

小红马快递公司配送问题及对策研究

严 微

(辽宁对外经贸学院, 辽宁 大连 116052)

摘 要 本文以小红马快递公司为例, 结合行业知识内容, 发现其在配送管理问题上存在一定的问题, 对整个物流配送环节的效率存在一定影响, 笔者通过搜集问题、整理问题、分析问题并对其提出了解决对策, 希望能够有效提高快递员的配送效率, 让整个配送环节更加专业, 保障交通安全, 满足客户需求, 对于企业自身提高行业竞争力和整个物流环节的管理并提高每个环节作业水平更加具有重要意义。

关键词 配送管理 网上购物 快递公司 信息化

中图分类号: F273.1

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2021)06-0036-03

1 前言

近几年以来, 中国的快递行业增长迅猛, 其中配送环节一直是顾客和快递员最关心的问题, 并且该问题直接影响到产品本身, 那么提高快递员的配送效率以及保障交通安全已经显得尤为重要。在快递配送业务中, 配送线路的选择在很大程度上都会影响企业的成本和效益, 如何能够在保证其他变量一致的情况下, 选取和应用适合本公司的配送管理模式, 保质保量的完成快件的配送已经是一个亟需解决的问题。随着物流业的不断发展与进步, 越来越多的人选择网上购物, 正是看重的是快递的便捷与迅速, 而配送是现代物流的一个重要环节, 在快递配送过程中, 不可忽视的是配送路径的选择, 它对快递配送的速度、成本影响非常大, 设计出一个合理的配送路线, 不仅可以大大缩短配送时间, 提高配送效率, 而且可以大大提高客户的满意度, 从而提高企业的综合效益, 达到利益的最大化。因此, 一些国内的学者对配送问题展开了一系列的研究。

陈蓉琳分析了中通快递公司的配送模式以及表明了如何优化配送流程^[1]; 韦智康分析了基于电商模式下生鲜农产品物流配送所存在的一些问题, 并提出了如何加强物流配送建设的相关措施^[2]; 张岩剖析了物流配送流程的现状, 从物流配送管理制度、物流配送信息化平台、物流配送送货流程方面提出了解决对策^[3]; 夏敏鸽阐述了单级配送模式、二级配送模式和三级配送模式等多种配送模式的特点和适用范围, 以及对物流配送路径的优化进行了分析。^[4]

针对小红马快递公司快递配送管理上存在的问题进行研究: 首先, 需要解决由于没做好快递的配送管理而导致快递延误送达的情况, 提高消费者的满意度; 其次, 需要给快递员提供便利、节省时间, 让快递配送环节更加专业, 让快递员的工作安全有效。现阶段我国快递行业还存在一些配送时间过长, 配送路线单一等问题, 这对于企业和快递员来说都是一个很头疼的问题, 同样对于快递行业的进

一步发展也是非常不利的, 这系列的问题大多都是由于配送管理模式的不合理所致, 那么对于快递业配送管理问题的研究具有一定的现实意义。快递配送中客户最在意的就是时间问题, 及时和快速正是客户满意的关键条件, 而要实现这一要求, 则需要结合不同快递公司的实际情况, 建立起一个最合适的配送管理模式, 使得最终利润值最大化。

本文以小红马快递公司为例, 结合国内外快递业配送管理的发展趋势和特点, 根据成本最小化的理念, 对该公司进行了详细的讨论, 发现其存在的问题并提出相应的对策, 来验证其有效性和适用性。通过本文的研究, 会得到一个较为合理但需要进一步完善的快递业配送方案, 具有一定可靠性, 会为快递行业提供一定的理论支撑, 为快递员们带来便利。希望本文能够为快递配送管理问题的深入研究提供一定的理论指导作用和实践依据。

本文首先对小红马快递公司进行了全面的了解和分析, 主要发现了配送中存在的几个有待完善之处, 同样也是很多快递公司目前正存在或经历着的问题, 并提出了几点合理化的建议。望该公司在制度建设和配送规范上有所重视, 减少配送成本, 进一步提升信息化水平, 优化配送路径, 积极培养物流管理专业技术人才。

2 小红马快递公司概括

2.1 公司历史

小红马快递公司始创于1999年9月3日, 立志做新兴的全国物流快递网络——小红马快递, 该快递公司主营电子商务配送, 成功的将电子商务中的在线购物与物流配送有机的结合起来, 小红马快递以“努力, 让客户感动”为宗旨, 在服务质量上力求客户的满意, 视客户的利益高于一切, 该公司本着服务至上的原则, 以全国物流快递网为基础充分发挥小红马快递网的优势, 争取建立更加紧密的快递和电子商务配送网络, 实现小红马快递网更大范围的覆盖。

★基金项目: 辽宁对外经贸学院 2020 年度校级大学生创新创业项目《基于 c-w 算法的快递配送路径优化研究》(项目编号: 2020XJDCA150)。

2.2 公司现状

小红马快递公司, 主营电子商务配送和同城配送, 目前拥有北京、天津、石家庄及同城内10家直属分公司, 还有众多的合作公司, 并且小红马快递公司一直在服务质量上力求客户的满意, 百分百地满足客户的需求。但近几年来, 小红马的发展并不如之前, 快递信息化水平较低, 机械化水平较为落后; 在制约物流配送的因素中, 速度还是目前一个有待解决的关键问题, 效率较低; 对员工的要求不够严格和规范, 整体素质有待提高。可以说是在被市场“推着走”, 具体表现为配送速度较慢, 企业规模较小, 管理能力较弱, 专业人才匮乏, 技术水平较为低下, 货损货差较多, 服务态度较差, 快递安全无保障等。对该公司自身的发展已造成了一定的影响, 尽管该公司已经采取了一些措施, 然而并没有过多的意识到它的重要性, 安全隐患一直存在。

2.3 公司发展方向

该公司早期在全市范围内建立了十六个递送部门, 并设有分拣中心, 采用配送中心和快件中心集散模式来完成每一个快件的收取和配送, 然而该公司与其他同等级配送中心和服务点的联系很少, 缺乏货物和流通和信息的交流。快递的配送流程按照7个阶段来实施, 即收件、配单处理、储存、分拣、装配、送件、签收, 以寄件顾客为起点, 通过配送中心的集散, 最终以收件客户为终点的物流过程。在整个的物流配送过程中, 公司始终都要以顾客的需求为最终目标, 提供最优质的服务和最快捷的物流配送。

3 小红马快递公司存在的问题

3.1 配送制度有待完善

目前该快递公司在一些商品上的制度建设还不够完善, 例如在冷链和冷库物流上, 不能够有效的保证产品的新鲜度和运输质量。同时该公司由于配送流程还不够规范, 每年都会消耗一定的成本, 例如在物流配送环节, 像是一些生鲜农产品, 在运输过程中需要进行特殊包装, 包装不符合或者没有按照产品要求包装的, 都会在一定程度上影响该产品的性质和销售^[5]。从而可以看出, 配送制度建设决定着整个配送流程的流畅度, 若一个公司在制度建设上有欠缺, 那么随之而来的就是各种问题, 最终不合理的商品包装和配送模式都会增加商品的破损率, 从而增加物流成本。

3.2 配送成本较高

该快递公司在快递配送中最大的物流成本就是运输成本, 在配送过程中, 会受到很多因素的影响, 从而导致运输成本的加大; 当快递因为某些原因导致不能按时到达指定的物流配送中心时, 需要进行短暂的停留, 由此产生的存储费用和保管费用也会是该公司配送成本的一个构成部分; 在快递配送过程中, 不管是在配送中心还是配送途中, 人工费用必不可少, 因为机械化程度较低, 所以人工成本贯穿在快递配送的整个环节, 若配送批量过多, 则产生的

人工成本也是相当大的。对于该公司来说, 最主要的成本就是以上三个, 因此导致配送成本一直居高不下。

3.3 信息化水平有待进一步提升

自本世纪以来, 全国各行各业信息化水平逐渐提高, 尤其建筑行业出现的建筑信息化水平提高的速度令人尤为惊叹, 配合政府发布的红头文件, 加上建筑企业的人才团队水平逐渐提高, 建筑行业信息化水平也不断提高, 使得国内建筑行业日益繁荣, 这使得该快递公司的信息化水平有待反省。无论是从物流设施还是技术上来说, 该快递公司的信息化水平都不够先进, 配送操作过程现代化程度较低, 物流信息系统开发滞后, 配送操作中计算机应用程度较低, 缺乏一个较为现代化的物流信息交换平台和相应的信息技术, 该公司传统的作业方式已经不能满足现代化需求, 机械化程度较低, 一些新兴的技术还未大范围应用和实施起来。最终导致与其他物流公司或者配送中心的通信和交流就会相对较少, 不能进行正常的业务指导、信息交流和商品配送, 目前还出现了配送成本较高、利润达不到理想水平的问题。

3.4 配送路径仍需优化

该快递公司在配送过程没有设计出一个较为合理的配送路线, 该公司的工作人员对于快递配送路径的选择, 大都是依据自己工作的经验, 如何选择配送路线, 都是工作人员们根据自己的偏好和经验来决定的, 缺乏较为规范的配送路径规划。最终由于没做好路径优化而导致快递延误送达的情况频频发生, 配送时间过长, 配送效率低下, 客户满意度不高, 效益达不到理想化。

3.5 缺少专业技术人才

该快递公司缺乏专业的物流管理专业人才, 精通专业知识的人很少, 在录用人员时往往要求会驾驶车辆, 能吃苦耐劳就行, 对现有员工的教育和培训也比较落后, 一般对员工的投资相对较少, 大部分员工都是没有经过专业的物流配送的培训, 缺乏相应的理论知识, 其文化素质普遍较低, 对于相关的一些法律法规并不是很了解, 这对于该公司的配送模式的选择和更新都是非常不利的。专业人才缺乏已经成为该公司发展道路上的一个障碍, 最终导致该公司在模式创新和管理手段上都相对来说落后于其他公司一些, 物流服务水平较低。

4 小红马快递公司解决对策

针对小红马快递公司配送中出现的实际情况, 具体提出以下几点措施。

4.1 完善配送制度

该公司在公司制度上和运输规范上有漏洞, 需要进一步完善。严格实行该公司的规章制度, 实行统一的配送地点; 对不同商品进行不同包装, 特殊产品特殊对待^[6]; 开设专门的冷链运输管理服务, 对冷藏车等物流运输设备进行定期检查和维护, 减少货损, 在最大程度上保障产品的新鲜度和运输质量。

4.2 减少快递配送成本

该公司需要改变配送管理模式,来减少物流配送成本。一说到配送成本,我们必须考虑到在途成本和库管成本以及人工成本这三大成本,对于小红马快递公司来说,扩大与各网点和配送中心的交流和合作,实现资源的最优化^[7];提高机械化水平,加大对一些自动化设备的投入和使用,节约人工成本;实现整车运输,合理利用配送车辆,并结合设计出来的最优配送路径进行配送,不延误,减少快递在库滞留成本。

4.3 提升信息化水平

随着现代科技的进步,特别是物联网技术的不断发展,物流信息化逐渐成为趋势,配送管理信息化更是越来越重要^[8],那么以信息系统为基础,提升物流公司的管理效率就是重中之重。对于小红马快递公司来说,要想大大提高物流配送能力,首要的就是要采用一些现代化的技术,例如在各物流信息的收集方面,提高物流信息的收集效率。在公司内建立物流信息交换平台,开发一个先进的物流信息系统;采用一些现代化分拣技术,如无线射频识别技术,提高机械化和自动化水平;在配送途中,采用一些定位系统来对各配送车辆进行路线的规划和查询,减少配送时间。借助物联网技术和大数据物流信息平台对整个物流配送过程进行优化和完善^[9],从而实现物流配送的信息化和智能化。

4.4 优化配送路径

随着电子商务的大力发展,国内的快递行业也迎来了爆发式发展,现在物流产业链越来越大,为了能够及时快速的把货物送到客户的手中,减少配送时间和配送里程,降低配送成本,同时也提高公司的经济效益,那么快递配送路径优化问题则成为了整个配送网络优化的关键问题。在物流配送过程中,配送路线的选择对快递配送的速度、成本影响很大,因此物流配送路线的优化是物流配送中的一个关键因素。

对于该公司来说,需要加大对快递配送路径优化的重视程度,设计出一个最为合理的配送路径,可以大大减少配送时间,提高顾客的满意度。

4.5 招聘和培养专业技术人才

现代物流企业对于物流人才的要求越来越高,并且需要的是开放型的综合性人才,不仅要精通物流管理方面的知识,还要对外语、国际贸易等专业有一定的掌握,使其在工作效率和专业知识水平上达到一致,才能更好的为公司服务,从而为公司管理提供可靠的建议。对于该公司来说,支撑起整个物流公司最主要的还是人,培养物流人才对于该公司来说是当务之急,这就需要恰当的人才策略来吸引更多的人才^[10]:该公司可以多与各高校进行校企合作,成为校企合作单位,多为各高校生提供实习的机会,加强与各大高校的交流;对现有员工定期进行物流培训,实行标准化管理;在员工招聘时,对招聘环节和应聘对象进行严格把控,择优录取;对于新老员工,始终贯彻服务和效率同样重要的理念,同时进行奖惩制度的制定,对于在物流

配送有贡献的员工给予奖励。

5 总结

物流配送管理模式的选择和应用,是决定一个快递公司效益水平的关键条件,本文针对小红马快递公司在物流配送中所出现的一些问题进行分析,可以认识到该公司存在的威胁和不足之处,并为小红马快递公司在配送过程中面临的问题提出了几点解决方案,需要在此基础上进一步改进,因此应该抓住机会,及时完善和优化配送过程,注重适合自己公司的配送模式的选择,选择适应自己公司的物流配送中心进行合作,在物流人才培养上面加大投入,实行一些正确合理的人才策略和制度等等。从而来降低物流成本,提升信息化水平,优化配送机制,完善配送流程,优化配送路径,尽早形成适合本公司发展的配送模式,使该公司能早日成为更为专业化的物流快递企业。

规范物流配送管理是小红马快递公司进一步发展的充分必要条件,同时更需要强化物流配送监督管理。小红马快递公司在不断完善和优化的过程中,要借助科技的力量,如扩大电商在物流配送过程中的影响,加强物流资源的整合,降低商品在物流配送中的损耗率,加强物流配送体系化建设,提升物流配送质量,从而能够满足消费者和商家的多元化需求,提供最优质的快递服务。借助物联网技术和大数据物流信息平台来实现商品配送的信息化和智能化,促进该公司在大数据形势下规模化发展。

参考文献:

- [1] 徐梅. 申通快递配送问题分析与优化 [J]. 经济研究导刊, 2020, 04(09): 53-54, 60.
- [2] 李薇. 城市快递配送问题优化改进策略研究 [D]. 内蒙古: 内蒙古工业大学, 2018.
- [3] 秦维璟. 农村快递末端配送问题研究——以大连市谢屯镇为例 [J]. 劳动保障世界, 2016, 04(26): 43, 47.
- [4] 王春雷. 申通快递公司终端配送的问题及对策 [J]. 商业故事, 2016, 04(25): 66-67.
- [5] 陈蓉琳. 铜仁市物流配送管理存在的问题及对策研究——以中通公司为例 [J]. 福建电脑, 2015, 31(01): 15-16, 123.
- [6] 张岩, 王小志. FU 物流公司物流配送流程问题分析及对策研究 [J]. 物流技术, 2014, 33(21): 85-87.
- [7] 韦智康. 电商模式下广西生鲜农产品物流配送的问题与对策 [J]. 农村经济与科技, 2020, 31(02): 83-84.
- [8] 高雷振, 伍冠东. 军事物流配送管理问题与对策研究 [J]. 饮食科学, 2018(10): 151, 153.
- [9] 夏敏鸽. 军事物流配送管理问题与对策研究 [D]. 湖南: 国防科学技术大学, 2013.
- [10] 胡仁强. 军事物流配送管理问题与对策探讨 [J]. 现代营销 (下旬刊), 2016(09): 54.