**2010沈阳航空航天大学暑假实践报告**

**——沈阳快递行业发展现状及发展**

**趋势调研报告**

**经济管理学院**

**翔远调研团队**

**沈阳快递行业发展现状及发展趋势调研报告**

**——翔远调研团队[[1]](#footnote-2)**

**摘 要：**报告以民营快递企业在沈阳的发展作为切入口，通过企业走访、问卷调查和上网收集等方法取得了一些宝贵的数据，涉及外企、中国邮政快递和民营企业的基本情况。进行了沈阳市内快递公司之间的比较和相关典型城市之间的比较，多处利用图表进行大量的数据分析直观的反映了沈阳市快递行业的相关问题，并进行总结提出优化方案

**关键词：**沈阳 快递 现状 比较 问题





目 录

**一、报告摘要 5**

**二、快递行业的概况 5**

**三、沈阳快递行业发展现状及趋势 5**

**（一）沈阳快递行业的发展现状 5**

**1 沈阳快递公司的基本概况 5**

**2 沈阳快递行业比较分析 8**

**3沈阳快递行业的发展特征 10**

**（二）沈阳快递行业的发展趋势 10**

**四、顾客调查问卷分析 12**

**五、快递行业相关问题及优化方案 14**

**六、总结 15**

1. **报告摘要**

本调研报告主要就沈阳市快递行业现状、发展的趋势及相关问题进行分析同时提出一些优化方案。报告以民营快递企业在沈阳的发展作为切入口，通过企业走访、问卷调查和上网收集等方法取得了一些宝贵的数据，涉及外企、中国邮政快递和民营企业的基本情况。进行了沈阳市内快递公司之间的比较和相关典型城市之间的比较，多处利用图表进行大量的数据分析直观的反映了沈阳市快递行业的相关问题，报告的最后就目前制约快递行业发展的主要问题进行了具体分析并提出了一些优化方案。

**二、快递行业的概况**

快递服务是市场经济的产物，提供的是个性化、商业性的寄递消费服务。快递服务业务实行“门到门”、“点到点”的直达式服务，与原有的海陆空运输企业互不相通的单一运输方式以及邮政普遍服务那种保证送达，但时间长、时效性差的传统寄递方式相比较，更加快捷、安全，适应了当今世界国际贸易和经济全球化快速发展的要求，市场前景广阔。它的出现不但受到国内外商界的欢迎，也得到了公众的认可，现在已扩展到为社会各界提供多品种的快递服务。多年来国内快递业的迅速发展，对于繁荣中国的外经贸事业，提高中国制造业和产品的国际竞争力，促进国际交往，方便人民生活，发挥了重要的作用。  
　　经过近30年的发展，我国快递产业规模不断扩大。近年来，依托于航空等快捷交通工具和信息技术的进步，快递市场日益扩大，快递企业逐步成长。目前，我国的快递市场呈现出多元化竞争格局。在国有、民营、外资三大市场主体作用下，形成了国际快递、国内异地快递和同城快递三大市场板块。

我国快递产业今后将保持20%以上的增长速度，而电子商务的迅猛发展，也为快递产业发展奠定了坚实的基础。电子商务和快递物流与百姓的生活息息相关，已经成为现代生产流通的基础要素，协同发展的空间十分巨大。此外，作为一个朝阳产业，现在中国的快递业务量还不到GDP的0.3%，与发达国家达到GDP的1%左右相比差距很大，因此我国快递业仍有巨大发展潜力。

**三、沈阳快递行业发展现状及趋势**

我们团队利用暑假走访了沈阳各大快递公司，包括顺丰、中通、申通、圆通、天天等知名的快递公司，对沈阳快递业的一些具体情况做了一些调查。

**（一） 沈阳快递行业的发展现状**

**1、沈阳快递行业的发展概况**

经过了10多年的发展，沈阳已经拥有国内有名气的连锁快递公司十几家，中小快递公司多达四五百家，其中有比较知名的民营快递公司有顺丰、申通，中通、圆通、汇通等，国营企业有邮政，外资企业有联邦快递，联合包裹等企业。

我们团队在假期期间主要对沈阳快递行业近年来的发展情况、发展中遇到的相关问题、日常的管理及目标客户等问题进行了相关调研。整个物流行业的企业类型主要有三大类：外企、国有（邮政快递）和私营企业，从整个沈阳快递公司数量上来说，民营企业占绝对优势，据不完全统计沈阳地区大大小小的私营快递公司有好几百家，而外企和国营企业一共不到十家。从整个发展水平上来看，沈阳地区的私营快递公司的质量却不是很高，但是私营快递公司却在当今的经济发展中发挥着举 足轻重的重要。  
　　对于国有快递企业，国家相当重视，并出台了相关的政策进行支持，发展十分迅速。具体上讲，多年来一直出于国内快递企业龙头老大位置的EMS依赖于邮政的专有优势，经过多年的经营，拥有了一个非常庞大的邮路网络；拥有专职员工的队伍尤其是多年经营布局的人员和用于快递的专用投递、运输机动车辆；与世界上200多个国家和地区建立了业务关系，在国内的众多城市都开办了业务，网点普遍；建设了计算机跟踪查询网络，方便业务运行状态的查询；开通了中国邮政航空快速网，拥有了自己的快递专机，为EMS航空快递提供了很好的基础设施。

以EMS为例，就沈阳市邮政局速递物流而言，主要负责邮政礼仪项目的市场调查、市场开发、市场营销、市场推进，负责礼仪项目的大客户维护，了解掌握当前市场礼仪业务的用邮动态，定期上门走访与客户沟通工作；对大客户的资料收集与竞争对手情况的收集工作。沈阳邮政速递物流还推行小团队营销。他们在营销工作中创新管理，打破揽投界限，将所属20个区域营业部划分为54个揽投结合的小团队，实行非专职揽收人员与揽收员同等待遇，鼓励员工参与揽收。员工们也主动利用业余时间加强揽收知识学习，为客户提供服务，进一步拓宽了沈阳邮政速递物流公司的揽收渠道。  
　　沈阳市有些民营快递企业，例如：申通快递、顺丰快递等他们有着相对低廉的价格，相对灵活的服务和由此带来的较高的效率，这使得民营快递企业在竞争中有着自己的一席之地，产生了一批具有强竞争力的民营快递企业。

在体制方面，EMS属于邮政系统，而邮政系统存在着政企不分的问题，管理上仍使用行政手段，企业没有完整的监督激励机制；在服务水平方面，EMS缺乏从客户的需求出发、不断开拓新的物流服务的能力。另外，由于各种原因，包括EMS在内的大多数国内快递企业不能很好的利用自己所独有的网络资源优势，不能使之与提高客户服务水平相结合，造成网络维持成本过高，信息不畅，达不到对客户的要求快速及时的反应。  
　　中国快递业的法律政策环境正在不断的演化中，1999年邮政法修改工作正式启动，到目前已经七易其稿，在此过程中，民营企业表现出积极的参与意识，他们强烈的法律诉求是，通过邮政法的修改，获得平等的市场待遇。从此能看出国家对快递业的重视也在不断的提高，这样就给快递业一个很好的发展平台，是他们能够更加的完善，加快快递业的发展速度。随着越来越多的人接受网络购物，将商品由卖家传递至买家的中间桥梁——快递公司，也以其快捷方便，成为人们网购收货的首选。

据调查2010年7月中国互联网络信息中心发布的第26次中国互联网络发展状况统计报告表明，截至2010年6月底，中国网民规模达到4.2亿人，普及率达到31.8%。网民规模半年内增长4334万人。随着网民的大幅度增加，那么这对于快递业的发展也是一个不小的影响。应该说“网购”带火了快递业。  
　　 沈阳大多数快递公司良莠不齐，工作人员素质偏低。快递业“门槛”较低，是导致快递业良莠不齐、工作人员素质普遍偏低的主要原因之一。快递业是邮政业的一个分支，有其特殊性，进入这一特殊的行业应该有特殊的条件和标准，但目前国家尚没有明确的行业准入条件规定和行业经营规范，所以快递公司仅作为一个普通的经济主体进入市场运作。有的快递公司仅有一个办公室、一部电话、几辆电动自行车，招聘几个工作人员就开展营业，工作人员也根本没有进行专业培训。

再有据调查了解，沈阳民营快递公司中有八成以上采用的“加盟制”这种体制存在着很大的缺陷，这种加盟制加盟门槛低、管理松散，致使有很多因服务质量缩水而遭到消费者投诉。

目前，快递公司进入世界五百强的，没有一家是加盟模式的，其中，直营模式占80%，代理模式占20%，对于很偏僻的地方，快递公司会使用代理模式来降低运营成本，对于经济发达城市，快递公司则全部采取直营模式，未来，加盟模式已没有生命力。

从我们得到的信息上来看，外企开始进入沈阳市场也就是正式在沈阳地区建立中转站大部分都是在二十一世纪初期，他们的大部分业务都是国际快件和国内的快递公司竞争不是很大，随着中国经济的发展国际间的交流不断增加一直保持着稳定的增长。从企业方面来看，国外的快递业发展明显优于国内行业，在管理、快件保管和服务方面尤其突出，国内企业中中国邮政的快递服务业起步较早，就目前来看其优势也是国内其它快递公司无法比拟的，我们主要从国内私营快递公司的情况分析目前沈阳市市的快递行业现状。

沈阳第一批快递公司几乎都是在2000年左右建立的，当时国家并不认可民营的快递公司，初期的发展也比较艰难，一直到2006年左右营业额都是比较平稳的增长，在这期间各种快递公司在是沈阳业如雨后春笋般出现。快递行业得到长足的发展却是在2007年到2009年之间，伴随着沈阳市经济的发展特别是电子商务的兴起整个快递行业飞速扩张。就现在而言能在沈阳占有一席之地的快递公司都有自己比较完善的网点，市场逐渐趋于饱和状态，这就导致了市场竞争的愈演愈烈，但是整个快递行业有没有一个明确条令进行规范，行业的业务准则只有《邮政法》，所以存在较多的像价格战这样的恶性竞争。同时各个企业对于市场的划分也有所差别，现有基本是按照费用和服务将市场分为高端、中端和低端市场，服务的质量越高、安全保证越好、快件发送的时间越快收取的费用也相对较高也就是面向高端市场的快递公司。

图1 沈阳民营快递企业吞吐量（万）、市场份额

沈阳现有的民营企业中顺丰(SF)公司是成立最晚的，于2007年在沈阳成立分公司，但是在目前的所有民营快递公司中它却是发展的最好的。现在快递公司主要分为直营和加盟两种形式，在加盟形式中又分为直接加盟总司和直接加盟上级分公司，在我们进行调研的几家公司中只有顺丰是利用的直营的模式，在执行力和管理上直营的模式有着很强的竞争力。每一家企业都有自己特色的管理方法，据我们了解目前快递公司用的比较多的是K8管理系统，对订单、车辆、员工和客户服务等进行管理，而顺丰公司采用的事自主研发的一套系统——营运核心信息管理系统。在设备的使用方面顺丰也是仅有的一家用流水线分拣作业的私营快递公司，作为第三产业服务性是必不可少的，但是从业人员的服务态度、快件的跟踪以及投诉问题的解决却不容乐观。

沈阳现有快递公司的客户群体主要是商圈、企事业单位还有电子商务，每一家企业都有自己的固定客户，业务的则重点也有所不同：

图2 主要民营快递公司的客户百分比

**2、沈阳地区快递行业比较分析**

**2.1 沈阳快递行业内部比较分析**

2.1.1 从快递企业的各项内容比较：

表1沈阳各类快递公司情况一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 公司规模 | 平均工资（元） | 价格水平 | 服务水平 | 到物速 度 | 安全系数 |
| 民营快 递 | 小 | 1700 | 低 | 低 | 快 | 低 |
| 外资快 递 | 中 | 2200 | 高 | 高 | 快 | 高 |
| 邮政快 递 | 大 | 2000 | 较高 | 一般 | 一般 | 高 |

从表中可以明显反应出民营企业基本在每项内容上都要比外资和国营企业差，但货物到达速度快和价格低廉是它的优点；而国企在实力上是最强的，外企其次。

2.1.2从业务量比较：

表2 沈阳快递业国有、民营、业务收入情况（一年）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 吞吐量  （万件） | 占比重  （%） | 平均业务收入  （万元） | 占比重  （%） |
| 国有 | 1476 | 17.80 | 25092 | 19.70 | |
| 民营 | 6818 | 82.20 | 102270 | 80.30 | |
| 合计 | 8294 | 100.0 | 127362 | 100 |

从表中可以看出民营企业在快递行业中还是占主导地位，主要因为民营企业具有庞大的数量基数，但是同样可以看出中国邮政快递在沈阳的重要作用，一家的市场比重能到达17.8%也是一个奇迹。

**2.2 典型城市快递行业比较分析**

本次调研我们抽取了北京，上海，郑州三个具有典型代表的城市和沈阳快递业做对比，我们从规模，人员，服务水平，业务量等多个方面进行了对比分析。以下是分析图表

表3 三大城市快递行业情况一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 公司数量 | 平均工资（元） | 业务种类 | 设备 | 服务水平 | 速度 | 安全系数 | 价格 |
| 沈阳 | 500左右 | 1700 | 较多 | 一般 | 中 | 中 | 低 | 一般 |
| 北京 | 5000左右 | 2600 | 多 | 先进 | 高 | 快 | 高 | 高 |
| 上海 | 6000 | 3000 | 多 | 先进 | 高 | 快 | 高 | 高 |
| 郑州 | 300左右 | 1400 | 较少 | 不先进 | 低 | 中 | 低 | 低 |

图3 典型城市快递业务量及收入对比

从上述图表可以明显看出，1)和北京相比，沈阳在各项上都要落后于北京的快递公司，而要高于郑州的快递公司2）北京，上海的平均业务量要明显高于沈阳，业务收入也是沈阳的两到三倍，而相对于中部地区的郑州业务量明显要低。除此之外，我们对总部设立在沈阳的快递公司数量进行了统计，以下是和其他城市的对比图。

图4典型城市快递公司数量比例

**3、沈阳快递行业的发展特征**

**3.1经营主体多元化**

快递业快递业已经打破了最初的国有邮政快递一揽天下的格局，呈现出国有、民营、外资等多元化主体相互竞争的格局。调查结果显示，国有企业快递市场份额在下降，而民营及外资企业市场份额不断扩大，发展速度加快。

**3.2经营业务国内异地为主**

快递的经营区域主要分为，国内同城快递（同一城市内），国内异地快递（城际间），国际及港澳台快递（国家与国家之间，港澳台之间）。快递业快递企业经营格局以国内异地快递业务较多，其收入所占比重也较高。从业务内容上划分业务量的情况上来看，沈阳快递主要以国内业务量为主，而且要远远高于同城及国际港台，相应的业务收入也是国内异地高。

**3.3发展水平位居中游**

沈阳快递行业经营状况在全国居于中游地位在发展速度相对较快的东部沿海地区处落后位置

从经营状况看，沈阳快递行业相对于北京上海来说要落后，业务量和业务收入差距较大。

从经营条件看，沈阳快递业快递企业拥有营业网点较少；企业所拥有的房屋建筑面积、独立分拣场地面积、汽车、摩托车、计算机和手持终端设备相对北京上海靠后，但是比东部地区要先进。

从发展速度看，2008年与2010年相比，快递业快递业务量增速是上升的，快递收入增速、营业利润增速相对较快，快递收入增幅在20%以上。

从户均指标看，快递业主要指标每户企业平均值最高，户均业务量、户均业务收入、户均营业利润均在居中地位。

**（二） 沈阳快递行业的发展趋势**

快递行业作为现代服务业的重要组成部分，以其简便快捷、方式多样、费用便宜等优点越来越受到社会各阶层用户的普遍欢迎与认可。由于国际快递业快速发展的推动，国内的快递业也将形成新的行业格局。

结合国家统计局针对快递服务业的统计调查结果，以及此次的实地调研，可以预见在未来几年中我国快递行业发展将会呈现出如下几个新趋势。

1、快递市场更加规范化

在2009年9月开始正式实施的《邮政法》中，设立了快递业务经营许可制度，制定了快递业务经营规范，赋予了快递企业法律地位。这一系列举措为我国快递行业安定有序的发展提供了法律保障，从而规范的快递业的市场秩序。

《邮政法》的颁布抬高了快递企业的入行门槛，过去的低准入造成目前行业内部鱼龙混杂，法律规定不仅能够规范行业、抬高入行门槛，更是对使用快递服务的客户的一种保护措施。

未来在国家政策的扶持下，通过不断建立便捷高效、安全有序、技术先进、布局合理的完善的快递服务体系，从而使得快递行业更加规范，保障快递行业健康地发展。

2、专业人才需求增加

快递行业作为一个朝阳产业，具有巨大的发展空间，为使其更好更快地发展，将会增加对相关专业人才的需求量。

虽然快递行业的入行门槛低，但这并不意味着对从业人员素质的要求降低。资深业内人士认为，快递行业其实是一个特殊的、十分讲究信用的行业，但是目前行业内合格人才的缺乏制约着行业健康发展，也使得快递行业成为客户投诉率较高的行业之一。

为了规避这种缺陷，快递业将向科学化、系统化、职业化的管理模式转变。这也就加强了快递企业对人才的需求。现在的快递企业并不乏工作人员，但具备专业素质的人才却是全线告急。

因此，在快递行业的未来的发展中将不段吸纳相关的专业人士，建立完善的管理体系。

3、信息化、智能化发展趋势

现代社会已经步入了信息时代，快递的信息化是整个社会信息化的必然要求，也是快递得以发展的最基本要素。快递信息化表现为快递信息的商品化，快递信息收集的数据库化和代码化，快递信息处理的电子化和计算机化，快递信息传递的标准化和实时化，快递信息储存的数字化等，各种技术与观念在未来的快递中将会得到普遍采用。信息化是一切的基础，没有快递的信息化，任何先进的技术装备都不可能用于快递领域。

快递作业过程也会涉及大量的运筹和决策，如库存水平的确定，运输路径的选择，快递配送中心经营管理的决策支持等，这些问题都需要借助于大量的知识才能解决，在快递的自动化进程中，快递的智能化是不可回避的技术难题。为了提高快递自动化水平，快递的智能化已经成为快递发展的一个新趋势。

在这样一个信息时代，各个行业均是基于时间的竞争，因此实现快递行业的信息化、智能化是企业发展的有力保障。

4、大力发展电子商务

伴随着信息技术的发展，快递行业与互联网紧密结合，成为了电子商务实现实物配送的重要途径。

现如今正是电子商务蓬勃发展的时期，因此快递行业在电子商务物流中会有巨大的发展潜力。开发与建立适合电子商务物流运作的IT系统，提供适合电子商务运作模式的服务将会是未来快递企业着手发展的方向。

总之，未来的快递行业发展将不断向标准化，系统化转变，从而提供更优质的服务，不断扩大快递行业的市场规模。

**四、顾客调查问卷分析**

本次调查过程共向沈阳全市投放67份调查问卷，其中经核实共有40份调查问卷有效，所得信息均真实可信。期间所有成员均参与了整个调查问卷行动，并积极认真做好了调查后的整理核对工作。过程当中每位组员都做到了举止文明，尽显端庄礼貌的处事风格，得到了参与者的广泛认可。本调查问卷所设问题方向明准，内容通俗易懂，题目范围广泛，非常具有代表性，针对性。

根据所得调查问卷，经过整理总结，抽取了以下几个具有代表性的问题，并结合数据制作以下三个数据图表：



图5 后期服务满意度分析图

由上图表不难发现，大部分顾客对于快递的后期服务表示比较满意，但仍然有接近20%的顾客对于快递公司的后期服务表示不满意，而少数人表示非常满意，没有顾客表示非常不满意。由此可见，现今大部分快递公司在自身的后期服务处理上仍然是比较重视的，做的工作也是比较令顾客满意的，但仍然不是十分完美，仍然有改进提高的空间，对于快递公司应该仍然不断改进提高自身的服务水平和质量。



图6 递行业人员的态度满意度分析表

结合数据以及上图所得结果可见，近83%的人群对现今的快递行业服务人员态度比较满意，有少数人员达到非常满意，有10%的人群表示不满意。从而我们不难得出一个结论，整个快递行业从业的人员服务态度总体是良好的，但仍有部分人员态度不端正，不能让顾客满意，作为快递企业来说，应该加强员工的管理培训，增强其自身的业务素质和业务水平，使得快递企业实现最大的经济效益和社会效益。

经过分析总结，我们可以看到，绝大多数的人群认为快递行业的收费是合理

图7 快递公司的收费合理度调查

经过分析总结，我们可以看到，绝大多数的人群认为快递行业的收费是合理或不较合理的，但仍然有近20%客户群体认为快递公司收费是不合理的，从而我们可以看到一个快递行业面对的问题，那就是快递收费仍然不是具有非常强的竞争力的，快递企业要通过优化物流，节省费用，采用合理高效的运输方式和管理方式实现费用最小化，更多地让利于消费者，只有这样才能使企业永葆竞争力，在快递市场上担当领军角色

除上述问题外，通过调查问卷形式我们还总结了如下几点现象及问题:

（1）大部分人群选择快递公司服务的原因主要是基于快递服务速度快，价格低廉的优势，有一部分人群认为快递也得较高安全性是其考虑快递公司的另外一大原因所在。由此，我们不难得出一个结论就是，作为一个不断成熟，不断发展进步的快递企业，必须不断增强其核心业务的能力和水平，在传统快递业优势的带动下，不断扩充思路，完善功能，让快递业的竞争力更加强大。

（2）绝大多数人群每年使用快递的次数都在1-5次期间，少数达到5-10次及以上，从这个现象我们不难看出，在经济持续高速发展的今天，快递物流业相对于整个经济总体发展仍然滞后，多数人群仍然没有加入到使用快递这个行列中来，因此，作为快递企业应该通过品牌宣传，企业功能展示等一系列手段使得广大个体，集体能够了解快递业，使用快递。

（3）通过调查得到，大部分人群对于可接受的快递行业的反映速度都是两天左右，绝大多数的人群认为快递业急需解决的问题是提高配送速度，这个反映出广大人群对于快递业流通速度的一个基本要求，作为经济活动中的个人或者集体都是希望快递的速度是越快越好，从而对快递企业的物流配送能力就会有一定的要求，作为快递公司必须不断优化物流方式及路线，让整个物流活动能够合理有序，能够高效准时。

（4）在整个调查中，我们发现，大多数人群得到快递公司的取货通知都是通过短信或者电话形式，而广大客户是使用网络来查询自己货物的配送信息情况。从这个现象可以看到，现今快递行业的联系沟通方式还过于简洁单一，总体技术水平不够高，效率低下，因此要增强企业的科技技术水平，采用更加全面有效地通讯查询方式。

此外我们还对于一些消费者比较关心的问题进行了相关的调研，整个调研结果显示顾客对于沈阳市的快递行业现状还是比较满意的，在选择快递公司的时候消费者考虑的主要因素依次是速度、价格、安全性。从快递行业的服务性上来分析，根据得到的数据上来看大部分客户知识比较满意而相对于“以客户满意为宗旨”的服务业信条来说做的还远远不够。

**五、快递行业相关问题及优化方案**

根据从企业了解的情况和对调查问卷的分析我们总结出了以下的一些问题同时提出了一些优化方案。

1、行业内部的竞争激烈，恶性竞争严重

当前，国家已将现代物流业的发展列入了“十一五”规划，出台了一系列加快物流业大战的政治措施，各地纷纷将物流产业列入本地区蜘蛛产业或重点产业甲乙规划和支持，市场竞争日趋激烈。比如在沈阳市申通的调研中就提到了这样的问题，目前各公司通过建立网点已经基本划分了整个市场，为了获得更多的利润只有将目光转向别人手里的蛋糕，此外很多一些原本从事运输也为的公司纷纷打着物流公司的旗号，其本身的不正规也对这个行业产生着不良的影响。这样就对很多民营的物流企业的发展产生了一定的制约，使其不得不放慢脚步，谋求更大的发展确实难度很大。国家应该对快递行业的发展进行相关的规范，对小的不规范的快递公司进行资源整合，提高快递公司许可证发放的门槛。

2、现有的企业规模没有完全形成

多数物流企业运营方式单一，停留在货物的代理、仓储。卡库存管理。搬运和干线运输上，效率低，速度慢，损耗大；多数企业靠几台车，几个人，几间门面运作，且从业人员素质低，缺乏发展资金，规模化发展十分困难，抵御风险能力弱，另一方面，由于小型物流企业经营规模小，信誉度不高，加上业内协作不够，承揽大型物流业务难度大。从调研可以看出顺丰市沈阳市唯一一家拥有流水线分拣作业的民营快递公司，而大多物流公司仅仅停留在自动化水平比较低的层次，这样对于企业的发展也有一定的限制。这个问题主要与各个企业的业务量有关我们不能单纯的从一个方面来看待这个问题，如果一个快递公司的业务达不到一定的量，流水线分拣作业只会为企业增加负担，当企业发展到一定阶段流水线和相关的自动化作业设备是必不可少的，这点可以参照UPS的美国中心。

3、管理体制不完善，影响行业的发展壮大

当前物流管理设计发改、工商、商务、交通、工业、质检等多个部门，管辖职权不明晰、部门协作难度大，导致物流行业管理不清晰，不顺畅的问题，职责履行不到位的现象也存在，严重制约物流业发展的总体规划和规范管理，阻碍了物流业的发展。车辆管制就是很多物流企业所面临的问题，例如面包车进行零散地,小批量快件的发送 特殊地区货物发送的问题，需要多个相关部门协商解决。还有一点就是对于沈阳市而言邮件的接收主要是在南站北站时间限定的比较严格,都是在每天的早上才能取件,影响各个快递公司的实效。

4、人力资源的缺乏（专业性管理人才和高素质基础员工）

对于任何一家盈利型企业来说人力资源就等同于利润,而在北方的快递行业,专业的人才,专业化的管理非常的缺乏很少有公司能够做到规模规范化。对于物流是一个囊括了采购、仓储、运输、包装、国际贸易、计算机等方方面面功能的管理性工作，高级物流人才不但要懂得物流专业知识，还要对所在岗位所涉及到的其他专业技能有深刻的运用才能较好地胜任物流工作。无论是刚出校门的大学生，还是已有两三年工作经验的一线工作人员，都必须在实践中继续提高才能满足现代企业快速发展对物流人才的需要。现代企业最需要的高级物流人才是那种既懂得从战略的角度规划企业长远发展，又有一线部门实际工作经验的物流人才。同时很多企业也认为基础员工的质量和素质是影响整个企业发展的最大因素。如何提高从业人才的素质也是企业需要考虑的一个重要问题，提高基础工资应该是主要途径，但是同时会带来的企业成本的增加，这就要求企业内部的一个平衡问题。

5、南北方发展不平衡，差异过大

就全国快递行业现状而言，南方的快递发展明显高于北方，快件流通的量远大于北方地区，但是整个快递行业中只在接受快件的时候进行费用的收取而发放的过程是不涉及到费用的收取，这就产生利润上的差异。例如上海每天到沈阳的快件有一万件而沈阳发到上海地区的快件只有五千，沈阳的分公司用于分发的成本高于上海分公司而收取快件的利润又小于上海，其中存在这巨大的逆差。如果是直营的经营模式这种问题就应该是在总部的规划之内，但是相对于直营而言的大部分加盟形式的快递公司，就只能通过协商来完成利润的分配。如果不能及时改变这种现状，沈阳地区的快递发展一定会受到制约。直营的模式可以解决这种矛盾，同时可以通过总部的调控来增加沈阳地区快递的投入，在加强了规范化管理的同时也更加有利于沈阳快递行业的发展。

6、车辆限制以及绿色通道问题

车辆的限制也是制约快递行业发展的问题之一，在对城区零散地快件的发放时货车显然是不可行的，小型商务车进行快件发放又被明令禁止，每次的处罚都是在五千元左右。政府应该对于快递专用的小型商务车进行统一登记，在给他们提供一些便利条件的同时又方便了管理，在机场、车站等快件接受地给快递专用车辆提供帮助。

7、服务质量偏低，投诉率上升

快递的性质就服务性行业，但是从沈阳目前的情况来看大部分的客户对于快件跟踪查询、员工服务态度不是很的满意。随着社会经济的发展，既给快递行业带来了机遇但同时也带来了巨大的挑战，快速的发展伴随着每天更多的吞吐量同时增加了分拣转运的失误，如何在提供最大的输出的同时保证快件的准确、及时、安全显得尤为重要。在沈阳地区大多数的企业都是人工分拣，工作时间长压力大也是导致投诉上升的原因。可以在地区网点对收取的快件进行一次分拣，按寄送地址进行，快件到达沈阳总部后由总公司员工进行检查进行满足客户要求的个性化分拣，全过程采用实名责任制，建立完善的奖惩制度，对于客户提出的问题给予及时解决，对员工的服务态度进行监督，一切以顾客满意为宗旨。

**六、总结**

暑假实践活动，给了我们一个很好的锻炼的机会，通过本次活动我们直接或间接学到了很多的东西拓宽了自己的知识面，整个团队紧密合作遇到问题能够积极解决有时候由于意见不一不可避免的产生一些矛盾也能互相谅解。

从调研的初期选择合适的调研目标制定方案到最后的完成调研报告，我们一路走来，挥洒我们的汗水与激情。我们收获了很多，对于沈阳市的整个快递现状有了比较详细的了解，对于快递行业的日常管理和运行也有一定的了解，同时也增强了与人交流的经验虽然遇到了很多挫折，有一些企业对于我们的调研不是很配合，很难找到比较完整的数据，小型快递公司的数量较多而规模偏小队整个调研的准确性也有所影响。快递行业专业性人才的紧缺也是我们未来就业的一个方向之一。

最后感谢学校给了我们这个锻炼的机会，还有荆浩老师对我们的指导！

1. 调研团队成员：陶金军、栾超、陈静、朱朝圣、李晓楠、李悦昕、雷阳、伊明莉、梁萧现为沈阳航空航天大学经济管理系物流专业学生，邮箱：807880361@qq.com

   指导老师：马良老师 荆浩老师 [↑](#footnote-ref-2)