中国农村快递发展现状及研究

——以宣城市为例

胡龙星 韩修贤¹

(合肥工业大学 经济学院, 安徽 宣城 242000)

【摘要】: 党的十九大以来, 实施乡村振兴战略成为国家经济发展的重要环节, 农村快递物流建设日趋重要。以宣城市为重点研究对象, 运用实地调查、文献研读、数据分析等方法, 探究宣城市农村快递网络分布现状, 制约农村快递发展的因素并提出有关农村快递物流服务体系的建设, 推动农村快递物流体系建设, 助力乡村振兴。

【关键词】: 农村快递 物流体系 快递信息化建设 快递服务质量

【中图分类号】 F572.88 **【文献标识码】** A

1 研究背景、目的和意义

1.1 研究背景

2017年2月13日, 国家邮政局发布《快递业发展“十三五”规划》, 《规划》提出了到2020年要基本建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效的快递服务体系, 这意味着国家将大力支持我国农村快递的发展, 不断的推出惠及物流企业和农村居民的政策。同时, 2017年10月18日至24日召开的中国共产党第十九次全国代表大会提出了实施乡村振兴战略, 并指出新时代我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾, 其中一个重要体现就是城乡之间发展不平衡。农村地区的生产与建设离不开物流的支持, 大力发展农村物流能够降低农村的生活成本和农业的交易成本, 从而有助于构建城乡一体化的商业发展模式, 逐渐改善我国目前的城乡二元经济结构, 最终推动实现乡村振兴。

就宣城市而言, 随着电子商务的崛起和人们购物习惯的改变, 宣城市快递行业发展迅猛, 全市乡镇快递网点覆盖率接近100%。但是, 一些偏远山村由于多重因素未能解决快递“最后一公里”问题。这直接影响着农村电商和农村快递业的进一步发展。

1.2 研究目的和意义

从农村快递需求现状来看, 首先, 社会主义新农村建设的目的是把农村建设成为经济繁荣、设施完善、环境优美、文明和谐的社会主义新农村。而新农村的建设离不开商品的交易, 农村快递便在这一环节发挥了重要作用。所以, 农村快递的发展是社会主义新农村建设的先决条件。随着生活水平的提高, 人们更愿意去了解独特的文化产品。依托宣城的文化号召力, 许多独特的文化产品如宣纸、宣笔等可通过网络售往全国各地甚至海外, 而这些需求必然要求更完善的物流体系提供支持。

作者简介: 胡龙星 (2000-), 男, 江西高安人, 本科在读; 韩修贤 (2000-), 女, 陕西汉中, 本科在读。

基金项目: 合肥工业大学2019年度大学生创新训练计划项目 (编号 X201910359581)。

其次，目前农村快递包裹量与城镇相比相差甚远。近年来，网络购物迅猛发展，成为了人们消费生活的重要方式之一，但农村地区的网络购物情况并不乐观。对于农村居民来说，网络购物是一种新兴消费方式，由于受文化水平等因素的制约，接受网络购物需要一定的时间。这对农村快递来说，既是机遇又是很大的挑战。

以宣城市典型乡村为研究对象，深入挖掘宣城市农村快递服务发展中的制约因素。通过查阅文献、走访调查典型乡村、归纳总结等，研究宣城市农村快递发展的现状及问题所在。最后，将通过分析研讨，对宣城市因地制宜地提出建设性意见，切实推进农村消费升级，并服务于社会主义经济建设。

2 宣城市农村快递网络分布现状

宣城地形地貌多为山地、丘陵、盆（谷）地、岗地，导致宣城市农村居民的分布比较分散，从而也造成了快递网点选址困难。尽管在部分乡村设有快递网点，但分布较散，无法形成整体效应，边缘村落无法全覆盖。就中国目前农村快递分布网络来看，大多数农村快递配送中心布局比较单一，多数以县城作为配送中心，并且出现农村快递布局规划不合理的局面，缺乏整体性规划布局。就具体实地调研对象——泾县的部分乡村而言，几乎所有的农村快递网点都集中在商品交易较频繁的地区，且网点数量较少。对于一些交通不便的地区，寄取快递成了比较困难的一件事。以桃花潭镇为例，镇子上的店铺沿一条长公路而设，仅有的快递网点也是存于此处。对于城镇网点附近的居民来说，寄取快递非常方便，但是对于零散居住在山中的或者偏远村落的居民而言，寄取快递很不方便。这便是宣城市快递服务“最后一公里”问题即农村快递发展过程中最大的一个问题。

3 制约农村快递发展的因素

3.1 物流网络体系不完善

物流体系是物品从供应地向接受地的实体流动过程中，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实现有机结合而组合的一个整体。虽然从始端到中间端的链条比较完整，但是由于运输条件与物流成本等因素使得体系末端——快递网点到用户的服务未能令人满意。由于这个问题直接关系到用户对农村快递的切身体验，如何用最小的成本解决快递“最后一公里”问题成了所有物流服务商当前最紧迫的任务。

3.2 服务质量有待提高

根据调查，一些农村快递网点都是农村快递兴起时一些商户代理的。因此，这些快递代理点地理位置的设置毫无章法，没有参考具体的市场需求，只是设置在个人的商铺或者家中。并且，这些商户基本上没有接受过相关的专业培训，快递从业资质欠缺，服务态度和操作规范度都有待提高。最直观的体现是这些快递代理点的基础设施基本上都未达标准，有的快递网点随时可见一些包裹杂乱地放置在狭小的空间。这些将直接影响到顾客对农村快递服务的满意程度和其网络消费的意愿。

3.3 配送成本高

虽然近几年来我国农村城市化进程不断加快，宣城市的农村城市化改革也有不小的成果。但宣城市地貌较为复杂，这使得很多地区没有条件进行规模化的商业活动，相当一部分的地区还十分落后，一些基础设施和惠民政策也未能惠及此地。再者，宣城市农村的居民比较分散，这给快递上门服务带来了很大困难，快递员往往出现赚取的快递费还不够车辆油费的情况。所以有些地方除了价格较贵的邮政快递外，其它民营快递都基本放弃这些地区的快递上门服务。

3.4 信息化程度较低

虽然电子商务和互联网的发展较为迅速，并且国家也大力推动农村的信息化建设。但是宣城市一些偏远山村网络覆盖率还是很低，网络信号也并不稳定。再加上大多数农村居民都习惯了传统购物，快递需求量不高。这些都制约了农村居民的网购意愿，进而限制了农村快递的进一步发展。

4 对农村物流服务体系发展的建议

4.1 完善快递配送网络体系

首先，快递业务不仅仅是简单的收件和配送，而是包括快递的收集、分拣、加工、包装、暂时仓储和服务中心，所有的环节缺一不可，互相配合，这样才能提高作业效率，降低运行成本。这种相互衔接、降低运行成本的方法对于农村快递也是一样。农村快递大都是县级快递中心——乡镇快递中心——乡村快递网点三位一体。其中乡村快递网点是最接近农村居民的一端，主要负责快递包裹接受、收集包裹数据、对客户的快递直接服务等基础工作，为完善快递服务体系，做好末端服务，具体可以在各个村或地区合理设立快递网点，先做到农村快递全覆盖，然后可选择共同配送这种功能互补的联合体模式、规划配送方式。

其次，虽然在村或者各个地区设立快递网点可能一时投入资金较大，但随着末端服务质量的提升，农村的包裹量将会有较明显的提升，再加上配送路线的优化，势必会产生规模化效应，降低之后的配送成本，提高物流的运作效率，使得区域之间的物流配送更加合理化。

4.2 以客户为中心并提高服务质量

相对于城市快递，配送时效差、包裹破损率高、服务质量一般等是农村快递的典型问题。想要完善农村快递物流体系，必须提高末端的服务质量。

首先，对于一些农村物流发展相对较落后的地区，可以适当引入一些民营快递企业，选择共同配送模式，增加相应的快递配送人员和配送工具；其次，对快递网点按照市场需求和地理位置实施标准化建设，对于一些不合规范的快递网点实施整改或取缔；然后，要尤其重视农村快递网点的从业人员的职业素养，对有意加盟农村快递网点的人员应进行集中培训，进行相应的工作资质考核，提高末端服务水平。对于一些基础设施较完善、经济较发达的农村地区，物流企业应紧跟时代潮流，充分利用信息化、自动化、智能化等高新技术，秉着以客户为中心的原则，在便民盈利的同时，为农村居民提供个性化的配送服务，提高居民对农村快递的满意程度，进而促进农村快递的发展。

4.3 加强信息化建设

信息化建设程度影响着也反映着农村快递发展的程度。对于一些偏远的乡村，信息化建设程度的不足制约着居民对互联网和网购这些新事物的了解，这对当地农村快递的发展起着基础性的制约作用。加强信息化建设，是农村物联网发展的先决条件之一，这要求当地政府出台相应的政策补贴，加速当地信息化建设。其次，物流企业应在各个网点配置如手持PAD、自助终端、电脑、信息系统等信息化工具，并且培训员工如何使用这些信息化工具，使物流体系的末端服务更加专业化。

4.4 政府加强市场监管

在农村快递的发展过程中，政府扮演着重要的角色，既需要出台优惠政策，加强农村的信息化建设、引进物流企业，也需要加强对农村快递市场的监督。若政府对快递市场的监管稍有懈怠，则很可能出现农村快递从业人员工作怠慢、服务质量下降等乱象。

在加强监督方面，首先，政府可不定期派人视察当地快递网点的运作情况，对于不按标准流程工作的快递网点给予警告处分加强教育，对屡教不改者应取消其快递从业资格，并送去快递公司进行再培训。其次，政府可开设相关的民意举报窗口，实行匿名举报制度，对于被举报网点进行视察，根据具体情况做出相应教育和惩处。

参考文献:

- [1] 龚小琛. 山东省农村快递业务发展研究[D]. 泰安: 山东农业大学, 2016.
- [2] 郑云志. “互联网+”背景下的农村快递物流发展问题研究[J]. 农业经济研究, 2019 (四月上旬): 55.
- [3] 储涛. “新物流”时代——农村快递物流配送模式研究[J]. 决策与信息, 2019(8):112-122.
- [4] 罗彩芬. 农村居民网络购物意愿调查——以江西吉安为例[D]. 南昌: 江西财经大学, 2016.
- [5] 李秋香, 时萌楠, 谢瑞英浩. 农村快递代收点建设策略研究[J]. 山西农经, 2018(21):107-108.
- [6] 檀晓强, 彭姗姗, 王丹丹, 等. 农村快递发展现状分析——以安徽省东至县为例[J]. 现代物流, 2019(2):94-95.
- [7] 赵潇潘, 范文杰. 农村快递配送效率低下的原因与对策分析[J]. 品牌研究, 2018(3):278-280.
- [8] 唐友名. 农村快递物流“最后一公里”问题探讨[J]. 运营指南, 2017(12):91-92.
- [9] 储涛, 贾伟强. 农村快递物流配送发展现状及对策分析[J]. 南昌航空大学学报(社会科学版), 2019(1):12-17.