

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构建[J]. 江苏农业科学,2018,46(2):306-309.
doi:10.15889/j.issn.1002-1302.2018.02.075

基于电子商务模式的村镇养老服务体系构建

李 辉,涂平凡,张 标,赵冬梅,乔 忠

(中国农业大学,北京 100083)

摘要:针对目前村镇空巢老人得不到很好照料等问题,结合电子商务进农村的发展趋势,提出基于电子商务模式的村镇养老服务体系,该服务体系的模式为“村镇养老信息服务+电子商务平台+社交平台+村际物流平台”。然后对服务体系中的核心功能与服务流程进行分析,最后分别确立总体、县(市、区)、乡(镇)和村级养老服务体系的建设思路。该服务体系的建立打破了传统的家庭养老模式,弥补了我国家庭养老服务能力不足的缺陷,进而可以推动我国养老服务市场与养老服务产业的发展。

关键词:电子商务;村镇养老;服务体系;智能终端;空巢老人

中图分类号: F323.89 **文献标志码:** A **文章编号:** 1002-1302(2018)02-0306-04

随着我国老龄化进程对养老服务的需求逐渐上升,传统养老模式出现服务供给总量不足、养老机构存在制度性障碍、养老服务的专业化程度不高、居家养老服务内容单一、缺乏资源的有效整合等问题^[1-2]。在外工作的子女对于老人会有一些的担心问题,如关心老人身体状况怎么样、老人怎么保健、老人突发状况怎么办、老人走失怎么办、老人怎么买东西等。经济社会的快速发展对居家养老的传统养老模式带来了很大冲击,但是我国农村养老保障服务体系发展严重滞后^[3]。这主要表现在青壮年对留守老人的关注主要停留在电话联系,联系方式单一,对实际生活和身体状况不能及时了解;其次,由于村镇医疗水平低,老人体检、突发状况急救、日常康复保健的需求得不到满足;此外,村镇零售业不发达,老人日常购物不方便。因此,面对村镇空巢老人存在的严重问题,迫切需要养老信息服务及养老照料服务,如何养老已成为我国面临的一项紧迫而严峻的课题^[4-5]。电子商务是基于信息技术和互联网的现代流通方式^[6]。近年来商务部不断推进“电子商务进农村”综合示范工作,一方面推动阿里巴巴网络技术有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、苏宁云商集团股份有限公司等大型电商和许多快递企业布局农村市场,另一方面鼓励传统的供销社、邮政等实体企业在农村积极尝试线上线下融合发展^[7-8]。2015 年商务部发布《“互联网+流通”行动计划》指出,第 1 个重点任务就是推动电子商务进农村,打造工业品和生活用品下乡及农产品进城的便利渠道,促进农村电子商务发展,培育农村电商环境^[9]。因此,农村电子商务的普及是必然的发展趋势,将电子商务引入养老服务体系是一种解决目前村镇养老问题的新思路,其目的是构建一种更加完善、更加符合老年人实际需求的养老服务体系,这既

可以满足广大村镇居民的需求,又符合国家的政策导向^[10]。

1 基于电子商务模式的养老服务体系的概念与内涵

结合电子商务在农村的发展,本研究提出基于电子商务的村镇服务体系,该体系的服务模式为“村镇养老信息服务+电子商务平台+社交平台+村际物流平台”。

1.1 村镇养老信息服务

将养老机构、村镇养老服务组织、救援机构、医疗机构、居家养老老人及其子女等整合在一起。村镇养老信息服务平台集卫星定位系统、无线通信技术、家庭物联网技术于一体,针对老人对紧急救助、健康监测、居家养老服务、文化娱乐等多方面的需求,向老人提供全方位的服务,实现村镇智能居家养老服务全套解决方案。利用大数据对老年人的生活习惯进行挖掘,并通过线上线下互动,为老年人提供丰富多样的养老服务;同时根据村镇老人的需求和使用反馈情况推动老龄用品市场的发展。

1.2 电子商务平台

为村镇居民提供物美价廉的商品,在外工作的中青年人在平台上为家里的老人购买生活用品。

1.3 社交平台

根据村镇居民对村镇信息的需求,可以在平台上实现跟村里居民的交流并及时获得家乡的动态等。

1.4 村级物流平台

利用村镇老人的剩余劳动力,实现平台购买商品运送的功能,同时解决电子商务进农村的“最后一公里”问题。

2 养老服务体系的核心功能与服务流程

2.1 服务体系总架构

村镇养老服务体系以村镇社交和村镇养老信息服务为切入点,逐步推广应用,服务平台总体架构见图 1。养老服务平台包括养老信息服务体系、电子商务购物平台、物流体系、社交平台四大部分。服务体系依托“腕带式智能终端+平台(PC 端网站+手机端 APP)”来实现。其中腕带式智能终端可以实时获得老人心率、呼吸、体温、血压等数据,内置 GPS

收稿日期:2016-08-28

基金项目:国家科技支撑计划(编号:2014BAL07B04)。

作者简介:李 辉(1978—),男,安徽阜阳人,博士,讲师,从事信息系统与大数据技术在农业中的应用研究。E-mail:caulihui@cau.edu.cn。

通信作者:张 标,博士研究生,从事农业经济管理研究。E-mail:zhangbiao1125@163.com。

定位可以实时定位老人的位置,便于突发状况进行急救和老人走失之后进行寻找。手机端 APP 软件的功能偏向于社交,便于登录,方便使用,提供查看老人身体状况、在平台上购买商品或服务以及社交功能等。此外,还提供娱乐休闲的功能,可以查看文章、视频、游戏等。电脑端网站主要用于村镇动态、养老机构的展示,在 APP 功能的基础上增加对平台提供养老信息服务的功能及其介绍,发布平台数据分析结果等。平台社交功能主要在个人空间实现,老人实时身体状况在个人空间进行查看,未登录则不能进入村聊天室使用其社交功能。

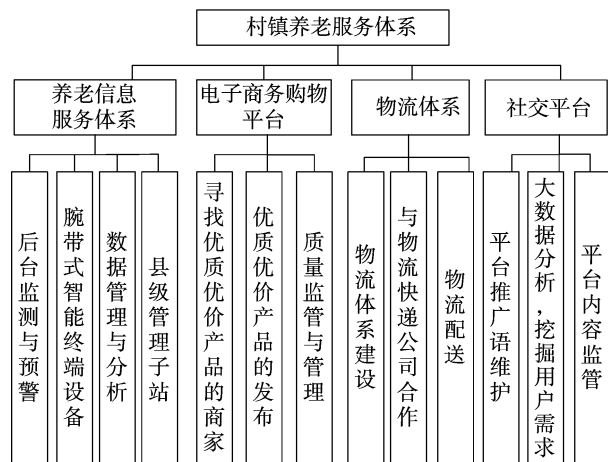


图1 养老服务体系总架构

服务平台中的人员分为内部平台管理和外部支持人员。内部平台管理人员的智能包括后台运维、电子商务产品上线、内容审核发布等,外部支持人员可以是政府工作人员、村镇大学生、村养老服务点工作人员等,主要负责“知村事”页面的板块内容。

2.2 服务体系的核心功能

2.2.1 平台养老 平台设置养老专区,对地方养老服务机构提供展示。同时,平台设置了由老人联合起来的亲属群“家族”的社交功能,通过社交网络加强亲属间的联系,促进村镇老人形成互助养老;其次,建立老年活动群,加强老人间的联系,构建村镇互助养老基础。

2.2.2 智能监控 养老信息服务系统利用通信网络、智能呼叫、互联网等科技手段,以信息化、智能化呼叫救助服务平台为支撑,以建立村镇老年人数据库为基础,以提供紧急救助、生活照料、定位服务为基本服务内容。通过腕带式智能终端的传感器获得老人的体温、心率等数据,其亲属可以通过平台查看老人的身体状况;老人突发状况时可以自行通过呼救按钮及时发送求助信息,乡镇养老服务机构根据老人的求助信息联系村诊所的医生及其家属进行救助,情况严重的由乡镇养老服务机构送到医院;老人走失时还可以提供定位服务。利用健康保障、网格化管理等数据及服务资源,依托养老服务机构,建立 60 岁以上老人养老电子档案。对留守、患老年痴呆症和敬老院的孤寡老人进行全面的信息采集登记,及时更新老人的个人信息,保障养老电子档案的时效性、准确性和完备性,实现与医疗系统的数据共享。

2.2.3 社交娱乐 平台设立村聊天室、个人动态便于同村居民进行交流。村民们之间有困难时可以进行求助;老人可以

互相帮助,建立村镇养老互助小组的概念。政府工作人员和村养老服务点工作人员可以在“知村事”栏目下发布政策信息、村里变化、村里的活动信息及照片或视频等内容。在“公告板”上可以发布求职、求助、供求、招聘等信息,本县(市、区)用户看到相同的内容便于村镇农产品的流转,为村镇提供多样的信息。

平台设立“群”的功能。用户可以建立家族,便于亲属交流;通过建立一些特色群来帮助村民参与更多的活动,在群里可以结交好友,认识新人,如老年互助小组、同学群、校友群、兴趣爱好群等。在群里可以邀请其他人进行游戏比赛,如下棋、打扑克等。

2.2.4 物流平台 建立“县(市、区) - 乡(镇) - 村”三级物流平台,实现村镇物流的平台化、便捷化。同时发挥村镇老人剩余劳动力的作用,实现平台购买商品运送功能的同时完成电子商务进农村的“最后一公里”问题。

2.3 服务体系中关键服务流程

2.3.1 老人紧急救助流程 当老人发生突发状况即接收到老人的求救信息或老人的监测信息显示老人须要急救服务时,老人紧急救助平台会接收到老人的求救信号或老人身体监测数据触发预警系统报警;养老新服务系统判断是否须要将老人送往医院进一步观察或治疗;如果须要送往医院治疗,就联系村医院给老人进行简单的检查和治疗;如果须要将老人送往医院治疗,判断老人的亲属是否在老人身边;如果亲属在老人身边则联系亲属,否则将报警信息发送给村养老服务站点,最终都将老人送往医院(图 2)。

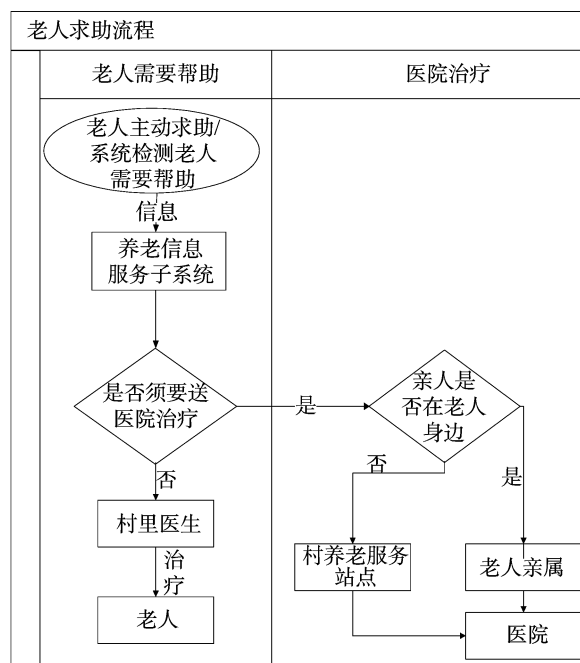


图2 老人救助流程

2.3.2 村镇养老服务流程 村镇养老服务流程老人根据自己的需要向平台发送日常照料需求,乡镇养老服务机构、村养老服务点根据自己的情况接受订单,随后联系老人、询问老人需求、为老人提供服务,养老机构为其工作人员配备工作机完成服务后由老人进行反馈评价确认(图 3)。

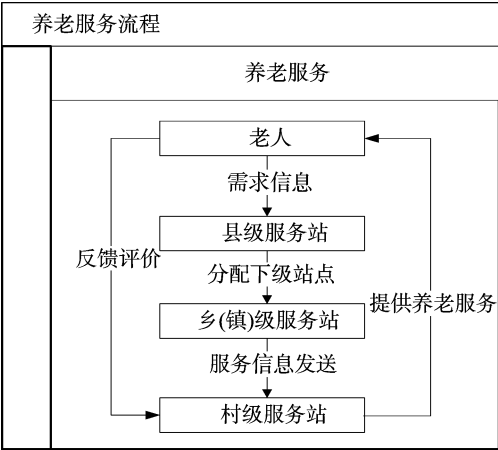


图3 村镇养老服务流程

2.3.3 物流服务体系 平台电子商务产品主要分为保健产品、体育用品、日常生活用品(家庭用品及食品)、老年服装等。在外中青年通过平台为老人完成购买,购买的商品通过养老服务点组成的村镇物流平台送到各个村镇,老人到养老服务点自取或由养老服务点工作人员送到家中。

物流平台首先可以满足平台电子商务把商品送到老人家中的刚性需要,还可以为大型电子商务平台提供村镇电子商务物流支持,如北京京东世纪贸易有限公司、阿里巴巴网络技术有限公司。完善、快捷的物流平台可以推动农产品流通。老人或亲属在电子商务平台购物后,平台将商品与服务信息发送到县级物流配送中心,然后进一步分装并配送到乡镇养老服务机构,最后交到村级物流配送点,由村物流配送点完成

“最后一公里”的配送并提供相应服务,老人或其亲属对商品与物流服务进行评价(图4)。

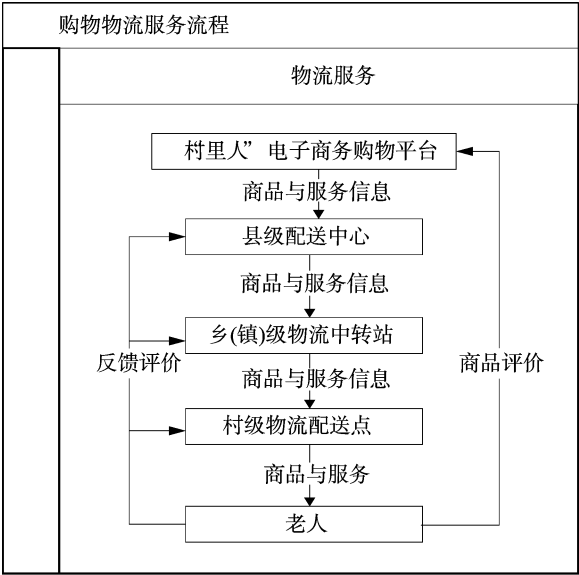


图4 购物物流服务体系流程

3 村镇养老服务体系的建设思路

养老信息服务体系总体建设思路见图5,以养老信息服务平台为基础,分别建立养老信息服务系统和电子商务购物平台,然后以“县(市、区) - 乡(镇) - 村”三级管理模式为服务路径,将老人养老服务与电子商务购物高效有机融合,最终实现基于电子商务模式的村镇养老服务。

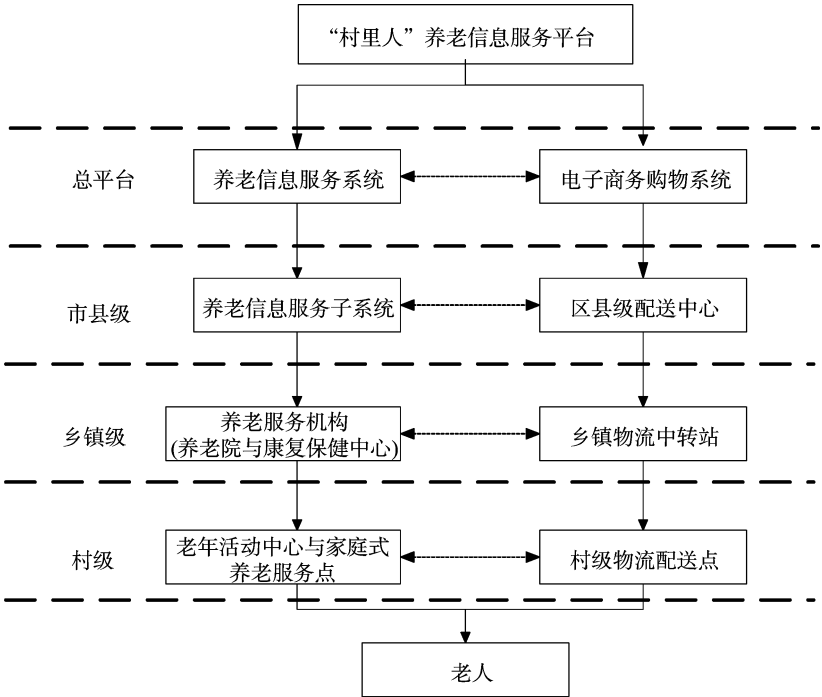


图5 养老信息服务体系总体建设思路

3.1 县级服务平台建设

县级服务站在服务体系中具有统领下属服务站的功能,

是下级服务站的基础与核心,在整体服务体系中具有重要功能。县级服务站的功能分为养老信息服务子站和配送中心

(图 6)。

3.2 乡(镇)级服务平台建设

乡(镇)养老机构服务站建设主要采取合作的方式,最好是政府已经建立运营的养老院、老年活动中心、医疗康复医院等养老机构。该服务站能够为老人提供入住、体检、医疗保健方面的服务,同时配备保健器材,老人可以进行试用和有偿使用;另外,服务站中有经过专门培训的护理人员,可以在机构内或上门为老人提供康复训练,乡(镇)物流站在物流配送中起到物流中转服务(图 7)。

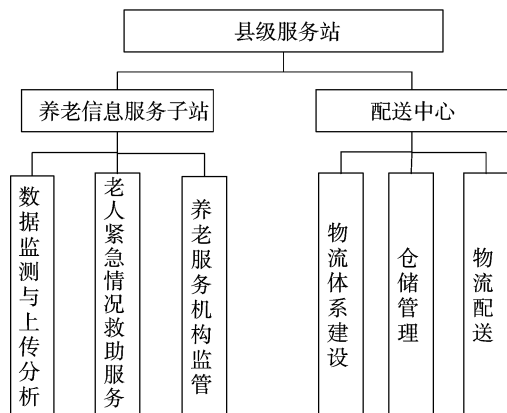


图6 县级服务体系建设思路

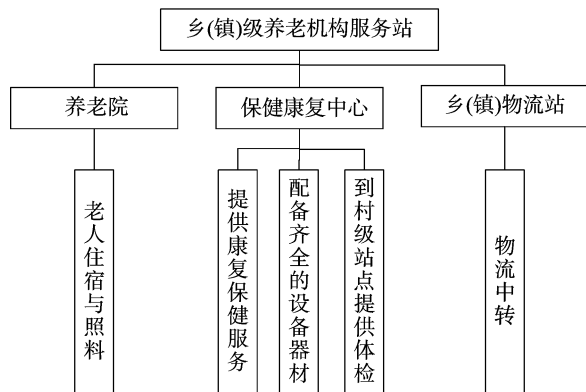


图7 乡镇养老机构服务站建设思路

3.3 村级服务站建设

村级服务站位于整个服务体系的最末端,同时又是最重要的服务环节,所有的服务内容与物流配送都由村级服务站直接为老人提供,影响着服务质量与管理。村级服务站能够为老人提供日常照料服务及部分老人突发状况紧急抢救(主要为老人突发状况时送到医院急救),又能为老人提供文化娱乐方面的服务,如按时组织老人听戏、唱歌、跳舞等。村级养老服务点同时兼任村记者的身份,通过视频、图片展现村庄动态、集体活动、村庄风景等,物流配送与后续服务均通过村级服务站直接完成(图 8)。

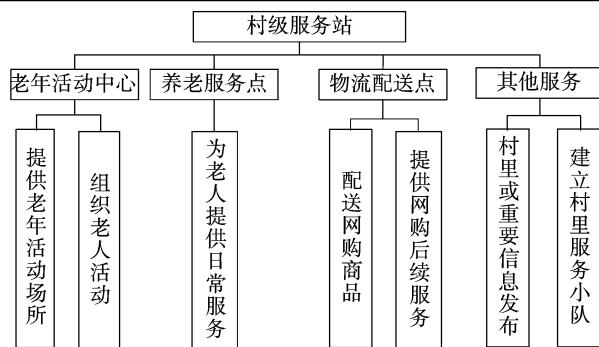


图8 村级服务站建设思路

4 小结

本研究针对目前村镇养老存在的问题,基于村镇养老的现状分析,并结合电子商务在农村发展的作用,提出以村镇养老服务平台为核心的基于电子商务模式的村镇养老服务体系,该体系主要模式为“村镇养老信息服务+电子商务平台+社交平台+村际物流平台”。然后对服务体系中的核心功能与服务流程进行分析,最后分别确立总体、县(市、区)、乡(镇)、村级养老服务体系的建设思路。基于电子商务模式的村镇养老服务体系的建立,即可以打破传统的家庭养老模式,弥补我国家庭养老服务能力不足的缺陷,还可以推动我国养老服务市场与养老服务产业的发展。

参考文献:

- [1] 钱亚仙. 老龄化背景下的社会养老服务体系研究[J]. 理论探讨, 2014(1): 162-165.
- [2] 景天魁. 创建和发展社区综合养老服务体系[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2015(1): 29-33.
- [3] 刘峰. 农村养老保障服务体系建设的困境与突围[J]. 湖南社会科学, 2013(1): 104-107.
- [4] 魏文斌, 李永根, 高伟江. 社会养老服务体系的模式构建及其实现路径[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2013, 34(2): 48-52.
- [5] 董红亚. 我国社会养老服务体系的分析与重构[J]. 社会科学, 2012(3): 68-75.
- [6] 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.
- [7] 许亮. 浅析我国农村电商的发展现状及问题对策[J]. 商, 2015(42): 112-113.
- [8] 陈琳. 农业电子商务促进农村信息技术发展的策略研究[J]. 农业网络信息, 2015(1): 28-29, 36.
- [9] 商务部办公厅关于印发“互联网+流通”行动计划的通知[EB/OL]. (2015-05-15) [2016-05-29]. <http://dzsws.mofcom.gov.cn/article/zcfb/201505/20150500972952.shtml>.
- [10] 石刚, 李子平. 社区智能养老服务体系构建研究[J]. 电子政务, 2015(4): 82-89.