

物流园区精细化管理在安全运营与服务优化中的实践与探索

张满意

中外运物流投资控股有限公司，北京 100020

DOI: 10.61369/SSSD.2025070027

摘 要： 随着我国物流产业的飞速发展，园区化建设成为其集成化扩张的重要途径，显著提升了物流产业的运营、管理与服务水平。但在物流园区现代化管理中，目前还面临着组织架构薄弱、员工素养不足、现场管理不规范等现实问题。对此，本文将精细化管理理论引入物流园区管理实践，通过阐述物流园区精细化管理的理论依据与核心内涵，提出物流园区精细化管理在安全运营与服务优化中的实践策略，以此构建“标准—流程—习惯—智能化”的管理范式，为我国物流园区现代化建设与可持续发展提供可靠依据。

关 键 词： 物流园区；精细化管理；安全运营；服务优化

Practice and Exploration of Refined Management in Logistics Parks in Safe Operation and Service Optimization

Zhang Manyi

Sinotrans Logistics Investment Holdings Co., Ltd., Beijing 100020

Abstract： With the rapid development of China's logistics industry, park – based construction has become an important way for its integrated expansion, significantly improving the operation, management and service levels of the logistics industry. However, in the modern management of logistics parks, there are still practical problems such as weak organizational structure, insufficient staff quality, and non – standardized on – site management. In this regard, this paper introduces the refined management theory into the management practice of logistics parks. By expounding the theoretical basis and core connotation of refined management in logistics parks, it puts forward practical strategies for refined management in logistics parks in safe operation and service optimization, so as to construct a management paradigm of "standard – process – habit – intelligence" and provide a reliable basis for the modernization construction and sustainable development of China's logistics parks.

Keywords： logistics parks; refined management; safe operation; service optimization

引言

面对与日俱增的物流需求，我国物流行业正处于高速发展阶段。物流园区不仅具备货物集散、仓储管理、运输中转等多元功能，而且有利于物流产业规模的有序扩张，并不断提升其业务服务水平与复杂度^[1]。但在物流产业快速扩张过程中，物流园区在管理方面暴露出诸多问题，尤其体现在组织架构、人资管理、现场管理等方面，其不仅直接影响园区的安全运营与稳定性，而且还会干扰物流服务质量，不利于我国物流产业的健康发展。对此，物流园区应从精细化管理范式建设入手，通过“规范化—精细化—个性化”的实施路径，不断提升物流园区的安全运营水平与服务质量。

一、物流园区精细化管理的理论依据与核心内涵

（一）理论依据

精细化管理基于现代管理学的科学管理理论，其核心在于将管理活动细分为三个层次，第一层以规范化管理为目标，强调建立系统性的管理制度与实施标准，明确管理的目的、流程、方法、指标^[2]。第二层以精细化为方向，通过分解管理制度，进一步

细化管理活动的具体内容、实施人员、达成标准等要素。第三层以个性化发展为目标，即在规范管理与精细实施的基础上建立特色化、差异化管理方案，针对不同的管理事务、参与人员、工作场景等提出不同的管理策略，以此实现“粗放型”管理向“精细化、标准化”管理的转型目标。

（二）核心内涵

精细化管理建立在责任划分清晰、管理标准明确、动态监督

实施的基础之上，其核心内涵可以从四个层面进行总结。

第一，确保责任落实到位。精细化管理强调将管理职责落实到岗位与个人，必须明确每个职位的履职要求与考核标准，确保岗位对应的工作人员具备承担相应责任的意识和能力^[3]。

第二，坚持过程管理与控制。精细化管理强调严格执行管理标准，确保一次性达成管理目标，因此需要以过程为载体，通过每日的工作检查、问题分析、信息反馈与纠正优化等流程，达成管理目标。

第三，管理目标深化分解。精细化管理需要将宏观目标细化到具体事项之上，并规定相应的实施方案与流程。例如在物流园区精细化管理中，“年度安全零事故”是其宏观目标，通过细化即可将该目标分解为安全意识培训、现场安全管理、运输安全管理等各个层面。

第四，管理工具科学运用。在信息技术支持下，精细化管理还强调依托技术优化管理效率与质量，比如利用大数据建立管理决策辅助机制，依托人工智能开发智慧消防系统等，达到数智化、自动化管理的效果^[4]。

二、物流园区精细化管理在安全运营与服务优化中的实践策略

（一）总体思路：构建“标准—流程—习惯—智能化”体系

在物流园区精细化管理中，其有效落地必须建立在系统化的实施路径之上，即必须从标准建设与流程确定展开，由此达到行为养成目的，并最终通过信息技术赋能实现管理质量的飞跃性提升。对此，物流园区可以构建“标准—流程—习惯—智能化”体系。

第一，建立覆盖安全与服务的标准体系，并且具备全方位、可量化与可执行的基本特征。以物流园区为例，在安全运营标准建设中，应优先将园区分为仓储、装卸、道路、危化品区等不同区域，同时针对不同区域建立对应的安全操作规范、设施设备安全标准、紧急预案等级与响应标准等^[5]。例如在安全操作规范层面，可以细化到人员防护装备穿戴要求、车辆限速标准、货物堆放高度标准、消防通道指标、危险品存储规范等层面。在服务标准建设中，则要坚持具体化、可视化与可测量的设计原则，比如物流车辆的进出场效率指标、货物周转时效、异常物流处理时效、客户服务标准、环境清洁度标准等^[6]。

第二，将管理标准与目标转化为可操作的业务流程。在安全流程设计中，应针对入场安全检查、日常巡检、隐患排查、事故报告与调查、应急演练等进行细化管理，明确每个节点的责任人与工作记录要求。在服务流程设计中，应优化车辆预约、车辆入场、车辆装卸、单据流转、客户投诉、能源管理等各项服务内容，并通过标准化作业程序进行流程固化。

第三，培养标准化与流程化的工作习惯，通过培训、考核与企业文化引导，引导员工形成习惯性的自觉行为。在安全习惯养成中，应定期开展安全教育培训活动，并对员工的安全行为进行观察与纠正，同时建立奖惩机制，营造人人讲安全的文化氛围。

在服务习惯养成中，应着重开展客户导向意识培训活动，并落实首问责任制，细化规范服务的用语与行为指标，从而提升员工的服务意识与协作能力。

第四，依托信息技术建立智能化管理系统，包括自动监控标准执行情况、智能优化管理流程、员工行为数据分析评估等，以此提升管理效率和精度。

（二）关键方法：模块化管理与试点先行

现代物流园区大多存在规模大、业态复杂、主体繁多等特征，因此在精细化管理实施中应当采取模块化管理策略，通过科学分解与局部突破，持续推进管理水平，并确保管理风险可控。

在模块化管理中，物流园区应分别从工作区域与管理内容两个层面进行模块划分。第一，在工作区域模块设计中，可以将其分为仓储区、分拨中心、停车场、综合服务区、危化品专区等区域，进而针对每个区域建立对应的管理标准、流程与实施方案^[7]。例如在停车场区域，需要规范门岗的管理执行标准，包括制定《车辆出入管理制度》，明确准入车辆类型，规范违停处罚规则，优化日常车辆登记流程，要求门岗通过核实车辆信息、登记记录、告知停车要求等流程完成工作，同时还需建立日常监督与考核指标，对门岗工作岗位进行跟踪管理。第二，在管理内容模块设计中，物流园区可以将其分为安全管理、交通管理、能源管理、客户服务管理、设备设施管理、环境卫生管理等^[8]，甚至可以将上述管理要素进一步细分。例如在设备设施管理下可以设置“装修改造管理”模块，其精细化实施仍需按照“标准—流程—习惯—智能化”体系执行。标准建设层面应完善《资管手册》与安全机制，明确装修改造的消防安全要求、作业许可标准、隐患排查要求。流程层面应按照“提交申请→部门审批→现场核查→消防检查→监管记录留存”落实。习惯层面需要安置安全行为规范牌，布置大量安全标语与提示，同时定期开展培训活动，提高工人的安全意识。智能化层面可以安装智慧消防系统、智能摄像头监控系统等。

在试点先行中，物流园区应选取业务类型典型、管理问题突出的1~2个模块进行试点，检验精细化管理模式的实施效果。在该过程中，应坚持“方案验证—经验总结—评估优化—复制推广”的基本思路，首先在试点模块中集中运用精细化管理标准与流程，并采用信息化技术工具和新管理方法进行完善，以此在可控范围内进行试错，不断调整精细化管理的实施细节。其次应密切跟踪观察试点的管理效果，并建立安全、服务效率、成本、员工反馈等层面的评价指标，实时记录试点模块变化情况，并记录其管理中存在的困境，提出对应的解决方案。其三要根据评价指标进行效果评估，验证精细化管理策略的有效性与适用性。最后将成功经验总结为可复制推广的标准化模式与管理流程，并将其应用于其他模块以及园区。

（三）核心支撑：智能化技术应用与协同资源优化

在信息技术赋能下，物流园区的精细化管理还应以智能化技术为支撑，以此优化资源管理效率与业务质量。

在智能化技术应用普及中，物流园区应从以下几个方面进行优化管理。第一，建立物联网区域感知系统，一方面建立安全监

控系统,通过智能监控、环境传感器、消防状态监测系统、车辆 OBD 监控体系、人员定位系统等,智能感知园区内部的安全风险,达到行为识别、烟火检测、温湿度控制、车辆状态监控、关键区域管控、自动报警等效果^[9]。另一方面可以建立服务优化方案,包括二维码 /NFC 全流程追踪系统、库位传感器库存管理系统、智能地磅系统、道闸车牌智能识别系统、设备状态监控系统等。第二,建立大数据与人工智能决策辅助平台。在安全智能建设中,可以依托历史数据与实时 IoT 数据建立 AI 大模型,从而对交通事故、设备故障、消防安全、疲劳工作等风险因素进行提前预警。在服务智能方面,可以依托 AI 进行需求预测与资源调度,并借助算法进行车辆路径、任务调度、作业流程的优化。

在协同资源整合优化中,物流园区应构建统一的信息共享平台,以此打破园区管理、企业、车主、监管部门、服务商等各个主体之间的信息孤岛,将车辆、货物、仓储、订单、预约、安

全、设备等信息进行共享^[10]。同时,物流园区可以建立共享资源池与高效调度机制,一方面可以建设共享仓储空间、共享月台、共享充电桩等,另一方面可以建立共同配送服务、共享安保服务、共享 IT 运维服务等,以此提升资源利用率,降低企业成本。

三、结语

综上所述,在物流园区建设与发展进程中,精细化管理是其提升安全运营水平与服务质量的重要手段。物流园区不仅要坚持“标准—流程—习惯—智能化”的精细化管理流程,而且应通过“规范化—精细化—个性化”的实施路径构建物流园区精细化管理范式,并依托信息技术赋能构建智能化管理体系,从而为我国物流产业的持续性发展创造更好环境。

参考文献

[1] 张晨,张路争.基于 BIM+IoT 技术的建筑园区智慧低碳优化管理及平台应用[J].资源节约与环保,2024,(11):56-59.

[2] 刘雪莹,曹洁玲,翁旭峰,张思琪,王丁杰,石皇剑,周航.城市电网零碳工业园区的精细化管理与实施[A]2024(第二届)城市电网技术创新会议论文集[C].中国电力技术市场协会城市电网专业委员会、国网(苏州)城市能源研究院,中国电力技术市场协会城市电网专业委员会,2024:3.

[3] 慈湖高新区:持续推动精细化管理助力园区高质量发展[N].马鞍山日报,2024-05-17(006).

[4] 卢瑞锋.以成本精细化管理促进企业竞争力提升的有效措施——以港口物流企业为例[J].质量与市场,2024,(02):50-52.

[5] 才瀚涛,王贺礼,谢运生.江西工业园区通过精细化管理创建绿色园区的路径与对策[J].能源研究与管理,2023,15(02):45-51.

[6] 朱宏飞.基于全域一体的园区城市精细化管理探索——以苏州工业园区为例[J].城市管理与科技,2023,24(02):24-26.

[7] 杨文平.精细化管理在物流企业管理中的运用分析[J].商业2.0,2023,(10):13-15.

[8] 王馨翌.产业园区开发运营中精细化财务融资风险管理的策略[J].今日财富(中国知识产权),2022,(11):7-9.

[9] 侯清海,于松晶,赵欣,李世航.关于军工科研院所工程建设的精细化管理思路研究[J].军民两用技术与产品,2022,(06):42-45.

[10] 基于排污许可证制度的工业园区环保精细化管理深度研究与实践[J].智能建筑,2020,(08):51-54.