

乡村振兴战略下社会工作助推农村电商物流发展的路径探析

万双霞

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年11月21日; 录用日期: 2024年12月5日; 发布日期: 2025年1月28日

摘要

十九大以来, 乡村振兴战略工作如火如荼地进行着, 电商物流作为推动农村经济发展的重要新兴力量之一, 在提升农产品流通效率、促进农村就业以及优化农村消费结构等诸方面都发挥了重要作用, 为农村经济注入了新的活力与机遇。然而, 当前我国农村电商物流仍存在一系列困境, 如物流体系不完善、配送成本高、专业人才缺乏等。社会工作作为专业的服务手段, 能够为农村电商物流提供助力, 并且农村电商物流的发展也需要多元主体共同参与、相互合作。基于此, 本文以协同治理理论为指导, 从社会工作助力农村电商物流发展的可行性着眼, 对社会工作助推农村电商物流发展的路径进行了探索。

关键词

社会工作, 农村电商物流, 路径

Analysis on the Paths of Social Work Promoting the Development of Rural E-Commerce Logistics under the Rural Revitalization Strategy

Shuangxia Wan

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Nov. 21st, 2024; accepted: Dec. 5th, 2024; published: Jan. 28th, 2025

Abstract

Since the 19th National Congress of the Communist Party of China, the rural revitalization strategy

has been carried out in full swing. As one of the important emerging forces promoting rural economic development, e-commerce logistics has played an important role in improving the circulation efficiency of agricultural products, promoting rural employment, and optimizing the rural consumption structure, injecting new vitality and opportunities into the rural economy. However, at present, there are still a series of difficulties in rural e-commerce logistics in China, such as imperfect logistics systems, high distribution costs, and a lack of professional talents. Social work, as a professional service method, can provide assistance for rural e-commerce logistics, and the development of rural e-commerce logistics also requires the joint participation and cooperation of multiple subjects. Based on this, under the guidance of the collaborative governance theory, starting from the feasibility of social work promoting the development of rural e-commerce logistics, this paper explores the paths for social work to boost the development of rural e-commerce logistics.

Keywords

Social Work, Rural E-Commerce Logistics, Path

Copyright © 2025 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

随着互联网技术的普及、农民消费结构的转变和国家政策的大力支持，如今，农村电商物流发展迅猛，快递进村来，特产进城去，实现农产品销售和工业品购买[1]。2022 年中央发布的一号文件中明确指出实施“数商兴农”工程，加快推动数字乡村标准化建设，推进电子商务进乡村聚焦产业，为乡村电商物流的发展提供了新的方向与要求。新时代新征程上，农村电商物流将在农村经济发展和乡村全面振兴中扮演越来越重要的角色，发挥越来越重要的作用[2]。农村电商物流体系的不断完善，是服务“三农”、促进现代农业高质量发展和国际国内双循环的有力举措，更是乡村振兴与脱贫攻坚有效衔接的重要内容[3]。习近平总书记在党的二十大报告中提出全面推进乡村振兴之后，越来越多的电子商务企业进驻农村市场，而电子商务进农村的主要问题就是解决农村电商物流[4]。目前，农村电商物流存在的诸如基础设施建设不完善、信息化水平低下，物流配送成本高以及专业人才匮乏等困境限制了农村电商物流的发展。社会工作作为一种专业的服务手段，可以以此为契机，拓宽服务领域，介入到农村电商物流的发展过程中，为其增添一份力量，形成多元主体协同参与的局面。由此看来，从社会工作视角出发，探索能够促使农村电商物流可持续、高质量发展的相关路径具有一定意义。

2. 概念界定和理论基础

2.1. 概念界定

2.1.1. 农村电商物流

所谓电商物流，根据中国电商物流产业联盟在《中国电子商务物流发展报告》中所说，即是随着互联网的不断发展而慢慢兴起的一种全新物流形式，它主要是为电子商务服务提供货物转移交接和存储功能的活动，物流服务提供主体上可以分为两大类，一类是电商平台的自有物流，另一类则是利用第三方物流公司为电商平台提供服务[5]。而农村电商物流顾名思义就是以农村为对象的电商物流服务，物流服务提供商利用信息技术整合自己的各种优势，为了满足电商活动而进行的各种离开农村和进入农村的农

产品、农资产品和农村居民日用品所进行的物流活动的总称[6]。

2.1.2. 社会工作

社会工作是秉持着“助人自助”理念，以利他主义为指导，运用专业知识和技能进行的助人服务活动，通过科学服务的开展，为服务对象创造有助于自身发展的社会条件，对个人的社会关系加以调整，并帮助他们恢复基本社会生活，提高自主发展的能力。社会工作作为一种舶来品，被中国引入进来后会因国情的不同而表现出较强的本土性，是社会建设的重要组成部分之一。

2.2. 协同治理理论

协同治理的起源可以追溯到德国著名物理学家赫尔曼·哈肯的协同学，它创立于20世纪70年代。协同治理的目的是要实现整体功能大于局部功能之和，和传统的为了合作而合作不同，它认为除政府这一主体外，市场、社会组织、公民个体也应该是公共事务的重要参与者。在这种治理模式下，和社会组织只是社区事务的重要参与者不同，政府在职能“嫁接”，公共事务的“监督”上却是占据主导位置的。社会组织与政府保持伙伴、协同、互助的关系，进而逐步形成了政府、社会协同共治的局面[7]。在乡村振兴背景下，农村电商物流的进一步发展需要多元主体协同努力，各司其职。

3. 农村电商物流发展的现状及困境

3.1. 农村电商物流发展的现状

随着乡村振兴战略的持续推进，近年来，农村电商物流的规模持续扩大，越来越多的农产品通过电商平台走向全国乃至国际市场。2021年全国县域数字农业农村发展水平评价报告显示，2020年全国县域农产品网络零售额为7520.5亿元，占农产品销售总额的13.8%，比上年增长了3.8个百分点[8]。由此可以得知，当前，农村电商正处于蓬勃发展时期，更为重要的是，国家对农村的重视程度以及出台的一系列优惠政策，为农村电商物流的发展提供了有力保障。总而言之，现下，农村电商物流作为农村经济发展的新载体，有着巨大的发展潜力，前景一片光明，除了拥有政府政策加持、资金补贴，而且农村地区特有的农产品和庞大的消费市场也为农村电商物流的发展提供了广阔的空间。农村电商物流的发展不仅仅能够提升农产品的流通效率、而且还可以改善农村消费结构，创新产业模式，增加就业机会，助力贫困地区脱贫。

3.2. 农村电商物流发展存在的困境

3.2.1. 基础设施有待加强，农村物流体系不健全

相对于城镇而言，农村地区的公路、铁路等交通基础设施较为落后，少部分偏远地区道路相对狭窄且凹凸不平，受制于此，大型的物流车便不能前往，进而限制了货物的运输效率。另外，再加上农村的物流运输道路较少，并不像城镇那样是四通八达的，一些偏僻地区只有一条道路可供运输，如果遇到滑坡、道路修缮等情况，物流运输相应地就会中断。当然，农村地区的网络基础设施也还有待进一步完善，且存在着布局不均衡的问题，5G覆盖率低。除此之外，农村的服务网点数量少，大部分农村地区都暂未开通网点，村民需要花费额外的时间和精力去往乡镇快递代收点领取包裹。对于出售农产品的当地人民来说，出售一些时令性农产品需要他们抓紧时机，在收获到上市这一期间尽可能地缩短时间、最大限度地保证农产品的口味和新鲜度。然而，现实中因为存在基础设施、人才、标准化短板，在一定程度上降低了农产品的新鲜度，农产品应季收获如果得不到正确的储存与快速地上市，其自身的变质与腐烂便会造成农民的经济损失[9]。

3.2.2. 信息化建设水平较低，配送成本高

一方面，农村地区网络覆盖有限，据相关数据统计，截止到2022年6月，我国农村地区互联网普及率为58.8%，城镇普及率为82.9%，城乡差距、中西部地区差距仍然较为突出[2]。对于一些从事电商的人员来说，会因为信息获取困难，无从得知货物是否发货，亦或是货物的实时到达位置，难以及时更新物流信息进而影响到后续业务的安排。此外，一些农村地区电商平台的订单管理系统与物流企业的运输管理系统存在不兼容的情况，两者无法有效对接，这使得农户在电商平台上接到订单后，也许会不得不耗费额外的时间去手动将订单信息重新录入到物流企业的系统中，效率低下且容易出错。另一方面，农村地区的住户都相对较为分散，与城镇里一个快递员能够同时将几十个快递派送到相邻的小区相比，农村的快递员需要花费更多的时间前往不同的村庄，才能派送到相等的快递数量，配送成本提高了。而且，农村地区的物流配送属于单线运输，只有派件，而无送件服务，农产品上行与工业品下行流程相同但实际运行方向相反，二者物流活动彼此独立，缺乏信息共享与协作交流，难以做到对农村地区整体物流资源的分析掌握，信息难以及时沟通，使得农产品与工业品所依托的物流服务均为单向物流，物流车辆返程空载率高、资源利用效率低、及时响应能力低[10]。总之，农村交通条件差、地形崎岖、物流技术和设备落后以及配送范围广等原因皆增加了农村物流配送的成本。

3.2.3. 农村区域相对偏僻，专业人才缺乏

农村地区，地处偏远，交通不便，与灯火辉煌、人流如织的城镇相比，人流量少，且以老年人、留守儿童居多。加之农村环境较为艰苦，福利薪酬待遇低，没有充足的专业设备可用，导致绝大多数物流专业毕业的对口人才都不愿意前往农村工作。因此，在农村从事物流工作的大多是既没有丰富的物流相关知识储备，也没有经过专门的工作培训的当地农民。他们对于一些常规化、机械化的工作能够较为轻松地应对，但却缺乏足够的专业能力去处理较为复杂、专业、系统化的工作。概而言之，当前农村物流发展尚欠缺上层的物流规划建设人才与中层的监督优化的人才[11]，专业人才匮乏，特别是既熟知电商相关专业，又擅长经营管理的高端技术人才的缺乏更是致使农村电商物流的进一步发展受到了制约。除了以上几点因素影响农村电商物流的整体发展之外，不稳定的消费市场也产生了一定的影响，相对于城里人来说，农村居民的消费能力相对有限，此外，消费者对于农产品的需求也会因为受到流行趋势、消费偏好变化等影响而产生波动。

4. 社会工作助推农村电商物流发展的路径

4.1. 协助完善基础设施建设，推动产业融合发展

农村电商物流的规模化发展及“最后一公里”物流配送体系的形成，离不开完善的基础设施建设作为支撑和保障[12]。加强农村电子商务基础设施建设，继续推进农村无线网络、宽带网络等信息化基础设施建设，加速以政府为主导、企业广泛参与、农民全面享用的农村信息公路工程，增加末端服务能力，力争互联网网络达到每个村落等措施势在必行[13]。在完善农村电商物流基础设施建设方面，社会工作可以有效地扮演资源整合者和政策影响人的角色，遵循协同治理理论，将政府部门、企业、社会组织等社会各方力量加以整合优化，尽最大努力争取更多的资金、技术以及人力资源，共同助力农村电商物流的高质量发展。比如，就政府方面而言，社会工作者可以在实地考察的基础上，协助当地政府为农村电商物流发展制定相应的政策和措施，提供一定程度的资金补贴，促使其加大物流基础设施建设力度，包括道路、仓储、配送中心等设施建设，同时优化物流网络布局、增加物流设施覆盖范围以提高物流服务效率，依托物流实体市场优势，加大政策供给和要素供给力度，深入推进电子商务与实体市场线上线下融合发展战略[14]。除此之外，社会工作还能策划基础设施项目，在前期调研、可行性分析与方案制定基础

上,推动企业与农村社区进行公私合作项目。例如,组织企业与农村社区进行对接开展物流配送站点项目、建设满足冷链物流需求的小型冷链仓储设施项目等,共同完善农村电商物流基础设施,一方负责提供资源和技术,一方则负责土地和人力资源的供给。也可以组织农村社区居民成立农村电商物流发展协会或合作社等组织,发挥集体力量,以组织形式向政府争取权益,申请农村社区物流基础设施的项目,激发农村内生活力。另外,社会工作还可以搭建桥梁,担当中介人身份,积极推动农村电商物流与相关产业的融合发展,从而形成一条完整且紧密的农村经济产业链。

4.2. 助力提升物流配送效率, 加快信息化水平建设

由于农村地区较为偏远,缺乏足够的基础设施建设和完善的物流配送体系,因此致使农村的物流配送效率低下,鉴于如今是互联网时代,技术创新在物流配送过程中扮演着越来越重要的角色,不仅能够提高物流配送的整体效率,而且还能够达到降低配送成本的效果。例如,自动化仓库系统通过使用机器人进行货物搬运和分类,显著提高了仓库操作的效率和准确性[15]。由此,农村电商物流想要获得高质量发展,就必须得跟上时代的步伐,进行技术创新,加快信息化水平建设。针对此,社会工作除了能够有效链接企业在农村各配送节点配置专业化信息化设施设备,提高信息化设施设备的覆盖率和利用率;还能够充分发挥倡导者的角色,通过举办讲座、发传单等方式,宣传农村电商物流补贴政策和农村电商物流的美好发展前景,向村民普及信息化知识,积极宣传物流信息化水平的相关成功案例以及信息化水平提升所带来的可观效益,从而增强村民对物流信息化的认知度和信任度。另外,也能够开展社区能力建设,社会工作可以教授农民农产品包装技巧,减少运输损耗以及教授他们怎样运用物流管理软件来进行相关订单的跟踪记录与库存管理,提升物流效率。此外,社会工作也可以协助建立信息化共享平台,从而促进物流信息资源的开发、利用和共享,将物流资源进行有效整合,使得物流配送路径更加优化,进而减少不必要的运输成本。

4.3. 引外育本, 建设专业电商物流人才队伍

新兴电商模式与农村电商物流想要良好、稳定发展,政府部门要意识到引入人才的重要性,并加强相关技术方面人才的引进,保证电商行业的人才数量,这样才能推动新兴电商模式与农村电商物流的发展[14]。针对农村电商物流专业人才缺乏的这一困境,社会工作一方面可以充分发挥资源链接者的角色,与高校物流专业展开合作,在农村设立实习点,前往合作高校宣传农村电商物流发展的相关优惠政策以及良好的发展前景,动员高校物流专业的学生去往农村实习,让他们能够借助实习机会真真切切地感受与体会农村电商物流的巨大潜力,增强其毕业后愿意扎根农村继续从事电商物流工作。另外,社会工作还可以应用小组工作方法,招募、组织当地的返乡大学生、返乡农民工、退伍军人、退休干部等乡贤能人,这类人群的综合素质较高且有建设家乡的热情,通过电商物流培训班邀请电商物流专家传授电商物流运营的相关知识,提升其电商物流运营的能力,培养一批兼具技术性和管理性的本土电商物流从业人才[16]。当然,社会工作针对从事农村电商物流行业的人员也能够做一些建设性工作,例如,对于那些有负面情绪的员工,社会工作可以运用个案工作方法,在建立良好专业关系的基础上,为员工个人提供情绪疏导和心理辅导,帮助他排解压力。对于有着共同技能提升需求的员工,社会工作可以采取小组工作的方法,成立一个“技能提升”小组,通过小组活动的具体开展为组员开展相关的技能培训课程。更重要的是,社会工作能够运用专业知识,展开需求评估,收集员工的劳动报酬意见,在对物流企业薪酬制度进行分析与评估的基础上,提出一些建设性建议,协助企业优化自身的薪酬制度,设置员工奖励机制,这样一来,既可以保障员工的基本权益,让他们获得合理的薪酬待遇,又可以激发员工工作动力,自愿留在农村电商物流行业。

5. 总结

根据协同治理理论,农村电商物流的发展离不开政府、企业、社会组织以及农村社区居民的共同参与,政府担任主导者的角色,统筹发展,通过政策引导、资源调配等方式,将企业、社会组织和农村等各方力量整合起来;企业是农村电商物流的重要参与者,起着核心作用,电商企业通过电商平台实现农产品销售,物流企业则负责将产品运输到消费者手中,企业之间共同合作,实现资源共享,进行优势互补;社会组织可以担任协调者、培训者等角色,不仅能够为农民提供电商物流相关培训,提升他们的电商技能,而且还可以在各利益相关方发生矛盾冲突时,协调各方利益,寻求双方都能接受的解决方案;村民是农村电商物流发展的主体,政府、企业、社会组织等主体所做的一切工作都是紧紧围绕村民的生产生活开展的,农村电商物流发展的好坏与村民自身利益息息相关,他们需要积极参与到农村电商物流的各个环节中来,与其他主体共同推动农村电商物流的协同治理。在此模式下,社会工作能够很好地推动农村电商物流的发展,通过充分发挥专业优势,有效扮演资源链接者、政策影响者、支持者等角色,运用社会工作个案、小组等专业方法开展相关活动,并为各治理主体搭建协同治理机制,共享信息,各司其职,协力促进农村电商物流的蓬勃发展。总而言之,社会工作的介入可谓是锦上添花,为农村电商物流的发展注入新的力量,能够为农村电商物流开辟更加广阔的发展空间,提供有效的支持与帮助。

参考文献

- [1] 马红军. 农村电子商务发展对策研究——以卢氏电商产业发展为例[J]. 电子商务, 2019(8): 33-34.
- [2] 朱新英. 基于乡村全面振兴的农村电商物流发展问题探讨[J]. 商业经济研究, 2023(20): 102-104.
- [3] 郑辉. 完善我国农村电商物流体系[J]. 宏观经济管理, 2022(9): 62-68+82.
- [4] 熊建勇, 王立朋, 陈典, 孙天慧, 虞俊杰. 国内农村电商物流研究综述与展望[J]. 物流工程与管理, 2024, 46(2): 57-61+42.
- [5] 杨鹏程. 基于需求分析的电商物流节点分层布局研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 长安大学, 2017.
- [6] 黎新杰. 政府政策支持背景下的农村电商物流车辆路径问题研究[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 合肥工业大学, 2020.
- [7] 苏曦凌. 广西社会治理政社协同机制的理论模型与实证研究[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2017: 3-4.
- [8] 王小兵, 蔡萍, 王曼维, 陈莎, 林海鹏. 全国农村电商发展成就、现状特点、问题与对策建议[J]. 农村工作通讯, 2021(24): 57-60.
- [9] 刘海茵, 梁广成, 陈漫淇, 等. 乡村振兴背景下农村电商物流发展现状与对策研究[J]. 产业与科技论坛, 2024, 23(17): 20-22.
- [10] 许茹萍. 乡村振兴战略环境下我国农村电商物流现状分析与问题研究[J]. 中国储运, 2023(12): 158-159.
- [11] 闵金颖. 共享经济视角下农村物流的现状与发展策略分析[J]. 中国商论, 2023(5): 106-108.
- [12] 钱盈. 乡村振兴战略下农村电商物流“最后一公里”建设现状及策略[J]. 绥化学院学报, 2023, 43(9): 49-51.
- [13] 宫中怡, 姜克银. 农村电商助力乡村振兴发展研究[J]. 农业经济, 2022(11): 131-134.
- [14] 孙鑫益. 乡村振兴战略下嘉兴农村电商物流发展现状问题及对策分析[J]. 中国储运, 2024(5): 152-153.
- [15] 熊胜. 乡村振兴背景下农村电商物流配送优化路径分析[J]. 中国储运, 2024(8): 52-53.
- [16] 刘珍艳. 乡村振兴视角下社会工作助力贵州省农村电商发展路径探析[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 7702-7707.