

农村电商经济赋能下养老服务产品可及性困境与优化路径研究

陈 昕

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2026年8月6日; 录用日期: 2026年8月20日; 发布日期: 2026年9月29日

摘 要

在数字乡村与人口老龄化双重背景下, 农村电商为提升养老服务产品可及性提供重要支撑。当前农村电商已形成三级物流、平台化运营、数字化画像与线上化消费的成熟体系, 但养老服务产品仍面临供给适配不足、供需错位、基础设施薄弱、老年人数字素养偏低、监管体系不健全等现实困境, 导致产品“难获取、难用好、难信任”。本文基于农村电商经济赋能视角, 系统分析农村养老服务产品可及性的现状、瓶颈与成因, 进而提出优化路径, 旨在推动农村电商经济与养老服务深度融合, 切实提高农村养老服务可及性与供给质量, 为乡村养老服务高质量发展提供理论参考与实践思路。

关键词

农村电商经济, 农村养老服务, 产品可及性

Research on the Dilemma and Optimization Path of the Accessibility of Old-Age Service Products under the Empowerment of Rural E-Commerce

Xin Chen

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: August 6, 2026; accepted: August 20, 2026; published: September 29, 2026

Abstract

Under the dual background of digital countryside and aging population, rural e-commerce provides

文章引用: 陈昕. 农村电商经济赋能下养老服务产品可及性困境与优化路径研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(9): 946-952. DOI: 10.12677/ecl.2026.1591077

important support for improving the accessibility of old-age service products. At present, rural ecommerce has formed a mature system of three-level logistics, platform operation, digital portrait and online consumption, but the old-age service products still face practical difficulties such as insufficient supply adaptation, dislocation of supply and demand, weak infrastructure, low digital literacy of the elderly, and imperfect supervision system, resulting in products that are “difficult to obtain, difficult to use and difficult to trust”. Based on the perspective of rural e-commerce economic empowerment, this paper systematically analyzes the present situation, bottlenecks and causes of the accessibility of rural old-age service products, and then puts forward the optimization path, aiming at promoting the deep integration of rural e-commerce economy and old-age service, effectively improving the accessibility and supply quality of rural old-age service, and providing theoretical reference and practical ideas for the high-quality development of rural old-age service.

Keywords

Rural E-Commerce Economy, Rural Old-Age Service, Product Accessibility

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

在乡村振兴与数字中国建设双重驱动下，农村电商经济实现跨越式发展，县、乡、村三级物流网络日趋完善，塑造了扎根乡村的流通基础设施[1]。与此同时，农村人口老龄化持续加深，养老需求向多元化转型，但现实中养老服务产品普遍面临“买不到”、“送不到”、“用不起”、“信不过”的多重困境，电商的既有优势远未转化为老年人的实际获得感。

当前，农村电商已具备较强的资源整合与渠道下沉能力，但在养老服务领域的应用仍处于初级阶段，供给与需求存在结构性错位[2]。目前学界的研究多以经验性、实证性研究为重心，对农村养老服务产品供给展开了探讨。研究发现，农村养老服务长期面临供需脱节与结构失衡的深层困境，导致养老服务在乡村层面呈现出典型的“低水平陷阱”[3]。学界主张通过协同治理框架统筹多元主体利益与行动资源，并借助电商平台等数字新质工具突破时空限制，实现养老服务供给向精准化、智慧化转型。近年来，涌现出一批农村电商经济与养老服务深度融合的创新案例，例如浙江武义县实施“四维联动”模式，将农产品电商与助老服务有机衔接，培养低龄健康老人成为“银发主播”，并将直播销售利润注入专项基金，反哺乡村困难群体关爱服务，构建了“产业造血－公益输血”的良性闭环[4]。实践表明，农村电商经济不仅能开辟本地就业岗位、盘活闲置资产，更成为撬动乡村养老服务供给自我造血与可持续发展的重要着力点。

既有研究或聚焦农产品流通，或侧重传统养老政策，对电商如何精准对接养老需求的系统性探讨尚不充分，亟需以电商的业态特征与赋能逻辑为切入点，将物流网络复用、平台功能叠加、数据资源共享等机制纳入统一分析框架，深入探究农村电商赋能养老服务产品可及性问题，丰富电商赋能公共服务的理论体系。

本研究立足农村电商经济发展红利与农村养老服务痛点，契合乡村振兴与积极应对人口老龄化的战略协同要求。通过系统梳理农村电商经济在农村养老服务各环节中的应用现状与困境，提出针对性优化路径，旨在释放电商服务效能，推动平台与养老资源深度融合，优化供给模式与获取成本，切实提升农村养老服务产品可及性，改善老年人生活质量，推动农村养老服务高质量发展。

2. 农村电商经济背景下养老服务产品可及性的现状分析

2.1. 农村电商运行体系及其特征

农村电商经济在长期发展中形成了区别于城镇电商的运行逻辑，可识别为物流网络、交易主体、信息系统与消费习惯四个维度。四者相互关联、彼此支撑，共同构成农村电商的核心运行体系，为各类服务产品下沉奠定了坚实基础。

农村电商物流网络呈现下沉化与节点化特征，构建起“县级分拨中心－乡镇中转站－村级服务点”的三级递送架构，在空间上大幅缩短城乡流通距离，让农村地区顺利接入全国性商品网络[5]。同时，交易主体的平台化与组织化重塑了农村电商市场生态，电商平台通过赋能小农户、培育“新农人”等方式，将分散的农村商业主体整合进统一平台。村级电商服务站作为关键连接接口，由返乡青年等群体运营，集多项服务职能于一体，有效降低了农村商业主体的市场进入门槛，提升了其议价能力与服务效率，推动农村电商服务体系不断完善。

信息系统的数字化与数据化积累了精准的农村消费画像，订单管理、物流追踪等核心环节的线上化运营，持续沉淀农村居民消费行为、偏好等高频数据，让原本难以量化的消费特征变得可记录、可分析。农村居民消费习惯也已从线上尝试转向日常依赖，电商购物成为其获取产品的主流渠道，既降低了数字工具使用门槛，也为线上养老服务产品的推广积累了宝贵的用户基础与技术准备，助力农村电商与养老服务的深度融合[6]。

2.2. 农村养老服务产品供给现状

在农村电商经济的赋能带动下，农村养老服务产品的供给格局发生显著变化，供给主体日趋丰富、种类持续拓展、模式不断创新，逐步打破了传统养老服务供给的局限[7]。但总体上，农村养老服务产品供给水平仍存在短板，未能充分契合农村老年人日益多元的养老需求。根据2021年第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查数据，农村自报社区有生活设施的老年人比例比城镇低19.7个百分点，自报社区有无障碍设施的老年人比例比城镇低20.6个百分点[8]。当前，农村养老服务产品供需失衡问题较为突出，成为制约农村养老服务产品可及性提升的重要因素。

农村养老服务产品供给主体呈现多元化发展态势，政府、电商企业、养老服务机构、社会组织共同构成供给体系。政府聚焦基本养老保障，提供养老补贴、居家养老服务等基础性产品；电商企业依托平台优势整合资源，提供线上预订、配送等便捷服务；养老服务机构借助电商渠道拓展服务范围，提供专业护理、康复理疗等服务；社会组织则侧重公益帮扶，补充精神慰藉等服务[9]。当前供给主体仍以政府和小型电商企业为主，大型电商企业与专业养老机构参与度偏低，各方协同发力的格局尚未形成。

同时，供给种类虽逐步丰富，涵盖生活照料、健康护理、精神慰藉、智能养老等类别，但仍存在适配性问题。生活照料与健康护理类等传统产品仍是供给主力，智能养老设备、心理疏导等品质化产品供给不足，且部分产品多参照城市老年人需求设计，难以与农村老年人的使用习惯、收入水平相匹配。电商平台上的养老服务产品同质化明显，难以满足不同年龄段、不同健康状况老年人的差异化需求。

当前，供给模式正逐步向“线上＋线下”融合转型，电商平台承担预订、支付等线上功能，线下机构与电商服务站点提供配送、现场服务等支撑，形成了多元服务场景。但融合模式仍处于初级阶段，线上线下载衔接不畅、配送效率不高、服务质量参差不齐等问题突出。价格方面也呈现差异化特征，政府承担的基本服务价格低廉甚至免费，而市场化服务价格偏高，部分电商平台还存在价格不透明、乱收费等现象，加重了农村老年人的消费负担，进一步影响供给可及性。

2.3. 农村养老服务产品需求现状

随着农村老年人生活水平提升与养老观念转变,其对养老服务产品的需求已逐步向多元化、品质化、便捷化转型。农村电商经济的普及,也推动老年人对线上获取养老服务产品的需求日益增长,需求结构与获取方式均发生显著变化[10]。第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查显示,在调研的13类社区养老服务需求中,除助餐服务外,农村老年人在上门看病服务、文化娱乐服务、健康教育服务、上门做家务服务、心理咨询/聊天解闷服务、陪同看病服务、日间照料服务、康复护理服务、高龄(独居)巡视探访服务、助浴服务、老年人辅具用品租赁服务、家庭养老床位服务等其他12类服务上需求人数占比均高于城镇老年人[8]。

农村老年人对养老服务产品的需求呈现分层特征,生活照料仍是基础核心需求,空巢、失能与半失能老人对助餐、助浴等上门服务需求尤为迫切。健康护理需求持续攀升,农村老年人慢性病患者率偏高,体检、慢病管理、药品配送等服务需求日益凸显。同时,精神慰藉需求逐步突出,农村独居老人缺乏亲情陪伴,对老年娱乐、心理疏导等服务的需求不断增加。智能养老需求也随之兴起,部分老年人希望通过智能手环等设备保障自身安全、提升养老质量。

需求方式上,便捷化成为突出趋势,农村电商的普及让部分老年人逐步掌握智能设备与电商平台使用方法,更倾向于通过线上预订、线下配送的方式获取服务,以节省出行成本与时间成本。偏远农村地区因交通不便,老年人外出采购成本较高,对电商平台的配送服务需求更为迫切,电商渠道成为其获取养老服务产品的重要途径。

农村老年人收入多来源于养老金、子女赡养等,整体水平不高,对养老服务产品价格敏感度较高,更偏好性价比高、实用性强的产品,不同年龄段、健康状况与收入水平的老年人需求差异明显,对电商平台上产品的价格透明度也要求较高,希望获得公平合理的定价。总体而言,农村养老服务产品需求呈现多元特征,但供给与需求仍存在错位,可及性仍有较大提升空间。

3. 农村电商经济背景下养老服务产品可及性的困境分析

3.1. 农村电商基础设施薄弱,服务支撑能力不足

农村电商基础设施是保障养老服务产品可及性的核心支撑,当前我国农村电商基础设施仍存在诸多薄弱环节,服务支撑能力不足,难以满足养老服务产品高效供给与配送的需求,成为制约农村养老服务产品可及性提升的重要瓶颈[11]。

网络基础设施覆盖存在明显不均衡性,尽管我国农村整体网络覆盖率已达较高水平,但偏远农村、山区的网络信号仍不稳定且网速偏低,部分老年人家中未安装宽带,无法正常通过电商平台获取养老服务产品。农村网络资费也相对偏高,农村老年人收入水平有限,部分人难以承担网络使用成本,进一步限制了其通过电商渠道获取养老服务的能力,加剧了数字鸿沟带来的可及性困境。

物流配送体系不完善的问题也尤为突出。农村地区人口分散、交通不便,导致物流配送成本偏高,配送站点多集中在乡镇层面,村内覆盖率偏低,偏远地区物流配送“最后一公里”梗阻明显。部分地区老年人取件成本过高,甚至出现“取件成本倒挂”现象,且配送速度较慢,难以满足药品、生鲜助餐食材等特殊养老产品的时效需求,可能影响产品质量与老年人健康。此外,农村电商物流专业化水平不足,缺乏针对养老服务产品的专项配送服务,无法适配多样化的配送需求。

农村电商服务站点功能较为单一,多以商品销售、快递代收代寄为核心,缺乏养老服务产品咨询、预订、售后等配套服务。站点工作人员缺乏专业养老服务知识,无法为老年人提供有效指导,难以帮助其精准获取适配的养老服务产品。服务站点服务时间也比较有限,无法响应老年人紧急呼叫、应急药品配送等突发需求,进一步削弱了农村电商基础设施对养老服务产品可及性的支撑作用。

3.2. 农村老年人数字素养偏低，数字鸿沟难以跨越

农村老年人数字素养偏低是阻碍其通过电商平台获取养老服务产品的关键因素，当前农村老年人普遍面临“不会用、不敢用、不愿用”电商平台的困境，数字鸿沟问题突出，严重制约了养老服务产品可及性的提升，成为电商经济赋能农村养老的重要梗阻[12]。

农村老年人数字操作能力普遍不足，受文化水平限制，其对数字技术的接受度和学习能力较弱，多数老年人不会使用智能手机、电脑等数字设备，无法完成电商平台上养老服务产品的预订、支付等核心操作。即便部分老年人拥有智能手机，也仅能完成通话、微信聊天等基础功能，难以熟练运用电商平台各项服务。

数字安全意识薄弱进一步加剧了数字鸿沟，农村老年人对网络安全、个人信息保护等相关知识了解匮乏，普遍担心通过电商平台购买养老服务时遭遇网络诈骗、个人信息泄露等问题，多数老年人存在“操作恐惧”和诈骗担忧，且老年人易于接触网络虚假信息，直接降低了其使用电商平台的意愿，使其主动远离线上养老服务渠道。

农村老年人数字信息辨别能力不足，面对电商平台上繁杂的信息，难以区分虚假宣传与真实信息，易被误导购买不符合自身需求的养老服务产品，甚至遭遇诈骗，进而降低对电商平台的信任度，形成“不愿用”的恶性循环。同时，针对农村老年人的数字技能培训匮乏，现有培训内容缺乏针对性，未结合养老服务使用场景开展专项教学，且培训方式单一，不符合老年人学习习惯，培训效果不佳，难以帮助老年人跨越数字鸿沟。

3.3. 监管体系不完善，服务质量难以保障

农村电商场景下，养老服务产品线上供给日趋多元与分散，现有监管体系建设相对滞后，监管漏洞与执行不足并存，难以有效保障产品质量与服务水平，制约了农村养老服务产品的可及性与可持续发展[13]。

监管主体责任界定不够清晰，电商平台、养老机构、物流企业与政府部门之间缺乏明确的责任分工。电商平台对入驻商家和服务内容的审核把关不够严格，对虚假宣传、质量不达标等问题监管缺位，而政府各部门间存在职能交叉与协同不足，难以形成高效监管合力，导致线上养老服务供给长期处于弱约束状态。

相关监管法律法规体系尚不健全，目前缺少专门针对农村电商养老服务产品的制度规范，在质量标准、服务流程、定价机制、售后责任等方面缺乏统一依据。现有法规多适用于一般商品与传统线下养老服务，难以适配线上化、平台化、跨区域供给的电商经济新形态，监管部门在执法过程中常常面临依据不足、尺度不一的问题。

同时，监管方式仍以政府定期抽查为主，较为传统且覆盖面有限、时效性不足，社会监督、行业自律与消费者监督等机制尚未真正建立。农村地区缺乏专业化养老服务行业组织，消费者维权渠道不畅，老年人在遭遇服务违约或产品质量问题时维权成本高、难度大，进一步纵容了不规范经营行为。

此外，售后保障体系建设明显滞后，多数线上养老服务产品缺乏清晰的售后承诺与服务细则。智能设备故障维修、服务不达标退换、争议处理等途径缺失，老年人在消费后难以获得及时有效的救济支持，持续削弱其对电商渠道养老服务的信任，进而降低实际可及意愿。

4. 农村电商经济背景下养老服务产品可及性的优化路径

4.1. 优化农村电商基建布局，夯实养老服务根基

完善的农村电商经济相关基础设施是提升养老服务产品可及性的重要前提，需要持续加大投入、优

化空间布局，重点突破网络、物流与服务站点等关键瓶颈，全面强化对养老服务供给的支撑能力。

在网络建设方面，应持续向偏远乡村和山区倾斜资源，扩大宽带与移动信号覆盖范围，提升网络稳定性与传输速度，保障老年人顺畅使用电商平台。同时可面向农村老年群体推出优惠资费套餐，降低上网门槛，并建立常态化运维与故障快速处置机制，为老年人稳定使用线上养老服务提供可靠保障。

物流体系的完善需要统筹规划、资源整合，加快构建乡镇级物流中心与村级服务站点相结合的配送网络，有效打通养老服务产品进村入户的“最后一公里”。依托邮政、快递与电商企业现有资源开展协同配送，降低运营成本，同时针对药品、助餐食材等特殊产品建立冷链、上门等专业化配送服务，加强对配送人员的规范化培训，保障时效与安全。

电商服务站点应在原有功能基础上进行适老化与养老化升级，合理加密布点，拓展养老产品咨询、代订、配送、售后维修等一站式服务。通过专业培训提升站点工作人员养老服务素养与数字指导能力，使其能够更好地协助老年人完成线上操作。同时适当延长服务时间，设置应急服务通道，切实满足老年人在紧急购药、上门照料等方面的即时性需求。

4.2. 强化老年数字素养培育，破除养老数字壁垒

提升农村老年人数字素养是跨越数字鸿沟、提升养老服务产品可及性的关键举措，需从技能培训、安全保障、平台优化、帮扶支持等方面协同发力，切实增强老年人使用电商平台的意愿与能力，打通线上养老服务获取的堵点。

需构建多方协同的数字技能培训体系，由政府牵头联动电商企业、养老机构及社会组织，结合养老服务使用场景，定制贴合老年人需求的培训内容，重点讲解电商平台预订、支付等核心操作。采用集中授课、一对一指导、现场演示等灵活方式，契合老年人学习习惯，同时建立长效培训机制，持续提升老年人数字操作能力。

强化数字安全保障是增强老年人使用信心的重要支撑，通过村广播、志愿者讲解等多种形式，向老年人普及网络安全、诈骗防范及个人信息保护知识，提升其信息辨别能力。电商平台需加强安全建设，完善个人信息保护与诈骗防范机制，建立应急处置渠道，及时维护老年人合法权益，缓解其使用顾虑。

电商平台应推进适老化改造，优化界面设计，采用大字体、高对比度等适配老年人视觉的设计，简化注册、预订等操作流程，增设一键服务、语音提示等便捷功能。同时开通老年人专属客服通道，及时解答使用难题，提升老年人线上操作体验。

充分发挥社区的帮扶作用，社区组织志愿者为独居、空巢老人提供上门指导，建立老年人数字互助小组，形成互助共进的氛围，助力全体农村老年人逐步跨越数字鸿沟，顺畅获取线上养老服务。

4.3. 完善多维协同监管体系，保障养老服务品质

健全监管体系是保障农村电商养老服务产品质量与水平的重要支撑，需通过明确权责、完善法规、创新方式、健全售后，构建全方位、多层次的监管格局，为养老服务产品可及性提升筑牢制度保障。

需明确各方监管主体权责，构建协同监管机制，凝聚政府、电商平台、养老机构、物流企业的监管合力。政府部门加强统筹协调，厘清各相关部门监管职责，杜绝交叉监管与监管空白；电商平台切实履行主体责任，严格审核平台内养老服务产品，强化全流程监管与售后管理；养老机构与物流企业分别规范自身服务流程，保障服务质量与配送时效，形成各负其责、协同发力的监管格局。

加快完善相关法律法规体系，出台针对农村电商养老服务的专项规范，明确产品质量标准、服务流程、价格监管、售后责任等核心内容，为监管工作提供坚实法律依据。同时细化配套政策，推动监管工作规范化、制度化，加强法治宣传教育，提升供给主体依法经营意识，引导其规范开展服务。

创新监管方式方法,构建政府监管、行业自律、社会监督、消费者监督多元协同的监管体系。政府部门运用大数据、人工智能等数字技术,实现对产品供给、定价、售后等环节的动态监管,提升监管效率。同时,建立行业协会强化自律引导,畅通社会监督与消费者投诉举报渠道,及时处置不合格产品与不规范服务,形成全方位监管闭环。

健全售后保障体系,电商平台与养老机构需明确售后承诺、完善服务流程,组建专业售后团队,及时回应老年人咨询与诉求,建立产品维修、退换货机制。同时完善服务评价体系,鼓励老年人参与评价,根据反馈优化产品与服务,切实提升老年人消费满意度,增强其对线上养老服务的信任度。

参考文献

- [1] 舒奕阳. 乡村振兴战略背景下浙江省农村产业发展现状与产业融合发展路径[J]. 经济研究导刊, 2023(9): 7-9.
- [2] 张帆, 魏川林, 刘小春. 农村养老服务精准供给的理论逻辑、制约因素及实现路径[J]. 安徽农学通报, 2022, 28(5): 38-44.
- [3] 李静. 优势视角下农村养老服务的结构失衡与体系构建[J]. 社会科学辑刊, 2025(3): 75-84.
- [4] 高晓兵, 王森, 程羽亚. 浙江省武义县山区乡村发展的探索实践[EB/OL]. 2025-12-16.
<https://www.chinaevnews.com/news/xianyu/29636.html>, 2026-05-07.
- [5] 李晓静, 徐红霞. 基于云配送的农村电子商务“县乡村”三级物流体系建设探讨[J]. 电子商务, 2018(10): 10-11.
- [6] 许韬, 古宇坤, 王一博, 等. 互联网背景下银发消费产业优化路径[J]. 江苏商论, 2021(10): 3-9.
- [7] 廖梦玲. 乡村振兴战略下农村养老服务供给模式研究[J]. 质量与市场, 2021(21): 130-132, 135.
- [8] 第五届中国城乡老年人生活状况抽样调查基本数据公报[EB/OL]. 2024-10-17.
<https://www.cncaprc.gov.cn/u/cms/www/202411/061438021lr0.pdf>, 2026-05-07.
- [9] 王栋. “电商 + 公益”社区养老模式: 基于四社联动的逻辑[J]. 电子政务, 2018(4): 92-105.
- [10] 栾欣雨. 积极老龄化背景下的农村老年人数字素养提升路径[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2025(2): 46-49.
- [11] 张敏, 李旭. 乡村振兴战略背景下农村电商发展路径[J]. 农村经济与科技, 2026, 37(4): 223-225, 232.
- [12] 武小龙, 王心悦. 乡村老年人数字鸿沟的“针灸理念”介入机理与实践逻辑[J]. 社会工作与管理, 2024, 24(5): 31-39, 63.
- [13] 方浩. 养老服务监管模式: 理论分析与国际比较[J]. 社会福利, 2024(5): 3-15.