

# Survey of Students Satisfaction in Self Delivery Cabinet of Beijing University Logistics Service Center

Zepeng Zheng, Jingxuan Du, Yajun Zhang, Haohao Duan, Zijian Wang, Chenxia Suo

School of Economics and Management, Beijing Institute of Petrochemical Technology, Beijing  
Email: 651086513@qq.com, keaide32@163.com

Received: Oct. 5<sup>th</sup>, 2017; accepted: Oct. 20<sup>th</sup>, 2017; published: Oct. 30<sup>th</sup>, 2017

---

## Abstract

Colleges and universities in Beijing have set up logistics service centers, and use logistics service centers to carry out the way to carry out the cabinet, to eliminate the problems caused by the blocking of the front of campus and the hidden dangers of security. In this paper, through the investigation of the use of the self delivery cabinet in the logistics service center, the satisfaction degree of the students to the service center is analyzed, which provides constructive suggestions for the establishment of logistics service centers in other colleges and universities.

## Keywords

Logistics, Colleges and Universities, Express Delivery, Satisfaction

---

# 北京高校物流服务中心自提柜学生满意度调查

郑泽鹏, 杜婧璇, 张亚君, 段好好, 王子健, 索晨霞

北京石油化工学院经济管理学院, 北京  
Email: 651086513@qq.com, keaide32@163.com

收稿日期: 2017年10月5日; 录用日期: 2017年10月20日; 发布日期: 2017年10月30日

---

## 摘要

北京各高校建立了物流服务中心,使用物流服务中心自提柜的方式,消除快递造成的大学校园门前堵塞,以及安全隐患等问题。本文通过对物流服务中心自提柜的使用的情况的调查,分析出了学生对服务中心的满意程度,这为其他高校建立物流服务中心提出了建设性意见。

## 关键词

物流, 高校, 快递, 满意度

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 引言

在目前的在校大学生群体中, 网购已经成为他们生活中重要的一部分。校园网购群体的逐渐扩大导致学校占据快递行业较大的业务比重且属于货源相对集中的区域。

现如今大学生网购的频率越来越高, 是电子商务行业发展的主力军。目前北京市大多数高校是采用由快递员在学生放学时间段在校门口堆积快件, 用电话或短信方式通知师生在固定时间领取快递的方式。但是这种方式导致学校门口容易形成堵塞, 同时也存在着校园安全的隐患。并且由于快递人员经常在上課期间给学生及老师致电、发短信, 师生无法及时收取快递, 同时还影响上课效率。除此之外这种快递配送方式还存在私拆包装、收费不合理、服务态度恶劣、私自揽件转单、货物丢失等问题。因此需要解决这些问题, 就需要建立大学生物流服务中心。

基于这一情况, 北京市部分高校采取了在校园内设立物流服务中心的措施, 用以解决以上出现的问题。物流服务中心主要提供的服务即快递自提柜。自提柜使用情况的满意程度即为学生对高校物流服务中心的满意程度。本文基于此情况, 对北京市高校物流服务中心所提供的自提柜满意度进行了调研和分析。

## 2. 研究方法

### 2.1. 调查对象

由于自提柜满意度即为学生对高校物流服务中心满意度。因此 2017 年 1 月份至 2017 年 8 月份, 本课题组选取了北京几所拥有快递自提箱的大学, 这些大学是北京林业大学、中国矿业大学、北京科技大学、北京师范大学、北京航空航天大学、北京信息科技大学、北京中医药大学、北方工业大学、北京第二外国语学院、首都经济贸易大学、北京印刷学院进行了走访调查。这些学校多数是处于繁华的街区, 且校门口的道路拥挤, 学生收取快递不易, 因此建立一个能够不占用太大面积的大学生物流服务中心成为缓解学生收取快递难的关键。尤其是像北京航空航天大学等 211 院校, 校园面积太大, 学生从宿舍楼、教学楼等地点去校门口收取快递很不方便, 使学生收取快递难的问题更加突出。

从图 1 中可以看出, 选取的学校都是出于繁华街区, 人多车多, 道路环境复杂。

### 2.2. 调查问卷

在问卷设计上, 我们从自提箱的价格、方便性、安全性、系统操作、使用效率等方面进行了进一步详细的了解并分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意这五个程度。在这里非常满意即超过消费者预期并使消费者达到愉悦的状态。满意即达到消费者预期想法, 意愿得到满足。一般即对发生的改事件不反感, 但是没有达到满足的程度。不满意即现实与自己的预期反差较大。而非常不满意则是现实与预期相差极大, 感到沮丧甚至愤怒[1]。



Figure 1. The distribution of the ten universities in Beijing which we had visited

图 1. 走访的十所高校在北京的分布图

### 2.3. 调查方法

为了掌握更多的信息，准确把握目前高校大学生满意度存在的问题，保证研究结果的科学性和客观性，制定和完善符合校园实际情况的学生满意度体系，我们对北京市十所高校的学生分不同时间段进行了一对一的调查问卷发放。并且根据他们的回答如实的在调查问卷上填写，录入。问卷共 200 份，被调查人数 200 人，有效问卷 176 份，为进一步研究提供了充分的数据支持。

## 3. 学生对自提柜满意度分析

### 3.1. 学生使用自提柜基本情况分析

本次调查问卷有效份数为 176 份，其中有 133 名女性，43 名男性。我们以 1000 元为单位，将用户的生活费水平划分为 4 个层次。分别是 1000 以下、1000~2000、2001~3000 和 3000 以上。同时我们也调查了用户每月的接收快递量。我们划分了 5 件以下、5~10 件、11~15 件和 15 件以上这四个层次。

本次调研属于随机选择调查对象，涵盖了多所北京高校。因此我们认为此项调查结果基本上可以代表北京高校物流服务中心自提柜用户的情况。经过调查我们发现，使用自提柜的女性比例远远大于男性比例。造成这一现象出现的原因主要是因为女性相对于男性更喜欢购物，尤其是在网络上进行购物。而且我们发现大多数使用自提柜的用户每月生活费在 1000~2000 这一区间。这一结果与用户每月接收快递数量呈现出了正相关关系。用户每月接收快递量主要集中在 0~10 之间。

通过以上调研结果我们可以发现，由于用户女性比例远远大于男性比例，并且女性思维较为感性，喜欢在网上购物并且每月快递量在 0~10 件之间。这就对于自提柜的外观、使用体验、操作系统的流畅性提出了更高的要求。随着高校物流服务中心自提柜越来越普及，如何满足用户对于自提柜各个方面的要求，是企业在未来急需解决的问题。

### 3.2. 自提柜使用满意度

满意是一种心理状态。是客户的需求被满足后的愉悦感，是客户对产品或服务的事前期望与实际使用产品或服务后所得到实际感受的相对关系。如果用数字来衡量这种心理状态，这个数字就叫做满意度了，客户满意是客户忠诚的基本条件。满意度是通过评价分值的加权计算，得到测量满意程度(深度)的一种指数概念[2]。我们通过调查自提柜满意程度，得出学生对物流服务中心的满意程度。在本文中，我们将非常满意、满意、和一般都归类为满意，将不满意和很不满意归类为不满意。

根据对自提柜使用者的深度访谈和其它专业文献参考，确定自提柜的满意度评价指标共 13 个，分为一级指标 1 个，二级指标 3 个，三级指标 9 个。3 个二级指标包括：使用满意度、硬件满意度、服务满意度。在二级指标中，使用满意度即为用户的体验部分，所以三级指标确定为方便性满意度、安全性满意度、支付满意度、价格满意度；硬件满意度主要是自提柜设施的情况，所以三级指标确定为箱内环境满意度、箱外环境满意度；服务满意度即自提柜为用户提供的服务性质的内容，所以三级指标确定为收发速度满意度、操作满意度、投诉满意度。在使用情况的满意度调查中，如表 1 所示，对于自提柜感到方便的满意度达到 96.05%、对于自提柜安全程度感到满意的满意度达到 96.03%、对于自提柜支付方式感到满意的满意度达到 96.03%以及自提柜使用价格的满意度达到 94.89%。

1) 大多数用户对于自提柜可以根据自己的时间安排自由地取快递这一特点感到非常方便。很多同学可以在闲暇时间取快递，改变了之前只能在快递员规定时间内取快递的方式。对此，大多数用户感到满意。

2) 自提柜支付方式可以有多种选择。而目前微信、支付宝等支付方式在大学生中非常普及。很多用户在平时买东西的时候也有使用微信、支付宝支付的习惯。因此，绝大多数用户对此感到满意。

3) 由于自提柜取货需要输入专属验证码，因此相比以往的快递堆在路边的取货方式而言安全性提高了很多。

4) 目前自提柜的价格还属于较为低廉的范围，因此大多数用户感到满意。

#### 3.2.1. 自提柜硬件满意度

对于硬件的满意程度主要分为两个部分：箱内环境满意度和外部环境满意程度。根据调查结果，如表 2 可知，用户对于自提柜箱内环境感到满意的满意度达到 96.6%，而对于自提柜安全程度感到满意的满意度达到 97.72%。

1) 自提柜箱内环境属于较为干净的情况。并且由于快递一般都有包装，因此即使柜内有一些灰尘存在，大部分用户也都表示可以接受。

2) 自提柜外部环境较为良好。没有之前乱堆快递造成的脏乱差的情况出现，较为干净整洁。

#### 3.2.2. 自提柜服务满意度

根据调查结果统计可知，如表 3 可知，用户对于自提柜快递收发速度感到满意的满意度达到 97.16%，对于自提柜操作感到满意的满意度达到 96.59%，对于自提柜投诉服务感到满意的满意度达到 97.72%。

1) 自提柜的快递送货速度和普通的快递送货方式的速度相同，并没有因为使用自提柜而导致快递的延误。

2) 自提柜的操作系统比较简单流畅，出错的情况也十分少见。大多数用户都可以无阻碍流畅的操作。

3) 物流服务中心处理用户投诉的问题速度较快，处理及时。大多数情况下用户所反映的问题都可以得到解决。

#### 3.2.3. 自提柜总的满意度评价

经过我们调查发现，在二级指标使用满意度的四个三级指标中，用户对价格和安全性较为敏感。因

**Table 1.** Satisfaction with the use of the self delivery cabinet**表 1.** 自提柜使用满意程度

| 一共 176 人 | 支持(非常满意、满意、一般满意) | 不支持(不满意、很不满意) |
|----------|------------------|---------------|
| 价格总满意人数  | 167              | 9             |
| 方便总满意人数  | 171              | 5             |
| 安全总满意人数  | 171              | 5             |
| 支付总满意人数  | 169              | 7             |
| 价格满意度    | 94.89%           | 5.11%         |
| 方便满意度    | 96.03%           | 3.97%         |
| 安全满意度    | 96.03%           | 3.97%         |
| 支付满意度    | 96.03%           | 3.97%         |

**Table 2.** Hardware satisfaction level of self delivery cabinet**表 2.** 自提柜硬件满意程度

| 一共 176 人  | 支持(非常满意、满意、一般满意) | 不支持(不满意、很不满意) |
|-----------|------------------|---------------|
| 箱内环境总满意人数 | 170              | 6             |
| 外部整体总满意人数 | 172              | 4             |
| 箱内环境满意度   | 96.6%            | 3.44%         |
| 外部整体满意度   | 97.72%           | 2.28%         |

**Table 3.** Service satisfaction of self delivery cabinet**表 3.** 自提柜服务满意程度

| 一共 176 人 | 支持(非常满意、满意、一般满意) | 不支持(不满意、很不满意) |
|----------|------------------|---------------|
| 操作总满意人数  | 170              | 6             |
| 收发总满意人数  | 171              | 5             |
| 投诉总满意人数  | 172              | 4             |
| 操作满意度    | 96.59%           | 3.41%         |
| 收发满意度    | 97.16%           | 2.84%         |
| 投诉满意度    | 97.72%           | 2.28%         |

此设方便性满意度的权重系数为 0.2，安全性满意度的权重系数为 0.3，支付满意度的权重系数为 0.2，价格满意度的权重系数为 0.3。在二级指标硬件满意度的两个三级指标中，箱内环境重要程度大于箱外环境重要程度。因此设箱内环境满意度的权重系数为 0.6，箱外环境满意度的权重系数为 0.4。在二级指标服务满意度的三个三级指标中，用户对于收发速度和操作系统的重视要远远大于对投诉的重视程度。因此设收发速度满意度的权重系数为 0.4，操作满意度的权重系数为 0.4，投诉满意度的权重系数为 0.2。在一级指标自提柜满意度的三个二级指标中，服务满意度是最重要的，因此设使用满意度的权重系数为 0.3，硬件满意度的权重系数为 0.2，服务满意度的权重系数为 0.5。

物流服务中心自提柜用户满意度调查结果如下图 2，学生对自提柜总体满意度为 96.64%。

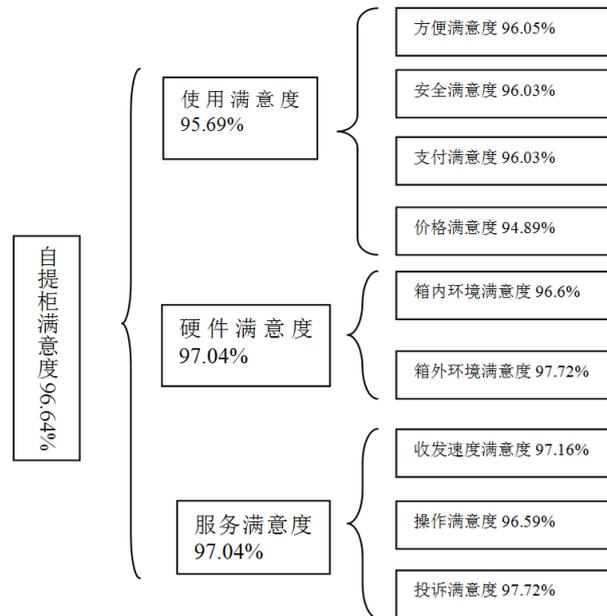


Figure 2. Satisfaction in self delivery cabinet  
图 2. 自提箱柜满意度

## 4. 存在不足与对策分析

### 4.1. 自提箱存在不足

#### 4.1.1. 对自提箱服务中心问题投诉难，解决问题无力，无安全保障

经过对各高校的物流服务中心的现状调查了解，我们发现对大多数的同学对自提箱服务关于如何投诉方面一般处于一知半解的状态，相对于没有自提箱的学校虽然更有安全保障，但部分在校师生还是对安全问题有所顾虑。

由于各高校自提箱面对的主要群体是老师和同学，经常会出现以下的问题。

比如快递到货时间在节假日期间，而学生、老师此期间并不在校，且自提箱对快递存放的时间有严格的限制，当师生群体无法领取快递时，则快递可能出现被退回或出现丢失的现象，这使得很多人使用自提箱产生一定的思想顾虑。

还有一部分同学反映会出现盗领的现象。情况一般是快递人员将快递放入自提箱中，顾客并未将取件码告诉旁人但快递却被显示已取走了，责任问题很难确认，且没有装置监控等设备，不知应追究快递公司还是自提箱供应商的责任，并且对自提箱服务中心问题投诉、如何解决问题也感到很无奈。对于包裹丢失赔偿也无法得到完全的保障。

除此之外，还有一批同学发现并没有收到短信提醒，偶尔会出现收获单电话、姓名、地址等信息错误，无法获取提货码等现象，从而不能及时获得快件的信息，导致出现取件延迟的现象，面对这些问题同时也并不知道如何解决，这样让使用自提箱的顾客很没有安全感。

最后一种属于快递员未经顾客允许私自将包裹放入自提柜中，使得很多人对此十分不满意。

#### 4.1.2. 对自提箱内、外部环境

自提箱内环境：经过各高校的调查问卷显示，大部分人对箱内环境处于较满意，但是对还是有 17.14% 的人认为自提箱内不干净。个别学校的自提箱柜内尘土较多，且长时间无人负责打扫，所以从自提箱内拿到的包裹表面经常附着尘土。

自提箱外环境：自提箱外环境主要是柜面卫生，在发调查问卷的时候会发现，柜面经常附着小广告，部分会遮挡柜号，且有的自提箱柜号已被磨掉部分数字或者根本没有柜号，这一现象十分影响大家对自提柜的使用，降低使用率，浪费取件时间。

#### 4.1.3. 自提箱数量、大小有限

有很多同学在调查问卷中反映当快递员打电话送件时，要求放入自提箱中，然而快递柜都已经满了，这样不得不延迟一天，才能收到快件，快递柜就没有起到它方便收件的作用。并且大部分学校的自提箱设立的规格一样，只允许较小的包裹放置，相对大件包裹无法放入自提箱中，只能放入门卫室暂时保管，增加了包裹丢失的危险性。

#### 4.1.4. 快递公司选择性较少

经过调查发现很多学校的自提柜只面对几家快递公司，经调查一个人取件平均在 5 件左右，所以取快递方式十分分散，但由于自提箱的合作快递公司相对有限，所以很大程度上减少了很多同学使用的意向，使用范围不是很广。

### 4.2. 对策分析

#### 4.2.1. 增加监管机制

对于自提箱服务中心问题投诉难、解决问题感到无力，无安全保证等问题，我们认为由于自提柜刚步入校园，很多规章制度并没有建立好，政府应加强对各高校物流服务中心的监管，设定好相关规定，安装监控设备，分清自提箱供应商、快递公司的相关责任，对不同的现象标明赔偿条例，方便使用者根据相应现象进行投诉维权，这也相应大幅度降低了消费者对自提箱的安全顾虑，保障消费者的利益。

#### 4.2.2. 根据客户需求增加服务，提高满意度

首先在确认消费者是否允许将包裹放入自提箱后，根据消费者的需求对时间进行控制，可按照延长放在自提箱中的时间进行相应收费，这样不仅防止快递被退回或出现丢失的现象，还可以增加自提箱的服务满意度。其次根据各高校对自提箱使用设计相应软件，通过网络途径进行发布信息通知，防止短信接收不到的现象，若未收到消息及时就进行电话联系提醒，确保消费者及时得到相应信息，防止信息的遗漏。最后依照不同的尺寸设计自提箱，满足不同的包裹装卸，从而增加自提箱的使用率。

#### 4.2.3. 对自提箱卫生进行定期清理、修补

对于自提箱内外环境，供应商应找相关负责的人对自提箱进行定期清理，清除柜子上的异物，检查硬件、软件设施是否需要修补，并对柜子进行定时间的更换，使得消费者使用更加舒心、放心。

#### 4.2.4. 增加更多快递公司的选择性

发现很多学校的自提柜只面对几家快递公司，这增加了很多消费者的不便，取快递需要到达很多取快递点，如果增加更多快递公司的选择性，则会更加便捷，最大限度满足在同学、老师的需求，更好的为消费者服务。与此同时，这也节省快递人员的时间以及分发时间，可谓一举多得。

## 5. 总结

在我们组的研究调查中，根据北京各个高校的物流服务中心的调查数据显示，其基础设施在收发速度、操作系统满意度和投诉处理满意度等都取得了令人满意的结果，收发取件的过程中其操作系统也比较流畅简洁，使用方便。总体来说，高校物流服务中心自提柜还有很大的发展空间。

---

## 基金项目

该项目得到国家级 URT 项目 2017J00013 资助。

## 参考文献 (References)

- [1] 布拉德伯恩, 萨德曼, 万辛克. 问卷设计手册: 市场研究, 民意调查, 社会调查, 健康调查指南[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2011: 1-23.
- [2] 金勇进, 等. 满意度评估系统应用研究[M]. 北京: 中国统计出版社, 2007: 30-33.

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-7311, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>  
期刊邮箱: [mm@hanspub.org](mailto:mm@hanspub.org)