

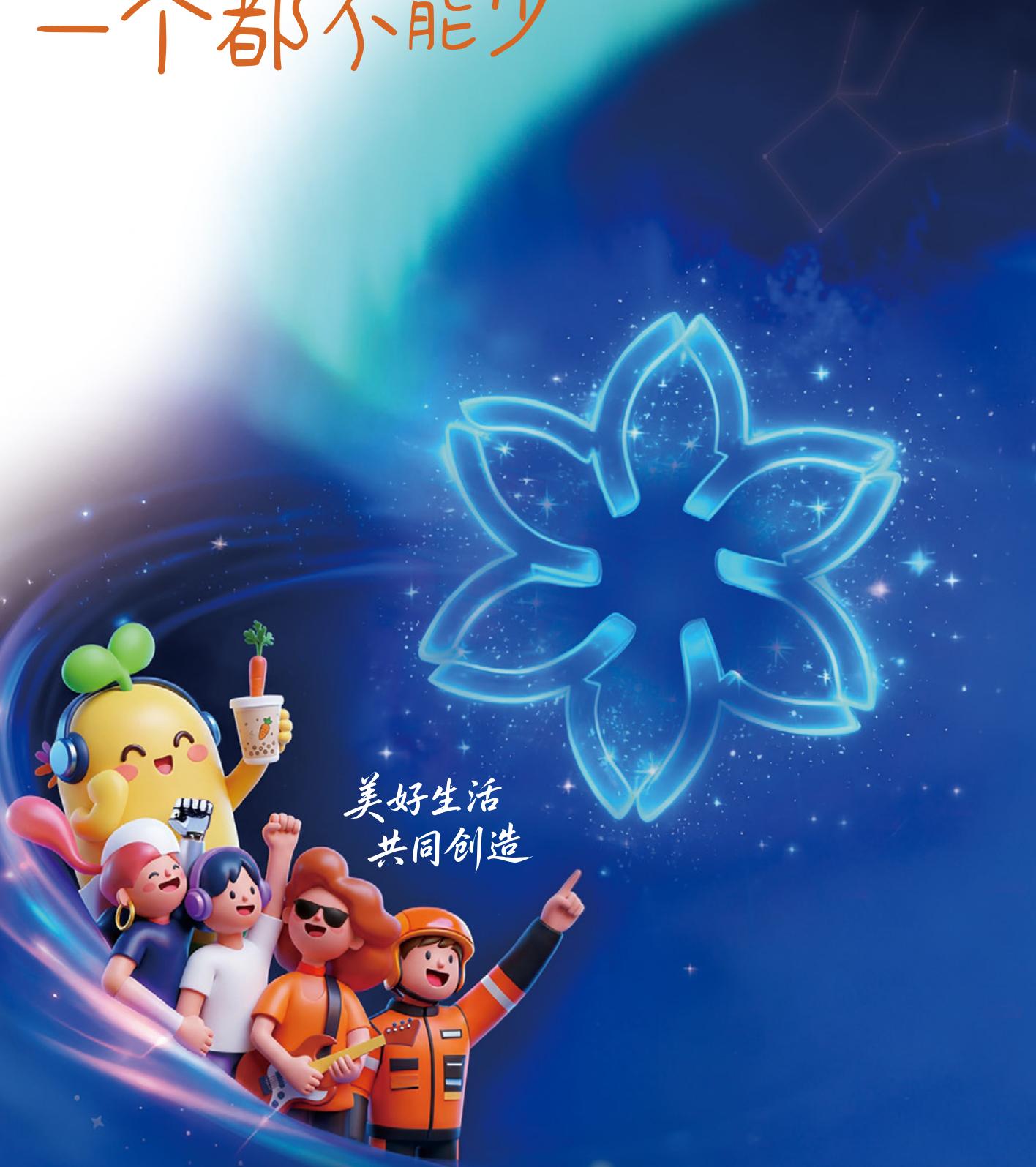


阿里巴巴的助残心愿和行动2025

美好生活 一个都不能少

贡献可持续发展目标(SDGs)

3 良好健康与福祉	4 优质教育	5 性别平等	8 体面工作和经济成长
9 产业、创新和基础设施	10 减少不平等	11 可持续城市和社区	16 和平、正义与强大机构



序言

一个美好的世界 由我们共同创造

2025 年，阿里巴巴的助残报告，将是一份去标签化的宣言

我们不仅仅帮助残疾人，我们还与他们共同创造价值

我们不仅仅追求无障碍的终点，也在建设每个人都能发光的起点

真正的包容，从来不是让他们努力适应世界

而是让世界，因他们而更完整

重要的力量

2025 年 5 月 16 日，第七次全国自强模范暨助残先进表彰大会上，习近平总书记提出“残疾人是推进中国式现代化的重要力量”的指示，这是对残疾人作为社会大家庭平等成员的充分认同，对残疾人主体作用和能力的充分肯定，为我国进一步完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展指明了方向。

相较于健全人，残疾人的追梦之旅更显艰难，但他们创造的价值同样惊艳，这也让我们在持续推进残障融合的行动中，思考与残疾人伙伴的关系——从“帮助残疾人，我们希望再多做一点”到“帮助残疾人，我们希望再深入一点”，再到与残疾人携手来“共同创造美好生活”……对阿里巴巴来说，每一次理念的升级，都源于行动之后的深度思考，我们坚信阿里巴巴和残疾人、残联及政府部门、企业、机构等“共同的力量”能跨越山海，相互成就，共绘蓝图，共赴美好。

共同的行动

独行快，众行远。当“共同”成为阿里巴巴残健融合关键的时候，我们看到了很多美好悄然发生。这里，想分享一个烟火里长出的小故事——在福建泉州，一位普通妈妈陈

美蓉为了让都是星青年的双胞胎儿子更好在社区融合，“误打误撞”开了一家菜鸟驿站，儿子参与快递登记、入库、配送等工作。得知泉州有一家“星青年”驿站，周围十多位星青年也纷纷加入，社区居民逐步理解和支持这个有温度的驿站。调研中，菜鸟业务伙伴发现驿站能够助力残障人士家门口就业，眼睛一亮，反馈给了阿里巴巴公益。在阿里巴巴公益基金会的支持下，菜鸟制定激励政策，倡导并奖励积极吸纳残疾人灵活就业的菜鸟驿站站长。不到一年，全国超两千多家菜鸟驿站都吸纳了残疾人灵活就业……

当爱的涟漪在烟火生活中持续荡漾，让阿里巴巴看到，陈美蓉等无数普通人、残障人士、机构等，大家一起携手同行，必然会产生巨大的力量。阿里巴巴希望举科技及平台之力，撬动社会共治，共同创造美好。这种“共同行动”的价值，不仅在于解决了灵活就业，实现了残障伙伴的价值，更在于重塑了社会认知、激活了社区韧性、验证了可持续融合路径——它是中国式现代化进程中“弱有所扶、弱亦能为”的鲜活注脚，也为数字时代的包容性发展提供了“阿里方案”。



国际的目标

基于联合国可持续发展目标，我们更愿意把“阿里方案”融入到国际，在人类命运共同体的广阔背景下助力残障融合。联合国《2030 年可持续发展议程》明确提出“不让任何一个人掉队”的核心目标，强调包容性增长必须覆盖包括残疾人在内的所有边缘群体。同时，联合国《残疾人权利公约》强调，残疾人应享有平等参与社会、经济、文化生活的权利，核心在于“赋权”而非“救济”。

阿里巴巴非常重视联合国《2030 年可持续发展议程》目标实现，也与国际社会展开积极对话。2025 年，我们向国际劳工组织中国和蒙古局局长李昌徽一行分享阿里融合就业实践；在泰国曼谷隆重召开的“残障人士数字化转型与未来工作论坛”上交流“阿里方案”；向亚洲残疾人奥林匹克奥委会主席马吉德·拉什德一行分享阿里 20 年残障融合心得；在联合国亚太经社委员会链接下，携手谷歌、施耐德、迪士尼等 20 余家企业、机构、高校、残联代表在阿里举办“2025 融合共创商业与残障研讨会暨工作坊”，结合“融合实践”探讨“共同行动”。

阿里的答案

全球范围内，多个科技巨头亦积极推进建无障碍技术，阿里巴巴的独特价值也日益明显——

- 规模化落地：**将无障碍能力嵌入电商、物流、本地生活、文娱等全生态，通过“公益的心态，商业的手法，科技的力量”路径，覆盖残障伙伴“吃穿住行娱”。

- 本土化创新：**针对中国 8500 万残疾人群体的多元需求

（如视障、肢残、孤独症等），结合业务主体，开发适配性关联的解决方案。

- 公益化链接：**通过“员工有爱，企业有担当，生态有温度”由内到外辐射，以志愿服务为契机，举科技及平台力量联动生态，积极探索共同参与的联合路径。

二十年来，阿里巴巴的残障融合行动逐步超越了慈善逻辑，转向能力建设与机会创造。高德地图“无障碍导航”使肢残、视障人士便捷出行；优酷“无障碍剧场”、淘票票“轮椅友好厅”丰富视障、肢残、听障等人士的精神生活；千问“追星星的 AI”为孤独症儿童定制绘本，体现对神经多样性群体的尊重与支持；淘宝“万人残疾人商家创就业助力计划”则发掘、支持了一批批勇于通过互联网创业的优秀残疾人自强自立，创造美好……这些举措不仅仅将数字技术转化为“权利实现工具”，更是“对美好生活，一个都不能少”愿景的创新实践。

美好的方向

阿里巴巴的实践表明，残健融合的社会，并非靠少数几个项目一蹴而就，而是依赖于日常生活中无数细微、广泛的连接与共创，这些互动如同社会的毛细血管，为整个社会机体带来活力与健康。残障融合的美好，是与残疾人等多方伙伴并肩携手，共同创造价值，这不仅能让科技发展更具人文关怀，社会支持网络更加坚韧有力，也最终为我们所有人构建一个更加包容、多元、充满活力的美好社会。

和大家一起，让科技之光点亮每一个角落，这是数字时代应有的温度，也是科技企业所要追求的方向。

一个愿景、两个融入、三个方向、多个联合

我们的重点

在万物互联、技术跃迁的时代，社会的温度，不在于它如何对待强者，而在于它如何托举弱者。2025年1月17日，我们与中国残疾人福利基金会签署五年战略合作协议，深感荣幸与责任。站在2025年的节点回望，在中国残联的指导下，阿里巴巴的助残实践，早已超越简单的捐赠与帮扶，将长期以“一个愿景、两个融入、三个方向、多个联合”的行动框架，和中国残疾人福利基金会一起，构建起开放、协同、可持续的助残生态体系。

一个愿景：美好生活，一个都不能少

阿里巴巴的愿景是“让天下没有难做的生意”，在助残领域，我们将其延伸为“美好生活，一个都不能少”。这一愿景，指引着我们从“输血式”帮扶转向“造血式”赋能，从关注个体生存转向支持群体发展，从解决眼前困难转向构建长效机制，从一己之力参与到和残障伙伴等多元共建。无论是信息无障碍的推进，还是创业就业的支持，我们始终围绕“人的发展”这一核心，致力于让残疾人在教育、就业、社交、消费等各场景中，享有平等的权利与尊严。

两个融入：融入残疾人事业发展大局，融入阿里巴巴可持续发展战略

融入国家残疾人事业发展大局，是我们行动的起始点。中国残疾人福利基金会作为中国残联主管的公益组织，一直发挥桥梁纽带作用，推动着政策落地、资源协同与社会动员。从2006年马老师出任中国残疾人福利基金会理事开始，二十年来，合作不断深化。我们联合发起“凡星计划”、“集善乐橙”等项目，将国家政策导向转化为可落地的数字化解决方案。我们深知，只有使企业资源与国家目标协同一致，助残事业才能行稳致远。

融入阿里巴巴可持续发展战略，是助残行动可持续的根本保障。近年来，阿里巴巴明确提出“可持续发展”为集团战略之一，将环境、社会和治理（ESG）理念深度融入业务运营。助残不再仅仅是社会责任的补充，而是被提升为“阿里公益”四大核心业务方向之一，并写入集团可持续发展报告。从阿里系APP的读屏兼容优化，到高德上线轮椅导航功能，再到云客服为残障人士定制远程灵活岗位，技术不再是冰冷的代码，而是充满人文关怀的工具。

三个方向：创就业无障碍、科技无障碍、无障碍志愿服务

阿里巴巴聚焦三大核心方向，系统化推进助残实践。

一是创就业无障碍。我们依托淘宝、菜鸟、云客服等平台，打造“线上创业+技能培训”的支持体系。自2016年“淘宝创业公益频道”上线以来，越来越多的残疾人商家受益；2023年启动的“万人计划”，通过定向孵化、导师陪伴、标杆打造等方式，助力残疾人从“能就业”迈向“就好业”、“好创业”。

二是科技无障碍。阿里巴巴坚持“科技向善”，2011年，技术团队自发成立信息无障碍小组，到2019年参与制定国家标准，再到2024年发布十大科技无障碍行动，不断将无障碍理念融入产品设计全周期。高德“轮椅导航”精准标注无障碍设施，千问“追星星的AI”为孤独症孩子定制绘本，优酷“无障碍剧场”让视障伙伴开心听电影……科技正在重塑残疾人的生活半径。

三是无障碍志愿服务。公益的温度，源于人与人之间的连接。2025年是马老师倡导阿里员工参与人人3小时公益的十年，也是阿里巴巴再次响应参与志愿服务的新起点。每年，有一万人次阿里员工参与助残志愿服务，公益，已成为阿里不可或缺的文化。

多个联合：构建开放协同的无障碍生态

近二十年助残行动让我们认识到，助残事业非一家之力可成。我们始终坚持“联合”思维，汇聚政府、企业、社会组织、残障群体自身等多方力量，构建开放、包容、可持续的助残生态。

在中国残联指导下，阿里巴巴与残联及专门协会建立了常态化合作关系，通过政策引导、资源对接与项目落地等方式形成合力；同时，联合高校推动信息无障碍等领域的研究，并与公益机构、媒体及品牌商家共同行动，一起扩大社会无障碍环境建设的影响力。此外，阿里巴巴还结合自身志愿服务经验，为我国志愿服务立法提供了案例参考。2022年12月，阿里巴巴发起成立了“助残志愿联盟”，目前已联合集团超过40个业务伙伴，构建起联合支持网络。阿里巴巴也积极与生态伙伴协作，共同致力于建设一个开放、协同的无障碍生态。

展望未来：荣誉是起点，责任在远方

2025年，阿里巴巴公益基金会荣获“全国残疾人工作先进集体”称号。这不仅是过去多年努力的肯定，更是对未来征程的鼓舞与激励。面向未来，我们相信，在数字文明的浪潮中，没有一个人应该被落下。让我们携手同行，共创一个更加包容、温暖、无障碍的美好世界。

（姚瑶|阿里巴巴公益基金会秘书长）

2025：战略协议背景下的阿里行动



2025年1月17日，在中国残联主席程凯和阿里巴巴公益总裁孙利军共同见证下，阿里巴巴公益基金会与中国残疾人福利基金会签署五年战略合作协议，围绕助残倡导活动、助力残疾人就业增收及共创助残公益项目品牌等多方面开展合作。近一年，阿里巴巴持续将助残行动“融入残疾人事业发展大局，融入阿里巴巴可持续发展战略”。

深度推进科技助残

积极响应《关于推进科技助残的指导意见》，通过升级千问“追星星的AI”、高德“无障碍导航”、优酷“无障碍剧场”、淘票票“轮椅友好厅”等科技项目，持续推动科技与残疾人事业融合发展。

落实《促进残疾人就业三年行动方案》

依托阿里巴巴云客服、淘宝“万人残疾人商家创就业助力计划”、菜鸟驿站助残就业、淘宝闪购（饿了么）听障骑士项目、及“阿里巴巴助残就业爱心车”等创新模式，助力残疾人自立自强，稳定就业。

积极参与“志愿助残阳光行动”

《关于健全新时代志愿服务体系的意见》提出将“志愿助残阳光行动”作为深化志愿服务关爱行动的重要内容。结合阿里巴巴公益平台、人人3小时公益平台及天天正能量平台等力量，在阿里巴巴公益榜、95公益周、全国助残日等重要节点，持续倡导员工、企业、公益机构、媒体、学校等参与助残扶弱志愿行动，推进志愿服务数字化建设。

开展全国自强模范暨助残先进事迹宣讲

2025年5月，阿里巴巴公益基金会获“全国残疾人工作先进集体”荣誉。以此为契机，联动陆鸿、唐占鑫等全国自强模范组织多场先进事迹宣讲活动，践行“残疾人是推进中国式现代化的重要力量”理念。

助力第十一届全国残疾人艺术汇演

支持2025年8月第十一届全国残疾人艺术汇演主题歌《心梦交响》创作，以艺术形式展现残疾人精神风貌，促进残疾人文化艺术事业发展。

助力第十二届残特奥会

粤港澳联合承办的第十二届全国残特奥会将于12月开幕。为方便残障人士出行，高德“粤港澳一体化出行”服务新增“无障碍化”模块。

参与及助力中国残联及专门协会系列行动

参与中国残联“与星同行—孤独症儿童关爱行动”“世界精神卫生日”主题宣传等项目，完成河北省、江西省遂川县100户残疾儿童及儿童残疾家庭无障碍提升改造，助力100名视障学子圆梦校园，携手中国盲人协会、中国精神残疾人及亲友协会、中国助残志愿者协会等开展助残活动。

国际舞台展现中国残障融合行动

通过出席联合国亚太地区“残障人士数字化转型与未来工作论坛”并分享经验、与亚洲残奥委会主席马吉德·拉什德交流科技助残心得，举办联合国亚太经社会残障包容与企业合作工作坊等系列活动，展现中国企业的积极行动。

目录 CONTENTS

序言	01
附录	59

守护

烟火人间
有爱无碍

数说	10
阿里巴巴残健融合全景图	14
阿里巴巴 20 年助残大事记	18

汇聚

志愿助残
一起出发

凡人微光	22
公益观察	30

致远

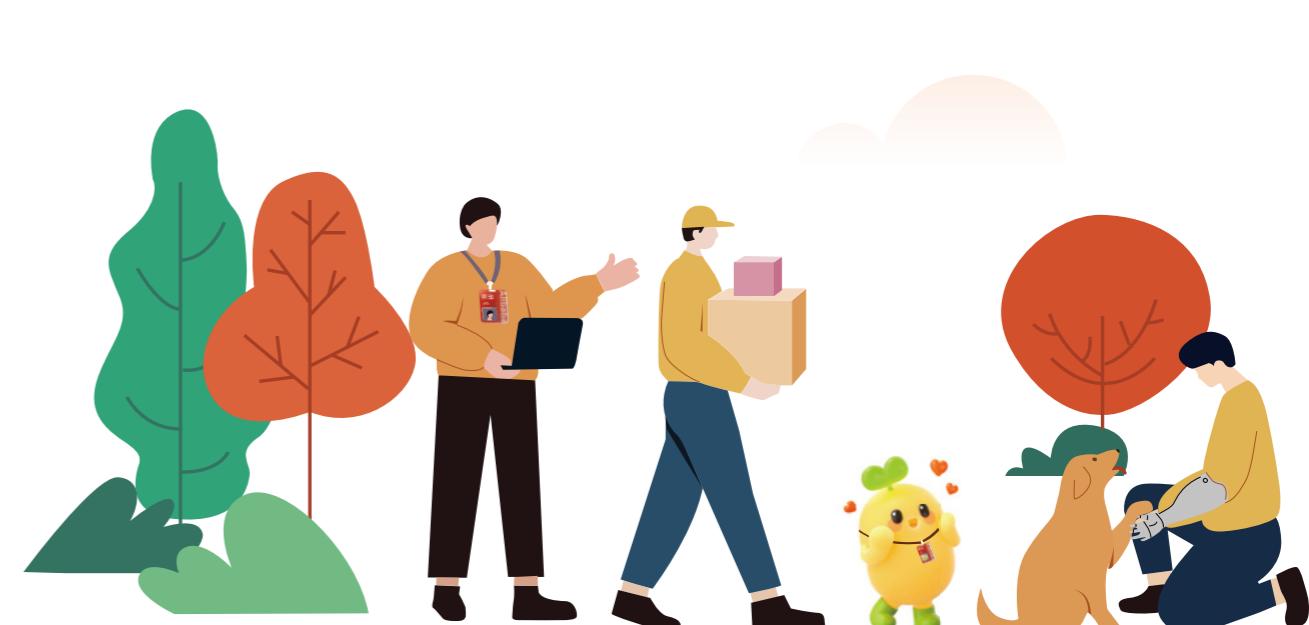
与残疾人一起
贡献 SDGs 目标

残疾人可持续发展目标进展	44
国际观察	46

对话

共同的力量
阿里巴巴公益总裁孙利军对话残障代表

孙利军:AI 将深刻改变	
残障人士的日常生活	54



守护
烟火人间
有爱无碍



“
2025年，阿里巴巴在“一个愿景、两个融入、三个方向、多个联合”的行动框架下，与残疾人伙伴一起，围绕“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，共同守护“烟火人间”。
”

数说

超 300 个

淘票票“轮椅友好厅”已覆盖全国近 80 个城市的超 300 个影厅，助力轮椅人士无障碍观影。

超 9'200 部 (集)

优酷“无障碍剧场”为视障、听障等伙伴提供无障碍影视作品超 9200 部 (集)，推出“酷享视界”放映厅，每周五播放一部无障碍电影，残障人士免费观看。

38 人

阿里巴巴公益基金会联合余杭残联、浙江云上公益发起“阿里巴巴助残就业爱心车”项目，助力心智障碍青年通过学习咖啡与烘焙技能，实现融合就业。项目已在阿里全球总部园区、淘天园区及西湖区后睦门“种地星球”天猫爱农服务中心落地，38 位心智障碍青年参与就业实践。

超 18'000 人

阿里巴巴通过云客服、淘宝闪购（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 1.8 万名残疾人伙伴获得收入。其中，2299 个菜鸟驿站帮 2671 名残疾人实现灵活就业。

500 人

阿里健康联动中国盲人协会、慈铭体检等发起“助盲体检”项目，为 10 座城市的 500 名视障人士提供免费“助盲版”体检服务。

约 10'000 人次

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

员工有爱

鼓励员工参与公益

超 67'000 人次

夸克设置孤独症专题，帮孤独症家庭获取所需信息。2025 年以来，6.7 万人次通过夸克了解孤独症议题。

企业有担当

积极履行社会责任

超 5'000 人

人人 3 小时平台爱能社区，73 万人参与捐爱能，助力超 5000 名听障儿童获得“橙色书包”，守护安全出行。

超 300'000'000 次

高德地图“无障碍导航”项目已在全国 70 个城市上线。截至 2025 年 11 月，累计为用户提供了超 3 亿次无障碍路线规划。

超 200'000 人

阿里巴巴旗下 13 款 APP 进行无障碍升级，10 款 APP 或产品功能获无障碍国家一级标准认证，2025 年超 20 万视障用户使用；阿里巴巴全球总部园区访客中心按照三星级标准升级无障碍设施。

超 9'500'000 元

阿里巴巴公益宝贝一年募集助残善款超 950 万，支持 7 个助残项目。

阿里巴巴残健融合全景图



2025年，阿里巴巴的助残报告，将是一份去标签化的宣言
我们不仅仅帮助残疾人，我们还与他们共同创造价值
我们不仅仅追求无障碍的终点，也在建设每个人都能发光的起点
真正的包容，从来不是让他们努力适应世界
而是让世界，因他们而更完整



创就业无障碍

阿里巴巴通过云客服、淘宝闪购（饿了么）无声骑士、菜鸟驿站、“万人残疾人商家创就业助力计划”等项目。2025年以来，助力超过1.8万名残疾人伙伴获得收入。

1 淘天集团

中国残联指导下，云客服项目为残障人士定制倾斜政策，提供定向培训与支持，连续10年开展居家客服招募，淘宝平台类服务、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，目前约1600名残疾人上岗。

2 菜鸟

菜鸟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，已帮助超千名残疾人获得就业机会。

3 淘宝闪购（饿了么）

①无声骑士关怀项目，为听障骑士上线无障碍沟通系统，多举措助力近4000位听障骑士，全年覆盖约8500名残障伙伴获得收入。

②为听障人士发起的无声门店研发无障碍接单设备，已为10家门店完成安装；还助力听障咖啡师完成外卖运营师（初级及中级）认证。

4 盒马

与多地民政部门、残联等联动，目前近300名残疾人伙伴在盒马工作。

5 淘天集团&阿里巴巴公益基金会

发起“万人残疾人商家创就业助力计划”，已服务超5400位残疾人商家；与浙江省残联发起“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。

6 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展开合作试点，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。

7 高德地图

“大城小店”公益计划，为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，已扶持139家店铺。

8 菜鸟驿站

阿里巴巴公益基金会与菜鸟联合，激励残疾人伙伴开办菜鸟驿站，鼓励站长给残疾人提供工作岗位。已有2299个菜鸟驿站参与助残，帮助2671名残疾人灵活就业。

9 阿里巴巴公益基金会

阿里巴巴公益基金会联合余杭区残联、浙江省云上公益服务中心联合发起“阿里巴巴助残就业爱心车”项目，助力心智障碍青年通过制作咖啡烘焙等实现融合就业，目前已在阿里巴巴全球总部园区、淘天园区及西湖区后睦门“种地星球”天猫爱农服务中心成功落地。近一年来，127233人次阿里员工参与爱心车助残，38位星青年受益。

科技无障碍

2025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、追星星的AI等成为助残“明星”产品。

10 阿里巴巴-信息无障碍小组

阿里巴巴旗下13款APP进行无障碍升级，10款APP或产品功能获无障碍国家一级标准认证，为视障人群铺就“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，实现超20万视障用户使用。项目入选2025年“CCF技术公益案例集”。

11 虎鲸文娱集团-优酷

优酷“无障碍剧场”依托优酷平台，利用技术优势，结合AI技术，为视障者、听障者免费提供无障碍视听内容服务，目前无障碍剧场作品总量超9200部（集）。联合中国残疾人事业新闻宣传促进会推出“酷享视界”放映厅，每周五晚上七点播放一部无障碍电影，残障人士可免费观看。

12 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，实现中文英文和盲文的自动转化功能，且能在支持语音输入盲文。已应用于药盒、健康品外包装等领域。

13 高德地图

高德地图“无障碍导航”项目已在包括澳门在内的全国70个城市上线。截至2025年11月，高德无障碍导航（轮椅导航、视障导航）累计为用户提供了超3亿次无障碍路线规划。

14 阿里巴巴

作为国内首个关照孤独症儿童的绘本Agent，“追星星的AI”已服务超20万人次。2025年云栖大会上发布2.0版本，新版本依托千问大模型升级文图协同能力，新增家长声音复刻、故事广场功能，为“星宝”、家长及特教老师提供更精准的辅助支持。

15 虎鲸文娱集团-大麦娱乐

继2024年在北京、上海、杭州三地的60余个影厅进行无障碍打标后，2025年，大麦娱乐旗下淘票票“轮椅友好厅”无障碍观影项目与万达影城合作扩大打标规模。目前淘票票“轮椅友好厅”已覆盖全国近80个城市的超300个影厅，助力轮椅人士更好地在影院无障碍观影。

16 奎克

为助力孤独症家庭掌握孤独症领域信息，奎克设置孤独症专题页面，提供国际通用的儿童/青少年孤独症评估量表，结合奎克搜索引擎知识库提供病症解析、干预指南、家长协作、国家政策等知识，结合AI技术，通过“筛查-科普-服务”帮孤独症家庭获取所需信息。2025年以来，6.7万人次通过奎克了解孤独症议题。



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。
2025年以来，带动约1万人次阿里志愿者通过多种形式参与助残公益活动。

17 七彩心路公益幸福团

通过丰富多彩的志愿服务活动促进残健融合，帮助残疾人活出多彩人生。2025年，累计开展残健融合迷你马拉松、趣味运动会、手语桥、汉服写真、公益手作、春季游园等22场公益活动，带动1,546人次员工通过志愿服务和残障朋友一起构建平等友好的融合环境。2025年5月，七彩心路公益幸福团团长郭百岭获得“浙江省自强模范”荣誉称号。

18 京橙爱公益幸福团

线上对接特殊群体精神需求，打造专属无障碍剧场，让残障朋友与银发族足不出户享受高品质文化盛宴；线下以公益活动为纽带，带动阿里员工陪伴残障朋友走出家门、感受生活美好。成功举办北京市国家通用手语大赛（北京地区选拔赛）、“看见明天”第六届盲人歌手大赛、科技园区无障碍数字生活体验、无障碍公益专场首映礼等活动；持续开设手语课堂，普及无障碍语言技能，带动2161人次员工投身助残志愿服务。

19 益起跑公益幸福团

专注于盲人助跑公益活动，2025年，277人次志愿者参与助盲跑活动，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。

20 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了解、助力听障群体，感受人与人之间关怀和爱的传递。2025年累计开展18场公益活动，带动234人次员工志愿者参与，在手语教学中，既让听障群体感受到被需要，也使员工掌握了手语技能。

21 星星加油站公益幸福团

致力于孤独症领域志愿服务活动，通过开展运动、手作、美术、音乐及家长喘息服务等系列活动，为孤独症家庭提供力所能及的帮助。2025年已在北京、上海、杭州三地累计开展了160多场公益活动，带动超2100人次志愿者参与，覆盖超过800个孤独症家庭。引导公众了解、接纳孤独症儿童，给他们创造更加平等、包容的社会环境。

22 优酷星伴计划公益幸福团

优酷与中国精神残疾人及亲友协会发起“星伴计划”，借助文娱乐业务力量，通过幸福团等五大举措，提升公众对孤独症群体尤其是星星群体的认知与帮助。2025年成立以来，通过开展艺术陪伴创意工坊，带动100人次志愿者与20余组星星家庭参与绘画、书法等融合活动。

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。
2025年，阿里巴巴全球总部访客中心按照三星级标准升级无障碍设施；通过公益宝贝募款950余万支持7个助残项目。

23 阿里巴巴公益平台

①通过公益宝贝，2025年募集助残善款950余万，支持就业、听障、心智障碍等7个助残项目。平台累计募集助残善款1.5亿。
②联合浙江省云上公益服务中心发起“科技助梦星前行”项目，帮扶77名困境孤独症儿童，开展4620课时数字化干预课程，构建起“科技赋能+精准帮扶”的新型助残模式。
③联合淘天集团3C数码行业、浙江省残疾人福利基金会发起“科技助残公益计划”，二期已为三省43名听障商家发放无障碍经营助力包；开展残健融合创业集训营，受益人次近400；为11个优质创业项目提供资金扶持，推动无障碍旅游、无障碍沟通、电子盲道应用研发等落地。

24 人人3小时公益平台

人人3小时平台爱能社区，73万人参与捐爱能，助力超5000名听障儿童获得“橙色书包”，守护安全出行。

25 阿里巴巴公益天天正能量平台

2025年，投入百万公益金发起“微爱万能——小微公益行动者寻访计划”，多数案例与助残相关。2013年至今累计七百多笔奖励助残。

26 阿里巴巴-总务线

阿里全球总部园区以访客中心为试点，按三星级标准升级无障碍设施，此外，亲橙里商业体建立“设施升级+服务优化”常态无障碍机制。

27 阿里健康

①阿里健康“小鹿灯儿童重疾救助平台”已在全国58个县域救助大病儿童2386人，投入善款5230万元。救助残疾儿童655人次，直接援助助残善款超900万元。
②阿里健康“爱豆·康复健康小屋”项目在河北、北京等30个爱豆·康复健康小屋为残疾人等弱势群体提供康复服务。累计覆盖61773人次。
③阿里健康联动中国盲人协会、慈铭体检等发起“助盲体检”项目，已为10城的500名视障人士提供免费“助盲版”体检服务。

28 阿里巴巴公益基金会

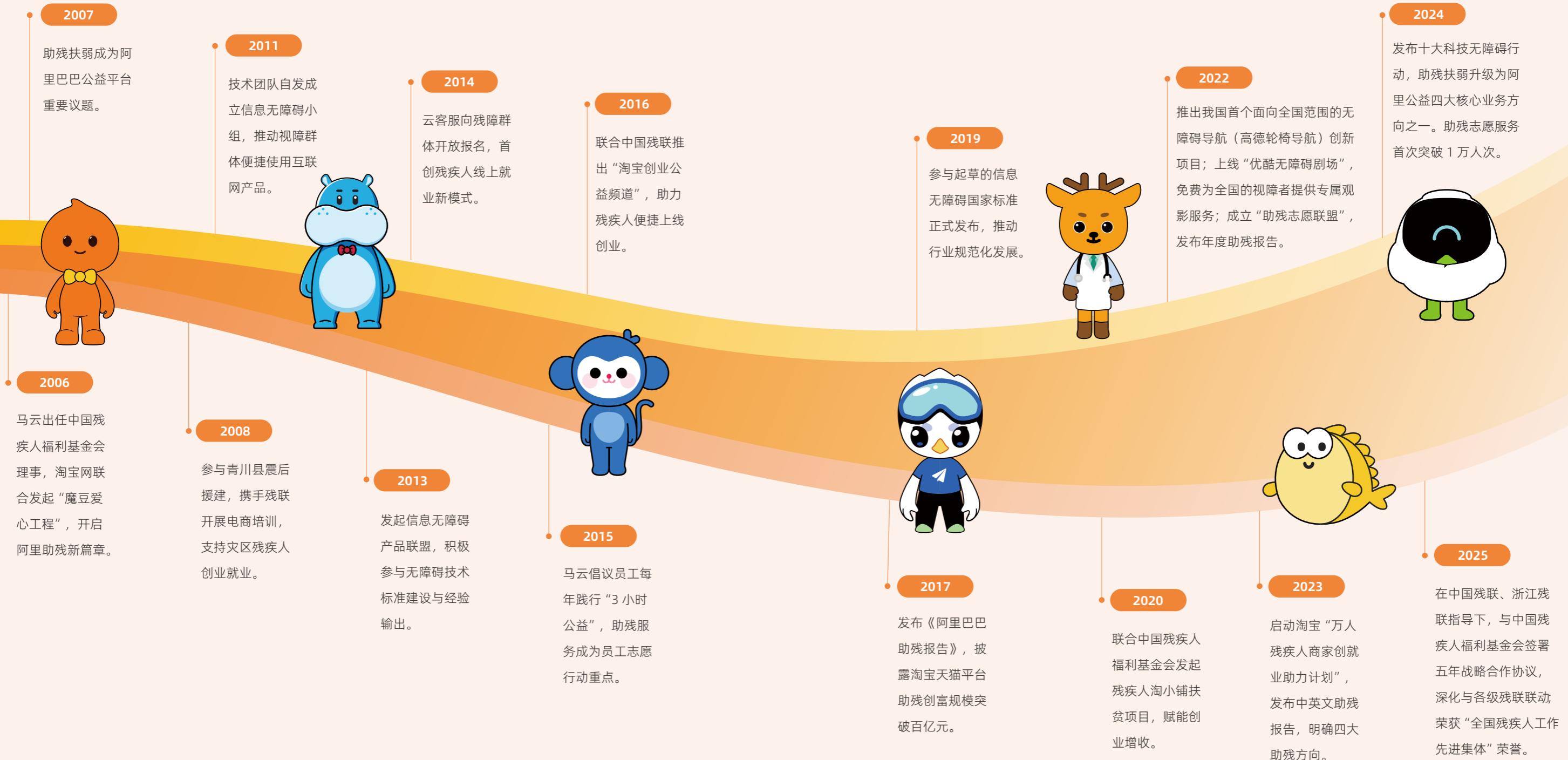
①中国残联指导下，与中国残疾人福利基金会签署战略合作协议，与中国盲协、精协等多个专门协会展开合作，捐助贵州盛华职业学院等多个机构。2025年5月，人民大会堂获“全国残疾人工作先进集体”荣誉。
②以工作坊等方式助力浙江省残联各级专门协会骨干提升业务能力。全年助力1000人次助残工作者及残障人士参与学习。

29 阿里巴巴乡村振兴基金会

①阿里巴巴少年云助学项目为浙江、青海、山东、宁夏4个特教育学校建设AI云教室，通过84台云电脑设备，为1000余名残障学生等提供数字化工具支持，支持开展超700多节科技融合课程。
②“橙点同学”公益讲师走进浙江特殊教育学院，聚焦人工智能技术在特殊教育领域的融合应用，为全校200余位教师举办专场培训。



阿里巴巴 20 年助残大事记



汇聚 志愿助残 一起出发

“

志愿服务是衡量社会文明程度的标尺，烟火人间传递着温暖和光亮。阿里巴巴将“我是阿里人，更是公益人”纳入文化基因，积极倡导人人3小时，举平台及科技力量持续践行人人公益。通过志愿助残行动，不仅看见残障伙伴的光芒，也和生态伙伴一起，让“无障碍”成为生活新常态。

”





凡人微光

在阿里巴巴的助残志愿服务中心，志愿者与残疾人伙伴之间的温暖互动，恰似一场生命与生命的双向照亮，而更动人的回响在于，许多曾受帮助的残疾人，以“我经历过，所以我更懂”之心，转身去支持更多伙伴。这场用生命影响生命的接力，让每一份微光都得以传递，最终汇聚成照亮彼此前行的星河。

视障小伙沈可

关注信息无障碍就是为了明天的自己

浙江视障小伙沈可不甘心被“盲人按摩”的标签定义人生，通过阿里巴巴“视障云客服”这一互联网岗位，叩开了通往数字世界的大门。他借助电脑读屏软件，熟练接收三、四倍速的语音内容，还练出每分钟敲出140个字的极快速度。如今，他不仅成长为“视障云客服”领域的骨干，还鼓励更多视障伙伴通过科技“看世界”，积极推进信息无障碍技术测试及升级，成为视障群体便捷使用互联网及AI技术的链接者、推动者。“关注信息无障碍就是为了明天的自己。”沈可作为一位视障人士，深知信息无障碍对于残障人士、老年人等群体至关重要。他表示：“我参与志愿助残工作，正是因为这不仅是在帮助视障等残障伙伴，更是在帮助未来的自己。我们都会变老，未来也会遇到各种障碍，在变老之前，我们必须行动起来。”



阿里志愿者

陪伴的过程中，遇到了一个更懂快乐的自己

2025年7月，虎鲸文娱集团首席运营官广赢惊喜地发现，自己的孩子最近变得格外耐心和谦逊有礼。经过沟通，她得知孩子参加了学校组织的孤独症公益项目，结识了一位“来自星星的朋友”。在陪伴这位伙伴的过程中，孩子感受到了“被需要”的美好。那句“原来公益的能量不只是帮助需要的人，也能让自己变得更好”的感悟，让一个公益项目最初的善念就此萌芽。在与致力于帮助星宝成长的阿里巴巴幸福团团长褚韩龙交流后，广赢和她的团队邀请专家深入了解了孤独症群体面临的困难与挑战。他们兴奋地发现，文娱的力量恰恰能帮助解决其中一部分问题。一个月后，“星伴计划”在阿里巴巴众多志愿者的热忱参与中诞生，各个项行动迅速展开。比如，周末，广赢会和“星伴幸福团”团长田中带阿里志愿者们一起，用画笔、游戏和耐心的陪伴，温暖“星宝”。一位阿里志愿者说，“陪伴的过程中，我也遇见了一个更柔软、更包容、更懂得快乐的自己。”





苏州残联党组书记、理事长胡岚

尊重差异，就是守护我们共同的尊严

2025年9月1日，在苏州阳光大厦一楼，阳光透过玻璃洒进新开业的菜鸟驿站。这里没有寻常快递点的匆忙与喧嚣，取而代之的是一份安静却坚定的温暖——“星青年”嘴角微微上扬的弧度，透露出一种被接纳、被信任的安心。站在他们身旁的，是苏州市残联理事长、党组书记胡岚，她和志愿者代表一起，为驿站揭幕。这一幕，是她多年助残的一个剪影。“关注到菜鸟驿站的助残政策时，我心里一动。”胡岚回忆道，“我们一直在寻找既能提供稳定岗位、又能融入社区日常的就业场景。”她链接资源，推动“残联+机构+星青年家庭+志愿者”等多方协作，将普通的快递站点，转化为承载希望的成长平台。“关于星青年等残障伙伴，我们呼吁学校多留一张课桌，企业多给一个机会，社区多一份耐心——因为尊重差异，就是守护我们共同的尊严”。

95后女孩崔雅梦

为轮椅朋友推开“看海之门”

青岛95后女孩崔雅梦，将自己的公寓进行了无障碍改造，向残障人士免费敞开，已帮助数十位来自天南地北的轮椅伙伴实现了拥抱大海的梦想。这间民宿的诞生，源于一个痛心的遭遇——因老房子缺少无障碍设施，奶奶急救时被困于家里的无奈，于是她开始动手改造。崔雅梦希望能够通过实际行动推动更多残障群体回归学校、回归职场。自2024年4月迎接首位客人以来，无障碍民宿的价值已远超一次免费住宿：它感召了另外3家民宿进行无障碍改造，还获得了阿里公益“天天正能量特别奖”的激励。崔雅梦把对奶奶的爱，转化为了无障碍行动。她用实际行动证明：善意能够催生改变，并形成一种动人的“涟漪效应”。



听障骑士刘一飞

勇敢去做，大胆去闯，要向前走，相信自己

听力严重受损的外卖骑士刘一飞，每天骑着电动车，载着热气腾腾的外卖穿梭于北京的楼宇之间。刚成为淘宝闪购（饿了么）“无声骑士”时，他遇到不少的挑战——无法接听顾客电话、难以与商家顺畅交流。刘一飞没有放弃，他反复练习打字，熟记常用手语，甚至随身携带小本子，通过图画示意取餐位置。在刘一飞努力适应工作的过程中，平台为“无声骑士”定制了无障碍沟通系统，助力听障骑士更便捷“交流”。现在，刘一飞已成长为站点里公认的“王牌”，还积极鼓励其他听障骑手做更好的自己。2025年8月，刘一飞和同事作为首次登上《福布斯》杂志封面的外卖骑手，激励着更多残障骑士奔赴美好生活。“勇敢去做，大胆去闯，要向前走，相信自己”，刘一飞坚信，自己的精彩人生刚刚开始，还有更多美好等待着他。



全国自强模范唐占鑫

我们的善意是刺破黑暗的第一道光

2004年，唐占鑫在德国完成硕士学业归国前夕，一场突如其来的车祸让她下半身瘫痪，人生骤然跌入谷底。面对命运重击，她没有放弃，从穿衣、如厕等等，一点一滴重建生活自理能力。康复路上，她将目光投向与自己境遇相似的脊髓损伤者。2014年，她毅然辞去外企高薪工作，创办“希望之家”——一个为重度肢体残疾人搭建的自助互助平台。她带领团队编写我国首部《脊髓损伤者生活自助手册》，帮助伤友实现生活自理，培训伤友掌握职业技能……“希望之家”的“北京模式”已由中国残联推广至全国32个省区市，培训骨干400余名，惠及上万残疾人。在阿里巴巴公益的助力下，唐占鑫带着残障伙伴制作的非遗作品“绽放”巴黎残奥会，持续参与电商助残并深耕美丽工坊等助残就业项目。唐占鑫经常勉励残友：不必等待黎明，我们的善意，就是刺破黑暗的第一道光。

公益观察 阿里巴巴员工公益十大观察

2025年3月3日，马云在2025阿里巴巴公益榜颁奖晚会的寄语中说：“不是公益需要我们，而是我们需要公益；不是我们给公益带来了什么，而是公益改变了我们。”在我国，志愿服务等公益行动已被纳入“十四五”规划，并在“十五五”规划中继续作为重点予以推进。对阿里巴巴来说，“我是阿里人，更是公益人”的公益理念早已深入人心。2025年，值此阿里巴巴“人人3小时”十周年节点，结合此前面向员工的问卷调研，发布十大员工公益观察，以期更多企业及机构参与公益，为我国志愿服务立法及行动带来启思。

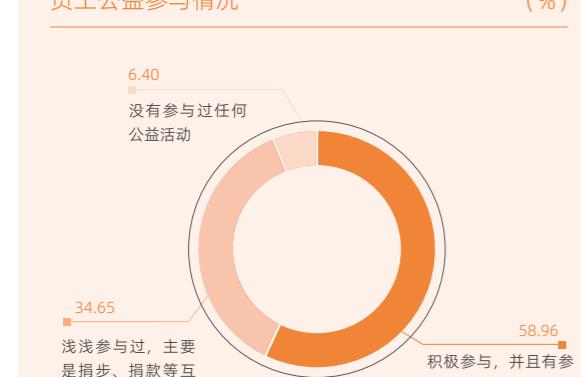
员工参与公益已成企业刚需

公益参与是员工较为普遍的行为选择。在公司组织或倡导下，超过一半员工（58.96%）反馈自己积极参与志愿服务等活动；约三成员工（34.65%）参加捐步、捐款等互联网指尖公益。员工普遍参与公益，成为驱动企业可持续发展的力量。

公益文化浸润时间越长，参与公益比例越高

入职1年以内的员工参与公益的比例44.3%，1-3年58.9%，3-5年59.55%，5-10年71.64%，10年以上为78.95%。公益文化的长时间浸润对员工公益参与度有明显促进作用。

员工公益参与情况 (%)



不同入职时长员工的公益参与程度 (%)



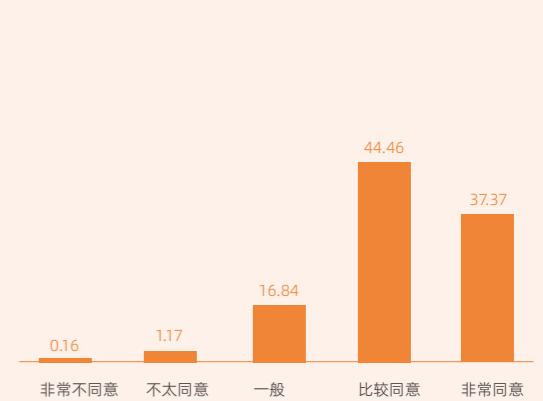
“真正帮助到被服务群体”是员工参与公益的动力

在激发员工参与公益活动的要素中，排在最前的是“能够真正帮助到被服务群体”，同时，员工普遍认同“参与公益收到了受益人的积极反馈，更有个人价值感”。真正帮助到受益人，并获得受益人反馈，是参与公益核心价值的体现。

公益活动激励性因素 (%)



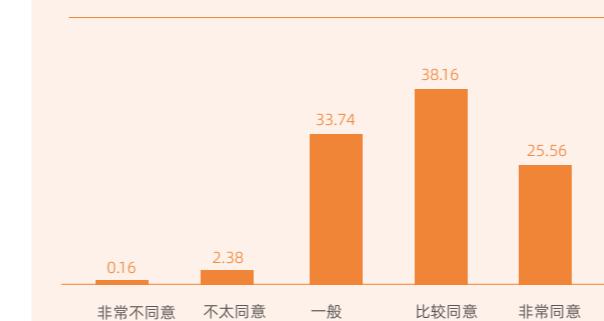
对“参与公益收到了受益人的积极反馈，更有个人价值感”的认同情况 (%)



结合技能参与公益将更有成就感

63.72%的被调研者表示非常同意或比较同意“参与公益发挥了我的专业技能，更有个人成就感”。说明员工将公益与专业技能结合后，更能够感受到自己带来的社会价值。

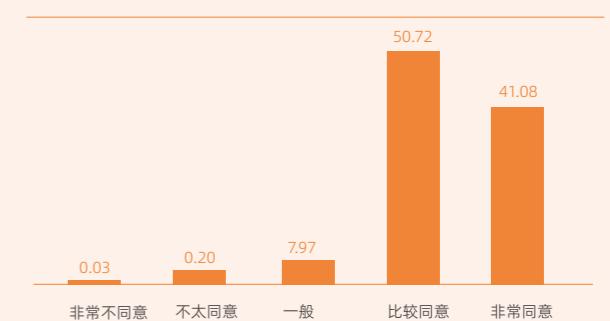
对“参与公益发挥了我的专业技能，更有个人成就感”的认同情况 (%)



参与公益能带来员工幸福感

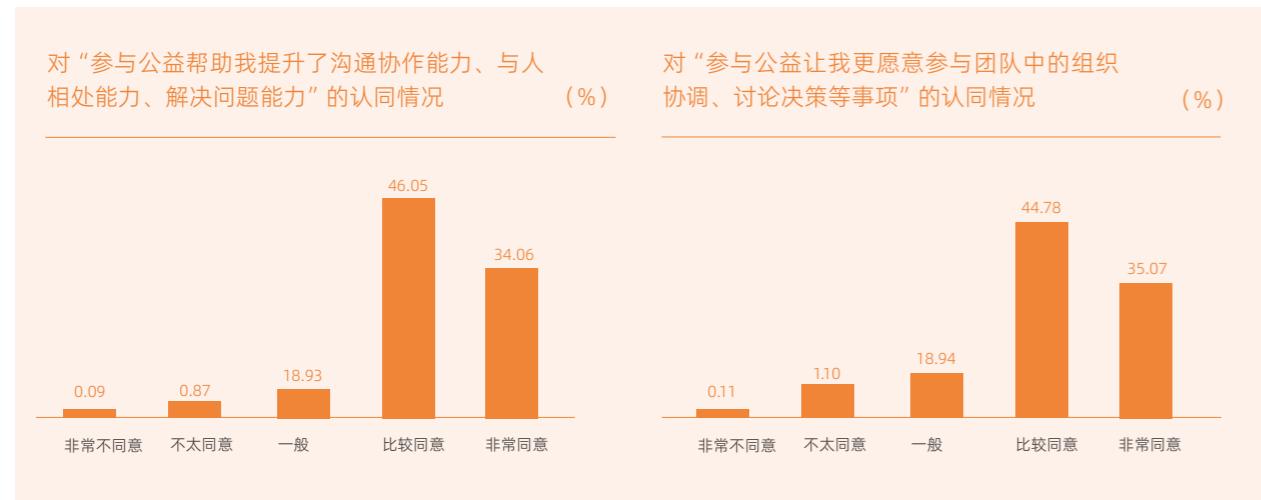
91.80%的被调研者表示非常同意或比较同意“参与公益让我经常感受到积极的情绪体验”，公益能带来员工的幸福感。

对“参与公益让我经常感受到积极的情绪体验”的认同情况 (%)



参与公益能有效提升员工沟通和协调能力

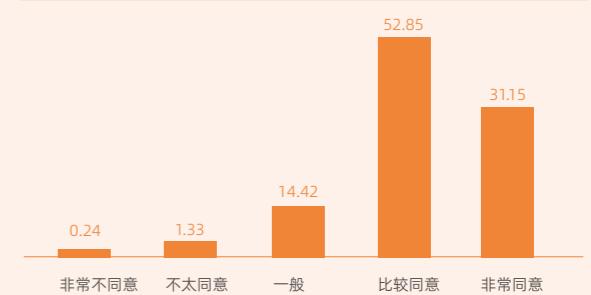
80.11% 的被调研者表示非常同意或比较同意“参与公益帮助我提升了沟通协作能力、与人相处能力、解决问题能力”；79.85% 的被调研者非常同意或比较同意“参与公益让我更愿意参与团队中的组织协调、讨论决策等事项”。说明通过参与公益，员工更有信心和动力参与到组织协调、讨论决策等企业治理活动中。



带团队做公益能改善工作氛围，促进部门融合

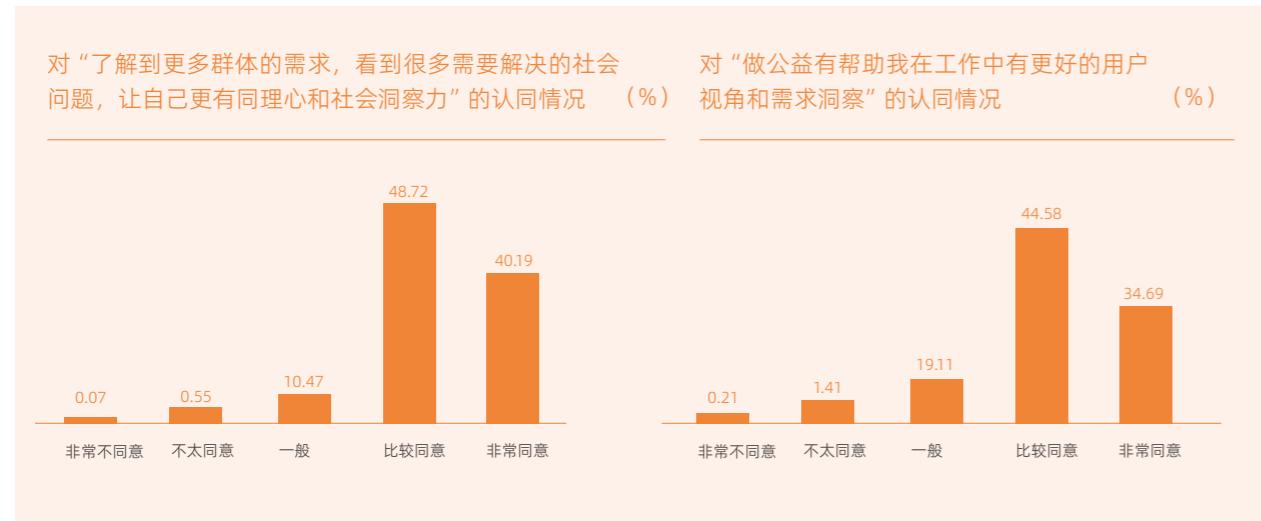
在面向管理者的调研发现，84% 的管理者非常同意或比较同意“带团队同学一起做公益，能够改善团队工作氛围，促进部门融合”这一观点。说明在管理者层面，带领团队做公益是改进团队氛围的重要途径。

对“带团队同学一起做公益，能够改善团队工作氛围，促进部门融合”的认同情况 (%)



参与公益能提升员工同理心、用户视角和需求洞察

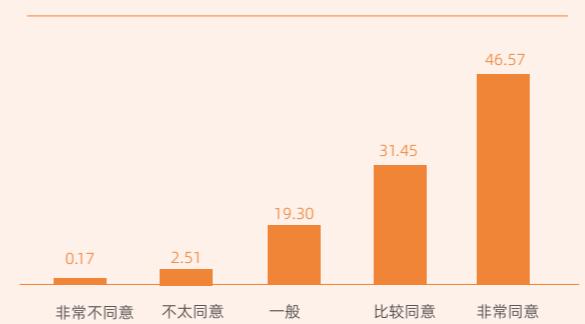
88.91% 的被调研者表示通过参与公益“了解到更多群体的需求，让自己更有同理心和社会洞察力”；79.27% 的被调研者认为“做公益有帮助我在工作中有更好的用户视角和需求洞察”。说明做公益能够加深员工对社会需求和社会问题的感知，这种同理心不仅有助于公益实践的深入，也能够为工作带来帮助。



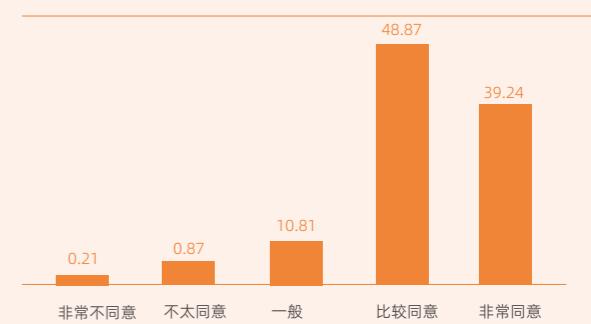
参与公益能促进内部信任，加深公司文化认同感

78.02% 的被调研者表示企业持续倡导和组织员工参与公益可以“促进企业建立内部信任，使企业内部信息流通更加顺畅”；88.11% 被调研者同意“公司鼓励员工践行公益，加深了我对公司文化的认同感”。说明员工在公司的鼓励下参与公益，成为公司文化的传承者和践行者，这种过程使其更好地理解公司对社会公众和外部环境的关心，更直观地体会企业文化的影响，因而能够增加其对公司文化的认同感。

对企业公益“促进企业建立内部信任，使企业内部信息流通更加顺畅”的认同情况 (%)



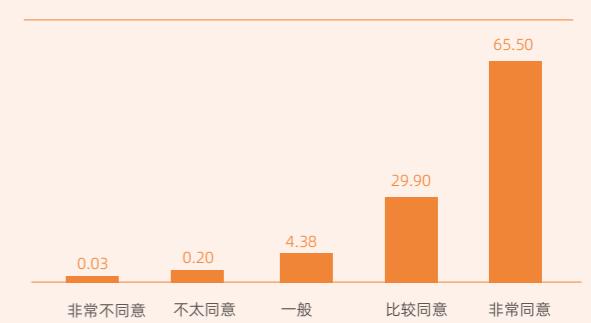
对“公司鼓励员工践行公益，加深了我对公司文化的认同感”的认同情况 (%)



公益实践能面向社会传递企业温度

95.40% 的被调研者表示非常同意或比较同意公益活动“向社会带去了来自公司的友好与温暖”，这说明在直接的社会价值产出之外，持续鼓励、推动、支持员工参与公益实践，也带来了公益文化传播、温暖传递的附加价值。

对“向社会带去了来自阿里及阿里人的友好与温暖”的认同情况 (%)





我国助残志愿服务发展十大关切

党的二十大强调“完善志愿服务制度和工作体系”，为我国志愿服务制度化、法治化发展指明了方向。《中国助残志愿服务发展报告（2024）》系统梳理了我国志愿服务法治化进程和助残领域的实践经验，为我们进一步深刻洞察助残志愿服务的热点关切提供了参考。长期致力于可持续发展的责扬天下专家团队结合《报告》内容及志愿服务热点议题，梳理出我国助残志愿服务发展的十大关切，以期为助残企业、机构等提供参考。

法治化引领 助残志愿服务迈入新阶段

助残志愿服务正稳步向法治支撑引领迈进。志愿服务立法已列入十四届全国人大常委会立法规划；2024年，《关于健全新时代志愿服务体系的意见》发布。

立体化推进 多层次协同推进制度建设

中国残联等多部门出台系列政策，在法律援助、无障碍出行、就业支持等方面为残疾人提供系统保障；各地制定助残志愿服务管理地方标准，推动志愿服务走向标准化、规范化。

组织体系化 志愿服务生态纵横贯通、多元协同

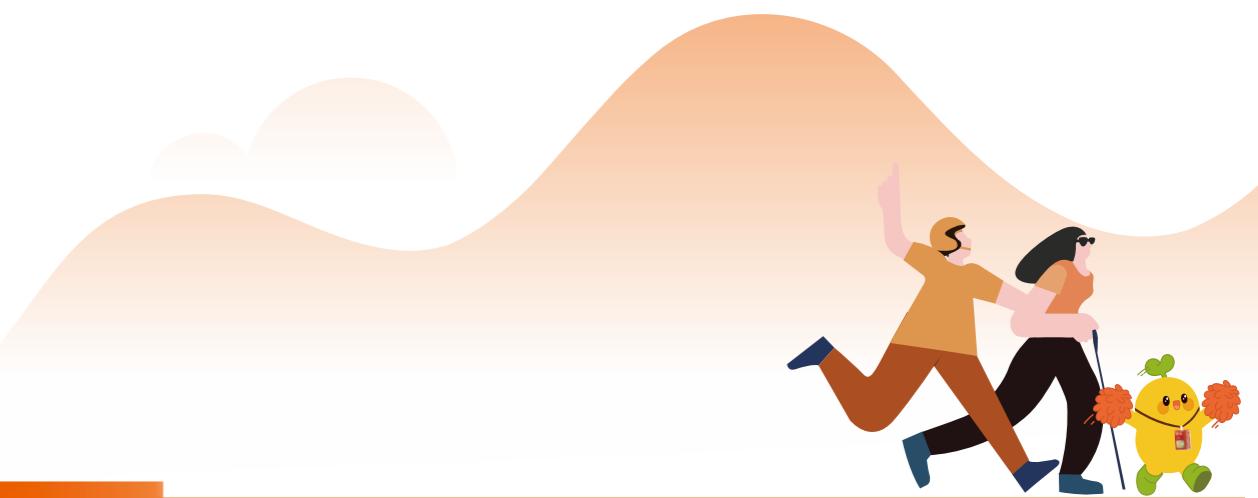
助残志愿服务正稳步向法治支撑引领迈进。志愿服务立法已列入十四届全国人大常委会立法规划；2024年，《关于健全新时代志愿服务体系的意见》发布。

队伍专业化 志愿服务能力持续提升

助残志愿服务队伍正迈向专业化、系统化发展新阶段。同时，通过表彰激励、服务积分、荣誉认证等机制，进一步增强志愿者的归属感与可持续参与动力。

活动多元化 志愿服务内容覆盖生活全场景

随着社会对残障群体关注度的提升，志愿服务内容日益多元，涵盖文化娱乐、体育健身、教育培训、心理关爱、无障碍体验等多个领域，深度回应残疾人从基本生活到精神成长、从社会融入到梦想实现的多层次需求。



项目品牌化 助残标杆项目引领效应凸显

一批具有影响力的助残志愿服务品牌项目在全国落地生根。在全国志愿服务“四个100”先进典型推选、中国助残志愿者协会等组织的优秀案例征集中，涌现出大量可复制、可推广的典范项目与优秀案例。

高质量就业 残疾人就业帮扶力度不减、精准度更高

“十四五”期间（2021-2025），残疾人就业率提升近5个百分点。2025年，新一轮三年行动方案启动，按照政府扶持、部门协同、市场推动、社会参与的工作思路，提出十项重点举措，强化就业帮扶力度和精准度。

科技赋能 AI 助力志愿服务质效升级

科技正重塑助残志愿服务的模式与效能，通过在线协作、云接单、虚拟现实、AI 辅助等新型服务方式，打造线上线下融合志愿服务生态，服务效率和可及性将显著提升。

文化浸润 无障碍理念日益深入人心

助残志愿服务文化的广泛传播，正推动“少数人的善举”转化为“多数人的自觉”。通过“线上+线下”融合宣传，全社会对残疾人群体的认知不断深化，无障碍理念日益深入人心，共同营造尊重、理解、支持残疾人的良好社会氛围。

国际交流 为全球无障碍贡献中国方案

我国助残志愿服务正积极融入全球发展进程，通过康复国际、中国残联等平台，建立多层次、宽领域的国际合作机制，为推动全球无障碍环境建设和残疾人权益保障贡献中国方案。

公益
观察

全国立法为助残志愿服务“护航”



▲ 2025年6月22日，在阿里巴巴志愿者帮助下，残障伙伴在阿里巴巴总部园区参与迷你马拉松

晨雾中的杭州湘湖马拉松赛道上，轮椅转动的轨迹与志愿者奔跑的身影交织成动人弧线；乌鲁木齐社区的“快乐小屋”里，针线穿梭的声响伴着残疾人与志愿者的欢声笑语；重庆奥体中心运动场，视障跑者在“黑暗跑团”志愿者的带领下进行跑步训练……这些散落在不同角落的温暖瞬间，让残健同行的画卷在新时代绽放更绚丽的色彩。

随着志愿服务向着组织化、专业化、社会化、信息化趋势发展，志愿服务全国立法的脚步也日益临近，那些曾散落在日常角落里的善意微光，将随着法治进程的稳步推进，被纳入制度化保障的“聚光灯”下，让每一份温暖都有规可依、有章可循。

温情背后的“成长烦恼”

志愿服务是社会文明进步的重要标志，然而，它同样面临着“成长的烦恼”。

早在2005年，志愿服务氛围浓厚的深圳率先发力，出台了《深圳市义工服务条例》——这是我国首部全方位规范志愿服务的地方性法规。在当时义工组织体系松散、志愿者权益保障空白的背景下，该条例首次以法律形式明确了义工组织的定位、志愿者的权利与义务、服务活动的规范流程，更将志愿者权益保障落到实处，比如要求义工组织为参与特定服务的义工购买意外伤害保险，明确服务中意外事故的责任划分原则。这一系列规定不仅让深圳的志愿服务彻底告别“无序生长”，步入法治化、规范化轨道，更为全国志愿服务的高质量发展。

务领域的立法提供了鲜活的实践范本。

此后，北京、广东、江苏、浙江等地纷纷跟进，陆续制定或修订了本地的志愿服务相关法规。这些地方性法规的出台，有效解决了各地志愿助残中的部分实际痛点，让志愿者的付出有了保障，让组织的运营有了遵循。

然而，由于缺乏全国性统一立法的统筹指导，各地法规在核心概念界定、服务标准设定、保障措施力度等方面存在明显差异。比如，同样是志愿助残服务中的意外责任认定，有的地区明确由服务对象方承担主要责任，有的则强调组织与志愿者的共同责任；在志愿者服务时长的认定与兑换机制上，更是呈现出“一地一策”的混乱局面。

全国立法“破壁”，让助残善意“长效护航”

从深圳首部地方条例的出台，到多地立法的蓬勃发展，我国志愿助残的法治化探索已走过二十年的历程。地方立法的实践既证明了法治保障对于志愿助残事业的重要性，也凸显了全国性统一立法的迫切需求。

首先，全国立法是筑牢志愿者权益保障“安全网”的根本前提，全国立法可通过明确统一的保障标准，包括强制保险范围、责任划分细则、医疗费用报销流程等，让无论身处何地的助残志愿者都能获得平等、坚实的权益保护，彻底扭转“付出与保障不对等”的现状，增强志愿服务的吸引力与安全感。

源对接平台，明确政府财政支持的标准与渠道、社会捐助的税收优惠政策，同时规范助残组织的管理流程与资金使用规则，推动资金、人才、物资等资源跨区域流动。

最后，全国立法是凝聚社会共识、推动志愿助残事业规范化发展的法治基础。地方立法的零散性易让社会力量对志愿服务的认知产生偏差，企业因不清楚统一的捐赠标准而犹豫，公众因不了解权益保障政策而不愿参与。全国立法能以国家法律的权威明确各方主体的权利与义务——政府的扶持责任、组织的管理义务、社会的参与路径，形成“政府引导、组织主导、社会参与”的清晰格局。

其次，全国立法是统一助残服务标准、提升专业质量的关键抓手。志愿助残服务的专业性直接关系受助残疾人的权益，全国立法可立足助残服务的特殊性，明确核心服务的操作规范、志愿者专业培训体系及资质认定标准，强制要求志愿者经系统培训后方可上岗，并将应急处理、特殊沟通等关键技能纳入必修内容，从制度层面杜绝“好心办坏事”的情况，确保每一位残疾人都能享受到安全、有效的志愿服务，保障服务公平性与专业性。

再者，全国立法是破解资源对接难题、实现高效配置的重要保障。当前，民间助残组织面临的资金短缺、管理混乱等问题，与地方扶持政策不统一、资源流通受阻密切相关，全国立法可从国家层面搭建统一的资

未来，期待通过立法明确志愿者、服务对象与助残服务组织三方的权利边界与义务清单，以制度规范志愿服务全流程标准与专业化培训体系，同时健全多元激励机制与全方位保障措施，让志愿助残从“自发偶然”走向“有序常态”，吸引更多企业、社会组织等多元主体投入资源、凝聚合力，让志愿助残从“单点突破的零散行动”升级为“系统推进的民生工程”，为残疾人提供更全面、更优质、更持久的关爱与支持。

制度的刚性为助残事业锚定发展根基，人心的柔性为志愿服务倾注温暖力量，这份延续多年的温暖善举即将拥有法治保障，让助残行动在规范中走得更远，让每一份善意都能精准落地。（文 | 王晓慧 《华夏时报》公益新闻部主编）

公益
观察

阿里助残志愿服务的暖心实践与生态聚力

去杭州阿里巴巴总部出差时，优酷“无障碍剧场”发起人陈艳玲下飞机后见的第一个人，不是活动发起同学，也不是合作伙伴，而是视障朋友、优酷“无障碍剧场”的体验官沈可。一起聊天气，聊周边好吃的，一起去探店，当然聊的更多的是关于视障用户的观影体验，从看电影时解说人的情感带入，剧场更新的频率，新功能的迭代和日常活动的设计，再到日常生活里那些容易被忽略的无障碍小细节，都是他们交流的话题。“他是我很重要的‘体验官’。”陈艳玲说，“我们常常说，沈可也是优酷“无障碍剧场”的半个工作人员，各种沟通反馈群里形形色色的需求、吐槽，以及视障群体非常细节的期待，他都会帮忙回应和整理。”

不管是跨越城市的见面，还是无数次线上的沟通，一场场因推动无障碍而引发的畅聊，是阿里巴巴助残志愿服务中心“双向奔赴”的真实写照。从员工自发的善意行动，到企业系统的专业赋能，再到跨主体的生态协同，阿里巴巴以“美好生活，一个都不能少”为残障融合愿景，将无障碍理念深植于企业文化与业务基因，构建起“员工有爱、企业有担当、生态有温度”的公益体系。

员工自组织凝聚微光，企业支持让志愿扎根生长

阿里巴巴的助残志愿服务，源于员工自下而上的善意觉醒，也源于企业从上到下的价值传递。

2009年，为支援震后灾区，阿里组建了第一个集团性质的公益志愿服务项目“乐橙青川”。如今阿里浓厚的员工公益文化，正是从这个跨越10多年、近1000名阿里人参与的项目中孕育而来。2010年，参与过“乐橙青川”的阿里员工自发成立第一个“公益幸福团”，寓意“公益有伴、幸福抱团”，呼吁更多阿里人依据兴趣自主组建和运营公益团体、组织公益活动。助残，是最早一批幸福团就锁定的核心方向，这让有助残意愿的员工得以抱团发力，形成灵活高效的志愿力量。

阿里的残障员工在得到帮助后，又会从受助者变身助人者，凭借对残障群体需求的切身了解，组建更多助残幸福团，策划更贴合实际需求的助残活动。例如阿里巴巴工程师、“七彩心路”幸福团的团长郭

百岭，因小儿麻痹导致肢残，轮椅出行的他和阿里志愿者一起发起残健融合迷你马拉松、无障碍露营音乐会等活动，不仅帮助不少长期居家的残障人士勇敢走出家门，更搭建起了残健交流的桥梁；沈可在参与云客服灵活就业的初期，在同事们的帮助下适配了办公软件与无障碍设备，随着对信息无障碍领域的深入了解，他又自发发起“信息无障碍体验”志愿项目，组织志愿者测试优酷“无障碍剧场”、高德“无障碍导航”等产品，累计提出300余条优化建议。

数字化系统则为员工公益构建起“可记录、可追溯、可激励”的闭环管理。阿里“人人3小时”公益平台实现了志愿项目发布、报名参与、时长统计、效果反馈的全流程线上化，让“员工有爱”成为可感知、可验证的实践。员工参与志愿服务的时长不仅会被精准记录，还会被展示在员工的钉钉名片上——这个看似细微的设计正是阿里巴巴将员工公益融入企业文化的巧思。

“在阿里，有句话叫‘我是阿里人、更是公益人’，人人公益就是阿里的标签。”阿里巴巴员工公益负责人刘亚辉说，“当然，我们并不鼓励去‘卷公益时长’，而是希望大家对公益产生发自内心的认可感，只要能做到有闲暇时愿意为社会做些事情，就是有价值的。”

除此之外，对所有具有潜力的公益幸福团，阿里公益都会提供丰富的培训资源，帮助他们链接专业机构和组织，协助他们组建团队和招募志愿者，提供运营的费用支持。“每个用心做公益的人，我们都愿意给他们全面的支持，帮助他们从萌芽走向成熟。”刘亚辉表示。每年发布的阿里巴巴公益榜，更是将这些团队的善意放大展示，为每一份付出加冕，让员工收获满满的荣誉感与成就感，让更多阿里人心中的公益种子被唤醒。

系统化机制的支撑，最终让零散行动成长为可持续的公益力量。从首个关注视障儿童的“爱的留声机”

幸福团起步，至今，阿里巴巴已有超过10个专注助残的公益幸福团，每年约1万人次参与助残志愿服务。其中，“七彩心路”“星星加油站”“益起跑”等幸福团都已逐渐成长为影响广泛的助残公益品牌，不仅覆盖视障、听障、孤独症、肢体残障等多个残障群体，足迹遍及全国数十个城市，更带动上万名阿里员工及社会志愿者参与其中，让助残的善意突破企业内部的边界，延伸到社会的每个角落。



▲ 阿里巴巴公益总裁孙利军与“星星的孩子”一起“羽毛球社交”，助力星宝更好成长

公益基因深植产品服务，专业赋能精准助残

“本来是去帮助别人，最后被治愈的却是自己”——这是参与助残志愿服务的阿里人最多提到的感受。

“阿里人做公益收获最大的是自己。”谈及推动阿里员工公益的意义，刘亚辉说，“用零散的时间去做公益，并非一定能解决多大的社会问题。但这个过程能激发和唤醒阿里人的同理心和责任感，助力每个阿里人成长为有责任、有担当、有温度、有大爱的人，并把这份温度融进我们的产品技术和服务中，这才是我们鼓励大家做公益的初心。”

正如刘亚辉所言，阿里助残志愿服务的影响力不只体现在员工自发活动的层面，如今，阿里人对残障群体的关切已融入业务全流程，推动阿里产品不断突破局限、优化无障碍体验，传递科技的温度。

优酷“无障碍剧场”正是其中的代表性案例。其发起人陈艳玲受“乐橙青川”项目与公益幸福团活动的影响，常年积极参与社会公益活动。在某次参与北京的一场线下无障碍观影活动，送别来自五湖四海的视障者观众时，她萌生了一个念头：“我就想，



▲ 优酷“无障碍剧场”发起人陈艳玲陪伴残障伙伴观影
能不能把无障碍影院搬到线上，让视障者在家里就能看上无障碍电影？”

彼时，陈艳玲正好轮岗到阿里文娱。凭借跨部门协作的便利，她便在业务工作交流的空隙“组队”，和来自产品、技术、设计、法务、版权、运营等不同部门的专业同事一起研究优化方案。“大家都是利用休息时间去做，开会碰撞想法，下班打磨细节，再通过沈可等剧场（视障）用户体验官的反馈，

一遍遍调整细节。”没有特定岗位、没有额外预算，仅凭一群阿里人“想为残障群体做点好事儿”这个朴实想法，优酷“无障碍剧场”不但成形，还从“有”向“好”持续进阶，成为真正贴合残障群体需求的有效产品。

像优酷“无障碍剧场”一样持续深化的行动，在阿里巴巴还有很多。通过将业务优势与残障群体的需求深深相融，阿里人已在阿里巴巴的企业层面织就“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”四大行动方向，不断消融残障群体融入社会的阻碍。

“阿里人比较擅长用自己的业务优势去做更多对社会有益的事情。”陈艳玲说，“做业务，用心关注和满足所有用户真实的需求，我们是专业的。助残方面，我们也一定会成长为行业里做无障碍最专业的团队，会做到极致。”

生态凝聚合力，共筑无障碍社会

二十载沉淀，阿里巴巴的残障融合探索，已从员工自发的零星志愿行动，成长为一种以志愿服务为核心纽带，“企业+残联+员工+公益机构+用户”五位一体的助残生态——

“企业”能够发挥平台与资源优势搭建志愿服务桥梁，助残志愿服务则成为企业文化传播的重要窗口，基于残障群体需求的产品迭代还将拓展企业产品用户的边界，实现公益与商业的双赢。2025年1月，阿里巴巴公益基金会与中国残疾人福利基金会签署五年战略合作协议，明确提出举阿里巴巴科技及平台之力，深度参与残障融合志愿服务等系列行动。

“残联”部门既反映残疾人诉求，又协调政府资源提供精准服务，还引导残疾人依法参与社会治理。在此过程中，阿里巴巴与残联部门保持着深度的协同与链接，共同聚焦残疾人的美好生活，为他们带去生活便利、就业机会与价值实现。

“员工志愿者”如同毛细血管般深入生态肌理，为助残公益事业注入稳定的人力与智力支持。如今，全国助残日、国际残疾人日、孤独症日等各个节点以及周末，都能看到阿里巴巴员工志愿者参与助残志愿服务的身影，许多阿里人在志愿服务中与残障伙伴结下深厚情谊。

“公益机构”为志愿服务提供专业行动支撑。阿里巴巴公益平台、人人3小时公益平台，结合平台能力广泛链接公益机构，与公益机构保持着协同及助力。

“用户与消费者”的参与让生态志愿服务更具活力。例如，青岛女孩崔雅梦将小家改造为无障碍民宿，为残障伙伴提供住宿与出行陪伴志愿服务。其行动获得阿里巴巴公益“天天正能量特别奖”，进而带动另外3家民宿开展无障碍改造，也推动残障博主在社交媒体共创“无障碍探店”相关志愿服务标签，形成善意传递的连锁反应。

良好的生态支撑，还将推动志愿者实践延伸至政

助残志愿初心如磐，守护每一个生命的绽放

在视障大学生田中其为优酷“无障碍剧场”创作的主题曲《有爱无碍》中，有这样两句话：“因为有爱无碍，让我看见这五彩斑斓的世界。因为你说的那一句我可以，感受你们说的美丽。”

这句歌词承载了田中其很多厚重的情感，有他第一次通过优酷“无障碍剧场”“看见”大屏幕里人间烟火的兴奋心情；有他得知自己的体验反馈被快速落实到产品中时的由衷欣慰；有他听到阿里巴巴员工阻止别人强行搀扶视障伙伴，说出“别担心，他可以”时的内心激荡；有参加线下志愿活动时，突然收到志愿者准备的蛋糕鲜花时的满心感动；也有他了解到更多阿里巴巴无障碍领域实践后的深切认同。“与很多刻意的项目不同，我能感受到，阿里是真的在为残障群体创造机会。”田中其说，“他们让我们看到了很多新的可能性。”

策倡导层面。阿里巴巴志愿者发起“我是《无障碍环境建设法》宣传员”活动，制作普法动漫走进城乡社区开展志愿服务；通过公益榜等方式，在生态内流转助残志愿服务经验，反哺生态的专业度提升，带动更多企业参与无障碍建设。



▲ 阿里巴巴志愿者带残疾人伙伴一起“圆梦长城”

2025年，阿里巴巴公益基金会荣获“全国残疾人工作先进集体”国家荣誉，这一认可是对其过往助残志愿服务成效的肯定，更是对未来行动的期许。

而无障碍也不只是为少数人打造的辅助工具，更是为所有人提供的权益；助残不只是一次性的帮扶，更是长久的陪伴与赋能。正如阿里巴巴公益基金会秘书长姚瑶所说：“公益不是少数人的全力以赴，而是每个人的力所能及。”

将无障碍融入企业可持续发展战略，从员工自发的善意，到企业系统的志愿实践，再到社会生态的协同联动，阿里巴巴的助残志愿服务模式展现了企业的社会责任担当，也向社会证明了企业在助残公益领域的最深远的价值——通过化身连接各方资源的核心枢纽，让志愿服务成为常态，让无障碍成为共识，让每一个生命都能在平等包容的社会中绽放光彩。（文|朱琳、邓茗文 特约记者）

致远 与残疾人一起 贡献SDGs目标

SDGs 与残疾人的关联

联合国 2030 年可持续发展议程明确承诺“不让任何人掉队”，立足于国际人权条约，旨在实现所有人的权利——其中包括了占全球总人口约 15% 的 10 亿残疾人。

联合国开发的工具显示，SDGs 框架的各项目标与《残疾人权利公约》（CRPD）条款有着密切关联。2030 年可持续发展议程必须由残疾人、为了残疾人、与残疾人共同实现。

联合国《残疾与发展报告 2024》基于各国的立法、政策和数据，总结了实现残疾人可持续发展目标的全球进展和面临的挑战。这一数据使全球残疾人的发展状况可衡量、可追踪、可改进。

20 年残障融合实践中，阿里巴巴与残疾人一起，持续贡献 SDGs 目标。





残疾人可持续发展目标进展

全球进展

可持续发展目标实现面临严峻挑战，残疾人群体面临掉队风险

根据联合国《残疾与发展报告 2024》数据，按照当前趋势，世界将无法在 2030 年之前实现残疾人可持续发展目标。目前，残疾人有 30% 的可持续发展目标方面进展不足，14% 的目标甚至出现停滞或倒退。

严峻的挑战体现在机会平等的差距上：残疾人就业率（27%）远低于健全人（56%），失业率则更高；在医疗保健领域，残疾人无法获得必要服务的可能性是其他人的 7 倍；在数字接入方面，发展中国家仅有 28% 的残疾人使用互联网。由于身体、态度、信息、沟通方面的障碍，残疾人及其家庭比其他人更容易生活在贫困中，更难满足医疗保健的需求，也更容易面临就业障碍，难以充分地参与经济、政治和社会生活。

这些数据清晰地表明，若不能立即采取更有效的措施消除物理、信息及态度上的障碍，并加强反歧视立法与社会保障，“不让任何人掉队”的承诺将面临落空的危险。

SDG3 良好健康与福祉

- 残疾人在需要医疗保健时无法获得医疗服务的可能性是其他人的 **7 倍**
- 在一些发展中国家，**56%** 的残疾人无法负担医疗保健需求
- 在发达国家，尚有 **12%** 残疾人因无法负担或就医路程等原因而无法获得医疗保健



SDG4 优质教育

- 在 **100** 多个拥有可用数据的国家中，**87%** 国家制定了法律政策保护残疾人平等享受教育权
- 在这些国家中，**38%** 学校拥有无障碍的物理环境，**17%** 的学校从法律上保障融合教育，确保残疾学生与其他学生在同一教室上课
- 小学适龄残疾儿童失学率 **11%**，高中适龄残疾人的失学率高达 **32%**
- 在发展中国家，**69%** 残疾儿童小学毕业，**6%** 残疾人完成高等教育，**2%** 残疾人能够编写计算机程序

SDG8 体面工作和经济增长

- 残疾人就业率：**27%** vs 健全人就业率：**56%**
- 残疾人失业率：**10%** vs 健全人失业率：**8%**
- 未就业、未接受教育或培训的残疾青年：**48%**，是健全青年的**两倍**



SDG9 产业、创新和基础设施

- 在发展中国家，**28%** 残疾人使用互联网



SDG10 减少不平等

- **20%** 残疾人生活在国家贫困线以下
- **34%** 重度残疾人领取现金福利
- **17%** 国家实行全民残疾人福利制度



SDG11 可持续城市和社区

- **27%** 残疾人家中未进行无障碍改造
- **43%** 残疾人认为交通工具无障碍



中国进展

系统推进残疾人事业高质量发展

中国在推进残疾人可持续发展目标方面取得了关键进展。通过《“十四五”残疾人保障和发展规划》等国家战略，中国在残疾人教育、就业、康复与社会保障等领域设定了明确目标并持续投入。适龄残疾儿童义务教育入学率超过 97%，基本实现“应入尽入”；“十四五”期间城乡新增残疾人就业累计 231 万；残疾人基本康复服务覆盖率稳定在 85% 以上，并通过“两项补贴”制度为数千万困难与重度残疾人提供了兜底保障。

国家层面的战略引领、完善的法律政策保障以及日益活跃的企业与社会协同，让“自上而下”的战略指引与企业“自下而上”的社会创新相辅相成，不仅加速了具体目标的落地，也为解决残疾人面临的复杂社会问题提供了更具韧性和创造性的中国方案。

SDG3 良好健康与福祉

- 残疾人基本医疗保险参保率稳定在 **95%** 以上。残疾儿童康复救助、精神残疾人药费补助等纳入医保支付范围。
- 残疾人基本康复服务覆盖率达 **85%** 以上，**155.3** 万残疾人得到基本辅助器具适配服务。
- 截至 2025 年 6 月，“两项补贴”（困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴）为全国 **1188.4** 万困难残疾人和 **1640** 万重度残疾人提供经济支持，实现百分百覆盖。
- ★ 阿里健康“爱豆·康复健康小屋”为残疾人等弱势群体提供 **61773** 人次康复及健康管理服务。

SDG4 优质教育

- 截至 2025 年，全国适龄残疾儿童少年义务教育入学率超过 **97%**，基本实现“应入尽入”。
- 全国中等职业教育残疾人在校生有 **7.58** 万，普通高中在校残疾学生有 **5.98** 万。每年都有 **3** 万多名残疾人走进大学，在校的残疾大学生超过 **10** 万。
- ★ 阿里巴巴少年云助学项目为 **4** 个特殊教育学校建设 AI 云教室，为 **1000** 余名残障学生等提供数字化工具支持。



SDG8 体面工作和经济增长

- “十四五”期间，全国已经就业的残疾人达到了 **901** 万，城乡新增残疾人就业累计达到 **231** 万。
- 接受职业培训的残疾人超过 **217** 万人次。
- 就业结构从传统种养、简单体力劳动向互联网平台等新业态转变。
- ★ 2025 年，阿里巴巴通过电商、云客服、菜鸟驿站、淘宝闪购（饿了么）等助力超过 **1.8** 万名残疾人伙伴获得收入。

SDG10 减少不平等

- 残疾人家庭年均纯收入持续增长，2020 年至 2023 年年均增速超过了 **6.9%**，与国内生产总值的增长基本同步。
- 2024 年，**49.9** 万残疾儿童得到康复救助、**866.8** 万残疾人得到基本康复服务。
- ★ 阿里健康“小鹿灯儿童重疾救助平台”通过“主动救助”模式，已救助残疾儿童 **655** 人。



SDG11 可持续城市和社区

- 开展残疾人托养服务的各级各类机构达 **10004** 个。**22.5** 万残疾人通过寄宿制和日间照料服务机构接受托养服务，**50.7** 万残疾人接受居家服务。
- 困难重度残疾人家庭无障碍改造完成 **128** 万户，超额完成 **110** 万户的既定任务目标。
- ★ 截至 2025 年 11 月，高德无障碍导航（轮椅导航、视障导航）累计为用户提供了超 **3** 亿次无障碍路线规划。

数据来源：联合国《残疾与发展报告 2024》

数据来源：中国残疾人联合会《2024 年残疾人事业发展统计公报》，国务院新闻办公室“高质量完成‘十四五’规划”系列主题新闻发布会，部分数据来源于阿里巴巴残障融合实践（文 | 财扬天下项目团队整理）



国际视角下的中国残障融合商业模式观察



▲ 2025 年 5 月，国际劳工组织中国和蒙古局局长李昌徽一行调研阿里巴巴融合就业实践

在全球化浪潮与科技革命交织的今天，企业的竞争力正被重新定义。资本与技术之外，一种更深层的力量“包容性与社会创新力”正成为衡量企业生命力的新尺度。在这一背景下，中国悄然兴起了一场以市场为导向的残障融合商业实践，其演进路径与实践逻辑，正在为全球包容性经济发展提供一份具有东方智慧的答卷。

曾几何时，中国的残障就业政策仍停留在福利安置与配额合规的层面。然而，近年来，一场静默而深刻的转型正在发生。随着《促进残疾人就业三年行动方案（2022-2024）》的推进，中国不仅超额完成新增百万就业岗位的目标，更在实际中创造了 164.8 万个机会，推动残障人士就业率提升近 5 个百分点。这不再只是政策的胜利，更是市场理性的觉醒。企业开始意识到，残障人群并非社会负担，而是未被充分开发的“人力资本蓝海”。

国际经验印证了这一趋势：从日本航空（JAL）将无障碍服务作为品牌战略，到微软将产品无障碍纳入企业

核心议程，再到阿里巴巴结合企业战略体系化无障碍行动，全球领先企业正将残障融合从“企业社会责任”升级为“核心商业策略”。这些实践为中国企业提供了可借鉴的路径：将融合写入企业基因，而不仅是合规要求。

走进杭州，一场“融合商业”的场景革命正悄然上演。在知味观的厨房里，聋人点心师以专注与匠心重塑中式点心的美学边界；在星巴克手语店，听障咖啡师用微笑与技艺冲调出包容的温度；在长乔海洋公园，“星青年”在白鲸餐厅中实现社会融入的梦想；而在淘宝闪购（饿了么）的配送网络中，四千名听障骑手借助平台技术，打破沟通的壁垒。这些场景不是孤立的慈善实验，而是商业逻辑进化的信号：融合，正在成为企业差异化竞争的新壁垒。

全球实践进一步强化了这一信号：苹果的触屏读屏器、谷歌的语音助手、微软的残障用户支持服务台、高德的无障碍导航，无不显示科技无障碍不仅是服务少数

群体，更是优化全民体验的创新引擎。正如联合国亚太经济与社会委员会 2023 年残障观察报告（Disability at a Glance 2023）报告所指出的：“无障碍设计不是成本，而是市场机会。”

科技在这场变革中扮演了关键角色。我们正步入一个“能力被重塑”的时代。AI、云计算、实时翻译等技术，不仅消解了传统意义上的能力障碍，更释放出残障群体中被长期忽视的潜能。阿里巴巴的云客服、埃森哲的无障碍技术、厚品科技的“手语姐姐”翻译方案，这些创新不仅服务于特定群体，更在更广阔的维度上优化了人类的协作方式。一位从医药行业转型的企业家敏锐地指出：“残障人士未来会是社会的稀缺资源。”在智能时代，他们的专注力、抗压性与创造力，正成为组织能力拼图中不可或缺的一块。

国际领先企业已将此转化为系统性优势：安永（EY）设立“神经多样性卓越中心”，神经多样性的团队成员带动生产力提升 30%-40%；印度威普罗科技（Wipro）通过“CREATE”框架系统化支持残障员工职业发展。这些实践表明：融合不是负担，而是组织能力的放大器。这场变革的深层动力，还来自于社会文化的悄然转向。《海洋天堂》和《小小的我》等影视作品让公众开始理解自闭症、脑瘫家庭的真实处境；诗人余秀华的走红让人们看到残障者丰盈的内心世界；视障摄影师的作品则挑战着视觉艺术的边界。当社会认知从“同情”走向“共情”，从“隔离”走向“共融”，企业推动融合的商业土壤便愈发肥沃。消费者愿意为包容价值买单，员工为企业的善意而自豪，这不再是理想主义的空谈，而是正在发生的消费升级与组织进化。

全球数据支撑这一趋势：美国国家商业与残障委员会的调查显示，66% 的消费者更愿意购买在广告中展示残障人士的品牌产品；78% 的消费者倾向于选择无障碍设施完善的商家。包容，正在成为新的消费决策因素。

当然，挑战依然严峻。联合国报告指出，中国仍有数千万农村残障人士面临机会短缺，残障女性在就业市场中承受着双重压力。城乡差距、技能错配、融合教育体系不完善等问题，仍需政策、市场与社会力量的精准协同。

国际经验提供了破局思路：欧盟通过《公共采购指令》将无障碍作为投标必要条件；美国《康复法案第 508 条》推动联邦采购全面无障碍；IBM、Westpac、星巴克等企业将供应商多样性纳入评估体系。这些制度创新，为中国构建残障融合商业生态提供了重要参考。

然而，中国的实践已为世界提供了一套可复制的经验框架：政策与市场的双轮驱动、科技赋能的工作模式革命、文化叙事的认知破冰、多方协作的生态构建。这些元素共同构成了一条具有中国特色的融合商业路径。

“我们做的不是慈善，而是共同创造价值。”这句来自企业一线的心声，或许正是对中国残障融合实践最精准的诠释。当商业拥抱多元，我们看到的不仅是弱势群体命运的转变，更是一个更具韧性、更富创造力的经济生态的诞生。在这里，差异不再是需要弥合的差距，而是驱动创新的源泉；包容不再是企业的社会责任，而是其核心竞争力的体现。

正如全球商业与残障网络所揭示的：未来属于那些能够将人类多样性转化为创新动能的企业。中国的实践正在向世界证明：融合，不仅是道德的必然，更是商业的智慧。在这场静默而深刻的变革中，我们看到的，是一个更具温度、也更可持续的未来经济图景：一个人人都有机会绽放的未来，正在成为可触及的现实。

（高嵩 | 国际劳工组织全球商业与残障网络中国分支
副秘书长、联合国亚太经济与社会委员会中国顾问）



无障碍建设：助力“不让任何人掉队”的包容性经济



▲ 2025 年 10 月，在联合国亚洲及太平洋经济社会委员会链接下，携手谷歌、施耐德、迪士尼等 20 余家企业、机构、高校、残联代表在阿里举办“2025 融合共创商业与残障研讨会暨工作坊”，结合“融合实践”探讨“共同行动”

每年 12 月 3 日的国际残障权利日，我们都会共同重申对全球 13 亿残障人士权利与尊严的承诺。2025 年国际残障权利日的主题是“促进残障融合的社会，以推动社会进步”。这不仅是道德责任，更是实现可持续发展目标的核心。

在《2023-2032 年亚洲及太平洋残疾人十年雅加达宣言》中，无障碍是赋权残障人士和融合的关键前提。《雅加达宣言》是 ESCAP 53 个成员国自 1993 年以来通过的第四个区域性行动框架。中国向来是这一系列行动框架的积极倡导者，并长期致力于支持这个行动框架在中国乃至亚太区其他国家的落实。

除了常见的坡道、盲文、助听器等，无障碍设施和设备的种类在不断扩展。除了硬件，无障碍也包括能够为残障人士提供合理便利的措施。例如，个性化的工作计划、更明确的书面指南、工作环境的噪音管理——这些是以往较少受到关注的无障碍层面。

无障碍建设打破了阻碍残障人士参与经济活动的“隐形墙”。曾经，这个“隐形墙”不仅仅是物理意义上的，也是观念上的。随着无障碍措施被更多人士和运用，

雇主们开始意识到，残障员工在工作效率上并不落后于其他人。而且越来越多的残障专业人士，在推动通用设计（universal design）和无障碍在各个行业的开发运用，让更广泛的人群受益。

挖掘并公正看待残障群体的人力资本价值，需要政府、雇主和社会大众采用两个更具包容性的视角：一、人力资本的价值是多元的；二、让所有人发挥其潜能的关键前提是普遍存在的无障碍支持。ESCAP 在无障碍和经济赋权方面的诸多研究为此提供了强有力的依据和实践经验。在亚太地区，投资于无障碍建设、残障融合的经济体系，不仅能提升 GDP，更能激发创新活力，构建更具韧性的社会经济结构。

由于性别、年龄、社会经济背景、和生活环境的差异，不同残障群体的无障碍需求也是不同的。比如，以往很多辅助器具的设计及其用户测试，都是根据男性残障者的特征和发达国家的社会环境设计的。这些传统的设计，已经被发现很难被发展中国家和不同年龄段的女性残障者有效利用。例如，为美国社区设计的轮椅，往往很难在太平洋岛国有待开发的道路和建筑环境里

运行。很多以男性经验开发的肢体障碍者的辅具，并未能充分考虑女性在月经期和孕产期的需求。为此，《雅加达宣言》及其执行指南，具体提出在无障碍规划和建设中特别关注残障妇女、儿童、老年人的具体无障碍需求，并推动本土化的无障碍设计。

《雅加达宣言》为各国提供了清晰的路线图，强调通过立法与政策提升、残障群体有效参与决策、无障碍建设、与私营部门合作、性别敏感的全生命周期残障融合干预、和有效收集并使用残障数据这六个维度的机制建设，促进全面残障融合。它强调把残障融合作为社会经济发展的必经之路和动力。自 1993 年起，亚太各国在无障碍建设和残障融合上投入的资源逐渐增加。

在中国，《无障碍环境建设法》的实施提供了更完善的政策环境。私营部门也展现出日益增强的社会责任感与创新活力，成为推动无障碍建设与残障人士经济赋权的重要力量。阿里巴巴旗下平台推出“读光”OCR 文字识别系统、语音购物功能、无障碍导航、为视障群体安全用药而设计的字体等创新，并助力残障人士在电商经济中就业创业。其他中国科技企业，例如华为、腾讯、小米等，也在他们的产品生态中融入无障碍设计元素。这些实践表明，当企业真正把残障人士视为活跃的、有价值的经济个体，无障碍才能持续融入其业务体系，实现商业价值与社会价值的双赢。

由残障群体主导的社会组织，也正越来越多地参与无障碍创新。无论是参与政府主导的《促进残疾人就业三年行动方案》的落地执行，还是与私营部门联合开发无障碍创新和辅助器具开发，残障组织都发挥着不可或缺的作用。

然而，挑战依然存在于亚太各国。城乡之间、不同残障类别之间的、不同发展程度的国家与社区之间的无障碍发展仍非常不平衡，社会认知有待进一步提升，

解决方案的普及性和可负担性亟需改善。在全球化与国际发展合作面临前所未有的挑战的当下，继续加强在残障融合领域的创新与发展合作，更显迫切。而为此，我们需要新的力量与动力——私营部门——来加入这一行动。

值此 2025 年国际残障权利日，我们呼吁所有利益相关方共同行动起来：

首先，政府部门应继续完善无障碍相关法律法规，加强执法监督，同时通过激励措施引导私营部门加大无障碍领域的投资。只有当无障碍变成一个有吸引力的投资领域，而不仅仅为了合规时，无障碍建设才能可持续地发展。

其次，私营部门应将无障碍作为企业发展的核心战略，而不仅限于企业社会责任项目。从产品研发到人才发展计划，再到供应链政策，构建全链条的无障碍与融合体系。这不仅是责任，更是智慧。当任何一个员工和消费者的无障碍需求都被当作常规需求而非特例对待时，无障碍才能真正深入我们的日常工作与生活。

最后，残障组织的专业能力需要得到认可和发展，从而为政府和企业落实无障碍和残障融合措施提供专业支持，确保无障碍建设真正符合残障社群的实际需求。

无障碍建设不是慈善，而是投资；不是负担，而是机遇。当我们拆除环境中的障碍时，我们同时也在拆除观念中的壁垒和阻碍经济长足发展的桎梏。

“我们的事，没有我们的参与不行”（Nothing about us without us）——这句国际残障运动的格言应当成为所有无障碍工作的准则。而如今更合时宜的是：“任何事，没有我们的参与都不行”（Nothing without us）。（陈婷婷 | 联合国亚洲及太平洋经济社会委员会（ESCAP）社会事务官）



因为相信，所以看见：坚持长期主义的阿里巴巴残障融合实践



▲ 2025 年 10 月 20 日，亚洲残疾人奥林匹克奥委会主席马吉德·拉什德一行访问阿里巴巴

2025 年，ISO 26000《社会责任指南》国际标准迎来发布 15 周年。作为全球首部在社会责任领域达成广泛共识的国际标准，它以“担责、透明、道德、尊重利益相关方、尊重法治、尊重国际行为规范、尊重人权”七大原则为核心，为各类组织识别、尊重并回应利益相关方期望提供了系统性框架。其中，与残疾人相关责任被界定在三个维度：

- 人权维度：残疾人享有与他人同等的基本人权与平等机会，组织应在雇佣、晋升及工作条件中消除障碍，并积极创造适宜环境。
- 劳工实践维度：组织需关注残疾人在职业健康与安全中的特殊风险，实施针对性防护措施。
- 消费者议题维度：应以透明、可及的方式向残疾人提供产品信息，在营销沟通中不使用强化残疾刻板印象的文字、声音或影像。

十五年来，ISO 26000 为全球组织提供了一套系统、可操作的社会责任框架，也让越来越多的企业开始关注残疾人权益。然而实践表明，真正的挑战不在于启动项目，而在于让关注持续深化、最终融入组织基因。

阿里巴巴的残障融合实践始于 2006 年，历经近 20 年仍不断进化，其深度、广度与影响力持续拓展，是

企业履行残疾人保障社会责任、助力可持续发展目标实现的生动诠释。这背后的原动力，可以用一句话来概括——不是把助残当作“项目”，而是把对残疾人的尊重、责任和关爱，转化为企业内在的本能与基因。

持续耕耘：把一颗种子浇灌成参天大树

社会责任的价值在于“长期主义”和可持续发展。阿里巴巴的实践正是如此：从一个想要帮助人的念头开始，持续投入和耕耘，不断迭代、开花、结果，生长出改变无数人命运的力量。

- 2011 年，几位技术同学有感于身边视障朋友使用手机的困难，自发成立信息无障碍小组。到 2025 年，阿里旗下 13 款 App 进行无障碍升级，超 20 万视障用户使用，让“看不见”的人真正“看见”数字世界。

- 2014 年，云客服团队向残疾人开放“全远程、灵活排班”的岗位。到 2025 年，淘天服务板块让 1600 名残疾人实现云客服灵活就业。

- 2022 年，高德地图上线轮椅导航功能。截至 2025 年 11 月，无障碍导航（轮椅 + 视障）已累计提供超 3 亿次路线规划，把出行从“难题”变成“日常”。

- 2016 年，阿里巴巴与中国残联共同推出淘宝创业公益频道；2023 年升级为“淘宝万人残疾人商家创业助力计划”。到 2025 年，已切实支持超 5400 名残疾人开店创业，并获国际零项目（Zero Project）大奖认可。

这些数字背后，是时间沉淀的重量，更是长期主义的价值体现。每一次从无到有的突破、都在持续改变阿里人自身，改变残疾人群体，也在唤醒更广泛的社会认知。

自下而上的文化土壤：让公益成为组织的本能

阿里残障融合项目的独特之处，在于其多数源于员工自发观察与自愿行动：“信息无障碍小组”始于一条视障用户关于淘宝改版后无法使用辅助软件的投诉，工程师们自发组成团队，以志愿者身份持续推动十余年；“高德轮椅导航”的灵感来自一位轮椅出行的阿里同事，工程师们在三个月内将想法落地为产品；淘宝残疾人商家支持计划，则萌芽于员工对平台数据的洞察——他们发现残疾商家因缺乏运营技能处于销售末端，因而自发建群提供支持，最终发展为系统性的创就业计划。

在“我是阿里人，更是公益人”的文化感召下，阿里全员公益参与率超过 50%，十年以上员工参与率近 80%。“人人 3 小时”、公益委员等机制，将公益内化为行为习惯。当对残障群体的尊重融入文化基因，一个个温暖的残障融合项目便自然而然地从这片土壤中生长出来。

融入战略：从公益到核心竞争力的跨越

阿里巴巴已将“助残扶弱”正式列为集团四大公益业务方向之一，写进集团可持续发展战略，这标志着残障融合不再是某个部门的孤立项目，而是上升为需要调动全集团资源协同推进的战略性议题。这正是 ISO 26000 强调的“将社会责任融入组织治理、战略和运营”的最高境界。

这一战略选择也展现出商业前瞻性。通过深入解决残障用户需求，阿里巴巴的产品与服务更具包容性。例如，为视障用户优化的语音交互、为轮椅使用者设计的无障碍路线，不仅服务特定群体，也惠及老年人、临时行动不便者等更广泛人群。这种包容性设计突破了原有用户圈层，触达以往被忽视的市场，实现了商业价值与社会价值的统一。

科技赋能 + 生态共建：通往可持续发展的路径

阿里巴巴将人工智能等能力系统应用于解决残障群体需求。例如其开放的“魔搭社区”提供大量开源模型，让开发者和公益组织能够低成本开发无障碍应用，从技术源头降低创新门槛。

更重要的是生态构建。通过将技术能力平台化、标准化并向全社会开放，阿里带动了包括残疾人自身、社会组织、公益伙伴在内的多元力量共同参与。在这一生态中，各方协同共创：社会组织提升服务效率；残疾人从受助者转变为价值创造者；政策制定者借助技术实现更精准的施策。

这种“科技赋能 + 生态共建”模式，将助残从企业独奏升级为社会合唱，印证了实现残疾人可持续发展目标的根本路径：任何复杂社会问题的长效解决，都依赖于构建包容、协同、能激发内生动力的社会生态系统。

因为相信，所以看见

用这句阿里“土话”总结阿里巴巴残障融合实践的长青生命力之所在——相信科技能消弭障碍，商业能承载善意，残疾人也拥有改变世界的能力。

这正是 ISO 26000 十五年来最想看到的图景：社会责任不是企业对外的“附加值”，而是基于长期主义内生的“生命力”。（陆心媛 | ISO 26000 利益相关方全球网络（SGN）秘书长）

对话 共同的力量

阿里巴巴公益总裁、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军对话视障伙伴
梁江波、脑瘫 AI 创业者邱生峰



“

11月14日，国际残疾人日到来之际，阿里巴巴公益总裁、阿里巴巴公益基金会理事长孙利军在上海与残障伙伴代表梁江波和邱生峰展开了一场深度对话，交流中，梁江波与邱生峰不止于“受助者”，而是信息无障碍的实践者、人工智能的创造者、志愿服务的参与者，AI时代的到来，让大家对“美好生活”充满期待。

梁江波，40岁，清华大学历史上首位全盲研究生，积极参与志愿服务，并推动《无障碍环境建设法》实施，熟练掌握计算机操作及各类读屏软件，目前在助盲机构担任培训师，即将在清华大学读博。

邱生峰，28岁，脑瘫及语言障碍，重庆大学应用数学专业毕业。目前在上海担任一家AI agent公司联合创始人，擅长agent开发，AI模型训练部署。

”

孙利军： AI 将深刻改变残障人士的日常生活



AI 聊认知：残缺不可怕，重要的是内心的完整

孙利军：你们一位将读清华博士，一位参与 AI 创业，是什么信念支撑你们取得今天的成绩？

梁江波：我出生在安徽一普通家庭，十五、六岁时完全失明，那段时间，我不愿意见任何人。后来接触了笛子，从吹不响到登台演出，我找回了自信。我意识到，当我投入去做事时，并非像想象的那样“什么都没做不了，我完了”。我在清华读硕士的事被很多人知道后，一位来自呼伦贝尔海拉尔的老师专程找我，对我说，他就想证实一下是不是真的有盲人进了清华。因为一个刚失明的孩子和孩子家人觉得“未来完了”，他希望用我的故事告诉他们：盲人也可以有光明的未来。那一刻我明白，我也在为残障伙伴带来希望。

邱生峰：我出生在四川农村，因出生时间较长缺氧，得了脑瘫，我有言语障碍，走路姿势也不好看。我奶奶是一个倔强的人，她虽没读过书，但乐观、自强、无私。受她影响，我也“倔强”起来，我决定考大学，后来考上了大学。2020 年，我预感 AI 即将大爆发，就从数学理论方向转向 AI，一边自学 AI 相关论文和代码，一边给学校软件学院几乎每位老师写邮件希望到他们的实验室实习。最终，我获得了机会。奶奶的倔强劲儿，让我一次次突破自己。

孙利军：每个人成长路上都有这样一位“引路人”，关键时刻照亮我们。你们“走出来”之后，也成了阳光，照亮更多人。

梁江波：是的。你接触的残障朋友是否也曾照亮你？

孙利军：比如陆鸿。他是淘宝商家，因脑瘫语言不清，走路也歪歪扭扭，但从不自暴自弃。他的工厂吸纳 35 名残疾人就业，他把生意做到了全世界。他不仅是我的朋友，还是我的励志榜样，他曾因产品设计遇到瓶颈，我带 AI 团队去帮他，结果一个月后，他自己学会了用 AI 设计封面。他还在肢体不便的情况下坚持跑步，从几公里到十公里，甚至计划跑马拉松……在他身上，我看到了生命的无限可能。

梁江波：你对残障者的认识和理解，会不会因此发生变化？

孙利军：过去我更多思考如何帮助他们，现在我的观念变了，和我们一样，他们也是美好生活的参与者、贡献者，也在帮助很多人。其实每个人内心都有某种残缺，只是表现形式不同。外在的残缺并不可怕，真正重要的是内心的完整。只要怀揣对明天的期待、对生活的热爱，就值得我们由衷敬佩。

AI 聊公益：残障伙伴有健全人不具备的独特优势

邱生峰：阿里会招残障人士工作吗，会有一些杰出残障员工代表吗？

孙利军：我们当然有许多残障员工——无论是在集团内部，还是各个生态公司，都有他们的身影。包括技术人员等等，他们之中有很多非常优秀的人才。我们的生态企业中也同样如此，比如淘宝闪购（饿了么），有数千名听障骑士穿行在大街小巷。对我们而言，他们对阿里公益文化的塑造与沉淀起到了至关重要的作用，我们彼此融合，相互成就，像一个和谐共进的大家庭。

孙利军：（对邱生峰）你的公司有多少残疾员工？

邱生峰：我是公司的第 1 号残疾人员工，我的同事们有大厂毕业的，也有中科院博士，我们团队 7 人磨合几个月之后，我甚至忘记了我是残疾人，虽然我发音不清，但他们都知道我说什么，把我当正常人，我很喜欢这样的创业氛围。我也链接了一个 1000 多人的残疾人大学生群，随着公司的发展，我希望他们中的优秀者能加入我们。如果进入团队，他们就不是“残疾人”。

孙利军：非常棒。残障伙伴和健全人相比，有什么独特优势？

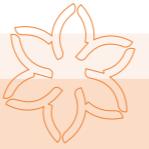
梁江波：我体验过很多阿里的产品，比如高德“无障碍导航”，优酷“无障碍剧场”，也在购物中感受淘宝的无障碍技术。体验中，我深感技术虽强大，但很多生活化、场景化的真实体验，哪怕技术再好的工程师也难以完全感同身受，因此，在产品的完善过程中，残障用户天然是最好的“体验官”。

邱生峰：是的，残障伙伴可以主动参与产品研发并提供反馈，因为“残障人士更懂残障人士”，能帮助工程师精准把握需求痛点；另外，残障伙伴可以参与各种公益活动，一方面是受益人，另一方面也是助力者，因为可以带来“共情”，让公益项目更完整、更有效。

梁江波：阿里在助残领域开展了很多项目，你有哪些感受？

孙利军：阿里希望通过创就业、科技、生态和志愿服务等多种方式，和残障伙伴一起共创美好生活。对我而言，每年深入参与这些活动都是一次次珍贵的体验。比如，参与助盲忙跑，陪残障伙伴登长城，探访残疾人工厂等。在做公益的过程中，我也有一个疑问。比如，在路上碰到残疾人，很多人不知道怎么帮助他们、要不要帮助他们。比如，看到你拿着盲杖走在路上，是否可以直接上前帮助，会冒犯你吗？

梁江波：直接上来帮助可能会有点突然。有一次我在地铁站等朋友，车门一开，旁边有位好心人立刻用力拉我说“门开了可以上了”，拽着我就要上车。我解释“我在等人”，场面有点尴尬。所以最重要的是先沟通、询问对方是否需要帮助。如果需要，不妨再进一步协助。



AI 聊 AI：AI 将帮我们关注到曾被忽视的角落和需求

邱生峰：阿里具有强大的 AI 技术与丰富的应用场景，AI 所创造的新型交互模式，能否促进残疾人融入社会？

孙利军：我相信，AI 必将深刻改变残障人士的日常生活。无论是视觉辅助还是听觉增强，智能设备的演进都将带来全新体验。例如，高德正从无障碍功能起步向更智能的服务演进；夸克眼镜则融合语音与视频技术，实现多模态交互支持。我们还构建开源普惠的生态，比如魔搭社区上有 12 万+ 模型，超 2000 万用户。这些开发者在用好他们的智慧，和阿里一起去应对各类社会问题。

邱生峰：对于偏远地区不易接触 AI 技术的场景，阿里有哪些举措吗？

孙利军：我们重视将前沿 AI 项目落地偏远地区。比如，达摩院研发的胰腺癌筛查 AI 模型，可精准识别平扫 CT 影像中的细微病灶，攻克了胰腺癌早期筛查的国际难题，首个应用场景就设在欠发达地区，未来也将覆盖更多欠发达地区。

梁江波：从我自身的经历出发，我觉得平等地获得教育是一切的基础，包括未来更好地职业发展和融入社会，都源于教育机会的获得。

孙利军：科技是解决普惠教育的关键路径，比如我们推出的“少年云”项目，通过云端计算与存储资源，让学生获得“永不过时”的数字教学环境，我们还在云端植入了丰富的 AI 互动教学内容与科技素养课程，孩子们不仅能学习编程，还能接触到由我们的科技志愿者、高校专家等开发的公益课程，真正打开通往数字世界的大门。

邱生峰：阿里是否可以助力一些残障主导科技项目？比如制作“包容性语音模型”，让 AI 学会听懂全世界的声音？

孙利军：我们一直在探索如何利用 AI 更好服务社会。不仅阿里自身，更要借助像“魔搭社区”这样的 AI 开源社区，汇聚更多资源，和开发者们共同推进语音模型、视觉模型等的训练优化。对阿里来说，我们致力于搭建好平台、运营好社区，既强化自身研发方面的投入，也积极带动社会力量参与进来。我深信 AI 的普及将极大地推动社会进步，并帮助我们更好地关注到那些曾被忽视的角落与需求。

AI 聊文化：公益是阿里走向未来的基因

邱生峰：阿里要成为活 102 年的企业，在你看来，无障碍的事业对阿里意味着什么？

孙利军：阿里从创立之初就确立了一个宏大愿景：希望成为一家活 102 年的好公司。正是这个长远愿景，指引我们明确了“让天下没有难做的生意”使命。什么样的企业能跨世纪？答案不在于我们这群人有多聪明，也不在于技术有多强，拥有多少资金，而在于我们能否在未来的 102 年中始终融入社会、洞察社会问题，并持续为解决这些问题贡献力量。

梁江波：参与无障碍等公益事业，对阿里来说，除了是一种付出外，也是一种需要？

孙利军：马老师在今年勉励阿里人时强调，“不是公益需要我们，而是我们需要公益；不是我们给公益带来了什么，而是公益改变了我们”。对阿里而言，公益不是附属，而是我们的文化底色，是根植于每个合格阿里人内心的基因。马老师希望公益成为阿里人骨血中的一部分，唯有这样的基因，才能激发每个人内心的责任感。只有由这样一群人组成的企业，才能创造出有责任感、有温度的产品与服务。所以，要回答“阿里如何走向 102 年”，我想说：公益，正是我们最重要的文化底色，也是支撑我们走向未来的核心基因。

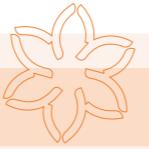
邱生峰：你也参与商业及公益“创业”，最想对我们这些创业者说什么？

孙利军：创业者内心要怀有敬畏——对社会、对组织、对身边人的敬畏。要清楚去向哪里，能做什么，核心竞争力是什么。其次，需要想明白，我们究竟在解决什么样的社会问题、能否持续解决它，这决定了企业能否长久发展，持久发展的根本在于持久地创造社会价值。创业不仅需要方向上的坚定，更需要有能力去支撑，并且近乎信仰的坚持下去。

邱生峰：阿里今年获得了国家级助残大奖，你和团队接下来有什么新行动？

孙利军：感谢中国残联及国家相关部门对阿里过往工作的认可。正如中国残联程凯主席所观察的那样，阿里的不同，在于几乎将所有业务都与助残事业相结合，每个板块都能看到对无障碍需求的思考与突破。这背后，与我们强调的文化根源有关。在助残领域，我们并非一开始就设定要解决某个具体的大问题，而是首先致力于培育这样的文化土壤，土壤肥沃了，真正有社会价值的产品与项目，就会在各业务中自然涌现。

AI 聊未来：希望大家内心撕掉“残疾人”标签



孙利军：（对梁江波）今天，依然很多人觉得盲人只能做按摩，你觉得盲人还能掌握哪些技能？

梁江波：虽然多数视障朋友仍“被困在盲人按摩这个行业里”，但也有优秀的伙伴实现了突破，有做心理咨询师，有做软件开发。从职业可能性来看，盲人的选择也可以是多样的。我有一个期待，当某天我们不再讨论“盲人还能做什么”时，也许我们的美好生活就来了。

（对孙利军）你曾提到要“举科技之力，与残疾人伙伴共享美好生活”，美好生活应该通过怎样的路径实现？

孙利军：美好生活首先源于内心的向往，也离不开大家的换位思考与持续行动。我希望在两个方向上持续努力：第一，借助 AI 等技术，将“不方便”变为“方便”；第二，推动社会更好地包容那些处于不便中的人——让看不见的人也能享受自然的美好，让听不见的人也能感受人情的温度。

（对两人）如果未来有一天，所有数字产品都天然无障碍，所有公共空间都自由通行，你们觉得“新挑战”会是什么？你们期待的“美好生活”是怎么样的？

梁江波：当生活实现完全无障碍后，我们就能和所有人一样平等地生活。现在我面临的挑战比普通人多，这既来自外部的客观障碍，也来自内心需要不断克服的障碍。但到了那个理想的未来，这些障碍将被消除，我们将和大家站在一起跑线上，去面对人类共同的、关于存在与意义的永恒命题。

邱生峰：我相信未来我还会面对非常多的新挑战，但是我可以用我奶奶的“倔强”来战胜挑战。如果未来真的完全实现无障碍了，我希望大家在内心都撕掉“残疾人”标签，天下不再有残疾人。我期待的美好生活是，AI 让 8500 万人成为普通人。

孙利军：祝福二位。你们的自信、努力与自我超越，必将成为无数同行者的榜样，为更多人带来希望与力量。

附录

贡献 SDGs 可持续发展目标

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





阿里巴巴公益官方微博



阿里巴巴公益微信公众号