

中国电商物流与快递从业人员调查报告

中国物流与采购联合会

中国物流信息中心

2017 年 4 月 28 日

近年来，电商物流与快递持续保持高速发展态势，在改善消费需求、提高生活质量、促进社会就业等方面发挥了重要作用，有力地支撑和促进了电子商务和网络购物的繁荣。电商物流与快递高速发展的背后，是数以百万计从业者的勤劳奉献、价值创造和责任担当，路上疾驰的“卡车大叔”、走街串巷的“快递小哥”已经成为劳动者辛勤工作的真实写照。

为客观反映电商物流与快递从业人员的工作、生活情况，倡导全社会对电商物流与快递从业者更多的关注、关心和关爱，在相关政府部门、行业协会的大力支持下，中国物流与采购联合会联合京东、顺丰速运、苏宁物流等骨干企业共同发起了 2017 年“中国电商物流与快递从业人员问卷调查”。调查问卷直接推送到一线人员，由被调查者自愿、独立完成，并启用手机验证功能确保了问卷质量。调查时间为 4 月 13 日至 26 日，共回收有效问卷 4363 份。

在“五一”国际劳动节前夕，我们完成了调查的初步分析报告，谨以此向广大电商物流与快递从业者致以崇高的敬意！向调查工作中电商物流与快递企业的大力支持表示衷心的感谢！

一、基本信息

调查中，从业人员工作的地区覆盖了全国除宁夏、西藏以外的 29 个省、直辖市和自治区，从业人员籍贯也就是输出地覆盖了除宁夏以外的 30 个省区市。

（一）地区分布

1、工作地区分布

调查的工作地区覆盖全国除宁夏、西藏外的 29 个省区市（港澳台除外）。

省份	样本量	省份	样本量	省份	样本量
辽宁	434	浙江	142	山西	60
江苏	427	四川	140	上海	48
广东	420	天津	96	新疆	32
北京	395	福建	95	重庆	32
山东	363	河北	94	云南	29
湖南	276	江西	90	海南	29
河南	244	内蒙古	89	黑龙江	8
吉林	211	陕西	82	贵州	8
湖北	205	安徽	81	青海	6
广西	163	甘肃	64		

2、籍贯分布

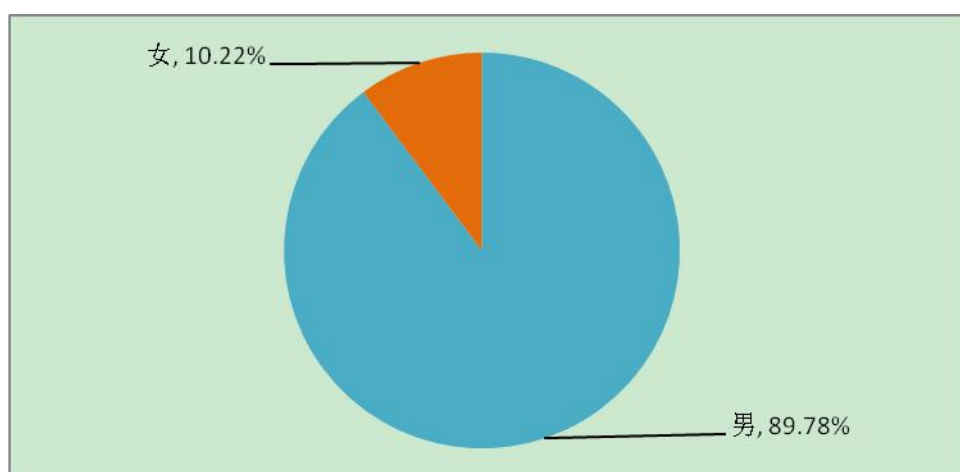
参加调查的从业人员来自全国除宁夏以外的 30 个省区市（港澳台除外）。

省份	样本量	省份	样本量	省份	样本量
山东	438	广西	178	天津	50
河南	363	四川	175	重庆	46
江苏	362	江西	133	浙江	46
辽宁	361	内蒙古	106	云南	34
湖南	296	山西	97	海南	26
河北	260	甘肃	90	贵州	15
湖北	258	陕西	88	新疆	8
广东	254	福建	84	上海	5
吉林	215	北京	80	青海	3
安徽	214	黑龙江	77	西藏	1

（二）基础情况

1、性别

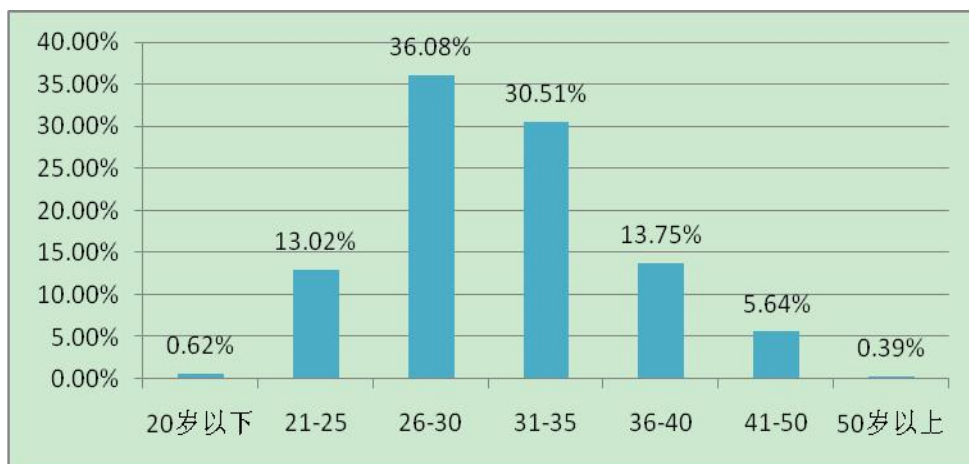
调查中，近 90%的从业人员为男性，仅约 10%为女性。



2、年龄

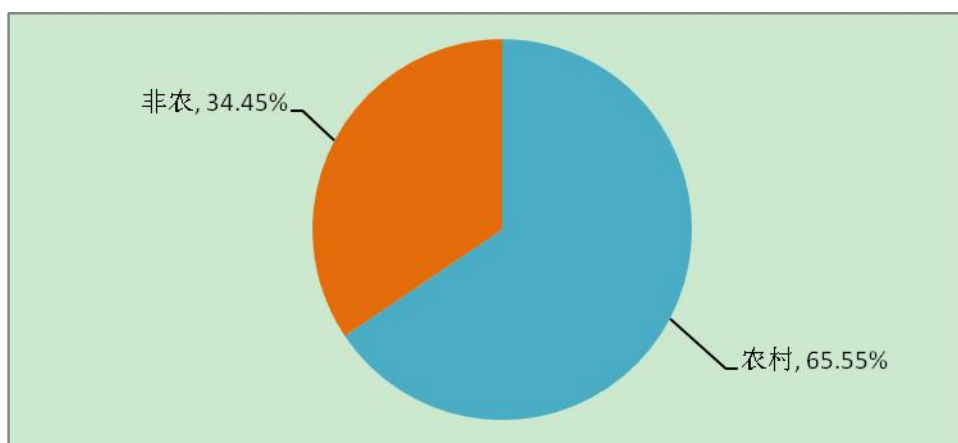
调查中，青年¹所占比重达到 80.23%，36-40 岁的从业人员占 13.75%，41 岁以上的从业人员占 6%。

¹ 2017 年 4 月，中共中央、国务院印发的《中长期青年发展规划（2016—2025 年）》指出，青年的年龄范围为 14-35 周岁。



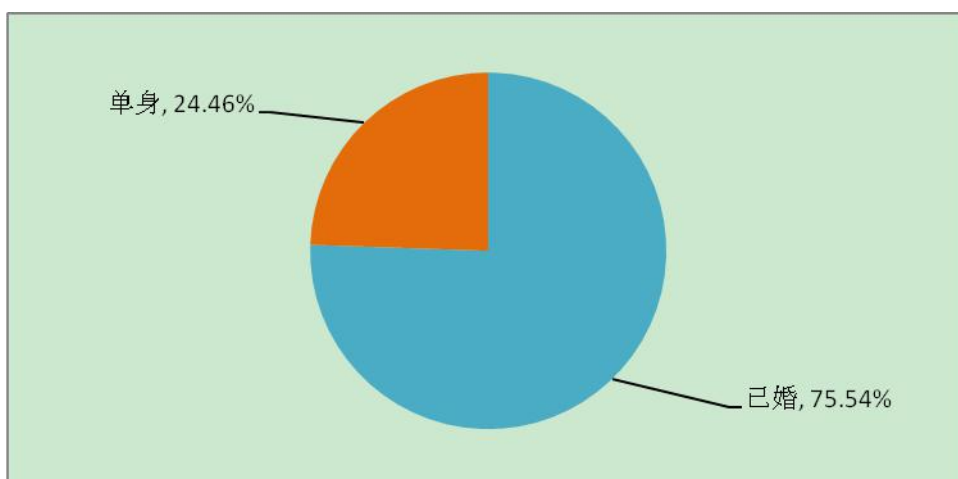
3、户籍

整体上看，调查样本中农村户口的从业人员占 65.55%，城镇户口占 34.45%。



4、婚姻

调查中，已婚占 75.54%，处于单身状态的占 24.46%。



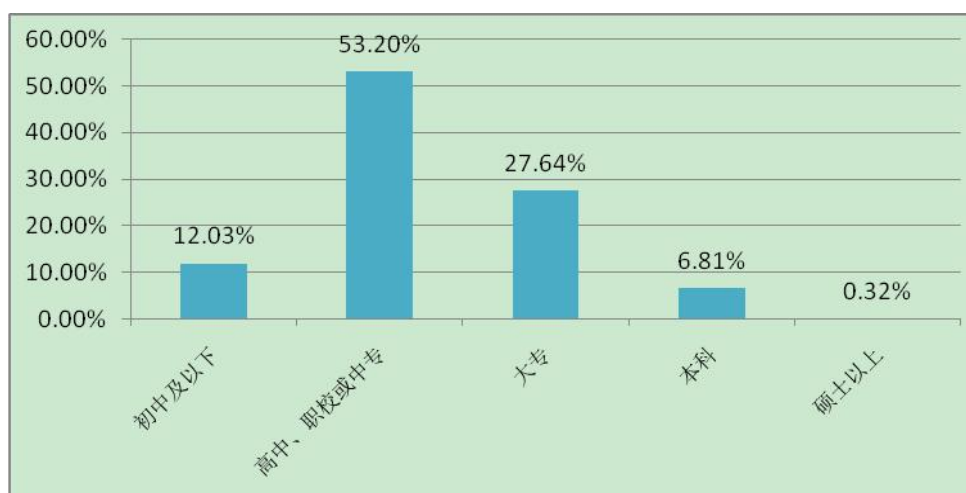
5、子女

调查中，67.02%的人养育 1-2 个孩子，31.4%的人没有孩子，1.6%的人养育 3 个及 3 个以上孩子。



6、学历

调查中，初中、高中学历的从业人员占六成以上，占 65.23%，专科、本科学历从业人员合计占 34.45%，硕士以上学历占 0.32%。



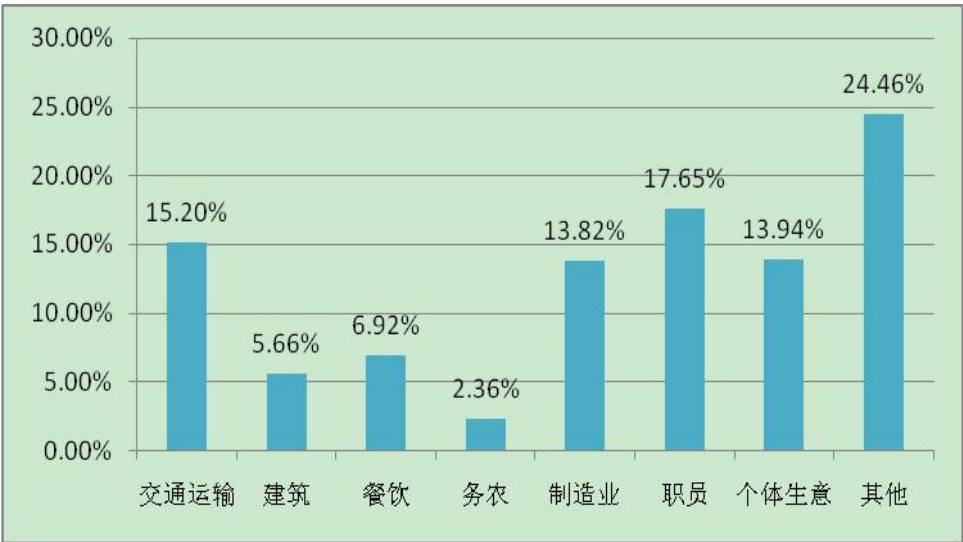
二、工作状况

工作状况包括了职业变动、从业时间年限、工作强度、工作评价等内容。从职业变动的情况看，电商物流与快递从

业人员主要来自公司职员、交通运输、个体和制造业，合计占到 60%以上。调查数据显示，工作时间超过 5 年的人占 19.78%，占比仅两成，60%以上的人工作年限在 3 年以内，反映出工作流动性依然较高。

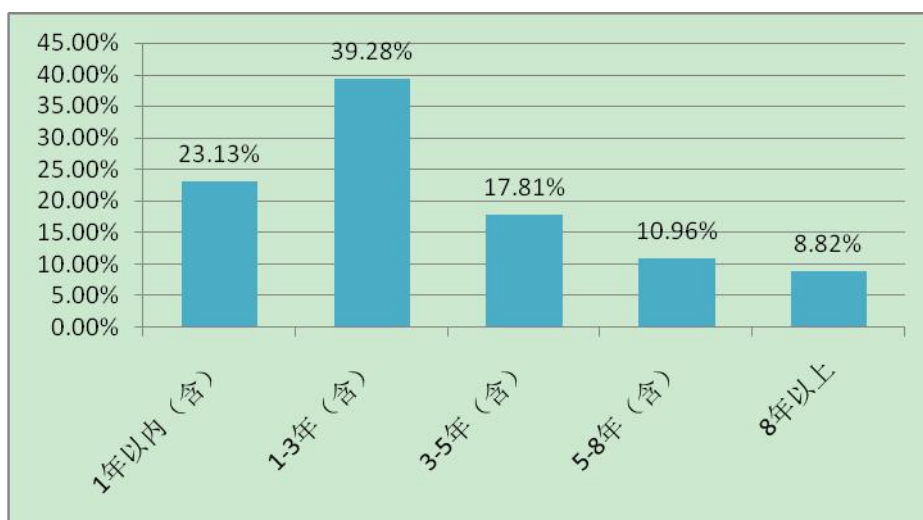
（一）职业变迁

职业变迁反映的是从业人员从哪些行业转行而来，调查中，17.65%的人来自公司职员，15.2%的人来自交通运输行业，13.94%的人从个体生意转行，13.82%的人来自制造业，来自餐饮和建筑行业分别占 6.92%和 5.66%。



（二）从业年限

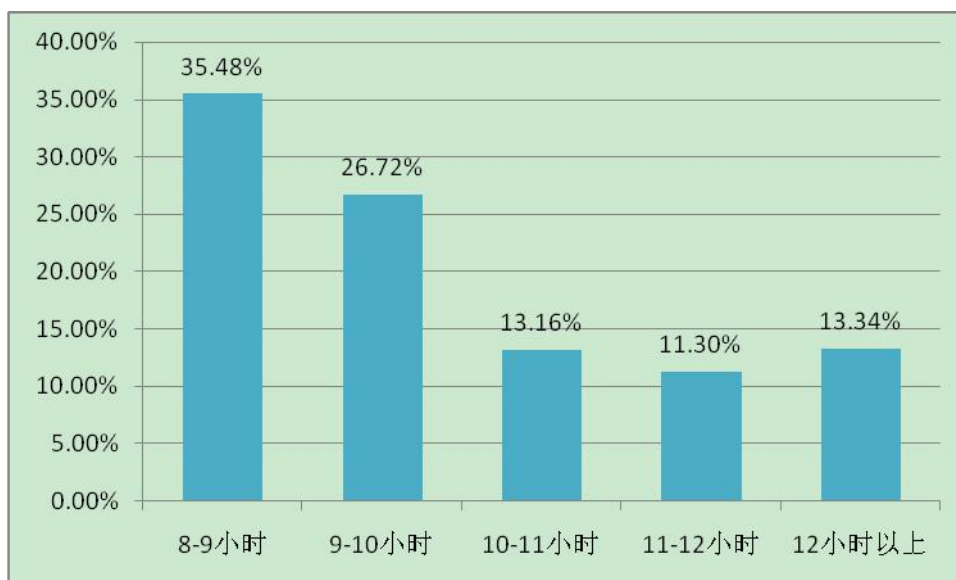
调查中，62.41%的人工作年限在 3 年以下，28.77%的人在 3-8 年，8 年以上的占 8.82%。



(三) 工作强度

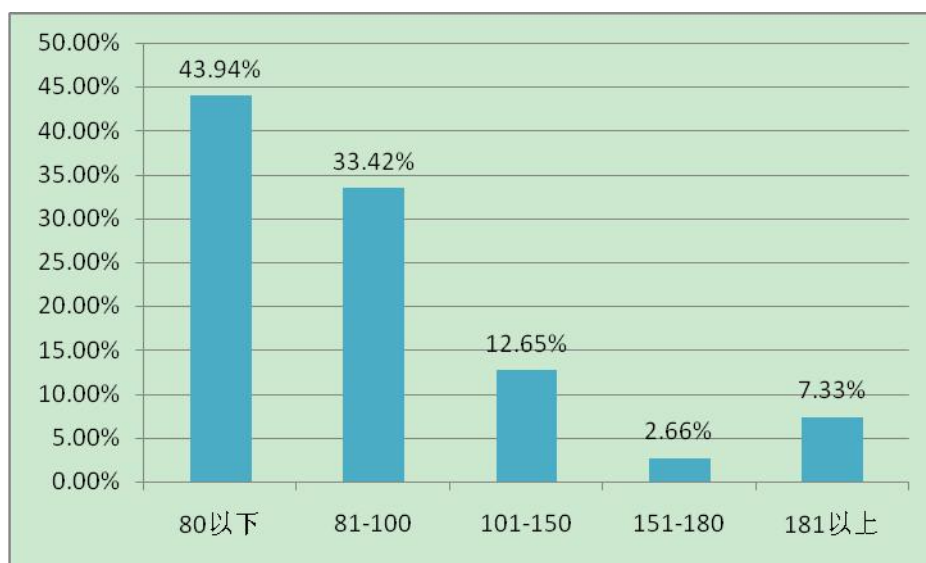
1、平均每天工作时间

调查中,62.2%的人平均每天工作时长 8-10 小时,24.46%的人在 10-12 小时, 12 小时以上的占 13.34%。



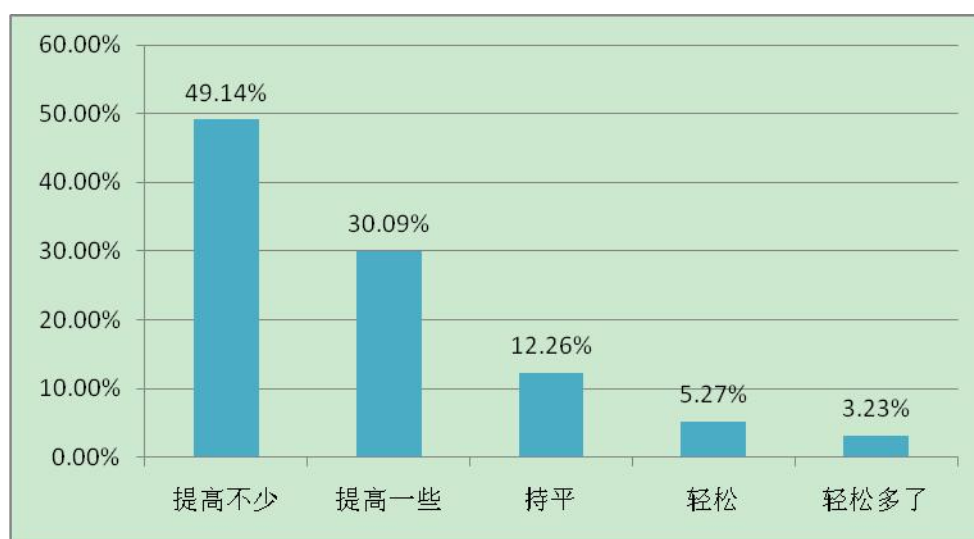
2、平均每天业务量

调查中, 43.94%的人平均每天业务量在 80 票以下, 33.42%的人在 81-100 票, 100 票以上的占 22.64%。



3、工作强度变化

与过去的两年相比，49.14%的人认为工作强度提高不少，30.09%的人认为提高一些，20.76%的人认为工作强度基本持平或者下降。调查反映出电商物流与快递人员的工作强度都偏高，这一点上与社会对行业的认知基本一致。

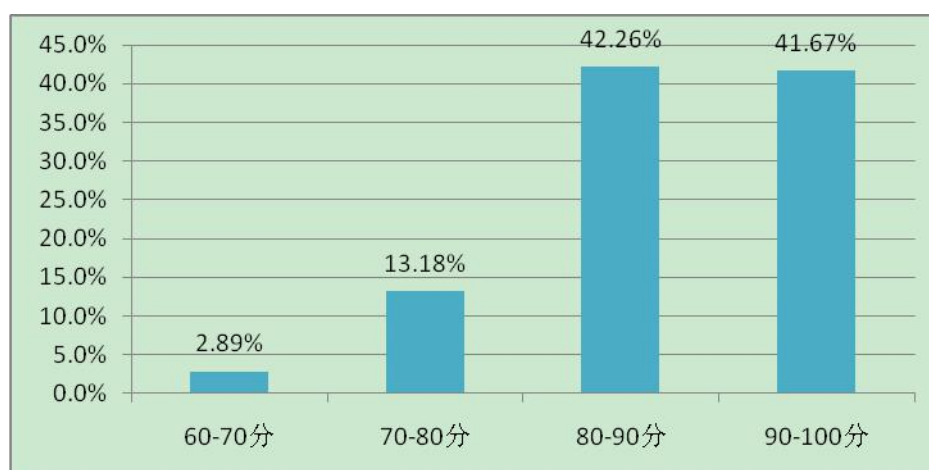


（四）工作评价

1、对工作的自我评价

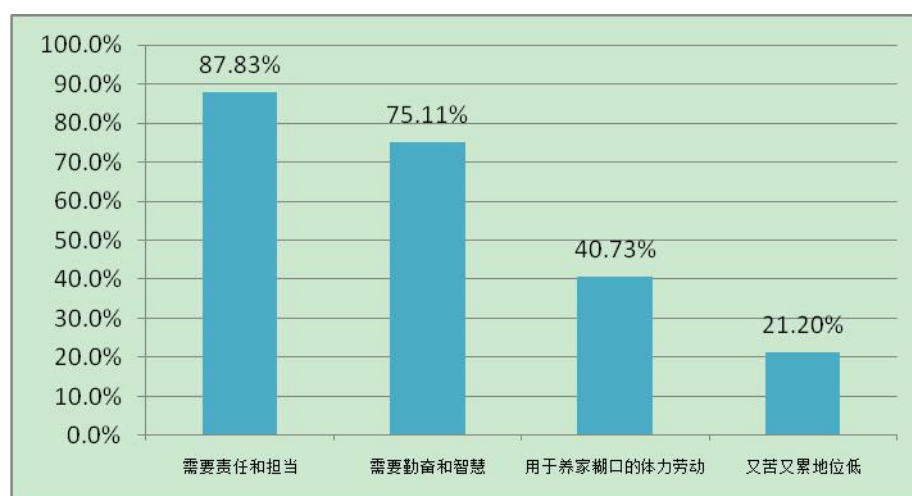
调查中，83.93%的人对自己工作的评价在80分以上，16.07%的人对自己工作表现打60-80分，反映出电商物流与

快递人员对自己职业的认可度较高。



2、对自己职业的评价

调查中，87.83%的人认为工作需要责任担当，75.11%的人认为需要勤奋和智慧，40.73%的人认为是用于养家糊口的体力劳动，只有21.2%的人认为这项工作又苦又累地位低。



3、从事本工作的原因

调查中，对于从事电商物流与快递工作的原因，55.74%的人认为劳有所得，48.09%的人认为收入稳定，42.36%的人认为团队氛围，40.61%的人认为有职业成就感，反映出从业人员非常看重公平的职场环境、稳定的收入、和谐的氛围。

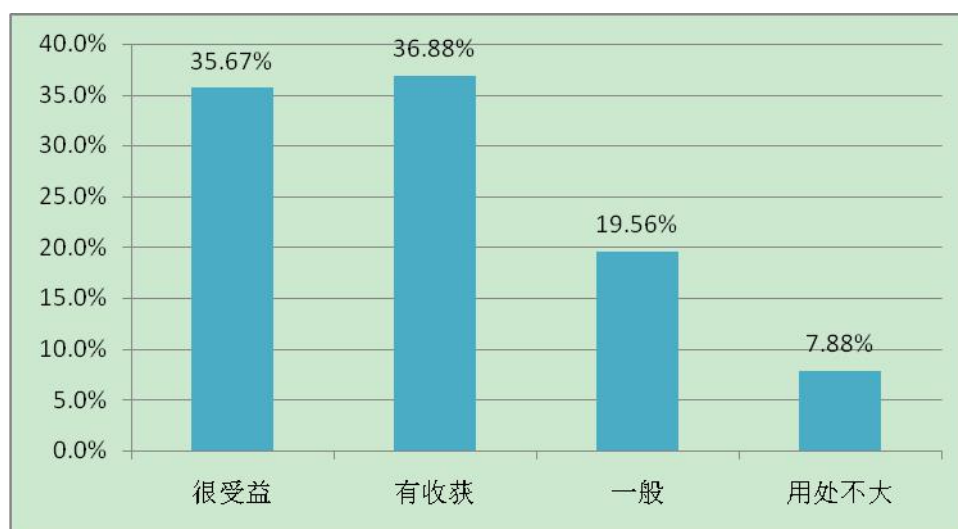
围和价值实现渠道。



（五）培训和建议

1、对当前企业培训的评价

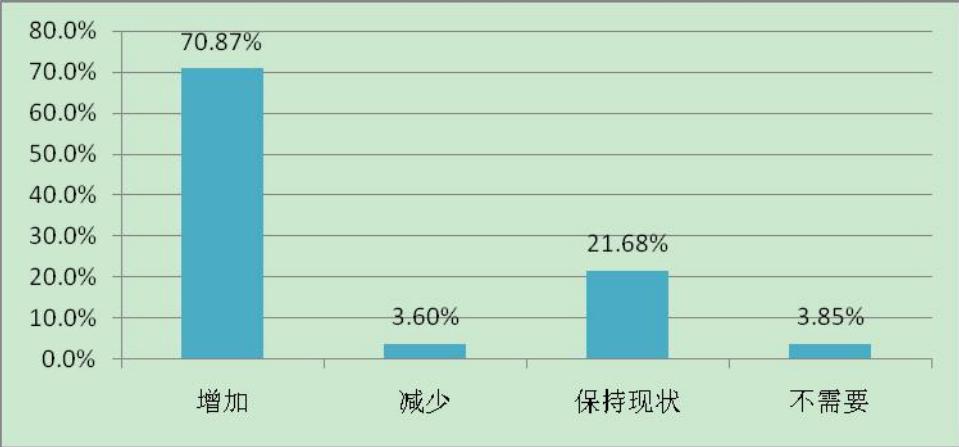
调查中，72.55%的人认为在当前企业培训中得到收获或者很受益，只有 7.88%的认为用处不大；说明电商物流与快递人员对职业培训的需求较大。



2、对企业培训的需求

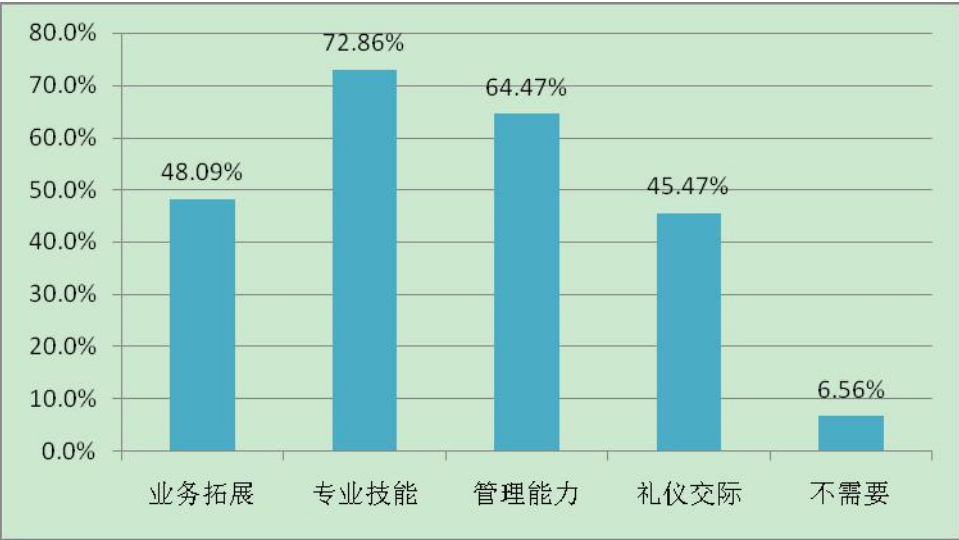
调查中，70.87%的人认为应增加培训、提高员工素质，21.68%的人认为保持现状，不到 10%的人认为要减少或者不

需要培训。



3、对企业培训建议

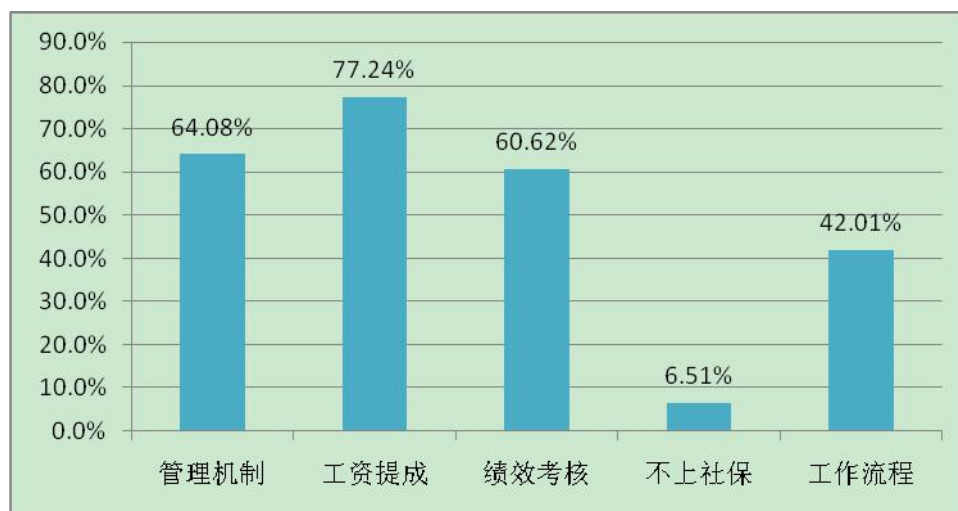
调查中，72.86%的人认为要加强在专业技能方面的培训，64.47%的人认为要提高员工的管理能力，48.09%的人认为要增加业务拓展方面的培训，以更好的适应各类岗位需求，45.47%的人认为需要增加礼仪交际培训，增强社会交往能力。



4、对企业的建议

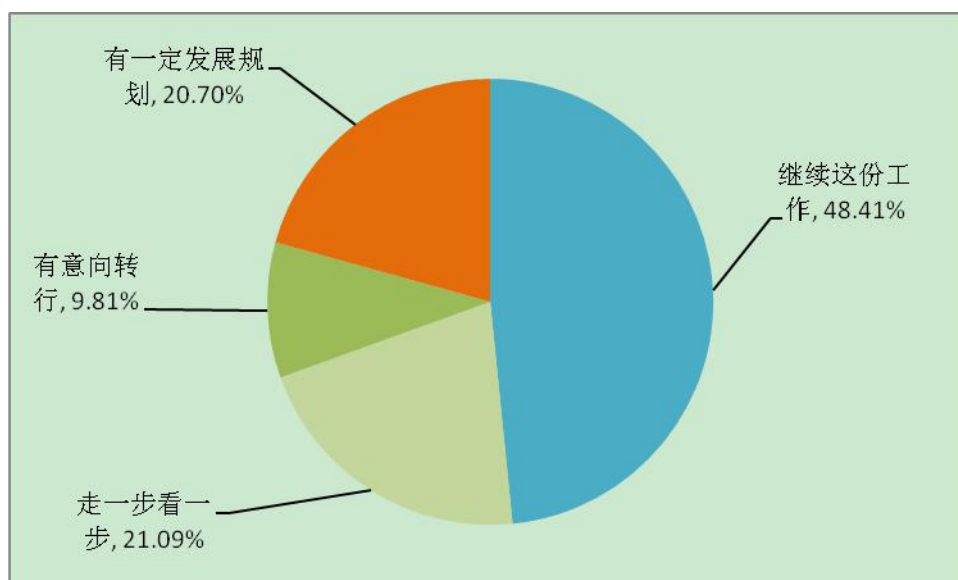
调查中，77.24%的人建议要改变现有的工资计算方式，64.08%的人认为管理机制不合理，60.62%的人认为绩效考核

方法需要调整，42.01%的人认为工作流程上需要优化。



（六）未来打算

调查中，48.41%的人表示将继续从事这份工作，21.09%的人表示走一步看一步，20.7%的人表示会立足当前，有一定的职业规划和打算，9.81%人有意向转行。调查显示，电商物流与快递人员的队伍稳定性有待加强。



三、收入支出

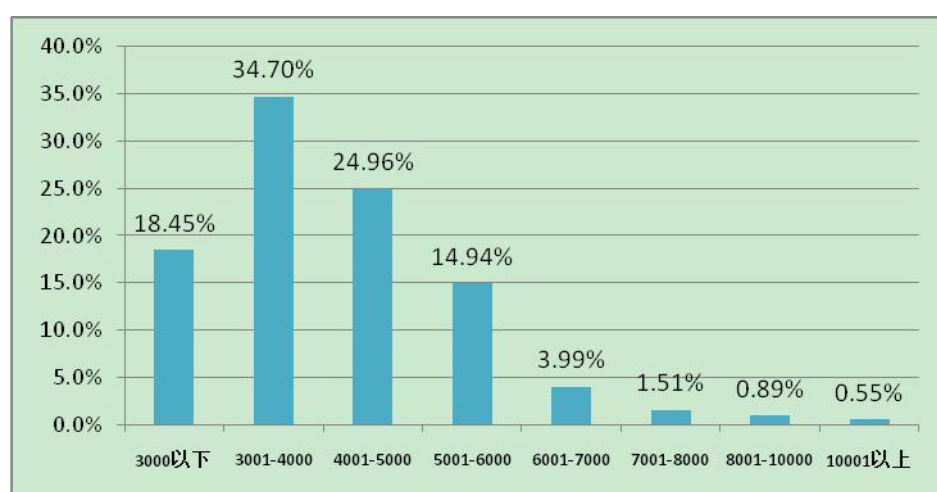
从收入看，七成左右的从业人员收入水平在 3000-6000 元，75%以上的人认为收入水平比去年增长或者基本持平，

近八成的人对目前收入水平感到满意。从支出看，87.5%的人认为生活成本比去年有所增长，其中吃、住和教育成为最主要的支出方向，而被调查者认为吃和住两方面的增长最快，33.1%的人认为吃喝增长最快，28.8%的人认为居住增长最快。

（一）收入

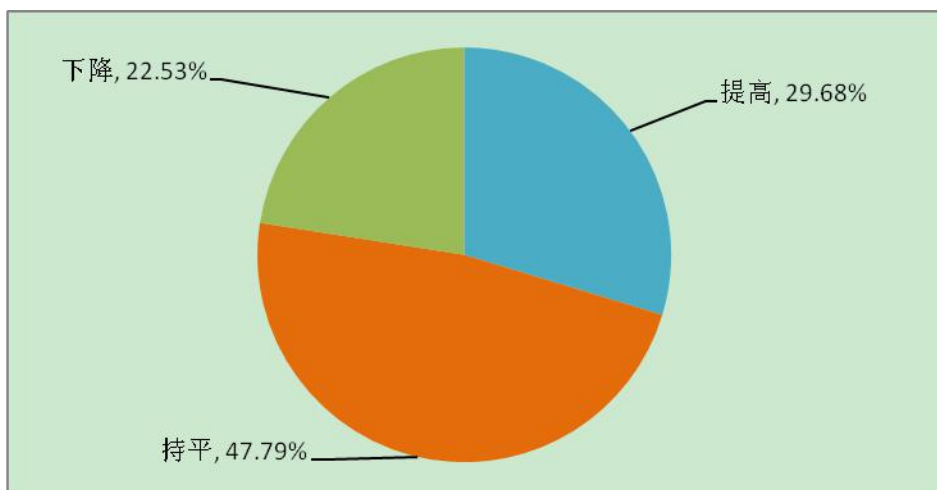
1、收入水平

调查中，74.6%的人月平均收入在 3001-5000 元，14.94%的人在 5001-6000 元，5.5%的人在 6001-8000 元，月平均收入在 8001 元以上的占 1.44%。



2、收入变化

调查中，29.68%的人认为收入水平比去年提高，47.79%的人认为跟去年基本持平，22.53%的人认为比去年有所下降。



3、对收入的满意度

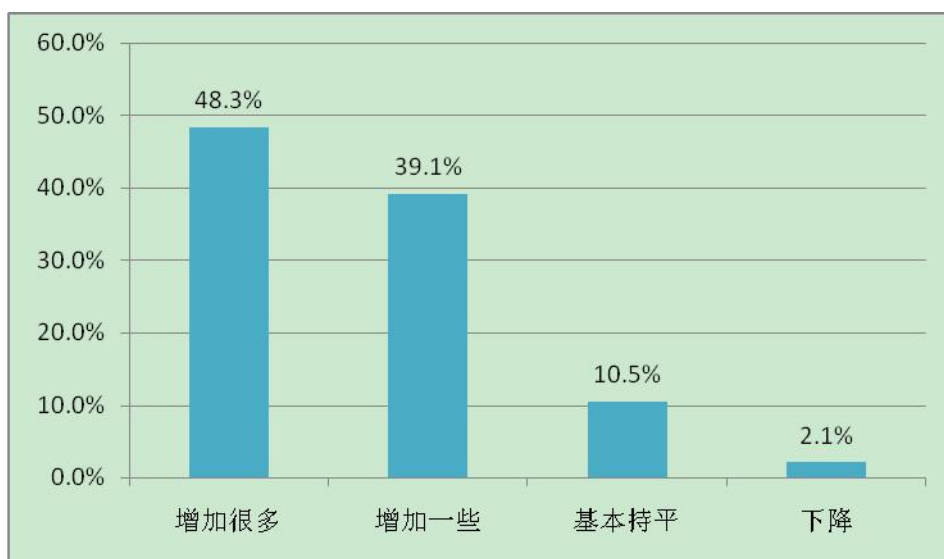
调查中，选择比较满意、基本满意和一般的从业人员占 78.7%，不满意的占 14.6%，很不满意的占 6.7%。



(二) 支出

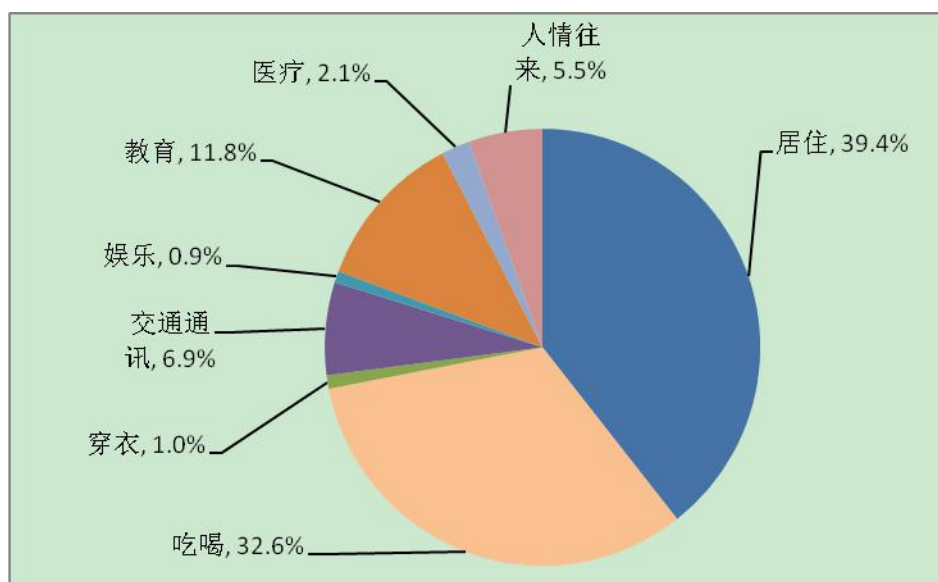
1、生活成本变化

调查中，87.5%的人认为生活成本增加，10.5%的人认为基本持平，2.1%的人生活成本下降。



2、最主要的生活支出

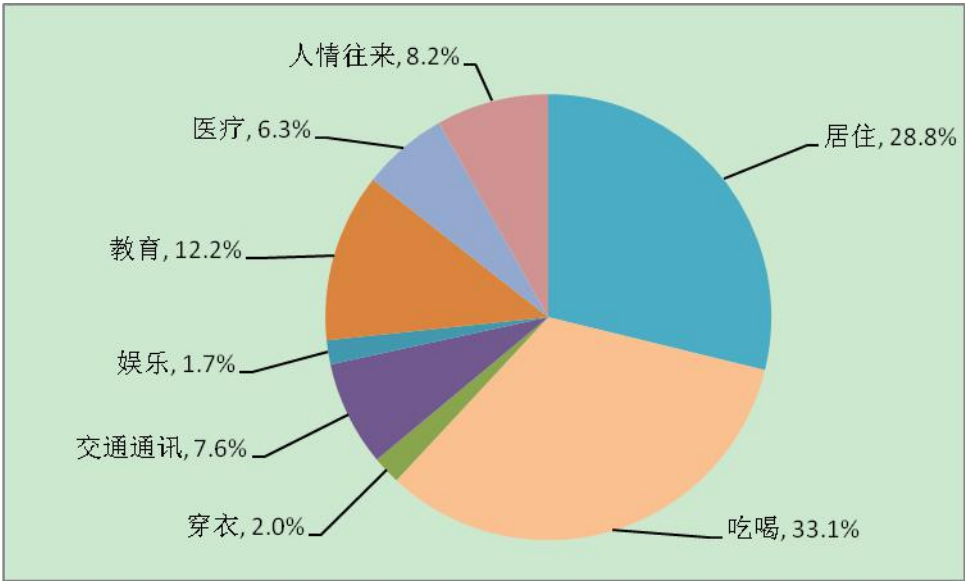
调查中，关于最主要的生活支出，39.4%的人认为是居住，32.6%的人认为是吃喝，11.8%的人认为是教育，6.9%的人认为是交通通讯，综合反映出 83.7%的从业人员把食宿、教育费用作为生活中最主要的支出。



3、增长最快的生活支出

调查中，33.1%的人认为吃喝方面的支出增长最快，28.8%的人认为是居住支出，12.2%的人认为是教育，8.2%的

人认为是人情往来，7.6%的人认为是交通通讯，6.3%的人认为是医疗。

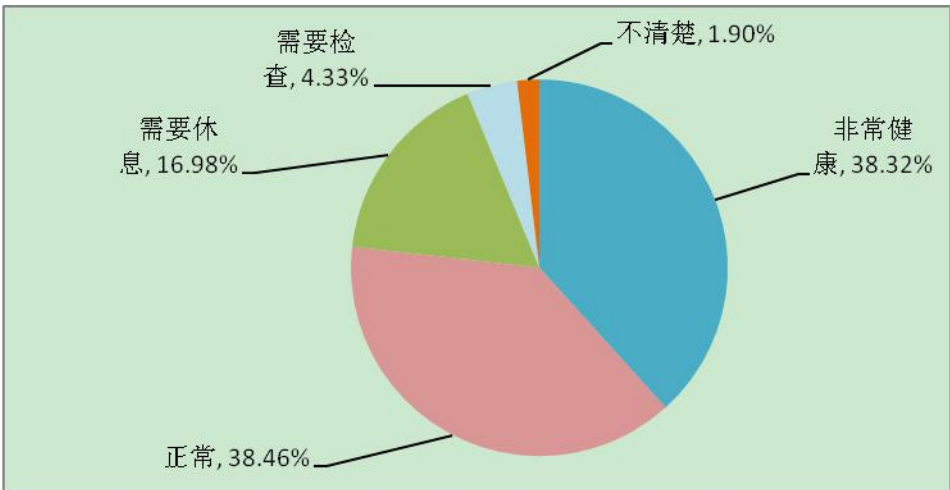


四、生活现状

总体上看，约 75% 的人身体比较健康，认为需要休息的占 16.98%，认为需要做进一步检查的占 4.33%。

（一）健康和社保

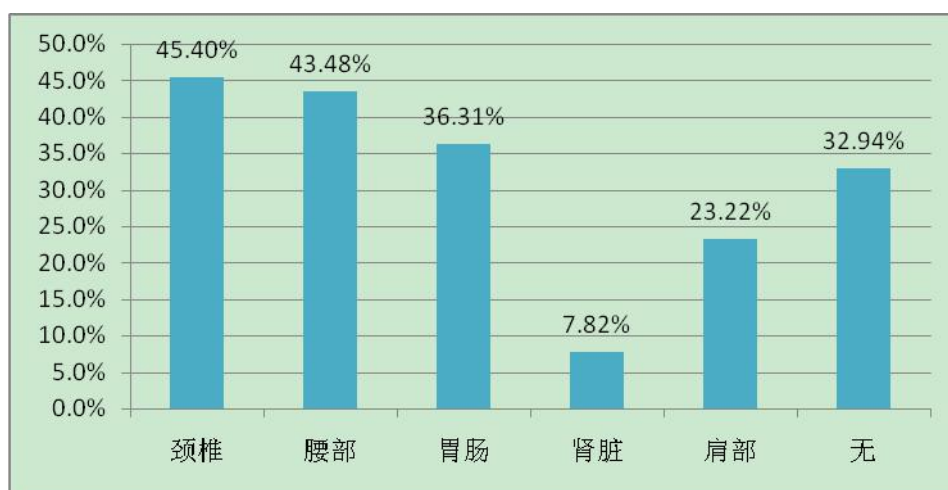
1、健康状况



2、职业疾病

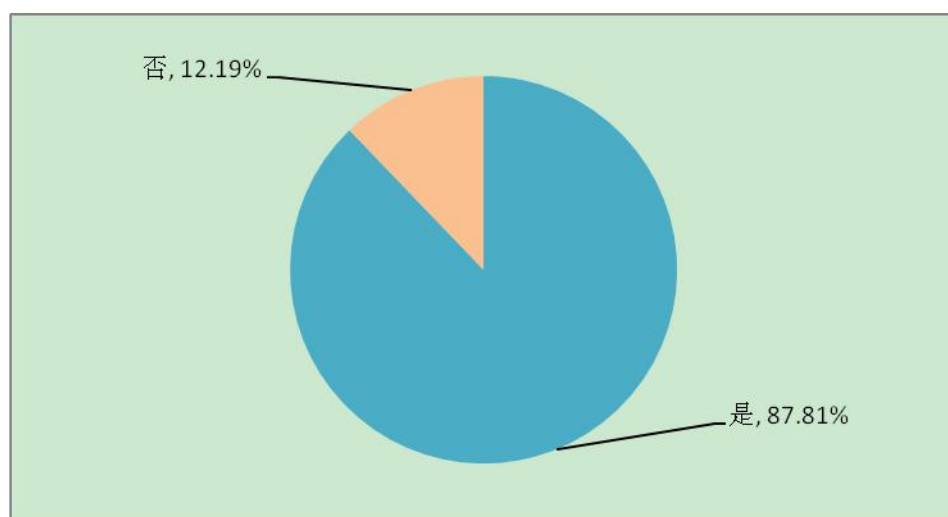
由于高强的劳动，从业人员不同程度的存在身体劳累，

45.4%的人颈椎、43.48%的人腰部、36.3%的人肠胃不适，23.22%的人反映肩部有问题。



3、是否参加社保

调查中，87.81%的人参加了社会保险，但仍有 12.19% 的受访者表示没有参加社保，根据回访调查，一部分是由于仍在试用期，一部分是属于企业的劳务派遣员工。

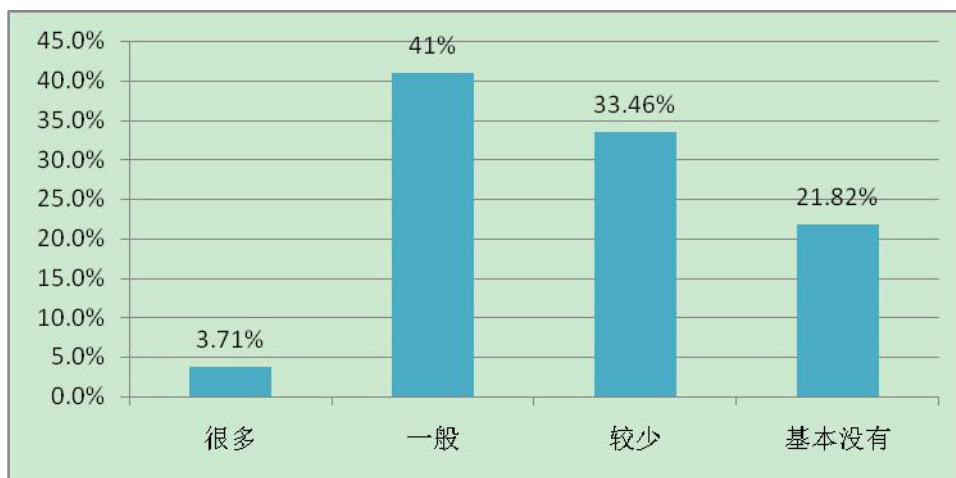


(二) 业余生活

1、业余时间

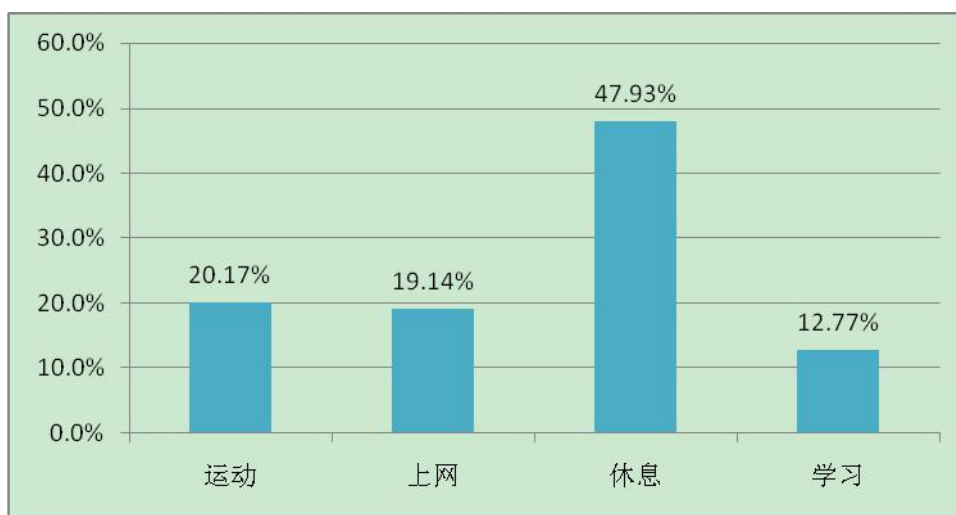
33.46%的人认为业余时间较少，21.82%的人基本没有业余时间，反映出与较长的工作时间相对应，从业人员的业余

时间很少。



2、业余活动

调查中，50%的人选择休息以缓解疲劳，恢复体力，20.17%人锻炼身体，19.14%的人上网，只有12.77%的坚持学习，反映出在有限的业余时间内，从业人员以休息为主，学习和运动的时间偏少。



3、上网用途

一线从业人员工作闲暇之余，主要依靠移动互联网进行娱乐、联络和获得信息，调查显示，新闻、影视、学习、联络是从业人员上网的主要用途。

