



阿里巴巴公益官方微博



阿里巴巴公益微信公众号



阿里巴巴的助残心愿和行动2023

美好生活

一个都不能少

帮助残疾人
我们希望再多做一点

阿里巴巴的助残心愿和行动2023

美好生活 一个都不能少

帮助残疾人
我们希望再多做一点

序 PREFACE

助力无障碍事业高质量发展，共创美好生活

距2030年实现可持续发展议程的时间已过半，全球超13亿残疾人在充分融入和参与社会方面仍然面临一些困境——这意味着，地球上每7个人中，就约有1人需要无障碍等领域的帮助。

实现残疾人权利和包容性是实现可持续发展目标的重要条件，也是2030年可持续发展议程“不让任何一个人掉队”承诺的核心，这与阿里巴巴所追求的“美好生活，一个都不能少”助残愿景契合。

作为全球可持续发展目标的践行者，阿里巴巴自诞生起就融入帮助他人的公益初心，希望通过数字科技、平台生态和公益文化的力量和残疾人等伙伴一起共建美好生活。

十八大以来，我国残疾人事业取得历史性成就，残疾人基本民生得到稳定保障。我们关注到残疾人朋友衣食住行的细处，充分听取建议意见，了解他们正在做，很想做，因种种原因没有做的事情。调研中，残疾人伙伴对精神生活的需求越来越多——根据残疾人所需，2023年，我们发起“圆梦长城”活动，助力他们长城上当“好汉”，我们帮残疾人伙伴亚残运会赛场看比赛，帮来自“星星

的孩子”宝妈减压，助力渐冻症患者、华裔数学天才楼印根追逐梦想……我们系列“圆梦行动”被残疾人伙伴评价为“有心”，这是对我们的激励和鼓舞，也将在报告中呈现。

二十大精神指引下，阿里巴巴的助残方向越来越清晰，目标越来越明确——我们在去年国际残疾人日成立“助残志愿联盟”，链接集团“1+6+N”超过40个业务伙伴参与助残。2023年，我们围绕“美好生活，一个都不能少”愿景，将助残行动分为创就业无障碍、科技无障碍、无障碍志愿服务、生态助力无障碍四大领域，以数字科技的方式融入残疾人的烟火生活。比如创就业无障碍，阿里云客服项目目前在岗3304名残疾人、超3000位听障骑手在饿了么平台获得收入、“万人残疾人商家创就业助力计划”3年支持1万名残疾人商家更好发展；比如科技无障碍，阿里15款APP全面无障碍升级，高德轮椅导航助力肢残伙伴及老人便捷出行、优酷无障碍剧场助力视障人士线上“观影”……2023年，超过1万阿里员工以志愿服务的方式参与助残；在人人3小时平台倡导下，27万网友争当无障碍宣传员……我们期望和生态伙伴一起，通过具体的行动，托起残疾人伙伴稳稳的幸福。

我国《无障碍环境建设法》2023年9月1日实施，在此背景下，2023杭州亚（残）运会的召开，无疑是我国无障碍事业高质量发展的契机。尤其通过亚（残）运会，我们看到了以杭州为表率的“合力”带来的美好景象——运动员通过强脑科技的“智能仿生手”点燃主火炬，程天科技的“外骨骼”让瘫痪的阿富汗运动员“站”了起来，阿里巴巴的AI小莫为亚残运会提供手语翻译、高德轮椅导航提供无障碍出行规划……杭州市无障碍环境促进会完成了杭州地铁、亚（残）运场馆、医院、无障碍旅游线路等1800个无障碍试用项目，中国狮子联会浙江代表处等联动志愿者帮助1400余名残疾人实现亚残运会观赛。我们坚信，助残事业关乎每一个人的福祉，阿里是参与方之一，我们期待以联合的方式助力我国无障碍事业高质量发展。我们也会在本年度报告中呈现亚残运会背景下“合力”的价值。

中国十大传世名画之一、北宋画家张择端的“清明上河图”向全世界呈现了汴京城繁华、美好的盛况，报告中，我们特别结合“美好生活，一个都不能少”的残健融合愿景，制作了一幅杭州亚（残）运会背景下的现代版“无障碍美好生活长卷”——

从田园到阿里，从“大莲花”到西湖……我们认为每一个健全人和残疾人都是美好生活的主角，于是不刻意放大，但处处有心，就像随机抓拍一样，每个人可能都有不同的目标和方向，可能不整齐划一，但所有人对美好生活的追求和期待跃然画面。这，也正是我们期望所看到的。

响应联合国2030可持续发展议程，在二十大精神指引下，结合国家及残疾人所需和阿里所能，阿里巴巴将一如既往坚守初心，为残疾人朋友再多做一点。



感言

为阿里巴巴的助残心愿和行动点赞

祝愿阿里公益助残志愿服务奉献与收获共成长！
感恩志愿人文情怀的一路爱心呵护与暖心陪伴！



阿里巴巴助残报告《美好生活，一个都不能少——阿里巴巴的助残心愿和行动》，令人十分惊喜、感到十分欣慰、更感到十分振奋。这朵盛开在“共富试验区”浙江杭州沃土上的助残志愿服务之花，在阿里巴巴这片公益先导、人人参与的园地里，盛开得如此热烈、如此丰满、如此鲜亮、如此美丽，实乃令人敬佩和羡慕。

“美好生活”是共同富裕的基本要素，是中国式现代化的核心内涵，是社会环境最优化的多元组合，是最美中国梦的夙愿以求；“一个都不能少”则是让每个人都平等共享到的普惠权利，是“共同富裕”的目标追寻，也是人间大爱的承诺与表达。在这份美好中，我们感受到“阿里人”和“志愿情”。

习近平总书记在党的二十大报告中强调：“完善志愿服务制度和工作体系。”党的十八大以来，我国助残志愿服务得到快速发展。广大助残志愿者、助残志愿服务组织、社会爱心企业等积极响应党的号召，以人民至上的宗旨，弘扬和践行社会主义核心价值观，进社区、进乡村、进基层，为残疾人送温暖、为社会作贡献，充分彰显了理想信念、爱心善意、责任担当，诠释人民有信仰、国家有力量、民族有希望的生动体现。广大助残志愿者弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，坚持与祖国同行、为人民奉献，以青春梦想、帮助残疾人解决生活中的“急难愁盼”，用实际行动为实现中国梦作出新的更大贡献。

在我们携手迈向中国式现代化共同富裕的今天，阿里助残志愿者以自己的知识、技能、智慧，不断拓展志愿服务领域，不断开发助残志愿服务内容，热忱投入“美好生活——一个都不能少”的助残志愿服务实践。

什么样的生活才是“美好生活”呢？和美宜居、全龄友好、安全便利、信息畅达、自由自在、和睦和谐、共享共融等等，集所有美好的词汇来形容，都难以表达。然而，用一个词来可以高度概括，那就是“无障碍”，处处无障碍、事事无障碍，由“无障碍”引发出“无障碍爱”，再到“无限爱”“永远爱”。由此，让我们联想到“无障碍生态”对社会环境的构成、对人与人心理的构建、对人与科技、人与自然、人与生态的畅想等是多么的重要。无障碍，是一个庞大的社会系统工程，无障碍法治环境，也正是志愿服务法治化所要达到的理想境界。

征程开新篇、跬步积致远。《中华人民共和国无障碍环境建设法》于2023年9月1日正式施行，全国人大常委会正在启动志愿服务立法进程。一手无障碍，一手志愿情，无障碍环境与志愿服务相融相依、相得益彰、彼此支撑，必将成为美好生活的前提条件。愿所有志愿者都以广博之胸怀、深睿之智慧、渊博之知识、精湛之技能，来理解无障碍、认识无障碍、感悟无障碍、携手无障碍、践行无障碍、共享无障碍。故能，集美于生活、融美于日常、泛美于心间，激励我们人人都成为美好生活的创造者、志愿服务的奋斗者和无障碍情怀的分享者。

祝愿阿里公益助残志愿服务奉献与收获共成长！

感恩志愿人文情怀的一路爱心呵护与暖心陪伴！

(来源：中国助残志愿者协会无障碍环境专业委员会【智库】；作者：十四届全国人大常委会委员、中国助残志愿者协会会长 吕世明)

目录 CONTENTS



01 有心 心向往之 行必能至 01

阿里巴巴的助残“心愿”与“行动”	01
托住稳稳的幸福：阿里巴巴助残概览	09
阿里巴巴科技无障碍聚焦	13

02 合力 助力无障碍事业高质量发展 21

杭州市无障碍环境促进会：用好一把尺，温暖一城人	23
无障碍服务在线：有爱无碍，把爱汇成一张网	25
强脑科技：智能仿生手助力火炬手点燃圣火	27
程天科技：亚残运村里的中国式科技	29
中国狮子联会浙江代表处等：助力千名残友共享亚残运盛会	31
吕世明：亚残运会展示了中国智慧、中国力量、中国形象	33

03 对话 阿里巴巴合伙人、阿里巴巴公益基金会 理事长孙利军对话感动中国人物陆鸿 35

04 附录 贡献SDGs可持续发展目标 41

有心

心向往之 行必能至

在中国式现代化进程中促进残疾人事业全面发展，不断创造残疾人更加幸福美好的生活，是新时代新征程中国特色残疾人事业的鲜明主题，也是阿里巴巴持续践行的奋斗目标。我们从实现残疾人的每一个微小心愿出发，以“无碍”传递“有爱”，用具体的行动和残疾人伙伴一起奔赴星辰大海……



北京盲人按摩师何亚君：

“我想去八达岭长城上，摸摸长城的样子，虽然看不见，但我也是好汉。”

圆梦长城

5月22日，阿里巴巴公益基金会发起“圆梦长城”公益活动，在志愿者帮助下，何亚君等来自全国各地的14位残疾人代表登上了八达岭长城。他们都是残疾人的优秀代表，但大多数是第一次登上长城。

何亚君的故事被收录在2022年的报告中，他与阿里巴巴合伙人、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军（花名：大圣）有个约定，希望大圣通过助盲志愿服务了解盲人的世界。“圆梦长城”活动中，大圣作为志愿者带何亚君攀登长城，完成了这个助盲之约。

泉州“星青年”菜鸟驿站发起人陈美蓉：

“我想找到一条路，让孤独症青年靠双手融入社会，过上有尊严的生活。”



圆梦“星青年”

陈美蓉，一对双胞胎自闭症青年的母亲，为帮日渐长大的孩子找到出路，她百般尝试。抱着“试试看”的态度，陈美蓉在社区开设了一家吸纳“星青年”的菜鸟驿站。在菜鸟、阿里巴巴公益等帮助下，驿站成了十多位“星青年”融入社区的乐园。很多“星青年”已能独立送件，“发工资”成了他们每个月最期待的事。经阿里公益“天天正能量”推荐，陈美蓉获得2023阿里巴巴公益榜年度公益之星荣誉，她也获得了机会，带着驿站十多位自闭症青年员工到杭州阿里园区参观和学习。

多位视障儿童的心愿：

“我好想和其他孩子一样，和爸爸妈妈去电影院看一场电影。”



圆梦无障碍观影

8月19日，阿里巴巴公益幸福团暑期公益——“在一起·看电影”优酷无障碍剧场观影活动在阿里巴巴西溪园区举办。200余名视障儿童伴随着解说，“观看”了无障碍电影《忠犬八公》。

这样的无障碍观影活动，2023年在北京、杭州、长沙等地开展了近30场，许多视障人士包括儿童圆了影院梦，有超过10000位阿里员工和他们的家人、孩子参与了无障碍观影志愿服务。

在线上，优酷无障碍剧场依托优酷平台，为视障人士免费提供无障碍影视作品，随时随地感受“观影”乐趣，目前无障碍影视（剧）作品总量超8000部（集）。

肢残青年蔡璐：

“互联网成就了很多网红，我也想成为网红，我想通过电商直播的方式创业。”



圆梦创就业

5月18日，阿里巴巴公益基金会与浙江省残疾人联合会发起直播助残“浙励播”项目，通过电商直播的形式培养一批优秀的残疾人主播，推广一批助残优质产品，努力实现1000位残障人士获得直播技能培训机会，100人通过直播带动增收。“浙励播”项目帮扶中，蔡璐积极参与了其中。

听障咖啡师杨迪、顾静、王昊等：

“我想教更多人学手语，让健全人和听障人士可以沟通，消除大家对听障人士的误解及偏见。”



圆梦手语咖啡

自2022年10月起，阿里巴巴公益、饿了么公益与杭州手语咖啡店的杨迪女士发起“手语公益课堂”项目，以手语点单结账场景为重点，通过年轻人热衷的生活化的手语教学形式，传授手语相关知识，培养一批懂手语关爱听障人群的志愿者，为听障群体和健全人提供了交流平台。一年来，共开课97次，7000人次阿里员工学习手语，使阿里员工志愿者日常生活中更好帮助到听障人士。

Taylor (美国)
芝加哥大学

陈致远 (美国)
普林斯顿大学

Eiros Xiao
新加坡国立大学



麻省理工学院华裔渐冻症少年楼印根：

“尽管我从未在这个星球上迈出过一步，但我可以在丰富而宏伟的数学宇宙中翱翔。我希望通过数学乘风破浪。”

郭逸帆
加州大学欧文分校

蒋宁骏
清华大学



圆梦全球数学竞赛

3月，阿里巴巴全球数学竞赛启动，楼印根和全球热爱数学的人共聚竞赛舞台，9月的颁奖典礼上，楼印根荣获优秀奖。

阿里巴巴全球数学竞赛由中国科学技术协会、阿里巴巴公益、阿里巴巴达摩院共同举办，面向全球的数学爱好者，集竞赛、培训、交流于一体，旨在全球范围内引领开启关注数学、理解数学、欣赏数学、助力数学的科技风尚。至今已连续举办5届，累计吸引全球超25万人参赛，选手覆盖70余个国家和地区。



2023年9月1日起，《中华人民共和国无障碍环境建设法》（以下简称“无障碍环境建设法”）正式施行。这是中国无障碍事业的里程碑，是保障残疾人、老年人平等、充分、便捷地参与和融入社会生活的必要条件。让更多人学法、知法、守法，是我们建设无障碍美好生活的重要一步。

圆梦无障碍宣传员

9月1日，阿里巴巴公益基金会联动中国残联公益组织发起“我是《无障碍环境建设法》宣传员”公众倡导行动，通过开发题库，制作动漫等公众喜闻乐见的方式展开普法宣传与无障碍倡导。活动期间，有27万人次通过线上参与了活动，积极了解《无障碍环境建设法》知识。有关内容还以展板、折页等形式走进了全国200个城乡社区开展无障碍倡导行动，500多位阿里员工志愿者参与了社区普法宣传。



**托住稳稳的幸福：
阿里巴巴助残概览**

从阡陌乡野到繁华城市
从一豆烛光到万家灯火
用数字科技跨越山海
于无声处发声，于黑夜中逐光
以身边的守护，托住稳稳的幸福……



创就业无障碍

阿里巴巴通过云客服、饿了么无声骑手、“万人残疾人商家创就业助力计划”等项目，2023年以来，助力超过1万名残疾人伙伴获得收入。

- 1 阿里巴巴**
2023财年，共有1451名残疾员工在阿里巴巴及关联的大润发、菜鸟、盒马等业务板块工作。
- 2 淘天集团**
中国残联等指导下，云客服项目为残疾人定制倾斜政策，连续9年开展居家客服招募，目前3304名残疾人在岗。
- 3 菜鸟集团**
云客服项目与多家公益机构合作，在四川康定、苍溪和龙岩等地设立就业站点，目前545名残疾人等低收入人群获得就业机会。
- 4 本地生活集团-饿了么**
为听障骑手上线无障碍沟通系统，“电子沟通卡”“配送困难场景免费”等五项举措优化配送体验，超3000位听障骑手在饿了么平台获得收入。
- 5 盒马**
积极与多地民政部门、残联等联动，目前250名残疾人在盒马各大门店工作。
- 6 阿里巴巴乡村振兴基金**
乡村振兴特派员在欠发达县域助力38名残疾人伙伴通过数字就业、手工就业等方式获得工作。
- 7 淘天集团&阿里巴巴公益基金会**
5月22日，阿里巴巴公益基金会联动淘天商家运营团队发起“万人残疾人商家创就业助力计划”，通过电商培训、标杆打造等3年助力1万名残疾人商家。截至11月20日，已服务全国3200位残疾人商家，还联动生意参谋等提供数字化支持。
- 8 阿里巴巴公益基金会**
5月，设立“创就业发展基金”，资助北京夏虹公益促进中心、山海关区肢体残疾人协会、感动中国2022年获奖人物陆鸿、全国脱贫攻坚先进个人杨淑琴等机构或个人参与创就业等助残一支持残疾人商家，还联动生意参谋等提供数字化支持。
- 9 阿里巴巴公益基金会**
5月18日，与浙江省残疾人联合会发起直播助残“浙励播”项目，通过电商直播的形式培养一批优秀的残疾人主播，推广一批助残优品，努力实现1000位残障人士获得直播技能培训，100人通过直播带动增收。
- 10 本地生活集团-饿了么**
2023年，饿了么公益升级“筑梦餐厅”公益项目，对积极吸纳残疾人就业并符合“筑梦”标准的餐饮商户，给予一对一外训培训、代运营陪跑服务、外卖包装物资及平面设计服务等一系列帮扶，目前手语咖啡店、融爱星面馆等多家残疾人就业店铺已获得支持。

科技无障碍

2023年以来，阿里巴巴旗下15款APP完成无障碍升级改造，8款APP获无障碍国家一级标准认证，轮椅导航、数字人小莫、无障碍剧场等成为助残“明星”产品。

- 11 阿里巴巴信息无障碍小组**
在阿里巴巴信息无障碍小组推动下，截至目前，淘宝、闲鱼、优酷、饿了么、盒马、钉钉等阿里巴巴旗下15款APP已完成无障碍升级改造，8款APP获得无障碍国家一级标准认证。为视障人群提供“互联网上的盲道”。还免费开放11项专利，推动信息无障碍技术的分享、创新。
- 12 阿里巴巴达摩院**
为助力视障用户更便捷地听图购物，与浙江大学合作研发的读光OCR技术，实现了复杂排版段落及表格顺序精准识别，整体准确率超99%以上。截至2023年11月，OCR上线后累计处理图片超3亿张，日均处理27万张。仅手淘而言，已覆盖30多万视障用户。
- 13 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 14 菜鸟集团**
携手中国盲文图书馆，为视障人士提供盲文读物免费上门取送服务，并通过技术实现无障碍下单、一键寄取，解决视障人士借阅、归还读物时“寄件难”“取件难”的痛点，已帮助约1000人次视障读者解决盲文图书借阅问题。
- 15 高德地图**
2022年11月，高德地图联合阿里公益上线“轮椅导航”，它在导航时避开台阶、陡坡，优先规划有电梯等无障碍设施的路线，尤其便于轮椅人群出行。截至10月中旬，“轮椅导航”已覆盖全国30城，提供超2400万次无障碍路线规划。
- 16 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 17 高德地图**
2022年11月，高德地图联合阿里公益上线“轮椅导航”，它在导航时避开台阶、陡坡，优先规划有电梯等无障碍设施的路线，尤其便于轮椅人群出行。截至10月中旬，“轮椅导航”已覆盖全国30城，提供超2400万次无障碍路线规划。
- 18 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 19 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 20 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 21 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 22 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 23 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 24 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 25 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 26 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 27 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 28 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 29 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 30 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 31 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 32 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。
- 33 阿里健康**
阿里健康设计推出国内首套免费的支持中文/注音/英文/盲文转化功能定制字体-阿里健康体，实现中英文和盲文的自动转化功能，使得盲文可通过拼音的输入方式直接拼写。已应用于药盒、健康品外包装等领域。

无障碍志愿服务

在阿里巴巴人人3小时公益文化倡导下，2023年以来，10个助残公益幸福团围绕残疾人实际需求，联动上万名阿里志愿者为残疾人伙伴提供志愿服务。

- 10 七彩心路公益幸福团**
致力于为残障朋友提供志愿服务，开展近20场残健融合公益项目，2023年，累计200多名志愿者陪伴600多名残障朋友走入阿里园区、走进自然景区、走入亚运会赛场观看比赛等。
- 11 京橙爱公益幸福团**
在北京、杭州、长沙等地开展线下无障碍观影活动，让视障人士也能感受到电影的魅力。2023年，开展近30场活动，带动超过1万名阿里员工及家人参与。
- 12 益起跑公益幸福团**
为帮助视障朋友放松奔跑，以一根根弹力带牵起信任的桥梁。2023年，开展助盲晨跑、助盲马拉松等活动600多场，近300位志愿者参与其中。
- 13 暑期亲子助残公益幸福团**
组织员工及家庭爱心接力，为盲校视障儿童筹集观影基金。2023年，7600位志愿者带着小朋友支持全国1300位盲童观影。
- 14 手语课堂公益幸福团**
通过手语+咖啡的方式关注和陪伴听障群体。2023年，累计开展近70场活动，带动近千名志愿者参与。
- 15 星星加油站公益幸福团**
聚焦孤独症儿童守护，组织孤独症家庭减压活动，以一对一陪伴守护星星的孩子融入社会。2023年，累计开展了9场公益活动，超60位阿里志愿者服务140个自闭症家庭。
- 16 剧爱未来公益幸福团**
通过戏剧游戏帮助自闭症儿童学习表达。2023年，幸福团连续开展5场公益活动，带动近200位志愿者参与。

生态助力无障碍

阿里巴巴链接平台及生态的力量助力无障碍事业。2023年，通过公益宝贝募款1800余万支持25个助残项目，通过人人3小时，带动27万人次网友一起助残。

- 25 阿里巴巴公益平台**
通过公益宝贝支持就业、听障、视障、心智障碍等25个助残项目，2023年募集助残善款1800余万。平台累计募集助残善款1.28亿。
- 26 人人3小时公益平台**
通过人人3小时平台，2023年，27万人次成为无障碍环境建设宣传员，超1万人通过平台参与超250场无障碍志愿活动，服务残障人士出行。平台还联合高德发起“轮椅导航爱心上报”志愿服务活动，为无障碍出行贡献力量。
- 27 阿里公益天天正能量**
联合400多家主流媒体奖励凡人善举，唤醒人心，激励善行。近1年来，73笔奖励与助残相关。2013年至今累计五百多笔奖励助残。
- 28 阿里巴巴公益基金会我是《无障碍环境建设法》宣传员**
阿里公益基金会联合中国残联公益组织，9月1日发起“我是《无障碍环境建设法》宣传员”倡导行动，线上通过人人3小时平台倡导网友答题，线下在全国超过200个城乡社区开展无障碍环境普法宣传和倡导行动。
- 29 本地生活集团-饿了么**
8月，为助力“义”运会，在中国聋人协会和中国残疾人事业新闻宣传促进会支持下，饿了么公益为听障人士推出国内首支“手语说唱”MV《山河图》，并联结多方倡导无障碍环境建设。
- 30 阿里巴巴公益基金会“社区星朋友”项目**
阿里巴巴公益基金会联合浙江省残疾人福利基金会、浙江省孤独症人士及亲友协会2023年4月发起“社区星朋友-大龄心智障碍者日间服务”项目项目聚焦15岁以上心智障碍者，以“劳动就业”“自主生活”“社区融合”三个模块为服务切入点，提升心智障碍者社区生活的适应能力。截至11月，项目招募10家合作组织服务60余名心智障碍者。
- 31 阿里巴巴公益基金会无障碍奋进者讲述计划**
由中国残联指导、《华夏时报》主办、阿里巴巴公益基金会联合主办的无障碍奋进者讲述计划2023年9月启动，项目将挖掘近年来为无障碍事业做出贡献的典范，最终将有30位(组)“无障碍奋进者”入选。
- 32 阿里健康“爱豆·康复健康小屋”**
2023年在河北巨鹿县、阜平县落地20个爱豆康复健康小屋，为残疾人等弱势群体提供康复训练器械。截至11月29日，累计服务206人共计1095人次。
- 33 阿里健康“小童灯儿童重症救助平台”**
通过“主动救助”模式，为欠发达地区罹患重症的残障儿童等提供经济、医疗等援助。截至2023年9月30日，全国32省57县872乡镇投入善款超3062万元，开展70场公益义诊，筛查患儿22400余名，累计救助患儿1486名，救助残疾儿童233人。

阿里巴巴科技
无障碍聚焦

因为“人群中有TA”

高德轮椅导航，绘制友好世界的样子

杭州第19届亚运会开幕式上，在《携手同行》篇章“C位”起舞的80后小伙子阮成，成为全场焦点。他来自杭州市残疾人轮椅舞蹈队，在成为轮椅舞者前，是一位皮划艇运动员，曾获得全国残疾人运动会皮划艇（静水）200米男子个人项目季军。

“当听说阮成的故事，得知他借助高德轮椅导航已经去过很多城市，我感到这个项目的价值非同寻常，有种发自心底的高兴。”阿里巴巴员工，轮椅导航项目的志愿者赵军，说起“高德轮椅导航”，自然而然带有一种强烈的荣誉感，因为他就是这个项目最初的发起人之一。



公益初心，激荡火花

与赵军碰撞出这个项目灵感的，是阿里巴巴数据工程师郭百岭——一位因曾患小儿麻痹症而失去行走能力的轮椅出行者。“完全是因为人群里有他，我们才会关注到残障群体出行困难这件事。”

因工作关系，赵军与郭百岭交流颇多，在这个过程中，赵军得知，残障人士出行会面临很多意想不到的障碍，比如，坐轮椅的人在路上经常遇到过不去的台阶；盲人在盲道上遇到障碍物挡住了去路；听障人士由于沟通障碍，遇到问题却无处诉说……

“他们最不愿意做的，就是向别人求助，但越不愿意开口，越不愿意出门，他们的处境就越难。”赵军若有所思地说，“我们习以为常的这个世界，对他们来说其实并不那么友好。”这些障碍，就如同一把把锁，把广大的残疾人困在了家里，困在了自己的心里。这也是我国有8500万残疾人，但日常中却很少能见到他们的原因之一。

残障群体的出行规划，要么通过他们这个群体的口口相传，把无障碍的出行路线记在本子上，要么通过一些小型的地图软件，但这些软件通常会存在规模比较小，数据更新不及时、不准确的问题。“我们当时就在一起讨论，可以做点什么来帮助轮椅人士的出行更有确定性。”赵军说，他们当即与高德地图的团队开了个钉钉电话会，沟通打造“轮椅导航”的可能性。

想法提出后，没想到与高德地图非机动车导航团队的工程师们一拍即合，在其迅速响应下，3个月的时间里就让一个想法变成了一个产品。2022年11月，在中国残联、浙江省残联支持、指导下，高德地图联合阿里公益上线了公益无障碍导航功能，它能在导航时避开台阶、陡坡，优先规划有无障碍电梯等无障碍设施的路线，尤其便于轮椅人群使用，因此也被称为“轮椅导航”。

全力以赴，为了千万次的“确定性”

从工程师们的反馈来看，产品的技术难度不是最大的问题，因为全社会的无障碍基础设施越来越好，这让无障碍数字化成为可能。项目的难点在于如何基于一个大众导航产品，从残障群体的视角出发做好产品设计，对于无障碍设施的数据进行精准收集与标注，以给这个群体出行提供充足的“确定性”。“残障群体的出行成本很高，一旦导航错路线，不像普通人可以调头就走，对他们来说难度会更大。”赵军补充道。

好在有郭百岭，他能够用工程师们易于理解的方式去表达残障人士的出行需求，让产品设计少走弯路；好在全高德地图已经有相当量的数据积累和技术方案，并获得爱心工程师团队的积极响应和倾力支持；好在项目率先选择杭州、北京、上海这些无障碍设施比较完善的城市进行试点，让产品可以快速落地和迭代；好在这个项目一上线就得到了残联的认可，让更多无障碍设施的数据能够快速接入；好在有“人人公益”的阿里巴巴公益文化，激活了身处各个岗位的阿里人的善念和行动力，也好在有阿里巴巴公益基金会，能够调动资金、志愿者和动员公众，给这个项目以大力支持——高德轮椅导航成为了国内首款大众地图轮椅导航，用户在高德地图开启“无障碍模式”后，能够得到一条经过规划的“无障碍路线”，直

达无障碍电梯、升降机等无障碍设施，规避台阶陡坡，轮椅人士不用再担心突如其来的“台阶刺客”，顺畅出行有了确定性。

高德轮椅导航投放到市场后，很快便在残障群体中获得了广泛传播和积极反馈。在高德地图工程师团队的努力下，轮椅导航上线1年就快速覆盖了杭州、北京、上海、广州、深圳、武汉、长沙、济南、成都、青岛等全国30座城市，为相关人群提供了2400万次无障碍路线规划，受到轮椅人群的极大欢迎。仅2023年十一黄金周期间，轮椅导航就为用户提供了超过157万次无障碍路线规划。



上线1年就快速覆盖全国
30座城市



为相关人群提供了
2400万次无障碍路线规划



仅2023年十一黄金周期间，提供了超过
157万次无障碍路线规划



正反馈激活正循环，让有爱无障可持续

尽管一年2400万次无障碍路线规划对于日活用户过亿的高德地图而言只是微乎其微的数据，但这仍然大大超出了整个项目组志愿者们们的预期，给予了他们极大的鼓舞——原来真的有这么多人在使用这个产品！

“在产品覆盖城市有限、残障群体出行人数比例不高的情况下，我们看到产品的使用量稳定且保持上升态势，这表明产品正在形成用户粘性，也说明轮椅导航给这个群体带来了切实的便利，甚至已经成为相当一部分用户的使用习惯。”正是来自数据、用户以及相关部门的正向反馈，让高德地图的项目团队相信，这个产品的需求是真实的，而且对他们来说具备了相当的实用性，所以对这个产品的所有投入都是值得的，这也加快了产品的资金和人力投入，使得轮椅导航的研发、运营进入螺旋式上升的通道。

这个过程中工程师们的认真和投入，也让赵军很受触动。赵军第一次在线下见到高德地图的工程师团队，大约在轮椅导航上线半年多以后，在阿里巴巴公益榜的颁奖典礼上。这是阿里专门为员工举办的一场公益“奥斯卡”，轮椅导航作为年度最佳项目之一，榜上有名，拿到了最具社会洞察奖。“在这次活动上我才知道，项目团队中有工程师一连几天坐轮椅上下班，亲身体会轮椅出行，从残障群体的视角出发去理解出行需求和痛点。”赵军说，“他们也非常重视来自残障用户的使用反馈，常常是第一时间进行处理和改进。”

阿里巴巴合伙人、阿里巴巴公益基金会理事、高德地图总裁刘振飞表示，开发轮椅导航的第一步极其重要，就是感同身受。只有从第一视角了解轮椅出行的痛点，才能打造出真正贴合需求的产品。“我们尽量多做一点，他们也许就更方便一点。”

无障碍导航入法，意义重大

2023年6月28日，第十四届全国人大常委会第三次会议上，《中华人民共和国无障碍环境建设法》高票通过，并于2023年9月1日起正式实施。这部关于无障碍环境建



高德轮椅地图诞生后，让赵军他们意想不到的感动和惊喜还有很多，比如，文章开头提到的阮成，在高德轮椅地图帮助下，解锁了很多没有去过的城市；一些非残障人士，如年迈的老人、偶然受伤而坐上轮椅的人、推儿童车的宝妈宝爸、携带重物出行的人等不便走台阶的人群也开始使用这个产品来助力出行。

秉持公益的初心，借助数字化的手段，在无形之中拓展了高德地图的用户群体、丰富了产品功能，高德轮椅导航成为阿里巴巴所倡导的用“公益的心态、商业的手法、科技的力量”来做公益的生动写照，也诠释了融合社会价值与商业价值的公益方能可持续。

设的专门立法，从设施建设、信息交流、社会服务等方面，全面系统地对无障碍环境建设主要制度机制作出了规定。其中在第三章“无障碍信息交流”第三十二条明确

写道：国家鼓励地图导航定位产品逐步完善无障碍设施的标识和无障碍出行路线导航功能。

参与《无障碍环境建设法》起草的专家中国劳动关系学院法学院李静博士表示：从原来的《无障碍环境建设条例》跃升为《无障碍环境建设法》，表明全社会对于无障碍环境建设的决心。专章写入“无障碍信息交流”的内容，一方面说明其重要性，另一方面也反映出我国无障碍环境建设已经突破了物理空间的认知，上升到一个新的层次，对于帮助老人、残疾人等群体融入社会，具有重要价值，也与当前我国大力倡导的融合社会、融合就业、融合教育等高度契合。

人人公益，贡献无障碍出行

高德轮椅导航的上线，只是无障碍设施数字化探索的一个开始。推动无障碍环境建设，需要政府、社会、企业、个人等方方面面的力量，包括法律政策的指导，无障碍设施建设、使用的进一步规范，也包括全社会对于残障群体的关爱、尊重、包容和支持。

为了为使用高德轮椅导航的群体提供更强确定性、更好的体验，2023年10月27日，在高德轮椅导航上线30城启动仪式上，高德地图、阿里巴巴公益联合发起了轮椅

看到“无障碍出行路线导航”被写入法律，赵军很容易就联想到高德轮椅导航的积极意义。“这是首个全国性的无障碍导航产品，得到了中国残联、浙江省残联的积极反馈和支持。看到我们所做的事情被写入法律，我们都感到很振奋。”

中国残联党组成员、副主席李东梅表示，“轮椅导航是贯彻落实《无障碍环境建设法》的具体体现，是社会力量积极参与无障碍环境建设的重要实践，是新科技成果在无障碍环境建设中的成功运用，充分体现了无障碍设施、信息和服务融合发展的理念，为未来持续推进无障碍环境建设提供了示范。”

导航“爱心上报”志愿行动，倡议广大网友共同参与到无障碍环境建设中。网友在高德地图搜索“爱心上报”，即可随手上传身边的无障碍设施和无障碍路线信息，一起助力残障人士更好出行。

轮椅导航项目负责人、高德地图产品总监周琳娅说，“无障碍导航的完善需要全社会的共同努力，我们也希望更多的地图导航加入到无障碍的行列中，一起完善无障碍环境。”（文/邓茗文 特约记者）



阿里巴巴科技
无障碍聚焦

一场没有终点的阿里接力赛

信息无障碍，让每个人都能被看见

人类获取的信息中，83%来自视觉，11%来自听觉。当视力被剥夺、听觉被阻碍，一切原本平常的小事都会变得无比困难。而这种困难，正是全中国1731万视障群体、2780万听障群体要面对的日常。如果再算上视力、听力衰减的老年群体，在中国，信息获取能力受限的群体规模将近3个亿，互联网对他们而言，是一个很难被“触摸”的世界。

2010年，一位视障用户由于淘宝PC端改版而无法继续使用第三方辅助软件操作账号，情急之下在媒体上“投诉”了淘宝。这条不起眼的消息被阿里工程师小马敏锐地捕捉到，2011年，他便同另外几个工程师一起牵头成立了第一个以淘宝为主场的无障碍实验室，为阿里这场长达十余年的信息无障碍接力赛打响了发令枪。



始于兴趣，合于标准

2014年，阿里信息无障碍小组的现任副主席黄刚正式入职。彼时中国已经进入移动互联网时代，还是“萌新”的黄刚尚未对信息无障碍形成具体概念：“我只是脑海里有一些模糊的想法，觉得阿里除了商业之外还能为社会多做一些事情。”

一次偶然的的机会，黄刚看到了一名视障用户对线上购物的反馈，他当时的第一反应是震惊和愧疚，因为他一直没有想过，原来视障人士也会用智能手机。2016年，手机淘宝信息无障碍的接口人竹音找到负责手机淘宝基础链路功能的黄刚，希望他能够加入手机淘宝信息无障碍的志愿者团队。他这才知道，原来阿里还有许多员工和自己一样注意到了残障用户的需求，并正在默默使用自己的技术能力解决他们的困难。“这是一个有崇高目标的事情。”那件黄刚想做但一直很模糊的事情于是有了具体形状。

黄刚初接触信息无障碍领域时，淘宝的无障碍适配工作已经开展了一段时间，但主要集中在PC端，移动端的信息无障碍改造刚刚起步，商品描述、价格结算、图片信息读取等必要功能的适配还不完善，需要更多人的协同，这也正是其他志愿者们邀请黄刚加入的原因之一。为此，黄刚从团队里抽出了许多人来同步参与，这其中就有后来长期担任项目负责人的张怡远。

无论是黄刚还是张怡远，最初也都是以志愿者形式推进手机淘宝的无障碍改造，但在张怡远的记忆里，从来没有人因为这是“无偿工作”而懈怠：“其实大家都知道这在商业上是一个高投入低回报的事情，但是我们觉得以阿里的体量，这个事情就应该是我们先去做，身为阿里员工自身的荣誉感和责任感驱动每个人去自主自愿参与。”

随着阿里对信息无障碍的日益重视，以及阿里员工们持续不断的投入，手机淘宝的无障碍改造，快速走向系统化、规范化、标准化。2017年，无障碍适配的持续回归迭代被纳入手机淘宝的核心链路流程规范；2018年，读光“OCR”技术开始大规模应用；2019年，阿里以技术公益委员会为契机成立了信息无障碍委员会；2020年，阿里内部有了统一的信息无障碍技术平台；同年，阿里参与起草的中国第一个互联网信息无障碍领域国家标准《GB/T 37668-2019 信息技术 互联网内容无障碍可访问性要求与测试方法》正式实施。

在2019年的TADC科技无障碍发展大会上，黄刚代表淘宝做了一次主题发言，一位视障用户在他下台时将他拦住，告诉他过去几年淘宝的进步很大，特别感谢他的工作。这是黄刚的工作成果第一次以非常具象的方式被认可，给了他极大的触动，也让他感到自豪：“将一件主要靠员工热情推动的事情做成一个有明确标准流程可依的组织成果，通过技术工具化建设、流程化建设实现阿里产品信息无障碍水平的领先，这是我们这批人最大的贡献。”



不断拓宽，持续成长

信息无障碍委员会标志着无障碍改造从阿里员工的自发参与转向了有计划的组织规范。信息无障碍不再是某些人感兴趣的事情，而是所有阿里人都要关注的重点议题之一。“最早大家还是有点像‘独狼’，各做各的。”张怡远表示，“委员会让无障碍改造能够得到整体阐述和说明，也让参与其中的阿里人都有了很强的归属感。”

2021年，张怡远从黄刚手中接棒，成为了阿里信息无障碍的执行负责人，黄刚则作为信息无障碍委员会的副主席参与协调。“无障碍改造是很难完全用商业结果去衡量

的，需要具有内心力量的人来推动。”黄刚说，“张怡远就是这样一个有理想主义的人。”

到了这个时期，阿里已经建立起了多元化的用户需求沟通渠道和产品持续迭代机制。工程师们充分发挥互联网企业的用户思维，通过深圳市信息无障碍研究会、残联等合作机构，“绿色通道群”等用户群和反馈平台，以及各类定期线下活动，了解更多残障用户的反馈，获得后续产品功能的优化方向。每次更新后的待发布版本，都会被送给合作机构的残障工程师进行测试，阿里工程师



也常亲自模拟残障群体来进行试用和调整，以技术的不断完善与创新，解决残障用户的真实问题。

现任信息无障碍项目负责人李庆阳就参加过很多次线下活动。在面对面的交流中，他收到过许多来自残障群体的真挚感谢，也直面过不少颇为尖锐的问题。“很多工程师现实中能接触到残障群体的机会很少，参与这些工作也是对自己的修炼，会让你以更加包容开放的心态去看待各种问题，工作中的思考方式也会更加利他。”

开放的对话不仅迭代了产品，也迭代了许多阿里人看待工作的视角与工作方式。例如，在手机淘宝，信息无障碍已经成为产品功能的一部分。每一次的APP更新可能会涉及几百个分支、上千个员工，而工程师们判断是否发布更新的八个指征要素中，就有一个是“是否阻塞了手机淘宝的无障碍功能”。再比如，闲鱼团队的技术人员们有时会自发抽出一个下午，找个会议室讨论近期有哪些残障群体的反馈，调整改进思路。对他们来说，无障碍改造已然成为了一种业务需求。

在技术上，阿里无障碍委员还在2021年联合浙江大学AZFT（阿里巴巴—浙江大学前沿技术联合研究中心）共同推出了无障碍问题自动检测系统WAAE（Web & APP Accessibility Evaluation），以软硬件与人工智能协同等方式实现非侵入式的高效检测。目前，WAAE已形成了常态化检测能力，可以为包括手机淘宝、饿了么、AliExpress在内的多款app提供日常无障碍问题测试服务。

意识提升与技术创新双管齐下，更多阿里旗下的APP顺利“转型”，针对人群也从最初的视障群体拓展到听障群体、肢体残障群体，乃至银发群体。对视障群体，夸克实现产品互动区100%可被系统朗读；飞猪通过读屏辅助功帮助用户在看不见的情况下订购机票、火车票或预订酒店。对听障群体，优酷在APP端内上线“无障碍剧场”，是首个为视障人群提供正常观影的娱乐信息媒体平台；对肢体残障群体，高德推出无障碍“轮椅导航”功能，为出行不便的用户规划无障碍路线。对长者，淘宝开启了长辈模式的语音助手，上线“人工客服(在线+热线)”“退款被拒主动服务”“代客操作(部分)”等服务，为老年人网上购物提供实际帮助……

截止2023年3月底，阿里旗下的15款主要APP均已完成无障碍和适老化改造，涉及网购、点餐、娱乐及社交等多种数字生活场景。淘宝、饿了么、闲鱼、高德地图和优酷视频均被评为中国信息通信研究院的首批互联网应用适老化及无障碍改造优秀案例。饱含阿里人强烈责任感的11项无障碍和适老化改造相关专利，也已向社会免费开放，为推动信息无障碍和适老技术的分享添砖加瓦。

集团上下对无障碍改造的支持力度，以及大家态度的积极变化，都让张怡远感到无比欣慰。而最让他开心的，则是来自残障群体的感谢与亲友的肯定。以前和同学家人介绍自己在阿里的工作时，张怡远说的东西会比较晦涩抽象，很难让亲友理解他到底在做什么。“有时候他们觉得，我就是个‘大厂打工人’。”得知张怡远在做信息无障碍后，张怡远的母亲感到无比光荣，连连嘱咐儿子要好好做下去。“他们都觉得我做的是特别有意义的事情。”张怡远笑道，“这也让我对自己工作有了更深的理解。”

初心如磐，未来可期

2023年，随着阿里“1+6+N”架构变革的深入，李庆阳正式接手张怡远，成为了信息无障碍项目的新一任负责人，张怡远则和黄刚一样继续关注和协助进展。此时的阿里信息无障碍小组，已经从最初的几个志愿者，发展为具有4个专职人员的专业小队，而广义上参与过和正在参与无障碍改造的阿里员工，则可以达到数百人。



在诸多阿里人接续打下的基础上，拥有丰富C端经验的李庆阳开始将信息无障碍向二级链路做更细分的适配，覆盖更多类型的用户群体。在这个团队里，有人聚焦产品，负责将残障群体的各项需求转化为优化点并同步给各个APP负责人；有人对接合作机构，负责为各个APP进行评测，协助修复问题；有人专攻技术，负责将可以通用的信息无障碍基础功能同步给各个APP，拉平不同产品之间的能力水位。“信息无障碍是需要落地的事业，我们要站在最基础的视角，从用户的刚需出发，把信息无障碍做得再实在一点。”李庆阳说。

正是在这个精致小团队的牵引之下，淘宝天猫2023财年实现服务视障用户超32万人；淘宝长辈模式截至2022年服务超300万老年人；读光OCR每年为视障用户“读图”约1亿张，日均处理图片27万张；中国20多个城市配合高德“长辈版”地图，先后启用2200多座覆盖社区、医院、公交站点等场所的“助老打车暖心车站”。

展望未来，阿里的信息无障碍之路还会面临很多挑战。如何能让无障碍改造在产品业务快速发展迭代中保持不

衰减，如何能借助AI、大模型等新兴技术来为残障群体带来体验的代际提升，这是几代参与员工不约而同思考的问题。十余年不变的初心与积淀，也让每一个阿里人都充满了突破挑战的信心。

作为阿里信息无障碍的最新一棒，李庆阳说，他最希望的是把几代阿里人的工作成果传承下去，以不断提升的整体效率和更大的覆盖面去支撑更多无障碍改造。以技术手段收窄“数字鸿沟”，让残障人士和银发一族在任何场景下都能平等、自由地获取信息和使用信息。这是黄刚、张怡远、李庆阳的期待，是十余年来每一位参与到无障碍改造中的阿里人的期待，更是全社会对阿里的期待。

前路漫漫亦灿灿，笃行步步亦驱驱。这场信息无障碍的阿里接力赛，将永不停歇，永远向前。（文/朱琳 特约记者）



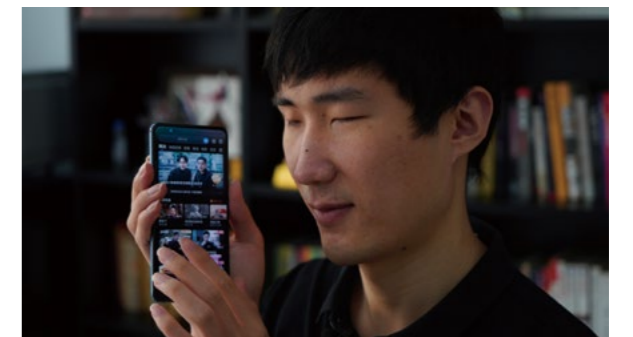
淘宝天猫2023财年实现服务视障用户超
32万人



淘宝长辈模式截至2022年服务超
300万老年人



读光OCR每年为视障用户“读图”约
1亿张，日均处理图片**27**万张



合力

科技助力无障碍事业高质量发展

杭州亚残运会的硬核科技成为亚洲乃至全球关注的焦点，科技为残疾人事业赋能，已成为共识。杭州市残疾人联合会、余杭区残疾人联合会联动阿里巴巴等有关助残企业及机构代表正汇聚起助残科技“智”感，以科技力量推动残疾人事业发展，推进科技助残成果转化应用，助力我国无障碍事业高质量发展，实现“美好生活，一个都不能少”的愿景。



杭州亚残运会留下的成果是非常宝贵的，体育运动迸发出来的精神和能量是我们这个城市和社会的最大收益。借助亚残运会东风，杭州残疾人事业发展迅速，多方社会力量积极参与。将坚持有爱无碍理念，推动城市无障碍环境提升；坚持全民健身理念，让更多的残障朋友融入到阳光并富有激情的运动项目中。

——杭州市残疾人联合会理事长 杨英英

“美好生活，一个都不能少”，是阿里巴巴的无障碍愿景，体现着阿里巴巴公益基金会对于习近平总书记关于中国残疾人事业发展的重要论述和指示的贯彻与学习。帮助残疾人，阿里有心，希望再多做一点儿，我们更希望全社会关心，形成更强大的力量，共同建设属于所有人的美好生活。

举世瞩目的亚（残）运会在杭州成功举办，让我们看到了这样的合力——亚残运会背后涌现出一批优秀的无障碍力量：在中国残联、浙江残联、杭州残联等指导下，杭州无障碍促进会、中国狮子联合浙江代表处、强脑科技、程天科技、阿里、蚂蚁等浙江尤其是杭州科技企业、公益组织等，通过科技+志愿服务的方式，完美展现了中国无障碍事业蓬勃发展的动力与活力。阿里巴巴作为参与者之一，感到无比自豪，更加充满信心。

故此次报告特别制作了专题“合力”，以亚残运会为背景，呈现不同领域的伙伴为中国无障碍事业发展作出的贡献。

——阿里巴巴公益基金会秘书长 姚瑶

杭州市无障碍环境促进会 用好一把尺，温暖一城人



“你看，这边的无障碍标识不清楚，
轮椅出行的朋友找不到无障碍电梯”

“道路上的雨水篦子超过了标准范围
的13毫米，盲杖很容易陷进去”……

亚（残）运会开幕前，在杭州奥体中心旁的飞虹路上，一群“无障碍环境体验官”们正在认真查找无障碍领域的问题或不足。尺不离手、《标准》不离口，他们期待一己之力，一起把家门口的亚（残）运会办好。

这群整日穿梭在亚（残）运会场馆及周边的体验官们来自杭州市无障碍环境促进会的成员和志愿者。



2000年5月，杭州市无障碍环境促进会成立。机构人员和志愿者多来自杭州的本土市民，他们对杭州日新月异的变化知根知底，并积极参与到无障碍社区创建、公共场所无障碍设施改造等民生项目在一次次新、改、扩建项目竣工前的无障碍体验中，促进会积累了丰富的无障碍环境改进经验。

2015年，杭州亚（残）运会申办成功。在杭州市无障碍环境促进会会长张华看来，办好亚（残）运会不仅是一次体育盛事，也是一次提升无障碍环境建设的重要契机。

自亚（残）运会筹办以来，杭州完成了14万个无障碍点位及重要公共服务场所的改造提升，提升城市道路75条段、盲道3000多公里、无障碍公厕1600余座等……暖心的无障碍设施与服务随处可见，有爱无“碍”已悄然成为杭州展现给亚洲乃至世界的“最美风景线”。这个过程中，离不开杭州市无障碍环境促进会成员们努力的身影。

过去几年，促进会参加了杭州亚（残）组委组织的场馆、亚运村等相关场所的无障碍检查与体验，如多次参与亚残运村的欢迎中心、竞赛中心、医疗中心、居住区、商业区、餐厅等场所的试用体验；抓住亚（残）运会在杭州召开契机，积极和政府部门合作，传播无障碍理念和知识，如承接市卫健委的《杭州市医疗无障碍导则》的编写，填补了国内医疗系统无障碍导则空白；独立制作拍摄了《轮椅杭州》系列短视频，展示出杭州无障碍环境建设的各项成果；参与编写《杭州助残志愿服务教学课程》，规范了亚运志愿者的助残服务理念、礼仪、技巧和知识……



“我们期待让全亚洲乃至全世界的残障人士在杭州，几乎没有到不了的地方”。秉持这一目标，促进会2年时间完成了1800个无障碍试用体验项目（含市级146个），包括杭州地铁、亚运场馆、各大中院校、省市级医院、无障碍旅游线路以及各公共服务场所等，并全程参加了亚组委组织的19个亚残运会竞赛场馆、1个开闭幕式场馆、2个亚残运村无障碍实地体验。

亚残运会期间，每当看到“车友”满意而归，促进会成员的心里都暖暖的：“大家能更方便，我们的工作就有价值。”

今年10月，杭州市无障碍环境促进会收到了杭州市第19届亚运会组委会和杭州市第4届亚残运会组委会的感谢信，肯定了协会每位成员及志愿者的付出。会长张华觉得非常荣幸，“亚（残）运会结束了，杭州的无障碍环境越来越好了，无障碍环境建设，我相信这只是开始”。

（文/图 杭州市无障碍环境促进会）

无障碍服务在线 有爱无碍，把爱汇成一张网



数字人手语翻译、无障碍乘车预约、无障碍轮椅导航、线上观赏无障碍电影……亚（残）运会开幕前，支付宝上“无障碍服务在线”小程序上线，小程序聚焦残疾人伙伴衣食住行等核心需求，需求的背后则是一个个助残伙伴“有爱无碍”的共同心声。



“无障碍服务在线”由杭州市残疾人联合会牵头，联合浙江蚂蚁公益、吉利礼帽出行、杭州手语姐姐无障碍交流服务中心和阿里巴巴公益等社会助残力量共同打造的小程序，包含出行服务、手语翻译、文体服务及数智助残服务四大模块，覆盖日常出行、地图导航、沟通交流、文化传播、旅游服务等多个场景。从“线上”到“线下”，助力残障朋友更便捷地融入社会。

以无障碍出行为例，在线上，汇总了对杭州亚（残）运会竞赛场馆、城市道路等4720个公共建筑，7.9万多个设施点位数据采集，支持筛选查看无障碍电梯和无障碍卫生间等设施，助力精准导航。在线下，300台为轮椅等伙伴服务的无障碍出租汽车，由经过无障碍服务培训的司机驾驶，只需一键呼叫，便可守护残障朋友的出行。在杭州景区，良渚文化遗址、大运河等世界文化遗产在内的六条亚运主题旅游线路可供残障朋友自由挑选，各景点均配有志愿者，无障碍旅游为残疾人朋友观赏杭州风光打开了新模式。

为让残疾人朋友更便利地享受影视文化作品带来的快乐，“无障碍服务在线”不仅能预约线下观影活动，还能预约线上优酷无障碍影院，视障朋友能免费欣赏到海量无障碍影视作品。

2023年8月1日，“无障碍服务在线”发布时，杭州市残联党组成员、二级巡视员易良成提及：“‘无障碍服务在线’的上线，将助力特殊群体出行更安全、生活更便利、沟通更无碍……全力打造具有鲜明浙江特色和杭州辨识度的‘有爱无碍’标志性成果。”

优酷无障碍剧场、阿里文娱公益负责人陈艳玲称，作为“无障碍服务在线”的参与方之一，希望能够帮助更多需要帮助的残疾人朋友，有爱就会无碍。

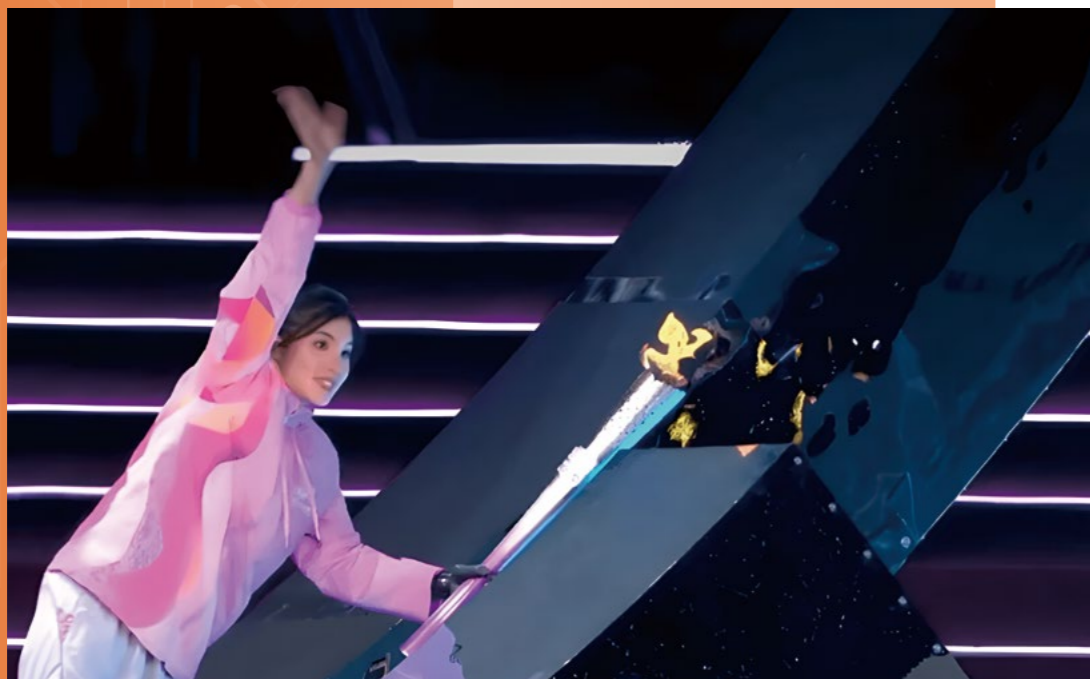
在杭州生活的励志残疾青年蔡璐得知“无障碍服务在线”上线，开心地说，“我想沿着无障碍服务在线的引导，看杭州，看全国，看世界……”



强脑科技

智能仿生手 助力火炬手 点燃圣火

“当举起火炬的那一刻，我真真切切地感受到了温暖”，在杭州第4届亚残运会开幕式上，中国代表团游泳队的徐佳玲作为最后一棒火炬手登场。



万众瞩目之下，她穿戴着智能仿生手，开心地小步快跑，向观众挥手致意，在火炬塔前，徐佳玲用“意识”对仿生手进行操控，大拇指内收，五指并拢后稳稳地俯身点火。顷刻间，主火炬塔“潮涌”被庄严点燃，全场欢呼——这是全世界第一个脑机接口智能仿生手在国际体育赛事上点燃圣火。

在亚残运会开幕式筹备过程中，导演组听闻“智能仿生手”这个“黑科技”，并得知它被运用在了去年北京冬奥会的火炬传递中，便向杭州科技企业强脑科技了解科技亮点。在被其背后的智能与科技力量深深打动之后，导演组临时决定将佩戴仿生手的徐佳玲安排在开幕式上作为最后一棒火炬手，完成点燃主火炬塔圣火的神圣使命。

“一般用户只需要花几个小时与仿生手进行初次匹配，之后磨合3-5天就能做到精准控制，但佳玲因为残肢的受力问题，需要更多时间，所以我们集训了超过半个月，每天陪她训练三四十分钟，过程中针对性地调整手指灵敏度、信号强度以及手指力量，让她能达到一个最舒适的状态。”强脑科技智能仿生手工程师团队介绍道。

科技之“手”让徐佳玲重“掌”人生。智能仿生手是基于脑机接口技术，采用了非侵入式生物电感应电极，采集使用者皮下肌电信号，精细识别运动意图，使上臂截肢用户像控制自己原本的手一样，精确地控制每根手指的运动速度和位置，能完成各种交互姿势，正因如此，徐佳玲得以在握持火炬时更稳定。

此外，在10月19日上午的亚残运会淳安火炬传递过程中，第79棒火炬手叶金燕也是穿戴着BrainCo研发的智能仿生腿，稳稳地完成了火炬传递，展现了科技带来的力量。

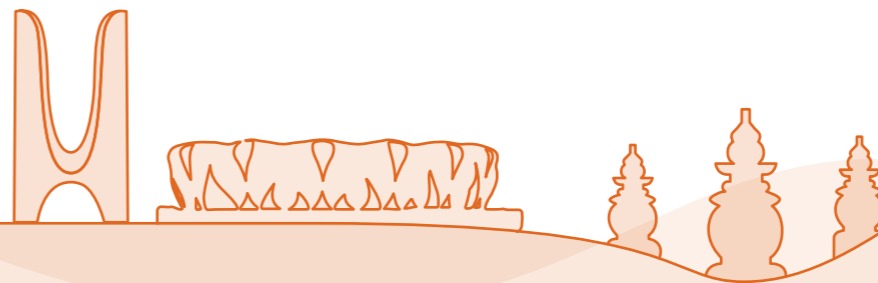
智能仿生手、智能仿生腿等创新科技技术在杭州亚残运会火炬传递中的亮相向人们传递了“残健融合、携手同行”的理念，也传递了BrainCo强脑科技成立之初践行的“脑机科技，开启生命更多可能性”的愿景。科技弥补了残疾伙伴身体的缺憾，赋予了他们炫奇的未来感。未来，期待更多来自中国的“智能智造”更广泛地受益于残疾人群众，给国家乃至全世界带来更多无障碍的惊喜。

(文/图 强脑科技)



程天科技

亚残运村里的中国式科技



2023年10月19日上午，第4届杭州亚残运会火炬传递在杭州市淳安县千岛湖秀水广场正式启动并进行传递。我国残疾人游泳队队员何军权、攀枝花米易县的“无臂男孩”彭超，分别穿戴程天科技自研自产的智能助力外骨骼完成了建德站第88棒和富阳站第4棒的火炬传递。



流线型的外骨骼装备，让两位残疾人运动员的出场就备受关注。智能外骨骼贴合着身材，稳稳地支撑着火炬适配器，帮他们将圣火稳稳地传给下一棒。

智能外骨骼针对下肢功能障碍人群设计，集成人工智能、机器人、人体工程学等技术应用，为穿戴者提供动作矫正、伤病恢复、运动保护与提升助力，帮助穿戴者安全规范地完成之前难以做到的动作。

在亚残运村康复辅具体验区，智能外骨骼更是新增了许多海外“粉丝”，来自全球20多个国家和地区的超过60名亚残运会运动员们穿戴体验了外骨骼产品之后，纷纷赞不绝口。

一位来自阿富汗的轮椅篮球运动员在亚残运村体验科技外骨骼时抑制不住兴奋。17岁时因意外从屋顶摔下来导致下半身瘫痪，凭借着智能外骨骼的支撑，这是他“十三年来第一次在中国杭州站起来”，1米84的大小伙不可置信地看着自己的腿，来回踱步，“轮椅上坐久了，站起来感觉你们都好矮”。

在亚残运会现场，程天科技的员工志愿者既见证了运动员们的顽强拼搏和工作人员的辛勤付出，也在亚运村康复辅具体验区收获了来自亚残运会运动员和工作人员的感动与鼓舞。这让程天科技再一次相信，为科技康养坚持是有意义的。

借助自身高科技产品和服务优势，程天科技不断探索扶残助残合作发展，同国内各级残联组织沟通交流，协助宣传科技助残与科技康复。与此同时，程天科技还积极参与政府组织、高校、科研单位以及医疗机构的产学研合作发展，助力康复养老人才培养，设立智能康复奖学金，组织康复外骨骼体验活动。

未来，程天科技首席运营官张继宇有着更大的构想，“希望随着技术进步及规模优势，让科技外骨骼成本进一步降低，让世界更平等、包容，让生活因为科技而更美好”。

(文/图 程天科技)



中国狮子联会浙江代表处、中国助残志愿者协会等

助力千名 残友共享 亚残运盛会

10月22日，杭州第4届亚残运会开幕式迎来了一批特殊的观众。在中国狮子联会浙江代表处、中国助残志愿者协会等机构志愿者的帮助下，来自全国各地盲人协会、聋人协会、肢残人协会、特教学校等400余名残疾人朋友成为“浙狮助残·千人观赛”活动的首批受益者，亲临现场观看开幕式。



10月22日，杭州第4届亚残运会开幕式迎来了一批特殊的观众。在中国狮子联会浙江代表处、中国助残志愿者协会等机构志愿者的帮助下，来自全国各地盲人协会、聋人协会、肢残人协会、特教学校等400余名残疾人朋友成为“浙狮助残·千人观赛”活动的首批受益者，亲临现场观看开幕式。

在亚残运会期间，“浙狮助残·千人观赛”活动还组织残疾人伙伴观看羽毛球、轮椅篮球、坐式排球、硬地滚球等比赛项目，累计1400余名残疾人朋友共享亚残盛会。残友们不禁感慨美轮美奂的开幕式、精彩刺激的比赛项目带给他们的震撼，同时纷纷感谢志愿者们细致入微的服务。

“亚残运会举世瞩目，到现场观看开幕式和赛事是广大残疾人的心愿。作为公益机构，我们想和志愿者一起，让来自全国各地的残疾人朋友看一场博爱盛会，感受一下杭州的无障碍环境，同时也充分展现一下中国志愿者的风采。”说起举办“浙狮助残·千人观赛”活动初衷，中国狮子联会浙江代表处及中国助残志愿者协会的伙伴倍感自豪。

“亲临现场的感受和在电视上看到的完全不一样，只有到现场才能感受开幕式带来的震撼。会场的无障碍设施和专门改造的无障碍席位让我们感到很温暖。”浙江丽水市肢残人协会副主席叶佳临说。

“出门之前我还在担心我们今天要怎么到那里，场馆会不会很难进去，但是从城市交通到场馆无障碍设施都很完善，而且一路上狮子会的志愿者一直热心帮助我们，看来是多虑了。”一位来自浙江衢州的残疾人代表说。

开幕式现场，看到残疾人运动员自信阳光、昂扬向上的精神风貌，残疾人伙伴被深深感染。他们与数万名观众一同为运动员呐喊欢呼，也在其中汲取着更多自强不息、奋勇拼搏的力量。

活动期间，在志愿者帮助下，残友们还游览了杭州多个无障碍景点、参观残疾人集邮展览以及残疾人就业基地等，感受杭州在无障碍环境打造、关爱残疾人发展方面所做的努力。

陪伴上千名残友安全顺利观赛，“小细节”背后都是“大心思”。中国狮子联会浙江代表处等为保障活动有序开展，志愿者专门成立了交通组、食宿保障组、游览组、开幕式组织组、门票组、交流活动组、预算计划组、保险安全组等，对所有来杭的残友进行2对1服务，各项工作缜密安排，累计有400人次投入服务。此外，中国狮子联会浙江代表处还派出23名志愿者，化身“小青荷”，为杭州亚残运会乒乓球赛事提供志愿服务，累计参与服务达71人次。

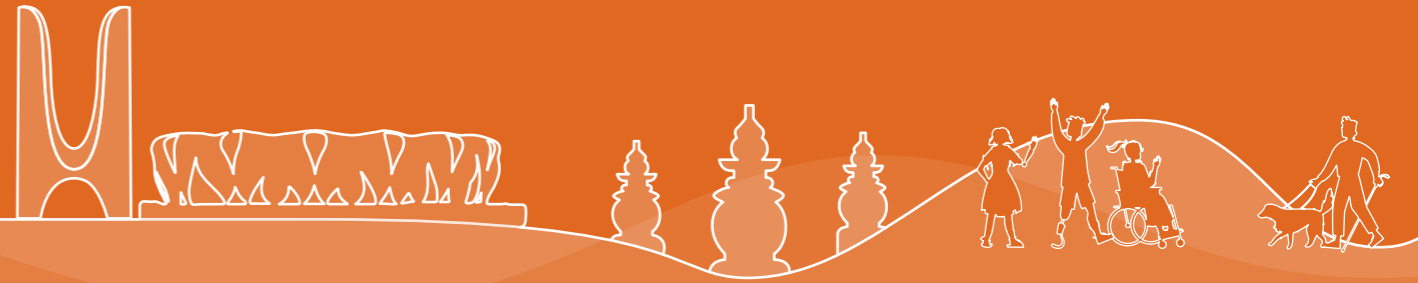


这是中国狮子联会首次为亚洲残疾人体育赛事提供志愿服务。他们专业的服务技能、敬业的服务态度，赢得现场观看比赛的浙江省政协、浙江省残联领导的好评，得到了亚残运会场馆运行团队的肯定。

“虽然累，但有机会在国际赛事上为残疾人朋友提供志愿服务，展示中国志愿服务特色，无比骄傲”，“浙狮助残·千人观赛”活动一位志愿者说。

(文/图 中国狮子联会浙江代表处、中国助残志愿者协会)

吕世明：亚残运会展示了中国智慧、中国力量、中国形象



在杭州举办的亚残运会是我国第二次以城市的名义承办的亚洲残疾人运动会，亚残运会不仅是展示残疾人运动员风采的舞台，也是展示中国和世界各国残疾人风采的国际盛会，更是展现了奔向中国式现代化共同富裕进程波澜壮阔画卷上的中国人民的精气神。

这次杭州亚残运会无比精彩，向世界展示了浙江杭州的精彩，展示了中国的精彩，尤其展示了杭州亚残运会为世界带来的精彩，也展示了中国智慧、中国力量、中国形象。

亚残运会为无障碍法制建设提供了历史机遇



中国残疾人联合会从2018年十三届全国人大会议后，就会同社会多行业多部门，提出了“将无障碍环境建设条例结合中国式现代化和百姓所需所盼纳入立法进程中”。伴随着举办杭州亚残运会这一契机，浙江省人大代表团率先提出将无障碍环境建设立法作为重要议案，在其他代表团和广大代表的响应下，经过多方三年多的不懈努力，今年6月28日正式颁布由全国人大审议的《中华人民共和国无障碍环境建设法》，并于2023年9月1日正式施行。

在推进无障碍事业过程中，浙江的无障碍环境发展建设给我们带来了难得的机遇。亚残运会就是这样一个特殊良机，借助大型运动赛事，恰好能够提升完善某一个地

区，某一个行业，某一个社会面，甚至通过小切口，比如家庭、社区、街道、公共场所等，全方位加速无障碍环境建设。

《无障碍环境建设法》中强调重点保障残疾人、老年人权益的同时，还要促进全体人员共享经济社会发展成果。其实无障碍环境建设，就是通过解决众多“急难愁盼”的小切口，为需求群体的美好生活，带来社会面的改变。比如借亚残运会之机，探索无障碍检察公益诉讼，以杭州为试点，推广到浙江，浙江又将这充满价值的宝贵经验延伸到无障碍环境的法治进程，同时为全国县以上的地区全面贯彻《无障碍环境建设法》探索实施了有效有力的路径。

亚残运会的“杭州榜样”为世界带来了惊喜



我国有8500万残疾人，60岁以上的老龄人口已达到2.8亿，占社会的19.8%，已进入中度老龄社会。老年人、残疾人的各种生活保障和社会福利都关系到整个社会的获得感、幸福感和安全感。

通过杭州亚运会和亚残运会，经过杭州乃至浙江人民创造的无障碍丰硕成果，将在全国乃至世界范围树立一个示范样板。比如亚残运会的无障碍场馆、亚残运村无障碍设施以及周边无障碍设施、无障碍信息交流、无障碍社会服务等，都面向大众产生了非凡的魅力。

亚（残）运会背景下，在杭州，从家庭到社区、从西湖大学到残疾人希望之家，以及一些福利机构、托养机构，从

礼帽出行到轮椅导航，以及阿里巴巴无障碍园区试点等等，都充分地推进和植入了无障碍环境建设。而无障碍环境建设在经济价值中会产生无限红利，比如萧山机场经过三年无障碍植入，从设计到施工到使用，可以说是继大兴国际机场之后第二个具有无障碍示范效应的机场。

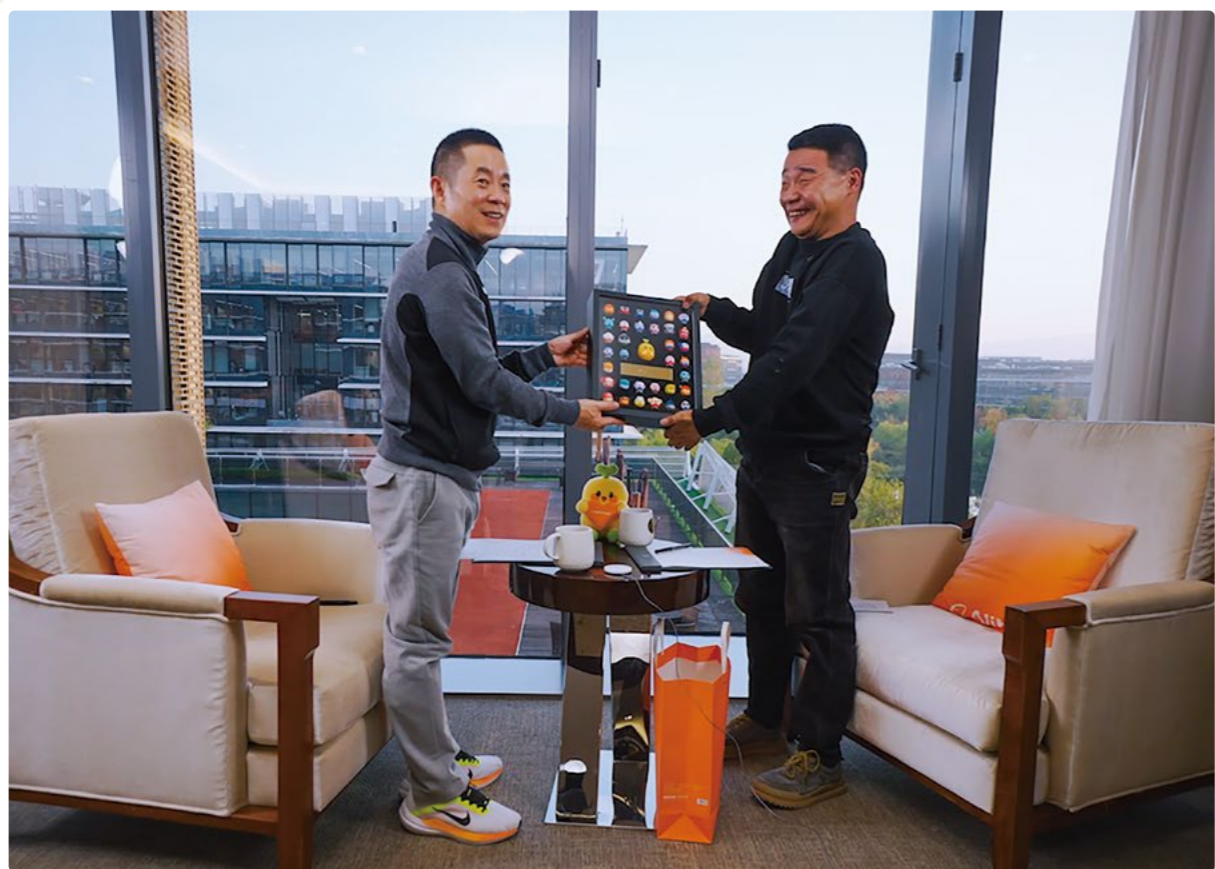
在杭州，这样的案例比比皆是。亚残运会圆满精彩的落幕，会给我们的社会带来无限的影响和价值，更重要的是我们改变了社会的观念，深化了以无障碍环境为契机、促进社会文明理念的落地，让中国式现代化共同富裕的新时代路径更为明晰。

亚残运会科技+志愿服务充满魅力和温情



亚残运会上，我们看到大量现代感的科技元素，也看到到处都是志愿者的身影，这也是非常丰厚的精神价值和人文情怀、科技创造。比如，志愿服务而言，浙江省残联和中国狮子联会浙江代表处，会同中国助残志愿者协会和圆通策划联袂推出了浙狮助残·千人观赛项目，邀请上千位残疾人来杭州观看亚残盛会、感受杭州的无障碍设施。在世界目光的聚焦下，这种大爱的情怀，无私的服务，向世界展示了杭州的魅力、浙江的风采、中国的文明。这些志愿者狮友中年龄最大是72岁，还有很多00后大学生，有的志愿者还是残疾人，有的带病还要坚持为我们的残障人士提供人文贴心服务。

一座城市举办一场大型国际赛事，让未来产生无限魅力的同时，也会把此刻所有人间大爱、人文情怀点点滴滴地记录在历史长河之中。而从一座城市靠文明、靠人文、靠科技呈现的价值中，我们能从中看到更美好的希望，憧憬未来，更重要的是要勇立潮头、不懈拼搏，勇往直前、努力奋斗。（作者吕世明，是第十四届全国人大常委会委员、中国助残志愿者协会会长，他曾担任1994年北京远南残运村副村长、2004年雅典残奥会、2006年马来西亚亚残运会和2008年北京残奥会的中国体育代表团第一副团长、2010年广州亚残运会中国体育代表团团长；此次杭州亚残运会，他也担任了一段时间的组委会副主席。）



孙利军：阿里人要保持帮助世界帮助别人的初心

聊创业 只要把优势发挥出来，我们都可以是超人

孙利军：陆鸿好，作为残疾人朋友，你带领几十名残疾人伙伴做电商开工厂，你的优势是什么，困境又是什么？

陆鸿：我的工厂有35名残疾人，残疾人创业确实难，比如做淘宝，我们普遍文化不高，学习能力差，但我们的员工都很努力，很用心，肯吃苦。我们身体不好，活动半径小，但有很多时间做淘宝运营，这让我们比正常人能学得更多也更有耐心。因为肢残等原因，我们的“屁股功”都特别厉害，一坐就是十多个小时。仅仅这一个优点，就能让我们更有信心做下去。

孙利军：一路走来不容易。

陆鸿：淘宝让我们有了一番事业，实现了价值，再加上社会上很多爱心人士、企业帮助，所有的困难我们都有办法解决。我也一直跟小伙伴说，虽然我们残疾，但人人都有闪光点，只要把优势发挥出来，我们都可以是超人。

孙利军：开工厂过程中，让你引以为傲的事情是什么？

陆鸿：我们的工厂去年营业额超过1400万，可能还不是一个很优秀的公司，但是对于残疾人的工厂来说，能够让我们所有的员工有一口饭吃，我还是挺骄傲的。工厂会遇到很多瓶颈，遇到问题后，我们残疾人会在一起商量，会抱团取暖，互相鼓励，互相补足。对于这份工作，大家都特别珍惜。

孙利军：了不起。你不仅仅帮助残疾人伙伴就业，还在谋划帮残疾人创业？

陆鸿：通过互联网，我们工厂的员工生活越来越好，员工也特别开心，看到他们开心，我就兴奋，就想帮助更多残疾人。但帮助的过程中，我也遇到了瓶颈，比如如何系统地支持残疾人创业，幸运的是我遇到了阿里公益。

在阿里公益的助力下，让我拥有了新的想法，就是“陆鸿助力残疾人互联网创业计划”，我想结合我的电商运营经验，招募有意愿互联网创业的残疾人，聘请更专业的老师帮助他们，我还提供我工厂的产品作为供应链，期待孵化出更多的陆鸿……让他们有勇气创业甚至创业成功。只有更多的陆鸿在一起，才能把这助残事业做得更好。

对话

阿里巴巴合伙人、阿里巴巴公益基金会理事长 孙利军对话感动中国人物陆鸿

11月20日，国际残疾人日来临之际，阿里巴巴合伙人、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军对话残疾人代表、淘宝残疾人商家、感动中国2022年度人物陆鸿。

在阿里巴巴西溪园区，两人结合残疾人所需和阿里所能聊开来，期望在二十大引领下，结合残健融合、无障碍事业高质量发展，为2024年的助残事业做启思。



孙利军
阿里巴巴合伙人
阿里巴巴公益基金会理事长

聊阿里 拥有大爱的阿里人能让阿里走得更远

陆鸿：我知道你叫孙大圣（花名），我喜欢看西游记，感觉大圣能力非凡。刚才进入阿里园区，进门时听到“芝麻开门”的提示音，让我觉得像来到了“神奇的地方”，你觉得阿里神奇在哪里？

孙利军：在我内心，阿里是一家普通的公司，但又是一家有生命力的公司。阿里能走到今天，很重要的一点是一开始就有非常明确的愿景、使命和价值观，这帮助阿里解决一个又一个问题。你刚才提到孙大圣，你说他有能力。但大圣取得成绩是要经历九九八十一难。任何人、任何企业的成功，背后都是很多失败叠加起来的。

陆鸿：对我来说，阿里特别神奇的一点在于，以前我是一个没人要、赚不到钱的残疾人，但是通过淘宝既赚到了钱，又帮助了很多人。对我来说，阿里很神奇。

孙利军：谢谢你的鼓励。

陆鸿：阿里巴巴做助残，独特之处是什么？不足是什么？

孙利军：我们有非常好的公益文化，阿里人要保持帮助世界帮助别人的初心，这是最重要的。我们的助残形式非常丰富，背后就是因为我们有独到的公益文化。公益文化决定了这家公司会持续去投入做助残。不是今天我们的企业的能力有多强，也不是我们这群人有多聪明，而是我们认为我们必须找到一群真正志同道合、有理想、有公益心、有大爱、有责任、有担当的人，找到这群人之后，通过公益文化的支撑，我们就能为社会做一些事情。

当然，我们也有很多不完善的地方。就像公益，如何让它变得更透明、更高效、更可持续？我们在不断迭代，在点点滴滴中不断完善。

陆鸿：我接触过很多阿里员工，他们都有一个共同点，特别爱做公益。你是用什么方法让员工这么爱做公益。

孙利军：公益文化引领下，阿里人都积极参与公益。做公益，很多人认为是为社会做贡献，但是阿里人从一开始就认为，公益不仅仅给予，更是内心的收获。我们为什么希望每个阿里员工都去做公益，因为只有一个拥有大爱的人，才会有更多的责任感、更多的担当、更多的温度。只有这样的人，有可能创造出真正有责任、有担当、有温度的产品，这样阿里才有可能走得更远。



陆鸿
感动中国人物

聊科技 亚残运会让我们找到了心中的英雄

孙利军：你参与了杭州亚运会开幕式，也关注了亚（残）运会，印象深刻的是什么？

陆鸿：感受最深的是全场所有人一起唱国歌，我们祖国真的太强大了。在亚运会开幕式现场，我一直在“哇塞”，因为一个数字人跨越了钱塘江，跨越了体育馆，又来到我们的面前，跟我们一起点燃火炬，场面太震撼了，也让我们感受到了科技的力量。

我也看了亚残运会，更让我不可思议，有很多人工智能机器在服务残疾人，另外，同样是残疾人，他们（运动员）怎么会那么厉害。不可思议的背后，我感觉更多的是杭州的发展，科技企业的发展，运动员们的付出，他们是我心目中的英雄。

孙利军：我和你的感受相同。尤其是残疾人运动员，真的内心很强大。所以我一直认为形残不可怕，他们照样夺冠军，亚残运会让我们找到了心中的英雄。

陆鸿：阿里是一家科技企业，你觉得科技能给我们残疾人带来什么？

孙利军：科技为美好生活带来很好的助力，会更方便更平等更普惠。就像阿里用科技让我们每一款APP都能让视障人士使用，数字人小莫帮听障伙伴看亚残运会，高德轮椅导航又帮助肢残人士或老人便捷出行……因为科技，我相信残疾人朋友的生活会越来越好。

陆鸿：其实我早就知道科技给我们带来什么，科技给我带来了淘宝，科技给我带来了叮咚叮咚（成交的声音）让我赚钱，科技给我带来了未来的想象力，让我有勇气帮助需要帮助的残疾人。

孙利军：对，科技让每个人过上像平常人一样的生活。

陆鸿：我一直认为科技可以助残。我买了好多的机器，也发明了很多机器，当然有好多可能都是没用的，但是我始终相信我能像哥伦布发现新大陆那样发现我心目中的科技机器。我希望我能通过我的努力去完善这个机器，让它更适合残疾人，能够让我们工作能跟正常人一样更快，让我们做出来的产品更好。我希望以后能有机会跟阿里的工程师做一些交流，希望更多专业的人来指导我们，让我们的机器更适合残疾人。

孙利军：会的。我们的工程师会和你一起想办法。

聊未来 想孵化出第二个、第三个陆鸿

陆鸿：我很好奇，你如何看待残疾人群体，他们是不是弱者？

孙利军：残不可怕，不要在意别人对你怎么看，重要的是自己怎么看。我小时候身材不高，刚开始也不自信，读高中时还买增高鞋，但后来我就想明白了：只要我们自己不认为是弱者，我们就不是弱者。我认识的很多残疾人朋友，他们都自信乐观，是我的榜样，让人敬佩。

陆鸿：你最想对残疾人说些什么？

孙利军：老天对我们是公平的，你付出多少就会得到多少。可能残疾人要比别人要付出更多一些，但是国家政策扶持、科技企业助力、爱心人士参与下，“残健融合、共享美好”的理念越来越深入人心，助力无障碍事业高质量发展也肯定是未来趋势。残疾人伙伴只要努力，只要比别人更用心，就会获得更多回报。

陆鸿：你对残疾人伙伴有什么建议？

孙利军：我相信只要勇敢走出去，就会看到意想不到的风景，就会比别人做的更好，因为残障磨练出你的意志，你会更强。就像刚才我在讲孙悟空的故事一样，之所以取得真经，是因为经过了九九八十一难，让他变得更强大。我想跟残疾人朋友说，不要被自己的躯体打败，勇敢走出去，成为让身边任何一个人都骄傲的英雄。

陆鸿：读阿里的助残报告，看到盲人何亚君有一个心愿，他希望你为他做一次志愿服务（通过志愿服务感受一下盲人的世界），当时你爽快答应了，你兑现了么？（笑）

孙利军：兑现了。今年5月，阿里巴巴公益基金会发起“圆梦长城”助残活动，我作为志愿者，带何亚君爬了长城。亚君是全盲，但是搭着我的肩，他一点都不害怕，我们一起沿着长城走得非常高非常远。我还看到很多残疾人面对长城，一步一步坚持向上爬，有的没有腿，也婉拒了志愿者帮助，用手撑着挪上去的。在他们身上我看到满满的能量，我感谢有这样的机会。

陆鸿：马上2024了，我也想跟你有一个新年之约。能不能给我们残疾人做一次励志演讲，讲一讲你和阿里的故事。

孙利军：谢谢你的信任，谢谢邀请。一定可以的，我非常愿意。能够帮助残疾人伙伴，并且能交到很多朋友。不用说邀请，只要你需要，我一定愿意。

孙利军：你对未来的生活憧憬是什么，对阿里有什么期待？

陆鸿：遇到淘宝我感觉特别幸运。更幸运的是，通过阿里公益，未来可能孵化出第二个陆鸿、第三个陆鸿。期待跟阿里一起把我们的助残事业做好。一群人都爱跑步，他们当中会产生马拉松冠军，一群人都爱唱歌，他们当中会产生歌手……期待和一些更优秀的商家交流，先富带动后富，让我们越来越棒。

孙利军：谢谢陆鸿，我们也会支持你，助力更多的陆鸿出现，这也是我们的心愿，我们一定会全力以赴和你一起实现这些愿望。



附录：

贡献SDGs可持续发展目标

联合国17项可持续发展目标中，有7项直接与残疾人相关。阿里巴巴结合残疾人所需，持续在创就业无障碍、科技无障碍、无障碍志愿服务、生态助力无障碍四个领域开展探索行动，助力联合国可持续发展目标的实现。

