

基于电商平台的末端物流服务模式研究

王凤云

(江苏食品药品职业技术学院 江苏淮安 223003)

【摘要】当今社会经济的高速发展,科技的不断突破以及互联网的快速覆盖,使得电商平台逐渐成为人们消费的主战场。在此大环境下,农村居民将购物方式和农产品销售方式依托电商发展的优势和趋势获得网购交易额的持续增长,使得农村电商物流形成了一定的市场规模。但农村的末端物流服务不够完善,严重影响了消费者的消费权益与商户的营业利润与成本。因此,积极探索农村电商平台末端物流服务的模式十分重要。

【关键词】农村电商;末端物流;服务模式研究

DOI: 10.18686/jyyxx.v3i11.61398

新的经济发展时期,在互联网的普及和人们生产、消费观念转变的双重作用下,电子商务在农村区域的拓展带动电商物流需求空前高涨。随着电商平台的快速发展,各企业争相入驻农村电商物流市场。另一方面,基于消费者对商品物流服务质量与时效性的更高的要求。农村电商物流末端服务的质量关系着物流企业与客户双方的利益需求,也关系着电商平台在农村的发展前景。

1 电商平台末端物流的概念界定

末端物流是将货物送达客户,以满足配送环节终端直接目的的物流活动。由于经济活动的升级与服务观念的转变,物流服务越来越注重顾客对服务的反馈。而末端物流是整个物流服务过程的最后一个环节,它是连接服务与物流配送环节的终端客户的过渡程序,从而为消费者提供送货上门的服务。

2 农村电商末端物流服务发展的必要性

农村电商物流可以帮助农民实现农产品出村进城和各类消费品下乡进村,进而在激发农村消费潜力的同时,充分满足农村消费群体的生产与生活需要;在我国国内大循环中,农村处于关键环节,所以完善农村末端物流服务体系影响着国内大循环的质量,形成高质量服务水平的末端物流体系可以加速畅通国内大循环。另外,农村电商末端物流体系的不断完善,可以促进农民创收增收,实现促进人口的双向流动的效果,利用将青年留在家乡就业创业,解决乡村的留守儿童、孤寡老人等问题。由于农村电商物流末端物流服务的发展存在多方面问题,与农村大众和社会现实放任要求有所差距。因此,需激发农村电商末端物流服务的发展新活力,充分发挥出电商物流在乡村振兴中的重要作用。

3 农村电商物流末端服务的发展现状

3.1 国家政策支持给予农村末端物流服务稳定发展环境

在《关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》中,对农村物流产业扶贫,贫困地区农村末端物流服务体系完善,各地区快递下乡工作的推进做出了明确指导要求。实施数字乡村战略,推进“互联网+农业”发展模式来加大建设重要农产品产业链的大数据管理,完成开展电商企

业进村示范中心,全面推进信息进村入户的任务要求也在《关于坚持农业农村优先发展做好“三农”工作的若干意见》中重点强调;另外,《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》中也强调建设优化农村物流资源配置,健全县级物流配送中心结合乡镇配送节点与村级公共服务点的农村配送网络。政策的大力支持使得各地陆续出台了配套措施,推进了农村电商与快递业的协同发展,再加上政策的资金补贴,使得农村快递发展进入红利集中释放期。

3.2 电商平台的入驻与物流企业的发展优化农村物流服务体系

推进电商物流的发展从城市走向农村是促进农村经济发展的重要战略,如今,各电商企业在农村物流布局形成了一定的发展模式,京东形成了以京东帮、县级物流服务中心以及3F战略模式的发展模式;阿里巴巴以菜鸟物流、县级地区的O2O物流模式、淘宝村为主,苏宁以物流云、自动化物流服务中心线上线下相结合、使用大数据与云计算优化路线为主,而顺丰则开展快递进村、与电商平台打造农产品物流服务、开展无人机配送试点工作。但是,农村交通条件不够便利、人口相对分散,造成了高配送成本与低配送效率的尴尬,阻碍了各电商、物流企业对农村市场的挖掘与开发,因此,各大企业在发展的过程中不断完善优化农村物流服务体系,利用自身已经形成的发展优势整合资源,从而不断提高农村居民的电商消费满意度,获得强大的市场竞争力。

4 农村末端物流存在的问题

4.1 末端物流基础设施建设不完善,网点设置不科学,覆盖率低

农村只有少数地区的物流发展能够比得上城镇地区的物流发展;大部分农村地区则是处在物流基础设施建设逐步完善阶段,农村物流并没有发展到普遍惠及农村的地步。在农村末端物流服务体系的建设中,科学合理地建立物流配送网点是及时完善物流设施基础,发展农村物流重要的核心因素。而目前农村末端物流服务体系普遍存在物流服务网点少、农村物流配送体系不完善以及物流运输区域覆盖能力弱的特点,这三个方面的问题严重限制了农村末端物流的发展。另一方面,如今各大电商物流企业的发展依托互联网的支持,但农村地区的网络覆盖率过低也

极大影响了各大企业挖掘农村电商物流市场的发展动力。

4.2 农村人口相对分散, 配送成本高

大部分农村地区采用免费自取和镇上代收自费自取的配送模式, 而小部分农村地区需自费送货上门, 只有部分有比较完善的末端物流配送体系的村落, 能够做到快递免费送上门。由于农村地区人口分散, 订单零散, 再加上村庄错杂分布, 交通网络也不完善, 快递配送进村入户需要更高的运输成本, 同时也需要更多的快递配送人员进行配送工作, 从而导致人力成本急剧增加, 导致很多快递公司很难深入各乡村中上门派送快递, 基本选择让村民免费到城镇的物流服务网点中自取、甚至需要自费将货品从县城运输到城镇, 然后自己再到镇上的快递代收点收取快递的方式。进而大大降低了农村居民收取快递的体验度, 极大地限制了农村末端物流的发展。

4.3 物流服务人才短缺, 配送质量需提高

随着网购次数的增加, 出于对消费者购物体验的考虑, 免费或自费送货上门的配送模式逐渐代替免费自取、镇上代收自费自取的配送模式。由此可见, 随着农村地区订单量的增多, 物流基础设施需日渐完善, 配送人员也需增加, 但是大部分的农村地区的订单量较少, 比较分散, 物流基础设施不完善, 物流配送人员缺乏。虽然物流业发展迅猛, 但高校培养出的物流人才达不到社会需求, 导致了物流行业急缺人才力量储备, 从而在一定程度上限制了物流业的发展。另外, 物流企业也缺乏人员配置在运输配送过程的统筹兼顾, 缺乏规划并发展农村物流的人才指导。使得物流配送服务质量直接影响农村居民对物流服务的体验度, 有时候低质量的物流服务会直接失去客源, 严重影响企业在农村末端物流中的发展。

5 农村电商平台末端物流模式研究

5.1 完善并构建高效配送网络体系

由于农村的经济发展特性使得农村物流末端配送服务具有高度的离散性, 因此, 在农村物流市场竞争中的大多数物流企业很难在农村物流末端配送服务中实现规模化效益。基于此, 企业应创新农村电商物流配送服务体系, 通过科学设置农村配送点连接成的地区配送体系, 实现农村末端物流配送服务的集约化, 增强物流服务的规模效益。通过实施县域、乡镇与村级服务网点的统一集配和分级配送管理模式, 形成快件从上一级配送中心运输至县域集配中心后, 再由县城集配中心集结全县的快件, 调动分配人员集合安排派发, 进而保证配送的集中性与有效性; 另一方面, 通过分析配送订单与村庄户的分散程度, 统一整合末端配送线路, 规划出县域公路、乡镇主路到村组街道的配送路径, 进而根据不同路段的特征安排车辆装载率, 从而降低配送过程的分摊成本。

5.2 以资源共享为核心开展共享物流服务

农村快递物流具有基础设施较差, 配送体系建设成本较高的特点, 因此, 打造以共享理念发展末端物流服务可以有效解决农村电商物流中出现的问题。企业可以通过对个体物流、企业物流、社会物流资源的全面整合, 共同促进农村末端物流共享服务体系的发展。利用政府的调控作用, 为资源的共享科学制定准入监管体系和业内鼓励奖惩机制, 着重做到资源共享企业内的成本分摊和利益分配的公正与公平; 在此大基础上, 共享团体整合各企业的配送网点、派送车辆与人员、技术资金、相关客户与路径信息等资源, 再巧妙连接共享资源的外部因素, 例如, 乡村公共设施资源; 从而高效设定相适应的资源共享的方式, 达到共享配送流程的优化与信息资源的共享。再通过企业间信息的交互反馈和高效的实时更新配送方式, 来强化客户的个人信息保密管理工作, 进而为物流服务的创造提供一个安全的运行大环境。

5.3 以服务客户为中心, 提升服务的信息化效应

新物流时代, 农村物流服务需秉承客户为中心的理念来提高物流运作效率与服务水平。从而借助新时代信息化建设的迅猛发展, 开创出农村电商市场的智慧物流局面。首先, 利用网络发展的强大优势, 发展农村物流水平相对落后地区的物流信息建设, 来获取统一的发展平台基础。通过完善的物流信息基础设施建设提高末端物流整体流程服务能力, 用优质的信息化服务水平提升物流配送与其他服务质量达到提高客户满意度的目的; 其次, 由于农用和农需物资、农产品销售的季节性特点对配送服务的特殊要求, 需要企业在货品的运输、包装管理和配送时效方面可以提供差异化服务; 另一方面, 也要充分发挥信息技术带动末端物流自动化与智能化的发展, 在农村电商末端配送中引入无人配送、智能配送模式, 通过提高服务的个性化水平高效服务消费者的同时, 也激发出企业创新发展的无限动力。

6 结语

如今我国农村电商已经具有一定的发展基础, 但是农村电商末端物流的发展还未成型, 使得两者的协同发展受到了阻碍。因此, 在“互联网+”的时代背景下, 为发展多样的农村电商末端物流服务模式, 应着力建设农村物流基础设施, 鼓励引导更多物流专业人才返乡创业, 提高农村区域信息网络覆盖率, 进而逐步实现农村电商物流与电商交易的双向促进发展, 最终完成农村电商行业的振兴任务目标。

作者简介: 王风云 (1982.3—), 女, 江苏丰县人, 中级, 研究方向: 供应链。

【参考文献】

- [1] 韩盼盼, 张玉梅. 农村电商物流“最后一公里”问题分析及对策研究[J]. 未来与发展, 2019 (8): 4.
- [2] 周海霞, 刘建立, 徐浩, 等. 农村物流“最后一公里”解决之道[J]. 合作经济与科技, 2018 (17): 4.
- [3] 胡芳. 共享经济时代物流配送模式的创新——关于众包物流的思考[J]. 物流科技, 2020 (1): 51-52.