

电子商务模式下养老体系构建探析

刘学鑫

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年9月3日; 录用日期: 2024年9月27日; 发布日期: 2024年11月8日

摘要

在老龄化社会背景下, 老年人口激增尤其是失能半失能老人比例上升, 传统养老资源与家庭养老功能受限, 养老服务需求多元化且迫切。鉴于此, 结合电子商务的蓬勃发展, 本论文《电子商务模式下养老服务体系探析》致力于探索一种创新模式, 通过融合电子商务的便捷高效与养老服务的深度广度, 构建一个全新的养老服务体系, 旨在提升老年人生活质量, 有效缓解社会养老压力, 推动养老服务行业的创新与升级。

关键词

电子商务, 养老体系, 人口老龄化

Analysis on Construction of Elderly Care Service System under E-Commerce Model

Xuexin Liu

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Sep. 3rd, 2024; accepted: Sep. 27th, 2024; published: Nov. 8th, 2024

Abstract

In the context of an aging society, the elderly population has soared, especially the proportion of disabled and semi-disabled elderly people has increased, traditional pension resources and family pension functions are limited, and the demand for pension services is diversified and urgent. In view of this, combined with the vigorous development of e-commerce, this paper "Analysis on Construction of Elderly Care Service System under E-Commerce Model" is committed to exploring an innovative mode, by integrating the convenience and efficiency of e-commerce with the depth and

breadth of elderly care service, to build a new elderly care service system, aimed at improving the quality of life of the elderly and effectively alleviating the pressure of social elderly care, promoting the innovation and upgrading of the elderly care service industry.

Keywords

E-Commerce, Pension Model, Population Aging

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

我国正面临着前所未有的人口老龄化问题。根据统计数据,到 2030 年,60 岁及以上老年人口将超过 4 亿,占总人口的比例将超过 30%。这一现象对社会的养老服务体系提出了严峻的挑战。传统的养老服务模式难以满足日益增长的需求,尤其是在服务的覆盖面、质量以及效率方面存在明显不足[1]。与此同时,电子商务的快速发展为养老服务提供了新的机遇。这一变革打破了社区居家养老的单一框架,构建起一个基于大数据、知识库及互联网平台的新型养老生态系统。该系统通过促进三方信息的无缝对接,强化了个性化服务的提供,能够灵活应对多样化的养老需求。这意味着结合电子商务的时代背景养老服务产业出现新型养老服务方式——电子商务模式下养老体系的构建。

2. 电子商务模式的养老体系构建背景及意义

2.1. 人口老龄化与养老需求的激增

2023 年的《统计年鉴》显示,截至 2023 年年底,我国 60 岁及以上的人口数量为约 2.97 亿人,接近 3 亿人。占比全国人口的 21.1%,超过了五分之一。65 岁及以上的人口数量为约 2.17 亿人,占比全国人口的 15.4%,相比 2022 年再次上升了 0.5 个百分点[2]。

这些数据表明,我国已经步入了深度老龄化社会,并且老年人口的增长速度在加快。老龄化问题已经成为我国全面建成社会主义现代化强国过程中的一个基本国情,也是一个全局性、长期性、战略性问题[3]。老龄化不断加重这一趋势不仅增加了社会养老负担,也对传统的家庭养老模式提出了严峻挑战。随着老年人口结构的变化,老年人的养老需求也日益多样化和个性化。他们不仅关注基本的生活照料和医疗服务,还更加重视精神文化、社交娱乐等方面的需求。电子商务模式的养老体系建设,能够利用互联网平台,整合各类养老资源,为老年人提供更加便捷、全面、个性化的养老服务。

2.2. 我国社会保障体系覆盖率不全

社会保障体系覆盖率是衡量国家社会保障制度完善度的重要指标。近年来,我国社会保障体系显著进步,覆盖率稳步提高,社会保障卡已广泛普及,覆盖绝大多数人口及所有地市,并对低收入群体、残疾人和老年人等特殊群体给予特别关怀。同时,社会保险参保人数持续增长,展现了体系覆盖面的积极扩张[4]。然而,不容忽视的是,仍有部分人群如非国有企业员工、个体工商户、灵活就业人员及部分农村居民,其社会保障权益未获充分保障,成为体系覆盖的短板。城乡社会保障水平的不均衡性依然突出,农村地区相较于城市地区在制度完善度上明显滞后,影响了整体的公平性。

另一方面，随着人口老龄化加剧与医疗费用攀升，社会保障基金面临严峻支付挑战。而现行法律法规在执行层面存在原则性强、实施细则与监管机制不足的问题，对违法违规行为惩处不力，进一步影响了社会保障制度的公正与可持续发展[5]。

2.3. 电子商务与养老服务的深度融合

随着互联网、大数据、人工智能等信息技术的飞速发展，电子商务在各个领域的应用日益广泛。电子商务模式的养老体系建设，正是借助这些先进技术，实现养老服务的智能化、信息化和便捷化。通过建设养老服务平台，老年人可以方便地获取各类养老服务信息，实现线上预约、线下体验等多元化服务方式。电子商务模式的养老体系能够打破传统养老服务的信息壁垒，实现供需双方的精准对接。一方面，老年人可以根据自己的需求，在平台上选择合适的养老服务；另一方面，服务提供商也能够通过平台了解老年人的需求，提供更加精准、高效的养老服务。这种供需双方的精准对接，有助于优化养老服务资源配置，提高养老服务效率和质量。

2.4 推动养老产业创新与可持续发展

电子商务模式的养老体系建设，推动了养老产业的创新发展。它打破了传统养老产业的界限，将互联网、金融、医疗等多个领域融合在一起，形成了全新的养老服务模式。这种创新模式不仅有助于解决传统养老产业面临的问题和挑战，还能够激发新的市场活力和增长点。电子商务模式的养老体系建设，有助于促进养老产业的可持续发展。通过建设养老服务平台，可以吸引更多的社会资本进入养老产业领域，推动养老服务的市场化、产业化进程[6]。同时，政府也可以通过政策引导和支持，推动养老产业的规范化、标准化发展，提高养老服务的整体水平和质量。

3. 电子商务模式下养老体系的运作方式

3.1. 建立电子商务信息处理平台

为了构建一个优质的电子商务养老服务体系，首要任务是确立一个全面的数据信息管理平台，它能够无缝集成所有消费活动追踪、资金流转监管等功能，有效联结消费者、电子商务企业及各大金融机构，为养老电商行业的稳健发展提供坚实的信息基石。这一平台将负责存储老年用户的浏览偏好、消费记录等详尽数据于安全数据库中，由政府实施监管，电商企业负责日常运营维护，而第三方金融服务机构则依据这些真实、精确的数据基础，为老年用户的资金进行保值增值管理，助力其养老金的稳健积累。

鉴于该系统涉及多方合作，其复杂性和协调性要求极高，可能导致初期运行效率不如预期。为优化这一问题，确保各方信息流通无阻，关键在于消除数据孤岛，避免信息不对称现象的发生。通过技术创新和流程优化，促进信息的高效共享与整合，从而提升整体运作效率。

3.2. 全周期养老体系构建

为了提升老年人群的生活便捷度并扩大服务受众，电商企业应积极研发并推广一系列 APP 应用，这些应用需深度聚焦于老年人的实际需求，如日常生活辅助、紧急响应机制、以及健康状况监测等个性化服务。同时，依托前期构建的数据管理平台，作为独立的第三方监督机构，对各电商企业的服务质量与信誉进行严格监管，有效遏制不法经营行为。APP 不仅用于收集老人的基本信息(如收入状况、居住环境、健康水平等)，更在此基础上，运用大数据分析技术，为每位老人精准推荐适宜的产品与服务，实现服务效率的最大化，同时确保老年消费者的权益得到充分保障。

同时利用先进的信息整合技术和广泛的资源网络，我们可以将分散于各地的服务资源进行高效整合与优化配置，为老年人提供更加全面、专业的健康管理服务。例如，电商企业可推出“智能健康手环”，

该设备能够实时监测老人的心率等关键健康指标，并通过 APP 实时查看监测数据，同时内置紧急呼叫功能，确保老人在遇到突发状况时能够迅速获得援助与定位服务，实现自救与及时救助的无缝对接。这样的创新不仅提升了服务的智能化水平，也极大地增强了老年人群的安全感与生活质量[7]。

3.3. 充分利用网络社交媒体

在确保网络安全与严密保护老年人用户隐私的前提下，社交平台及微信等通讯工具成为推动电商养老模式蓬勃发展的强大引擎。老年人通过这些平台不仅能够与亲朋好友轻松交流、共享生活点滴，享受数字化时代的社交乐趣，还能够在满意养老服务体验后，自然而然地成为口碑传播者，在朋友圈中积极推荐优质养老产品与服务，从而进一步促进养老市场的繁荣。与此同时，构建完善的线下物流体系至关重要，它确保了老年人能够实时追踪服务动态，享受到电子商务模式带来的便捷与高效。这一体系不仅缩短了服务与需求之间的距离，更让老年人深切体会到科技进步对养老生活质量的显著提升。

专注于养老领域的电商企业，其产品设计往往精准对接养老机构的实际需求，确保了设备的适用性与高效性。养老机构则可依托这些电商企业的电子数据库，以高度精准的方式收集并分析老年人群体的信息，为提供更加个性化、精细化的养老服务奠定坚实基础。这一过程不仅优化了资源配置，还促进了养老服务质量的整体跃升，共同推动着养老产业的健康、快速发展。

3.4. 实施智能服务调度与闭环反馈优化机制

在智能养老服务体系中，全面智能服务调度与闭环反馈优化机制是驱动服务高效运转、质量提升与持续创新的关键驱动力。这一机制不仅要求即时响应与精准匹配，还强调服务的持续优化与用户的深度参与。

第一步，智能服务调度系统通过集成 AI 算法与大数据分析，实现对老年人服务需求的深度洞察与预测。系统能够自动分析老年人的日常习惯、健康状况及历史服务记录，预测其潜在需求，并据此提前调配服务资源，确保服务的无缝衔接。同时，系统利用物联网技术，实现服务资源的实时追踪与动态调度，确保服务提供者能够迅速响应并高效完成任务。

第二步，闭环反馈优化机制确保了服务的持续改进。系统收集来自老年人、家属及服务提供者的多维度反馈，包括服务效果、满意度、建议与投诉等，形成全面的服务质量评估报告。通过智能分析这些反馈数据，系统能够自动识别服务中的薄弱环节，提出针对性的改进措施，并推动服务流程的持续优化。

第三步，全面智能服务调度与闭环反馈优化机制还注重服务的个性化与定制化。系统根据老年人的具体需求和偏好，为其量身定制服务方案，提供个性化的健康管理、生活照料、情感陪伴等服务。同时，系统还支持服务提供者根据老年人的实时反馈，灵活调整服务内容与方式，确保服务更加贴心、高效。

4. 电子商务模式下养老体系构建的策略规划

4.1. 完善法制框架，强化政府引导与监管职能

当前，“电子商务”领域的法律法规体系尚不健全，对电商养老产业的健康发展及政策引导构成了制约。同时，我国养老产业在保障老年人群体权益方面尚缺乏全面有效的法律解决方案，相关法律条文稀缺。因此，建议政府应在政策报告中清晰阐述我国养老产业的现状，并提出针对性的推广策略与扶持措施[8]。

在完善相关法律法规的过程中，政府应确保法律的公正执行，为电商养老产业营造一个公平、透明的营商环境。此外，鉴于互联网环境的复杂性与潜在风险，政府还需构建一套完善的安全防护与反欺诈服务体系，重点针对网络诈骗等违法行为进行严厉打击与防范，切实保护老年人的财产安全。同时，政府应高度重视老年人在网络环境中的防骗教育，提升他们的自我保护意识与能力。在保障人身与财产安

全的基础上，还应严格遵守数据保护法规，确保老年人的个人信息隐私等权益不受侵犯，构建一个既安全又尊重个人隐私的电商养老服务环境。

4.2. 明确品牌认知与价值

鉴于电子商务养老模式在我国尚处于成长阶段，市场上服务平台质量参差不齐的现状，养老电商若欲在激烈的市场竞争中脱颖而出，实现稳健与可持续发展，首要之务在于深刻认识到品牌塑造的关键性[9]。起初，企业应立足于当前社会养老服务发展的宏观背景，结合自身的实际情况与发展潜力，精心策划并实施科学的品牌拓展策略，确保这一策略能够紧密契合养老服务产业的未来走向与趋势。再者，企业应巧妙利用互联网技术的强大力量，寻求与传统产业的有机融合，通过转型升级的路径，进一步强化品牌的市场影响力和号召力，为自身在市场中占据一席之地奠定坚实基础。

除此之外，依托日益完善的第三方支付体系与功能日益强大的智能手机技术，企业应不断提升养老服务的效率与精准度，以此作为扩大服务覆盖范围、赢得更多客户信赖与忠诚度的有效手段。这一过程不仅能够显著增强用户粘性，还有助于企业构建起更加稳固的客户基础与品牌形象。

4.3. 构建电商融合养老服务平台，推动多元化服务模式创新

我们旨在打造一个集电子商务交易与高效信息处理于一体的综合性平台，该平台不仅聚焦于交易流程的顺畅与订单信息的精准管理，还深度融入用户行为分析，构建起基于大数据技术的信息聚合枢纽。在此平台上，商品信息以简洁明了的方式呈现，便于老年人轻松浏览与选购，充分满足其多样化需求。为实现这一目标，政府相关部门应充分利用新闻、网络等多元化媒体渠道，积极推广“智慧养老 + 互联网”的新型服务模式，旨在提升社会各界对电商养老模式的认知度与接受度。通过广泛宣传，激发老龄群体的兴趣与参与度，引导他们主动拥抱数字化生活，享受电商养老带来的便利与舒适。

同时，政府还应出台相关政策措施，鼓励并支持服务提供者积极投身电商养老领域，创新服务模式，拓展服务范围，提升服务质量。通过搭建合作桥梁，促进养老资源的高效整合与优化配置，为老年人提供更加个性化、精准化的养老服务，真正实现老有所养、老有所乐的美好愿景。

4.4. 提升服务质量，构建电商养老模式的核心竞争力

在电商养老模式的长远发展中，提升服务质量是构建其核心竞争力、赢得市场口碑与持续发展的关键所在[10]。优质的服务不仅能够满足老年人的多样化需求，还能增强用户粘性，促进品牌忠诚度的形成。

首要的是，建立标准化服务流程，制定并严格执行标准化的服务流程，确保从商品选购、物流配送、售后服务等各个环节都能提供统一、高效、专业的服务体验。标准化服务流程有助于减少服务过程中的不确定性，提升服务效率与质量。紧接着，加强服务人员培训，重视服务人员的专业素质与服务意识培养，定期组织培训活动，提升他们在产品知识、沟通技巧、应急处理等方面的能力。通过培训，使服务人员能够更好地理解老年人的需求，提供更加贴心、细致的服务。另外，引入第三方评价机制，建立公开透明的第三方评价机制，鼓励老年人及其家属对服务进行评价与反馈。通过收集并分析评价数据，电商养老平台可以及时发现服务中的不足与问题，并采取相应的改进措施。与此同时，注重情感关怀与心理支持同样十分重要，在提供物质服务的同时，电商养老平台还应关注老年人的情感需求与心理健康。通过设立心理咨询热线、组织线上社交活动等方式，为老年人提供情感交流与心理支持的平台，帮助他们缓解孤独感与焦虑情绪。

总的来说，提升服务质量是电商养老模式长远发展的核心策略之一。通过建立标准化服务流程、加强服务人员培训、引入第三方评价机制、注重情感关怀与心理支持以及持续优化服务体验等措施，电商养老平台可以不断提升自身的服务质量与竞争力，为老年人提供更加优质、便捷、贴心的养老服务。

参考文献

- [1] 国家统计局. 2023 年中国统计年鉴[M]. 北京: 中国统计出版社, 2023.
- [2] 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.
- [3] 李胜楠, 栾阳. 我国电子商务养老的应用与发展[J]. 海峡科技与产业, 2016(12): 78-80.
- [4] 王栋. “电商 + 公益”社区养老模式: 基于四社联动的逻辑[J]. 电子政务, 2018(4): 92-105.
- [5] 李辉, 涂平凡, 张标, 等. 基于电子商务模式的村镇养老服务体系构建[J]. 江苏农业科学, 2018, 46(2): 306-309.
- [6] 金修竹, 张薇, 李彦羲, 等. “互联网+”背景下的养老创新模式及实践[J]. 现代经济信息, 2017(22): 291+293.
- [7] 欧亚军. 基于物联网的智能居家养老服务体系架构研究[J]. 现代经济信息, 2019(22): 313.
- [8] 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.
- [9] 马骏. 中国人口老龄化及其政策应对研究[M]. 南京: 南京大学出版社, 2023.
- [10] 阎志俊. 互联网时代智能化养老服务系统的构建[J]. 改革与战略, 2018, 34(5): 106-110.