

# 解析残疾人电商领域的挑战与社会工作介入路径

高诗涵

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年5月26日; 录用日期: 2025年6月11日; 发布日期: 2025年7月8日

## 摘要

随着数字技术的发展, 电子商务逐渐成为重要的就业模式。它为消费者带来便利的同时, 也为残疾人这一特殊群体带来就业机会。然而, 残疾人在电商经济的工作中遇到的挑战也是不容忽视的。这些挑战如果不能解决, 势必会影响到残疾人的就业和自身发展。以助人为主要目的的社会工作可以发挥专业特长优势, 运用专业方法帮助解决残疾人在电商领域遇到的问题, 提高他们的生活质量。

## 关键词

电子商务, 残疾人, 社会工作

# Analyzing the Challenges and Social Work Intervention Paths in the E-Commerce Field for Persons with Disabilities

Shihan Gao

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 26<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jun. 11<sup>th</sup>, 2025; published: Jul. 8<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

With the development of digital technology, e-commerce is becoming an important mode of employment. While it brings convenience to consumers, it also brings employment opportunities for a particular group of persons with disabilities. However, the challenges encountered by persons with disabilities in working in the e-commerce economy cannot be ignored. These challenges, if not resolved, will inevitably affect the employment of persons with disabilities and their own development. Social

work, whose main purpose is to help people, can take advantage of its professional expertise and use professional methods to help solve the problems encountered by people with disabilities in the field of e-commerce, by improving their quality of life.

## Keywords

E-Commerce, Persons with Disabilities, Social Work

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

电子商务是在数字经济发展中变化最迅速的行业，也是数字经济时代的重要载体。电子商务因进入门槛较低，为传统就业途径有限的群体提供了新的机会。残疾人因为身体和心理障碍在传统就业方面往往处于不利地位，电商经济则为其提供了门槛较低、相对公平的发展平台，有助于他们拓宽收入来源、改善生活质量。当前，越来越多的残疾人通过电子商务实现增收，但在这个过程中也存在很多问题。社会工作作为以“助人自助”为核心理念的专业，有责任在此过程中介入，运用社会工作专业方法帮助残疾人克服障碍，提升他们在电商领域的适应能力与竞争力，助力其实现经济自立与社会融入。

## 2. 残疾人从事电子商务情况概述

### 2.1. 电商经济的特点

与传统商务形式相比，电子商务具有独特优势。第一是它的交易便捷化。电商平台将商品展示、订单生成与款项支付等多个环节加以整合，极大地简化了传统购物流程，用户可接触到的信息来源和可供比较的渠道也更为多样，仅需几步简易操作便可完成购买，省去了交通往返、线下比价、排队等候等繁琐环节。电商平台还依托第三方物流体系，实现与终端用户的高效衔接，有力推动产品生产与销售流程的进展，提升服务响应能力，使整个交易过程更显高效便捷[1]。第二是灵活性。传统商务模式通常只在固定场所的固定时间营业，对于一些时间受限或者行动不便的消费者来说不是很方便。电商打破了传统模式在时间和空间上的限制，消费者可以随时浏览商品、下单购买、申请售后，购物时间更加灵活，商家也能实时提供客户服务和处理订单，显著提升了整体服务效率和用户体验。第三是成本优势。电商平台不用像实体店一样支付租金、水电费、员工工资等费用，建立和运营成本更低。第四是数据分析准确。基于电商平台对海量消费者数据的收集和分析，商家能更有效地识别消费者需求和行为，提升营销的针对性和有效性[2]。

### 2.2. 电商经济对残疾人群体的适用性

残疾人属于具有特殊需求的就业群体。在传统就业市场中，残障群体往往遭遇系统性就业排斥与隐性歧视的双重困境。造成这种现象的原因往往有：残疾人自身肢体功能障碍带来的客观限制、公共空间无障碍设施的缺乏、用人单位对残疾人群体的认知偏见、特殊职业技能培训资源的缺乏等。考虑到残疾人群体在就业方面遇见的特殊障碍以及电商经济的特性，相比传统商务形式，电子商务更适合于残疾人实现就业。其一，电商经济具有的低成本特点，能减轻残疾人的就业成本。许多残疾人除了日常医疗开支

外，还需承担较高的护理费用，经济压力较大。传统的商务形式，比如实体店铺经营需要投入较高的开店成本和运营资金，这对残疾人来说是一个较高的门槛。电子商务打破了传统商务的物理限制，不需要实体店面也能从事商业活动，大大降低了残疾人的创业门槛。其二，电商经济可以提供灵活的工作时间和地点。因为身体和心理方面的限制，他们可能很难适应固定的工作时间和场所。一些传统的工作场所还存在着未被优化的物理障碍，对于肢体残疾人来说很不方便，可能还会带来安全隐患。电商经济可以让从业者在家里或者任何有网络的地方工作，不受地点限制，也不需要长时间的通勤。这种弹性化的工作模式让那些行动不便或者需要特殊工作环境的残疾人能够更容易地参与经济活动。他们可以根据自己的情况灵活安排就业强度和工作，用一种最适合自己的方式来提高就业可行性。其三，电商经济让残疾人也能平等地就业和创业。一些用人单位对残疾人存在认知偏差，认为残疾人没有健全人能力强，一些单位甚至还因为残疾人的外貌就变相地拒绝录用。这些偏见和残疾人的身心障碍一起影响了他们在就业市场的竞争力。同时，许多残疾人因为自己的缺陷和社会支持不足，身处社会边缘群体，经常进行自我否定[3]。通过从事电子商务经济，残疾人可以根据自己的特长、兴趣、能力、需求和职业规划等实现就业创业，除了增加收入外还可以提升自信心，实现个人价值。

### 2.3. 残疾人电商参与整体趋势

随着互联网的普及、电商平台的快速发展和现代物流链的不断完善，越来越多的残疾人参与到电商经济的就业活动中，残疾人从事电商相关工作的数量呈现出逐年上升的态势。在 2016 年 8 月至 2019 年 5 月期间，淘宝与天猫平台上共有约 17.41 万名残障人士开设网店，累计实现交易额达 298.4 亿元[4]。据中国残疾人联合会于 2022 年发布的实名制统计数据显示，越来越多的残疾人在数字经济背景下选择通过互联网实现就业，其中以信息技术、软件开发及电商服务等领域最为集中。数据显示，每年约有 6.8 万名残疾人在相关网络领域获得就业岗位，而在各类电子商务平台上开展创业活动的残疾人群体人数已突破 20 万人，显示出电商等新兴业态在促进残疾人就业创业方面的重要作用[5]。经过相应培训后，即便是一些先天智力水平或受教育程度较低的农村残疾人群体，也能够逐步掌握网络资源的使用方法，并借助开设网店、参与直播带货等方式实现居家就业与自主创业[6]。

### 2.4. 政策支持

随着电商经济的蓬勃发展，为残疾人群体提供了新的就业创业机会。国家、地方以及电商平台纷纷出台相应政策，扶持残疾人参与电商活动，帮助他们获得收入，实现自我价值，进一步促进社会对他们的包容性发展。

2024 年，国家发展改革委等部门于 2024 年发布了《关于扩岗位提技能优环境积极帮扶残疾人就业的通知》(发改就业〔2024〕1066 号)，目的是强化对残疾人就业的支持力度，推动实施多项促进就业的举措。通知中提出要拓展就业路径，重点开发适合残疾人参与的岗位，涵盖电子商务、手工艺制作、直播销售、短视频创作、有声读物演播等领域。同时发展“互联网+”残疾人居家就业模式，引导平台企业为灵活就业、自主创业的残疾人提供便利，并减免相关服务费用[7]。浙江省通过社保支持、贷款贴息和创业补贴等政策，积极鼓励残疾人参与电商创业并带动就业。同时还推动建设电商创业孵化园，以强化技能培训与服务保障，全面提升残疾人电商就业创业能力[8]。深圳市提供网络平台管理费补贴，符合条件的持证残疾人可以申请最高 1 万元的一次性补贴，进一步减轻经营负担[9]。西夏区通过打造残疾人电商直播就业创业孵化基地，设立直播间、提供新业态岗位并开展系统培训，帮助 100 余名残疾人实现线上就业和居家就业，人均增加收入 1 至 2 万元[10]。京东“春晓计划”推出的 0 元试运营政策，将 80% 类目服务费率降低至 0%，减少残障人士开店成本，助力其无忧创业[11]。

## 2.5. 残疾人电商就业主要模式

目前，残疾人电商就业呈现出多元化的特点，既包括个人独立创业的形式，也有借助外部资源和平台的合作模式。

其一是在电商平台自营卖货。像淘宝、拼多多、京东等大型电商平台准入门槛低，用户基数大，许多残疾人在这里开设自己的店铺，售卖农产品、手工制品、其他商品等，实现自主增收。其二是在短视频平台直播带货。一些残疾人通过抖音、快手等平台开展直播销售，其中一种方式是推广和售卖自己生产的产品，像农产品、手工艺品等，既能体现个人特色，又能提升附加值；另一种方式是与商家或平台合作，作为职业主播为其推广商品，获取佣金或固定收入。前者适合有产品基础和创作能力的人群，后者则为更多无货源但具备表达能力和镜头感的残疾人提供了参与机会，拓宽了就业渠道。其三是参与电商直播产业链相关岗位就业。随着电商直播产业的发展，一些配套岗位也围绕其应运而生。像客服、选品、运营、短视频策划制作等岗位，对身体条件的要求比较低，所以比较适合不同类型残疾人参与。他们可以根据自己多元化的特点优势在相应的岗位上发光发热。比如，文字功底强的人可以担任脚本写作、运营社区的岗位；会剪视频的人可以承担短视频后期制作任务；像客服这样以打字为主要工作的岗位可以让听力残疾人来胜任，不会因为自身缺陷影响工作。其四是线上线下融合经营。一些在传统种植业、养殖业、农业、手工艺行业有一定基础的残疾人，可以将线下生产成果拓展到线上平台销售。有的残疾人原本是靠熟人介绍售卖产品，在学习了短视频拍摄和直播技巧后将产品向全国市场推广，进一步提升了销量和收入。这种线上线下多渠道变现的模式，迎合了当代消费者在线上消费习惯的改变，将线下的客户粘性和产品口碑在线上平台展现出来，增强产品竞争力的同时也帮助残疾人突破了产品地域限制。

## 3. 残疾人电商领域面临的挑战

### 3.1. 残障数字鸿沟显著

数字素养是从事电商经济的基础。尽管现在越来越多的残疾人接触到了数字技术，但仍有一部分残疾人难以接触互联网，亦或者是在使用数字技术时存在一些特殊障碍。残疾人及其家庭往往收入较少，开支较大，相比起普通群体，他们的经济困难程度更大。从事电商经济需要购买基础的数字设备，这对那些经济窘迫的残疾人来说是一笔不小的开销。相较于健全人使用电子设备从事电商工作，残疾人在数字技术操作上就已经存在问题。比如，视力残疾人士可能会看不清电脑或者手机屏幕，不能很好处理商品上架、管理等工作；肢体残疾人士可能会出现误触、难以正确操作数字设备；听力残疾人士从事打字沟通工作还好，如果涉及和供应商电话沟通，也会成为一个难题。如今市面上大部分网站和手机 APP 虽然已经出台了一些无障碍功能，但大部分都是针对视力残疾人，未能满足其他类型残疾人的具体需求。

### 3.2. 资金和资源获取受限

相较于传统商务形式，电子商务的资金需求较低，但对残疾人来说，资金仍然是一个比较大的难题。从事电商活动需以资金为根基，可残疾人在融资时常常处于劣势。传统金融机构对残疾人进行信用评估时，往往设置较高门槛，这直接加剧了他们获取贷款的难度。尽管部分地方政府出台了面向残疾人的就业扶持政策，却因信息不对称、申请流程繁琐等因素，残疾人往往难以有效利用这些资源。解决初期搭建电商平台的问题后，长期运营所需的持续投入成本，成为另一个需重点考量的因素。对于经济基础本就薄弱的残疾人来说，高昂的维护费用与不确定性，可能让他们心生顾虑，担心投资回报率甚至亏损，进而放弃借助电商平台创业的机会。稳定的货源、物流配送体系及仓储能力也是电商运营的关键环节，但是残疾人团体在这些方面的资源整合能力较弱，制约了其业务拓展。在货源获取上，部分残疾人可依

托自家生产的农产品或手工艺品，但仍有不少人缺乏自有产品，所以需要寻找外部供应商。找到稳定优质的货源并不简单，一些供应商提供的产品质量不一，甚至缺乏必要的资质认证，很难在物流配送也是不可忽视的难题。电商平台的成功依赖高效的物流体系，可残疾人受身体条件限制，在选择物流合作伙伴、处理发货流程等方面可能面临更多阻碍。特别是在一些偏远地区，物流基础设施相对薄弱，运输成本高、配送时效慢，这些都会直接影响店铺的运营效率与客户满意度。

### 3.3. 电商培训内容不够，实践导向不足

接受系统、实用的电商技能培训是残疾人从事电商经济的关键环节。然而当前面向残疾人的电商培训普遍存在课程资源对接不充分、平台支持力度有限等问题。虽然一些培训项目试图帮助学员掌握开店技巧，但很少和后续的资源对接结合在一起，如货源供应、物流服务、推广渠道等。即便成员顺利开通了网店，也可能因缺乏优质货源和有效的营销手段难以维持业务。还有就是电商平台与培训机构之间的合作不够紧密，导致学员无法获得必要的流量扶持或优惠政策，进一步增加了创业难度。

不同类型的残疾人在学习和使用电商工具时面临不同的障碍。当前的培训未能根据学员的具体残障类型提供个性化的教学方法和支持。大多数培训主要围绕基础软件操作开展，比如 Photoshop 修图教学，而对网店运营、产品推广、客户服务等核心技能涉及较少。这使得学员虽然掌握了部分技术，还是不能独立完成开店、营销等完整流程。课程内容多停留在理论层面，缺少真实场景下的实操训练。学员在结业后往往感到“学了但不会用”，影响了培训成果向实际工作的转化。一些学员认为即使完成了培训，也难以设计出具有市场吸引力的店铺页面，更难以通过电商平台实现稳定收入[12]。

### 3.4. 心理问题和社会认知偏差

由于身心障碍等条件的限制，残疾人在学习电商职业技能过程中往往缺乏信心，操作的复杂性会让他们怀疑自己的能力，以及是否能顺利从事电商工作，甚至引发焦虑、抑郁、失眠等心理问题。一些残疾人有曾经在传统职场遭拒的经历，可能会影响他们的求职信心，认为从事电商工作也会重蹈覆辙，害怕失败所以拒绝尝试。很多培训机构、电商平台和社会组织没有专业的心理健康服务，在残疾人遇到心理问题时不能提供相应的心理辅导支持。残疾人在电商领域创业或就业时，经常遇到外界的偏见和误解。一些消费者和合作商会用怀疑态度来看待残疾人士的商品质量和工作能力，一些消费者会出于“同情”的心理来购买残疾人的产品。品牌商在挑选合作对象时，往往也更倾向与健全人合作。如果这种社会观念一直不改变，不仅会削弱残疾人从事电商经济的信心，也会让他们在电商市场竞争中处于不利地位。

## 4. 社会工作在残疾人电商领域的介入方法

面对残疾人在电商领域存在的困境，社会工作的专业价值和方法能够提供系统性的支持和服务，帮助残疾群体融入数字经济时代的发展红利。

### 4.1. 搭建桥梁，缩小残障数字鸿沟

社会工作者应发挥权益倡导者的作用，搭建残疾人群体和技术之间的桥梁。通过入户访谈、观察等方法，社工将残疾人在使用电商软件时遇到的具体障碍收集起来，如界面设计复杂、缺乏语音输入功能、二级页面缺少无障碍化设计等。在这之后，代表残疾人群体将归类整理后的问题向相关软件的企业管理层进行反馈，助推残障数字鸿沟的缩小，有助于更好地维护残疾人群体的权益。

### 4.2. 链接资源，缓解资金资源困境

政府针对残疾人电商发展出台的政策可以帮助残疾人更好地从事电子商务。社会工作者可以发挥专

业作用,将残疾人电商支持政策与符合条件的人群精准对接。具体来说可以加强对相关政策的宣传推广,与残联、社区、物业等组织联合,通过入户走访、宣传讲座等形式,确保残疾人及其家庭充分了解并便捷申请相关扶持政策。对于有意向参与电商活动的残疾人,社工可以提供全程指导协助,比如帮忙填表、联系银行、对接政府部门等。同时,社工可以和企业合作,搭建残疾人与优质供应商的连接平台,为其提供稳定可靠的货源支持。社区力量也能成为缓解残疾人资源难题的有力帮手。社工可以和残疾人所在的社区志愿者联合,由志愿者定期收集社区残疾人的电商货源采集需求名单,收集完毕后与一些采购平台联系进行集中采购(线上平台例如“京东集采”,线下平台例如当地批发市场),享受批量进货的折扣价格。

#### 4.3. 开展针对培训,提升职业能力

社会工作者应联合专业培训机构开展电商技能培训项目,根据不同残疾类型的需求和特点,制定个性化的电商培训课程。比如,培训机构要根据不同残疾类型的特点和需求,制定个性化的电商培训课程体系。针对肢体障碍者,设计适配辅助工具的操作培训内容;为视力障碍者开发语音导览、屏幕阅读器等辅助软件的使用课程;为言语和听力障碍者提供文字沟通技巧、手语直播等专项培训。同时社工要与机构一起探讨丰富培训内容,不能仅停留在基础的 Photoshop、WPS 使用上,而是增加网店运营、产品推广、客户服务等核心技能课程的比重,注重理论与实践相结合,设置模拟店铺运营、真实项目实践等环节,让学员在实践中积累经验,提升实际操作能力。

#### 4.4. 提供心理支持,提升自我效能

在残疾人参与电商培训和从事电商活动的过程中,往往会因为忧虑自己学不会、做不好而产生较大的心理压力,容易出现信心不足、自我怀疑、自我效能感低等心理问题。社会工作者可以在此过程中主动介入,通过建立信任关系给予情感支持,帮助他们表达和疏解内心的焦虑与不安。社会工作者运用个案工作的专业方法,与存在心理问题的残疾人建立专业关系。运用倾听、陪伴、专注、同理心等专业技巧,倾听服务对象诉求,关注服务对象情绪。社会工作者可以教给他们一些情绪疏导的方法,比如深呼吸、种植绿化、绘画、听音乐等,帮助他们缓解焦虑控制负面情绪。社会工作者还可以运用小组工作方法,将有类似境遇的残疾人组织起来,建立残疾人电商互助小组。在小组工作过程中,通过组员合作学习电商技能的活动,帮助他们增加自信心、培养成就感和提升自我效能感。向组员介绍压力产生的源头和如何调节心理压力的方法,逐步摆脱负面情绪的困扰。

#### 4.5. 倡导社会观念转变,减少认知偏差

社会工作者需要引导公众树立正确的认知,消除对残疾人的误解和偏见,营造平等、包容的社会氛围。可以利用社交媒体、公益广告等多种渠道来宣传残疾人在电商领域取得的成功案例。在宣传过程中,注意要突出残疾人在电商运营、客户服务、产品设计等方面的专业能力和职业素养,打破社会对“残疾人无法胜任复杂工作”的传统偏见。

### 5. 结语

在对残疾人从事电子商务的情况进行分析后,发现其在电商领域存在资金资源短缺、技能培训不足和心理压力等挑战。社会工作者可以通过链接资源、心理支持等专业方法帮助残疾人更好地实现电商就业,既有助于他们提高生活质量和实现自我价值,又能维护社会的公平正义,推动社会的包容和谐与稳定。

## 参考文献

- [1] 毛瑜婷. 以淘宝为例的电子商务平台 SWOT 分析[J]. 现代经济信息, 2013(8): 175.
- [2] 刘晶. 电子商务背景下体育商品营销模式的变革与发展[J]. 商场现代化, 2025(7): 69-71.
- [3] 梁文悦. 增能视角下社会工作介入残疾人就业问题分析[N]. 安徽科技报, 2024-11-20(013).
- [4] 中国网科技. 淘宝上的残障卖家:“每笔订单每个好评, 都是我用真本事挣来的” [EB/OL]. 2021-12-03. <https://m.gxfin.com/article/tech/default/default/2021-12-03/383128.html>, 2025-04-06.
- [5] 王晓慧. “云端”逐梦! 互联网激活残疾人新就业形态[EB/OL]. 2022-09-01. <https://www.chinatimes.net.cn/article/120458.html>, 2025-04-06.
- [6] 赵燕平. 残疾人就业的模式创新探索——以长春市有劳动能力的残疾人为例[J]. 东北师大学报(哲学社会科学版), 2010(1): 49-53.
- [7] 中华人民共和国中央人民政府. 国家发展改革委等部门关于扩岗位提技能优环境积极帮扶残疾人就业的通知 [EB/OL]. 2024-07-17. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202408/content\\_6967299.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202408/content_6967299.htm), 2025-04-09.
- [8] 浙江省商务厅. 我厅与省人社厅、省残联联合印发《关于实施电商助残计划支持残疾人创业促进就业的意见》 [EB/OL]. 2016-05-27. [https://zcom.zj.gov.cn/art/2016/5/27/art\\_1384587\\_13679910.html](https://zcom.zj.gov.cn/art/2016/5/27/art_1384587_13679910.html), 2025-04-12.
- [9] 深圳市残疾人联合会. 深圳市促进残疾人就业办法[EB/OL]. 2022-03-29. [http://www.cjr.org.cn/info/laws/work/content/post\\_777580.html](http://www.cjr.org.cn/info/laws/work/content/post_777580.html), 2025-04-16.
- [10] 吴春霖. 打造电商直播就业基地助力残疾人创业逐梦[N]. 宁夏日报, 2024-05-07(2).
- [11] 新华网. 京东“春晓计划”全面扶持残障人士电商创业为 10 万残障人士提供技能培训[EB/OL]. 2024-06-06. <https://www.xinhuanet.com/tech/20240606/64164f02176f406e84111a258f3579e1/c.html>, 2025-04-23.
- [12] 郭念伟, 张宇迪. 社会融入视角下残疾人电子商务培训问题研究[J]. 社会福利(理论版), 2021(7): 50-58.