



贡献可持续发展目标 (SDGs)



阿里巴巴的助残心愿和行动2024

美好生活 一个都不能少

帮助残疾人
我们希望再深入一点



序言

将阿里巴巴的助残行动
融入我国残疾人事业发展大局
融入阿里巴巴可持续发展战略

2024年9月，联合国未来峰会上，几乎所有成员国都加紧努力推进联合国《2030年可持续发展议程》目标的实现，而促进残疾人包容是其中的一部分，也是践行“不让任何一个人掉队”承诺的关键。

阿里巴巴的愿景之一，是要成为一家活102年的好公司，这意味着持续创造商业之上的价值，是面向未来的长期行动方向，它既为解决一系列全球性挑战提供了行动框架，也是阿里巴巴走向102年的重要基石。阿里巴巴秉持“美好生活，一个都不能少”愿景，持续多年投入助残事业。从过去几年“帮助残疾人，我们希望再多做一点”，到今年我们提出“帮助残疾人，我们希望再深入一点”，我们想用一词之变，体现出阿里巴巴把助残事业做深之后，与残疾人贴心的温情洞察，和帮助到残疾人伙伴心里的恳切心愿。

助残认识更深入，残疾人也可以是美好生活的参与者和创造者。残疾人不只是受助对象。事实上，不少残疾人伙伴有着让人敬佩的“隐秘技能”，是让健全人也能受益匪浅的优秀榜样——全盲的何亚君，跑了77场马拉松；“感动中国”的淘宝电商脑瘫商家陆鸿，吸纳35名残疾人就业之外，还是一个“发明家”，工厂很多设备是他自己研发的；无臂教练张保峰，像一条飞鱼一样指导别人学习游泳……这些优秀的残疾人伙伴，在得到帮助的同时，也在

以一己之力回报社会。我们认识到，要实现“美好生活，一个都不能少”，不仅要帮助残疾人，还要依靠残疾人，联合残疾人，让更多残疾人有平等参与社会生活的机会，共同实现美好生活的目标。“没有残疾人伙伴参与的公益活动是不完整的”残健融合理念，在阿里巴巴已深入人心，成为共识。

助残行动更深入，“助残扶弱”升级为阿里巴巴集团四大公益业务方向之一。助残行动几乎覆盖所有业务板块，万名阿里人深度参与助残服务，已成为阿里一道公益风景线。创业就业无障碍，云客服、万人残疾人商家创业就业助力计划、饿了么“听障骑手”等项目，助力逾万名残疾人伙伴增加劳动收入；科技无障碍，阿里巴巴旗下13款App已完成无障碍升级改造，10款App产品获得无障碍国家一级标准认证，还免费开放27项专利技术。2024年9月，我国《无障碍环境建设法》实施一周年之际，阿里巴巴面向社会发布“十大科技无障碍行动”，服务残疾人伙伴的衣食住行；无障碍志愿服务，结合阿里巴巴3小时公益文化及数字化能力，为我国“志愿服务立法”贡献力量。2024年，阿里巴巴获得中国助残志愿者协会颁发的“全国阳光助残志愿服务基地”荣誉称号；生态助力无障碍，“阿里巴巴公益”“天天正能量”等平台与爱心商家、爱心网友、媒体伙伴等一起，通过资助优秀助残项目，发现、传播和激励残疾人“凡人善举”等方式参与助残。

生态链接更深入，助力形成“政府引导、企业行动、社会组织参与、志愿者助力、残疾人受益”多元助残模式。美好生活需要共创，阿里巴巴希望唤醒更多社会助残力量打造“有爱无碍”的环境。在中国残联、浙江省残联的指导下，链接中国残疾人福利基金会、中国残联各个专门协会，属地残联、助残公益组织等联合开展助残。一年来，通过公益宝贝平台募集助残善款1300余万支持就业、听障、视障、心智障碍等12个助残项目，通过人人3小时平台联动55家公益机构开展了303场阳光助残志愿服务活动，开展了助力中国残联“美丽工坊”项目绽放巴黎（残奥会），助力中国盲协“阿炳杯”器乐大赛成功举办，助力中国助残志愿者协会开展无障碍环境建设倡导及志愿服务行动，助力中国肢残协会为全国五十城残友提供免费观影权益等系列助残行动。

无障碍融合更深入，助力全球可持续发展目标（SDGs）和我国残疾人事业大局。2024年9月，国际标准化组织（ISO）和联合国开发计划署（UNDP）联合发布ISO/UNDP PAS 53002 国际指南，指导各类组织加快对SDGs的响应，其中提到应考虑残疾人群体的资源分配，以实现社会公平。联合国《残疾与发展报告（2024）》显示，残疾人与健全人之间仍存在较大差距，为残疾人提供无障碍的环境，通过反歧视立法扩大社会保障，以及在发生灾害和紧急情况时采取措施保障残疾人的安全等工作仍需

进一步加强。党的十八大以来，党和国家领导人对残疾人格外关心、格外关注，党的二十大报告及二十届三中全会《决定》均明确提出“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系”。由此，阿里巴巴确定了长期助残行动方针：结合联合国《2030年可持续发展议程》，坚定不移地把助残行动“融入我国残疾人事业发展大局，融入阿里巴巴集团可持续发展战略”。

面向未来，阿里巴巴将继续聚焦残疾人所需，在双向融入的指引下，举科技之力，以深入、务实、有心、创新的持续行动助力残疾人事业高质量发展，为实现中国式现代化做出新的更大贡献。



目录

- 01 序言
- 52 寄语
- 55 附录

CONTENTS

01

风采

技能闪耀
向阳而生



02

深耕

尽心尽力
有爱无碍



03

乐业

美好生活
共同创造

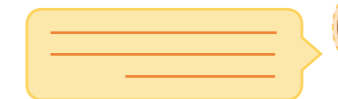
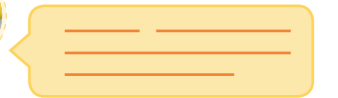


04

对话

大美无障碍

阿里巴巴合伙人孙利军
对话残奥会冠军谭玉娇



风采

技能闪耀 向阳而生

01

每个人都有其独特的光芒，当我们聚焦残疾人群体，发现他们不仅拥有与常人无异的梦想与追求，更在逆境中磨砺出超乎想象的技能，以非凡的毅力与智慧，向世界展示着不屈的灵魂。



盲人按摩师：何亚君

爬了 24 座山 跑了 77 次马拉松

何亚君是北京的一位全盲按摩师，为客人按摩的时候发现，身体健康的客人偶尔也受伤。他想，连健全人都经常发生意外，他一点光都看不见，磕磕碰碰岂不更正常。打开心结的他在志愿者协助下开始跑步，还跑起了马拉松。目前，何亚君爬了 24 座山，跑了 77 次马拉松，全马最好成绩 3 小时 14 分。何亚君认为，“真正的生活是要走出去，风景在哪里，美好就在那里。”

为了帮助视障人士放松奔跑，阿里巴巴益起跑公益幸福团持续开展助盲跑志愿服务，助力何亚君等视障人士“看到”更好的风景。

“轮椅”工程师：郭百岭

和“轮椅导航”一起“翻山越岭”

郭百岭是阿里巴巴的数据工程师，因小儿麻痹症从小依靠拐杖、轮椅出行，一路刻苦求学终于进入心仪已久的“互联网大厂”。他曾在阿里巴巴内网发帖推动园区无障碍改造，并成为阿里轮椅导航项目的一位特殊志愿者，怀着“天下无障”的愿景助力无障碍事业“翻山越岭”。

阿里巴巴倡导员工多元、平等和共融发展，结合郭百岭等残障员工的实际需求升级园区无障碍设施，并通过技术手段发起高德无障碍导航、淘票票“轮椅友好厅”等科技助残项目。





无臂教练：张保峰

泳池里，像一条飞鱼

来自山东的张保峰，一场意外夺去了双臂。通过收音机，他知道了“残疾人运动会”。于是鼓励自己“奔跑吧，至少还有腿”。一路从聊城市残疾人体育队跑进了山东省残疾人体育队，开启了体育人生。退役后，爱好游泳的他在家人的支持下，组建了山东聊城第一支残疾人游泳队，水中像飞鱼一样的他也在帮助残疾人伙伴学游泳。

十多年来，阿里巴巴公益“天天正能量”项目持续发掘、传播和奖励像张保峰这样充满正能量的“凡人善举”，将真善美的种子播撒到社会。

脑瘫发明家：陆鸿

自学成才，工厂的设备多是他发明的



来自苏州的感动中国人物陆鸿因幼时高烧导致脑瘫，但从不抱怨，从在淘宝开网店一路打拼，创建了有着 35 名残疾人员工的工厂。结合残疾员工的特殊需求，他又捧起书本，自学成才，研发、改造了多种适合残疾人使用的机械设备，如烫金机、手动压痕机等，在创造发明中，他始终相信自己能像哥伦布发现新大陆那样发现心目中的科技机器，更好服务残疾人。

阿里巴巴公益基金会以资助等方式支持陆鸿等有社会大爱的典范残疾人商家及伙伴，通过“传帮带”让更多残疾人实现创就业等梦想。

听障店主：钟鸣

AI 数字人主播 为他“打工”

钟鸣是杭州一位听力障碍的淘宝店主，做网店避免了听力障碍的影响，从发货、图片处理、视频拍摄到店铺运营，他不断学习探索成为了“全能”电商创业者。AI时代的来临，让他对淘宝直播平台的数字人主播很感兴趣，目前，训练后的数字主播已开始不眠不休为其“打工”。

阿里巴巴“万人残疾人商家创业助力计划”邀约残疾人商家代表开启数字人直播功能，通过投喂文字语料等方式训练数字人主播，助力残疾人商家增收。



听力语言障碍雕刻师：王丽娟

制作我们自己的“芭比娃娃”



20世纪80年代，美国芭比娃娃进入中国，俘获了一众女性的心——来自河北听力语言障碍的王丽娟打小就心灵手巧，她琢磨着如何制作出中国的“芭比娃娃”。十多年前，她成了北京绢人唐娃娃的雕刻工艺师，在无声的世界里，她和同事制作的敦煌飞天、八仙过海、金陵十二钗等中国元素惊艳世界。

巴黎残奥会期间，阿里巴巴公益基金会助力中国残联、全国妇联发起的残疾女性创业就业项目“美丽工坊”非遗等代表作品在巴黎参展，向世界展示王丽娟等我国残疾女性的优秀作品。

“星宝”：图图
用 AI 绘制专属绘本

图图是一名孤独症儿童，也被称作“星宝”，他正在家人的协助下用 AI 工具制作绘本故事，他会把自己身边的故事以绘本的方式演绎出来，生成自己的专属绘本，炫酷的 AI 技能赢得了小朋友们的喜欢。

2024 年 7 月，阿里巴巴的志愿者们用通义大模型的多模态能力打造出“追星星的 AI”，成为国内首个关照孤独症儿童成长的 AI 绘本工具。



@所有人

一起托起残疾人伙伴稳稳的幸福

南阳迷笛音乐节，患有脑瘫、依赖轮椅出行的小伙儿董宇被乐迷们高高托举着观看了一场特别的音乐会。

无障碍环境建设中，每个人其实都有隐秘技能，那就是一己之力帮助他人，一起助力残健融合，托起残疾人伙伴稳稳的幸福。帮助残疾人伙伴，阿里巴巴愿和 @所有人同行。（供图：董宇、迷笛音乐节）



深耕

尽心尽力 有爱无碍

02

2024年，“助残扶弱”升级成为阿里巴巴公益四大方向之一，根据残疾人所需，阿里巴巴结合“员工有爱，企业有担当，生态有温度”三个爱的同心圆，由内到外，积极响应和参与助残行动，助力无障碍事业高质量发展。



大数

95_笔

阿里公益天天正能量联合全国 400 多家主流媒体奖励凡人善举，95 笔奖励助残。2013 年至今累计 600 多笔善款奖励助残。

303_场

人人 3 小时公益平台一年来联动 55 家公益机构开展 303 场阳光助残志愿服务活动，3300 多名志愿者参与。

生态有温度

联动生态伙伴向善向美

超 17'000_人

阿里巴巴公益联合淘票票、中国肢残人协会等，全国 50 城助力超 2000 名残疾人免费观影；助力特教学校、盲校超 5000 人学生等观看励志电影《奇迹乐队》；优酷无障碍剧场多地举办无障碍观影覆盖超 10000 人。

超 13'000'000_元

阿里巴巴公益宝贝一年募集助残善款超 1300 万，支持 12 个助残项目。平台累计募集助残善款 1.41 亿。

企业有担当

积极履行社会责任

超 10'000_人

饿了么连续第 3 年为视障用户举办无障碍免单活动，一年来覆盖视障用户超 1 万人。

超 12'000_人

阿里巴巴通过云客服、饿了么无声骑士、“万人残疾人商家创就业助力计划”等项目，助力超过 1.2 万名残疾人伙伴就业创业。

200'000_{人次}

阿里巴巴发布国内首个关照孤独症儿童的 AI 绘本工具 - “追星星的 AI”，已服务星宝群体等近 20 万人次。

1'342_人

2024 财年，1342 名残疾员工在阿里巴巴及关联的大润发、菜鸟、盒马等业务版块工作。

员工有爱

鼓励员工参与公益

超 10'000_{人次}

阿里巴巴人人 3 小时公益文化倡导下，多个助残公益幸福团带动超 1 万人次阿里员工参与助残志愿服务。

超 150'000'000_次

高德地图轮椅导航项目已在全国 58 个城市上线，全新上线视障导航，新增手语无障碍公共服务点位信息指引，已在杭州、长沙、哈尔滨三城上线 150 个点位。截至 2024 年 11 月，为用户提供了超 1.5 亿次无障碍路线规划。



阿里巴巴助残全景图

依托阿里巴巴科技平台支撑

“深耕”助残领域

“细描”无障碍图景

助力SDGs目标实现

托起残疾人伙伴

“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、“万人残疾人商家创业助力计划”等项目，2024年以来，助力超过1万名残疾人伙伴获得收入。

- 1 阿里巴巴**
2024财年，共有1342名残疾员工在阿里巴巴及关联的大润发、菜鸟、盒马等业务版块工作。
- 2 淘天集团**
中国残联指导下，云客服项目为残疾人定制倾斜政策，提供定向培训与支持，连续10年开展居家客服招募，淘天平台类服务、天猫超市、天天特卖、闲鱼等业务的客服模块，积极参与云客服助残行动，目前超过2430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，在四川甘孜、苍溪和福建龙岩等地设立就业站点，已帮助近千名残疾人获得就业机会。
- 4 本地生活集团-饿了么**
饿了么“筑梦餐厅”公益项目，为听障骑手上线无障碍沟通系统，多措并举助力超5000位听障骑手在饿了么平台获得收入。
- 5 盒马**
与当地民政部门、残联等联动，目前超过220名残疾人在盒马就业。
- 6 阿里巴巴公益基金会**
助力中国残联、全国妇联发起的残疾女性创业项目“美丽工坊”在巴黎残奥会期间展出，向世界展示我国残疾女性优秀手工作品。
- 7 淘天集团&阿里巴巴公益基金会**
发起“万人残疾人商家创业助力计划”，计划3年助力1万名残疾人商家，已服务超4200位残疾人商家；设立“创业发展基金”，资助感动中国人物陆鸿等机构或个人，助力残疾人更好创业，已支持超1000名残疾人；与浙江省残联联合发起“浙励播”项目，打造助残直播淘宝官方账号及培养残疾人主播，推广助残产品，2024年已开展助残直播110场，推广残疾人助残机构生产的优质产品47款，培训残疾人超千名。
- 8 本地生活集团-饿了么**
饿了么“筑梦餐厅”公益项目，对积极吸纳残疾人就业的餐饮商户，给予一对一外卖培训、代运营陪跑、包装设计等系列帮扶，已支持手语咖啡店、融爱面馆等11家残疾人就业店铺。
- 9 阿里巴巴乡村振兴基金**
阿里巴巴职业教育公益学习平台“橙点同学”与山西平顺特殊教育学校开展合作试点，在“橙点同学”平台建立无障碍学习专区，帮助残疾人更好创就业。
- 10 本地生活集团-高德地图**
高德启动“大城小店”公益计划，为助力残障伙伴就业的店铺提供地图标识、店铺入驻、经营扶持与宣传曝光、旺铺功能等，目前已扶持120家助残就业店铺。

科技无障碍

2024年以来，阿里巴巴旗下13款APP完成无障碍升级改造，10款APP获无障碍国家一级标准认证，轮椅导航、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**
阿里巴巴旗下13款APP完成无障碍升级改造，10款APP或产品功能获无障碍国家一级标准认证，为视障人群辅助“互联网盲道”。免费开放27项专利，推动信息无障碍技术的分享、创新。2024年，发布阿里巴巴十大科技无障碍行动。
- 12 大文娱集团-优酷**
优酷无障碍剧场依托优酷平台，为视障人士提供无障碍影视作品，目前无障碍影视作品总量超8000部（集），上线国内首款运用AI技术合成明星声音的明星AI语音包。启动“微光入梦-优酷无障碍剧场乡村公益行”项目，在乡村放映首场以上无障碍电影，支持了中国盲人协会主办的第三届“阿炳杯”盲人器乐独奏大赛。
- 13 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服务，并通过技术实现无障碍下单、一键寄取，已帮助2690人次视障读者解决盲文图书借阅问题。
- 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服务，并通过技术实现无障碍下单、一键寄取，已帮助2690人次视障读者解决盲文图书借阅问题。
- 15 本地生活集团-高德地图**
高德地图轮椅导航项目已在全国58个城市上线，全新上线视障导航，新增手语无障碍公共服务点信息指引，已在杭州、长沙、哈尔滨三城上线150个点位。截至2024年11月，为用户提供了超1.5亿次无障碍路线规划。
- 16 阿里巴巴**
在2024世界人工智能大会上发布国内首个关照孤独症儿童的AI绘本工具-“追星星的AI”，帮助孤独症儿童、家长和特教老师根据需求自定义生成定制化绘本。已服务星星宝群体等近20万人次。
- 17 大文娱集团-淘票票**
2024年5月，淘票票平台联合阿里巴巴公益推出“轮椅友好行”标注功能，助力残障人士实现影院无障碍观影。已标注北京、上海、杭州三地60多个“轮椅友好行”。

无障碍志愿服务

在阿里巴巴人人3小时公益文化倡导下，员工自发组成的公益幸福团积极围绕残障朋友实际需求开展公益活动。2024年至今，带动超10000人次阿里志愿者通过多种形式参与助残公益活动。

- 18 七彩路公益幸福团**
致力于通过不同形式的活动促进残障融合，帮助残疾人活出多彩人生。2024年，共开展包含陪伴孤独症儿童打羽毛球、残障朋友新春联谊会、残障融合迷你马拉松、残障融合公益手作、春季游园会等38场公益活动，带动近5000人次员工通过志愿服务为残障朋友构建平等友好的交流环境。阿里巴巴七彩路助残公益幸福团获评由中国助残志愿者协会2024年颁发的优秀示范案例。
- 19 京橙爱公益幸福团**
专注于为孤独症家庭开展赋能减压活动，通过孤独症家长心理疗愈、家庭干预知识分享、儿童融合行动、一对一陪伴等方式为孤独症家庭提供力所能及的帮助。2024年以来，已在北京、上海、杭州三地共开展60余场孤独症关爱活动，带动近千名员工志愿者参与。通过联动开展孤独症音乐会，让更多孤独症孩子有了展示自我的机会；通过残障融合羽毛球赛、残障融合手工活动等，帮助更多的孤独症孩子适应与健全人的相处；也让大家更多的关注、支持并接纳孤独症儿童，给他们创造更加平等、包容的环境。
- 20 益起跑公益幸福团**
专注于盲人助残公益活动，2024年以来，共带动近300人次员工参与助残活动。通过参与体育活动促进视障人士的社会融入，增进社会对视障群体的理解与尊重，鼓励视障人士勇敢参与社会活动，展现自强不息的精神，构建更加包容和谐的社会环境。
- 21 手语课堂公益幸福团**
专注于关爱听障群体，通过手语课堂带动员工更近距离的了解听障群体，感受人与人之间关怀和爱的传递。2024年共开展超40次手语课堂公益活动，带动超1000人次员工学习手语，在实践教学中学会听障群体生活所需技能，也呼吁员工在日常工作中给予更多听障伙伴尊重，通过简单手语交流为他们加油鼓劲。
- 22 星星加油站公益幸福团**
专注于为孤独症家庭开展赋能减压活动，通过孤独症家长心理疗愈、家庭干预知识分享、儿童融合行动、一对一陪伴等方式为孤独症家庭提供力所能及的帮助。2024年以来，已在北京、上海、杭州三地共开展60余场孤独症关爱活动，带动近千名员工志愿者参与。通过联动开展孤独症音乐会，让更多孤独症孩子有了展示自我的机会；通过残障融合羽毛球赛、残障融合手工活动等，帮助更多的孤独症孩子适应与健全人的相处；也让大家更多的关注、支持并接纳孤独症儿童，给他们创造更加平等、包容的环境。

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。2024年，通过公益宝贝募款1300余万支持12个助残项目，通过人人3小时，开展303场助残志愿服务活动。

- 23 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12个助残项目，2024年募集助残善款1300余万。平台累计募集助残善款1.41亿。
①联合浙江省残疾人福利基金会等发起“社区星朋友-大龄心智障碍者日间服务”项目，聚焦15岁以上心智障碍者，提升心智障碍者社区生活的适应能力。项目招募了10家合作组织服务60余名心智障碍者；先后开展多次赋能培训、实地督导，30余名合作组织工作人员参与。
②联合淘天集团3C数码行业等发起“科技助残公益计划”，借助“智能科技”手段助力打造多元化“数字友好型”校园环境。项目一期已惠及1200名残疾学生。
- 24 人人3小时公益平台**
通过人人3小时平台，2024年联动55家公益机构，开展了303场阳光助残志愿服务活动，累计带动3300多名志愿者报名。
- 25 阿里巴巴媒体公益**
①天天正能量平台联合全国400多家主流媒体奖励凡人善举，唤醒人心，激励行动。2024年以来，95项奖励与助残相关。2013年至今累计六百多笔奖励助残。
②由中国残联指导、《华夏时报》主办、阿里巴巴公益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30位(组)“无障碍奋进者”。2024年已有近10名优秀残疾人及助残工作者代表入围。
- 26 阿里健康公益**
①阿里健康“小糖灯”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儿童等提供经济、医疗等援助。截至2024年9月，全国32个省份投入善款超3900万元，开展180余场公益义诊、科普宣传活动，累计救助患儿超2000名，救助残疾儿童590人，直接救助助残善款超685万元。
②阿里健康“复豆”健康小屋项目已在河北阜平、河北巨鹿、北京平台三地落地复豆健康小屋30个，为残疾人等弱势群体提供康复训练器械。累计服务59381人次。
③本地生活集团-饿了么公益
在中国盲协、中国残疾人事业新闻宣传促进会指导下，饿了么连续第三年为视障用户举办无障碍免费活动，2024年活动覆盖的视障用户超过万人。
- 28 阿里巴巴公益基金会**
①联合淘票票，联动中国肢残人协会等，发起助力50城残疾人伙伴免费观影行动，全国50城超2000名残疾人伙伴受益；联动电影《奇迹乐队》片方，助力我国特教学院、盲校等超过5000人次线下免费观看励志电影《奇迹乐队》。
②2023年12月1日，在浙江省发展改革委、省残联等举办的高科技助残活动中，捐赠500万，为肢体缺失的残疾人提供智能假肢适配。截至2024年6月，100名残疾人伙伴完成智能假肢适配及训练。

乐业

美好生活
共同创造

03

助力残疾人创业，是增进残疾人福祉、让残疾人共享幸福美好生活的重要途径。阿里巴巴立足残疾人创业需求和关切，发挥所长所能，用心用情打造云客服、淘宝“万人残疾人商家创业助力计划”、饿了么“听障骑手”项目，助力残疾人高质量创业，共创共享美好生活。



残疾人就创业十大关切

2024年11月，阿里巴巴联合中国残疾人就业创业网络服务平台，面向全国残疾人伙伴开展“残疾人就业创业核心关切问卷调查”，通过对回收的2180份有效问卷进行分析，总结出残疾人就创业过程中的十大关切议题，此调研问卷用户来源为中国残联就业服务平台部分用户，调研结果仅供助残企业、机构等参考借鉴。

就业岗位

就业岗位提供平等、丰富、便捷的就业机会

受身体状况、专业技能、社会认知等多方面限制，残疾人就业处于弱势，因此残疾人普遍关切平等、丰富、就近便捷及公益性的就业机会。

就业稳定性

工作留得住、干得久、稳定有发展潜力

残疾人普遍期望找到薪资待遇良好、能够长期稳定发展的工作，在保障基本生活和工作基础上，有一定发展前景。

职场文化环境

少一些歧视和偏见，多一些关怀和包容

残疾人期待职场能够减少歧视和偏见，尊重多元能力，也关注用人单位是否有吸纳残疾人就业的过往经验，共建有温度的职场文化环境。

职场工作环境

因人设岗，尊重差异，提供无碍的工作环境

残疾人希望因人而异设置包容灵活的工作内容，提供完善的无障碍环境，以便更好适应工作环境。

薪酬福利

同工同酬保障基本权益，适当加强福利关怀

残疾人希望实现同工同酬，有效保障其基本就业权益，合理安排工作任务和强度，适当加强福利关怀，提升其获得感和幸福感。

晋升发展

能力成长有空间，职业晋升有盼头

残疾人希望在职场上能够获得平等的职业能力提升和晋升机会，向往在国企及事业单位职业发展机会。

公共服务

公共部门合力提供多样、专业、精准的就业服务

残疾人期待残联、人社等公共部门协同企业及其他社会力量等合力提供多样化、专业化、精准化的就业服务，将各项助残就业政策落到实处。

职业培训

获得全周期、针对性的就业指导培训

残疾人希望根据其能力特点和就业阶段，开展职业信息介绍、求职技巧、职业规划、职业适应支持、职业能力提升等全周期针对性的就业指导培训。

创业资源支持

获得政府及平台政策支持，疏通创业堵点难点

残疾人创业迫切需要创业政策、资金、场地等支持，以及平台型企业的扶持、政府和企业的定向采购助力等，疏通创业全过程的难点堵点。

创业专业服务

获得财务法务等专业支持，降低创业风险

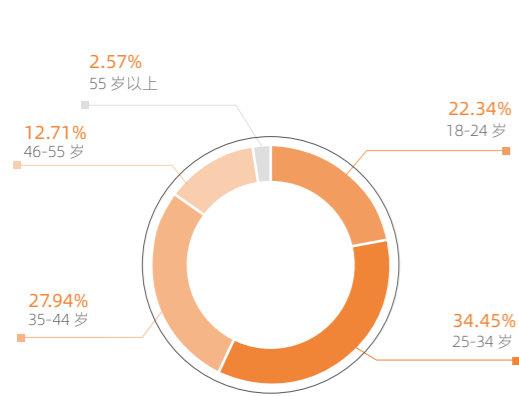
创业有一定的专业性和风险性，残疾人创业者期待在创业方向指导、法律财务咨询、创业培训等领域获得专业性支持，降低创业风险。

残疾人就创业问卷分析

超八成残疾人就创业在“黄金年龄”阶段

本次分析的 2180 份有效问卷中，超八成受访残疾人主要集中在 18-44 岁的“黄金年龄”区间，以中青年群体为主，他们的劳动能力相对较好，就业意愿更强，是残疾人就业的主流群体。受访者中超四成接受了大专及以上高等教育，他们对就业的关切更广、期待更高。

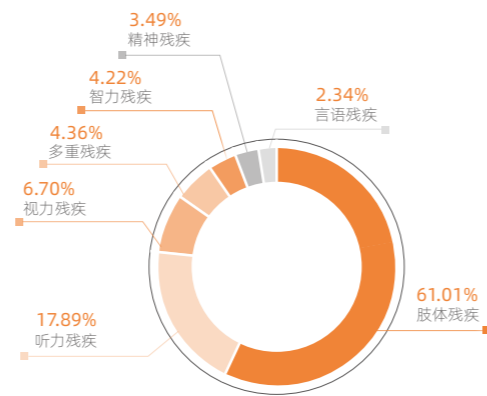
年龄分布



肢体残疾、听力残疾是残疾人就创业主要群体

受访群体主要覆盖肢体、听力和视力残疾群体，六成以上为肢体残疾，其次是听力残疾和视力残疾，此类残疾人在科技辅助工具和无障碍环境建设的支持下，可以更好更快融入社会生活。

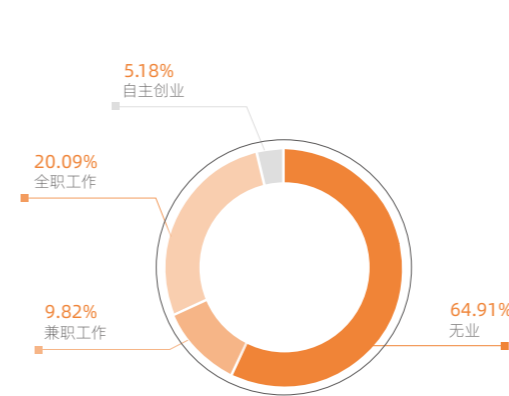
残疾类型分布



超六成残疾人伙伴处于无业状态

受访残疾人群体中超六成处于无业状态，两成有全职工作，兼职和自主创业者占比较少，残疾人就业仍存在较多难点堵点，需要政府联动企业和社会设置更多针对性的就业岗位和拓宽多元化的就业渠道，助力残疾人就业增收。

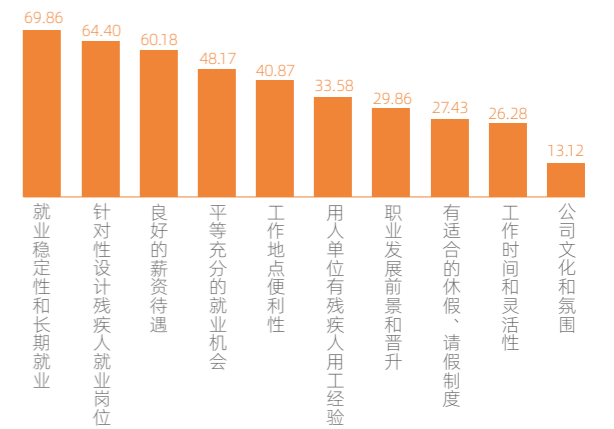
就业状况分布



近七成残疾人渴望稳定就业

69.86% 的残疾人关注就业稳定性和长期就业，64.40% 关注针对性设计残疾人就业岗位，由于自身能力限制和社会认知偏差等，残疾人就业岗位设置和稳定性仍面临较多挑战。值得关注的是，残疾人期望用人单位有过往残疾人用工经验，以便能获得更多理解及包容。

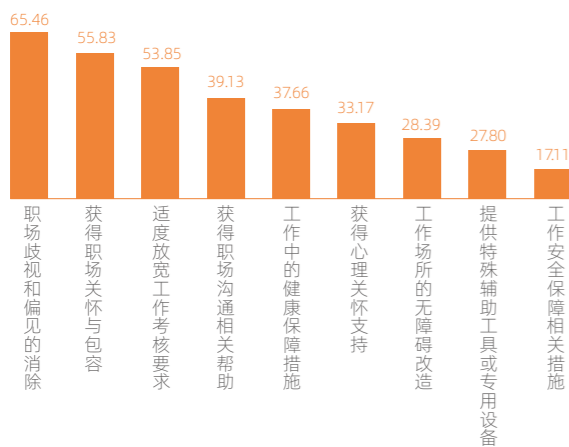
就业机会关切度 (%)



超六成残疾人期望消除职场歧视和偏见

65.46% 的残疾人关注职场歧视和偏见的消除，获得职场关怀与包容和适度放宽工作考核要求分别占比 55.83%、53.85%，职场中无障碍的文化环境和工作环境建设有待进一步深化完善。

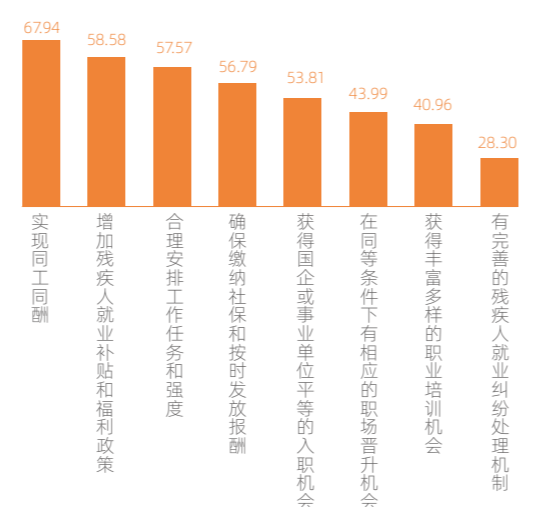
就业环境关切度 (%)



近七成残疾人希望实现同工同酬

67.94% 的残疾人希望在获得同等就业机会的同时实现同工同酬，58.58% 关注增加残疾人就业补贴和福利政策，残疾人对就业权益保障的关注点主要集中在公平的薪酬福利和可预期的成长发展前景方面。

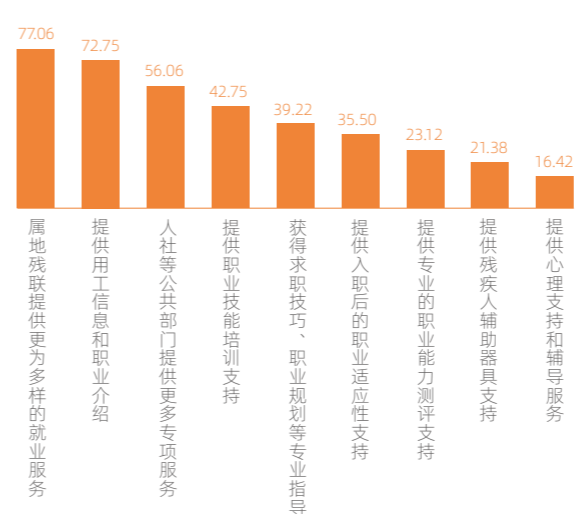
就业权益关切度 (%)



残疾人普遍期待多样化的就业服务

超七成残疾人希望属地残联提供更为多样的就业服务，提供残疾人用工信息给予职业介绍支持，超五成关注人社等公共服务部门提供更多专项服务，超四成期待提供职业技能培训支持，政府联动企业和社会力量合力供给高质量就业服务成为方向。

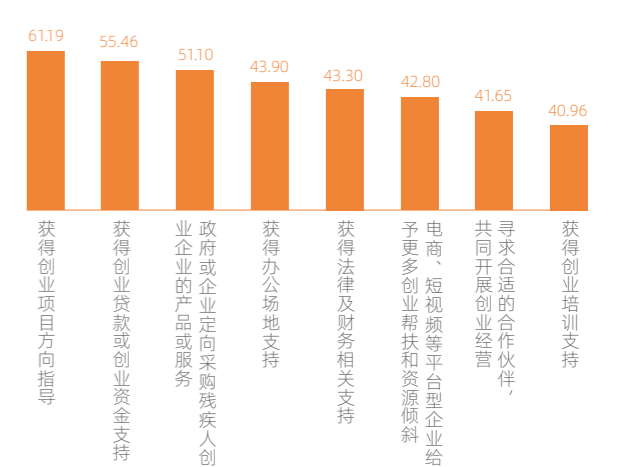
就业服务关切度 (%)



残疾人创业者期望系统化、专业化支持

61.19% 的残疾人希望获得创业项目方向选择指导，超五成希望获得创业贷款或创业资金支持、获得政府或企业更大力度的针对性采购支持，超四成关注办公场地支持、法律财务支持、电商等平台企业创业帮扶、寻求合作伙伴、创业培训支持，残疾人创业全流程均需系统专业支持，以打通堵点、降低风险。

创业关切度 (%)



残疾人就业创业专家洞见

2024年是促进残疾人就业三年行动的收官之年，也是展望和谋划“十五五”期间残疾人就业的过渡之年。基于“残疾人就业创业核心关切”调研，特邀关注残疾人就业创业方向的专家学者等展开探讨，以期“十五五”残疾人高质量就业创业提供借鉴。

企业可学好、用好促进残疾人就业的利好政策

党中央、国务院高度重视残疾人就业创业。2008年修订通过的《中华人民共和国残疾人保障法》中明确提出国家实行按比例安排残疾人就业制度。《残疾人就业条例》规定了用人单位安排残疾人就业的比例不得低于本单位在职职工总数的1.5%，禁止在就业中歧视残疾人。国家出台鼓励扶持残疾人自主创业的相应政策：对残疾人从事个体经营的，除了给予税收优惠外，有关部门还应当在经营场地等方面给予照顾，并按照规定免收管理类、登记类和证照类的行政事业性收费；此外，还在一定期限内给予低息或免息小额信贷等扶持。

企业吸纳更多残疾人就业，有利于自身发展。尤其是在当前整体经济环境面临压力的情况下，企业如能安置残疾人就业，不仅可以充分发挥残疾人人力资源价值，减少残疾人就业保障金支出，还能为自身实现降本增效和提升企业社会形象以及品牌影响力。超比例安置残疾人就业的企业可申请相应资金奖励、补贴、税收优惠等，如安置残疾人达到更高比例，符合条件的企业可申请增值税退税。企业一定要学好用好相关政策。

企业吸纳残疾人用工过程中，以及残疾人就业创业过程中，建议用好中国残联就业创业官方服务平台。中国残疾人就业创业网络服务平台作为中国残联为残疾人提供就业服务的官方平台，紧紧围绕残疾人就业宣传和残疾人就业服务两个核心主题，联合政府部门、各级残联、社会组织、爱心企业等广泛宣传残疾人和残疾人就业政策，提升残疾人就业的社会关注。平台每天有上万人次的求职互动、就业指导，每年支持40余万残疾人获取职业培训服务。每年还支持30余万家用人单位按比例安置残疾人就业情况的申报，这些都为残疾人、用人单位获取就业服务提供了便利，对促进残疾人充分、高质量就业带来了很好的助力。未来，平台将不断通过社会合作、产业联合、行业协作、政策宣贯等方式进一步扩大残疾人岗位开发，为残疾人提供覆盖行业更广泛、岗位种类更丰富的适残岗位。（谢经纬 中国残疾人就业创业网络服务平台相关负责人）

强化残疾人就业“胡萝卜”模式，加大对企业的支持力度

残疾人就业创业核心关切中，就业机会和就业稳定性是残疾人群体较为关注的问题。当前我国残疾人就业渠道中，从事农村种养殖占比47%；其次是灵活就业，占比30%。而就业质量较高的渠道，如按比例就业（89.0万人）、集中就业（24.6万人）和公益性岗位就业（17.8

万人）占比不到15%，个体就业和辅助性就业（15.8万人）占比约为9%。上述数据表明，我国残疾人就业虽然有大幅提升，仍存在“两低两差”的特征，即就业门槛低、薪资水平低，劳动保护差、就业稳定性差。

按比例就业、集中就业、公益性岗位就业、辅助性就业，都属于政府干预的就业渠道，有较为明显的“庇护性”特征，残疾人的社会融入性较差。而与“庇护性”就业相对的“竞争性”就业，更强调残疾人人力资源开发，提升残疾人在就业市场中的竞争能力。从发达国家的经验看，市场化企业是残疾人就业的主要渠道。从未来发展趋势看，市场化企业也必然将成为我国残疾人就业的主要渠道。

竞争性就业离不开市场化企业的参与。企业需要为残疾人就业提供基本支持，包括岗位改造与匹配、无障碍工作环境等。具体来说，竞争性就业需要做好以下工作：一是消除劳动力市场对残疾人的歧视和偏见，加大对就业歧视的处置力度；二是加强残疾人人力资源评估，改造职位，提升就业的精准性和匹配性，让

残疾人实现更高质量的就业；三是加大对残疾人就业的全过程支持，包括就业后的社会保障支持和劳动权利保护，残疾人职业规划，残疾人家庭的生活支持等。

目前，为促进残疾人就业，应适当从“大棒”模式转向“胡萝卜”模式，即加大对企业的支持力度。具体包括：改革残疾人就业保障金制度，加大对安置残疾人就业企业的支持力度；扩大就业保障金使用范围，支持企业改造无障碍环境和岗位；由政府财政承担残疾人就业前培训，并进行定期职业培训；优先采购残疾人就业单位产品等。（杨立雄 中国人民大学残疾人事业发展研究院副院长、教授，残疾人事业发展研究会副会长）

将提升残疾人数字技能作为重要培训内容

结合残疾人就业创业核心关切，在我看来，提升残疾人就业质量需从残疾劳动力供需两端着手。

一方面，从劳动力供给方来说，要提升残疾劳动者的工作能力，可以进行系统的、有针对性的培训。如云客服、工单审核这类岗位，工作效率高的残疾人一个月能获得8000元甚至上万元的收入。从事这类岗位并不需要太高的学历，只需有针对性的培训就可以很快上岗，这些岗位还不受地域限制，农村残疾人也可以通过这种方式实现就业。

另一方面，从劳动力需求方来说，要提升残疾人就业率，需要打破用人单位对残疾人工作能力的刻板印象。就业歧视会导致残疾人即便有能力也无法获得工作机会，这也是“十大关切”问题中残疾人关注较多的一

个方面。包容性工作环境的建设是必不可少的。职场中人文环境的融洽和无障碍工作环境的支持对于提升残疾工作者的效率和价值感都有极大的帮助。

展望未来，我们注意到，数字经济领域将吸引越来越多的残疾人才。建议相关部门将提升残疾人数字技能作为重点培训内容，构建一个全面而完善的数字就业培训体系。同时，与用人单位合作，开发更多适合残疾人的数字经济领域工作岗位，这将有助于残疾人更好地融入数字时代，实现自身价值，同时也为社会经济发展贡献力量。（廖娟 首都师范大学管理学院副教授、残疾人事业发展研究会常务理事、残疾人劳动就业专业委员会副主任）

阿里巴巴创就业
无障碍聚焦

为残疾人电商创业注入新活力

—— 淘宝万人残疾人商家创就业助力计划

11月12日零点刚过，双11大促战报出现在“藏皮客”总店店长钟鸣的眼前：活动期间，消费者购买金额达去年双11的8倍、超90%同行同层，首小时成交金额较去年上涨317%！在淘宝电商创业发展近20年的钟鸣，再次实现电商事业的飞跃！

与其他淘宝商家不同，钟鸣到淘宝开启创业生涯，是因为听力障碍阻碍了他的教师梦。

钟鸣就读于杭州师范大学，2004年毕业前夕，马云到母校演讲，这让钟鸣了解到淘宝的信息。不过按照他的规划，他期望成为一名教师。但因为先天听力障碍三级，站在讲台上听不清学生说话，影响了教学进度，只能另寻他路。

彼时淘宝网刚刚崭露头角。钟鸣发现，做淘宝店主，沟通方式是线上，避免了他听力障碍的短板，同时，淘宝电商的创就业方式也打破了时间、场所的限制，为像他这样的残疾人群体带来了就业创业的新机遇。

经过权衡，他投入到电商事业中。在十多年的电商运营中，钟鸣尝试经营不同品类，最终定位皮带包具行业。从进货、发货，再到网店的图片处理、视频拍摄、店铺运营，钟鸣不断地学习探索。

钟鸣经营的“藏皮客”店铺销售额逐年上升，先后突破100万元、300万元大关，2024年更是更上一层楼，仅双11期间的销售额就突破了76万元。从挤公交、拉小车进货，到拥有第一辆汽车，再到买房娶妻生子，有了富足安稳的生活，淘宝之于钟鸣不仅是学习成长、施展能力的平台，更是成就个人梦想的舞台。



▲ “小二”为残疾人商家讲解淘宝秒杀规则

数字经济，也在为残疾人群体创造机遇

以电商、直播带货等模式为代表的数字经济，以其包容性和灵活性，为残疾人群体开启了创就业的新天地，成为残疾人实现自我价值和经济自立的途径之一。他们可以在家中利用电脑或手机从事在线客服、平面设计、网店运营、短视频、直播等工作。新的创就业方式打破了传统行业的物理限制，为残疾人提供了一个能够展示才华、追逐梦想的舞台。

首都师范大学管理学院副教授廖娟指出，灵活就业已成为残疾人就业的重要形式，它打破了传统行业的时间和场所限制，为残疾人带来了新的就业机会。据中国残联统计，每年有超过6.8万名残疾人通过网络就业，其中在电商平台创业的残疾人已超过20万。据不完全统计，在淘宝平台上，超过十万残障人士开设了自己店铺。

来自江苏的陆鸿，因童年的一次中毒性脑炎，成了一位脑瘫患者。他说话不清楚，手脚不听指挥，被人嘲笑是个“废人”。经历了多次挫折后，2007年，陆鸿开了自己的淘宝店，这成为了他命运的转折点。他通过淘宝销售自己生产的相册，并将产品卖到了故宫、颐和园，甚至远销海外，他所经营的公司年收入达1300万元，还帮助150多名残疾人脱贫。陆鸿被评选为央视“感动中国”2022年度人物，展

现了残疾人通过电商平台实现自我价值为社会贡献力量。

中国残疾人就业服务指导中心副主任张振飞在中国网络文明大会数字公益慈善发展论坛上表示，随着互联网时代和信息化社会全面到来，越来越多的残疾人成为互联网的参与者、受益者和创造者。他们不仅通过互联网充分展示自我，还在互联网新业态下获得了大量就业创业机会。

一个群、一群人，一个善意推动一个项目

残疾人伙伴参与电商创业，被淘宝商家运营团队发现和关注。在2021-2022年间，分析淘宝商家运营数据时，他们发现，这个群体缺乏运营技能，绝大部分处于销售末端，店铺运营不佳。在阿里巴巴公益文化影响之下，以及伙伴们帮一把的想法，淘宝运营团队的几个员工自发建起了一个钉钉群，把认证的残疾人商家加到群里，不时推送一些淘宝运营技巧课程，直接或间接为残疾人商家解答运营中的困惑。

能力建设的核心是为残疾人商家提供电商培训课程。电商发展这么多年，专业培训已经是一个比较成熟的服务项目，一些优秀的电商运营培训师课程收费动辄上千，甚至过万，对残疾人商家而言是一笔不小的投入。再者，学完课程更重要的是实战，要实现学习效果到实操的转化，更是不小的挑战。传授经验技巧，能够针对实际问题进行实战指导，在创就业过程中及时地化解看似不大，却足以让新手望而却步的问题，也是残疾人商家非常迫切的需求。

“一开始，这样的助力活动是小规模、间歇性的，由几位淘宝运营员工自发地持续了近1年。渐渐地，加入这个群的员工开始多起来，拉到群里的残疾人商家也在渐渐增多。”阿里巴巴公益团队很快关注到了这个项目，一致认为这对于残疾人商家在平台创就业非常有价值。

在淘宝开店的残疾人商家超过10万人，是一个不小的群体，围绕残疾人商家需求的助力计划，开始在阿里巴巴公益和淘宝团队酝酿。他们找到残疾人商家助力群的志愿者商议：有没有可能把这个项目做大，辐射、覆盖更多的残疾人商家，把一个由个人发起的助力行动，发展成阿里巴巴公益和平台共同打造的公益项目，用更具规划性的策略，帮助残疾人商家在淘宝获得成功。没想到，双方一拍即合，当即着手规划。

阿里巴巴公益和淘宝团队在调研残疾人创就业的过程中发现，要帮助残疾人实现稳定、有质量的就业，能力建设是核心。项目聚焦帮助残疾人商家获得电商运营的知识技能，能直接提升残疾人商家的收入，这又进一步推动了残疾人商家参与学习，有巨大的正循环促进作用。

Q | 聚在一起，从“无碍”到“友爱”

2023年5月22日，第三十三次全国助残日期间，阿里巴巴公益基金会联合淘宝发布了助力残疾人互联网高质量创业的“万人残疾人商家创业就业助力计划”（以下简称“万人计划”）。计划提出，在三年内为超过一万个残疾人商家提供免费电商运营课程，设立“助力残疾人创业发展基金”等计划。阿里巴巴公益基金会秘书长姚瑶介绍，万人计划将联合淘宝，从活动运营、店铺诊断、课程教育、就业辅导、社群活动等五个方面提升残疾人商家运营能力，打造残疾人创业标杆商家；通过设立“助力残疾人创业发展基金”，以资助等方式支持有社会大爱的典范残疾人商家及伙伴，通过“传帮带”让更多残疾人实现创业。

此外，在项目执行层面，“万人计划”不仅邀请电商运营讲师做分享，还链接阿里小二做支持，在助力群里设置专职“助力者”的角色，不仅倾听残疾人商家的心声，也力所能及链接更多资源，赋能残疾人商家。

不久后，在公益组织有多年工作经验的赵宇彤，加入到“万人计划”团队中，成为项目执行负责人，也成了残疾人商家大家庭中的一员。哪个经过认证的残疾人商家还没入群，她赶紧拉进来；运营需要课程辅导，她连忙对接讲师；有残疾人商家在运营中出现了问题，她赶紧排查解决；残疾人商家对“万人计划”有什么新需求、新期待，她负责调研；她还得“耳听八方”，淘宝上线了什么新工具、新玩法，她把这些介绍到残疾人商家群里；她还爱看群里暖暖的对话，“每天群里都有几百条的聊天记录，有时候是残疾人商家就运营技巧进行互帮互助，有时候是聊聊心情感悟。这个群更像是充满情谊的好友群，大家抱团取暖成为朋友”。

从“万人计划”发起至今，已有超过4200位残疾人商家获得助力。而赵宇彤背后，则连接着多个阿里人默默的志愿支持。

Q | 与AI潮流接轨，探索更多助力可能

在淘宝摸爬滚打近20年的钟鸣，在2023年加入“万人计划”。“以前我做电商的经验和知识都是碎片化的。在群里听课之后，发现对这些散碎知识的理解能够整合起来，有种醍醐灌顶的感觉。”钟鸣分享道，“在残疾人商家的助力群里，有新手也有干了十多年二十年的老手，我们自然而然地就形成了一种老带新的氛围。不像其他的行业群，因为存在竞争，大家基

本不交流经验技巧；在这个都是残疾人商家的群里，大家非常愿意互助，能够对新手遇到的问题感同身受，来分享自己的经验。解决不了的问题，也会有老师来帮忙解答”。

在淘宝直播-数字人团队的助力下，“万人计划”邀约了部分残疾人商家代表开启了数字人直播功能

探索，通过投喂文字语料等方式训练数字人主播，助力聋哑、肢残等残疾人伙伴更好运营店铺，实现增收。钟鸣是首批获得淘宝AI数字人直播服务权益的残疾人商家之一。“‘万人计划’为我们争取到AI数字人直播的权益，不仅免费提供AI主播，还组织数字人团队来指导我们如何使用。”钟鸣认为AI数字人直播服务对残疾人非常有帮助，“残疾人群体有些可能形象上不太好，有些可能口齿不太清楚，数字人直播可以很好地解决这些问题。”

作为淘宝平台上一位经验丰富的残疾人商家代表，钟鸣积极参与“万人计划”的线上线下交流活动。得益于“万人计划”的赋能，他的店铺“藏皮客”在销售业绩上取得了新的突破。“从‘万人计划’学习到的知识，以及在钉钉群里同学之间的经验交流，应用到今年的双11活动中，非常有效，销售数据的直观增长也证实了这一点！”谈及双11的战果，钟鸣激动地说，“‘万人计划’实实在在地帮到了残疾人商家，我们心里充满感恩！”（文|邓茗文，特约记者）



▲ “万人残疾人商家创业就业助力计划”杭州无障碍交流会

阿里巴巴创就业
无障碍聚焦

云端筑梦

—— 阿里巴巴云客服为残障群体搭建就业桥梁

一根网线，一台电脑，在阿里巴巴客服后台的云端，有一群特殊的群体，他们因身体残障很难融入社会。和普通人一样凭借自己的能力和劳动养活自己，既是一个愿望也是一个期待。阿里巴巴云客服的出现，以及云客服积极向残障朋友敞开怀抱，成为了打破阻隔的那个机遇，让一个又一个渴望向上生长的残障朋友迎来人生的又一个起点。

一个被平等对待的就业机会

“做云客服，让我重新找回了自信，可以说，这份工作给了我第二次生命”，杜燕在云客服已经工作了十年有余，每每想到能够拥有这个就业机会就觉得无比幸运。刚步入工作岗位不久，杜燕因为一次工伤意外残疾。正是青春年华之际，遭遇这样的变故，心理落差可想而知。受伤后没有工作的那些年，她把自己闷在家里，但终究，不服输的要强性格让她决定重新融入社会。

找到一份能够接纳残疾群体的工作实属不易，光是顺利走出家门来到公司这一步就将很多和她一样的人拒之门外。一个被平等对待的机会，是她十分渴求的。2014年9月，杜燕第一次在中残联的网站上看到“云客服”这个词，从此人生开启了新的阶段。

对于这群身体有缺陷的云客服，阿里内部称之为“特殊云客服小二”，简称“特云小二”。阿里巴巴云客服项目成立于2010年，那时在线购物刚刚萌生，消费行为和工作模式因为互联网的发展而不再受时间和空间的影响，随时随地可以体验技术带来的生活便利。淘宝作为衔接消费者和商家的平台，需要大量人力和资源维护交易售前售后的正常运行。在当时，很多想在课余时间挣些生活费的大学、在家带娃的宝妈，以及自由职业者活跃在网络上，成为了第一批云客服。

怀着共享、互助的初心，阿里巴巴不断摸索科技与社会价值之间的连接，自2014年起，阿里巴巴云客服

的招募开始关注残障群体，特云小二的队伍也从那时候逐渐壮大。于蜚是云客服资源运营团队的主管，聊起特云小二项目，她的心头总会涌出一份感动。“我来阿里有8年多的时间了，在这里会深深地感觉到这是一家非常有社会责任感的公司，公司招募特云小二，考量的是企业能够为社会创造什么样的价值，或者我们能够为更多人做些什么”。

特云小二的招募主要面向肢体残疾、行动不便的人群，他们之中有很多接受过良好的教育，有的曾经有过工作经验，工作能力并不比普通人差。于蜚说：“阿里所做的主要是为残障朋友提供就业岗位，提供培训和人员支持。”

阿里巴巴云客服平台向他们抛出橄榄枝，正是给予这个群体一个融入社会的机会。于蜚介绍，阿里和中国残疾人联合会，以及福建、河南、河北等地的多个民间残疾人公益团体建立了合作关系，阿里会定期提供一些特云招募名额，通过专属渠道发布招聘信息。本着尽可能给每个有意愿参与劳动的人一个机会，一般只要申报就会通过，进入到下一阶段的培训选拔环节。

看到云客服的招聘信息后，杜燕简直不敢相信在家就能灵活工作的好事，抱着试一试的心态，她发送了简历，虽然过程有所曲折，但中残联和阿里给予了很多帮助，让她顺利报名成功。

一套公平科学的管理体系

在阿里巴巴云客服团队，有一套专门为特云小二服务的程序，这也是让于蜚对阿里切实为残障人士做实事而感动的地方。在这里，特云小二和普通员工在业务层面的要求被一视同仁。报名成功不代表上岗成功，正式录用前还要经历过五关斩六将的考核，首先是线上知识培训，学习淘宝售前售后客服答疑所需的理论知识，答题开始后进入AI系统，模拟与消费者的答疑对话，最终还有一场综合考试，全部通关才能正式成为特云小二。

正如于蜚所言，阿里给特云小二的机会是平等的，要求也是平等的。“我们对他们所有管理和要求都跟正常的小二是一样的，想要保证业务的良性发展，就不能降低要求，这也是为了这个项目能够可持续发展”。

对于特云小二的日常管理，阿里经过多年的摸索完善，已经形成比较成熟的管理体系。“多劳多得，好劳好得”，这是阿里激励云客服不断成长进步的底层逻辑。云客服的工作考核按件计酬，在基础计件薪资之上，如果完成更多的量，有更多的奖励。根据不同的业务难度，有不同的津贴标准。对于工作品质，回复的反应速度越快，获得的客户满意度评分系数越高，相应的品质激励也越多。

在这样一个竞争公平、奖惩分明的环境下，杜燕努力用勤劳和汗水证明着自己。第一个月，她赚到了100多元钱，虽然不多，但对她来说却惊喜得像是一笔意外之财。

与杜燕有着相似的经历，王森因为一场意外导致高位截瘫，在亲朋的鼓励和地方残联的帮助下，加入特云



小二的团队。因为长期与社会脱节，起初连网购下单都不知何物的他，从零学起，逐渐掌握了业务技能。从一开始的陌生，到后来的热爱，他从这份工作中获得了人生第一份收入，也从这个岗位里找到了自我价值所在。

王森说：“7年前，如果有人告诉我，我可以有地方上班，挣到跟常人一样的工资，生活有更好的保障并过得越来越好，靠自己把这个家撑起来，我会认为那是天方夜谭。但现在，我慢慢做到了。”王森无比珍

惜这个来之不易的机会，工作时长从6小时延长到8小时，除非断电断网的特殊情况，几乎舍不得请一个假。

在云客服工作的十余年来，杜燕也实现了自己的人生小目标，靠自己的劳动买了房子、还了贷款。“因为身体原因，家人朋友们都让着我，给我买东西，现在，我赚钱了，也有能力为他们做些事了”，每每说到如今的好日子，她都喜笑颜开。

一些持续开展的适应性改造

有了一个和大家一样平等就业的机会只是一个开头，随着特云小二成为阿里大家庭中举足轻重的组成部分，如何让他们工作得更便利、更愉快，一些适应性改造成为阿里持续要思考的问题。

有所倾斜的一视同仁，可以总结成阿里对特云小二进行适应性改造的出发点。云客服的日常排班是基于一套科学的大数据系统进行的，特云小二可以根据自己的情况自由选择，系统则按照个人接线数据的分值进行排班，有时人多班少，就会出现抢班的情况，为了保障特云小二有相对稳定的工作量，阿里特别制定了“保护班次”。在排班规则中叠加保底班次，以及对特别优秀的特云小二还会有一些倾斜，多种组合让特云小二们的工作量有了基础保障。

科技的更新迭代迅猛发展，阿里巴巴平台也在不断升级。“有了特云小二，技术人员在升级后台的时候会考虑到他们的需求，这对我们来讲也是一种鞭策，提醒我们在业务的设置上更具包容性”，于蜚说。为此，阿里内部还专门安排了相关的协调小组，与技术 and 产品部门进行实时沟通，配套做适应性的迭代和更新。

为了扩大残障人士招募的可及性，阿里早在2019年就发起了名叫“微光计划”的项目，尝试面向视障群体招募云客服，提供岗位机会。为了方便他们实现“可视化”工作，阿里还研发了Glimmer无障碍工作台，辅助他们将文字与声音进行互相转化。

一份互助互促的向善传递

乐观向上的精神是极具感染力的，这种感染力传递在特云小二之间，也传递在普通人与残障人之间。他们相互互促，这正是残健融合的意义所在。

业务精炼之后，杜燕报名了导师岗位，带了20多个徒弟，她手把手地教新人理论知识与操作技巧，每天陪大家到很晚才下班，几乎到了废寝忘食的地步，虽然累但她十分快乐。因为在她初入云客服的时候，也接受过很多前辈无私的指导，她想将这份善意传递下去，让更多和她经历相似的兄弟姐妹也能顺利过关，获得一份宝贵的工作机会。2016年，云客服有了“云长老”机制，她又迈上了更高的台阶，有了更加明确的目标和前进的动力。用她的话说：“醒来有目标，下班很踏实。”

接触了更多的特云小二后，于蜚也渐渐发现了自己的改变。“他们那种顽强的生命力，和不屈服的努力向上的精神，对我们也是一种正向拉动，会感染和鼓舞更多人。”作为管理层，于蜚必须练就雷厉风行的职业素养，特云小二却使她多了一份人文关怀的柔情，在决策时会考虑到是否顾及到了更多人的想法和需

求，也会在生活中内心多了一份遇到逆境的坦然与平和。

除了业务技能的提升培养，阿里还联动全国各地的残疾人公益基地，开展线上访谈和线下游学等活动，为特云小二提供心理咨询、情绪疏导、团队建设等服务。云客服小二的内部钉钉圈子也成为这个群体的交友平台，他们在这里分享生活日常，交流工作经验，组成了云端的温暖大家庭。甚至，有好几对特云小二还因这份工作结识了人生伴侣，步入婚姻殿堂。

对于项目未来的发展，于蜚希望可以做得影响更广，服务更详细，持续为特云群体在工作和生活中提供更多机会，搭建更多便利。

在善意的感召下，于蜚的团队也吸纳了同样热心公益的同事。她说：“我们在做的是一件向善的事情，这项业务本身会受到更多人的关注和认可，相信星星点点的善意越聚越广，终成燎原之势。”

（文 | 李思楚，特约记者）



▲ 特云小二在北京工业大学耿丹学院公益基地办公

阿里巴巴创就业
无障碍聚焦

打破声音屏障，让梦想永无障碍

——“饿了么”无声骑士关怀项目

“一个听障人士能做送外卖这种需要频繁沟通的工作吗？”谈及成为“饿了么”无声骑士之前的生活，41岁的听障骑手黄毅曾用手语这样说道，“其实一开始我也不相信，送外卖前，我做的都是不需要与别人沟通的工作，那是一个完全封闭的无声世界——我感受不到与社会和他人的链接。”

3岁那年，黄毅因为一次高烧丧失了听力。15岁时，他从老家衢州来杭州读书，毕业后留在了这座城市。此后的二十多年里，他做过许多工作，打过零工，站过流水线，做过电脑操作员，还在扇子厂画过很多年扇面，都是些收入有限但不需要和人打交道的“手艺活儿”。

偶然的机，黄毅听一位听障朋友说，跑外卖收入可观，正为收入减少发愁的他便想试试。2020年，他下定决心走出舒适圈，以“饿了么”外卖小哥的身份踏入了这个对听障群体来说喧闹而又寂静的世界。

无声骑手，是机会也是挑战

黄毅的“转行”映照了残障群体在数字经济时代的就业趋势。各类数字化平台的迅猛增长不仅重塑了整个经济体系，还为残障人士在内的各类弱势群体开辟了更多样化的就业途径。像“饿了么”这类只需注册和认证身份信息就可以加入的外卖平台，更是给许多被排斥在社会交往外的残障人士提供了难得且收入较高的就业机会。

不过，抓住这个机会并非易事。据浙江大学经济学院百人计划研究员、博士生导师袁哲的研究，调查显示有大约14%的残障人士在注册APP后从未完成过一次配送任务，比例明显高于其他类型的骑手。与顾客及时沟通、靠导航提高效率这两条送餐的核心规则，对残障人士特别是新手们来说是难度较大的“劝退关”。他们必须承受比常人多得多的压力和困难、付出比常人多得多的勤奋与努力，才能去适应为健全骑手设计的派单系统，获得足够的收入。

直到今天，黄毅仍然记得第一次送外卖时的慌乱。当时正是用餐高峰，取餐时间太久，着急的顾客打电话

来催单。黄毅想让餐厅服务员帮忙给顾客解释，可越着急越比划不明白。不一会儿，他就收到一条投诉。那段时期，黄毅每天都强压着沮丧、挫败的情绪，一点点琢磨技巧：听不到接单提示音，就向同事讨教经验、观察订单集中的小区和时间；听不了语音导航，就每天晚上独自去熟悉路线、背地图……在不断尝试和总结中，黄毅形成了自己的一套“配送秘诀”，逐渐成长为了日均配送80到100单，月均近2000单的“单王”。

在黄毅努力克服各种困难的同一时期，“饿了么”平台负责骑手体验的同学们也通过各种信息渠道注意到了这个群体。“当时我们收到了一些客户的投诉，说有时候给骑手打电话，骑手没有接或者接了以后没声音。追溯问题时，大家发现骑手里面有听障人士。一些站点站长和无声骑士也会主动向我们反馈这个情况。”无声骑士关怀项目的现任负责人马涛回忆，“一开始也没有设立什么高大上的目标，既然知道了这个情况，大家就决定一起去解决。”

摸清痛点，调研先行

2020年，“饿了么”悄然开启无声骑士关怀项目。对“饿了么”团队来说，难点主要是两个方面：一是团队里都是健全人，在怎么准确满足无声骑士们的需求这方面，要做不少功课。二是虽然项目在“饿了么”整个业务里占比不大，但无障碍功能需要跨端的链路协同。“涉及各个模块的参与，是一个群策群力的工作。”马涛说。

基于这两个难点，“饿了么”团队不仅会对无声骑士们进行定期访谈，还会让不同模块的同学都跟着实地跑单，同时通过对平台数据的分析，观察影响他们送餐节奏的节点。

袁哲的研究显示，虽然残障人士往往更勤奋，平均每周完成的配送任务比其他骑手高出约5%，但在“接单—到店取餐”“到店取餐—送达”环节，他们的效率却会降低，平均每个订单分别慢10.2秒和27秒。主要原因就是无声骑士与商家、顾客的沟通障碍。这不仅影响了订单处理的速度，也增加了错误发生的概率，从而影响了服务质量和客户满意度。

无声骑士们自己也想过很多办法。有的在站点的帮助下组建互帮互助群，遇到送餐地址没写清楚的订单，就发到群里请其他人帮忙沟通；有的提前编辑好短信发给顾客，告知对方自己是听障人士等。但即便如此，他们仍可能遇到“商家太忙没细看文字”“顾客没注意短信依然电话催单”等情况，且由于大多数听障人士日常使用的自然手语与规范汉语有一定差异，一旦遭遇意料之外的沟通，就可能因回复速度慢、词不达意等原因受到误解。

可见，想真正从根源上解决这些问题，需要平台的参与，通过采取创新的数字化赋能策略，帮助听障骑手提前解除工作中的阻碍，同时也为用户提供更加顺畅的服务体验，实现多方共赢。

饿了么“无声骑士”无障碍沟通再升级

一键智能外呼，语音实时转换，信息醒目提示……听障骑手有了智能助手

全方位优化 全过程覆盖

用户服务 信息更充分

骑手 送单无障碍

商家 沟通更方便

用户提示信息更充分

- 1 下单后，推送通知，温馨提醒，做好预期
- 2 履约中，全程提示，包括饿了么app首页履约卡、派送地图页
- 3 联系时，醒目提醒，在线沟通更有效

商家沟通更方便

- 1 接单后，明确提示，做好预期
- 2 联系时，提示在线沟通外，提供站长、调度员电话备用

骑手送单无障碍

- 1 一键智能外呼：面向用户，将文字变成智能语音电话，告诉顾客
- 2 电子沟通卡：送达、问路、取餐等场景下，直接展示，还可转为语音播放
- 3 语音转文字：在线聊天实时转换，让无声骑手看见商家、顾客说了什么

以无障碍改造，实现有尊严就业

摸清了无声骑士的工作痛点，“饿了么”团队就开始着手从技术升级、业务政策、公益关怀三个层面进行无障碍改造。

技术升级是其中的核心。项目启动几年来，“饿了么”陆续进行了全流程的功能优化。对用户，APP会在下单后、履约中、联系时等各种环节推送醒目信息，提示送餐骑手为听障人士。对商家，除了在骑手接单时直接提示在线沟通，还提供站长、调度员电话备用。对无声骑手，APP会自动切换为定制版，同时内置一键智能外呼、电子沟通卡、语音转文字等功能，帮助他们理解商家和客户的语音信息，并分场景进行快捷文字或语音回复。在骑手发起智能文字转语音方式联系用户时，用户则被默认关闭电话功能，并被引导通过在线联系方式。

每项功能上线后，“饿了么”团队还会对各个功能的使用数据进行长期跟踪分析，评估效果并进一步改进。据袁哲的研究，一键智能外呼功能的效果最为显著——无声骑士与健全骑士原本存在的27秒时间差被缩短至16.7秒，每周配送订单数量平均增加了5.8单，这不仅意味着无声骑手就业竞争力的提高，也为数字化技术助力残障群体融入社会经济活动提供了有力的实证支持。

业务政策上，在遭到投诉后，无声骑士可以通过后台反馈或者报备等方式表明所遇状况，平台会根据骑士自身情况剔除相应考核，针对配送异常场景进行免责；同时，“饿了么”团队会结合沟通和安全等实际问题进行培训，也让站长更好帮助骑士工作。公益上，“饿了么”还会通过为部分无声骑士捐赠人工耳蜗等方式，提升他们的生活质量。

“不过，单纯‘做慈善’并不是我们的落脚点。”接手无声骑士关怀项目后，马涛与黄毅有过很多次深入接触，对这位不会说话却很健谈的“单王”那种蓬勃向上、积极乐观的气场印象很深。“他仿佛完全没有被生活的困难所影响，但他的手语老师跟我讲，他以前不是这样的，骑士生活让他的性格变化很大。”马涛感慨道，“这让我相信，我们做的事情，本质上是帮助这些听障人士以就业的形式更有尊严地融入社会。”

尊严，这也是被许多无声骑士提及到的词汇。在2024年阿里巴巴公益榜火种项目总决选的舞台上，黄毅曾说，做骑士让他感受到了很多“阳光”。“这些阳光，是平台在产品功能上对无声骑士越来越友好；是把每一餐都准时送达的成就感；是顾客知道我是听障骑士，给我比的大大的赞；是队友与我交流时写满密密麻麻字的白纸；是渐渐与他人和社会建立起的链接……”他告诉所有人，“我觉得这是一份有尊严、有成就感的工作！”



建设包容社会，还可以做更多

历时4年，“饿了么”已经有了一套相对成熟的无障碍改造工作流程。在以后，“饿了么”团队还将结合反馈继续升级，在未来逐步上线智能设备震动提醒等新功能，同时链接更多的政府与社区组织，在其他类型残障骑士的关怀上面进行更多尝试。

提到“饿了么”取得的无障碍改造成果，马涛显得格外谦逊，他觉得“饿了么”能做的、将要做的，还有更多。项目未来的方向是要真正的无障碍——通过对“饿了么”的作业链路进行系统改造，把人和业务功能融合起来，实现一种无差别的“好用”。

这四年，也在无形中改变了很多参与无障碍改造的阿里人。“比如说我自己。我这个人以前做事比较一板一眼，现在发现工作不只是数字和指标，还有很多人情在。这不是一个可以用业务价值衡量的东西，每个参与的同学都是有情怀的。”马涛希望能够有更多人关注到这个事情，“他们的努力不光要感染阿里人，

更要感染更多公众，要为更多群体提供自尊、包容的就业环境。”

同样在这四年里，从最开始的茫然无措到现在的游刃有余，黄毅更已修炼成一名“老”骑士。“去年，我被评为浙江省最美外卖骑士，还作为志愿者参与了亚运会。我比以往任何时候都更深切地感受到自我对社会的价值。”黄毅无声的手语里流露出一种强烈的自信。

今天，在“饿了么”平台，和黄毅一样的无声骑士超过5000人。他们穿着蓝色配送服，开着两轮小电车，载着大大的外卖箱，朝顾客奔去，也朝着梦想奔去。他们可能一生都无法听到顾客说的那声“谢谢”，但在技术与平台的助力、同伴与社会的关心下，他们对生活的热爱穿越了无声与有声的隔阂，在奔跑的风声中绚丽绽放。（文|朱琳，特约记者）



▲ 饿了么蓝骑士听障骑手送外卖用上了智能助手

对话

大美无障碍

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奥会举重冠军谭玉娇

04

11月14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奥会冠军、我国首位国际残奥委会运动员委员会委员谭玉娇，两人交流了残奥会背后的逐梦之旅、我国无障碍环境建设及阿里的助残行动，期待结合阿里所能和残疾人所需，一起共享美好生活。



孙利军 举科技之力和残疾人伙伴共享美好生活

聊夺冠 21 次破世界纪录 20 次自己破自己

孙利军：玉娇好，作为残奥会举重冠军，你 21 次打破世界纪录，拿到 43 枚金牌，是什么让你一次次创造奇迹？

谭玉娇：我七岁因病致残，爸爸为了给我治病借了很多钱。13 岁我开始举重，到今年举重生涯 21 年，在巴黎我实现了残奥会三连冠。拿到成绩的过程让我体会到，冠军是全世界都尊重的荣耀。每一次历经困难后的胜利，突破自己战胜对手那种极致的满足感，让我感受到自己生命能量的释放。即便我是残疾人，但是我也可以在国际舞台上为我的祖国升起国旗，能够强烈感受到身为中国人的使命和价值。为祖国的荣誉而战，是每一个运动员的使命。

孙利军：了不起，你的确在为祖国的荣誉而战。

谭玉娇：永远向前，为国争光，渴望胜利，永远去争取胜利，我想这就是我获胜的法宝。

孙利军：打破世界纪录是非常难的事情，更何况是 21 次打破纪录。

谭玉娇：昨天与记者朋友聊天，她问我这 21 次有多少次是打破自己的？我跟她说有 20 次是打破自己的，就第一次破了人家的，后来就是自己破自己。这么说虽然感觉听起来有点小小的骄傲，但是（要打破）很难，但是我做到了，我也挺为自己开心的。

孙利军：巴黎残奥会上，你的举重成绩是 142 公斤，力量足以过肩摔一名成年男子。你认为举重运动给你带来什么？让你触动的经历是什么？

谭玉娇：巴黎残奥会上，我举起了 142 公斤，成绩打破了杭州亚残运会我自己创下的 141 公斤世界纪录，记者朋友笑称我是举重女王，我自嘲是披荆斩棘的女战士。我力量确实大，但举重是力量的艺术，更需要智慧。以前有人说运动员四肢发达头脑简单，我非常不认同。因为我身体的每一块肌肉，需要极致的协调和力量的充分的爆发，出国比赛往往舟车劳顿，我们需要在高压状态下，极短时间内调整时差和生活作息，将身体状态和比赛节奏调整到最佳，这是需要用大脑控制的。

孙利军：举重给你带来了荣誉，发挥了天赋，也让你更有智慧。

谭玉娇：举重陪伴了我整个青春。从懵懂少年到现在，我依然在坚守。我知道成为三届残奥会冠军，成为世界纪录保持者非常难，但面对这些巨大的挑战，也让我觉得举重给了我直面困难的勇气和生活的底气。我是躺在举重床上，把杠铃拿出来，让杠铃落到胸前，我再把它推起来。如果我不拼尽全力把杠铃推开，它就会把我压住。就像困难来临，如果不拼尽全力克服，就会被困难打败。所以在不断推起杠铃的过程中，强大了自己。也让我们在面对生活的困难时，学会了正视它，直面它，打败它。

孙利军：真的特别好。我相信你的故事及体会会激励很多人，改变很多人对困境的认识，我发自内心敬佩。

谭玉娇：举重也给我带来了一些经济回报。19 岁那年，我第一次入选国家队，我给我爸打了个电话，我说给我三年时间，我就能参加伦敦残奥会，等我拿到成绩，给你买一辆车。我做到了。2012 年伦敦残奥会我获得了银牌，我用奖金给爸爸买了一辆小汽车，在农村开拖拉机养活一家人的谭司机，成了开小汽车的谭司机。看到家人开心幸福的生活，也给了我夺冠的底气。

聊阿里 阿里的文化决定了要举科技之力助残扶弱

谭玉娇：阿里做了许多助残项目，你是否也参与过一些？分享一下感受？

孙利军：阿里的助残公益幸福团组织了很多活动，我也参与了很多，比如，作为志愿者助力肢残、视障残疾人爬长城，通过羽毛球比赛助力孤独症儿童社交等等，都让我印象深刻。上周末我在山东青岛参加了一场孤独症儿童马术疗愈活动，孤独症孩子很难控制自己的行为，但当孩子骑在马上的时候，会非常专注。还有一次去福建，陪伴孤独症儿童的过程中，一个孩子对数字特别敏感，他背 3.14 的尾数可以背到上百位。孩子们背后有自己的世界，有他的神奇的非常人的一面，大家需要用不同的方式来帮助他们成长。

谭玉娇：是的。我们要用自己的耐心和爱心，跟他们互动的过程中走进他们的世界。

孙利军：孤独症对一个家庭来说太过沉重，我们有责任结合所能尽一份心力。阿里也在结合 AI 等关注孤独症等这些议题。

谭玉娇：今天 AI 等技术其实为公益提供了新的可能性。阿里如何在科技助残领域，利用数字化、AI 等科技的力量，来帮助残疾人更好的生活和工作？

孙利军：AI 等科技力量为我们的美好生活带来了想象力。就像马斯克说几年内用智能芯片解决视觉障碍问题，让盲人像正常人看到这个世界一样，我们在思考，阿里也在探索。比如我们如何让盲人在淘宝上轻松网购、在优酷上无障碍观影，如何通过高德的科技能力让肢残人士无障碍出行，如何足不出户让淘宝平台上的残疾人伙伴更好开店以及做云客服，如何通过饿了么平台助力听障骑手获得更好的收入，如何让 AI 数字主播成为助力聋哑人等残疾人伙伴的“打工人”，如何通过 AI 助力孤独症孩子制作绘本……阿里巴巴“医疗 AI 多癌早筛公益项目”，让 AI 前沿技术走出实验室，在浙江丽水落地，以技术的力量守护包括残疾人在内的老乡们的健康。我们将持续举科技之力和残疾人伙伴一起共享美好生活，我们期望有更多突破。

谭玉娇：我也非常期待未来科技发展的更好，不管是残疾人朋友还是健全人朋友，都可以生活得更便利，更有幸福感。我了解到，助残扶弱已成为阿里巴巴公益的四大方向之一，这让我很惊喜，为什么会侧重助残？

孙利军：我把公益定义为四个词：感动、触动、行动、带动。助残扶弱成为我们重要的业务方向，其实我们并没有刻意。在阿里，每年超过 25% 的公益项目与助残有关，我们的多个公益幸福团持续开展助残行动，越来越多的阿里人因助残志愿服务而获得成长。这个过程中，每一个人内心的善良会唤醒自己去帮助比自己弱的人，当你去帮助残疾人朋友的时候，甚至能够给自己带来更大的能量，进而唤醒我们遇见更好的自己。

谭玉娇：我能够感受到阿里巴巴浓厚的助残氛围，你觉得阿里热衷助残的根源在哪里？

孙利军：员工有爱，企业有担当，生态有温度。公益是阿里最重要的文化，也是阿里员工的底色。我们希望阿里巴巴能成为一个活 102 年的好公司，只有一群真正有责任、有担当、有温度的阿里人，才能持久的创造真正有责任、有担当、有温度的产品，这样的产品才能更好融入社会，推动社会进步，这样企业才有可能走得更远。

聊残奥会 每一个残疾人运动员都值得尊敬

谭玉娇：让我们再聊聊我关注的领域。巴黎残奥会，你印象最深刻的中国残疾运动员有谁？她身上哪些亮点让您印象深刻？

孙利军：印象最深的是跟你一样优秀的举重运动员，山东姑娘崔哲。她不仅仅拿到了冠军，领完奖之后，还帮助身边外国运动员退场。自己行动不便，还不忘伸手帮助他人，她内心不仅仅有坚强的毅力，更有一份大爱精神，非常感动。

谭玉娇：是的，崔哲在领奖台上帮助她的对手尼日利亚的运动员推轮椅，这个场景也是被记录在了我们总结表彰大会的视频里面，留下了一个特别珍贵的镜头。非常地敬佩她，也给我们提供了非常好的典范。

孙利军：后来看了她接受采访的视频，记者问为什么她会有这个（推轮椅）行动？她说这就是她的习惯，是应该做的，不是故意的，非常敬佩。

谭玉娇：作为残疾人运动员，我们可能跟普通的残疾人朋友不一样的是我们可能生活会更独立，我们在队伍里面都是完全需要自己照顾自己的。所以如果看到比自己更需要帮助的人，我们会下意识帮助他们。另外，我想问的是，阿里是奥运合作伙伴，如果未来有机会你能去看残奥会比赛的话，最想看看哪个项目？

孙利军：杭州亚残运会的时候，大部分晚上我陪着孩子看的。因为每一个残疾人运动员都值得我们去尊敬。这种精神，非常人的毅力，超越健全人的付出，最后获得荣誉的精彩，真的非常感动。如果有机会去看残奥会，每一个项目都值得看。

谭玉娇：今年是我运动生涯的第 21 年，我非常希望能到洛杉矶参加下一届的残奥会。我也真诚邀请你，如果我有幸参与到洛杉矶残奥会的话，邀请你来看我的第五届残奥会。

孙利军：特别感谢。只要时间允许，我非常愿意去现场去感受去学习。

谭玉娇：助残领域，你一直身体力行，陪伴视障人士爬长城，为残疾人做励志演讲……我也有一个梦想，残疾人运动员尤其是退役的残疾人运动员很多都有创业梦，但会遇到很多困境，2025 年，你能否为残疾人运动员等残疾人伙伴上一节创业导师课？

孙利军：我非常愿意。因为冠军等运动员身上有非常人的特质，有毅力，能坚持，还有很强的突破力，超越了绝大部分的健全人。创业中如何用好这些优势并接受商业社会的挑战，我也很期待未来有机会能够跟这些退役的运动员做一些交流。

聊无障碍 物理环境和人文关怀结合才是无障碍

谭玉娇：回到助残话题，您觉得我们残疾人朋友遇到的核心问题是什么？

孙利军：对于残疾人来说，生活、工作等方面的挑战一定很多，但最大的挑战其实是心灵的挑战，如何更好地打开心灵，勇敢面对生活、融入社会，这是最需要关注的。对健全人来说，如何去更好接纳他们，让他们更好融入社会，这尤为重要。

谭玉娇：非常认同。很多残疾人朋友，可能因为身体的不便会遇到一些不方便，其实社会还是给予了我们非常多的便利条件，但我们内心是怎样的只有我们自己去解决。

孙利军：你参加过很多国际性赛事，去过很多国家，和国际相对比，我国的无障碍环境怎么样？

谭玉娇：国内大城市的无障碍设施比较完善，无障碍人文环境也很好，社会包容度也高，特别是近几年我作为新杭州人在杭州生活，明显感觉到杭州的残疾人朋友幸福度蛮高的。每次坐地铁，如看到残疾人朋友坐轮椅，一进站马上有工作人员过来辅助你上下地铁，告诉你最近无障碍电梯在哪，把你送出站。

孙利军：是啊，尤其是去年亚残运会以来，无障碍环境越来越好了。

谭玉娇：但有一些小城市的无障碍建设还不够完善。首先设施上不够完善，另外服务意识也没完全跟上。有些高铁站，无障碍电梯默认只提供进站通行，一次我下高铁后想乘坐无障碍电梯出站，但被工作人员拦住，非要我乘坐扶梯出站，一番辩驳后，工作人员很不情愿地让我使用无障碍电梯出站了。下一次我再来这个车站时，一个工作人员热忱地帮我。我感叹到，其实可能跟有没有出站的无障碍电梯没关系，重要的是是否有无障碍的服务意识，无障碍的理念是否宣传到位。无障碍环境建设是社会文明进步的体现，代表着一个国家及地区的文明程度，所以不仅仅是物理上的无障碍，更是思维的人心的无障碍。

孙利军：确实需要更多的人去换位思考。既然说到无障碍，今天你也逛了阿里园区，园区的无障碍环境怎么样？

谭玉娇：非常好，一个“阿里环”把所有建筑都连接起来了，大家能够非常顺畅地在大楼之间穿行，不需要出去风吹雨淋。另外，地面非常平坦宽阔，轮椅等畅通无阻，能感受到阿里是一个非常有大爱的非常暖的企业，给你们点赞。

孙利军：还有什么需要去提升的地方吗？

谭玉娇：阿里的底色已经在这儿了，就是要为大家创造一个畅通无碍的环境，其实理念比设施更重要，不管是在阿里还是外面，如果遇到一点物理的障碍是可以理解的，但因为有阿里的公益文化，相信看到障碍后阿里人能伸出援手帮一把，这个障碍就不是障碍。我觉得，物理和人文关怀结合起来，才是真正的无障碍。

孙利军：感谢你的鼓励。结合你的经历，你最想对残疾朋友说什么？最想对健全人说什么？最想对阿里说什么？

谭玉娇：我想对残疾人朋友说，永远都要自立自强，保持坚韧，积极乐观，多去学习，热爱生活，向阳生长，要永远迎着光，让生命发挥它最大的价值。要常怀感恩之心，感恩社会对我们的帮助，感恩那些善良的人对我们伸出的援手。希望终有一天强大后，我们也能够伸出援手，让自己也活成一束照亮远方的光。

我想对健全朋友说，请珍惜你们健康的身体，这是我们残障人士梦寐以求而不可得的。比起同情和怜悯，更希望看到大家平视、平等的态度，这对我们更重要。感谢健康的你们为我们这些残障人士创造了更便捷的生活环境，给予大家友善和爱，让我们能够更自由去生活、工作、出行、为国争光。希望将来，所有的健全人朋友老了，或者你们需要帮助的那一天，你们努力共创的无障碍环境也能够反过来给你们温暖的拥抱。

我想对阿里说，阿里巴巴是一个非常成功的互联网公司，你们的愿景是让天下没有难做的生意，阿里在创就业以及衣食住行等多个领域对残疾人朋友都非常友好，我们能感受得到。我想表达一句谢谢，尤其是你说“举科技之力，和残疾人伙伴共享美好生活”的时候，真的说到我心里了。愿阿里一直好。

寄语

阿里人心怀挚爱，志愿奉献，融入日常，习惯自然，人人标配。阿里人人3小时不仅是志愿服务的品牌象征，更体现了志愿服务的品质和阿里人心怀人道主义精神和人文价值情怀，令人感动感染感佩。人人3小时，滴水可穿石。阿里情怀暖，志愿展新奇。未来新亮点，志愿立法期。人人共志愿，心手相牵怡。

——全国人大常委会委员、中国助残志愿者协会会长 **吕世明**

我见证并体验了阿里助残行动的创新。例如优酷无障碍剧场，丰富了盲人群体的精神文化生活。高德无障碍导航，让残疾人体会到了科技助残的温度。阿里公益基金会对盲人文艺活动的支持，为盲人群体展示风采提供了舞台。希望阿里巴巴充分发挥高科技优势，精准助残方面发挥更大的引领作用。

——中国盲人协会主席 **李庆忠**

阿里巴巴链接平台及生态的力量，运用科技和数字化技术，促进残疾人融合共享社会发展成果。员工助残公益幸福团为残疾人提供全方位的关爱帮扶。公益基金会联动运营团队助力残疾人高质量创就业，促进残疾人自强自立。中国残联指导下，中国残疾人福利基金会与阿里巴巴公益基金会携手共创残疾人兄弟姐妹的美好未来！

——中国残疾人福利基金会副理事长兼秘书长 **周丽君**

新时代的残疾人事业，需要更多像阿里这样有强烈的社会责任感的企业加入。期待在阿里汇聚更多的社会资源参与智力残疾人群体的康复、托养、教育、就业、社区支持和社会倡导等，让特殊群体的未来能得到更多的保障和服务。

——中国智力残疾人及亲友协会主席 **胡斌**

看到“助残扶弱”成为阿里集团公益的核心理念之一，深感振奋。期待并坚信阿里巴巴将继续利用其丰富的资源和强大的创新能力，不断探索和实践更加贴心、高效的助残新模式。

——中国肢残人协会副主席 **唐占鑫**

阿里巴巴在创就业、科技、志愿服务和生态助残领域的深耕，为我们听障朋友打开了新的大门。希望阿里利用技术优势持续创新，也期待带动更多企业参与，为听障朋友们开通更多的就业渠道和岗位，共同营造包容社会环境。

——中国聋人协会副主席 **徐聪**

今年我曾参与阿里公益主办的“心觅有爱，融合无碍”心星伙伴公益音乐节，我了解到：阿里已经在孤独症服务领域开展志愿服务（类似喘息服务）和科技助残（发起追星星的AI项目等）。阿里对孤独症群体关注，非常令人振奋。期待阿里在中国孤独症服务领域发挥重要作用，持续推动全社会关注和提升精神健康。

——中国精神残疾人及亲友协会副秘书长 **冯新**

阿里巴巴通过一系列切实可行的措施，为残疾人提供了更多的就业机会、学习资源和参与社会活动的平台，让残疾人“平等、融合、共享”科技进步和社会发展带来的便利与机遇。相信阿里巴巴的榜样力量，将激励更多的企业和个人参与到助残扶弱的行动中，共同推动残疾人事业发展。

——中国残疾人事业新闻宣传促进会副秘书长 **杨聪**

多年来，阿里人关注、关心、关爱我们这个大家庭里的残疾人兄弟姐妹，锐意推进就业助残、科技助残、志愿服务助残与生态助残，为他们搭台铺路，与他们携手同行，展现了一家有理想有担当的企业和一个有情怀有义举的团队应有的模样。为你们点赞！

——浙江省残疾人联合会副理事长 **陈益伟**

阿里人始终保持初心，以自己的知识、技能、智慧，热忱投入“美好生活，一个都不能少”的助残志愿服务，以具体的行动和残疾人朋友一起奔赴美好生活。因为有阿里，余杭的残疾人朋友很幸福！

——杭州市余杭区残联党组书记、理事长 **梁松英**

阿里人对公益有着执着的热情，见过他们工作之余连续熬到深夜优化助残方案；对残障伙伴朋友般的真情，一个盲人朋友的求助，能开车穿越半个北京城提供帮助。感谢公益路上，有阿里相伴！

——清华大学 2024 届首位全盲研究生毕业生 **梁江波**

作为肢残人士找工作很困难，我索性创业。疫情期间淘宝出现了，它把平台的残障商家聚集到一起，为残友们免费提供运营课程。刚开始我是不信的（之前被很多所谓的代运营骗钱），每次老师上课，我消极应对。直到一次线下接触，看到很多残友们在分享自己在淘宝上的创业历程，原来大家那么早就开始在淘宝的关怀下成长了。我明白了，淘宝是真正关注我们这个特殊的群体的，自此我不再消极，平台给我们组织的课程，每次我都记笔记，都是满满的干货。感恩淘宝，真的懂我们的窘迫懂我们的局促，不仅给了我们“拐杖”（技术）让我继续前行，还是我们的朋友，陪伴着我们走下去。

——杭州残疾人商家 **吴黎**

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 8 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。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS				
创就业无障碍	5 性别平等	8 体面工作和经济增长	10 减少不平等	11 可持续城市和社区
科技无障碍	4 优质教育	8 体面工作和经济增长	9 产业、创新和基础设施	11 可持续城市和社区
无障碍志愿服务	3 良好健康与福祉	4 优质教育	10 减少不平等	11 可持续城市和社区
生态助力无障碍	3 良好健康与福祉	4 优质教育	10 减少不平等	16 和平、正义与强大机构

 **Alibaba**

 **Alibaba Foundation**
阿里巴巴公益基金会



阿里巴巴公益官方微博



阿里巴巴公益微信公众号