
徐州市物流园区服务现状与对策分析

朱小娟¹

(江苏建筑职业技术学院, 江苏 徐州 221116)

【摘要】: 物流园区作为物流体系的重要节点和物流产业发展的集聚地, 对提高社会物流效率, 降低社会物流成本, 促进物流业的转型升级具有重要作用。以徐州市物流园区服务现状为主题, 从基础设施服务、生活服务、卫生服务和信息平台服务等方面调查分析徐州市物流园区服务现状, 找出其不足之处, 提出提升徐州市物流园区的服务水平的相关意见和建议。

【关键词】: 物流园区 服务 调查分析

【中图分类号】: F25 **【文献标识码】:** A

1 引言

物流园区是物流活动的重要节点, 是物流作业的集中地区。物流园区的服务质量对物流企业降低成本、提高物流运作效率有重要影响。

徐州作为淮海经济区中心城市, 全国重要的交通枢纽, 能源基地和老工业基地, 目前建成了一批功能较为完善的综合物流园区以及钢铁、汽车、农产品、医药等专业物流园区, 成为物流业规模化、集约化、专业化发展的重要平台。为了解徐州物流园区服务现状, 本文从园区入驻企业的基本情况; 入驻企业使用园区服务及服务的满意度; 企业对园区收费标准、员工服务态度、优惠措施、信息平台的满意情况; 企业对提升园区服务水平的建议和想法等方面展开调查研究。

2 调查结果分析

因为徐州市物流园区数目较多, 分布范围广, 不能对所有的园区进行调查, 本文选择三个具有代表性的物流园区(淮海综合物流园、金驹物流园和大成物流园)采用抽样调查的方法进行问卷调查, 然后对调查数据进行统计分析。本次调查共发放调查问卷 350 份, 其中有效问卷 321 份, 有效率 91.7%。

2.1 样本基本情况

被调查入驻物流园区企业中 96%为民营企业, 国有企业仅占 4%;71.7%的企业入驻园区的期限在 2 年以内, 28%的企业入驻期限在 3-5 年;入驻企业员工数量在 10 人以下的占 78.2%, 11-30 人的占 15.6, 31-60 人的占 4.4%, 60 人以上的占 1.9%;另外 82.9%的企业租用的面积小于 100 平米, 其中 68.5%的企业办公面积小于 20 平米。大部分物流企业入驻园区时间短, 企业规模较小。

2.2 调查的主要统计结果

作者简介:朱小娟(1982-), 女, 硕士, 江苏建筑职业技术学院教师, 讲师, 研究方向:运输管理。

2.2.1 入驻企业使用物流园区软硬件服务分析

徐州物流园区入驻的物流企业从事的业务大都相同,主要包括装卸搬运、中转、接单、货物的集散、流通加工、分拣和仓储,其中,货物的集散(30.7%)和接单(26.7%)业务是企业从事的主要业务。在园区从事物流业务的企业必然少不了租用园区的一些设施设备,数据显示,园区的仓库和停车场是多数企业所选择的,分别占 29.8%和 42.3%。但是仅有 1.56%的企业租用园区的叉车、托盘、货架等设备,如图 1。

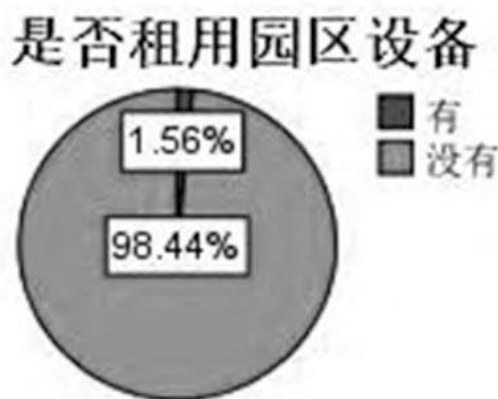


图 1 企业租用园区设备情

企业在入驻物流园区从事业务经营和带动园区经济发展的同时,也享受着园区提供的服务。徐州市物流园区大多数提供管理入驻企业货物摆放位置、协调进出场车辆秩序、提供 24 小时安保服务、清洁卫生服务,然而也有少数园区提供物业设施设备维修服务,行政服务和物流金融。

2.2.2 入驻企业对园区服务的满意度分析

在入驻企业接受的物流园区服务中,大多数入驻物流企业认为园区管理入驻企业货物摆放位置、协调进出场车辆次序、行政服务这四类服务比较让人满意。大多数物流企业认为园区提供 24 小时安保服务、物业设施的维修服务、清洁卫生服务这三类服务一般和比较满意。80%物流企业认为园区提供的物流金融服务一般。物流企业对园区提供的服务总体评价不高,未来徐州物流园区如何满足更多企业的要求和提高企业服务满意度问题,依然是徐州市物流园不可小视的一项重要的任务。

物流园区除了提供上述物流相关服务以外,还提供一些基本的生活服务(如餐饮、住宿等),从徐州物流园区目前发展的状况来说,这一服务也有很大的提升空间。调查统计数据显示,入驻企业对该服务持非常满意和比较满意的仅占 39%,认为一般甚至不满意的占 61%。93%的入驻物流企业认为园区工作人员服务态度一般和比较满意,园区工作人员的服务得到了入驻企业的认可,但还可以再提升。

入驻企业在享受园区提供服务的同时还需要向园区支付一定的费用。调查统计数据显示,92%的入驻企业认为一般和比较满意,符合目前企业经济承受的能力。

近年来,为促进园区的建设和发展,物流园区对入驻企业提供了大量的优惠政策和措施,在园区的经营额和入驻企业的业务量上面都得到快速提升。同时面对园区提供的优惠措施,82%的入驻企业是比较满意和一般的,11%的入驻企业非常满意,只有 7%的企业是满意的。

现代社会是一个信息化社会,物流园区的健康长效发展,除了提供必要的基础设施设备及对应服务外,还需要提供园区物流信息平台,了解客户需求,实现物流信息资源的共享,提高园区运行效率。目前徐州市部分物流园区的信息平台建设日渐完善和成熟,使用信息平台的大多数入驻企业对该服务也是满意的。

3 结论和建议

3.1 结论

通过对徐州市物流园区服务现状的调查分析,发现徐州市物流园区在发展中存在下列问题:

(1)通过实地调研以及调查数据的统计分析,发现大多数的物流企业对园区提供的管理企业货物摆放位置,协调车辆的进出场秩序,提供的 24 小时安保服务,物业设施的维修服务持一般和比较满意的态度,比较满意的比率很低,园区在提升服务满意度方面有很大的提升。

(2)虽然使用园区物流信息平台的入驻企业对该服务比较满意,但相当一部分入驻企业没有使用信息共享平台。

(3)物流企业对园区的卫生环境很不满意。徐州市大多数物流园区的卫生环境比较差,没有垃圾桶,园区没有进行及时的打扫。有企业反映过卫生差,园区却置之不理。

3.2 建议

物流园区作为物流体系的重要节点,在优化现有服务的前提下,不断的进行服务创新,提升入驻企业的服务满意度,使得物流园区与入驻企业达到“双赢”的目的。针对徐州市物流园区服务现状,提出以下建议。

3.2.1 优化现有基础服务

从物流园区运营实际情况出发,与入驻企业共同探讨提升企业货物摆放位置,协调车辆的进出场秩序,提供的 24 小时安保服务等基础服务的途径。针对入驻企业对园区卫生清洁服务不满意的现状,园区物业统一组织清理垃圾,并加强日常监管,重新确定垃圾堆放点。

3.2.2 提升园区生活服务

了解入驻企业需求;以入驻企业为关注焦点,不断优化园区服务模式;以企业需求为导向,不断提高服务水平。

3.2.3 建设园区金融服务

为更好的服务园区入驻企业,建设适应市场机制和管理规范的金融服务平台,切实解决企业的资金需求。当然,园区金融服务平台的组建必须按照有关政策及组建规则进行,接受金融服务平台监管机构的监管管理,按照国家相关政策提供金融服务。

3.2.4 构建园区新型信息服务平台

整合园区信息资源,加快推进物流公共信息平台建设,并积极推进物联网、云计算、移动互联网等高新技术在物流园区的开发应用,提升园区在产品可追溯、在线调度管理、全自动物流配送以及智能配货等领域的信息化与智能化水平。

参考文献:

- [1]全国物流园区发展规划(2013-2020 年)[EB/OL].http://www.gov.cn/gzdt/2013-10/18/content_2509728.htm.
- [2]孟婷婷. 徐州物流园区建设与发展研究[D]. 南京:南京农业大学, 2010.
- [3]仇珂珂. 现代综合物流园建设项目综合评价研究-以徐州市 XS 现代物流园为例[D]. 青岛:中国海洋大学, 2012.
- [4]庞雷. 物流园区建设经营策略与区域经济发展实证分析[J]. 现代商贸工业, 2010, (7).
- [5]宋昊. 全国物流园区信息互联共享应用的若干关键问题研究[J]. 综合运输, 2017, (6).
- [6]张荣. 浅谈“互联网+”时代物流园区的战略规划与运营[J]. 物流工程与管理, 2018, (11).