

# 乡镇快递末端配送机制的完善研究

孙楠 翟容康 杨心宇

辽宁工程技术大学, 中国·辽宁 阜新 123000

**【摘要】**随着互联网行业的不断进步,我国快递行业近几年的交易量呈现不断增长的态势,随之而来也推动了乡镇快递行业的发展,但由于乡镇网络基础设施的不完善、交通运输系统不健全,使快递行业的物流运输上下级联动不能完全精准衔接,因此本文主要通过从乡镇快递末端配送的现状及问题、解决现存问题的原因出发,进一步提出我国物流服务行业联动效应——乡镇快递末端配送机制的完善研究。

**【关键词】**乡镇快递;现状;存在问题;解决机制

目前,由于快递服务行业的不断发展,乡镇快递末端配送的服务机制不仅是物流服务行业一部分,更是推动物流服务行业发展的一大支柱。农村物流是指为农村居民的农业及其他经济生产、生活资料等提供物流服务,一切经济活动的总和。农村物流区别于农产品物流,农产品物流是指农村出产的农产品为对象的物流服务,一般是指农产品如何销售、流通至消费者手中的输出物流,主要是农产品流通、销售到城市居民手中的物流。<sup>[1]</sup>农村物流的发展不仅能带动乡镇快递行业的向前发展,更能促进乡村振兴战略的实施,带动当地的经济的发展。

## 1 乡镇快递末端配送的现状和问题

### 1.1 关于“最后一公里”的配送模式

在我国,关于乡镇快递末端的配送主要解决的有关农村乡镇快递行业“最后一公里”的配送问题。虽然由于地区差异,不同地区产生的配送问题各不相同,但主要都是在完善乡镇地区的基础设施、交通运输体系、培养专业人才和完善快递站点的服务运营机制等方面的问题。由于我国乡镇地区整体分布比较分散,不同的配送地区要因地制宜,采取不同的运输方式,加之乡镇快递配送员的数量短缺,要想实现乡镇快递的末端配送,每年我国在乡镇快递末端配送的运输费用上就会花费很多,而这也阻碍了“最后一公里”的发展和农村快递配送体系的发展。

### 1.2 关于快递的取件管理方式

由于大部分的乡镇地区快递收货站的地域空间和农村快递覆盖面比较狭小,农村地区经济发展水平比较落后,快递网点建设的末端服务仅仅局限于县城一级,大部分快递的送货上门服务不能全面覆盖至每个农村地区或者社区,还是需要个人自取。所以,在实际生活中处理高峰期的个人取件问题,往往会出现错拿、漏拿、多拿等问题,究其根本是因为我国大多数的乡镇取货点存在工作人员数量少,而提货人数量多的问题。而现阶段快递站点的取件服务模式主要靠包裹暂存、包裹代寄。由于农村站点运营模式的特殊,包裹派送费用低,加之代寄量少以及缺乏变现手段,导致此现象一直存在。

### 1.3 关于乡镇快递的信息传递

我国快递取件信息的传递主要依赖于实时网络系统,而在我国乡镇地区的信息网络系统与大城市相比,通常会出现断层现象,即由于大多数农民自身文化素质的制约,造成快递取件实时信息的不准确,无法通过网络快递信息共享平台查获快递最新位置,并通过快递取件码取件。据调查显示,我国乡镇快递收货点

通常采用电话方式联系提货人,而这种快递信息的传播途径,不仅效率低,而且无法避免提货人在某一时间段内无法收到电话通知的情形,这也会影响快递站点服务人员的情绪心理,同时造成大部分陈旧快递积压的情况,影响快递取件效率。

## 2 乡镇快递末端配送问题的原因分析

目前,随着经济全球化的不断深化、大数据及5G时代的到来,网络购物成为大多数人消费倾向的第一选择,随之推动了快递服务行业浪潮的兴起,不仅在城市物流行业方面出现迅猛发展的势头,在乡镇物流的发展方面也有显著的提升。但针对乡镇物流的末端配送,以快递行业为例,例如从货源地发货的快递经物流中转运送,运输至中小城市特定的物流配备枢纽中转站,再由其运送至指定的乡镇收货点,这样由上游的货源地开始、中游的物流中转接收站接收、下游的乡镇指定快递收货点为终点而组成的一个完整的物流运输体系,但针对下游乡镇快递末端配送却出现了快递到达乡镇收货点后末端无人配送至定点地区的问题。

### 2.1 乡镇快递末端配送的管理模式单一化

具体原因如下:其一,在农村物流产品建设中,缺少长期性、全面性的规划,而且农村物流组织中的个体经营者相对较多,导致农产品物流模式难以形成规模化,为物流管理模式的创新构建带来限制。其二,在农村物流产业发展中,一些物流基础设施建设存在着重复性的问题,影响物流管理模式的引导质量,无法满足农村产品的创新发展需求,限制农村物流产业的经济化发展。其三,由于一些农民的文化水平相对较低,在物流管理中只是运用单一的模型,缺少创新意识,导致很多基础项目以及设施建设滞后,无法满足物流管理的信息获取需求,导致农村物流发展落后城市。<sup>[2]</sup>

### 2.2 乡镇基础设施及配送体系的不完善

在我国农村地区,经济发展水平落后,尽管有当地政府对乡村振兴的帮扶投资,但由于乡镇快递在配送过程中,快递包裹的分散性及物流配送地的不定向性,将导致物流无法实现集中配送,从而降低了乡镇基础设施设备的使用率,制约了乡镇基础设施的完备。在配送时间、空间和地域问题上,由于乡镇地区所处的环境限制,也将制约着配送体系的健全。

### 2.3 乡村快递人才匮乏

乡镇快递末端配送的市场目前还处于空白状态,而正是由于乡镇人才的缺乏,加上政府政策在吸引人才回乡返流方面出现的

短板, 大部分的高校毕业生及人才大多会选择前往经济水平发达地区的就业, 而不会选择前往乡镇地区。这一现象将严重影响乡镇快递服务行业的发展, 从而制约乡村经济发展水平。

### 3 乡镇快递末端配送问题的解决对策

#### 3.1 促进乡镇快递末端配送的管理模式多元化

3.1.1 关于配送人员数量上, 建立健全专门配送人员的管理机制, 要根据乡镇收货点快递的总量来安排配送人员, 精准控制配送人员数量, 减少配送人员的闲置与浪费;

3.1.2 要对乡镇快递配送的从业人员进行专业技能培训, 提高从业素养和服务质量, 避免因服务质量差产生的客户投诉问题而影响整个快递行业的服务声誉;

3.1.3 针对乡镇快递物流企业配送人员的胡乱收费现象, 行业要建立健全有关乡镇快递客户监督主体的管理制度和有关行业内部的奖惩机制, 二者双管齐下, 整顿乱收费的情况;

3.1.4 组织每月的工作总结会议, 注重对配送人员的现代化物流观念的定期培训, 克服运输储存式快递服务的旧观念。

#### 3.2 完善乡镇快递末端运输配送的基础设施及配送体系

##### 3.2.1 在乡镇基础设施的完善上

首先, 要建立完备的交通运输网络, 完善相关交通运输与乡镇快递配送的联动效应。其次, 改变原有单一的运输设备, 促进交通运输设备的多元化发展。最后, 乡镇快递末端配送针对基础设施完善这一问题, 可以寻求政府政策的支持, 与政府

合作共建良好的运送协调机制。

##### 3.2.2 在乡镇快递配送体系的完善上

创建网络共享平台发布快递位置实时共享信息, 方便帮助客户了解快递详情信息; 根据其自身的发展情况与实际特点, 引进先进的技术, 提高其信息化程度; 利用互联网技术, 提高采集和传播信息资源的能力, 进而提高乡镇快递的末端配送效率。

##### 3.3 培养乡镇快递物流配送人才

人才是最重要的资源, 快递人才是促进农村快递又好又快发展的重要基石。农村物流专业型人才是带动其物流企业发展, 推动乡村振兴战略践行的重要核心要素, 同时还是我国农村大量劳动力转移的关键途径。应该全方位提升物流专业高质量人才培养, 提高农村劳动力的综合素养, 为发展满足当代农村需求的物流行业、推动我国乡村振兴带来高效的人才支撑。<sup>[3]</sup>

### 参考文献:

- [1] 赵松岭, 杨欣玥. 乡村振兴战略下农村物流发展探析[J]. 合作经济与科技, 2019(07): 36-37.
- [2] 朱莎莎. 乡村振兴战略下的农村物流发展探析[J]. 中国市场, 2020(26): 168-169.
- [3] 吴平. 乡村振兴战略下农村物流发展存在的问题及解决对策[J]. 乡村科技, 2020, 11(30): 53-55.