

# Analysis and Countermeasures of the Development of Express Industry in China

Ge Chen

Beijing Wuzi University, Beijing  
Email: 2575894101@qq.com

Received: Aug. 30<sup>th</sup>, 2018; accepted: Sep. 13<sup>th</sup>, 2018; published: Sep. 20<sup>th</sup>, 2018

---

## Abstract

Express industry is a new industry in our country. It is the representative industry of the new service industry in our country. But with the rapid development of e-commerce, the express industry is blowout, which makes the express industry develop rapidly to become an important part of the national economy, making great contribution to the economic development of our country. In the process of rapid development of express delivery industry, there are also some inevitable problems. Through sorting out the current situation of our country's express delivery industry, this paper analyzes the problems existing in the development of our country's express delivery industry and puts forward several countermeasures.

## Keywords

Express Industry, Development Status, Existing Problems, Countermeasure Research

---

# 我国快递业发展现状分析及对策研究

陈 歌

北京物资学院, 北京  
Email: 2575894101@qq.com

收稿日期: 2018年8月30日; 录用日期: 2018年9月13日; 发布日期: 2018年9月20日

---

## 摘 要

快递业在我国属于新兴行业, 是我国新兴服务业的代表行业, 但随着电子商务的迅猛发展, 快递业呈井喷式发展, 使得快递业迅速发展成为国民经济的重要组成部分, 为我国的经济发展做出了巨大贡献。在快递业迅速发展成长的过程中, 也出现了一些不可避免的问题。本文通过对我国快递业的现状进行梳理,

分析了我国快递业在发展过程中存在的问题，并提出了几条对策。

## 关键词

快递业，发展现状，存在问题，对策研究

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 我国快递业发展现状

快递是指专门从事该项业务的企业从发件人处接受需要运输的快件后，根据发件人的要求在特定的时间特定的地点将物品交给指定的收件人，实时监控运输的全过程并能够及时向有关人员提供信息查询的门到门服务[1]。普通的快递包括两种类型分别为商业文件快递和包裹快递，其中文件快递主要服务对象是商务客户，主要运输报关单据、商务信函、银行票据、合同、标书等，又因为文件快递具有体积及重量较小、时间要求高的特点，所以其具有较高的收费标准。与文件快递相比，包裹快递主要运输企业资料、商品样品、零配件等，具有体积重量较大、时间要求较为宽松的特点，因此其收费水平较低。

快递的服务对象主要是工商企业，以为工商企业在经济活动中的特殊往来提供服务为目的，以为客户提供迅速、准确、周到、优质及高效的服务为宗旨，普通的运输业不能为客户提供这种高质量的服务，因此快递行业也就随之产生[2]。

快递与普通运输的主要区别在于：快递时间性要求较高，一般情况下，其运费比普通运输方式明显略高，而其存在的市场基础就是快递所创造的时间价值。快递运送的对象自身并不会创造价值，然而，由于这些商品发挥作用的时效性及其使用寿命的时效性，使得时间对这些商品来讲具有了特殊的价值。

### 1.1. 我国各类快递业发展现状

快递业是我国的一个新兴行业，随着电子商务及信息科技的发展，快递业迅速发展。在快递业的发展历程中，我国的行业格局发生了较大的变化。以前，中国邮政快递服务业几乎承担了所有的快递服务业，到今天出现的国有企业、民营企业、外资企业三足鼎立的局面[3]。由于我国快递行业的法律监管不严且注资门槛不高，加之现在消费者的需求急剧增加，导致产生了大量的民营快递企业，此外，以 TNT、DHL、FedEx 为代表的外资快递企业进军中国市场，更是打破了 EMS 在我国一枝独秀的局面。同时，在民营、外资企业出现之后不单单是给我国的快递行业带了市场竞争的压力，也加快了我国快递行业的发展。近几年我国民营、国有、外资快递企业业务量市场份额的占比见表 1。

从表 1 可以看出，这五年间民营快递企业是我国快递服务业的中流砥柱，业务量市场份额占我国快递业一半以上，到了 2016 年与 2017 年甚至达到了 90%以上，可见我国快递行业近几年正在蓬勃发展。

### 1.2. 我国快递业业务发展现状

自实施“十三五”规划以来，我国的快递业务量在稳步增长，据国家邮政局的数据统计[4]，2018 年上半年全国快递服务企业业务量累计完成 220.8 亿件，同比增长 27.5%；业务收入累计完成 2745 亿元，同比增长 25.8%。其中，同城业务量累计完成 50.9 亿件，同比增长 26.2%；异地业务量累计完成 164.7 亿件，同比增长 27.5%；国际/港澳台业务量累计完成 5.2 亿件，同比增长 43.1%。另外，我国东、中、西

部地区快递业务量比重分别为 80.3%、12%和 7.7%，业务收入比重分别为 80.3%、11.1%和 8.6%，由上面数据不难看出我国快递行业存在着巨大的市场需求。

随着电子商务、国民消费结构升级等的迅速发展，为我国快递业崛起提供了庞大的市场，因此，我国的快递市场具有巨大发展潜力[5]。据我国快递市场监管报告显示：2017 年，中国快递业务量达到 400.7 亿件，同比增长 28%，占据世界份额超 40%，连续 4 年稳居世界第一。快递业务量增 87.8 亿件，对全球快递增长贡献率超 50% [6]。近几年，国家政府部门也纷纷出台许多有利于快递市场发展的政策并付诸实施，我国快递市场正在朝着规范化发展。据快递发展指数报告统计显示：2018 年上半年我国的快递市场呈现积极的态势，我国 2018 年上半年快递发展指数见表 2。

从表 2 的分项指标来看，全国快递服务企业预计完成业务量 42.3 亿件，同比增长 24.2%；预计完成快递业务收入 508.6 亿元，同比增长 21.1%。2018 年 1~6 月份，预计累计完成快递业务量达 220.8 亿件，超过我国 2015 年全年快递业务量；净增量 47.6 亿件，相当于日本 2016 年快递业务量。预计累计完成快递收入达 2745 亿元，同比增长 25.8%，是同期服务业务生产指数增速的 3 倍多，增速居服务业前列[7]。

### 1.3. 民营企业纷纷上市

近几年，在快递企业迅速扩张、价格竞争愈演愈烈的背景下，我国民营快递企业纷纷谋求上市，2016 年国内具有一定影响力的几大快递企业先后借壳上市登陆 A 股市场。2016 年 10 月 20 日圆通在上海证券交易所敲钟，正式登陆 A 股，成为国内民营快递第一股；同年 10 月 27 日，中通在纽交所上市，成为中国民营快递海外上市第一股；2016 年 12 月份，申通、顺丰、韵达借壳方案相继获得证监会批准，中国五大民营快递相继上市[8]，引起了资本市场的关注。2017 年 12 月份德邦获得了上市的资格，今年 1 月 16 日，德邦正式上市，现更名为“德邦快递”，我国民营快递企业取得了可喜的成绩。快递企业上市后就能够借助于资本市场这个融资平台获得扩张企业规模、提升物流信息智能化、操作流程标准化的发展资金，企业有了资金的支持进而提升企业的核心竞争力和行业影响力。

**Table 1.** Market share of China's three major express delivery companies in 2013~2017

**表 1.** 2013~2017 年我国三大快递企业业务量市场份额占比

快递企业分类	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
民营企业	78.9%	85.6%	89.4%	90.3%	92.2%
国有企业	19.9%	13.4%	9.9%	9.1%	-
外资企业	1.2%	1.0%	0.7%	0.6%	-

数据来源：国家邮政局。

**Table 2.** Express Development Index for the first half of 2018

**表 2.** 2018 年上半年快递发展指数

指数指标	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
中国快递发展指数	132.4	86.7	140.8	148.8	171.2	176.2
发展规模指数	166.3	74.3	163.3	152.1	172.6	173.9
服务质量指数	122.8	107.6	137.5	186.9	229.4	239.9
发展能力指数	133.8	82.6	142.0	134.6	144.5	147.7
发展趋势指数	54.8	73.3	79.3	66.7	72.2	77.6

数据来源：国家邮政局。

## 2. 我国快递业发展中存在问题

虽然我国电子商务的崛起大大提高了我国快递业的发展速度，但快递业在迅速发展的同时，也不可避免的出现一些问题，制约着快递行业的规范化、完善化发展。

### 2.1. 经营管理水平低

我国的快递业起步较晚，目前仍处于起步和发展阶段，缺乏一定竞争优势，且经营管理理念单一。企业要想立于不败之地应该有一套自己的经营管理理念，更多的局限于门到门的单一配送服务，与外资快递企业相比缺乏多元化配送服务。而且我国的大部分快递企业把重心放在了与同行的竞争上，忽略了自身存在的竞争优势于管理理念，尤其是我国的中小企业较多，规模效应形成困难。又因为我国快递业发展晚，快递行业的管理水平普遍偏低，导致了我国快递业经济效益低下，抢占市场份额困难。企业经营管理理念和管理机制均着企业自身的发展。正是由于这种在经营理念、管理机制上的缺陷，使得我国的快递企业与外资企业相比缺乏了一定的竞争优势。

### 2.2. 服务意识差

快递从业人员常常与客户直接接触，他们在外的一言一行都体现着一个企业的外在形象，影响着顾客对该企业的认可度。然而由于快递配送要求不高，因此我国多数快递企业在招聘快递员工时要求也较低，且员工入职后企业没有及时的提供正式的培训，导致了从业人员普遍缺乏服务意识。2018年6月，通过“12305”邮政行业消费者申诉电话和国家邮政局网站共受理涉及快递业务问题的消费者申诉112,679件，其中有效申诉4688件[9]。其中涉及最多的问题是服务态度、快件延误、丢失短少、损毁这四项，约占了总申诉量的90%以上，6月份消费者申诉主要问题及数量统计见表3。

### 2.3. 专业人才匮乏

在我国物流领域的人才相当匮乏，因此各个快递企业之间的人才竞争日渐激烈，人才的竞争在一定程度上讲也是企业之间的竞争。然而，由于我国的物流业起步较晚，我国的物流行业的人才相对匮乏，这直接制约着我国物流的发展。缺少专业的人才直接影响着我国快递业的发展水平，落后的专业管理水平、技术水平严重阻碍了我国的快递业的发展，与外资企业相比缺乏了竞争优势，有可能造成了经济效益的低下。

**Table 3.** Main issues and quantitative statistics of consumer complaints

**表 3.** 消费者申诉主要问题及数量统计

申诉问题	总申诉件数	占比
投递服务	29,477	26%
丢失短少	23,768	21%
延误	28,300	25%
损毁	14,837	13%
收寄服务	5,196	5%
违规收费	2,918	3%
代收货款	783	1%
其他	7,400	7%

数据来源：国家邮政局。

## 2.4. 设备及信息化水平低

许多民营快递企业在设备及信息化上的投入较低，甚至有的小型企业没有设备，明显落后外资企业。在我国，大部分的快递企业处理货物时，主要或者完全依靠人力，这样不但造成了货物在配送时效上的及时率，还降低了货物配送的正确率，同时，加大了人力的成本，在整个货物配送流程中耗时又费力。

## 2.5. 市场秩序混乱

几年前，国家对快递业准入门槛设置过低，大批量企业或者小作坊式的家庭企业进入快递市场，以致于快递市场上小型企业到处都是。这些小规模快递企业以从事同城快递或区域快递业务为主，大多采用价格战的竞争方式，所给出的运输价格往往低于同行业平均水平。然而，当企业获得利润较小或者甚至无法获利时便宣布本企业倒闭，然后再成立一个新的公司，长此以往严重扰乱了快递市场的秩序。同时，各个快递企业在营销网络、社会关系、规模等方面也存在着一定的差异，为了抢占市场获取利益，存在一些不正当竞争行为，如：互挖墙脚抢夺客户资源等。

## 2.6. 行业监管不力

快递业在快速成长过程中，各种因管理不当、责任不明而产生的各种问题频繁出现，导致快递服务效率低下，出现快递丢件、快递调包、快递损坏、拒绝签收、客户索赔困难等问题，快递行业的服务受到质疑。另外，对于地处比较偏远的城镇、小区，有些快递公司采取补交运费的手段，且要求消费者上门自提货物并收取一定金额的自提费。但事实上这些费用应该包含在网购订单完成时的运费里面。仔细思考，出现上述种种问题的根本原因是行业缺乏强有力的监管<sup>[10]</sup>。

## 2.7. 没有坚持绿色发展，不注重低碳环保

绿色物流是一个长期的、不断演化的过程，是中国物流从粗放型向集约型转变的过程，是环型物流，是以资源消耗低、环境污染小为特征的物流，是实现经济可持续发展的重要内容，是21世纪物流发展的主要方向和发展趋势。近几年各行业已开始绿色包装上探索求变，加快包装回收以便二次使用；快递企业内部选用帆布袋来代替编织袋，以实现循环使用。然而随着我国快递量的持续的走高，物流包装箱消耗数量庞大，根据调查，电商物流中的塑料袋常常是一次使用，很多其他包装件中常常使用塑料袋，甚至一件包裹箱中有几个塑料袋，据此分析塑料袋的使用量还可能更高，由此可见，不可回收包装袋使用形势不容乐观。

# 3. 我国快递业发展对策探讨

## 3.1. 改善管理理念，提升企业经营水平

在信息化高速发展的当今社会，我国的快递企业要想立于不败之地、扩大市场占有率、适应瞬息万变的社会市场经济环境，就要时时大胆创新、不断改善企业经营管理理念。然而，针对于我国快递企业以中小型规模的快递企业为主的现状，各个企业间可以由相互竞争你死我活的关系转向合作共赢共同发展的关系，实现优势互补、技术互补、资源共享、理念分享。在各行各业打信息化发展程度竞争战的今天，快递更应该注重加大企业信息科技、设备、软件、专业人才投入，引进国外先进的管理软件，关注国内大型快递企业发展动态，聘请国内外优秀的管理人才，整体上提高我国快递企业竞争实力，实现规模经济，让我国的快递业走上可持续发展之路<sup>[11]</sup>。

### 3.2. 加大员工培训，提升员工综合素质

目前，快递企业主要以民营企业为主，还在发展阶段的民营企业，其快递从业人员的素质普遍偏低，这也成为了制约其发展的因素之一，因此全面提升快递从业人员的素质尤为重要。从企业内部着手，加强企业文化建设，加大对员工的培训教育，提升员工整体素质，为企业服务水平和良好信誉打好基础。此外，企业应定期进行业务培训工作以提高职工的专业技能和综合服务素质，建立健全企业绩效考核制度，将培训的考核结果及员工在实际操作中处理的问题的方法、态度、客户对员工提供的服务情况的反馈意见等列入考核范围，直接与个人的收益挂钩，尽可能的挖掘并激发员工的工作积极性和服务意识。企业在内部设立高素质人才培养计划，建立健全高素质人才培养制度，成立一支具有诚信和规范的服务队伍，加强企业服务质量的监控，最大程度的降低寄送货物丢失率、延误率、损毁率。

### 3.3. 重视人才培养

作为我国新兴行业的快递业，缺乏相应的人才必然是必然的结果，所以必须要加强人才的培养，人才培养是快递行业全面发展的坚实基础与根本需要，努力提高快递人员专业水平及从业素质，只有将新技术、新思想、新方法、新手段不断地运用到快递领域中，通过不断地探索才能找到适合我国国情的快递业发展之路。未来快递企业之间的竞争主要是依靠各个企业之间人才智力之间的竞争。在过去，我国的快递行业是传统的劳动密集型产业，对工人的专业技术水平能力没有什么的要求，但最为服务性质的快递行业来讲，要想提高本企业核心竞争力、提高客户满意度，对各类具有高素质的人才的需求巨大，包括对物流技术人才、电子商务人才、市场营销人才等。重视人才的培养不但要重视把人才引进来，还要把重视人才送出去，努力培养创新型、复合型人才，并做到人尽其才，全面提升我国快递行业的市场竞争力。

### 3.4. 提高软硬件投入，加强信息化建设

快递企业既追求快也追求准这种高效率的配送，企业若想获得这种高效率，其设施设备与信息化水平就必须跟上时代的步伐，与时俱进，甚至还要更加先进。目前，单纯的靠人力的经营模式已经不适应现在快递企业的发展，为了提升企业自身的竞争力，提高软硬件投入，加强信息化建设。软硬件投入是快递企业彰显物流技术水平高低的重要标志，是实现企业经营目标的技术保障和物质基础。随着时代的变化，大数据技术和互联网技术已被各类公司所重视，在快递服务行业中运用互联网技术不但能够提升其速度和质量，还能够降低运营成本，加强企业的竞争优势。快递企业也应紧跟时代的步伐充分利用这两大技术，保证快递操作流程的程序化、标准化，减少快件配送错误率，提高企业自身竞争力[12]。

### 3.5. 推进行业管理体制变革，发挥政府监管和引导作用

在快递企业的发展中，政府发挥的作用是不可忽视的。首先，政府有权建立独立的监管机构并对其进行完善，进一步对快递市场准入退出机制、体制进行变革，在确保快递提供高质量普遍服务的同时强化政府监管力度，促进快递业有序发展；然后，加大对具有竞争力的民营快递企业扶持力度，同时加大对快递企业的税收支持力度，努力做到社会市场政策待遇平等，消除不平等现象，为快递企业的发展创造更加宽松的市场经营环境；最后，保证快递企业健康发展和确保客户的信息安全，政府须加强法制建设，重视信息安全建设[13]。

### 3.6. 加强企业监管力度

快递企业要大力实施品牌战略，建立健全现代企业制度，提升自身的服务质量。建立健全行业安全和服务标准体系，尤其注重诚信服务体系建设，降低快件延误率、损毁率、丢失率和投诉率，不断提高

快递服务质量, 从企业内部进行自我规范, 实现由价格竞争向服务竞争转变, 做到公平竞争, 塑造快递企业的良好形象; 快递企业在市场交易中要遵守法律规范, 严格规范自己的行为, 保护消费者的隐私权; 此外, 快递企业还可以成立行业协会, 发挥其监管作用, 促使快递行业遵守法律法规和国家政策, 遵守社会道德诚信, 规范企业和员工行为。

### 3.7. 国家政府的支持

坚持绿色发展, 应将“绿色物流”融入环境友好型的建设中, 着眼于服务于生态环境建设的大局中。大力推广环保包装辅材应用, 倡导适度包装, 加强包装废弃物的回收处置管理。持续推进生产运行中的节能减排, 大力推动邮政行业新能源车辆、低排放车辆的应用[14], 且快递业越来越引起了国家的重视, 2018年《快递暂行条例》正式实施, 此条例是我国首部专门针对快递业的行政法规, 此法规内容丰富、实用。

### 参考文献

- [1] 李丹颖, 黄运佳, 马秋艳, 潘洁洋. 我国快递行业的发展现状与完善建议[J]. 生产力研究, 2013(7): 126-129.
- [2] 李登峰. 我国快递行业服务质量研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 沈阳大学, 2016.
- [3] 万圆圆. 我国快递行业发展现状研究[J]. 品牌(下半月), 2015(11): 53-54.
- [4] 国家邮政局. 国家邮政局关于 2018 年上半年邮政行业经济运行情况的通报[EB/OL]. [http://www.spb.gov.cn/xw/dttx\\_15079/201807/t20180731\\_1619372.html](http://www.spb.gov.cn/xw/dttx_15079/201807/t20180731_1619372.html), 2018-07-31.
- [5] 彭频, 王荣. 我国快递业的发展现状及对策研究[J]. 江西理工大学学报, 2012, 33(2): 40-43.
- [6] 国家邮政局. 2017 年度快递市场监管报告[EB/OL]. [http://www.spb.gov.cn/zy/xxgg/201807/t20180711\\_1604873.html](http://www.spb.gov.cn/zy/xxgg/201807/t20180711_1604873.html), 2018-07-11.
- [7] 国家邮政局. 2018 年 6 月中国快递发展指数报告[EB/OL]. [http://www.spb.gov.cn/xw/dttx\\_15079/201807/t20180712\\_1606576.html](http://www.spb.gov.cn/xw/dttx_15079/201807/t20180712_1606576.html), 2018-07-12.
- [8] 搜狐网. 盘点物流行业 2016 年度 20 大焦点时间[EB/OL]. [http://www.cea.org.cn/content/details\\_10\\_9200.html](http://www.cea.org.cn/content/details_10_9200.html), 2017-02-03.
- [9] 国家邮政局. 国家邮政局关于 2018 年 6 月邮政业消费者申诉情况通告[EB/OL]. [http://www.spb.gov.cn/xw/dttx\\_15079/201807/t20180725\\_1615538.html](http://www.spb.gov.cn/xw/dttx_15079/201807/t20180725_1615538.html), 2018-07-25.
- [10] 晏军, 刘辉. 我国快递业的发展现状及优化策略研究[J]. 物流技术, 2015, 34(12): 64-66.
- [11] 周丹丹. 浅析我国快递业的发展现状及对策[J]. 黑龙江对外经贸, 2011(10): 77-78.
- [12] 肖彤, 屈家安. 我国快递行业发展现状、成因及对策研究[J]. 法制与社会, 2017(23): 179-181.
- [13] 魏邦艳. 探析我国快递业发展的现状以及发展对策[J]. 管理观察, 2013(19): 50-52.
- [14] 北京市邮政管理局. 加快建设与首善标准相适应的北京现代邮政业[EB/OL]. [http://xxgk.bj.spb.gov.cn/extranet/detail.html?yc\\_id=d03f35ae-a83d-480a-b5b4-019f43b242d8](http://xxgk.bj.spb.gov.cn/extranet/detail.html?yc_id=d03f35ae-a83d-480a-b5b4-019f43b242d8), 2016-10-13.

**知网检索的两种方式：**

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2169-2556，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：[ass@hanspub.org](mailto:ass@hanspub.org)