# 快递调查报告的结论和建议(通用9篇)

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-07-04

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。快递调查报告的结论和建议篇一在信息...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**快递调查报告的结论和建议篇一**

在信息网络应用日益发展的今天，随着网上购物越来越流行，与家人和朋友之间相互寄送物品也越来越频繁，快递成了我们生活中不可缺少的一部分。为了了解我校学生使用快递业务的情况，特进行此次调查，分析大学生校园快递消费市场以便筹建物流工作室，发展校园快递业务。

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。

（一）调查目标

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

（二）调查方法

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。

调查人：

校园快递

**快递调查报告的结论和建议篇二**

随着网上购物，不同地区间简单包裹的传送等模式的快速发展，相应的快递业务也呈现出火热发展的场面。为此，我对浙江省快递市场服务进行了一个问卷调查，希望从中能得到有关快递市场的信息，对纷繁的快递市场有个客观的了解。

从调查中我发现使用快递业务多集中在大学生这个人群，由于大学生是接受新事物，使用新事物的主体，所以大学生这个主体在推动快递的发展发面起到了很大的作用。而且相对来说，他们使用快递的主要原因是网上购物，或者同学之间相互传送一些礼物及资料等。而由于快递市场前景的广阔，利润丰厚，也使得快递市场异常激烈，像现在我们所熟知的快递公司有圆通，申通，顺丰，ems等，这些公司多是被消费者作为其第三方业务的常用选择，通常这些公司在业内已经取得了一定的市场份额，在消费者中有一定的口碑，取得了消费者一定的信任。而我们最关心的假如快递过程中目标产品出现了质量问题，客户会采取什么样的措施，以及快递公司的收费是否过高运送速度是够够快。通过问卷我们不难发现：多数人对产品在运送过程中出现的问题都会像快递公司反映，希望能取得一定的补偿，这也是消费者为什么会选择知名度较高的快递公司的原因，当然并不是所有的问题都能取得圆满的解决，主要是由客户和快递公司进行沟通来获得一个双方都认可的结果，目前我国在快递市场上的法律还不是很健全，需要我们共同维护：而人们也普遍反应快递公司的收费普遍偏贵，尤其是近期各快递公司都有价格上涨的趋势；同样的人们也比较关注快递的速度，尤其是这件物品对消费者很重要的时候，速度就显得尤为重要，快递的速度取决于距离、天气等因素，和快递公司的本身的业务宗旨和办事效率都有很大的关系。目前在快递市场上做的比较出色的有圆通，申通，顺丰等一些快递公司。

快递业务确实给我们的生活带来了很大的便利，虽然目前的快递市场还不是很完善，但是随着市场的不断发展，随着公众对快递业务不断的深入了解，快递业务也必将全方位的达到一个新高度。

调查报告|调查报告格式|调查报告范文

想了解更多实用资料网的资讯，请访问：实用资料

本文来源：

热门标签:

上一篇：

下一篇：

延伸阅读

**快递调查报告的结论和建议篇三**

快递是兼有邮递功能的门对门物流活动，即指快递公司通过铁路，公路和空运等交通工具，对客户货物进行快速投递。快递的特点是一个点到另一个点，快速方便。近年来，随着网上购物的普及，地区间的物流增多，快递行业得到了迅猛的发展，同时作为服务业，也提供了大量的就业机会，为我国经济增长贡献了一份力量。

周口师范学院在校学生作为大学生消费市场的一部分，使得快递行业得到了进一步的繁荣。因此，我们以校园快递状况为主题，对我校周围快递进行了随机调查，希望通过调查能够真切的了解校园快递现状。

（一）活动主题

有关校园快递现状的调查

（二）调查目的

了解校园快递的现状，并在此基础上发现总结分析快递发展存在的问题、快递公司应该改进的地方以及提出解决问题的方针。

（三）调查方式

随机抽样调查、面谈

一、学校基本信息

周口师范学院是一所省属普通本科高校,位于周口市川汇区文昌大道，在校本科生22000余人，教职工1318人。

二、学校快递的基本统计信息

周口师范学院作为一所高等院校，全校师生较多，市场较大，所以说周边的快递也十分多，我们大概选取了几家有代表性的快递作为调查对象，其中包括申通、韵达、天天等在内的七家快递。

综上分析可以看出，日均发货量以申通、圆通居上，其次是韵达、天天、汇通，邮政和国通最少。与幼师相比，则是韵达、天天、汇通较多，申通却并不多，可见市场门面也占有一定的重要性。另外由于师生男女比例不同，所以总类比例则多以服装居多。

从快递运营体系来看，申通比较重视校园市场的\'营销，尤以其有固定门面为特点，可以上门自取件，所以同学们可以自由安排取件时间，增加客户的信任度和安全感。但是，申通的要价相对较高。

1）代理点多而杂

针对上述快递公司代理点的所在地，校园快递显现出多而杂的特点。代理点数量虽多，但由于租金问题，店家往往选择施工简易房或与其他商铺共同租用很小的店面来维持日常的经营。地方狭窄简陋，师生难以对其产生信赖感；货物摆放零乱无序，给师生造成以易丢失，安全系数不高的感觉。

2）不稳定性大

单个代理点由于现有的市场份额有限，所赚取的利润同样有限，而在租金和人工费等成本的开支下，净利润额就相对不高的情况。在这种大的背景下，各代理点就会出现经常性换址或经常性更换代理人，乃至于更换营业业务的情况。

大量的快递服务在方便了广大师生的同时，也带来了不少的问题。1）周围环境较差。大部分快递都集中聚集在学校门口，同学们拆封后经常随手把包装丢弃在门口，导致大量的垃圾散落在校门口。2）快递人员服务态度时好时坏。因为学校是快递行业的巨大市场，学校周围的快递每天的单子都比较多，所以各快递也都不把服务态度作为提高其竞争力的手段。3）寄送物品时收费高而且标准不统一。校园快递面对的是学生，很多同学都认为快递收费不太合理4）对快件不太负责，经常出现破损件。快递最重要的就是要在快、准的基础上还要保障物品的安全，但在安全这一方面还是有很大不足。

为了促进快递行业更好的服务大家，使得其更好的发展。我们针对存在的问题从不同的方面提出了几点解决方案。

1)针对物流公司根据对物流公司的调查发现，有相当大部分的表示，校园物流模式需要改变。现有的房屋租金较高，而主营业务主要为发件至师生处赚取的相当于“代运费”的数额有限的金钱。而一旦经营时间变长，很容易发生亏损的情况，如不改善，就很再在这个市场生存。

2)针对派件员物流公司应该着眼于长远发展，不能只拘泥于现状，要始终将顾客的利益放在第一位。所以要对派件员进行培训和指导，提高其服务素质，不光要及时把货物送到，而且要保证物品的完整性，尽量不出现破损件。同时要改善派件员的服务态度。

3)针对学校学校的校园秩序是其必须规范的。而杂乱无章的物流公司代理点，极易给校园环境的稳定造成不安定的因素，因而新的校园物流模式是必要的。

4)针对师生通过对在校师生的走访，绝大多数希望在提、派送货物及时性、降低价格和改善服务态度方面进行改善。

5)基于高校校园物流的上述现状，我们提出了一种将现有校园物流资源整合、优化的新模式：在高校校园设立一“校园物流中心”，与各物流公司签署合作协议，统一接收各物流公司邮件，进行分配管理，从中收取中转费用；并针对师生拓展送货上门、寄送业务、个性化服务等。该模式的产生符合校园市场的发展规律，是校园市场物流行业发展的迫切需要。

**快递调查报告的结论和建议篇四**

目前全县入驻主要快递企业共有11家，包括中国邮政、中通、申通、圆通、韵达、优速、百世、天天、全峰、国通和顺丰快递。截至今年全县快递业务量达近12余万件/月，其中市区业务量占比68%，约有80750件/月；乡镇业务量占比32%，约有40000件/月。其中顺丰和国通快递在乡镇业务市场占比不足2%，没有开设乡镇网点。

据调查，\*\*县\*\*商务服务公司整合了包括中通、申通、圆通、韵达、优速、百世、天天和全峰在内的八家快递网点，建设快递驿站，通过统一的物流仓储中心，有效的解决了末端配送难及配送成本高的问题。据调查，今年上半年，\*\*商务服务公司业务量平均每月95000件，占全县快递业务量80%左右，营业收入达81万元，营业利润20.5万元，在快递行业竞争激烈的情况下实现稳定收益。同时\*\*商务服务公司在全县乡镇快递市场上占比95%以上，每月乡镇业务量达38000件/月，目前网点已全面覆盖乡镇一级，达100%，但村级网点覆盖率只有4%。

据今年上半年中国邮政数据显示，邮政快递业务量平均每月14850件，其中85%以上属市区业务，乡镇业务量仅占15%左右，平均每月仅20xx余件。在乡镇覆盖率上同样达到了100%覆盖，但目前并没有开设农村级网点。

1.整体快递市场业务量较低。全县快递总体业务量偏低，全省范围处于中下游水平，并且乡镇业务量占比仅有32%。调查显示，全县平均每件快递利润为一元以下，整体行业利润低，业务量小造成了快递行业特别是“快递下乡”工程的进展缓慢。另一方面，整体乡镇快递业务量中，进单量占比达95%以上，发单量不足5%，目前农村居民更多的是在网络上购买商品，在输送农副展品进城方面仍未取得显著突破。

2.快递物流配送体系建设不够完善。由于\*\*县的地理位置和交通限制，目前全县只配有道路交通运输，在铁路、水上和航空运输上仍然一片空白，大大的增加了快递配送的成本和影响了配送效率。数据显示，20xx年交通运输、仓储和邮政业产值仅为7063万元，全县从事交通运输、仓储和邮政业人员仅有840人，交通运输、仓储和邮政业的不发达也限制了“快递下乡”工程的进展。

3.开设乡镇、农村网点成本较高。据调查，开设新村镇网点一次性投入成本需5万元以上，主要是场地费用和车辆投入，在日常运营过程中，平均每月开支需6000元左右，主要为人工支出和运输费用。据当地从事快递行业人员反映，目前村镇级业务量较少的情况，普遍很难负担日常的支出。成本投入高的困难也阻碍了“快递下乡”工程的步伐。

1.优化扶持政策，完善制度法规。一方面可以出台扶持政策，帮助提高农民的信息化水平或刺激农民的服务消费；在财政上给予从事农村快递业的企业一定的补贴，同时也可以从税收层面给予一定的优惠。另一方面应加快快递物流监管等制度建设，加强对快递业的规范引导和日常监管，打造公平竞争、规范有序的快递市场。同时，充分利用可以为快递服务的农村各种运输资源，农村公交班线、通村客运等促进快递企业与交通运输部门进行合作，实现共赢。

2.创建快递平台，整合有效资源。推动快递企业延伸服务范围，拓展发展空间，进一步激发城乡经济活力。建设“快递驿站”，通过整合资源，解决快递末端投递难题。搭建一个集约型的公共场所，快递企业通过这个平台来拓展农村市场，同时为村民提供代购、基础缴费、物流中转配送等服务，村民还可发布农产品供求信息，帮助村民将当地特色农副产品输送进城，切实通过“快递下乡”工程让农民得到实惠。

3.快递需携手电商激活农村寄递市场。提高乡镇信息化服务，建设配套完善的信息基础设施，针对互联网购物进行宣传，强化农村电子商务理念，激活农村电商生态体系。着力做好农村电子商务培训和宣传工作，支持电子商务企业、各类培训机构对农民群体进行电子商务运营、实际操作等方面知识的培训，重点培训涉农组织、专业合作社、农村青年、返乡大学生等掌握“互联网+”运作模式与操作方法，提高他们接受互联网并从事相关业务的能力，实现“网货下乡”和“农产品进城”的双向流通。通过发展农村电子商务来激活农村的快递市场。

**快递调查报告的结论和建议篇五**

随着网购盛行，大学生对快递的需求也日益增多，由于各个快递公司在经营规模、管理制度、服务效率等方面存在差异，大学生对不同快递服务的态度不同，从而选择不同的快递服务。本次调研目的是了解湖州师范学院学生对申通、圆通、中通、顺丰、韵达、天天、汇通，ems等快递服务的满意情况，比较出不同快递服务在大学生市场中的优劣势，为校园快递服务点改进和完善其快递服务提供决策依据。

本次调研是定性调研和定量调研相结合。首先通过观察法了解到我校学生使用快递服务的基本情况；其次邀请生活中与快递密切相关的学生做了小组访谈，了解到我校大学生对快递服务的基本需求和消费行为特征；再次通过查找二手资料确定了影响学生快递服务满意度的主要因素；最后设计问卷进行访问调查。经统一汇总、检查，样本代表性较高。在数据整理和分析中运用了servqual方法分析进行了描述性分析，提炼了数据并制作了分析报告。

调查发现，因性别的不同对快递公司的选择存在差异；学生对学校的各快递服务在收寄快递的方便度、运输速度、价格、服务态度、货物完好程度、理赔保障、提醒工作和送取件工作等方面都有着不同的满意度；影响湖州师范学院学生对快递服务满意度的因素可以分为价格因素和非价格因素，在价格方面上申通的满意度最高，在非价格因素方面申通的满意度也最高；而综合上来看，学生对各快递服务满意度的排名依次为申通、圆通、中通、顺丰、韵达、天天、汇通，ems。调查报告如下：

目的：对同学们快递服务质量满意度的调查，以便了解我们学校快递服务是否让大家满意，如果存在一些问题，那么可以将此次结果反映给科艺的各个快递服务店，看他们是否做一些调整，以便更好地为大家服务。

意义：a通过当前服务状态，了解最基本的状态及原因，梳理各服务过程的关系，提供最初步的分析报告；保证工作质量。以满意度诊断分析为主。内容包括不满意度情况、短板分析及改进建议等；调查的作用是分析客户不满意，找出当前服务的短板，并尽可能落实到具体的工作环节中去；b服务质量满意度的推广运用。包括服务管理、产品研究、绩效提升等；调查的作用是借助满意度，对运营商的服务进行全面提升，并能促进产品销售和营销业绩；关键在于能够提供从调研策划乃至培训解决方案。c以服务质量满意度为基础的各类客户行为研究，如用结合定性分析客户需求及其变化；了解客户消费行为；结合满意度矩阵分析分析客户关注点，针对性提升客户感知；结合忠诚行为矩阵对客户行为进行归类，把握客户消费动向等。

消费者对送货人员服务态度的满意程度、消费者对快递完好程度的满意程度、消费者对快递服务点位置的满意程度、消费者对快递服务点通知是否及时的满意程度、消费者对快递服务点售后服务的`满意程度、、消费者对快递服务点配送速度的满意程度、消费者对快递服务点是否在约定的时间内送取件的满意程度、消费者对快递速度的满意程度、消费者对快递价格的满意程度。

（1）向本校大学生随机发放电子调查问卷，抽样方案设计

（2）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，并运用分析方法及分析图表得出科学结论。

我们共调查在校大学生126人。其中：大一38人，占总调查人数的30、16%;大二18人，占总调查人数的14、29%，大三60人，占总调查人数的47、62%；大四10人，占总调查人数的7、94%。其中：男生56人，占总人数的44、44%，女生70人，占总人数的55、56%。

**快递调查报告的结论和建议篇六**

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。

**快递调查报告的结论和建议篇七**

甲方：快递服务有限公司

乙方：

为了向乙方提供优质高效的服务，快递及时准确安全的到达，经双方充分协商，签定如下协议以便双方共同遵守。

一、甲方权利及责任

1.甲方按乙方要求的时间、地点上门收取业务，根据乙方要求定点上门收件。特殊急件可由甲方决定。

2.甲方负责及时全面查询业务，负责跟踪乙方每一份快递的整个流程。并设置专人、专用查询电话（对帐，咨询）。

3.甲方将按乙方要求的内容提供保障。

二、乙方责任权利与责任

1．乙方将其国内、国际快件等相关业务交给甲方投递发寄。并保证所发物品不属于国家规定的禁寄物品、贵重物品及易损坏物品等。

乙方应事先提醒甲方，做好包装并在运单上说明。

三、责任划分及赔偿

（一）甲方如有以下行为，有权单方面终止合同并要求赔偿相应损失。

1．未在规定的时间取货、发件造成快件延误的。

2．未能及时履行合同的各项规定的。

（二）货物在运输过程中发生丢失、损害、延误的赔偿如下：

1.乙方的各类快件应在面单填写时注明内件的内容以便出险时核对责任及金额。如因乙方的面单填写不正确，甲方不负责延误责任。

2.丢失或破损：根据客户实际损失赔偿，但最高不得超过500元。是保险的快件，按保险金额赔偿。

3、收件人在签收快件的过程中应及时检查货物外包装是否受损，签字后责任自负，我公司不提供先拆箱验货后签收服务，如收件方坚持，我方业务员会加以解释我司这一操作流程。

4、延误以签收单签字时间为准，可提出退还运费（所有快件派送超过5个工作日，此单免收快递费，其中不含收件人信息有误、无法联系到收件人）。

5、对于超出派送范围的\'快件，一律经转ems，资费标准按ems收费标准收取。

6、由于不可抗力造成的损失，本公司不负责赔偿。

四、保密

甲乙双方中的任何一方不许涉及到对方的任何商业机密和任何涉及到两司的商业机密以任何形式透露给任何第三方。这些信息包括政策、货物信息、支付方式、技术信息以及商业模式等。

五、不可抗力

甲乙双方的任何一方因自然灾害或政治\*\*等不可抗力丧失履行协议的能力时，应在三日内通知对方，并提供国家权威机关的证明作证据。

六、价格及计费方法（见附表）

七、保价费收取保价金额2%

八、结算方式

甲乙双方经友好协商为月结，甲方将月结详细清单在次月5日前交与乙方进行核对，核对无误后，应在10日内向甲方支付运费。

九、其它

1、因执行协议产生的争议，双方应协商解决；协商不成，双方同意将争议交中裁委员会仲裁。

2、本协议如有未尽事宜，由双方友好协商解决；必要时，可签定补充协议，补交协议正本具有同等法律效力。

3、本协议有效期自年月日始，至年月日止，双方签字之日起生效。

4、本协议形式共两份，双方各执一份。

甲方公司盖章乙方公司盖章

年月日年月日

甲方经办人：乙方经办人：

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

**快递调查报告的结论和建议篇八**

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。

**快递调查报告的结论和建议篇九**

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

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn