

中国 B2C 电子商务企业物流配送体系研究 ——以京东商城为例

Research on the Logistics Distribution System of B2C E-commerce Enterprises in China —— Take Jingdong Mall as an Example

顾立培

Lipei Gu

辽宁经济职业技术学院
中国·辽宁 沈阳 110122
Liaoning Technical Institute of Economics,
Shenyang, Liaoning, 110122, China

【摘要】良好的物流配送体系是 B2C 电子商务交易中必不可少的条件,它不仅直接影响电子商务企业物流成本的高低,而且会直接影响用户的购物体验。论文通过以京东商城为例对中国 B2C 电子商务企业物流配送体系进行研究,找到其当前存在的问题,并在此基础上提出加强物流配送队伍建设、加强物流成本控制等优化物流配送体系的建议。

【Abstract】 Good logistics distribution system is an essential condition for B2C e-commerce transactions, it not only directly affects the logistics costs level of e-commerce enterprises, but also directly affects the users' shopping experience. This paper takes the Jingdong mall as an example to study the logistics distribution system of B2C e-commerce enterprises in China, and find its current problems. On this basis, it puts forward some suggestions to optimize the logistics distribution system, such as strengthening the construction of the logistics distribution team and strengthening the logistics cost control.

【关键词】 B2C 电子商务企业;物流配送体系;京东商城

【Keywords】 B2C e-commerce enterprises; logistics distribution system; Jingdong mall

DOI : <http://dx.doi.org/10.26549/cjygl.v1i4.458>

1 B2C电子商务企业物流配送模式

1.1 B2C 电子商务模式

B2C电子商务主要是指商家和消费者借助互联网平台进行买卖活动的交易方式。与传统的交易方式相比,该方式的优势突出表现为其所具有的全球性、互动性和个性化,满足了众多消费者足不出户购物的消费需求^[1]。

1.2 物流配送对 B2C 电子商务企业的影响

相比于传统的零售模式,电子商务模式的功能主要包括信息展示、费用支付、物流配送。可以说,电子商务企业只有选择合适的物流配送方式将货品按照用户订货需求送到用户的手中,才能完成一项具体的电子商务交易^[2]。物流配送就成了电子商务交易中必不可少的条件,也在一定程度上成为电子商务企业提高核心竞争力的关键。

1.3 B2C 电子商务配送模式 and 特点

选择什么样的物流配送模式,直接决定了B2C电子商务企业物流成本的高低。目前对于物流配送模式的分类主要包括三种:自营物流模式、第三方物流模式和共同配送模式^[3]。

1.3.1 自营物流配送模式

自营物流配送模式主要是指电子商务企业自己构建物流系统,包括建立仓储、配送中心,购置运输车辆,组织配送人员,进行物流信息化建设等,完成从客户下单到货品到达客户手中的整个配送流程管理。该模式相比其他模式而言,一方面有利于电商企业加快资金周转,另一方面有利于电商企业加强自身对于物流成本的控制,同时能够快速满足消费者“即购即得”的消费需求。但物流系统建设是一项技术含量高、耗资大、周期长的项目,所以进行自建物流体系的电商企业一般是业务规模大且资金实力雄厚的大型企业或者是大型的传统批发企业。

1.3.2 第三方物流配送模式

第三方物流模式是在第一方和第三方物流配送模式的基础上发展得来的,它主要是指物流的配送服务是由除供需双方外的第三方来完成的,又称为合同物流或外包物流,是通过签订协议进行物流活动业务委托的形式,由专业的物流公司完成货物由供给地向需求地的流动过程。第三方物流的出现是物流发展到一定阶段的产物,是实现物流专业化、社

会化、合理化的重要条件。但由于第三方物流在中国的发展比较晚,还存在着配送不及时、配送成本高、服务水平低等问题。

1.3.3 共同配送模式

共同配送模式又称为联盟物流配送模式,是介于自营物流配送和第三方物流配送模式两者之前的物流配送模式,该模式是一种利益共享,风险共担的共同体,不仅满足电子商务企业的物流目标,同时使得不同企业之间实现优势互补。

2 B2C电子商务企业自建物流配送体系案例分析——以京东商城为例

2.1 京东商城自建物流体系的成因分析

京东商城成立于1998年,目前是中国最大的自营B2C电子商务平台,相比于其他电商企业而言,京东拥有比较成熟的电子商务物流系统。从2007年,京东开始自建物流体系,经过十年的发展,京东目前已经形成了以自建物流模式为主体,第三方物流和高校自提点为支持的物流配送系统。之所以采用上述的物流配送模式,原因主要有以下几个方面:一是在自建物流方面,已有的物流企业中广泛存在着物流管理不规范、物流服务水平低、顾客投诉高等情况,而且由于第三方物流想要满足货物的快速流动使得其每一个站点都在进行着大量的收发业务,导致整体配送网络非常的复杂,物品的装卸搬运次数多,货物破损严重,交付的延迟率高。而采用自营物流实现点对点的送货服务,既能够减少货物的装卸搬运次数,又能够加强物流成本的管理与控制,快速响应客户的需要。二是针对订单量相对较少的三四线城市,采用与第三方物流合作的形式,主要包括宅急送和中国邮政,完成货物的最后一公里的配送,这样既能帮助企业节约物流成本,又能够提高货物的配送效率。但在运输大的物件时,选择与供货厂商合作的方式,充分利用各厂商已有的服务网点。三是高校学生作为京东商城的主要消费群体之一,存在订单集中的特点,采用“京东派”或者服务点自提的形式帮助消费者根据自己的时间灵活取件,极大地方便了消费者。

2.2 京东商城物流配送体系中存在的问题

2.2.1 自建物流配送成本高

京东主要采用自建物流的方式完成货物的配送服务,但自建物流体系是一项周期长、资金占用多、回收慢、技术含量高的项目,这就使得京东的自建物流体系会占用大量的资金,而且随着顾客要求的提高和各物流企业间竞争的加剧,整个项目在推进过程中还要不断完善相应的设施设备,加强员工培训,这就使得京东商城的资金链会出现持续紧张的情况,如何解决资金问题,增强企业抵抗风险的能力是京东商城必须面对的问题。

2.2.2 物流配送模式单一

由于京东的物流配送服务体系主要是实现“点对点”单向配送形式,这与传统的物流快递业双向服务相比,存在着空跑现象,使得资源利用率低,仅在50%-60%之间,增加了运输的成本。而且对于三四线城市以及相对偏远的地

区,还不能享受到京东商城的“211限时达”或“次日达”的品质服务。

2.2.3 逆向物流成本高

电子商务企业的物流成本主要包括正向物流成本和逆向物流成本。正向物流成本主要是指电子商务企业在商品流动过程中由供应者向销售者正向运动所产生的物流成本,逆向物流成本则是指物品从消费者流向供应者的过程中逆向运动所产生的物流成本,包括回收物流和废弃物物流^[4]。而当前对于京东商城而言,盲目扩张商品的种类和数量,将精力集中在业务量的增加上,却忽视了对于供应商的考察,上架商品质量的监督,对物流配送人员的管理,售后服务存在不及时等问题,这些都直接导致了商品退换货频率的增加,增加了逆向物流成本。

2.2.4 管理方式创新不够

随着京东商城业务规模的不断增加,与之相应的物流体系建设也在不断发展,尤其是基础设施的建设,运输、仓储设备的增加,大量的物流工作人员不断加入。一方面原有的物流体系能否适应新系统、新设备的使用直接影响到整体物流管理的效率,另一方面物流人员的素质参差不齐,庞大的物流人员队伍给物流的管理增加了难度^[5]。而在与第三方物流合作的同时,对于第三方能否及时送货,货损率高低,服务水平如何,缺少有效的约束和评价体系。另外,由于第三方物流和京东企业的信息化建设不协调,导致两个平台之间难以对接,信息不能共享,影响顾客的购物体验。

2.3 京东商城物流配送体系改进的建议

2.3.1 优化物流配送系统

京东商城的自提点和配送点主要集中在大城市,要进一步扩大物流网点的覆盖范围,尤其在一些人流量比较多的商场、写字楼、高校建立自提点,充分利用连锁超市或者零售店的优势,快速完成订单的配送。对一些偏远地区要充分借助第三方物流的作用,实现利益共享,在更大范围内完成物流网络的优化和布局。另外,在优化自身物流系统的同时,加强对第三方物流的约束,进而保证整体物流水平的提高^[6]。

2.3.2 加强物流配送队伍的建设

物流服务质量一方面会受到配货的及时性和货品的完好性的影响,另一方面会受到物流服务人员的服务水平的影响。甚至在很多的情况下,物流服务人员的服务水平在更大程度上决定了消费者的满意度。所以加强物流配送队伍的建设是非常必要的。一方面要对物流人员形成规范的管理体系,包括从人员的招聘、到岗前培训、业务的提升、业绩的考核、岗位的轮换,都要有明确的管理规定。另一方面要重视复合型物流人才的长期培养。复合型物流人才要求物流人员既要有丰富的物流知识,又要有较强的实践能力,所以在实际工作中既要重视对高层次物流人员的引进,又要有意识地加强对实际经验丰富的人员进行考核和选拔。

2.3.3 重视信息技术的使用,实现信息共享

伴随着信息技术和智能化的发展,物流产业要注意吸收先进的信息技术为我所用,不断优化已有的运输、仓储系统,

基于 7S 管理模式的职业院校车工实训安全管理研究

Study on the Safety Management of Lathe Training in Vocational Schools based on 7S Management Mode

许庆华

Qinghua Xu

江西水利职业学院
中国·江西 南昌 330013
Jiangxi Water Resources Institute,
Nanchang, Jiangxi, 330013, China

【摘要】车工实训是机械专业的重要实训课程,车工技能也是职业院校机械专业类学生必须掌握的基本操作技能。在实训的过程中,因管理不善引发的安全问题时有发生,安全隐患时刻威胁着人身安全及财产安全,因此,车工实训的安全问题是每个职业院校开展实训时不容忽视的问题。论文对 7S 管理模式如何应用车工实训环境,保证实训安全进行论述。

【Abstract】Lathe training is an important training course for mechanical major. Lathe worker skill is also the basic operation skill that the mechanical specialized students must master in vocational colleges. In the process of training, the security problems caused by poor management often occur, and the hidden dangers always threaten the personal safety and property safety, therefore, the security problem of lathe training can not be ignored in every vocational schools when carry out the training courses. How does the 7S management mode use the lathe training environment and ensure the training safety are discussed in the paper.

【关键词】车工实训;安全管理;7S 管理

【Keywords】lathe training; safety management; 7S management

DOI: <http://dx.doi.org/10.26549/cjygl.v1i4.459>

1 引言

车工实训是职业院校机械类学生的重要实训课程,车工技能也是机械专业类学生必备的基本操作技能。在实训过程中,学生随时要接触电气开关、操作机床、磨削刀具等,若安全教育不到位,学生没有建立良好的安全意识,人身安全及财产安全就会存在很大的隐患,甚至稍有疏忽将引发安全事故,给生命财产安全带来不必要的损失。因

此,车工实训过程中的安全管理是职业院校实训教学管理的重要环节。现代企业将 7S 管理模式应用到车工实训管理工作中,已成为了一种潮流,为其安全高效的管理提供了有效的保障。职业院校可以通过对现有教学模式的调整,模拟企业管理模式,把 7S 管理引入车工实训课堂中,以现代企业现场管理制度为参照,提高学生的职业素养,消除安全隐患,同时也为学生适应将来的企业工作环境奠定基础。

提高企业物流信息化的水平,更高效的完成订单的处理,物流的配送服务。同时要注意利用先进的信息技术加强物流供应链的管理。如在与第三方物流、供应商合作过程中,帮助第三方以及供应商提高信息化的建设,从而实现平台的对接、信息的共享,同时提高货品的采购效率,优化资源利用。

2.3.4 加强物流成本控制

京东商城通过自建物流实现了商品的快速送达,在一定程度上既保证了质量和效率,又提高了京东的竞争优势。但随着物流行业趋势的发展,京东自建物流要不断开放,在保证自身物流业务需要的前提下,主动融入物流市场中去,一方面实现多元的经营,提高资源的利用率,另一方面增强自身不断适应物流市场的能力。同时,加强对供应商和上架商品质量的监督和管理,建立质量认证和考评体系,保证商品的质量,对客户建立信用评价机制,约束客户随意退货的行

为,减少因退货而产生的逆向物流成本。

参考文献

- [1] 郝瑶.B2C 电子商务企业物流成本控制——以京东商城为例[J].财会通讯,2017(20):66-72.
- [2] 张岩岩.B2C 电子商务物流服务测量测度模型及应用[D].长春:吉林大学,2011.
- [3] 吴建新.电子商务企业物流成本管理的问题及对策[J].物流商论,2015(9):106-109.
- [4] 陈丹萍.B2C 电子商务企业物流成本控制探析[D].南昌:江西财经大学,2014.
- [5] 王玉琴,胡一波.B2C 电子商务企业降低物流成本途径分析[J].物流技术,2012,31(8):204-206.
- [6] 薛轲轲,李蕾.京东自营物流成本控制问题研究[J].中国市场,2017(15):260-261.