

· 经济管理 ·

基于扎根理论的养老服务供应链风险识别分析

马跃如, 刘旖旎, 易丹

(中南大学商学院, 湖南长沙 410083)*

摘要: 基于供应链主体维度, 运用扎根理论构建养老服务供应链风险识别框架。结果表明: 来源于政府、集成商、提供商和老年人不同主体的政策风险、流动性风险、供给风险、管理风险与信任风险是养老供应链面临的主要风险。鉴此, 政府应提供资金支持, 缓解企业运营压力; 规范老年照料劳工市场, 解决“护工荒”难题; 加快建立养老服务标准, 提高老人信任度与满意度; 加强集成商的核心竞争优势, 维护养老服务供应链稳定; 完善提供商准入机制和监督机制, 从源头为服务质量把关。

关键词: 扎根理论; 养老服务供应链; 风险识别

中图分类号: F272.5

文献标识码: A

文章编号: 1003-7217(2020)01-0125-06

DOI: 10.16339/j.cnki.hdxbcjb.2020.01.017

一、引言

截至2018年底, 我国60岁以上人口已接近2.5亿, “未富先老”是中国社会的新常态^[1]。习近平总书记表示, 必须大力发展养老服务业。养老服务业是个综合性产业, 所涉及的各类功能性服务种类繁多, 为了促进养老服务市场资源的有效配置, 对其进行资源整合是十分必要的, 而养老服务供应链的出现为这种资源整合提供了新方向。养老服务供应链根据核心企业的不同可以划分为养老地产项目(以地产商为主体的“房地产+养老”模式)、养老服务信息平台(由政府构建平台的“互联网+养老”模式)和老人用品商城(由电商物流企业开发的“电子商务+养老”模式)三种模式^[2]。本文集中讨论养老地产项目的供应链模式, 这种模式下的养老服务供应链以养老地产商为集成商, 以社区为依托, 通过康复中心、家政服务、老年大学、金融保险等服务提供商的通力协作, 共同为社区中的老年人提供服务, 其表现形式为老年公寓、养老社区和持续照料退休社区等^[3]。

养老服务供应链风险是一种潜在的威胁, 利用供应链系统中的脆弱性来影响养老服务供应链健康发展, 令各供应链主体和整个养老服务供应链蒙受损失。事实上, 养老服务供应链在本质上是一种特殊产品的供应链, 产品是养老服务, 因此, 会面临一般产品供应链面临的风险, 比如需求风险、财务风险

等。另一方面, 由于养老服务供应链中服务的特殊性, 还会受到政策风险、供给风险、道德风险等的影响。那么, 面对如此多而复杂的风险环境, 养老服务供应链该如何进行风险管理成为关键, 而风险管理的前提条件是对风险进行识别, 即找到关键的风险因素, 对其进行防控。因此, 本文拟以养老服务供应链为研究对象, 运用扎根理论分析养老服务供应链的风险识别问题。

目前, 关于供应链风险识别的研究一般局限于制造部门: 如 Harland 和 Brenchley 从风险特征的角度, 定性地识别因素二分为内部风险和外部风险^[4]; 丁卫东等将识别因素分为自然环境风险和社会环境风险^[5]; 马林基于供应链运营管理参考模型(SCOR)的五流程(计划、采购、生产、配送、退货), 建立了一体化供应链风险管理体系等^[6]。相对而言, 针对服务部门的风险研究还处于起步阶段, 集中于宏观探索服务供应链, 而缺少对特定领域如养老服务的探索。Lisa 等认为产品供应链与服务供应链所面对的风险是不同的, 因为服务供应链中更多的是服务流而非实物流, 而服务是难以“退货”的^[7]。

养老服务供应链几年来引起了学术界的广泛关注, 目前主要围绕最优服务提供商的选择^[2]、服务质量决策^[8-10]、政府补贴^[11, 12]等方面展开研究。吴海平研究了养老服务供应链的激励机制, 在分析养老服务提供商的声誉演化后, 提出了如何选择和管理高质量养老服务提供商^[2]; 张智勇等研究了养老集

* 收稿日期: 2019-07-15

基金项目: 国家自然科学基金项目(71972182, 71573281)、国家社会科学重大项目(17ZDA326)、教育部人文社会科学规划基金项目(19A10533014)、湖南省社会科学评审委员会重点课题(XSP18ZDJ015)

作者简介: 马跃如(1964—), 男, 湖南桃江人, 博士, 中南大学商学院教授, 研究方向: 人力资源管理、养老服务与管理。

成商在不同情况下对于服务质量的选择,如在奖惩契约下、不同需求规模下以及不同学习和模仿程度时^[8-10];郭倩和王效俐以及桑秀丽等通过构建一个政府和两个养老院之间的三阶段博弈模型和斯塔克伯格博弈模型,分析了养老服务供应链最优财政补贴方式^[11,12]。

上述风险识别的研究主要集中于传统产品供应链,只有少数着眼于服务供应链,且缺少对特定领域如养老服务的探索。而针对养老服务供应链的研究也主要集中于养老服务集成商与服务提供商的博弈和理论模型构建上,对于养老服务供应链的风险研究相对缺乏。基于此,本文运用扎根理论方法分析养老服务供应链所面临的风险,对当前蓬勃发展的养老服务市场具有重要的理论与实际意义。

二、研究设计

(一)研究方法

传统供应链呈网链结构,包含供应商、制造商和分销商^[13]。而养老服务供应链由提供商、集成商和老年人群体等多个主体组成,其结构不同于传统产品供应链,但专门针对养老服务供应链的研究相对鲜见,因此可以通过归纳法,从现象入手,从案例中凝练本质。本文采用扎根理论方法进行研究,该方法可以通过对原始资料的观察与凝练建立理论^[14],帮助归纳养老服务供应链的风险来源,凝练、发展和抽象出新的概念,并找出各个新概念之间的关联,使理论日臻完善。

(二)数据收集与处理方法

本文以康乃馨国际老年生活示范城为调研样本。康乃馨国际老年生活示范城是由湖南教育报刊集团打造的大型养老机构,是湖南省最具代表性的养老地产项目之一,总占地面积 350 亩。康乃馨国际老年生活示范城完全进入运营状态后,衍生出商业、文化、健康、教育、娱乐、旅游等配套设施与服务,包括研发中心、休闲中心、老年大学、医疗支持区等,是中南地区公认的环境好配套齐的高品质养老机构。

本次调查选取了康乃馨国际老年生活示范城的服务人员与老年人作为研究对象,调查方法选择随机抽样方法,依照饱和原则,访谈在访谈对象不再说出更多有效信息时结束。访谈对象的信息如表 1 和表 2 所示。

本研究累计对 83 人进行了深度访谈。其中老年人 43 人,工作人员 40 人。其中 66 周岁以上老人占 74%,绝大部分老人对于养老院的生活满意或较为满意;行政人员的年级大多聚焦在 31~50 岁之

间,本科与研究生学历居多;在一线服务人员中,41~50 岁女性是中坚力量,大多具有高中及大专学历。为了更好地聚焦研究内容,事前准备了调查问卷与访谈提纲。在正式访谈中,不存在引导式提问,访谈对象根据个人意愿自由回答,保证了调查的真实性。采用调查问卷与深度访谈相结合的形式,在针对老年人的调查中着重询问对养老院服务的评价与个人感受,在针对工作人员的调查中着重询问运营管理过程中所遇到的难题。经过访谈对象批准后录音,为避免长时间访谈给访谈对象造成的疲劳与倦怠,访谈控制在 15~30 分钟,结束后将全部录音整理成文,梳理出有效记录 83 份,共计 65512 字。

表 1 访谈对象—老年人 人,%

变量	类属	数量	百分比
性别	男	19	44.2
	女	24	55.8
年龄	60~65 岁	11	26
	66~70 岁	14	32.7
	71 岁及以上	18	41.3
满意程度	非常满意	11	25.6
	基本满意	28	65.1
	不太满意想回家	4	9.3

表 2 访谈对象——工作人员 人,%

变量	类属	数量	百分比
性别	男	7	46.7
	女	8	53.3
行政人员	18~30 岁	3	20
	31~40 岁	5	33.3
	41~50 岁	5	33.3
	50 岁以上	2	13.4
学历	专科及以下	1	6.7
	本科	7	46.7
	研究生	5	33.3
博士	博士	2	13.3
	性别	男	4
女		21	84
服务人员	18~30 岁	4	16
	31~40 岁	6	24
	41~50 岁	10	40
	50 岁以上	5	20
学历	中专及以下	3	12
	高中	9	36
	大专	11	44
	本科及以上	2	8

(三)理论构建

以养老地产项目为例,根据对养老服务供应链各主体的分析,总结和识别出养老服务供应链风险来源,以现实案例为数据进行支撑和完善,构建出养老服务供应链风险分析框架。

三、编码过程

将整理而成的逐字稿导入 NVIVO11.0 软件,选用程序化扎根理论方法进行研究。扎根理论的编码过程分为三级:在一级编码阶段,研究人员怀着包容的态度将原始资料进行拆分,赋予范畴概念,再以新的方式重新集合在一起,此为开放性编码;在二级编码阶段,研究人员发现并建立在之前阶段提炼的概念间的联系,构建类属关系,形成主范畴,此为主轴性编码;在三级编码阶段,在此阶段里研究人员通过系统分析选择“核心类属”,将上一阶段形成的若干主范畴进一步归纳总结,凝练出最终的结构模型^[15],此为选择性编码。

表3 原始资料开放性编码示例

原始资料	初步概念化	范畴化
(1)…把一名称职的护理员培养出来很不容易的,要花很多精力和时间,可是有些护理员刚带上路就走了,要么被挖走了要么自己辞职了(a34)。(2)…按照有关规定,每5张床位就要配备1名医护人员,可是就算是在康乃馨这种(机构),一名护理员大概要照看7个床位,我们一直在招护理员,还很难招到满意的(a39)。(3)…少数有些老人家属素质也不高,以为自己是付费了就高人一等,对护工态度不蛮好(a41)。(4)…挺多护理员年纪偏大的待业妇女,缺少专业的技术支持,仅仅有一些照顾人的经验(a43)。(5)…护理员工作量很重(a45)。(6)…工资不算高,比起他们的劳动而言(a46)	A34:流动性高 A37:护工短缺 A39:护工招工难 A41:社会偏见 A43:专业性不足 A45:工作强度大 A46:护工资低	以概念 a34~a46 范畴化为:护工问题(A3)
(1)…卖给你的时候态度好得不得了,要退就难了哟(a66)。(2)…它(有些隐形消费)不先明白告诉你,稀里糊涂的就付钱了(a69)。(3)…食堂吃的单调,味道一般…肯定比不得家啊(a72)。(4)…护工(照顾人)的经验还是丰富,就是有的时候态度差了点,也不好说什么(a75)。(5)…这里头俩人一个屋,或者几个人一个屋…生活习惯都不一样了(a77)。(6)…肯定不比在家舒服啊,还是挺孤独的(a78)	A66:退款难 A69:隐形消费 A72:伙食一般 A75:服务态度一般 A77:生活习惯 A78:孤独感	以概念 A66~A78 范畴化为:服务质量(A5)

注:因篇幅所限,开放性编码文中仅展示部分。

(2) 主轴性编码分析。在前一个阶段里,通过对养老服务供应链风险来源资料的分解与重新构筑,抽象并提炼出了众多概念。为了进一步厘清主要概念与次要概念之间的各种类属关系,形成一定程度上能够反映其性质与维度的概念架构^[17],经过反复比较和分析,深入挖掘各概念间的联系,总结归纳出了五个范畴:流动性风险(AA1)、供给风险(AA2)、管理风险(AA3)、信任风险(AA4)、政策风险(AA5)(如表4)。

表4 主轴译码分析实例

主范畴	副范畴
流动性风险(AA1)	投资体量(A1)、项目盈利(A2)
供给风险(AA2)	护工问题(A3)、配套设施(A4)
管理风险(AA3)	服务质量(A5)、信息泄露(A6)
信任风险(AA4)	传统观念(A7)、信任风险(A8)
政策风险(AA5)	土地优惠(A9)、补贴补助(A10)

上述分析表示从副范畴中进一步提炼出主范畴。通过现有资料梳理,可知养老地产项目投资体量大、回收时间长且收益利润低,难以以合理的成本迅速减少负债或变现资产获取足够的资金,存在着

(1) 开放性编码分析。研究者将个人的见解摒弃,拆分原始资料,并用新的概念和范畴进行重新组合,在新的概念、范畴与原始资料间反复推敲反复观察^[16]。由于原始资料过多,在资料的一级编码阶段涉及大量分析表格,所以该过程仅做列举说明(如表3)。

通过多渠道搜集各种原始信息并进行初步编码分析,通过对原始资料和初步概念的反复梳理和调整,抽象出128个概念,进而概括为10个范畴,分别为投资体量(A1)、项目盈利(A2)、护工问题(A3)、配套设施(A4)、服务质量(A5)、信息泄露(A6)、传统观念(A7)、信任风险(A8)、土地优惠(A9)、补贴补助(A10)。

很高的流动性风险——养老地产商的巨大现金流压力也是业内共识。因此副范畴:投资体量(A1)、项目盈利(A2)抽象为主范畴流动性风险(AA1)。其次,随着人民对养老资源需求的加大,养老市场存在着老年人不断增长的美好生活要求和养老资源不平衡、不充分之间的矛盾;护工紧缺且专业技能低,配套设施难以满足老年人需求以及偏好的变化,造成了养老资源供不应求的问题。此外,养老地产项目的各种配套设施自建成本太高,开发商通常选择利用周边社会资源(如与三甲医院签约),或将部分配套设施(如食堂)外包,服务提供商与服务集成商运营主体不一致将导致服务质量难以把控和信息泄露引致老人被骗的风险。另外,传统文化认为子女必须与父母同住来侍奉父母,“送老人去养老院”似乎与中华传统文化中所弘扬的孝道相悖。新闻时常报道养老机构虐老人事件,针对老年人的诈骗和骚扰屡禁不止,作为弱势群体的老人会产生信任风险。最后,养老市场存在很明显的公益性质,投入大,利润低,同时,由于养老服务供应链的各节点风险环环相扣,若想要进行风险规避,追溯根源都离不开政府

的政策与资金支持。

(3)选择性编码分析。在经过前两个阶段的编码分析之后,概念和范畴已经逐渐清晰,接下来进一步集中处理,进行核心编码,提炼和总结出最终的理论。所有级别的概念和范畴通过核心编码形成有机的整体,这一级编码是整个模型的核心部分。

结合原始材料,经过选择性编码分析,不断凝练和汇聚范畴化的范围,针对养老服务供应链风险来源,最终提炼出养老服务供应链风险识别框架(见图1)。

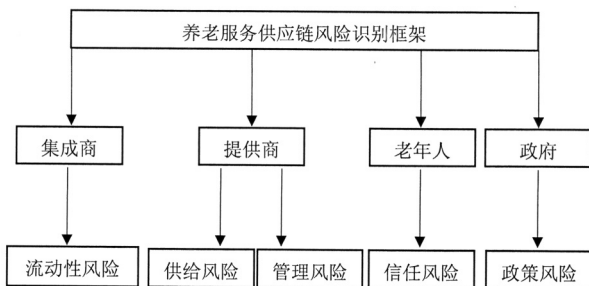


图1 养老服务供应链风险识别框架

四、养老服务供应链风险识别框架及风险分析

(一)模型构建

本文旨在探明养老服务供应链的风险来源,因相关参考资料并不多见,国内外目前尚未见成熟的理论模型,所以,本文首先选取具体机构进行案例分析。

通过对生成的流动性风险(AA1)、供给风险(AA2)、管理风险(AA3)、信任风险(AA4)、政策风险(AA5)这些主范畴的分析,结合原始资料,构建养老服务供应链风险识别框架(见图1)。这个框架可以表述为,政策风险会对养老服务供应链产生宏观影响,和地产商的流动性风险、提供商的供给风险和管理风险、老年人的信任风险共同组成了养老服务供应链的风险来源。

(二)风险分析

通过对原始资料的反复研究,从供应链节点出发,经过仔细分析和研究,将各种风险归纳到供应链的各节点中,最终提炼出养老服务供应链风险识别框架。

1. 集成商。养老地产商是养老服务供应链中至关重要的一环。养老地产商是整个养老服务供应链的服务集成商,负责收集供需双方信息,促进养老资源的有效配置与绩效考核等。由于高投入、长回收期和低盈利,养老地产商存在很高的流动性风险。

康乃馨国际老年生活示范城具有投资体量大,

建设周期久,回款速度慢的问题,这也是养老地产项目所面对的共同难题。康乃馨养老项目虽然采用了“租售结合”的形式快速回笼部分资金,但由于总投资10亿元,金额巨大,项目后期服务需由本企业承担,导致管理费用与运营费用居高不下,项目现金流紧张,财务流动性风险高。通过资料收集还发现,导致养老机构运营成本居高不下的原因在于房租。房租属于一笔几乎只涨不跌的固定支出,在许多中小型养老院,房租大约占了总开支的50%^[18]。超过三成的机构是亏损的,在未亏损机构中,超过八成的机构利润低于5%^[19]。

2. 提供商。(1)供给风险。国务院印发的《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》显示:预计到2020年,全国60岁以上老年人口将增加到2.55亿人左右,占总人口比重的17.8%左右。“421”家庭模式、老年人身体状况及空巢老人问题凸显。与不断增长的养老需求相对的是养老服务供给严重不足,以“护工荒”为例,很多养老机构都面临着“招不到人”和“留不住人”的尴尬境遇。康乃馨老年呵护中心的护工流动率较高,机构长期处于招聘护理人员的状态,给人力资源管理造成较大压力。另一方面,在对护工的走访中也发现,养老护理从业者一直面临着身份认同、职业认同和社会认同三重压力,照料老年人仍存在被看作是“伺候人”工作的问题,护工得到的尊重和薪水都普遍低于其他家政服务人员,从而导致了严重的养老护工紧缺和护工流失问题。另外,养老服务护工的社会地位和收入水平偏低的问题还直接导致了护工队伍专业人才不足、从业意愿低、老龄化严重和职业技能不高^[20]的问题。(2)管理风险。在管理风险中首当其冲的是服务质量管理风险。由于缺乏服务等级协议,服务供应链中的服务交付环节总是风险重重,养老服务产品的种种特性给养老服务供应链的服务质量管理带来了风险。在涉及服务质量的众多问题中,隐形费用与捆绑销售问题十分突出,这也是服务提供商牟取暴利的常见方法之一,如对服务等级协议中没有被明确规定的“模糊地带”进行收费^[7],当老人发现货不对版想要退货时,却遇到退货平台的种种刁难与高额的手续费;或者预约了上门助浴服务,却被加收“高级洗浴用品”的费用等。另一个突出的问题是以次充好,服务提供商通常会吹嘘自己的服务质量,但却经常无法达到自己所承诺的服务水平,如服务态度差、谎报服务人员的技能资质、拖延时间、未使用符合承诺规格的服务器材等。面对这种情况,养老地产商也采取了一些措施来打通服务投诉渠道,进行不定期客户回访等,但结果差强人意。

另一方面,对于提供商的管理本身也存在风险。在养老服务供应链中,各环节的企业都是独立经营的法人,是独立核算的利益单位。在供应链的合作中,会为了追求自身利益最大化而枉顾整个供应链的效率。养老地产商要和各种功能型服务提供商打交道,不少企业之间存在业务交叉的部分,从而出现利润分配问题导致管理风险。养老地产商利用自己强大的资源整合能力获得提成和佣金,或通过延长资金交付时间来获取利润。但是现在越来越多的服务提供商开始建设自己的在线直销网络,越过集成商直接培养自己的客户群体,甚至通过“送福利搞活动”的方式分走养老地产商的客源,导致整个供应链的合作度降低。

3. 老年人。老年人是养老服务供应链中服务产品的享有者,老年人的诉求变化、对集成商与服务提供商产生的信任危机、对服务质量产生的不满都会给养老服务供应链带来风险。

另外,老年人属于社会弱势群体,在被服务过程中遇到不公平待遇时,很难及时找到解决方法,也很难为自己发声。很多违约情况都是等到老人的子女发现问题并向老人求证后的投诉中才知晓的,这不仅会降低老年人的满意度与信任度,使其减少二次消费的可能,更使供应链发现问题、解决问题的周期延长,不利于养老服务供应链的有效运行。

4. 政府。政府在宏观调控养老服务供应链上具有重要影响。养老服务产品属于混合品,具有很明显的外部性^[21],这种特点就决定了政府在养老服务行业中应具有更重要责任和更高的参与度。政府颁布政策的变动和政策能否顺利落地都是养老服务产业链条的风险来源。

五、结论与管理启示

本文运用扎根理论方法,通过实地走访、案例分析和文献研究,收集和分析了大量一手数据,抽象出养老服务供应链风险识别框架。因此,研究结论具有一定适用性,可以给养老服务供应链的发展提出新的研究思路。

1. 提供资金支持,缓解企业运营压力。采取诸如“民办公助”“公办民营”的方式引导社会资源向养老行业倾斜,对养老服务供应链各节点企业进行不同程度地补贴补助。在开发商持有养老医疗方案参与竞标时,适当给予土地优惠,定向减税支持开发商进军养老市场。

2. 规范老年照料劳工市场,解决“护工荒”难题。养老家政从业人员不足和专业水平不高是造成供给风险不足的主要原因。造成从业人员缺乏的原因有

报酬低和职业认同、社会认同不高。根据实证调查,养老护工人员的报酬不高归根结底是雇主(老年人)的支付能力不高造成的^[22]。所以,应当提高从业者的社保待遇,给予适当就业补贴;同时,完善养老保险制度,提供高龄津贴、养老津贴等补贴措施^[23],提高老年人的支付能力。在提高护理人员专业化技能培训方面,可以借鉴母婴照料行业的成功经验,打破培训主题的垄断性,强调市场化竞争,促进养老护理的专业化和职业化发展,通过有效提高从业人员的职业认同、身份认同以及劳动报酬来提高从业人员的供给。

3. 加快建立养老服务标准,提高老人信任度与满意度。随着《养老机构等级划分与评定》这个推荐性标准的出台,养老机构等级划分变得有据可依。但目前养老市场仍然缺乏围绕养老机构服务质量安全基本要求的强制性国家标准,养老服务国家标准规范应该包括专业照护者的认证机制、具体服务指南和规范等。通过对服务环境、服务流程、服务人员以及服务操作的规范,能获得老年人更高的满意度与信任度,也可以推动养老服务供应链的健康发展。

4. 加强养老地产商的核心竞争优势,维护养老服务供应链稳定。在养老服务供应链中,养老地产商因为具有下游企业不可或缺的资源(如客源、口碑、经济实力与曝光度等),下游企业出于增加业务量、降低交易成本的考量,会更加依赖养老地产商。这种依赖性越强,养老地产商的市场驾驭能力就越高^[24],养老地产商的竞争优势越强,整个养老服务供应链也更加稳定。养老地产商应该增强自身竞争优势和市场支配能力,凭借自身资源,确保通过提供集成化服务所达到的总价值高于各服务提供商各自为阵累加的总和,从而有效遏制服务提供商私自分走客源的行为。

5. 完善提供商准入机制和监督机制,从源头为服务质量把关。增强服务提供商准入鉴别能力,为老年人的品质体验把好第一道关。以满足老年人实际需求为原则,兼顾服务质量,优先选择口碑更好的提供商签约;坚持建设服务过程透明化监督机制,简化投诉机制;建立业务监控与复盘机制,定期对老年人进行电话回访或上门回访,调查老人的体验满意度;严肃侦查、严厉打击服务提供商倒卖老年人资料行为;提高平台口碑评价的真实率和影响力,对各类服务提供商构成威慑,鼓励服务提供商提高养老服务质量^[25],有效遏制“一锤子买卖”的短视行为,减少隐形费用、捆绑销售和以次充好的行为,降低信任风险;鼓励服务供应链中的各节点企业共同理解与遵守道德与职业操守,使整个服务供应链运行更加平稳。

6. 充分学习政府政策,抓住发展机遇。养老服务产业要发展,政府政策起到关键的保障作用。要实现养老服务政策的综合协调与组织,一方面,靠政府建立和完善促进养老服务产业健康发展的体制政策;另一方面,养老服务供应链运作管理也需要全面学习和把握政策,抓住政策红利,扩展养老服务市场,提高养老服务质量。

参考文献:

- [1] 彭希哲,胡湛. 公共政策视角下的中国人口老龄化[J]. 中国社会科学, 2011(3): 121-138.
- [2] 吴海平. 养老服务供应链激励机制设计研究[D]. 广州:华南理工大学, 2017.
- [3] Chahal J K, Ewen H H, Anderson K, et al. Institutional be-reavement care for fictive kin: staff grief in CCRCs[J]. Journal of the American Medical Directors Association, 2015, 16(10): 892-895.
- [4] Harland C, Brenchley R, Walker H. Risk in supply networks [J]. Journal of Purchasing and Supply Management, 2003, 9 (2): 51-62.
- [5] 丁伟东, 刘凯, 贺国先. 供应链风险研究[J]. 中国安全科学学报, 2003, 13(4): 64.
- [6] 马林. 基于 SCOR 模型的供应链一体化风险管理研究[J]. 商业研究, 2008(6): 1-5.
- [7] Ellram L M, Tate W L, Billington C. Understanding and managing the services supply chain[J]. Journal of Supply Chain Management, 2006, 40(4): 17-32.
- [8] 张智勇, 吕嘉欣, 石永强. 基于奖惩契约的养老服务供应链质量控制协调[J]. 工业工程, 2016(5): 58-64.
- [9] 张智勇, 赵俊, 石园. 需求规模下养老服务供应链质量决策分析[J]. 预测, 2013(4): 107-114.
- [10] 张智勇, 赵俊, 石园. 养老服务集成商的服务质量决策分析[J]. 管理工程学报, 2015, 29(2): 160-165.
- [11] 郭倩, 王效俐. 基于财政补贴的民办养老服务供给博弈分析[J]. 系统工程, 2018(10): 42-52.
- [12] 桑秀丽, 李金蔓, 肖汉杰. 基于政府补贴的养老服务供应链资源分配研究[J]. 经济与管理评论, 2016(5): 118-122.
- [13] 谢志明, 谢青青, 易玄. 绿色供应链管理对制造企业绩效的影响[J]. 财经理论与实践, 2015(1): 111-116.
- [14] Glaser B, Strauss A L. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research [J]. Nursing Research, 1968, 17(4): 377-380.
- [15] 陈雨生, 吉明, 冯昕. 基于扎根理论的海水稻育种推广机制研究[J]. 中国软科学, 2018(11): 163-171.
- [16] 贾旭东, 衡量. 基于“扎根精神”的中国本土管理理论构建范式初探[J]. 管理学报, 2016, 13(3): 336-346.
- [17] 杜恒波, 张同全, 魏莹莹. 城市老年人选择养老院养老的影响因素研究——基于扎根理论的分析[J]. 人口与经济, 2016 (3): 83-90.
- [18] 杨团. 中国长期照护的政策选择[J]. 中国社会科学, 2016 (11): 88-111.
- [19] 中国老龄科学研究中心课题组. 全国城乡失能老年人状况研究[J]. 残疾人研究, 2011(2): 11-16.
- [20] 戴卫东. 中国长期护理制度建构的十大议题[J]. 中国软科学, 2015(1): 28-34.
- [21] 李芳. 供给侧视角下养老服务业发展的着力点[J]. 管理世界, 2018(6): 177-178.
- [22] 余央央, 封进. 老年照料的相对报酬: 对“护工荒”的一个解释[J]. 财经研究, 2014, 40(8): 119-129.
- [23] 周娅娜, 林义. 预期寿命对中国养老保险支出的影响效应——基于省级面板数据的实证分析[J]. 财经理论与实践, 2018, 39(5): 39-45.
- [24] Emerson R M. Power-dependence relations[J]. American Sociological Review, 1962, 27(1): 31-41.
- [25] 李杰, 张睿, 徐勇. 电商平台监管与商家售假演化博弈[J]. 系统工程学报, 2018(5): 649-661.

(责任编辑:钟 瑶)

Study on the Supply Chain Risk of Elderly Services Based on the Grounded Theory

MA Yueru, LIU Yini, YI Dan

(Business School, Central South University, Changsha, Hunan 410083, China)

Abstract: Based on empirical research, the grounded theory is applied to construct a risk identification framework for the elderly services supply chain. The results show that policy risk, liquidity risk, supply risk, management risk and trust risk from the government, integrators, providers and the elderly are the main risks faced by the elderly services supply chain. Some suggestions are put forward: government should subsidize firms to ease their operating pressures; standardizing the labor market for elderly care and solving the "shortage of nursing workers" problem; accelerating the establishment of standards and norms for elderly care services; strengthen the core competitive advantage of integrators; and improving the access mechanism and supervision mechanism of providers to check service quality from the source.

Key words: grounded theory; elderly services; supply chain; risk identification