

# 阿里巴巴公益助残报告

中国残疾人联合会、阿里巴巴集团  
联合研究报告  
2019年6月





# 目录

一、互联网助残创就业背景.....	01
二、阿里巴巴助残实践与成效.....	03
(一) 阿里巴巴电商平台：助力残疾人开店.....	03
(二) 信息无障碍：打造无差别互联网体验.....	06
(三) 魔豆爱心工程：帮助困难母亲创就业.....	07
(四) 特云客服：推动残疾人就业.....	08
(五) 阿里巴巴公益平台：关注残障人福利.....	08
(六) 淘宝网：提升残疾人生活.....	09
三、互联网助残总结与展望.....	11
附：典型残疾人创就业案例.....	13

## 一、互联网助残创就业背景

2016年8月，国务院印发了《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》，提出多渠道扶持残疾人自主创业和灵活就业，借助“互联网+”行动，鼓励残疾人利用网络就业创业。2016年10月，中国残联、国家发展改革委等7部门联合制定了《残疾人就业促进“十三五”实施方案》，提出鼓励引导各类互联网企业为残疾人提供就业岗位或以众包服务等方式，帮助残疾人网络就业。2018年，中国残联、人社部等15部门印发了《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》，强调了支持重点对象和“互联网+”创业，重点扶持残疾人自主就业创业致富带头人，进一步支持残疾人利用网络就业创业。

在此背景下，中国残联通过构建全国残疾人就业创业网络服务平台和各类网络服务平台，向残疾人提供求职招聘服务、技能培训服务、创业指导服务等。中国残联与阿里巴巴集团，联合推出了“淘宝创业公益通道”、“淘宝云客服”等残疾人创就业公益项目，帮助弱势群体及残障人士实现网上就业创业，成为众包客服，并在全国范围落地。

与此同时，全国各地纷纷开展互联网助残创就业行动。上海市残联举办“2016年上海市残疾人创客项目选拔认领大赛”<sup>[1]</sup>，激励残疾人创新创业行动，挖掘适合残疾人的创业项目；浙江省残联与阿里巴巴集团联合开展了“电商助残全面合作”，涉及残疾人职业技能培训、农村淘宝合伙人助残、网商银行贷款等方面，给予残疾人技术、资金、政策扶持；江苏省实施电商助残计划<sup>[2]</sup>，利用电商企业、职业院校、培训机构，为残疾人开展电商知识培训，创办残疾人电商创业孵化园；四川省残联建立服务信息平台<sup>[3]</sup>，建立残疾人基础信息数据库，对接互联网企业的不同岗位需要，实现“量体裁衣”式的服务理念；湖南省出台政策培养农村残疾人电商阳光致富示范户和带头人<sup>[4]</sup>，对相关人员进行补贴，鼓励残疾人通过电商创业；山东省开展“千牵万互联网+残疾人就业创业扶贫行动”<sup>[5]</sup>，通过组建残疾人电商创业导师志愿服务团队，培养电商创业带头人。

[1] “创客201”启动，为残疾人创客插上翅膀<http://www.shdisabled.gov.cn/shscjrjyfwzx/cn/sy/gzdt/2016/12/05/4028fc7658b8d5050158cd9901d325e7.html>

[2] 省残联省人力资源社会保障厅省商务厅关于实施电商助残计划推进残疾人就业创业的意见，<http://www.js-dpjob.org.cn/html/000001-17032415234657410004.htm>

[3] 线上线下精准帮扶助力残疾人就业创业，<http://news.163.com/16/1202/03/C78GSR13000187VI.html>

随着互联网的不断发展，互联网以其便捷即时性、平等普适性，在增强残疾人就业技能、打破信息障碍、拓宽就业形式、提升就业层次上发挥了重要效能，为残疾人就业带来新的机遇<sup>[6]</sup>。通过阿里巴巴等创就业平台，更多的残疾人突破信息屏障、时空限制，接触更为丰富的就业形式，同时使得残疾人的就业素质和就业积极性得到提升。在互联网时代下，残疾人群体将不断释放劳动价值，通过互联网“赋能”实现“创富”，残疾人也将更加自由、自尊的实现个人价值，创造社会价值。

---

[4] 湖南省电子商务助残扶贫工程行动方案（2017-2020年），[http://www.sohu.com/a/215754991\\_807491](http://www.sohu.com/a/215754991_807491)

[5] 山东省残疾人联合会，关于开展“千牵万·互联网+残疾人就业创业扶贫行动”的实施意见，<http://www.sddpf.org.cn/contents/1706/47740.html>.2016-08-04

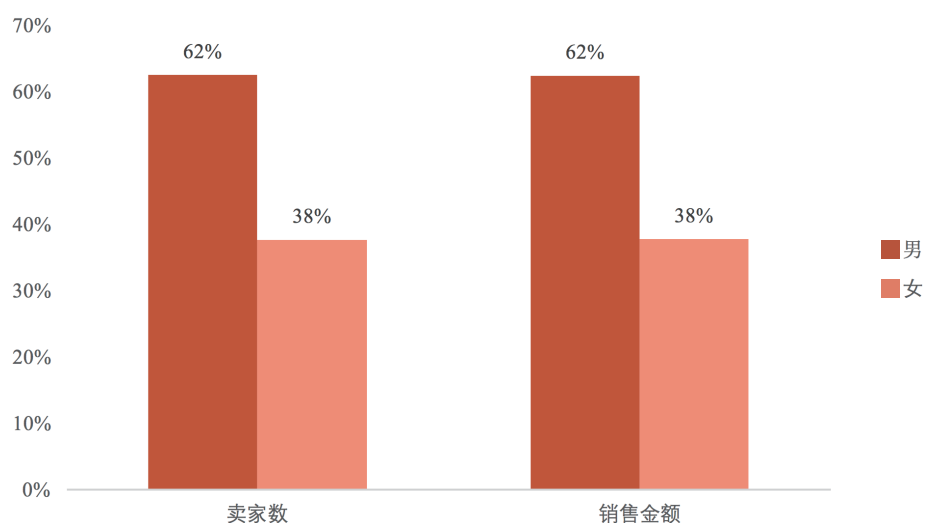
[6] 傅彬.“互联网+”背景下残疾人就业问题研究. 科技创业月刊, 2019

## 二、阿里巴巴助残实践与成效

### （一）阿里巴巴电商平台：助力残疾人开店

互联网时代，电子商务、现代化物流、网络支付为残疾人搭建了“无障碍工作场所”。灵活的时间空间，简单的网络设备，加上一颗敏锐的商业头脑，线上开店成为众多残疾人破茧而出的翅膀。

#### 1、残疾人总体网店销售情况

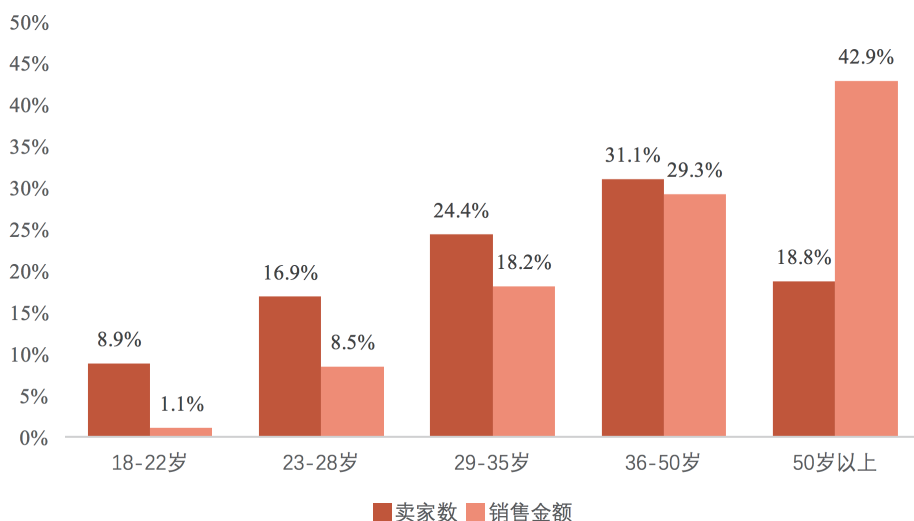


图：不同性别残疾人卖家数及销售情况

根据中国残联、阿里巴巴大数据显示，2018年6月至2019年5月期间，淘宝网上有17.41万家残疾人网店实现销售，销售额116.63亿元，2019年5月销售额在3万元以上的商家约2.18万家。

在残疾人卖家中，男性卖家比例为62%，女性卖家比例为38%，男性销售额占比62%，女性销售额占比38%。显示出男性的开店创业意愿高于女性。

## 2、不同年龄段残疾人网店创业情况



图：不同年龄段残疾人卖家及销售情况

从年龄分布来看，36-50岁残疾人卖家比例最为集中，残疾人卖家平均年龄显著高于非残疾卖家年龄。50岁以上残疾人卖家销售金额占比42.9%，显著高于其他年龄段销售占比，一方面说明网店经营业绩与经验、阅历有相关；另一方面说明淘宝网已经成为年长者赖以生存的环境。

## 3、残疾人开店的区域分布情况

残疾人卖家数量最多的10个省份：广东省、浙江省、江苏省、山东省、河南省、上海市、河北省、北京市、四川省、福建省。其中，广东省卖家数占全国比例为18.6%，销售金额占比25.2%。这表明残疾人开店离不开产业环境的支撑。



#### 4、不同类型残疾人开店情况

残疾等级	视力	听力	言语	肢体	智力	精神	多重	总体
1	1.2%	3.1%	0.4%	2.8%	0.2%	0.4%	1.9%	10%
2	1.8%	2.8%	0.4%	11.7%	1.0%	4.5%	0.9%	23%
3	1.7%	2.9%	0.3%	19.5%	1.0%	2.5%	0.3%	28%
4	5.0%	3.0%	0.5%	28.2%	0.9%	0.9%	0.1%	39%
合计	10%	12%	2%	62%	3%	8%	3%	100%

表：淘宝店铺中各种残疾类型和等级人数的占比  
说明：一、二级为重度残疾，三、四级为中轻度残疾

淘宝平台上残疾人卖家中，肢体残疾人数量最多，接近62%。而残疾等级影响了开店，一二级重度残疾人开店占比33%，三四级中轻度残疾卖家占比接近67%。

从开店人员残疾类型来看，视力、听力、肢体这三类残疾对淘宝经营的影响最小。

#### 5、残疾人开店经营类目情况

从开店经营类目分布来看，女装、住宅家具、自用闲置转让、女鞋、男装则是残疾人网店销售商品的5大类目。

#### 6、阿里巴巴助残创就业举措

推出残疾人网络创业绿色通道与扶持政策。提供旺铺专业版、打折优惠等服务，每年可为残疾人卖家节省开店推广和管理费用约1万元。

开展农村淘宝项目，针对残疾人提供多种类型的培训，包括网购安全、农村代购技巧、村站点运营、售后服务、合伙人试运营等，提高了残疾人的商业运营能力。

## (二) 信息无障碍：打造无差别互联网体验

在阿里巴巴内部，如果一个产品的“无障碍”有问题，就等同于有 BUG。2011 年初，阿里巴巴技术团队自下而上、自发组织成立了信息无障碍小组，通过搭建“网上盲道”帮助天猫、淘宝平台上的视障用户与明眼人一样，享受平台应有的福利和体验。目前，在淘宝平台上已有超过 1.7 万视障人士开店，有 59.7 万视障人士享受到淘宝、天猫购物的便捷，阿里电商平台让弱势群体享受数字经济带来的红利，改善了众多中国视障人士的购物不便。



8 年来，信息无障碍小组成立了常态化项目组，建立无障碍文档中心，引入开源无障碍测试工具，推动相关团队陆续开发了语音验证码引擎、建立了盲人卖家旺旺群、开发了多个无障碍 APP，使无线端的无障碍化改造从淘宝、天猫又延伸到支付宝、钉钉、高德、UC 等阿里系多个产品中，为视障用户在网上开拓了一条条新“盲道”。与此同时，阿里把信息无障碍经验对外输出，推动相关领域共同进步。2013 年，阿里发起信息无障碍产品联盟，带动更多企业参与；参加国家信息无障碍技术标准联合组，为无障碍标准化输出阿里经验；2016 年 1 月，阿里巴巴发起“无障碍的天猫”活动，主动挖掘盲人朋友使用天猫产品的痛点，推进解决了 340 多个无障碍问题，经改造的 APP 和 WEB 站点已经完全支持视障用户使用；2018 年，阿里达摩院与清华大学共同推出盲人手机膜 (Smart Touch)，通过低成本的屏幕盲键，帮助视障人群提升智能手机的交互效率和用户体验。

### **(三) 魔豆爱心工程：帮助困难母亲创就业**

2019年3月8日，新开张的魔豆妈妈天猫旗舰店通过与国家级贫困县政府合作，用阿里巴巴公益资源帮助各地魔豆妈妈升级品牌和产品销售，帮助广大包括残疾朋友在内的所有女性群体，学习居家创业知识、实习电商就业实践、做自己的云客服，追求互联网时代居家创业的自我价值。十多年来“魔豆妈妈”公益项目已在全国帮扶2万多名身处困境却自强不息的女性，帮助她们通过电商走出人生困境。

“魔豆妈妈”原本是网友对坚强的苏州癌症老师周丽红的昵称，她自强不息的事迹感动了亿万网友。为了更好的帮助像“魔豆妈妈”店主周丽红一样身患绝症、却依然积极面对人生的女性，淘宝网联合中国红十字会于2006年启动“魔豆爱心工程”，在全国多个城市开始寻找“身处困境但自强不息”的困难母亲，并为“魔豆妈妈”提供创业资金、硬件及系统性培训，帮助她们在淘宝上开店，实现梦想。现在，残疾母亲逐渐成了“魔豆妈妈”项目的主体。无论是天生的肢体残疾，还是后天的因病致残，这些残疾女性的命运因为互联网而发生了转折。2011年，“魔豆爱心工程”荣获由国家民政部颁发的政府最高慈善奖项“中华慈善奖”；2015年开通线上帮扶系统；2016年淘宝公益基金转型升级定位做困难妈妈电商创业就业资助型基金；2017年，淘宝公益基金在湖北开启新一轮“魔豆爱心工程”电商创就业扶持公益项目，可为湖北省2500名困难女性提供创业、就业帮扶服务；2018年，“魔豆宝宝小屋”成功升级为“魔豆妈妈公益官方店”，成为那些身处困境但自强不息女性的电商创就业培训和实践基地，带动11省17位“魔豆妈妈”脱贫创富。

#### (四) 特云客服：推动残疾人就业

除了开网店，阿里巴巴还为残疾人提供了更多选择机会及发展空间。2015 年，阿里巴巴与中国残联共同启动了互联网助残就业计划，决定投入 3 亿资源，培训 10 万残疾人，创造 5 万个适合残疾人士的网络就业机会，在开网店这种就业方式以外，还包括云客服、字幕翻译、编程、美编等在线工作岗位。其中，仅“云客服”一项，截止 2018 年 10 月，已经有 9300 名残疾人报名，累计上岗 6405 人，目前稳定在岗超过 1000 人。他们每月在家中工作 40 到 50 小时，平均月薪超过 1000 元，不少表现优秀的残疾人云客服早已实现“月入过万”。这就意味着，他们可以通过互联网，通过自己的劳动获得一份体面的收入，重新找回更有尊严的生活方式。

残疾人累计报名数

**9300**

残疾人累计上岗数

**6405**

截止 2018 年 10 月

#### (五) 阿里巴巴公益平台：关注残障人福利

通过阿里巴巴公益平台，多个公益机构开设“公益网店”，关爱残障人士。这些公益机构包括：中国残疾人福利基金会、成都市残疾人福利基金、爱的分贝、壹基金、中华儿慈会、爱佑慈善基金会、天使妈妈慈善基金会、广东省博华残疾人服助基金会、海南省残疾人基金会、江苏省残疾人福利基金会、北京瓷娃娃罕见病关爱中心等。

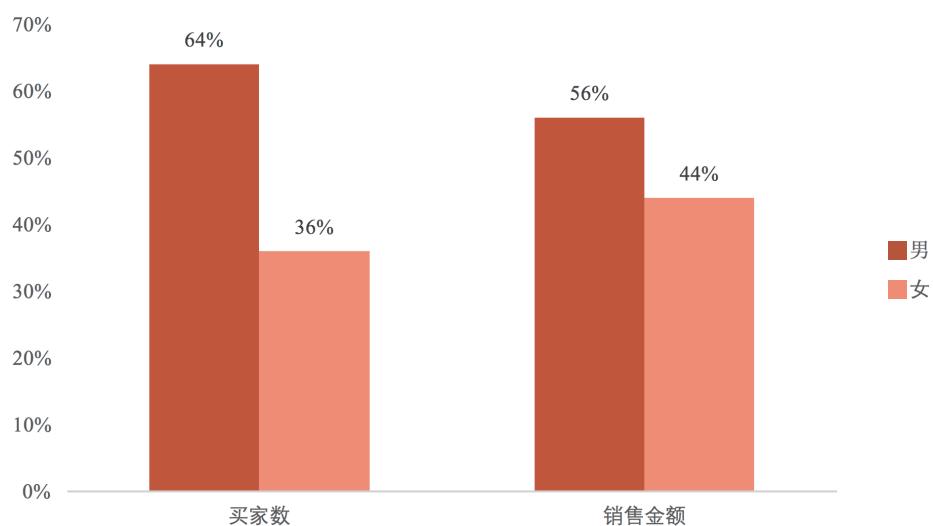
通过“公益宝贝”筹款渠道，阿里巴巴公益平台已为支持瓷娃娃病、听障、自闭症、麻风病、脊柱畸形、视障、重症肌无力、脑瘫、血友病等不同残障类型的公益项目筹集善款超过 5500 万元。

## (六) 淘宝网：提升残疾人生活

互联网给残疾人消费带来便利。在 2018 年 6 月至 2019 年 5 月期间，淘宝网上共有 553.05 万残疾人进行购物，网购规模 238.56 亿元。淘宝网让残疾人同正常人享受无差别的网购福利，减少出行不便的负作用。

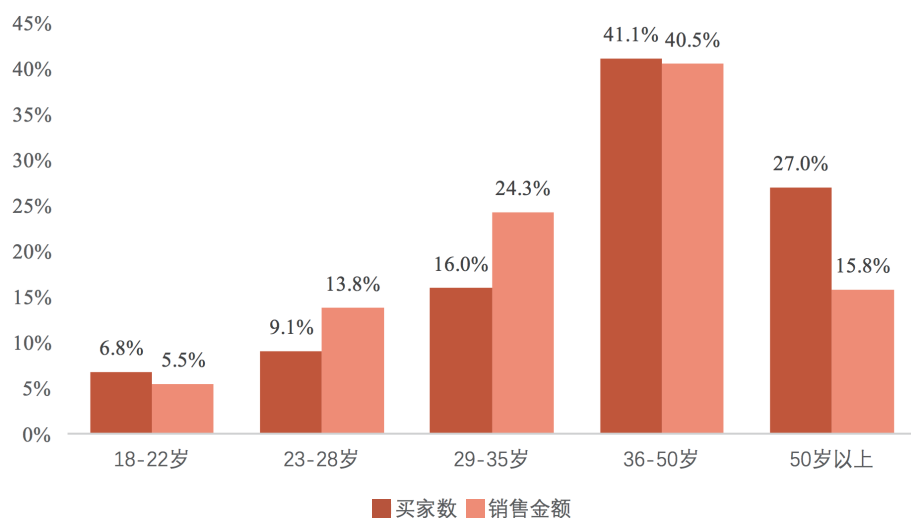
残疾人进行购物人数      残疾人网购消费金额总数      2018.6–2019.5

**553.05** 万      **238.56** 亿元



图：残疾人买家性别及消费额分布

从性别来看，在残疾人消费金额中，男性消费金额占比 56%，女性消费 44%，跟普通网购人群中女性多男性少正好相反。



图：不同年龄段残疾人买家及销售情况

从年龄段来看，消费主力集中在 36 岁至 50 岁之间，41.1% 的人群花了 40.5% 的钱。

从消费商品来看，残疾人买家因身体原因，对于电动车、农业生产资料、精制中药材、家庭保健、摩托车等商品消费高于普通买家，而在旅游、出行等方面消费需求低于普通买家。

### 三、互联网助残总结与展望

帮助和促进残疾人就业既是保障残疾人平等社会权利的基本要义，也是促进残疾人精准扶贫与加快我国全面建成社会的必然举措<sup>[7]</sup>。当前，互联网的发展为残疾人提供了就业契机，提高了就业质量，扩大了信息资源，改善了生活水平，更重新定义了“残疾人”。与过去“扬长”“避短”的视角相比，互联网对残疾人人力资源实现补短甚至“赋能”<sup>[8]</sup>，真正释放残疾人的活力与能量。

阿里巴巴作为一家互联网企业，对于残疾人所赋之“能”，就是通过电商生态，提供高效多样的创业机会，帮助残疾人“脱贫创富”；对于残疾人所助之“力”，就是通过技术的力量，构建网络助残新生态，促进残疾人平等参与及融合发展。主要通过三个层次的工作来实现：

1、关注残疾人的生活：通过信息无障碍工作，让残疾人可以在淘宝购物、用钉钉工作、在支付宝付款、通过高德地图进行导航等，让新的互联网产品和技术为残疾人的生活带来便利。

2、关注残疾人的发展：不断发掘网店创业、网络云客服、网络编辑等在线学习与工作机会，不仅帮助残疾人获得稳定收入，而且获得自我实现的机会，让互联网技术真正成为弥合残疾人与健全人之间“信息鸿沟”的有效工具。

3、关注助残工作的社会协同：全国现有残疾人超过8000万，助残工作需要更多社会力量的参与，因此阿里巴巴建立了完善的残疾人创就业培训及帮扶体系，通过公益宝贝、公益网店等公益产品为公益机构的助残项目提供支持，并不断开发更丰富的信息无障碍产品，搭建起社会助残的基础性平台，让商家、消费者、公益机构、生态企业等力量都能在阿里平台上找到助残工作的参与机会，形成社会助残的大协同。

---

[7] 傅彬.“互联网+”背景下残疾人就业问题研究. 科技创业月刊, 2019

[8] 黄震, 杨兵.“互联网+”时代的残疾人人力资源开发——兼论科技赋能对于残疾人人力资源开发的突破性意义. 残疾人研究, 2016

在未来，对于互联网助残工作，我们期望：

1、在技术层面，号召更多的企业行动起来：随着技术的发展，“互联网 + 助残”工作大有可为。人工智能、物联网、材料技术、3D 打印、自动驾驶、5G 网络等技术的快速发展及融合，可以为残障人士“再造”感官。这个领域前景无限，需要更多的企业及科研机构行动起来，与阿里巴巴一起参与产品研发。

2、在制度层面，推动残障人士的社会融入：呼吁社会各界共建更包容的社会环境，在保障和完善残障群体基本利益和需求的基础之上，通过硬件及软件的建设，让中国的残疾人更多地出现在校园里、公司中、街道上，让残疾人士可以无障碍地学习、工作、生活。



## 附：典型残疾人创就业案例

### 【案例】李娟：CCTV 年度慈善人物，从帮扶对象到优秀脱贫带头人

李娟由于被确诊为世界上罕见的脊髓空洞症，全身瘫痪，只有脖子以上能动。治病花光了李娟一家人的积蓄，2015 年冬，李娟家里承包的果园水果滞销，收入也急剧减少，看到父母忧心忡忡，李娟想到了用互联网卖水果。她用嘴咬着笔上网，随后在淘宝网开设了“轮椅女孩李娟农家店”，不仅解决了自家卖水果的难题，还帮助村民走向致富之路。

2018 年，李娟被安徽省推荐入选阿里巴巴“魔豆妈妈”项目，并入驻魔豆妈妈官方公益店，在阿里巴巴和砀山县政府的帮助下，她的电商事业逐步壮大，并带动了当地 192 户贫困果农脱贫。阿里巴巴公益联合砀山县政府、中国中医科学院打造了砀山梨膏品牌，并创新打造了“明星 + 主播 + 县长”公益直播模式，成功将砀山梨膏打入时尚消费人群，成为百万单品爆款，形成了成熟的“一县一品一人女性脱贫砀山模式”。现在，以李娟为品牌代言的砀山梨膏一年产量超 4000 吨，成为国家级贫困县砀山脱贫的重要支柱产业。“魔豆妈妈”李娟也因此获得 CCTV 年度慈善人物，并在第六次全国自强模范暨助残先进表彰大会上，获得中央表彰，由一位曾经需要别人帮扶的人，转型为脱贫致富带头人。

“今天我站在这里，不是代表我个人，而是更多贫困中的女性，因为有了电商脱贫，我们才能有这样一个机会，不仅通过电商创业，解决自己家的困难，也力所能及的帮助更多的人”。李娟凭借自强不息的精神，在陷入谷底的人生境遇中奋力拼搏，为自己闯出了一条康庄大道。这不仅感动了千千万万的观众，也激励了一批有同样经历的“魔豆妈妈”们。

**【案例】王裕箱：没有上过一天学的小箱子，成了创业榜样**

王裕箱外号“小箱子”，出生时因医疗事故，造成了脑瘫，12岁之后才可以慢慢行走，因为治疗脑瘫一直没有上学。2008汶川地震后，阿里巴巴的援建团队来到她的家乡青川，成立了“阿里之家”，针对青川灾区群众免费进行电商培训，帮他们通过电商就业创业、增收脱贫。2010年下半年，在“阿里之家”和青川县残联联合举办的技能培训上，小箱子在志愿者的鼓励下，决定通过互联网尝试创业。她克服重重困难，从对电脑知识的一片空白，到逐步掌握了电商知识。2011年，小箱子和几个青川当地的残疾人共同开了“圆梦山珍”淘宝店，正式成为一名淘宝店掌柜。她的网店主要销售青川大山里的纯天然农副产品。经过几年的努力，网店的生意慢慢步入了正轨，小箱子也从家里的“负担”蜕变为创业榜样，此时的她开始关注和她一样陷入困境的人们。2016年，青川建起“双创空间”，王裕箱又在此免费成立工作室。如今这个工作室也成了当地残疾人创业的聚集点，为愿意创业的残疾人，提供一起交流、学习、办公的场所。

2019年年初，王裕箱还加入了阿里巴巴“魔豆妈妈”项目，希望通过自己的一份力量，带动全国各地困境妈妈实现居家创就业，“做网店是我自己喜欢的事情，我很满足。我希望能有更多的人可以有这样的机会，让生活可以越来越好。”截至2017年底，青川县共有电商企业35家，个体网点300多家，网络零售额达2.21亿元，直接带动参与产业发展的建卡贫困户达724户，户均增收1500元。

### **【案例】夏虹：用脚玩转剪纸，用心温暖残友**

夏虹是一位失去双臂的折翼天使，但她通过自学考上大学，并用脚自学剪纸成为了剪纸艺术家，她的剪纸作品曾先后在上海世博会、北京 APEC 会议上向国际友人展示。2014 年 APEC 会议期间，她设计、创作了一幅剪纸创作《同在蓝天下》，受到了在场参会各国元首夫人的称赞，并作为国礼赠送各位元首夫人。

2017 年，夏虹开了一家淘宝网店“夏虹博爱坊”，希望残友的手工作品能够通过这个平台得到社会的认可，卖出所得归残友本人，她不拿一分钱。2018 年，魔豆妈妈公益官方店开业，夏虹成为了魔豆妈妈公益官方店的掌柜之一，通过阿里巴巴公益平台，夏虹帮助更多人的梦想正在通过互联网得以实现。十年公益路上，作为北京慈善义工协会的义工、15 所温馨家园、特教学校、聋儿康复中心的公益剪纸老师，夏虹培训过的学生多达 2000 多名。2013 年，夏虹参加了淘宝公益基金组织的“自强不息 我的创业梦”评选活动，获得第二名及 5 万元奖金，同时也加入了“魔豆妈妈”阵列。之后，她用这笔奖金成立了非盈利性机构——北京夏虹公益促进中心，帮助残疾人和困难女性再就业，累计让 3000 多人受益。

## 【案例】郑然：从篮球冠军到淘宝店主

郑然有着传奇的经历，她是原国家女子轮椅篮球队队员、全国冠军、2008 年残奥会宣传大使。如今，她更愿意对外介绍自己是“淘宝网‘疯狂的轮椅’店主”。

2010 年 8 月，郑然就开了淘宝店铺，以求增加收入。自退役后，郑然更是将所有的精力都放在淘宝店的经营上。她的淘宝店主营轮椅及配件，客户主要是老年人与残疾人，以及在她的店中进货的残疾人。在经营过程中，郑然的丈夫亲自录制轮椅安装、使用过程的视频，以方便买家。经过两人的努力经营，她的淘宝店销量在 2015 年就累计达到 1 万笔，在轮椅类目下名列前茅。郑然说到：“体育改变了我的人生，淘宝改变了我的生活”

## 【案例】刘进臣：改善一亿用户生活的淘宝店家

刘进臣 20 岁时因为意外踩上一枚小钉子，不幸感染了骨髓炎，不仅看病花光了所有积蓄，还被迫截肢。从一名意气风发的医科大学毕业生，成了一名需要医治的残疾人。很长一段时间，他成了村里的贫困户，靠着救济金过日子。

然而，残疾经历也让他对残障人士的生活，有了更深的体会：普通人眼里像“上厕所”这样稀松平常的小事却成了一种挑战。由此他发明了“成人尿不湿加尿袋”的改良产品，并获得了专利。刘进臣决定以此创业，大干一场。尽管产品解决了痛点，但在在投放工厂生产时，所需要的资金投入，远远超过了刘进臣的预算。刘进臣说：“最困难的时候，裴镇长介绍我去县里参加淘宝大学免费举办的电商培训。”在培训期间，他认识了合伙人，随后一起成立公司，并在淘宝上不断打开销路。从一天几盒到一天几十盒，高峰时能卖到上百盒。产品日销一万多元，让他在老家，盖起了两层楼高的小洋房；也让那些离不开“成人尿不湿”的残障人士，有了更体面、更有尊严的生活。

### 【案例】郭辉：两根手指，月入过万的“云客服”

郭辉原本是一个健全的小伙子，高二休学在液化气站打工时，不幸遇上爆炸事件，右臂当场被炸飞，导致全身 95% 的面积重度烧伤，生命悬于一线。伤愈后，他用仅剩两根手指的左手重新学写字，并尝试卖杂货、养殖维持生计，尽管这些尝试均以失败告终，但这份勇气给他带来了其他的希望。

2015 年，在收到乡残联打来电话让他参加残疾人电子商务培训班后，郭辉立即动身出发参加培训，随后他正式加入了阿里巴巴集团淘宝的云客服团队。经过对云客服技巧的不断钻研，郭辉的月薪从 370 元上涨到税后将近一万四千元。从此，郭辉不仅能在亲友面前抬起头生活，还有能力让身患重病的母亲得到救治，真正让自己和家人生活得幸福安心。

### 【案例】夏梦文：淘宝店家与云客服的双重身份

夏梦文是一位脑瘫患者。在许多买家眼里，夏梦文“是一位热情、耐心、体贴的淘宝掌柜，连续4期的淘宝网“金牌卖家”是最好的佐证。然而在现实生活中，有点模糊不清的语言表达、有点摇晃不稳的行走姿势成为他长期受到嘲笑、苛责、漠视的理由。

2011年从某广播电视大学毕业后，夏梦文投的几百份简历基本上石沉大海。在经历了几百元工资的工作岗位后，2012年她又因残疾被辞退。当他得知“淘宝远程培训班”的新闻后，便立即报名参加，并开始在网上开店，主销湖北特产的卤味食品。经营网店之余，夏梦文还兼职做两家网店的“云客服”。即使每天工作到凌晨，他却甘之如饴。他向母亲吐露心声说道：“现在我坐在家里上上网，每月就能赚6000元，我这个脑瘫人不比其他人差。”

## 【案例】黄文静：开淘宝店的设计师

黄文静来自武汉，从小身患先天性脑瘫，说话口齿不清，四肢活动不便。2002年，因为身体原因，黄文静读完高中就待在家里。在家中，父亲送给她的电脑让她接触到了平面设计，自此黄文静便开始自学，并在实践中不断提升技术。2010年，黄文静接触到了“魔豆妈妈”创就业扶持工程，开了一家淘宝店，为客户设计海报、Banner接单赚钱。创业总是艰难的，黄文静说：“第一单生意来自同是‘魔豆妈妈’的朋友照顾”。

在淘宝店，黄文静不时接受一些挑战。“有一次，一个同行说他做不过来了，让我接单。”开店8年来，她累计接了超过5000个单子，还与30多位设计师成为了合作伙伴。2018年8月，在湖北省残疾人岗位精英职业技能选拔赛电子商务项目中，比赛要求在3个小时内完成网店Banner、商品主图、商品详情页的制作，黄文静提前20分钟完成了比赛任务，第一个走出赛场，并荣获湖北省残疾人岗位精英职业技能选拔赛电子商务项目一等奖，在当地传为佳话。“我的爸爸教育我，人，残疾不可怕，可怕的是精神残疾。”

# 洞察数据 共享新知

阿里研究院

<http://www.aliresearch.com/>