

# 新质生产力视角下农村电商的服务体系建设与优化研究

姚青青

南京林业大学人文社会科学学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年3月13日; 录用日期: 2025年3月27日; 发布日期: 2025年4月27日

## 摘要

随着数字经济时代的到来, 农村电商作为推动乡村振兴的新兴力量, 其服务体系正面临新质生产力带来的深刻变革。本文聚焦当前农村电商发展的关键环节, 发现主要存在四方面问题: 电商平台运营模式单一, 未能有效对接农产品特色; 农村物流存在“最后一公里”配送效率低、成本高等瓶颈; 金融服务与农业产销周期匹配不足, 难以满足经营主体需求; 专业人才短缺与质量监管体系薄弱制约可持续发展。针对这些问题, 本文提出应构建智能化供应链体系以提升物流效率, 完善数字金融产品服务网络, 同时加强农村电商人才梯队建设与标准化监管机制, 希望能够通过新质生产力与传统要素的有机融合, 有效激活农村电商发展动能, 为我国农村经济的繁荣提供持续助力。

## 关键词

新质生产力, 农村电商, 乡村振兴, 农村经济

# Research on the Construction and Optimization of the Service System of Rural E-Commerce from the Perspective of New Quality Productive Forces

Qingqing Yao

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Mar. 13<sup>th</sup>, 2025; accepted: Mar. 27<sup>th</sup>, 2025; published: Apr. 27<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

In the context of the digital economy era, rural e-commerce, emerging as a pivotal driver for rural revitalization, is undergoing substantial transformations in its service system, spurred by new quality productive forces. This study zeroes in on the critical junctures of contemporary rural e-commerce development and uncovers four primary issues. Firstly, the operational models of e-commerce platforms are rather homogeneous, failing to seamlessly align with the unique attributes of agricultural products. Secondly, rural logistics is plagued by bottlenecks such as low “last-mile” delivery efficiency and exorbitant costs. Thirdly, financial services exhibit a misalignment with the agricultural production-marketing cycle, rendering it arduous to satiate the requirements of business entities. Fourthly, the dearth of professional talents and the frailty of the quality supervision system impede sustainable development. In response to these challenges, this paper advocates the establishment of an intelligent supply chain system to enhance logistics efficacy, the refinement of the service network for digital financial products, and the reinforcement of the talent echelon in rural e-commerce, along with the implementation of a standardized regulatory mechanism. It is anticipated that through the organic integration of new quality productive forces and traditional factors, the development impetus of rural e-commerce can be effectively invigorated, thereby furnishing continuous impetus for the prosperity of China’s rural economy.

## Keywords

New Quality Productive Forces, Rural E-Commerce, Rural Revitalization, Rural Economy

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

在中国城乡融合发展和乡村振兴战略中，农村电商扮演着重要角色，为解决我国农村商品流通、农产品销售难题提供了一条创新路径。通过电商平台，农户的农产品实现了“出村进城”，城镇的工业品也得以便捷地“下乡入村”，我国许多地方的农村经济发展水平获得了极大的提升。即便如此，农村电商的发展仍然面临诸多瓶颈，尤其是在服务体系建设方面，如信息平台的低效整合、物流基础设施的不足以及电商人才的缺乏等问题，直接影响了农村电商的可持续发展，制约了乡村经济的进一步繁荣。

但是近年来，伴随着数字化经济和智能化技术的快速发展，新质生产力作为一种先进的生产力形态，以信息技术、人工智能和区块链为代表，以智能化、信息化和高效能为核心特征，为农村电商的服务体系优化注入了新动力。而发展新质生产力，需要推动数字经济与实体经济的深度融合，以数字技术改造提升传统产业，培育壮大新兴产业，布局发展未来产业[1]。因此，研究新质生产力视角下农村电商服务体系的建设与优化具有重要的现实意义。

## 2. 时代要求与理论逻辑

### 2.1. 发展新质生产力对农村电商服务体系建设的时代要求

2023年9月，习近平在主持召开新时代推动东北全面振兴座谈会时强调，“积极培育新能源、新材料、先进制造、电子信息等战略性新兴产业，积极培育未来产业，加快形成新质生产力，增强发展新动

能” [2]，首次提出了“新质生产力”这一概念。新质生产力是一种以创新为核心驱动力的先进生产力形态，摆脱了传统的经济增长模式和生产力发展路径，体现出高科技、高效能、高质量的特征，并且与我国新发展理念的要求相符，其本质是以科技创新为核心，并融合了大数据、人工智能、物联网、区块链等新兴技术。它突破了原先的传统产业组织局限，利用数字技术有效整合多种产业主体资源，在产业链端实现扩张式与传递式增能，构建共享、创新的产业链生态系统，进而推进产业链的整体优化[3]。通过推动技术与产业深度融合，新质生产力可以创造出更高效的生产效率和更大的经济效益，既是我国技术进步的体现，更是经济高质量发展的重要动力源泉。

## 2.2. 农村电商服务体系的构成

农村电子商务服务体系是一个由多个要素构成的复杂系统，涵盖了电商平台服务、物流配送服务、金融服务、人才培养服务和质量监管服务等数个关键环节。其中，电商平台作为核心载体，为农产品销售和农村居民消费提供了便捷的交易支持；物流配送服务负责商品的高效运输和精准投递，确保货物及时到达消费者手中；金融服务为电商发展提供了资金支持和支付结算保障，有助于解决农村电商运营中的资金问题；人才培养服务可以提升电商从业者的技能水平和综合素质，强化其服务能力；质量监管服务则为农产品质量安全提供保障，维护市场秩序的健康运行。这些要素相互联系、相互协作，共同构成了农村电子商务服务体系的完整框架。

## 2.3. 理论基础

党的二十届三中全会提出，“健全因地制宜发展新质生产力体制机制”“健全促进实体经济和数字经济深度融合制度”，强调要“完善流通体制，加快发展物联网，健全一体衔接的流通规则和标准，降低全社会物流成本” [4]。交易成本理论认为，通过优化服务体系，可以显著降低交易成本并提升交易效率。对于农村电商来说，完善的服务体系能够有效减少信息不对称，降低搜寻成本、谈判成本和监督成本，从而促进农村电商的健康和可持续发展。协同理论强调系统内各要素之间的协同合作，以实现整体效能的最大化。农村电商服务体系的各组成部分相互关联、相互影响，只有通过加强协同发展，才能实现资源的高效配置，提升体系的整体运行效率。而创新扩散理论关注新技术、新观念和新模式在社会系统中的传播与应用。因此，新质生产力可以通过技术创新、要素重组等方式，为农村电商服务体系提供新的技术支撑、创新模式以及发展理念，并推动农村电商服务体系在物流配送、信息服务、质量监管等各个环节的升级与完善；而农村电商服务体系作为新质生产力的重要应用场景与实践载体，也可以对新质生产力的接纳、吸收与本地化改造，反哺新质生产力的发展，使其更好地适应农村地区的实际情况。在此基础上，两者互相促进、协同发展，共同推动农村经济的繁荣与进步。

## 3. 当前农村电商服务体系建设的现状

### 3.1. 技术应用推动服务体系升级，但发展不平衡

近年来，新质生产力逐步渗透到农村电商的各个环节，为其服务体系的优化提供了技术支持。其中，大数据技术被广泛应用于消费者行为分析和市场需求预测，人工智能技术在智能客服、个性化推荐和农产品质量检测方面发挥了重要作用，物联网技术实现了农产品生产、存储和运输全流程的可追溯管理，区块链技术为农村电商的交易管理和信用体系建设提供了保障，这些技术的应用显著提高了农村电商服务体系的效率和可靠性、以及消费者对于农产品的信任，但其发展水平不均衡的问题依然存在。一方面，大型电商平台在新质生产力的应用中处于领先地位，而中小型电商和个体农户受限于技术成本和应用能力，尚未充分受益，浙江省遂昌县为发展农产品，积极引入区块链溯源系统，茶叶类产品溢价率提高 28%，

但技术改造成本却占了小微企业年均利润的 19.4%，导致中小企业采纳率仅为大型企业的 1/3。另一方面，在偏远地区，由于网络覆盖不足和基础设施薄弱，技术的普及率仍然较低，限制了这些先进技术的全面推广，根据农业农村部 2021~2023 年农村电商监测数据，物联网技术在农产品追溯中的渗透率从 18.7% 提升至 34.5%，但区域差异显著：东部占比 45.2%，西部却仅有 22.1%。

### 3.2. 基础设施与支持体系逐步完善，但服务能力有待提升

在政策支持和市场需求的推动下，农村电商的基础设施与支持体系取得了显著进展。各类电商平台迅速发展，大型平台如淘宝、京东等，已经可以通过整合农产品展示、交易、物流跟踪等服务来为农户提供高效的运营支持，但是同为支持农村电商的地方性平台，功能则相对单一，缺乏创新和协作，难以满足农户和消费者的多样化需求；物流配送作为农村电商服务体系的重要组成部分，其网络覆盖范围逐步扩大，“快递下乡”工程也显著改善了农村配送能力，但是由于农村地区地理位置分散、交通基础设施薄弱等问题，物流配送成本高、冷链物流设施不足的问题仍然突出，制约了农村电商的进一步发展；此外，部分电商平台支持通过交易数据为农户提供信用贷款，方便农户融资，但整体服务覆盖率仍然有限，许多农户因信用记录不足、缺乏抵押物而难以获得有效贷款，加上金融产品创新不足，难以满足电商发展中的多样化资金需求。

### 3.3. 人才与监管体系建设滞后

各地政府和企业正不断通过技能培训、创业支持等形式培养电商人才，以提高农户电商技能、鼓励农村青年返乡创业，但是这些培训项目普遍缺乏针对性，重理论轻实践，难以解决当前农村电商想要发展时面临的实际问题。农村电子商务的发展迫切需要既了解农业产业又精于网络、物流和营销全能高端人才领航[5]，但是受到经济和生活条件的限制，农村地区又难以吸引和留住电商专业人才，许多有过培训或者专业经验的电商从业者更倾向于留在经济发达地区，以致于农村电商领域的人才流失问题严重，专业化运营能力不足。

随着消费者对农产品质量要求的提高，农村电商也开始加强农产品质量监管，在实施区块链溯源的 214 个县域中，质量投诉率下降了 41%，初步实现了农产品从生产到销售的全程追溯，推动了农产品的品牌化和标准化。但是，监管覆盖率呈现梯度差异，东部县域覆盖率高达 63.5%，西部却仅有 28.9%，不同地区的质量标准也各有各的说法，监管可以覆盖的范围和效果有一定的限度，既会削弱消费者对农产品质量的信任，也会影响农村电商在庞大的电商市场中的竞争力。

## 4. 农村电商服务体系建设与优化的基本路径

### 4.1. 提升电商平台功能与服务能力

在农村电商体系建设的诸多任务中，优化电商平台服务功能占据着核心地位。一个优秀的电商平台，其界面设计应当简洁明了、易于操作，最大程度降低农户与消费者在使用过程中的难度，同时提供多语言、多模式的操作界面，支持方言语音搜索和图像识别检索功能，以满足不同用户群体的多样化需求。利用大数据和人工智能技术，电商平台还需要深入分析用户数据，建立用户标签体系，应用协同过滤算法实现农产品智能推荐，有针对性地向消费者推广不同地区的特色农产品，并搭建“县域爆款孵化器”，通过热度预测模型提前 30 天锁定潜力产品，提升目标转化效率。此外，电商平台应积极拓展营销渠道，加强与社交媒体、直播平台的紧密合作，通过多样化的营销活动，如直播带货、农产品线上展销会等，并开发 AR 虚拟场景系统，实现农产品生长环境 360° 沉浸式展示，全方位展示农产品的特色和优势，以吸引更多消费者的关注，提升农产品的知名度和市场竞争力。以拼多多为例，平台通过搭建“农地云拼”

系统，将分散的农产品需求在线上归集，形成爆款，减少中间环节，让农产品直连消费者餐桌，降低终端售价的同时提高了农户收益[6]。在运营管理方面，平台应建立完善的管理制度，如“红黄牌”信用评分系统，规范商家入驻、商品发布、交易流程等环节，对虚假宣传实施流量降权处罚，并采用区块链存证技术固定违规证据，严格监管打击假冒伪劣商品，保障交易的安全、顺畅进行，以维护平台的良好信誉，为消费者营造一个放心的购物环境。

#### 4.2. 优化物流配送服务体系

在当今的经济形势下，农村物流与电商协同发展已经成为推动新农村建设、促进农产品流通、提升农民生活水平的重要途径[7]。物流配送体系作为农村电商服务的根基，无疑也是整个服务体系优化进程中的重中之重，而要想从根本上提升农村物流配送的质量与效率，就必须加大对农村物流基础设施的投入。一方面，要大力完善农村道路建设，确保物流运输的顺畅无阻，为农产品及各类商品的运输提供坚实的交通保障；另一方面，需着重加强仓储和冷链物流设施的建设。特别是对于易腐农产品而言，完善的冷链物流设施是保障其保鲜和顺利运输的关键，能够有效减少农产品在运输过程中的损耗。同时，要推动物流企业之间的合作。通过实施共同配送、集中配送等创新模式，整合物流资源，实现资源的优化配置，从而有效降低物流成本，提升配送效率。还要充分借助物联网、大数据和人工智能等先进技术，构建智能化的物流系统，实现物流信息的实时跟踪和智能调度。此外，还可以推广智能仓储和分拣技术。智能仓储系统可以实现货物的高效存储和管理，智能分拣技术则能够快速、准确地对货物进行分类和整理，大大提高了物流作业的效率 and 准确性，从而能够更高效地满足农村电商日益增长的物流需求，为农村电商的蓬勃发展注入强大动力。

#### 4.3. 强化金融服务支持与政策引导

农村电商若要实现可持续发展，金融服务的有力支持也必不可少。在当前农村电商发展的大背景下，金融机构需要充分考量农村电商的独特特点与实际需求，积极探索并开发出供应链金融、信用贷款等一系列创新型金融产品，切实满足农村电商企业和农户在经营过程中的多样化融资需求。与此同时，为了提升农村电商支付结算的效率，金融机构应大力推广移动支付、电子钱包等便捷支付方式，以促进交易的快速完成，既能节省时间和人力成本，为农村电商的交易活动提供便利，还能够提高农村电商交易的活跃度。此外，建立健全农村信用体系也是至关重要的一环。金融机构要构建好科学合理的信用评估机制，以及完善的信用信息数据库，全面、准确地评估农户和电商企业的信用状况，以此来提升农户的信用意识，促使其更加注重自身信用的维护，在一定程度上增强他们的融资能力，让金融机构能够更放心地为其提供金融支持。政府应积极出台一系列支持政策，设立专项扶持资金，通过贷款贴息和担保等切实有效的措施，引导和鼓励金融机构加大对农村电商领域的支持力度，为农村电商的发展注入强大的资金动力，促进金融机构与农村电商的深度融合，从而实现互利共赢的良好局面，共同推动农村电商的持续繁荣发展。

#### 4.4. 加强人才培养与质量监管

人才与质量，堪称农村电商服务体系稳健前行的关键支撑要素，二者缺一不可。在人才培养与引进方面，亟待完善全方位的人才培训体系。要充分考虑到不同群体的实际需求与知识水平差异，精心设置具有针对性的专业课程，摒弃单一的培训模式，采用线上线下有机结合的多元化培训方式，提高培训的覆盖面和实效性，使学员真正掌握实用技能。鼓励高校与企业紧密携手，共同探索联合培养模式，开发“在校学习 + 企业实战”的课程体系，设立“电商特派员”，选派企业专家驻县指导，致力于打造既

深谙农业知识又精通电商运营的复合型人才，并改善农村生活条件和提供创业扶持政策吸引专业人才返乡创业。

在质量监管领域，统一农产品质量标准是首要任务。要明确从农产品生产源头到加工、销售等各个环节的具体要求，制定详细、科学的检测标准和规范，细化各类生鲜产品的各项检测指标，并推行“一物一码”追溯制度。同时可以开展宣传教育活动、举办培训讲座等方式，提升农产品生产者和经营者的质量意识。要充分利用区块链、物联网等前沿技术，构建全流程的农产品质量追溯体系，从而增强消费者对农产品质量的信任。此外，加强执法力度也是保障农产品质量的重要手段之一，相关部门要加大对假冒伪劣产品的打击力度，严格执法，建立健全投诉和举报机制，对消费者可以开通“随手拍”质量举报通道、推行“无忧购”保险计划等，鼓励消费者和社会各界积极参与监督；对商家要建立“黑名单”联合惩戒机制，违规商户全网平台禁入。执法部门对投诉举报及时进行处理和反馈，做到有诉必查、有查必果，切实维护市场秩序，为农村电商的健康发展营造公平、公正的市场环境。

## 5. 结语

总而言之，新质生产力的迅速发展为农村电商服务体系建设和优化带来了前所未有的机遇。以大数据、人工智能、物联网以及区块链等新兴技术为核心驱动力的新质生产力，宛如一股强劲的春风，不仅有力地推动了农村电子商务服务体系朝着智能化方向实现全面升级，更为长久以来制约农村电商发展的诸多瓶颈问题，提供了切实可行的技术支撑与创新路径。在这一时代浪潮的推动下，通过优化电商平台功能、完善物流配送网络、强化金融支持、加强人才培养以及健全质量监管体系，农村电商服务体系可以更加高效、智能和协同地运行。

农村电商要实现高质量发展，要进一步拓展空间、挖掘潜力，应持续推进发展新质生产力，催生新的细分产业、新模式、新动能，促进全要素生产率提升[8]。在农村电商服务体系建设与优化的过程中，技术赋能是关键，协同发展是保障，创新扩散是核心动力。通过整合资源、创新模式和加强多方协作，农村电商服务体系能够进一步激发农村经济活力，推动乡村振兴和城乡融合发展。未来，应当坚定不移地继续深化新质生产力技术在农村电商领域的广泛应用，加强政策支持与资源投入，逐步构建起一个可持续发展、高度智能化且多元化的农村电商服务生态系统，为农村经济的高质量发展提供源源不断的持久动力，助力乡村迈向更加繁荣美好的未来。

## 参考文献

- [1] 周文, 叶蕾. 新质生产力与数字经济[J]. 浙江工商大学学报, 2024(2): 17-28.
- [2] 习近平: 牢牢把握东北的重要使命奋力谱写东北全面振兴新篇章[J]. 中国老区建设, 2023(10): 4-5.
- [3] 湛泳, 李胜楠. 新质生产力推进产业链现代化: 逻辑、机制与路径[J]. 改革, 2024(5): 54-63.
- [4] 白舒婕. 农产品电商焕发“新质力量”[N]. 国际商报, 2024-09-25(001).
- [5] 金杨波. 农村电商发展短板及破解路径探究[J]. 商展经济, 2024(18): 59-62.
- [6] 刘延正. 拼多多从人与技术入手培育新质生产力[N]. 中国食品安全报, 2024-03-23(B03).
- [7] 马潇野, 郑仕勇, 吴俊. 农村物流与电商协同发展对新质生产力的影响及空间溢出效应[J]. 商业经济研究, 2024(12): 21-25.
- [8] 白舒婕. 新质生产力赋能农村电商涌动“新”力量[N]. 国际商报, 2024-03-20(002).