

社会工作与电子商务平台融合推动社会健康管理发展的策略分析

刘 畅

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年6月20日; 录用日期: 2025年7月3日; 发布日期: 2025年8月6日

摘 要

在十四届全国人大三次会议民生主题记者会上, 国家卫生健康委员会主任宣布实施“体重管理年”3年行动, 这让我们更加重视健康问题。而近年来, 我国居民超重肥胖率持续攀升, 慢性病发病率逐年上升且呈年轻化趋势, 传统的医疗模式已无法满足现代社会的健康管理需求。而电子商务平台凭借其技术优势和广泛的用户覆盖, 能够在推动社会健康管理中发挥重要作用。本文探讨了社会工作以电子商务平台为基础在促进社会健康管理中的作用机制和发展策略, 包括社区参与合作、信息支持与传播等。电子商务平台通过技术创新和资源整合, 能够有效促进健康管理服务的普及和健康生活方式的推广, 为提升全民健康水平提供了新的路径和解决方案, 而电子商务平台与社会工作相结合能进行互补, 助力社会健康管理。

关键词

社会工作, 电子商务, 社会健康管理

Strategic Analysis on the Integration of Social Work and E-Commerce Platform to Promote the Development of Social Health Management

Chang Liu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 20th, 2025; accepted: Jul. 3rd, 2025; published: Aug. 6th, 2025

文章引用: 刘畅. 社会工作与电子商务平台融合推动社会健康管理发展的策略分析[J]. 电子商务评论, 2025, 14(8): 345-350. DOI: 10.12677/eci.2025.1482527

Abstract

In the third session of the 14th National People's Congress, the livelihood theme of the press conference, the director of the National Health Commission announced the implementation of "weight management year" three-year action, which makes us pay more attention to health issues. In recent years, the overweight and obesity rate of China's residents continues to climb, the incidence of chronic diseases is rising year by year and is a trend of young people, the traditional medical model has not been able to meet the needs of modern society's health management. The e-commerce platform can play an important role in promoting social health management by virtue of its technical advantages and wide user coverage. This paper explores the role mechanism and development strategy of social work based on e-commerce platform in promoting social health management, including community participation and cooperation, information support and dissemination. Through technological innovation and resource integration, e-commerce platforms can effectively promote the popularization of health management services and the promotion of healthy lifestyles, providing new paths and solutions for improving the health of the whole population, while e-commerce platforms and social work can complement each other and contribute to social health management.

Keywords

Social Work, Electronic Commerce, Social Health Management

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

随着生活节奏的加快,生活的压力以及环境的污染,现代人面临越来越多的健康挑战。肥胖、高血压、糖尿病等慢性病的发病率逐年上升,且呈年轻化趋势。这些健康挑战不仅影响个人的生活质量,也给家庭带来沉重的负担。旨在通过全面的健康监测、评估和干预,来预防疾病的发生和发展,降低医疗成本,提高生活质量的健康管理对人们的健康至关重要。而社会工作作为集科学性和艺术性于一体的服务专业,在社会健康管理中发挥着至关重要的作用,尤其是在促进健康公平、提升心理健康、整合配置资源以改善整体健康等方面具有不可替代的作用。与此同时,电子商务平台的迅猛发展,通过有效推广健康食品、健康风险管理等相关服务,促进健康生活方式的传播,结合科技创新、个性化推荐和社会化互动,电商平台不仅能推动健康产业的发展,还能为用户提供切实可行的健康管理支持。因此,社会工作与电子商务的结合,可以共同助推社会健康管理的发展。

本文探讨电子商务平台可以在哪些服务方面进行完善和创新,而社会工作又在这一过程中可以发挥什么样的作用,两者如何结合能最大化地提升健康管理的效果,旨在为其发展提供指导和借鉴。

2. 电子商务平台与健康管理产业概述

2.1. 电子商务平台概述

电子商务的起步最早可以追溯到 20 世纪 90 年代末,自亚马逊(Amazon)和 eBay 等平台诞生后,标志着电子商务的商业化开始。在这段时期电子商务平台依赖的是简单的网站建设,消费者的线上支付方式

也较为单一且商家与消费者之间的互动也较为简单。但 2000 年后,随着互联网的迅速发展,出现了更多的电子商务平台如淘宝、京东、阿里巴巴等,与此同时随着技术不断进步、物流体系逐步完善以及社交媒体的发展等,电子商务的发展进入快速扩展阶段。现如今,大数据分析和人工智能的应用,电子商务平台的运营更加智能化,同时跨境电商也迅速发展。电子商务平台通过互联网及其相关技术,改变了传统的消费模式和商业环境,推动了全球市场的互联互通以及商业模式的创新,它为商家和消费者提供了一个虚拟的交易场所,以便双方能够进行信息交流和交易,其具体特点包括:便捷性、个性化和丰富性。

2.2. 健康管理概述

健康管理是指通过一系列科学的手段和方法,帮助个体或群体在预防疾病、促进健康、管理慢性病以及提高生活质量方面,实施综合干预的过程[1]。它不仅关注健康问题的预防,还包括健康的保持、疾病的早期筛查与干预,以及生活方式的改善,旨在提高个体的整体健康水平和生活质量。健康管理强调个体化和长期性,是基于个体或群体健康状态、生活习惯、环境等因素,制定健康促进计划,进行科学管理。健康管理的范畴包括有,健康评估与体检服务、疾病预防与健康促进、慢性病管理、营养与饮食管理、健康管理平台与技术应用等。

3. 电子商务平台促进社会健康管理的作用机制

3.1. 信息传播与健康教育

随着社交平台的崛起(如微信、微博、Instagram 等),电子商务平台可以通过社交媒体(如与博主合作或宣传)、各种健康应用程序以及通过与专业医生、营养师或心理咨询师合作,为用户提供实时、便捷的健康咨询的方式。这种服务不仅可以提升用户的健康意识,还能帮助用户及时发现潜在的健康风险,采取预防措施。传播健康知识,提升公众健康意识。帮助用户了解疾病预防、营养膳食、锻炼方式等方面的信息,从而促进健康教育的普及。

3.2. 在线健康服务

在传统的医疗模式中,通常较为依赖实体医疗机构,且需要患者前往医院或诊所与医生进行面对面就诊,且这些医疗机构的分布存在明显的不均衡性,甚至在急诊情况下,地理位置的限制会导致医疗响应的延迟。而电子商务平台通过提供在线医疗咨询、远程诊疗、药品购买等服务,打破了传统医疗模式的地域限制,使医疗资源更加具有普及性和可得性。用户无论身处城市还是偏远地区,都可以通过这些平台接入医疗服务,从而大大减少了就医的时间成本与交通成本。远程诊疗服务通过视频、语音或文字方式,允许医生与患者进行实时互动。这种方式不仅减少了患者去医院就诊的频次,也降低了医院和医疗资源的接待压力。特别是对于那些患有慢性疾病的人群,如糖尿病、高血压等,他们通常需要定期检查、调整用药和健康管理。通过远程诊疗,患者可以定期与医生进行健康监测和病情评估,获得及时的医疗指导,而不必频繁往返医院,从而大大提升了健康管理的效率。

3.3. 健康产品与服务的个性化推荐

电子商务平台通过大数据分析和人工智能技术,能够对用户的健康数据、购买行为、兴趣偏好等多方面信息进行深度挖掘和分析,从而精准预测用户的需求,为用户提供量身定制的个性化健康产品推荐。如,对于那些经常购买减肥产品以及长期选购低卡食物的消费者,平台可以推送更多的健康饮食计划、低热量饮食计划和适合减肥的运动器材。同时,平台还可以根据用户的消费习惯,结合健康专家的推荐和产品的评价数据,进一步优化推荐算法,确保推荐产品不仅符合用户的需求,还能提高其健康水平。

消费者获得量身定制的健康解决方案，商家实现精准营销，而公共健康领域则积累了大量有价值的消费行为数据。

3.4. 健康管理工具与设备的推广

随着电子商务平台的发展，智能健康设备(如智能手环、体重秤、血压计、智能温度计等)逐渐走进了普通消费者的生活，这些设备的普及使得越来越多的人能够更加便捷地监控自己的身体状况。且可以进行实时数据采集和记录，能够全天候、持续地跟踪用户的健康数据，例如心率、步数、睡眠质量、血压、体重等，帮助用户深入了解自身的健康状况。还能将这些数据同步到平台上的健康管理系统，借助平台提供的工具进行智能分析。平台会根据用户的健康数据生成个性化的健康报告，提供针对性的健康建议和改善方案。例如，平台可以根据用户的运动量、睡眠质量等数据，提醒用户保持良好的作息时间、增加运动量或改善饮食习惯。

3.5. 促进健康行为的激励机制

电子商务平台通过设立运动挑战、健康任务等活动形式，鼓励用户积极参与健身和健康管理。例如，平台会组织定期的运动挑战，如步数竞赛、跑步、骑行、健身打卡等，让用户在规定时间内达到一定的运动目标。这些挑战通常会设置不同的难度级别，允许用户根据自身的健康状况和运动能力选择适合的活动。用户在完成这些挑战后，能够获得平台提供的积分、优惠券、折扣券等奖励，这些奖励可以用来兑换健康产品、运动装备，甚至可以抵扣购物金额。平台往往还会设置排行榜，展示参与挑战和任务的用户成绩。通过这种方式，用户不仅能感受到个人健康改善的成就感，还能与朋友、家人或其他用户进行互动与竞争，增强社交参与感。

4. 社会工作与电子商务的融合优势

4.1. 线上 - 线下服务闭环建设

社会工作和电子商务各有优势，电商平台的优势是触达能力和数据分析，社会工作的优势是人文关怀和专业干预，两者结合可以形成一个服务的闭环。如在危机干预方面，电子商务可以提供“一键转接社工”的平台，对于面临健康风险的用户可以一键转接社工端，后由社工进行介入；社会工作者也可以依托电商平台打造线上线下联动的健康能力建设闭环。线上层面，社工协同医疗团队开发模块化课程(如糖尿病自我管理、老年防跌倒训练)，通过直播互动与 AI 虚拟助手提供个性化指导。线下层面，社工基于平台数据筛选高危人群(如连续三天未打卡的糖尿病患者)，在社区健康驿站开展情景化工作坊，如利用食品模型进行含糖量对比实验，组织家属参与“蒙眼辨调味料”游戏，强化健康行为认知。

4.2. 特殊群体健康管理创新

社会工作的重点关注人群就是弱势群体、特殊群体等，可以与电子商务平台进行结合，为一些特殊群体提供健康管理，如农村留守老人的困境主要体现在，面临健康服务可及性差、健康素养低、社会支持薄弱三个方面[2]，而电子商务平台可突破空间限制，社会工作能解决“最后一公里”人文服务缺失，因此两者的结合可以聚焦于基础健康资源下沉、健康行为干预和社会支持网络重构等方面。

4.3. 健康社区营造

社会工作者通过社区走访、问卷调查、焦点小组等方式，梳理居民健康痛点(如慢性病管理、老年人照护、儿童营养、心理健康等)，形成“社区健康需求图谱”。而电商平台提供区域消费数据(如健康类商品购买频次、热门品类)，辅助社会工作者进行前期的调研和需求问题评估；在此之后，社会工作机构可

以与电商平台签订社区专属合作协议,针对常用药品、医疗器械、生鲜食材等,推出“社区团购价”或“公益补贴价”,降低健康消费门槛,与此同时,电商平台接入社区健康服务入口,居民可在线预约社工主导的服务;在具体的活动设计方面,社工可以设计“健康任务”(如每日步数达标、饮食打卡、睡眠时长等),居民通过电商平台专属页面上传数据,由社工管理后台,观测仪表盘数据来显示辖区居民参与热力图、任务完成率。而居民的累计积分可兑换健康产品(如运动手环、有机蔬菜)或平台优惠券等。以社区为载体,社会工作与电商平台的结合,本质是用专业服务弥补技术冷漠,用商业资源激活社区活力。对居民来说,可以获得便捷、有效、个性化的服务,在降低健康成本的同时享受高质量服务。对社区来说,可以形成“共建共享”的健康文化[3]。对行业来说,推动电商平台从“消费工具”向“社会服务载体”转型,拓展社会责任边界。

5. 社会工作与电子商务平台融合推动社会健康管理发展的策略分析

5.1. 构建社会健康管理综合平台

社会工作与电子商务平台的融合需以综合化、系统化的数字平台为载体。该平台应整合健康档案管理、服务预约、在线咨询、社区互助等功能模块,实现健康服务的全流程线上化与数据化[4]。通过用户分层管理,平台可根据健康风险等级、服务需求等维度划分目标群体,提供差异化的干预方案。同时,平台需嵌入隐私保护机制,确保用户数据安全,并设计分层服务模块,适配不同群体的健康管理需求。

5.2. 优化健康服务供给模式

在服务供给层面,应该建立标准化的线上服务流程,明确社会工作介入的伦理规范与操作指南,确保专业性与安全性。通过动态需求响应机制,平台可实时收集用户反馈与服务数据,及时调整服务内容与形式。此外,引入智能匹配算法,将服务对象的需求精准对接至社会工作者、医疗人员等资源提供方,提升服务效率与精准度[5]。

5.3. 强化跨领域协同机制

推动社会工作机构、电子商务平台与政府部门的深度合作,构建“政策-技术-服务”三位一体的协同网络。政策层面,鼓励政府将社会健康管理纳入数字经济发展规划,提供数据开放与资金支持[6];技术层面,支持平台开发适配健康管理场景的工具(如AI随访系统);服务层面,促进社会工作者与医疗、心理等专业团队的跨学科协作,形成服务闭环。

5.4. 建立科学评估与持续改进机制

融合成效需通过量化指标进行系统评估,如健康行为改变率、服务覆盖率、用户满意度等。平台应内置数据监测与分析工具,定期生成服务效果报告,为决策优化提供依据。基于评估结果,动态调整技术工具、服务模块及资源配置策略,形成“设计-实施-评估-改进”的闭环管理,推动服务体系的迭代升级与可持续发展。

6. 结语

在数字化浪潮与健康中国战略的双重驱动下,社会工作与电子商务平台的融合为社会健康管理开辟了创新路径。电子商务平台的技术优势为健康管理注入了新动能。其广域覆盖能力打破了传统医疗资源的地域限制,大数据分析 with 智能推荐实现了健康服务的个性化,而线上激励机制则有效促进了健康行为的养成。然而,技术本身无法完全替代人文关怀——这正是社会工作专业的核心价值所在。社会工作者通过需求评估、资源链接和情感支持,弥补了数字化服务中的“温度缺失”[7],尤其在特殊群体健康管

理、危机干预和社区健康营造中展现了不可替代的作用。二者的结合，本质上是“科技效率”与“人文深度”的互补共生。

健康不仅是个体的福祉，更是社会的根基。当电子商务的流量优势与社会工作的专业价值形成合力，我们有望构建一个更具包容性的健康生态系统——在这里，技术赋能而非异化人性，商业价值与社会价值相互成就，最终实现“全民健康”的可持续发展目标。这一探索不仅回应了当下慢性病防控、老龄化应对等现实挑战，更为构建人类卫生健康共同体提供了本土化解决方案。

参考文献

- [1] 朱燕. 推进落实全周期健康管理助力社会健康保障体系建设[N]. 中国家庭报, 2023-07-03(006).
- [2] 韩丽. 社会工作在农村老年人健康管理中的实践策略[J]. 中国社会工作, 2023(30): 8.
- [3] 李荣. 社会工作介入社区居家医养服务的实务研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州师范大学, 2024.
- [4] 严玥. 社交媒体平台与电子商务的融合发展模式研究[J]. 现代商业研究, 2024(23): 23-25.
- [5] 朱艳霞. 探索“健康保险 + 健康管理”服务新模式[N]. 中国银行保险报, 2024-10-28(007).
- [6] 袁海文. 电子商务平台下供应链协同管理信息化优化路径研究[J]. 中国管理信息化, 2025, 28(6): 116-118.
- [7] 杨倩. 电子商务平台的社交化营销策略研究[J]. 商场现代化, 2025(3): 65-67.