

互联网 + 背景下解决农村电商物流“最后一公里”问题的对策研究

李婷

南充职业技术学院, 四川 南充 637131

DOI: 10.61369/SSSD.2025170018

摘 要 : 近年来, 随着社会经济的发展, 人们生活水平得到大幅度提升, 农村经济逐渐蓬勃发展, 农村网民规模实现大幅度提升, 得益于国家的大力支持, 在互联网 + 农村电商模式下, 农村电商物流也迎来了前所未有的发展机遇。但是, 在发展过程中仍存在基础设施不完善、专业人才缺乏等问题。本文分析了当前农村电商物流发展的主要问题, 结合互联网 + 发展背景, 从基础设施建设、人才培养、信息技术应用等方面出发, 提出了针对性建议。

关 键 词 : 农村电商物流; 最后一公里; 对策

Research on Countermeasures to Solve the "Last Mile" Problem of Rural E-Commerce Logistics Under the Background of Internet Plus

Li Ting

Nanchong Vocational and Technical College, Nanchong, Sichuan 637131

Abstract : In recent years, with the development of social economy, people's living standards have been greatly improved, rural economy has gradually flourished, and the scale of rural netizens has increased significantly. Benefiting from strong national support, under the mode of "Internet Plus rural e-commerce", rural e-commerce logistics has also ushered in unprecedented development opportunities. However, there are still problems such as imperfect infrastructure and lack of professional talents in the development process. This paper analyzes the main problems existing in the current development of rural e-commerce logistics, and combined with the development background of Internet Plus, puts forward targeted suggestions from the aspects of infrastructure construction, talent training and information technology application.

Keywords : rural e-commerce logistics; last mile; countermeasures

引言

随着乡村振兴战略的指引及互联网 + 热潮的影响, 各地政府纷纷出台一些列政策积极推进农村电商的发展, 另一方面, 中国网民数量的日益攀升及农村基础设施建设的日渐完善, 农村电商物流发展进入到飞速上升时期。越来越多的企业意识到农村电商发展的大机遇, 开始转战农村电商市场, 如京东、菜鸟、苏宁等企业。2023年我国农村网络零售额达2.49亿万元, 比2014年增长近13倍, 全国农产品网络网络销售额达5870.3亿元, 同比增长12.5%。^[1]

电商物流最后一公里, 是指消费者通过电商途径购买的货物被运输到城市分拨中心后, 通过一定的配送方式, 将货物送到客户手中的最后一段路程。^[2] 农村电商的飞速发展, 对农村电商物流的业务模式、配送时效、服务质量等方面提出了新的挑战, 物流作为农村电商的“最后一公里”, 是电商链条中直接接触消费者的环节, 对电商发展起着至关重要的作用。由于当前国内广大农村地区的网络、物流等基础设施并不完善, 特别是物流配送的“最后一公里”瓶颈较为突出, 被视为推进农村电商亟待弥补的一大“短板”。^[3]

一、农村电商物流“最后一公里”问题的表现

(一) 基础设施不完善

由于地域地理因素限制, 农村大多道路交通状况差, 道路也主要是崎岖的山路或临时修建的土路, 使得农村电商物流交通运

输工具通行不顺畅, 也决定着大型交通运输工具不能深入农村, 降低了物流的配送效率、时效性和安全性, 影响农村电商物流发展;^[4] 另外, 受农村电商需求量的限制, 农村电商运营网点少, 覆盖面窄, 网点布局不合理, 多数网点位于镇级区域, 没有深入村级, 会使得农民由于取件、送检不方便, 削弱农民参与电商的兴

本论文为南充市社会科学研究“十四五”规划2025年度项目“互联网 + 背景下解决农村电商物流“最后一公里”问题的对策研究”(项目编号: NC25B120)的阶段性成果。

作者简介: 李婷(1989-), 四川大学物流工程硕士, 研究方向为现代物流管理。现就职于南充职业技术学院。

趣；^[5]此外，仓储及冷链物流设施亟需改善，大多数农村电商缺乏现代化仓储体系，产品随意码放，缺乏科学合理仓储，增加了产品在物流过程中的不安全性，从而降低了消费者购物满意度，尤其是冷链物流设施的缺乏，使得大多数生鲜农产品得不到很好地储存保管和加工，损耗高，品质下降严重，也是影响农村电商发展的重要因素。

（二）农村电商物流专业人才缺乏

根据目前发展情况，农村电商物流从业者大多文化程度不高，专业性差，对电商物流方面的专业知识如专业设备操作、冷链产品储藏方法等掌握不足。农村电商物流的发展离不开专业人才的推进，农村电商物流专业人才的需求量仍然很大。但是由于农村地区物流工作环境差，工作辛苦，薪酬偏低，生活福利条件相对较差，导致具有成熟经验的专业人才不愿意去农村工作。^[6]

（三）配送效率低、成本高

由于农村电商存在需求分散、量少等特点，加上交通不便利限制了交通工具的使用，农村电商物流普遍存在配送效率低、配送成本高的特点，快递员配送单件快递的配送成本远远高于城市快递配送，有时候由于需求量太低的缘故，快递员会汇总归类某个时段的快递后再进行配送，造成配送时间过长，影响了农村电商消费者的购物热情。^[7]此外，农村电商物流整体呈现出农产品向外输出量远远低于城市产品向农村输入量，因此，在配送期间往往存在返程车辆空载率较高，导致了农村电商物流配送成本居高不下，阻碍了农村电商物流的发展。

（四）农村电商物流过程管理混乱

相较于城市电商物流，农村电商物流“最后一公里”管理较为粗糙混乱，经营网点设置不合理，网点的协同程度低，增加了配送成本；网点店面设计不规范，标识不清晰、不统一，有的甚至一个店面用作多种用途，店面杂乱无章，网点管理制度不规范，对员工管理较为随意，降低了用户对电商物流企业的满意度；^[8]配送路线规划不科学，配送成本高、效率低；配送人员存在暴力配送、态度不好、行为不规范等行为，造成产品损耗高、客户抱怨情绪多，服务投诉率较高，影响消费者满意度。

二、农村电商物流“最后一公里”问题的影响

（一）农村消费者消费体验感差，权益受损

农村电商物流“最后一公里”问题的存在，使得农村消费者支付了同等价格的费用，却无法获得与城市居民同等的物流服务，他们往往需要等待更长的时间收到商品，甚至往往需要自行到城镇网点取件和寄送商品，耗费时间、精力相较于城市居民也更多，消费公平性受损。如果遇到商品不满意需要退货时，退货耗时耗力也阻碍了他们退货的欲望。消费体验感差，权益无法得到保障，农村消费者网购积极性受到了严重打击。

（二）电商企业市场拓展受阻，运营成本上升

农村网民数量的攀升，使得农村成为电商企业的一个极具发展潜力的新兴市场。农村电商物流“最后一公里”问题的存在使得巨大的农村市场因为物流瓶颈问题而无法得到有效拓展，很多

商家在进行农村市场布局时，往往会主动规避物流不顺畅的偏远地区，农村市场开拓受阻。此外，还存在因为物流问题收到消费者差评、投诉，影响了电商企业的店铺声誉和社会形象，阻碍了企业发展。

（三）农民增收困难，农村经济发展受阻

农村电商物流不顺畅，农产品卖不出去，阻碍了农村产业经济的发展。产业经济发展不景气，带来的就业岗位会越来越少，产品卖不出去业直接影响着农民的收入。此外，农村电商物流瓶颈的存在，减少了与电商物流相关的分拣、配送等就业岗位，农村就业岗位减少，也影响了农民的就业和收入。

（四）资源闲置，社会效益低下

农村电商物流“最后一公里”问题的存在，使得农村电商物流规模化、集约化程度低，未实现共同配送，存在多家物流公司运输车辆重复往返于同一条乡镇路线，返程空车率过高等情况。此外，因包裹未及时送达造成滞留、退回，或流通过程中产品品质受损等情况，本身也是一种浪费情况。整体上看，农村电商物流“最后一公里”问题的存在，造成了一定程度的资源浪费，社会效益低下。

三、互联网+背景下解决农村电商物流“最后一公里”的对策

农村电商物流“最后一公里”问题的存在，造成农村电商市场难开拓，经营成本高，农村电商客户满意度低，权益难以保障等问题，也使得农村电商物流人才外流，本地就业机会减少，阻碍乡村振兴战略实现，三农问题难以顺利解决。因此，要多方协同、多措并举解决这一问题，主要措施有以下几个方面。

（一）多方协同，增强农村基础设施建设。

在乡村振兴背景下，大力发展农村经济，振兴农业产业，提升农民收入和生活水平，需要多方协同，共同努力。基础设施建设作为发展农村电商物流的基础保障工作，是推进农村电商物流发展的重要举措，“要致富，先修路”就是基础设施建设对农村电商物流发展重要性的体现。^[9]政府层面，应加大对农村电商物流基础设施建设支持力度，从财政政策、税收政策等方面予以支持，另外对网络覆盖、网点规划及经营监督、交通道路规划、人才培养等方面进行支持和引导，做好电商物流发展的引导者、支持者和协调者。企业层面，除了加大基础设施的投资力度以外，更重要的是创新发展模式，如“邮快合作”“交快合作”以及多家物流企业协同共配模式，充分整合利用现有资源，实现高效率、低成本配送。

（二）增强农村电商物流企业管理水平，提升物流配送效率。

在互联网+电商模式下，农村电商物流的发展越来越受到企业重视，提升企业管理水平对于解决“最后一公里”问题势在必行。首先，在互联网+背景下，农村电商物流的发展，离不开现代化管理理念和管理工具的引入。如专业的WMS（仓库管理系统）、TMS（运输管理信息系统）、OMS（订单管理系统）等的

使用，让作业各个环节实现全程高效透明数智化，提升工作效率和工作质量。此外，增强从业人员的培训和综合素质提升。要定期对从业人员进行服务礼仪、标准化操作、设备操作使用等方面进行培训，提升其专业技能，另外，对从业人员进行科学的绩效考核，将客户满意度、服务质量等纳入绩效考核，通过绩效考核规范员工行为，提升工作质量，增强工作责任心。

（三）重视培养本地农村电商专业人才，并积极吸引外来人才。

一方面，政府和企业要重视本地电商物流人才的培养，本地人员熟悉本地的风土人情、生活习惯和语言，相较于外地人员稳定性更高，在人际交往上更具优势，更加利于业务的开展。^[10]因此，应多方协同，对本地人员进行电商、物流、信息化操作等相关知识培训，同时构建良好的就业环境，通过具有竞争力的薪酬体系、良好的职业发展通道等措施，吸引本地人才在本地就业并长期发展。另一方面，为了增强电商物流人员的综合素质，还应重视外来人才的吸引。

（四）增强物流信息技术应用，实现企业资源共享。

物流信息技术的应用，如条形码技术、RFID 技术、GPS 和 GIS 技术的应用，可以协同农村电商物流各个环节，让“最后一公里”更加高效畅通。此外，将无人配送技术应用到农村电商物流将是解决农村电商物流“最后一公里”问题的一个突破性举措，无人机、无人配送车等的使用，能极大提升农村电商物流配送效率，节约配送成本，大幅度缩减人力成本。

三、结语

随着乡村振兴战略的持续推进及互联网+带来的发展机遇影响，农村电商市场的充分开拓势在必行，农村电商物流发展“最后一公里”作为末端物流必须重视，应协同各方力量，多措并举，做好农村电商物流“最后一公里”工作。

参考文献

[1]2024年中国农村电商行业研究报告：市场规模、供需态势、发展前景预测 - 360文库。
[2] 马自欣，梁雪爽. 农村电商物流“最后一公里”存在的问题及模式创新研究 [J]. 江汉大学学报（社会科学版），2017（6）：70-74.
[3] 高少华，傅勇.“最后一公里”瓶颈问题依旧突出 物流仍是农村电商待补“短板”[J]. 农村. 农业. 农民，2016（05）：18-19.
[4] 焦森. 农村电商“最后一公里”问题对策分析研究 [J]. 价值工程，2018（16）：89-90.
[5] 农村电商“最后一公里”物流模式探析 [J]. 河北农业，2016（07）：58-60.
[6] 朱世友. 农村电商发展对物流业的影响及农村物流体系构建 [J]. 价格月刊，2016（3）。
[7] 郭小超. 农村电商物流“最后一公里”问题研究 [C]. 2020年智慧工程建造设计座谈会（一），2020.04.
[8] 袁素红，芮飞军. 农村电商物流“最后一公里”问题的困境成因和改进路径 [J]. 吉林农业科技学院学报，2019（04）：70-74.
[9] 蔡志君，柯艳莉. 乡村振兴背景下农村电商创新模式与营销策略研究 [J]. 山西农经，2024（14）：59-61.
[10] 左小芬.“互联网+”农村电商物流“最后一公里”问题及对策研究 [J]. 现代经济信息，2018（02）：284-285.