

大数据背景下构建技术密集型快递企业的分析

周红芳

(湖北广播电视大学 工商管理学院,湖北 武汉 430074)

摘 要:技术密集型快递企业有资源消耗低、劳动生产率高、快递产品多样化等特点。构建技术密集型快递企业,加速科技成果产业化是内在要求,信息化人才的培养是保障,此外快递企业还需创新快递运作模式,国家应支持培育优质快递企业。

关键词:大数据;技术密集型;快递企业

中图分类号: F259.23

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 03-0045-03

一、问题的提出

以美国为首的发达国家是先完成工业化建设以后,才开始信息化建设的。我国的快递业兴起于二十世纪八十年代,与美国的快递业发展相比落后 30 年左右,这一历史特征就决定了我国的快递企业必须是工业化和信息化同步进行。

目前,我国快递业仍然是人力密集型、劳动密集型产业,据相关部门统计资料显示,在我国劳动力成本占快递业运营总成本的 40%左右。2017 年 1 月,一篇名为“快递业向技术密集型转型刻不容缓”的报道出现在了物流与采购联合会的网站上,这是业内首次公开地提出“技术密集型快递”,快递业的转型升级已经迫在眉睫。

二、技术密集型快递企业的含义及特点

技术密集型产业,是一个相对宽泛的概念,是随着国家工业化信息化进程的发展而发展的。这类产业有一个共同的特点就是科学技术的创新对该行业的发展有着重要而深远的影响。所谓技术密集型快递企业,就是利用先进的科学技术,改变快递业劳动密集型现状,进而实现快递作业的机械化、自动化、

智能化操作,减少资源消耗,提高快递作业效率,实现快递业发展的低成本高效益。

技术密集型快递企业的特点:第一,资源消耗低。技术密集型快递,不是简单的人工作业的机械化和自动化,而是从根本上考虑快件处理环节的必要性,进行业务流程重组,优化快件处理过程,减少不必要的环节和资源消耗。第二,劳动生产率高。大数据时代的到来,涌现出了一大批高精尖的科学技术,使得快递业的海量信息收集和智能化处理成为可能,可以极大地提高快递业的作业效率,有效缩短快件处理时间。第三,快递产品多样化。技术密集型快递是对传统快递作业的颠覆和挑战,可以打破快递业产品同质化的怪圈,人工智能、无人机等高新技术的应用,为快递企业提供个性化和专业化服务奠定了基础,为构建技术密集型快递企业创造了良好的科技环境。

三、构建技术密集型快递企业的必要性分析

我国快递业始于 20 世纪 80 年代改革开放初期,以国有企业中国邮政为主。20 世纪 90 年代末,快递业结束了中国邮政一家独大的局面,民营快递的发展势如破竹,与此同时我国的快递企业遍地开

收稿日期:2017-05-31

基金项目:湖北省职教学会课题“大数据背景下高职物流管理专业课程改革与实践”(项目编号:ZJGB201520)。

作者简介:周红芳(1980-),女,山西阳泉人,硕士,湖北广播电视大学讲师,研究方向:物流信息化、物流与供应链管理。

花,加上电子商务企业的高速发展,快件数量急剧增加,快递市场需求增大,快递业随之呈现出一片繁荣的景象。到目前为止,我国快递企业的运作已经经历了 30 年的发展历程,快递业高速发展的同时也暴露出了很多的问题。

(一)行业准入门槛较低,快递业的发展仍然处于低水平的扩张

1993 年,我国第一家民营快递企业申通快递成立。截至 2014 年年底仅仅用了 11 年的时间,我们国家的快递企业包括中国邮政在内总量已经达到 1.4 万多家,数量之多,增长速度之快,这是其他任何一个行业没有出现过的。我国快递业务中收件、派件及转运业务大都以人力劳动为主,科技成果转化为实现生产力在快递业的优势还不太明显。目前快递业仍然面临准入门槛低,可复制性强等问题,可以在短时间内引来众多的竞争者,同时产品的同质化现象严重,盈利模式单一等问题。

据相关资料显示,美国的联邦快递仅仅用了 22 年的时间就一举跃居世界 500 强之列,就是因为该公司率先实现了快递业的劳动密集型向资本密集型和技术密集型转变,推出了航空运输服务,改变了仅仅以陆地运输为主的低层次竞争,提升了竞争的门槛,进而成为全球的四大快递巨头之一。

(二)客户体验不佳,快递服务层次较低

互联网时代是客户体验的时代。目前我国快递企业的服务趋同化现象严重,个性化、定制化等高端服务欠缺。快递业仍然存在着快件丢失、快递分拣效率低下,快件爆仓、快递员暴力等现象。据国家邮政局官网统计数据显示,2016 年快件申诉率仍然居高不下。例如对于邮政服务的申诉,主要问题是投递延时和快件丢失,而仅此两项就占到申诉比例的 60% 以上;该现象在快递服务中几乎占到申诉比例的 70%。

相比之下,国外的快递公司早就开始在客户体验上做文章了。2013 年 11 月,荷兰邮政 TNT 高层领导已经注意到了客户体验的重要性,特意增设了客户体验总经理的岗位,主要负责送货上门服务的客户体验,通过提升客户服务水平和服务满意度来赢得市场,赢得竞争。

(三)安全事故频发,快递业的发展急需转型升级

在计件制模式下,快递行业必然出现“多拉快跑”的现象。各网点的营业人员在送快件时主要的交通工具是电动三轮车,快递员在负责的区域内横冲直撞的现象时有发生,快递员的人身安全难以保障。科学发展观的核心是以人为本,这种和安全要效率的做法是不可取的。此外,送件车辆超载、失火等事故频发。不论是快递员、交通工具、快件都有很大的安全隐患。

2016 年,美国联合包裹 UPS 利用电动三轮车送

快件成了业内的热门话题,同时该公司在末端车辆的监管和加强道路管理方面也出台了相应的措施。电动三轮车以其灵活轻便、低碳节能等优势已经成了 UPS 快件配送的主力。国内快递业的发展急需 GPS 技术、物联网技术、智慧物流技术等新技术的辅助和支撑。

(四)经营成本问题,使得快递业的发展不堪重负

衡量一个国家物流发展水平高低的一个很重要的标准,就是一定时期内该国全社会物流总成本与 GDP 的比值。2013 年美国的社会物流总成本占 GDP 的比例为 8.3%;据我国 2017 年最新的统计数据显示,截止 2016 年年底我国物流总成本与 GDP 的比值在 15%左右,但是跟美国等发达国家相比还有很大的差距。随着我国人口红利的消失,劳动力成本在逐渐上升,通过低价的劳动力成本来维持快递业的高速发展已经不太现实。快递业的自动化、机械化、智能化运作呼之欲出。

目前,我国快递企业仍然处于粗放型发展向集约型发展过渡的阶段。通过以上分析,可以看出我国快递业发展面临诸多问题,急需转型和升级,要解决这些问题亟待科学技术的支撑和保障。

四、构建技术密集型快递业的可行性分析

(一)经济可行性

随着我国科学研平究水的不断提高,大数据、云计算、物联网等新型的科技成果大量涌现。科技成果转化为实现生产力的一条重要途径,就是将高科技技术转化为高科技产品投入市场。快递企业的信息化、机械化、智能化运作必须与高科技的物流设施设备和先进的物流技术相结合,而购买高科技产品则是对快递企业经济实力的一个严峻考验,资金问题也随之成为快递企业向技术密集型转化的的重要瓶颈。

截止 2017 年 3 月,圆通、中通、韵达、顺丰等快递公司纷纷进军资本市场,并相继成功上市,开辟了快递业发展的新纪元,为快递业的转型和升级创造了新的条件和机遇。通过融资一方面降低快递企业的经营风险,另一方面可以使得快递企业可以在短时间内迅速积累大量的资金,为快递企业信息化、机械化、智能化运作提供了保障,也使得这些快递企业率先实现技术密集型运作提供了可能。

(二)管理可行性

快递企业实现由劳动密集型向技术密集型转变,将会给快递业的发展带来质的飞跃,推动快递业的发展上一个新的台阶,这个过程需要天时地利人和。客观上,快递公司的纷纷上市为快递业实现技术密集型运作提供了良好契机,主观上,离不开各级相关管理部门的支持。

近年来,快递业的发展不仅推动了国民经济的发展,而且还直接和间接带动就业近千万人。构建技

术密集型快递企业首要任务就是优化业务流程,对目前现有的业务流程进行重组再造,因而涉及到岗位的合并和调整以及人员的精减,会导致部分从业人员失去就业就会;另外,快递业务实现自动化、机械化、信息化运作之后,也将会解放一部分劳动力。

对这些剩余劳动力的再就业问题,将会是我们面临的首要问题,也是关系到社会稳定的大局问题,国家和相关的管理部门要及时出台相应的政策,做好积极的引导。此外,技术密集型快递企业对未来从业人员也提出了更高的要求,提升了就业门槛,对员工的信息素养和信息化技能有了更高的要求。快递企业要加大对在职员工的技能培训力度,帮助他们更好的胜任工作岗位。

(三)技术可行性

快递企业的自动化、信息化和智能化运作是构建技术密集型快递企业的必由之路。自动化技术的应用,涌现出了大量的自动化仓库和配送中心,仓储作业效率大幅度提升,精确化程度上升,提高了快递服务水平。物联网技术的应用,温湿度传感器的投入使用,规范了商品的养护作业流程,使降低呆料废料的产生。GPS技术的应用,为运输车辆的定位和跟踪提供了很大的便利,从源头上杜绝了丢车丢货现象,同时可以提供优化的送货线路,降低了运输成本,提高了运输效率。

1992年国防科技大学研制出了首辆无人驾驶汽车,拉开了我国智能驾驶研究的帷幕。随后上海交通大学、北京清华大学等相继开展研究,并推出了一系列的研究成果。目前,奔驰推出了新概念物流车,车辆顶部配有无人机,当进行包裹配送时可以按预先设定的地址配送。无人驾驶技术的应用,将会优化交通运输网络,降低事故发生率,彻底颠覆物流运输网络,为快递运输翻开新的篇章。

随着无人机技术尤其是民用无人机技术的发展,亚马逊、沃尔玛、UPS等相继尝试开展了无人机送货业务。目前京东也开始布局低空无人机航空物流运营网络,这一举措将会打破乡郊等偏远地区快件投递的盲区,提升市场覆盖率和服务效率。

五、构建技术密集型快递企业的对策分析

构建技术密集型快递企业,一方面取决于目前国内快递企业是否具备构建技术密集型快递企业的所必须的资本和技术等要素禀赋,另一方面也取决于我国是否培育了出在国际市场上具有竞争优势的快递企业。

(一)加速科技成果产业化是技术密集型快递业发展的内在要求

科技成果转化成为现实生产力是科技成果真正的价值所在。随着我国经济的发展,我国整体的科研能力在逐步增强,科研水平已居世界各国前列。据相关

统计资料显示,我国每年的科研成果有近3万项,专利技术在5万左右,但是科技成果转化率相对较低,不足50%,而欧美等发达国家的科技成果转化率则达到80%以上。由此看出,我国科技成果转化率还有很大的上升空间,而快递业将成为我国科技成果产业化的一个重要领域。

科技成果转化成为现实生产力将为快递业的发展带来可观的经济效益,对于提升快递企业的客户服务水平,增强市场竞争力,提升快递业的科技含量和信息化程度有立竿见影的效果。新技术的应用,推动了快递业的发展。快递业高速发展暴露的问题,需要新技术的出现加以解决,同时这也将为科学研究提供新的研究领域和研究方向。

(二)信息化人才的培养是技术密集型快递业发展的保障

江泽民主席指出“经济发展和社会进步,需要物质资源做基础,更需要人的知识和能力做基础”。信息化人才既包括信息技术的操作人才也包括信息技术的研发人才,既要有丰富的业务知识又具备一定的信息素养。90后是我国现阶段就业的主力军,90后出生在信息时代,信息技术在他们的生活中占据了重要的位置,家庭电脑的应用和普及,信息化教学手段的使用,为他们提供了信息化的成长环境。新技术、新信息和新思潮广泛的影响着他们的生活、学习,同时也在改变着他们的工作方式,新型技术产业对他们有着天然的吸引力。他们将为技术密集型快递业的发展注入新的力量,并推动快递业向更高的方向发展。

(三)创新快递运作模式

成功的工业革新往往都是在供需双方的相互深入作用得出的。目前,快递业的发展正处于转型提升时期,快递企业的信息化建设,不能是简单的手工操作自动化,人力劳动的机械化,而是要以自动化、信息化建设为契机,整合业务流程,创新快递运作模式,创造新的利润增长点。

(四)培育优质快递企业

近年来国家在支持快递业的发展方面出台了一系列的相关政策,为快递业的发展奠定了良好的基础。“引进来”和“走出去”相结合,使得我国快递业的发展不断有新的突破。目前,国际四大快递巨头已经全部进驻中国市场,引入竞争的同时也刺激了国内快递企业的发展;同时顺丰、圆通、中通等国内快递企业也在纷纷实施“走出去”战略,积极拓展海外业务,但业务量少,运力不足等问题严重制约了其发展,“走出去”效果不是很理想,但国际运力这一项,国内快递企业仅仅是国际快递巨头的2%,所以要培育在国际市场上具有一定竞争力的优质快递企业,需要国家在资金、清关、国际航线及外贸政策方面给

(下转第52页)