

物流管理案例：哈埠民营快递受困“一二三” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/292/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E7_AE_A1_E7_c67_292583.htm 一个电话，上门收寄，方便又快捷，在时下快节奏的都市生活中，快递服务已成为很多市民的选择，但真正令市民舒心畅意的快递服务却不多，很多民营快递服务企业在经营过程中，投错件、发错件、损坏件、丢件、盗件、不能按时投递等现象时有发生。近日，国家统计局哈尔滨调查队在对全市范围内的民营快递服务企业进行专项调查后，发现因受市场潜力大、利润高的驱动，哈尔滨市民营快递企业发展迅速，但随之也引发出很多亟待规范的问题。这些问题的产生是源自民营快递业的“先天不足”入行门槛低、人员素质差。问题：服务质量差整体实力落后今年5月16日，是消费者王女士的生日，男友通过快递公司给她送了礼物：一条金手链和一个高档发夹，但王女士在收到的快件中，只看到了发夹。王女士将这家快递公司投诉到消协，投诉该公司快递员偷了金手链。这是典型的丢件现象，是一些快递企业最常见的问题。调查显示，由于快递行业技术含量低，且廉价劳动力市场充足，民营快递行业的从业人员大多数为流动性人口，整体素质不高。快递人员只是把“货”送到目的地，却忽略了服务态度和快递物品的安全保障。与国有邮政快递相比，快速、价廉、灵活是民营快递的优势，也是其迅猛发展的重要原因，但其因“长”得过快，导致“营养不良”软硬件欠缺，整体实力落后。从软件方面看，哈尔滨市民营快递的CI系统、品牌和计算机管理程序、人力资源的管理与培训以及成本管理等还处在初级水

平，把计算机当成高档打字机的现象与理念普遍存在；从硬件方面看，哈尔滨市民营快递业的硬件设备比较简陋，交通工具和通讯工具数量少且没有形成规模，整体比较落后。现状：“一短”“两小”“三少”目前哈尔滨市有24家民营快递企业，它们成立的时间都很短。最早的成立于1998年，至2003年发展到9家，而2004年至2006年三年间，就“冒出”了15家民营快递企业。调查表明，哈尔滨市民营快递业的营业房屋和分拣场地面积普遍偏小。在24家民营快递企业中，11家企业的营业面积在100平方米以下，仅有3家达到400平方米以上；18家企业的分拣面积在100平方米以下，仅有3家超过500平方米以上。这种情况给正常运营中的物品分拣带来很大不便。哈尔滨市民营快递业的业务范围小。调查数据表明，24家民营快递企业中，18家经营国内同城业务，21家经营国内异地快递业务。在开展国内业务的企业中，只有7家企业同时经营国际快递业务，有8家同时经营港澳台业务。这“两小”制约了哈尔滨市民营快递业的发展，规模小、实力不足使民营快递企业只能局限于国内业务。专项调查表明，哈尔滨市民营快递企业普遍存在“三少”情况，即注册资本少、硬件设备少、从业人员少。24家民营企业中，13家企业的注册资本不足万元，投资在10万元以上的企业仅有4家；3家企业没有汽车，1家没有计算机，12家没有摩托车，13家没有手持终端；15家企业的从业人员不足10人，仅有2家达到30人以上。出路：提高准入门槛制定培训制度 业内人士魏先生认为，只有提高民营快递企业的准入门槛，使快递企业在创建时即形成一定规模，保证企业“软硬件”和各项必须设备的拥有量，才能保障企业快速规模化发展。否则这种“两小

”、“三少”的“先天不足”，会让民营快递企业难成大器。同时，应制定对快递从业人员定期、统一、系统的培训上岗制度，这样既提高了快递业的服务质量、信誉，又能保障消费者的合法权益。此外，加强从业人员的职业道德规范也是快递业发展必须要做的。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com