

电商平台下的残疾人就业新途径探究

谢嘉慧, 黄依绫

南京邮电大学经济学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年5月12日; 录用日期: 2025年5月26日; 发布日期: 2025年6月26日

摘要

随着互联网技术的飞速发展, 电商行业蓬勃兴起, 为社会提供了丰富的就业机会。在此背景下, 残疾人这一特殊群体迎来了新的就业契机。本文深入探讨电商平台为残疾人创造的就业新途径, 分析残疾人在电商领域就业的现状、优势与挑战, 并结合实际案例提出针对性的发展策略与建议, 旨在为推动残疾人在电商平台实现充分就业、提升生活质量、促进社会融合提供理论支持与实践参考。通过研究发现, 电商平台凭借其独特优势, 为残疾人就业开辟了广阔空间, 但同时也面临诸多问题, 需政府、社会、企业与残疾人自身共同努力, 完善相关体系, 助力残疾人在电商领域实现稳定、高质量就业。

关键词

电商平台, 残疾人就业, 就业途径, 社会融合

Exploration on New Ways of Employment for Disabled Persons under E-Commerce Platform

Jiahui Xie, Yiling Huang

School of Economics, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: May 12th, 2025; accepted: May 26th, 2025; published: Jun. 26th, 2025

Abstract

With the rapid development of Internet technology, the e-commerce industry is booming, providing rich employment opportunities for the society. In this context, the disabled, a special group, has ushered in a new employment opportunity. In this paper, the new ways of employment created by e-commerce platform for the disabled are discussed in depth, and the current situation, advantages and challenges of employment for the disabled in e-commerce field are analyzed. Combined with

practical cases, targeted development strategies and suggestions are put forward, aiming at providing theoretical support and practical reference for promoting the full employment of the disabled in e-commerce platform, improving the quality of life and promoting social integration. Through research, it is found that e-commerce platform, with its unique advantages, has opened up a broad space for the employment of the disabled, but at the same time it also faces many problems. The government, society, enterprises and the disabled themselves need to work together to improve the relevant system and help the disabled achieve stable and high-quality employment in the field of e-commerce.

Keywords

E-Commerce Platform, Employment of Disabled People, Employment Channels, Social Integration

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

随着数字经济的快速发展,电子商务成为推动残疾人就业的重要引擎。据中国残联统计,目前我国每年通过网络实现就业的残疾人约 6.8 万人,超过 20 万人在电商平台实现创业。这一趋势不仅得益于技术进步,更离不开国家政策的系统性支持。《电子商务助残扶贫行动实施方案》明确提出,通过电商培训、创业扶持和产业链带动,帮助残疾人实现增收脱贫,计划扶持 3000 名农村残疾人家庭创办网店,并辐射带动 1.5 万人参与电商产业链[1]。此外,《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》进一步细化支持措施,包括税收减免、创业贷款贴息及优先入驻创业园等,为残疾人提供“零门槛、零成本、零风险”的创业环境。政策与技术的双重驱动下,电商平台不仅为残疾人提供了经济收入,更重塑了其社会参与能力[2]。因此,如何进一步优化培训体系、拓宽产业链协同,仍是实现残疾人可持续就业的关键议题。

2. 电商平台下残疾人就业的现状分析

2.1. 残疾人就业的总体情况

我国残疾人数量众多,根据第七次全国人口普查数据,我国现有 8500 多万残疾人,涉及 2.6 亿个家庭人口。残疾人就业问题一直是社会关注的焦点,尽管国家和社会采取了一系列措施促进残疾人就业,但总体形势依然严峻[3]。在就业年龄段的持证残疾人中,仍有相当比例的残疾人处于失业或未充分就业状态。据中国残联相关数据显示,截至 2024 年,就业年龄段持证残疾人就业率为 62.5%,与健全人就业率相比仍有较大差距[4]。残疾人就业面临诸多困难,如身体障碍导致部分工作岗位受限,就业技能不足难以适应市场需求,社会歧视与偏见影响残疾人就业机会的获取等。同时,不同类型、不同程度的残疾人在就业方面存在明显差异,视力、听力、言语、肢体、智力、精神等各类残疾人由于残疾特征不同,其就业选择与就业难度也各不相同。

2.2. 电商平台为残疾人提供的就业机会与岗位类型

电商平台打破了传统就业模式对时间和空间的限制,许多岗位对从业者的身体条件要求相对较低,为残疾人参与就业创造了有利条件。目前,残疾人在电商平台可从事的岗位类型主要包括以下几类[5]:
(1) 电商客服岗位,主要负责与客户沟通,解答客户咨询、处理客户投诉等。该岗位对从业者的沟通能力

要求较高, 而对体力和行动能力要求相对较低, 适合听力、言语残疾人通过文字交流的方式开展工作。(2) 网络主播岗位, 随着直播电商的兴起, 成为了热门的就业选择。部分残疾人凭借自身的才艺、知识或独特的个人魅力, 在直播领域崭露头角。如一些身残志坚的残疾人通过分享自己的生活经历、创业故事或展示手工制作、农产品种植等技能, 吸引了大量粉丝关注, 实现了直播带货或获得平台打赏收入。(3) 网店运营岗位, 涵盖网店的开设、商品上架、订单处理、店铺推广等多个环节。工作内容较为复杂, 需要具备一定的计算机操作技能和运营管理知识。残疾人可以通过系统学习, 掌握相关技能, 在家中即可完成工作。(4) 美工设计岗位, 主要负责电商平台商品图片处理、店铺页面设计等工作。该岗位对从业者的美术设计能力和计算机软件操作能力要求较高, 适合具有艺术天赋和设计技能的残疾人。他们可以利用专业设计软件, 为电商店铺打造美观、吸引人的视觉效果, 提升店铺竞争力。

3. 电商平台下残疾人就业的优势与挑战

3.1. 优势分析

3.1.1. 灵活性与便利性

电商平台打破了传统就业模式在时间和空间上的限制, 为残疾人就业带来了极大的灵活性与便利性。残疾人可以根据自身身体状况和生活节奏, 自由安排工作时间, 无需像传统工作那样按时上下班, 避免了因身体不便导致的通勤困难。许多电商工作岗位, 如电商客服、网店运营、美工设计等, 都可以通过互联网在家中完成, 残疾人无需外出奔波, 减少了因身体残疾在公共场所可能面临的不便与困扰。一位肢体残疾的电商客服人员, 通过在线通讯工具为客户提供服务, 她可以在自己熟悉、舒适的家中环境工作, 既能按时完成工作任务, 又能更好地照顾自己的身体。

3.1.2. 降低身体条件限制

与传统就业岗位相比, 电商平台上的众多岗位对从业者的身体条件要求相对宽松。传统制造业、建筑业等行业往往需要劳动者具备较强的体力和健全的肢体功能, 而电商行业更注重从业者的技能、知识和沟通能力等[6]。如电商客服岗位, 主要通过文字、语音等方式与客户交流, 听力、言语残疾人可以借助辅助工具(如字幕软件、手语翻译软件等)胜任工作; 网络主播岗位, 侧重于个人的表达能力和才艺展示, 肢体残疾并不影响主播通过镜头向观众传递信息; 美工设计岗位则主要依赖于创作者的艺术灵感和计算机操作技能, 对身体行动能力的要求较低。这种对身体条件限制的降低, 为广大残疾人提供了更多平等参与就业的机会, 使他们能够凭借自身的优势和能力在电商领域找到适合自己的岗位。

3.1.3. 提供多样化的就业选择

电商行业产业链长、业态丰富, 涵盖了从产品生产、销售到售后服务的各个环节, 为残疾人提供了多样化的就业选择。除了前文提到的电商客服、网络主播、网店运营、美工设计等常见岗位外, 还有电商培训讲师、数据分析师、物流调度员等岗位也适合有相应技能和知识的残疾人。不同类型、不同程度的残疾人可以根据自身的兴趣爱好、专业技能和身体状况, 选择适合自己的岗位。例如, 视力残疾人经过专业培训后, 可以从事数据标注工作, 为电商平台的数据分析提供支持; 智力残疾人在经过系统培训和指导后, 能够胜任一些简单、重复性的电商辅助工作, 如商品包装、订单整理等。

3.2. 挑战分析

3.2.1. 数字技能与知识不足

电商行业是基于互联网技术的新兴行业, 对从业者的数字技能和知识要求较高。然而, 许多残疾人由于受教育程度有限、缺乏相关培训机会等原因, 在数字技能与知识方面存在明显不足。他们可能对计

算机操作不熟练, 难以掌握电商平台的使用方法, 如网店开设、商品上架、订单处理等基本操作; 对网络营销、数据分析等知识更是知之甚少, 无法有效运用相关策略提升店铺业绩。例如, 一些视力残疾人在使用电脑进行电商工作时, 由于缺乏适配的无障碍软件和操作培训, 面临诸多困难; 部分残疾人在进行直播带货时, 不懂得如何运用直播技巧吸引观众、提升转化率。数字技能与知识的不足严重制约了残疾人在电商领域的就业与发展, 使他们难以适应电商行业快速发展的需求。

3.2.2. 就业培训体系不完善

目前, 针对残疾人的电商就业培训体系尚不完善, 无法满足残疾人的实际需求。一方面, 培训内容缺乏针对性和实用性。许多培训课程没有充分考虑残疾人的身体特点和学习能力, 照搬普通电商培训模式, 导致残疾人在学习过程中难以理解和掌握。例如, 一些培训课程在讲解电商运营知识时, 过于注重理论知识传授, 缺乏实际操作案例和模拟演练, 残疾人在培训后仍不知道如何将所学知识应用到实际工作中。另一方面, 培训师力量薄弱。专业从事残疾人电商培训的教师数量有限, 且部分教师缺乏对残疾人教育教学方法的了解, 无法根据残疾人的特殊需求进行个性化教学。

3.2.3. 政策支持不足

尽管国家出台了一系列促进残疾人就业的政策, 但在电商领域的针对性政策相对较少, 且现有政策在落实过程中存在诸多问题, 具体如下: (1) 现有政策多聚焦传统就业领域, 对电商新业态的适应性不足。例如, 《残疾人就业条例》中关于岗位补贴、社保减免等条款未明确区分线下与线上就业场景, 导致残疾人电商创业者难以享受同等优惠。专项政策如《电子商务助残扶贫行动实施方案》虽提出培训与创业扶持目标, 但未细化不同残疾类型(如视障、听障)的差异化支持标准, 政策落地时易出现“一刀切”现象; (2) 电商助残涉及残联、商务、人社、税务等多部门职责, 但现行政策缺乏有效的协调机制。以税收优惠为例, 电商企业通过云客服聘用残疾人时, 因用工关系认定标准模糊(劳务派遣/灵活就业), 导致企业面临税务申报障碍。

4. 电商平台下促进残疾人就业的发展策略

4.1. 加强数字技能培训, 提升残疾人就业能力

政府、社会组织和企业应共同合作, 开发适合残疾人特点的培训课程。课程内容要注重实用性和针对性, 涵盖计算机基础操作、电商平台使用、网络营销技巧、直播带货技能、数据分析等方面, 并结合不同残疾类型的特点进行差异化教学。例如, 为视障残疾人开发语音教学课程和适配的电商操作软件培训; 为听障残疾人提供图文并茂的教学资料和手语翻译支持。同时, 引入实践教学环节, 与电商企业合作建立实训基地, 让残疾人在真实的工作场景中学习和实践, 提高他们的实际操作能力。

4.2. 完善就业培训体系, 提供个性化服务

构建系统化、专业化的残疾人电商就业培训服务体系, 需充分考量残疾人群体在兴趣偏好、身体机能、知识储备等方面的个体差异, 制定精准化、定制化的培训方案。具体实施过程中, 应在培训前置阶段, 开展全面且科学的能力测评与职业适应性评估, 深度剖析其职业潜能与发展需求, 据此提供适配性强的就业岗位建议及课程规划。培训实施环节, 配备具备专业资质的指导人员, 通过“一对一”精准化教学模式, 及时响应并解决残疾人在学习过程中面临的各类问题。培训结束后, 建立长效服务机制, 提供涵盖就业推荐、创业孵化等在内的一站式支持, 助力残疾人顺利融入电商行业, 实现稳定就业或自主创业。

4.3. 加强心理疏导与社会宣传, 减轻残疾人心理与社会压力

构建系统性心理建设与社会支持体系, 可从专业心理干预、社会认知重塑及平台资源整合三方面协

同推进。在心理干预层面, 依托专业心理咨询机构与团体辅导机制, 针对残疾人就业过程中常见的自卑、焦虑等心理障碍开展靶向干预, 通过认知行为疗法、团体动力技术等专业手段, 系统提升其心理韧性与抗压能力; 定期组织心理学专家开展专题培训, 系统性传授情绪管理、压力调适等心理健康知识与实操技能。

在社会认知重塑方面, 需构建多元化传播矩阵, 综合运用传统媒体报道、公益广告投放、社区主题活动等传播渠道, 重点宣传残疾人在电商领域就业创业的典型案例, 以实证数据与真实故事为支撑, 全方位展现残疾人群体的职业素养与创新能力, 切实消除社会偏见与就业歧视。可通过举办残疾人电商创业成果展、组织优秀创业者经验分享会等活动, 搭建社会公众与残疾人群体的对话平台, 深化社会对残疾人职业能力的认知与认同。

4.4. 完善政策支持体系, 强化政策落实与监督

政府应制定专门针对残疾人电商就业创业的优惠政策, 明确政策的适用范围、扶持标准和实施流程。例如, 出台电商企业吸纳残疾人就业的奖励政策, 对吸纳一定数量残疾人就业的企业给予税收减免、资金奖励等; 制定残疾人电商创业扶持政策, 在场地租赁、水电费用、网络费用等方面给予优惠。加强政策的落实与监督, 建立政策执行评估机制, 定期对政策的实施效果进行评估和反馈, 及时发现和解决政策执行过程中存在的问题。

5. 结语

电商平台的蓬勃发展为残疾人就业带来了前所未有的机遇, 为残疾人开辟了多样化的就业途径, 在促进残疾人就业增收、实现自我价值、推动社会融合等方面发挥了重要作用。电商平台具有灵活性与便利性、降低身体条件限制、提供多样化就业选择等优势, 为残疾人创造了平等参与就业的机会。未来, 随着互联网技术的不断进步和电商行业的持续创新, 电商平台有望为残疾人提供更多、更优质的就业机会。

基金项目

江苏省大学生创新创业训练计划国家级立项项目“残疾人数字化生计的影响因素研究——以南京市为例”(项目编号: 202410293069Z)。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 王晓慧. “品味南皮”助农助残电商直播基地为残疾人拓宽就业增收门路[N]. 华夏时报, 2024-08-12(001).
- [3] 陈思彤. “互联网+”背景下残疾人就业困境分析及对策建议[J]. 就业与保障, 2024(8): 106-108.
- [4] 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.
- [5] 黄俊铭, 林闽钢. 数字经济赋能残疾人就业的效应和路径研究[J]. 残疾人研究, 2024(5): 51-61.
- [6] 王沛. 我市就业年龄段残疾人就业超七成[N]. 固原日报, 2025-03-28(004).