

基于电子商务下的物流配送研究电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_9F_BA_E4_BA_8E_E7_94_B5_E5_c40_645508.htm

电子商务(E-business或E-commerce)，是指利用IT技术对整个商务活动实现电子化的总称，是通过互联网实现企业、商户及消费者的网上购物、网上交易及在线电子支付的一种不同于传统商业运营的新型商业运营模式。电子商务是通过Internet的发展而发展起来的，主要以EDI(电子数据交换)和Internet来实现的。电子商务与传统商务的本质区别，就是它以数字化网络为基础进行商品、货币和服务交易，具有明显的特点和优势。电子商务打破了地域分离，缩短了信息流动时间，使生产和消费更为贴近，降低了物流、资金流及信息流传输处理成本，是对传统贸易方式的一次重大变革，其特点可以归纳为：高效性、方便性、集成性、可扩展性及协作性等。

1电子商务面临的物流配送问题 由于电子商务蕴藏着巨大的商机与利润，各国政府，无论是发达国家，还是发展中国家，都对电子商务投入极大的热情，从政策上、资金上予以帮助支持；国内外无数的企业，更是对电子商务倾注了大量的人力、财力和物力，欲通过电子商务活动，来提高自身的竞争优势。但是，目前摆在人们面前的事实是，电子商务为大多数企业带来的不是滚滚的利润，而是沉重的亏损。电子商务的任何一笔交易，都包含着信息流、商流、资金流和物流活动。其中信息流、商流、资金流三者都要通过信息网络完成，而唯独物流，作为众流中最为特殊的一种，是实物的传递，不能通过信息网络完成，必须通过把实物位置转移到购物者手中，才算完成

交易，因此，物流是实现电子商务的保证。同时物流成本过高，物流配送效率低下，配送服务质量差，严重影响着电子商务的快速发展。物流配送是完成电子商务完整交易过程的一个非常重要的环节，它是实现整个交易过程的最终保证。可以说，没有真正意义的物流配送，便没有真正意义上的电子商务。电子商务是信息传送的保证，而物流配送是实物执行的保证。由于物流配送的发展与电子商务的需求存在着很大的差距，目前困扰着我国电子商务的物流配送问题主要有：

1.1商品配送成本过高。电子商务公司的配送不仅面向批发商和零售商，还要直接面对大批的最终消费者，况且电子商务不受时间、地域上的限制，配送中心规模小，发展不平衡，较难形成集中的有规模的配送流量，由此造成配送任务复杂而琐碎，成本居高不下。目前绝大多数电子商务公司和它的配送伙伴都直接让用户承担送货成本，有的商品配送费用甚至还高于商品的售价，使电子商务成为一种奢侈的消费方式而远离大众。

1.2商品仓储费用高。尽管电子商务免除了店面成本，但是商品的仓储费用仍然是一笔很大的开支。相比较电子商务其他方面的资金投入，商品仓储的费用支出显得有点无可奈何。这一方面，电子商务企业想把主要的精力投入到技术更新和市场开发上，而把商品仓储等传统业务交由其他公司去完成；另一方面，由于社会上仓储业的发展滞后，不能满足电子商务的要求，从而使得电子商务不得不花大量的精力与物力去开拓本身并不内行的仓储业务，增加电子商务商品的成本。

1.3配送渠道不完善。现在电子商务企业对商品的配送渠道主要有：(1)自己建立配送网络，组建配送队伍，独立完成配送业务。但是建立一个社会化的配送网络投

资相当巨大，如果每个公司都组织和管理自己的整个配送网络，不仅很困难，而且没有规模效应。如果企业规模不大，配送量过小，必然造成亏本。(2)电子商务企业与其他配送公司签订配送协议，交给他人完成配送业务。如与邮局、铁道、航空签约，与民间的速递公司、发行公司、有自己的配送渠道的销售连锁企业签约，让这些专门的配送公司去处理配送问题。然而由于电子商务企业与这些独立的配送公司在信息沟通上、账务交易上、经营管理上存在着一定的差距，形成配送操作系统与电子商务平台的脱节，出现配送不及时，给客户送错货，忘记送货或者无法送货等等让商家与客户皆不满意的现象。(3)采取网上购物，网下就近商店付款取货的形式。这种形式，增加了商店的店面成本，而且不能实现“送货到家”，由此降低了电子商务的服务质量和本质内涵，因而得不到推广。

2 电子商务物流配送问题成因分析

物流配送是制约我国电子商务发展的瓶颈。尽管网络安全问题、网上结算问题的很多情况成为“瓶颈”，但是实际上，现在的科学技术、管理和实践已经证实，这些问题构不成瓶颈，应该说，唯一的不可回避的是物流瓶颈。电子商务的物流瓶颈在我国现在的主要表现是，在线商流活动之后，没有一个有效的社会物流配送系统对实物的转移提供低成本的、适时的、适量的转移。配送成本过高、速度过慢是偶尔涉足电子商务的买方最为不满的问题，究其成因主要有以下几个方面：

2.1 适用于电子商务的物流配送基础尚不完善。

由于观念、制度和经济上的种种制约，我国物流的发展非常缓慢，与社会、市场的需求差距较大。当前，道路的建设、配送中心的规划与管理、仓储设施的现代化配置、配送运输工具的更新

换代、物流管理模式和经营方式的优化等等问题亟待解决，而适用于电子商务的物流配送基础设施和配送管理手段更是落后，严重阻碍了电子商务的发展。

2.2配送中心现代化程度低。首先，目前我国配送中心的应用程度仅限于日常业务管理，而对于物流中心许多重要决策问题，仍处于半人工化决策状态，适应具体操作的物流信息系统的开发滞后。其次，机械化程度低，基本上是原来物流设施，无论是技术还是设备都比较落后，同国外以机电一体化、无纸化为特征的配送自动化、现代化仍有相当的差距。

2.3对电子商务物流配送的重视程度不高。我国的电子商务还处在初级发展阶段，其功能主要局限于信息的交流，电子商务与物流之间相互依赖、相互促进的关系还没有在社会上得到普遍的认识。因此，人们在重视电子商务的同时，却对面向电子商务的物流配送系统的重视程度不高，从而出现物流配送系统落后，不能与电子商务良好结合，限制电子商务快速、高效、便捷的优势的发挥。

2.4我国企业物流的电子化、集成化管理程度普遍较低。电子商务迎合了现代顾客多样化的需求，大量定制化(Mass Customization)生产将是电子商务企业从事的一项重要任务。电子商务企业只有通过电子化、集成化物流管理把供应链(Supply Chain)上各环节紧密联系起来，才能对顾客的个性化需求作出快速反应，保证电子商务物流通畅。目前，我国企业的集成化供应链管理还处于理论探讨阶段。

2.5缺乏电子商务物流人才。这里一指缺乏从事物流理论与实务的专门人才；二指缺乏懂电子商务理论和实务的专门人才；三指缺乏既懂IT技术，又懂电子商务的网络经济人才；四指缺乏既懂电子商务，又懂现代物流的有创新思想的复合型人才。

上述四类人才的短缺将直接影响我国电子商务与物流配送体系的发展。

3 电子商务物流配送问题解决途径

随着网络技术的发展 and 普及，电子商务将不可避免地成为21世纪商务发展的主流，而作为保证电子商务运作的物流配送将迎来新的商机与挑战。加快发展适应于电子商务的物流配送是我国企业参与国际竞争的需要，也是缩短与发达国家物流业差距的一次机遇，具有良好的前景。因此，疏通电子商务物流配送渠道，完善物流配送系统，提高物流配送服务质量，是目前国家和企业的当务之急。在发展我国的物流战略时，应针对我国物流的发展现状和存在的问题，通过以下途径解决中国现代物流发展中出现的问题：

3.1 深化改革物流和配送发展所需的制度环境，建立完善的合理的物流管理体制

物流与配送发展所需的制度环境方面主要是指融资、产权转让、人才使用、市场准入或退出、社会保障等制度，而这些制度方面的改革目前还远远不能适应企业经营的市场经济体制改革的需求。企业在改善自身物流效率时，必然要涉及各种物流资源在企业内部和企业与市场之间的重新配置，由于上述制度改革尚未到位，企业根据经济合理原则对物流资源的再配置就会受到阻碍。因此，进一步深化制度改革，实施创新战略，是当前我国经济改革与发展面临的最紧迫的任务，也是物流和配送发展的必要条件。物流的发展过程就是一个不断创新的过程，物流企业发展，首先要创新观念，借鉴国际先进物流管理思想；其次要创新组织，充分采用现代信息技术手段，建立网络化物流新型组织，完善物流运作，提高管理的服务效益。

3.2 开发和应用新的计算机软件，促进信息系统一体化

在电子商务时代，信息是物流企业的命脉，必须通过建立一

体化的物流信息系统，做到持续、简便、无差错的数据移动，实时、自动地更新数据，提高物流全过程的可见性，为此，需要建立最具有兼容性的数据库，数据库是信息系统的基础，不仅要与企业运行的任何系统完全兼容，还要具有可扩充性以满足业务增长需要。

3.3构建物流信息平台 为实现供应的最优化，越来越多的企业将物流职能外包给第三方物流服务提供商，建立自己的基于互联网的虚拟供应链。第三方物流服务提供商利用基于互联网的信息平台，汇集了众多仓储、运输、第三方物流服务提供商等合作伙伴，并根据企业需要选择每一个环节的最合适的合作伙伴，通过互联网收集和传递物流信息，建立客户定制一体化的最优化的虚拟供应链。虚拟供应链兼具响应性，灵活性和可见性等特点。

3.4大力培养物流与配送方面的人才队伍 从国外物流和配送的发展经验看，企业要求物流和配送方面的从业人员应当具有一定物流知识水平和实践经验，为此，国外物流和配送的教育和培训非常发达，形成了比较合理的物流和配送人才的教育培训系统：一是在许多大学和学院中设置了物流管理专业，并广泛地为工商管理各专业的学生开设物流课程；二是部分商业院校设置了物流方向的研究生课程和学位教育，形成了一定规模的研究生教育系统；三是在各国物流行业协会的领导和倡导下，全面开展了物流和配送的职业教育。相比较而言，我国在物流和配送方面的教育还比较落后，在高等学院中设物流专业和课程的仅有10所左右，仅占中国全部高等学院1%，研究生层次教育刚刚起步，博士生方面的教育远未开始，通过委托培训方式培训员工的企业也不多见。因此，强化物流技术与管理人员素质培训，建立优秀的物流人才队伍，对确保

现代物流的顺利发展显得尤为重要。目前，我国已初步具备了发展物流与配送的经济环境和市场条件，只要我们提高认识，明确发展现代物流的指导思想与总体目标，努力营造良好的现代物流发展的宏观环境，建立和完善现代物流市场体系，我国电子商务定会 healthier 地前进发展。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