

衡阳第三方物流增值服务发展现状分析^{*1}

周婕 周扬帆

(湖南财经工业职业技术学院, 湖南衡阳 421002)

【摘要】:衡阳第三方物流近年来虽然取得了较快的发展,但是单一化的服务模式却大大局限了企业的发展。随着不断增加的客户个性化需求,在未来,物流企业想要占领更多市场就必须提供多样化的增值服务,以求在激烈的市场竞争中克服发展瓶颈,谋求新突破。而衡阳目前第三方物流增值服务现状还需大幅改进。

【关键词】:衡阳; 第三方物流; 增值服务

【中图分类号】:F25 **【文献标识码】:**A **doi:**10.19311/j.cnki.1672-3198.2017.08.015

1 引言

在第三方物流发展迅猛增长,竞争日趋激烈的形势下,人们对于服务的要求不再满足于单一的形式,而是追求个性化,未来物流业务的实际发展不再单单局限于纯粹的物流服务需要。第三方物流企业要想在竞争激烈的市场中谋求新的突破,克服发展瓶颈,就必须能够提供各种多样性、差异化、创新型的增值服务。增值服务能够实现物流功能性服务的延伸,使得物流成本降低,进而将物流服务的反应速度加快,这样,物流各个环节能够更加便利以及高效的运作。本文对衡阳第三方物流企业的增值服务发展现状进行研究,探讨影响其发展的主要因素。

2 第三方物流增值服务的定义

第三方物流是指为客户提供全部或部分物流服务,且独立于供需双方的外部服务模式。它包括合同和外包两种形式,是指客户将从生产到销售的整个物流过程全部或者部分交给外部公司经营管理,而提供这些物流服务的外部公司被称为第三方物流企业。

一般来说,增值服务是指在为客户提供传统物流服务的基础上,为满足客户个性化需求而全面参与到客户生产经营活动中去的超出常规服务范围的、更深层次的服务内容。增值性物流服务的本质特征包括创新、超出常规、满足客户需要。

而第三方物流增值服务是指第三方物流企业,在完成运输、仓储、装卸搬运、包装、配送、流通加工等物流基础任务外,根据客户需要,为其提供的各种延伸业务活动。它主要可为顾客实现以下功能:货代、货物跟踪,分装、集运、分拣包装,车辆维护、托盘化,清

¹ **基金项目:**湖南省教育厅科学研究项目(衡阳第三方物流企业增值服务模式研究,编号15C0197);衡阳市社会科学基金项目(城乡一体化视角下的衡阳农村电子商务及物流模式研究,编号2016D087);衡阳市科学技术局项目(大数据时代智慧物流园区信息平台的构建研究,编号2016KG44)。

作者简介:周婕(1987-),女,湖南衡阳人,湖南财经工业职业技术学院讲师,研究方向:物流管理,电子商务;周扬帆(1982-),女,湖南衡阳人,湖南财经工业职业技术学院副教授,研究方向:电子商务,物联网。

关、结算, 融资, 反向物流设计, 物流咨询, 延迟策略制定等。增值物流服务的内容可实现物流功能性服务的延伸, 使得物流成本降低, 进而将物流服务的反应速度加快的目的。

3 衡阳第三方物流增值服务的发展现状

作为全国 46 个商贸物流节点城市及全国 66 个区域级流通节点城市之一的衡阳, 地理位置及其重要, 连接南北、承启东西, 水、陆、空交通一应俱全, 是国家南北经济大动脉上的重要枢纽, 其物流业的发展有着明显的区位优势 and 较强的经济基础。近年, 衡阳第三方物流发展加快, 物流园区建设加大, 现有 14 家国家 A 级物流企业, 其中 4A 级 9 家, 3A 级 5 家。

随着国内物流市场日益激烈的竞争, 增值服务逐渐成为第三方物流企业发展的重要手段。但是, 目前衡阳第三方物流企业大多对增值服务缺乏认识, 其发展还处于一种初级阶段, 很难为客户提供其真正需要的增值服务, 其服务的内容仍然是单一性的, 具体体现如下。

3.1 物流企业规模小, 没有余力拓展增值服务

衡阳的物流社会化程度不高, 各个企业大多进行自营物流, 同时物流企业规模小。另外, 大多数第三方物流企业是从原来的传统仓储和运输企业转型而来的, 缺乏规模和相应实力, 还没有形成网络化经营, 先进的物流技术在这些企业中推广进程缓慢, 也没有统一的物流标准, 使得资源浪费和迂回运输等问题突出。因为物流企业的规模小、实力弱, 多数物流企业服务范围基本上无法超出衡阳地区及相邻的周边地区, 也不能提供更多的个性化的增值服务。从市场调研情况来看, 目前, 衡阳第三方物流企业的利润绝大部分来自于运输管理和仓储管理等基础性物流服务内容, 其他服务内容, 如增值服务及物流信息服务等, 所占比例非常小或者没有。

3.2 物流服务内容单一, 难以满足客户期望

在市场竞争激烈的当下, 客户不仅要求物流企业能够提供运输、仓储、配送等传统的基础物流服务, 而且期望物流企业可以提供使得物流各个环节能够更加便利以及高效的运作的增值服务。第三方物流增值服务主要包括条码采集服务、物流系统设计服务、干线运输服务、仓储保管服务、市内配送服务以及包装等。在国外, Fed Ex、DHL 和 UPS 等优秀的物流企业都已经实现了向客户提供物流一条龙的增值服务。但是, 衡阳大多数第三方物流企业在目前仍然是以提供单一的传统物流基础服务内容为主, 仅仅极个别企业能够为客户提供个性化物流增值服务, 而且提供的增长服务内容也不多。由于衡阳物流产业缺乏综合的服务能力, 直接导致其物流企业无法满足不同客户的个性化和定制化需求, 具有行业竞争力的物流增值服务就更加无法提供了。

3.3 信息化程度低, 响应速度慢

衡阳绝大多数第三方物流企业未建立完善、先进的电子数据交换系统、物流信息管理系统和货物跟踪系统。目前, 仅仅少数几家较大型的物流企业建立了独立的物流信息平台, 大部分衡阳物流企业信息交换还采用的是传统方式, 这就造成了缺乏立体化、网络化的优质调度, 进而使得物流服务回流量大、空返率高, 自然物流成本高、利润低。另外, 全市性、区域性物流公共信息平台的缺乏, 信息系统对接、信息资源共享的空白, 这些都是信息化程度低的表现。第三方物流企业的信息系统滞后, 会造成第三方物流企业向客户提供增值服务的过程中, 不能够及时而准确地接收和反馈客户的信息与要求, 当客户提出新要求时, 也不能够迅速反应, 做出响应, 提出相应的解决方案或对策。

3.4 高素质物流人才较少, 缺乏创新机制

衡阳第三方物流从业人员中具有高物流知识的人才相对较少, 员工普遍综合素质较低, 知识结构不合理, 企业没有创新能力

和相应机制,难以实现第三方物流企业现在所需要的实际创新,进而对于需要高技术水平的增值服务也就难以提供了。

4 影响衡阳第三方物流增值服务发展的因素

衡阳第三方物流企业增值服务的水平一直以来都不高,处于发展缓慢期,甚至还有部分企业还处于观望期,造成这种现象是存在着一定的原因的,主要的因素有以下几种。

4.1 企业供应能力

衡阳的物流产业尤其是第三方物流在近年飞速发展,大多数第三方物流企业都广泛采用了先进的物流设备,但是从整体上看,衡阳物流设备的发展并没有达到现代全新物流任务的要求。目前,衡阳物流业的设备供应商虽然数量众多,但是规模都比较小,所能提供的设备单一,没有创新性和差异化,更没有全面考虑整个物流系统的最优化情况。各个物流企业都只从自身出发,重视单一设备的质量与选型,没有通盘考虑如何使得整个系统达到最优化,利用信息技术的水平较低,使得物流设备使用率不高,设备闲置时间较长。

4.2 物流管理人才

是否拥有系统的物流管理高级人才也是企业能否提供增值服务的一个重要因素。增值服务,特别是像物流园区规划、物流系统的设计等这种高端的增值服务,需要提供服务的物流人员掌握包括物流、财务、信息技术等在内的多方面知识,而目前衡阳的物流产业恰恰缺乏这方面的综合型管理人才。大多数第三方物流企业都是从当年的空车配货或是货栈发展起来的,很多老板都是知识水平有限的企业家,他们大都不敢破旧推新,而是守着简单的传统发展方式不放,这更是严重制约着第三方物流增值服务的发展进程。

4.3 市场需求水平

衡阳第三方物流增值服务市场需求不足。据统计,物流产业中包装加工、物流信息系统设计及其管理项目仅仅占衡阳工商企业外包项目的21%左右。这说明衡阳物流服务对增值服务的需求非常低,基础物流服务的需求仍然是主流。没有需求,自然就没有供给,所以说,物流企业在增值服务的提供上就没有竞争可言。没有竞争,企业就不需要也不会改进其服务水平和内容,进而阻碍增值服务的发展。

4.4 政府调控

衡阳第三方物流增值服务还受国家制度与政府调控的影响。以运输、仓储、配送等传统物流基本功能为基础的增值服务,需要物流产业各个企业和部门相互配合才能顺利实现,需要跨企业、跨部门整合;而物流系统设计、金融物流服务、物流园区规划等高端的物流增值服务,则还需要跨行业整合。但是,目前衡阳的物流产业管理体制混乱,不合理的管理体制制约着物流系统的整体统筹和规划,使得物流产业社会化发展缓慢,导致规模经营、规模效益难以实现,进而影响增值服务的发展。

5 结语

衡阳的第三方物流正处在发展的阶段快速,有许多需要完善的方面,小部分第三方物流企业,根据自己本身的优势特点和市场环境的需求,提供多样化的增值服务内容。但是,还是有比较多的第三方物流企业提供的服务比较单一,无法满足不同类型顾客的需求。这是由于多方面因素造成的,第三方物流企业应积极开展增值服务项目,体现企业服务的独特性,才能拓宽自己的业务范围,创造更多利润。

参考文献:

- [1] 祝佳. 第三方物流增值服务的现实情况分析[J]. 商场现代化, 2010, (13):47.
- [2] 秦俭. 第三方物流企业增值服务模式探讨[J]. 物流工程与管理, 2015, 37(1):26-27.
- [3] 胡正东, 李欣. 衡阳市物流业发展存在的问题与对策探讨[J]. 中国集体经济, 2010, (22):120-121.
- [4] 查燕. 衡阳现代物流业发展的分析与思考[J]. 中国集体经济, 2011, (30):123-124.
- [5] 伍星华, 唐琼, 谭忠真等. 衡阳市现代物流业创新发展的途径分析与体制机制构建研究[J]. 经济研究导刊, 2016, (8):75-76.
- [6] 张振文, 谭欣, 皮修平等. 衡阳市物流信息化建设研究[J]. 中小企业管理与科技, 2014, (35):159-160.
- [7] 袁开福, 张恒恒. 物流企业增值服务发展模式分析[J]. 对外经贸实务, 2014, (12):90-92.