物流行业不诚信现象、原因及破解之道

我是看了这样一段文字有了撰写本文的想法。

“货运这个行业基本上从最基层的员工到管理人员一直到老板，都会存在欺骗客户的情况。比如车明明还在装/卸货当客户打电话过来催的时候会告诉他们车已经出发。承诺不算数、经常编瞎话，这几乎是物流人最常见的情形。”

-----摘自微信公众号《物流参考》“中小物流关门的九宗罪”

那么物流行业究竟有哪些不诚信现象？可能的原因是什么？又如何去破解呢？

物流行业的不诚信现象

正如引文中所述，物流行业中有许多不诚信现象，下面大致地罗列一下：

1. 从物流的产业链条来看，包括货主-物流公司-信息部-车主/司机，基本就是个不诚信的链条，每个角色都有不诚信的行为，比如：**货主**需找物流服务时，故意隐瞒货物相关细节，10吨的说成只有8吨，先让物流装上货再说；**物流公司**也不诚信，向上对货主说有车但实际当下还没有车，对下的分包商或司机说货好但实际货并不好、说路近实际要再远几十公里，当然，车主/司机也有不诚信，明明还在外地却说马上就到等等。
2. 物流公司在找合伙人、找加盟商、分包商和承运司机时，只强调收益不说明风险，先把人圈进来再说；
3. 服务宗旨和实际运营严重脱节：服务宗旨是“诚信经营”，实际运营时从老板到员工都是“灵活经营”，以业绩为重；并不太看重当初的承诺；
4. 体现在整个物流过程中的不诚信：  
   车辆信息上的不诚信，车主和实际驾驶人信息不一致；

整个运营过程不诚信：找车时供需双方的不诚信；司机在提货、发车、在途、到达、签收时提交的信息不诚信；

上、下游结算时拖欠运输款，不按合同办事；找借口，迟打、少打车费；

物流中的代收货款，收而不交、收而挪用；经营不下去，一跑了之。

（再看，物流细分之快递领域：加盟制管理中快递总公司和加盟商之间的不诚信，强调收益、依大压小、片面罚款而支撑小，承诺美好、上船后任由“小船”自生自灭；承诺的服务和共享机制不匹配、不平衡；对客户隐私的藐视；快递是直接针对亿万消费者、个人用户，快递行业的不诚信影响尤其大。）

所以说，从整体物流链条来看，整个环境就是一个不诚信的体系，从车到人、从公司到行业都有着不诚信的风气；不诚信的环境给客户带来恶劣的影响，不诚信已影响了物流行业的正常和健康发展。

不诚信产生的原因

物流行业不诚信的原因是怎么产生的呢？个人分析、理解，可能有以下一些因素：

1. **人性因素**：中国古代就有关于人性的讨论，其中，“人性本恶”、“人不为己，天诛地灭”长期以来也是主流观点之一；中国人崇尚“中庸”，但一旦有机会，就会走极端，不诚信就是这种人性中人的劣根性的体现，是人性“恶”的体现。
2. **社会因素**：改革开放以来，经过我国近三四十年经济快速的发展，唯经济发展论一直是主流，忽视了对道德、节操的教育；社会发展太快，人的灵魂跟不上经济发展节奏；只求经济利润，人的道德、伦理、正义感包括诚信被快速发展的社会忽视。
3. **营商环境因素**：经济快速发展，带动物流行业快速发展，行业进入红海，竞争激烈，同业间恶性竞争、打价格战，不断压低成本，利润越来越微薄；社会越来越精细化、越高的物流需求和物流行业小、散、乱、差的不平衡、不充分矛盾充分爆发；物流产业链的营商环境恶劣，是造成物流行业不诚信的主要原因之一。
4. **社会惩戒机制跟不上**：一个良性社会和机制会是一个优胜劣汰的进化过程；我国物流不诚信产生及长期存在、恶化固然有其人性、社会、行业营商环境的原因，但目前不诚信行为得不到及时、到位的惩戒也助长了此恶象的蔓延和长期存在。

破解物流行业不诚信

如何破解物流行业的不诚信？个人的理解是

1. **建立社会、行业诚信为本的共识**：曾经的中国人民是讲诚信的民族，在几千年的历史中，中国人是讲诚信的，历史上有许许多多讲诚信的故事；我们的文字中留下了“人无信而不立”这样警示格言，而且这样的格言也是绝大多数中国人一生去践行的理论；只是，晚清后的战乱、落后、受欺侮以及新中国成立后、改革开放的重新崛起，近百年时间的大落、大起，中国人的灵魂可能暂时跟不上发展了，是否还要坚守诚信让很多人迷茫了；但中国有几千年的诚信底子，国家、社会和行业也在加大诚信体系建设，中国人包括物流行业内的人，只要重拾起诚信的信念，相信一定会很快建立一个诚信社会和诚信的行业。
2. **修身，从我做起**：社会风气的建立非一朝一夕之功，也非几个精英人物就可改变，需要全社会、全行业从我做起，自己先要诚信，不论是在生活上，还是生意场上，当大部分人、大部分企业都诚信了，一个诚信社会就可从此建立。
3. **借诚信建设大东风**：多年前，我国领导人就意识到唯经济论忽略了国民道德、风气的建设带来的种种不良社会现象，国家、社会早也注意引导社会正能量、健康风气；近年来，诚信体系建设已上升到国家战略层面，诚信作为国民思想教育的核心环节，有“诚信中国”这样国家级的诚信奖惩平台；有发改委和中物联牵头的物流行业诚信体系建设的践行，发布黑名单，对不诚信个体、企业进行曝光和限制，以此引导行业风气的净化。
4. **加入第三方行业诚信平台的践行**：近二十年来，互联网的发展，不仅改变了个人的生活方式，改善了我们的生活质量，也深刻影响到企业商业模式的改变；物流行业除了传统的货主-物流公司-车主模式外，依托于互联网工具和思维的物流平台大量出现，将封闭的小环节、小链条的物流模式引伸到社会性的、多对多的经营模式，小链条的物流链条的不诚信在物流平台上也存在，甚至被放大化，更严重甚至影响物流平台的生死存亡；一些眼光的物流平台很早就认识到诚信对行业发展的性命攸关，很早就在物流诚信体系建设上进行实践，比如林安物流网早期的黑名单，让不良司机和承运商曝光出来；路歌物流平台早期就打造物流诚信联盟体系：既打造经营诚信生态圈，选择诚信的物流承运人、经纪人、车队组建联盟体系；组建内部诚信物流管理组织，利用平台的大数据服务于物流行业的诚信体系建设，从诚信着手、打造一个物流良性生态圈。
5. **借用技术手段建设诚信体系**：人性既善又恶，制度也要有个“笼子”来约束，要建立良性的诚信体系，技术就是一个很好的“笼子”，包括区块链技术 、大数据技术、物联网技术、人工智能技术都是这样的笼子，利用区块链的技术的可信、不可篡改特性，让不诚信的人、企业曝光在全社会面前、难以生存，让诚信变得可信、可获得和成为发展的基本素质；利用大数据的手段，诚信更易被发现，也更能定量、科学地展示出来，也更具有评判的手段和标准…….

小结

诚信是和谐、良性社会的必要因素；诚信是我们几千年的优良传统；诚信曾经是、现在是、将来也会是社会主流的共识；放到人类历史来看，近几十年我国不诚信的风气和现象只是发展过程中的小起伏；国家、社会、主流国民已认识到诚信的重要性，正在加大诚信体系建设；“仓廪实而知礼节，衣食足而知荣辱”，中国的经济建设也达到阶段性的成功，那么，接下来，一个诚信社会、诚信物流行业也就不太远了。

谨以此文献给我国诚信社会、诚信物流建设的事业！