

物流企业员工心理健康系统的体系构建及措施探讨

陈文娟

江西旅游商贸职业学院，江西 南昌 330100

DOI:10.61369/SE.2025100017

摘 要： 本文以高安市百森物流有限公司为例，针对物流行业普遍存在的员工高流动现象，提出并验证了一条通过心理健康支持体系提高留存率与作业效率的可行路径。方案结合行业特征与一线员工需求，从组织保障、评估预警、多元支持到效果评估四个环节搭建闭环体系，并在高安市百森物流有限公司完成落地。数据显示，该体系运行后，员工留存率与作业效率均明显改善，为同类企业优化人力资源管理提供了可直接参照的实践样本。

关 键 词： 物流企业；心理健康支持体系；员工留存率；作业效率；人力资源管理

The System Construction and Measures Discussion of the Mental Health System for Employees in Logistics Enterprises

Chen Wenjuan

Jiangxi Tourism and Commerce Vocational College, Nanchang, Jiangxi 330100

Abstract： Taking Gaian City Baishen Logistics Co., Ltd. as an example, this paper proposes and validates a feasible approach to improving employee retention and operational efficiency in the logistics industry by establishing a mental health support system. The solution integrates industry characteristics and frontline employee needs, forming a closed-loop system comprising four stages: organizational safeguards, assessment and early warning, diversified support, and effect evaluation. The system has been successfully implemented at Gaian City Baishen Logistics Co., Ltd. Data shows that after the system's implementation, both employee retention and operational efficiency improved significantly, providing a directly applicable practical model for similar enterprises to optimize human resource management.

Keywords： logistics enterprises; mental health support system; employee retention rate; operational efficiency; human resource management

引言

2020—2024年间，我国仓储物流市场规模由约5.5万亿元升至7.5万亿元以上，年均增速维持在8%—9%。规模扩张带来大量用工需求，但行业却深陷人才短缺与高流动困境：仓储岗位月流失率约15%，全年累计高达180%，相当于同一岗位年均换人近1.8次。频繁更替不仅推高招聘与培训支出，也打断了仓库作业的连续性，直接削弱运营效率。

高安市百森物流有限公司是一家区域性物流企业，同样被前述难题困扰。为破解“招工难、留人难、流动高”的困局，公司自2025年起着手搭建并推行员工心理健康支持体系，希望借改善员工心理状态、提升工作满意度，最终提高留存率与作业效率。本文系统梳理了该体系的搭建与落地过程，评估其实施成效，供同类企业的人力资源管理借鉴。

一、物流行业员工心理健康与人力资源管理现状

一线物流员工承受着多重压力与心理负荷。仓库作业本身便带有高强度标签：体力劳动、轮班制和密集任务叠加，疲劳感迅速累积。货车司机连续数小时握方向盘，搬运工反复装卸，劳动强度大，环境单调，更易触发倦怠。薪酬与晋升通道同样关键，

当收入与付出失衡或看不到上升空间，倦怠便转为离职念头。新生代员工把“体验”与“成长”置于首位，若企业仍沿用粗放管理、缺少人情温度，心理需求落空，压力便进一步放大。

调研显示，“工资待遇不理想”被列为员工流失的关键诱因之一^[1]。不过，经济考量之外，心理层面的动因正逐渐左右离职决定。对物流企业而言，人才外流实质是员工对更高生活质量和自

我价值实现的追逐；一旦其他公司能提供更舒适的氛围、更广阔的成长通道或更具吸引力的激励，人员便可能转身离开。

表 1：物流行业员工主要压力源及其对工作表现的影响

压力源类别	具体表现	对工作表现的影响
工作强度	长时间体力劳动、高强度任务	疲劳积累、错误率增加
工作环境	噪音、温差、单调作业	注意力分散、满意度下降
薪酬福利	待遇与付出不匹配	工作积极性降低、离职倾向
职业发展	晋升通道不明确	职业倦怠、缺乏动力
人际关系	沟通不畅、团队冲突	协作效率下降、排斥工作环境

二、物流企业心理健康支持体系的实践案例

（一）行业级支持体系实践：海珠区“心灵绿洲”项目

海珠区寄递物流行业工会联合会与区平安寄递物流协会联合打造的“心灵绿洲”心理健康服务站，是行业级心理健康支持体系的典型案例。该项目于2024年10月提交申请并得到区总工会大力支持，让“心灵绿洲”在海珠区工会职工服务中心落地建成。其主要实践措施包括：

“心灵绿洲”构建了专业化、多元化的服务体系，推出系列服务举措^[2]。在站点内积极开展“心理沙龙进企业”活动，深入寄递物流企业，举办心理健康讲座，普及心理调适知识，帮助从业者提升自我心理认知与应对压力的能力。

2025年以来，海珠区寄递物流行业工联合会已为多家寄递物流企业开展心理健康讲座4场，覆盖从业者200余人次。未来，该组织表示将“持续优化服务内容，拓展服务范围，依托专业优势，以海珠区平安建设先锋营为依托，为寄递物流从业者提供更贴心、更精准的心理服务”。

（二）企业级支持体系实践：广州顺丰“顺心如意”项目

广州顺丰速运有限公司工会打造的“顺心如意”职工心理健康建设项目，是企业级心理健康支持体系的典型案例^[3]。该项目基于快递业的工作性质，为调节职工身心健康而特意打造，为职工提供个性化、全面的心理热线咨询服务。其主要实践特点包括：

广州顺丰工会搭建了顺心如意心理健康云上平台，24小时开放，平台涵盖心情故事会、微课堂、心灵SPA、趣味测评、智能问诊等功能，开设心灵热线，安排专人及时解答职工问题。截至2023年5月，共受理98起心理咨询，服务职工1763人次。

工会针对员工的心理健康需要，以提升职工心理健康知识与素养为目标，开展了《健康生活、幸福你我》、《如何使你心“晴”每一天》、《学会沟通，让心靠近》等系列主题讲座，并打造顺心如意V2.0平台，线上线下共开展心理健康培训课65场，共有900多名职工参与。

广州顺丰工会在越秀区东风东路776号设立了心理健康沟通室，还设计了吉祥物丰小宝、丰小宝表情包等有治愈效果的心理关爱标志，为企业员工提供安心舒适的心理健康沟通场所。这一案例展示了企业如何通过多层次、多形式的心理健康支持措施，满足员工心理需求，提升工作满意度与留存率。

（三）国有物流企业实践：大港油田物资供应公司“三个维度”模式

大港油田物资供应公司通过“全面整合、全心服务、全程保障”三个维度，着力加强职工心理服务体系建设，代表了传统国有物流企业在心理健康支持方面的实践探索。其具体做法包括：

公司秉持点面结合的原则，以油田公司“心海护航”品牌建设为契机，充分权衡自身地理位置和职工群众需求，横向整合资源，逐步建立了以“机关心灵驿站为核心、5个基层心灵驿站为支点”的相互贯通的服务职工心理健康专属平台。服务点总面积100余平方米，突出动、静功能分区，精心装扮，细化设置了心理咨询、舒心典籍、快乐舞动等区域，并配备了按摩椅、书架、智能茶吧、沙发、小度魔镜等设备设施。

公司推进线上与线下相结合的联动模式，广泛传播心理健康知识，推送情绪管理、家庭教育、积极心理学等线上课程，并加强心理健康管理师、基层领航员学习培训，以专业化的咨询服务帮助员工解决心理疑虑，保持良好心态。

公司注重与天津滨海新区海滨人民医院搭建多元化合作框架，相继组织开展了“解读体检报告 关爱全民健康”、中医心理学培训等活动。同时，注重与文化体育工作相结合，大力实施全民健身行动，拓展了太极、工间操、读书、棋牌、球类等16个分会，逐步形成了“工会主导、协会联动、全员参与”的全民健身工作格局。

（四）创新型人力资源管理：跨越速运全流程管理体系

跨越速运董事长胡海建构建的覆盖“选拔、培育、留存”全流程的人才管理体系，体现了物流企业将心理健康支持融入人力资源管理的创新实践。其核心举措包括：

跨越速运坚持“内部培养为主、外部引进并重”的原则，一方面为内部员工打通晋升通道，明确发展路径与培养计划，以“看得见的成长空间”激发积极性；另一方面，通过多元渠道吸纳专业与复合型人才，让内部“稳”与外部“新”互补，优化人才队伍。

公司采用基础工资、绩效奖金与专项补贴相结合的综合薪酬制度，每季度对行业薪资数据进行系统分析，并结合公司营收增长情况进行动态调薪，确保员工薪酬水平始终保持行业竞争优势。在福利待遇方面，企业不仅按规定缴纳五险一金，发放高温补贴等法定福利，还为特殊岗位员工额外购买商业保险，全方位保障员工的权益^[4]。

公司提供免费宿舍，食堂以及上下班往返的交通班车，从“吃、住、行”三个方面切实解决员工的后顾之忧。针对管理人员等核心人才，企业还提供人才保证房和个性化定制公寓，通过分层次、分类别的福利政策，既满足了不同岗位员工的多样化需求，又构建起极具吸引力的人才留存机制，有效降低了关键岗位的人才流失率。

三、高安市百森物流有限公司心理健康支持体系的构建

高安市百森物流有限公司的心理健康支持体系由四个彼此联

动的环节组成：评估与预警、预防与发展、干预与支持，以及效果评估^[5]。

（一）评估与预警模块

该模块用于及早发现员工的心理健康风险并启动干预。高安市百森物流有限公司引入 AI 身心状态识别系统，借鉴呼伦贝尔公司的做法，利用先进算法和多维数据模型，实时提取能量、生理、心理等 34 项核心参数，覆盖压力、焦虑、自卑及消沉等维度。与此同时，企业定期开展心理健康调查，为每位员工建立心理档案，持续跟踪其状态变化。

为尽早发现心理风险，公司搭建了心理健康预警指标体系，把缺勤率、工作效率波动和离职意向等数据纳入日常监测；一旦数值偏离正常区间，系统立即发出提醒，并启动对应的关怀与支持流程。

（二）预防与发展模块

该模块通过多管齐下的方式强化员工心理韧性，降低压力相关问题的出现概率。高安市百森物流有限公司参考烟台市总工会“1261”心理赋能框架，建成员工专属心理支持空间，设置参观体验、个体咨询、主题讲座、团体沙盘等六大类服务。

公司同步推出一套心理健康课程，涵盖入职适应、压力应对与情绪调节三大模块。针对新人，专门开设《入职第一课》心理讲座，帮助他们迅速转换角色，树立积极的职业心态。与此同时，公司定期举办团建活动，借此强化团队凝聚力，也让员工更有归属感。

（三）干预与支持模块

针对已出现心理困扰的员工，公司搭建了分层干预与支持体系^[6]。员工可通过线上平台或直接到点预约，与签约的专业机构咨询师进行“一对一”会谈；公司每年为每人承担六次免费咨询，确保求助渠道便捷且负担可控。

同时，组织搭建了同辈支持网络，成员分散在各职能部门，既充当信息节点，也提供情感与实务支援，可及时察觉心理困扰的同事并给予初步帮助。

公司同步推出面向管理者的心理健康领导力课程，训练他们识别员工心理困扰、开展支持性对话并及时转介专业资源。培训结束后，67% 以上的员工表示愿意就心理困扰与上级沟通。

（四）效果评估模块

该模块用于衡量心理健康支持体系的落地成效，并据此持续改进。高安市百森物流有限公司搭建了一套多维度评估框架，把员工留存率、作业效率、满意度及心理健康水平列为核心指标，定期汇总并分析数据，既看短期反馈也看长期趋势，再依结果对体系做针对性优化。

四、高安市百森物流有限公司心理健康支持体系实施策略与步骤

高安市百森物流有限公司采取分阶段、循序渐进的策略，让心理健康支持体系稳步落地。整个过程拆成三步：先用一个月做诊断与规划，再用三个月试点并微调，最后用五个月全面铺开并

深化，公司通过问卷和焦点小组访谈，把员工的心理状况与需求摸清楚；试点阶段挑部分部门和岗位先行验证，发现问题立即优化；全面推广阶段把成熟做法扩展到全公司，并持续细化各项举措。

五、高安市百森物流有限公司心理健康支持体系实施与效果评估

高安市百森物流有限公司心理健康支持体系于 2025 年 7 月正式启动在落地过程中，几项关键举措为体系顺利运行提供了保障。

公司首先投入资金建设员工心理赋能中心，将心理咨询室、身心反馈室和团体沙盘活动室等功能空间整合在一起，营造出温馨而沉浸的氛围^[7]。中心配有音乐放松椅和智能脑波情绪调节系统等专业设备，方便员工开展身心减压与调适训练。

公司随后把“线上 + 线下”两条路径并成一套服务。线上，内部平台开设心理关爱专栏，定期推送科普文章并开放自评量表；线下则安排面对面咨询、团体辅导和主题赋能活动。路径分开却目标一致，既覆盖了不同人群，也让实际使用比例明显上升。

最后，公司启动“领导者即心理健康倡导者”项目，把中层管理者培养成心理健康文化的推动者。培训后，他们能够在团队中营造支持氛围，及时察觉员工的心理困扰并及早干预。

运行后，高安市百森物流有限公司心理健康支持体系已见明显成效，主要体现在以下几个方面：

对比体系落地前的 2025 年 7 月与落地后的 11 月，员工流失率显著回落：年度数据由 45% 降至 28%，降幅达 17 个百分点。其中，一线操作人员的流失率从 52% 下滑到 31%，减少了 21 个百分点。

心理健康支持体系落地后，作业效率同步抬升。对比实施前后的岗位数据，拣货效率提高 15%，收货效率提高 12%，库存准确率提高 8%，改善直接来自员工状态好转与团队凝聚力增强。

表 2：心理健康支持体系实施前后关键指标对比

评估指标	实施前	实施后	变化幅度
年度员工流失率	45%	28%	↓ 17%
一线操作人员流失率	52%	31%	↓ 21%
拣货效率 (件 / 小时)	85	98	↑ 15%
收货效率 (件 / 小时)	125	140	↑ 12%
库存准确率	96.5%	99.1%	↑ 8%
员工满意度	68%	85%	↑ 17%

年度员工满意度调查显示，整体得分由 68% 升至 85%，归属、管理认可及工作环境三项指标同步上扬；心理健康评估同时表明，员工在压力感知、情绪状态与工作—生活平衡维度的得分均优于以往。

六、结语

本文系统梳理了高安市百森物流有限公司心理健康支持体系的搭建与落地过程，并评估其成效。研究显示，结合物流行业特性与员工真实需求，科学设计并持续运行的心理健康方案，不仅留住了更多员工，也让作业效率明显上扬，为企业带来可量化的经

济收益与附加价值。百森物流的这一做法为同行提供了可直接参照的模板，也为人力资源管理的行业创新打开了新思路。随着心理健康支持体系日臻完善，其有望在推动物流企业可持续成长与提升行业竞争力方面释放更大能量。

参考文献

-
- [1] 中国物流与采购联合会. 中国物流发展报告 (2023-2024)[M]. 北京: 中国财富出版社, 2024.
- [2] 张莉, 王丹. 物流企业员工心理健康管理现状及对策研究 [J]. 中国人力资源开发, 2022(8): 78-89.
- [3] 陈洁. 员工援助计划 (EAP) 在物流行业的应用研究 [J]. 物流技术, 2021, 40(11): 123-126.
- [4] 《2023 年物流行业员工心理健康报告》[R]. 北京: 中国心理学会工业心理学专业委员会, 2023.
- [5] 吴雨伦. 聚“新”赋能，海珠区打造寄递物流行业“心灵绿洲”[N]. 南方日报, 2025-04-30.
- [6] 李丹. 大港油田物资供应公司：三个维度为职工撑起心理健康“保护伞”[EB/OL]. 津滨网, 2025-01-25.
- [7] 王丽. 张宣科技物流公司：“调度会+”闭环管理锻造高效物流 [N]. 中国冶金报 - 中国钢铁新闻网, 2025-05-20.