



学校编码: 10384

学 号: X200215453

分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

带格式的: 字体: (默认) 宋体, (中文) 宋体, 小五

带格式的: 缩进: 首行缩进: 3.43 字符

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

ZT 快运服务质量评价指标体系设计

An Design of Evaluation System of the ZT Express 's Service Quality

张 明 晖

指导教师姓名: 戴亦一 教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交日期: 2008 年 10 月

论文答辩时间: 2008 年 月

学位授予日期: 2008 年 月

删除的内容: ZT

删除的内容: 快运报务质量评价实证研究

删除的内容: 快运服务质量评价实证研究

删除的内容:

删除的内容:

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2008 年 10 月

以快运服务质量评价指标体系设计

张明晖

指导教师

戴亦一教授

厦门大学

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

随着经济的快速发展，第三方物流企业特别是快递公司面临着越来越激烈的竞争，成本与价格降低已经难以为企业带来竞争优势，如何通过服务质量的提高，有效地满足客户的需求已成为各物流公司（包括 ZT 快运）关注的重点，而可靠、有效的服务质量评价能够帮助企业更好地识别服务中存在的问题，提高服务质量。本文将结合 ZT 快运实际情况，对 ZT 快运服务质量评价体系的设计和应用进行探讨，本文的内容框架安排如下：

第一章：介绍本文的研究背景、研究意义、研究内容、研究方法及本文的研究框架。

第二章：文献综述。简要介绍相关概念，包括第三方物流、服务质量等，接着对国内外有关第三方物流服务质量评价研究进行回顾。

第三章：ZT 快运服务质量评价体系的建立。本章首先对 ZT 快运公司进行简要介绍，并分析目前服务质量评价存在的问题，提供改善方向。接着，本文提出服务质量评价体系建立的原则与步骤。在此基础上，通过指标预测试、德尔菲法、层次分析法等建立指标体系及权重，最后对指标计算的计算方法进行解释。

第四章：服务质量评价体系的应用及建议。本章应用新的评价体系对 ZT 快运福州营业部服务质量进行评价，分析目前服务质量现状及存在的不足：服务人员素质、增值服务、个性化服务、售后服务质量等。在此基础上，提出改进意见。

第五章：总结。总结本文的创新点、不足之处，并对未来的研究方向提出建议。

关键词：ZT 快运；服务质量；评价体系

Abstract

With the economy fast growth, the third-party logistics companies, especially express companies, face more and more fierce competition in our country. Thus, it is very difficult to achieve excellent competitiveness by reducing cost and price, how to improve service quality in order to satisfy customers effectively has become the most important question for The Third-Party logistics companies, including the ZT Express. An reliable and effective service quality's evaluation system would be useful for The Third-Party logistics companies to identify problems and improve service quality. This thesis tries to build an evaluation system of express service quality, which combined with the situations of the ZT Express, and applies it for service quality improvement. This thesis is arranged as follows.

Chapter one: introduction. This chapter briefly introduces research background, research meaning, research contents and methodology.

Chapter two: literature review. First , this chapter briefly introduces the concept of the third-party logistics and service quality. Second, this chapter also reviews on researches refer to evaluation system of the third-party logistics companies' service quality.

Chapter three: the building of evaluation system of express service quality. This chapter is divided into four parts. First, this chapter briefly introduces the ZT Express and its service quality evaluation system, then points its drawbacks which lead to defective quality management and improvements. On the basis of above analysis, the evaluating principles are proposed secondly. Third, under the guidelines of these principles, this thesis brings forward an evaluation system from the angels of functional service quality, after-service quality and customers' satisfaction, the Delphi technique, AHP technique are adopted. This thesis also proposes weight coefficient of indexes by Delphi technique.

Chapter four: the application of new evaluation system and improvement of quality management. This thesis applies the new evaluation system in the ZT Express, and the result points out that: the quality of service staff, value-added service, custom-tailor service、 after-service quality are key shortages of this company. Finally,

this chapter proves some suggestions to improve service quality.

Chapter five: conclusion and future research. This chapter summarizes the innovations and shortage of the research, and proposes suggestions for future researches.

Key words: ZT Express; service quality; evaluation system

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	3
第三节 研究方法与研究内容	4
第二章 文献综述	6
第一节 第三方物流	6
第二节 服务质量	9
第三节 第三方物流服务质量现状	11
第四节 第三方物流服务质量评价	13
第三章 ZT 快运服务质量评价体系建设	17
第一节 ZT <u>快运公司及现行服务质量评价办法</u>	17
第二节 评价指标体系建立的原则、步骤、方法	20
第三节 评价指标体系的建立	22
第四节 部分指标标准化	32
第四章 服务质量评价指标体系的应用	35
第一节 指标计算	35
第二节 数据分析	37
第三节 <u>服务质量评价体系的应用</u>	40
第五章 总结	45
第一节 本文创新点	45
第二节 本文存在的不足	46
参考文献	48
致 谢	50

删除的内容: 快运公司及现行服务质量评价体系

删除的内容: 提高服务质量的改进措施

带格式的: 字体: 小四

删除的内容: 45

删除的内容: 45

删除的内容: 44

删除的内容: 45

删除的内容: 45

删除的内容: 44

删除的内容: 46

删除的内容: 46

删除的内容: 45

删除的内容: 48

删除的内容: 48

删除的内容: 47

删除的内容: 50

删除的内容: 50

删除的内容: 49

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Chapter one	Introduction.....	1	
Section one	Research background.....	1	
Section two	Research meaning	3	
Section three	Research contents and methodology	4	
Chapter two	Literature review	6	删除的内容: 5
Section one	The third-party logistics	6	删除的内容: 5
Section two	Service quality	9	删除的内容: 8
Section three	The status of service quality of the third-party logistics	11	删除的内容: 10
Section four	literatures on evaluating service quality of the third-party logistics	13	删除的内容: 12
Chapter three	The building of evaluation system of service quality in The ZT Express	17	删除的内容: 16
Section one	Introduction of The ZT Express and its evaluation system on service quality	17	删除的内容: 16
Section two	Principles for evaluation system	20	删除的内容: 19
Section three	The building of the evaluation system	22	删除的内容: 21
Section four	Calculational methods of the evaluation index.....	32	删除的内容: 31
Chapter four	The application of evaluation system	35	删除的内容: 33
Section one	index caculation	35	删除的内容: 33
Section two	data analysis.....	37	删除的内容: 35
Section three	Suggestions for promoting service quality.....	40	删除的内容: 37
Chapter five	Conclusions and future research	45	删除的内容: 42
Section one	Innovations of the thesis.....	45	删除的内容: 42
Section two	The shortages of the thesis and suggestions for future researches	46	删除的内容: 43
Reference	48	删除的内容: 45
Thanks	50	删除的内容: Acknowledge 47

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 绪论

第一节 研究背景

第三方物流是指供方和需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式^①。第三方物流自传入中国以来，被誉为企业发展的“第三利润源泉”，得以迅猛发展。2004年商务部的调查显示，第三方物流总额已经超过600亿。其中，快递服务(Courier Service or Express Service)以其迅速、准确、周到、优质、高效和极具个性化的快递服务赢得越来越多的客户，并影响着第三方物流的发展趋势。据统计中国目前快递市场规模已经超过200多亿元，而且每年还在以超过30%的速度增长^[2]。

中国快运快递市场丰厚的利润回报率、庞大的市场潜力、较低的进入壁垒，吸引了国内外众多同行业企业和行业外潜在进入者的目光。目前，我国快递企业高度分散，国内大小快递企业有3万多家，仅上海就有6000多家^[2]。我国一些国有大型快递公司，包括中国邮政、民航快递(CAE)、中铁快运(CRE)，中外运等，这些企业以其背景优势和完善的网络而在中国的快运行业处于领先地位。其次就是北京的宅急送，上海的申通快递、深圳顺丰速运等一些民营大中型快递公司，这些公司占据着一些地方市场，同时以这些城市为中心向其他地区渗透。再者就是一些小型民营企业，这些速递公司以其规模小、成本低、体制灵活、对市场需求的快速反应，占据了当地一定的市场份额。

我国的物流及快运快递行业于2005年12月1日开始完全对外放开，但是早在上个世纪80年代初快递企业尤其是全球快递行业的四大巨头——联邦快递(Fedex)、敦豪(DHL)、天地快运(TNT)、联合包裹(UPS)等就已经在中国快递市场政策允许的最大范围内不断地有计划、有步骤地参与合资、并购或独资，进行扩张。这些外资巨头的深入更加加剧了我国快递行业的竞争，同时也直接对我国的大型国有快递企业构成了威胁。

删除的内容: 此外,

删除的内容: 已

删除的内容: 而早在上个世纪

删除的内容: 这些外资巨头的深入更加加剧了我国快运行业的竞争

^①中华人民共和国国家标准物流术语 [EB/OL]. 中国物流网, 2007.

删除的内容: ^[1]

删除的内容: 快运服务质量评价实证研究

删除的内容: 于

在当前市场竞争激烈的形势下,传统依赖降低成本获得竞争优势的战略已难以为继;国内快递企业想要在市场上占有一定的优势,就必须强化企业管理,提高服务质量。各项调查证明,服务质量低下正是国内第三方物流(特别是快递业)的致命伤。2005年中国仓储协会的物流市场供需调查报告表明:生产制造企业对第三方物流服务不满意比例为55%,而商贸企业对第三方物流服务不满意比例更是高达75%^[3]。

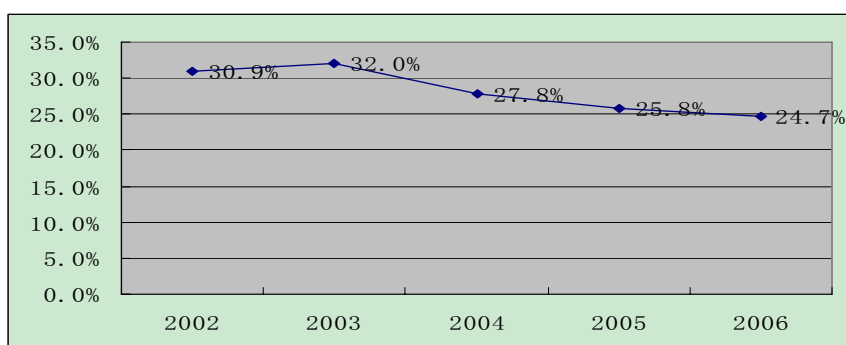
ZT快运公司是一家依托于铁路的专业物流公司。2006年公司经营网络遍及全国的32个省、市、自治区,在国内410个城市设立1402个经营网点,门到门服务网络覆盖国内590多个大中城市。主要业务有:行李、包裹、邮件、小件等货物铁路快捷运输;仓储、装卸、搬运、包装、加工、配送等物流服务;铁路小件货物特快专递;国际快递业务;海上、航空、陆路估计货物运输代理业务及相关运输咨询业务;进出口业务;公路运输;电子商务;经济信息咨询、解决方案及与上述业务相关的技术咨询、服务等法律法规允许的其他业务。公司年货物办理量:铁路3.84亿件1061.15万吨收入57.13亿元;公路406万件11.09万吨收入8966万元;航空7.6万件0.13万吨收入381万元。公司的整体客户满意率为90.5%,客户投诉率每万批0.62起^[4]。但在服务质量方面仍存在以下问题:货物逾期到达;送货不及时、不到位;服务态度不好;发生商务事故理赔不及时等问题。

删除的内容: 货物逾期到达;

删除的内容: 相对其他快递企业, ZT快运还面临着其他运输方式的竞争压力。其他运输方式迅速特别是公路运输凭借其灵活便捷优势,已逐步取得铁路运输在整个国内运输业中的份额。铁路运输份额不断下降,如图1所示,从而使ZT快运所拥有的铁路垄断优势日益削减。在这种背景下, ZT快运通过重组与整合提出了“大客户”战略,其核心在于通过提升服务质量,拓展高端客户市场。高端客户对服务质量有更高的要求,因此提高质量与客户满意度对ZT快运公司具有更为重要的战略意义,而提升服务质量的关键环节在于建立并完善服务质量评价体系并对其做出准确、可靠的评价。目前ZT快运公司对服务质量的评价还处于一个粗略的阶段,测评的准确度与精确度都有待提高,因此本文认为有必要完善公司现有的服务质量评价办法并形成体系,为持续改善服务质量提供科学依据,同时也为其它类似的快递企业服务质量评价提供参考。

相对以其他运输方式为主的快递公司 ZT快运还面临着巨大的竞争压力,特别是公路运输凭借其灵活便捷优势,已逐步挤占铁路运输在整个国内运输业中的份额。如图1所示,从而使ZT快运所拥有的铁路垄断优势日益削减^[5]。在这种背景下, ZT快运通过重组与整合提出了“大客户”战略,其核心在于通过提升服务质量,拓展高端客户市场。高端客户对服务质量有更高的要求,因此提高质量与客户满意度对ZT快运公司具有更为重要的战略意义,而提升服务质量的关键环节在于建立并完善服务质量评价体系并对其做出准确、可靠的评价。目前ZT快运公司对服务质量的评价还处于一个粗略的阶段,测评的准确度与精确度都有待提高,因此本文认为有必要完善公司现有的服务质量评价办法并形成体系,为持续改善服务质量提供科学依据,同时也为其它类似的快递企业服务质量评价提供参考。

删除的内容: 因此本文认为有必要改善公司现有的服务质量评价体系,



资料来源：国家统计局. 2007 年中国统计年鉴[M]. 国家统计局网

图 1:铁路货运周转量占比

删除的内容：^[5]

带格式的：居中

第二节 研究意义

本文综合前人研究成果，在对 ZT 快运公司现有客户满意状况、服务质量评价体系进行分析的基础上，设计新的快递服务质量评价体系，并提出相应的改进措施，具有一定的实践意义与理论意义。

删除的内容：提出新的快递服务质量评价体系

一、实践意义

本文提出的服务质量评价体系，能够在一定程度上解决 ZT 快运现有服务质量评价办法过于粗泛、客户满意度指标虚假偏高，评价结果不准确所导致的问题。从而使评价指标更加真实地反映实际的客户满意度水平，有助于管理层更好地理解影响客户满意度的因素及存在的薄弱环节，进而采取有针对性的改进措施提高服务质量，具有重要的实践意义。

删除的内容：本文提出的服务质量评价体系，能够在一定程度上解决 ZT 快运现有服务质量评价体系过于粗泛、客户满意度指标虚假偏高，评价结果不准确导致的问题，从而使评价指标更加真实地反映实际的客户满意水平，有助于管理层更好地理解影响客户满意度的各个因素及薄弱环节，进而采取有针对性的改进措施，具有重要的实践意义。

新的服务质量评价体系对其他快递企业同样具有一定的借鉴意义。客户满意度偏低已经成为制约快递企业特别是一些中小型民营企业发展的关键因素，通过准确的服务质量评价，有助于提高其运营水平和竞争力。

删除的内容：由于我国快递企业的服务质量低下，

删除的内容：，

删除的内容：其

二、理论意义

第三方物流特别是快递业务在我国发展的时间不长，国内对其研究还存在

带格式的：加宽量 0.1 磅

带格式的：缩进：首行缩进：2 字符

删除的内容: 快运服务质量评价实证研究

许多不足之处: 首先, 国内对第三方物流服务质量的研究多处于对国外第三方物流服务质量评价体系理论的介绍和国外第三方物流服务质量评价方法在我国的应用, 实证分析比较少。其次, 实证分析仍偏重于理论研究, 指标的选择与应用过于理论化, 如响应性等, 而服务质量评价缺少一线员工的理解与支持, 因此其实践指导能力较差。其三, 在现有研究中对各项指标的选取仍没有达到一致的意见, 究其原因可能是各项研究所选择的企业客户、业务类型、经营战略等目标不一致所致, ZT 快运公司很难直接采纳任何一项研究的成果。最后, 现有研究主要集中于第三方物流服务质量评价, 对以铁路为主要运输方式的快递业务尚无相关研究。

本文结合 ZT 快运公司实际情况提出的服务质量评价指标体系, 指标体系的建立充分考虑了铁路及快递业务的双重特征, 不但具有可操作性强的特征, 而且对丰富第三方物流服务质量评价体系研究方面具有一定的理论意义。

带格式的: 字体: 小四

删除的内容: 由于第三方物流, 特别是快递业务在我国发展的时间不长, 国内对其研究还存在许多不足之处: 首先, 国内对第三方物流服务质量的研究多数处于对国外第三方物流服务质量评价理论体系的介绍和国外第三方物流服务质量评价方法在我国的应用, 实证分析比较少; 其次, 实证分析仍偏重于理论研究, 指标的选择与应用过于理论化, 如响应性等等, 而服务质量评价必须取得一线员工的理解与支持, 因此其实践指导能力较差; 其三, 现有研究中, 对各项指标的选取仍没有达到一致的意见, 究其原因可能是各项研究所选择的企业客户、业务类型、经营战略等不一致所致, ZT 快运公司很难直接采纳任何一项研究的成果; 最后, 现有研究主要集中于第三方物流服务质量评价, 对快递, 特别是以铁路为主要运输方式的快递业务, 尚无相关研究。

第三节 研究方法与研究内容

本文综合应用了文献回顾、层次分析法、德尔菲法、模型分析法等方法, 在综合前人研究成果和对 ZT 快运公司现有客户满意状况、现行服务质量评价方法进行分析的基础上, 完成了新的快递服务质量评价体系的构建与应用研究。本文的内容框架安排如下:

第一章: 介绍本文的研究背景、研究意义、研究内容、研究方法以及本文的研究框架。

第二章: 文献综述。简要介绍相关概念, 包括第三方物流、服务质量等, 接着对国内外有关第三方物流服务质量评价研究进行回顾。

第三章: ZT 快运服务质量评价体系的建立。本章对 ZT 快运公司进行简要介绍, 分析目前服务质量评价存在的问题。接着提出服务质量评价体系建立的原则、步骤和方法。在此基础上, 通过指标预测试、德尔菲法、层次分析法等建立指标体系并赋予权重, 对指标计算的方法进行说明。

第四章: 服务质量评价指标体系的应用及建议。本章应用新的评价体系对 ZT 快运福州营业部 2008 年第二季度的服务质量进行评价, 分析目前服务质量现

删除的内容:

删除的内容: 本文结合 ZT 快运公司实际情况提出的服务质量评价指标体系, 不但具有可操作性强的特征, 同时指标体系的建立充分考虑了铁路、快递业务的特征, 从而丰富了...

带格式的: 居中

删除的内容: 本文采用理论与实证相结合, 定性定量相结合的研究方式, 综合应用了文献回顾、层次分析法、德尔菲法、模型分析法等方法, 在综合前人研究成果和对 ZT 快运公司现有客户满意状况、现存服务质量评价体...

状及存在的不足，并通过重要性—服务质量矩阵指标确定改善的先后顺序。在此基础上，提出相应的建议。

第五章：总结。总结本文的创新点和不足之处，并对未来的研究方向提出建议。

删除的内容：第三章：ZT 快运服务质量评价体系的建立。本章首先对 ZT 快运公司进行简要介绍，并分析目前服务质量评价存在的问题，提供改善方向。接着提出服务质量评价体系建立的原则与步骤。在此基础上，通过指标预测试、德尔菲法、层次分析法等建立指标体系及权重，对指标计算的计算方法进行解释。

第四章：服务质量评价指标体系的应用及建议。本章应用新的评价体系对福州分公司第二季度进行服务质量评价，分析目前服务质量现状，及存在的不足，并通过重要性—矩阵指标确定改善的优先顺序。在此基础上，提出相应的建议。

删除的内容：、

删除的内容: 快运服务质量评价实证研究

第二章 文献综述

带格式的: 居中, 缩进: 首行缩进: 0 字符

第一节 第三方物流

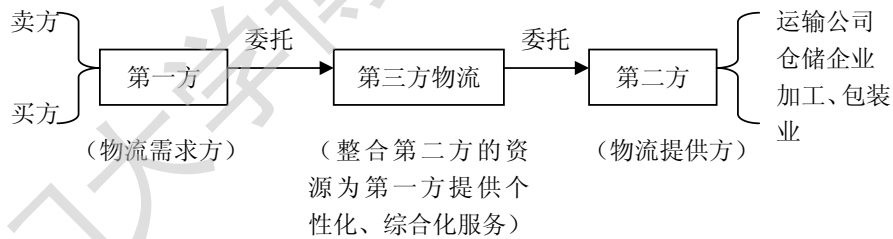
一、第三方物流概念

第三方物流(Third-party Logistics, TPL)是 20 世纪 80 年代中后期由美国物流管理委员会首先提出的。1988 年, 美国物流管理委员会的一项客户服务调查中, 首次采用了“第三方服务提供者”一词。第三方物流是相对“第一方”——发货人和“第二方”——收货人而言的, 源自业务外包。关于业务外包, 美国著名的管理学家彼得·德鲁克早在 1944 年曾预言: “在 10 到 25 年之内, 任何企业中仅作后台支持而不创造营业额的工作都应该外包出去, 任何不提供向高级发展机会的活动、业务也应该采用外包的形式。”^[6]将业务外包引入物流领域, 就产生了第三方物流的概念。

删除的内容: 其
 删除的内容: (Outsourcing)
 删除的内容: :
 删除的内容: (Outsourcing)
 删除的内容: 的
 删除的内容: ”

经过十多年的迅速发展, 第三方物流这一术语于 20 世纪 90 年代中期传入我国。在我国 2001 年公布的《物流术语》标准中, 将第三方物流定义为: 供方和需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。^①第三方物流定义中“三方”之间的关系如图 2 所示。

删除的内容: :
 删除的内容: 。



资料来源: 作者整理

图 2: 第三方物流关系图

^①中华人民共和国国家标准物流术语 [EB/OL]. 中国物流网, 2007.

删除的内容: ^[1]

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库