

# 电商业务波动期快递企业绩效弹性响应机制与成本效益平衡研究

黄悦词

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年12月15日; 录用日期: 2025年12月25日; 发布日期: 2025年12月31日

## 摘要

电商业务具有高频波动特征, 使快递企业在资源投入与服务质量上承受压力。构建绩效弹性响应体系有助于在不稳定需求下维持运行效率, 通过业务波动识别、运营调节、资源协同与质量维护形成动态适应能力。在数据驱动的框架下, 预测模型与订单管理提升前置决策精度, 优化高峰期承载结构。成本约束促使企业关注投入边界与效益差异, 多维评估体系揭示弹性策略成效并推动流程优化与资源再分配。持续改进机制增强系统韧性, 支撑快递企业在竞争环境中保持稳定高效运行。

## 关键词

电商业务波动, 绩效弹性响应, 快递企业, 成本效益平衡

## A Study on Performance Elasticity Response Mechanisms and Cost-Benefit Balance of Express Enterprises during E-Commerce Demand Fluctuations

Yueci Huang

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: December 15, 2025; accepted: December 25, 2025; published: December 31, 2025

## Abstract

E-commerce demand shows high-frequency volatility, exerting persistent pressure on express firms'

文章引用: 黄悦词. 电商业务波动期快递企业绩效弹性响应机制与成本效益平衡研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(12): 7255-7260. DOI: 10.12677/ecl.2025.14124728

resources and service quality. A performance elasticity response system helps sustain operational efficiency under unstable demand by enabling adaptation through fluctuation detection, operational adjustment, resource coordination, and quality control. In a data-driven framework, forecasting models and order-management tools improve early decisions and optimize peak-period capacity. Cost constraints guide firms to consider input limits and marginal gains, while a multidimensional evaluation system clarifies elasticity strategy outcomes and supports process optimization and resource reallocation. Ongoing refinement strengthens system resilience, allowing express enterprises to maintain stable and efficient operations in competitive markets.

## Keywords

E-Commerce Demand Fluctuations, Performance Elasticity Response, Express Companies, Cost-Benefit Balance

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. 引言

电商行业受促销活动、内容电商兴起和即时需求增长带动，呈现明显波动周期。订单规模、区域流向与品类结构短时间内剧烈变化，快递企业解决此类变化时，面对运能配置紧张、网络负荷集中与末端压力攀升等考验，缺少适应机制容易致使整体服务表现与成本结构失衡。绩效弹性响应机制在此背景下逐渐变成行业关注焦点，借助预测能力加强、资源协同加强与运营调节改良实现动态适应，使企业在波动阶段依旧保持稳定运行状态，成本效益平衡体系的建立让弹性方针更具可执行性[1]。

## 2. 电商业务波动期快递企业绩效弹性响应机制的核心内涵

### 1) 业务波动识别与需求弹性的把握

电商业务表现强时间聚集性和高频促销特征，订单规模在短周期内产生急剧变化，造成快递网络承载压力瞬间增强，业务波动的识别靠着交易平台实时数据、商家库存流动节奏与区域消费趋势的融合解析。借助高频率监测订单生成节奏与品类分布变化，形成可量化的波动曲线。需求弹性的判断依据订单密度、区域结构差异和时段性增长速度，借助多维指标映射市场拉动强度，明确波动周期的峰值和缓冲区间，为运力投放与产能扩展决策给予支撑[2]。需求弹性把握主张订单行为形式的深度解析，凭借历史周期复盘、实时关联特征识别与平台营销节奏对比，逐步建立交易端变化与物流端压力的映射机制。在数据驱动框架中，业务量突增或回落体现为趋势性信号，助推快递企业提前变动运能储备比例、车辆排班密度和场地作业时间。

### 2) 快递企业运营能力的动态调节

运营能力的弹性建立围绕网络节点负荷承载力、末端配送组织效率以及中转协同速度展开。在电商业务快速上扬阶段，分拨中心和运输环节的调节幅度决定整体运行状态的稳定度，运力布局靠着干线车辆调度、航空和铁路资源整合、临时线路增设等方式完成跨区域资源补位，加强峰值阶段的吞吐能力。作业环节的节奏调节靠着自动化设备的负荷调控与人工班次灵活配置，形成能随业务量变化切换的运行形式，让核心节点保持稳定输出[3]。

动态调节的成效取决于跨部门协同的敏捷程度，信息系统流转时可视化能力增进决策速度，使实际

负荷与目标产能的差距持续收敛。不同区域电商促销期间表现差异化波动特征，运营体系借区域集群化管理和差别化资源投放机制达成分区弹性响应。调节体系的精进度体现在响应时间、处理速率与异常订单占比不停改良，助力整体绩效增强，其关键调节维度及表现见表 1。

**Table 1.** Key elements and performance of dynamic adjustment of express enterprise operation capability  
**表 1.** 快递企业运营能力动态调节关键要素与表现

调节维度	主要措施与方法	典型成效指标
运力与网络结构调节	干线车辆调度、航空与铁路资源整合、临时线路增设	峰值吞吐能力提升、跨区域补位效率增强
作业节奏与节点产能调节	自动化设备负荷调控、人工班次灵活配置、作业模式切换	节点稳定输出、产能与负荷差距收敛
区域化协同与分区响应机制	区域集群化管理、差别化资源投放、跨部门可视化协同	响应时间缩短、异常订单占比下降

**3) 资源配置效率与响应速度的联动影响**

资源配置效率体现为运能、场地、人力与技术能力的协调程度，电商高峰期资源使用结构是否均衡，关系到网络运行是否顺畅。资源投放节奏依照波动曲线推演，依据节点瓶颈位置、货量结构变化与区域流向的实时判断，安排不同时间段的梯度分布。运能和分拨产能同步变动，缓解链路拥堵，让订单流转途径的能力和稳定度保持在可控范围，资源配置越合理，响应速度越靠近目标区间，快件在网络停留时间越短。响应速度受限于链路协同性和网络结构弹性，不同类型订单处理途径的优先级机制关系到总时效表现[4]。高效的资源调度让多个运行节点形成连续作业节奏，防止局部积压演变成系统性拥堵，信息化系统动态监测在途节点，捕捉异常信号，在短时窗口内完成资源重新分配，维持处理速度稳定。

**4) 服务质量稳定性的弹性维护**

服务质量波动期与订单密度、人员负荷以及运输途径变化息息相关，高峰期容易出现延误、破损和异常递送等质量压力，弹性维护机制围绕时效补偿途径、过程质量管控与节点风险预警系统展开，靠着高风险时段与线路的细化管理增进服务稳定度。末端环节通过分区递送策略与智能分单系统实现投入效率的最优化，使配送网络保持稳态运行，减少因波动造成的服务体验下降，质量管控体系靠实时反馈机制增强纠偏能力，为高峰阶段的服务稳定打下基础[5]。

服务稳定性的实现靠着质量监测体系的深度嵌入，各类异常数据经由自动识别模块汇集到调度中心，让处理行为可以及时触发。运输环节同末端派送的衔接质量决定整体服务表现，借助时段改良同动态路由设计保持物流链条连续。服务质量的弹性维护不是单点修补，而是多节点协同形成的系统性响应结构，在业务波动时期体现组织韧性与网络承载能力，帮助企业于激烈竞争环境维持口碑优势，其核心结构见表 2。

**Table 2.** Elastic maintenance structure of service quality stability  
**表 2.** 服务质量稳定性的弹性维护结构

关键因素	具体措施	影响效果
弹性维护机制	时效补偿、质量管控与风险预警	提升服务稳定性，减少波动影响
末端环节优化	分区递送与智能分单系统	提高投入效率，优化服务体验
质量监测与反馈	自动识别与调度中心反馈	实时纠偏，保障高峰期稳定性

3. 电商驱动下绩效弹性响应的实践路径

1) 数据驱动的预测模型构建与订单管理优化

电商平台的流量节奏、营销活动频率与用户下单行为有着高度动态性，预测模型的建立意在融合多源数据。融合交易端行为数据、库存周转指标、区域消费结构以及历史波动轨迹，形成高精度需求刻画，预测体系借助深度学习结构和时间序列模型，建立订单生成特征的映射规则，让高峰前置感知变成常态化能力。模型训练主张滞后指标与实时指标的耦合，让突发增长信号更容易被识别，订单管理体系靠着预测结果改变库存前置方针与区域备货节奏，让物流链条提早进入弹性状态，缓解波动期的冲击[6]。

管理改良的核心是缩短订单在各节点的等待时间，靠着智能分单、阶梯式库存调拨和区域差异化发货方略，打造高效流转链路。信息系统给予节点间可视化轨迹，改变运输优先级与处理节奏，让订单在不同时间窗口得到合适处理资源。预测模型驱动的订单分流机制加强网络运行稳定度，令资源匹配贴近高峰需求结构，订单管理的改良不只注重速度，还关注履约稳定性，提前识别高风险品类、脆弱节点和易拥堵线路，让业务波动期间运行状态更加稳健。

2) 场景化运营调控提升多维度业务承载能力

电商业务呈现持续细分化趋势，不同消费场景于时间、地点与品类结构各有独有特征，运营调控机制需围绕场景属性动态建立。促销、短视频电商、跨境直邮和即时零售在订单密度、时效要求以及包裹尺寸各有不同，运营体系须具备多层级承载能力。场景化调控凭借仓网结构改良、分拨中心分区设计与干线运输方针升级，增强网络分级处理能力，让不同类型订单在最适途径内流转，场景分层方略减少网络内的交叉占用，高峰阶段资源承载体系保持通畅[7]。

运营能力的扩展依赖于及时捕捉场景需求和结构化处理，京东物流在多业态运营中借助灵活排班、差异化运能储备与动态作业节奏改变解决周期内快速变化，通过对即时零售与大促场景流量的持续监测完成节奏切换。多维度承载体系靠着核心节点配置可扩展设备与可切换作业形式，让产能和业务量保持较高匹配度，京东物流在前置仓、分拣中心之间建立可转化作业链路，使不同订单在高峰中维持顺畅处理。场景化运营的深度体现为对细分需求的主动响应，面对时段变化、区域流向转移和订单类型切换，网络保持稳定，让不同业务板块在高峰冲击中获得足够的弹性空间，运营调控的成熟度决定网络结构是否具备稳健性与快速恢复能力，京东物流在 618 与双 11 阶段展现出较高恢复速度与运营韧性。

3) 协同机制强化实现网络资源的高效流转

网络资源的流转质量决定绩效弹性响应的整体效果，跨部门协同把干线运输、分拨作业、末端配送连成连续运行链条，让节点负荷与流向变化保持平衡，协同机制靠着实时数据共享、统一调度平台和跨层级指挥体系。助推资源在更大范围重组和流动，在业务高波动阶段形成快速反应能力。干线环节凭借运输计划的同步更新和车辆调度的动态改良缩短等待时长，让产能释放更加顺畅，分拨环节借助流向监测系统实现分区投放，让内部作业节奏形成稳定格局[8]。

Table 3. Enhanced collaborative mechanism for efficient network resource circulation  
表 3. 协同机制强化实现网络资源的高效流转

关键因素	具体措施	影响效果
跨部门协同	实时数据共享与统一调度	保持节点负荷与流向平衡，快速响应
干线环节优化	同步更新运输计划与动态调度	缩短等待时间，释放产能
高效流转机制	透明沟通与异常波动处理	快速配置资源，减少阻滞与积压

高效流转靠着组织内部行动一致以及外部合作伙伴资源联动，借助网络节点间透明沟通机制，减少



信息断层造成的阻滞，协同体系迅速发现异常波动，让资源重新配置动作很快完成，减少积压扩散风险，末端配送联合区域运力完成订单流出，加快网络整体周转，协同机制促进网络资源高效流转，见表 3。

4) 物流生态融合推动价值链整体韧性提升

物流生态正伴随电商商业模式的不停演化逐渐呈现互联化趋势，同平台、商家、仓储供应商以及区域服务商的融合程度关系到整体韧性水平。生态融合凭借资源共用、流程协同与数据互联建立价值链之间的动态支撑结构，使业务波动给单一主体带来的冲击在系统范围得到有效分散。仓配一体化方针助推库存前置，使订单处理从源头端减少链路冗余；区域服务网络和城市分布式仓储融合增加履约速度，高峰阶段压力更易被吸收，生态内各主体围绕利益和资源形成新型协作方式，运行能力具备高度适应性[9]。韧性增进靠生态链条持续互动，菜鸟网络借助流量共享、运能补位和风险共担机制构建协同抗压结构，让高波动阶段系统容错能力不断加强，数据互联加快生态内部信息流通，上游与物流网络变化获得更高的透明度，为业务节奏给予预判依据。

4. 成本效益平衡体系构建：聚焦弹性响应的全流程优化

1) 成本约束下的弹性策略制定

快递企业在电商业务波动周期中面对高频起伏的订单量与资源投入压力，弹性方针的制定需围绕成本边界展开。通过明确资源使用强度和费用承受区间，建立适配不同业务节奏的方略组合，成本结构由于运输、分拨、末端配送与技术投入表现高度差异，任何阶段过度扩张均会引发整体成本上升，削弱利润空间。弹性方案的根基是识别核心成本驱动因子，凭借动态测算资源使用能力和单位订单处理费用，校准不同阶段的资源投放比例，让成本曲线与业务波动趋势协调，制定方针时，需衡量替代方案、弹性储备规模和时间窗口，保证在波动峰值前完成最优匹配[10]。

弹性方案的执行依赖资源分级体系，借助硬性资源、柔性资源和外部合作资源协同构成多层级调节框架，让各项投入在高峰与低谷保持均衡，硬性资源兼具固定性和基础承载作用，保障长期投入底盘运能；柔性资源可快速伸缩，具备短周期调节能力，承担峰值补位和弹性增量，外部资源凭借跨界联动和协同能力，给出系统边界外的支撑补充。三者比例调节变成成本约束下的重点控制点，不同阶段的订单规模、区域流向与场景属性改变方针执行结构，依靠核心节点的时段化管理与成本敏感度分析，使弹性方略具备高度适应性，相关策略结构见表 4。

Table 4. Key elements and implementation path of elastic strategy formulation for express enterprises under cost constraints  
表 4. 成本约束下快递企业弹性策略制定的关键要素与实施路径

策略维度	核心内容与方法	预期成效
成本边界识别	动态测算资源使用强度、单位处理费用与关键成本驱动因子	投入比例更精确、成本波动可控
资源分级配置体系	硬性资源保障基础运能、柔性资源补位增量、外部资源提供跨界支撑	高峰与低谷间保持结构均衡
匹配度优化与时段管理	基于场景特征调整资源策略、分析成本敏感度并优化时间窗口	方略适应性增强、策略匹配更稳定

2) 多维度成本效益评估体系设计

评估体系的建立依据成本、时效、稳定性和风险控制等多维指标，凭借运营链条分段测量形成全流程性能画像，让弹性方案的效果可以量化表现。成本维度的分析不光关注总费用水平，还涉及成本结构变化、资源使用能力与不同方针组合的边际效益。时效维度注重波动期的递送速度波动幅度，借助处理

时长、运输周期和末端派送节奏的量化折射服务稳定度，稳定性维度借助异常率、积压比例与节点负荷平衡程度说明网络韧性，风险维度靠着系统脆弱点识别、外部扰动响应能力与供应链关联强度说明整体抗压能力。多维度指标协同分析能显示弹性响应方略的真实效果，准确刻画成本和效益的关系[11]。

评估体系的重点价值是建立动态监测机制，让数据流在不同环节形成实时反馈，助推方案调整和过程改良。在不同时间段、不同区域与不同业务场景获得专属指标区间，使方略执行更有针对性，多维度评估体系并非线性结构，而是借助指标关联网络形成融合判断框架，让资源配置能力、响应速度与服务质量在多维交织中呈现全面状态。

### 3) 评估结果应用与持续改进机制

评估结果承担决策依据与改良触发器的双重角色，解析核心指标偏差。带领资源配置、方略组合和流程设计的系统性变动，让弹性响应具备长期可持续性，数据反馈机制把评估结果嵌入各层级运营节点，用可视化方式表现核心性能变化趋势，帮助管理者迅速识别瓶颈和风险点。运输途径、分拨节奏与派送组织形态因评估结果助推而重新设计，流程冗余减少，处理链条更紧凑，评估结果用于短期修正和结构性改变，加强企业解决波动周期的能力[12]。

持续精进机制依赖循环式迭代途径，借助方针执行 - 数据采集 - 效果评判 - 方案改良形成闭环，使运营体系每一轮波动周期积累经验与能力。技术系统发挥关键作用，借助自动化学习模块提取历史形式与异常特征，让方案更新拥有更高的智能化水平。持续改良机制意在形成动态演化能力，让弹性响应框架在结构韧性、资源敏捷度与成本效益三方面不断进步，凭借组织内部跨部门学习机制，运营经验可以共享和固化，打造适应电商激烈竞争环境的弹性运营文化。

## 5. 总结

电商业务波动对快递企业提出高密度、高速度与高稳定度的综合要求，绩效弹性响应机制在此过程中承担系统调节与风险缓冲的重要角色。业务识别、运能调节、资源配置与质量管控构成基础框架，使企业在复杂变化环境下维持运营连续性。数据驱动体系与场景化运营策略使响应过程具备更高精度与灵活度，为波动阶段的资源匹配与流程组织提供强力支撑。成本效益平衡体系通过评估、校准与优化实现投入与产出的动态一致性，使运营活动保持稳健结构。

## 参考文献

- [1] 景潇罗. 基于平衡计分卡的快递企业绩效评价研究——以顺丰公司为例[J]. 现代管理, 2024, 14(11): 2770-2777.
- [2] 李晓津, 张浩源, 肖凯云. 基于 BWM-GRA 模型的快递型物流企业财务绩效评价研究[J]. 数学的实践与认识, 2020, 50(7): 1-7.
- [3] 薄露晴. 基于杜邦分析法的韵达快递的财务绩效分析[J]. 经济学, 2022, 5(2): 61-64.
- [4] 罗秀琴. 基于层次分析法的快递物流企业绩效评价研究[J]. 经济技术协作信息, 2020(31): 12.
- [5] Garzia, C., Gazzola, P., Slerca, E. and Gentile, F.M. (2025) Sustainable Innovation Strategies and Firm Performance: Evidence from the Italian Food Industry. *British Food Journal*, 127, 862-882. <https://doi.org/10.1108/bfj-05-2025-0606>
- [6] 李艳. 大中型企业物流成本管理问题探究——以快递企业为例[J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(4): 218-219.
- [7] 曹雷. 成本效益分析视角下预算编制方法的探讨[J]. 国际商务财会, 2025(22): 18-20.
- [8] 杜安然. 交通运输企业财务绩效 KPI 中的成本效益分析与优化策略[J]. 中国储运, 2025(11): 144-145.
- [9] 文越. 成本效益原则精准赋能企业目标制定与管控[J]. 中国商人, 2025(17): 170-171.
- [10] 张榕芳. 机关后勤中心“物业服务”外包的成本效益平衡与风险管控[J]. 住宅与房地产, 2025(25): 60-62.
- [11] 陈永兴. 大数据背景下企业内部审计的成本效益分析与优化[J]. 乡镇企业导报, 2025(8): 174-176.
- [12] 于加祥. 快递包裹规模效益化发展路径浅析[J]. 中国邮政, 2019(11): 56-57.