

The Research on the Last Kilometer Distribution Mode of E-Commerce Logistics in Colleges and Universities

—Taking Tianjin Xiqing University Town as an Example

Huiru Zhao, Xin Zhang

School of Management, Tianjin Normal University, Tianjin
Email: 841433756@qq.com

Received: May 22nd, 2019; accepted: Jun. 10th, 2019; published: Jun. 17th, 2019

Abstract

Through the combination of questionnaire survey and field investigation, this paper investigates the express area of university in Xiqing, Tianjin, finds out the basic situation and existing problems of logistics “last kilometer” distribution, compares and analyzes the advantages and disadvantages of self-built logistics network model and intelligent self-lift cabinet model, and puts forward corresponding solutions and optimization schemes in order to improve the user’s service satisfaction to the express area of Tianjin University City and university [1].

Keywords

Tianjin University Town, The Last Kilometer, Self-Established Logistics Network, Intelligent Self-Pick-Up Cabinet

高校电商物流“最后一公里”配送模式研究

——以天津西青大学城为例

赵慧茹, 张 昕

天津师范大学管理学院, 天津
Email: 841433756@qq.com

收稿日期: 2019年5月22日; 录用日期: 2019年6月10日; 发布日期: 2019年6月17日

摘 要

本文通过问卷调查和实地调研相结合的方法, 对天津西青大学城的高校校内快递区进行调查, 发现物流

“最后一公里”配送的基本情况和存在问题, 比较分析自建物流网点模式和智能自提柜模式的优缺点, 并提出相应的解决措施和优化方案, 以期能提高用户对天津大学城高校快递区的服务满意度[1]。

关键词

天津大学城, 最后一公里, 自建物流网点, 智能自提柜

Copyright © 2019 by author(s) 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. 引言

随着国内电子商务的飞速发展, 网购已经成了人们日常生活中不可或缺的一部分, 物流服务质量所占比重越来越大, “最后一公里”应运而生。物流上的“最后一公里”并不是单纯的指一公里的距离, 而是代指末端物流中快递件从快递员到用户手中的这一过程[2]。这个过程是整个物流环节与用户唯一直接接触的环节[3], 所以在用户整个物流体验上起着至关重要的作用。

2. 基本情况

本次一共发放并回收有效问卷共 266 份(线上 66 份 + 线下 200 份), 调查问卷显示在天津西青大学城中共有 31.2%的男生和 68.8%的女生参与。以下图表皆由调查数据统计而成。

2.1. 配送模式分析

由图 1 可看出, 西青大学城的配送模式还是以自提点自提为主, 智能自提柜为辅。其中天津理工大学和天津师范大学全部是自提点自提, 而天津工业大学除了顺丰和京东以及其他的超大件外, 均是智能自提柜。

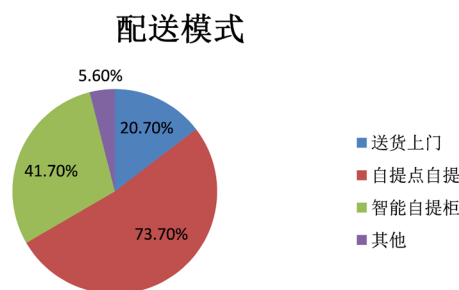


Figure 1. Distribution model

图 1. 配送模式

2.1.1. 自建物流网点模式和智能自提柜模式比较分析

但是由于高校末端物流的集中性、季节性强等特点, 还有学校出于对学生安全方面的考虑, 高校往往无法实现大规模快递送货上门。所以在天津西青大学城主要存在自建物流网点和智能自提柜两种配送模式, 只有小部分同学可以选择通过额外付费享受到送货上门的服务。本文将于表 1 对这两种模式进行比较分析。

Table 1. Contrastive analysis of self-built logistics network mode and intelligent self-service cabinet mode**表 1.** 自建物流网点模式和智能自提柜模式的对比分析

	优点	缺点
自建物流网点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不受快递件规格大小限制 2. 责任明确到具体快递公司, 能具体知道是哪家快递弄丢快递件 3. 成本投入较低, 且灵活易变通 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 摆放杂乱且密集, 快递不易找 2. 受天气影响较大, 雨雪天气, 快递区会有所变更, 给同学们取快递带来诸多不便 3. 快递件包装容易损坏 4. 高峰时期, 签收快递需要排队
智能自提柜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一件一卡, 丢件率大为减少 2. 不受天气影响, 即便是恶劣天气, 快递件也不会被轻易损坏 3. 用验证码取件, 高效安全, 无需排队 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受到柜型大小的限制, 超大件快递(行李箱、自行车等)依旧无法入柜, 只能放在人工物流网点中, 等待同学来取 2. 自提柜在快递高峰期(如双十一)位置不够, 在空闲期(如寒暑假)造成资源浪费 3. 除京东、顺丰外, 混合共用自提柜, 快递件丢失, 不能具体追责 4. 系统维修期间, 快递件均不可取 5. 购置智能自提柜成本和维修费用较高[4]

2.1.2. 送货上门模式分析

送货上门模式免去了同学去快递区以及找快递的麻烦, 但也存在着需要约定时间下楼签收的局限性。但是由于在天津西青大学城高校内送货上门模式属于额外增值服务, 故而本文着重对额外支付的代取费也做了调查分析。详情见表 2:

Table 2. Findings of actual and expected substitution fees**表 2.** 实际代取费与期待代取费的调查结果

代取费	占比	期待代取费	占比
2 元	10.5%	1 元	17.3%
3 元	38.3%	2 元	35.0%
4 元	29.7%	3 元	13.9%
5 元	15.8%	4 元	2.3%
5 元以上	10.2%	4 元以上	10.2%

从表 2 可以看出, 不同学校不同快递间代取费有一定的差距, 大多在 2 元~5 元以上不等(天津理工大学代取费一般是小件 2 元大件 4 元, 天津工业大学稍微贵点, 小件 3 元大件 5 元, 天津师范大学最贵, 小件 4 元, 大件视快递大小从 6 元到 19 元不等)。但是同学们普遍希望代取费能够比现在更低一些。

2.1.3. 取快递方式和所耗时长分析

从表 3 看出, 近八成的学生步行去取过快递。而随着共享单车的推广和普及, 骑单车也是取快递的主要方式之一, 比例高达 57.5%。无论是步行, 还是骑单车, 所用平均时长在 0~40 分钟不等。值得一提的是, 找过代取的人数也不容小觑, 近四分之一。

Table 3. Survey results of express delivery mode and time-consuming situation**表 3.** 取快递方式和耗时情况的调查结果

取快递方式	占比	取快递耗时	占比
步行	78.6%	0~20 分钟	52.3%
骑单车	57.5%	20~40 分钟	45.1%
代取	24.1%	40~60 分钟	2.6%
其他	1.5%	超 60 分钟	0.4%

2.1.4. 丢件率和满意度分析

由图 2、图 3 可以看出, 只有小部分同学曾经丢过快递。但是, 还是有相当一部分学生对快递区的的服务很不满意。

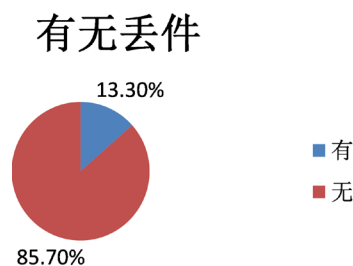


Figure 2. Findings of lost items

图 2. 丢件情况的调查结果

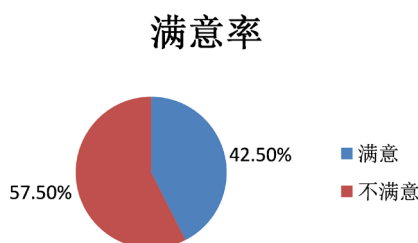


Figure 3. Survey of school express service satisfaction

图 3. 对学校快递服务满意度的调查结果

Table 4. Relevant analysis of dissatisfaction with school express delivery

表 4. 对学校快递不满意的相关分析

常用快递类型	占比	不满意原因	占比	丢件后处理方式	占比
京东	32.0%	路途遥远	55.3%	自认倒霉	5.6%
顺丰	54.9%	时间耗费成本高	48.5%	快递公司负责	40.2%
EMS	14.3%	快递受到损坏	15.6%	卖家负责	25.9%
圆通	64.3%	签收排队时间较长	20.7%	其他	16.2%
中通	73.3%	工作人员服务态度差	18.4%		
申通	54.5%	其他	17.7%		
百世汇通	46.2%				
韵达	51.5%				
品骏	4.1%				
其他	3.0%				

由表 4 可以看出, 同学们使用四通一达的快递的概率相差不大, 而且占比较高, 是所用快递的主流品牌。此外, 京东和顺丰凭借其优良的服务水平在同学们选择的快递中也占有一席之地。

联系图 2、图 3 和表 4, 可以看出, 在诸多不满意快递服务的原因中, 路途遥远和时间耗费成本高遥遥领先, 是同学们不满的主要源头。而且工作人员服务态度差也占了近五分之一的比例。值得一提的是, 虽然学校丢件不多, 但是一旦出现丢件, 同学们普遍认为快递公司就是丢件的主要负责人。

3. 主要问题

根据表 4 可以看出, 天津西青大学城快递区存在的主要问题有:

3.1. 快递区距离远

由于快递区需要占领一片较大的空地, 且为了快递车往来不影响同学的日常生活, 西青大学城快递区所在的位置一般都距离同学们的生活区和学习区较远。

3.2. 时间耗费成本高

由于高校不给配送至宿舍楼下, 故而大学城主要以自建物流网点和智能柜自提两种模式为同学们提供快递服务。通常学生们需要花费较长时间在往返快递区的路途中、寻找快递和排队签收。此外, 自提点的快递常常摆放密集且杂乱[5], 同学们寻找自己快递特别不容易这样一来就大大地降低了学生对末端物流配送的满意度。

3.3. 工作人员服务态度不好

地摊式快递件密集摆放给同学们寻找快递带来了极大的不便, 同学们常常会出现找很久、找不到、找几遍的情况。一则由于高校的特殊性, 学生们取件时间高峰集中在下课后, 工作人员常常出现忙不过来的现象。所以当学生们找不到快递件询问工作人员, 他们往往会不耐烦地让同学自己再仔细找找。二则由于快递末端物流工作人员工作繁忙, 日晒雨淋, 且薪资不高, 通常没有接受到足够的职业培训就直接上岗, 故而其服务质量往往良莠不齐。这也一定程度上降低了用户的满意度。

3.4. 代取费用高昂

由于取快递件来回时间耗用较长, 或者有事无法及时取快递。所以部分同学会选择叫代取, 但是代取费用从 2 元到 10 元不等(理工的代取费是小件 2 元大件 4 元, 师大的代取费是小件 4 元, 大件 6 元, 超大件 10 元, 工大的代取费是小件 3 元, 大件 5 元)。通常一件小的快递一般都是在 10 元左右, 但是仅仅是在最后一公里的代取服务中, 就要额外加收 2~4 元不等, 占比高达 20%~40%。高昂的代取费让学生们的用户体验极差。

4. 解决措施

4.1. 提供更多的共享单车和共享电动车

由于高校的特殊性, 高校内没办法把快递区挪到离同学们生活区更近的地方。但是, 高校可以与共享单车平台合作以提供足够的共享单车和共享的电动车, 并且可以在图书馆、食堂、教学楼以及快递区设立一些停车处(用于停共享单车和共享电动车), 这样一来, 同学们去取快递的时候就可以轻而易举地找到共享单车和共享电动车, 从感官上缩短取快递的距离。

4.2. 智能自提柜为主, 自提点自提为辅

西青大学城的快递区可以采用以智能自提柜为主, 自提点自提为辅, 两者相结合的配送模式。因为智能自提柜一件一卡, 扫码取件, 无需排队, 无需寻找, 省时省力, 可以极大地减少同学们寻找快递的

时间。而少量的超大件则可以通过自提点自提, 因为件少, 所以找起来也不会太费时。这样一来, 时间耗费成本就会大为降低。

4.3. 提高快递区工作人员的服务水平

快递公司应该对快递区的工作人员提供充足的入职前培训, 包括快递件存储, 与客户接触时沟通的态度, 发生快递件丢失的紧急处理方式等来提高用户对物流的服务满意度, 维护快递公司在用户心中的良好形象。此外, 还应该配套相应的奖罚制度, 既能够激励员工提高服务水平, 又能够降低工作人员态度恶劣的可能性。

4.4. O2O 模式——高校智能化物流平台

由高校严格把关, 搭建一个智能化物流平台, 形成“滴滴代取”。同学们用一卡通和身份证经过认证后, 便可成为其中一员。需要找代取时就可以发布“悬赏令”, 等待可以帮忙代取的同学接单代取。而同学们在去取自己快递的时候, 也可以通过在平台上接单, 顺便赚点零花钱。此外, 平台还可以设立互助模式, 在平时取快递的时候可以帮人代取, 但是不收钱而选择攒积分, 积分的多少取决于件的大小和数量, 等下次自己需要找代取的时候, 就可以用积分兑换代取而无需付费。

5. 结束语

高校电商“最后一公里”物流无论是在配送模式上, 还是在服务水平上在国内发展仍然具有很大的进步空间。这“最后一公里”不仅仅是物流上最后一公里的配送, 还是用户与公司连接的纽带。由于个人精力有限, 难免有些方面未能够涉及, 这些方面还需要更进一步的研究和探讨[6]。

参考文献

- [1] 陆日婕. “互联网+”背景下电商物流“最后一公里”配送策略研究[J]. 中国商论, 2018, 774(35): 13-14.
- [2] 张锦, 陈义友. 物流“最后一公里”问题研究综述[J]. 中国流通经济, 2015(4): 23-32.
- [3] 杨岩. 我国电商物流最后一公里配送问题研究[J]. 物流工程与管理, 2014, 36(10): 90-91.
- [4] 郑书渊. 基于“互联网+”背景下电商物流“最后一公里”配送模式优化的探究[J]. 电子商务, 2019(4): 4-5.
- [5] 王姝, 王志平, 林侠. 电子商务背景下物流“最后一公里”配送模式研究[J]. 现代商贸工业, 2018(2): 32-33.
- [6] 王茹, 牟维哲, 刘敏, 宋一平, 宣玲娜. 基于校园最后一公里的物流配送问题研究[J]. 北方经贸, 2018(12): 74-77.

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: 2167-664X, 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: mse@hanspub.org