E-Commerce Letters 电子商务评论, 2026, 15(11), 358-364
Published Online November 2026 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2026.15111247

Hans汉斯

社会工作介入电商客服职业倦怠研究

孟嘉欣

贵州大学公共管理学院，贵州 贵阳

收稿日期：2026年5月20日；录用日期：2026年6月1日；发布日期：2026年11月16日

摘　要

在数字经济与电子商务新业态快速发展的背景下，电商客服已成为连接平台、商家与消费者的关键职业群体，但其长期处于高强度情绪劳动、重复化工作内容、严苛绩效考评与社会支持不足的多重压力中，职业倦怠问题日趋普遍，直接影响服务质量、人员稳定与行业健康发展。本文以职业倦怠三维度理论为基础，系统阐释电商客服职业倦怠在情绪耗竭、去人格化、个人成就感降低三方面的典型表现，从工作负荷、沟通环境、管理机制、个体特质与社会支持五个维度剖析倦怠生成原因。在此基础上，论证社会工作在价值理念、专业方法、资源整合与系统视角层面的介入优势，并从个体调适、群体互助、资源整合、环境优化四个维度构建社会工作介入电商客服职业倦怠的实践路径。研究表明，社会工作能够实现个体赋能、组织改善与环境优化的协同发力，可为缓解电商客服职业倦怠，保障新就业形态劳动者身心健康，推动电商行业高质量发展提供专业支撑与实践参考。

关键词

电商客服，职业倦怠，社会工作

A Study on Social Work Intervention in E-Commerce Customer Service Job Burnout

Jiaxin Meng

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 20, 2026; accepted: June 1, 2026; published: November 16, 2026

Abstract

Against the backdrop of the rapid development of the digital economy and new forms of e-commerce, e-commerce customer service has become a key occupational group connecting platforms, merchants and consumers. However, they have long been under multiple pressures such as high-intensity emotional labor, repetitive work content, strict performance evaluations and insufficient

文章引用: 孟嘉欣. 社会工作介入电商客服职业倦怠研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(11): 358-364.
DOI: 10.12677/ecl.2026.15111247

social support, leading to a growing prevalence of job burnout, which directly affects service quality, personnel stability and the healthy development of the industry. Based on the three-dimensional theory of job burnout, this paper systematically explains the typical manifestations of e-commerce customer service job burnout in terms of emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment. It also analyzes the causes of burnout from five dimensions: workload, communication environment, management mechanism, individual traits and social support. On this basis, it argues the intervention advantages of social work in terms of value concepts, professional methods, resource integration and systemic perspectives, and constructs a practical path for social work intervention in e-commerce customer service job burnout from four dimensions: individual adjustment, group mutual assistance, resource integration and environmental optimization. The research shows that social work can achieve a coordinated effort in individual empowerment, organizational improvement and environmental optimization, and can provide professional support and practical references for alleviating job burnout among e-commerce customer service, ensuring the physical and mental health of new employment form workers, and promoting the high-quality development of the e-commerce industry.

Keywords

E-Commerce Customer Service, Job Burnout, Social Work

Copyright © 2026 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

随着数字经济的迅猛发展，电商行业迎来了爆发式增长。中国电子商务交易规模连续多年稳居世界第一，《中国电子商务报告（2024）》显示，2024 年国内电商交易额达 46.4 万亿元，较 2023 年增长了 3.9%，全国网上零售总额达到 15.2 万亿元，同比增长 7.2% [1]。电商平台已成为居民日常消费的重要渠道，在推动经济社会高质量发展、带动产业转型升级、释放消费潜力、创造高品质生活等方面发挥着不可替代的作用[2]。电子商务新业态新模式的蓬勃发展，不仅重塑了消费模式，更催生了庞大的电商客服群体。作为商家与消费者沟通的重要桥梁，电商客服承担着订单咨询、售后跟进、投诉调解等多项职责，其服务质量直接影响着消费者的购物体验和平台的品牌形象。然而，在行业高速发展的背后，电商客服往往面临工作压力大、劳动内容重复、客户情绪多变和业绩考核严苛等问题，职业倦怠现象日益凸显，不仅影响客服人员的身心健康与职业发展，也对电商行业的持续健康发展带来挑战。因此，深入探讨电商客服职业倦怠的现状、成因，并探索有效的干预路径，具有重要的现实意义。

职业倦怠概念最早是由美国心理学家 Freudenberger 于 1974 年提出，指个体由高强度工作压力引发的情绪衰竭与心理疲惫状态[3]。Maslach 与 Jackson 进一步深入研究，提出了经典的职业倦怠三维度理论，从情绪衰竭、去个性化、个人成就感降低三个维度界定职业倦怠。情绪衰竭是指个体在工作中因长期情感投入超出了自身的限度而出现的精力耗尽、情绪低落等状态；去个性化指个体对工作对象产生冷漠、麻木的态度；个人成就感降低则体现为对自身工作价值的否定，对自身工作能力的怀疑，难以从工作中获得满足感和成就感[4]。这一理论为后续职业倦怠的研究提供了重要的理论框架，也为分析电商客服群体的职业倦怠问题提供了科学的视角。当前，学界围绕职业倦怠展开了广泛研究，但多集中于教师、公务员、医务人员等群体。相比之下，针对电商客服这一新兴职业群体职业倦怠的研究虽逐渐受到关注，但仍存在诸多不足：一方面，在成因分析上，现有研究多侧重于对客服职业倦怠现状的描述性分析，缺

乏对其深层成因的系统性探讨；另一方面，在干预路径上，多从企业管理层面提出优化建议，缺少专业社会工作的系统性介入策略。

社会工作专业是实践性特别强的一个专业，高素质的社会工作复合型人才应该是实践能力非常突出的专业人士，他们既拥有扎实的专业理论知识，熟悉社会工作专业理论，同时又具备很强的专业实践能力，能够将所学理论知识系统地运用到实际当中，从而分析和解决现实问题[5]，在情绪疏导、资源链接、能力建设、社会支持网络构建等方面具有独特的专业优势。因此，本研究将聚焦电商客服职业倦怠问题，在梳理其现状与成因的基础上，重点探讨社会工作介入的专业优势与具体实践路径，以期为缓解电商客服职业倦怠、促进其职业健康发展提供借鉴。

2. 电商客服职业倦怠的表现与成因

2.1. 电商客服职业倦怠的主要表现

情绪耗竭是电商客服职业倦怠最核心、最明显且最易被感知的症状。电商客服工作需要持续与不同类型的消费者进行沟通，处理商家与消费者之间的各类问题，这种高强度、高频次的情感互动对客服人员的情绪资源消耗巨大。实际工作中，客服人员常常需要面对消费者因商品质量、物流配送、售后服务等问题产生的不满、抱怨甚至辱骂，他们必须时刻保持耐心和友善，压抑自身的负面情绪，以专业的态度去安抚和解决。长期处于情绪高压状态下，客服人员极易出现情绪耗竭的状况，具体表现为在工作甚至生活中产生焦虑、紧张、抑郁等负面感觉，逐渐身心疲倦[6]。客服人员对客户的咨询和问题处理逐渐失去耐心，甚至出现情绪失控的情况。此外，这种情绪耗竭还会延伸到工作之外，使客服人员在下班后仍无法摆脱工作带来的负面情绪影响，出现失眠、食欲不振、对以往感兴趣的事物失去热情等现象，严重影响日常生活和人际交往。

去人格化是电商客服职业倦怠的重要表现，指客服人员长期面对重复性、高强度工作压力和负面情绪冲击后，逐渐对工作对象和工作本身产生冷漠、疏离甚至麻木态度。工作中，客服人员每天需要处理大量相似咨询和投诉，高度同质化的沟通模式使客服人员逐渐将客户视为问题的载体而非有情感需求的个体。他们开始对客户的真实需求和情绪表达变得迟钝，不再主动共情客户的困境，对客户困境表现出冷漠和敷衍，机械地套用统一预设话术进行回应，未依据客户特征、需求差异调整沟通方法[7]。这种去人格化倾向不仅体现在与客户沟通中，还可能延伸到对自身工作认知上，认为工作内容枯燥乏味、缺乏意义，从而进一步加剧职业倦怠感。长期处于去人格化状态，会导致客服人员与客户的情感连接断裂，服务质量下降，同时也会让客服人员自身陷入更深的孤独感和无助感。

个人成就感降低是电商客服职业倦怠的核心后果，表现为客服人员对自身工作价值怀疑否定，对工作能力不自信。电商客服工作成果往往难以直接量化，易受消费者主观评价影响。即使客服人员付出大量时间和精力去解决客户问题，也可能因客户不理解或平台规则限制而无法达成预期效果，甚至收到负面评价。长此以往，客服人员会逐渐感到自己的努力未获得应有的认可和回报，工作意义感逐渐丧失。他们开始怀疑自身沟通能力和问题解决能力，认为无法有效胜任客服工作，进而产生强烈的挫败感和无力感。职业发展方面，因工作内容重复、技术含量相对较低，客服人员往往感到职业晋升空间狭窄，个人成长受限，难以从工作中获得成就感和自我实现满足，最终导致工作积极性和主动性大幅下降，甚至产生离职的念头。

2.2. 电商客服职业倦怠的主要成因

电商客服职业倦怠是多方面因素共同作用的结果，既有来自工作本身的客观压力，也有个体层面的主观因素，同时还受到企业管理和社会环境的影响。

高强度工作负荷与重复性劳动是导致电商客服职业倦怠的直接原因。电商客服工作时间往往不固定，尤其是在“双十一”、“618”等电商大促期间，需要长时间加班，甚至昼夜颠倒，工作时长远超正常标准。日常工作中，客服人员需要同时应对多个客户咨询，回复速度和响应时间被严格考核，这使得客服人员长期处于高度紧张状态，精神难以放松。此外，客服工作内容重复性高，每天需要处理大量关于商品信息、订单状态、物流跟踪、退换货流程等相似咨询问题，大量单调重复的劳动容易使客服人员产生心理疲劳和厌倦感，工作变得缺乏新鲜感和挑战性。

复杂多变的客户情绪与负面沟通环境对客服人员的情绪状态造成巨大消耗。电商客服面对的客户群体庞大且复杂，客户文化背景、性格特点、情绪状态各不相同，部分客户在遇到问题时，容易产生急躁、愤怒等负面情绪，并将负面情绪发泄到客服人员身上，甚至出现言语攻击和辱骂。客服人员作为服务提供者，即便受到不公正对待，也往往需要遵守平台客户至上原则，压抑自身情绪，耐心安抚客户。长期暴露在充满负面情绪的沟通环境中，客服人员的情绪调节能力面临严峻考验，容易产生心理创伤和情绪耗竭。

严苛的业绩考核与有限的职业发展空间是重要的压力来源。电商平台和商家为提升服务质量和客户满意度，通常会为客服人员设定一系列严格的考核指标，这些指标与客服人员的薪资待遇、绩效奖金直接挂钩，甚至影响其岗位稳定性。同时，电商客服岗位往往被视为技术含量较低的岗位，职业晋升通道相对狭窄，多数客服人员面临着一眼望到头的职业困境，缺乏清晰的职业发展规划和成长空间，这使得他们难以从工作中获得成就感和价值感。

个体特质与社会支持系统的薄弱也在一定程度上加剧了职业倦怠的发生。不同个体的心理韧性、情绪调节能力、应对压力的方式存在差异，部分心理韧性较弱、不善于调节情绪、缺乏有效压力应对策略的客服人员，在面对工作压力时更容易产生倦怠感，研究发现心理韧性中的力量、乐观、坚韧与职业倦怠三维度呈负相关[8]。而且，电商客服的工作往往以线上沟通为主，缺乏与同事、领导面对面的交流和情感支持。一些企业对客服人员的心理健康关注不足，未能提供必要的心理疏导和支持服务。在家庭和社会层面，电商客服的工作价值有时也未能得到充分认可，这使得客服人员在遇到困难和压力时，难以获得有效的外部支持，感到孤立无援。

3. 社会工作介入电商客服职业倦怠的专业优势

3.1. 价值理念优势

社会工作“以人为本”“助人自助”“赋权增能”等核心理念，与缓解电商客服职业倦怠需求高度契合。不同于企业将电商客服视为完成工作任务的工具，社会工作强调尊重电商客服的个体独特性和主体性，关注其内心感受、需求与价值，注重激发客服人员自身潜能，通过专业服务帮助他们认识到自身拥有解决问题、应对压力的能力，同时增强其在职业环境中的能动性和适应性，从而缓解因无力感和失控感引发的倦怠情绪。这种价值理念上的优势，使社会工作在介入电商客服职业倦怠问题时，能够更深入地触及问题核心，提供更具人文关怀和可持续性的支持。

3.2. 专业方法优势

社会工作有个案工作、小组工作、社区工作等多样化专业方法，适配电商客服职业倦怠不同层面需求。针对客服个体的情绪耗竭、自我否定等个性化困境，可通过个案工作开展一对一疏导、心理调适与职业规划指导；针对客服群体普遍面临的工作压力大、职业认同感低等共性问题，可通过小组工作搭建交流平台，开展情绪管理、经验分享等主题服务；针对企业管理、社会支持等外部问题，可通过社区工作联动多方力量，推动环境优化，或倡导行业关注客服群体的权益与福祉，从宏观层面为缓解职业倦怠创造有利条件。

3.3. 资源整合优势

社会工作在资源链接与整合方面具备专业优势，能为电商客服提供多元化的支持。社会工作凭借其广泛的社会联系和专业知识，可以从更加科学和可靠的角度保障电商平台、企业以及有关部门等多方资源得到有效衔接[9]。一方面，社会工作可以链接企业内部资源，如推动企业设立员工心理咨询室、开展心理健康培训、优化绩效考核与薪酬福利制度、完善职业发展通道等，改善客服人员的工作条件和支持系统。另一方面，社会工作可以对接企业外部的社会资源，如专业的心理服务机构、公益组织、法律援助机构、职业技能培训机构等，为客服人员提供更全面的支持。通过整合内外资源，社会工作能够构建一个全方位的支持网络，为缓解电商客服职业倦怠提供有力的资源支持。

3.4. 系统视角优势

社会工作强调从“人在情境中”的系统视角看问题，关注个体所处的环境系统，认为个体的问题是个体与环境互动的结果[10]。因此，在介入电商客服职业倦怠时，社会工作不仅关注客服人员个体的心理状态和应对能力，同时也深入分析其所处的工作环境、组织文化、管理制度、社会支持网络等多层面因素。系统视角有助于更全面、更深入地理解职业倦怠的成因，避免将问题简单归因于个人。在干预策略上，社会工作从个体、群体、社会等多个层面同时入手，既帮助客服人员提升个人能力，也致力于改善其环境系统，通过系统性改变预防和缓解职业倦怠。

4. 社会工作介入电商客服职业倦怠的实践路径

4.1. 个体调适介入

个体调适介入是社会工作缓解电商客服职业倦怠的基础路径，其目标在于提升客服人员的个人应对能力和心理韧性，帮助其更好地应对工作压力与负面情绪。社会工作通过开展针对性情绪管理与压力应对训练，促使客服人员在面对客户负面情绪冲击时，能够快速平复自身情绪，避免出现情绪耗竭现象。针对客服人员个人成就感降低问题，社会工作可通过帮助客服人员重塑对职业的积极认知，增强职业认同感和自我效能感，进而提升应对倦怠的内在动力。同时，鼓励客服人员积极构建多元化的社会支持网络，良好的社会支持系统能够为客服人员提供情感慰藉和实际帮助，有效缓冲工作压力带来的负面影响，降低职业倦怠发生的概率。对于已经出现较为严重倦怠症状的客服人员，社会工作应及时进行危机干预，评估其心理状态，并根据实际需求链接专业的心理治疗资源进行转介。

4.2. 群体互助介入

群体互助介入是社会工作缓解电商客服职业倦怠的重要路径，其目标在于搭建同伴互助平台，强化群体间情感联结与经验共享，帮助其在互动中释放压力，获得支持。社会工作可依据客服人员的需求，组建情绪支持小组、职业成长小组、压力调适小组等多样化支持性小组，为客服人员提供安全表达与交流空间，促进工作困惑倾诉、应对技巧分享与情感支持传递，有效缓解孤独感、无助感与去人格化倾向。同时，搭建线上线下联动的互助社群，推动客服人员实现常态化交流与自助互助，形成持续稳定的同伴支持机制，以群体力量共同抵御职业倦怠带来的消极影响。此外，还可组织技能提升工作坊，围绕沟通技巧、冲突化解、压力管理等主题开展培训活动，邀请经验丰富的客服人员或专业人士进行经验分享与专业指导，促使成员在实践中运用所学技能，提升解决实际问题的能力，增强自我效能感。

4.3. 资源整合介入

资源整合介入是社会工作缓解电商客服职业倦怠的支撑路径，其目标在于整合企业、社会、家庭及

行业资源，为电商客服提供系统化、多元化的资源保障与环境支持。长期的客服工作难免形成不良的情绪，企业不仅要在生理上关注员工的健康，还要在心理上关心员工的健康[11]。社会工作可充分发挥资源链接者角色，对内推动企业优化管理制度、完善福利保障、增设心理服务资源，改善客服人员工作条件与组织支持环境；对外链接心理咨询、健康体检、法律援助、技能培训等专业社会资源，满足客服人员身心健康维护与职业能力提升需求。同时，联动家庭系统强化情感支持，引导家庭成员理解客服工作特性与压力来源，构建稳固的家庭支持系统。此外，还可联合工会组织，推动行业层面对电商客服职业倦怠问题的关注与行动，促进行业层面资源的协同与倡导。通过多方资源协同联动，补齐电商客服社会支持薄弱短板，为倦怠干预提供坚实资源保障。

4.4. 环境优化介入

环境优化介入是社会工作缓解电商客服职业倦怠的长效路径，其目标在于改善工作制度、行业规范与社会认知等结构性因素，为客服人员营造一个健康包容的工作生态环境。相对其他电商岗位来说，电商客服岗位的离职率一直偏高。在注重体验消费的当下，客服人员的服务质量和效率对企业的品牌声誉和销售业绩有不小的影响，稳定且专业的客服团队是企业核心竞争力的重要组成部分[12]。社会工作通过开展需求调研、诉求反馈与政策倡导，推动企业优化绩效考核机制、合理调控工作负荷、规范加班与休息制度，减少因高强度劳动与严苛管理带来的职业倦怠。联合行业协会推动电商客服职业标准建设与权益保障，明确职业边界与劳动权益，提升客服职业的专业性与规范性。同时，加强社会宣传与正向引导，纠正社会对电商客服职业的偏见与误解，增进公众对情绪劳动价值的理解与尊重，营造尊重、包容、支持的职业氛围，并推动新就业形态社会保障政策完善，为电商客服提供稳定可靠的制度性支持。

5. 结论

电商客服职业倦怠是工作压力、沟通环境、组织管理、个体特质与社会环境共同作用的综合性问题，集中表现为情绪耗竭、去人格化与个人成就感降低，不仅危害从业人员身心健康，也降低服务效能，加剧人员流失，成为制约电商行业可持续发展的重要因素。社会工作凭借其“以人为本”的价值理念、多样化的专业方法、强大的资源整合能力以及系统视角的独特优势，在介入电商客服职业倦怠问题上展现出显著的适用性与有效性。通过个体调适介入提升客服人员的心理韧性与应对能力，群体互助介入构建同伴支持网络，资源整合介入链接内外支持资源，以及环境优化介入推动工作环境与社会认知的改善，社会工作能够构建一个多维度、全方位的干预体系，有效缓解电商客服的职业倦怠状况。未来，还需进一步推动社会工作与电商企业人力资源管理深度融合，提升企业对社会工作介入的认知与接纳度，同时推动相关政策支持与行业标准建设，形成个体、企业、行业与社会协同发力的长效机制，共同守护电商客服群体的职业健康，促进电商行业的和谐与可持续发展。

参考文献

[1] 《中国电子商务报告（2024）》发布[EB/OL]. https://dzswgf.mofcom.gov.cn/news/5/2025/11/1762844725887.html, 2025-10-22.

[2] 华迎. 新电商赋能经济发展的价值与贡献[J]. 人民论坛, 2023(2): 76-80.

[3] Freudenberger, H.J. (1974) Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, **30**, 159-165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

[4] Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, **2**, 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

[5] 陈燕儿, 赵锐. 积极老龄化视角下社会工作专业人才培养研究[J]. 老龄化研究, 2023, 10(4): 1559-1564. https://doi.org/10.12677/AR.2023.104206

[6] 李书巧, 刘姝蕾. 基层公务员职业倦怠成因及应对策略研究——基于工作要求-资源模型的分析[J]. 统计与管理, 2022, 37(12): 101-106.

[7] 赵静, 王秀竹. 电商客服沟通技巧对客户满意度的影响探析[J]. 中国电子商务, 2026, 27(5): 29-32.

[8] 杨荣华, 苗静静, 于晓倩. 护理人员心理韧性影响因素与职业倦怠相关性分析[J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(5): 8-11.

[9] 葛聪丽. 乡村振兴背景下三门峡市农产品电商物流发展对策研究[J]. 商展经济, 2024(15): 113-116.

[10] 张以山. 专业社会工作在异地商会治理中的应用[J]. 中国社会工作, 2026(9): 21-22.

[11] 赵婷. 电商企业客服中心员工培训方案的优化研究[J]. 投资与合作, 2023(9): 148-150.

[12] 李斯伦. 大语言模型视域下电商客服人才培养思考[J]. 市场周刊, 2024, 37(36): 151-154.