

电子商务背景下老年人社会保障服务模式创新探索

经阳阳

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年12月24日; 录用日期: 2025年1月16日; 发布日期: 2025年2月24日

摘要

随着人口老龄化加剧, 老年人对高效社会保障服务需求正在不断上升。本文基于电子商务环境探讨如何创新老年人社会保障服务路径。研究证明, 老年人在基本生活、健康管理、生活辅助及精神社交等方面有多元需求。电子商务平台通过丰富服务内容、智能化方式及创新模式满足了这些需求。然而, 数字鸿沟和信息安全问题依旧突出。因此本文提出技术创新是关键驱动力, 应利用云计算、物联网等技术可构建智能化服务平台, 提升服务效率。政策扶持与法律保障是基石, 需引导资源流动, 规范服务行为。此外还需构建政府、企业、社会组织及志愿者等多元共治格局, 形成互补服务生态, 提升服务精准性与实效性, 为老年人社会保障服务创新提供支持。

关键词

电子商务, 社会保障服务, 老年人, 技术创新, 多元共治

Innovative Exploration of Social Security Service Models for the Elderly in the Context of E-Commerce

Yangyang Jing

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Dec. 24th, 2024; accepted: Jan. 16th, 2025; published: Feb. 24th, 2025

Abstract

With the intensification of population aging, the demand for efficient social security services among the elderly is constantly rising. This paper explores how to innovate the social security service path

for the elderly in the e-commerce environment. Research shows that the elderly have diverse needs in basic living, health management, life assistance, and mental and social interaction. E-commerce platforms have met these needs through rich service content, intelligent methods, and innovative models. However, the digital divide and information security issues remain prominent. Therefore, this paper proposes that technological innovation is the key driving force, and technologies such as cloud computing and the Internet of Things can be utilized to build intelligent service platforms and improve service efficiency. Policy support and legal protection are the cornerstones, and it is necessary to guide resource flow and standardize service behavior. In addition, a multi-party governance pattern involving the government, enterprises, social organizations, and volunteers should be constructed to form a complementary service ecosystem, enhance the accuracy and effectiveness of services, and provide support for the innovation of social security services for the elderly.

Keywords

E-Commerce, Social Security Services, Elderly, Technological Innovation, Multi-Party Governance

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

近年来,电子商务以其便捷性、高效性和全球化特点,迅速成为推动经济发展的重要力量。从 B2C、C2C 到 B2B、跨境电商,电子商务模式不断创新,极大地丰富了商品和服务种类,拓宽了市场边界。同时,电子商务还促进了物流、支付、金融等相关行业的快速发展,形成了一个庞大的数字经济生态。这一趋势不仅改变了消费者的购物习惯,也深刻影响了企业的商业模式和运营策略,对社会经济结构产生了深远影响。随着全球人口老龄化的加剧,老年人口数量不断增加,对社会保障服务的需求也日益多样化。老年人群体在医疗、养老、社区服务等方面的需求日益增长,对社会保障服务的便捷性、个性化和高质量要求更高。然而,传统的社会保障服务体系往往存在服务覆盖面有限、服务流程繁琐、信息不透明等问题,难以满足老年人日益增长的需求。

在电子商务快速发展的背景下,为了满足老年人在家和外出时的多元多层次需要,电子商务与养老相结合的新模式随之产生[1],因而探索如何利用电子商务技术优化老年人社会保障服务,具有重要的现实意义。一方面,电子商务可以提供更加便捷、高效的服务渠道,降低老年人获取社会保障服务的门槛;另一方面,电子商务还可以利用大数据、人工智能等技术手段,实现服务的个性化和精准化,提高老年人的服务满意度。因此,研究电子商务环境下老年人社会保障服务的创新,对于提升社会保障体系的效率和质量,满足老年人多样化需求,具有重要意义[2]。

2. 电子商务背景下老年人社会保障需求分析

2.1. 基本生活保障需求

在电子商务背景下,老年人基本生活保障需求的产生主要源于生理、心理、社会及外部环境等多方面因素。生理上,身体机能下降和健康需求增加促使老年人更倾向于便捷的线上服务;心理上,孤独感与社交需求以及对高品质生活的追求,使电子商务平台成为他们满足精神与物质需求的重要渠道。同时,电子商务技术的快速发展和政策与社会的支持,为老年人提供了更加便捷、高效的购物方式和服务。这些因素共同作用,推动了老年人在电子商务领域的基本生活保障需求不断增长。

2.2. 健康管理服务需求

在电子商务背景下，老年人健康管理服务需求的产生同样受到生理、心理、社会及外部环境等多重因素的驱动。生理上，随着年龄的增长，老年人面临更多的健康问题，对健康管理服务的需求愈发迫切，如疾病预防、慢性病管理、健康监测等。心理上，对健康生活的渴望和对疾病的恐惧促使他们积极寻求专业的健康管理服务。社会上，随着健康意识的提升和医疗资源的优化，老年人对便捷、高效的健康管理服务的需求日益增长。同时，电子商务平台的兴起为老年人提供了更加个性化、智能化的健康管理服务选择，满足了他们在健康管理方面的多样化需求。电子商务平台的引入，使得老年人可以更加便捷地获取健康咨询、远程医疗、健康数据监测等服务[3]。这些服务不仅有助于老年人及时了解自己的健康状况，还能为他们提供个性化的健康建议和治疗方案，从而提高生活质量。

2.3. 生活照料与辅助服务需求

老年人在生活中往往需要更多的照料和辅助服务，如家政服务、购物服务、紧急救援等。随着家庭结构的变化和子女工作压力的增大，老年人越来越难以得到足够的家庭照料。这使得他们更加依赖外部的生活照料与辅助服务。电子商务平台的兴起，为老年人提供了更加多样化、个性化的服务选择，如远程医疗、智能穿戴设备等，进一步推动了这一需求的增长。此外，技术进步也为老年人生活照料与辅助服务需求的增长提供了有力支撑。随着物联网、大数据、云计算等技术的不断发展，电子商务平台能够提供更加智能化、精准化的服务。例如，通过智能穿戴设备，老年人可以实时监测自己的健康状况；通过电子商务平台，他们可以轻松预约家政服务人员、购买生活用品等。这些技术的应用，不仅提高了服务的便捷性和效率，还提升了老年人的生活品质。

2.4. 精神慰藉与社交需求

老年人在退休或失去配偶后，往往面临社会角色的转变和家庭结构的调整，这可能导致他们感到自己不再属于某个社会群体或家庭角色。这种转变可能带来孤独感和失落感[4]，因为他们失去了与同事、朋友或家人的日常互动和联系。老年人需要情感上的交流和慰藉，以缓解孤独感和焦虑情绪。在电子商务平台上，老年人可以通过在线聊天、视频通话等功能，与远方的亲人、朋友或陌生人进行实时互动。这些互动不仅可以帮助老年人缓解孤独感，还可以为他们提供情感上的支持和慰藉。通过在线聊天和视频通话，老年人可以与远方的亲人保持联系，了解彼此的生活状况和情感需求。这种跨地域的沟通方式有助于拉近亲人之间的距离，增强彼此之间的情感纽带。同时，老年人还可以通过这些功能与志同道合的朋友或陌生人进行交流，分享彼此的生活点滴和心情变化。这种交流有助于老年人建立新的社交关系，拓展社交圈子，从而减轻孤独感和焦虑情绪[5]。

3. 电子商务背景下老年人社会保障服务供给现状

3.1. 服务内容丰富化

电子商务平台的引入，极大地丰富了老年人社会保障服务的内容。在传统模式下，老年人社会保障服务主要聚焦于养老金发放、医疗保险报销等基本需求。然而，在电子商务背景下，服务内容得到了极大的拓展。一方面，电子商务平台为老年人提供了更加全面的健康管理服务。通过在线健康咨询、远程医疗、健康数据监测等服务，老年人可以随时随地了解自己的健康状况，获取专业的医疗建议。这些服务不仅提高了老年人的健康意识，还降低了他们因疾病而带来的经济负担。另一方面，电子商务平台还为老年人提供了丰富的娱乐、社交和生活服务。例如，老年人可以通过电子商务平台购买生活用品、参与线上课程、观看电影等，满足自己的物质和精神需求。同时，一些电子商务平台还推出了针对老年人

的社交功能，如线上聊天室、社区论坛等，帮助老年人建立社交联系，减少孤独感。此外，电子商务平台还通过数据分析，为老年人提供更加个性化的服务。例如，根据老年人的购物习惯和健康数据，推荐适合他们的商品和服务，提高服务的针对性和满意度。

3.2. 服务方式智能化

电子商务的便捷性使得老年人社会保障服务的获取更加容易。通过智能手机、平板电脑等移动设备，老年人可以随时随地访问电子商务平台，享受各种服务。这种智能化的服务方式不仅提高了服务的便捷性，还降低了老年人获取服务的门槛。一方面，智能化的服务方式使得老年人可以更加自主地选择服务。例如，老年人可以通过电子商务平台自主选择医疗服务、购物方式等，满足自己的个性化需求。同时，电子商务平台还提供了在线客服、智能语音助手等功能，帮助老年人解决在使用过程中遇到的问题。另一方面，智能化的服务方式还提高了服务的效率。例如，通过电子商务平台，政府可以更加快速地发布社保政策、提供法律咨询等服务；企业可以更加高效地开发适合老年人的产品和服务；社会组织可以更加便捷地组织志愿者为老年人提供服务。这种智能化的服务方式不仅降低了服务的成本，还提高了服务的效率和质量。

3.3. 服务模式创新化

在电子商务的推动下，老年人社会保障服务的创新不断涌现。这些创新不仅体现在服务内容和服务方式上，还体现在服务模式的转型升级上。一方面，电子商务平台的引入推动了智慧养老的发展。智慧养老是指运用物联网、大数据、云计算等现代信息技术手段，为老年人提供更加智能化、个性化的服务。例如，通过智能穿戴设备实时监测老年人的健康数据，为医生提供远程诊疗支持；通过智能家居系统实现家居设备的远程控制，提高老年人的生活便利性和舒适度。另一方面，电子商务平台的引入还推动了社会保障服务的线上线下融合。线上线下融合是指将线上服务和线下服务相结合，为老年人提供更加全面、便捷的服务。例如，老年人可以通过电子商务平台预约线下医疗服务、购买生活用品等；同时，线下服务机构也可以通过电子商务平台获取老年人的需求信息，提供更加精准的服务。这种线上线下融合的服务模式不仅提高了服务的覆盖面和效率，还增强了服务的互动性和体验感。

然而，在电子商务背景下老年人社会保障服务的供给也面临着一些挑战。例如，老年人的数字鸿沟问题依然存在[6]，部分老年人对电子商务平台的操作不够熟练；电子商务平台的信息安全问题也备受关注，如何保障老年人的个人信息安全成为亟待解决的问题。因此，在推动老年人社会保障服务供给创新的过程中，需要充分考虑老年人的特点和需求，采取更加科学、合理的方式推动服务的优化与升级。

4. 电子商务环境下老年人社会保障服务创新的实施路径

4.1. 技术创新与应用

4.1.1. 通过云计算构建服务平台

云计算作为信息技术的集大成者，以其强大的数据处理能力和灵活的资源配置模式，为老年人社会保障服务提供了全新的解决方案。通过构建基于云计算的社会保障服务平台，可以实现数据的集中存储、高效处理和智能分析，为老年人提供精准化、个性化的服务。例如，云计算平台可以整合医疗、养老、社保等多源数据，形成全面的老年人健康档案，为医生提供远程诊疗支持，同时为老年人提供健康预警、疾病管理等增值服务。此外，云计算的弹性扩展能力还能够满足服务需求的变化，确保服务的稳定性和可持续性。

4.1.2. 借助物联网实现智能化精细化服务管理

物联网技术通过传感器、RFID、智能设备等手段，将物理世界与数字世界紧密相连，为老年人社会保障服务带来了革命性的变化。在养老领域，物联网技术可以应用于健康监测、安全防护、生活辅助等多个方面。例如，通过智能穿戴设备实时监测老年人的心率、血压等生理指标，一旦发现异常立即通知家属或医疗机构；利用智能门锁、监控摄像头等设备，保障老年人的居家安全；通过智能家居系统，实现灯光、空调等设备的远程控制，提高老年人的生活便利性和舒适度。物联网技术的应用，不仅提升了服务的智能化水平，还实现了服务的精细化管理，有效提升了老年人的生活质量。

4.1.3. 通过移动智能设备搭建服务桥梁

随着移动互联网的普及，移动智能设备已成为老年人获取社会保障服务的重要渠道。通过智能手机、平板电脑等设备，老年人可以随时随地查询社保信息、预约医疗服务、参与社区活动等。同时，移动智能设备还可以作为服务创新的载体，通过开发各类应用程序(APP)，为老年人提供更加便捷、互动的服务体验。例如，开发健康管理类 APP，帮助老年人记录健康数据、制定运动计划、学习健康知识；开发社交娱乐类 APP，促进老年人之间的沟通交流，丰富其精神文化生活。移动智能设备的应用，不仅拓宽了服务的覆盖面，还增强了服务的互动性和趣味性，有效提升了老年人的社会参与感和幸福感。

4.2. 政策支持与法规保障

4.2.1. 政策支持引导服务创新方向

政府在老年人社会保障服务创新中扮演着至关重要的角色。通过制定相关政策，政府可以明确服务创新的方向和目标，引导社会资源向老年人社会保障领域倾斜。例如，出台鼓励企业参与智慧养老的政策措施，提供财政补贴、税收优惠等激励措施；制定智慧养老产业发展规划，明确产业发展路径和重点任务；加强跨部门协作，推动医疗、养老、社保等服务的深度融合和协同发展。此外，政府还可以通过购买服务、设立专项基金等方式，为老年人社会保障服务创新提供资金支持和资源保障[7]。

4.2.2. 法律法规规范服务行为

法律法规是保障老年人社会保障服务创新顺利实施的重要基石。政府应制定和完善相关法律法规，明确服务创新的法律地位和责任边界，规范服务行为，保护老年人的合法权益。例如，制定智慧养老服务标准和规范，确保服务的质量和安全；加强个人信息保护立法，保障老年人在使用数字化服务过程中的信息安全；建立健全投诉举报机制，畅通老年人维权渠道。同时，政府还应加强对服务创新过程的监管和评估，及时发现和纠正问题，确保服务创新符合法律法规的要求，真正惠及广大老年人。

4.2.3. 构建多元共治的服务格局

在电子商务环境下，老年人社会保障服务创新不仅需要政府的引导和支持，还需要社会各界的广泛参与和共同努力。通过搭建平台、整合资源、激发活力，构建多元共治的服务格局，可以形成政府、企业、社会组织、志愿者等多方力量共同参与的服务生态。例如，鼓励企业开发适合老年人的数字化产品和服务；支持社会组织开展老年人志愿服务和公益活动；引导志愿者队伍参与老年人社会保障服务创新；加强媒体宣传，提高社会对老年人社会保障服务创新的认知度和支持度。社会参与的广泛性和多样性，不仅丰富了服务的内涵和外延，还增强了服务的针对性和实效性，为老年人社会保障服务创新提供了强大的动力和支持。

5. 结语

本文聚焦于电子商务背景下老年人社会保障服务的创新策略，深入剖析了老年人对于便捷、高效服

务的多元化需求,并综述了当前电子商务平台在服务内容多元化、服务手段智能化及服务模式创新方面的最新进展。尽管电子商务平台的快速发展为老年人开辟了更为便捷、高效的服务通道,有效满足了他们在基本生活需求、健康管理、生活辅助与照料以及精神慰藉与社交等层面的多元化诉求,但仍面临一系列挑战。具体而言,老年人的数字鸿沟现象依旧显著,部分老年人在操作电子商务平台时显得力不从心;同时,电子商务平台的信息安全议题也备受瞩目,确保老年人个人信息安全已成为亟待解决的重大课题。为应对上述挑战,本文建议通过技术创新、政策扶持及多元共治等策略,构建一个更为完善、高效的老年人社会保障服务体系。展望未来,随着科技的持续进步与社会的不断发展,电子商务环境下老年人社会保障服务的创新将拥有更为广阔的发展空间与无限可能。通过政府、企业、社会组织及志愿者等多方力量的携手努力,共同构建一个更为完善、便捷的老年人社会保障服务体系,方能有效应对人口老龄化带来的严峻挑战,让老年人充分享受科技进步带来的诸多便利,安享幸福美好的晚年生活。

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] 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] 靳永爱, 胡文波, 冯阳. 数字时代的互联网使用与中老年人生活——中国老年群体数字鸿沟与数字融入调查主要数据结果分析[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 40-55.
- [4] 武文颖, 朱金德. 网络适老化的伦理反思与规制[J]. 学术交流, 2021(10): 115-129+192.
- [5] 陈鑫. 互联网使用对老年人社会隔离的影响及差异研究[J]. 当代经济管理, 2020, 42(9): 53-59.
- [6] 董明媛, 张琳. 社会网络、经济地位与老年人的“数字鸿沟”——基于 CGSS2017 数据的实证分析[J]. 决策与信息, 2021(10): 47-55.
- [7] 郭婷. 基于电子商务模式的养老体系建设分析[J]. 电子商务, 2020(5): 75-76.