**校**

**园**

**综**

**合**

**服**

**务**

**创**

**业**

**计**

**划**

**书**

目录

[1.项目介绍 1](#_Toc11631)

[1.1项目背景 1](#_Toc21074)

[1.2项目简介 1](#_Toc29464)

[1.2.1项目名称 1](#_Toc24871)

[1.2.2项目团队简介 2](#_Toc27081)

[2.特色服务 2](#_Toc5693)

[2.1服务内容 2](#_Toc31430)

[2.2服务介绍 2](#_Toc12939)

[3市场分析 3](#_Toc25133)

[3.1目标市场调查及分析 3](#_Toc11047)

[3.1.1年级结构调查分析 3](#_Toc30651)

[3.1.2学生就餐渠道分析 4](#_Toc20379)

[3.2市场潜力 4](#_Toc25895)

[3.3目标顾客定位 5](#_Toc4588)

[4.竞争分析 5](#_Toc13453)

[4.1平台SWOT分析 5](#_Toc15947)

[4.1.1优势 5](#_Toc18147)

[4.1.2劣势 5](#_Toc2962)

[4.1.3机遇 5](#_Toc29265)

[4.1.4威胁 6](#_Toc28444)

[4.2竞争者分析 6](#_Toc14163)

[5.经营战略 7](#_Toc28124)

[5.1创新战略 7](#_Toc31718)

5.2形象战略 7

[6.营销策略 7](#_Toc24389)

[6.1商业模式 7](#_Toc25950)

[6.2产品 7](#_Toc30822)

[6.3价格制定 8](#_Toc28041)

[6.4与校园合作拓宽渠道 8](#_Toc26847)

[6.5 促销方式 8](#_Toc30285)

[6.5.1 社交平台宣传 8](#_Toc24740)

[6.5.2 优惠活动 8](#_Toc30443)

[7.企业管理 8](#_Toc19620)

[7.1 门店开业 8](#_Toc30848)

[7.2 本店组织结构 9](#_Toc18889)

[8.收益预算 10](#_Toc902)

[8.1快递代取服务费用 10](#_Toc28255)

[8.2网络商城与信息发布 10](#_Toc29671)

[9.投资分析 10](#_Toc15664)

[9.1 资金来源与融资结构 10](#_Toc8739)

[9.2投资分配 11](#_Toc1428)

[9.3利润分配 11](#_Toc26200)

[10.财务分析 12](#_Toc7409)

[11.风险分析 12](#_Toc16359)

11[.1资金问题 12](#_Toc20088)

11.2同行竞争风险 12

[12.风险应对解决方案 12](#_Toc6494)

12.1资金问题应对方案 12

12.2同行竞争应对方案 12

# 1.项目介绍

## 1.1项目背景

当今，在互联网的大背景下，在电子商务大潮中，我们很难置之度外，它们已无时无刻不在影响我们的生活、学习和工作。作为大学生的我们也不类外，上网冲浪、购物等。这其中网上购物已俨然成为我们大学生生活中的一部分。如今，淘宝、京东、当当等都是大学生网购的热门购物平台。像淘宝、京东等都是全国性质的网购平台，近年来随着物流的发展与演进，局域性、针对性的网购及综合性质的服务平台将是无法避免的潮流。对于大学生这一特殊群体来说，这种局域性的网络服务平台需求更甚。

目前大部分学生都面临着这样的情况，其一当他们的快递到达菜鸟驿站时，学生因为种种原因没能够按时去将自己的快递取出，导致积攒的快递越来越多，不仅为自己增加了负担还为菜鸟驿站的工作人员增加了负担，其二由于各种原因学生们不想去食堂买饭，对于买饭产生了厌烦的心理。

作为在校学生的我们，敏锐地嗅到了商机，在坚实的技术支持上，我们打造了一个区域性的集快递代取、校园跑腿、智能打印、上门维修和游戏陪玩的网络服务性平台。

## 1.2项目简介

校园跑腿，是一个专注于为全国高校学生提供的最便捷的校园生活服务平台。我们的理念——互利共生。你可以成为一个发布者，发布你的需求并提供赏金；你也可以做一个接收者，接收任务并完成他人的需求，拿到赏金；当然，你也可以是个双面者（即是发布者，也是接收者），你时而寻求帮助时而提供帮助。当发布者和接收者完成各自所需，就达到了互利共生。我们希望这样一个平台，能让所有学生受利并喜欢上它，它不仅仅是一种便捷，更是为学生打开了一扇彼此合作的大门。

### 1.2.1项目名称

校园跑腿

名称由来：

“校园”是校园网的名称

“跑腿”是主营业务，心怀不惧，方能翱翔于天际，高效创业。

### 1.2.2项目团队简介

# 2.特色服务

## 2.1服务内容

校园跑腿“校园分类信息”的定位下，分别开发了快递代取、校园跑腿、只能打印、上门维修和游戏陪玩等功能，因为校园跑腿不仅是提供校园生活实用信息服务，更多的应该是逐渐向着学生日常生活服务的多个方面发展。代取跑腿：提供在校学生快递代取和校外商家代买配送服务。

智能打印：学生在网络上发送文件，只能打印由专人配送到寝室，智能，快速，安全。游戏陪玩：在游戏上不孤单，更畅快淋漓的享受游戏带来的快乐。

至此，总结校园综合服务的市场调整：由一个单一的校园信息发布向着多元化的生活服务平台转变。

## 2.2服务介绍

网络商城是我们本店旗下的一个多功能网络购物平台，其特色是网络下单，当天派送上门，起送价格为1元，派送范围我校内及校周边居民和联盟高校，并且我们在大部分寝室均安排了代理，送货采取就近分配原则，所以我们可以保证同学们从下单到商品送达的及时性。其次，我们采取的是货到付款形式，同学们无需要使用网银，只需在线下单为我们提供购买信息，等我们将商品送达再当面付清货款，如果清点时发现有问题，还能及时退货和换货，这样既省去了很多在线交易的繁琐步骤，还能保证商品的质量.

基本流程介绍：

（1）信息流

学生下单信息、站点货源信息等。

（2）资金流

指程序中资金的流向，网站及服务团队起收款人的作用。

具体服务流程介绍：

①货源信息收集整合

服务团队收集校内外各货源地的商品信息（文字、照片），并公布于网站上供学生挑选。

②学生订单

学生可通过网站、纸质菜单等方式获得各商家菜谱，选择菜品并指定批次送餐，通过网站、QQ、短信/飞信、电话、手机上网等多种方式确认订单。

学生可以选择给自己选购或给住在其他公寓的朋友、同学选购。

③数据处理

服务中心会定时统计各路信息，并将属于各个宿舍楼栋的订单信息提前下发给相关负责人。

④取货、分流、派送

服务中心将指定取货人员进行取货，集中于站点，交由各宿舍负责人分流、派送。

⑤核对账目信息

财务负责人将日算财务信息，每周日晚进行周统计！

# 3市场分析

## 3.1目标市场调查及分析

2020年12月，我们创业团队组织了关于我校学生日常购物、餐饮、兼职等问卷调查活动。其涉及各年级、各院系、各专业的同学，力求全面有梯度。此次问卷目的是为了了解学生在购物、餐饮、兼职等方面的讯息为本团队做一个参考，问卷主要围绕购物方式、饮食方式、兼职方式的原因以及对局域性网络服务平台的看法进行了一个深度的分析与评价。此次调查为本店前期导入市场做了参考意见，根据同学们的喜好、习惯为导向我们将以本店为平台，局部布局，制定符合实际境况的派送方案及网络商城方案，以求迅速抢占市场。

现将调查分析结果报告如下：

### 3.1.1年级结构调查分析

在调查结果中，一年级人数占34%、二年级占29%、三年级占24%上述调查结果可能与此次的调查方式有一定关系，我们为了全面有梯度的调查，分别在三大食堂及教学楼做了均匀调查，其中大一学生多有外自习，大一、大二、大三食堂均有分布，大四多离校所以份额较少。

**13%**

图 5-1年级占比调查图

### 3.1.2学生就餐渠道分析

在购物方面，食品小吃类多在校进行，服装娱乐类产品多在网上购买，且数据显示此种倾向大一学生较少，其他高年级学生比较普遍，原因主要是缺少网购经验与网购的硬件条件；在饮食餐饮方面，食堂就餐频数最高平均占81%，仅次的是在校外就餐频数平均为12%，最后是外卖就餐频数平均为7%，原因主要是在地理、时间以及个人关系。

图5-2学生就餐渠道调查图

## 3.2市场潜力

由于我们的服务产品是开创性的，目前市场上尚无相类似服务。因此，预计能迅速抢占大量市场，最后稳定在一个比较大的份额上。由于高校学生多电子商务有所了解与接触，加之高校学生对新生事物的包容性与新奇性，相信我本店在保障服务的前提下，定能越来越受广大师生欢迎，市场需求将持续走高，本本店前景也相当光明。

## 3.3目标顾客定位

我店将以我校较宅学生及校周边非餐饮商户及其消费者为主要服务对象，期间将通过传单、广告等宣传途径，使他们开始接受我们的本店和我们的服务理念。由于这块市场当前的空白，我们能迅速占领大部分市场分额。随着口碑效应的显现，我们将进一步打开我校学生市场及校周边市场。

# 4.竞争分析

## 4.1平台SWOT分析

### 4.1.1优势

便利性。此项目的最大特点是具有便利性，购物、外卖在局域性电子商务环境中，用户能以非常简捷的方式完成过去较为繁杂的商业活动。并且在局域性电子商务商业活动中，有大量的资源开发和沟通，从业时间灵活。

安全性。用户在注册、登录、使用本平台进行商业活动时，我方平台会对用户个人信息采取一系列的保护措施进行用户私密信息防护，保护措施包括加密机制、签名机制、安全管理、存取控制、[防火墙](http://baike.baidu.com/subview/3067/9048966.htm)、防病毒保护等等。

互动性。平台的使用者大多数为学生，每位用户都有可能成为雇佣者或是被雇佣者，角色是可以按照需求进行转换的，这样一来一往就会形成互动，具有很强的社交价值。

### 4.1.2劣势

缺乏成熟的技术管理。创业人群为大学生创业团体，此团体尚未有项目运营经历，对于技术管理方面的知识及操作会不尽人意，且而对市场预测过于乐观，、缺乏市场意识将会对次此项目的正常运行造成影响。

资金短缺。由于大学生创业初期会遇见各种的困难，这些困难可能会造成资金短缺，一旦企业出现资金短缺的现象，这将会影响企业的正常运营，会直接的影响企业的生存和发展。

### 4.1.3机遇

我校大拥有学生孵化基地，此基地的建成方便了大学生进行创业，减少了学生创业的风险，本团队可以向上级申请有机会免费使用门面房，这将对此项目后续的发展做了一个良好的铺垫。

我校秉持着支持大学生创新创业的理念，对大学生创业持积极肯定的态度，并全面的支持大学生创业，为大学生营造一个好的创业环境，有利于项目的进行，在一个良好的背景下进行创业，为创业打下了坚实的基础。

此项目的主要目标用户为学生，学生这里群里基数大且能够快速的接受新鲜事物，学生们的社交媒介广泛，有利于此平台的快速传播。

### 4.1.4威胁

相关性竞争对手较多。本项目虽然没有直接的竞争对手，却面对了庞大的相关竞争对手，这些竞争对手也是目标用户经常关注的购买渠道，如何打败这些相关性竞争对手是我们日后需要考虑的问题。

## 4.2竞争者分析

由于本店在校内开创了市场空白,尚无直接竞争对手。本店为我校首家专门以高校学生为主的网络服务平台，综观市场，与我们产品有相似性且构成竞争的有宿舍小卖部、校内外超市、食堂、全国性的网购及信息平台，它们具有根基深、范围广、经验丰富等各自的特点。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **现 状** | **优 势** | **劣 势** |
| **宿舍小卖部** | 在每栋宿舍楼都有设点，占有大部分的市场份额。大部分小卖部可以满足学生的生活用品需求 | 方便、快捷 | 品种稀缺，服务面窄、价格高 |
| **校内外超市** | 稍大型商超主要涉及在校医院傍边，较小型涉及在三大食堂各楼层，品种齐全 | 地广物多、服务面较广 | 价格较贵、路程相对较远 |
| **食堂** | 分布在各宿舍楼密集区，分三处共八食堂，有相当大权威 | 价格相对便宜、路程较近 | 环境拥挤吵杂、排队等候 |
| **大型网络信息平台** | 网络平台一般普及全国，影响范围广 | 资源丰富、服务全面 | 速递时间长、追责难 |
| **本 公 司** | 以网络服务平台为经营手段，我校暂无竞争市场 | 便捷、价格优惠、安全有保障 | 学生尚不熟悉此种生活消费模式 |

综合以上比较和考虑，我们本店的优势远远大于劣势，只要做好前期宣传，让顾客了解我本店，等到本店具有了一批固定的客户后，市场发展潜力巨大，值得投资。

# 5.经营战略

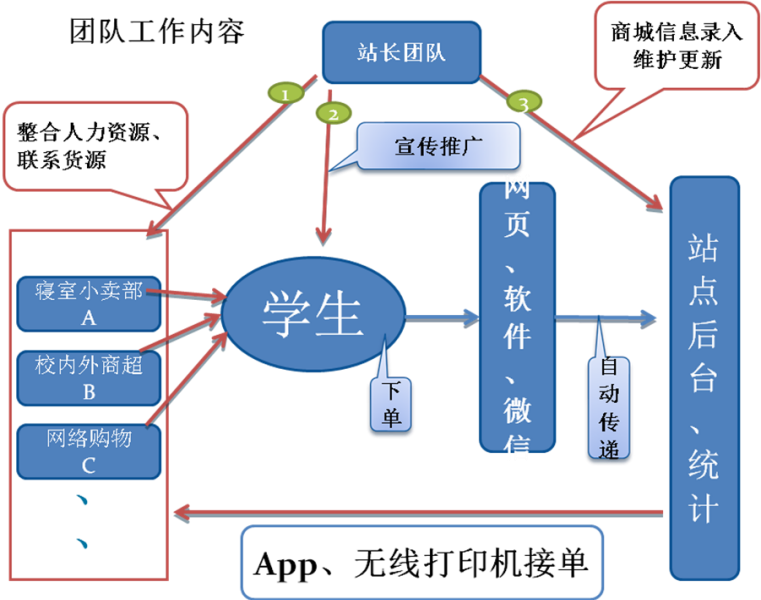
5.1创新战略  
 在进行创新战略实施时，要突出使用者自身的特点，融入公司的每一个角落。同时要提供多功功能产品、高品质的平台，多种选择方式。  
5.2形象战略

以一种用户伙伴的身份出现在人们面前，人们对于平台的消费更多的是出于习惯，一种生活的方式，将本公司树立成一个朴实，和谐，友善，随叫随到，树立一个顾客朋友的形象。

# 6.营销策略

## 6.1商业模式

本团队主要进行人力资源整合后联系厂家进行产品销售，主要销售渠道为寝室小卖部、校内外商超以及本平台售卖，学生可以利用网页、软件或是应用校园小诚寻进行下单，后台会自动统计相应的数据进行业务发布，平台其它用户可进行接单，当被雇佣者完成这一单后才算此业务终止，这是一个不断循环的过程。



## 6.2产品

平台的服务包括快递代取、校园跑腿、上门维修、租借服务、游戏陪玩、代替服务、文档下载、其它帮助等八大服务模式，把在大学生活中所涉及的方方面面都涵盖在内，可见产品非常齐全，深受消费者的喜爱。

## 6.3价格制定

平台业务主要为快递代取、校园跑腿、上门维修、租借服务、游戏陪玩、代替服务、文档下载、其它帮助等服务，在价格制定上也会有区别。

目前，平台除快递代取为平台定价，其它业务都为雇佣者自行定价，快递代取定价标准为小件货2元/件，中件货3元/件，大件货5元/件。此价格制定非常合理，易于消费者的接受。

## 6.4与校园合作拓宽渠道

本店筹建初期，重点是提高本店知名度，辅助开发建设广泛的市场网络，因此我们初步想法为积极与校方有关方、商家进行协商、谈判，为市场打开渠道铺路，在项目成熟期时，主动开拓校外市场、寻找我市其他高校分店代理商并保持与团队的沟通联系，积极与其互动，互相学习。

**6.5 促销方式**

### 6.5.1 社交平台宣传

项目在开始初期经营时想要扩大平台知名度，一定要结合当下目标消费者的特点进行有针对性的宣传，据了解，微信、QQ、微博是当下年轻人最常用的社交平台，前期宣传主要在这类社交平台进行宣传。

### 6.5.2 优惠活动

免费会员制。采用注册会员制度，并保证注册会员不以任何形式收取任何费用。成为我们的校园跑腿会员，将会不定期参加我们的优惠活动等优惠，同时顾客可以利用积分换进行多次消费。

节假日时间段进行促销优惠活动。具体表现如，降低价格、买一送一、附赠品方式，对于外卖方面的优惠，本店将不定期进行派送产品送礼品活动，礼品如水果、零食、餐巾纸等。

# 7.企业管理

## 7.1 门店开业

本店在合资成功后，办理登记相关手续后，健全本店总部机构。明确各部门职责，采取各业务部门负责制。本店总部将有一店长四部门组成。

关于本店：本店以xxx学院团队的人力资源和信誉保证为依托，以市场为导向、以全新的服务理念为基础、以先进的营销宣传为手段，迅速的进入并占领我校市场。

## 7.2 本店组织结构

本店为合伙的企业形式，组织机构也为合伙形式。团队暂时核心人员有5人，分别以其原始投资额负责店内运营。站长由店面发起人出资额最大的人担任。其余四人出资均等，分别作为店内四部门负责人。

本店处于不同阶段，本店所设置的部门将有所调整，随着本店的发展，本店组织结构将更为合理、更为专业。创业初期，考虑到协调管理便利、节约管理费用、命令传达通畅等因素，本店整体机构设置不宜庞大。

如图所示(见下图)：

**站长**

**物流管理部**

**技术服务部**

**财务管理部**

**市场营销部部**

**员 工**

**站 长：**负责本店总体运营、处理各种重要决策，是本店的业务核心。

**物流管理部：**负责商品的选购、上下架、运输派送，统计信息。

**市场营销部：**负责签约商家、联系客户，策划广告，促销，营销计划的方案。

**财务管理部：**负责本店日常经济业务的统计、核算、结算。

**技术服务部：**负责网页设计、美工、更新，接待客户、处理客户意见，反馈客户信息。

# 8.收益预算

由于本店业务的专业性，从本店创业到今后的不断发展，都要求我们必须不断更新升级网络平台，扩大业务范围。因而，在本店发展过程中，必须与与其他高校建立长久合作关系。与高校合作是本店高效运作和快速发展的可靠保障，能简便快捷地扩大市场业务，增加营业额，能较好较快的掌握一线技术讯息，支持本店平台良性发展；。

本店通过长工职赵云校园对外主推快递代取、校园跑腿、智能打印、业务服务，其中快递代取与校园跑腿主要收取提成费用，智能打印则收取营业费用，具体服务费用如下：

## 8.1快递代取服务费用

餐厅提供配送，经过推广为外卖餐厅实现销售额，按照6-8%提成

由我店组建配送团队，提成比例为12—15%

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 应用 | 业务 | 收益计算 | 月度总计 |
| 快递跑腿 | 代取帮买 | 提成400单×10元/单×8%×30天 | 9600元/月 |
| 提成比例可调整 | | | |

## 8.2网络商城与信息发布

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 应用 | 业务 | 收益计算 | 月度总计 |
| 校园商城 | 快消零食、文具日用、小数码 | 快消品利润25%，但销量庞大，数码文具可开展团购，  200单×10元/单×20%×30天 | 12000元/月 |
| 应用 | 业务 | 收益计算 | 月度总计 |
| 信息发布 | 兼职、二手、租房 | 主要作为线下业务的辅助，线上可有广告收入等100×4 | 400元/月 |

# 9.投资分析

**9.1 资金来源与融资结构**

本店总融资1万元。具体的资金来源与融资结构如下：

资金来源：单位： 元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **来源** | **金额** |
| **权益资本** | 店长 | 2000 |
| 合伙人1 | 2000 |
| 合伙人2 | 2000 |
| 合伙人3 | 2000 |
| 合伙人4 | 2000 |

**9.2投资分配**

期投资表 单位： 元

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **费 用** |
| **本店成立费用** | 3000 |
| **仓库租赁与装修** | 2000 |
| **资金周转费用** | 1000 |
| **办公用品费用** | 200 |
| **宣传费用** | 500 |
| **通讯费用** | 100 |
| **水电费用** | 100 |
| **交通费用** | 200 |
| **其他费用** | 4900 |
| **费用合计** | 10000 |

**9.3利润分配**

张三是此次总业务主要发起人，所以初步拟定戴恒为该业务的最大股东，拥有实质股权，股份占有率为30%。

李四、王五、孙六、胡八为该项目的主要执行和运营人员，拥有实质股权和虚拟股权，股份占有率总计为70%。

利润分配，拟定为本团队该项目上的所得收入，减去所有的支出成本费、及本项目的运营费用，所剩余部分为纯利润。纯利润的70%作为我们团队各成员的所得酬劳，酬劳按个人原始股份所占比例分发，另外30%作为项目积累资产。

年底分红取该项目一年积累总资产的30%按股份分配。

# 10.财务分析

11.风险分析

创业投资都是具有风险的，本项目也不例外。了解我们创业中可能遇到的风险，以达到未雨绸缪的目的。经过我们仔细分析，我们在创业过程中可能会遇到一下几种风险

11.1资金问题  
 这是一个很现实的问题。首先，开始创业时必须有一笔充足的启动资金，万事开头难。其次，当我们筹集好资金后，为了使创业更上一层楼,必须再有一笔资金来打通此时发展的瓶颈，以及预防资金的缺少以免出现企业资金周转不开的现象。由于是刚开始创业，企业经营的前期导致资金损耗过快，团队很快夭折。  
11.2同行竞争风险  
 由于此项目实行的成本较低，而且其技术要求不高，这一想法不是原创，因此我们将会很容易同别人展开竞争，在我们团队的发展过程中，碰见同行估计必将是一大现实。

12.风险应对解决方案  
12.1资金问题应对方案  
 可以采用校园代理形式进行回笼资金，例如当本平台的校园代理要交相应的代理费，我们可以利用接收代理费的形式快速的回笼资金，避免资金不足的风险。  
12.2同行竞争应对方案  
 由于本平台的实现没有太多技术要求，被人模仿也不可避免，我们可以通过在经营过程中收集用户的数据(注:不涉及个人隐私)，建立一个数据库，把消费者分类，分为一般普通要求的消费者需求和个别特殊的消费者，两者的需求和不满之处和要求改进的地方列举出来，收集在数据库中，利用我们建立起来的数据库并结合当地的自然环境和消费者习俗来定制公司的计划，如此在用户的需求方面我们可以更为主动这是其他同行所无法比拟的。  
13.总结

本项目市场相对乐观，本团队对于此项目的实施建立信心较强，但投资总是伴随着风险，在创业的过程中懂得随机应变是亘古不变的道理，而且在内要搞好团队内部的总和素质，在外得提建立品牌良好信誉，这样才能在激烈的市场竞争中站得更稳。