

# 社会工作助力农村电商物流农产品上行的路径研究

杨千影

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年6月30日; 录用日期: 2025年7月25日; 发布日期: 2025年8月19日

## 摘要

乡村振兴战略为农村电商的蓬勃发展提供了广阔的空间和机会, 但农村电商物流农产品在上行过程中仍面临诸多亟待解决的问题, 如物流基础设施薄弱、配送困难和成本高昂、人才缺乏、信息水平不足与技术应用滞后等。基于这些问题, 本文从社会工作服务的角度出发, 围绕物流基础设施建设、配送成本优化、人才培养、信息化提升四个方面进行干预, 提出助力农村电商物流农产品上行高质量发展的路径策略。从社会工作的视角对农村电商物流农产品上行进行路径研究, 可以推动乡村振兴战略的深入实施, 促进农村经济的可持续发展。

## 关键词

社会工作, 农村电商物流, 农产品上行, 乡村振兴

## Research on the Path of Social Work to Help Rural E-Commerce Logistics for Agricultural Product Distribution

Qianying Yang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jun. 30<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jul. 25<sup>th</sup>, 2025; published: Aug. 19<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

The rural revitalization strategy provides a broad space and opportunities for the flourishing development of rural e-commerce, but rural e-commerce logistics for agricultural products still face many urgent problems to be solved in the process of rising, such as weak logistics infrastructure,

difficult distribution, high costs, lack of talents, insufficient information level, and lagging technology application. Based on these problems, this article intervenes from the perspective of social work services, intervening around the four aspects of logistics infrastructure construction, distribution cost optimization, talent training, and information upgrading, and puts forward a path strategy to help the upward and high-quality development of rural e-commerce logistics agricultural products. From the perspective of social work, conducting path research on the upward path of rural e-commerce logistics for agricultural products can promote the in-depth implementation of the rural revitalization strategy and promote the sustainable development of the rural economy.

## Keywords

Social Work, Rural E-Commerce Logistics, Agricultural Product Distribution Development, Rural Revitalization

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

自 2017 年党的十九大提出“乡村振兴战略”以来，我国农村发展取得显著进步。2022 年党的二十大进一步强调“全面推进乡村振兴”战略部署，为农村电商发展创造良好的发展前景。次年中央一号文件《中共中央国务院关于做好 2023 年全面推进乡村振兴重点工作的意见》指出，必须优先将“互联网”融入“数字商务兴农”行动中，要求推进农产品“村货进城”工程，积极发展电商直采，推动农产品物流体系的数字化转型和升级，支持农村电商产业振兴[1]。该政策文件不仅为农村电商发展提供了明确方向和有力支持，还推动了电商领域的多元化、高质量增长。农村电商物流是一个涵盖农产品上行与工业品下行的双向流通体系，助力农产品上行可以推动乡村振兴，实现农村经济的繁荣昌盛和可持续发展。根据中国信息通信研究院发布的《中国数字经济发展研究报告(2023 年)》，2023 年农村网络零售额达到 2.49 万亿元，同比增长 11%，其中，农产品网络零售额达到 0.59 万亿元[2]。截至 2024 年，我国农产品产地综合低温处理率为 32.0%，果蔬、肉类、水产品产地低温处理率分别为 24.0%、80.0%和 83.0%。这表明农产品在产地环节的冷链保障能力仍需提升[3]。除此之外，农产品的物流成本、快递站点的人员短缺等都成为农村电商物流农产品上行所面临的阻碍。目前农村电商人才中，初高中学历人员占比 80%以上，人才问题成为制约农村电商发展的重要瓶颈[4]。物流成本占比较大，我国农产品物流成本高达 30%~40%，高于美欧等发达国家的物流成本[5]。因此，尽管农村电商物流发展迅速，但是物流成本高昂、县级冷链物流不足以及人员短缺和专业管理人员匮乏等问题仍有待改善。

从上述背景可以看出，农村电商既受到极大的关注，又面临诸多挑战。作为电商流程的重要组成部分，物流环节目前面临的问题是亟待解决的。针对这些问题，当前学者大多从经济或管理的角度探讨农产品上行的困境，主要集中在物流基础设施投资以及平台企业进入低线市场的策略方面研究，对于社会组织的人文关怀等非技术因素的讨论相对缺乏。因此，本文致力于从社会工作服务的视角出发，通过物流基础设施建设、配送成本优化、人才培养、信息化提升的方法进行干预，解决目前面临的问题，促进农村电商物流农产品上行的高质量发展。

## 2. 农村电商物流农产品上行的现状

在农村电商物流体系中，农产品上行是指将农产品从产地直接销售到城镇市场的过程，这一过程通

常借助电商平台得以实现[6]。农产品上行对农民与农村在经济、产业等方面的发展具有直接效益，为农村建设注入了源源活力，这是它的优点。本文主要针对农村电商物流农产品上行面临的困难进行社会工作视角的讨论，困难如下。

### 2.1. 物流基础设施落后

由于农村地区经济落后，目前农产品在上行过程中面临的主要难题是基础设施建设的薄弱。一方面，基础设施建设的薄弱体现在仓储设施不足上。农村物流站点的仓储设施一般呈现“小、散、旧”的特点，仓储空间较小，物流站点较散，物流设施破旧。此外，农产品还有其自己的特性，如果遇到农产品集中上市的季节，仓库的存储压力会猛烈增加，很容易造成货物积压、损坏或变质[7]。另一方面，基础设施的薄弱还体现在缺乏冷链物流链条上。在农产品的上行过程中，需要构建一条完整的从产地到销售终端的冷链物流链条，满足农产品长时间物流的冷链储存需求，但对于多数农村地区来说，这是难以实现的。冷链物流链条的缺乏无法满足农产品长时间或者特效性的存储需求。

### 2.2. 配送困难与成本高昂

物流成本和运营成本高昂是农产品上行过程中面临的第二个难题，这主要体现在农村地区的交通不便、订单量不集中以及农产品需要特殊包装上。首先，农村地区交通不便，产生“最初一公里”的问题。虽然目前我国已基本实现“公路村村通”工程的既定目标，但是我国农村物流和配送体系的覆盖率与城市地区相比仍然存在较大差距[8]。农村地区的道路条件相对较差，有的偏远山区道路狭窄、路况差，更是限制了物流车辆的通行，增加了运输时间与成本。其次，农村居民居住较为分散，致使订单量少而不集中。农村地区的物流配送网点较少，布局不合理[8]，不利于物流的统一集中配送，物流企业难以实现规模经济，物流公司在取货过程中的油耗成本、时间成本和人力成本都会增加，物流的配送效率低下。最后，由于农产品的物流通常需要特殊包装，但特殊包装会增加金钱成本，因此这也极大地增加了物流成本。高昂的物流成本会压缩农产品的利润空间，削弱市场竞争力，有时甚至出现物流成本高于农产品本身价值的情况，阻碍了农产品上行。

### 2.3. 招工难与专业人才匮乏

物流业是一个庞大且连贯的工作体系，农村电商的快速发展还会引发物流站点对专业人员不断增加的需求。目前农村电商物流在人才发展方面主要面临两个问题：第一，在农村电商物流站点中，会出现招工难的问题。尤其是在农忙季节，因为工作人员多为当地村民，所以会出现季节性停摆的现象。第二，专业人才供给不足。当地工作人员因为文化水平有限，并没有受过专业的物流知识和服务培训，在相关领域存在专业素养不足的问题。他们能应付自如的是一些重复性、机械性的工作，一旦出现较为复杂的工作，其处理能力便会有所欠缺[9]。并且由于农村地区的经济与教育发展水平较低，工作环境和待遇十分有限，所以相关专业人才都不愿选择到农村来工作，农村电商物流难以留住和吸引熟悉农产品电商运营、物流管理、市场营销等方面的专业人才。因此，农村电商物流的管理与运营急需上层的物流规划建设人才与中层的监督优化人才[9]。

### 2.4. 信息化不足，技术应用落后

随着互联网的普及，使用互联网的人数猛烈增加，农村网民数量也日渐增多，但相比之下，农村地区的信息技术普及程度仍然较低[10]。电商平台和物流企业在信息化建设方面投入不足的现象是农产品上行的又一个挑战。农村电商物流的工作人员多数为当地居民，他们对信息技术的掌握程度较低，缺乏物流业务操作、行业标准和规范的专业知识，对大数据、人工智能、物联网等先进技术掌握不够充

分，难以独立完成自动化、智能化物流系统的操作，在实际工作中只能机械地完成一些简单任务。农户与工作人员对信息技术的缺乏会导致农产品在上行过程中呈现出信息传递不畅、数据处理能力弱，以及无法实现精准营销、智能仓储管理和物流配送优化的问题，影响了上行效率和服务质量。

### 3. 社会工作助力农产品高质量上行的可行性分析

在以上分析中，可以看出农村电商物流中的农产品上行在发展过程中逐渐暴露出一些亟待解决的问题，这些挑战阻挡了农产品上行的步伐。在乡村振兴背景下，助力农产品高质量上行是迫切且极具意义的。

近年来，我国持续加大对乡村振兴和农村电商物流发展的支持力度。针对农村电商物流，目前已发布了多项政策文件与报告，政策文件给予农村电商物流农产品上行的政策保障，各种文件报告则对农村电商的发展进行详细调查与数据分析，对农村电商物流农产品上行中的优势和劣势进行详细分析，用精准的数据信息指出发展现状与实施情况。从这些政策文件与报告中，不难看出国家对农村电商发展的战略布局与殷切期许。

社会工作作为一门以助人为宗旨的专业，可以为农村电商物流发展提供独特视角。在农村电商物流中，传统模式依赖政府和企业，忽视农户与农村电商站点的多元需求和主体地位；从社会工作专业视角出发，可以从物流基础设施建设、配送成本优化、人才培养、信息化提升四个方面深度介入，发挥社会工作者的资源链接者角色，协调多方资源，搭建农村电商物流合作平台，动员社会力量形成多元化支持体系，还可以帮助农村电商培养物流专业人才，平衡心理压力，激发群体间的内生动力，以专业方法推动农村电商物流农产品上行。

从农户与农村电商站点的角度出发，社会工作介入其中对于他们而言也是极具优势的。农户需要社会工作者针对他们独特的问题提出解决意见，并进行心理建设与压力疏导[10]。农村电商站点需要专业人才帮助其进行资源链接与整合，需要社会工作者为站点面临的问题提供建议。协调好站点内工作人员自我发展问题、工作人员与工作人员之间的相处问题、工作人员与站点之间的冲突问题等，这些都是社会工作的专业所在。综上所述，社会工作助力农村电商物流农产品上行具有切实的可行性。

### 4. 社会工作助力农产品高质量上行的实践路径

在农村电商物流农产品上行的实践中，社会工作可以从物流基础设施建设、配送成本优化、人才培养、信息化提升等多个方面入手，针对性地解决现存问题，推动农产品高质量上行。

#### 4.1. 资源整合与链接，改善硬件条件

针对物流基础设施落后导致的仓储设施“小、散、旧”及农产品集中上市时存储压力大的问题，社会工作者可以从以下方面开展工作：首先，组建由村民代表、电商从业者、村干部组成的调研小组，通过实地走访、座谈会等形式，全面排查农村现有闲置资源，如废弃校舍、旧厂房等，详细记录所在位置、面积、结构等信息。随后，组织产权所有者、电商企业、物流企业等多方协商会议，共同制定闲置场地的改造方案，明确各方的权责与利益分配。在改造过程中，社会工作者还应当链接当地建筑企业资源，为当地农户与电商工作站争取优惠的施工价格，同时动员村民一起参与场地清理、简单修缮等志愿活动，以降低改造成本。改造后的仓储中心实行“共享仓储”模式，根据农产品上市季节灵活调整存储分配，还可以与周边村镇仓储中心建立联动机制，在农产品集中上市时进行资源调配，缓解存储压力。

对于冷链物流链条缺失问题，可以有以下解决路径：第一，社会工作者应当先对当地农产品的种类、产量、流通周期等进行详细统计，分析冷链需求。随后，联合农业部门和市场监管部门，撰写冷链物流建设的可行性报告并向政府申请专项扶持资金。在这个过程中，社会工作者还需要发挥资源链接者的角

色，主动对接大型冷链物流企业，开展合作洽谈，探索链接企业投资的冷链设备资源。引入冷链设备后，再组织专业技术人员对当地物流工作人员进行设备操作和设备维护的培训，建立设备的定期检修规定。最后，再推动建立区域性冷链物流信息平台，电商站点可以通过该平台实时监控冷链设备的运行状态、农产品的存储信息，以实现冷链资源的高效利用。

#### 4.2. 创新配送模式，降低物流成本

面对农村交通不便，特别是偏远山区道路狭窄、路况差的问题，社会工作者可以联合村委会、交通部门开展道路状况的调研，形成详细的道路问题清单及改善建议提交至当地政府，推动农村道路升级改造项目的落实。在道路改造期间，社会工作者需要协调物流企业与当地村民建立临时运输的互助机制，如利用农用三轮车等短途运输工具，将偏远山区的农产品转运至主干道物流节点<sup>[11]</sup>。

针对订单量少而分散、配送网点布局不合理的问题，社会工作者可以先绘制农村居民居住分布图、现有物流网点分布图，结合订单数据，分析最优配送网点布局方案。然后，组织村民大会，征求农户对网点选址的意见。确定新的配送网点位置后，再链接社会公益组织资源，争取网点建设资金，或与当地商铺合作，设立多功能合一的村级配送点，既作为物流配送点，也兼具农产品代购代销功能。同时，推动建立线上集单与线下拼团的模式，通过微信小程序、村微信群等渠道，引导村民集中下单，提高订单集中度。社会工作者还可以根据居民的居住分布图组建内部小组，利用小组的形式解决物流配送的问题。以小组为单位，在内部小组中制定组织章程与运行规则，采用集中收集并运输至物流网点的方式，可以达到降低燃料消耗成本和物流时间成本的目的。

对于农产品特殊包装成本高的问题，社会工作者可以组织农户与当地电商工作人员成立包装改进小组，先收集不同农产品的包装需求与现有包装存在的问题，再邀请包装设计专业人员对小组进行指导，主要指导小组结合农产品特性来设计低成本、可降解的环保包装方案，如利用当地农作物秸秆等材料制作包装填充物。同时，联系包装材料生产企业，签订长期合作协议，以批量采购的方式以降低包装材料采购成本，当地农村电商物流站点之间内部可开展资源共享和分工合作，建立包装材料共享仓库，统一管理、调配包装材料，减少浪费。

#### 4.3. 进行能力建设，充实人才队伍

为了解决招工难问题，社会工作者可以先对农村劳动力结构进行调查，了解闲置劳动力数量、技能特长、就业意愿等。根据调查结果，联合农村电商站点制定个性化招聘计划，如针对留守妇女，推出弹性工作岗位，允许其兼顾家庭与工作；针对返乡青年，宣传电商物流行业发展前景，提供职业发展规划指导。在农忙季节来临前，提前与周边村镇的闲置劳动力建立联系，建立临时用工储备库，与用工单位协商制定合理的薪酬福利体系，包括农忙期间的额外补贴、误工补偿等。同时，可以开展“最美物流人”评选活动，宣传优秀物流从业人员的事迹，提高该职业在农村社区的认可度和吸引力。

针对专业人才匮乏，一方面，社会工作者可以与高校或职业培训机构联手构建学习平台，培育本土专业人才。通过邀请培训联盟的专业人士来对农户与电商工作人员进行分类分级的知识灌输与技能培训，提升他们的电商运营技能和物流管理能力。首先，社会工作者要设计一个全面的评估体系，该体系需要涵盖电子商务知识、物流操作技能和营销能力等专业指标，用以准确评估农民和站点工作人员的现有能力水平。随后，根据能力评估的结果以及结合农村电商物流的长期发展目标与现实情况，社会工作者可以为不同的群体和个人制定能力建设计划。该计划主要分为三类：第一类是针对零基础的农户，可以提供包括注册店铺、上传货物、处理订单等的电商入门课程；第二类是针对有一定基础的农户与工作人员，且培训要求会比第一类高，需要进行数据分析等高级培训；第三类是针对潜在的农户与工作人员，这个

培训主要是邀请行业专家来指导和培训强度最大的精英培训课程，需要对整个培训过程中的农户与工作人员进行选拔。在整个专业能力和晋升培训过程中，社会工作者可以为参加培训的农户与当地工作人员提供实践指导。最后，还有必要建立一个反馈机制。社会工作者需要在实践的整个过程中定期从服务接受者那里收集反馈，了解他们在提高能力过程中遇到的困难和需求，并及时提出有针对性的建议。另一方面，社会工作者发挥政策建议者与资源链接者角色的作用。第一，建议政府加大对农村电商农产品上行的政策扶持力度，并制定以人才引进为主的机制，如设立农村电商人才引进计划，为农村工作的专业人才提供安家补贴、生活津贴等，并为其提供清晰的晋升通道[11]。第二，社会工作者还可以链接公益基金会的资源，设立人才激励基金，对在农村电商物流领域做出突出贡献的专业人才给予奖励，对长期扎根农村的专业人才提供住房、子女教育等方面的支持，以吸引专业人才返乡就业。

#### 4.4. 提升信息化能力，促进技术应用

为了提升农户与当地物流站点工作人员的信息技术，社会工作者首先需要对他们开展信息技术的需求调研，了解农户和工作人员在电商运营、物流管理中遇到的具体技术问题。然后，联合当地电教部门、电商平台，共同编制图文并茂的信息技术操作手册，该手册内容涵盖智能手机的基本操作、电商平台的开店流程、物流信息的查询等，并录制教学视频，通过村广播、微信群等渠道进行循环播放。此外，还可以在村级活动中心设立“数字助农服务站”，配备电脑、打印机等电子设备，安排经过培训的志愿者轮流值班，为村民提供一对一的技术指导，帮助他们解决实际操作中遇到的问题，如店铺装修、订单处理、在线支付等。

针对电商平台和物流企业信息化建设投入不足的问题，社会工作者可以协助当地电商物流站点和物流企业分析信息化建设的需求，共同制定信息化发展规划。第一，链接互联网的企业资源，通过该方式为当地物流站点争取到优惠的信息化服务，如免费试用物流管理系统、电商运营数据分析工具等。第二，推动建立农村电商物流信息共享平台，用来整合农产品供应信息、订单信息、物流配送信息等，以实现供需双方的信息精准对接。第三，引导企业运用大数据技术分析市场需求、消费习惯，为农产品生产、销售提供决策支持。例如，企业通过分析平台的订单数据，预测出不同农产品的市场需求量，可以指导农户合理安排种植计划，减少盲目生产带来的损失。最后，社会工作者或当地社工站可以组织开展信息化技术交流活动，邀请信息化建设成效显著的农村电商案例负责人分享经验，促进农户与电商物流工作人员相互学习借鉴。

## 5. 结论

社会工作可以在农产品上行中发挥积极作用，本文从社会工作服务的视角出发，本着以人为本、助人自助的宗旨，对农村电商物流中的物流基础设施落后、配送困难与成本高昂、专业人员匮乏与信息化不足、技术应用落后的问题进行层层分析，随后从物流基础设施建设、配送成本优化、人才培养、信息化提升四个角度来探讨社会工作者介入其中的可能性路径。然而，其介入也存在一定的局限性，如资源依赖强、专业能力有边界、地域适配难等。在未来，可以探索跨学科的协同机制，开展地域差异化模式比较，构建长效评估体系，以推动社会工作在农村电商物流领域的专业化发展，助力农产品高质量上行与乡村振兴融合。

## 参考文献

- [1] 甘肃政务服务网. 中共中央 国务院关于做好 2023 年全面推进乡村振兴重点工作的意见[EB/OL]. [https://zwfw.gansu.gov.cn/jinchang/zcx/zxgg/art/2023/art\\_d24a69a273784e6492b8aa76f477c515.html](https://zwfw.gansu.gov.cn/jinchang/zcx/zxgg/art/2023/art_d24a69a273784e6492b8aa76f477c515.html), 2025-07-11.

- [2] 中国信息通信研究院. 中国数字经济发展研究报告(2023年) [R/OL]. <https://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/202304/P020240326636461423455.pdf>, 2025-07-11.
- [3] 农业农村部市场与信息化司. 中国农产品产地冷链物流发展报告(2024) [R/OL]. [https://www.moa.gov.cn/xw/zwdt/202411/t20241129\\_6467246.htm](https://www.moa.gov.cn/xw/zwdt/202411/t20241129_6467246.htm), 2025-07-11.
- [4] 中国农业大学智慧电商研究院. 2020 中国农村电商人才现状与发展报告[R/OL]. <https://news.qq.com/rain/a/20200622A06K0D00>, 2025-07-11.
- [5] 人民网新电商研究院. 中国农村电商物流发展报告[EB/OL]. [https://news.cau.edu.cn/art/2020/4/24/art\\_8779\\_676850.html](https://news.cau.edu.cn/art/2020/4/24/art_8779_676850.html), 2025-07-11.
- [6] 李瑞麒, 陈英. 农村电商在农产品上行中的应用与挑战研究[J]. 商场现代化, 2025(10): 36-38.
- [7] 李运. 乡村振兴视角下社会工作服务赋能乡村电商物流高质量发展路径研究[J]. 现代商业, 2025(1): 59-62.
- [8] 赵杨吻, 徐声星. 湖南省运输服务贸易发展的问题分析与对策——以村级电商物流为例[J]. 商业经济, 2024(9): 56-58, 75.
- [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] 李康香. 社会工作服务视角下农村电商物流的可持续发展研究[J]. 物流科技, 2024, 47(3): 58-60.
- [11] 陈健荣. 乡村振兴背景下农村电商直播面临的主要困境及对策[J]. 山西农经, 2025(12): 79-81.