

# 疫情防控常态化下高校快递收取满意度研究

## ——以武汉市高校为例

王书灿 汪晓春

(湖北大学 公共管理学院 湖北 武汉 430062)

**【摘要】** 新冠疫情爆发以来, 社会民众的生活受到很大影响, 网购成了年轻人消费的主要方式之一, 如何规范疫情防控常态化下快递收取是一个重要议题。以武汉市高校菜鸟驿站快递收取为研究主体, 立足于改善菜鸟驿站快递收取现状提升高校学生满意度, 面向武汉市校园菜鸟驿站学生用户进行问卷调查, 并选择湖北大学菜鸟驿站进行实地考察, 借助线性回归进行相关性分析, 发现疫情防控常态化下影响学生快递收取满意度的因素主要有防疫卫生、服务品质、空间布局、取件距离、配松效率等, 存在的主要问题有疫情防控措施落实不到位、服务态度有待提高、站点选址及空间布局不合理、快递包装物回收率低等。根据满意度结果和调研数据, 分别从五个方面提出优化策略。

**【关键词】** 疫情防控常态化; 校园菜鸟驿站; 快递收取; 满意度

**【基金项目】** 湖北省教育厅人文社科项目 (18Q014)。

**【作者简介】** 汪晓春 (1984-), 女, 湖北鄂州人, 湖北大学公共管理学院讲师。研究方向: 城市管理。

王书灿 (2001-), 女, 湖北襄阳人, 湖北大学公共管理学院本科生。研究方向: 公共管理。

**【中图分类号】** G475      **【文献标识码】** A      **【文章编号】** 1673-9574(2022)22-000157-03

在疫情防控常态化的大背景下, 加之近年来我国电子商务的快速发展, 人们的购物习惯发生了根本性的变化, 越来越多的社会民众选择通过线上购物来满足日常生活需要。根据国家邮政局发布的《2020年中国快递发展指数报告》, 面对疫情的严重冲击, 我国快递市场逆势上升 (见图1)。2020年快递发展指数为1259.1, 同比提高26.1%<sup>[1]</sup>。由于高校人员数量大、比较集中, 且高校学生接受能力强<sup>[2]</sup>, 这一群体逐渐成为线上购物的主力以及快递服务行业的主要受众; 然而, 高校校园作为人员密集、人流量大的场所是目前疫情防控常态化下不容忽视的重点区域。因此, 如何加强和改进新冠肺炎疫情常态化下高校场景快递收取疫情防控工作成为了一个新课题。



图1 数据来源: 国家邮政局. 2020年中国快递发展指数报告[R], 2021.

### 一、高校菜鸟驿站发展现状

2013年, 阿里、顺丰、三通一达等共同组建“菜鸟网络科技有限公司”。2014年“天猫服务站”与“阿里巴巴服务站”

正式升级为“菜鸟驿站”<sup>[3]</sup>。2016年菜鸟驿站开始进入校园<sup>[4]</sup>, 目前菜鸟驿站已覆盖全国高校校区3000余所, 服务高校师生2800多万, 覆盖城市300余个, 合作伙伴1.4万个<sup>[5]</sup>。相较于社区场景下的服务对象, 高校内的服务对象具有作息时间较为固定、取件寄件时间可预测、且取件寄件时间较为集中等特点; 同时高校场景人员密集且较为封闭, 在疫情防控常态化下, 其快递收取问题不容忽视。

### 二、数据来源和研究方法

#### (一) 指标选取

本研究采用问卷调查法, 获取疫情防控常态化下高校学生对快递收取的满意度作为研究数据。本调查共设计了7项相关指标, 分别为“学生对快递收取满意度”、“防疫卫生”、“服务品质”、“取件距离”、“空间布局”、“信息及时”、“营业时间”。

本研究将学生对快递收取满意度定义为综合认知, 即高校学生对校园内菜鸟驿站服务质量的主观评价<sup>[13]</sup>。防疫卫生主要指校园菜鸟驿站是否拥有配套的体温测量设备等。服务品质指校园菜鸟驿站的环境及其工作人员的服务态度和服务水平如何。取件距离指使用菜鸟驿站者居住区域到菜鸟驿站的距离。空间布局即指校园菜鸟驿站内部空间规划等。信息及时即指校园菜鸟驿站在包裹入库后, 向用户发送短信或APP消息推送的时间进度。营业时间则是指校园菜鸟驿站的运营时间。

在问卷设计中, 本研究设计的7项指标均采用李克特(Likert)四级量表“非常不满意”、“不满意”、“一般满意”、“非常满意”, 分别赋值为“1、2、3、4”。以学生收取快递的满意

度为因变量，其他6个调查指标为自变量。

### （二）数据来源

本次调查以武汉市湖北大学、武汉大学、华中师范大学、华中科技大学、武汉理工大学等十余所高校为调查范围，以高校内菜鸟驿站为调查对象。针对疫情防控常态化下，武汉市各大高校菜鸟驿站的服务现状，进行实地考察，通过采访，并发放问卷进行调查。本次调查共发放调查问卷201份，其中男生80份，女生119份，回收199份，回收率99%。

本次调查发现，经常使用菜鸟驿站的高校学子占73.13%，偶尔使用占25.87%，仅有1%的学生从不使用菜鸟驿站。因此基于研究的调查范围和调查对象来看，使用菜鸟驿站取件寄件是校园内物流快递服务的主要方式，且使用频率非常高。

问卷收集整理后，首先对样本数据进行KOM检验和Bartlett球形检验，结果显示，KOM值为0.759，Bartlett球形检验显著性概率为0.000，说明各指标在一定程度上相互独立，数据有效，可以进行下一步分析。

### （三）研究方法

回归分析是对有相关关系的现象，根据其关系的形态建立回归方程，来近似地表达变量间的平均变化关系，以便依据回归方程对未知的情况进行估计和预测。其公式为：

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+\dots+b_nX_n$$

其中Y为因变量，X<sub>N</sub>为自变量，a为常数，b<sub>n</sub>为回归系数，表示自变量对因变量影响的大小和方向<sup>[14]</sup>。

### 三、研究结果

研究表明，“防疫卫生”、“取件距离”、“空间布局”、“服务品质”这四个变量对“学生对快递收取满意度”有显著影响，且影响程度为，防疫卫生>服务品质>空间布局>取件距离；而“信息及时”、“营业时间”这两个指标对“学生对快递收取满意度”的影响不太显著（见表1）。

表1 SPSS线性回归分析系数表

模型		未标准化系数		标准化系数	t	显著性	共线性统计	
		B	标准错误	Beta			容差	VIF
1	(常量)	0.627	0.172		3.639	0.000		
	防疫卫生	0.244	0.049	0.276	4.926	0.000	0.803	1.245
	取件距离	0.152	0.036	0.245	4.269	0.000	0.768	1.302
	空间布局	0.162	0.043	0.233	3.804	0.000	0.672	1.488
	信息及时	0.022	0.044	0.036	0.490	0.624	0.480	2.083
	营业时间	-0.004	0.043	-0.006	-0.092	0.927	0.644	1.554
	服务品质	0.177	0.042	0.270	4.237	0.000	0.620	1.613

#### a. 因变量：学生快递收取满意度

（一）菜鸟驿站疫情防控措施落实不到位，卫生消毒方面仍需改善

调查发现，34.67%的校内菜鸟驿站有相关体温测量设备，35.68%的校内没有相关体温测量设备，29.65%的被调查者表示“不清楚所使用的菜鸟驿站是否有相关体温测量设备”。而在指出校内有相关体温测量设备的人群中仍有27.54%指出体

温测量设备并未投入使用。

（二）菜鸟驿站工作人员数量少，快递包装物回收率较低，服务品质有待提高

通过实地调研和问卷调查发现，菜鸟驿站工作人员普遍存在人手不足等问题，进而产生服务态度差、服务水平低等现象。以湖北大学文学院菜鸟驿站为例，虽有设置专门的线上客服收集用户的建议及处理包裹丢失等情况，但仍需要用户与工作人员线下面对面沟通。

电子商务的发展带来线上购物消费的快速增长，随之而来的还有不断增长的快递包装物数量。调查结果显示大部分学生支持回收再利用快递包装物，但由于校内缺少相应回收渠道、包装物容易脏且难拆易破损以及隐私保护等因素，对快递包装物的回收率较低。

（三）菜鸟驿站空间布局不合理，用户体验感较差

通过实地调查，以湖北大学为例。由于校内规划建设等问题，大多数校内菜鸟驿站占地面积较为有限。有限的占地面积和不断上升的快递收件量和寄件量，构成一对不容忽视的矛盾。

面对高校师生不断增加的快递需求，有限的菜鸟驿站占地面积只能通过不断调整和增加货架数量来满足这一需求，致使驿站内货架与货架之间的间隔较为狭小，一般只能允许一人通过，极易造成驿站内拥堵、取件效率低效等问题。

（四）菜鸟驿站站点布局不合理，取件距离满意度低

通过个体访谈和问卷调查了解到，部分菜鸟驿站位于校外，需要进出校门。一方面，校外人员复杂、流动性大；另一方面，特别是在目前国内疫情零星和局部爆发的情况下，部分学校实行封闭管理，学生取快递困难。调查问卷结果显示，学生满意度较低的原因主要是：

（1）菜鸟驿站配送点选址不合理，距离本人活动区域较远。

（2）菜鸟驿站合作快递公司并未根据收货点投放就近驿站。

（五）菜鸟驿站配送效率较低，短信通知取件滞后

短信取件通知的发送是连接用户和菜鸟驿站的重要一环，直接关系到用户的体验感。目前，取件通知大都是驿站通过短信发送或菜鸟驿站APP推送，但根据实地调研和个例采访发现，菜鸟驿站存在过了该站点营业时间仍发送取件短信、或取件短信更新不及时的现象。

（六）菜鸟驿站营业时间与高校师生作息时适应性较低

高校固定的作息时，使其不同于一般场景，对菜鸟驿站的营业时间也提出了更高的要求。调查结果显示，69.23%的师生认为其营业结束时间太早，45.45%的师生认为其营业时间与在校上课时间不协调，17.48%的师生认为其营业开始时

间太晚。为了更好地入驻校园，菜鸟驿站必须基于此做出适当调整。

#### 四、解决措施

##### (一) 防疫卫生方面

校园菜鸟驿站应和学校加强合作，合理规划财政预算和空间布局，增设红外线测温系统、测温枪等相关体温测量设备并予以监管，定期检修，确保体温测量设备投入使用。并和学校建立相关应急反应机制，确保发现后立即阻断传播渠道。

##### (二) 服务品质方面

1. 增设快递包装物回收站点，加强快递包装物回收再利用宣传

首先，学校应积极和校内菜鸟驿站加强合作，一方面，可在驿站包裹拆开点旁设置回收点并贴以标语加强宣传；另一方面，校园内增设回收桶，提高学生垃圾分类以及回收再利用意识。其次，快递公司和线上商家应达成合作，在快递包装物上对购买者个人隐私信息给予保护，缓解用户对个人信息泄露的焦虑。例如京东物流平台，不会显示购买者全名和全部手机号码，对用户的个人信息进行了有效保护。最后，包装物回收的落实应是双向的，一是快递公司应采取设置回收点等措施；另一方面，对客户也要有激励措施，客户主动回收、选择用回收快递箱寄件的可给予快递费优惠等奖励。通过对快递包装物的回收利用，既可改善校园环境治理，也能减少病毒传播的可能。

2. 加强对工作人员的培训，提升工作人员的专业水平和疫情防控意识

在工作人员培训方面，应提高工作人员对驿站内各类情况的处理能力，以便及时反馈用户疑问，提升服务质量。同时，针对疫情防控，与相关卫生站合作，对工作人员开展防疫知识培训以做到及时发现，正确处理，降低风险。

##### (三) 空间布局方面

合理布局驿站空间，重新规划驿站内货架布局，扩大货架间的间隔，方便货架包裹摆放以及查找，同时降低高峰期驿站内拥堵的可能。

##### (四) 取件距离方面

增设新的驿站点，并根据快递地址合理投递，缩短取件距离，满足不断增长的快递收取需求。同时对于学生的快件地址可以进行细化细分，相关地点区域发至不同的相应派送点<sup>[6]</sup>，避免较长的取件距离和高峰期取件拥堵等问题，分散取件人群，加强疫情防控。

##### (五) 配送效率方面

智能化入库出库，区间发送短信，合理调整营业时间，提高配件效率。根据驿站每日快递收发量，合理设置高拍仪以及手持入库仪器，提高入库、取件的效率和准确性。另一方面，

及时发送短信，更新物流信息。根据校园这一特殊场景合理调整营业时间；发送短信时，设置一个取货时间区间，根据调查高校师生习惯时间段，实现取件分流，缓解高峰期驿站压力，减少疫情传播概率，方便师生学习生活，从而加强疫情防控。

#### 五、结论和展望

在当前疫情防控常态化以及网络购物的快速发展下，校园菜鸟驿站作为面向校园的物流服务平台，是连接店家和用户的最后一环。校园菜鸟驿站的建立，不仅有利于整合校内快递资源，加强校内快递物流管理，更是满足了当下不断上升的高校师生的物流快递需求，其针对疫情防控常态化下的快递收取措施能对校园疫情的防控起到积极的作用。

与以往的研究不同，本文着重关注疫情防控常态化背景下，武汉市高校的快递收取，通过实地调研、个案采访和调查问卷的形式，结合高校这一特殊场景，对当下武汉市高校快递收取问题进行分析，并就发现的问题有针对性地提出改善措施，希望可以为疫情防控常态化下各大高校内菜鸟驿站快递收取服务的改善提供参考，但仍需结合各高校自身独特性适时调整，做到普遍性和特殊性的辩证统一。

#### 参考文献

- [1] 国家邮政局. 2020年中国快递发展指数报告[R]. 2021.
- [2] 罗一珊, 张倩, 张珊. 高校菜鸟驿站服务质量评价研究——以广东理工学院为例[J]. 价值工程. 2020, 39(01): 126-129
- [3] 斯燕, 海峰. 基于因子分析的菜鸟驿站顾客满意度研究[J]. 中国商论. 2020, (19): 81-83
- [4] 孙敏, 袁亮. 高校菜鸟驿站发展现状、存在问题及对策研究[J]. 价值工程. 2020, 39(35): 105-106.
- [5] 菜鸟驿站官方网站. <https://www.cainiao.com/>. (引用时间: 2021.11.22)
- [6] 陈心媛. 基于 AHP 的菜鸟驿站末端物流服务质量提升研究[J]. 物流工程与管理. 2021, 43(1): 21-23, 26.
- [7] 林世参, 戴振鸿, 卓少鑫, 等. 高校菜鸟驿站现状及优化——以 D 校菜鸟驿站为例[J]. 机电工程技术, 2021, 50(03): 049-055.
- [8] 曾博雅, 包亦妹. 高校快递包装物回收再利用问题研究——以天津市高校为例[J]. 中国市场, 2021, (20): 56-57.