

电子商务赋能社区养老服务模式的路径研究

李天阔

南京邮电大学社会与人口学院、社会工作学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年7月4日; 录用日期: 2025年7月24日; 发布日期: 2025年8月22日

摘要

当下我国已经进入老龄化社会, 如何解决养老问题已经成为政策设计的关键命题。社区养老服务为解决养老问题提供了重要实践路径, 但目前社区养老服务存在着服务设施不足、服务内容缺失、服务队伍建设有待完善等问题, 而电子商务为推进智慧养老模式提供关键路径。因此本文通过分析目前社区养老机构的现状和问题, 并结合电子商务的优势, 拓展社区养老服务的实践方向, 为解决老龄化问题提供经验和思考。

关键词

电子商务, 社区养老服务, 电商平台

Research on the Path of E-Commerce Empowering Community Pension Service Model

Tiankuo Li

School of Sociology and Population Studies, School of Social Work, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Jul. 4th, 2025; accepted: Jul. 24th, 2025; published: Aug. 22nd, 2025

Abstract

China has entered an aging society, and how to solve the elderly care problem has become a key issue in policy design. Community elderly care services provide an important practical path to solve the elderly care problem. However, at present, community elderly care services have problems such as insufficient service facilities, missing service contents, and the need to improve the construction of service teams. E-commerce provides a key path to promote the smart elderly care model. Therefore,

this article analyzes the current situation and problems of community elderly care institutions and combines the advantages of e-commerce to expand the practical direction of community elderly care services, providing experience and thinking for solving the aging problem.

Keywords

E-Commerce, Community Care Service, E-Commerce Platform

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

随着我国正式步入老龄化社会，我国面临的养老问题日益严峻。根据国家统计局 2023 年的数据，截至 2023 年末，全国 60 周岁及以上老年人口共 2.97 亿人，占总人口的 21.1%。庞大的老年人口规模使得养老问题已经成为我国政策设计中极为重要的命题[1]。与此同时，我国电子商务也在快速发展，电子商务模式与人口老龄化同为我国当前社会的主要发展趋势，一方面在人口老龄化比例不断加深的同时，电子商务建设的普及程度也在持续发展[2]。在数字信息时代，电子商务作为一种创新的商业模式，深刻改变了传统的商业运作模式和消费者的购物习惯，对于老年人也不例外[3]。其高效、低成本的交易特性，为企业和消费者带来前所未有的便利。随着互联网技术不断进步和移动支付普及，电子商务在中国经济中的地位不断增强，成为数字经济发展的关键推动力[4]。电子商务的发展不仅能够有效提高老年人的生活质量，而且可以促进老年相关产业的创新与发展，带动银发经济的繁荣，帮助老年人更好地融入社会，实现社会的包容性发展[5]。当下社区养老服务是我国众多养老模式中的重要一环，其承载着除了家庭照料之外的众多养老职责，是我国目前养老服务发展的重要方向[6]。因此将电子商务嵌入进社区养老服务，推动社区养老服务智慧化、便捷化，既可以促进电子商务的繁荣，也可以促进社区养老服务进一步完善，满足社区内老年人照护需求与生活需求。

电子商务作为数字经济的重要组成部分，已经成为现代商业环境的关键特征，其迅猛发展引起了学术界和产业界的广泛关注[7]。关于电子商务的整体发展，现有文献普遍认为电子商务不仅改变了传统的商业模式，还促进了全球贸易和市场的整合。电子商务提高了资源和服务的可及性，这对于老年人来说是非常重要的，一些老年人在传统的社区养老服务模式中，受限于资源和服务的条件，其自身的需求不能得到及时满足，而电子商务突破了物理边界，构建了“无接触 + 精准触达”的服务网络，进一步提高了社区养老服务范围和精准度。

2. 社区养老服务概述

2.1. 核心概念界定

社区养老服务是以家庭为核心，以社区资源为依托，为老年人提供综合性、便利化的养老服务，以满足他们的生活照料、健康护理、社会交往等多方面需求[8]。有研究认为社区养老服务高质量是指养老服务体系能实现老年人对晚年生活的美好追求，满足老年人的安全感、舒适感和幸福感需要[9]。还有研究立足于促进共同富裕的目标追求，认为社区养老服务高质量发展是以增进全体老年人福祉、促进老年人全面发展为宗旨，具有普惠性、综合性、精准性、高效性的发展[10]。目前，对于社区养老服务高质量

发展没有一个学术内涵界定。在养老服务高质量发展内涵的指导下，社区养老服务高质量发展的内涵特征应具备供给主体的多元化、服务内容的全面性、服务团队的专业化、服务设施和技术的先进性，能满足老年人的安全感、舒适感和幸福感需要。

2.2. 社区养老服务的现状

目前，我国社区养老服务在政策发展、服务设施、服务内容、服务队伍等方面呈现出良好的发展趋势[11]-[14]。在政策支持上，国家高度重视社区养老服务的发展，出台了一系列政策文件，为其提供了有力的政策保障[11]。《关于深化养老服务改革发展的意见》明确提出强化社区养老依托作用，扩大社区养老服务有效供给，为居家养老提供有力支持。各地政府也纷纷响应，结合本地实际情况，制定了具体的实施细则和优惠政策，鼓励社会力量参与社区养老服务，推动社区养老服务的规范化、专业化发展。

在服务设施方面，各地积极推进社区养老服务设施建设，并取得了一定成效[12]。截至2024年，全国各类养老服务机构和设施有41万个，其中社区养老服务机构和设施36.9万个，与2019年相比分别增加了1倍、1.2倍¹。一些社区通过新建、改造、租赁等方式，建设了一批社区日间照料中心、老年活动中心、社区卫生服务站等养老服务设施。部分城市还在社区层面推广“智慧养老驿站”，通过结合线上线下资源，为老年人提供了“一键式”便捷服务。然而，仍有部分地区存在养老服务设施供给不足、设备老化、布局不合理等问题，难以满足老年人日益增长的养老服务需求。

在服务内容上，我国社区养老服务逐渐丰富多样，涵盖了生活照料、医疗保健、康复护理、文化娱乐、精神慰藉等多个领域[13]。除了提供助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等基本生活照料服务外，社区还通过开展健康讲座、建立家庭医生签约服务制度、设立康复护理站等方式，为老年人提供医疗保健和康复护理服务[15]。但不同地区的社区养老服务内容存在很大差异，部分社区服务内容单一，无法满足老年人多样化的需求，并且很多社区养老服务范围受限，许多老人难以享受到社区的养老服务。

服务队伍建设方面，社区养老服务队伍不断壮大，包括专业养老服务人员、社区工作人员、志愿者等[14]。为提升服务人员的专业素质，各地加强了对养老服务人员的培训，开展养老护理员职业技能培训和鉴定工作，提高其服务水平和专业技能。然而，社区养老服务队伍仍面临人才短缺、专业水平参差不齐、人员流动性大等问题。养老服务人员的薪酬待遇较低、职业认同感不高，导致难以吸引和留住专业人才[15]。

尽管我国社区养老服务取得了一定进展，但在发展过程中仍面临一些挑战，如服务质量有待提高、服务资源整合不足、资金投入有限等。为进一步推动社区养老服务的发展，可以通过引入电子商务进一步推进社区资源可及性，通过网络平台获取社区外部资源服务，加大养老政策落实力度，优化服务设施布局，丰富服务内容，加强服务队伍建设，提高服务质量和水平，以满足老年人日益增长的养老服务需求，让老年人在社区中实现老有所养、老有所医、老有所乐、老有所为。

3. 电子商务赋能社区养老服务的路径分析

电子商务赋能社区养老服务的路径，需以弥合老年人数字鸿沟为基础，以搭建适老化服务平台为核心，通过供需两端协同发力，实现养老资源的高效配置与服务质量的升级。

3.1. 需求端：激活主体潜力，筑牢数字养老基础

要借助互联网技术发挥家庭的养老责任，合理化调配养老资源，发挥社会养老资源的最大价值，实现“老有所养”，而且实现“老有所乐”，要从两方面着手：一是在需求端以老年人需求为核心导向，聚

¹数据来源于民政部。

焦于提升老年人对电子商务的适应能力、消费意愿，激发其利用社区电子商务平台参与社区养老的主体活力。

具体而言，要激活老年人主体潜力，首先要提升老年人数字素养与技能。这需要构建多层次的数字能力培育体系。社区、养老机构及老年大学应依托“数字课堂”等载体，通过分组培训、志愿者手把手教学等模式，帮助老年人系统掌握网络沟通、在线支付、信息检索等基础技能，逐步消除技术使用障碍[16]。同时，需强化家庭在数字反哺中的作用，倡导子女通过定期指导、共同操作等方式，协助老年人熟悉智能设备与线上服务流程，形成代际互助的数字学习机制[17]。此外，针对老年人信息辨别能力较弱的特点，应通过社区讲座、案例宣讲等形式开展网络安全与反诈教育，增强其风险防范意识，为其安全融入数字环境提供保障。

在此基础上，需着力培育老年人网络消费习惯与服务使用意愿。这要求从老年人需求出发，通过引导降低线上服务的尝试门槛。一方面，借助社区网格员、志愿者的宣传推广，结合线下体验活动，帮助老年人认知电子商务平台在生活采购、健康咨询等方面的便捷性。另一方面，鼓励家庭协助老年人完成首次线上服务体验，如通过子女代付、陪同操作等方式减少支付障碍，逐步建立使用信任。同时，需注重通过正向反馈强化使用意愿，例如在平台使用初期提供简化操作指引、专属客服支持等，让老年人在实践中感受数字服务的价值，进而从被动接受转向主动参与，为电子商务赋能社区养老奠定坚实的需求基础。

3.2. 供给端：搭建社区养老电子商务平台

二是在供给端搭建起社区资源相配套的电子商务平台，为老年人构造一个友好的电子商务参与环境，进一步强化其利用电子商务接受社区养老服务的意愿。

在供给端，首要任务是构建适配社区养老需求的电子商务服务平台，通过资源整合与功能优化形成系统性服务供给。平台需聚焦老年人核心需求，设置多层次功能模块。生活服务板块整合周边商超资源，提供日常用品采购、生鲜配送等基础服务，采用大图大字展示与多元支付方式适配老年群体使用习惯。医疗健康板块对接医疗机构，实现线上挂号、健康咨询、上门体检及药品配送等闭环服务。娱乐社交板块搭建兴趣社群与线上活动平台，满足老年人精神文化需求。紧急救助板块嵌入一键呼叫系统，联动社区服务中心与医疗机构形成应急响应机制，构建覆盖全场景的适老化服务体系。

同时，要创新供给端运营模式与保障机制，确保服务的可持续性。在运营层面，采用“平台 + 社区 + 商家”协同模式：平台负责技术开发与资源整合，社区依托网格员与志愿者承担推广及需求收集职能，商家提供实体商品与服务并接受平台标准化管理。在保障层面，技术上强化适老化设计，如语音导航、方言识别及信息安全加密，服务上建立商家准入机制与评价体系，通过动态考核提升服务质量，政策上推动政府出台适老化服务标准，对参与企业给予税收优惠，引导公益组织参与应用开发，形成多元主体协同的供给保障网络。

通过供需两端的双向赋能，电子商务既能让社区内的老年人便捷获取生活、健康、社交等服务，实现“老有所养”与“老有所乐”，也能高效整合社区养老资源，最终构建起便捷、安全、贴心的社区养老服务生态。

4. 结语

随着老龄化程度加深，传统养老模式面临服务供给不足、资源配置低效等困境，社区养老成为缓解养老压力的重要途径。而电子商务凭借技术与资源整合优势，为社区养老服务突破发展瓶颈提供了新方向。当前，我国老龄化进程加速，“未富先老”、“少子老龄化”等问题加剧养老服务供需矛盾。传统社

区养老存在服务内容单一、信息不对称、运营成本高等痛点,难以满足老年人多元化、个性化需求。同时,养老资源分布不均,城乡养老服务水平差距显著,进一步凸显传统养老模式的局限性。在此背景下,电子商务的介入为社区养老服务升级带来机遇。

电子商务通过数字化、智能化手段,打破时间与空间限制,重构社区养老服务生态。电子商务平台可整合生活购物、医疗保健、文化娱乐等多元服务资源,形成“一站式”养老服务供给体系,精准匹配老年人需求,提升服务效率。大数据与智能算法的应用,有助于分析老年人消费习惯与健康状况,实现服务的精准推送与个性化定制。最后,电子商务降低了供需对接成本,吸引更多社会资本与服务主体参与,拓宽社区养老服务资金来源与运营渠道。电子商务为社区养老服务注入新动能,不仅能够缓解当前养老服务供需矛盾,还能推动社区养老机构向专业化、智慧化方向转型。未来,需进一步完善政策支持、加强技术创新、优化服务体系,充分释放电子商务在社区养老领域的潜力,切实提升老年人生活质量与幸福感。

基金项目

2025 年江苏省研究生实践创新计划项目:“基于前景理论的福利依赖群体就业心理研究”(项目序号: SJCX25_0416; 项目类型: 人文社科; 研究生层次: 硕士)。

参考文献

- [1] 林璐. 增智设计——优势视角下的老年设计新形态[J]. 装饰, 2022(5): 31-39.
- [2] 马文博, 王泳杰, 杨丽娟, 等. 国内外老年人信息实践研究追踪: 主题、特征与启示[J/OL]. 图书馆建设, 1-14 <https://link.cnki.net/urlid/23.1331.G2.20250514.1947.004>, 2025-05-20.
- [3] 廖东声, 邓秋怡. 中国电子商务发展水平的区域差异及趋势预测[J]. 科技和产业, 2025, 25(7): 145-152.
- [4] 姚振云. 数字经济时代下的电子商务发展趋势与策略分析[J]. 中国战略新兴产业, 2024(17): 172-174.
- [5] 左美云, 陈劭. 数智适老化的结构框架、运行机理与实践进路[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2025, 46(5): 93-104.
- [6] 李娟, 王欣宇, 唐雨婷. 我国社区养老服务资源配置的空间差异及动态演进分析[J]. 中国卫生事业管理, 2025, 42(3): 256-262.
- [7] 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.
- [8] 仲青, 陈从建, 戴超辰. 江苏省农村社区养老与健康服务研究[J]. 合作经济与科技, 2023(17): 181-183.
- [9] 杨瑞, 王萍, 何姣姣. 老龄化背景下农村社区养老服务体系构建研究[J]. 劳动保障世界, 2020(3): 30.
- [10] 杜智民, 康芳. 农村社区居家养老服务供给精准化的实践困境与优化路径[J]. 重庆社会科学, 2020(9): 130-140.
- [11] 徐妍, 李树丛. 政策驱动下的社区养老服务人才培养与多主体联动: 资源整合与协同发展路径[J]. 老龄科学研究, 2025, 13(6): 68-78.
- [12] 谢楠楠, 陈珂, 郑安阳, 等. 基于城乡共享养老社区的乡村空间适老化研究[J/OL]. 中外建筑, 1-11. <https://link.cnki.net/urlid/43.1255.TU.20250624.1836.019>, 2025-07-02.
- [13] 贺瑶茜, 李婷婷, 杨棋涵, 等. 积极老龄化背景下老年人对社区养老服务综合体的需求及影响因素分析[J]. 中国社会医学杂志, 2025, 42(3): 358-362.
- [14] 林华. 社区老年居家护理服务志愿者队伍建设探究[J]. 产业与科技论坛, 2025, 24(6): 210-212.
- [15] 成海军. 以养老服务人才队伍建设助推居家社区养老服务高质量发展[J]. 中国社会工作, 2022(29): 34-35.
- [16] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021, 45(3): 17-30.
- [17] 刘奕, 李晓娜. 数字时代老年数字鸿沟何以跨越? [J]. 东南学术, 2022(5): 105-115.