

Kyrgyz National University named after Jusup Balasagyn

PhD Doctoral Program

Direction: Economics

As manuscript

UDC 330+004+656

**Liu Xueqing**

**B2C-Oriented Quality Control of Logistics Services from an Economic Perspective.**

Abstract of the dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy (PhD)

**Scientific supervisor:**

Dzhumabek Dzhailov

D.Sc. Economics, Professor,

Corresponding Member of NAS KR

**Foreign scientific supervisor:**

Saule T. Zhumasheva

Candidate of Economic Sciences,

Associate Professor

**Bishkek -2026**

### **Relevance of the dissertation.**

With the rapid development of B2C e-commerce, the quality of logistics services has become an important factor affecting consumer satisfaction, platform competitiveness, and business performance. In the B2C model, logistics is not only related to whether goods can be delivered successfully, but also directly affects order fulfillment accuracy, delivery timeliness, information transparency, the convenience of returns and exchanges, and the after-sales service experience. Therefore, the quality of logistics services has become a key link connecting consumer demand with enterprise value creation.

The issue of B2C logistics service quality is not merely a technical or operational matter. From an economic perspective, it essentially involves the balance among service level, consumer value, and resource allocation efficiency. Improving logistics service quality usually requires enterprises to continuously increase investment in digital systems, standardized processes, warehousing and transportation capacity, and last-mile delivery services. However, under conditions of limited resources, enterprises cannot intensively optimize all service elements at the same time. Therefore, determining the priorities of quality control and achieving coordination between consumer satisfaction and cost-effectiveness has become an important issue with both practical and theoretical significance.

This issue is particularly worth studying in the comparative context of China and Kyrgyzstan. After years of development, China's B2C logistics system has reached a relatively high level of digitalization, scale, and standardization. In 2024, China's

B2C e-commerce market reached 12.7 trillion yuan, accounting for as much as 36.65% of the global B2C e-commerce market. Meanwhile, e-commerce in Kyrgyzstan has shown rapid growth in recent years, while cross-border e-commerce and logistics cooperation have become increasingly active. In 2024, Kyrgyzstan's e-commerce market reached 359.2 million US dollars, representing a year-on-year increase of 14.3%. However, compared with the rapidly growing demand for e-commerce, Kyrgyzstan still has considerable room for improvement in logistics infrastructure, network coverage, informationization, and quality control mechanisms. Although scholars at home and abroad have conducted considerable research in recent years on e-commerce logistics, service quality evaluation, and consumer satisfaction, systematic studies on B2C logistics service quality control from an economic perspective remain insufficient, especially comparative studies conducted under different institutional environments and levels of market maturity. Therefore, research on B2C logistics service quality control in China and Kyrgyzstan has clear practical necessity as well as theoretical and practical significance.

**The connection of the dissertation topic with priority scientific areas, major scientific programs and main research projects.**

This study is aligned with the relevant policy documents of China and Kyrgyzstan in the fields of modern logistics, e-commerce, and digital transformation. In China, it corresponds to the 14th Five-Year Plan for the Development of the Modern Circulation System and the 14th Five-Year Plan for Modern Logistics Development; in Kyrgyzstan, it corresponds to the National Development Strategy of the Kyrgyz Republic for 2018 – 2040 and the Program for Supporting and

Developing E-Commerce in the Kyrgyz Republic for 2023 – 2026, approved by Resolution No. 707 of the Cabinet of Ministers of the Kyrgyz Republic. Therefore, this study has a clear policy relevance.

**The purpose of this work** is to propose theoretical approaches and practical recommendations for improving the quality control system of logistics services in the B2C segment from an economic perspective, in order to achieve a balance between satisfying consumer demand and the operational efficiency of the logistics systems of China and Kyrgyzstan.

**To achieve the above objective, the following specific research objectives are proposed:**

- To clearly define the theoretical connotation and main characteristics of logistics services in the B2C segment, and to systematically review the methodological approaches to their quality management in the context of global digitalization;
- To substantiate the applicability of an integrated approach combining the Analytic Hierarchy Process (AHP) and SWOT analysis to the evaluation and optimization of logistics service quality in e-commerce;
- To identify, through PEST analysis, the macroeconomic and institutional determinants of B2C logistics development in China and Kyrgyzstan, and to clarify their influence on the quality control models of the two countries;
- To conduct a comparative analysis of the strategies and mechanisms of B2C logistics quality management in China and Kyrgyzstan, and to reveal the main

differences between the two countries in terms of regulatory systems and the evolution of quality control models;

- To substantiate and verify a multidimensional indicator system for evaluating logistics service quality, including six dimensions: reliability, timeliness, convenience, empathy, informativeness, and economy;
- To propose and empirically substantiate recommendations for improving the quality of B2C logistics services based on the identified priority factors of consumer perception and the economic rationality of managerial decision-making.

**Object of the study:**The object of the study is the operation and optimization process of the logistics service quality control system in the B2C market segments of China and Kyrgyzstan.

**Subject of the study:**The organizational and economic relations, quality evaluation mechanisms, and optimization methods involved in the quality control of logistics services in the B2C market segments of China and Kyrgyzstan.

### **The scientific novelty of the dissertation**

—The concept of “B2C-oriented quality control of logistics services” has been clarified. Unlike the process-based approach, it is considered through the prism of an economic perspective as a mechanism for transforming logistics operations into financially measurable consumer value.

—A methodological approach to cross-country evaluation of logistics service quality has been developed, based on the integration of the Analytic Hierarchy Process (AHP) and SWOT analysis, which makes it possible to quantitatively assess

qualitative service parameters and relate them to the strategic opportunities of the markets of China and Kyrgyzstan.

— Structural patterns of the influence of the macro-environment on the efficiency of B2C logistics have been identified on the basis of PEST analysis, which made it possible to classify the growth factors of e-commerce markets depending on the level of institutional maturity of the economies of China and Kyrgyzstan.

—For the first time, a systematic comparison of the quality control mechanisms of B2C services in China and Kyrgyzstan has been carried out, during which the necessity of moving from rigid regulatory models to flexible adaptive quality management strategies has been substantiated.

—A multidimensional system of indicators for assessing the quality of logistics services has been developed. Its uniqueness lies in the integration of the factor of “cost-effectiveness” (price-quality ratio) into the classical service model, which is critically important for consumers in developing e-commerce segments.

—The weight coefficients of the key quality factors (reliability, timeliness, and safety) have been mathematically substantiated using the Analytic Hierarchy Process, which provides a scientific basis for prioritizing investments by logistics companies in the development of service infrastructure and in improving the quality of B2C logistics.

### **Practical significance of the obtained results:**

The practical significance of the obtained results lies in the possibility of applying the developed tools and models in the real sector of the economy and in government institutions. For logistics companies and e-commerce platforms (such as

Wildberries, Ozon, Alibaba, etc.), the implementation of the six-dimensional quality indicator system proposed in this study (reliability, timeliness, and others) can help managers identify bottlenecks in the supply chain and focus resources on the stages of the last mile that are most critical for customer retention. In terms of service strategy differentiation, algorithms based on the Analytic Hierarchy Process (AHP) can help companies implement adaptive quality control, for example, by offering premium delivery standards for high-margin goods and basic delivery services for budget-oriented market segments. In terms of cross-border trade optimization, the recommendations on aligning logistics service quality standards between China and Kyrgyzstan can help reduce cargo processing time at the border and enhance consumer trust in international e-commerce. For government agencies of Kyrgyzstan (such as the Ministry of Economy and the Customs Service), the results of the PEST analysis and the comparative study can be used in the development of national programs for digital economy development and logistics infrastructure planning up to 2030.

### **Economic significance of the results obtained**

The economic significance of this study is determined by the impact of logistics service quality on business financial performance and on the macroeconomic indicators of China and Kyrgyzstan. The optimization of logistics service quality control directly affects the repeat purchase rate. An increase in customer satisfaction by 10.0% in the B2C segment may lead to a 5.0 – 15.0% increase in net profit due to lower costs of acquiring new consumers.

The minimization of transaction costs is another important aspect: the implementation of the proposed control model makes it possible to reduce economic losses associated with product returns, damaged packaging, and compensation for delayed deliveries. Efficient allocation of investments is also ensured, since the Analytic Hierarchy Process makes it possible to justify the economic feasibility of investing in specific technologies based on their contribution to final consumer value.

For Kyrgyz enterprises, business scaling also has important economic significance: the use of Chinese models (such as SF Express and others) makes it possible to reduce the costs associated with the “trial-and-error path” and to ensure faster entry into regional markets while maintaining profitability.

### **Linkages and connection of the research with the national development strategic document**

This study is consistent with the national strategic orientations of China and Kyrgyzstan in the fields of modern logistics, e-commerce, and digital transformation. In China, the 14th Five-Year Plan for Modern Logistics Development and the 14th Five-Year Plan for the Development of the Modern Circulation System emphasize smart logistics, service quality improvement, and the construction of a standards system; in Kyrgyzstan, the National Development Strategy for 2018–2040 and the Program for Supporting and Developing E-Commerce for 2023–2026 emphasize digital development, support for e-commerce, and the improvement of the institutional environment. These priorities are highly consistent with the focus of this study. Through this research, reference support can be provided for improving the

quality of B2C logistics services between China and Kyrgyzstan and for the implementation of relevant policies.

### **Main provisions of the doctoral dissertation submitted for defense**

(1) Conceptual model of B2C-oriented quality control from an economic perspective.

It is substantiated that under conditions of digitalization, logistics control should be transformed from a function of “checking compliance with standards” into an instrument of “customer capital management.” It is proven that the economic efficiency of control is achieved not through the absolute minimization of errors, but through the optimization of service costs to the level that ensures the maximum profitability of the customer life cycle (LTV).

(2) Methodology for integrating AHP and SWOT analysis tools to assess the quality of logistics systems.

An original methodological approach has been developed that makes it possible to convert consumers’ qualitative expectations into quantitative weight coefficients. This makes it possible not only to identify the weaknesses of a logistics operator (through SWOT), but also to mathematically determine the investment priorities for those service elements that have the greatest significance for consumers in a cross-country context.

(3) Results of the cross-country PEST analysis and the identified determinants of B2C logistics development in China and Kyrgyzstan.

A comparative characterization of institutional environments is submitted for defense. It has been established that while the key driver of quality in China is

technological convergence (AI, Big Data), in Kyrgyzstan it is institutional development and the overcoming of infrastructure barriers. It is proven that quality control models must be adapted to the level of maturity of the national e-commerce ecosystem.

(4) Evolutionary classification of logistics service quality control models.

The pattern of transition from “regulatory-legal” control models (typical of the early stages of the Kyrgyz market) to “adaptive-digital” models (implemented in China) has been identified and substantiated. An original periodization is proposed that makes it possible to forecast the development of the logistics standardization system under conditions of regional integration.

(5) Multidimensional system of B2C logistics quality indicators integrating the factor of cost-effectiveness.

A KPI system has been developed and verified, including six key dimensions: reliability, timeliness, convenience, empathy, informativeness, and cost-effectiveness. It is scientifically substantiated that in the B2C segment, “cost-effectiveness” (the perceived value of the service) is a critical quality factor that determines the competitiveness of a logistics operator alongside the physical parameters of delivery.

(6) Empirically confirmed algorithm for optimizing logistics processes based on consumer perception.

Based on statistical analysis (factor and correlation analysis of 230 questionnaires), it has been proven that “reliability” (weight 0.36) and “timeliness” (weight 0.23) are of decisive importance for the economic sustainability of B2C platforms. An algorithm for prioritizing managerial interventions is proposed,

enabling companies to reduce logistics costs while maintaining the target level of consumer loyalty.

### **Personal contribution of the applicant.**

The author independently conducted an analysis of the current state of B2C e-commerce logistics services and the factors influencing their quality in China and Kyrgyzstan. By combining a questionnaire survey with the Analytic Hierarchy Process, he quantitatively assessed key indicators such as reliability, timeliness, and informativeness, and proposed practical strategies for improving logistics efficiency and optimizing consumer experience, thereby providing theoretical and practical recommendations for enhancing enterprise performance and developing relevant policies.

### **Approval of the research results.**

(1) The main provisions and conclusions of the dissertation were presented at the scientific and practical conference “Approbation of the Research Results of Foreign PhD Doctoral Students of J. Balasagyn KNU”, held on August 23, 2024, in Bishkek.

(2) The main content and conclusions of the dissertation were presented on November 25 – 28, 2025, at the 13th International Scientific and Practical Conference “Innovative Directions for the Improvement of Science, Research and Practice” in Krakow, Poland, organized by the International Science Group.

(3) The main content and conclusions of the dissertation were presented on November 25, 2025, at the 4th International Scientific and Practical Conference “Digital Economy and New Opportunities for Business” in Penza, Russia.

## **Completeness of the Reflection of the Dissertation Results in Publications**

The most significant results of this study are reflected in two articles published in journals indexed in the international scientific database Scopus, as well as in the Russian Science Citation Index (RSCI).

(1) Liu Xueqing, Zhumadilov A., Myrzaliev M., et al. B2C-oriented quality control of logistics services based on an economic perspective // Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series “Economics” , 2024, 11(2), pp. 42 – 50.

(2) Orozonova, Azyk; Zhang, Shanshan; Zhumadilov, Esengeldi; Sun, Xiaomei; Liu, Xueqing. Modelling the impact of the digital economy on the development of the logistics industry: study case of Henan province // Theoretical and Practical Research in Economic Fields, 2024, 15(2), pp. 232 – 244.

(3) Dzhaïlov, D.S.; Liu Suepin. Comparative analysis and development prospects of the quality of B2C e-commerce logistics: China’ s experience and the realities of Kyrgyzstan // Economics and Business: Theory and Practice, 2025, No. 12.

## **Structure of the thesis work**

The structure of this doctoral dissertation is as follows: an introduction, four chapters, a conclusion, a list of references, and appendices. The full text of the dissertation consists of 142 pages, including 12 figures, 28 tables, 132 references, and two appendices.

Кыргызский Национальный Университет имени Жусупа Баласагуна

Школа докторантуры

Направление: экономика

**Работа**

УДК 330+004+656

**Лю Суэцин**

**тема: «B2C-ориентированный контроль качества логистических услуг на  
основе экономической перспективы»**

Абстракт на соискание ученой степени

доктора философии (PhD)

**Научный руководитель:**

Джаилов Д.С.

доктор экономических наук, профессор,

член-корреспондент НАН КР

**Зарубежный научный руководитель:**

Жумашева Сауле Токановна

кандидата экономических наук, доцента

**Бишкек-2026**

## **Актуальность диссертационного исследования**

С быстрым развитием В2С-электронной коммерции качество логистических услуг стало важным фактором, влияющим на удовлетворенность потребителей, конкурентоспособность платформ и результаты хозяйственной деятельности предприятий. В модели В2С логистика связана не только с возможностью фактической доставки товара, но и непосредственно влияет на точность исполнения заказов, своевременность доставки, прозрачность информации, удобство возврата и обмена товаров, а также на качество послепродажного обслуживания. Таким образом, качество логистических услуг стало ключевым звеном, связывающим потребительский спрос с созданием ценности предприятия.

Проблема качества логистических услуг В2С не является исключительно технической или операционной. С экономической точки зрения она по своей сути связана с обеспечением баланса между уровнем сервиса, потребительской ценностью и эффективностью распределения ресурсов. Повышение качества логистических услуг, как правило, требует от предприятий постоянного увеличения инвестиций в цифровые системы, стандартизированные процессы, складские и транспортные мощности, а также в услуги доставки «последней мили». Однако в условиях ограниченности ресурсов предприятия не могут одновременно осуществлять интенсивную оптимизацию всех элементов сервиса. Поэтому определение приоритетов контроля качества и достижение согласованности между удовлетворением потребителей и соотношением затрат

и результатов стало важной задачей, обладающей как практической, так и теоретической значимостью.

Данная проблема представляет особый исследовательский интерес в сравнительном контексте Китая и Кыргызстана. Логистическая система В2С в Китае в результате длительного развития достигла достаточно высокого уровня цифровизации, масштабности и стандартизации. В 2024 году объем рынка В2С-электронной коммерции Китая достиг 12,7 трлн юаней, что составило 36,65% мирового рынка В2С-электронной коммерции. В то же время электронная коммерция в Кыргызстане в последние годы демонстрирует быстрый рост, а трансграничная электронная торговля и логистическое сотрудничество становятся все более активными. В 2024 году объем рынка электронной коммерции Кыргызстана составил 359,2 млн долларов США, увеличившись на 14,3% по сравнению с предыдущим годом. Однако по сравнению с быстро растущим спросом на электронную коммерцию в Кыргызстане все еще сохраняется значительный потенциал для совершенствования логистической инфраструктуры, охвата сетей, уровня информатизации и механизмов контроля качества. Несмотря на то, что в последние годы отечественные и зарубежные ученые провели значительное число исследований по вопросам логистики электронной коммерции, оценки качества услуг и удовлетворенности потребителей, системные исследования контроля качества логистических услуг В2С с экономической точки зрения все еще недостаточны, особенно сравнительные исследования в условиях различных институциональных сред и уровней рыночной зрелости. Поэтому

исследование проблем контроля качества логистических услуг В2С в Китае и Кыргызстане обладает очевидной практической необходимостью, а также теоретической и прикладной значимостью.

**Связь темы диссертационного исследования с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами и основными исследовательскими проектами**

Данное исследование соотносится с соответствующими программными и нормативными документами Китая и Кыргызстана в области современной логистики, электронной коммерции и цифровой трансформации. В Китае оно соответствует «14-му пятилетнему плану развития современной системы обращения» и «14-му пятилетнему плану развития современной логистики»; в Кыргызстане — «Национальной стратегии развития Кыргызской Республики на 2018–2040 годы», а также «Программе поддержки и развития электронной коммерции в Кыргызской Республике на 2023–2026 годы», утвержденной постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики № 707. Таким образом, данное исследование обладает четко выраженной политической релевантностью.

### **Цель данного исследования**

Цель исследования заключается в разработке теоретических подходов и практических рекомендаций по совершенствованию системы контроля качества логистических услуг в сегменте В2С с экономической точки зрения, с тем чтобы обеспечить баланс между удовлетворением потребительского спроса и

эффективностью функционирования логистических систем Китая и Кыргызстана.

**Для достижения поставленной цели предполагается реализовать следующие конкретные исследовательские цели:**

- Четко определить теоретическое содержание и основные характеристики логистических услуг в сегменте B2C, а также систематизировать методологические подходы к управлению их качеством в условиях глобальной цифровизации;

- Обосновать применимость интегрированного подхода, сочетающего метод анализа иерархий (АНП) и SWOT-анализ, к оценке и оптимизации качества логистических услуг в электронной коммерции;

- С помощью PEST-анализа выявить макроэкономические и институциональные детерминанты развития B2C-логистики в Китае и Кыргызстане и определить их влияние на модели контроля качества в двух странах;

- Провести сравнительный анализ стратегий и механизмов управления качеством B2C-логистики в Китае и Кыргызстане и выявить основные различия между двумя странами в области нормативно-правового регулирования и эволюции моделей контроля качества;

- Обосновать и верифицировать многомерную систему показателей оценки качества логистических услуг, включающую шесть измерений: надежность, своевременность, удобство, эмпатийность, информативность и экономичность;

- На основе выявленных приоритетных факторов потребительского восприятия и экономической обоснованности управленческих решений разработать и эмпирически обосновать рекомендации по повышению качества B2C-логистических услуг.

**Объект исследования:** Объектом исследования является процесс функционирования и оптимизации системы контроля качества логистических услуг в сегментах B2C Китая и Кыргызстана.

**Предмет исследования:** Организационно-экономические отношения, механизмы оценки качества и методы их оптимизации в системе контроля качества логистических услуг в сегментах B2C Китая и Кыргызстана.

### **Научная новизна**

— Уточнено понятие «B2C-ориентированный контроль качества логистических услуг», который, в отличие от процессного подхода, рассматривается через призму экономической перспективы как механизм трансформации логистических операций в финансово измеримую потребительскую ценность.

— Разработан методический подход к кросс-страновой оценке качества логистики, основанный на интеграции методов МАИ (АНР) и SWOT-анализа, что позволяет количественно измерить качественные параметры сервиса и соотнести их со стратегическими возможностями рынков Китая и Кыргызстана.

— Выявлены структурные закономерности влияния макросреды (на основе PEST-анализа) на эффективность B2C-логистики, что позволило классифицировать факторы роста рынков электронной коммерции в

зависимости от уровня институциональной зрелости экономики Китая и Кыргызстана.

— Впервые проведено системное сопоставление механизмов контроля качества B2C-услуг Китая и Кыргызстана, в ходе которого доказана необходимость перехода от жестких нормативных моделей к гибким адаптивным стратегиям управления качеством.

— Разработана многомерная система показателей качества логистического сервиса, уникальность которой заключается в интеграции фактора «экономичности» (соотношение цена/качество) в классическую сервисную модель, что критически важно для потребителей в развивающихся сегментах e-commerce.

— Математически обоснованы весовые коэффициенты ключевых факторов качества (надежность, своевременность, сохранность), установленные методом анализа иерархий, что обеспечивает научную базу для приоритизации инвестиций логистических компаний в развитие сервисной инфраструктуры и повышения качества B2C-логистики.

### **Практическая значимость полученных результатов**

Практическая значимость полученных результатов заключается в возможности применения разработанных инструментов и моделей в реальном секторе экономики и в государственных учреждениях. Для логистических компаний и электронных торговых платформ (таких как Wildberries, Ozon, Alibaba и др.) внедрение предложенной в исследовании шестимерной системы показателей качества (надежность, своевременность и др.) позволяет

менеджерам выявлять узкие места в цепи поставок и концентрировать ресурсы на тех этапах последней мили, которые наиболее важны для удержания клиентов. В части дифференциации сервисных стратегий алгоритмы, основанные на методе анализа иерархий (АНР), могут помочь компаниям внедрять адаптивный контроль качества, например, предлагая повышенные стандарты доставки для высокомаржинальных товаров и базовые услуги доставки для бюджетных сегментов рынка. В аспекте оптимизации трансграничной торговли рекомендации по согласованию стандартов качества логистических услуг между Китаем и Кыргызстаном могут способствовать сокращению времени обработки грузов на границе и повышению доверия потребителей к международной электронной коммерции. Для государственных органов Кыргызстана (таких как Министерство экономики и Таможенная служба) результаты PEST-анализа и сравнительного исследования могут быть использованы при разработке национальных программ развития цифровой экономики и планирования логистической инфраструктуры до 2030 года.

### **Экономическое значение полученных результатов**

Экономическая значимость работы определяется влиянием качества логистики на финансовые показатели бизнеса и макроэкономические показатели Китая и Кыргызстана. Оптимизация контроля качества логистических услуг напрямую влияет на коэффициент повторных покупок. Рост удовлетворенности на 10,0 % в сегменте B2C может привести к увеличению чистой прибыли на 5,0-15,0% за счет снижения затрат на привлечение новых потребителей. Минимизация транзакционных издержек:

внедрение предложенной модели контроля позволяет снизить экономические потери, связанные с возвратами товаров, повреждением упаковки и компенсациями за просрочку доставки. Эффективное распределение инвестиций: метод анализа иерархий позволяет обосновать экономическую целесообразность вложений в конкретные технологии, исходя из их вклада в конечную потребительскую ценность. Масштабирование бизнеса-для кыргызстанских предприятий использование опыта китайских моделей (SF Express и др.) дает возможность сократить издержки на «путь проб и ошибок», обеспечивая быстрый выход на региональные рынки при сохранении рентабельности.

#### **Связь и взаимосвязь исследования с национальным стратегическим документом развития**

Данное исследование соответствует национальным стратегическим ориентирам Китая и Кыргызстана в области современной логистики, электронной коммерции и цифровой трансформации. В Китае «14-й пятилетний план развития современной логистики» и «14-й пятилетний план развития современной системы обращения» подчеркивают развитие умной логистики, повышение качества услуг и формирование системы стандартов; в Кыргызстане «Национальная стратегия развития на 2018–2040 годы» и «Программа поддержки и развития электронной коммерции на 2023–2026 годы» акцентируют внимание на цифровом развитии, поддержке электронной коммерции и совершенствовании институциональной среды. Эти положения в высокой степени согласуются с тематикой данного исследования. Результаты

исследования могут служить ориентиром для повышения качества B2C-логистических услуг между Китаем и Кыргызстаном и для реализации соответствующей политики.

### **Основные положения диссертации, выносимые на защиту.**

(1) Концептуальная модель B2C-ориентированного контроля качества с позиции экономической перспективы. Обосновано, что в условиях цифровизации логистический контроль должен трансформироваться из функции «проверки соответствия стандартам» в инструмент «управления клиентским капиталом». Доказано, что экономическая эффективность контроля достигается не через абсолютную минимизацию ошибок, а через оптимизацию затрат на сервис до уровня, обеспечивающего максимальную маржинальность жизненного цикла клиента (LTV)

(2) Методика интеграции инструментов АНР (МАИ) и SWOT-анализа для оценки качества логистических систем. Разработан авторский методический подход, позволяющий перевести качественные ожидания потребителей в количественные весовые коэффициенты. Это дает возможность не только выявить слабые стороны логистического оператора (через SWOT), но и математически определить приоритетность инвестиций в те элементы сервиса, которые имеют наибольший вес для потребителя в кросс-страновом контексте.

(3) Результаты кросс-странового PEST-анализа и выявленные детерминанты развития B2C-логистики Китая и Кыргызстана. На защиту выносятся сравнительная характеристика институциональных сред. Установлено, что если для Китая ключевым драйвером качества является

технологическая конвергенция (AI, Big Data), то для Кыргызстана — институциональное строительство и преодоление инфраструктурных барьеров. Доказано, что модели контроля качества должны адаптироваться под уровень зрелости национальной экосистемы электронной торговли.

(4) Эволюционная классификация моделей контроля качества логистических услуг. Выявлена и обоснована закономерность перехода от «нормативно-правовых» моделей контроля (характерных для ранних стадий рынка Кыргызстана) к «адаптивно-цифровым» моделям (реализованным в Китае). Предложена авторская периодизация, позволяющая прогнозировать развитие системы стандартизации логистики в условиях региональной интеграции.

(5) Многомерная система показателей качества B2C-логистики, интегрирующая фактор экономичности. Разработана и верифицирована система KPI, включающая шесть ключевых измерений: надежность, своевременность, удобство, эмпатийность, информативность и экономичность. Научно обосновано, что в сегменте B2C «экономичность» (воспринимаемая стоимость услуги) является критическим фактором качества, определяющим конкурентоспособность логистического оператора наряду с физическими параметрами доставки.

(6) Эмпирически подтвержденный алгоритм оптимизации логистических процессов на основе потребительского восприятия. На основе статистического анализа (факторного и корреляционного анализа 230 анкет) доказано, что «надежность» (вес 0,36) и «своевременность» (вес 0,23) имеют решающее

значение для экономической устойчивости B2C-платформ. Предложен алгоритм приоритизации управленческих воздействий, позволяющий компаниям снижать логистические издержки при сохранении целевого уровня лояльности потребителей.

#### **Личный вклад соискателя.**

Автор самостоятельно провёл анализ состояния и факторов влияния на качество B2C-логистических услуг электронной коммерции в Китае и Кыргызстане. Сочетая анкетное исследование с методом анализа иерархий, он количественно оценил ключевые показатели, такие как надёжность, своевременность и информативность, и предложил практические стратегии повышения эффективности логистики и оптимизации потребительского опыта, обеспечивая теоретические и практические рекомендации для совершенствования деятельности предприятий и разработки политик.

#### **Апробации результатов диссертации.**

(1) Основные положения и выводы диссертации представлены на научно-практической конференции «Апробация научных результатов исследований зарубежных PhD докторантов КНУ им. Ж. Баласагына», проходившей 23 августа 2024 года в , Бишкеке;

(2) Основное содержание и выводы диссертации были представлены 25–28 ноября 2025 года на XIII Международной научно-практической конференции «Инновационные направления совершенствования науки, исследований и практики» в Кракове, Польша, организованной International Science Group.

(3) Основное содержание и выводы диссертации были представлены 25 ноября 2025 года на IV Международной научно-практической конференции «Цифровая экономика и новые возможности для бизнеса» в Пензе, Россия.

#### **Полнота отражения результатов диссертации в публикациях.**

Наиболее значимые результаты данного исследования отражены в двух статьях, опубликованных в журналах, индексируемых в международной научной базе данных Scopus, а также РИНЦ РФ.

(1) Liu Xueqing, Zhumadilov A, Myrzalieva M, et al. B2C-oriented quality control of logistics services based on an economic perspective[J]. Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series “Economics, 2024, 11(2): 42-50.

(2) Orozonova, Azyk; Zhang, Shanshan; Zhumadilov, Esengeldi; Sun, Xiaomei; Liu, Xueqing. Modelling the impact of the digital economy on the development of the logistics industry. study case of Henan province[J]. Theoretical and Practical Research in Economic Fields, 2024, 15(2): 232-244.

(3) Джаилов, Д.С, Лю Суэпин. Сравнительный анализ и перспективы развития качества b2c-логистики электронной коммерции: опыт Китая и реалии Кыргызстана/ Экономика и бизнес: теория и практика.-2025, № 12

#### **Структура и объем диссертации.**

Структура данной докторской диссертации включает введение, четыре главы, заключение, список использованной литературы и приложения. Полный объем диссертации составляет 142 страницы, включая 12 рисунков, 28 таблиц, 132 источника и два приложения.

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН БИЛИМ БЕРҮҮ ЖАНА ИЛИМ  
МИНИСТРЛИГИ

ЖУСУП БАЛАСАГЫН АТЫНДАГЫ КЫРГЫЗ УЛУТТУК  
УНИВЕРСИТЕТИ  
Докторантура мектеби  
Экономика программасы

Иш

УДК 330+004+656

**темасы: «Экономикалык көз караштын негизинде В2С-багытталган  
логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө»**

Абстракт философия докторлугун алуу үчүн (PhD)

**Илимий жетекчи:**

Джаилов Д.С.

экономика илимдеринин доктору, профессор,

КР УИАнын мүчө-корреспонденти

**Чет элдик илимий жетекчи:**

С.Т. Жумашева

экономика илимдеринин кандидаты, доцент

БИШКЕК – 2026

## Диссертациялык изилдөөнүн актуалдуулугу

В2С электрондук сооданын ыкчам өнүгүшү менен логистикалык кызматтардын сапаты керектөөчүлөрдүн канааттануусуна, платформалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнө жана ишканалардын ишмердүүлүк натыйжаларына таасир этүүчү маанилүү факторго айланды. В2С моделинде логистика товарды жеткирүү фактысы менен гана чектелбестен, буйрутманы аткаруунун тактыгына, жеткирүүнүн өз убагында болушуна, маалыматтын ачыктыгына, товарды кайтаруу жана алмаштыруу ыңгайлуулугуна, ошондой эле сатуудан кийинки тейлөө сапатына түздөн-түз таасир этет. Ошондуктан логистикалык кызматтардын сапаты керектөөчү суроо-талабы менен ишкананын нарк жаратуу процессин байланыштыруучу негизги звеного айланды.

В2С логистикалык кызматтарынын сапаты маселеси жөн гана техникалык же операциялык маселе эмес. Экономикалык көз караштан алганда, бул кызмат көрсөтүүнүн деңгээлинин, керектөөчү баалуулугунун жана ресурстарды бөлүштүрүүнүн натыйжалуулугунун ортосундагы тең салмактуулукка байланыштуу. Логистикалык кызматтардын сапатын жогорулатуу, адатта, ишканалардан санариптик системаларга, стандартташтырылган процесстерге, кампа жана транспорттук кубаттуулуктарга, ошондой эле “акыркы чакырым” жеткирүү кызматтарына туруктуу инвестицияларды талап кылат. Бирок ресурстар чектелүү болгон шартта ишканалар кызмат көрсөтүүнүн бардык элементтерин бир убакта жогорку деңгээлде оптималдаштыра алышпайт.

Ошондуктан сапатты көзөмөлдөөнүн артыкчылыктуу багыттарын аныктоо жана керектөөчүлөрдүн канааттануусу менен чыгым-натыйжа катышынын ортосундагы шайкештикти камсыз кылуу практикалык жана теориялык мааниге ээ маанилүү маселе болуп калды.

Бул маселе Кытай менен Кыргызстандын салыштырма контекстинде өзгөчө илимий кызыгууну жаратат. Кытайдын В2С логистикалык системасы узак убакыттагы өнүгүүнүн натыйжасында санариптештирүүнүн, масштабдуулуктун жана стандартташтыруунун кыйла жогорку деңгээлине жеткен. 2024-жылы Кытайдын В2С электрондук соода рыногунун көлөмү 12,7 трлн юанды түзүп, дүйнөлүк В2С электрондук соода рыногунун 36,65% ын түздү. Ошол эле учурда Кыргызстанда электрондук соода акыркы жылдары тездик менен өнүгүп, чек ара аралык электрондук соода жана логистикалык кызматташтык барган сайын активдүү болууда. 2024-жылы Кыргызстандын электрондук соода рыногунун көлөмү 359,2 млн АКШ долларына жетип, өткөн жылга салыштырмалуу 14,3% га өстү. Бирок электрондук соодага болгон суроо-талаптын тез өсүшүнө салыштырмалуу, Кыргызстанда логистикалык инфраструктураны, тармактык камтууну, маалыматташтыруу деңгээлин жана сапатты көзөмөлдөө механизмдерин өркүндөтүү үчүн дагы эле чоң мүмкүнчүлүктөр бар. Акыркы жылдары ата мекендик жана чет өлкөлүк окумуштуулар электрондук соода логистикасы, кызмат сапатын баалоо жана керектөөчүлөрдүн канааттануусу боюнча көптөгөн изилдөөлөрдү жүргүзгөнүнө карабастан, экономикалык көз караштан В2С логистикалык кызматтарынын сапатын көзөмөлдөө боюнча системалуу изилдөөлөр дагы эле жетишсиз бойдон

калууда, айрыкча ар кандай институционалдык чөйрөлөрдө жана рыноктук жетилүү деңгээлдеринде жүргүзүлгөн салыштырма изилдөөлөр өтө аз. Ошондуктан Кытай менен Кыргызстандагы В2С логистикалык кызматтарынын сапатын көзөмөлдөө маселесин изилдөө ачык практикалык зарылчылыкка, ошондой эле теориялык жана прикладдык мааниге ээ.

**Диссертациянын темасынын приоритеттүү илимий багыттар, ири илимий программалар жана негизги изилдөө долбоорлору менен байланышы.**

Бул изилдөө Кытай менен Кыргызстандын заманбап логистика, электрондук коммерция жана санариптик трансформация багыттарындагы тиешелүү саясаттык документтери менен шайкеш келет. Кытайда ал «Заманбап жүгүртүү системасын өнүктүрүүнүн 14-беш жылдык планы» жана «Заманбап логистиканы өнүктүрүүнүн 14-беш жылдык планы» менен байланыштуу; Кыргызстанда болсо «Кыргыз Республикасынын 2018–2040-жылдарга Улуттук өнүгүү стратегиясы» жана Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин №707 токтому менен бекитилген «2023–2026-жылдарга Кыргыз Республикасында электрондук коммерцияны колдоо жана өнүктүрүү программасы» менен шайкеш келет. Ошондуктан бул изилдөө так аныкталган саясаттык мааниге ээ.

### **Изилдөөнүн максаты**

Бул изилдөөнүн максаты — экономикалык көз караштын негизинде В2С сегментиндеги логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө системасын өркүндөтүү боюнча теориялык ыкмаларды жана практикалык сунуштарды

иштеп чыгуу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн суроо-талабын канааттандыруу менен Кытай жана Кыргызстандын логистикалык системаларынын иштөө натыйжалуулугунун ортосундагы тең салмактуулукту камсыз кылуу.

**Жогоруда коюлган максатка жетүү үчүн төмөнкү конкреттүү изилдөө максаттары белгиленет:**

B2C сегментиндеги логистикалык кызматтардын теориялык мазмунун жана негизги өзгөчөлүктөрүн так аныктоо, ошондой эле глобалдык санариптештирүү шартында алардын сапатын башкаруунун методологиялык ыкмаларын системалаштыруу;

Аналитикалык иерархия процесси (АИР) менен SWOT-талдоону айкалыштырган интеграцияланган ыкманын электрондук соодадагы логистикалык кызматтардын сапатын баалоо жана оптималдаштыруу үчүн колдонулушунун ылайыктуулугун негиздөө;

PEST-талдоонун жардамы менен Кытай жана Кыргызстандагы B2C логистиканын өнүгүшүнүн макроэкономикалык жана институционалдык детерминанттарын аныктоо жана алардын эки өлкөдөгү сапатты көзөмөлдөө моделдерине тийгизген таасирин тактоо;

Кытай жана Кыргызстандагы B2C логистиканын сапатын башкаруунун стратегиялары менен механизмдерине салыштырма талдоо жүргүзүү жана эки өлкөдөгү ченемдик-укуктук жөнгө салуу жана сапатты көзөмөлдөө моделдеринин эволюциясы боюнча негизги айырмачылыктарды ачып көрсөтүү;

Логистикалык кызматтардын сапатын баалоо үчүн көп өлчөмдүү көрсөткүчтөр системасын негиздөө жана текшерүү; бул система алты өлчөмдү

камтыйт: ишенимдүүлүк, өз убагында аткаруу, ыңгайлуулук, эмпатиялуулук, маалыматтуулук жана экономикалык натыйжалуулук;

Керектөөчүлөрдүн кабыл алуусундагы артыкчылыктуу факторлорду жана башкаруучулук чечимдердин экономикалык негиздүүлүгүн эске алуу менен В2С логистикалык кызматтарынын сапатын жогорулатуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу жана эмпирикалык негиздөө.

**Изилдөөнүн объектиси:**Изилдөөнүн объектиси болуп Кытай менен

Кыргызстандын В2С сегменттериндеги логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө системасынын иштөө жана оптималдаштыруу процесси саналат.

**Изилдөөнүн предмети:**Кытай менен Кыргызстандын В2С сегменттериндеги логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө системасындагы уюштуруучулук-экономикалык мамилелер, сапатты баалоо механизмдери жана аларды оптималдаштыруу ыкмалары.

**Диссертациянын илимий жаңычылдыгы**

— «В2С-багытталган логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө» түшүнүгү такталган. Ал процесстик ыкмадан айырмаланып, экономикалык көз караш аркылуу логистикалык операцияларды финансылык жактан өлчөнө турган керектөөчү баалуулугуна айлантуу механизми катары каралат.

— Кытай менен Кыргызстандын рынокторунун стратегиялык мүмкүнчүлүктөрү менен сапаттык тейлөө параметрлерин сандык жактан байланыштырууга мүмкүндүк берген, Аналитикалык иерархия процесси (АНР)

менен SWOT-талдоону интеграциялоого негизделген логистикалык сапатты өлкөлөр аралык баалоонун методикалык ыкмасы иштелип чыккан.

— PEST-талдоонун негизинде макрочөйрөнүн B2C-логистиканын натыйжалуулугуна тийгизген таасиринин структуралык мыйзамченемдүүлүктөрү аныкталган, бул Кытай менен Кыргызстандын экономикасынын институционалдык жетилгендик деңгээлине жараша электрондук соода рынокторунун өсүү факторлорун классификациялоого мүмкүндүк берди.

— Биринчи жолу Кытай менен Кыргызстандын B2C-кызматтарынын сапатын көзөмөлдөө механизмдерине системалуу салыштырма талдоо жүргүзүлүп, анын жүрүшүндө катуу ченемдик моделдерден сапатты башкаруунун ийкемдүү адаптивдүү стратегияларына өтүүнүн зарылдыгы негизделди.

— Логистикалык сервистин сапатын баалоонун көп өлчөмдүү көрсөткүчтөр системасы иштелип чыккан. Анын өзгөчөлүгү — «экономдуулук» факторун (баа/сапат катышы) классикалык тейлөө моделине интеграциялоосунда, бул өнүгүп жаткан e-commerce сегменттериндеги керектөөчүлөр үчүн өзгөчө маанилүү.

— Аналитикалык иерархия процесси аркылуу негизги сапат факторлорунун (ишенимдүүлүк, өз убагында аткаруу, коопсуздук/сакталуу) салмак коэффициенттери математикалык жактан негизделген, бул логистикалык компаниялардын тейлөө инфраструктурасын өнүктүрүүгө жана

В2С-логистиканын сапатын жогорулатууга багытталган инвестицияларын артыкчылыктуу бөлүштүрүү үчүн илимий негиз түзөт.

### **Алынган жыйынтыктардын практикалык мааниси**

Алынган натыйжалардын практикалык мааниси иштелип чыккан куралдарды жана моделдерди экономиканын реалдуу секторунда жана мамлекеттик мекемелерде колдонуу мүмкүнчүлүгү менен аныкталат. Логистикалык компаниялар жана электрондук соода платформалары (мисалы, Wildberries, Ozon, Alibaba ж.б.) үчүн бул изилдөөдө сунушталган сапаттын алты өлчөмдүү көрсөткүчтөр системасын (ишенимдүүлүк, өз убагында аткаруу ж.б.) колдонуу менеджерлерге жеткирүү чынжырындагы тар жерлерди аныктоого жана кардарды сактап калуу үчүн эң маанилүү болгон акыркы чакырым баскычтарына ресурстарды топтоого жардам берет. Тейлөө стратегияларын айырмалоо жагынан алганда, Аналитикалык иерархия процесси (АИР) негизиндеги алгоритмдер компанияларга сапатты адаптивдүү көзөмөлдөөнү киргизүүгө жардам берет, мисалы, жогорку кирешелүү товарлар үчүн жеткирүүнүн жогорку стандарттарын, ал эми бюджеттик сегменттер үчүн базалык жеткирүү кызматтарын сунуштоо аркылуу. Чек аралык сооданы оптималдаштыруу жагынан алганда, Кытай менен Кыргызстандын ортосунда логистикалык кызматтардын сапат стандарттарын шайкеш келтирүү боюнча сунуштар чек арадагы жүктөрдү иштетүү убактысын кыскартууга жана керектөөчүлөрдүн эл аралык электрондук соодага болгон ишенимин жогорулатууга көмөк көрсөтө алат. Кыргызстандын мамлекеттик органдары үчүн (мисалы, Экономика министрлиги жана Бажы кызматы) PEST-талдоонун

жана салыштырма изилдөөнүн жыйынтыктары 2030-жылга чейинки санариптик экономиканы өнүктүрүү жана логистикалык инфраструктураны пландаштыруу боюнча улуттук программаларды иштеп чыгууда колдонулушу мүмкүн.

### **Алынган натыйжалардын экономикалык мааниси**

Иштин экономикалык мааниси логистиканын сапатынын бизнестин финансылык көрсөткүчтөрүнө жана Кытай менен Кыргызстандын макроэкономикалык көрсөткүчтөрүнө тийгизген таасири менен аныкталат. Логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөөнү оптималдаштыруу кайталап сатып алуу көрсөткүчүнө түздөн-түз таасир этет. B2C сегментинде керектөөчүлөрдүн канааттануусу 10,0% га жогоруласа, жаңы кардарларды тартууга кеткен чыгымдардын азайышынын эсебинен таза пайда 5,0–15,0% га көбөйүшү мүмкүн.

Транзакциялык чыгымдарды азайтуу дагы бир маанилүү аспект болуп саналат: сунушталган көзөмөл моделин киргизүү товарларды кайтаруу, таңгактын бузулушу жана жеткирүүнүн кечиккендиги үчүн төлөнүүчү компенсациялар менен байланышкан экономикалык жоготууларды кыскартууга мүмкүндүк берет. Инвестицияларды натыйжалуу бөлүштүрүү да камсыздалат, анткени Аналитикалык иерархия процесси белгилүү бир технологияларга инвестиция салуунун экономикалык максатка ылайыктуулугун алардын акыркы керектөөчү баалуулугуна кошкон салымына жараша негиздөөгө мүмкүндүк берет.

Кыргызстандын ишканалары үчүн бизнести масштабдаштыруунун да маанилүү экономикалык мааниси бар: Кытайдын моделдерин (мисалы, SF Express жана башкалар) колдонуу «сыноо жана жаңылыштык жолу» менен байланышкан чыгымдарды кыскартууга жана рентабелдүүлүктү сактоо менен аймактык рынокторго тезирээк чыгууга мүмкүнчүлүк берет.

### **Изилдөөнүн улуттук өнүгүү стратегиялык документи менен байланышы**

Бул изилдөө Кытай менен Кыргызстандын заманбап логистика, электрондук коммерция жана санариптик трансформация тармактарындагы улуттук стратегиялык багыттарына шайкеш келет. Кытайда «Заманбап логистиканы өнүктүрүүнүн 14-беш жылдык планы» жана «Заманбап жүгүртүү системасын өнүктүрүүнүн 14-беш жылдык планы» акылдуу логистиканы өнүктүрүүгө, кызмат көрсөтүүнүн сапатын жогорулатууга жана стандарттар системасын түзүүгө басым жасайт; ал эми Кыргызстанда «2018–2040-жылдарга Улуттук өнүгүү стратегиясы» жана «2023–2026-жылдарга электрондук коммерцияны колдоо жана өнүктүрүү программасы» санариптик өнүгүүгө, электрондук коммерцияны колдоого жана институционалдык чөйрөнү өркүндөтүүгө өзгөчө көңүл бурат. Бул багыттар изилдөөнүн мазмуну менен жогорку деңгээлде шайкеш келет. Бул изилдөөнүн жыйынтыктары Кытай менен Кыргызстандын ортосундагы B2C логистикалык кызматтарынын сапатын жогорулатуу жана тиешелүү саясатты ишке ашыруу үчүн колдонмо мааниге ээ болушу мүмкүн.

### **Диссертациянын коргоого чыгарылган негизги жоболору**

(1) Экономикалык көз караштын негизинде B2C-багытталган сапатты көзөмөлдөөнүн концептуалдык модели.

Санариптештирүү шарттарында логистикалык көзөмөл «стандарттарга шайкештикти текшерүү» функциясынан «кардар капиталын башкаруу» инструментине айланышы керектиги негизделген. Көзөмөлдүн экономикалык натыйжалуулугу каталарды толугу менен азайтуу аркылуу эмес, кызмат көрсөтүүгө кеткен чыгымдарды кардардын жашоо циклинин (LTV) максималдуу пайдалуулугун камсыз кылган деңгээлге чейин оптималдаштыруу аркылуу жетишилери далилденген.

(2) Логистикалык системалардын сапатын баалоо үчүн АНР (МАИ) жана SWOT-талдоо инструменттерин интеграциялоо методикасы.

Керектөөчүлөрдүн сапаттык күтүүлөрүн сандык салмак коэффициенттерине өткөрүүгө мүмкүндүк берген автордук методикалык ыкма иштелип чыккан. Бул логистикалык оператордун алсыз жактарын (SWOT аркылуу) аныктоого гана эмес, ошондой эле өлкөлөр аралык контекстте керектөөчү үчүн эң чоң мааниге ээ болгон тейлөө элементтерине инвестиция салуунун артыкчылыктарын математикалык жактан аныктоого мүмкүндүк берет.

(3) Кытай менен Кыргызстандын B2C-логистикасынын өнүгүшүнүн детерминанттары жана өлкөлөр аралык PEST-талдоонун натыйжалары.

Коргоого институционалдык чөйрөлөрдүн салыштырма мүнөздөмөсү сунушталат. Кытай үчүн сапаттын негизги кыймылдаткычы технологиялык конвергенция (AI, Big Data) экени, ал эми Кыргызстан үчүн —

институционалдык курулуш жана инфраструктуралык тоскоолдуктарды жеңүү экени аныкталган. Сапатты көзөмөлдөө моделдери улуттук электрондук соода экосистемасынын жетилгендик деңгээлине ылайыкташтырылышы керектиги далилденген.

(4) Логистикалык кызматтардын сапатын көзөмөлдөө моделдеринин эволюциялык классификациясы.

Кыргыз рыногунун алгачкы баскычтарына мүнөздүү болгон «ченемдик-укуктук» көзөмөл моделдеринен Кытайда ишке ашырылган «адаптивдүү-санариптик» моделдерге өтүүнүн мыйзамченемдүүлүгү аныкталып жана негизделген. Аймактык интеграция шарттарында логистиканы стандартташтыруу системасынын өнүгүшүн божомолдоого мүмкүндүк берген автордук периодизация сунушталган.

(5) Экономдуулук факторун интеграциялаган B2C-логистиканын сапат көрсөткүчтөрүнүн көп өлчөмдүү системасы.

Алты негизги өлчөмдү камтыган KPI системасы иштелип чыгып, текшерилген: ишенимдүүлүк, өз убагында аткаруу, ыңгайлуулук, эмпатиялуулук, маалыматтуулук жана экономдуулук. Илимий жактан негизделгендей, B2C сегментинде «экономдуулук» (кызматтын кабыл алынган баалуулугу) жеткирүүнүн физикалык параметрлери менен катар логистикалык оператордун атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн аныктаган сапаттын критикалык фактору болуп саналат.

(6) Керектөөчүлөрдүн кабыл алуусуна негизделген логистикалык процесстерди оптималдаштыруунун эмпирикалык жактан ырасталган алгоритми.

230 анкетанын фактордук жана корреляциялык талдоосунун негизинде «ишенимдүүлүк» (салмагы 0,36) жана «өз убагында аткаруу» (салмагы 0,23) B2C-платформалардын экономикалык туруктуулугу үчүн чечүүчү мааниге ээ экени далилденген. Компанияларга керектөөчүлөрдүн берилгендик деңгээлин сактоо менен логистикалык чыгымдарды азайтууга мүмкүндүк берген башкаруучулук таасирлерди артыкчылыктандыруу алгоритми сунушталган.

#### **Издөнүүчүнүн жеке салымы.**

Автор Кытай менен Кыргызстандагы B2C электрондук соодасынын логистикалык кызматтарынын учурдагы абалына жана алардын сапатына таасир этүүчү факторлорго өз алдынча талдоо жүргүзгөн. Анкеталык изилдөөнү Аналитикалык иерархия процесси менен айкалыштыруу аркылуу ал ишенимдүүлүк, өз убагында аткаруу жана маалыматтуулук сыяктуу негизги көрсөткүчтөрдү сандык жактан баалап, логистиканын натыйжалуулугун жогорулатуу жана керектөөчүлөрдүн тажрыйбасын оптималдаштыруу боюнча практикалык стратегияларды сунуштаган. Натыйжада ишканалардын ишмердүүлүгүн өркүндөтүү жана тиешелүү саясаттарды иштеп чыгуу үчүн теориялык жана практикалык сунуштар берилген.

#### **Диссертациянын жыйынтыктарын апробациялоо**

(1) Диссертациянын негизги жоболору жана корутундулары 2024-жылдын 23-августунда Бишкек шаарында өткөн «Ж. Баласагын атындагы КУУнун чет

өлкөлүк PhD докторанттарынын изилдөөлөрүнүн илимий жыйынтыктарын апробациялоо» аттуу илимий-практикалык конференцияда баяндалган.

(2) Диссертациянын негизги мазмуну жана корутундулары 2025-жылдын 25–28-ноябрында Польша Республикасынын Краков шаарында International Science Group тарабынан уюштурулган «Илимди, изилдөөлөрдү жана практиканы өркүндөтүүнүн инновациялык багыттары» аттуу XIII эл аралык илимий-практикалык конференцияда сунушталган.

(3) Диссертациянын негизги мазмуну жана корутундулары 2025-жылдын 25-ноябрында Россиянын Пенза шаарында өткөн «Санариптик экономика жана бизнес үчүн жаңы мүмкүнчүлүктөр» аттуу IV эл аралык илимий-практикалык конференцияда баяндалган.

**Диссертациянын жыйынтыктарынын жарыяланган эмгектерде чагылдырылышынын толуктугу**

Бул изилдөөнүн эң маанилүү жыйынтыктары Scopus эл аралык илимий маалымат базасында индекстелген журналдарда, ошондой эле РИНЦ РФ базасында жарыяланган эмгектерде чагылдырылган.

(1) Liu Xueqing, Zhumadilov A., Myrzaliev M., et al. B2C-oriented quality control of logistics services based on an economic perspective // Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series “Economics”, 2024, 11(2): 42–50.

(2) Orozonova, Azyk; Zhang, Shanshan; Zhumadilov, Esengeldi; Sun, Xiaomei; Liu, Xueqing. Modelling the impact of the digital economy on the development of the logistics industry: study case of Henan province // Theoretical and Practical Research in Economic Fields, 2024, 15(2): 232–244.

(3) Джаилов, Д.С.; Лю Суэпин. В2С электрондук коммерция логистикасынын сапатынын өнүгүү келечеги жана салыштырма талдоосу: Кытайдын тажрыйбасы жана Кыргызстандын реалдуулугу // Экономика и бизнес: теория и практика, 2025, № 12.

### **Диссертациялык иштин түзүмү**

Бул докторлук диссертациянын түзүмү төмөнкүчө: киришүү, төрт бөлүм, корутунду, пайдаланылган адабияттардын тизмеси жана тиркемелер. Диссертациянын толук көлөмү 142 бетти түзөт, анын ичинде 12 сүрөт, 28 таблица, 132 адабият булагы жана эки тиркеме бар.