

Research on innovation management of Cainiao Station in colleges and universities under the background of new quality productivity—Take the situation of Cainiao Station in some universities in Tianjin as an example

Yanzhao Pan¹ Li'nan Guo² Zongxue Xing³

1. Tianjin Sino-German University of Applied Technology, Tianjin, 300350, China

2. Zhejiang Yizhan Network Technology Co., Ltd., Hangzhou, Zhejiang, 310000, China

3. Tianjin Siyan Pig Logistics Management Co., Ltd., Tianjin, 300000, China

Abstract

With the booming development of e-commerce, the volume of courier services in universities has shown a continuous upward trend. Cainiao Stations play a crucial role in the campus end logistics system and face unprecedented opportunities and challenges. In the context of new productive forces, Cainiao Stations in universities need to adapt to new development needs by improving operational efficiency and service quality through innovative management. However, there are still many issues in the operation of Cainiao Stations in universities, such as limited space, insufficient personnel allocation, low sorting efficiency, and inconsistent service quality, which to some extent constrain their development. This paper, through field research at some Cainiao Stations in universities in Tianjin, analyzes their current status and existing problems in depth, and combines the characteristics of new productive forces to explore innovative management strategies. The aim is to provide useful references and insights for the development of Cainiao Stations in universities, promoting high-quality development in the campus logistics sector.

Keywords

new quality productivity; college Cainiao Station; innovative management

新质生产力背景下高校菜鸟驿站创新管理研究——以天津市部分高校菜鸟驿站情况为例

潘延召¹ 郭立男² 邢宗学³

1. 天津中德应用技术大学, 中国·天津 300350

2. 浙江驿栈网络科技有限公司, 中国·浙江 杭州 310000

3. 天津四眼猪物流管理有限公司, 中国·天津 300000

摘 要

随着电子商务行业的蓬勃发展, 高校快递业务量呈现出持续攀升的态势。菜鸟驿站在校园末端物流体系中扮演着重要角色, 面临着前所未有的机遇与挑战。在新质生产力的背景下, 高校菜鸟驿站需要适应新的发展需求, 通过创新管理来提升自身的运营效率和服务质量。然而, 目前高校菜鸟驿站在运营过程中仍存在诸多问题, 如场地空间有限、人员配置不足、快递分拣效率低下、服务质量参差不齐等, 这些问题在一定程度上制约了其发展。本文通过对天津市部分高校菜鸟驿站的实地调研, 深入分析其现状与存在的问题, 并结合新质生产力的特点, 探讨创新管理策略, 以期的高校菜鸟驿站的发展提供有益的参考和借鉴, 推动其在校园物流领域实现高质量发展。

关键词

新质生产力; 高校菜鸟驿站; 创新管理

【基金项目】天津中德应用技术大学横向课题基金项目

(项目编号: H2023-083)。

【作者简介】潘延召(1981-), 男, 满族, 中国天津人, 硕士, 副教授, 从事创新创业研究。

1 引言

新质生产力是一种以创新为核心驱动力, 突破传统经济增长模式与生产力发展路径, 具备高科技含量、高生产效能和高质量水平的先进生产力形态, 它契合了时代发展的需

求。高校菜鸟驿站在校园物流体系中扮演着重要角色，其运营效率和服务质量直接影响到师生的体验。随着新质生产力的发展，高校菜鸟驿站需要不断创新管理模式，以适应新的发展需求。

2 高校菜鸟驿站的现状与问题

近年来，高校菜鸟驿站在校园物流管理中发挥了重要作用，但也面临着一些问题和挑战。以天津市部分高校菜鸟驿站为例，其在运营过程中存在以下问题：

2.1 寄件费用偏高、标准不清

学生在邮寄物品过程中普遍面临若干问题，包括收费标准不透明、操作流程缺乏规范、包装材料质量欠佳以及填写信息不准确等。在这些问题中，邮寄费用不明确的情况尤为显著。占 72.57%。由于快递公司对快递员有“寄派比”的评价要求，学校驿站的寄件量难以达到标准，快递员的罚款成本最终会转嫁到寄件费用中，此外，驿站还会额外收取一定的服务费。使得寄件费用偏高^[1]。

2.2 特殊包裹管理不够人性化

在取件方面，快递破损、包裹摆放杂乱、快递丢失、取件码错发等问题较为突出。快递破损多发生于生鲜产品，驿站虽会单独分类并电话提醒取件，但因成本限制，缺乏专门设备和区域管理此类产品，无法做到像京东、顺丰那样的人性化服务。由于大件快递体积较大，占用空间较多，驿站往往只能临时划分出一块区域用于摆放。这导致这些大件快递摆放得较为杂乱，查找起来也十分困难。

2.3 在快递业务量急剧上升的情况下，现有的应对措施尚不完善

尽管驿站采用了高拍仪等智能设备，但在开学季、“双十一”等包裹量激增时期，驿站场地有限，只能使用临时场地分流包裹。天津中德应用技术大学菜鸟驿站近年来业务量呈现显著增长趋势。数据显示，2019年至2024年间，驿站的日均处理包裹数量已实现翻倍增长，从3000件跃升至6000件。然而，业务规模的快速扩张也带来了新的挑战，其中最突出的就是频繁发生的仓储超负荷现象。造成这一现象的主要原因可归纳为两个方面：首先，当大量快递集中送达校园后，由于工作人员数量有限且分拣效率不高，往往难以及时完成包裹的登记入库工作。这直接导致收件人无法按时接收到取件提醒，进而影响包裹的及时领取。这种情况不仅影响了师生的用邮体验，更会造成服务站点内包裹堆积、管理混乱，严重时甚至可能出现快件遗失等问题。其次，受高校特有的作息规律影响，师生取件时间高度集中于课间休息时段，这使得服务站点在高峰时段经常出现人员过度密集的情况。但由于临时场地的硬件设施和存储设备未达到标准化要求，严重制约了快递收发作业的效率。这种不规范的操作环境导致待处理包裹无序堆积，同时在取件高峰期极易形成人员滞留，不仅降低了服务质量，也对快递的规范化管理造成负面影响。此外，部分驿站的营业时间无法满足师生的

需求，导致部分学生无法在规定时间内取件^[2]。

2.4 绿色回收推广不足

虽然天津大学等高校已经开展了绿色回收活动，但仍有部分学生对绿色回收的认知不足，参与度较低。此外，驿站的绿色回收设施和服务仍需进一步完善，以提高师生的参与积极性。

2.5 创新管理不足

部分高校菜鸟驿站在管理模式上仍较为传统，缺乏创新意识。例如，一些驿站的员工未经专业培训，服务态度和水平参差不齐。此外，驿站的数字化管理水平有待提高，部分驿站尚未充分利用大数据、物联网等技术优化运营^[3]。

3 新质生产力背景下高校菜鸟驿站创新管理策略

3.1 优化管理模式

3.1.1 引入数字化管理

高校菜鸟驿站应充分利用大数据、物联网等技术，实现包裹信息的实时监控和预测。菜鸟驿站通过对接电商平台的物流数据，实时监控包裹运转情况，提前预测开学季、“双十一”等旺季的包裹量，合理配置场地和人力。此外，驿站还可通过数字化系统优化包裹入库、出库流程，减少人为错误，提高分拣准确性。

3.1.2 推进扁平化管理

高校菜鸟驿站应采用扁平化管理模式，减少管理层级，提升管理效率。例如，天津师范大学菜鸟驿站和天津中德应用技术大学菜鸟驿站通过优化组织架构，减少管理层级，提升了管理效率^[4]。

3.1.3 优化空间布局

科学规划驿站空间布局对提升运营效率具有重要作用。通过合理设计取件动线和功能区划，不仅可以缩短快件处理时间，还能优化人员流动效率，从而显著改善高峰期拥堵状况。以下是具体的优化方案：一是出入口管控系统设置在驿站入口处配置单向通行装置，该设备仅允许人员单向进入。这种设计具有双重优势：一方面可以杜绝未登记快件的异常流出，另一方面能够实现客流量的有序管控，在保障安全性的同时提升服务体验。二是仓储系统智能化改造。具体包括：（1）货架空间规划：采用平行于主要人流线的货架排列方式，避免取件路线交叉；适当减小单个货架尺寸，控制单层存储量，提升快件查找效率。（2）编码体系优化：具体可以实施三级编码管理系统：一级编码：为每个货架分配唯一数字标识；二级编码：采用自下而上的层数编号方式；三级编码：执行从左至右的仓位编号规则。通过这套标准化编码体系，确保每个快件都具有精准的定位信息，大幅缩短取件时间^[5]。

3.2 提升服务质量

3.2.1 推动绿色回收

为促进校园快递的可持续发展，菜鸟驿站可联合各合

作快递企业共同筹措专项资金,重点投入环保型包装材料的采购与普及应用工作,同时建议每月定期举办以"共建绿色物流生态"为主题的环保宣传活动,通过校园网络社区、即时通讯平台等多渠道进行全方位宣传推广,并在快递服务点设置宣传展板及发放环保手册,系统性地提升师生群体和物流企业的环境保护意识,在此基础上还应当对包装物回收区域进行扩容改造并建立定期清理维护机制,确保回收设施始终处于可用状态且不会出现堆积溢出的情况。

3.2.2 引进智能设备

高校菜鸟驿站应积极引进智能设备,如快递自提柜、高拍仪等,以提高运营效率和服务质量。通过部署云端监控系统与高拍仪设备的协同应用,驿站管理系统实现了对监控视频资料的智能化存储与高效检索,操作人员只需输入快递单号即可快速调取包裹出库的具体时间节点及相关视频记录,这种技术融合不仅显著提升了问题件处理效率,将原本复杂的人工核查过程简化为智能化查询,同时有效降低了人力成本投入,为驿站日常运营提供了可靠的技术支持^[6]。

3.3 加强技术创新

3.3.1 构建开放创新体系

高校菜鸟驿站应加强与高校、科研院所及行业内的合作,推动产学研用深度融合。例如,天津中德应用技术大学菜鸟驿站与学校物流专业合作,开展科研项目,共同研发适合校园物流的智能设备和技术。同时,驿站可与快递公司合作,共享数据资源,优化物流配送方案。

3.3.2 推动技术融合

高校菜鸟驿站应关注多领域技术的融合趋势,将物联网、大数据、人工智能等技术应用于校园物流管理。例如,通过物联网技术实现包裹的实时跟踪和定位,通过大数据分析优化包裹分拣和配送路线,通过人工智能技术实现智能客服和包裹识别^[7]。

3.4 完善激励机制

菜鸟驿站作为末端物流的关键环节,其员工与顾客之间存在着直接的互动关系。员工的职业素养、服务态度等因素,对顾客的满意度有着直接的影响。因此,菜鸟驿站可以将专业素养、文明程度、沟通能力等要素纳入员工考核体系,定期对员工进行素质评估。通过这种方式,让员工清晰地认识到自身的不足,并及时采取相应的改进措施,不断提升自身的职业素质。

3.4.1 建立员工激励机制

高校菜鸟驿站在提升综合竞争力的过程中,必须构建完善的管理模式,以满足教师和学生的实际需求为出发点,推进管理创新,实现不同包裹的分类管理并明确责任到人,全面增强员工的服务意识。为此,首先需要重新设计岗位培训管理机制,强化员工的专业技能,确保员工熟练掌握快递业务知识。同时,注重员工人文素养的提升,切实提高服务人员的人文修养。此外,还应积极吸纳新的力量,优化服务

人员的结构,并推出一系列优惠政策,留住人才^[8]。此外,高校菜鸟驿站应建立完善的员工激励机制,通过物质激励和精神激励相结合的方式,激发员工的工作积极性。

3.4.2 激励学生参与

高校菜鸟驿站可与学校合作,鼓励学生参与驿站的运营和管理。例如,天津滨海汽车工程职业学院菜鸟驿站通过改造废弃大巴车,为学生提供了勤工俭学岗位。此外,驿站还可通过举办创新创业大赛、物流管理讲座等活动,激发学生的创新意识和参与热情。

3.5 加强校企合作

3.5.1 深化合作模式

高校菜鸟驿站应加强与菜鸟网络等企业的合作,深化合作模式。例如,天津大学与菜鸟网络共同开展技术研发、运营管理等项目,共享资源和技术成果。同时,驿站可与企业合作,开展物流人才培养计划,为学生提供实习和就业机会。

3.5.2 推动产学研用结合

高校菜鸟驿站应积极推动产学研用结合,促进高校、企业和社会的协同发展。例如,天津大学菜鸟驿站通过与合作物流专业合作,开展科研项目和教学实践,为企业提供技术支持和人才储备。同时,驿站可与企业合作,开展物流服务创新项目,推动校园物流的智能化发展。

4 结论

在新质生产力背景下,高校菜鸟驿站面临着新的机遇和挑战。通过优化管理模式、提升服务质量、加强技术创新、完善激励机制和加强校企合作等创新管理策略,高校菜鸟驿站可以有效提高运营效率和服务质量,满足师生的需求。未来,高校菜鸟驿站应继续探索创新管理模式,推动校园物流的智能化发展,为高校师生提供更加便捷、高效的物流服务。

参考文献

- [1] 陈宁宁,王玉才,王增辉,等.基于AHP和模糊综合评价的菜鸟驿站服务质量提升研究[J].物流技术与应用,2023,28(1).
- [2] 周治筠,李茜.跨境电商物流服务质量评价体系研究[J].中国储运,2023,(9).
- [3] 张成龙.基于SERVQUAL模型的高校菜鸟驿站服务质量评价研究[J].科技创业月刊,2022,35(3).
- [4] 尹安生,姜岩,王孝坤.高校校园菜鸟驿站服务质量评价[J].物流技术,2021,40(9).
- [5] 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,(1).
- [6] 邹亮,尹慧.基于社会网络的高校菜鸟驿站满意度分析[J].深圳大学学报(理工版),2019,(3).
- [7] 徐广妹.基于粗糙集的电商物流服务质量评价应用研究——以生鲜电商为例[J].中国流通经济,2019,(7).
- [8] 高校菜鸟驿站服务管理中存在的问题及优化建议探析:以S学院为例[EB/OL].人人文库,2024.