

# 电子商务物流配送存在的问题与对策研究

侯玉杰

青岛黄海学院 山东 青岛 266000

**摘要:** 电子商务的崛起和发展是现代信息化发展的必然趋势, 尤其近几年来电子商务行业的迅速兴起和速度的加快, 使得我国越来越多的传统企业纷纷向电子商务领域转型和发展, 电子商务这条发展道路已经成为越来越多企业的发展必经之路。然而随着电子商务的迅速发展, 对物流配送也有了更高的要求, 为我国物流行业的发展创造了较大的机遇。但是当下电子商务在发展的同时, 物流配送也逐渐突出一些现实问题, 给电子商务的发展带来了较大的阻碍, 所以针对电子商务物流配送中存在的问题进行分析, 并提出有效的解决对策十分重要。

**关键词:** 电子商务; 物流配送; 存在的问题; 对策

信息技术等先进技术的迅速发展, 让电子商务也逐渐得到了大面积的推广和发展。电子商务的应用让人民群众的信息获取方法有了较大的突破, 不再受到传统时空的限制, 同时也无形中刺激了消费者的购买行为, 并产生了较多的物流需求。电子商务的发展让我国传统企业的经营以及营销理论收到了较大的冲击, 同时也在催动着传统企业的转型和升级。物流配送作为电子商务行业发展中的重要环节之一, 是影响电子商务长远发展的关键因素, 鉴于目前电子商务物流配送还存在一些问题, 所以提出有效的解决方式, 提高物流配送效率, 已经成为现代电子商务企业发展中的热点问题。

## 一、电子商务与物流配送的有关概述

所谓电子商务, 实际上就是建立在 Internet 网络环境下, 并借助浏览器或者相关服务器, 实现网上购物以及在线支付, 属于一种全新的交易方式, 而且电子商务的信息、资金和物流, 都能够在计算机和网络上进行。其中物流作为电子商务流程中的关键环节, 实际上, 指的就是实体物质的流动全程, 比如说包括装卸、运输、配送等活动流程; 其中, 少数商品和服务能够以网络的形式进行配送, 比如说电子出版物以及信息服务等等, 但是, 大多数的商品都需要物理方式进行传输。

实际上, 物流也属于一种经济活动, 是随着商品经济的不断发展而逐渐产生的。特别是在经济全球化发展进程不断深化的背景下, 现代物流业面临着前所未有的发展机遇和空间, 物流行业在这样的背景下得到了迅速的发展。而我国的物流业也逐渐成为市场经济发展中的重要行业之一, 并在各个领域得到了广泛的渗透和应用, 为我国物流业与国际物流的接轨提供了有利条件。

## 二、电子商务物流配送的特征

电子商务下的物流配送, 实际上就是建立在信息化、现代化以及社会化背景下的配送活动, 指的是应用现代化的设备以及先进的手段来更好的满足各类用户对商品的实际需求。电子商务物流配送主要有以下特征:

### 1. 服务化

电子商务下的物流配送, 第一发展目标就是保证顾客满意。现代物流除了为客户提供其所期望的服务以外, 更加注重于企业服务进行区分, 以提高顾客满意度为目标。在电子商务的发展背景下, 物流行业是供货方以及购货方之间的中介, 服务是第一宗旨。

### 2. 信息化

不断的实现物流的信息化发展, 是电子商务领域发展的必然趋势, 也正是由于信息化的影响, 条码技术、数据库技术等更多先进的信息技术手段, 也在现代物流中得到了广泛应用。尤其是 Internet 网络技术的快速发展下, 更是实现了信息流、资金流以及物流的充分结合。

### 3. 柔性化

柔性化实际上, 就是为了突出以顾客为中心的发展理念, 属于一种现代化的新型物流发展模式, 主张物流配送中心根据消费的实际需求, 以更加灵活的方式来进行物流作业。现如今随着电子商务时代的迅速发展, 物流行业也逐渐向集约化趋势发展, 这样的发展模式, 除了提供仓储以及运输服务以外, 还需要增设各种提高附加值的服务项目, 还能根据客户的需求, 提供更多功能的相关服务。

### 4. 一体化

所谓物流一体化, 属于现代物流产业化发展的重要形式之一, 需要建立在第三方物流发育完善的基础上。其实质简单来说, 就是借助更加专业的物流管理和相关技术人员, 通过对物流设备以及相关设施的专业化利用, 并发挥出物流运作的优势, 从而提高整体的物流效果。

### 5. 智能化

现如今我国电子商务物流配送发展的重要趋势之一, 就是智能化发展, 实际上可以理解为智能化是自动化以及信息化的更高层次, 通过加强专家系统、人工智能以及机器人等技术的应用, 来更好的解决物流作业过程中相关的决策问题, 从而实现智能化发展, 提高决策的智能化水平。

### 6. 国际化

电子商务的崛起和迅速发展, 让经济全球化的发展速

度也在随之加快，同时也无形中肯定了国际化物流的重要地位和作用。由于贸易合作伙伴分布在全球各地，这就必然需要不断地实现物流的国际化发展。而国际化的物流，实际上就是根据国际分工协作以及相关的国际惯例，利用国际化的物流网络、设施和技术，让货物能够在国际间进行有效的交换和流动，从而促进资源的优化配置。

### 三、电子商务物流配送存在的问题

#### 1. 观念以及服务模式滞后

我国的电子商务与国外相比，仍旧处于初级发展阶段，而且电子商务的各项服务功能，在发展过程中也存在着不完善的问题，甚至会有一些漏洞的存在。电子商务在发展过程中，人们往往将更多的精力关注在了电子商务上，而忽视了物流配送这一问题，并没有深刻的认识到，物流配送的重要性和地位，正是由于这样的错误认识，导致电子商务与物流行业之间的发展也出现了明显的速度不一致以及脱节问题。由于二者之间的牵制和影响，导致物流行业以及电子商务的发展速度均受到了不同程度影响，物流配送的效率以及安全性等方面，也难以满足现代电子商务的发展需求。

#### 2. 物流基础设施比较落后

电子商务行业的快速发展，对物流配送服务也有了进一步的要求，特别对物流企业的及时性和反应度有了更高的标准，只有提供更加精准及时的服务，才能够提高顾客的满意度。除了需要加强物流配送服务的控制和调度，还应该加强对先进管理方式和手段的应用，要借助现代互联网技术，来尽可能的减少成本，减少对服务方面的影响。而且物流配送需要的工具、运输路线、配送中心等设施，都需要有充足资金的投入，并且做到及时的更新换代，但显然目前在物流基础设施方面仍旧处于比较落后的状态，给物流配送服务的质量以及电子商务的现代化发展均产生了很大的影响。

#### 3. 缺少完善的制度和政策法规

目前来看，电子商务物流配送的有关政策和法律，仍旧存在着不完善的问题。特别是对于物流企业发展的优惠政策方面，比如说融资制度、税收制度等方面，仍旧存在着一定的现实问题，无法满足现代物流业的发展需求，甚至其中有些法律法规，还存在着一定的漏洞。针对这样的问题，国家应该积极鼓励和出台相关的政策以及资金扶持力度，对有关的电子商务物流法律法规进行完善和改进，这样才能更好的推动我国电子商务与物流行业的共同进步和发展。

#### 4. 配送成本比较高

目前在电子商务的发展过程中，商品价格低于物流价格的情况比比皆是，其中有很多的商品价格要低于物流价格很多，由于物流价格需要消费者自行承担，所以这类的商品往往很少有消费者进行购买。物流配送费用如此之高的原因就在于，物流企业与电子商务公司在核算配送成本方面出现了问题，再加上电子商务物流配送的主体具有一定的分散性，而且订货的区域和时间也存在着不集中的问题，导致无

法形成规模化的配送。在这样的情况下，配送公司往往会由于规模不够，从而增加了单位配送成本，这样一来消费者就需要承担运费。

#### 5. 配送渠道不完善

我国电子商务的物流配送渠道并不完善，缺少多样化，主要有以下三种配送渠道：第一，网络公司自行构建配送体系，并购置先进的相关配送设施，来完成物流配送业务。但是，相对来说一个比较完善的配送网络，需要有一定的投资，如果使用这样的配送方式，除了提高企业的投资风险以外，而且也难以实现规模效应；第二，网络公司加强与配送企业之间的合作，并将相关的配送业务外包给物流公司，但是在合作期间，双方在业务管理方面难免会有一些的差异存在，就会导致电子信息技术与配送操作系统之间无法进行有效结合；第三，指的是网上购物网下就近商店付款取货的模式。但是这样的配送渠道会给商店的店面，增加一定的成本，而且也无法实现送货到家的目的，就会在一定程度上降低了电子商务的服务质量，也正是因为如此并没有得到大面积的推广和应用。

#### 6. 物流配送效率低

电子商务得以如此迅速发展的原因，就在于其自身的快捷性，但是现如今随着网购人数的持续增多，特别是到了活动力度比较大的时期，物流公司也会在发展过程中有较大的压力，平时两三天到物流配送速度，往往需要两至三个星期。然而，出现这种配送效率低的原因，除了与消费人数多有关以外，物流公司在运作方面也存在着一些问题，比如说操作的专业化水平不高、物流配送中心设置的不科学等等。

#### 7. 缺乏专业的配送人才

现代物流在电子商务快速的发展背景下也有了新的起色，但是同时对物流配送人才的需求也在持续的上漲，在这样的情况下，物流配送人才的质量也逐渐暴露出较多的问题。目前来看我国在电子商务物流配送方面，还存在着专业配送人员不足的问题，而且配送人员的服务意识以及综合素质也有待提升，导致在配送过程中，往往会影响到消费者的满意度，从而对物流配送服务的水平也产生了较大的影响。

#### 8. 物流配送的质量比较差

根据有关的数据调查结果显示，大约有 28% 的人群出现网购行为失败的情况，其中约有 14% 的人购物商品存在从未到货的情况，10% 的人则出现送货商品与选购商品不一致且无法进行退换的情况，这些情况的存在，说明我国的电子商务市场发展并不完善，需要选择与电子商务发展相符合的物流配送模式，提高物流配送质量来开辟更大的市场。

当然也存在一些不讲信誉的企业，私自制作伪劣产品，导致消费者对商品产生了不信任感，尤其在电子商务的环境下，这种情况就更加的严重，主要就是由于交易过程具有虚拟的特征，无法进行面对面交易引起的。

### 四、电子商务物流配送问题的解决对策

### 1. 加强物流服务观念的转变

实际上,电子商务的迅速发展,让我国市场经济之间的竞争也更加的激烈,在这样的社会形势下,对物流企业的发展也带来了较大的冲击,要想在如此激烈的市场环境下得到稳步发展,就必须加快物流服务观念的转变,积极树立以客户为中心的主动服务理念,保证以最快速最安全的方式,为广大的顾客提供购物质量的服务。与此同时,还应该不断的拓展线下物流配送服务,开拓更多人性化的配送服务,比如说借助微信等方式,满足客户的个性化物流需求,以便为物流企业树立良好的形象,从而抢占更多的物流服务市场。

### 2. 对物流基础设施进行改进和完善

现代物流稳定发展的基础和前提,就是具备更加完善的物流基础设施,但是显然目前在基础设施方面还存在较多的不足。在电子商务得以迅速发展的社会环境下,物流业要想不断的提高现代化发展水平,必须对基础设施进行完善。要深刻的认识到,电子商务的发展所带来的机遇和挑战,并加大基础设施的投入力度,不断的建立更加完善的物流配送基础设施,推动物流企业的现代化发展,这样才能更有效的进行物流配送,才能提高物流配送的服务质量。

### 3. 对电子商务物流配送的相关法律法规进行完善

要想更好地促进和推动电子商务物流配送的稳定发展,就必须要加强法律制度的约束和引导。目前,我国并没有完善的法律制度体系,这就导致电子商务物流配送也会随之出现角度问题,而解决这些问题的关键就是建立健全完善的电子商务物流配送的有关法律法规,通过法律作用来指导电子商务物流配送的高效发展,不断的推进物流产业的规范化发展,而且也能够为电子商务物流配送提供充足和完善的法律保障。

### 4. 降低配送成本,提高配送效率

鉴于我国电子商务物流配送在配送成本以及配送效率方面的问题,这就需要充分的发挥出我国水路、公路以及铁路交通的优势,来尽可能的降低配送成本,提高配送的有效率。配送中心可以采用约定时间的方法,从而来提高时间的利用效率,同时,利用更加便捷的交通工具,也能够接受一定的物流成本。对入库作业系统进行改进和完善,能够对仓库空间进行充分的利用;加强信息化管理手段的应用,保证能够及时的掌握入库货物的有关信息,实现精准查询,而且也能够实现企业与消费者之间的资源共享。

### 5. 构建更加完善的电子商务物流配送网络体系

为了能够有效提高电子商务物流配送的质量和效果,就需要建立更加高效的物流配送网络,在建设物流配送网络的过程中需要从实体配送网、虚拟配送网以及客户营销网三个角度进行重点的规划和设计,并不断的实现三网合一的发展,这样才能有效提高电子商务物流配送的效率,从而不断的实现双赢的目的。

### 6. 完善物流管理系统的功能,提高物流配送质量

鉴于目前存在的网购不到货以及送货时间长等问题,

就需要电子商务公司对物流管理系统的功能进行完善和创新,并不断的加强消费者与供货商之间的交流及反馈,保证消费者及时了解到货物的实际库存情况,提高订单的处理速度,并及时进行订单信息的更新,为消费者物流查询提供更多便利,提高为消费者服务的质量,从而逐渐的提高消费者对网购的信任,来更好的促进电子商务的稳步发展。

### 7. 加强现代物流人才的培养

为满足电子商务物流配送的现代化发展需求,也需要加强对物流配送人才的培养力度。所以高校应该不断的加快物流教育的发展,积极开设物流专业学科,并增加资金投入力度,借鉴国外先进的物流人才培养模式,提高高校物流人才培养的质量,切实提高学生的物流职业技能;除此之外,企业也应该对物流培训进行完善,定期开展社会培训活动,提高物流人才的技术技能水平,为电子商务以及物流行业的发展提供更多的人才。

### 五、结束语

综上所述,如今随着我国电子商务发展速度的不断加快,对电子商务物流配送也有了更广泛的需求。所以在电子商务的发展趋势下,物流企业应该抓住这一发展机遇,充分的结合电子商务的发展趋势,对电子商务物流配送服务进行改进和提升,从而不断提高物流配送服务的质量,为电子商务及物流配送的发展提供重要保障,整体上促进社会效益的提高。

### 参考文献:

- [1] 何青,桂小奋,袁梦婷. 祁东县域电商物流配送的现状、问题及对策研究[J]. 经济研究导刊,2019,No.418(32):44-45.
- [2] 杨扬,杨梦杰,徐思钰,余海云,肖既霞,欧邦才. 电商众包物流配送中存在的问题及对策[J]. 营销界,2020(30):79-80.
- [3] 赵耀. 电子商务物流配送中的问题和优化措施[J]. 中国农村教育,2020,(5):112-113.
- [4] 付天. 农产品电子商务中的物流配送问题及对策分析[J]. 市场调查信息(综合版),2019,(1):112-113.
- [5] 金硕,葛平平. 电子商务背景下农村物流配送问题及对策[J]. 山西农经,2020,No.267(3):72-73.
- [6] 王博. 探析我国电子商务物流配送中的问题及对策[J]. 时代报告:学术版,2019,(2):172-173.
- [7] 范苗苗. 电子商务背景下物流企业及其配送的优化问题研究[J]. 物流工程与管理,2019,41(4):15-16.
- [8] 余芳. 大数据背景下电商物流发展问题及对策研究[J]. 遵义师范学院学报,2019,21(4):48-51.
- [9] 庞立伟,郑明伟,郭大路,等. 电商物流末端配送问题及解决途径初探[J]. 商讯,2020,No.203(13):168-169.
- [10] 尹思文,保小玉,陈昊楠,等. 电商物流“最后一公里”的发展对策研究——以菜鸟驿站为例[J]. 现代营销(经营版),2020,No.325(1):102-103.