
基于“互联网+”的校园快递服务模式研究

——以重庆财经职业学院为例^{*1}

李玲

(重庆财经职业学院, 重庆 402160)

【摘要】:随着校园快递量的不断增加,校园快速的末端服务也呈现出诸多问题,特别是服务质量低,无法实现门到门服务等。因此在对比目前高校快递服务模式的基础上,提出了基于“互联网+”的校园快递服务模式。该模式通过学校某部门筹建,专业教师和企业人员为高级顾问,学生自主运营的方式实现校园快递整合,引入智能快递柜和校园快递服务网络平台为广大师生提供更优质的快递服务和其他便利服务,同时也为学生提供一个广阔的实习实践平台。

【关键词】:校园快递;智能快递柜;服务质量

【中图分类号】:F49 **【文献标识码】**:A doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.21.029

1 财经学院快递市场分析

1.1 快递市场潜力巨大

近年来,随着电商行业的发展,全国各地快递量急剧增加,高校师生的快递量和使用频率也大幅提高。通过对重庆财经职业学院300位师生的调查,发现人均每月收件约3.5个,目前在校师生9000人左右,每月到校快递总量31500个,平均每天到校总量1050个,这一数据在电商节(“双十一”)等节点还会成倍增加;另外人均每月寄件量约0.2个,全校每月寄件量约1800个,每年毕业季或者寒暑假是寄件高峰期,人均寄件量达到0.5个/月。因此重庆财经职业学院快递市场需求量大。

1.2 快递市场问题众多

1.2.1 服务态度差、等待时间长

目前重庆财经职业学院师生的85%的快递服务由校园内的“财经快递超市”提供,10%由校外的临时点提供,5%由学校创新创业项目“邮你有我”财经服务驿站提供。财经快递超市和校外临时点的管理者为私人承包商,没有太多的快递管理经验,快递配送效率和收寄管理效率低下,导致快递外包装破损严重,寄取件等待时间长,另外其聘任的工作人员全部为老板的亲属或临时工,这些人员没有经过专门的快递业务培训,服务态度较差,通过调查,65.2%的师生对使用快递服务时工作人员的态度不满意,20%的人有投诉服务人员的冲动,43.6%反应快递外包装不清洁或者有破损,40.9%反应取件等待时间长(在“双十一”爆仓情况下取件时间甚至能达到20min/个)。

¹ **基金项目**:重庆财经职业学院2017年创新创业引领训练重点项目《“邮你有我”财经服务驿站》(2017KCZ001)。

作者简介:李玲,讲师,主要研究方向:物流管理,职业教育。

1.2.2 无法实现“门到门”服务

目前重庆财经职业学院的取件业务都是学生自行到以上三个点领取,不提供上门服务(毕业季寄件时,面对“邮你有我”的服务竞争,仅对快递费达一定金额的件提供上门服务)。重庆财经职业学院的学生宿舍、教师办公楼离快递服务点距离较远,步行时间5-15分钟,另外学校地势特殊,大多都是爬坡上坎,特别是学生宿舍都位于学校的高地,加之重庆夏季较长,气温轻而易举到35℃以上,高温煎烤,行走于室外楼梯,无疑给广大师生带来不便。

1.2.3 业务流程不规范,安全引人担忧

目前重庆财经职业学院大多数快递从业人员专业知识匮乏,对国家邮政总局要求必须落实的“3个100%”制度置若罔闻,即:寄运物品100%先验视、后封箱;寄递物流活动100%实名制;邮件、快件100%通过X光机安检。实际操作中几乎不验视,核对身份时也只是要求报手机号,这不仅有利冒领的风险,同时也很容易寄送违规物品,给整个物流过程带来安全隐患。

2 基于“互联网+”的校园快递服务模式

为了提升校园快递服务质量、优化校园形象,打造学生实习实践平台,本文引入基于“互联网+”的校园快递服务模式,这种模式采用学校自主成立服务公司展开业务。

基于“互联网+”的校园快递服务模式核心是引入智能快递柜,搭建校园快递服务网络平台为全校师生提供快递服务。

2.1 构建校园快递服务公司

该公司由学校出资构建(或者由物流专业所在部门构建),由物流专业教师组成公司的董事会,专业教师和企业人员(由智能快递柜提供商、深度合作的快递企业提供)作为高级顾问,其他成员全部由物流等相关专业学生构成,教师和企业人员主要扮演指导和协作的角色,具体任务由学生完成。

2.1.1 公司简介

公司主要提供快递派寄业务,同时也提供一些便利学生的充值服务、手机维修服务。快递派件业务是为所有快递企业提供校园最后一公里的配送,寄件主要是为几家深度合作的快递企业提供校园揽件,同时这几家深度合作的快递企业有责任为公司的运营提供帮助和支持。

2.1.2 各组成部分职能说明

董事会:把握公司的发展方向,负责公司的重大决策,负责任免下属各服务中心的经理,协助各服务中心经理对内部进行管理。

高级顾问:为公司无偿提供各项协助和支持,定期对成员进行培训和指导。

快递服务中心:该中心主要提供快递派寄业务,设总监,派件部经理、寄件部经理。寄件部下设深度合作快递企业主管(如中国邮政、申通等),快递主管下设微商客户组(主要为微商打造特色快递服务)和普通客户组。

柜身广告中心:该中心主要面向学校、快递企业、电商企业等提供有偿的柜身广告业务。具体负责联系企业帮助其设计、制

作、更换柜身广告。

校园业务中心:该中心主要负责为师生提供饭卡、公交卡充值、银行卡转账、信用卡还款、照片快速打印和彩票销售业务。这些业务都通过智能快递柜完成,当出现业务咨询和业务问题时由该中心负责。

技术服务中心:该中心主要是为智能快递柜的各项功能提供技术保障,当智能快递柜的使用存在故障是,由该中心负责。

2.2 校园快递服务公司管理

2.2.1 智能快递柜管理

前期根据学院的实际情况,选择一家智能快递柜生产商合作,在学校每栋宿舍楼下和教工办公楼下设置智能快递柜。

(1)智能快递柜的收件业务管理办法。收件主要向快递公司收取费用,为取件人提供24小时免费存放,超过24小时按照滞留时间长短向取件人收取费用,快递企业向快递柜投件后,通过校园快递服务网络平台向取件人发送取件密码,取件人取件时送入密码即可完成取件。

(2)智能快递柜的寄件业务管理办法。若学生寄小件直接在快递柜操作屏上按流程输入相关信息,然后将快递放入柜中即完成寄件业务,若学生寄大件,则通过快递柜操作屏或者网络平台提前预约,寄件业务员上门取件。

为了更好地为学生提供实践就业平台,该模式下深度合作,可以寄件的快递公司不能只是一家,应考虑多家快递公司进行竞争,这样既能提升快递服务质量又能让学生真实感受到企业之间的竞争,从而不断提升自己的业务水平。

2.2.2 校园快递服务网络平台管理

该平台主要为师生提供下单和查询业务,同时可以开发APP或者微信公众号进行自动化服务,向大家推送有关智能快递柜的相关信息(如取件提醒或免费留存时间提醒等),也可以推送快递寄件条款和优惠活动,或者推送企业宣传资料获得一定报酬。

3 基于“互联网+”的校园快递服务模式的劣势

(1)便捷和丰富师生校园生活,通过智能快递柜,校园快递可以直接配送至学生宿舍楼下,学生上下课或者吃饭时就可以顺便取件,真正实现了门到门服务,另外智能快递柜取件效率大幅度提升,极大缩短师生们的取件等待时间。这种模式还提供其他的便利服务,让学生们的生活更便捷。

(2)提供实践就业平台,该模式下教师和企业人员只是扮演指导和协作的作用,各项业务的完成全部由学生负责,其处理的各项业务均为实际、真实的。这一模式解决了物流相关专业的实习实践的问题。

(3)拓展创新创业项目思路,这种模式也为目前各高校鼓励大学生创业相契合,为创新创业提供思路借鉴。

参考文献:

[1]杨士涓,顾淑红.高校校园快递发展及智能快递柜的应用与推广—以广西师范大学为例[J].物流技术,2017,36(5):157.

[2]杨士涓,周燕蓉等.“互联网+”时代下高校校园快递配送模式研究[J].物流科技,2017,(2):90-92.

[3]李玲.基于VR技术和flexsim仿真的物流实训教学设计[J].现代商贸工业,2017,(23).