

# 农村电商物流配送“最后一公里”问题及对策研究

田新强

(贵阳职业技术学院, 贵州 贵阳 550081)

**摘要:** 随着经济的发展与电子商务的崛起, 物流行业迎来了发展的高峰期, 人们的生活也因此变得极为便利。但是当前农村的物流发展明显落后于城市, 这主要是农村地区存在需求分散、配送难度大、成本高等问题, 所以几乎没有物流企业愿意涉足。基于此, 本文重点分析了农村电商物流配送“最后一公里”存在问题, 并据此提出了应对策略, 以期能为农村电商物流配送贡献一份力量。

**关键词:** 农村电商物流; 配送; 最后一公里; 问题及对策

我国是一个农业大国, 农村人口几乎占据着半壁江山, 因此, 关注并解决农村地区的物流配送问题至关重要。在城市物流都会提供送货上门服务, 而在农村, 消费者必须自己去快递点自取, 这对于农村消费者来说, 无疑是极为不方便的。随着国民经济的提升, 农村的物质生活条件也有了很大的改善, 因此, 农村人口网上的购物的频率也与日俱增。为了保持住农村人口的网购积极性, 电商物流就需要做好“最后一公里”的配送, 解决他们网络购物的后顾之忧。

## 一、农村电商物流“最后一公里”存在的问题

### (一) 时效性较差

现阶段能为农村客户提供送件上门服务的仅有少数几个企业, 大部分企业都是将快递配送到对应的地级市、县, 由消费者自取。通常人们从村子去市里或者县里取快递, 驾车都需要半个小时以上的时间。

而这种配送方式所导致的就是, 没有私家车的消费者只能放弃网上购物, 而具备私家车的消费者, 也会由于来回油费, 以及耗时较长等问题, 减少网购的次数。这对于电商行业的发展, 以及提升农村人口生活质量无疑都是极为不利的。

当然, 也有部分地区, 会在多个村子中间选择一个交通较为便利的村子设置快递点, 如此一来农村消费者就可以去邻村取自己的快递。这种方式下, 农村消费者虽然取快递方便了一些, 但是时效性却变得更差。

因为, 村子中快递点的经营者通常会于当天下午, 将周围村子中消费者的快递取回, 并于当天晚上为消费者发送取件信息。部分消费者可能会遗漏信息, 造成取件延迟, 而部分消费者即使能及时去取件, 也会由于快递积压太多, 一时间难以拿到属于自己的包裹。时效性较差, 导致消费者很容易对网络消费丧失信心, 从而制约电子商务在农村市场的发展。

### (二) 配送员素质参差不齐

随着电子商务物流配送行业的高速发展, 社会中对于配送员的需求量也与日俱增。然而, 在许多人看来做配送员属于底层工作,

不太体面, 因此素质较高、学历较高的人, 大部分不愿意选择物流配送行业。

基于这种情况, 物流企业就不得不放宽用人标准。而与城市相比, 农村想要挑选高素质的配送员无疑更加困难。所以当前, 能提供送货上门服务企业所招聘的配送员, 也存在素质严重参差不齐的状况。甚至还有许多企业, 对配送员没有进行专业系统的培训, 就直接安排他们上岗。这就使得农村配送员的整体素质偏低, 服务意识较差, 而农村消费者在收发件的过程中, 很容易发生不愉快的体验, 影响网购的积极性。

### (三) 配送成本较高

我国农村, 尤其是西部地区, 人口密度较小, 居住相对也较为分散。而且与城市相比, 农村没有明确的街道划分, 每户人家也没有门牌号, 在提供送货上门服务时, 快递员难以快速找到准确的送货地址, 此外, 村子中网购的人数相对较少, 需要送货或者取件服务的较少, 因此配送员也无法集中送货, 这就导致配送员送货效率极其低下, 配送成本也无形中提升了许多。

据统计, 在 30 千米内, 农村物流配送的成本是城市的三倍, 而当配送距离扩大到 60 千米时, 农村物流配送成本则激增到城市的六倍。也正是因为配送成本较高, 所以当前仅有少数几个企业在农村设置了营业网点, 大部分物流公司考虑到配送成本, 都是望而却步。

### (四) 交通运输工具受限

当前, 城市配送人员主要以电力三轮为交通运输工具。而在农村地区想要利用电力三轮, 完成配送几乎是不可能的。其主要原因是农村的居民较为分散, 配送员的配送距离通常都在一公里以上。想要完成当天的配送任务, 配送员就需要在多个村庄间穿插, 这就导致配送距离较远, 电力三轮难以担此重任。

此外, 在西北地区, 由于自然环境恶劣, 当地农村道路主要以崎岖的山路为主, 这就使得运输难度又增加了几分。落后的交通运输条件, 是“最后一公里”物流配送无法完成的重要原因之一。

### (五) 难以挑选出合适的配送点

配送点的挑选, 对于减少配送成本, 提高配送效率起着决定性的作用。当前, 虽然我国着力打造新农村, 大部分农村地区在基础设施以及交通运输方面都呈现出了新气象, 但是还有少部分农村地区交通依旧不发达, 村子与外界连接的道路以乡间小路为主。这就使得配送员难以精准地找到配送路线, 准时将包裹送到消费者手中。

此外, 受农村地区自然环境恶劣、仓库设施落后等因素影响, 配送点想要找到合适的地点, 存放货物, 并保证货物的完好无损也非常困难。这种种因素, 就使得物流公司无法挑选出合适的配

送点,完成“最后一公里”物流配送。

## 二、农村电商物流完成“最后一公里”配送的对策

### (一) 打造众包物流模式

如果将原有的物流配送模式比作出租车服务,那么众包物流模式,就是滴滴叫车服务与滴滴顺风车服务的综合体。众包物流就是将原本完全由企业配送人员配送的货物,交由大众完成。

农村中的闲散人员较多,而且他们的亲友都呈现集中分布的特点,因此农村人员在临近几个村子的流动频率较大。物流公司就可以充分利用这一点,建立统一的物流信息平台,将“最后一公里”的货物配送信息以及配送价格发布于平台之上,让大众接单。

如此,既可以为企业节省人力物力,又可促进农村经济的发展。当然,为保证此物流配送模式正常运行下去,物流企业需要对编外人员进行实名认证,开展定期培训,提高他们的服务意识以及服务质量。

此外,物流公司也需要对配送人员进行GPS定位,这样既可以防止包裹出现意外,保证配送人员的安全,也可让客户随时查询包裹的状态。

当然,物流企业也需要将不同农村地区的风土民情、地域特征等考虑到物流配送模式的打造中。如此,方能打造出科学、合理的众包物流模式,让消费者尽快拿到自己的包裹。

### (二) 提高配送人员职业素养

配送人员的形象直接代表着企业的形象,如果配送人员服务意识差,会为消费者带来不好的体验,那么消费者就会直接投诉到快递公司以及电商平台。若接到的投诉较多,那么电商平台势必会考虑更换合作的快递公司。

所以,配送员的素质直接影响着企业的未来发展,想要让企业始终在物流行业占有一席之地,企业就需要提高配送人员的职业素养。电商物流行业“最后一公里”配送存在诸多问题的地区,大部分都自然环境恶劣,经济发展较为落后,工作环境比较艰苦。

当前,随着城市发展的脚步越来越快,很多农村地区的年轻人,都选择了脱离农村进入城市打工,这就导致物流企业难以招聘到优秀的配送人员。想要改变这种状况,提高配送人员的职业素养,首先企业需要提高配送人员的薪资待遇,以吸引优秀的人才加入。此外,企业需要定期为员工进行培训,提高他们的个人素养、服务意识以及业务能力。

### (三) 建立“农村合作站点”

当前,物流行业正是百花齐放之态,市场的物流公司也非常多。农村中的网购群体相对较少,多家企业瓜分之后,每种快递所承接的同一村庄的订单并不多。每个村庄需要配送的包裹都只几个,在完成“最后一公里”配送的过程中,就容易产生成本较高的现象。

市场中有竞争也有合作,为实现双赢,物流企业就可以联手建立“农村合作站点”,即将同一地区,同一村庄的包裹挑拣后,整合起来,统一配送。如此,既可以减少人力、物力的投入,降低配送成本,又可以化零为整,减少企业中包裹的积压。

此外,“农村合作站点”也可与当地政府合作,肩负起电子

商务推广的重任。当前许多农村的村民只懂得利用网络平台购买商品,却不知道他们也可以利用网络渠道销售自己的农产品。而“农村合作站点”就可以通过定期为村民培训,让村民懂得利用电子商务平台,售卖农产品的方式。因此,“农村合作站点”的建立不仅可以降低物流企业的配送成本,也可以促进电商行业的发展,提高农民的收益。

### (四) 使用公共交通系统完成包裹配送

交通工具不仅关系着配送效率,也关系着配送成本。在部分农村地区,企业所提供的交通工具无法满足配送的需求,降低配送的成本。为解决这一问题,企业就可以与公共交通系统进行合作。如此,既可以降低运送成本,解决交通工具功能不足的现象,又可以促进当地共同交通行业的发展。

地区的经济发展程度,以及地形地貌不同,人们出行乘坐的公共交通工具也存在一定的区别,当前公共汽车、出租车、摩的等均为农村人们出行的主要工具。

在进行合作时,企业就需要充分考虑不同交通工具的特征,并据此制定出详细的合作计划,保证包裹能以最快、最省钱的方式送到客户手中。例如:城乡客运大巴,是当前大部分农村地区的主要交通工具。在与客运公司进行合作时,企业就需要了解每趟列车的发车时间,行车路线,并在车上安装GPS软件,将此配送进程实时提供给消费者,以使消费者能提前安排时间,取回自己的包裹。

### (五) 完善农村基础设施

当前大部分企业不愿意在农村建立网络营业点,为消费者提供“最后一公里”配送服务的主要原因就是农村基础设施落后。为此,政府就需要加大农村改造力度,为农村打造完善的交通运输系统。

此外,政府也应该加强宏观调控,引导物流公司的配送中心、仓储中心等迁移到交通较为便利的村庄。只有解决了道路运输问题,完善了农村基础设施,物流公司才能挑选到合适的地点,建立配送点,为村民提供高质量的“最后一公里”配送服务。

## 三、结语

综上所述,为农村地区提供高质量的“最后一公里”配送服务,不仅有利于促进电商行业以及物流行业的发展,也可以为乡村的繁荣贡献一份力量。为此,企业就可以通过打造众包物流模式、提高配送人员职业素养、建立“农村合作站点”、使用公共交通系统完成包裹配送、以及完善农村基础设施等方式,解决当前“最后一公里”配送中存在的问题,提高配送质量与效率。

### 参考文献:

- [1] 张倩.农村电商物流配送“最后一公里”问题及对策研究[J].南方农机,2020,51(23):59+68-69.
- [2] 丁红英.农村电子商务“最后一公里”物流配送问题及对策[J].技术与市场,2020,27(11):146-147.
- [3] 李亚东.快递“最后一公里”配送模式改进研究[J].科技创新导报,2020,17(19):165-166+169.