

基于逆向物流的兰州京东商城产品退货存在的问题及对策

党 芳

贵州大学历史与民族文化学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年7月4日; 录用日期: 2025年7月24日; 发布日期: 2025年8月22日

摘 要

在电商迅猛发展的同时, 物流行业的发展也在如火如荼地进行着, 一方面提供了便捷的购物方式, 另一方面也带来了高昂的退货成本。企业也对“逆向物流”给予了极大的关注。如何优化退货物流体系变得尤为重要, 因为逆向物流的效率会直接影响到整个行业的竞争力, 而退货问题是逆向物流中最重要的问题之一。本文从分析逆向物流的概念、特点出发, 针对兰州京东企业退货物流体系, 找出该企业在退货物流各个环节存在的问题, 并得出相应的解决方案。最后, 也希望这些方案能够为其他企业提供参考。

关键词

电子商务, 逆向物流, 问题, 对策

Problems and Countermeasures of Product Return of Lanzhou Jingdong Mall Based on Reverse Logistics

Fang Dang

School of History and Ethnic Culture, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 4th, 2025; accepted: Jul. 24th, 2025; published: Aug. 22nd, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce, the logistics industry is also in full swing, providing convenient shopping methods on one hand and incurring high return costs on the other. Enterprises also pay great attention to “reverse logistics”. Optimizing the return logistics system becomes particularly important because the efficiency of reverse logistics will directly affect the competitiveness of

the whole industry, and the return of goods is one of the most important problems in reverse logistics. Based on the analysis of the concept and characteristics of reverse logistics, the paper identifies the problems existing in each link of reverse logistics in the enterprise of Lanzhou Jingdong, and proposes corresponding solutions. Finally, it is hoped that these schemes can provide a reference for other enterprises.

Keywords

E-Commerce, Reverse Logistics, Problem, Countermeasure

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 兰州京东商城发展状况及退货物流模式

1.1. 兰州京东商城发展状况

京东商城是国内第一个建立的网上购物平台，目前是计算机、通信和电子产品的最大 3C 购物平台，同时也是国内领先的 B2C 电商平台，与其他电商平台相比，京东商城的产品种类繁多、价格具有竞争力并且拥有完善的物流配送网络。

兰州作为甘肃省的省府，人口众多，经济实力雄厚。为了更好地满足顾客的需求，将线上线下结合起来，京东选择在兰州设立实体商城。

随着兰州亚一的落地，京东在西北地区的物流正式形成了“北斗七仓”的格局——陕西的西安亚一 1 期、2 期、武功智能仓，新疆乌鲁木齐亚一、伽师智能仓，以及甘肃兰州亚一和宁夏银川智能仓，在五个省区建立了由数百个中心仓、卫星仓和分拣中心构成的综合多功能物流仓配网络[1]，有助于区域经济的发展高质量发展和当地产业供应链的改善。

新建成的兰州亚一作为当地公共配送中心和商品物流集散基地，总园区面积超 20 万平方米，集大小件货物的储存、分拣、运输等功能于一体，不仅体现了京东物流的最新技术成果，也成为甘肃省内最大、自动化程度最高的智能物流园区。兰州亚一分拣中心不仅采用了行业领先的高速自动化矩阵、高速窄带分拣系统、环形分拣机和不规则物品自动分拣系统，还通过 RFID (射频识别技术)与六面拍照智能识别相结合的混合读码技术，实现 99.9%的分拣准确率。

1.2. 兰州京东商城退货物流模式

目前，电子商务有三种类型的退货物流模式，包括自营模式、联营模式 and 外包模式三种。而兰州京东商城则是第一种自营模式，即京东自行组建物流公司，承担本公司产品的退回及维修业务，管理逆向物流信息、产品退回等方面的运营模式。该模式的优点是响应速度快，过程管理和控制简单，逆向物流反馈信息方便企业及时对产品改进，避免问题。根据兰州京东商城退货流程，如图 1 所示，如果消费者对订单不满意，他们要在网上进行退换货申请，若不符合退换货条件，商家不承担退款交易或承诺退货；若满足条件，卖家通过审核后消费者需在后台填写相关信息，再由京东商城的员工上门取件(买家也可自行寄货)，运费暂由买家承担(如果没有运费险，商家不会补运费)，工作人员收到商品后，由兰州京东营业部发往兰州退货组，再根据仓源，60%的商品发往西安退货组，30%发往兰州退货组，10%发往银川、北京等地。在收到并签收货物后，卖家将货款退还给消费者账户或将货物重新发给顾客，消费者可在京

东商城售后服务中查看具体的物流进度，当顾客收到货款或卖家重新发货之后交易结束。

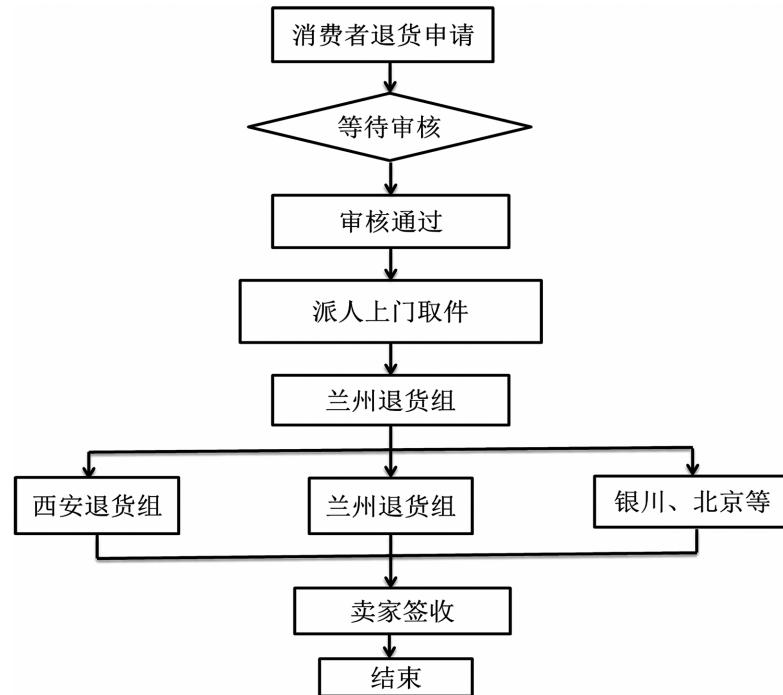


Figure 1. Return process of Lanzhou JD Mall

图 1. 兰州京东商城退货流程

2. 兰州京东商城退货物物流现状的调查分析

2.1. 调查问卷的设计与实施

本调查的研究对象为兰州京东商城的消费者，在题目设计上问卷围绕兰州京东商城退货设置了单选题和多选题在内的 10 道题目。基于百度和相关文献，编写了《有关兰州京东商城退货存在问题的调查问卷》。本文采用问卷调查的方式，线上通过问卷星发放问卷，线下派发纸质版问卷。本次共分发了 240 份调查问卷，收到有效问卷 209 份。

2.2. 调查结果

2.2.1. 消费者在兰州京东商城退货的需求

在关于“是否曾有在兰州京东商城退货的需求”的内容调查中，如图 2 所示，结果显示在被调查者当中曾有在兰州京东商城退货的需求的有 193 人，占 92.34%；没有需求的有 16 人，占 7.66%。

2.2.2. 消费者对兰州京东商城退货处理速度的满意度

在被调查的消费者中，如表 1 所示，有 34.93% 的消费者认为兰州京东商城退货处理速度一般，23.44% 的消费者表示处理速度较慢，21.53% 的消费者认为处理速度较快，15.31% 的消费者表示处理速度很慢，4.78% 的消费者表示处理速度很快，平均分为 3.23。

2.2.3. 消费者对兰州京东商城退货流程的清晰程度

在关于“消费者对兰州京东商城退货流程的清晰程度”的内容调查中，如表 2 所示，有 91 人认为其退货流程一般清晰，占 43.54%；有 46 人认为比较清晰，占 22.01%；有 34 人认为不太清晰，占 16.27%；

有 32 人认为非常清晰，占 15.31%；完全不清晰 6 人，占 2.87%，平均分为 2.64。

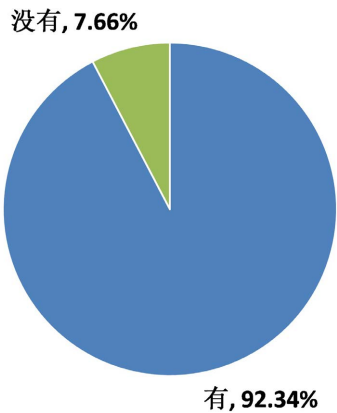


Figure 2. Research on consumer return demand
图 2. 消费者退货需求调研

Table 1. Consumers are satisfied with the return processing speed of Lanzhou Jingdong Mall
表 1. 消费者对兰州京东商城退货处理速度的满意度

处理速度	频数	百分比	累计百分比
处理速度很快	10	4.78%	4.78%
处理速度较快	45	21.53%	26.32%
处理速度一般	73	34.93%	61.24%
处理速度较慢	49	23.44%	84.69%
处理速度很慢	32	15.31%	100%
合计	209	100%	

Table 2. Consumers' clarity of the return process on Lanzhou Jingdong Mall
表 2. 消费者对兰州京东商城退货流程的清晰程度

清晰程度	频数	百分比	累计百分比
非常清晰	32	15.31%	15.31%
比较清晰	46	22.01%	37.32%
一般清晰	91	43.54%	80.86%
不太清晰	34	16.27%	97.13%
完全不清晰	6	2.87%	100%
合计	209	100%	

2.2.4. 消费者在兰州京东商城退货过程中遇到的问题

如图 3 所示，参与调查的兰州京东商城的消费者中，74.64%的认为回收代理网点服务不到位，48.8%的认为退货流程复杂，48.33%的认为退货效率低下，39.23%的存在商品损坏或丢失的情况，34.93%的认为退货成本高，以及 5.74%的认为政府和企业对退货的管理不够严谨。

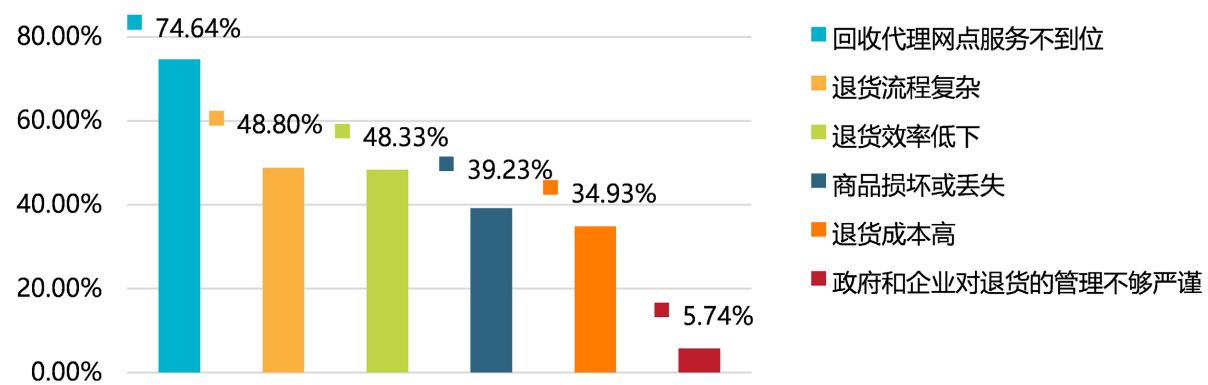


Figure 3. Problems encountered by consumers during the return process
图 3. 消费者在退货过程中遇到的问题

3. 兰州京东商城退货物流存在的问题

3.1. 退货物流管理不规范

3.1.1. 缺乏明确的退货流程和标准操作规范

兰州京东商城的商品种类繁多，退货原因也多种多样，例如七天无理由退货、商品有缺陷、商品描述不符等。由于不同产品和情况下的退货处理不同，很难建立统一的退货流程。退货被视为辅助性的客服服务工作，而不是主要的业务流程，这导致退货流程缺乏细致的规划和明确的指导。当顾客要求退货时，工作人员不能快速、准确地做出响应。

3.1.2. 退货信息记录和跟踪不及时、不准确

兰州京东商城在记录和跟踪退货信息的过程中经常出现延迟，导致退换货流程变得不连贯，无法快速响应客户需求。由于缺乏准确的注册方法，当商品需要退换时，退货地址、联系方式或产品细节存在差异时会导致退货的延误，这不仅使退货处理复杂化，还会影响客户满意程度[2]。

3.1.3. 退货仓储管理不规范，易导致物品损毁或丢失

在“618”、“双十一”等购物节期间，消费者因为从众心理、攀比心理和追星心理、凑单等，收到货物后将不需要的商品退回给商家，导致兰州京东商城退货量激增，各部门之间配合度不高，存在责任不明确的情况[3]。从货物分拣、包装再到特定的储存地点，位置分布不明确，工作人员不能有效地完成工作，导致退货物品在储存过程中经常损坏或丢失。

3.2. 退货物流成本较高

3.2.1. 运输费用较高，影响退货物流效益

兰州京东商城根据退回货物的重量和尺寸计算运费。如果商品较重或体积较大，运输费用自然会相对较高，费用一般在 30~60 元/公斤[4]。另外，如果退货地点离兰州京东商城的仓库或配送中心较远，运输费用也会相应增加。这包括燃料、司机工资、车辆维修和其他费用。

3.2.2. 退货处理费用较高

每当消费者决定退货时，兰州京东商城都需投入额外的资源来仔细检查和分类产品。这些产品必须经过复杂的包装过程，以确保再次上架。为了恢复产品的原状或满足某些条件，商城还需要使用专业设备进行物理修复、重新打印标签或者更改物流路线等。这一系列操作不仅包括人力资源的投入，还包括购买和维护相关设备和材料的费用[5]。

3.2.3. 人力成本较高，退货物流的人员需求大

在退货物流中，这一过程不仅涉及简单的检验和清点工作，还包括了分拣、重新包装和商品的重新上架等复杂步骤，每个环节都需要人工参与。在特定的购物季节或促销活动期间，兰州京东商城需要临时增加人力，以应对退货高峰，进一步提高了人力成本。2023 年，京东物流员工支出达到 821 亿元，其中一线员工薪酬福利支出同比增长 23.9%。参与仓储、分拣、包装、运输、配送及客服等运营员工的薪酬福利开支，由截至 2022 年 12 月 31 日止三个月的 128 亿元增加 20.5%至 2023 年同期的 154 亿元。

3.3. 退货物流效率低下

3.3.1. 缺乏有效的物流跟踪与协调机制

兰州京东商城在退货物流中缺乏有效的跟踪和协调机制，在退货处理过程中，涉及多个部门和环节，如客服、仓储、物流等。部门间配合度不高，信息不能及时共享和传递，导致无法准确把握退货商品的位置和状态[6]。缺乏物流跟踪和协调会导致退货处理时间延长，增加了客户的等待时间和不确定性。

3.3.2. 退货物流运输速度慢，导致客户满意度降低

在兰州京东商城的物流体系中，运输路线规划方面比较欠缺，存在过多的中转站点或绕路的情况，增加了退货在途中的停留时间，造成了退货的配送效率远低于预期。退货缓慢配送会延长退货的处理时间，降低客户的满意度和对商城的信任度。

3.3.3. 退货处理流程繁琐，时间花费较多

兰州京东商城的退货处理流程中存在退货申请审核、退货物品检验、退款流程等环节，每一步骤都需要一定的时间和人力资源。退货处理流程繁琐、耗时长，将使退货物流的时间和成本大幅增加。

3.4. 回收代理网点服务不到位

3.4.1. 缺乏足够的回收代理网点覆盖面

1) 缺乏合适的场地：兰州京东商城建立回收代理网点，需要一个适当的场地进行存放和处置，而某些地区很难找到合适的场地。

2) 管理与协调难度：回收代理网点的建设与管理涉及政府、商城、社区等多个利益相关方。每个参与者都有自己的利益需要考虑，根据不同的要求和期望，这种多方参与的合作可能会面临各种挑战。

3.4.2. 网点分布不均衡

1) 市场需求不均衡：兰州京东商城回收代理网点的分布呈现出明显的不平衡。随着人口密度和市场潜力的变化，网点数量没有相应地进行调整，导致一些地区出现网点盈余，而另一些地区则因为网点不足，无法满足日益增长的需求。

2) 土地利用限制：一些地区的土地规划已有明确的规定或其他原因(环境保护、城市建设等)，难以实现网点的有效布局。

3) 政策限制：兰州地区的政策对京东商城的回收代理网点布局产生了一定的限制作用。政府对回收点数量的严格控制或选择地点的具体要求增加了网点布局的复杂性和成本，进一步加剧网点分布的不平衡。

3.4.3. 部分网点设施较差

1) 管理不当：兰州京东商城部分网点由于管理不善而造成设备的损坏或不能正常使用。比如，缺少

恰当的维护和监督，以及设施没有进行及时维修和更新。

2) 地理位置偏远或资源匮乏：兰州京东商城的一些网点位于偏远地区或资源相对匮乏的地区，其物流配送和供应链系统往往不如市中心发达。这些网点必须依赖更原始的运输方式，增加了运输成本。

4. 改进兰州京东商城退货物流的对策

4.1. 规范退货物流流程

4.1.1. 建立明确的退货流程和标准操作规范

针对不同产品和退货原因，制定分类别的退货流程细则，如七天无理由退货、质量问题退货等各环节的操作标准，并编制详细的员工操作手册。定期组织内部研讨会、在线课程等培训，考核员工对流程的掌握程度，确保能高效处理退货。同时，通过官网、APP 等渠道向客户清晰展示退货要求和步骤，提高透明度，解决调查中流程复杂和不清晰的问题。

4.1.2. 完善退货信息记录和跟踪系统，提高准确度和时效性

引入 GPS、互联网、GPRS 等现代信息技术，建立实时监测和数据分析的退货信息系统，自动记录退货申请、取件、运输、仓储、退款等各环节信息。建立信息核对机制，安排专人定期核对信息，避免遗漏或错误。向消费者开放信息查询端口，使其能实时查看退货进度，提升体验，改善信息跟踪不及时的问题。

4.1.3. 加强退货仓储管理，确保物品安全且易于查找和处理

利用大数据分析历史退货数据，合理分拨库存，规划仓储空间。制定规范的仓储操作流程，明确退货物品的分类、包装和摆放标准，对易损商品采用特殊包装。定期对仓储设施进行维护和检查，明确各部门在仓储环节的职责，避免责任不清。定期开展内部审核，收集客户对物品完好性的反馈，持续改进仓储管理，减少商品损坏或丢失。

4.2. 降低退货成本

4.2.1. 降低退货率

兰州京东商城应严格把控产品质量，加强生产环节的质量检查，确保所售商品符合质量标准 and 描述，对于易损或高退货率产品，进行额外的质量测试；还应关注产品的包装和运输环节，确保产品在运输过程中不会受到损坏[7]。

4.2.2. 优化运输和处理环节成本

合理规划运输路线：根据退货目的地分布，优化运输路线，减少中转和绕路，降低运输里程和燃料消耗；采用集中运输方式，在退货量较多的地区定期集中运输，提高运输效率，降低单位运输成本。

提高处理效率：引入自动化处理设备，如自动分拣机、包装机等，减少人工操作，提高退货检验、分类、包装的效率，降低人力成本；对可二次销售的产品制定快速处理流程，缩短上架时间，减少仓储成本。

4.3. 提高退货物流效率

4.3.1. 引入物流科技创新

引进无人机用于偏远地区的小批量退货运输，缩短运输时间；在仓储环节采用自动化仓储系统和智能机器人，提高分拣和存储效率；利用大数据分析历史退货数据，预测退货高峰，提前调配人力和资源，应对高峰期处理需求，提升整体效率。

4.3.2. 增设物流配送中心

结合西北地区“北斗七仓”格局，在退货量较大的地区增设小型配送中心或临时处理点，减少退货运输距离。根据各地区退货量和地理分布，优化现有配送中心的覆盖范围，确保退货能快速送达处理中心，提高运输速度。

4.3.3. 提供灵活多样的退货运输方式并简化流程

运输方式：除普通快递外，增加京准达(约定时间上门取件)、京东物流直播间专配等选项，满足不同消费者时间和成本需求，提升满意度。

简化流程：优化退货申请审核机制，对符合条件的申请实现自动审核；推行“先退款后退货”模式(针对信誉良好的客户)，缩短客户等待时间；制定数码 3C、服饰、家电家居等多品类验货标准，明确检验流程，提高处理效率。京东物流可延长退货取件时段(如 8 点~23 点)，最快 1 小时上门，提升便利性。

4.4. 优化回收代理网点布局

4.4.1. 加强对退货物流服务薄弱地区的回收代理网点建设投入

1) 提高资金投入：兰州京东商城增加对退货物流服务的财政补贴，以支持地区回收代理网点的建设和运营。

2) 加强合作伙伴关系：兰州京东商城与相关企业、行业协会及非政府组织建立合作关系，共同推动回收代理网点建设，共享资源和经验。

4.4.2. 根据地区退货量和需求合理规划网点布局

1) 通过数据分析：兰州京东商城统计和分析各地区的退货量和需求，科学确定回收代理网点的数量和位置。

2) 综合考虑因素：兰州京东商城结合地区人口分布、消费习惯、物流配送能力等因素，制定切实可行的网点布局方案。

3) 尊重市场需求：兰州京东商城根据客户的反馈和需求，优化网点布局，提供更便捷的退货服务。

4.4.3. 加强回收代理网点设施建设，提高网点的服务

1) 完善基础设施：兰州京东商城加强对回收代理网点的硬件建设，加大仓库面积，增加设备投入和技术支持。

2) 强化人才培养：兰州京东商城强化对回收代理网点工作人员的培训与管理，增强其专业素质和服务意识，保证高质量的服务。

3) 引进智能化技术：兰州京东商城运用物联网、大数据等技术手段，提高回收代理网点的运营效率和服务质量，以达到快速响应、精准追溯等功能。

5. 结论

随着互联网的快速发展，电子商务面临着诸多的机遇和挑战。尽管我国电商行业仍处于稳定发展阶段，但近年来，电子商务的发展步伐有所放缓，整个行业竞争日益激烈。总体而言，国内的电商行业已接近饱和，运营成本正在逐步上升，大量中小型企业正在崛起，从市场上抢占了大量的资源。目前，逆向物流的发展在国内还未引起广泛关注，许多企业还没意识到其重要性，但在国外的一些经济发达地区，逆向物流的发展已经相当成熟，这对于我国电商企业而言，可以学习优秀企业的相关经验。此外，由于近年公共卫生事件的影响，京东商城的发展也受到影响。本文立足于兰州的京东企业，在阅读和研究大量国内外相关文献的基础上，对其进行深入分析，确定了本文的研究方向。文章结合兰州京东商城的真

实情况,着重对该商城实现逆向物流中最关键的问题——退货进行了研究,找出了此过程中存在的问题,并提出相应的解决方案。因此,兰州京东商城应该重视逆向物流退货流程,选择合适的逆向物流模式,增强其核心竞争力,在激烈的竞争中获得优势地位,确保商城的长期发展。

参考文献

- [1] 郭菲月. 西部物流发展提速[J]. 中国物流与采购, 2023(24): 22-23.
- [2] 魏华. 基于供应链一体化服务的物流企业盈利质量研究[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东师范大学, 2024.
- [3] 柳宁馨, 徐翌轩. 24 城快递业务收入超百亿 中西部省份成为快递量增速“黑马” [N]. 21 世纪经济报道, 2024-01-30(006).
- [4] 王国弘, 赵涛. 逆向物流发展障碍的技术本质及其策略研究[J]. 科技进步与对策, 2008(8): 26-29.
- [5] 何军. 电子商务条件下企业逆向物流管理实施研究[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 合肥工业大学, 2006.
- [6] 岳瑾晶. 电商平台逆向物流的问题及对策探讨——以京东商城退货物流模式为例[J]. 企业改革与管理, 2023(4): 46-48.
- [7] 刘晓鹏. B2C 中小微跨境电商企业退货逆向物流对策分析[J]. 山东商业职业技术学院学报, 2020, 20(5): 16-18+22.