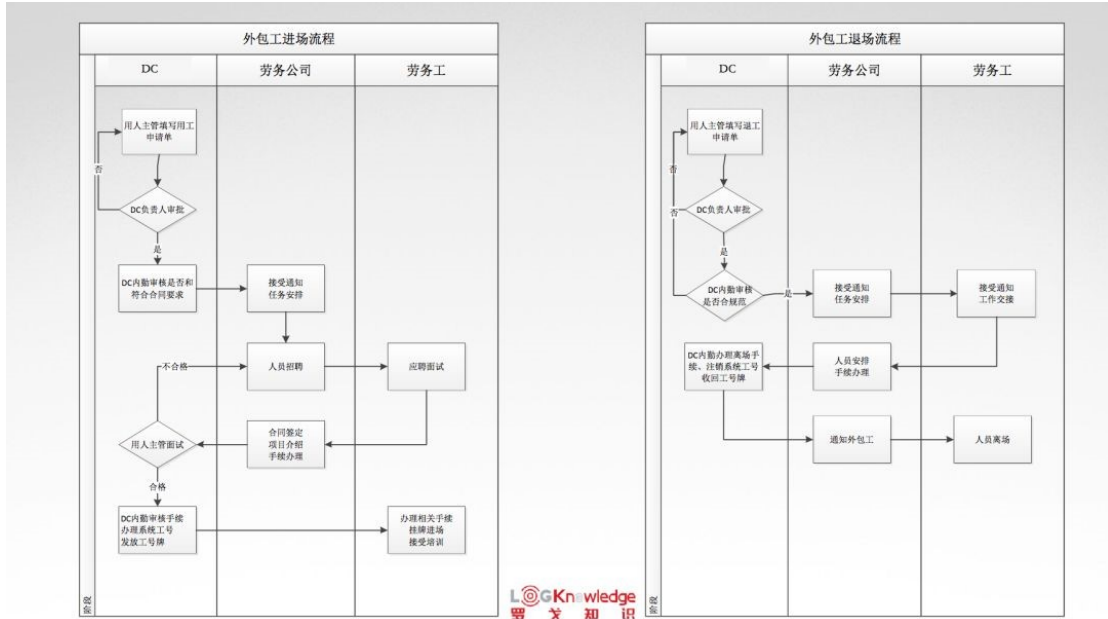
接下来就要根据每日的订单完成计划确定每个组的临时人员数量，最好在计划中向劳务公司多要两到三个名额，以解决劳务公司人员不足和不符合要求的人员替换的问题。

组长分工明细表

序号	组名	组长	班次	组员	人员空缺	保存表单	保存设备	保存工具	其它事项
1	爆品订单处理组		2	1+1 (自有)	2	爆品单据交接表、交接单底联、人员考勤表 爆品交接单回收表、爆品发货量统计表			
2	爆品打包组		2	50+20(临时工)	0	商品交接表、物料回收表、人员考勤表			
3	爆品交接组		2	1 (早班)	1	底联暂存、人员考勤表			
4	多件单据管理组		1	1 (自有)	0	多件拣货单交接表、多件商品交接表、取消和返单、多件交接单、人员考勤表、多件打包量统计表			
5	多件拣货组		1	7 (外包)	0	拣货差错表、物料回收表、人员考勤表			
6	多件复核组		1	6+6 (自有)	6	复核差错表、取消单、返单、拣货单暂存、人员考勤表			
7	多件打包组		1	18 (临时工)	0	物料回收表、人员考勤表			
8	多件交接组		1	3 (自有)	3	杂件交接单暂存、人员考勤表			
9	单件拣货组		1	7 (外包)	0	拣货差错表、物料回收表、人员考勤表			
10	单件复核组		1	10 (自有)	6	复核差错表、取消单、返单、拣货单暂存、人员考勤表			
11	单件打包组		1	30 (临时工)	0	物料回收表、人员考勤表			
12	单件交接组		1	3 (自有)	3	单件交接单暂存、人员考勤表			
13	异常单处理组		1	1 (自有)	0	人员考勤表			
14	补货组		1	3 (自有)	0	人员考勤表			
15	订单组		2	3 (自有)	0	多件单据交接表、单件拣货单交接表、人员考勤表			
16	后勤保障		2	1 (自有)	0	物料领取表、人员考勤表			

2、人员数量不足

这个问题的原因其实上面已经带到，因为订单量的增长超出了日常的作业峰值，通常仓库的做法是聘用临时工来解决这个问题。下图是劳务进出场的流程案例，供大家参考。



如果企业是属于日常做活动的那一类，可以考虑找一两家长期合作的劳务公司达成战略合作，第一可以有效的控制账期，从而降低人员成本；第二可以保证一定比例的人员对业务的熟悉程度，好的甚至可以直接招募；第三可以保证人员素质，与劳务方之间的约束力更强。

密 交 知 识

指标内容	标准	分值	考核标准	取数标准
月度作业总量		10		系统取数，人员作业量统计报表
人员稳定性		25	>=85%	本月在岗人数 / (本月在岗人数+本月离岗人数)，以外包工在岗30天以上纳入统计
人均作业效率		25	>=每小时400个	考核期内拣货商品总个数 / (拣货结束时间-拣货开始时间)
作业质量 (拣货)		30	差错率 <=0.03%	本月拣货差错个数/本月拣货总量
配合度		10	100%	本月执行要求数量/本月要求总量

还有一部分的仓库喜欢申请让公司其他部门或门店的同事到仓库支援双 11，方法也是可行的，但是我个人不太建议。首先抛开每个部门都有自身工作职责不谈，跨部门同事支援双 11，仓库的约束力、工作效率难以保障，且差错率难以问责，只会激化不必要的部门矛盾，当然前后期的一些工作例如盘点可以采用此方案来解决。

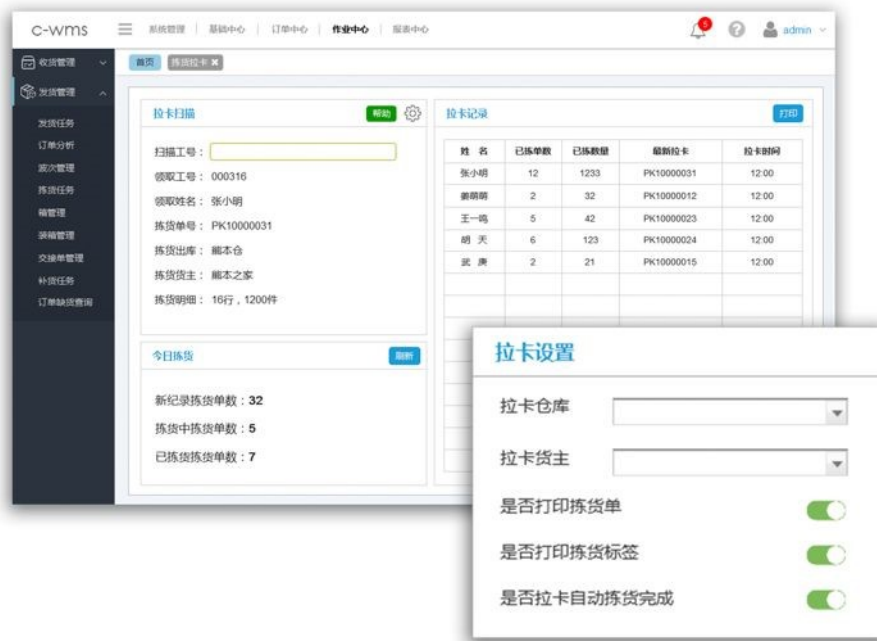
3、人员业务生疏

在大多数仓库中，内部员工跨岗位协助的情况是很常见的，即使像京东这样的电商巨头跨岗位工作在其仓库中也是家常便饭，所以内部员工对自家业务基本了然于胸，即便是陌生的岗位也可以在短时间内上手。

问题主要就集中到了临时人员身上，我给出的方案是：在双 11 前务必给临时人员做好学习培训工作，提前参与到各岗位的工作中去熟悉业务，如果能如第二点提到的有稳定的熟悉自家业务的临时人员则最佳；接着就是通过合理分组和内部人员带教的方式保障每个小组的产出；最后一点，把临时人员尽可能的安排到门槛相对较低的岗位，做好库存的交接和转移工作。

4、人员绩效统计

现在仓库中计件的绩效模式非常常见，能者多劳，多劳多得也很合乎情理，通常仓储管理系统都有非常细化的人员工作绩效统计。



上图为 C-WMS 的拉卡拣货功能

涉及到系统以外的工作可以由交接至组长处的单据进行统计汇总，最好细化到小组成员，针对劳务公司也要做好职责确认，明确赔偿标准避免日后结算时扯皮。下表是劳务外包绩效考核案例，供大家参考。

指标内容	考核目标	分值	计算方法	取数标准	数据来源
拣货满足率	100%	20	每低 0.1 个百分点扣 2 分	订单实际拣货商品总量/订单分配量	WMS 系统-统计报表：-客户订单满足率-拣货满足（数量）
拣货及时率	100%	20	每低 1 个百分点扣 2 分	当日实拣商品总量/当天订单分配应拣总量，每天统计，月底汇总（除去物料）	WMS 系统-库存作业查询-拣货明细
人员稳定性	>=80%	20	每低 1 个百分点扣 1 分	连续工作 3 个月以上员工数量/本月员工总量	DC 行政内勤
作业质量（拣货）	差错率 <=0.03%	20	每高 0.01 个百分点扣 2 分	本月拣货差错个数/本月拣货总量 拣货差错：包括多发、少发，发审	门店差异反馈日报表，客服提供
配合度	100%	10		本月执行要求数量/本月要求总量	
现场秩序	符合 7S 管理要求	10	按 7S 管理评分表取数	月底进行每日评分汇总，取平均值	质控 7S 管理检查表

劳务外包公司绩效考核表

货物即库存所引发的问题：

1、库存混乱准确率低

这一点我相信大家应该都有比较深刻的感悟，也是个老生常谈的问题。导致库存混乱的原因有很多，最常见的是日常收发货时的差错，上架、拣选、补货时的人为失误，尤其是拣货，为了个人方便，不依据系统指引的库位随意拣选，同样会导致库存的异常。

订单的取消机制不合理，也会导致已经拣选的商品在逆向流程中出现问题；再加上在库过程中的日常损耗、移库盘点损益时的粗心大意都会导致库存异常。单个的库存异常如果不定期修正，库存状况会持续恶化，就像肿瘤一般越发的严重。

库存管理也是日常仓储管理中最常见的问题，通常采用盘点+损益的方式来保障库存准确和异常库存的修正，盘点+损益也是目前最行之有效的方法，但是同样与之同行的是更多的衍生问题。再者，就是通过库位优化的方式，将库存布局优化得更加合理，更有利于库存管理和盘点工作，同样会降低库存出错概率。

我们经常提到的云仓、前置仓、门店后仓其实就是一种库位优化的模式，只是更宏观，通过数据分析的结果将库存调拨到离客户最近的分仓、前置仓，本质就是一种库存优化的方式。和我们在库内将同 SKU、同品类集中存储、对 SKU 做 ABC 分类存储等做法是殊途同归的。



库存合并优化

优化：相同sku合并至同一库位，避免过度分散，使拣货区域集中

优化：调整混放严重的库位，将库存量1-3个的sku合并

盘点：动碰盘点、循环盘点（建立盘点机制）

损益：对库内的差异库存、冻结库存调整损益

质检：对污损商品进行清洁，残损商品库存下架

2、库存盘点困难

盘点为解决库存问题的一大重要手段，在双 11 来临前做好盘点工作，保障库存准确稳定是不是就可无一失了呢？

当我们着手盘点时会发现仓库库存太高，尤其是双 11 即将开始，仓库的备货量和 sku 数超出了平时的数倍，再加上其他各项准备工作，无疑给盘点增加了难度，于是又面临了一个新的问题：如何解决盘点困难无从下手、事倍功半的问题？

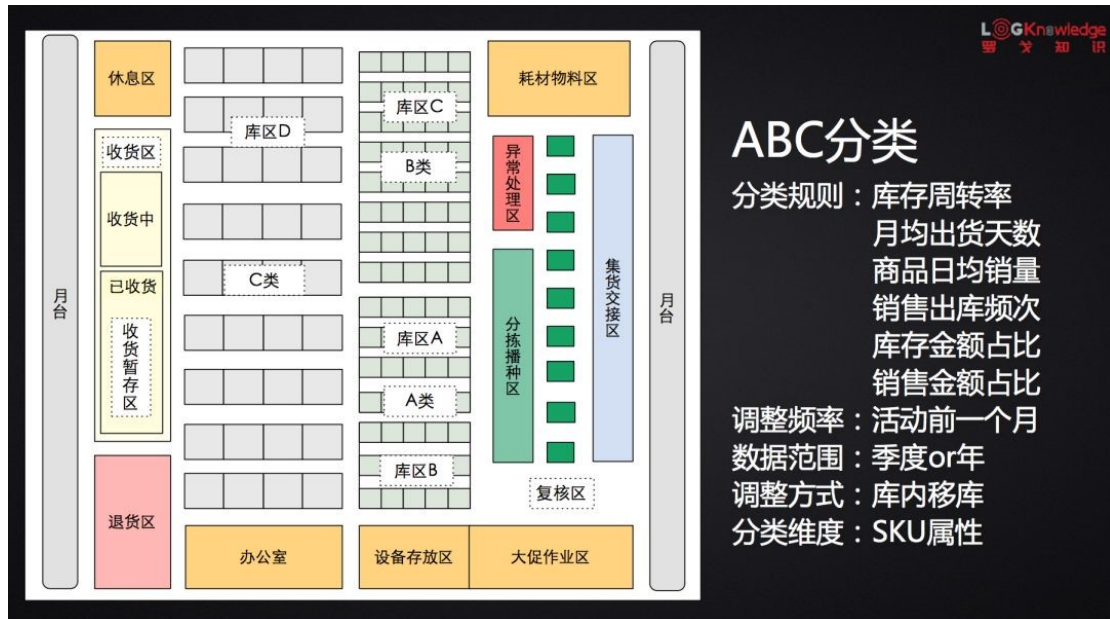
盘点主要分为：异动盘点（也叫动碰盘点）、静态盘点（也叫计划盘点）、动态盘点（也叫循环盘点）这几种盘点类型。哪一种盘点最适合双 11 这种场景呢？

我建议采用动碰盘点结合循环盘点的方式。

- 动碰盘点可以利用每天的零碎时间保障发生库存变化的库位库存准确，既对之前的订单进行了复查又保证了常规库位的库存准确性。

- 循环盘点则要根据优先级进行，优先针对 A 类商品，也就是双 11 的爆款或者快消类商品进行集中盘点，这样可以保证盘点的效率最大化，利用有限的时间盘点出货频率最高的商品和库位，从而保障更多的订单正常。

这里有几个评判 A 类商品的指标供大家参考：



3、如何保障库存盘点的准确性

最简单的做法就是将盘点的数据与原始库存数据进行核对，找出差异较大的部分，分配给不同的盘点人员进行复盘，保障盘点的可靠性，特别注意要保证多套系统间的库存一致，当 WMS 完成库存修正后，一定要检查上下游系统间的库存是否一致，差异部分要及时调整。

4、拣选出错

实际作业中会出现很多始料未及的状况，日常拣选出错是非常常见的，即使应用 RF 甚至机器人的货到人拣选也难以避免这类情况的发生。

常规拣选中的多拣、漏拣、串拣，都可以依据拣货单或者系统中的拣选纪录找到原始库位进行处理，就不累述了。这里和大家分享一个比较特殊极端的场景：比如在复核时会发现拣货员有时会犯这样一个错误：错拣了拣货单上并没有的 sku，当你问他是从哪个库位拣出来的时候，他又不记得了，面对这样的情况，常规做法是查出这个 sku 的库存明细，逐一盘点查找是哪个库位缺少了，这样纠错虽然合理但极其消耗时间。我们也可以借助系统来简化操作，将商品从异常区借一个负库存移出来至常规库位中，这样总库存还是正确的，当发现实际出错的库位时再将出错的库存移入异常区，抵消借出的负库存，这样可以保证每个环节相互独立，通过最小的操作完成调整且尽可能的不影响其他作业。

场地使用空间运用的问题：

1、仓库库容不足仓库爆仓

爆仓几乎是每年双 11 的热门词，不仅仅是自家仓库的爆仓，承运商爆仓导致的运力不足现象也是屡见不鲜。

库存备货量的增加意味着需要更大的空间存储商品，订单量增加意味着需要更大的空间进行作业，这里可以看出有两个空间是最为重要的：作业区空间、仓储库存空间，这些都给有限的仓库空间带来了巨大挑战。

我见过很多牺牲作业区空间去满足库存空间的例子，更有甚者连动线巷道、消防通道都不放过的，这种方式往往是整体混乱，效率低下的开始。

LOG Knowledge
要 关 知 识

产品数据分析

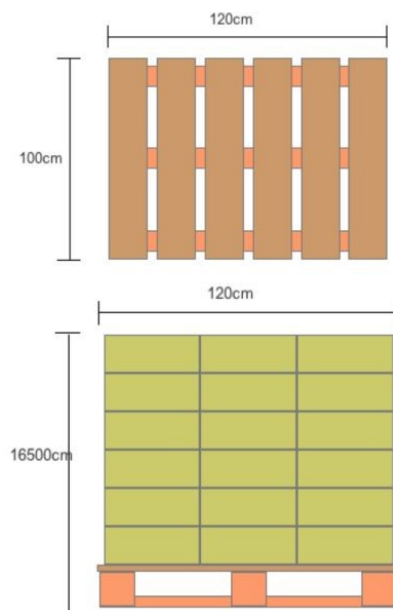
商品标准规格：

- 1、覆盖数据库商品规格90%的尺寸；
- 2、通过加权平均法计算商品平均规格；

下面以40*30*25作为标准规格举例；

托盘标准确定 (cm)：

- 托盘尺寸：长120*宽100*高15
- 堆码标准：长120*宽100*高170
- 托盘面积：1.2*1=1.2平方米



应对空间问题，还是有其他方法可以处理的。比如先计算大致所需的整体空间，再进行合理的空间规划，有过仓储规划经验的朋友应该深有体会，前期有效的数据分析对后期规划的合理性十分有益。

托盘储存量分析

以商品外包装规格 (cm) :

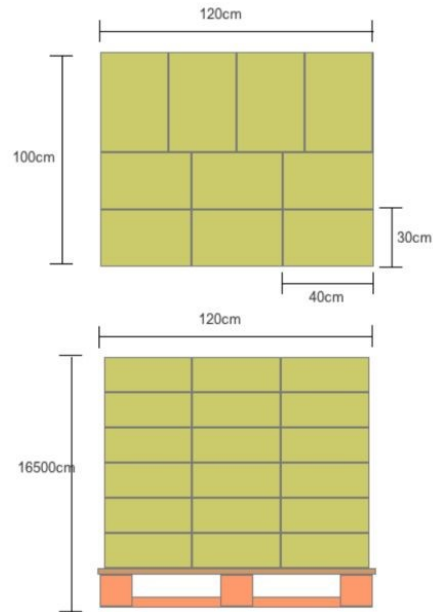
1、40*30*25

码盘规则 (6层) :

右图所示码盘规则:

每层存储量: $4+3+3=10$ 箱;

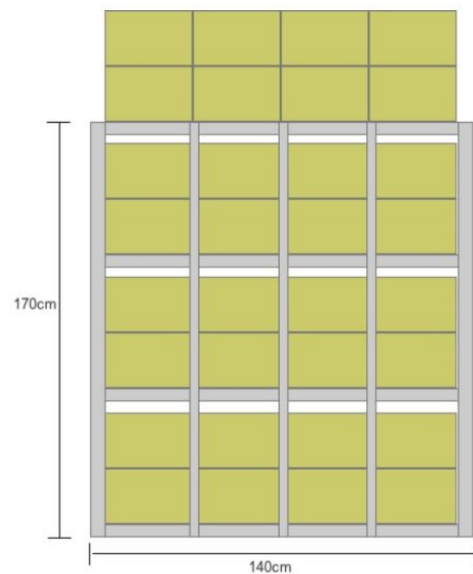
每托存储量: $10*6$ 层= 60 箱;



还可以根据自身的仓库情况采取一些简单的措施提高仓库利用率。比如将耗材存放在月台, 预打包的作业区设置在月台货主外仓, 在仓外搭建活动棚仓, 条件允许可以租用就近的仓库, 将大批量商品通过地堆集中存储不留巷道, 利用高度空间托盘叠加, 预打包商品存于活动棚仓等, 记得做好防盗工作。

货架存储量分析

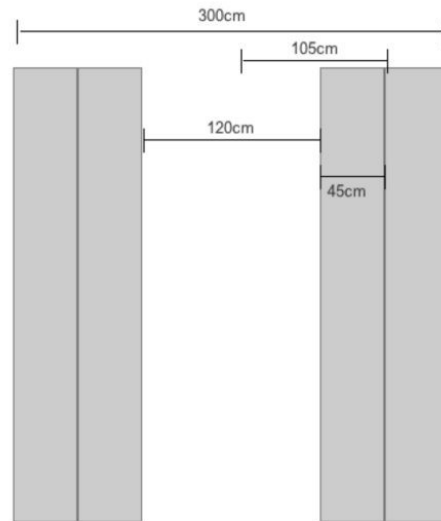
- 1、当前出库SKU总值: 5000个;
- 2、拆零拣选位需求: 5000个 (不混放)
- 3、货架规格cm (4层为例)
长140*宽45*高165 (单层高55)
- 4、以40*30*25外箱规格测算;
- 5、每层货架存储量: $4*2$ 层= 8 箱
- 6、每组货架存储量: $8*4$ 层= 32 箱
- 7、每组货架库位数: $4*4$ = 16 个
- 8、所需货架组数: $5000/16$ = 312 组
- 9、最大存储量: 5000sku、10000箱货



库内按照前面提到的库位优化策略做一些调整, 将滞销商品后移, 同时充分利用固定的货架或托盘空间, 如零散的 sku 集中存储, 提高货位混放上限, 但不宜过多, 以免影响拣货效率, 数量控制在 3-5 个 sku 为最佳。

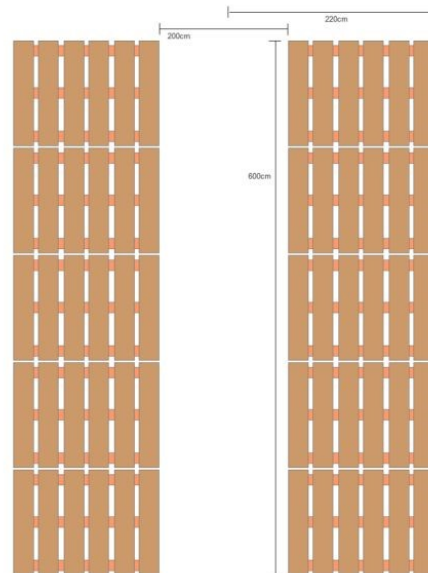
货架区布局

- 1、货架区通道：1.2m
- 2、每组货架所占：0.6m
- 3、每组货架+通道公摊：1.05m
- 4、每组货架面积：1.05*1.4=1.47平
- 5、一列设置6组：6组*1.4m=8.4m
- 6、每列货架面积：8.4*1.05=8.82平
- 7、每列存储sku量：6*16=96 (max)
- 8、每列存储箱数：6*32=192箱 (max)



托盘区布局

- 托盘标准确定 (cm) :
- 托盘尺寸：长120*宽100*高15
- 堆码标准：长120*宽100*高170
- 托盘面积：1.2*1=1.2平方米
- 托盘区通道：2米
- 单列托盘数：5托
- 公摊通道：1+1=2m
- 每托面积：2*1.2=2.4平*5托=12平



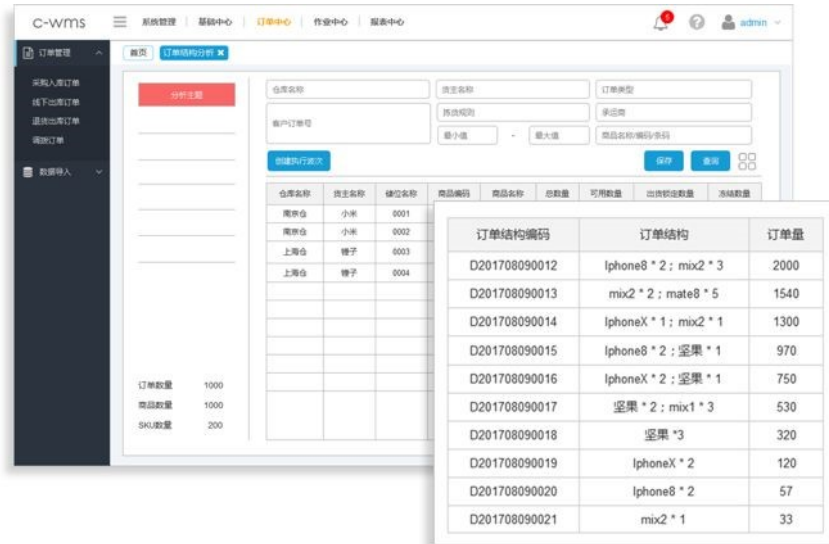
对于拣选区域来说，尽可能的不去影响作业，尤其是拣货的动线巷道。有的朋友会疑惑，扩大了平面空间会增加拣选面积，拉长了拣选距离，拣货效率不就会下降了吗？这么说没有错，是多开3公里到达目的地还是遥遥无期地堵在三环的高架上，我相信大家都会作出明智的选择。等大促结束后大家分析数据时一定会发现这段时间的坪效会是出奇的高，最后强调一下，无论什么情况下消防通道不能堵，毕竟安全第一。

现场 7S 检查表						
类型	序号	具体内容	综合得分：		责任到人	
			标准分	得分	问题描述	负责人
整理	1	各物品有无划分具体摆放区域，并按照规定摆放；	3			
	2	常用的工具（清洁工具）集中放于工具箱内；	3			
	3	无用物品（残次，垃圾等）有无当日清理；	3			
	4	损坏设备有无当日修理或报修；	3			
	5	历史文档资料有无归档整理。	3			
整顿	6	各区域标志标识是否清晰明了；	3			
	7	货品、设备等是否在规定的区域内摆放整齐；	3			
	8	办公桌面干净整齐无杂物；	2			
	9	作业期间工具、物品等有无堵塞通道；	4			
清扫	10	货物码放有无超过作业流程规定高度；	4			
	11	地面是否干净整洁，无任何纸皮垃圾；	3			
	12	货架及货物是否干净无灰尘；	3			
	13	叉车，拣货车，电脑等工具是否干净整洁；	3			
清洁	14	卫生死角有无清理干净；	3			
	15	有无对人员进行排班，定期清扫卫生；	3			
	16	有无划分各责任区，指定责任人；	3			
	17	地面垃圾有无及时清理；	3			
	18	墙面，围栏等是否干净整洁；	3			
安全	19	《仓储现场 7S 检查表》有无按时点检并上报；	3			
	20	消防设备范围内有无放置任何物品；	3			
	21	危险之场所有警告标示；	2			
	22	消防器材随时保持使用状态，并标识显明；	2			
素养	23	按照安全标准要求运营操作；	4			
	24	员工有无穿戴工牌，衣着整体大方；	3			
	25	员工言谈举止是否文明大方；	3			
	26	员工作业有无暴力扔掷物品；	4			
	27	员工有无躺坐设施设备，工作台等；	3			
	28	员工有无乱扔垃圾，随地吐痰；	3			
	29	作业时有无按流程标准作业，保证人身安全，维护机器设备；	3			
节约	30	员工精神状态，工作氛围是否积极向上；	3			
	31	无人工作或人员离开时，有无关灯关风扇关电脑关水	2			

仓库 7s 的作用远远不止好看这么简单，除了能够更好利用仓库空间外，对正常作业效率提升也十分显著，仓库作业耗时最多的莫过于行走，即使是机器人也要不断负重行走，因此越是在双 11 期间越要保证库容良好，需要安排专人负责巷道杂物清理与物料耗材归整。

大批量订单所引发的大型车祸现场：

专业的仓储管理系统中有一个非常重要的功能——波次管理，可以有效地对大批量订单进行数据分析和处理，从而保证订单的处理效率和流水线般的稳定生产，波次规则配置得不够合理会导致现场情况非常混乱。



上图为 C-WMS 的订单结构分析功能

1、拣货效率低下

对双 11 订单来说，最棘手的问题莫过于拣货效率低下。效率低下的环节并不止拣货，但是拣货是其中最核心最重要的环节，因此也最被在意。

拣货效率之所以低下是由于订单量突然井喷，引发补货量增大、存储量增大导致拣选面积增加、拣货动线变长、巷道拥堵、临时工生疏、sku 过多且分散等问题。

因此要保证拣货效率就要保证 A 类商品的集中存储，拣选人数在同区域的控制、巷道的畅通，这些都是最基本也较常规、高效的解决方法。

如果我们能够利用订单结构中的规则，通过波次控制拣货节奏，会给拣货带来质的提升。由于双 11 的订单规模化特点，订单的重合率基数也会被放大，我们可以充分利用这一点对订单进行聚合。

举个例子说明，假设下表是双 11 的订单结构数据：

双十一订单结构表模型

单量排名	订单结构组成 (商品: 数量)	订单数	涉及sku
1	A: 2 B: 3	1000	A、B
2	B: 2 C: 3	800	BC
3	E: 2 G: 3	750	EG
4	H: 2 I: 3	700	HI
5	B: 2 D: 3	650	BD
6	E: 2 D: 3	600	ED
7	A: 2 C: 3	500	AC
8	E: 2 B: 3	450	EB
9	F: 2 J: 3	400	FJ
10	J: 2	350	J
11	B: 2	300	B
12	H: 2 G: 3	250	HG
13	A: 2 E: 3	200	AE
14	B: 2 G: 3 E: 1	100	BGE

- 1、涉及sku数: 10个 A B C D E F G H I J
- 2、单量总和: 7050单

这里一共涉及到了“A、B、C、D、E、F、G、H、I、J”10个sku，共计7050单。假设每次只拣选5个sku，如何选择能让拣选效率最大化？

双十一订单结构分析模型

SKU	sku聚合频次	聚合频次订单数排名	涉及单量合计
B	6次	1、2、5、8、11、14	3300
E	5次	3、6、8、13、14	2100
G	3次	3、12、14	1100
A	3次	1、7、13	1700
C	2次	2、7	1300
D	2次	5、6	1250
H	2次	4、12	950
J	2次	9、10	750
I	1次	4	700
F	1次	9	400

假设我们每次只拣选5个sku，如何选择拣选的sku来使得拣货效率最大化？

订单频次排名分析：ABCEG

58%

若拣选：ABCEG，则可聚合的订单如下：

单量排名	订单结构组成 (商品: 数量)	订单数	涉及sku
1	A: 2 B: 3	1000	A、B
2	B: 2 C: 3	800	BC
3	E: 2 G: 3	750	EG
7	A: 2 C: 3	500	AC
8	E: 2 B: 3	450	EB
11	B: 2	300	B
13	A: 2 E: 3	200	AE
14	B: 2 G: 3 E: 1	100	BGE

依据频次排名的前5个sku是：ABCEG，涉及到这五个sku的明细是：
可以看出涉及到的订单数达到了4100单，占比达到58%，也就是说拣选这5个sku则可以完成58%的订单；

我们来看一下分析结果：依据频次排名的前 5 个 sku 是“A、B、C、E、G”，涉及到的订单数达到 4100 单，占比 58%。意味着拣选“A、B、C、E、G”这 5 个 sku 可以完成 58%的订单。

如何结合这些 sku 涉及的订单量，也就是重叠频率来分析，结果会如何？

订单单量排名分析：ABCDE

64%

若拣选：ABCDE，则可聚合的订单如下：

单量排名	订单结构组成 (商品: 数量)	订单数	涉及sku
1	A: 2 B: 3	1000	A、B
2	B: 2 C: 3	800	BC
3	E: 2 G: 3	750	EG
7	A: 2 C: 3	500	AC
8	E: 2 B: 3	450	EB
11	B: 2	300	B
13	A: 2 E: 3	200	AE
14	B: 2 G: 3 E: 1	100	BGE

依据涉及订单量排名的前5个sku是：ABCDE，涉及到这五个sku的明细是：
可以看出涉及到的订单数达到了4500单，占比达到64%，也就是说拣选这5个sku则可以完成64%的订单；



依据涉及订单量排名的前 5 个 sku 是“A、B、C、D、E”，订单数达到 4500 单，占比 64%，高于刚才依据频次计算出的结果，这意味着拣选这“A、B、C、D、E” 5 个 sku 可以完成 64%的订单，大大提高了拣选效率。

不难发现，这种订单结构的聚合分析方式和做仓储规划时常用的 EIQ 分析法十分相似。虽然订单结构的复杂化和 sku 过多，会让 sku 的覆盖率被拉低，但是通过订单结构聚合的思路一定可以为拣货策略带来非常大的帮助。并且，双 11 订单的规模性会拉大订单基数，sku 的覆盖率会再度被拉伸，因此这种思路在大促期间非常值得使用且有价值。这里只介绍一种思路，还有很多其他订单分析聚类方式和方法，这里就不延伸了。

综合来讲，双 11 是非常突出的表现了电商仓储的一大特性：订单波动性强的特点促使大促来临时，订单将呈现出规模化，这对仓储而言是有利有弊的。

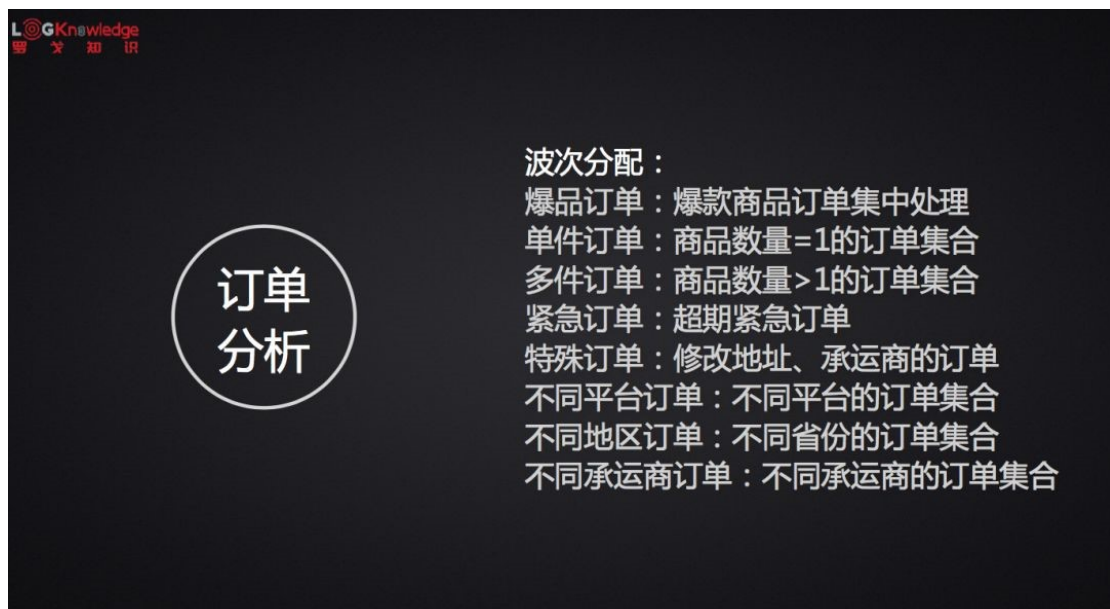
有利的因素在于，不同类型的订单形成规模化便于集中批量处理，可以大大提高订单处理效率；而不利的因素在于，正是由于订单量的几何倍数增长，随着订单基数的增长，电商订单的快速响应、高准确率、订单量未知等特性也被不断的放大，上面提到的种种问题都会随之被放大，这就加大了大促订单的处理难度。

因此我们制定方案和策略的目的就在于利用有利的因素，快速批量的处理订单。规避和应对可能存在的风险和问题，充分发挥作为管理者的主观能动性。

2、订单结构复杂

单一的作业流程无法满足不同类型订单的批量处理，可以利用不同订单的结构特性做订单分类，不同的业务流程做对应处理，只要提前做好流程控制即可在一定程度上提高订单的生产效率。

1) 对订单进行分类。以下是一些常规的订单分类方式，在对应的场景中合理运用会带来不错的效果。比如通过地址筛选订单，将同地区的订单进行集中批量处理，为承运商减轻回中转中心分拣的压力，从而带来更有效的承运商资源。

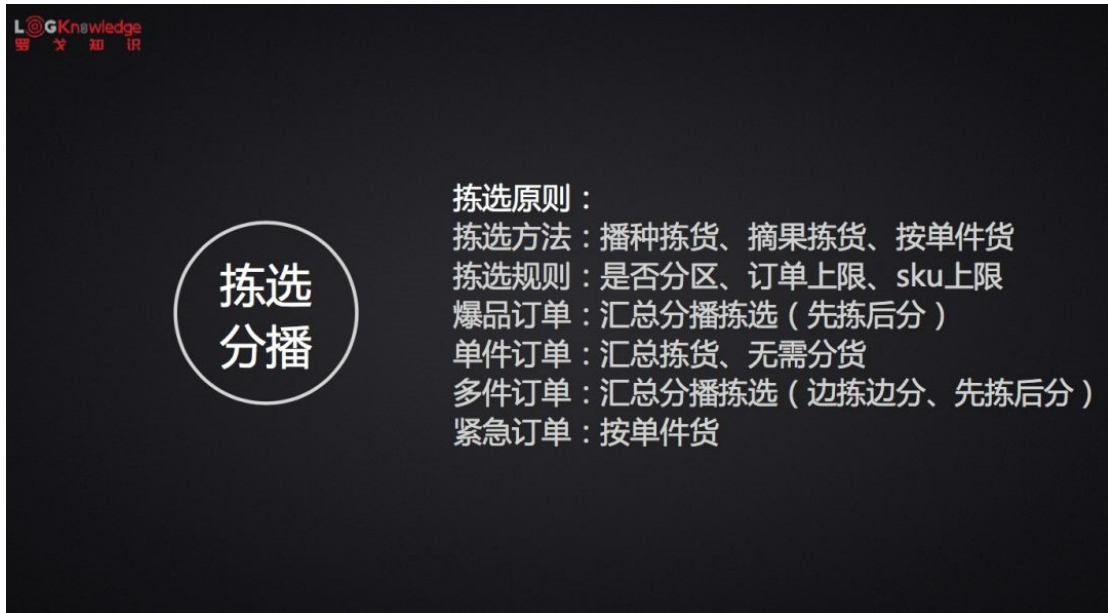


LOGKnowledge
智 慧 知 识

订单分析

波次分配：
爆品订单：爆款商品订单集中处理
单件订单：商品数量=1的订单集合
多件订单：商品数量>1的订单集合
紧急订单：超期紧急订单
特殊订单：修改地址、承运商的订单
不同平台订单：不同平台的订单集合
不同地区订单：不同省份的订单集合
不同承运商订单：不同承运商的订单集合

2) 针对不同类型的订单选用不同的拣选策略。这一方法在电商仓储运营中也很常见，日常订单量较小的时候，有些订单不需要刻意分类出来处理，到了双11，分类处理能够大大提高作业效率。

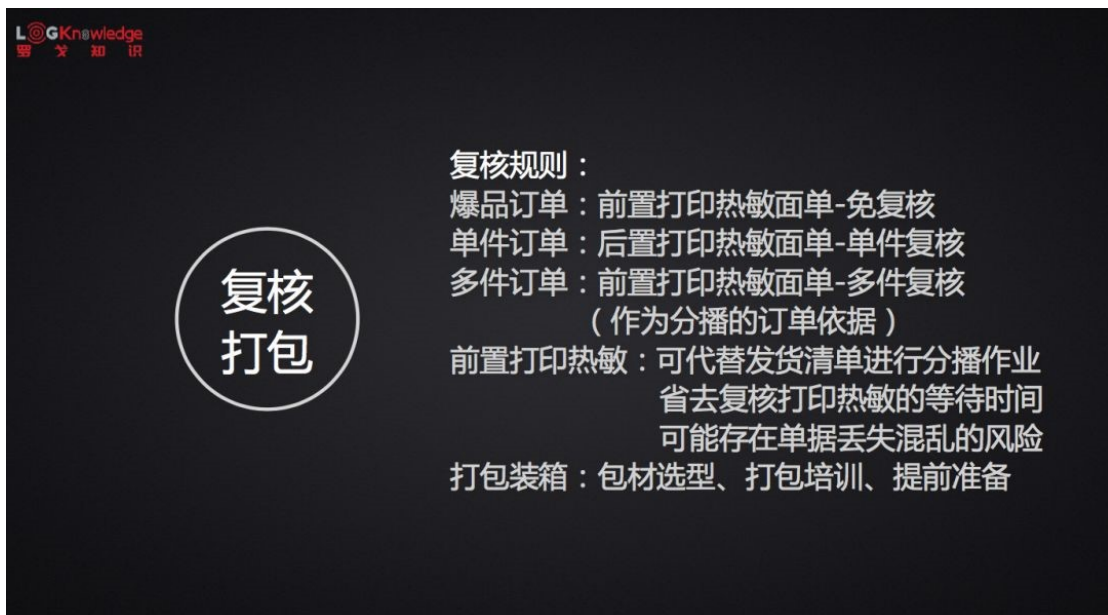


LOGKnowledge
智 发 知 识

拣选分播

拣选原则：
拣选方法：播种拣货、摘果拣货、按单件货
拣选规则：是否分区、订单上限、sku上限
爆品订单：汇总分播拣选（先拣后分）
单件订单：汇总拣货、无需分货
多件订单：汇总分播拣选（边拣边分、先拣后分）
紧急订单：按单件货

3) 在复核环节，每家仓储都有自己的执着，这里给大家一个参考，具体依据实际业务场景和拣选准确率来选择。日常打印的发货清单在双 11 期间可以考虑免打印，尤其是在预打包的订单中，这样可以提高出货效率，减轻硬件压力、人员成本、纸张成本。



LOGKnowledge
智 发 知 识

复核打包

复核规则：
爆品订单：前置打印热敏面单-免复核
单件订单：后置打印热敏面单-单件复核
多件订单：前置打印热敏面单-多件复核
（作为分播的订单依据）
前置打印热敏：可代替发货清单进行分播作业
省去复核打印热敏的等待时间
可能存在单据丢失混乱的风险
打包装箱：包材选型、打包培训、提前准备

最后再回顾一下电商仓储的几大特性，工作中充分利用其特性和订单结构，结合软硬件的加持，从而达到增效降本的目标。

L@G Knowledge
智发知识

特点

特点分析

- 订单的未知性：订单无计划、下单信息未知
- 订单的波动性：大促对订单波动影响较大
- 信息的滞后性：订单实时更新，难以预知
- 人员的灵活性：订单波动要求人员调配更佳灵活
- 仓储的零散性：库存越来越靠近消费者
- 平台的多样化：针对不同平台业务需要不同的流程

案例主要改编自：

1. 徐健. 双 11 爆仓? 仓库经理告诉你制胜锦囊! .
2. https://mp.weixin.qq.com/s/09_K5_ixMCNzds-4BmgN1w