

校园微距生活服务平台的构建与运营模式研究

——以“艺榕树屋”为例

甄慧蓝 曾瀚琳 康一菲 陈渤水 杨晓红

北海艺术设计学院 广西 北海 536000

【摘要】：互联网+背景下，高校半封闭场景“最后一百米”生活服务供需失衡，传统对接模式低效且缺乏保障。本文以共享经济、需求响应理论为支撑，以“艺榕树屋”为案例，采用案例分析与调研法，剖析校园微距服务平台构建逻辑与运营机制，围绕“三位一体”架构搭建模型、细化四大核心维度。研究表明，贴合校园场景、健全信用与激励机制是平台长效运营关键，该模式破解了校园末端配送难题，弥补了现有校园O2O研究空白，为高校数字化服务与学生创业提供参考。

【关键词】：校园微距服务；O2O模式；共享经济；平台运营；艺榕树屋

DOI:10.12417/2982-3382.25.05.015

1 引言

21世纪以来，手机、互联网这些数字技术彻底改变了我们的生产和生活方式。随着中国“互联网+”战略一步步推进，线上线下结合的O2O模式越来越火，就像外卖配送、即时零售这样“下单后很快就能拿到”的消费方式，慢慢变成了大家的习惯，“懒人经济”也成了很明显的消费特点——简单说就是大家越来越喜欢“足不出户就能办事”的便捷体验。

而校园是个很特别的地方，这里人多、大家作息都比较规律，管理上也相对封闭，商业潜力越来越大。全国几千万大学生，不仅懂数码、会用网络，消费意愿也强，是特别优质的用户群体。但校园里的后勤服务总有些让人头疼的小问题：教学楼、宿舍楼分布得散，门禁管理又严，取个快递、拿个外卖还得跑老远，校外的配送服务很难顺畅地融入校园生活。

再看看学生这边，大家平时课程安排不一样，时间都比较零散，又特别追求方便快捷，而且很多人都想找个灵活的兼职赚点零花钱、锻炼锻炼。可原来那种供需对接的方式太麻烦了——比如想找人帮忙取快递，要么得在朋友圈喊，要么靠同学介绍，效率低不说，还容易互不信任，万一出了问题，权益也没人保障。

所以，现在最关键的就是搭建一个高效、靠谱，还能一直运营下去的数字化平台，把校园里这种“最后一百米”甚至“零距离”的服务需求盘活。本文就是想解决这样一个核心问题：在现在即时服务越来越贴近各种具体场景的趋势下，怎么从运营方式、技术搭建、管理规则这些方面，系统地做出一个适合高校的、好用又可信的数字化服务平台。

目前市面上关于校园O2O和即时服务的研究、实践，主要集中在这几个方向：

2 文献综述与研究空白

2.1 共享经济与校园服务

有些研究探讨了共享经济在校园里应用，比如怎么评估大家的信用、用什么方式支付、怎么搭建服务网络这些，也分析了这种模式适不适合校园^[1]。但这些研究大多是从宏观角度说的，没有真正结合校园的特殊情况——比如同学之间的社交关系、上课下课的时间安排、校园里的空间布局这些，都没深入考虑。

2.2 众包物流与校园末端配送

这个领域和我们的研究关系最密切。有学者专门研究校园里的众包物流模式，还以大学城为例子，想办法优化配送路线；还有些研究关注那些“跑腿员”为什么愿意一直做，发现他们能不能觉得自己能做好、能赚多少钱、会不会有风险，是影响他们持续参与的关键因素，这也给设计学生兼职的激励方式提供了一些思路^[2]。

2.3 校园O2O与综合平台实践

现在行业里已经有不少运营模式了：

(1) 大平台入局：像美团这样的头部平台，推出了“校园专送”，比如分区域配送、让骑手常驻校园，专门解决校园配送的问题。

(2) 学生创业团队主导：很多学生团队一开始就做代取快递的业务，后来慢慢扩展，还能帮人跑腿代办、做二手交易，变成了综合服务平台^[3]。

(3) 靠技术升级：有人试着用微信小程序、智能调度系统，让平台运营起来更有效率。

2.4 研究评述与现存空白

总的来说，现在的研究和实践还有不少欠缺的地方：

(1) 没贴合校园的具体场景：很多研究都是以城市大市场为背景，没好好分析校园这种“人多、社交强、半封闭”的特殊环境。比如学生上课时间集中，下课后人流量大，需求像“脉冲”一样突然变多；宿舍到教学楼之间的小路怎么走最方便；同学之间互相熟悉，信任度本来就高这些特点，都没纳入研究。

(2) 没说清楚怎么长期运营：很多研究只是介绍一下模式，或者分析能不能做，至于平台要长期做下去，怎么建立让大家一直信任的机制、怎么让平台、用户、跑腿员多方配合好、学生团队怎么在资源有限的情况下慢慢成长，这些关键问题都没深入研究。

(3) 没关注到跑腿的学生：现在的研究大多把学生跑腿员当成普通的劳动力，却没考虑到他们兼职的真实想法——不只是为了赚钱，还想多认识人、锻炼自己；而且他们的时间很零散，还要平衡上课和兼职的关系。因为不了解这些，所以也没设计出合适的管理制度。

我们的研究就是想填补这些空白，以“艺榕树屋”平台为例子，探索怎么搭建一个真正扎根校园、由学生主导、能一直运营下去的微距服务平台。

3 理论框架与平台模型设计

3.1 理论基础

“艺榕树屋”平台的搭建，主要靠两个核心理论：

(1) 共享经济理论：简单说就是把同学们没用到的零散时间和劳动力利用起来。校园里有人想找人帮忙办事，有人刚好有空，平台就当中间人，把这些供需整合起来，形成一个闭环的“时间换服务”的小市场，让闲置的时间也能产生价值。

(2) 需求响应理论：核心就是用户有需求，平台得马上接住。比如下课急着取快递却要赶下一节课，或者突然想吃校门口的小吃但懒得动，这些“急事儿、忙事儿、懒人事”，平台都能快速回应，把“极速响应”当成最核心的服务承诺，专门解决校园里的即时需求痛点。

3.2 “艺榕树屋”平台模型设计

平台主要靠三个核心部分运转，我们叫它“三位一体”架构，具体包括这几个子系统：

3.2.1 供需匹配模型：灵活双向自主选择系统

用户端：大家有需求就能下单，完全自己说了算——想让帮忙取什么东西、什么时候取、送到哪儿，都能自己定，

特别灵活。

接单端：想兼职的同学（接单者），可以看自己在哪儿、有没有空、想赚多少钱，自己抢单；如果不想抢，平台也会根据情况智能派单，真正做到不耽误上课和休息的灵活兼职。

平台端：平台就像个“智能调度中心”，用专门的算法——考虑距离远近、信用好不好、会不会绕路、价格合不合理这些因素，把用户的需求和接单者的情况精准匹配，让更多订单能成交，服务也更有效率。

3.2.2 信任保障机制：多层级联防信用治理体系

从一开始到服务结束，我们都有办法让大家放心，形成“事前 - 事中 - 事后”的全流程信任保障：

事前：所有接单的同学都要实名认证，确认是本校学生，不是外人，这样一开始就有安全感。

事中：服务过程中，下单的同学能看到帮忙的人走到哪儿了（实时位置共享），关键步骤（比如取到快递、送到楼下）还能拍照片上传，在线也能随时沟通，全程都透明。

事后：服务完了，下单的和接单的都能互相打分、评价，这些都会变成信用记录。信用积分很重要，直接影响以后接单的优先级——信用分高的同学，能先抢到好单，权限也更多。

3.2.3 平台治理与内部管理：激励相容规则引擎

奖惩机制：做得好的接单者，我们会设“好评之星”这样的荣誉榜单，还会给物质奖励；如果出现超时配送、把东西弄坏等违规情况，就按严重程度处罚，比如扣信用分、暂时不让接单，严重的话就永久取消接单资格。

管理透明化与社群文化建设：平台的所有规则都会公开，要是有的同学觉得处罚不合理，还有申诉的渠道；我们还会建接单者的社群，组织线下交流活动，让大家有归属感，也能互相监督、自我约束，让平台从“管理员说了算”变成“大家一起治理”。

4 平台构建的核心维度

4.1 用户定位与服务流程

需求端：有需求的老师和同学，他们的需求都和校园场景紧密相关，比如下课顺路想让人帮忙取个快递，最在意的就是能不能快点响应，还有是不是认识或者靠谱的同学帮忙（熟人信任）。

供给端：想兼职的同学，他们通过出让自己的零散时间，不仅能赚点零花钱，还能多认识人、锻炼沟通能力，积累实践经验。

服务流程：我们设计了标准化的闭环流程，一步步来，不混乱：发布需求→平台匹配接单者→接单者上门取件→送到指定地点→双方确认验收→付款、评价。其中“验收核验”和“服务评价”是关键：验收时可以拍照片确认，评价时能给具体的标签（比如“速度快”“态度好”“东西没损坏”），这样能保障服务质量，整个流程都能查到记录，不怕出问题。

4.2 功能体系与成长路径

核心功能：最开始先做大家用得最多、最需要的服务，比如代取快递、代买饭，这些需求频率高，能快速让大家知道并使用平台，积累用户基础。

拓展功能：等大家熟悉平台后，慢慢增加更多服务，比如送文件、代买超市用品、买卖二手东西，还有校园生活小指南（比如哪里修电脑靠谱、哪个食堂好吃），让平台不只是个帮忙跑腿的工具，变成大家在学校生活离不开的“数字小伙伴”，越来越多人愿意用。

4.3 技术架构与支撑体系

前端层：大家用微信小程序就能登录使用，不用单独下载APP，转发给同学也方便，付款用微信支付也省事，门槛很低。

后端与云架构层：平台的后台用云服务器，要是用的人多了（比如下课高峰期），服务器能自动扩容，不会卡顿；而且采用模块化设计，后续想加新功能也方便。

数据库设计层：平台会专门记录用户信息、订单情况、交易记录和信用分数，这些数据能支撑业务正常运转，后续有问题也能追溯查询。

支付与安全层：付款用微信支付，钱的流转很规范，不会出现乱收费、收钱不办事的情况；而且所有用户信息都加密处理，严格控制访问权限，保护大家的隐私，不会泄露个人信息。

参考文献：

- [1] 朱语嫣,余小月,汪凌岚,等.一站式背景下高校大学生对校园共享厨房的使用意愿调查与研究——以川渝地区为例[J].统计学与应用,2026,15(1):139-146.DOI:10.12677/sa.2026.151014
- [2] 佚名.校园快递众包取寄件模式研究——以广东药科大学中山校区为例[R].成都:原创力文档,2025
- [3] 倪妮.“产教创一体化”模式下校园O2O社区团购平台的运营实践——以广西金融职业技术学院为例[J].大众科技,2025,27(3):216-219

4.4 核心运营机制

动态定价与赏金机制：价格不是固定的，有基础起步价，再加上距离远近、东西重量或者特殊时段（比如下雨天、节假日）的附加费；如果一个订单没人接，用户可以自己加价，或者平台帮忙加价，吸引更多同学来接单，保证需求能被满足。

骑手招募与成长体系：想当骑手（接单者）的同学，先在线上认证，再经过人工审核，确保都是本校学生；而且骑手有等级划分，从见习骑手到资深骑手、王牌骑手，等级越高，信用分数要求越高，能拿到的平台福利（比如优先接单、额外奖励）也越多，鼓励大家好好做服务。

风险管控与纠纷解决：如果出现问题，比如东西损坏、超时送达、付款纠纷，大家可以在平台上申诉，平台客服会结合聊天记录、照片这些证据，再找校园学生代表一起评审，公平公正地解决；所有处理结果都会记在信用记录里，影响以后的使用，让大家都能认真对待服务。

5 平台价值与可持续性分析

5.1 理论价值

(1) 让共享经济在校园里更好用：之前的共享经济研究大多聚焦城市大平台，我们把研究放在校园这个小场景里，探索同学之间的信任、校园的社群规则怎么让共享模式更顺畅，深化了共享经济在垂直封闭场景的应用研究。

(2) 解决校园“最后一百米”的物流难题：专门研究校园里宿舍到取件点、教学楼到食堂这种超短距离的配送，探索怎么调度、怎么规划路线、怎么匹配供需才最有效，拓展了“最后一百米”物流的理论解决方案。

(3) 为校园数字经济提供思路：探索怎么通过数字化平台，把同学们的零散时间和各种生活需求整合起来，形成一个能自己运转的微服务市场，丰富了双边市场设计和轻量化创业的相关理论，也给校园数字经济生态的构建提供了理论框架。