

• 现代物流 •

文章编号: 1002-3100 (2018) 02-0090-02

# 新疆高校快递服务满意度调查研究

Survey of the Satisfaction Degree of Express Service in Xinjiang Universities

李俊成, 冉悦, 周欣玥, 李丹阳, 李莉 (新疆农业大学, 新疆 乌鲁木齐 830052)

LI Juncheng, RAN Yue, ZHOU Xinyue, LI Danyang, LI Li (Xinjiang Agricultural University, Urumqi 830052, China)

**摘要:** 以新疆农业大学学生为研究对象, 通过问卷调查的形式对新疆高校快递服务满意度进行调查分析。结果显示, 大学生对于快递价格及时效总体需求较高, 对配送方式满意度较低, 建议各快递公司加强对“最后一公里”物流服务的重视。

**关键词:** 快递服务; 满意度调查; 校园配送

中图分类号: F618 文献标识码: A

DOI:10.13714/j.cnki.1002-3100.2018.02.022

**Abstract:** Taking the students of Xinjiang Agricultural University as the subject, this paper investigates and analyzes the satisfaction of express service through questionnaires. The results show that the university students for express prices and the overall requirements of the high, the delivery method of satisfaction lower, the proposal to strengthen the express company “last kilometer” attention.

**Key words:** delivery service; satisfaction survey; campus distribution

## 0 引言

随着人民生活水平的不断提高, 每年大学生都会购置大量生活、学习等相关的各类物品。内地市场、交通设施发达, 城市距离较近, 快递时效快捷, 新疆深居内陆, 路途遥远, 快递在运输途中时效低, “最后一公里”的配送也不尽人意。每逢各大电商的购物节, 这种现象更为突显。因此, 为了提高新疆高校快递客户满意度及给予快递公司切实可行的合理建议, 项目组在新疆农业大学及网上发放问卷, 调查对象主题为新疆农业大学学生及从新疆考到内地高校的学生, 主要针对新疆快递配送与内地快递配送的不同进行比较分析。

### 1 数据分析及来源

1.1 调查问卷发放。本次调查主体为新疆农业大学学生, 新疆籍内地高校学生及高校其他快递用户。采用分层抽样和判断抽样方法抽取样本, 按比例发放。共发放问卷 180 份, 全部回收, 无效问卷为 19 份, 有效率为 89.4%。

1.2 调查对象的基本情况。调查对象地域分布, 新疆本地学生占 60.9%, 内地新疆籍学生占 37.9%, 国外新疆籍学生占 1.2%。调查对象的分布较为全面, 具有代表性。

1.3 数据处理分析。通过问卷调查, 统计分析新疆高校学生及内地高校学生使用快递的数据信息。在数据分析中, 使用了比较分析和交叉分析的分析方法<sup>[1]</sup>。

表 1 是用户身份与使用频率的数据分析结果, 有 0.78% 的在校学生几乎每天都有快件收发, 32.03% 的在校学生几乎每周有快件收发, 19.53% 的在校学生有快件的收发但频率较低。通过数据发现, 快递已经成为高校师生常用的购物方式, 快递使用的主力是在校学生, 80.47% 在校大学生至少每月都会使用。

在用户使用快递目的原因的调查中, 用户使用快递目的有很多种, 例如日常文件的寄送与网上购物都有, 亦或是寄送文件和寄送礼品同时存在, 但是由表 2 可知, 网上购物的比例远大于其他目的。

表 3 的快递公司与用户选择原因表中, 项目组使用了交叉分析的方法, 以快递公司为  $x$ , 选择的原因  $y$ , 进行交叉分析<sup>[2]</sup>。

由数据结果可知, 用户选择不同快递公司, 收取件便捷是大部分用户的首选因素, 运送时效排在第二位, 服务态度与价格便宜是放在最后选择。由表 3 中数据可知, 收取件便捷及运送时效对用户满意度有较大影响。

### 2 调研结果分析

2.1 用户对于新疆与内地的运费差异满意度偏低。调研过程中, 内地与新疆的地理位置有差异的情况下, 快件的运送时效和运送质量成为了主要的问题, 如图 1 所示。

2.2 快递校内配送影响用户满意度。项目组走访了新疆农业大学快递服务中心, 了解到快件在到达新疆农业大学快递服务中心, 通过服务中心分拣后开始送件。但就在这配送的过程中, 不同的用户有不同收货时间, 快递员无法在某一时间内完全配送

收稿日期: 2017-11-15

基金项目: 新疆农业大学 2017 年度大学生创新项目。

作者简介: 李莉(1973-), 女, 陕西西安人, 新疆农业大学交通与物流工程学院, 副教授, 博士, 研究方向: 农产品物流、供应链管理。

表1 用户身份与使用频率交叉分析表

	几乎每天都有	几乎每周都有	几乎每月都有	很少
学生	1 (0.78%)	41 (32.03%)	61 (47.66%)	25 (19.53%)
上班一族	0 (0.00%)	5 (16.67%)	18 (60.00%)	7 (23.33%)
退休在家	0 (0.00%)	1 (25.00%)	2 (50.00%)	1 (25.00%)

表2 用户使用快递目的

	人数	所占比例 (%)
网上购物	160	98.77
寄送文件	45	27.78
寄送礼品	56	34.57

表3 快递公司与用户选择原因

x/y	价格便宜	速度较快	收取件方便	服务态度好	小计
顺丰	29 (33.33%)	72 (82.67%)	59 (67.82%)	39 (44.83%)	87
圆通	50 (42.74%)	74 (63.25%)	83 (70.94%)	37 (31.62%)	117
申通	45 (43.27%)	68 (65.38%)	72 (69.23%)	40 (38.46%)	104
汇通	9 (56.25%)	10 (62.50%)	14 (87.50%)	8 (50.00%)	16
中通	43 (39.45%)	70 (64.22%)	77 (70.64%)	39 (35.78%)	109
EMS	24 (51.06%)	31 (65.96%)	35 (74.47%)	23 (48.94%)	47
韵达	37 (42.05%)	58 (65.91%)	60 (68.18%)	29 (32.95%)	88
其他	3 (30.00%)	5 (50.00%)	7 (70.00%)	4 (40.00%)	10

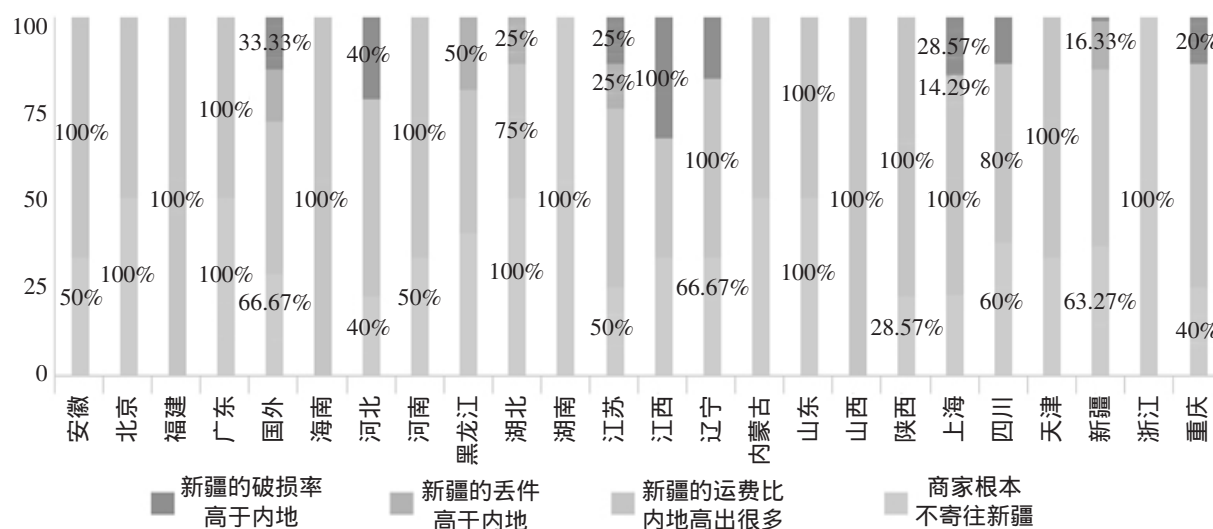


图1 新疆与内地快件的主要差异

成功。但是最后的配送才是提高客户满意度关键。只有做好最后的配送，才能获得用户满意<sup>[3]</sup>。但高校学生白天都在上课，难以派送，造成了二次配送。

学校周围出现了快递自提柜。指定的位置设置自提柜，用户凭密码取件，取件时间灵活，二十四小时均可取件，深受广大学生和青年白领喜欢。但自提柜容积有限，只能存小体积货物，大体积货物无法存放，而且自提柜箱数有限，快件数量远大于箱数，造成货物堆积，拖慢了快件的取件速度。在快递数量激增时，会造成货物大量堆积，效率更低。

2.3 校内快递配送难题解决建议。新疆农业大学是人口聚集区域，在校园里可以利用超市、干洗店等与快递公司签订协议，协助快递公司进行收取件的服务，这样不但可以提高快件配送效率，也可让学生与店主进行联系，抽出时间进行收取件，提高配送效率。

还可进行共同配送。类似于近邻宝，在学生社区设置自提柜和在学校指定的位置设置自提柜，用户凭密码取件，取件时间灵活。另外，多家快递公司可协商建立共同配送点，专门负责新疆农业大学校园内的配送，可以提供学生兼职岗位，给予学生勤工俭学的机会，为解决快递快速进校园的问题提供便利。

## 参考文献：

- [1] 杨聚平, 杨长春, 姚宣霞. 电商物流中“最后一公里”问题研究[J]. 商业经济与管理, 2014(4):16-22,32.
- [2] 杨岩. 我国电商物流最后一公里配送问题研究[J]. 物流工程与管理, 2014,36(10):90-91.
- [3] 谭述芳. 我国快递配送最后一公里问题研究[J]. 商场现代化, 2015(3):62-64.