

# 基于“互联网+”背景下的智慧养老 电商平台发展模式研究

杜雅萱

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2024年5月14日; 录用日期: 2024年5月30日; 发布日期: 2024年8月7日

## 摘要

随着社会老龄化日益加剧和社会经济水平的持续提升, 传统的养老服务模式已无法满足老年人日益增长的养老需求。因此, 把握互联网时代的机遇, 寻找一个更加系统、便捷、个性化的养老服务新模式变得迫在眉睫。当前, 智慧养老电商平台已成为一种创新的解决方案。目前, 我国大部分城市已经开始建设或即将建成具有一定规模的智慧养老服务平台。利用大数据和互联网技术构建的智能养老服务电子商务平台突破了传统养老服务在时间和地点上的限制, 从而有效地促进了智能养老行业的迅猛发展。本文在当前社会老龄化趋势的背景下, 结合“互联网+”大数据理念, 以及现代电子商务的发展方向, 对智慧养老服务电商平台的发展模式进行了深入分析, 总结其面临的挑战并提出优化对策, 旨在推动电子商务养老新模式的发展, 从而提高智慧养老服务的整体质量。

## 关键词

“互联网+”, 智慧养老, 电商平台发展, 电商养老

## Study on the Development Mode of Smart Pension E-Commerce Platform Based on “Internet+” Background

Yaxuan Du

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: May 14<sup>th</sup>, 2024; accepted: May 30<sup>th</sup>, 2024; published: Aug. 7<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the increasing aging of society and the continuous upgrading of social and economic level,

文章引用: 杜雅萱. 基于“互联网+”背景下的智慧养老电商平台发展模式研究[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 5967-5973. DOI: 10.12677/ecl.2024.133736

the traditional model of senior care service can no longer meet the growing needs of the elderly in their old age. Therefore, it has become urgent to grasp the opportunity of the Internet era to find a new model of more systematic, convenient and personalized senior care service. Currently, the smart pension e-commerce platform has become an innovative solution. At present, most cities in China have begun to build or are about to build a smart pension service platform with a certain scale. The smart pension service e-commerce platform constructed by utilizing big data and Internet technology breaks through the limitations of traditional pension services in terms of time and location, thus effectively promoting the rapid development of the smart pension industry. In the context of the current trend of social aging, this paper combines the concept of "Internet+" big data and the development direction of modern e-commerce to conduct an in-depth analysis of the development mode of the e-commerce platform for smart pension services, summarize the challenges it faces and put forward optimization countermeasures, with the aim of promoting the development of new e-commerce pension models, thereby improving the overall quality of smart pension services.

## Keywords

"Internet+", Smart Pension, E-Commerce Platform Development, E-Commerce Pension

Copyright © 2024 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

自 21 世纪以来,老年群体所占的比例持续上升,家庭规模逐渐缩小,生育率也持续下降,这些因素共同导致了少子化现象的出现。预计在未来,老年人口的增长率将继续上升,这些都表明我国已步入老龄化社会。由于人口老龄化速度加快,对养老服务业提出了更高的要求,因此养老服务体系建设的迫在眉睫。在我国,传统的三种主要养老方式分别是社区养老、居家养老和机构养老,但随着社会发展,而产生的养老服务需求可能逐渐与当前的养老服务供应模式产生不匹配的情况,同时也难以适应老龄化社会的需求,因此需要一种新型的养老服务方式来适应这种变化,这就是智慧养老服务模式。伴随着科技的进步,电子商务已逐步成为人们日常生活的一部分,并在养老服务领域得到了扩展。这一变革打破了传统的社区居家养老方式,建立了一个以大数据、知识库和互联网平台为核心,能够实现三方信息交流、增强个性化服务和满足各种养老服务需求的新型电子商务平台[1],且逐渐形成电子商务养老体系。今后,将电子商务与养老服务相融合的智能养老服务模式将成为应对人口老龄化问题的新型有力武器,有助于提升老年人的生活质量和健康状况,推动养老服务行业高质量发展。

## 2. “互联网+”背景下的智慧养老电商平台的内涵

在信息化时代,传统养老方式已无法满足老年人日益增长的个性化需求,而基于互联网技术构建的智慧养老服务平台将成为未来养老服务模式的主流方向。智慧养老电商平台运用了大数据、云计算、物联网和互联网等先进的数字信息技术,整合了社保、民政和卫生等多个老龄产业的线上和线下资源,旨在为居住在家中的老年人提供全面的养老服务[2]。通过为居家老人提供物联化、互联化和智能化的养老服务,有效将老人与政府、社区、医护人员、养老服务商家和医疗机构等多个主体建立紧密联系[3]。因

此被认为是解决中国老龄化社会治理问题的一种有效手段。在“互联网+”的大背景之下，大数据技术不仅为智慧养老电商平台带来了创新的技术环境，同时也改变了该平台的治理理念和运作逻辑。在大数据时代下，传统平台已经不再满足于对老年人生活信息的收集、整理、加工以及提供给其使用，而是逐渐转向以“人”为中心，实现对老年群体全方位的服务。智慧养老电商平台与早期的虚拟平台有所不同，它更加重视根据老年人的实际需求来调整和配置现有的养老服务，通过运用大数据技术来收集、保存和分析相关数据，旨在推动养老服务的供应模式从“以供给为中心”转向“以需求为中心”，精确满足养老需求，实现养老服务高质高效供给。

### 3. 智慧养老电商平台发展模式的研究背景和意义

#### 3.1. 老龄化现象日益严重

2023年12月13日，民政部正式发布了《2022年度国家老龄事业发展公报》。据统计数据显示，到2022年底，我国60岁及以上的老年人口达到了28,004万，这一数字占到了总人口的19.8%；在全国范围内，65岁及以上的老年人口数量达到20,978万，这一数字占到了总人口的14.9%。值得关注的是，《公报》显示了全国65岁及以上的老年人口的抚养比已经达到了21.8%。与2012年的12.7%相比，老年人口抚养比的数据也增加了9.1个百分点，呈现持续上升趋势。换句话说，目前我国每100名处于劳动年龄的人口需要负责近22名老年人的生活费用，即4.5名年轻人需要负担1名老人的赡养责任。这表明人口增长速度远不及老龄化的发展程度，劳动力要承担的责任越来越重，我国的养老体系面临着严峻的威胁。针对社会养老压力巨大的问题，电子商务公司应当抓住一机会，与养老行业展开紧密合作，充分利用其潜在发展潜力实现双方共赢。

#### 3.2. 传统居家养老模式功能逐渐弱化

在我国存在着许多不同的养老方式，例如家庭养老和社会化养老。其中家庭养老是最为基本也是最符合中国人观念的传统养老方式，但随着社会环境的变迁，这种模式已不再能满足老年人的养老服务需求。首先，我国早些年已经实施了计划生育政策，这导致了传统的大家庭模式转变为单一的家庭结构，因此在养老人力资源方面已经出现明显不足，社会化的养老模式应运而生。其次在文化方面，随着经济和社会的快速发展，支持家庭养老的文化日渐微弱，父母与子女的关系趋于平等，因此，家庭养老已不是唯一选择，养老模式也从过去的单一化发展到现在的多样化，从过去的家庭提供服务到现在的社会化养老服务，养老需求也从单一资源转向了多样化，这为电子商务养老模式的进一步发展创造了条件。

#### 3.3. 电子商务和数字技术发展迅速

自进入“互联网+”时代以来，电子商务在众多政策的积极推动下，步入了快速增长的阶段，其交易量在各个行业中持续快速上升，加速了传统企业与互联网的深度融合。随着电商平台数量的增多、交易规模的扩大，如今电子商务已经成为社会关注的焦点，并在经济增长中扮演着日益重要的角色。此外电子商务也在逐步与多个行业领域进行深度融合和发展，近年来为了缓解日益严重的老龄化问题，电子商务也开始与养老服务产业相结合，形成了一种创新的养老模式，即智慧养老电商平台发展模式[4]。这种新的养老方式以“互联网+”理念为基础，将电子商务平台作为核心手段来推动我国智慧养老体系建设进程，很大程度上解决了老年居家生活照料等多方面的服务难题。电商养老模式的诞生为电商企业在网络环境中提升自身竞争力创造了新的商业机会，同时，这一新模式也为企业带来了大量工作机会，在一定程度上有助于缓解就业压力，促进我国养老服务水平的优化和发展。

## 4. 智慧养老电商平台的运行方式

本文构建的智慧养老电商平台涵盖了老年人、医疗机构和养老服务供应商等第三方参与者，这些参与者可以通过智慧养老服务平台进行互动交流，为老年人提供更为细致的医疗服务、个性化的养老方案、家庭成员的即时关心以及实现自我价值的机会。

### 4.1. 老年人与智慧养老电子商务平台的交互

首先，智能可穿戴设备可以对老年人的健康状况进行实时动态监控和记录，收集到的个人健康信息会被上传到智慧养老服务的电子商务平台上进行存储。在存储过程中，用户可以根据自己的 ID 对这些健康数据进行分类和标记，并通过各种终端设备访问数据。其次，智慧养老电商平台能够在获取个人健康监测数据，对这些数据进行实时监控和警告，向老年人提供医疗咨询、健康评估以及健康指导等功能，从而确保老年人的健康安全。此外，该平台还可以通过分析老年人的生命体征和健康数据等信息，为老年人提供健康追踪和预测服务，帮助他们更好地管理自身健康状况。老年人也可以在智慧养老电子商务平台的虚拟社区中参与社会活动，分享各领域的知识和经验，从而获得自我满足感[5]。

### 4.2. 老年人与医疗机构的交互

老年人前往医疗机构就医过程中，经由当事人授权，医疗机构可以通过智能养老电子商务平台来获取老年人的历史健康数据信息，从而对他们的健康状况有更加深入的了解，从而实行更为精确的诊断治疗。在诊疗完成后，医疗机构可以将这一诊疗过程转化为电子病历，并将其储存在智慧养老电子商务平台上，创建老年人的健康档案，为老年人提供更加省时便捷的服务流程。在传统的就诊流程中，医生和患者的交流通常是一次性完成的，医生根据患者的具体症状提供治疗方案，当患者离开医院时整个治疗过程便结束了，关于治疗的实际效果如何医生通常不得而知。而在智慧养老电子商务平台的支持下，医生和患者可以通过远程医疗或在线咨询等方式在智慧养老平台上保持沟通，医生能够及时了解病人的病情变化情况，并采取干预措施，这种动态交互方式不仅可以帮助患者更有效地接受治疗，还有助于提高医生的专业知识能力。

### 4.3. 老年人与养老服务商的交互

由于智慧养老电子商务平台入驻了各个类型的养老服务商家，使得老年人能够根据自己的实际需求来选择合适的服务。当老年人获得商品或服务后，他们可以对这些服务的质量进行评估和反馈。通过智慧养老电子商务平台，老年人与养老服务提供者之间形成紧密的联系，有利于养老服务供应和需求双方的信息互通。另一方面，平台实现了对老年人生活行为及健康状态等方面的实时监控和分析，使养老服务提供商能够及时了解老年人的身体状况，以便针对性地制定养老服务内容。此外，该平台利用大数据技术为用户提供定制化推荐，提高供需之间的匹配精准度，满足老年群体个性化养老需求，从而进一步提升养老服务的效率和质量。

### 4.4. 医疗机构与养老服务商的交互

大部分老年群体都会受到慢性疾病的困扰，治疗周期相对较长，而目前的医疗资源紧缺，无法完全满足他们的医疗需求。因此，医疗机构和养老服务提供商需要加强彼此间的合作交流，以实现医院治疗、康复护理和日常生活照料三者一体化的养老服务。一方面，养老服务提供商可以与医疗机构建立合作关系，从这些机构中获取关于老年人需求的信息，据此研发和生产能够满足老年人需求的产品。另一方面，医疗机构也可以为养老服务提供商提供专业性指导，从而提升养老服务的整体质量。目前，很多医疗机

构与养老服务提供商已经开始利用电商平台开展医养结合活动，比如开发智能手环等设备，将老人日常生活中出现的问题及时反馈给医生，以便更好地解决老年人的问题。综合来看，医疗机构和养老服务提供商通过智慧养老电子商务平台加强了信息的流通，实现了医疗与养老的结合，使老年人能够享受到更高质量的服务。

## 5. 当前智慧养老电商平台发展面临的挑战

### 5.1. 相关领域法律法规不完善

智慧养老模式的兴起为应对互联网时代的养老难题提供了新的突破，但当前我国的智慧养老体系仍处在起步阶段，存在着发展体系不健全，数据收集分析不完善，产品功能和服务单一等问题，受上述不利因素的制约，电子商务与养老产业相结合的发展也较为缓慢。在“电商”领域，我国现行的有关立法、规章基本上是一片空白。目前，我国电商养老项目在开展实施方面也存在着立法上的缺失和实践上的不足。随着信息技术的发展，网络安全问题日益成为不可忽视的重点，相关法律法规也应当随着时代进步不断完善。

### 5.2. 社会参与度和认同感不高

当前，在智慧养老电商平台的发展方面还没有形成较为完善的法律法规，有关智慧养老平台的相关政策和信息很少，这就造成了基层民众对如此新型的养老方式缺乏了解，甚至难以接受。加之智慧养老服务的专职人员缺乏，多以退休或兼职人员为主，由于缺乏专业知识，致使提供的养老服务水平不高。此外，由于政府对智慧养老模式的支持和宣传不足，难以吸引社会公众的参与，导致社会群众和组织对参与智慧养老服务平台的积极性不高。

### 5.3. 智慧养老服务供需不匹配

近几年来，尽管我国智慧养老服务发展速度很快，但供给和需求之间的冲突仍然存在，“供需失衡”已成为制约其发展的最大瓶颈。许多养老产品提供商并未针对老人的实际需要与购买力进行市场细分，导致了尽管智慧养老服务品种丰富，但真正能够解决老人实际需要的服务却寥寥无几。从需求侧来看，老年人所需要的养老服务需求并不局限于护理服务，还包含了医疗保健、娱乐、教育等方面的服务。但由于受到科技水平的制约，各平台系统之间缺乏必要的信息交流，从而导致养老服务供给与老年人健康需求之间存在偏差。

## 6. 智慧养老电商平台可持续发展的对策建议

### 6.1. 填补相关法律法规空白，加强政府宏观调控

在“电商”领域，相关的法律法规基本属于空白地带。电商养老项目在开展、执行和实施过程中，既缺乏法律法规的明确指导，也缺乏实际经验。加之中国的养老领域相关法律法规还不够完善，过于强调整体大局，而忽视了具体的细节性指导。因此，政府在制定后续的政策法规时，应更加关注政策细节，完善法律法规并指导其进一步的发展。另外，在执行各项法律法规的过程中，必须严格遵守法规，以确保法律的可依从性和执法的严格性。由于养老市场参与者的多样性和养老主体的异质性，对养老市场的有效监管显得尤为关键，通过分析发现我国现有法律对养老服务提供主体的监管不够明确，为了确保养老服务市场的高质量，政府应当对养老服务提供者的参与标准、所提供的服务内容以及服务的质量进行严格的监督，为智能养老电商平台提供有利的市场运营环境，政府还应建立专门针对智慧养老电商平台的准入制度，明确监管职责。涉及到互联网时，网络安全问题也是不可避免的，政府应制定相应的政策

法规保护公众的网络安全权益，确保公民个人信息不被泄露。

## 6.2. 明确平台相关主体职责，提高平台参与积极性

推动智慧养老信息平台的进一步发展，关键在于明确平台内部的各方主体在智慧养老电商平台中的具体职责，这样可以增强各个参与方在平台实际应用中的积极性。应始终坚持政府的主导作用，各级政府在智能养老信息平台的实施中，政府的各个相关部门需要联合主导，强化整体规划，把推进智慧养老平台建设作为重要任务和战略举措，不仅要平台所有工作进行监督，还要为平台的未来发展指明方向。充分发挥平台建设和运营主体责任，建立长效管理机制。与此同时，政府应发挥其主导者的作用，加强平台的宣传力度，增加补贴，提高社会大众对于智慧养老电商平台的认可度，建立完善的政策支持体系，鼓励和扶持各类社会力量积极参与到平台建设中来。智慧养老信息平台的实际架构是由养老机构、智能养老产品供应商和互联网科技公司共同组成[6]，在智慧养老服务平台的演进中，一方面需要鼓励辖区内的养老机构积极利用智慧养老信息平台设备为机构的老年人提供智能化养老服务，另一方面，也要推动智慧养老产品供应商以平台老年人的数据信息为导向，研发出符合老年人实际需求的智慧养老终端产品。

## 6.3. 加强电商养老宣传力度，实现各方合作共赢

当前电子商务养老的新策略仍处于探索阶段，除了电商公司自身努力，国家还应通过各种宣传手段如新闻媒体等来扩大其影响范围和普及度，从而使老年人了解到这种新型养老方式后可以更加主动地参与其中，实现电商企业与需求方老年人之间的共赢局面。从现实实践看，我国在“互联网+”智慧养老方面的发展历程相对较短，普及率不高，特别是电子商务的普及程度更为低下，因此国家应当利用新闻和媒体等多种资源对智慧养老相关领域知识进行大力宣传推广，增强公众对“互联网+”智慧养老平台体系的认知程度。既要扩大参与主体的数量，同时也要吸引更多的潜在资源，确保养老资源得到合理利用，从而实现服务提供者和受益者之间的合作共赢。

## 6.4. 重视养老产品研发精确性，促进养老资源合理利用

老年群体的需求呈现出多样性和多层次性，因此在电子商务养老服务内容的研发过程中，应确保内容与实际需求高度匹配，根据老年人自身特点及实际情况制定差异化的养老服务策略以提高服务质量，精准满足养老需求。由于老年人群在体质和生活环境等多个方面存在显著的群体差异，养老需求方面也有所不同。从生理机制的角度看，对于一般的自主老年人群来说，他们需要满足心理和生活方面的需求；而对于失能或半失能的老年人来说，他们无法进行自我照料，因此生活照料服务的需求对于他们而言尤为关键，针对这一情况，养老机构可以结合自身优势和智慧养老服务平台开发符合老年人群需求的养老服务项目[7]。另外，在构建电子商务养老服务体系时，必须重视与消费者的互动以确保电子商务平台信息的真实性，重视用户的反馈以建立良好的信任关系。养老服务提供商还要做好反馈工作，利用智慧养老电商平台深入了解不同老年人消费者的实际需求，并对其提出的意见与建议有效吸收和采纳，根据科学性和合理性较高的反馈对现有服务方式与模式进行革新[8]。对用户反馈信息进行深度挖掘不仅有助于平台更好地与实际情况相结合，还能调整战略以促进平台持续发展，进一步推动养老资源的合理使用。

## 7. 结语

综上所述，将电子商务与养老行业融合创建智能养老电商平台，有利于提升老年群体的生活水平，而且是养老行业的未来发展方向，同时也是电商企业提高市场竞争力和拓展市场的重要策略。我们应当认识到，解决当前我国的养老服务供给问题不能仅仅依赖于某一方面的资源优势，还需要从多个角度进行整合和革新，只有通过多方合作，才能有效促进我国养老行业和电子商务事业的持续健康发展。近年

来, 伴随着电子商务的迅猛发展, 电子商务平台已在多个行业中得到广泛应用, 为解决传统企业所面临的问题提供平台支持。在如今的互联网时代, 电商产业作为互联网时代的一大巨头对社会的进步起到了不可或缺的作用, 社会各方组织都应高度重视养老电商平台的应用与发展, 为智慧养老电商平台的落实提供有力支持, 保障智慧养老电商行业的持续稳定发展。

## 参考文献

- [1] 王赟璐. 探析电子商务养老模式的体系建设[J]. 经济研究导刊, 2021(34): 121-123.
- [2] 马萍. 数字治理视角下智慧居家养老服务平台的特质、问题及其优化之策[J]. 人口与社会, 2022, 38(6): 54-65.
- [3] 朱海龙. 老年慢性病智慧居家养老服务定位研究[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2017, 46(5): 99-106.
- [4] 陈欣, 张莹莹. “互联网 + 智慧养老”背景下的电商发展模式分析[J]. 投资与创业, 2021, 32(4): 36-39.
- [5] 黄清娟, 张贵平. 基于知识管理角度构建智慧养老服务电子商务平台[J]. 经济师, 2019(9): 226-228.
- [6] 陶雪琴. 基于合肥市 L 区的智慧养老信息平台发展困境及路径研究[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2022, 19(6): 58-61.
- [7] 蒋清泉, 林巧珍, 林金皇. 福建省智慧养老服务典型模式和推广策略研究[J]. 中国商论, 2022(24): 131-133.
- [8] 彭韬. 探究我国电子商务养老的应用与发展[J]. 产业创新研究, 2019(10): 129-130.