

数字经济下电商物流从业者压力分析及社会工作多层次介入路径研究

刘政雄

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年11月12日; 录用日期: 2025年11月25日; 发布日期: 2025年12月24日

摘要

随着数字经济的蓬勃发展, 电商物流行业作为其不可或缺的支撑体系, 经历了前所未有的增长。然而, 在这繁荣景象背后, 电商物流从业者却面临着复杂多元的工作压力。本研究通过构建压力类型学模型, 从生理性、技术性、心理性和发展性四个维度解构从业者压力源, 并基于生态系统理论和赋权理论, 构建分层式介入框架。研究揭示了电商物流从业者面临由算法管控、身体损耗、情绪劳动等构成的复合压力生态, 据此提出微观层面的个体韧性建设、中观层面的组织生态优化和宏观层面的政策环境重塑的三级介入模式, 为社会工作介入提供了系统化方案。社会工作以其“人在情境中”的专业视角, 能有效回应电商物流从业者的压力问题。将专业社会工作服务纳入行业治理体系, 不仅为电商物流行业实现高质量发展提供了重要支持, 也是建设人性化电商物流生态的必然要求。

关键词

数字经济, 社会工作, 电商物流, 压力分析

Analysis of Pressure for E-Commerce Logistics Practitioners in the Digital Economy and Study on Multi Level Intervention Path of Social Work

Zhengxiong Liu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: November 12, 2025; accepted: November 25, 2025; published: December 24, 2025

Abstract

With the vigorous development of the digital economy, the e-commerce logistics industry, as an indispensable support system, has experienced unprecedented growth. However, behind this prosperity, e-commerce logistics practitioners are facing complex and diverse work pressure. By constructing a stress typology model, this study deconstructs practitioner stressors from four dimensions: physiological, technical, psychological, and developmental, and draws on ecosystem theory and empowerment theory to construct a stress typology model, constructing a layered framework for intervention. The study reveals that e-commerce logistics practitioners face a complex pressure ecology composed of algorithmic control, physical depletion, and emotional labor, accordingly, this paper puts forward a three-level intervention model of individual resilience construction at the micro level, organizational ecology optimization at the meso level and policy environment remodeling at the macro level, which provides a systematic scheme for social work intervention. Social work can effectively respond to the pressure of e-commerce logistics practitioners with its professional perspective of "people in the situation". The integration of professional social work services into the industry governance system not only provides important support for the high-quality development of the e-commerce logistics industry, but also is an inevitable requirement for the construction of humanized e-commerce logistics ecology.

Keywords

Digital Economy, Social Work, E-Commerce Logistics, Stress Analysis

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着数字经济快速发展，电子商务与现代物流已深度融入国民经济循环之中，成为促使产业升级、带动消费增长以及提升社会运行效率的关键力量。2025年10月《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划的建议》中指出，要“深入推进数字中国建设，促进实体经济和数字经济深度融合，推动平台经济创新和健康发展”^[1]。电商物流是电子商务的重要组成部分，是为电子商务交易提供从网络前端到最终客户的所有中间过程的订单接收、拣货、分发包装、运输、仓储、配送、信息等物流服务。电商物流从业者，如快递员、仓储作业人员、配送司机及站点运营者等，作为数字经济链条上不可或缺的人力支撑，发挥着关键作用。物流能力的提升为电商交易规模的扩张提供了支撑，二者之间既有依存又有促进的关系^[2]，他们不仅是连接亿万消费者与线上市场的桥梁，更是实现“物畅其流”、保障供应链稳定运转的基石。当前，学界围绕数字经济与电商物流发展的讨论虽日趋丰富，但已有研究多聚焦于行业效率、技术应用或宏观政策，对从业者个体层面的系统性关注尚显不足。具体而言，现有研究主要存在以下局限：一是研究多从管理学或经济学视角出发，强调组织效能与市场扩张，对从业者面临的复合型压力缺乏类型化剖析；二是干预建议往往停留在企业自发改善或政策倡导层面，缺乏专业助人体系的介入；三是尚未形成贯穿微观-中观-宏观的多层次、可操作的介入路径。

在行业繁荣的背后，电商物流从业者却普遍面临着来自工作强度、技术算法、角色期待及职业保障等多维度的巨大职业压力。如果这些压力问题得不到有效的疏解，那么不仅会影响个体的身心健康与职

业发展，也可能会侵蚀行业可持续发展的根基，并对实现“以人为本”的高质量发展和构建和谐的劳动关系构成挑战。因此，推动该群体的健康就业、职业福祉以及劳动尊严，不仅直接关系到电商物流行业“最后一公里”配送服务的效率与质量，也与国家“稳就业”“保民生”以及推动“高质量发展”等一系列重大政策目标紧密相连[3]。

为深化对这一问题的理解，本文引入社会工作专业的生态系统理论与赋权理论作为核心分析框架。生态系统理论强调个体行为与发展受到微观、中观、宏观等多层环境系统的交互影响，有助于研究系统识别电商物流从业者压力源的结构性与嵌套性；赋权理论则聚焦于个体、组织与社区在获取资源、改善生活和参与决策方面的能力建设，为从“消压”到“增能”的介入转向提供理论依据。此外，本文亦借鉴劳动过程理论，揭示数字技术如何重塑劳动控制机制——例如算法调度、数据监控与绩效评价如何深化对劳动过程的“隐蔽支配”，从而形成从业者的去技能化压力。通过促成上述理论之间的对话，本文力图在现象描述之外，进一步揭示压力形成的内在机制与权力逻辑。在此背景下，研究以电商物流一线从业者为研究对象，致力于实现三个方面的学术推进：首先，剖析从业者压力类型，系统解构其生理性、技术性、心理性及发展性压力源；其次，引入社会工作“人在情境中”的理论视角论证专业介入的必要性与可行性；最后，提出涵盖个体、组织与政策层面的多层次介入路径，为实现该群体的健康就业、职业尊严与行业可持续发展提供系统化方案。

2. 电商物流从业者的职业压力源深度剖析

2.1. 工作强度与物理环境压力

电商物流从业者最先面对的是工作自身的高强度负荷以及严峻的物理环境方面的挑战。其中一方面，在“即时配送”以及“618”“双十一”等购物节催生的峰值物流需求的情况下，从业者普遍遭遇工作时间长、任务负荷重、节奏很紧迫的问题。例如快递配送员、分拣员等岗位，日均工作时间常大多超过10个小时，并且需要持续不断地重复进行高频次的体力劳动。另一方面，其工作环境也构成了显著的压力，包括长期在外奔波所面临的极端天气状况、交通风险，以及仓储、分拣环节中存在的噪音、粉尘等不良工作环境。这种体力与精力的持续过度消耗，不仅直接致使身体疲劳与职业伤病的出现，也为其长期健康埋下了隐患的种子[4]。

2.2. 技术与算法控制压力

数字技术的深度应用在提升管理效率的同时，也演变成为一种新型控制手段与压力来源。基于大数据与人工智能的智能调度系统和算法管理，凭借精确计算与实时监控，设定了极为严格的配送时限与绩效标准，在无形中压缩了从业者的自主缓冲空间[5]。除此之外，系统派单、路径规划与用户评分等模式也构成了一个全方位的数字化监工体系，使从业者时刻处于被度量、被追赶的紧张状态。这种技术异化现象致使从业者从“技术使用者”蜕变为“技术附庸”。一旦出现超时或差评的情况，往往会面临直接的经济处罚，使从业者在人机互动中感到自主性的丧失和强烈的不安全感，心理压力与“数字焦虑”大幅增加。

2.3. 角色冲突与情绪劳动压力

电商物流从业者，尤其是那些在一线直接面对客户的快递物流人员，需要承担大量的“情绪劳动”[6]。他们被要求在任何情况下都保持礼貌、耐心且积极的服务态度，即使遭遇客户的误解、抱怨甚至不当行为，也需要压抑自身的真实情绪进行应对，这种情感调节与伪装带来了显著的心理消耗。因此，他们也常常陷入多重角色的冲突之中：在有限的时间范围内，他们既是追求效率的“配送机器”，又是提

供温情服务的“贴心管家”，还需作为企业与消费者之间的“夹心饼干”去处理各种矛盾。这种持续的角色紧张与情感透支，极易引发情绪衰竭与职业倦怠。

2.4. 职业发展与保障缺失压力

从职业生涯的长远视角来看，职业发展通道不清晰以及社会保障的相对缺失形成了深层次的生存与发展方面的压力[7]。不少从业者，尤其是众包、灵活用工人，其职业呈现出“吃青春饭”的特点，职业技能积累有限，岗位可替代性较强，内部晋升通道狭窄，使其对未来发展产生了焦虑的情绪。此外，部分群体的劳动合同签订不符合规范、社会保险参保比例不高，在遭遇工伤、疾病以及失业风险时抵御能力脆弱。这种职业安全感的缺乏与未来发展的不确定性，共同构成了一个结构性的压力源，削弱了电商物流从业者的职业认同感与归属感。

3. 社会工作介入的必要性与可行性分析

3.1. 社会工作介入的必要性

电商物流从业者面临的压力问题呈现出典型的系统性和复杂性特征，这为社会工作的介入奠定了必要性基础。其一，压力问题的复合性要求专业介入。正如前文所述，该群体的压力源贯穿于个体、组织与社会系统之中，是物理、心理与社会诸多因素相互交织而成的“复合性创伤”[8]。传统的、单一的经济补助方式或碎片化的心理安抚举措，难以从根本上解决问题，而社会工作“人在情境中”的核心视角与系统介入方法，恰好能够针对这一复合性特点，提供整合性的解决方案。其二，现有支持体系的缺位呼唤专业力量。当下企业内部的管理制度大多以效率作为导向，缺少人性化的员工关怀机制；社会层面的支持体系，如社区服务、公共卫生资源等，也未能有效覆盖这一高度流动、分散的职业群体。社会工作作为专业的助人体系，能够补充这一服务的缺失，为该群体提供精准化、常态化的支持服务。其三，促进社会公平与和谐稳定的需要。电商物流从业者是新时代产业工人的重要组成部分，其福祉与社会公平以及劳动尊严息息相关，切实缓解其压力，提升其职业满意度和归属感，对于预防社会矛盾、促进职业群体融合、维护社会和谐稳定具有重要的现实意义[9]。

3.2. 社会工作介入的可行性

社会工作介入不仅是必要的，而且具备充分的现实可行性。在理论支撑上，社会工作的生态系统理论为全面理解从业者与其工作环境的互动关系给予分析框架；增能理论则为帮助从业者提升个人技能、获取资源和协调生活的能力指明了方向。这些成熟的理论为介入实践提供了坚实的方法论指导。在实践基础上，社会工作在企业社工、职业康复、社区发展等领域已经有了丰富的积累，其在为农民工、外来务工人员等群体提供服务过程中形成的个案管理、小组工作、社区倡导等专业方法，经过适应性调整后，完全可以应用于电商物流从业者群体。在社会共识上，随着该群体社会可见度的提高，社会各界对其生存状态的关注日益增加，企业也开始意识到员工关怀对于降低流失率、提升品牌形象的重要性。这种共识为社会工作的介入创造了有利的接纳环境以及服务需求。

3.3. 社会工作介入的实践性

社会工作所拥有的专业方法体系有力保障了其介入过程具备较高的实践性。于微观层面而言，个案工作可针对陷入严重困境的个体，提供一对一的心理疏导与资源链接；小组工作则能将面临相似问题的从业者组织起来，借助团体动力实现压力宣泄、经验分享与同伴支持。从中观层面来讲，社区工作方法可用于构建“暖‘新’驿站”等支持空间，切实解决电商物流行业群体“饮水难、休息难、充电难、如厕

“难”等一系列实际问题。在宏观层面，社会工作善于凭借社会政策倡导，推动相关劳动保障政策得以完善并落实。这种多层次、可操作的方法工具箱，确保了介入措施能够落到实处。

3.4. 社会工作介入的政策导向性

社会工作在电商物流领域的介入高度响应当下国家的重大战略导向，具备极为深厚的政策合理性。此介入路径积极响应“稳就业、保民生”的基本要求，帮助提升从业者的职业稳定性来巩固就业根基，紧扣“高质量发展”的核心要义，改善从业者福利并以此为行业积累高素质人力资源。除此之外，积极倡导“共同富裕”的价值理念，以专业服务推动介入成果的共享，契合“社会治理现代化”的共建共治共享准则，推动构建多元协同的行业治理新格局。在专业服务的过程中呼应“健康中国”的战略目标，全方位保障劳动者的身心健康与全面发展。故而，推进社会工作在电商物流领域的专业实践，不仅是缓解从业者压力的有效举措，更是将国家宏观战略转化为具体民生福祉的重要实践载体。

4. 社会工作介入电商物流从业者压力问题的路径构建

基于前述对压力源的深度剖析以及对介入的必要性与可行性论证，本章将构建一个系统性的社会工作介入路径模型。此模型遵循“人在情境中”的核心理念，整合生态系统理论与增能视角，从微观、中观、宏观三个层面，提出具有可操作性的介入策略，以形成全面的支持网络。

4.1. 微观个体层面：增能与疏导

4.1.1. 个案咨询与一对一疏导

对于电商物流从业者，若他们因工作压力、人际关系冲突或者突发性生活变故，陷入深度情绪困扰、职业倦怠，或者处于特定危机状态，如劳动争议、工伤认定、家庭重大变故等情况，我们会为他们提供严格保密且高度个性化的一对一专业个案工作支持。在服务过程中，可以综合运用认知行为疗法帮助识别并调整负面思维模式，借助短程焦点治疗技术引导来访者探索自身资源与应对策略，协助其有效处理焦虑、抑郁等情绪问题，逐步重建理性认知结构，并共同制定切实可行的个人行动与康复计划。此外，根据实际需求，还可为其对接包括法律咨询、心理援助、医疗协助等在内的社会支持资源，形成多方协作的综合服务网络，以此全面保障其身心与社会功能的有效恢复。

4.1.2. 主题式小组工作

将那些面临相似工作压力和拥有共同职业需求的电商物流从业者们组织起来，运用系统化的方式开展一系列结构化的小组活动。比如组建专门的“压力管理小组”，在这个小组中系统地传授情绪调节策略以及高效沟通技巧，帮助成员更妥善地应对日常工作中的心理挑战。同时，开设“职业发展导航小组”，引导成员一同探索职业技能提升的有效途径与可能的职业转型方向，为个人成长给予明确的支持与方向。另外，还可成立“同伴支持小组”，营造一个安全、信任、开放的交流环境，鼓励成员们分享各自的经历与感悟，从而建立起稳固的互助支持网络，减轻个体在职业旅程中可能感受到的孤独感与来自外界的污名化压力。

4.1.3. 职业素养与生活技能增能

为切实提升员工综合能力，我们系统性地开发并提供一系列与职业发展紧密关联的赋能课程，像压力管理与情绪调节技巧、高效时间管理与任务优先级规划、个人及家庭基础理财策略、道路交通安全及驾驶行为规范教育等。这些课程借助实用性较强的内容设计，提高员工在日常工作中应对实际挑战的能力，让其能够更从容地处理各类职业场景下的复杂问题。与此同时，我们还积极组织开展数字素养与信息技术应用培训，帮助员工理解常见算法系统的基本逻辑与运作机制，掌握数据分析和数字工具使用的基本方法。这不仅有助于他们摆脱对技术变革的被动适应状态，更能够主动利用数字手段优化工作流程、

提升工作效率，从而在智能化办公环境中保持竞争力。

4.2. 中观组织与社区层面：营造支持性环境

4.2.1. 推动企业建立“友好型”管理制度

社会工作者可以在现代企业管理中扮演“企业顾问”这一角色，积极推动物流及电商企业实施更具人性化的管理变革，营造出和谐、高效且可持续发展的组织环境[10]。如通过倡导并协助企业建立科学合理的绩效考核体系以及多维度反馈机制，避免仅依赖单一、严苛的经济惩罚方式，而是着重关注员工成长与发展性评估。协助企业设计并推行员工援助计划(EAP)，为员工给予常态化、专业化的心理健康支持与咨询服务，增强其心理韧性与工作适应能力。倡导企业改善实体工作环境，合理规划工作与休息区域、提供符合标准的劳动保护用品，以此提升工作的安全性与舒适性。积极促进企业内部建立开放、民主的沟通渠道与协商机制，包括定期举办员工座谈会、设立意见反馈平台等，保证基层从业者的合理诉求可及时被倾听且得到实质性重视，从而增强员工的归属感和组织凝聚力。

4.2.2. 打造“暖‘新’驿站”等社区支持空间

在电商物流从业者集中居住或工作的社区，积极整合各类社区资源，构建实体化的综合服务站点——“暖‘新’驿站”。这些驿站不仅可以提供基础的便民服务，如饮水、充电、休憩等，还可进一步拓展功能，提供政策咨询、权益信息支持、文体活动组织以及社交联谊服务，打造成为一个多功能的综合性服务平台，帮助从业者解决更多实际问题，丰富业余生活。借助这种途径，驿站将从业者重新连接进社区的社会网络，增强他们的互动与交流，切实提升其地域归属感和社区融入感。

4.2.3. 构建“医-社-企”协同关怀机制

建立医疗机构、社会工作服务机构以及各类企业之间的跨界合作机制，是构建全面健康支持体系的关键举措。在这一机制中，社会工作机构可以充分发挥其专业协调作用，成为连接各方的枢纽与资源整合中心，主动为有健康服务需求的在职人员链接优质且价格合理的健康体检与心理咨询资源，有效降低职工获取专业服务的门槛。社会工作机构还可积极推动医疗资源下沉，协助安排专业医务人员进入企业或社区，提供现场健康筛查与咨询，让健康服务更加贴近职工日常的工作与生活场景。此外，该机制还强调与企业携手，共同开展针对职业病和常见健康问题的预防宣教工作，通过讲座、工作坊、健康手册等多种形式提升员工的健康意识和自我管理能力。最终在各方力量协作下形成从早期预防、定期筛查、及时治疗到康复跟踪的一体化健康支持链条，实现对从业人员全周期、多层次的健康关怀与保障体系。

4.3. 宏观政策与公众环境层面：倡导与赋能

4.3.1. 参与政策倡导与权益保障

社会工作者于日常一线服务过程中，需系统收集和分析源自实践场域的实证数据，深入了解新就业形态劳动者的实际困境与核心需求，并以此为依据，主动、及时地向各级人民代表大会、政治协商会议等立法与议事机构，以及人力资源和社会保障部门、交通运输管理部门等相关政府职能部门，提出具有现实针对性和可操作性的政策建议。着力推动国家层面加快完善与新就业形态相关的劳动法律体系与制度框架，特别是在规范劳动合同签订、扩大社会保险覆盖范围、合理限定工作时间、明确职业健康与安全标准等关键环节，持续加强顶层设计与制度供给，从根源上建立健全劳动者权益保障机制，实现法治化、系统化的权益维护。

4.3.2. 引导公众理解与职业尊重

社会工作者为从业人员精心策划并全面推行一系列颇具广泛影响力的社会倡导活动，通过整合媒体

资源、社区宣传平台以及公众教育项目等诸多传播渠道，向全社会系统性地呈现电商物流从业者的真实工作情景、职业贡献及其不可替代的社会价值。活动特别设计了“快递员体验日”等互动环节，邀请公众亲身参与物流配送流程，感受一线工作的艰辛与专业。同时，发起“了不起的物流人”故事征集活动，深度挖掘从业人员背后的感人故事和职业精神。这些举措能够有效消除社会对该职业的刻板印象和偏见，显著增进了不同群体之间的相互理解与情感共鸣，进一步推动尊重劳动、关爱劳动者的社会风尚的形成，为构建更加和谐、友善、包容的社会氛围注入了持续正能量。

4.3.3. 构建“电商物流 + 社工”的行业支持生态

从宏观角度出发，要努力打造“电商物流 + 社工”这一行业支持生态，促使社会工作专业力量深入融入行业内部。具体而言，可以积极联合行业协会与知名电商物流企业，共同编制《电商物流行业社会工作服务指引》，明确员工关怀与心理支持的服务规范。在资金方面，倡导设立由多方进行出资的行业性关怀基金，为普惠性服务项目给予可持续的资金支撑，并构建统一的服务转介平台，保证从业人员在流动过程中能够得到无缝对接的专业支持。另外，积极培育并推广专门针对“算法疲劳”、职业转型等行业特殊问题设计的专项社工服务产品，进而在整个行业内构建起一个标准化、可持续并且韧性十足的系统性支持体系。

5. 结语

本研究对数字经济背景下电商物流从业者所面临的多维度职业压力展开系统剖析，论证了社会工作介入的必要性与可行性，并构建了微观、中观、宏观三个层次的介入路径，即借助个体增能、组织环境优化以及政策倡导，构建起系统的支持性网络。未来可从以下三个方面深化相关工作：一是强化实证研究，借助科学评估优化介入策略；二是推动跨学科、跨部门协同合作，构建多元主体参与的支持体系；三是前瞻性关注技术伦理问题，探寻“科技向善”的服务新模式。综上所述，为电商物流从业者营造一个体面、健康且有尊严的职业环境，不仅是行业实现高质量发展的内在需求，更是推进社会公平正义与和谐稳定的应有之义。社会工作在此领域中大有可为，也应当有所作为。

基金项目

贵阳市社科联年度社科研究课题“贵阳贵安进一步完善社会工作人才服务体系建设研究”，项目编号：筑社科研(2025) 19号。

参考文献

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划的建议[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/202510/content_7046050.htm, 2025-10-28.
- [2] 高振源. 数字经济背景下电子商务与物流企业协同发展研究[J]. 现代商业, 2024(22): 87-90.
- [3] 徐新鹏, 袁文全. 新就业形态下灵活就业群体劳动权益保障研究[J]. 中州学刊, 2023(1): 61-69.
- [4] 林原, 李晓晖, 李燕荣. 北京市快递员过劳现状及其影响因素——基于 1214 名快递员的调查[J]. 中国流通经济, 2018, 32(8): 79-88.
- [5] 饶培俊. 数字经济背景下物流业发展的关键问题及举措分析[J]. 中国管理信息化, 2024, 27(17): 85-88.
- [6] 肖慧欣. 福建省快递员心理授权与职业倦怠、离职意愿的关联性研究[J]. 医学与社会, 2019, 32(12): 93-96+111.
- [7] 杨慧. 新就业群体社会保障的中国实践与创新路径[J]. 南京社会科学, 2025(5): 47-55+97.
- [8] 同雪莉, 杨靖垭. 慢之策：青年就业压力应对策略与职业韧性提升路径[J]. 中国青年研究, 2025(10): 101-109.
- [9] 任园. 新就业群体实现精神生活共同富裕的内在逻辑与优化路径[J]. 海派经济学, 2024, 22(4): 113-125.
- [10] 戚聿东, 肖旭. 数字经济时代的企业管理变革[J]. 管理世界, 2020, 36(6): 135-152+250.