

文本复制检测报告单 (全文标明引文)

№: ADBD2020R_2020081117082420200817162339101973293635

检测时间: 2020-08-17 16:23:39

检测文献: 杨卫国_201703110106_耒阳市烟草公司配送作业方案优化设计

作者: 杨卫国

检测范围: 中国学术期刊网络出版总库

中国博士学位论文全文数据库/中国优秀硕士学位论文全文数据库

中国重要会议论文全文数据库

中国重要报纸全文数据库

中国专利全文数据库

图书资源

优先出版文献库

高职高专院校联合比对库

互联网资源 (包含贴吧等论坛资源)

英文数据库 (涵盖期刊、博硕、会议的英文数据以及德国Springer、英国Taylor&Francis 期刊数据库等)

港澳台学术文献库

互联网文档资源

源代码库

CNKI大成编客-原创作品库

个人比对库

时间范围: 1900-01-01至2020-08-17

检测结果

去除本人已发表文献复制比: 14.2%

跨语言检测结果: 0%

引 去除引用文献复制比: 14.2%

总 总文字复制比: 14.2%

单 单篇最大文字复制比: 5.5% (怀化烟草卷烟物流配送体系优化研究)

重复字数: [520]

总字数: [3673]

单篇最大重复字数: [201]

总段落数: [1]

前部重合字数: [36]

疑似段落最大重合字数: [520]

疑似段落数: [1]

后部重合字数: [484]

疑似段落最小重合字数: [520]

指 标: 疑似剽窃观点 疑似剽窃文字表述 疑似自我剽窃 疑似整体剽窃 过度引用

表 格: 0

公 式: 没有公式

疑似文字的图片: 0

脚注与尾注: 0



(注释: 无问题部分 文字复制部分 引用部分)

1. 杨卫国_201703110106_耒阳市烟草公司配送作业方案优化设计

总字数: 3673

相似文献列表

去除本人已发表文献复制比: 14.2% (520)

文字复制比: 14.2% (520)

疑似剽窃观点: (0)

序号	文献标题	复制比 (字数)	是否引证
1	怀化烟草卷烟物流配送体系优化研究 朱家臣(导师:王咏梅) - 《中南大学硕士论文》 - 2009-11-01	5.5% (201)	否
2	怀化烟草公司物流配送浅析 王咏梅;朱家臣; - 《中外企业家》 - 2009-07-10	5.2% (191)	否
3	浅谈药品的营销策略 周勇 - 《高职高专院校联合比对库》 - 2018-01-08	3.3% (122)	否
4	20120340209_李栋_化工与能源学院_不同催化剂对甲酸盐燃料电池的影响(1) 李栋 - 《大学生论文联合比对库》 - 2016-06-01	3.3% (122)	否
5	XDC2017054+甘宗林 - 《大学生论文联合比对库》 - 2018-12-07	3.3% (122)	否
6	工作收获和体会_心得体会 - 《网络 (http://www.gudianwen) 》 - 2016	3.3% (122)	否

7	工作收获和体会_心得体会 - 《网络 (http://www.gudianwen) 》- 2016	3.3% (122) 是否引证: 否
8	曲靖烟草公司配送优化方案设计 陶雪苹 - 《高职高专院校联合比对库》- 2017-05-15	2.5% (93) 是否引证: 否
9	国际贸易实务模拟实验课教学改革的思考 原玲玲; - 《实验室研究与探索》- 2011-04-15	0.9% (33) 是否引证: 否

原文内容

耒阳市烟草公司配送作业方案优化设计何飞红钟洁杨卫国物流3171物流管理责任领导: 指导教师: 学生姓名: 班级名称: 专业名称: 设计题目: 二零二零年五月学生毕业设计成果

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。在耒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。耒阳烟草物流公司有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)。

较少配载车辆数

提高客户服务水平

提高车辆配载率

合理配送

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，都有可能致货物延迟。另外，货物装车 and 出车延误也会影响物流速度。

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、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、信息可以适当的进行分离，完成合理布局后是在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、调空和指向的作用，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).

指 标

疑似剽窃文字表述

1. 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
2. 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，
3. 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
4. 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，

说明：1. 总文字复制比：被检测论文总重合字数在总字数中所占的比例

2. 去除引用文献复制比：去除系统识别为引用的文献后，计算出来的重合字数在总字数中所占的比例

3. 去除本人已发表文献复制比：去除作者本人已发表文献后，计算出来的重合字数在总字数中所占的比例

4. 单篇最大文字复制比：被检测文献与所有相似文献比对后，重合字数占总字数的比例最大的那一篇文献的文字复制比

5. 指标是由系统根据《学术论文不端行为的界定标准》自动生成的

6. 红色文字表示文字复制部分；绿色文字表示引用部分；棕灰色文字表示作者本人已发表文献部分

7. 本报告单仅对您所选择比对资源范围内检测结果负责



✉ amlc@cnki.net

🌐 <http://check.cnki.net/>

👤 <http://e.weibo.com/u/3194559873/>