

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学 号: K0614018

UDC\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

基于规范化管理的中国邮政特快专递 (EMS)  
之效率提升研究

Research of the China Post Express Mail Service  
(EMS)'s efficiency promotion on the standardized  
management

黄 志 成

指导教师姓名: 唐 炎 钊 教 授

专 业 名 称: 企 业 管 理

论文提交日期: 2012 年 3 月

论文答辩时间: 2012 年 6 月

学位授予日期: 2012 年 6 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2012 年 3 月

## 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

效率作为管理的目的，在泰勒的科学管理中首次被明确提了出来。科学管理的核心在于使投入的资源得到最大的产出。在管理理论与实践的发展历程中，基于资源的有限性，对效率的追求永不过时。不过，效率的内涵随着时代的进步而变得更加丰富，它不仅要求最大的投入产出比，同时产出必须是符合社会需求的，是具有价值的。管理科学、标准化管理、规范化等管理理论等均包含了追求效率的目标。

中国企业管理理论起步晚，水平不高，主要依靠对西方管理理论的引进和学习。管理的实践由于长时间缺乏管理理论的指导，人治色彩浓厚，管理目标不明确，规范化水平低，经营效率低下。然而全球化带来的竞争却是不可避免的，在开放程度越来越高的形势下，如何应对激烈的市场竞争，是当前中国企业管理面临的重大课题。中国企业渴望实现管理的规范性与效率。

在诸多的中国企业中，挑选出具有行业代表性的中国邮政速递物流公司的特快专递（EMS）业务作为研究对象，介绍其面临的竞争形势、分析制约其运作效率的因素，找出其物流、信息流和资金流存在的不合理性，员工落后的意识与随意的操作方式对效率的负面影响。提出通过优化物流、资金流、信息流来规范流程管理，以及通过规范用工管理、提高员工竞争意识、建立与落实业务操作标准、增强员工客户指导水平来规范员工管理，以实现包括邮件传递更快更准确、决策更敏捷、邮件查询更及时、资金运营更具有效益、业务操作更标准、客户更满意六个方面的效率目标。最后，总结提炼出一些管理启示，希望对中国的企业管理提供一定的参考。

**关键词：**效率；规范化管理；邮政特快专递

## ABSTRACT

Efficiency as a management objective, it was proposed explicitly in Taylor's scientific management for the first time. The core of scientific management is to obtain the maximum output from the input resources. In the history of the development of management theory and practice, the pursuit of efficiency is timeless as the limited resources. However, the connotation of efficiency become more abundant with the progress of times, it requires not only the maximum input-output ratio, while the output must meet the needs of the community, they must be valuable. The management theories, such as Management Science, Standardized Management, efficiency is the one of their goals.

The management theory research is started late, and the level is not high in China, mainly rely on the introduction and learning of western management theory. The management practices with highly personal nature, the management objectives are not clear, the standardization level and the operating efficiency both are low as lack of guide of theories for a long time. However, the competition that brought by globalization is inevitable. How to deal with the fierce market competition is a major issue for Chinese enterprises. Chinese enterprises are eager to achieve the normative management and efficiency.

This paper selected China Post Express Mail Service (EMS) that with industry representation as the research object from many Chinese enterprises. Introduced the competitive situation faced by EMS, analyzed the factors that restricting its operational efficiency, identified the unreasonable logistics, capital flow and information flow, analyzed the negative impact on the efficiency caused by backward consciousness and random mode of operation of staff. Then Proposed EMS can standardize the process management by optimizing the logistics process, information flow, funds flow, and standardize the staff management by improving the labor management, increasing the awareness of competition, establishing and

implementing the operational standards, increasing the level of customer guidance of staff. In order to achieve efficiency goals in six areas, that including mail delivery is faster and more accurate, decision-making is more agile, mail inquiry is more timely, funds operation is more effective, business operation is more standard, and customer feel more satisfied. Finally, summarized some management implications, and hope to provide a reference for Chinese enterprise management

**Keywords:** Efficiency; Standardized Management; EMS

厦门大学博硕士学位论文摘要库

# 目 录

摘要.....	4
ABSTRACT.....	5
目 录.....	1
CONTENTS.....	4
1 绪论.....	1
1.1 选题来源及研究背景.....	1
1.1.1 选题来源.....	1
1.1.2 研究背景.....	1
1.2 研究意义.....	3
1.3 论文的主要内容及结构安排.....	4
1.3.1 研究的主要内容.....	4
1.3.2 本文研究的技术路线.....	5
1.4 论文的创新点.....	6
2 文献综述.....	7
2.1 相关理论文献综述.....	7
2.1.1 规范化管理的动因.....	7
2.1.2 规范化管理的演化.....	7
2.1.3 规范化管理提高效率的机理.....	11
2.1.4 规范化管理的特性.....	15
2.2 文献综述评价.....	16
3 研究设计.....	19

<b>3.1 研究方法和案例选择</b>	<b>19</b>
3.1.1 研究方法	19
3.1.2 研究信度与效度的简要说明	20
3.1.3 案例的选择	21
<b>3.2 数据获取</b>	<b>22</b>
<b>4 案例分析</b>	<b>23</b>
<b>4.1 案例背景</b>	<b>23</b>
<b>4.2 案例分析与讨论</b>	<b>25</b>
4.2.1 EMS 效率低下的因素分析	26
4.2.1.1 EMS 物流流程分析	26
4.2.1.2 EMS 信息流程分析	31
4.2.1.3 EMS 资金流分析	33
4.2.1.4 EMS 员工意识分析	35
4.2.1.5 EMS 员工行为分析	36
4.2.2 提高 EMS 效率的规范化管理策略	36
4.2.2.1 EMS 物流流程规范化策略	36
4.2.2.2 EMS 信息流规范化策略	40
4.2.2.3 EMS 资金流规范化策略	41
4.2.2.4 EMS 员工管理规范化策略	42
4.2.3 EMS 效率提升的目标预测	44
4.2.3.1 邮件传递更快、更准确	45
4.2.3.2 决策更敏捷	45
4.2.3.3 邮件查询更及时	46
4.2.3.4 资金运营更具效益	46
4.2.3.5 员工操作更标准	46
4.2.3.6 客户更满意	47
<b>5 结论启示与展望</b>	<b>48</b>



<b>5.1 研究结论</b>	<b>48</b>
5.1.1 规范化管理是提高效率的有效途径	48
5.1.2 规范化管理具有系统性	48
5.1.3 规范化管理需找准切入点	49
5.1.4 规范化管理需与时俱进	49
<b>5.2 研究的不足与展望</b>	<b>50</b>
5.2.1 资料获取的有限性	50
5.2.2 研究领域不够全面	50
5.2.3 部分内容研究不够深入	50
5.2.4 研究结果缺乏实践证明	50
<b>结束语</b>	<b>51</b>
<b>参考文献</b>	<b>52</b>
<b>致 谢</b>	<b>55</b>

# CONTENTS

<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 SOURCE AND BACKGROUND OF THE RESEARCH.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Source .....	1
1.1.2 Background .....	1
<b>1.2 SIGNIFICANCE OF THE RESEARCH .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 MAIN CONTENT AND FRAMEWORK .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Main content .....	4
1.3.2 Technology roadmap.....	5
<b>1.4 THE INNOVATION OF THE RESEARCH .....</b>	<b>6</b>
<b>2 REVIEW .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 LITERATURE REVIEW .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Motivation of Standardized management .....	7
2.1.2 Evolution of standardized management.....	7
2.1.3 Mechanism of efficiency promotion by Standardized management.....	11
2.1.4 Characteristics of standardized management.....	15
<b>2.2 THE EVALUATION OF REVIEW .....</b>	<b>16</b>
<b>3 STUDY DESIGN.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 RESEARCH METHODS AND CASE SELECTION .....</b>	<b>19</b>
3.1.1 Research methods .....	19
3.1.2 The reliability and validity of the research .....	20
3.1.3 Case selection.....	21
<b>3.2 DATA ACQUISITION .....</b>	<b>22</b>
<b>4 CASE STUDY .....</b>	<b>23</b>

<b>4.1 CASE BACKGROUND .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 CASE ANALYSIS AND DISCUSSION .....</b>	<b>25</b>
4.2.1 Analysis of the lower efficiency factors of EMS .....	26
4.2.1.1 Analysis of the logistics process .....	26
4.2.1.2 Analysis of the information flow .....	31
4.2.1.3 Analysis of the funds flow .....	33
4.2.1.4 Analysis of the awareness of the staff.....	35
4.2.1.5 Analysis of the behavior of the staff .....	36
4.2.2 Standardized management strategies to enhance the efficiency of EMS....	36
4.2.2.1 Strategies of logistics processes standardization .....	36
4.2.2.2 Strategies of information flow standardization .....	40
4.2.2.3 Strategies of funds flow standardization .....	41
4.2.2.4 Strategies of staff management standardization .....	42
4.2.3 The efficiency upgrade targets prediction.....	44
4.2.3.1 Mail delivery is faster and more accurate .....	45
4.2.3.2 Decision-making is more agile .....	45
4.2.3.3 Mail inquiries is more timely .....	46
4.2.3.4 Funding operations is more efficient .....	46
4.2.3.5 Operation is more standard .....	46
4.2.3.6 Customers fell more satisfied.....	47
<b>5 IMPLICATIONS AND PROSPECTS .....</b>	<b>48</b>
<b>5.1 IMPLICATIONS .....</b>	<b>48</b>
5.1.1 Standardized management is an effective way to improve efficiency .....	48
5.1.2 Standardized management is a system.....	48
5.1.3 Standardized management need to find the right way .....	49
5.1.4 Standardized management needs improve with the times .....	49
<b>5.2 LIMITATIONS AND PROSPECTS .....</b>	<b>50</b>
5.2.1 Data acquisition is limited .....	50

5.2.2 Research areas are not comprehensive .....	50
5.2.3 Part of the study is not thorough .....	50
5.2.4 The results lack of practice prove .....	50
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCES.....</b>	<b>52</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENTS .....</b>	<b>55</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要

# 1 绪论

## 1.1 选题来源及研究背景

### 1.1.1 选题来源

本学位论文选题是在导师的提示下，结合笔者在福建省邮政速递物流有限公司的工作经历，本着对自身工作的热爱，针对邮政特快专递业务实现“特、快、专”三特点，达到高效率运作的目标，实现规范化管理，使其在充满来自国内外大小快递公司竞争的市场上获取竞争力而拟定的选题。

### 1.1.2 研究背景

管理活动伴随着人类社会的形成早已存在，尽管迄今为止理论界对管理的定义种类繁多，但一般认为管理指的是“管理者在一定的环境条件下，对组织所拥有的资源（人力、物力和财力等各项资源）进行计划、组织、领导、控制和协调，以有效的实现组织目标的过程”。管理活动广泛分布于个人、家庭及各种组织之中。以价值创造为主要目标的企业管理，构成了当今管理的重要内容。面对不同的组织、不同的环境、不同的条件，管理者要根据管理要素的不同采用不同的管理行为和方式，但无论管理行为和方式如何不同、如何变化，管理行为的实质都是追求效率。

企业管理水平直接决定着企业的效率，加强管理、提高企业管理现代水平是企业生存和发展永恒的主题。建国以来，我国企业虽然经过曲折的发展历程，但总体上其管理水平是逐步提高的。特别是改革开放以后，我国企业开始探索有中国特色的、符合市场经济要求的社会主义现代化企业管理体系，积极推进企业管理创新，取得了较大的效果。但是，20世纪90年代以来，国外企业管理的理论和实践也取得了重大进展，与国外企业管理的发展状况相比，我国企业管理能力和水平还有较大差距。尤其是随着中国加入WTO、走向全方位开放，中国企业面临的竞争都是国际性的，都将面临具有强劲实力的国际竞争对手的挑战。

与发达国家相比，我国企业管理水平差距甚大。发达国家的现代企业管理水平，是几十年乃至上百年企业管理理论与实践发展的结果。19 世纪末到 20 世纪初，国外便形成系统的企业管理理论，其后经历了各种管理理论与学派的演变和发展。在实践方面，20 世纪 30 年代国外企业追求规模经济效益，通过大批量、流水线生产和兼并、收购方式迅速扩大企业规模，以更大的经济实力去占领市场，降低经营风险，到 60 年代基本上实现了规模效益第一的管理方式。随后，又通过准时生产和效益生产方式，摒弃了流水线生产中的库存大、周转慢的浪费现象，在企业管理中取得低成本、低价格的优势。在此基础上，又把产品质量作为企业管理追求的首要目标，实施质量控制技术和全面质量管理方法，从符合性质量到适用性质量再到满意性质量，以适合市场竞争和用户的要求。正当中国企业管理奋起直追，努力实现与国外企业管理接轨的时候，国外企业管理又在向更高的方向发展。随着信息技术的进步和企业管理中计算机辅助信息系统的建立，企业管理理论的发展表现为信息技术工程及管理信息系统理论的兴起。20 世纪 80 年代后期开始的结构重组、流程再造，突破了以往的管理职能分工理论，不再按照原有的管理职能划分进行企业管理，而从组织变革入手去改革企业管理工作，涌现出种种新思维、新概念、新做法，以适应信息技术、知识经济条件下的市场竞争的需要。90 年代以来，又把对客户的最佳服务作为企业管理的首选目标，重视分析技术变革对管理工作的影响，以及分析客户的需求变化和购买行为，以求用最短的产品开发时间对市场做出快速反应。企业管理的不断创新，包括以高新技术、新颖产品去开拓新市场、以调整企业内部组织结构为主要内容的组织创新、以重组企业内外为重点的管理创新，将是跨世纪的现代企业管理工作的灵魂。<sup>[1]</sup>

中国企业联合会、中国企业家协会曾对中国企业的管理现状做了相关调研，得出我国企业管理仍然存在的主要问题之一为大多数企业仍处于从经验管理向科学管理过渡的阶段。由于深受中国传统“人治”思想的影响，当前我国许多企业还处于管理的无序状态，制度化、规范化程度较低，面对与国外的管理差距，严峻的市场竞争现实又不允许中国企业花上百年时间去达到现代企业管理水平，而要在尽可能短的时间内赶上现代化管理的步伐。对此，著名管理学家、

中国人民大学邓荣霖教授在谈到中国的企业如何才能赢得持久的市场竞争力时，提出要解决的问题之一就是企业要变无序管理为有序管理。因此，探索如何实现管理的规范化、有序化，提高管理效率，成为我国企业生存和发展当务之急。

### 1.2 研究意义

随着经济全球化、一体化的迅速发展，企业的竞争日趋激烈。中国企业如何针对市场的外部环境建立适应市场变化的动态运作系统，使企业实现资源的最优配置，以提高企业的效率已成为我国企业发展所面临的核心问题。对于企业效率的考察，有两个基本角度：一是把企业纳入到整个社会经济体系之中，从社会经济整体目标和要求出发考察企业行为的合理性和调适措施，目的在实现企业行为与社会整体目标相一致；二是把企业作为整个社会经济体系中的一个特殊个体，从企业自身目标和要求出发考察企业行为的合理性和调适措施，目的在实现企业自身的生存和发展。<sup>[2]</sup>如果我们把前者称之为企业的“经济效率”，后者称之为企业的“管理效率”的话，只有建立在以经济效率为基础之上的管理效率才是真正适应市场经济的效率。即企业需要基于社会和市场的部需求，不断完善内部的管理功能，才能最终实现高效的目标。

提高管理水平是挖掘效率的基本手段，从注重操作规范的科学管理到注重人性的文化管理，从注重生产流程调整的精益制造到注重信息沟通的 ERP 都是人类管理水平不断提升的具体表现。<sup>[3]</sup>在现代化的进程中，管理效率不断表现出集约化的特征，这种集约化特征最突出的表现是在智力、信息和科技方面。过去提高管理效率主要依赖于经验，采用简单的强制、胁迫或者粗暴的形式达到目的。现代社会主要通过智力开发来提高管理效率。利用信息提高管理效率已成为人们管理的客观要求和必然趋势。科学技术的发展对管理产生了深刻的影响，特别是迅速发展的高科技知识，已成为不断推进现代管理效率化的决定性因素。<sup>[4]</sup>

知识经济时代，粗放式的增效已难以使企业面对全球化的竞争，我国企业已经意识到通过规范管理来提高管理效率的重要性。因此，开展对我国企业基

于管理规范化，从管理中挖掘潜力，挖掘效率的研究，从理论角度来讲，是我国管理学术界学习吸收国外先进管理知识，并将其与中国企业管理实际情况相结合，不断延伸、丰富和发展管理理论的过程；从实践角度来讲，是顺应我国企业依托信息化背景的发展需要，对促进中国企业善于应用现代管理方法和管理技术，使管理走向科学化、标准化、制度化、规范化之路，从而提高管理效率，最终使得企业在竞争全球化的环境中基业长青，具有重要意义。

### 1.3 论文的主要内容及结构安排

#### 1.3.1 研究的主要内容

本文基于中国企业管理普遍存在的经营方式粗放，效率低下的问题，通过梳理国内外相关理论，寻找制约中国企业管理效率的原因，管理缺乏规范化的基点，发掘规范化管理与企业效率之间的联系，探索提升企业规范化管理水平，提高企业运作效率的方式、方法。本文以中国邮政特快专递作为具体案例，围绕影响邮件传递效率的因素，找寻流程上存在的不合理性，员工思想、操作上的不规范性，并基于这些问题，构建邮政特快专递的效率目标，提出具体的规范化措施，改进邮件的传递效率。最后，提炼出对中国企业规范化管理和效率改进的管理启示。

本文以描述性单案例分析方法为研究方法，主要达到以下具体目标：

- （1）揭示中国邮政特快专递的运作流程及效率现状；
- （2）探索提升中国邮政特快专递效率的切入点；
- （3）从管理的规范化方面，提出促进中国邮政特快专递效率提升的具体策略；
- （4）从个案中提炼出能供其他企业具有借鉴意义的管理启示。

按照以上研究思路，本文将分五章展开论述，具体而言，论文的主要内容包括以下几个方面：

第1章：绪论。主要对本文研究的背景和意义、研究的主要内容及主要创新点等进行阐述，提出本文的内容框架，起到提纲挈领的作用。

第2章：相关文献综述。作为本文研究的理论基础，找寻前人在效率研究



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](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库