

摘要

近年来，电子商务和物流行业不断发展，国内外快递行业也随之发展迅速，配送管理在快递企业中的作用正在不断的提升。在快递行业的运作管理过程中，配送管理是一项至关重要的物流活动。由此看来，配送管理的质量和快递企业的发展是紧密联系在一起的。圆通速递丹东第十分部是一个年轻的快递站点，还缺乏一定的管理经验，在配送管理这方面难免的也存在一些制约其发展的问题。

本文主要分为五个部分，首先是引言部分，该部分介绍了本文所研究配送问题的相关背景；其次是关于配送的相关理论概述，通过对配送以及配送管理的概念整理为后文对于圆通速递丹东第十分部的研究提供理论基础；第三部分是现状分析，主要介绍圆通速递丹东第十分部配送管理现状；第四部分是存在的问题及原因分析，结合圆通速递丹东第十分部的发展现状和自身特点，对目前存在的配送管理问题进行原因分析和对策探讨；第五部分则是根据人员素质、配送效率以及客户满意度三个方面存在的问题，围绕配送管理相关理念，利用一些科学方法和经验为圆通速递丹东第十分部提出一些可行性的方案，为其长期稳定的发展提供一些帮助。

关键词：快递公司；配送管理；圆通速递

圆通速递丹东第十分部配送管理问题研究

1 引言

现代快递服务主要诞生于美国，伴随着经济的迅速发展和计算机及通讯系统的应用而不断进步。目前，国外快递行业像美国、日本以及欧洲部分国家已经进入相对成熟阶段，提供了令人满意的发展经验，快递模式的形成也比较完善，并具有明显的市场竞争优势。但我国和其他的一些发展中国家的快递行业仍旧处于发展阶段，因此，这一行业目前的竞争优势尚未完全确立，但拥有着巨大的发展潜力和高速增长的趋势。近年来，随着电商业务的迅猛发展，人们对快递的需求不断增强，客户多样化的消费理念也推动了快递行业的发展，快递行业对人们的日常生活和国民经济产生了重要的影响，就目前来看，我国的快递行业仍具有很大的发展空间^[1]。

配送是物流活动的终端环节，在整个物流活动中有着举足轻重的地位。随着电子商务和快递行业的迅速发展，人们对快递公司所能提供的配送服务质量给予了越来越多的关注，在选择为自己提供配送服务的快递企业时，会对快递企业的各方面条件进行整体性的考量和评判，如：送货速度、货物丢失率和提高服务时的工作态度等等，这些问题将影响着快递企业今后的发展。由于快递行业的准入门槛比较低，造成了快递企业的数量急剧增加，竞争力也随之变得愈发的激烈，而现阶段的快递企业所提供的配送服务很难达到令人满意的水平。因此，加强配送管理服务是其提升企业竞争力的关键所在。

圆通速递是我国最早经营快递业务的民营企业之一，在当下社会环境中，圆通速递丹东第十分部也面临着新的挑战。随着电子商务的发展，我们对物流配送的研究就不能再局限于传统的配送模式，还应根据环境的变化来探讨更符合社会发展的配送模式。本论文将从配送成本、服务质量和员工素质等几个方面进行研究，在竞争激烈的大环境下求生存、求发展，努力实现快递服务的可持续发展，也为其他快递企业未来发展提供方向，具有指导意义。

2 配送管理相关理论概述

2.1 配送的相关理论概述

2.1.1 配送的定义及特点

1、定义

配送,是指在经济合理区域范围内,根据客户的订货要求和时间计划,对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。一般而言,配送是物流过程中的一种特殊而全面的活动,货物会根据用户的需求按时送到物流基地,并及时发送给收货人。它包含了物流的众多功能元素,因此物流与商流紧密而有效地结合在一起。

从物流层面来讲,配送差不多涵盖了物流功能的全部要素,是物流的一个缩影,它包含了物流的所有功能要素。一般的配送集装卸、包装、保管、运输、搬运装卸、信息处理,并通过这一系列活动的完成将货物送达客户手中^[2]。在日常的物流活动中,运输和仓储是主要环节,而在配送这一活动中,运输和配货是关键环节。配货是快递企业配送活动中相对独特的一项工作,针对最终以完成送货为目标的运输活动为主要方式的配送,从这以方面出发,可以将配送看作是一种特殊的交付方式。

从商流层面来说,配送和物流主要的区别是:物流是将商物进行分离的结果,但配送却是将商物进行合一的结果。严格意义上来说,配送的实质是一项商业手段。进行配送工作时,可以以商流和物流分离开来的的方式进行配送。依照现阶段配送的进程分析,只有让商流和物流联系在一起,才是更好的实现配送的前提。

2、特点

配送与一般的送货不同。送货一般来说是指生产企业用于推销所采用的销售性运输活动,而配送则是一种特殊的送货形式,它的主体是具有专业性的物流公司,而不是与送货活动一样的生产企业或销售公司;配送是企业与客户之间的第三方中介,不是一般的货物工厂直接送达用户的线性的传统形式上的送货,而是有着给货物提供中转的作用。而且,配送是需要根据客户们的要求来不断地调整所配送的货物,不是根据生产企业销售和生产的货物进行送货。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/145230121022011342>