

吉林省电子商务服务业发展策略研究*

潘际帆¹ 高鑫² 姜博³

(1. 吉林建筑科技学院, 吉林 长春 130000;

2. 长春建佳勘测规划设计有限公司, 吉林 长春 130000;

3. 通榆县职业技术学校, 吉林 通榆 137200)

摘要: 本文分析了制约吉林省电子商务服务业发展的影响因素, 即吉林省专业性物流人才缺乏、吉林省电子商务物流服务滞后、吉林省电子商务市场规模与电子商务服务业发展互相制约、吉林省电子商务企业运营缺乏监督、吉林省电子商务服务业发展缺少创新等问题造成电商服务业的发展相互制约。加大对电子商务服务业的投入和支持, 为其发展提供更好的环境和条件, 同时注重人才培养和创新能力的提升, 才能推动吉林省电子商务服务业持续健康发展, 更大程度发挥电子商务服务业的作用。

关键词: 吉林省 电子商务服务业 策略

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.24.49

一、引言

随着互联网技术的不断发展和普及, 电子商务服务业已经成为吉林省经济发展的重要引擎之一。随之而来的是市场竞争日益激烈、消费者权益得不到充分保障、电商企业运营缺乏监督等问题^[1]。因此, 如何改善吉林省电子商务服务业的市场环境、提升服务质量和效率、保护消费者权益以及推动电商服务业的创新等问题, 已成为当前吉林省电子商务服务业发展亟待解决的难题。本文从多个方面提出针对吉林省电子商务服务业发展瓶颈的解决方案, 为吉林省电子商务服务业的发展提供有益的建议和思路。

二、吉林省电子商务服务业的现状及其重要性

近年来, 吉林省电子商务服务业取得了显著的发展。电子商务市场规模逐年扩大, 越来越多的企业和个人涉足电子商务领域。吉林省电子商务服务业已经涵盖了众多类型, 包括网上购物平台、在线支付、跨境电子商务、物流配送等, 形成了较为完善的产业链。与其他地区相比, 吉林省电子商务服务业仍有待加强^[2]。随着互联网技术的普及和发展, 吉林省电子商务市场规模不断扩大, 线上交易额呈现逐年上升的趋势。消费者越来越依赖于电子商务平台, 以满足购物、生活服务需求。这表明, 吉林省电子商务服务业具有巨大的市场潜力和发展空间。吉林省电子商务服务业在发展过程中, 逐步实现产业结构的优化。从

初期的以C2C为主的网上购物市场, 逐渐演变为以B2C、B2B为主的多元化市场格局^[3]。此外, 新型业态不断涌现, 如跨境电子商务、社交电商、直播带货等, 为吉林省电子商务服务业的发展带来新的机遇。电子商务服务业在吉林省的经济社会发展中具有重要意义。电子商务服务业的发展有助于提高吉林省的产业竞争力。通过拓展市场、优化产业结构、降低交易成本等, 电子商务服务业能够为吉林省经济发展提供强大的支撑。电子商务服务业能够促进就业。随着电子商务市场的扩大, 相关企业的数量不断增加, 为吉林省创造了大量的就业岗位^[4]。

三、制约吉林省电子商务服务业发展的影响因素

(一) 专业物流人才缺乏

专业物流人才的缺乏已成为制约电子行业进一步发展的瓶颈, 物流人才的教育培训体系不完善, 尽管越来越多的高校开设了物流专业课程, 但其教育资源、师资力量及实践教学环节仍然不足, 导致物流专业毕业生无法满足市场需求^[5]。物流行业对于专业人才的需求迅速增长, 在互联网、大数据、人工智能等技术的驱动下, 物流行业正向智能化、绿色化方向发展, 对物流人才的要求也在不断提高。现有的物流人才队伍难以满足这些新的需求。同时, 相较于其他热门行业, 物流行业的薪资待遇及发展前景相对较差, 很难吸引优秀人才加入。此外, 物流工作环境恶

* 本文系吉林省电子商务学会“十四五”规划研究课题: 电商驱动下的吉林省“产居共生”模式生态系统构建研究(编号: 2022JLDS052)。

劣、工作强度大等问题也使得人才流失严重。企业对物流人才的培养投入不足。一些企业认为物流是辅助性工作，缺乏对物流人才的培养及相应的激励机制。

（二）电子商务物流服务滞后

仓储物流中心、快递分拨中心等设施匮乏，不仅影响到物流的运行效率，还限制了电子商务的健康发展。农村地区，物流配送服务受限，电商物流服务的满足度较低。由于物流从业人员的技能水平较低、管理经验不足，导致吉林省的电子商务物流服务质量难以保障。快递配送时效、货物损坏率等方面的问题频发，严重影响了消费者的购物体验。吉林省电子商务物流服务尚未形成统一的行业标准，各企业在运营过程中存在诸多不规范之处，这导致电子商务物流服务质量良莠不齐，给消费者带来诸多不便。

（三）电子商务市场规模与电子商务服务业发展互相制约

1. 市场规模对服务业发展的影响

市场规模在很大程度上影响了服务业，尤其是电子商务服务业的发展。吉林省电子商务市场规模相对较小，这对于该地区的服务业发展产生了多方面的影响。较小的市场规模导致电子商务服务业的投资回报率较低。这使得资金和人才更倾向于投入其他地区的电子商务市场，进一步抑制了吉林省电子商务服务业的发展。随着资金和人才的流失，吉林省的服务业竞争力将逐渐减弱，影响整个行业的健康成长。较小的市场规模限制了电子商务企业的规模效应。规模效应是指企业在一定规模下，通过降低成本、提高生产效率和市场份额等途径实现经济效益的最大化。然而，在较小的市场环境下，企业难以实现规模效应，使得服务业发展受到一定程度的影响。这不仅影响了吉林省电子商务企业的盈利能力，还可能抑制创新和发展动力，较小的市场规模还可能导致市场饱和。在有限的市场空间内，企业面临激烈的竞争，容易导致同质化竞争和价格战，这将进一步降低吉林省电子商务服务业的整体利润水平，影响行业的可持续发展。

2. 服务业发展对市场规模的影响

服务业发展对市场规模的影响是显著的，特别是在电子商务领域。对于吉林省来说，电子商务服务业的发展滞后会对其市场规模产生负面影响。电子商务不仅包括在线购物平台，还涵盖了物流、支付、技术支持等多个方面的服务。这些服务的不完善将直接影响吉林省电子商务市场的健康发展。

物流服务的完善会导致消费者在购物过程中遇到种种问题，如配送延误、货物损坏等。这些问题会降低消费

者的购物体验，进而减弱消费者对电子商务平台的信任度。此外，支付服务的不完善也可能导致用户在进行线上交易时遭遇诸如支付失败、资金安全等问题，从而影响消费者的购买意愿。

技术支持服务的完善会导致电子商务平台在面对技术难题时无法及时解决，影响平台的运营效率和稳定性。例如，服务器故障、数据安全、系统升级等问题可能会导致平台无法正常运行，从而影响消费者的购物体验。

服务业发展滞后还可能导致电子商务市场竞争力下降。在全球化的市场环境下，电子商务平台需要不断创新和优化服务，以满足消费者日益增长的需求。吉林省电子商务服务业的发展滞后可能使其在与其他地区竞争时处于劣势，从而影响市场份额的扩张。

（四）电子商务服务业发展缺少创新

吉林省电子商务服务业需要不断关注市场需求，开发具有新颖性和特色的电商产品，以满足消费者多元化、个性化的需求，提升企业竞争力。同时，还应不断加强产品创新，提高产品质量和品牌价值。

四、吉林省电子商务服务业的发展策略

（一）改善吉林省企业基础环境

相关部门应加大投入，优化吉林省的交通、通信、能源等基础设施，提高其覆盖范围和服务质量。鼓励企业参与基础设施建设，以公私合营等形式共同推进，缩小城乡差距，提高物流、信息等基础设施的使用效率。吉林省应完善人才培养体系，与高校、职业培训机构合作，培养具备专业技能和创新精神的人才。此外，相关部门应引导企业加大对人才的培养和引进力度，建立优秀人才激励机制，提高企业整体人才素质。相关部门应简化企业设立、注销等手续，降低企业的行政成本，使企业能够更快速地进入市场。加强知识产权保护，为企业创新发展提供法律保障。鼓励企业进行技术改造和研发投入，引导产业向高附加值、高技术含量方向发展。通过产学研合作，推动产业技术创新，提高企业的竞争力。

（二）提高吉林省电子商务物流服务质量

在物流配送过程中，需要确保送货时间和质量，同时最大限度地提高配送效率。这可以通过优化物流配送路线、提高仓储管理水平、提升物流设施设备水平等方式实现。电子商务物流的关键在于信息的传递和管理，通过建立物流信息化平台，实现货物信息的实时更新和跟踪，可以提高物流服务的透明度和可靠性，增强消费者的信任感。物流服务质量包括客户服务、售后服务等多个方面，可以通过培训物流从业人员，加强服务意识、专业技能、

服务态度等方面的建设,提高物流服务质量,提高客户满意度。

(三) 改善吉林省电子商务服务市场规模与产业生态环境

第一,加大市场营销力度,提高市场知名度和品牌价值,推动电商产业与实体经济的深度融合,促进电商产业的发展。

第二,建立完善的信用评价机制,加强对电商企业的监管,引导企业规范经营。提升服务质量,加强售后服务和客户体验,提高客户满意度,吸引更多的客户和用户。

第三,相关部门和企业也需要在产业扶持、人才培养等方面加大投入和支持,为电商产业发展创造更加良好的条件。加强市场监管和规范市场秩序,制定完善的行业标准和规范,加强对电商企业的全过程监管,保障消费者合法权益。

第四,加强对电商企业的信用监督和约束,树立良好的企业形象和口碑。以不断优化电商服务业的发展环境,提升行业整体水平,为吉林省的经济发展和消费者的福祉做出积极贡献。同时,吉林省电子商务服务企业通过不断提升服务质量和效率,为消费者提供更优质的服务,提高市场的竞争力。

第五,加强对电子商务企业的行业规范和道德要求的宣传和教育,引导企业自觉遵守相关法律法规,树立诚信经营的理念。要增强消费者对自身权益的保护意识,提高消费者的知识水平,让消费者了解自己的权益和维权方式,增强自我保护意识;还要加强媒体宣传和社会教育,营造公正、诚信、和谐的消费环境,引导消费者树立正确的消费观念和消费理念。提高消费者的维权意识,减少不良企业的存在,维护市场秩序和消费者权益。

(五) 打造产业集群,提高吉林省电子商务服务业发展创新力

吉林省电子商务服务业在市场规模、业态多样性、技术水平等方面仍有较大的提升空间,应推广产业集群化,打造电子商务服务业产业集群。产业集群可以实现电子商务服务业内部企业之间的联系和协作,促进产业链上下游企业之间的合作与协调,实现资源的共享和优化配置。可以加强行业内企业之间的联系和协作,促进技术创新和知识共享,提高电子商务服务业发展的创新力。加强产业链协同,实现资源优化配置。为了推动吉林省电子商务服务业的健康发展,可以建立电子商务服务业产业链,打通产品设计、研发、生产、销售、物流、售后服务等环节,实现各环节协同、共赢,提高整个产业链的效率。应该建立创新基地,提高技术

创新水平,不断提升企业的竞争力和服务质量。同时,加大对电子商务服务业产业链的支持力度,鼓励企业进行创新和协同合作,推动产业链向智能化、专业化、多元化方向发展,实现产业链内企业的共同发展。

打造电子商务服务业的创新基地,吸引高新技术企业和高端人才,引进国内外先进的技术和理念,推动技术创新,提高电子商务服务业的核心竞争力。提高服务质量,制定行业标准和规范,规范电子商务服务业的各项业务活动,保障消费者权益,提高服务质量,促进行业健康有序发展。电子商务服务业的发展已经由单一的线上服务向线上和线下的融合服务方向发展。吉林省电子商务服务业可以借鉴国内外先进的电商服务模式,推出具有差异化的服务方案,不断提升服务质量和效率,以满足不同客户的需求。提供优惠的税收政策和金融支持,可以为电子商务服务业企业提供更多的发展机遇和发展空间,进一步提高企业的发展活力。

吉林省电子商务服务业需要关注市场需求,开发具有新颖性和特色的电商产品,以满足消费者多元化、个性化的需求,提升企业竞争力。还应不断加强产品创新,提高产品质量和品牌价值。吉林省电子商务服务业可以借助科技创新的力量,开发新型电商平台、智能物流系统、人工智能客服等应用,提高企业服务水平和效率。

五、结语

吉林省电子商务服务业的发展面临瓶颈,打破瓶颈的可行思路包括改善电子商务服务市场规模和产业生态环境、提高消费者对自身权益的保护意识、加强吉林省电子商务企业运营的监督、增强吉林省电子商务服务业发展的创新能力等。通过多方合作,共同努力解决当前困境,电子商务服务业可以实现健康发展,为吉林省的经济发展和社会进步作出积极贡献。

参考文献

- [1]李楠.吉林省电子商务服务业发展策略研究[J].长春金融高等专科学校学报,2016(06):81-87.
- [2]赵倩倩.义乌电子商务物流服务业发展现状及对策研究[J].上海商业,2022(03):50-52.
- [3]侯红山.基于电子商务现代服务业的人才培养创新模式[J].营销界,2021(13):126-127.
- [4]孙张.电子商务、消费质量与服务业发展的关系辨析[J].商业经济研究,2020(11):104-107.
- [5]张琴,雷洁.“十四五”电子商务对促进区域现代服务业高质量发展关键因素研究[J].南方论刊,2022(01):30-31,71.