

电子商务赋能养老服务体系构建的治理困境 与优化路径

——基于多中心治理理论的分析

刘学鑫

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2026年3月6日; 录用日期: 2026年3月18日; 发布日期: 2026年5月12日

摘要

随着人口老龄化程度的不断加深以及数字技术的迅速发展, 电子商务逐渐成为推动养老服务体系创新的重要工具, 为缓解传统养老服务供给不足提供了新的发展路径。然而, 在实践运行过程中, 电商养老服务体系仍面临“技术嵌入迅速而治理嵌入相对滞后”的结构性矛盾, 导致政策效果与服务效率难以充分释放。基于多中心治理理论, 本文构建“政府-市场-社会-老年人”四维分析框架, 对电子商务模式下养老服务体系构建过程中面临的治理困境进行系统分析。研究发现: 当前电商养老服务体系在政策供给与执行层面存在明显的碎片化与悬浮化问题; 平台商业逻辑与养老服务公共属性之间存在价值张力; 社区与社会组织在服务体系中的纽带功能尚未充分发挥; 同时老年群体面临数字能力鸿沟与主体性参与不足的双重约束。基于此, 本文提出从制度整合、平台赋能、社区嵌入以及代际共融四个方面构建多元协同治理路径, 以推动电子商务与养老服务体系由“形式整合”向“深度融合”转变。研究对于完善数字时代养老服务治理体系、推动电商养老模式健康发展具有一定的理论价值与现实意义。

关键词

电子商务, 养老服务, 多中心治理, 数字鸿沟, 适老化改造

Governance Challenges and Optimization Paths in the Construction of E-Commerce-Enabled Elderly Care Service Systems

—An Analysis Based on the Theory of Polycentric Governance

Xuexin Liu

Abstract

With the acceleration of population aging and the rapid advancement of digital technologies, e-commerce has gradually become an important tool for promoting innovation in the elderly care service system, providing new possibilities for addressing the supply constraints of traditional elderly care models. However, in practical operation, the development of e-commerce-based elderly care services has revealed a structural tension characterized by “rapid technological embedding but lagging governance embedding”, which limits the full realization of policy effectiveness and service efficiency. Based on the theory of polycentric governance, this study constructs a four-dimensional analytical framework consisting of “government, market, society, and the elderly” to systematically analyze the governance challenges encountered in building the elderly care service system under the e-commerce model. The study finds that the current system faces several key problems: fragmented policy supply and weak policy implementation, tensions between platform commercial logic and the public welfare nature of elderly care services, insufficient activation of community and social organizations as intermediary actors, and the coexistence of digital capability gaps and weak subjectivity among elderly users. In response, this paper proposes a multi-dimensional governance optimization path focusing on institutional integration, platform empowerment, community embedding, and intergenerational collaboration. These measures aim to promote the transformation of e-commerce-enabled elderly care services from “superficial integration” to “deep institutional integration”. The findings contribute to the improvement of digital-aging elderly care governance and offer policy insights for the sustainable development of e-commerce-based elderly care services.

Keywords

E-Commerce, Elderly Care Services, Polycentric Governance, Digital Divide, Aging-Friendly Renovation

Copyright © 2026 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

人口老龄化已成为我国社会发展面临的重要结构性挑战。第七次全国人口普查数据显示,我国 60 岁及以上人口已达到 2.64 亿, 占总人口比例为 18.7% [1]。人口老龄化呈现出规模庞大、增长迅速以及高龄化趋势明显等特征。与此同时, 数字经济和互联网技术快速发展, 电子商务已经成为社会经济运行的重要组成部分, 并逐渐渗透到居民生活的多个领域。随着互联网普及率不断提升, 老年群体的网络使用规模也持续扩大。截至 2024 年, 我国 60 岁及以上网民规模已超过 1.4 亿。根据中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》, 截至 2023 年 12 月, 我国 60 岁及以上网民规模达 1.47 亿, 占网民总体比例约 13.4% [2]。虽然老年群体网络使用规模持续扩大, 但其网络购物参与率、在线支付独立操作能力仍显著低于中青年群体。然而, 其中能够独立完成网络购物的比例仍然不足一半, 表明老年群体在数字消费领域仍然面临明显障碍。

在这一背景下，电子商务与养老服务的融合逐渐成为养老服务模式创新的重要方向。通过互联网平台整合养老服务资源，可以在一定程度上突破传统养老服务供给的空间限制，提高服务匹配效率，并为老年人提供更加多样化的服务选择。近年来，国家层面相继出台多项政策推动“互联网+养老服务”发展。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确提出要推进互联网平台适老化改造，并鼓励发展智慧养老与虚拟养老院等新型养老服务模式[3]。由此可见，电子商务赋能养老服务已经成为推动养老服务体系现代化的重要政策方向。

然而，在政策推进和实践探索过程中，电商养老服务体系的发展仍面临诸多治理难题。一方面，技术应用不断扩展，但制度建设与治理机制尚未同步完善；另一方面，多元主体在养老服务体系中的权责关系尚不清晰，协同机制仍有待强化。现有研究多从技术应用或平台运营视角探讨电商养老模式，对平台界面设计、用户体验以及商业模式等问题进行了较为深入的分析，但对于电商养老服务体系背后的治理结构与多主体协同机制关注不足。

在理论层面，有必要对“电子商务赋能养老服务”的概念进行明确界定。本文所称“电子商务赋能养老服务”，是指在数字经济背景下，以互联网平台为载体，通过线上交易系统、数据整合机制与智能匹配技术，将分散的养老服务资源进行平台化整合，从而提升服务配置效率、扩大服务可及性并优化老年人服务体验的过程。其核心并非单纯将养老服务“搬到线上”，而是通过平台机制重构养老服务供需匹配方式，实现资源整合与治理结构优化的双重转型。该概念与“互联网+养老服务”“智慧养老”等政策文件中的相关表述具有内在一致性。

基于此，本文引入多中心治理理论，从公共治理视角对电商养老服务体系进行系统分析，构建“政府-市场-社会-老年人”四维分析框架，探讨电子商务模式下养老服务体系构建过程中存在的治理困境，并在此基础上提出相应的优化路径。本文的研究有助于丰富数字养老服务领域的治理研究，并为完善电商养老服务体系提供政策参考。

2. 文献综述与理论视角

2.1. 电子商务与养老服务融合研究

近年来，围绕数字经济背景下养老服务体系转型问题，学界从智慧养老、数字融入、平台治理及公共服务创新等维度展开系统探讨。

第一类研究聚焦智慧养老平台建设路径。陈诺(2023)指出，智慧养老的发展核心在于信息整合能力与数据共享机制构建，平台型结构有助于打破传统养老服务碎片化格局，但其运行成效依赖制度环境支持[4]。郭冉(2022)则从“虚拟养老院”模式出发，分析平台资源整合逻辑，指出平台模式若缺乏线下嵌入，将导致服务虚化[5]。

第二类研究关注老年群体数字能力与数字鸿沟问题。李苗苗(2022)认为老年人互联网使用呈现明显分层特征，教育水平、健康状况与家庭支持构成关键影响因素[6]。卢章平等(2023)构建了老年人网络购物数字能力评价体系，提出数字能力应区分为基础操作能力、风险识别能力与信息判断能力[7]。宋月萍等(2025)进一步指出，农村老年群体在数字接入条件、认知能力与信任机制方面面临更高壁垒[8]。

第三类研究从适老化改造角度分析平台技术优化路径。郑志凤、王英蓓(2025)指出，适老化改造不能停留在界面优化层面，应嵌入社会工作专业支持体系[9]。吴柯洁(2025)从嵌入性理论出发指出，平台适老化改革必须与社区组织形成协同机制[10]。

第四类研究开始转向治理视角。万双霞(2025)提出社会组织在智慧养老体系中的“桥梁型角色”[11]。林晓婷(2024)指出地方政府在电商养老推进中存在政策工具结构单一问题[12]。

此外，国外学者如 Ostrom (1990) 在《Governing the Commons》中提出多中心治理框架，为复杂公共服务协同治理提供了理论基础[13]；Heeks (2002) 在电子政务研究中指出技术嵌入必须伴随制度嵌入，否则将产生“设计 - 现实差距” [14]。

总体而言，现有研究在技术应用与平台运行层面成果丰富，但在以下方面仍存在不足：1) 缺乏多主体互动规则的系统分析；2) 缺乏制度激励结构研究；3) 对老年群体内部异质性关注不足。因此，有必要引入多中心治理与制度分析工具，对电子商务赋能养老服务的治理逻辑进行系统化。

2.2. 多中心治理理论及其适用性

多中心治理理论由奥斯特罗姆提出，强调公共事务治理并非仅依赖单一政府权威，而是由多个相互关联的决策中心共同参与。该理论认为，在复杂公共事务治理中，政府、市场以及社会组织等多元主体通过制度规则形成合作网络，从而提高治理效率。基于多中心治理理论，电子商务养老服务体系的运行涉及政府、平台企业、社会组织与老年群体等多个治理主体。不同主体在体系中的功能定位存在明显差异，其具体角色分工如表 1 所示。

Table 1. Governance actors and their functions in the e-commerce-enabled elderly care service system

表 1. 电子商务养老服务体系治理主体及其功能

治理主体	主要职能	具体作用
政府	制度供给与监管协调	制定电商养老相关政策、规范平台行为、保障老年消费权益
平台企业	技术支持与资源整合	建设电商平台、整合养老服务资源、提供线上交易与服务接口
社会组织	服务链接与支持	社区服务、志愿服务、数字技能培训、协助老年人使用平台
老年群体	需求表达与参与反馈	提出服务需求、参与评价反馈、促进服务优化

在明确各治理主体功能定位的基础上，可以构建电子商务养老服务体系的多中心治理结构。不同主体之间通过制度规则与资源交换形成协同关系，其治理框架如图 1 所示。

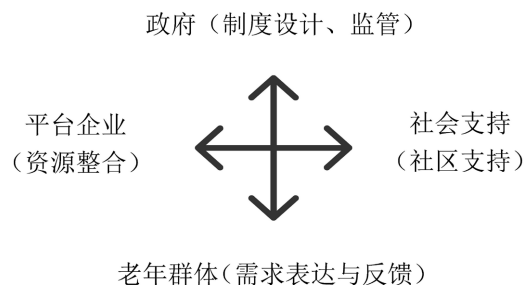


Figure 1. Analytical framework of polycentric governance in the e-commerce-enabled elderly care service system

图 1. 电子商务养老服务多中心治理分析框架

养老服务具有明显的准公共产品属性，仅依靠市场机制可能导致服务供给不足，而完全依赖政府则可能面临效率问题。因此，通过多主体协同参与形成多中心治理结构，成为提升养老服务治理效率的重要路径。

基于此，本文构建“政府 - 市场 - 社会 - 老年人”四维分析框架，用以分析电子商务模式下养老服务体系构建过程中不同主体之间的互动关系。

2.3. 制度分析与发展框架(IAD)的引入

为增强多中心治理理论的操作性分析，本文进一步引入奥斯特罗姆提出的“制度分析与发展框架”(Institutional Analysis and Development Framework, IAD)。

IAD 框架强调通过分析“行动情境(Action Arena)”中的参与者、规则结构与互动结果，揭示制度运行逻辑。在电商养老服务体系中，行动情境可界定为“平台化养老服务供给与消费过程”，其中包括政府部门、平台企业、社区组织与老年用户四类行动者。

根据 IAD 框架，可将制度规则分为：

- 1) 进入规则(Entry Rules)——谁可以进入平台市场？
- 2) 信息规则(Information Rules)——数据如何共享？
- 3) 决策规则(Choice Rules)——平台如何定价？
- 4) 责任规则(Accountability Rules)——纠纷如何处理？
- 5) 激励规则(Payoff Rules)——收益如何分配？

通过制度维度分析可以发现：

- 1) 当前责任规则与信息规则较为薄弱；
- 2) 激励规则未能兼顾公益目标；
- 3) 老年人缺乏制度性参与渠道。

引入 IAD 框架有助于将多中心治理从“结构分析”推进至“规则分析”，提升理论解释力。

3. 电子商务模式下养老服务体系构建的治理困境

3.1. 政府维度：政策供给的“碎片化”与执行的“悬浮化”

近年来，从中央到地方出台了一系列推动电商养老、智慧养老的政策文件，但政策体系呈现明显的“碎片化”特征[5]。一方面，政策分散于老龄事业、电子商务、智慧城市、数字社会等多个领域，缺乏顶层统筹和系统设计，部门之间职责交叉、协调不足，导致政策合力难以形成。另一方面，政策工具结构存在“重供给、弱环境、轻需求”的倾向——更注重对平台企业的技术扶持和资金补贴，相对忽视对老年消费需求侧的培育和保障[2]。

政策执行层面的“悬浮化”问题同样突出。一些地方将电商养老服务简单等同于“建平台”“上系统”，重硬件投入轻服务运营、重技术引进轻制度配套，导致平台建而不用、用而无效。部分适老化改造停留在字体放大、界面简化等表层优化，未能触及服务流程、支付安全、纠纷解决等深层问题[4]。政策红利难以真正触达目标群体。

3.2. 市场维度：商业逻辑与公益价值的张力

电商平台的核心驱动力是商业逻辑——追求用户活跃度、交易规模和利润增长。而养老服务具有显著的社会公益属性，强调服务的可及性、可负担性和人文关怀。二者之间的张力在电商养老模式中表现得尤为突出[5]。

其一，平台运营的“流量逻辑”与老年用户的行为特征存在冲突。老年人网购决策周期长、客单价低、退换货率高，在平台的用户价值排序中往往处于边缘位置。即便推出适老化版本，平台在资源配置上也倾向于向高价值年轻用户倾斜。其二，盈利压力可能导致服务“形式大于内容”。部分平台以“智慧养老”为噱头吸引关注，实际提供的服务质量参差不齐，甚至存在过度营销、诱导消费等问题[6]。其三，数据安全与隐私保护面临挑战。养老服务涉及大量个人健康信息、生活习惯等敏感数据，平台在数据采集、使用、存储环节的合规意识和管理能力参差不齐，老年用户的信息泄露风险不容忽视。

3.3. 社会维度：社区与社会组织的“纽带功能”尚未激活

社区和社会组织本应在电商养老服务体系中发挥重要的桥梁作用——前端协助需求摸排、后端辅助服务落地、全程提供信任背书[7]。然而，当前多数地方的实践尚未有效激活这一“社会纽带”。

从社区层面看，养老服务中心与电商平台的服务体系相互独立，数据未打通、接口未共享，导致老年人在线上平台的消费信息无法同步到线下服务场景，线下的养老服务资源也难以通过线上平台精准触达老年群体。资源闲置与需求未被满足的矛盾同时存在。

从社会组织层面看，社会工作机构、志愿组织在电商养老服务中的参与度有限。社会工作者在需求评估、能力建设、资源链接等方面的专业优势未能充分发挥。有研究指出，社会工作的介入能够有效推动老年人从“数字排斥”走向“数字包容”，但目前多停留在试点探索阶段，尚未形成制度化路径[4][7]。

3.4. 老年人维度：数字能力差异与群体异质性

老年群体并非同质化整体，而是在年龄结构、教育水平、健康状况与城乡环境等方面存在显著差异。这种内部异质性直接影响其数字融入程度与电子商务参与能力。

首先，在年龄结构上，低龄老年人(60~69岁)通常具有较强学习能力与技术适应能力，而高龄老年人(80岁以上)在认知能力、视听能力及操作能力方面普遍下降，更依赖家庭或社区支持。

其次，在城乡维度上，城市老年人拥有更完善的数字基础设施，但农村老年人往往面临网络接入不足与数字教育资源匮乏的问题。

再次，在教育水平与健康状况方面，受教育程度较高的老年人更容易掌握数字技能，而失能、半失能老年人则更依赖代理机制与辅助服务。

因此，若忽视老年群体内部差异，而将其视为统一的“弱势群体”，将导致政策干预措施缺乏针对性，难以实现精准赋能。

更深层的问题在于老年人“主体性缺失”[4]。当前的电商养老模式多采用“供给导向”的技术植入逻辑，平台和政策的“适老化改造”往往基于设计者对老年用户需求的想象，而非老年人的真实表达。老年人在服务设计、平台开发、政策制定等环节的参与权被忽视，导致服务功能与真实需求之间存在结构性偏差[6]。当老年人仅仅是技术的“被动接受者”而非“主动参与者”时，其使用意愿和持续使用的动力必然受到抑制[9]。

综合上述分析，当前电子商务养老服务体系在不同治理维度上均面临一定程度的制度与运行困境，主要问题可归纳为表2所示。

Table 2. Major governance challenges in the e-commerce-enabled elderly care service system

表 2. 电商养老服务体系主要治理困境

治理维度	主要问题	具体表现
政府维度	政策碎片化	电商、养老、数字经济政策分散于多个部门
政府维度	执行悬浮化	部分地方平台建设、轻服务运营
市场维度	商业逻辑冲突	平台更关注高活跃年轻用户
社会维度	协同不足	社区组织与电商平台缺乏数据共享
老年人维度	数字鸿沟	数字技能差异明显
老年人维度	主体性不足	服务设计中老年人参与度较低

4. 多元协同视域下的路径优化

为推动电子商务与养老服务体系实现深度融合，需要构建多元主体协同参与的治理运行机制。电商养老服务体系的基本运行逻辑如图2所示。

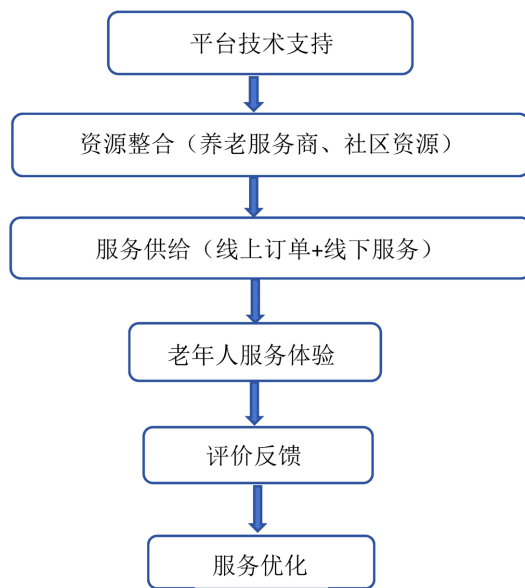


Figure 2. Operational mechanism of the e-commerce-enabled elderly care service system
图2. 电商养老服务运行机制

4.1. 制度整合：构建多层次的治理框架

破解政策碎片化问题，需要从顶层设计层面构建“法规-规划-标准”三位一体的治理框架。在法规层面，加快完善养老服务数据安全、隐私保护、电子支付风险防范等相关立法，为老年用户筑牢安全底线[4]。在规划层面，推动老龄事业发展规划与数字经济发展规划、智慧城市规划建设的有效衔接，明确各部门职责边界和协同机制。在标准层面，加快制定养老服务电商平台的技术标准、服务标准、评价标准，规范平台运营行为，提升服务质量的可预期性。

同时，应优化政策工具结构，在继续支持技术供给的同时，加大需求侧政策工具的使用力度——如发放养老服务电子消费券、对老年人网购给予适度补贴、将适老化改造成效纳入平台评价体系等，形成供需两侧协同发力的政策合力[6]。

4.2. 平台赋能：推动商业价值与社会价值共生

引导平台企业实现商业价值与社会价值共生，需要外部规制与内生动力双重发力[6]。外部规制层面，监管部门应将适老化水平纳入平台合规评价体系，对适老化服务不到位的平台予以约束，对表现突出的平台给予政策激励。内生动力层面，鼓励平台探索“影响力投资”“社会企业”等混合型组织形态，将养老服务的社会效益纳入企业价值评估体系[7]。

平台企业应超越“字体放大”的表层改造，深入老年用户的使用场景和生活习惯，推动服务流程的适老化重构。例如，开发语音交互、一键下单、代客下单等便捷功能；建立老年用户专属客服通道，提供一对一指导和售后支持；引入社区网格员、社会工作者、志愿者等辅助力量，协助老年人完成复杂操作。技术赋能与人文关怀的有机结合，是提升老年用户体验的关键。

4.3. 创新社区嵌入：打造线上线下融合的服务网络

社区是连接电商平台与老年用户的关键节点。应推动社区养老服务中心、社区便利店、社区社会组织与电商平台深度合作，构建“线上平台 + 线下站点 + 上门服务”的融合网络[5]。

具体路径包括：一是在社区设立“电商养老服务驿站”，配备适老化终端设备和辅助人员，老年人可在驿站体验、咨询、下单、取货，实现“数字服务就近可及”。二是推动社区数据与平台数据互联互通，精准识别老年人的服务需求和消费偏好，提供个性化推荐和主动服务。三是培育社区“数字助老员”队伍，由社区工作者、网格员、志愿者等组成，定期入户走访，协助老年人解决使用难题，开展数字技能培训[6]。通过社区的“再组织化”，将线上平台的效率优势与线下社区的情感信任优势结合起来。

4.4. 代际共融：构建数字反哺的支持体系

代际共融是弥合数字鸿沟、激活老年人主体性的有效路径。研究表明，子女的数字反哺对老年人数字技能提升具有显著正向影响。应从家庭、社区、社会三个层面构建代际共融的支持体系[4]。

家庭层面，鼓励子女参与父母的数字生活融入，通过“手把手教学”“家庭共购”等方式，既传授技能又增进情感联结。社区层面，可组织“祖孙数字学堂”“老少互助小组”等活动，利用中小学生的数字能力优势，以“小老师”身份帮助老年人掌握网购技能，实现代际双向赋能[6]。社会层面，鼓励企业开发“家庭账号”功能，支持子女远程协助父母完成下单、支付、售后等操作，既尊重老年人的使用意愿，又提供及时的技术支持[8]。

因此，为更好地推动电商养老服务体系发展，需要从制度建设、平台责任以及社会参与等方面完善政策工具体系，具体路径如表3所示。

Table 3. Governance paths and policy instruments for e-commerce-enabled elderly care services

表 3. 电商养老服务治理路径与政策工具

治理路径	政策措施	实施方式
制度整合	完善政策体系	推动养老政策与数字经济政策协同
平台赋能	强化企业社会责任	建立电商平台适老化评价机制
社区嵌入	发展社区服务网络	建设社区电商养老服务驿站
代际共融	推动数字反哺	开展老年数字技能培训

4.5. 分层分类干预：构建精细化赋能路径

基于老年群体的内部差异，应实施分层分类治理策略。

对于低龄老年人，应重点提升其自主参与能力，通过数字培训、体验式教学与激励机制增强其使用意愿。

对于高龄与失能老年人，应完善代理服务机制，如家庭协助账户、社区代购服务及上门数字支持服务，降低操作门槛。

对于农村老年群体，应强化社区嵌入机制，推动基层组织成为数字服务的中介载体。

对于高风险感知群体，应加强平台信用保障与风险提示机制，增强信任基础。

通过差异化干预策略，可以推动电商养老服务从“普惠供给”向“精准赋能”转型。

5. 结语

在数字经济快速发展与人口老龄化持续加深的双重背景下，电子商务为养老服务体系创新提供了新

的发展契机。借助互联网平台和数字技术，养老服务能够突破传统服务供给的空间限制，实现资源整合与服务效率提升。然而，技术应用本身并不必然带来治理效率的同步提升。本文从多中心治理理论视角出发，对电子商务模式下养老服务体系构建过程中面临的治理困境进行了系统分析。研究表明，当前电商养老服务体系在政策协同、平台商业逻辑、社会组织参与以及老年人数字能力等方面仍存在多重结构性问题，这些问题在一定程度上制约了电商养老模式潜在优势的充分发挥。

在此基础上，本文构建了“政府-市场-社会-老年人”四维分析框架，并提出制度整合、平台赋能、社区嵌入与代际共融等治理优化路径。通过强化政府制度供给与政策协同，引导平台企业承担社会责任，发挥社区与社会组织的桥梁作用，并通过代际互动弥合数字鸿沟，可以在一定程度上推动电子商务与养老服务体系实现深度融合，从而提升养老服务供给的公平性与可及性。

总体而言，电子商务赋能养老服务不仅是技术创新问题，更是公共治理体系重构的重要议题。未来在推动电商养老服务体系发展的过程中，需要进一步加强制度建设与多主体协同治理，以实现技术进步与社会福祉提升之间的良性互动。同时，本文主要基于理论分析与政策梳理展开研究，在实证数据与案例分析方面仍存在一定不足。未来研究可以结合典型案例分析、问卷调查与深度访谈等方法，对电商养老服务体系的实际运行机制进行更加深入的实证检验，从而为数字时代养老服务治理提供更加丰富的理论依据与政策参考。

参考文献

- [1] 第七次全国人口普查公报(第五号) [EB/OL]. https://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902005.html, 2021-05-11.
- [2] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第53次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. <https://www.cnnic.net.cn/n4/2024/0322/c88-10964.html>, 2024-03-22.
- [3] 国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content_5674844.htm, 2021-12-30.
- [4] 陈诺. 县域城市社区智慧养老服务研究——以靖江市J社区为例[J]. 运筹与模糊学, 2023, 13(3): 1982-1995.
- [5] 郭冉. 数字时代的网络适老化研究[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2022.
- [6] 李苗苗. 老年数字鸿沟的影响因素研究[J]. 运筹与模糊学, 2022, 12(3): 1009-1015.
- [7] 卢章平, 顾天玉, 苏文成. 老年群体网络购物数字能力评价体系构建[J]. 人口与社会, 2023, 39(1): 47-58.
- [8] 宋月萍, 李怡霏, 汤佳. 惠及桑榆: 电子商务助力农村老年健康水平提升[J]. 西北人口, 2025, 46(3): 58-69.
- [9] 郑志凤, 王英蓓. 社会工作介入电商平台适老化改造的发展路径研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(8): 548-554.
- [10] 吴柯洁. 嵌入性视角下虚拟养老院电子商务模式的发展障碍与优化路径[J]. 电子商务评论, 2025, 14(10): 227-232.
- [11] 万双霞. 社会工作视角下电子商务助力智慧养老体系构建探析[J]. 电子商务评论, 2025, 14(2): 330-334.
- [12] 林晓婷. 石狮市完善电商业态培育体系研究——以养老电商为例[J]. 上海商业, 2024(12): 23-25.
- [13] Ostrom, E. (1990) *Governing the Commons*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511807763>
- [14] Heeks, R. (2002) *Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations*. *The Information Society*, 18, 101-112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>