

最新校园快递调查报告总结 校园快递调查报告(优秀5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

校园快递调查报告总结篇一

(一)背景介绍

“您好，某某快递，请在上午11点到下午5点30之前到学校南门领取包裹”类似这样的短信对于大学内不少同学来说再熟悉不过了，“校园快递”已成为校园生活中必不可少的一部分。目前，在大学内提供服务的快递公司主要有申通快递、圆通快递、中通快递、韵达快递等等，这些公司一般在大学校园内均设有业务代理点，为校园内师生收发快递提供了极大便利。据了解，校内的快递主要来自两个方面：一类是网上购物，相较于实体店购物，网购价格更低廉，挑选的方式更便捷、范围更广泛，成为不少大学生首选的购物方式，这也是促进校园快递业迅速发展的主要原因。另一类是来自家人的快递，在各所大学里，几万名师生来自祖国各地，一些生活必需品由家人通过快递寄送较为安全便捷，寄来的包裹主要内容包括衣服、被子、书籍等等。

虽然很多的物流公司已经在各大学校园开展业务，并有不少物流公司设点，其数量虽已接近于饱和状态，但还远远没有达到供大于求的地步。据调查得知，师生了解物流公司的主要途径为网上购物。在电子商务平台日趋完善的今天，网购热潮势必愈演愈热，而其带来的将不仅是广阔的市场需求更是在校园物流下的无限商机。据调查得知，现今物流公司虽然已经开始了校园内的`物流业务，但大都不太重视校园快递

业务，其运营模式和盈利能力还处于摸索阶段。

(二) 调研过程

1. 本次调研目的是了解学生的申通、圆通、中通、ems等快递使用现状，并在了解现状的基础上发现总结影响快递发展的各方面因素、学生消费群体对快递各方面因素的评价以及快递公司应该改进的地方。

2. 调研时间：xx年12月24日

3. 调研对象：各大校园部分学生

4. 分析方法：数据分组、分配数列、统计、总量指标、相对指标、平均指标、标志变异指标、针对参数做区间估计和假设检验、相关系数、回归分析等共同进行数据分析。

(一) 调研概括

本研究于xx年12月24日晚上进行了问卷的编制，25日晚上正式对问卷进行发放并收回，其中，纸质问卷30份，网络电子问卷17份，共47份，回收纸质问卷28份，网络电子问卷12份，共40份，有效纸质问卷38份，网络电子问卷12份，共40份。本文使用spss工具，结合数据分组、分配数列、统计、总量指标、相对指标、平均指标、标志变异指标、针对参数做区间估计和假设检验、相关系数、回归分析等共同对校园快递问卷进行数据分析。

(二) 结果与分析

1. 网购的规模及能力

1) 网购学生占全体学生比例

在规模为40人的样本中，进行过网购的学生为36人，占总体比例的90%，从未进行网购的学生有4人，约占10%。

采用结构相对指标计算：

进行网购： $36/40*100\%=90\%$

从未进行网购： $4/40*100\%=10\%$

可见，大部分学生都进行过网购。

校园快递调查报告总结篇二

本次调研目的是了解学生的申通、圆通、中通、ems等快递使用现状，并在了解现状的基础上发现总结影响快递发展的各方面因素、学生消费群体对快递各方面因素的评价以及快递公司应该改进的地方。

调查内容：

主要研究大学生消费群体对快递的使用情况，及探究哪些因素影响了顾客对快递业的满意度。主要调查快递速度、价格、服务态度等方面，以及这些因素之间的重要程度关系。

调查方法：

- (1) 向本校大学生随机发放调查问卷
- (2) 咨询专家意见和上网查询来获取快递业的相关资料。
- (3) 统计调查问卷的结果，并运用各种分析表得出科学结论。

我们共调查在校大学生78人。其中：大一52人，占总调查人数的66.67%；大二23人，占总调查人数的29.67%；大三3人，

占总调查人数的3.84%。其中：男生51人，占总人数的.65.38%；女生27人，占总人数的34.62%。

1、个人平均每个月使用快递的次数

调查结果显示：

在被调查的人中，每个月使用0~2次的有45人，占总人数的61.64%；每个月使用3~4次的有25人，占总人数的34.25%；每个月使用5~10次的有2人，占总人数的2.74%；每月使用10次以上的有1人，占1.37%。

调查结果分析：

在被调查的人数中，绝大多数人每个月都会使用快递，由此可知，快递收发已经成为大学生生活中不可缺少的一部分。且由调查数据可知，大学生日常使用快递的次数还是比较多的。例如使用4次以内的人数就达到了95%。以上数据，为实现我们的调查目的及调查结果的可靠性，提供了基础和依据。

2、最常使用快递的公司

调查结果显示：

在被调查人中，使用申通的人数是最多的，其次是圆通、中通、韵达、顺丰，最后是ems。由于快递业的迅速发展，不少快递公司也迅速崛起，快递行业的竞争十分激烈。但显然申通更胜一筹了。

3、最满意快递公司所占比重

调查结果显示：

在被调查的人中，有32.26%的人选择申通为最满意的快递公

司，18.28%的人选顺丰为最满意的快递公司；15.05%选ems为最满意的快递公司；中通、圆通、韵达分别位于第4、5、6位。调查结果分析：

申通作为满意度最高的快递公司，同时也是选择人数最多的快递公司，它的成功必然有其因。这与其在浙师大北门设立了投送定点及工作人员的服务态度密切相关。建议大家多用申通快递，也希望申通快递继续保持自己的良好形象。ems一般只有在投送时间紧迫或物品贵重时才会被选择使用，因为其相对价位比较高，所以使用频率低也属于正常。但人们对它的满意度很高，可见ems具有很好的形象。

校园快递调查报告总结篇三

了解我校在校学生快递使用现状，并以此分析校园快递消费市场情况。

- 1、了解在校大学生使用快递频率
- 2、大学生选择快递公司主要考虑因素
- 3、校园快递业务开展的必要性
- 4、对校园快递服务要求

本次调查主要针对我校在校学生，以系部为单位，共发放问卷155份，收回问卷141份，有效问卷135份。

1、收回有效问卷135份，其中没有使用过快递的有25位，使用过的有110位，占总问卷的81.5%，由此可以看出校园快递消费市场十分可观。

2、使用快递的目的

由上表可以看出因网上购物而使用快递的人最多，占56、3%，其次为寄送文件，节日寄送礼品所占比例较少。这三方面的业务物流工作室都能够承接，因此校园快递业务来源有所保障。

3、快递公司的选择

从上表可以看出使用申通公司快递的消费者最多，其他快递公司消费份额较低，因此若筹建物流工作室开展校园快递业务，可首选作为申通的业务代理。

4、选择快递公司主要考虑因素

由上表可以看出，大多数的学生在选择快递公司时，主要考虑该公司的业务速度，而考虑价格因素的学生只占23、7%，因此开办校园快递业务代办点最先考虑的应是提高服务速度。

5、在校期间快递使用频率

6、领取快递的不便之处

目前，在学生所选的快递公司中，都存在一些让消费者不便的地方，首先，由于校园内没有这些快递公司的业务代办点，消费者需要去离校距离较远的地方领取物品，其次是时间，因为没有统一的安排，快递公司业务人员经常会在学生上课期间取、送物品，时间不合适。

7、是否有必要建立校园快递业务代办点

由上表的数据，学生认为在校园内建立快递以为代办点是有必要的，比例为84、4%

8、关于校园代办点额外收费的合理性

由上表数据可以看出，大多数学生对额外费用的收取抱理解

态度，因此只要校园快递服务质量有保证，盈利还是可观的。

根据上文关于学生快递消费需求现状数据分析可知，我校在校学生对快递的使用和需求很大，因此校园快递消费市场较大。此外，被调查者表示对于校园快递的要求主要要有合理的‘价格，较快的寄送速度，简便的业务办理程序以及货物的完好性。

校园快递调查报告总结篇四

近年来，快递在人们生活中变得越来越流行。目前开展快递业务的企业有中国邮政旗下的中国邮政快递物流有限公司等民营快递公司。

随着校园快递业务的深入，大学生正成为快递服务的主要消费群体。由于大学生使用快递的多样性和特殊性，快递公司采取了更加灵活的服务方式。随着快递成为校园生活的一部分，学生们对快递服务有了新的期望。他们的满意度直接影响到快递公司在校园用户中的形象和声誉。因此，有必要对校园快递用户的满意度进行研究，同时对快递服务业提出建议。

有效问卷数量和调查结果表明，使用快递的校园用户主要是女生，男生和女生的使用频率差异很大；使用快递的主要原因是网上购物，这与快递的快速扩张和电子商务尤其是网上购物的快速发展密不可分。

调查结果显示，客户普遍满意的快递公司，具有投递速度快、工作人员服务态度好、价格低、发货安全等优势。从所有快递公司的角度来看，员工的送货速度和服务态度更好，对商品包装的总体满意度更低。送货地点的固定性、距离学校的远近、工作人员的服务态度，直接影响客户的心情和客户未来的选择。

对校园用户在选择快递服务时考虑的主要因素进行的调查显示，快递速度是最受关注的因素，6.61%的受访者选择了这一选项，其次是安全送货、价格和收发人员的服务态度，包装方式是用户选择快递服务时最不担心的因素。影响选择和性别因素的交叉分析表明，女生比男生更关注是否送货上门，对送货速度的要求也比男生高。

当遇到交货延误、货物损坏、服务人员态度不佳等问题时，只有23%的受访者选择向快递公司投诉，11%的受访者选择与员工交谈但不投诉，近40%的受访者选择不投诉但不使用公司服务。只有少数向快递公司投诉的用户得到了满意的解决。大多数投诉人对快递公司的解决方案不满意，近30%的投诉人没有收到快递公司的任何解决方案。可以看出，校园用户很少采取积极措施维护自己权利的原因可能是快递公司在处理投诉时效率低下和被动，也发现校园快递用户缺乏有效合理的维权渠道。

随着电子商务尤其是网上购物的快速发展，快递行业也迅速扩张。出现在大学校园“表达发烧”这并不奇怪。通过这次调查，我们对校园快递的使用和用户满意度有了基本的了解，从中可以得出一些基本的结论。

不同性别和年龄的用户在使用快递的频率和偏好上存在差异。比如女生经常网购，经常使用快递，对快递安全要求更高。快递的使用在大学校园是普遍的，网上购物是目前校园用户使用快递的主要目的。

大学生对校园快递的服务普遍满意，一些快递公司在快递价格、收发人员态度、安全发货三个因素上得到了校园用户的肯定。尽管如此，用户认为最不满意的因素恰恰是这三个；同时，这三个因素在用户评价快递公司的服务时占有很高的比重。综合分析表明，这三个方面的改进应该作为快递公司有效优化服务质量、提高客户满意度的重点。

当对快递服务不满时，校园用户很少采取积极措施维护自己的权利，造成这种现象的主要原因可能是快递公司不积极、低效地处理用户投诉。

虽然用户对短信通知和电话通知的倾向差距很大，两种方式在实际情况下各有利弊，但快递公司可以考虑将其作为一种免费的增值服务供用户选择，从而更好地为用户服务。至于收费增值服务，目前校园用户不接受。快递公司在改进服务或推出新服务时，应充分控制成本，考虑校园用户的心理特殊性。

1. 快递公司要加强宣传推广，针对不同受众制定相应的推广策略。
2. 快递公司应加强与电子商务的合作，加快配送，改善商品包装。通过提高快递行业的整体服务水平，可以将网上购物和快递的便利性结合起来，创造快递和电子商务的双赢局面。
3. 根据顾客满意度原因调查，取件地点已经成为评价服务满意度的重要原因。对于快递公司，要明确快递在校园内的具体取货地点。而对于大型快递，将推出上门服务到达学生宿舍。特别是对于关注是否要送货上门的女学生，提供快递服务会受到广泛欢迎，进而提高利润。
4. 加强快递服务人员培训，改善快递行业服务态度，提升校园快递用户整体满意度。
5. 价格方面，学生作为校园快递的主要受众，经济实力有限，对快递价格敏感。但是学生作为网购的主力军，也是快递的重要消费者。所以快递公司也可以移动“m区”快递服务套餐像套餐一样推出，在建立稳定消费网络的同时获得利润和双赢。
6. 投递速度是快递相对于普通邮件的主要竞争力，也是消费

者最关心的因素。快递公司要加强快递速度系统的建设，让用户准确知道快递的到达时间，而不是大概的时限。并且采取24小时闪电发货策略，也就是货物积压，可以缓解仓库爆炸的现象，货物始终在运输途中，而不是停留。

7. 快递公司处理投诉的整体水平较低，客户满意度较差。我们应该在提高服务意识的同时完善制度建设，这意味着快递服务有法可依、有章可循，快递投诉有完善的处理机制和解决方案。也可以适时在快递行业引入预付款策略，让消费者在消费之初就能很好的维护自己的权益。

校园快递调查报告总结篇五

通过对工商学院调查，同学使用快递的途径大多为网上购物，通常选择申通快递发往学院，而对于我们的校园快递，被认为效率低、宣传力度不够，从而使用人数变少，同学们对校园快递的效率、费用、安全性、送货时间、服务态度都很看重。

现代物流飞速发展，中国的物流业也有了飞快的发展，但由于中国的物流最后发展，现

在我们的物流公司规模比较小；物流公司的功能不全，一体化运作能力低，特别是供应链设计进行流程再造，绝大部分物流公司还没有这个能力。实际上我国的物流业是先进的，落后的是我们很多的物流公司，他们运作不合格。物流本身也有企业提升和产业提升的问题，有整合的问题，经过几年的整合在全国真正形成上百个在国内和国际上有影响力的物流公司。我们当代大学生也应该在这些领域进行调查，因此现在的我们也在学校开放了校园快递。

本次调查发放问卷30份，收回30份，有效问卷30份。具体如下：

1、使用快递的因素？

从上可以看出，同学们使用快递的因素最主要网上购物占35%，收发包裹占32%，寄送礼品占20%，寄发重要信件13%。

2、在学校最常使用的快递？

从上可以看出，同学们最常使用的快递是申通快递其占60%，其次是圆通占27%，最少的是天天和中通快递。

3、如果需要寄发快递，你主要通过哪种途径？

从上可以看出，同学们寄发快递最主要是到校园的固定代寄点占70%，打电话让快递员来取得占23%，最少的是到快递公司直接寄发。

4、你喜欢以何种方式收件

从上可以看出，同学们最喜欢的收件方式是送货上门，校园快递可在这上面进行改

5、根据自己的情况，对快递公司的相对重要性打分

从上可以看出，针对上面的每一项对我们同学来说都是最重要的。最主要还是要看商品的完好程度，其次是费用价格。

6、你认为校园快递的收费标准如何？

1. 问题的提出

近几年，民营快递凭借低廉的价格、灵活机动的服务方式等优势得到了较快发展，加之网上购物的流行，大学生群体对快递的使用越来越频繁，但随着物流运作量的增加，民营快递也出现了各式各样的问题，其中尤为突出的就是其服务质量的下降，引起客户对快递企业的不满。大学生作为快递使

用的典型代表，对此我们的课题从大学生群体入手调查，了解大学生群体对快递的使用情况，以及对所选快递服务质量的满意程度，故我们对全校学生进行此项调查。

2. 调查目的

随着快递业务深入校园，大学生日渐成为快递服务的主要消费群体。由于

大学生使用快递的目的和需求具有多样性和特殊性，针对该特点，快递公司采取了更灵活的服务方式。当快递日益成为校园生活中的一部分，我们大学生们对于快递服务也有了新的期望。他们的满意度直接影响着快递公司在校园用户中的形象与声誉。因此有必要研究校园快递用户的`满意状况，同时提出对快递服务行业的建议。

对此，我们通过问卷调查的方式，对快递服务质量进行调查。从而了解大学生对于目前主要的快递企业服务质量的满意度，重点分析快递公司在全程服务过程中的各影响因素，并结合实际情况提出相关建议，这有利于提高快递企业服务质量，推进快递从业人员的决策，加快一些快递行业的网络建设，促进快递业的健康发展；同时也为广大同学能享受更高品质的快递服务提供一些有用的帮助。

3. 调查项目与内容

为了全面了解大学生群体使用快递的基本情况，以及对快递服务过程的满意程度此次调研主要包括以下几个方面：

- 1、大学生对于快递使用的目的性、便利性等；
- 2、大学生对于快递使用的频繁程度等；
- 3、快递取件过程中，包括填单的准确性、取件的及时性等；

- 4、快递在途过程中，包括跟踪查询的便利性、跟踪查询的准确性等；
- 5、快递投递过程中，包括快递的安全性、投递的准确性、投递的效率等；
- 6、快递售后服务过程中，包括投诉处理、服务补救等；
- 7、快递从业人员专业素质，包括员工的服务态度、服务专业性等。

4. 调查对象与范围

本次调查对象为绍兴文理学院全体在校学生，涉及文理本部（河东、河西校区）和文理南山校区。

5. 调查的组织方式

绍兴文理学院有学生上千人，为了节省时间和调查经费，决定采用抽样调查方式。调查过程是在三个校区主道路随机拦截学生进行调查。

6. 样本量与分配

本次调查，我们将分三个校区进行调查，调查总人数在150人左右。为了使样本单位能均匀地分布在绍兴文理学院的各个校区，经讨论样本量的分配如下：

7. 调查方法

- 1、文献调查法：因个人认知存在差异，参与调查的人员在调查的准备阶段，都进行过文献查询和网上查询，这将有效避免这一缺陷。
2. 问卷调查法：调查人员对在校学生分发调查问卷，进行问

卷调查，并回收相关问卷数据。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)