



湖南石油化工职业技术学院

Hunan Petrochemical Vocational Technology College

## 学生毕业设计成果

设计题目： 耒阳市烟草公司配送作业方案优化设计

---

专业名称： 物流管理

---

班级名称： 物流 3171

---

学生姓名： 杨卫国

---

指导教师： 钟洁

---

责任领导： 何飞红

---

二零二零年五月

## 学生毕业设计成果真实性承诺书

本人郑重承诺：我所递交的毕业设计材料，是本人在指导老师的指导下独立进行完成的；除文中已经注明引用的内容外，不存在有作品（产品）剽窃和抄袭他人成果的行为。对本设计的共同完成人所做出的贡献，在对应位置已以明确方式标明。若被查出有抄袭或剽窃行为，或由此所引起的法律责任，本人愿意承担一切后果。

学生（确认签字）：杨卫国

签字日期：2020.4.26

## 指导教师关于学生毕业设计成果真实性审核承诺书

本人郑重承诺：已对该生递交的毕业设计材料中所涉及的内容进行了仔细严格的审核，其成果是本人在的指导下独立进行完成的；对他人成果的引用和共同完成人所做出的贡献在对应位置已以明确方式标明。不存在有作品（产品）剽窃和抄袭他人成果的行为。若查出该生所递交的材料有学术不端的行为，或由此所引起的法律责任，本人愿意承担一切责任。

指导教师（确认签字）：钟洁

签字日期：2020.4.28

# 目录

一、成果简介 .....	3
二、设计思路 .....	3
三、设计过程 .....	3
(一) 耒阳市烟草公司物流配送存在的问题 .....	3
1. 货物包装变形, 不同程度损坏 .....	4
2. 配送路线呆板, 车辆利用率低 .....	4
3. 空间布局欠妥, 城乡分布不均 .....	5
4. 送货时间延迟, 客户满意率低 .....	5
5. 配送时间紧张, 缺乏良好沟通 .....	5
(二) 耒阳市烟草公司物流配送优化对策 .....	5
步骤一: 改进装货技术, 安装缓冲设备 .....	5
步骤二: 采用网络订货系统, 建立网络双向平台 .....	6
步骤三: 扩大配送中心, 优化网络布局 .....	6
步骤四: 利用信息技术, 提高配送效率和降低成本 .....	6
步骤五: 强化服务意识, 提升服务水平 .....	8
四、成果特点 .....	8
五、收获与体会 .....	9
参考文献 .....	10

# 耒阳市烟草公司配送作业方案优化设计

## 一、成果简介

本设计方案针对耒阳市烟厂物流配送存在的一系列问题，提出相应的解决方案。如：货物包装变形，不同程度损坏、配送路线呆板，车辆利用率低、空间布局欠妥，城乡分布不平衡、导致送货时间延迟，客户满意率低以及配送时间紧张，缺乏良好沟通等问题。对此现象提出改进装货技术，安装缓冲设备、采用网络平台，扩大配送中心，优化网络布局建立双向订单、利用信息技术，提高管理效率、加强工作人员积极性以及强化服务意识，提升服务水平等优化对策。

## 二、设计思路

通过网上查资料阅文献，搜集到现实有的与这一特定研究领域以及有关信息，再结合自身所学的物流管理专业知识，对耒阳市烟厂公司进行实地考察。从而发现耒阳市烟厂公司配送方面中存在的一些问题，如：包装变形或损坏、配送车利用率低、配送过程不完善、网络信息不完善、送货时间延迟以及缺乏高质量服务意识等。针对以上弊端，特撰写以下设计方案。

## 三、设计过程

### （一）耒阳市烟草公司物流配送存在的问题

耒阳市烟草公司办公室地址位于湖南交通枢纽-重要工业城市衡阳，于 1989 年 05 月 06 日在衡阳工商局注册成立，注册资金为 126（万元），现在公司发展的 30 年里有这良好的技术支持、健全的售后服务、始终一直为客户提供最好的产品。公司主要经营出售产品：烤烟、进口卷烟、雪茄烟、卷烟等。

为了更好了解耒阳市烟草公司的物流配送发展状况，特采用了以下两种方法对其

进行调查：①抽取五代表现的周边镇区（蔡伦镇、三乡镇、烟洲镇、白沙镇和哲桥镇）的 300 个客户进行走访调查；②和大货车一起随行调查。在未阳市烟草公司物流配送过程中实时实地发现以下问题：

### 1. 货物包装变形，不同程度损坏

在调查中发现有 50% 的客户反映前台工作人员，多个货物包装存在变形或损坏等情形。出现此类情况大都是因工作人员出库时用力过度而造成的。烟草产品都是独立打包的，之前采用的是硬纸箱包装，现在采用的是热缩膜包装，在减少误差方面发挥了显著效果，但是热缩膜的紧密度稍有点差，在送货过程中容易发生碰撞挤压等情况，再加上货物装车时工作人员疏忽，从而会造成货物包装变形和损坏。

### 2. 配送路线呆板，车辆利用率低

在调查中发现，卷烟配送车辆利用率过低。未阳烟草物流公司有 9 台车辆用于配送，现有 1200 名网上客户，旺季时一天可出售 900 多件，淡季时一天也可出售 400 多件，出货量较大，但配送路线过于呆板，不懂得灵活变通，导致车辆配载率过低，合理的配送路线应该达到以下目的（见图 1）。

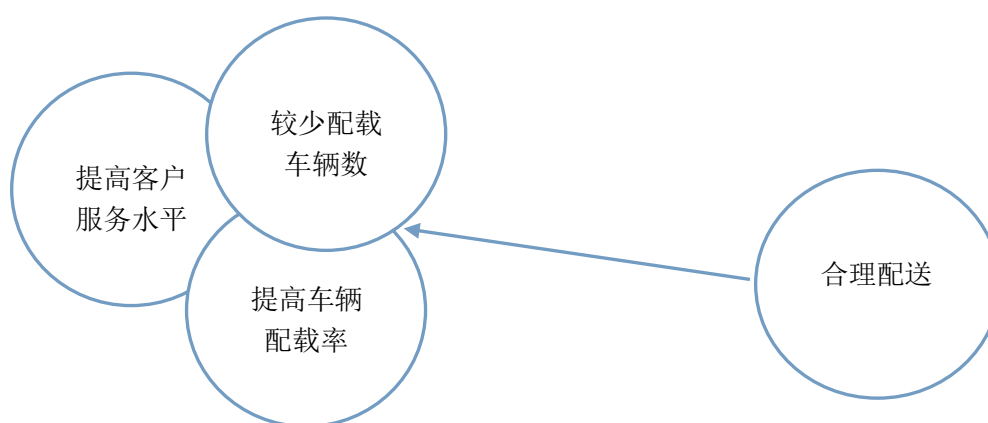


图 1 配送优化图

### 3. 空间布局欠妥，城乡分布不均

现有烟草销售网络，耒阳市人口有 50 万左右，拥有烟草专卖零售许可证的零售商户大概有 2400 家左右，市区内占比 74%，350 个自然村只有 84 个村进入卷烟销售网络，乡镇占比 26%。销售网点布局不合理，农村和城市分布不平衡，造成出现的问题也多，使得卷烟物流配送体系不能平稳、均衡运行。

### 4. 送货时间延迟，客户满意率低

统计客户在网上留言和投诉电话记录，有 30%左右的客户反映送货时间延迟。耒阳烟草公司是由企业中心组织进行按订分拣，分拣都是按户自动分拣进行包装在加封标签，并写上客户名称、送货数量和品种，只要一个环节出现问题，都有可能导致货物延迟。另外，货物装车 and 出车延误也会影响货物流速。

### 5. 配送时间紧张，缺乏良好沟通

货物配送人员时间紧任务重，想要快速完成配送任务，没有过多的时间与客户进行交流，往往容易会对客户造成不好的印象。由于缺乏沟通，有时客户出现疑问却得不到有效及时的解答，这就极大的影响了客户的满意度，从而片面的看待产品，甚至上升到对企业的信任危机。在调查中发现有 80%的客户不知道公司的咨询电话，还有 7%的客户拨打过电话，但问题却没有得到很好的解决。长此以往，势必会导致企业的客户量减少，甚至企业口碑。

## （二）耒阳市烟草公司物流配送优化对策

### 步骤一：改进装货技术，安装缓冲设备

在货物包装时，对现场进行管理，加强对工作人员的监控，在包装时对每一位员工要求到位，不可有遗漏，包装时出现问题不可装车，降低包装的损坏。在货物装车时，对车辆内部进行处理，可在车内安装缓冲设备，更好的解决货物车内挤压、损坏

等问题，降低烟草的损害。

## **步骤二：采用网络订货系统，建立网络双向平台**

使用网络平台，能够更好的完成客户的订单分类。开通语音、短信、微信、APP网上订货平台，实现线上下单。

订单按一周进行线上生成流程，在物流信息系统上方便快捷作业：

第一，对每一位网络客户，每一个营业网点所服务都是有限的，在地理范围内的大部分全体客户一般在收入，较好得方面都是有略有相同之处，所以了解现有的客户，我们要了解他们的习惯，喜欢抽什么烟，实现完好分流。对于这些大型的社区可以多建立几个自助服务区。此外，对于部分中心城区，可以考虑烟草活动，可以提高产品的出销售。

第二，按区域分清楚、规划好在哪些业务合适渠道和网络点去大型推广。

第三，对现有的每一个网点进行优化和成本计算，可以更好的提供查询、咨询服务而收益较低的网点重新布局。

## **步骤三：扩大配送中心，优化网络布局**

对耒阳市烟草公司物流配送路线网络点布局优化，有以下三点建议：第一，要和该区地方经济相等，在网络上我们要考虑经济相关因素。第二，市场客户要和货相匹配，在现有市场条件下，人就是市场资源。所以，合理布局是重中之重。第三，按照行政区划，合理规定布局，按照经济来布局。将低层单位改造为营销市场，主要让他们做市场营销和定单收集等工作，然后按较大的区域范围统一进行合理布局，对物流、资金、信息可以适当的地进行分离，完成合理布局后在是配送中心统一负责卷烟配送工作，最终实现成为物流配送的大规模化经营。

## **步骤四：利用信息技术，提高配送效率和降低成本**

利用现有信息技术现代信息化更好的管理，使所有的目标客户直观展示。销售网

络点上、所有的基本资料和电子图进行相互关联，以达到更为方便、直观、灵活和准确的看图管点，实现客户在线即可全程监控配送车物流状态的目标，提高管理效率，增强工作人员的积极性。在所有的网络管理中起着目标指向、检查过程、信息反馈、调控和指向的作用，要保证所有系统的协调运行才能提高时间效率，关键在于是对物流活动和各环节有较为准确的预见，根据预见定制完好的工作计划，可以更好的提高时间效率（见图 3、图 4）。

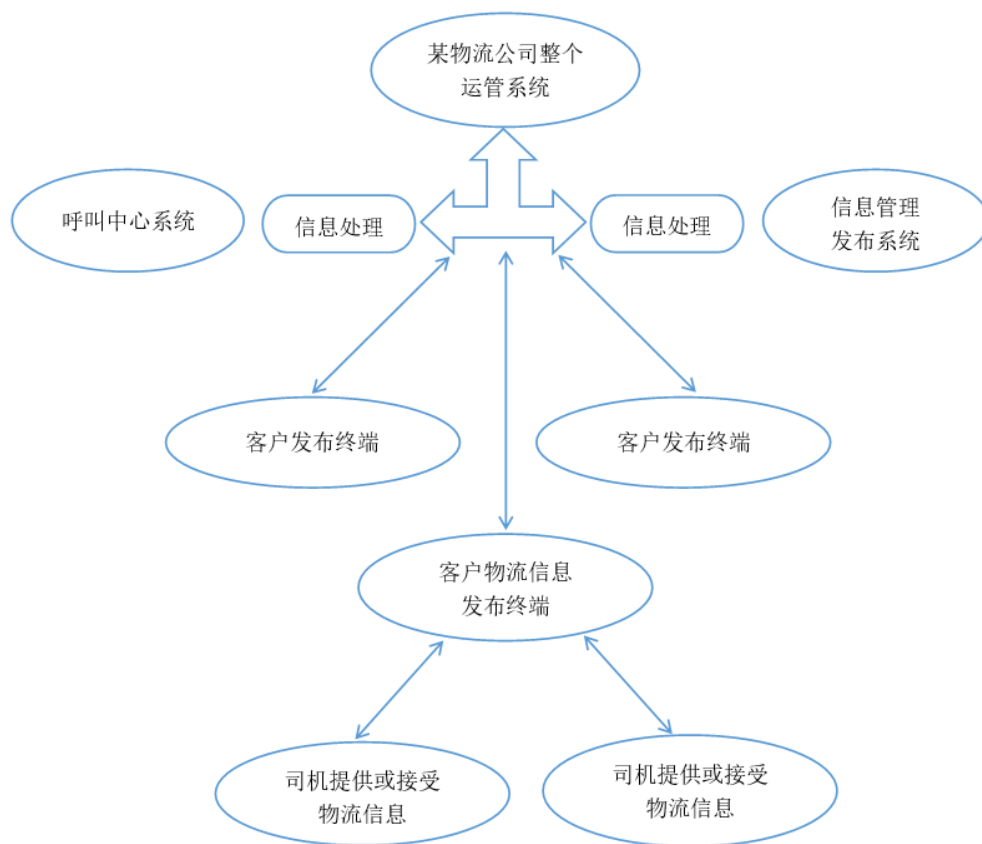


图 3 运管系统图



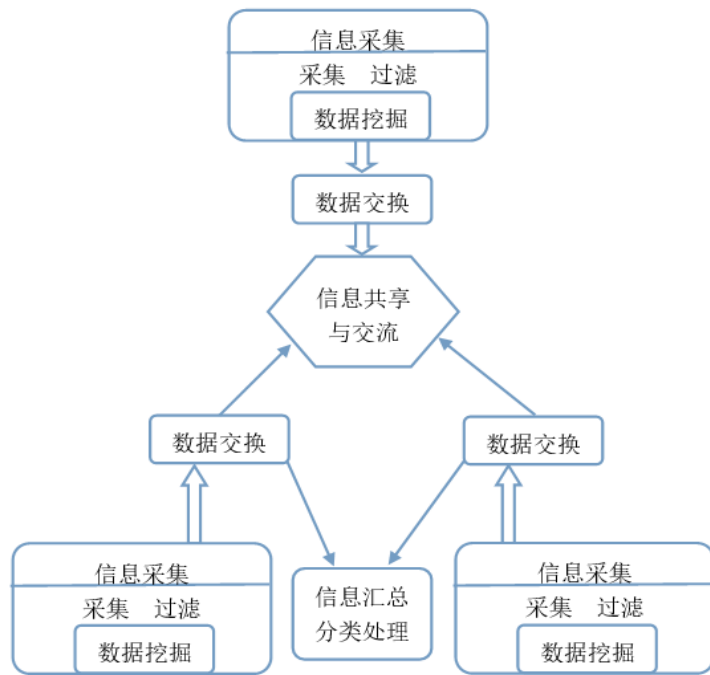


图4 信息采集-处理图

#### 步骤五：强化服务意识，提升服务水平

创建沟通平台，加强对所有工作人员的技能培训和沟通，促使员工和客户积极沟通，倾听客户的想法和意见，提高每一位工作人员的服务意识，我们还要注重每一位员工的素质和日常生活，每一位员工的素质都会导致服务的差异，这就要求经理招聘关了。我们还要强化所有的员的服务意识，完善所有的服务机制，实现服务最大化，提高营管理水平，实现利益最大化。为群众服务、基层服务、为网点服务就是一个核心。服务也是讲方法的，细节决定成败我们还要求每一位员做事要的细心、恒心、耐心，有了这此我们才可以更好的把事情做好。此外我们还要加每一位员工的素质教育和培训，从文明服务、道德、知识，采用多样方式来培训，使员工在学中提高素质和服务水平，树立好的榜样，要求每一位工作人员，刻苦学习，从而可以更好的提高工作人员的服务意识，更好的提高服务水平。设立意见箱，积极处理客户意见和售后问题，尽可能地降低客户的不满，提升服务水平。

#### 四、成果特点

在本文分析问题的基础上，提出了配送中合理化布局，建立配送中心，利用现有

的现代信息技术、更好的提高管理效率，创建沟通平台改进服务，处理包装损坏和双向平台，此方案是可行的，他能使耒阳烟草公司提高其服务质量和配送效率。

## 五、收获与体会

接触并学习物流管理这个专业已有三年的时间，从刚开始的一片空白到逐步了解，让我懂得了物流管理并不只是单纯的配送，它的知识面太多太广，使我真正理解并吸收课堂中所学到的知识，为将来走上工作岗位打下良好基础。现在，我即将步入社会这个更深层次的学校，不管前路如何艰辛，我一定会努力奋进！

每个人都在自己的亲身经历中不断犯错，进而不断地成长。而我呢，在这已然成为回忆的二年半时间里，也真实地经历过了点点滴滴。在这期间积累的一砖一瓦中，除了很直接的获得了专业知识、提高了专业技能外，更多的是从项目实践中得到的足以让我们受益终生的其他信息，在此、我很感谢我的指导老师，这篇优化方案的完成离不开您的教导，您博学的见识、严谨的态度都让我受益匪浅。思路设计、框架结构设计，引申的文献，都贯穿着您的辛勤付出，特此向您表达崇高的敬意！同时也感谢生命旅程中的各位，谢谢你们的引领和关注。

## 参考文献

- [1]周晓萌. 卷烟生产中原辅料配送优化研究[D]. 北京邮电大学,2018.
- [2]潘科. 烟草物流配送关键节点识别及流程优化研究[D]. 郑州大学,2018.
- [3]石静,张皓琨. 配送中心直配半径的研究[J]. 起重运输机械,2018(03):109-113+157.
- [4]郑寒峰. 温州烟草以创新的物流系统提升客户服务[J]. 物流技术与应用,2018,23(05):102-104+106-107.
- [5]章惠民. 烟草商业系统物流线路优化研究与应用[J]. 中国烟草学报,2018,24(03):100-105.
- [6]王欢欢. 低成本卷烟物流配送网络的研究[J]. 物流技术与应用,2018,23(07):121-126.
- [7]柳捷. 卷烟物流配送中心的评价指标[J]. 物流技术与应用,2018,23(08):105-106+108.
- [8]陈影,孙虎. 基于 Flexsim 的烟草物流配送中心规划仿真[J]. 物流技术,2018,37(07):105-110.
- [9]李军. 移动互联网时代的烟草商业企业政务商务服务研究[J]. 中国市场,2018(30):81-82.
- [10]郭军,李俊,杨晶晶. 烟草行业物流线路的优化措施[J]. 计算机产品与流通,2018(07):269+271.
- [11]李莹. 烟草行业物流配送中心非法人实体化运作路径分析[J]. 全国流通经济,2018(28):31-32.
- [12]河南省局(公司) 张国华. 借助信息化手段开展配送线路优化[N]. 东方烟草报,2018-03-03(003).