

# 邮政快递业务的创新发展路径探析

张 涵

河南省邮电科技有限公司 河南 郑州 450002

**摘 要:** 现如今随着互联网以及电子商务的发展, 快速物流企业也在快速发展和崛起, 这就导致我国邮政业务的发展受到了严重的影响, 这种情况下邮政快递企业想要提升自身的市场竞争力, 实现自身快递业务的可持续发展, 就需要对自身经营、管理、服务以及品牌建设等内容进行创新, 进而满足当下市场以及用户的需求, 实现自身市场份额的扩大。基于此, 本文对当下我国邮政快递业务发展的现在以及发展过程中主要存在的问题进行了简要分析, 并提出了几项创新发展路径, 期望可以为邮政业务的创新和发展提供参考。

**关键词:** 邮政快递业务; 创新发展; 路径探析

## Exploration on the Innovative Development Path of Postal Express Service

Zhang Han

Henan Province Post and Telecommunications Technology Co., LTD Henan Zhengzhou 450002

**Abstract:** now with the development of the Internet and electronic commerce, rapid logistics enterprises are in rapid development and rise, which leads to the development of our postal business was seriously affected, in this case postal express enterprises want to improve their market competitiveness, realize the sustainable development of their express business, it need to innovate their own operation, management, service and brand building to meet the needs of the market and users, realize the expansion of their market share. Based on this, this paper briefly analyzes the present and the main problems in the development process of postal and express delivery business in China, and puts forward several innovative development paths, which are expected to provide reference for the innovation and development of postal business.

**Key words:** postal express business; innovation and development; path analysis

随着“互联网+”的发展, 客户个性化体验的需求不断增长, 电子商务交易将呈现爆发式增长。在这种背景下, 我国寄递市场发展也释放了巨大空间, 快递行业得到迅猛发展。而我国邮政企业已然从行业“老大”逐渐跌出了快速业务前五名, 在各大快递企业的不断创新下, 邮政业务量正在逐渐减少。这时如果邮政企业的自身的采取一定的措施必然会导致自身的快递业务发展出现停滞甚至受到严重挤压, 因此邮政企业要对当前自身业务发展过程中存在的问题进行详细的分析和研究, 结合邮寄行业以及电子商务的市场前景, 去对自身的快递业务进行创新, 进而满足当下市场以及客户的需求, 为自身的发展健康发展提供保障。

### 1 邮政快递业务发展现状

中国邮政在我国发展的时间较长, 并且覆盖的范围也较为广泛, 因此群众对邮政认同感以及业务的认可度也更多, 这是邮政快递业务发展的重要优势, 但是, 随着电子商务在我国的快速崛起和迅猛发展, 我国快递市场也迎来了快速发展的时期, 这种背景下我国大小型的快递企业也在迅速崛

起, 甚至一些国际物流快递企业也进入到了我国市场中, 这些都导致的邮政快递业务发展受到了严重的影响, 市场占有率也在逐渐下降。现如今, 随着“互联网+”以及物流技术体系的不断健全, 各大物流企业都在建立和发展的过程中不断进行创新变革<sup>[1]</sup>。但是, 邮政企业显然还没有意识到业务创新的重要性, 在发展的过程中各方面的变革还存在严重的不足, 导致在竞争越发激烈的市场环境中, 客户正在不断的流逝, 经济效益以及发展也受到了阻碍。

### 2 邮政快递业务发展中存在的主要问题

#### 2.1 邮政快递业务运输能力存在不足

虽然我国电子商务在不断发展, 快递业务量也在不断增加, 但是实际我国的整体快递业务发展还存在的一定的不足, 主要是由于我国运输能力和快递业务的需求无法形成正比, 这种情况下的导致邮政的快递运输能力自然也无法充分满足客户需求。虽然邮政快递业务的范围较广, 在开展快递业务的过程中可以将物品运输到一些偏远的地区, 但是在对邮政快递业务进行调查的过程中可以发现, 前期运输的速度

相对较慢,并且现在一些农村区域也在乡镇设置了快递点,这就导致客户在选择的过程中会优先选择其他的快递企业,造成邮政快递业务的农村市场以及农村市场都被大幅度的抢占。而造成这种情况的主要原因实际是由于邮政快递自身的运转流程还较为滞后,没有将现代化的电子商务技术以及信息技术应用到到快递业务中。实际上邮政企业自身也意识到了这一问题并推出了EMS快递,但是相对费用较贵,这种情况下也会导致大多商户以及消费者不愿意选择邮政快递<sup>[2]</sup>。

## 2.2 业务发展以及管理存在问题

中国邮政企业实际上涉及着众多的业务类型,而邮政快递业务实际上只是企业的一项业务之一,因此,中国邮政企业发展的过程中无法将精力、人员以及时间全部放在快递业务中,因此不论是其业务发展还是各方面建设、管理都存在不足。另外,邮政企业是国有企业,需要政府进行管控,因此相对管理理念较为传统,一些员工自身的素质以及能力也存在一定的问题,在业务管理以及服务的过程中出现了问题,影响了各项快递业务开展的同时,也导致客户的体验受到了影响<sup>[3]</sup>。现如今,我国邮政快递业务的人才队伍建设还存在严重的不足,不仅其自身专业能力和服务意识较为薄弱,并且整体营销能力也较为薄弱,快递业务系统建设不足,导致出现运输速度较慢,快件破损等情况,这些都是当前邮政快递业务发展停滞,竞争力降低的重要原因。

## 3 邮政快递业务的创新发展路径

### 3.1 分析市场需求,注重品牌建设

我国邮政快递业务本就具备高品质、高效益、运输范围广等特点,为了进一步提升自身的品牌效益,提升自身的是市场占有率,就需要邮政企业加强对快递业务的重视程度,并对当前快递市场中的快递企业以及顾客需求进行详细的调研和分析,进而对自身的市场定位进行明确,结合当前电子商务的实际情况可以将快递业务市场定位到体积小、重量轻、具有附加价值和时效性的产品建设。另外,邮政快递业务要对自身的品牌发展以及战略进行创新。例如,近年来推出的EMS业务,为了进一步提升其竞争优势,就需要对其进行重新定位,加强对其的资金投入,在保障其运输时效性的同时要对其收费标准以及邮寄业务等进行充分规划,将EMS和货运业务相互剥离,进而满足当下市场以及电子商务发展的需求<sup>[4]</sup>。同时还要对国际的速递业务进行创新,要保障其在部门地区的优势,必要时可以采用收缩发展战略。其次,邮政企业自身要转变传统的管理以及服务理念,将邮政快递业务充分重视起来,并确保管理层以及其他职工可以积极参与到品牌建设的过程中,提升品牌意识,进一步深化邮政快递业务的品牌建设,为邮政快递业务的创新发展奠定基础。

### 3.2 加强快递业务的运输网络建设,注重人才队伍建设

对我国邮政快递业务进行分析可以发现,航空以及铁路运输是其主要的运输方式,陆地干线运输还不够完善,这就导致邮政快递业务的成本较高。而随着运输行业的不断发

展,高铁这种运输方式逐渐出现在了物流快递业务中,不仅运输的效率较快,并且运输的成本也较为始终,因此邮政快递业务在创新发展的过程中应该将高铁运输的方式融入自身的运输网络中,进一步提升运输网络的全面性和高效性。其次,在建设快递业务的运输网络的过程中要对,还需要的对快递运输系统进行建设,可以将区块链技术应用到整个快递系统中,可以和电子商务平台以及其他的快递企业形成合作的模式,实现信息互通的同时,还可以保障企业以及用户信息的保密性和隐私性,并且可以确保快递在流转的过程中不会由于系统以及人为因素出现信息篡改等情况,是实现邮政快递业务创新发展的重要途径。最后,在对邮政快递业务的运输网络建设时,还需要加强对末端投递的投入力度,对最终投递的网点进行整合和规划管理,根据地区情况增加并优化投递的设备,为邮政企业的物流运输奠定基础。除此之外,想要实现快递业务的创新发展还要加强对物流人才队伍的建设,结合岗位需求引入具有专业能力的复合型人才,并对入职以及在职的员工进行定期培训,也可以和高效建立校企合作模式,进而实现针对性的人才培养,为企业管理创新、业务创新等提供保障<sup>[5]</sup>。

### 3.3 提升服务水平,促进企业良性发展

以往邮政快递业务不仅运输的效率较慢,服务的水平也存在这严重的不足,这就导致客户满意度逐渐下降,进而影响到了企业自身的发展。快递业务本就属于服务性的企业,其自身的服务无法得到创新发展,就会导致其自身的客户数量以及竞争优势等逐渐降低,最终影响到了邮政快递业务的经济效益以及可持续发展战略。为了进一步促进邮政快递业务的发展,邮政企业要将自身的服务质量创新充分重视起来,提升邮政快递业务服务水平可以从以下几方面开展。第一,要对快递业务的工作人员进行严格的培训和考核,进而确保其在工作过程中具备专业的服务精神和服务意识,可以去为客户进行服务,解答客户有关快递业务方面的困惑以及问题,进而提升客户满意度,避免造成客源流失,影响自身的市场份额。第二,邮政企业可以对自身的货物验收进行进一步的完善,首先要在运输的过程中对运输的物品进行严格的管控和保护,避免在运输的过程中出现物品破损等情况,在运输到收件人手中时可以采用先验货再签收的服务,对于在运输过程中由于企业自身的原因造成的破损要及时进行赔付,进而确保客户以及收件人的利益不会受到损害,也有助于提升客户的满意度<sup>[6]</sup>。第三,进一步建立并完善快递物品的信息跟踪,在货物运输的过程中可以将GPS定位系统以及其他的现代化信息技术应用到运输的过程中,进而实现对快件的运输的实时监控,借助商务电子平台以及邮政快递业务的平台去对运输情况进行监控,避免运输过程中货物信息和客户失联,也可以实现货物情况的反馈。这时一旦在运输过程中出现问题,邮政企业的有关人员以及客户自身可以及时发现,并采取有效的应对措施进行解决,有助于提升快递业

务的反应能力。

结束语：电子商务的高速发展使得我国的快递运输市场前景以及竞争趋势在不断发生变化，而邮政快递业务虽然建设和发展的时间较长，涉及范围也较广，但是整体的快递业务体系还存在着严重的不足，这就导致在运输的过程中运输效率较慢，服务水平等存在问题。邮政快递业务想要提升自身的市场竞争力，实现创新发展，就需要对当前的市场需求进行分析，注重自身的品牌建设和创新，加强快递业务的运输网络建设，引入并培养专业的人才，并重视服务质量，运用有效手段去提升客户满意度，促进企业的良性发展。

**参考文献：**

[1]赵玉洲,王旭.新时代生态文明背景下快递业绿色发展

研究[J].产业与科技论坛,2020,19(11):13-14.

[2]张守龙.浅析电子商务对快递行业发展的影响[J].中国商论,2022(15):37-39.

[3]高璐.邮政窗口标准快递业务发展策略探析[J].邮政研究,2019,35(06):25-26.

[4]彭璟玮,徐如卫.构建邮政快递业新发展格局的现实逻辑,理论起点与实践路径[J].商业经济,2021,000(010):46-47,142.

[5]邓雪宁.区块链技术在物流快递业务中的应用分析[J].现代营销(经营版),2021(12):148-150.

[6]贾蓝,彭琦,王鹏.邮政企业实施管理创新的路径探析[J].邮政研究,2020,36(3):2.