

# 老龄化背景下健康养老服务电子商务平台构建

祖 薇

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年1月15日; 录用日期: 2024年1月26日; 发布日期: 2024年2月29日

## 摘 要

老龄化背景和大健康背景下, 健康养老成为我国养老服务发展的重要方向。电子商务平台的发展为建设健康养老服务、整合健康养老信息、链接健康养老资源提供了新的思路。构建健康养老服务电子商务平台, 既能对接老年人健康养老需求, 又能链接社会上的健康养老服务资源, 形成上连生产、下接消费的新型老年健康产品供应链。文章从平台的架构、功能、运行保障方面进行深入剖析, 构建一个能够有效实现健康养老服务需求评估与资源链接、健康养老知识管理、老年健康产品物流管理的健康养老服务电子商务平台。力求通过电商平台将老年人、健康养老专业机构、企业等多元主体连接起来形成良性互动。

## 关键词

健康养老, 电子商务, 电商养老

# Construction of E-Commerce Platform for Health and Elderly Care Services under the Aging Background

Wei Zu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jan. 15<sup>th</sup>, 2024; accepted: Jan. 26<sup>th</sup>, 2024; published: Feb. 29<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

Under the background of aging and great health, healthy old-age care has become an important direction of old-age service development in China. The development of e-commerce platform provides a new idea for the construction of health care services, the integration of health care information, and the link of health care resources. The construction of an e-commerce platform for health care services for the elderly can not only meet the needs of health care for the elderly, but

also link the health care service resources in the society, forming a new supply chain of health products for the elderly that connects production and consumption. This paper makes an in-depth analysis of the platform's structure, function and operation guarantee, and builds a health care service e-commerce platform that can effectively realize the needs assessment and resource link of health care service, knowledge management of health care service, and logistics management of health care products for the elderly. Strive to connect the elderly, health care professional institutions, enterprises and other multiple subjects through the e-commerce platform to form a positive interaction.

## Keywords

Healthy Elderly Care, Electronic Commerce, E-Commerce Elderly Care

Copyright © 2024 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

随着老龄化时代的不断深入,老年人的养老需求不再局限于简单的物质条件的满足,老年人多层次、多样化健康养老服务需求的有效满足成为当前最迫切、最突出的问题。[1]《健康中国“2030”规划纲要》提出要促进健康老龄化,推进老年医疗卫生服务体系建设,推动医疗卫生服务延伸至社区、家庭,加强老年常见病、慢性病的健康指导和综合干预,强化老年人健康管理。[2]健康养老和社会保障已成为国家政府包括学界以及社会广大公众热切关注的现实与理论议题,也是对健康养老国家系统科学建设的科学回应。因此,健康养老服务的建设是我国积极应对老龄化、提升老年人养老生活质量、改善老年人身体健康状况的必然路径。目前,我国已初步建立以“健康教育、预防保健、疾病诊治、康复护理、长期照护、安宁疗护”为六个基本环节的老年健康服务体系[3]。但我国健康养老服务的建设实践却严重滞后,尤其是农村地区基本没有实现健康养老相关信息平台、服务供给平台的建设。电子商务是基于信息技术和互联网的现代流通方式[4]。[5]将电子商务与养老产业相结合是现代社会改善人口老龄化严重问题的主要措施,二者充分结合将有利于提高老年人的生活质量和健康养老体验感。因此,将电子商务引入健康养老服务是一种解决目前健康养老问题的新思路,其目的是构建一种更加完善、更加符合老年人实际需求的健康养老服务模式,这既可以满足广大老年人的需求,又符合国家的政策导向[6]。依赖于电子商务平台可以更有效地实现健康养老需求的捕捉、健康养老知识的管理、老年健康产品的开发与物流管理,进而促进健康养老服务的建设。现阶段,构建一个基于知识、信息、产品管理角度的健康养老服务电子商务平台显得尤为重要,也是我国健康养老服务建设的重要环节。

## 2. 健康养老服务电子商务平台架构

电商养老模式的出现为电商企业在互联网环境下提高竞争力提供了商机,同时也使得健康养老模式的发展有了平台依托[7]。基于电子商务的养老服务体系需要包含信息服务、电子商务平台、社交平台、物流平台等功能[8]。如图1所示,健康养老电子商务平台具有老年人健康养老服务需求评估、产品偏好评估、资源链接、健康知识管理、老年健康产品物流管理等功能。通过健康养老电子商务平台,健康养老专业机构和老年健康产品供应商可以实时获取老年人的真实需求并作出服务、产品的调整与升级更新,形成一条实时更新、高效供给、精准识别客户的健康养老服务供应链。健康养老电子商务平台促进了老

年人、老年人家属、健康养老专业机构、老年健康产品供应商等主体的互动，同时加快了老年健康产品加工、仓储、包装等行业的发展。通过健康养老服务电子商务平台的运行，逐渐建立了一套与健康养老服务、产品电子商务配套的现代物流体系，为整合健康养老服务信息流、物流、资金流创造了条件。此外，政府对各主体间的协调促进了各健康养老专业机构与平台之间的合作；政府对平台、交易、商家的监管也保证了平台的规范运行。“线上和线下双互动”的O2O电子商务平台的应用，可以吸引社会养老资源的集聚，达成健康养老服务供给与需求的及时、准确与“面对面”的对接，塑造有序竞争的环境，从而引导健康养老服务市场化雏形的形成[9]。

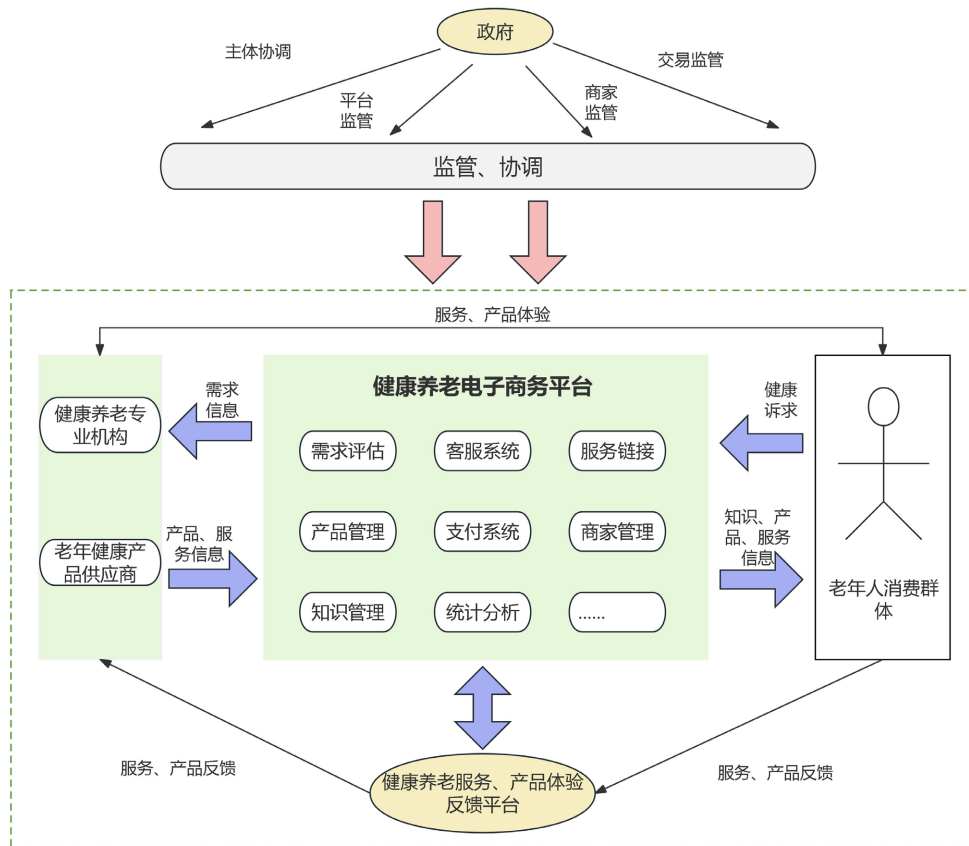


Figure 1. Architecture diagram of e-commerce platform for health and elderly care services  
图 1. 健康养老服务电子商务平台架构图

### 3. 健康养老服务电子商务平台功能

#### 3.1. 健康养老服务需求评估与资源链接

基于老年人的个体差异性，对于不同的健康服务类型的需求及需求程度都不同，健康养老电子商务平台作为连接老年人、医疗机构、老年健康产品供应商的平台需要精准实时监测和捕捉老年人的健康服务需求并录入数据库。就不同类型群体的老年人来说，失能老人、高龄老人、患病老人群体的健康服务需求更大，健康养老电子商务平台需要对老年人用户进行细分，确保为不同需求的用户提供针对性服务。比如，某养老电商开发了“养老愿”App，利用千人千面技术对用户的家庭情况、身体健康程度、兴趣爱好等内容进行调查，基于分析结果为其推荐符合其需求的商品、服务与娱乐[5]。从健康养老的内容来看，[10]郭光明(2018)认为健康养老服务应该强调养老服务和健康服务两个方面。[11]孙继艳(2017)认为健

康养老应该包括全生命周期的服务,主要包括预防保健、健康管理、医疗急救等。因此,健康养老服务电子商务平台需要从养老服务和健康服务两个方面准确评估老年人的健康教育、预防保健、疾病诊治、康复护理、长期照护、安宁疗护等需求[12]。

对老年人健康养老服务需求进行精准评估后需要为老年人链接相关的资源,如与疾病诊治服务相关的医疗机构、与长期照护服务相关的专业机构、与预防保健相关的健康养老知识管理数据库、与老年健康产品相关的供应商及企业等。健康养老电子商务平台需要录入相关医疗机构、康复护理机构、健身机构……的详细信息,如提供服务的类型、价格、方式、机构地理位置、联系方式等。此外,还可以邀请健康养老专家、家庭医生等入驻健康养老电商平台,通过直播、视频录制、在线连麦等方式为老年人讲解健康养老技巧、解答老年人在日常健康养老过程中遇到的困惑。[13]平台还可以提供家庭医生、养老专家预约上门服务,对于有特殊情况的老年人,可以通过平台将医生和专家约到家里给老年人进行指导、做身体健康检测等。健康养老服务电子商务平台通过与医疗、康复护理等专业机构达成合作,即能有效评估老年人对健康养老服务的需求,又可以及时、精准地为有需求的老年人链接健康养老服务资源,使得老年人在家也能实现健康养老。

### 3.2. 健康养老知识管理

健康养老方面的知识或信息数据具有量大且复杂的特性,通过健康养老服务电子商务平台的知识管理功能,利用大数据、云储存等技术可以收集、录入、存储健康养老知识、老年人健康信息等,并对每一位老年人都建立健康档案并进行长期的动态跟踪。通过健康养老电子商务平台的运作,各方参与主体在互动过程中还会产生大量的健康养老知识和信息,通过对其整理、分类、储存形成巨大的健康养老知识数据库,形成知识传递、知识共享、知识创造的循环过程,使得体系中的知识不断更新、增值,最终创造出巨大的价值[14]。因此,健康养老服务电子商务平台的健康知识管理功能可以给老年人及其家属或其他主体提供相应的知识、信息并实时更新,打通老年人居家健康养老渠道。如老年人健康教育知识,涉及用药安全知识、健康知识、心理卫生知识等内容;预防保健知识,涉及疾病预防知识、健康自我检测知识等内容;康复护理知识,涉及照顾者康复知识、日常生活康复训练知识、医疗辅助器械使用知识等内容。对于身体状况较好的老年人来说,可以通过健康养老服务电子商务平台了解老年人群体高发疾病类型,做好相关疾病的预防工作,获取饮食注意事项、生活习惯、以及日常身体锻炼等知识以尽量减少发病的可能。某些患有慢性病的失能、高龄老年人可以通过健康养老服务电子商务平台了解疾病的相关信息,做好疾病的控制工作,获取日常饮食禁忌、有利于控制疾病的饮食和生活习惯等知识以促使疾病的良性发展。对于所有老年人,健康养老服务电子商务平台都可以提供一些日常健身指导、保健产品信息、增强抵抗力食物等相关知识,让老年人从自身做起,提高身体健康状况和免疫力。对于老年人家属和医疗机构等,健康养老服务电商平台还可以为其提供老年人身体健康信息,以便于老年人家属和医疗机构等实时了解老年人身体状况进而做出更为全面的照顾方案和治疗方案。总之健康养老知识管理功能在促进各方之间的互动的同时实现老年人及其他主体对健康养老知识、信息数据的获取,对于健康养老服务的建设有着基础性的促进作用。

### 3.3. 老年人健康产品物流管理

健康养老服务电子商务平台另一个重要功能是实现老年人健康产品物流管理,老年人健康产品主要是指老年人及家属需要购买的一切有利老年人健康的产品,包括老年人绿色保健产品及身体状况监测产品等。打造老年健康产品全链条物流管理需要从上游的产品供应商、中游的物流追踪与下游的服务对象入手。上游根据老年人的需求,筛选符合要求的老年健康产品供应商;中游对产品物流进度进行实时跟



踪、并对接好产品的售后服务工作；下游需要实时跟踪老年健康产品需求状况、老年健康产品体验感、产品反馈意见等。一方面精准评估老年人健康产品的需求和偏好，另一方面对想进入平台的商家供应的产品进行质量和效用检测，将合格的商家与老年人需求产品进行匹配引入平台。期间，健康养老电子商务平台，首先要实时追踪健康产品的购买情况，保障老年人的信息知情权；其次要实时监控健康产品的售后情况，及时处理好一些售后纠纷以保障老年人健康产品的购买服务的便捷性。同时，健康养老电子商务平台必须注重老年人健康产品使用反馈和建议，及时剔除平台内的经营不规范，顾客不满意的商家以和老年人及其家属建立良好的信任关系，促进平台的良性发展。此外，健康养老服务电子商务平台还需要进一步挖掘市场上新的健康养老产品，通过线下寻找老年人进行体验，在平台上宣传推广老年人体验满意度较高的产品，保障老年健康产品的不断更新，使得老年人可以及时享受技术发展的成果。总之，老年健康产品物流管理功能可以整合健康产品行业企业、快递、金融机构的信息、运输和资金，打造上连生产、下接消费的新型老年健康产品供应链。

## 4. 健康养老服务电子商务平台的运行保障

### 4.1. 畅通老年人及家属与平台的互动渠道

一是要做好健康养老服务电子商务平台宣传工作。做好宣传工作，让大部分老年人及其家属知道健康养老服务电子商务平台是保障其顺利运行的第一步。宣传内容方面，首先要向老年人及其家属等介绍平台的获取渠道、用途功能、优势等属性，然后要向老年人及其家属保证平台的正规性与安全性等。宣传渠道方面，首先可以通过微信、抖音、快手等老年人及其家属常用软件进行宣传。然后通过社区这一主体进行宣传，社区工作人员对老年人的情况比较了解且跟老年人及其家属相对熟悉，拥有良好的信任关系，可以起到更好的宣传效果。此外，还可以邀请一些有需求的老年人进行平台的体验，通过老年人的体验感受进行熟人圈子的宣传。

二是要打通老年人及其家属与平台的接触渠道。健康养老电子商务平台的运行要依托大数据、通信工程等技术，涉及硬件设备和软件设施的完备。对于拥有电子设备且能独自使用电子设备的老年人，健康养老电子商务平台工作人员需要与老年人或其家属对接，保证有需求的老年人顺利安装并使用平台。对于没有电子设备或没有条件使用电子设备的老年人，健康养老服务电子商务平台工作人员可以通过其家属或所在的社区，实现老年人与平台的接触。可以在老年人对应的社区，建立公共健康养老电子商务平台站，由社区工作人员进行管理，保障有需求但是没有条件的老年人可以享受平台带来的健康服务。

三是要落实平台使用技能的传授工作。随着社会、科学技术的快速发展，老年人受到生活环境、新事物不断涌现、身体情况等影响面临一定的数字鸿沟，很难较好使用一些现代科技产品为其提供便利。健康养老服务电子商务平台对大部分老年人来说是一个较新的事物，因为平台拥有强大的需求评估、知识管理、物流管理等功能，使用起来对老年人来说相对困难，所以平台的使用技能传授工作是一个需要攻破的难点。为避免老年人学习平台使用技能过程中因为平台功能较多、记不住使用步骤而失去耐心，对平台产生抵触心理，平台使用技能的传授工作需要循序渐进，一次不能教授太多的内容，可以按照平台的功能分类一点点进行传授。此外，也要同时开展老年人家属和社区工作人员的使用技巧传授工作，通过家属及社区工作人员进一步让老年人学会使用健康养老服务电子商务平台。

### 4.2. 强化医疗、养老机构与平台的合作

一是当地政府要营造健康养老服务电子商务平台发展的良好环境。良好的政策、制度环境有利于健康养老服务电子商务平台的发展，也有利于健康养老专业机构与平台之间的沟通与交流进而达成合作。政府作为养老服务建设主要责任主体，一方面要下发相关政策文件支持健康养老服务电子商务平台的发展，

建立起老年人及其家属、健康养老专业机构对健康养老电子商务平台的基本信任。另一方面，政府需要搭建起健康养老专业机构与健康养老服务电子商务平台沟通的桥梁，促进不同的健康养老专业机构(公办或民办)与健康养老电子商务平台的合作，并对平台和机构进行规范性监管，保证平台的良性运转。此外，持续完善农村电子商务发展相关制度、政策规划及行业标准，为健康养老电子商务平台的可持续发展奠定良好基础[15]。总的来说，当地政府要重点对健康养老产业基地、电子商务平台、产品宣传推广、专业人才培养、储运设施建设等领域进行扶持。

二是要实现健康养老专业机构与平台的深入合作。健康养老电子商务平台需要与老年人所在区域能够为其提供疾病诊治、康复护理、长期照护等健康养老服务专业机构建立深入合作关系。一方面，平台需要录入健康养老专业机构的详细信息，如提供的服务内容、提供服务的方式、服务的价目表、机构的位置、机构的联系方式等。同时，平台需要对健康养老专业机构提供的信息进行核实，保证信息的真实性，以建立与老年人的相互信任关系。另一方面，平台需要追踪和收集老年人享受健康养老服务的满意度、体验感、提出的建议等相关信息，并及时反馈到相应的机构，督促其进行相关服务的完善。

### 4.3. 实现健康产品供应商与平台的对接

一是要构建老年人健康产品供应商与平台的对接渠道。健康养老电子商务平台通过与老年人及其家属需求进行对接，挑选符合要求的健康产品供应商与之达成合作关系。平台与健康产品供应商的对接包括建立老年健康产品类目数据库和建立老年人健康产品商家数据库。通过建立老年健康产品类目数据，将不同的老年健康产品进行分类整理，并不断的扩大数据库，可以保证老年人及其家属或其他主体可以高效的找到自己需要的产品。通过建立老年健康产品商家数据库，有利于老年人及其家属迅速找到自己比较信任的喜爱的商家，进行老年健康产品的购买。

二是平台要监测供应商的健康产品物流和质量情况。对于老年健康产品的物流和质量情况，健康养老服务电子商务平台也要实时进行监控。平台与商家对接健康产品的物流进度可以保证产品安全、顺利地到老年人的手上，同时可以及时处理产品运输过程中发生的突发情况。平台与商家对接健康产品的质量检测情况，保证了老年人拿到手的产品上的产品的安全性，也保证了老年人对平台的信任关系。此外，健康养老电子商务平台还需要实时跟进各商家研发的新的老年健康产品，通过对效果和质量的检测后，及时的推广到平台，拓宽老年人的选择面。另一方面也需要根据老年人新的需求与老年健康产品商家进行及时沟通与对接，对老年健康产品进行品质提升与种类、功能上的创新。

## 参考文献

- [1] 中共中央国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》[J]. 城市规划通讯, 2016(21): 12.
- [2] 张京唐, 芮国强. 大数据驱动的智慧健康养老: 现实表征、内在要素与优化路径[J]. 湖南社会科学, 2023(5): 132-141.
- [3] 董晨雪, 王俊华. 我国健康养老发展存在的问题与建议[J]. 中国国情国力, 2022(11): 26-29.
- [4] 张喜才. 电子商务进农村的现状、问题及对策[J]. 农业经济与管理, 2015(3): 71-80.
- [5] 彭韬. 探究我国电子商务养老的应用与发展[J]. 产业创新研究, 2019(10): 129-130.
- [6] 石刚, 李子平. 社区智能养老服务系统构建研究[J]. 电子政务, 2015(4): 82-89.
- [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] 李辉, 涂平凡, 张标, 等. 基于电子商务模式的村镇养老服务体系建设[J]. 江苏农业科学, 2018, 46(2): 306-309.
- [9] 郭丽娜, 郝勇, 吴瑞君. “互联网+养老服务”: O2O模式的养老服务供需平台构建[J]. 电子政务, 2016(10): 17-24.
- [10] 郭光明. 阜阳市健康养老服务产业发展研究[J]. 阜阳职业技术学院学报, 2018, 29(2): 74-76.

- [11] 孙继艳. 基于个体养老偏好的健康养老模式研究[D]: [硕士学位论文]. 青岛: 青岛大学, 2017.
- [12] 张蓓, 段爱旭, 兰佳庆, 等. 体卫融合养老服务发展现状[J]. 慢性病学志, 2023, 24(5): 700-703.
- [13] 王栋. “电商 + 公益”社区养老模式: 基于四社联动的逻辑[J]. 电子商务, 2018(4): 92-105.
- [14] 黄清娟, 张贵平. 基于知识管理角度构建智慧养老服务电子商务平台[J]. 经济师, 2019(9): 226-228.
- [15] 陈皓阳, 葛鹏楠, 刘易昕, 等. 我国智慧康养政策执行困境及服务推进策略——基于史密斯模型[J]. 卫生经济研究, 2020, 37(12): 40-44.