



网络时代助残：普惠与创富

中国残疾人联合会、阿里巴巴集团
联合研究报告
2017 年 5 月

目 录

| | |
|---------------------------------------|----|
| 一、互联网助残创就业进行时 | 1 |
| 二、阿里巴巴电商平台助残实践与成效 | 3 |
| （一）阿里巴巴电商“赋能”助力残疾人开店“创富” | 3 |
| （二）信息无障碍：帮 1.6 万视障人士开网店、27 万人网购 | 6 |
| （三）魔豆妈妈：帮扶一个人撑起一片天 | 6 |
| （四）淘宝网：电商让残疾人生活更美好 | 7 |
| 三、构建网络助残创就业“富生态” | 9 |
| 四、典型残疾人创就业案例 | 10 |

核心内容

- **阿里巴巴电商：16 万家残疾人网店实现销售**

根据中国残联、阿里巴巴大数据显示，在统计期内¹，**淘宝网上有 16 万家残疾人网店实现销售**，**销售额 124 亿元**，**销售额在 3 万元以上的商家约 2.7 万家**。

- **淘宝网：网购让 246 万残疾人生活受益**

在统计期内，淘宝网上共有 246 万残疾人进行购物，网购规模 221 亿元，让残疾人同正常人享受无差别的网购福利，减少出行不便的生活负作用。

- **信息无障碍：帮 1.6 万视障人士开网店、27 万人网购**

阿里巴巴信息无障碍小组，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，**淘宝平台上有超过 1.6 万视障人士开店**，**有 27 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。

1、统计期从 2016 年 4 月至 2017 年 3 月



Enter Monitor® Plus

RBA
RATE

Mastercard
Visa
Visa Electron

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

POSNOVA KUPILA
BEZ KAMATA/BEZ NABAVNA

OFFICE
SHOES

pon-pet
8 - 20
sub
8 - 13

OFFICE
SHOES

Katapult d.o.o.
Slavonska avenija
Zagreb
OIB 4856696785
PRODAJNO MJEŠTO
OFFICE SHOES
Zrinski trg 5
Koprivnica

一、互联网助残创就业进行时

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。

近年来，中国残联依托全国残疾人就业创业网络服务平台和各类网络服务平台，开展面向各类残疾人的远程职业技能培训。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创业，成为众包客服，并在全国范围落地。

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”²，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“电商助残全面合作”，涉及开展残疾人电商职业技能培训、农村淘宝合伙人助残、网商银行贷款贴息等内容；浙江义乌成立首个残疾人电商创业孵化基地³，园区将免费提供内贸、跨境、1688等一系列培训课程；江西赣州助力残疾人电商创业就业，宣传和举办电商讲座，普及电商知识，培训后的残疾人士可以在孵化园从事客服、美工、运营助理、仓库管理等相关电子商务工作，也可以选择在家里或者孵化园进行自主电商创业；福建举办2016年全省残疾人就业援助月网络招聘会；福建省莆田市搭建残疾人网络就业平台，针对40名残疾人开展培训，培训内容包括经营网店方法、提供网店货源、实操网店教学模式等；山东省威海长城爱心大本营⁴，帮助肢体残疾人圆梦“轮椅上的电商梦”，累计培训残疾人180余名，其中55人已通过电商实现就业、获得创收。同时，还启动“圆盲人的电商梦”公益项目，为盲人定制了一款独特的上网软件，软件将根据盲人的具体操作给出实时语音提示，以此引导盲人操作电脑，首批共20余名盲人接受培训；山东省东营市残联出台方案《关于开展“千牵万·互联网+残疾人就业创业扶贫行动”的实施方案》，以互联网+促残疾人创就业。

全国涌现出一批残疾人创业的带头人，如安徽合肥的“旗袍先生”崔万志，从创建旗袍品牌“蝶恋”到“2016中国创业榜样”、湖北武汉黄银华从“魔豆妈妈”到校长。江西全

2、“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>

3、全国残疾人电商创业优惠政策大盘点，<http://www.cnrencai.com/goldjob/jili/490687.html>

4、轮椅上的电商梦——精准扶贫残疾，

http://www.whcanlian.cn/art/2016/12/29/art_25247_849400.html

城电商董事长徐小波，依托苔藓网和全城淘客平台承接“魔豆妈妈”创就业帮扶⁶，针对不同帮扶对象的需求和特点，提供相应培训辅导和资源，累计培训辅导 2570 人，帮助参与培训的“魔豆妈妈”实现电商创就业……互联网时代，让残疾人与普通人一样开展网络创业，在网上开店、农村淘宝、跨境电商等众多商业领域一展身手，极大拓宽了原有线下残疾人创业、就业渠道，互联网为残疾人就业“赋能”并改变了原有“等、靠、要”的观念，鼓励残疾人为社会创造价值，实现自我的人生价值。上帝给残疾人关上一扇门，而互联网给残疾人打开一扇窗。

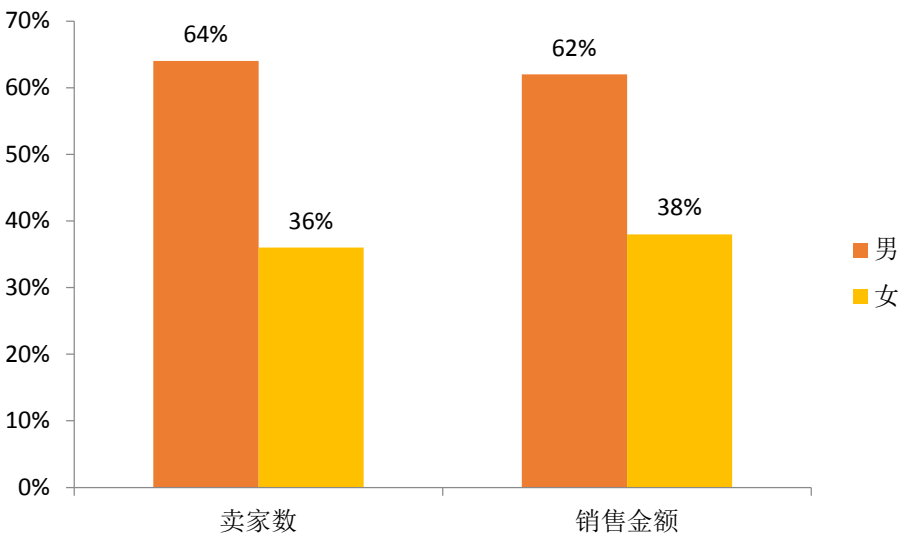
6、中国红十字会副会长王汝鹏一行对“魔豆妈妈”电商创就业帮扶工程开展专题调研
<http://www.jxqcds.cn/a/gongshidongtai/2017/0425/296.html>

二、阿里巴巴电商平台助残实践与成效

（一）阿里巴巴电商“赋能”助力残疾人开店“创富”

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”。足不出户、不用上下班奔波，一台电脑、一颗敏锐的商业头脑，上网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



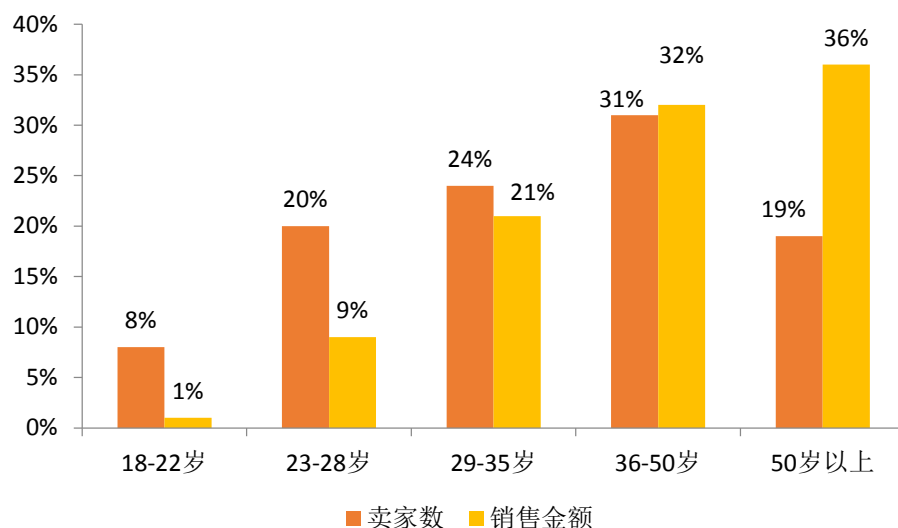
图：不同性别残疾人卖家数及销售情况

根据中国残联、阿里巴巴大数据显示，在统计期内⁷，淘宝网上有 16 万家残疾人网店实现销售，销售额 124 亿元，销售额在 3 万元以上的商家约 2.7 万家。

残疾人卖家中，男性卖家比例为 64%，女性卖家比例 36%；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。

7、统计期从 2016 年 4 月至 2017 年 3 月

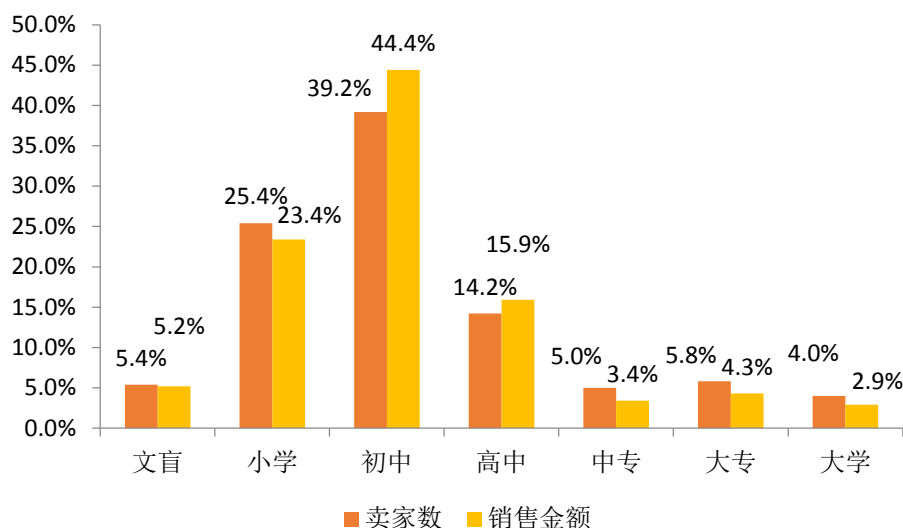
2、不同年龄段残疾人网店创业情况



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36%，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、残疾人受教育程度与开店情况



图：不同学历残疾人卖家及销售情况
说明：0.7%人群学历“未知”

大专以下学历的残疾人店主占总体的 89%，销售额占比为 92%。经营好淘宝店对于学历要求并不高，中小学文化残疾人就能够经营。

4、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、河北省、福建省、河南省、上海市、北京市、四川省。广东省卖家数占全国比例为 7.4%，销售金额占比 22.7%。残疾人开店离不开产业环境的支撑。

5、不同类型残疾人开店情况

| 残疾等级 | 多重 | 精神 | 视力 | 听力 | 言语 | 肢体 | 智力 | 总体 |
|------|------|------|------|-------|------|-------|------|--------|
| 1 | 2.0% | 0.4% | 1.2% | 2.8% | 0.5% | 2.9% | 0.2% | 10.0% |
| 2 | 0.9% | 3.6% | 1.8% | 2.5% | 0.4% | 12.3% | 1.1% | 22.6% |
| 3 | 0.3% | 1.9% | 1.7% | 2.5% | 0.3% | 21.0% | 1.0% | 28.7% |
| 4 | 0.1% | 0.7% | 4.8% | 2.9% | 0.5% | 28.6% | 0.9% | 38.5% |
| 合计 | 3.4% | 6.7% | 9.4% | 10.7% | 1.7% | 64.9% | 3.2% | 100.0% |

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数中，肢体残疾人群数量最多，接近七成。残疾等级影响了开店，一二级重度残疾开店占比为 1/3，三、四级中轻度残疾卖家占比接近 2/3。

| 残疾等级 | 多重 | 精神 | 视力 | 听力 | 言语 | 肢体 | 智力 | 总体 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| 1 | 40 | 24 | 18 | 75 | 31 | 47 | 10 | 10.0% |
| 2 | 33 | 37 | 35 | 61 | 41 | 48 | 15 | 22.6% |
| 3 | 35 | 46 | 45 | 64 | 68 | 61 | 21 | 28.7% |
| 4 | 31 | 54 | 59 | 75 | 98 | 61 | 34 | 38.5% |
| 总计 | 37 | 40 | 40 | 69 | 49 | 57 | 19 | 100.0% |

表：各种残疾类型和等级的残疾人中每万人开设淘宝店的数量

从开店人员残疾类型来看，听力、肢体、言语这三类残疾对淘宝经营的影响最小，全国每万名残疾人中卖家比例分别为 69、57、49，而智力残疾对于开店影响最大，每万名智力残疾人士只有 19 人开店。

6、残疾人开店经营类目情况

从开店经营类目分布来看，网游装备、个性定制、特色

手工艺、自行车、本地化生活服务则是残疾人网店销售商品的 5 大类目。

7、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，每年可为每个残疾人卖家节省开店推广和管理费用约千元。

农村淘宝项目，针对残疾人开展多种类型的培训，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：帮 1.6 万视障人士开网店、27 万人网购

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，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 1.6 万视障人士开店，有 27 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，改善了中国 1300 多万视障人士的购物不便。

6 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、开发了盲人用户专用的旺旺、开发无障碍 APP……同时，把信息无障碍经验对外输出，推动相关领域共同进步，在中国无障碍论坛分享项目经验，参加第三届中国志愿者交流会，在中国残联交流分享信息无障碍带来视障人群购物体验的改善。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。

（三）魔豆妈妈：帮扶一个人撑起一片天

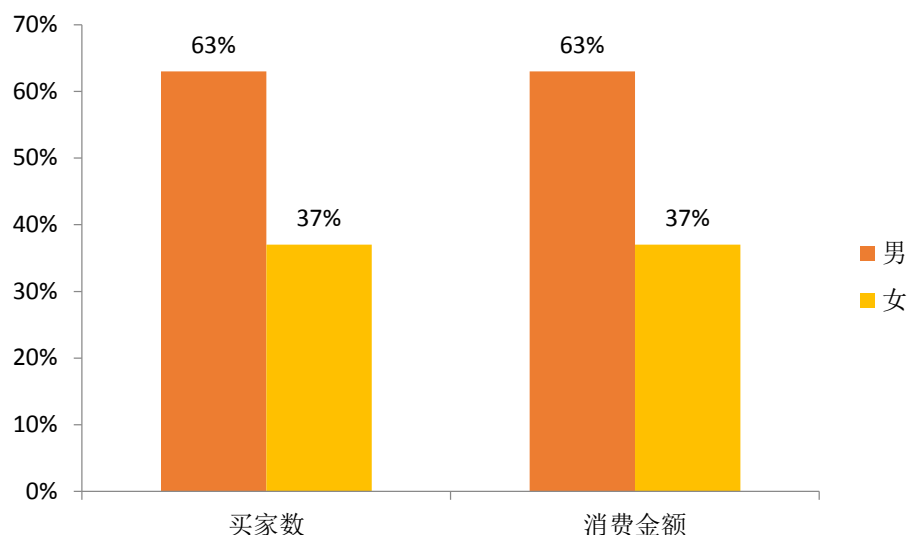
2017 年，淘宝公益基金在湖北开启新一轮“魔豆爱心工程”电商创就业扶持公益项目，预计可为湖北省 2500 名困难女性提供创业、就业帮扶服务，通过公益帮扶提供受助人的经济收入增长。帮扶项目包括电商创业、就业、农村淘宝合伙人、阿里巴巴菜鸟公益仓就业等。

“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。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。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。

（四）淘宝网：电商让残疾人生活更美好

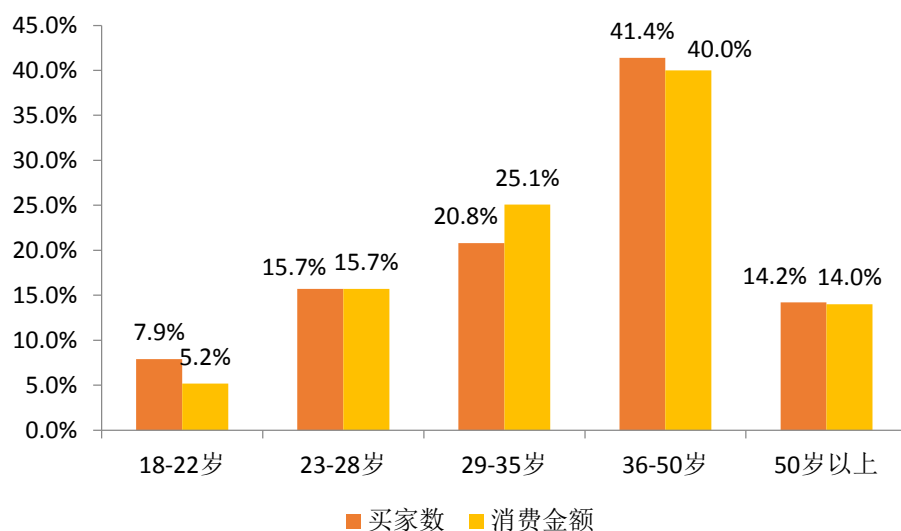
互联网给残疾人消费带来便利。在统计期内⁸，淘宝网上共有 246 万残疾人进行购物，网购规模 221 亿元，让残疾人同正常人享受无差别的网购福利，减少出行不便的负作用。



图：残疾人买家性别及消费额分布

男性消费金额占比 63%，女性消费 37%，跟普通网购人群中女性多男性少正好相反。

8、统计期从 2016 年 4 月至 2017 年 3 月



图：残疾人买家年龄段及消费金额分布

从年龄段来看，消费主力集中在 36 岁至 50 岁之间，41% 的人群花了 40% 的钱。

从消费商品来看，残疾买家因身体原因，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，在旅游、出行等方面消费需求低于普通买家。

三、构建网络助残创就业“富生态”

当前，技术进步正带来中国经济的新旧动能转换，推动工业经济向数字经济跨越。“治贫先治愚”是一以贯之的扶贫理念，只有从意识上“脱贫”，才可能从行动上“创富”。这其中需要政府、企业、个人思考如何从工业时代“授之以鱼”靠政府救济，向数字经济“授之以渔”靠本事创造财富，最终营造“共创渔场”建生态系统扩大财富实现利益均沾，而电子商务正是通往“创富”彼岸的康庄大道，实现“平等分享”、“普惠富裕”，人群无论健康与否均可以共享改革发展和技术进步的红利。

阿里巴巴作为一家电子商务平台企业，对于残疾人者所赋之“能”，就是通过数字经济下“小前端、大平台、富生态”这样的企业-产业复合体的新结构、新生态，为残疾人群提供了低成本、高效率、多方式创业的机会。通过电商生态为残疾人创业赋能，让很多残疾人改变了“等、靠、要”的观念，用自己的创意为社会创造更多价值。有关助残创就业政策建议：

一是提升残疾人“数字技术”使用能力建设，逐步缩小数字鸿沟。地方残联等相关部门加强对残疾人互联网技能培训，对残疾人上网费用、上网手机、培训费用予以补贴，让残疾人“用得上、用得起”互联网。

二是通过电子商务实现从“帮扶”到“创富”。为通过电子商务等信息化手段帮助残疾人寻求致富机会。加强残疾人电子商务开店、运营、推广培训和帮扶。对于残疾人网店、残疾人农产品品牌给予一定宣传，对于残疾人网店的物流给予一定额度的补贴，多途径助力残疾人上网开店。

三是探索针对残疾人开店的小额贷款等多种方式建立金融扶贫长效机制。解决残疾人群开店首贷难问题，发挥金融杠杆在扶贫工作中的作用。

附：典型残疾人创就业案例

【案例】“旗袍先生”崔万志：把中国旗袍推向世界

崔万志，安徽肥东人，蝶恋服饰、雀之恋旗袍 CEO，曾获得阿里巴巴全球十大网商，2016 中国创业榜样十大创业榜样⁹，2016 年服饰销售超 4000 万。公司现有员工超 120 人，其中残疾人超 10 人。2015 超级演说家第 3 季，其演讲“不抱怨 靠自己”网络点击率超过 10 亿次。



“旗袍，一针一线，一滚一边，一排一扣，一丝一缕无不彰显着中国美学，中国文化。”如果没有字幕，你很难理解电视上那位表情不太自然的发言者在说些什么，他是崔万志，一位残障人士，如今人们更愿意称他为“旗袍先生”。在谈起最初的梦想时，崔万志显得自信：“我的梦想正一步步实现。现在，美国、澳大利亚等国都有蝶恋品牌的销售代理点，2015 年，我们在国外的销售额近 5000 万。”崔万志说“做旗袍不仅是在做服装本身，更是在坚守一种文化。中国旗袍在海外很受欢迎。”下一步，他还会继续开拓欧洲等海外市场，目前正在洽谈当中。在曾创下一分钟销售 4000 件旗袍记录的崔万志眼中，把互联网技术、模式、思维三者很好地应用到企业运营当中，才能称得上是真正的“互联网+”。崔万志说：“下一步，我将运用这一理念让旗袍的价格更平民化。”

9、安徽“旗袍先生”再登央视 获封“中国创业榜样”，
<http://ah.people.com.cn/n2/2016/1019/c358266-29170697.html>

【案例】江西宁都曾北方：打造都县首个残疾人电商创业团队“励志园”



2016年5月14日，在江西宁都县电商园103室，“滴滴！”电脑里传出淘宝网店的消息提示音，曾北方正坐在电脑前的轮椅上和客户交谈，由于高位截瘫不方便，他用脚当作鼠标垫，用手点击、移动鼠标。在这里，还有几位和曾北方一样的残疾人在电脑前忙碌着，他们是宁都县首个残疾人电商创业团队——“励志园”。

2007年，曾北方毕业于复旦大学经济专业，大学毕业后因患重病导致身体重度残疾，如何就业成为他的一个难题。2015年9月，宁都县特别为残疾人举办了一期免费的电商培训班，曾北方和肖石生、李宝成为同学。曾北方介绍：虽然我们身体上有残疾，但是我们都有一颗不气馁的上进心，大家聚指成拳、相互依靠，成立一支团队，共同打拼事业。2015年底，“励志园”团队正式成立，队员共有6人，以销售宁都特色农副产品为主，同时代售一些电子产品、鞋子等。团队成员充分发挥自己的特长，网店设计、客服管理、打包发单、产品供应，每个人都各司其职，兢兢业业。目前，团队每月净利润有1万多元。“电商是我们‘隐形的翅膀’，有梦就能飞翔，我们的梦想一定会实现。”曾北方和他的团队，准备将队伍扩大，吸收更多的残疾人，建立果园、茶园、养殖基地。

宁都县从扶贫贴息、小额信贷、信息服务等方面，全方位、多形式帮助残疾人等低收入群体从事电子商务，优先安置贫困户到电商产业园落户创业。同时，提供“雨露计划”资金补助，鼓励电商龙头企业安排合适的岗位帮助低收入群体实现就业。

【案例】“最美乡村人”陈益武：希望帮助更多的残疾人朋友

37岁，身高58cm，体重约30公斤；月均约8万元电商业绩，单笔交易最高15万元；这两组“极端”的数据，交织在广东揭阳市揭西县金和镇杜塘村的残疾人陈益武身上，命运的苦辣酸甜，可见一斑。在飞速发展的农村电商浪潮中，陈益武的人生转折，无疑是其中一朵浪花，激励着成千上万从事电商的年轻人，怒放青春，改变命运。



2015年4月，陈益武到棉湖参加了揭西县电商办举办的电商发展大讲坛，第一次了解到农村淘宝，陈益武毅然决然报名参加村小二考试，他觉得这样不仅能让自已创业，还可以服务乡亲，让自己“活着有用”，而当时招募他的小二刘俊坚也正是看中陈益武身上的这种劲儿，直接把他招募进来成为揭西县第一批“农村淘宝合伙人”。在农村淘宝不断的培训中，陈益武掌握了越来越多的知识，他自己也很用心，经常在村淘网站上研究商品，所以他总是能推荐给村民适合的好东西。陈益武认为“觉得自己有用了，可以帮助家里挑起经济的重担了，也不会被人看不起了，能为大家做点事，村民们很高兴的时候，我也很高兴”。

2017年初，陈益武被选为最美村淘人说，感谢农村淘宝这个平台给了残疾人一个机会。在这之后，陈益武就开始想要帮助更多的残疾人朋友。在当地政府的帮助下，陈益武接触到了当地一个优质的做农产品的企业，他重新启动了自己的淘宝店，因为有了大家对他的信任，还有政府对企业的把关，他店里的农产品推广地很好。“我联合了这边县里市里的很多残疾人，这次双11赚的钱，我要办一个免费的培训班，培训他们做电商，我觉得电商很适合残疾人做”。

【案例】农村淘宝合伙人普俊光：用三个指头按下人生“成功键”



普俊光，一个乐观开朗的90后大男孩，弥勒市巡检司镇农村淘宝小二之一，2016年双十一期间创农村淘宝村民购买量和包裹量全市第一的好成绩。

1991年5月的一天，刚满5岁的普俊光在户外玩耍，一场意外事故不期而至，从此让他不幸失去了右臂，左手也只剩3个手指。高中毕业后，因家庭贫困，普俊光放弃学业，进入社会寻找工作。几年时间里，普俊光尝试过门卫、过磅员、产品检验员、出纳等工作，由于学习能力强，能吃苦，每份工作都干得不错，但是普俊光却想着要干出一份属于自己的事业。2016年3月，普俊光看到弥勒市招募农村淘宝合伙人讯息，经过笔试、面试层层筛选普俊光从数百人中脱颖而出，成为弥勒第一批45个农村淘宝合伙人之一。由于村淘对于农村群众来说是完全陌生的新鲜事物，整整1个月的时间，村淘服务站可以用“门可罗雀”来形容。普俊光认真思考，“既然乡亲们不了解，我就挨家挨户去宣传，既然乡亲们不会用，我就手把手教。”骑着改装过的摩托车，普俊光在辖区11个服务村进行宣传，帮助村民下载村淘APP，来回送包裹。凭借着热情的服务和过硬的业务能力，普俊光的村淘服务站逐渐得到村民的认可和欢迎，赢得良好口碑。2016年6月，普俊光荣获弥勒团市委颁发的服务之星和无线先锋荣誉；2016年“双十一”期间，普俊光的服务站取得购买量和包裹量全市第一的惊人业绩，荣获阿里巴巴集团颁发的华南大区服务之星10强称号。

【案例】武汉黄银华“魔豆妈妈”当校长 从被帮扶到帮助 3000 女性电商再创业

2006，湖北的黄银华经历了离异，带着 5 岁大女儿，人生一度陷入迷茫，黄银华在 2009 年被淘宝网选为魔豆妈妈，接受到五天的培训，一万元启动资金，一台电脑，从当时的完全不懂，到五天成功开启网店，卖起了相机，恢复信心。2016 年实现年销售 600 万，并且东西销往全国。

从开网店，再到现在开创湖北省阳光职业培训学校，2010 年 10 月，黄银华办起了“阳光”学校，阿里巴巴也一直给她提供全方的电商指导和培训，同时也得到了湖北省政府、地方企业的支持。黄银华的创业培训更贴近残疾人的需求。她的培训班细分为“淘宝班”、“跨境电商班”等。针对重度残疾人，他们设有“远程教育班”；针对听障者，课件有更多的图片和文字；针对不同阶段的创业，设有初中高级班。目前，校方已经实现了与湖北省 200-300 家企业对接，类似良品铺子、周黑鸭，去年天猫双十一期间，良品铺子为弱势群体提供做客服（售前、售后）、质检、仓储等工作。坚强乐观黄银华，不断挑战残疾人创业的高度，也不停挑战自己。



【案例】山东临沂陈济星：残疾人当上阿里巴巴“云客服”

“我终于又能像其他人一样赚钱了！”2016年11月10日，临沭县曹庄镇文家埠村残疾人陈济星兴奋地告诉《大众日报》记者：“现在每天打开电脑，在线为淘宝买家、卖家提供咨询服务，一个小时就能赚15块钱。”2016年9月临沭方正职业技术培训学校举办了第一期阿里巴巴残疾人云客服培训班，共有30名残疾人参加，经过一个月免费培训，包括陈济星在内的4人通过了最后的考核，受聘成为阿里巴巴“云客服”。陈济星去年因一场意外导致左手受伤残疾，一度萎靡不振，成为阿里巴巴云客服后，他对生活又重新燃起了希望。

【案例】四川德阳小伙王凌泉： 阿里云客服助力残疾人实现灵活就业

“亲，这里是消费者逆向交易专线，我是云客服XXX号，很高兴为您服务。”2016年9月5日清晨，德阳残疾小伙儿王凌泉开始了一天的工作。王凌泉是我省阿里云客服残疾人网络就业项目的受益者。截至2016年9月5日，全省共有41名残疾人达到阿里云客服报名条件，通过集中学习34人通过考试取得上岗资格。

2016年4月，患有先天性脊柱问题的残疾男孩王凌泉通过省残联参加了四川省阿里云客服残疾人网络就业项目，经过认真学习，他通过了阿里巴巴集团的考核，成为了一名在线云客服。王凌泉说，成为云客服后，他有了一份稳定的收入，减轻了家庭的负担，每天都过得很充实。

和王凌泉一样成为阿里云客服的，目前还有来自德阳、资阳和眉山的29名肢体残疾人士。据了解，上岗后他们的平均月收入675元，最高的超过2000元。在汶川特大地震中受伤导致高位截瘫的残疾人杨洲和他的残疾妻子徐彩艳参加了云客服培训，妻子现在成了一名云客服，而他也通过淘宝上的店铺销售产品。他们非常感谢残联给予这次机会，让他们足不出户就能上岗就业。

洞察数据 共享新知



阿里研究院

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