

# “互联网+”时代下快递企业发展现状及 从业人员培训需求状况分析

## ——以陕西省汉中市为例

Analysis on the Development Status and Training Needs of

Express Enterprises Under the "Internet+"

—— A Case Study of Hanzhong City, Shaanxi Province

李呈琛 宋珊

Chengchen Li Shan Song

汉中职业技术学院

中国·陕西 汉中 723000

Hanzhong Vocational and Technical College,

Hanzhong, Shanxi, 723000, China

基金项目：陕西省中华职业教育社 2019

年度职业教育研究课题(ZJS201914)

**【摘要】**快递行业的发展对推动中国流通方式转型、消费升级,以及电子商务产业发展起到了主导作用。汉中市位于中国陕西省西南部,经济发展较为落后,物流快递业发展滞后。论文以汉中市为例,对经济相对落后区域快递企业发展现状及员工培训需求展开调研分析。

**【Abstract】**The development of express delivery industry has played a leading role in promoting the transformation of China's circulation mode, consumption upgrading and the development of e-commerce industry. Hanzhong city is located in the southwest of Shaanxi Province China, with relatively backward economic development and backward development of logistics and express industry. This paper takes Hanzhong city as an example to investigate and analyze the development status of express enterprises in economically backward regions and the training needs of employees.

**【关键词】**快递企业;从业人员培训;需求分析

**【Keywords】**express enterprise; employee training; demand analysis

**【DOI】**10.36012/emr.v2i2.1504

## 1 引言

伴随着电子商务的迅速发展,互联网经济已经成为中国国民经济发展的强劲推动力之一。物流服务也成为社会、企业、个体的主要需求,快递企业需要提供更优质的服务<sup>[1]</sup>。汉中市位于中国陕西省西南部,经济发展较为落后,物流快递业发展也较为滞后,文章以汉中市为例,对经济相对落后区域快递企业发展现状及员工培训需求展开调研分析。

## 2 汉中市快递行业企业运行情况

汉中市登记注册快递企业共 32 家,快递企业末端网点共 655 个。截至 2019 年 11 月,汉中市全市邮政和快递服务企业业务收入完成 7.47 亿元,同比增长 2.6%。业务总量完成 9.15 亿元,同比增长 17.57%。邮政寄递服务业务收入累计完成 3237.08 万元,同比增长 0.41%。邮政服务收入累计完成 5.71 亿元,同比增长 2.21%。

## 3 汉中市快递企业发展存在的问题

第一,企业规模偏小,运营形式单一。由于经济、区位、人

文等条件的限制,公司规模较小,快递企业注册资本不足,多以加盟形式运营,通过与快递总公司签订合作协议,使用相同品牌,以独立网点和自负盈亏形式经营,这种松散的合作模式将会制约汉中市快递企业的发展,造成业务量和收入的波动幅度不稳定,再加上运营标准缺失、服务质量意识弱,时刻存在被激烈的竞争环境淘汰的风险。

第二,智能化、信息化水平低。随着大数据技术和人工智能的快速发展,发达的一线城市快递企业为了降低运营成本,提高客户满意度及市场竞争力,不断配置先进的配送设施设备,提高核心技术竞争。然而汉中市快递行业由于资金不足,业务规模扩张较少,智能化水平提升方面略显保守,大部分快递企业只有 1~2 个小型仓库及几台电脑组成。

第三,物流人才匮乏、工作人员素质偏低。截至 2019 年 11 月,汉中市寄递从业人员 2420 人,全市登记快递行业从业人员共计 1302 人,其中大专以上学历 30 人,大专学历 132 人,高中学历 703 人,初中学历 354 人,中专学历 16 人,小学学历 67 人。大专学历从业人员仅占全部快递从业人员的 10%。汉中市快递从业人员的整体学历水平较低,整体素质较

差,管理人员缺乏系统的专业知识,快递人员素质良莠不齐。

第四,企业服务意识淡薄,行业协会组织缺乏自律。汉中市快递业务公司日益增多,但缺乏有效的管理措施及办法,导致快递市场混乱,损坏件、投件不准时、丢失件、投错件等投诉频发。同时,快递公司常出现推卸责任,服务态度恶劣等问题。面对汉中市快递企业存在的问题,应将提升快递从业人员整体素质作为企业发展的重中之重,通过开展专业技能、网络培训课程等方式,大力提升员工的业务能力和服务水平。开展企业管理人员的培训,提高管理人员行政管理能力,与当地职业技术学校或高等院校合作,更专业、更集中地培养企业内部人才,为企业发展储备人力资源,以促进汉中市快递企业健康、快速的发展。

## 4 汉中市快递行业从业人员培训现状与需求分析

### 4.1 汉中市快递行业从业人员培训现状

汉中市快递行业从业人员培训主要分为两级,即邮政管理局层面培训以及各个快递企业内部培训。在具体培训环节中,汉中市邮政管理局每年对辖区内快递企业法人代表、网点负责人进行相关主题培训,包括了安全类、服务类等;同时,汉

中市邮政管理局要求各个快递企业每月进行一次内部培训,并建立台账,进行统计。但是由于快递从业人员职业素质参差不齐,各个快递公司(网点)员工培训机制不完善,导致即使快递企业按照地方邮政管理局的要求举行每月定期的培训,但也不能保证培训的质量和效率。

### 4.2 汉中市快递行业从业人员培训需求分析

快递行业员工培训需求情况归纳为以下几点:①岗前培训需求:快递行业法律法规与准则学习,公司相关情况与相关规定,工作具体细则与工作任务,违反公司规定的相关惩处条例,对客户的服务态度及礼仪培训。②岗中培训需求:矛盾协调能力,公关能力,临时应变能力及物流信息追踪能力。③培训方式:案例分析,现场演练,优秀员工分析,专家讲座,微信群学习。④对待培训的看法:80%的被调查者认为培训比较有帮助,希望每个月都能有定期的现场培训。⑤影响培训展开的主要因素:工作太忙,没有时间培训与培训形式单调产生的矛盾。

#### 参考文献

[1]冯春雨.快递组织模式的融合发展与行业实践参考[N].中国邮政报,2019-12-25(4).

(上接第6页)

车站技术比武活动以及车间季度技术比武活动,营造良好的学习氛围,将规章学习做到常态化。

### 3.3 提高业务能力

车间充分利用实训平台设备,一是对近期事故通报的场景利用实训平台设备对事故概况还原当时的作业情景,剖析原因,使干部职工对事故教训真正入心入脑,进一步提高行车人员非正常应急处置能力,从而降低事故发生的概率;二是组织职工进行非正常模拟演练,针对平时作业中常出现的问题及容易发生问题的非正常题目进行模拟演练,包括道岔失表接发列车、轨道电路红光带接发车、列车占用丢失及汛期作业中的相关非正常情况,持之以恒的演练学习,使职工在现场作业遇到非正常情况时处置得更加游刃有余。

### 3.4 完善精准培训

“精”即精在培训资源设置科学,培训理论联系现场实际且形式丰富;“准”即准在坚持因材施教、因材施教、目标导向明确,做到面对一线职工、瞄准现场突出问题,把教育培训的重心沉入现场,融入到日常练兵比武、考核之中,真正将“干啥学啥、缺啥补啥”落到实处,使职工学有所长、习有所用;通过“精准”培训的模式,将职工教育培训从方式、内容、机制、载体

和管理上构筑出一体化“培训—补强—提升”的良性循环局面。为杜绝一部分职工学习态度不端正,对业务学习和考试有强烈抵触情绪的情况,车间干部率先垂范,加强对业务学习的重视程度,积极组织培训,带头学习新规。

## 4 结论

通过开展标准化常态化演练,充分调动了职工学技练功的积极性。①职工业务素质水平显著提升。以职工参加集团公司关键岗位准入考试为例和车站组织的班前抽考为例,2018年至今,3人参加准入考试全部一次性通过,车站组织的班前抽考得高分的人越来越多。②职工学习积极性显著提升。通过开展标准化常态化演练,车间加大对学技练功典型的宣传力度,每月定期公布学技练功前三名的选手,大力宣传他们不畏困难、勇攀高峰的精神,通过“以点带面”的方式,有效地带动了全车间职工学典型、学先进、学规背规的积极性。③职工应急处置能力有效提升。通过标准化常态化演练,职工在面对突发状况时能沉着应对,组织有序,确保人身安全和作业安全。

#### 参考文献

[1]陈明莉,胡耀龙.提高车站值班员安全素质的思考[J].铁道运输与经济,2012,34(3):43-45.