



## 摘要

随着市场竞争的加剧和消费者需求的多样化,米多奇食品有限公司面临着提升物流配送质量的挑战。本文通过分析公司当前物流配送的现状,提出了一系列质量提升对策。首先,优化配送路线与调度策略,引入先进的物流技术与设备,以提高配送效率。其次,改进包装材料与设计,加强质量监控与追溯体系,确保食品包装与质量安全。再次,提升客户服务水平,建立高效的售后服务机制,以完善配送服务质量管理。最后,通过组织结构优化、人员培训、信息技术的应用与升级等保障措施,确保对策的有效实施。这些措施的实施将有助于米多奇食品有限公司提升物流配送质量,增强市场竞争力,提高客户满意度。

**关键词:** 物流配送; 质量提升; 客户服务; 信息技术; 食品包装

## Abstract

Amid intensifying market competition and diversified consumer demands, Midoki Food Co., Ltd. faces the challenge of enhancing the quality of its logistics and distribution. This paper proposes a series of strategies for improving the quality of logistics and distribution by analyzing the current status of the company's operations. Firstly, optimize delivery routes and scheduling strategies, and introduce advanced logistics technologies and equipment to improve delivery efficiency. Secondly, improve packaging materials and design, and strengthen quality monitoring and traceability systems to ensure food packaging and quality safety. Thirdly, enhance customer service levels and establish an efficient after-sales service mechanism to refine the quality management of distribution services. Lastly, ensure the effective implementation of these strategies through organizational restructuring, personnel training, and the application and upgrading of information technology. The implementation of these measures will help Midoki Food Co., Ltd. to enhance the quality of logistics and distribution, strengthen market competitiveness, and improve customer satisfaction.

**Keywords:** Logistics and Distribution; Quality Improvement; Customer Service; Information Technology; Food Packaging

# 目录

摘要.....	I
Abstract.....	II
第一章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究意义.....	1
1.3 研究方法.....	1
1.4 国内外研究现状.....	2
1.4.1 国内文献综述.....	2
1.4.2 国外文献综述.....	3
1.4.3 文献评述.....	4
第二章 米多奇食品有限公司物流配送现状.....	5
2.1 公司概况.....	5
2.1.1 米多奇食品有限公司的发展历程.....	5
2.1.2 公司规模与业务范围.....	5
2.2 物流配送系统概述.....	6
2.2.1 物流配送网络结构.....	6
2.2.2 物流配送中心的布局与功能.....	7
2.3 物流配送流程分析.....	7
2.3.1 采购物流.....	8
2.3.2 生产物流.....	8
2.3.3 销售物流.....	9
2.3.4 逆向物流.....	9
第三章 米多奇食品有限公司物流配送目前存在的问题.....	11
3.1 物流配送效率问题.....	11
3.1.1 配送速度慢的原因分析.....	11
3.1.2 配送路线优化的难点.....	11
3.2 食品包装与质量保障问题.....	12

3.2.1 包装损坏对食品安全的影响.....	12
3.2.2 质量控制措施的不足.....	12
3.3 配送服务质量管理问题.....	13
3.3.1 客户满意度低的原因.....	13
3.3.2 售后服务体系的不完善.....	13
第四章 米多奇食品有限公司物流配送质量提升对策.....	15
4.1 提高物流配送效率的措施.....	15
4.2 保障食品包装与质量安全的对策.....	15
4.2.1 改进包装材料与设计.....	15
4.2.2 加强质量监控与追溯体系.....	15
4.3 完善配送服务质量管理的策略.....	16
4.3.1 提升客户服务水平.....	16
4.3.2 建立高效的售后服务机制.....	17
4.4 对策实施的保障措施.....	17
五、总结与展望.....	19
参考文献.....	20

# 第一章 绪论

## 1.1 研究背景

随着电子商务的发展,消费者网购量大幅增加,物流配送质量问题越来越受到关注。尤其是食品物流配送,其涉及采购、仓储、运输等多个环节,存在配送时间长、配送延误、物流信息不透明、包装损坏等问题,如缺乏统一规范的操作流程,极易导致食品质量受损,成本增加,影响客户的信任和满意度。因此对于电商企业,如果不能做好其物流配送服务则极其容易影响其人们对企业的信任尤其是食品类电商。在此情况下,提升电商企业物流配送过程中配送时效,提高物流信息透明度,在物流过程中如何保证物品不被损坏,且在提升物流配送质量的同时如何保证成本不过高。结合米多奇食品有限公司现存的问题,提出一些提高其物流配送质量的方法。

## 1.2 研究意义

物流配送是企业与客户之间联系的桥梁,关乎着企业形象,利润以及发展,随着电子商务的发展,市场竞争加剧,物流配送在电子商务企业开展与运行中的地位越来越重要,物流配送质量逐渐成为制约企业发展的瓶颈因此对于企业来说,选择合适自己的配送模式,有效降低配送成本,减少配送过程中的损失,提高配送效率,能有效提升服务水平,增强企业竞争力, 本文以米多奇食品有限公司为例,调查其配送模式以及物流配送满意度,成本与配送质量的平衡,对其物流配送提出一点改进措施,进一步提高其物流配送质量,提升客户满意度。

## 1.3 研究方法

**实地考察法:** 在阅读文献资料的基础上,实地考察米多奇有限责任公司物流中出现的一些问题,争取拿到一些物流数据,后提出相应对策。

**文献研究方法:** 通过网络及知网文献等渠道搜集到相关书籍和文献资料,了解有关物流行业的知识以及国内外有关物流的最新研究进展,把握国内外物流业发展状况及趋势,在前人研究的基础上对河南米多奇食品有限公司的物流配送现状进行研究分析。

**统计分析法:** 在实地考察的基础上,对收集到的所有有效数据进行处理,制定图表,从而能够更加直观和形象的表达一些事实。更有利于研究分析。

## 1.4 国内外研究现状

### 1.4.1 国内文献综述

#### (1) 通过自动化技术提升配送质量

提高物流配送质量要从多方面入手,通过查阅资料可以了解到,姜吴凡等(2023)提出智能物流设备的功能契合了物流质量管理的目标,对提高企业竞争力有重大意义,调查研究智能物流设备促进物流质量提升<sup>[1]</sup> 祖庆华等(2023)提出3D物流仿真技术,针对一种兼具出入库及分拣功能、采用道岔堆垛机的自动化立体仓储物流系统进行了仿真与研究,并针对仿真结果对该立库系统的控制逻辑进行了优化<sup>[2]</sup>。现代制造期刊(2009)指出零售商品的存储与配送过程中,拣选作业起到了不可或缺的关键作用。电子标签拣选系统作为现阶段新建物流中心项目中应用较多的拣选系统之一,比较成熟,可以有效提高物流配送速度<sup>[3]</sup>。

#### (2) 通过提高配送效率提升配送质量

提升物流配送质量最主要的一方面包括提升物流配送效率。周怀瑾,曾维安(2017)提出探索配送效率提升的解决方案。通过开展充分的可行性分析,提出方案,对方案加以实践、跟踪,解决问题同步推出<sup>[4]</sup>。谢韞颖(2020)提出物流企业在选择配送效率提升策略时应重视仓储系统与运输系统等基础建设,但同时也要结合企业自身状况,顺应市场发展趋势,积极融合新科技,探索降本增效的新方式<sup>[5]</sup>。郭小花(2016)结合双十一基于电商平台的销售特点,在对“双十一”期间快递企业在配送环节所面临的问题进行全面、系统分析的基础上,提出了切实可行且行之有效的用于提升快递企业配送效率的措施及建议<sup>[6]</sup>。

#### (3) 通过仓储提升配送质量

提升物流配送质量最主要的一方面还包括提升仓储来提高物流配送质量。夏成(2023)提出社会化仓储物流服务是推动商品正常流通的基础,然而传统的仓储物流服务已经无法满足新时代的市场需求,不能在技术飞速发展的现代社会发挥自身价值,这就使信息化技术的重要性逐渐凸显。部分企业开始将互联网技术融入仓储配送服务,希望能使智能制造形势下的制造业企业顺利发展,解决传统仓储的制约因<sup>[7]</sup>。

#### (4) 通过优化包装提升配送质量

提升物流包装也是提高物流配送质量的另一重要手段。近几年,网上购物等互联网经济的飞速发展促进了物流行业的发展壮大。但是,物流的成本控制还存在一定问题,这对物流行业的经济效益产生了一定影响。赵庆(2019)从包装物流技术的角度来对物流成本的优化展开了研究,分析了包装物流技术的作用以及物流成本控制的问题,并总结出了关于物流成本优化的对策<sup>[8]</sup>。莫森(2008)提出物流包装尺寸的制定不仅仅与内装物的属性有关,更重要的是要与整个物流系统相协调。因此如何进行包装尺寸的制定和集合包装的优化成为企业提高效益的重要课题<sup>[9]</sup>。金国斌(2005)分析了众多影响物流包装成本的因素,提出了物流链中包装优化的可行性方案,指出了降低物流包装总成本的途径,最后列出物流运输包装优化程序的流程图。实例证明,从包装材料成本与运输空间利用率两方面努力,可以获得比较好的优化效果<sup>[10]</sup>。

### (5) 其他方法提高物流质量

除此之外,物流信息系统也影响着物流配送质量,通过贾丽娟(2021)的研究可了解理论与实践相结合的方法对米多奇食品有限公司管理信息系统的现状以及出现的问题进行梳理,帮助米多奇食品有限公司深入认识到管理信息系统优化的必要性、分析制定需要优化的策略,希望能够帮助米多奇食品有限公司明确未来管理信息系统优化的重点和方向提供一定的参考价值<sup>[11]</sup>。何芳(2021)提出配送过程中最后三公里也尤为重要,物流配送服务痛点在于末端配送问题迟迟未能完美解决。“最后三公里”末端配送的上游的订单较为分散,若是合单则有一些现实难度,对比传统的单人全职配送的传统方式,众包物流配送模式有着天然的优势,可以让快递员自由的多对多的进行配送,因此,众包物流为物流末端配送提供了一种新的解决问题方式<sup>[12]</sup>。于宝(2014)提出物流成本的适当控制也能体改物流配送质量,能够使企业实现物流质量和物流成本之间的平衡和协调,使企业的物流质量成本达到最佳水平,同时提高企业的竞争力和经济效益<sup>[13]</sup>。尹军琪(2022)提出做好其售后服务也尤为重要,售后服务能力被认为是体现供应商综合能力的关键指标。基于30多年的从业经验,对物流系统售后服务的内容、模式、人员能力要求、质量评价、未来发展趋势等阐述问题及解决方法<sup>[14]</sup>。

### 1.4.2 国外文献综述

通过阅读文献,提高物流配送质量也要注重农村物流配送。Geng D(2021)为构建农村电子商务与物流配送运营服务体系,开展相关研究,主要探讨体系建设的基本要求,进而提出建设方案。结果表明,该系统应用范围有限,能够充分发挥电子商务的优势。结合物流配送的双向性,一方面可以实现农村增收的目的,另一方面可以解决农村群众的网购需求<sup>[15]</sup>。



Zhao Y 等 (2020)

探讨了大数据平台对 B2C 电子商务产品销售和物流配送的优化模型,以期提出大数据下 B2C 电子商务物流配送的创新优化策略。对大数据技术在 B2C 电子商务物流业务管理中的应用进行了详细的研究。这些发现实现了大数据下 B2C 电子商务的最优配送,降低了 B2C 电子商务物流配送成本,提高了 B2C 电子商务物流配送效率。此外,研究 B2C 电子商务物流配送竞争力的提升<sup>[16]</sup>。

#### 1.4.3 文献评述

通过对国内外电商物流配送质量领域研究成果的梳理,我们发现,尽管在仓储,包装,配送时效,物流服务,自动化技术等方面取得了一定的成果,但仍存在许多问题和挑战。比如不能很好的平衡成本与配送质量之间的关系,物流信息不透明,人工分拣不准确,乡村配送不容易,包装损坏难以避免等,为了推动我国电商物流配送质量领域的发展,我们需要从以下几个方面着手:一是加强对物流配送的研究,尽可能提高效率完善信息系统,让客户实时了解物流信息,提升包装既要保证完整也要避免过度浪费也要注意成本;二是借鉴国外先进的研究方法和技术,提高我国电商物流配送领域的研究水平;三是加强跨学科合作,促进电商物流配送与其他领域的交叉融合比如大数据;四是加大对电商物流配送领域的投入,为研究人员提供良好的研究环境和条件。

## 第二章 米多奇食品有限公司物流配送现状

### 2.1 公司概况

#### 2.1.1 米多奇食品有限公司的发展历程

米多奇食品有限公司自成立以来，经历了多个发展阶段，每个阶段都对公司的物流配送体系产生了重要影响。在初创时期，公司主要依靠本地市场进行销售，物流配送相对简单，主要面临的是如何确保产品在最短时间内送达消费者手中。

随着公司规模扩大和产品线的丰富，米多奇开始向区域市场拓展，这一时期，物流配送开始面临新的挑战，如跨区域运输的效率问题、不同地区客户需求的差异性等。为了应对这些挑战，公司逐步建立起较为完善的物流网络，包括与多家物流公司的合作以及自建的物流配送中心。

进入快速发展期，米多奇食品有限公司开始实施全国乃至全球的市场拓展战略。这一时期，物流配送的重要性愈发凸显，公司开始投入大量资源进行物流系统的升级改造，包括引入先进的物流管理系统、优化供应链管理、建立自动化的仓储和配送中心等。此外，公司还积极探索绿色物流和智能物流的发展路径，以提高物流配送的环保性和智能化水平。

在最新的发展阶段，米多奇食品有限公司积极响应国家政策，加强与“一带一路”沿线国家的合作，拓展国际市场。物流配送不仅要满足国内市场需求，还要适应国际市场的高标准和多样化需求。为此，公司加强了与国际物流服务商的合作，提升了跨境物流配送的能力，确保产品能够安全、高效地送达全球各地的消费者手中。

米多奇食品有限公司的发展历程中，物流配送体系不断优化升级，以适应公司业务发展的需要和市场环境的变化。物流配送作为连接生产和销售的重要环节，对公司的整体竞争力和市场地位起到了关键作用。通过对公司发展历程的回顾，可以为后续的物流配送质量提升研究提供宝贵的经验和启示。

#### 2.1.2 公司规模与业务范围

河南米多奇食品有限公司自2000年7月创立以来，已经发展成为一家集研发、生产、销售于一体的规模化食品企业。公司始终坚持以“发展民族食品工业”为己任，推动三化发展，即农业产业化、农村现代化和农民增收。

#### 河南米多奇食品有限公司主要数据概览

项目	数据	说明
员工人数	5000 余人	体现了公司的规模和人力资源投入。
占地面积	40 万平方米	显示了公司的空间规模和生产能力。
自动化生产线	30 多条	反映了公司对现代化生产技术的采用和生产自动化的水平。
年生产能力	20 万吨	凸显了公司在食品生产领域的强大实力。
主要产品	馍片、米饼等	多样化的产品线，满足不同消费者的需求。
市场覆盖	国内外市场	产品不仅在国内市场有销售，在国际市场上也有一定的影响力。
企业荣誉	多项国家级荣誉	证明了公司在行业内的领先地位和对社会责任的积极履行。

数据来源：根据腾讯网，多奇食品有限公司官网整理

公司主要生产烤香馍片、馍丁、米饼、蛋糕、石头饼等系列食品，这些产品不仅覆盖了休闲食品的多个细分市场，也满足了不同消费者的需求。产品畅销全国，并出口到韩国、东南亚等国际市场，显示了公司在国内外市场的影响力和竞争力。同时公司获得了“国家绿色工厂”、“农业产业化国家重点龙头企业”、“2021 中国农业企业 500 强”等多项荣誉，这些荣誉证明了公司在行业内的领先地位和对社会责任的积极履行。公司在发展的同时，积极履行企业公民的社会责任，带动了区域种植、包装、物流、运输等相关产业的发展，并提供了大量的就业机会。深入实施精准扶贫，积极参与帮扶救助、公益事业及光彩事业，近年来捐赠款物达 1200 多万元，赢得了社会各界的广泛赞誉和良好口碑。

河南米多奇食品有限公司通过不断扩大规模和拓展业务范围，已经成为食品行业中的佼佼者。公司不仅在产品创新和市场拓展上取得了显著成就，而且在社会责任和公益事业上也做出了积极贡献，展现了企业的良好形象和社会价值。

## 2.2 物流配送系统概述

### 2.2.1 物流配送网络结构

河南米多奇食品有限公司的物流配送网络结构是其供应链管理中至关重要的一环，它直接关系到产品的配送效率和客户满意度。

河南米多奇食品有限公司物流配送网络结构表

组成部分	描述	作用
中心仓库	存储大量产品，进行统一调配。	作为物流配送的核心，确保产品供应的稳定性。
配送中心	分布在全国各地，负责将产品分发到零售商和终端客户。	保证覆盖范围内的客户能够及时收到产品。
物流合作伙伴	执行具体的运输任务，包括长途运输、城市配送等。	提高物流效率，降低成本，增强配送能力。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/087135025130006131>