

快递业客户满意度研究

——以温州大学城为例

邱铭佳 戴晓震

(温州商学院,浙江温州 325035)

摘要:物流行业已进入服务时代,服务质量决定着快递企业的发展前景。通过对温州大学城快递企业进行客户满意度研究,总结出温州大学城内快递企业存在的服务质量问题,并给出相应的对策,旨在提高温州大学城快递服务质量从而提高客户满意度。

关键词:温州大学城;服务质量;客户满意度

中图分类号:F25

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.06.018

1 前言

随着电子商务的急速发展与日渐成熟,网络购物已经成为一种普遍的购物方式。网络购物的普遍化带动了我国快递业的飞速发展。根据国家邮政局发布的数据显示,2017年前三季度累计完成快递业务量273.9亿件,同比增长29.9%。第三季度快递发展趋势指数为82.5,预计2017年全年业务量将达到400亿件。2017年“双十一”,全网20家平台的总交易额2025.3亿,累计包裹数高达10.9亿。然而在这巨大的市场需求中,由于快递行业入门门槛低、操作简便,普遍存在着低价竞争等不健康的竞争行为,导致快递企业存留着一定的操作隐患。快递行业暴力卸货等新闻屡见不鲜,严重影响了公司的公众形象与客户满意度。随着快递行业近几年的飞速发展,快递企业之间不再是单纯的打低价格战略,而是从客户服务入手,提高客户的满意度从而确保客户的忠诚度,从而达到企业与客户双赢的目的。

大学生因具有一定的消费能力,大学城地处偏僻,成了网购的一支主力军。大学生网购的日益增加也带动了大学城快递行业的发展。有市场就有竞争,快递企业只有不断提高快递服务质量,才能有进一步的发展空间,提高服务质量可以提高效率,提高企业的形象,提高顾客的忠诚度。只有提高服务质量,完善服务体系,才能够成为具有核心竞争力的快递企业。本文主要研究温州大学城快递企业的顾客满意度,结合实地数据进行研究分析,以温州大学城顺丰、三通一达企业为代表,发现其共通的问题并提出相应的对策,旨在提高温州大学城快递服务的质量,为全国大学城快递服务质量提高提供借鉴。

2 温州市快递业客户满意度现状

根据温州市邮政管理局发布的数据统计得出,2017年1月至10月以来共受理消费者对快递业务的有效申诉2309件。其中,反映投递服务问题的902件,占39.1%;反映快件延误的637件,占快递业务有效申诉量的27.6%;反映快件丢失及内件短少40件,占18.9%;反映快件损毁的174件,占7.5%;反映违规

收费的76件,占3.3%;反映收寄服务问题67件,占2.9%;反映其他16件,占0.7%。消费者对快递业务申诉的主要问题是投递服务、丢失短少、延误、损毁,占快递业务有效申诉量97.4%。

2017年10月,温州市邮政管理局对温州市主要快递企业进行了有效申诉服务问题进行统计,顺丰速运10月申诉率为百万分之1.83,其中延误申诉率为16.7%,投递服务申诉率为50%,损毁申诉率为33.3%;申通快递10月申诉率为百万分之3.3,其中延误申诉率为24.2%,丢失申诉率为12.1%,投递服务申诉率为57.6%,损毁申诉率为6.1%;圆通速递10月申诉率为百万分之0.43,其中投递服务申诉率为83.3%,损毁申诉率为16.7%;韵达快运10月申诉率为百万分之2.29,其中延误申诉率为21.7%,丢失申诉率为17.4%,投递服务申诉率为52.2%,损毁申诉率为8.7%;中通快递10月申诉率为百万分之1.5,其中延误申诉率为5.9%,丢失申诉率为17.6%,投递服务申诉率为64.7%,损毁申诉率为5.9%,违规收费申诉率为5.9%。

投递服务、延误、丢失及短少、损毁是影响各快递企业客户满意度的主要问题,由表二可知,各快递企业处理投递服务申诉能力较强,其他方面较为薄弱,故快递企业应该着重从这四个点入手,完善企业的服务体系与基础设施建设,提高服务人员专业素养,一方面降低客户申诉率,另一方面提高有效申诉率,让顾客体验到服务质量的提升从而提升顾客满意度。

表1 温州市消费者申诉的主要问题及所占比例统计表

序号	申诉问题	申诉件数	比例(%)
1	投递服务	902	39.1
2	延误	637	27.6
3	丢失及短少	437	18.9
4	损毁	174	7.5
5	违规收费	76	3.3
6	收寄服务	67	2.9
7	其他	16	0.7
合计	—	2309	100

数据来源:温州市邮政管理局。

作者简介:邱铭佳(1996—),温州商学院物流管理专业学生;指导老师:戴晓震。

表2 温州市10月份顺丰、三通一达有效申诉服务问题统计表

	2017年10月		其中(百分之)			
	申诉率 (百万分之)	延误 申诉率	丢失 申诉率	投递服务 申诉率	损毁 申诉率	违规收费 申诉率
顺丰速运	1.83	16.7		50	33.3	
申通快递	3.3	24.2	12.1	57.6	6.1	
圆通速递	0.43			83.3	16.7	
中通快递	1.5	5.9	17.6	64.7	5.9	5.9
韵达快运	2.29	21.7	17.4	52.2	8.7	

数据来源:温州市邮政管理局。

3 温州大学城快递客户满意度评价

3.1 调查问卷的设计

根据中国物流行业协会官方网站上公布的数据,物流企业满意度评价主要指标有工作效率、服务质量和便利性、物流服务的成本效益等方面考虑。关于快递服务满意度指标体系的研究已较为成本,本文参考周京华和王玲建立的物流客户满意度评价模型,包括获取便利性、可靠性、时效性、专业性和安全性等评价指标,建立了安全性、响应性等6个一级指标和运输安全等13个二级指标,并据此展开问卷调查。

调查问卷由基本信息及满意度调查2部分组成,基本信息包括调查者的性别、年龄、所在学校、使用快递的频率以及常用的快递组成。满意度调查则由二级指标细化为13项小问题,采用5级李克特量表,对大学城顺丰、三通一达快递企业顾客满意度评价指标进行量化,有非常满意、比较满意、基本满意、不满意和很不满意5个答案选项,分别对应5分、4分、3分、2分、1分。

表3 客户满意度评价体系

指标	客户满意度评价					
一级指标	安全性	响应性	企业形象	便利性	价格	整体性
	运输安全	取件速度	工作人员 着装	基础设施	价格 合理性	信誉度
	快递时效	上门收件 速度	营业场所 环境	物流信息 反馈		整体服务 质量
二级指标		服务人员 态度				
		处理问题 的及时性				

3.2 信度与效度分析

信度即为可靠性,最常用的测量方法为是Alpha信度系数,一般情况下我们测量量表的内在信度即选项之间是否具有较高的内在一致性。通过SPSS对问卷进行可靠性分析得出Cronbach's Alpha系数为0.78,大于0.7,说明问卷具有良好内部信度。

效度即有效性,通常是以KMO值作为检测标准,对各项目做因子分析。由表4可知KMO值为0.805,说明问卷适合做因子分析。Bartlett球形检验sig值为0.000,小于0.001,拒绝原假设,说明变量之间存在相关性。

表4 KMO和Bartlett的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量	0.805
近似卡方	1850.419
Bartlett 的球形度检验	df 276
	Sig. 0.000

3.3 描述性分析

本次调查发放网络问卷115份,回收有效问卷115份;实地发放问卷110份,回收有效问卷96份,共回收有效问卷211份。

表5 描述性统计

项目	属性	人数	比例(%)
性别	女	113	53.6
	男	98	46.4
职业	学生	135	64
	社会工作者及待业	42	19.9
	老师	34	16.1
年龄	20岁及以下	21	10
	21-30岁	148	70.1
	31-40岁	30	14.2
	41岁及以上	12	5.7
使用频率	1月2-3次	32	15.2
	1月3-5次	126	59.7
	1月5次以上	53	25.1

3.4 温州大学城快递企业满意度分析

表6 不同职业群体对大学城快递企业满意度评分

	学生	老师	社会工作者及待业
定价合理性	3.53	3.35	3.55
上门收件速度	3.67	3	3
派件时效	3.57	3.41	3.45
递送安全	3.59	3.41	3.59
信息反馈	3.31	3.24	3.21
取件速度	3.71	3.4	3.47
处理问题和投诉的及时性	3.33	3.09	3.29
服务态度	3.6	3.5	3.35
营业环境	3.14	2.62	2.61
工作人员着装	3.14	3	2.98
信誉度	3.68	3.47	3.45
整体服务质量	3.65	3.44	3.75

经过SPSS数据统计分析得出不同职业群体对大学城快递企业满意度评分,学生群体、老师与社会工作人员及待业对大学城快递企业满意度评分分别为3.49分、3.23分与3.29分。三个职业群体都对温州大学城快递企业的服务质量给予了基本满意的评价。

通过针对不同群体对多个二级指标进行进一步的分析从而得出温州大学城快递企业所存在的服务质量问题。由表6可以得知三个职业群体对于温州大学城内快递企业的整体服务质量、信誉度以及取件速度这三项满意度评价指标感到比较满意,得分与其他指标相比较为高。而三个不同的职业群体对营业场所环境、快递员着装度的满意度均处后三位,这说明大学城的快递企业应加强基础设施建设,提高营业场所的环境与统一工作人员着装。老师与社会工作人员及待业人员对快递企业的上门取件速度满意度相对于所有偏低,而学生群体对上门取件的速度满意度较高,这表明由于大学城学生群体庞大,快递企业优先选择满足学生的需求从而忽略老师与社会人员群体对上门取件的需求,导致老师与社会人员对上门取件的满意度偏低。

物流信息反馈速度与快递企业处理问题件与投诉的及时性也是大学城快递企业服务质量存在的两大问题。根据调查者反应,大学城内快递的物流信息时长更新缓慢或者信息更新错误,这在追踪快递信息时造成很大的不便。由于快递入门槛低,快递人员素质

基于供应链视角的食品质量安全风险因素分析

钱蕊

(绍兴文理学院经济与管理学院, 浙江 绍兴 312000)

摘要:食品质量是食品行业健康发展的重要因素,基于供应链的视角,食品质量安全风险包括源头风险、加工风险、物流风险、销售风险。将影响食品质量安全风险的4个供应链环节作为一级指标,并逐步把每个一级指标细化为3个二级指标,运用层次分析对影响因素进行定量分析,以便更好地加强食品供应链质量安全风险管理,给食品企业提供借鉴。

关键词:食品供应链;质量安全风险;层次分析法

中图分类号:F25

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.06.019

1 引言

由于供应链上信息的不对称导致食品质量安全事件频繁爆发,中国食品行业陷入严重的信任危机,使得

低,导致员工的专业素养较低,不能够及时的处理客户的问题件与投诉,从而影响了顾客对其企业的满意度。故快递企业应该挖掘不同人群对服务质量所存在的问题,针对具体问题采取相应的措施,从而提升各个群体对快递服务质量的满意度。

4 温州大学城快递客户满意度提升策略

在此次调查中,调查者对温州大学城顺丰、三通一达5家民营快递企业的服务质量进行评价并提出建议,通过上文满意度分析我们得知快递企业在营业场所环境、工作人员着装度、上门取件速度、信息反馈与处理问题件和投诉的及时性方面存在服务质量问题,故给出以下4点策略,旨在提高快递企业的服务质量从而提高客户满意度。

4.1 提高服务人员专业素养,加强处理问题件与投诉的能力

温州大学城快递企业应该进行员工培训,加强教育与引导,从而提高从业人员的专业素养与服务态度。快递企业员工周到热情的服务是给客户的第一印象,然而快递企业的服务并不是单单的取件与收件,还包括如何快速的处理顾客的问题与投诉,因此要提高快递从业人员的业务素质,就要使从业人员具备超前的服务意识与专业技能,以高度的责任心做好分内的事,从而给客户带来更加优质高效的服务。

4.2 完善基础设施建设,提高企业形象

员工的着装与营业场所的环境也是企业形象的一种表现形式。温州大学城的快递网点营业环境较差,多数以货车,或者摆摊的形式进行派件或取件,并且大学城内快递员的服装统一度低,严重的影响着企业形象。快递企业应加强大学城内网点的规范性,统一员工着装,提升营业场所环境,从而达到树立良好的企业形象的目的。加大对大学城网点基础设施建设的投入,加快设备的更新换代,才能够提高对顾客需求的反

应速度,从而提高服务质量。

4.3 提高顾客需求的响应能力

是否能够快速响应客户需求是快递企业服务质量的一个重要指标。上门取件速度能够很好的衡量快递企业对顾客需求的响应程度。温州大学城内学生群体庞大各大快递企业纷纷抢占市场,积极响应学生群体对寄件的需求。对于老师与社会工作人员来说,需求的响应程度相对来说有所降低,导致这两个顾客群体对快递企业的满意程度较低。然而在物流发达的时代,快递企业应该注重大学城内各个群体的需求,做到每个客户的需求都能够在最快的速度内得到满足,这样才能够有更加长远的发展。

4.4 加强物流信息化建设

在信息高速发展的时代,快递企业要想更好的发展必须依赖于网络技术和信息化的流通,所以快递企业应该强化大学城内网络信息的建设,提升物流信息反馈的速度。快递公司应该建立更加高效的网络信息平台,对快件进行全程跟踪,尽量降低大学城内物流信息的延误与错发,提高物流信息更新的准确度给客户带来便利。物流信息化建设,不仅能够给客户带来便利,也能够给公司创造利益。强大的信息化能够让客户的信息在公司内部达到共享,更能够进一步的提供顾客全方面的优质服务,从而巩固顾客关系,为公司创造更大的效益。

参考文献

- [1] 邓必年,覃慧. 顺丰速递的客户满意度研究[J]. 现代物流, 2017, (09).
- [2] 何景师,孙雪花. 基于顾客满意的快递物流服务质量研究[J]. 现代商业, 2016, (26).
- [3] 张良. 快递服务顾客满意度研究[J]. 现代物流, 2014, (09).
- [4] 周京华,王玲. 第三方物流企业顾客满意度影响因素分析[J]. 物流技术, 2005, (10).

作者简介:钱蕊(1992-),女,江苏南通人,绍兴文理学院经济与管理学院2016级研究生,研究方向:供应链风险管理、食品质量安全管理。