

物流服务质量评价体系研究

王琳斐

淳安县交通运输局

DOI: 10.12238/ems.v6i4.7291

[摘要] 在中国经济持续稳健发展的大背景下,物流服务业迎来了前所未有地高速发展期。伴随着全球化浪潮和国内市场的日益开放,物流行业正逐渐成为支撑国民经济增长的重要力量。随着消费者对产品质量和服务水平要求的不断提高,以及电子商务等新业态的迅猛发展,市场需求变得更加多样化与个性化,给物流企业带来了巨大的挑战。为了适应这种变化,提升物流服务质量显得尤为迫切。优质的物流服务能够确保商品准时送达,减少库存积压,降低物流成本,同时也能提高客户满意度,增强企业竞争力。通过建立科学合理的评价标准和流程,可以有效识别服务中的短板和不足,进而采取相应措施进行改进,不断提升服务质量,以满足顾客的期望和需求。在国家政策与企业的共同努力下,营造一个健康、有序的物流环境,为我国经济的高质量发展贡献力量。

[关键词] 物流; 服务质量; 评价; 体系研究

Research on Logistics Service Quality Evaluation System

Wang Linfei

Chun'an County Transportation Bureau

[Abstract] Against the backdrop of sustained and stable economic development in China, the logistics service industry has ushered in an unprecedented period of rapid development. With the wave of globalization and the increasingly open domestic market, the logistics industry is gradually becoming an important force supporting national economic growth. With the continuous improvement of consumer demands for product quality and service level, as well as the rapid development of new formats such as e-commerce, market demand has become more diverse and personalized, bringing huge challenges to logistics enterprises. In order to adapt to this change, it is particularly urgent to improve the quality of logistics services. High quality logistics services can ensure timely delivery of goods, reduce inventory backlog, lower logistics costs, and also improve customer satisfaction and enhance enterprise competitiveness. By establishing scientific and reasonable evaluation standards and processes, it is possible to effectively identify shortcomings and deficiencies in services, and then take corresponding measures to improve and continuously enhance service quality, in order to meet customer expectations and needs. Through the joint efforts of national policies and enterprises, we aim to create a healthy and orderly logistics environment, contributing to the high-quality development of China's economy.

[Key words] logistics; Service quality; Evaluation; System research

1. 引言

随着全球经济一体化的深入发展,物流服务已成为现代社会生产和生活中不可缺少的一部分。良好的物流服务质量可以提高物流企业竞争力、增加企业收益、提升顾客满意度、树立良好的品牌形象。在如今生活品质的提高之下,物流也开始着手提升服务质量。本文从分析我国物流服务质量现状入手,阐述了物流服务评价体系建立对于企业发展的重要性。通过对构建物流服务质量评价体系的具体措施进行讨论,指明了其未来发展的方向,期望能为未来我国物流业的发展贡献一份微薄之力。

2. 物流服务质量评价体系研究现状

2.1 当下物流服务业研究背景

中国的物流业自90年代初起步,到现在已走过了25个年头。然而,在我国,从1998年开始,物流(货运、仓储、配送)才算正式起步,到目前为止,绝大多数企业还处于亏损状态。伴随着电商的迅猛发展,中国的快件业务量在2014年达到了206亿件,是2007年的七倍,由此引发了一系列的问题。以顺丰为例,其实现“当日达”“次日达”,与其先进的配送方式,良好的运营体系有关。但因为没有自己的资产,所以只能通过外包的方式来实现,这就导致了整个供应链的风险很大。

2.2 运输与配送方式落后

在科技不断进步之下,带来了物流行业的飞速发展。但由于我国起步较晚,物流配送在当下的发展相对滞后,很多

企业还是采用传统的仓储运输方式,只有部分大型企业已经开始了现代物流体系建设。而当前我国大部分地区都是公路交通网络,并且交通运输工具的选择也比较单一,因此我国物流配送普遍存在着效率低下、成本高昂等问题,这使得现代物流业难以满足社会需求,最终导致我国物流服务效率和质量下降,不利于物流行业的发展^[1]。

2.3 物流服务行业评价指标不一

由于物流企业性质互不相同,其经营模式也种类繁多。因此,所用的评价指标也不一样。例如,第三方物流和自营物流在评价服务质量时,往往采用不同的指标体系,而且各指标的权重也有所不同。还有一些物流企业既有自己的仓库,又使用了第三方的仓储服务,那么其对物流服务进行评价时,不仅要考虑自身仓库的服务质量,还要兼顾第三方仓库的服务质量。这不仅对企业发展进行了阻碍,还对未来的合作创下了难题。

2.4 与国外先进物流业服务存在差距

和国外相比,我国物流业起步晚,整体上还处于发展初期。物流企业在经营管理水平、信息技术应用水平、设施装备水平等方面还有很大差距,这是我国物流业与发达国家最突出的差异所在。就服务水准而言,近几年虽有提高,但仍不尽人意。目前,大多数的物流企业都没有建立健全的物流服务标准,也没有制订出相应的服务质量评价指标,再加上没有对物流市场进行有效的监管,这就造成了物流企业的服务品质方面的一些问题,这不但影响到了物流产业的良性发展,还会影响到顾客对物流企业的信任。

3. 物流服务质量评价体系建设的重要性

3.1 促进物流业的可持续发展

在如今这个物流行业日益竞争激烈的时代,对于企业而言,提升物流服务质量已成了一个至关重要的议题。客户满意度不仅是衡量服务水平的标准,也是决定企业能否在市场中脱颖而出的关键指标。因此,对物流服务质量进行准确而全面地评价变得尤为重要。通过深入分析和评估服务质量,可以有效地揭示物流系统的效率与效果,进而指导企业改善流程、优化资源配置,并最终达到提高整体运营质量和效益的目的。在这一过程中,促使企业不断进步与发展,从而在众多竞争者中保持领先地位。

3.2 提升国内企业口碑

当前现状而言,如果国内物流企业不能采取有效措施来改善服务质量和效率,那么他们将面临客户流失、品牌受损以及竞争力下降等一系列严重的后果。这样的情况不仅会导致经济损失,还可能损害企业的长期发展潜力。因此,构建一个科学合理且全面细致的物流服务质量评价体系显得尤为迫切和必要。这个评价体系应该能够从多个维度对物流企业的服务质量进行评估,包括但不限于速度、准确性、成本效益以及客户满意度等关键指标。通过这种评估体系,为产业内建立起一个公平、公正的比较平台,促使各个企业形成良好的竞争态势,进而促使整个产业向专业化、效率化、客户化的方向发展^[2]。

3.3 提升物流服务质量

物流服务质量是由多个因素构成的,不同的客户对服务质量的要求也不尽相同。因此,要提升物流服务质量就需要对不同层次、不同类别的顾客采取不同的策略,从而满足他们的个性化需求。比如通过服务创新来提升新老顾客的满意度;通过完善配送体系来提高物流企业的运作效率;通过加强员工培训来提高员工的工作能力等。因此,对物流服务质量评价体系就有了更高的要求,来帮助企业更好地自我调整改进,使得企业在如今充满竞争的大环境中立足。

3.4 提高物流服务效率

如今,经济的蓬勃发展与人民日益增长的生活水平共同推动了物流行业的飞速前进。物流服务不仅是国民经济不可或缺的一环,更是连接生产和消费的关键纽带。随着全球经济一体化的加深,消费者对于产品快速到达的需求不断增加,这就要求物流企业必须不断提升服务效率和质量,以满足市场的迫切需求。然而,要想真正提高物流服务质量,仅仅依靠企业自身的努力是远远不够的。因此,对现有物流服务质量的评估,构建出一个公平合理的系统就变得尤为重要。构建一个全面的物流服务质量评价体系,需要综合考虑运输速度、准确性、成本效益、客户满意度等多个维度。它将为物流公司提供明确的方向标,帮助它们优化流程,提高效率,降低成本,同时也能促进整个物流行业向更高标准迈进。通过这样的评价体系,我国的物流企业将能够更好地把握市场脉搏,适应市场变化,赢得更大的发展空间^[3]。

4. 物流服务质量评价体系的建立标准

4.1 具有系统性

物流服务质量评价体系应当是一个综合性的系统,它能够全面而深入地评估和衡量物流公司的服务质量,不应仅仅将其简化为多个孤立的指标或者维度。这样的体系需要能够综合考虑到物流流程中的各个环节,如仓储、运输、配送以及客户服务等方面,确保能够真实反映出物流服务的整体表现和效能,更好地辅助于企业。只有通过这种全方位的视角,才能真正识别出服务过程中存在的问题与改进的空间,进而推动物流企业不断提升服务质量,满足市场和客户日益增长的需求。

4.2 符合科学

在当今日益复杂的物流行业中,一个有效的物流服务质量评价体系对于确保企业能够提供优质、高效的服务至关重要。该体系应建立在科学的基础上,运用科学理论与方法作为构建评价框架的基石。如果评估指标的选取不合理,不具有客观性、精确性等特征,就不能反映出物流服务质量的实际情况,使对比研究变得毫无意义。所以,在评估系统的设计中,要充分考虑到指标内容的广泛性与客观性。但是,在使用过程中,要尽量避免使用主观色彩较强的定量指标,这样容易受主观因素的影响,造成测量结果的不准确。通过这种方法,物流企业能够更加精确地评价自己的服务水平,从而不断地进行改善,从而提升顾客满意度,增强市场竞争能力。

4.3 绿色环保理论

当前,快速发展的商业环境中,现代物流行业正迅速演

变,其评价体系也随之更新。与以往依赖于量化数据和定量方法的传统物流评价相比,这种方法虽然在客观性和可操作性方面具有明显优势,能够提供具体而精确的指标来衡量物流服务质量,但它忽略了服务过程中消费者体验的重要性以及对环保要求日益增长的关注。随着社会经济的进步和人民生活水平的提高,人们对生活品质的要求也在不断提升。因此,在进行物流服务质量评价时,我们不能仅仅依据传统的定量标准,而应更多地考虑如何将绿色环保理念融入服务流程之中,从而促进物流公司采取有效措施改善服务质量,提升整个行业的环保意识和可持续性。通过这种综合的评估,我们可以保证我们的后勤工作不仅能有效地完成工作,也能为我们的顾客带来更健康的、可持续的生活方式^[4]。

4.4 符合国家政策要求

随着我国经济的发展和产业结构的不断升级,物流行业已经成为支撑国家经济增长不可或缺的重要力量。物流企业在促进商品流通、提高物资周转效率以及降低交易成本方面发挥了至关重要的作用。它们不仅加速了生产与消费之间的无缝对接,而且为消费者提供了更加便捷、高效的物流服务,极大地提升了人民群众的生活质量。尽管物流产业对于国民经济的贡献日益显著,我们也必须清醒地看到,当前我国物流市场仍存在诸多不足之处。因此,为了解决这些问题,政府采取了一系列措施。通过出台相关政策和法规,旨在建立一个公平竞争、有序高效的物流环境。这些政策着眼于规范市场行为、强化基础设施建设、推进信息化进程,从而确保物流服务质量的提升,保障整个物流链条的顺畅运作,进一步激发经济活力,以促进物流服务质量的持续提升,最终推动我国经济社会的整体进步。

5. 物流服务质量评价体系的发展前景

5.1 推进物流服务社会化

目前,世界上许多发达国家的物流业都已发展得相当成熟。其中,第三方物流已经成为我国物流业的主体,占到整个物流业总业务量的70%以上。这些数字说明了社会物流在世界各地的地位和影响。但是,与此相对的,我们的后勤社会化却显得比较迟缓。为此,应采取一系列的对策,以加快我国现代物流业的社会化,全面提高物流业的整体水平。要鼓励和扶持更多以提供社会化、专业化和网络化的物流服务为重点的第三方物流企业。另外,要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,就必须不断地进行技术创新,增强自己的知识产权。从而逐渐缩短与世界先进国家在物流服务上的距离,促进我国物流业向现代化和高效率方向发展。

5.2 顺应时代发展潮流

如今,我国物流业正处在从计划经济到市场经济转变的关键期,也是各类资源和生产要素快速整合、优化的重要时期。在如此特殊的时间里,企业的生产方式、经营方式、组织结构和管理模式等都会有很大的改变,这种改变并非自发的,它要求企业在激烈的竞争中,积极地去适应市场的需求,进而推动企业的内在机制的改变。所以,为了提高企业的服务水平,对其进行评估已是大势所趋。而在信息化的背景下,

现代物流的网络化与信息化已成为必然。因此,建立以网络为基础的物流服务质量评价体系,有利于提高物流服务水平。

5.3 着手人才培养

在当今社会,物流专业人才的稀缺已不是一个孤立的现象,而是深刻影响到整个物流产业能否实现持续而稳健发展的关键因素。为此,相关部门必须将物流人才的培养提升至战略高度,将其纳入长期教育规划之中。具体来说,可以通过校企合作、网络课程、实地实习等多种形式,为物流行业提供全方位的培训服务。通过这些综合措施,我们有理由相信,物流行业的综合素质将得到显著提升,进而推动我国物流业向更加快速、更加健康的方向发展。在全球化的背景下,高效的物流系统对于国家经济的发展至关重要,而拥有高素质的物流人才正是构建这套系统的基石。因此,培养和吸引更多优秀的物流专业人才,无疑是推动我国物流产业服务评价体系构建与使用的关键所在^[5]。

5.4 采用先进技术

随着网络购物的普及,网购的潮流已经不可阻挡。物流服务的评价等问题也得到各界的广泛关注,建立一个具有发展前景的物流服务质量评价系统就尤为重要。其中对于先进技术的使用更是重中之重。应用物联网技术,实现物流业务流程的数字化、透明化和可视化。首先,可以通过物联网技术与互联网技术结合,将各种物流设施设备连接起来,进行网络化管理,实现物流信息资源共享;还可以引进大数据分析技术,对海量的物流业务数据进行挖掘和分析,为客户提供个性化服务,从而提升物流服务的效率。使企业在竞争的浪潮当中,有了更强的核心竞争力。

6. 结语

科技高速发展的今天,人们对生活质量的追求也在不断提高,在物流服务业,服务质量评价体系作为一项非常复杂的工程,是需要我们不断地去完善和优化。在运用的过程中,应该把各个指标考虑到其中,对其目前存在的问题加以解决,在某种程度上,对它进行改进。在此基础上,提出了一些具有发展前景的体系构建策略,期望本文的研究成果能够对国内物流业的发展起到一定的帮助作用,从而推动国家经济发展,使得国家更为富饶美丽。

[参考文献]

- [1]姜岩. 中国本土背景下可持续物流服务质量评价[J/O L]. 中国流通经济, 1-13[2024-05-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.3664.F.20240506.1053.002.html>.
- [2]杨立娟. 基于铁海联运服务链的西部陆海新通道物流服务质量评价研究[J]. 供应链管理, 2024, 5(04): 88-96. DOI: 10.19868/j.cnki.gylg.2024.04.008.
- [3]熊建勇, 王立朋, 陈典, 等. 国内农村电商物流研究综述与展望[J]. 物流工程与管理, 2024, 46(02): 57-61+42.
- [4]陈怡楠. 京东物流服务质量评价体系的构建研究[J]. 物流科技, 2023, 46(19): 36-39+47.
- [5]任海艳. 物流服务质量评价指标体系研究[J]. 中国流通经济, 2017, (35): 19-20.