

残障人士电商创业过程中的信用体系构建研究

付琪翌

贵州大学历史与民族文化学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月20日; 录用日期: 2025年4月16日; 发布日期: 2025年5月20日

摘要

本研究针对残障人士电商创业中信用体系缺失的核心矛盾, 提出“技术-制度-文化”协同赋能的信用构建策略。传统信用体系因忽视残障群体的非财务资本与能力特质, 导致其陷入融资难、信任低的双重困境。基于区块链与人工智能技术, 研究构建多维动态信用模型, 通过链上存证非遗技能认证、生产溯源与用户评价, 实现“非标准化能力”的数字化转化; 制度层面倡导政府、平台与社会协同治理, 推动信用标准立法与算法公平性优化, 打破数据孤岛与流量歧视; 文化维度则通过弱化“残疾标签”、强化“技艺主体性”叙事, 重塑残障群体的文化传承者身份, 推动市场信任从“同情消费”转向“价值认同”。学术上, 本研究创新性提出“文化反哺”理论, 揭示非遗商业化与残障赋能的互构机制, 构建“技术向善”的分析框架; 实践层面, 信用体系不仅为残障群体开辟经济赋权路径, 更以商业力量激活传统文化生命力, 助力社会公平与数字经济的包容性发展, 为全球弱势群体参与数字生态提供中国方案。

关键词

残障人士, 电商信用体系, 区块链技术, 文化反哺, 数字包容

Research on the Construction of Credit System for Disabled People in the Process of E-Commerce Entrepreneurship

Qiyi Fu

School of History and National Culture, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 20th, 2025; accepted: Apr. 16th, 2025; published: May 20th, 2025

Abstract

Aiming at the core contradiction of the lack of credit system in e-commerce entrepreneurship for

the disabled, this study puts forward the credit construction strategy of “technology-system-culture” collaborative empowerment. The traditional credit system ignores the non-financial capital and ability characteristics of disabled groups, which leads them to fall into the double dilemma of financing difficulty and low trust. Based on blockchain and artificial intelligence technology, a multi-dimensional dynamic credit model is studied and constructed, and the digital transformation of “non-standardized ability” is realized through the certification of intangible skills, production traceability and user evaluation on the chain; At the institutional level, we advocate collaborative governance among government, platform and society, promote credit standard legislation and algorithm fairness optimization, and break data islands and traffic discrimination; In the cultural dimension, by weakening the label of disability and strengthening the narrative of “technical subjectivity”, the identity of cultural inheritors of disabled groups is reshaped, and the market trust is shifted from “sympathetic consumption” to “value recognition”. Academically, this study innovatively puts forward the theory of “cultural feedback”, reveals the mutual construction mechanism of commercialization of intangible cultural heritage and disability empowerment, and constructs the analytical framework of “technology is good”. On the practical level, the credit system not only opens up the path of economic empowerment for the disabled, but also activates the vitality of traditional culture with commercial power, helps social equity and the inclusive development of the digital economy, and provides a Chinese solution for the global vulnerable groups to participate in the digital ecology.

Keywords

People with Disabilities, E-Commerce Credit System, Blockchain Technology, Cultural Feedback, Digital Inclusion

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在数字经济与共同富裕目标深度交织的当下，残障人士通过电商创业实现经济赋能的实践，既承载着社会公平的伦理诉求，也面临着传统信用体系的系统性排斥[1]。当前，我国残障群体电商创业失败率居高不下，其核心矛盾在于传统信用评估机制与残障创业特性的结构性错配——以财务数据为核心的征信逻辑无法量化非遗技艺、社群协作等非标化能力，而消费者对残障商家服务能力的隐性偏见进一步加剧市场信任赤字。尽管《“十四五”残疾人保障和发展规划》明确提出数字赋能战略，但政策落地中仍存在“数据孤岛”“流量歧视”等梗阻，残障群体往往陷入“有能力无信用、有产品无信任”的双重困境[2]。

在此背景下，构建适配残障群体的电商信用体系，不仅是技术工具的创新，更是社会资源分配规则的重构。这一体系通过区块链技术将非遗技能认证、生产流程透明化等“软性资本”转化为可流通的信用资产，借助人工智能动态捕捉用户评价与社会贡献，重塑信用评估的价值维度；同时，通过制度设计打破平台算法效率至上的商业惯性，推动流量资源向残障创业者倾斜，实现效率与公平的再平衡。更深层的意义在于文化叙事的转向：信用体系将残障群体从“受助者”重塑为“文化传承者”，使非遗技艺的商业价值与社会认同深度融合，为数字经济的包容性发展注入人文内核。

本研究以“技术向善”为价值锚点，不仅为破解残障创业者的信用困境提供系统性方案，更在理论层面拓展信用研究的边界——揭示信用体系作为社会公平调节器的本质功能，为全球数字时代的弱势群体赋权贡献中国智慧。

2. 现实背景

2.1. 政策驱动

国家战略层面：2023 年国务院印发《促进残疾人就业三年行动方案》，明确提出“支持残疾人通过直播带货、云客服等新业态就业”，并将“非遗工坊”纳入残疾人技能培训重点项目。2024 年，商务部提出将从三方面推动商务信用体系建设，电商平台便作为其中之一[3]。2018 年上海市残疾人就业服务中心发布了《电子商务助残扶贫行动实施方案》，期望扶持 10,000 名农村建档立卡贫困残疾人接受电商知识培训；扶持 3000 名农村建档立卡贫困残疾人家庭创办网店经营；辐射带动 15,000 名残疾人从事电商产业链创业增收。

2.2. 实践经验

在电商兴起和国家政策支持的背景下，各地也开展了“非遗 + 残疾人电商创业孵化基地”的创新试点。2023 年 5 月佛山市禅城区成立了残疾人创业就业 + 孵化基地和残疾人创业就业 + 非遗培训基地，引入陶瓷艺术大师等资源，为有意愿从事陶瓷艺术工作的残疾朋友免费提供技艺培训、就业创业指导，实现非遗传承人带动残疾人就业创业的局面，进一步拓展残疾人就业渠道和创业空间。2024 年，河南润邦·彩虹家园残疾人就业创业孵化基地与“非遗制香残疾人就业创业孵化基地”，利用各自资源，将残疾人就业与非遗传承、残疾人收入提高与非遗成果转化进一步深度结合，为残疾人通过就业、创业实现自我价值、反哺家庭、回馈社会提供了更多一种选择、更大一种可能。

2.3. 研究现状

朱英、马小龙等专家学者指出，在当前阶段，传统的集中就业以及按比例就业方式，已无法充分满足残疾人的就业需求。相关调查数据显示，我国残疾人自主就业的规模显著超过上述两种传统就业模式。残疾人自主就业的确能够较为有效地解决残疾人的就业难题，然而，这一就业模式目前也存在不少问题。其中，最为突出的是多数残疾人依旧采用传统的经营模式，这使得他们在市场竞争中缺乏优势，并且工资水平普遍较低[4]。

何侃在 2016 年提出，随着互联网的广泛普及以及电子商务的迅猛发展，为残疾人的自主性就业创造了新的机遇。自主就业模式不仅有助于残疾人实现就地安置，还能在很大程度上避免社会排斥等问题。另外，国外的专家学者围绕网络技术应用，对残疾人电商就业模式展开了深入研究。研究结果表明，残疾人想要提升社会就业网络，关键在于对科技信息的掌握和应用。电商就业对残疾人的电脑操作能力、互联网知识储备以及电子商务职业技能都有着较高的要求。电子商务衍生出的大量就业岗位和创业形式，既为残疾人带来了难得的发展机遇，同时也让他们面临着诸多挑战[5]。

3. 电商平台赋能残障人士创业所面临的困境

社交电商平台为残障人士创业提供了新机遇，但在实际运作中仍面临多维度的现实困境，涉及技术、经济、社会和政策等多个层面。以下结合最新研究与实践案例，分析其主要挑战。

3.1. 技术适配性不足

电商平台的工具设计主要基于“普适性”逻辑，主要为大部分正常人使用。未能充分响应不同残障类型人群的特殊需求。无障碍功能覆盖不均衡，如聋哑群体缺乏实时交互支持，肢体障碍者操作界面友好度不足；电商平台的流量算法机制使得残障群体因互动率低被边缘化，形成“技术性排斥”[6]。

手工艺生产过程中的非标特性与电商规模化需求存在冲突，残障群体由于生产效率受限，难以平衡

订单爆发与产能瓶颈。消费者对“残障 + 非遗”商品的支付意愿呈现两极分化，部分市场仍停留在“同情消费”阶段，对残障人士所制作的手工艺品的价值认识不到位，使得文化价值与商业定价难以有效协同。

3.2. 社会认同困境

残障创业者面临“身份标签化”的双重困境：过度强调残疾叙事虽然可短期引流，却削弱品牌长期竞争力；而弱化身份特征又易陷入同质化竞争。社会对残障群体服务能力的隐性偏见，进一步加剧信任赤字，影响消费决策。社会对残障群体的认知长期停留在“救助对象”或“福利依赖者”层面，其创业行为常被解读为“励志故事”而非“商业实践”。消费者更关注残障主播的肢体缺陷或听力障碍，而非其产品的工艺价值，导致购买动机中“同情消费”。社会认知的文化偏见也使得残疾人在电商信用体系建设中受到歧视，更深层消解信用根基：残障人士常被刻板化为“受助对象”而非“价值创造者”，消费者对其产品质量与服务能力的潜在质疑，迫使残障创业者过度依赖“励志叙事”换取短期信任，却难以建立基于产品力的长效信用资产[7]。

3.3. 系统性支持缺位

政策扶持多聚焦硬件投入，忽视技能培训、流量运营等软性赋能；平台规则以商业利益为主导，残障内容在资源分配中处于弱势；跨部门协同机制缺失，导致信用背书、供应链支持等关键资源难以整合，形成“碎片化赋能”困局。

上述困境折射出更深层冲突：技术工具的人文关怀缺位、商业效率与社会公平的价值张力、短期救助与长效赋能的路径偏差。唯有构建“需求精准响应 - 价值理性重构 - 生态协同共创”的框架，方能为残障群体开辟可持续的创业通路。社交电商平台在赋能残障人士创业的过程中，信用体系的不足成为制约其可持续发展的核心障碍，其根源可归结为结构性缺陷与系统性失衡。传统信用评估逻辑的局限性首当其冲：现行信用体系高度依赖财务数据，而残障创业者因就业不稳定、固定资产匮乏等现实，难以满足传统金融机构的授信标准。这种“数据贫困”导致其长期游离于正规信用体系之外，形成“融资难 - 生产弱 - 收益低”的恶性循环。技术赋能的形式化倾向进一步加剧困境：尽管区块链、大数据等技术被引入信用评价，但现有模型未能有效量化残障群体的非财务信用价值，如非遗技艺的专业性、社群协作的履约能力、公益行为的道德资本等，技术工具沦为数据堆砌的“数字橱窗”，无法穿透身份标签捕捉真正的信用内核。这种多维度的信用体系缺陷，本质折射出工具理性与价值理性的断裂，技术工具未能适配群体特殊性，市场机制缺乏包容性设计，制度框架滞后于实践需求。唯有重构“社会价值导向”的信用评估范式，整合技能资本、文化贡献、社群口碑等非经济指标，并通过跨主体数据治理打破信息壁垒，方能真正激活残障群体的信用潜能[8]。

4. 残疾人电商就业中构建信用体系的必要性分析

残疾人通过电商就业是实现经济自立与社会融合的重要途径，但传统信用体系的固有缺陷严重制约其发展，构建适配性信用体系迫在眉睫。

首先，传统信用逻辑与残疾人就业特性存在结构性冲突。现行信用评估高度依赖财务数据，而残障群体因就业形式灵活、固定资产匮乏，普遍面临“数据贫困”。残疾人由于其特殊的身体情况，在进行创业过程中，会出现贷款困难、融资困难等问题。造成这种原因是由于其核心资本——非遗技艺的专业性、社群协作能力等非经济价值未被纳入信用评价体系，形成“能力与信用错配”[9]。

其次，信用缺失加剧市场信任赤字。消费者对残障商家的产品质量、服务能力存疑，信用体系可通

过技术透明化重建消费信任，弥合供需间的认知鸿沟。更深层必要性在于推动社会公平与可持续发展。信用体系不仅是金融工具，更是社会资源分配规则的革新。通过量化残障群体的技能资本、公益贡献等“软性数据”，可打破“残疾即弱势”的刻板叙事，将其重塑为“文化传承者”与“价值创造者”。

最后，信用体系是政策落地的关键抓手。《“十四五”残疾人保障和发展规划》明确提出数字赋能目标，但地方实践中因缺乏量化工具，易陷入“补贴依赖”困境。信用体系通过动态评估可精准识别帮扶对象，推动政策从“大水漫灌”转向“靶向滴灌”，提升资源配置效率。

综上，构建残疾人电商信用体系是突破经济排斥、激活人力资本、实现社会公平的必然选择。其价值不仅在于个体增收，更在于以技术向善重构市场规则，为共同富裕目标提供创新性实践路径。

5. 社交电商平台赋能残障人士创业中构建信用体系的实践策略分析

在数字经济与共同富裕目标的双重驱动下，社交电商平台通过流量机制与技术工具为残障人士创业提供了新可能，但传统信用体系的“数据贫困”与“价值偏见”严重制约其发展。构建适配残障群体的电商信用体系，需要突破单向技术赋能的局限，从技术工具革新、制度生态协同、文化价值重构三个维度形成系统性策略，实现从“流量扶持”到“信用赋能”的范式升级。

5.1. 技术革新：构建多维动态信用评估模型

区块链的三大核心理念——去中心化、不可篡改、透明共识——与残障信用体系的需求高度契合：第一是去中心化，即消除单一权威中心对数据的垄断控制，通过分布式节点网络实现权力平权化。残障群体的信用数据分散于社会多主体，去中心化结构避免某一机构的“数据霸权”，确保残障人士免受单一评价标准排斥^[10]。

信用体系的核心在于精准量化残障群体的价值贡献。传统金融信用依赖收入、资产等标准化数据，而残障创业者往往因非标化技能，如非遗技艺被排斥于体系之外。社交电商平台可依托区块链与人工智能技术，重构信用评估逻辑。进行区块链技术的可信化应用，建立“技能认证链 + 生产溯源链”双链架构。将残联认证的非遗传承资质、培训记录等数据上链存证，形成不可篡改的“数字信用档案”；同时通过区块链记录手工艺品从原料采购到物流交付的全流程数据，消费者扫码即可验证商品真实性。2021年5月，蚂蚁链发布的“文昌星传统文化焕新计划”，将会发挥生态伙伴的力量来帮助中国非遗文化传承人、原创作者、原创IP获得生产、保护、交易到商业化的全链路服务，用科学技术为传统文化保驾护航，让大众享受到更丰富、更有中国文化内涵的消费和服务。

5.2. 制度协同：构建跨主体信用治理生态

信用体系的可持续性依赖于多方协同的制度化设计，需打破数据孤岛与资源错配困局。首先，可由政府主导的信用标准建设，政府可以帮助制定《残障电商信用评估指南》，明确技能水平、履约能力、社会贡献、用户口碑的指标体系，弱化财务权重。同步推动国家级“残障信用数据中台”建设，打通残联、电商平台与金融机构的数据壁垒，实现技能证书、公益记录、交易数据的互通互认。

其次，加强平台责任伦理化落地要求社交电商平台设立残障信用专区，对高信用商家实施流量保底推荐；联合网商银行等机构开发“信用分阶梯贷款”，信用分80分以上者可获50万元无抵押贷款，利率低于市场均值30%，京东“阳光天使计划”通过赋能残疾人，提高残疾人电商信用体系的方式，帮助解决了大量残疾人就业问题。从2017年京东、欧莱雅以及中国残疾人福利基金会发起“包容美力计划”开始，京东一直致力于寻找解决残疾人就业问题的突破口，为更多失业无业的残疾人提供电商特有的工作平台。多年来，“阳光天使”项目已经为社会培训了数百位客服人员，竭尽全力帮助残疾人解决就业

难的问题，进而提升残疾人的个人收入水平，帮助提高生活质量。

5.3. 生态重构：全链条支持网络的精准适配

2024 年淘宝携手阿里巴巴公益、中国残联就业服务平台共同发起的助残公益活动淘宝见宝行动。数据显示，我国有约 17 万残障人士从事电商工作，仅在淘宝就有超过 10 万残障商家，他们中间 70%~80% 为年 GMV10 万元左右的中小商家。在公益视频中，淘宝将平台上这 10 万残障商家就业、创业日常呈现在大众眼前：他们可以凭借自己的巧思与勤劳，在淘宝成为各行各业的商家店主，也可以发挥自己的独特优势，成为淘宝运营、客服或模特、手语主播。电商行业已然为残障人士们开放越来越多适合的工作岗位，和实现自我价值的努力通道[11]。

信用价值的释放需依托产业生态的协同赋能，形成“生产 - 消费 - 服务”闭环：建立生产端的公益联营模式，建立“残障工坊 + 龙头企业”分工协作机制，企业承接原料采购、物流配送等标准化环节，残障群体专注非遗技艺核心环节。同时开通 24 小时工艺直播间，消费者可实时观看制作过程并提问，使生产过程透明化。建立会员制社群，定期推送非遗文化课程与信用报告，培育高黏性“文化认同型”用户。

5.4. 文化反哺：从“同情消费”到“价值认同”

“文化反哺”理论是本研究的创新之处，用以解释残障人士通过电商创业对非遗文化传承产生的反向赋能效应，其核心意义在于揭示弱势群体与文化遗产之间的双向价值共生关系，并重构数字时代文化传承的伦理逻辑与社会动力。残障人士能够通过电商将非遗技艺转化为商品，不仅获得经济收益，更以市场需求倒逼技艺创新。“文化反哺”理论通过“非遗传承者”这一新身份赋予其文化话语权：残障群体不再被动等待社会救助，而是以技艺传承者的角色主动参与价值创造[12]。信用体系的长效性需以文化叙事升级为基础，推动社会认知的价值转向，将品牌叙事转型：从“励志故事”转向“技艺叙事”，通过短视频突出非遗工艺的审美价值。提高消费者对工艺品本身的喜爱。此外促进社会认证体系构建：由独立第三方颁发“非遗守艺人”认证标识，使消费者扫码可查看信用档案，提高商品复购率。

2025 年上海徐汇区徐家汇街道“阳光手作”非遗工作室正式成立。它将非遗传承与残疾人就业创业有机结合“阳光手作”非遗工作室创新性地采用“非遗技艺 + 文创开发 + 互动展演”的复合型就业模式。在这里，残疾人不仅可以学习到精湛的非遗技艺，还能参与到文创产品的设计和开发中，并通过互动展演的形式，将非遗传播给更多人。独特的非遗艺术吸引了更多消费者，也为残疾人创业提供了优秀可借鉴的典范。

6. 结语

本研究聚焦残疾人电商创业中信用体系构建的核心命题，揭示了传统信用评估机制与残障群体特殊性之间的深层矛盾。残障人士的创业能力难以被传统金融模型有效识别，其核心资本往往体现为非标化的非遗技艺、社群协作能力与社会贡献价值，这些要素在现行以财务数据为主导的信用体系中长期处于被忽视的状态，导致残障人士信任赤字出现资源获取困境。破解这一困局需突破单向度技术赋能的局限，构建多维协同的信用生态：运用区块链技术通过链上存证将技艺认证、生产流程与用户评价转化为可验证的信用资产，使残障群体的文化资本获得数字化表达；人工智能则通过动态分析非结构化数据，如直播互动内容、消费者情感反馈等数据帮助构建涵盖技能水平、服务效能与社会责任的多维信用模型，推动信用评估从“经济本位”向“价值综合”转型。制度层面，需建立政府、平台与社会的协同治理框架，通过立法明确残障信用数据的采集标准与流通规则，强制电商平台设立信用加权专区，并将算法公平性纳入企业社会责任评估体系，以此平衡商业效率与社会正义。产业生态的优化同样关键，“残障工坊 +

龙头企业”的分工模式通过专业化协作提升产业链效能，而消费者端的参与式信任共建，则重塑了市场关系的伦理基础，使信用从冰冷的数字指标转变为有温度的价值共识。

更深层的突破在于文化叙事的重构：通过弱化“残疾标签”、强化“技艺主体性”的品牌叙事，残障创业者得以从“受助者”转型为文化传承的能动者，这种身份重塑不仅消解了社会偏见，更使非遗技艺的商业价值获得可持续溢价空间。信用体系的构建不仅为残障群体开辟了经济赋能的通路，更在深层推动两大社会转型这一探索不仅为残疾人就业提供了可复制的中国方案，更以“技术向善”的实践智慧回应了全球数字时代的包容性发展命题。

参考文献

- [1] 何海珍. 跨境电商支付中信用管理的挑战与策略研究[J]. 中国信用, 2024(12): 68-71.
- [2] 中华人民共和国商务部. “十四五”残疾人保障和发展规划[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2021-07/21/content_5626391.htm, 2021-07-23.
- [3] 商务部: 将从三方面推动商务信用体系建设[J]. 中国外资, 2025(3): 7.
- [4] 朱英, 马小龙, 方佳威, 陶旭峰, 许曼梅, 吴斌叶. 残疾人电子商务创业的 SWOT 分析[J]. 现代商业, 2013(25): 79-80.
- [5] 何侃. “互联网+”时代肢体残疾人居家就业探析[J]. 残疾人研究, 2016(2): 5-11.
- [6] 宋萌, 杜毛雨, 张文越. 乡村振兴战略下农村电商直播扶残助农实践研究[J]. 黑龙江科学, 2024, 15(19): 156-158.
- [7] 王克盾. 农村残疾人电商平台就业问题研究现状[J]. 智慧农业导刊, 2024, 4(12): 33-36.
- [8] 秦华璐. 供应链金融赋能农村电子商务发展研究[J]. 吉林省教育学院学报, 2024, 40(10): 181-186.
- [9] 陈高麟. 探索区块链技术对残疾人网上开店的积极作用[J]. 经济研究导刊, 2023(16): 86-88.
- [10] 燕文文. 电子商务新质生产力在跨境电商中的应用研究[J]. 现代商业, 2024(23): 64-67.
- [11] 新浪网. 国际残疾人日, 被淘宝暖到了[EB/OL]. https://k.sina.com.cn/article_1528399461_5b1986650010179rs.html?from=tech&subch=internet&kdurlshow=1, 2025-04-15.
- [12] 侍可心. “互联网+”背景下乌海市残疾人居家就业问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 呼和浩特: 内蒙古农业大学, 2023.