

邮政物流客户服务质量提升路径研究

刘永红

中国邮政速递物流股份有限公司郑州市物流分公司 河南 郑州 450000

摘要: 本文以邮政物流客户服务质量为研究核心, 界定邮政物流与客户服务质量核心概念, 依托SERVQUAL模型、客户满意度等理论, 通过问卷与访谈调研, 明确邮政物流客户服务整体满意度中等, 存在时效不稳定、安全保障不足等问题, 从运营、技术、人员、制度四方面剖析成因, 最终提出优化网络布局、强化技术赋能、完善人员管理、健全管理制度的提升路径, 为邮政物流提升服务质量、增强市场竞争力提供实践参考。

关键词: 邮政物流; 客户服务质量; 提升路径

引言: 随着物流行业竞争加剧与消费需求升级, 客户服务质量成为邮政物流巩固国有骨干地位、应对市场挑战的核心抓手。作为兼具公益与市场属性的物流企业, 邮政物流依托全网优势保障民生与物资流通, 但当前服务仍有诸多短板, 难以满足客户多元化需求。现有研究多聚焦单一维度或城市区域服务提升, 对城乡服务不均衡、理论与实践融合不足关注不够, 缺乏结合其双重属性的系统性路径设计, 难以破解核心痛点。基于此, 本文聚焦邮政物流客户服务质量提升路径, 通过调研、剖析与设计, 助力其优化服务体系、实现高质量发展。

1 相关概念与理论基础

1.1 核心概念界定

(1) 邮政物流: 作为国有骨干物流企业, 是依托邮政全网资源开展的综合性物流服务, 核心定义为以邮政网络为载体, 为社会提供高效、安全、便捷的物品流通及相关配套服务。其业务范围涵盖三大板块, 包括保障民生的普遍服务、面向个人与企业的快递寄递服务, 以及适配产业需求的供应链物流。其核心优势在于全国覆盖的网点资源、完善的运输网络及国有背景带来的公信力与政策支持。(2) 客户服务质量: 在物流领域, 客户服务质量是指邮政物流满足客户寄递及相关需求的程度, 核心内涵涵盖五大维度: 服务时效的稳定性、包裹运输与投递的安全性、工作人员的服务态度、物流信息的实时透明度, 以及投诉处理的效率与满意度。结合邮政物流特点, 其具体衡量标准包括投递准时率、包裹完好率、客服响应速度、物流信息更新频次及投诉解决率等^[1]。

1.2 相关理论支撑

(1) SERVQUAL服务质量评价模型: 该模型是服务质量评价的核心工具, 核心包含有形性、可靠性、响应

性、保证性、移情性五大维度, 为邮政物流客户服务质量评价提供清晰框架, 后续问题分析与路径设计将严格对应五大维度, 精准剖析各维度存在的短板并提出针对性优化措施。(2) 客户满意度理论: 客户满意度受服务质量、产品体验等多因素影响, 与邮政物流服务质量呈正相关, 优质的服务能提升客户满意度, 进而增强客户粘性。(3) 供应链管理理论: 从供应链全流程视角来看, 邮政物流服务质量与揽收、分拣、运输、配送等各环节紧密协同, 将客户满意度理论与供应链管理理论有机融合, 贯穿路径设计全过程, 实现全链路服务优化与客户需求精准匹配, 为邮政物流提升全流程服务效率、满足客户多元化需求提供重要理论支撑。

2 邮政物流客户服务质量现状、问题及成因分析

2.1 邮政物流客户服务质量现状调研

(1) 调研设计与实施: 调研对象涵盖个人消费者(500份)、中小企业(200份)及大型合作商户(100份), 兼顾城市(560份)与农村(240份), 覆盖东中西部, 保障样本代表性。采用问卷与线下访谈结合, 发放问卷800份, 回收有效问卷762份, 有效回收率95.25%; 选取20名客户、10名一线揽投人员及5名管理人员访谈。调研由专业团队把控, 问卷经预调研修订, 数据双人核对, 确保真实有效, 核心是掌握服务实际表现、识别问题及客户需求, 聚焦时效、包裹安全等核心维度。(2) 调研结果呈现: 客户整体满意度72.3%(1-5分制加权换算), 处于中等水平; 城市客户满意度78.5%, 农村62.1%, 城市显著高于农村。各维度中, 普遍服务满意度最高(85.7%), 快递时效(68.2%)、包裹安全(65.9%)偏低; 超60%客户希望缩短偏远地区时效, 55%关注包裹安全及投诉处理效率。如图1。

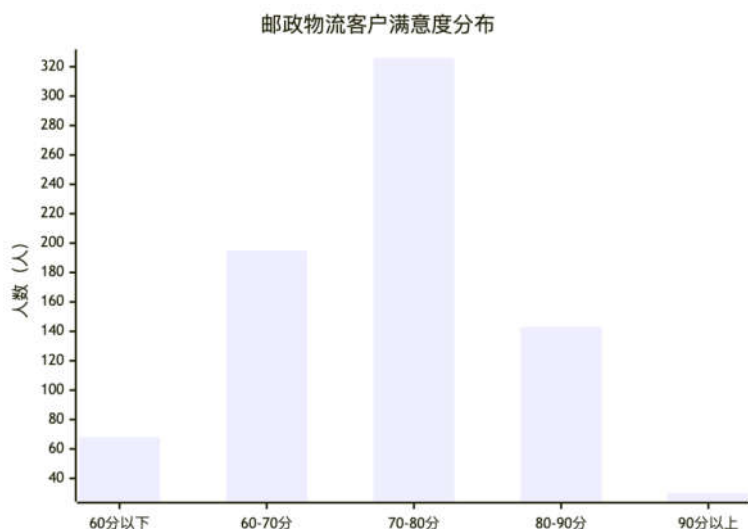


图1 邮政物流客户满意度分布柱状图

说明：该图表基于762份有效调研问卷数据绘制，横轴为客户满意度区间（百分制），纵轴为对应满意度区间的客户人数，按城市、农村分组呈现，同步附加各服务维度具体得分表格，清晰呈现整体及分层满意度特征，其中70-80分区间客户人数最多，城乡、各维度满意度差异显著。

（3）访谈结果补充：80%农村客户反映村级网点少、取件不便；60%城市客户提及节假日快件延误、物流信息更新不及时；70%一线人员反映分拣低效、高峰期工作量大，50%表示缺乏培训、应对投诉无方法；管理人员均认为网点布局不合理、智能化不足、考核侧重业务量是主要短板。

2.2 邮政物流客户服务质量存在的核心问题及对应成因

（1）服务时效不稳定：干线与末端配送衔接脱节，部分区域分拣低效致中转延迟；偏远乡村网点稀疏、运输成本高，时效偏差1-2天；节假日及电商大促期间快件积压、延误突出。对应成因：网点布局不合理，调研中72%农村客户、45%城市客户认为其是时效差主因；干末端协同不足，65%一线人员反映中转衔接不畅；智能化水平低、缺乏峰值储备，80%管理人员提及此问题加剧时效短板。（2）包裹安全保障不足：部分站点暴力分拣，包裹破损率高；易碎、贵重物品处理不规范，纠纷频发；全程监控不全、追溯能力弱。对应成因：分拣智能化覆盖率低，58%客户反映包裹破损与人工操作有关；无统一包装分拣标准，70%一线人员表示无明确规范；监控缺位、无全流程追溯，62%客户认为追溯能力弱。（3）末端服务体验不佳：社区驿站擅自代签、乱堆快件，农村网点

不足，代办点存在违规行为；揽投人员服务规范参差不齐。对应成因：人员招聘培训不足，60%客户反映服务不规范；农村站点建设滞后，80%农村客户反映网点不足；驿站管控缺位，55%管理人员认可此问题^[2]。（4）投诉处理机制滞后：渠道分散、响应慢、流程不透明，处理满意度仅65%。对应成因：服务标准不统一；“11183”平台存在工单超时等短板，68%投诉客户反映超时；投诉处理未纳入考核，70%管理人员提及考核导向问题。

3 邮政物流客户服务质量提升路径

3.1 优化运营网络布局，提升服务时效与稳定性

（1）完善网络架构：依托大数据分析用户寄递需求分布、快件流向等核心数据，优化干线运输路线设计，动态调整不同线路的车次密度与发车频次，减少车辆空载率，提升干线运输效率。整合城乡网点资源，撤销低效冗余网点，重点推进村级寄递综合服务点建设，整合邮政、快递、电商等资源，实现农村地区快件“进村入户”，切实解决农村末端服务覆盖不足、取件不便的短板，缩小城乡服务差距。（2）强化环节协同：规范揽收、分拣、运输、配送全流程操作标准，明确各环节的操作规范、时间节点与责任主体，建立跨环节衔接沟通机制，设立专人负责各环节的衔接协调，及时解决流程衔接中出现的中转延迟、信息脱节等问题，减少流程漏洞，实现全链路高效顺畅运转，提升服务时效稳定性^[3]。（3）应对高峰时段：建立业务峰值预测机制，结合历史数据、电商大促节点、节假日安排等，精准预测业务峰值时段与快件量，提前储备运力资源、补充一线揽投人员，优化排班方案，实行轮班值守制度，避免人员疲劳作业。同时，通过短信、APP推送等方式推行错峰寄递引导，引导个人与企业客户合理安

排寄递时间,缓解高峰时段的快件积压与服务压力,保障高峰时段服务质量不下降。

3.2 强化技术赋能,提升服务精度与安全性

(1) 升级物流信息系统:构建全流程可视化物流服务平台,整合揽收、分拣、运输、配送各环节的信息数据,实现快件从揽收到派送的实时追踪、轨迹查询,精准显示快件所处环节与预计送达时间。完善多渠道信息查询服务,优化APP、微信公众号、短信等查询入口,简化查询流程,提升物流信息透明度,全面满足客户实时查询快件动态的需求,减少客户咨询量。(2) 推广智能化技术应用:在各级分拣中心普及全自动分拣设备与AI视觉识别系统,实现快件自动扫码、分拣、归类,大幅降低人工分拣的错误率与暴力操作风险,提升分拣效率。在城市社区、工业园区试点无人配送、智能驿站等新模式,解决末端配送“最后一公里”难题;在农村地区推广智能取件柜,方便客户自主取件,进一步提升末端服务效率与便捷度。(3) 加强安全管控:制定统一的包裹包装标准,明确不同类型快件的包装要求,对易碎、贵重物品实行专属定制包装与单独分拣通道,安排专人负责处理,降低破损、丢失风险。在分拣、运输、网点等关键环节全面安装监控设备,实现服务全流程可追溯,安排专人定期查看监控,及时发现并杜绝暴力分拣、违规操作等行为,保障包裹安全^[4]。

3.3 完善人员管理体系,激活服务内生动力

(1) 优化人员招聘与培训:提高一线揽投及客服人员招聘门槛,优先选拔服务意识、沟通能力和责任心强的人员,摒弃“重数量、轻质量”模式。建立分层级常态化培训体系,新员工开展岗前集中培训,重点讲解操作规范与服务礼仪;在岗员工开展服务提升专项培训,涵盖应急处理、客户沟通、投诉应对等内容,定期考核,确保员工熟练掌握服务标准、提升专业素养。(2) 健全绩效考核与激励机制:重构绩效考核体系,将快件准时率、包裹完好率等服务质量指标纳入核心,与薪酬、晋升、评优直接挂钩,加大考核权重,打破“只看业务量”的模式。设立服务标兵、零投诉班组等荣誉,给予现金奖励、晋升优先等激励,同时建立问责机制,对服务不达标、投诉较多的员工进行约谈整改,发挥激励约束作用,激发服务积极性。(3) 加强企业文化建设:弘扬“以客户为中心”的服务理念,通过内部宣讲、案例分享等形式,强化员工责任与服务意识。定期组织员工座谈会,倾听诉求、解决工作困难,增强员工归属感与凝聚力,营造重视服务、主动提升、互帮互助的良好企业文化氛围。

3.4 健全服务管理制度,构建闭环管控体系

(1) 统一服务质量标准:制定覆盖全业务、全环节的服务质量标准,明确各类业务的服务时限、操作规范、服务态度及投诉处理要求,消除区域与业务间的服务差异,保障全国服务一致性。结合客户需求与行业趋势,定期修订标准,增强其贴合性与可操作性。(2) 优化投诉处理机制:依托现有“11183”客服平台,整合APP、微信、电话、网点等线上线下投诉渠道,补齐工单流转超时、无闭环回访等短板,实现投诉信息集中管理、统一处理。明确响应与处理时限,实行首问负责制与限时办结制,办结后开展客户回访,形成“反馈-处理-回访-改进”闭环,提升投诉处理满意度^[5]。(3) 建立服务质量监管机制:设立总部、区域、网点多级质检岗位,对揽收、分拣、运输等各环节开展常态化巡查与随机抽检,及时发现问题。定期通过问卷、访谈开展客户满意度调研,收集意见建议,建立问题台账,明确整改责任与时限,跟踪落实情况,持续优化服务。(4) 完善制度保障体系:将服务质量管理制度纳入企业核心制度,明确各部门、岗位服务职责,确保落地执行。建立年度制度更新机制,结合行业发展与客户需求修订完善相关制度;强化制度宣传与执行监督,定期检查执行情况,严肃处理违规行为,形成完整的制度执行闭环。

结束语

本文围绕邮政物流客户服务质量提升展开研究,梳理相关理论、调研现状并剖析问题成因,结合SERVQUAL模型,融合客户满意度与供应链管理理论,提出针对性提升路径,弥补现有研究空白,提供理论与实践支撑。本研究存在一定不足,样本存在局限性,农村样本偏少且未覆盖西部偏远地区,同时未对提升路径进行实证检验。后续将结合行业趋势与客户需求,优化路径、强化落地,弥补研究不足,发挥邮政全网优势,兼顾公益与市场属性,推动服务提质,助力物流行业高质量发展,为国有物流企业提供借鉴。

参考文献

- [1] 闫阁.利用大数据提升邮政寄递服务质量探析[J].邮政研究.2021,9(4):78-82.
- [2] 李娟.邮政快递服务质量评价与优化路径—基于SERVQUAL模型[J].商业经济研究,2021,5(18):138-140.
- [3] 刘似琦.乡村振兴背景下农村物流数字化转型的困境及对策[J].全国流通经济.2024,24(19):177-182.
- [4] 柯颖.“一带一路”背景下我国国际物流发展策略研究[J].中国航务周刊.2023,12(30):45-47.
- [5] 杨丽香,梁绍木.智慧城市下贵港市智慧物流发展对策探析[J].现代工业经济和信息化,2021,11(11):271-274.