

社会工作视角下电商助力残疾人创业路径发展研究

何文艳

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年6月9日; 录用日期: 2025年6月25日; 发布日期: 2025年7月17日

摘要

随着数字经济的快速发展, 电子商务为残疾人群体突破传统就业限制、实现灵活创业提供了新路径。本文基于社会工作专业视角, 探讨残疾人通过电商平台创业面临的现实困境及社会工作介入策略。社会工作在助力残疾人电商创业中发挥关键作用, 通过链接技能培训资源并倡导完善相关创业政策、提供心理支持与赋能帮助残疾人重建自信、残疾人电商平台运营简化、巩固服务成效持续跟进创业进展等措施, 为残疾人提供更为便捷、安全、有效的创业路径。这不仅有助于提高残疾人的生活质量, 也有助于推动电子商务的发展和繁荣。

关键词

残疾人, 创业, 电商平台, 社会工作

Research on the Development of E-Commerce-Assisted Entrepreneurial Paths for Persons with Disabilities from the Perspective of Social Work

Wenyan He

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Jun. 9th, 2025; accepted: Jun. 25th, 2025; published: Jul. 17th, 2025

Abstract

With the rapid development of the digital economy, e-commerce has provided novel pathways for

persons with disabilities to overcome barriers inherent in traditional employment and achieve flexible entrepreneurship. Grounded in the professional perspective of social work, this paper explores the practical challenges faced by persons with disabilities when starting businesses via e-commerce platforms and proposes corresponding social work intervention strategies. Social work plays a pivotal role in facilitating e-commerce entrepreneurship for persons with disabilities. Key interventions include linking them with skills training resources, advocating for improved entrepreneurial policies, providing psychological support and empowerment to rebuild self-confidence, promoting simplified e-commerce platform operations, and consolidating service outcomes through continuous follow-up on entrepreneurial progress. Collectively, these measures aim to create more accessible, secure, and effective entrepreneurial pathways. This approach not only contributes to enhancing the quality of life for persons with disabilities but also fosters the development and prosperity of the e-commerce sector.

Keywords

Persons with Disabilities, Entrepreneurship, E-Commerce Platform, 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

《中华人民共和国残疾人保障法》将残疾人定义为，“残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人”。李克强总理提出，要“帮助每一个有条件的残疾人实现就业创业梦想，通过劳动创造更加幸福美好的生活”[1]。在数字化时代，互联网技术的快速发展改变了商业模式，电商平台大规模崛起，为经济发展注入了新的活力。与此同时，社会各界对残疾人权益保障和就业创业问题愈发关注，2019年国务院新闻办公室发表的《平等、参与、共享：新中国残疾人权益保障70周年》白皮书显示，我国有8500万残疾人，其中，持证残疾人就业人数达到912.6万人[2]。根据中国残疾人联合会2025年最新发布数据，全国城乡持证残疾人就业人数为914.4万人，但其中绝大部分为灵活就业和从事农业种养，占到持证残疾人总人数的72%[3]。

如此庞大的残疾人群体我们不容忽视，残疾人群体作为社会的弱势群体，他们由于肢体、视力、听力、言语、智力、精神等功能受损或丧失，处于社会的不利地位，特别是在创业的过程中，这种劣势更为明显。而电商行业的兴起，打破这一困境，突破了时间和空间的限制，具有低门槛、灵活性强等特点，能够契合残疾人的身体状况与特殊需求。在残疾人创业过程中，社会工作者凭借其专业优势与链接资源，在残疾人与电商平台之间搭建资源平台，协助残疾人正向创业。社会工作者可以通过深入了解和分析残疾人的需求、优势和潜力，为其提供个性化的创业指导与技术支持，从项目策划、产品选择，到店铺运营、营销推广等各个环节，都能给予专业建议与帮助，还可以组织开展电商培训课程，帮助残疾人掌握电商知识与技能，克服对新兴事物的恐惧与陌生感，提升他们在电商领域创业的信心与能力。综上所述，社会工作者在助力残疾人电商创业中具有重要的价值和作用。

2. 社会工作者在助力残疾人电商平台创业中的价值体现

在传统就业模式下，残疾人因身体机能的局限性，在求职过程中常遭遇诸多障碍。包括但不限于工作场所的物理环境，如楼梯、狭窄通道、缺乏无障碍设施等，给肢体残疾人的日常通勤带来不便；高强度、快节奏的工作要求，对于一些存在智力或精神残疾的人群而言难以适应。电商平台的出现则打破了

这些传统就业壁垒，残疾人可以通过网络，在家中开展创业活动。从商品的选品、上架，到与客户的沟通交流，再到订单的处理与发货及售后服务，一系列流程均可在电商平台中完成。这种突破时空限制的特性，为残疾人开辟了一条全新的创业路径，让他们能够凭借自身的智慧与努力，在商业领域中找到属于自己的立足之地。

在社会工作专业视角中，每个残疾人都蕴含着独特的潜能，只是在过往的社会环境中，这些潜能往往被忽视或无法得到充分发挥。电商平台为挖掘残疾人的潜能提供了发展的空间，例如许多残疾人在手工制作、艺术创作等方面有着独特的见解，他们可以将自己精心制作的手工艺品、富有创意的绘画作品等通过电商平台推向市场，让更多人了解并认可他们的能力。残疾人若是在电商创业中取得成功，他们的自信心会不断增强，也会逐渐改变社会大众对残疾人的固有认知，社会不再仅仅将残疾人视为需要帮扶的弱势群体，而是看到他们身上所具备的创业能力和对社会的积极贡献。这种观念的转变，有利于促进社会各阶层之间的共融发展，营造出一个更加公平、包容、和谐的社会环境，让残疾人能够真正融入社会，与健全人一起共享社会发展的成果。

3. 残疾人在电商平台创业中的现实困境

3.1. 操作技术与运营能力的双重挑战

第一，电商创业高度依赖计算机操作技能，对于残疾人而言，掌握这些技能并非易事。对于许多残疾人来说，由于身体各方面的限制，学习使用计算机软件的速度相对较慢。比如，视力障碍者需要借助特殊的读屏软件才能进行网页浏览和操作，而听力障碍者在学习过程中可能因无法及时获取语音讲解等关键信息而影响学习进程。另一方面，电商运营涉及多个复杂流程，从店铺搭建、产品上架，到营销推广、客户服务，每一个步骤都需要精准的操作。未经过系统培训的残疾人往往缺乏相关经验，难以在短时间内掌握这些技能，导致他们在电商创业过程中存在诸多困难。

第二，地域之间互联网普及程度存在差异，进一步加剧了残疾人电商创业的困境。在一些偏远地区，网络基础设施建设相对滞后，网络信号不稳定，甚至部分区域没有网络覆盖。这使得当地残疾人有时进入电商平台会卡顿，难以开展线上业务。即使他们能够连接网络，由于缺乏专业的培训资源和信息渠道，他们也很难获取到电商创业所需的基本流程和注意事项。与发达城市地区相比，这些偏远地区的残疾人往往只能依靠有限的培训和自学，而这种方式效率低下，难以满足电商创业的实际需求。

3.2. 缺乏网络创业资金

数字化浪潮推动下，电商平台创业为残疾人提供了比传统实体经济更为便利的创业途径，残疾人可以通过网络突破物理空间的限制，在家中完成商品的销售和服务提供，避免实体店铺的高额租金、装修成本以及人员招聘等运营琐事。虽然互联网创业不需要店面等方面的租金，但货源、技术服务年费、广告摊位费、推广费等费用对大多数残疾人来说也是不小的投入[4]。许多电商平台对入驻商家设置了明确的费用要求，包括平台使用费、技术服务费以及保证金等，虽然这些费用用于平台的运营和管理，但对于经济条件有限的残疾人家庭来说，也是一笔不小的负担。此外，为了在竞争激烈的电商市场中脱颖而出，残疾人创业者还需要投入额外的资金进行宣传推广，例如广告投放、短视频制作、直播带货等。这些推广方式能够有效吸引流量和客户，但也需要持续的资金支持，这对于本就经济拮据的残疾人家庭来说，更是加剧残疾人创业的困境。

3.3. 未建立适配残疾人的电商创业模式

当前电子商务在残疾人创业中的应用，还有待进一步提高。部分地区并未建立针对残疾人电商平台

的大型产品电子商务分销平台，由于残疾人电商平台缺少强大的电商培训服务团队支持，以及缺乏丰富的电商运营经验，导致残疾人在电商创业中对网站维护、产品介绍和产品配送等都成为迫切需要解决的问题[5]。

这种模式缺位进一步引发连锁反应，在供应链前端残疾人创业者因缺乏专属分销平台的流量聚合效应，难以突破地域限制获取稳定客源，往往陷入“有产品无渠道”的困境，例如许多肢体残疾者手工制作的工艺品，受制于平台入驻门槛或推广费用，只能在小众社群零散销售，月均订单量远低于健全人创业者。

技术操作层面和物流配送环节的适配性空白更为显著。一方面主流电商平台后台管理系统以图文交互为主，致使视障创业者依赖的屏幕阅读器常出现商品详情页解析错误，增加上架商品时的信息核对时间，听力障碍者在使用客服系统时因缺乏实时语音转文字功能，面对消费者咨询时响应延迟，易导致客户流失。另一方面在物流配送时，坐轮椅的创业者难以独立完成货品打包与仓储搬运，而第三方物流企业缺乏残障友好型服务接口，导致发货时效平均延长，包装破损率较高。这些问题本质上反映出当前残疾人电商创业仍停留在通用模式套用阶段，未针对残障群体设计差异化板块内容，尚未形成涵盖技术适配、技能培训、供应链协同、权益保障的完善支持体系。当创业者不得不在网站维护时手动处理无障碍代码、在客服沟通中依赖第三方翻译软件、在库存管理中受到物理空间限制时，其实际运营成本已远超商业收益，导致项目存活率低。

3.4. 家庭与社会支持系统的脆弱性

在残疾人电商创业中，家庭支持系统存在经济与情感支持的不稳定性。一方面，许多残疾人家庭本身经济条件有限，难以提供足够的启动资金或应急资金支持，导致创业项目在初期资金链断裂风险较高。另一方面，社会大众对残疾人群体的认知存在误解，认为残疾人是需要被帮助被保护的群体，因此部分家庭成员可能因过度保护心理，对残疾人创业能力存疑，甚至在其决策过程中过度干预，限制了创业者的自主性与创新空间。长期创业压力也可能引发家庭关系紧张，尤其当创业成果未达预期时，家庭内部可能出现责备或消极情绪，进一步加剧创业者心理负担。

残疾人在创业过程中所面临的一个很大的问题就是“信任”，包括残疾人对自己的自信和社会外部环境对残疾人创业的信任程度[6]。一方面残疾人在接受外部帮助的过程中，会产生负面情绪，往往可能伴随着社会自卑感和依赖心理；另一方面社会外部环境对残疾人创业的信任也是影响残疾人创业成功的重要影响因素，社会大众对残疾人往往存在误解，认为其是需要被动接受帮助的群体，看不到残疾人自身的巨大潜能与优势，难以信任残疾人可以创业。社会认知层面的偏见进一步加剧了支持系统的脆弱性，消费者对残疾人产品或服务的刻板印象，直接影响其销售率，单薄的社会支持难以转化为实质性的市场竞争力。

3.5. 扶持政策缺失且内容单一

目前尚未建立国家扶持残疾人居家创业的专项政策，仅部分省、市、地区在地方探索中出台了一些差异化扶持政策。如四川省出台的《关于促进残疾人居家灵活就业的意见》、浙江省出台的《关于实施电商助残计划支持残疾人创业促进就业的意见》和重庆市沙坪坝区实施的《残疾人电子商务居家就业扶持奖励办法(试行)》等，通过项目扶持与资金补助助力残疾人依托互联网开展居家创业实践，但仍缺少国家层面的相关立法等政策保障。同时，电商平台创业这一残疾人创业模式在未来发展规划方面也缺乏细化规定，缺少统一和具体的扶持政策。如果只是依赖地方政府的探索，将出现政策零散、残疾人扶持力度不够、权益受损等问题。许多残疾人，特别是重度残疾人可能错过良好的就业时机。

现有的扶持政策主要采取资金补助手段，在原材料、技术、场地、销售等方面支持不足。重庆市沙坪坝区《残疾人电子商务居家就业扶持奖励办法》规定，对利用互联网购物平台实现居家创业的残疾人给予1000~5000元的资助[7]。由于居家创业的主要群体为重度残疾人，该群体除有启动资金和后续资金保障需求外，还普遍存在技术支持、物流协同、技能培训等多元化的创业辅助需求。单一且水平不高的资金扶持手段必然会限制残疾人生产经营规模的扩大，不利于居家网络创业项目的持续运行。在扶持对象的精准性来看，目前主要是对利用电商平台创业的残疾人给予扶持，这类残疾人主要是轻度残疾人，即具有较好自理能力或者行动没有明显困难的残疾人。在扶持上较少考虑在互联网企业从事网络编辑、云数据审核、软件开发等工作的重度残疾人，这易造成残疾人居家就业项目趋同化，阻碍了更多重度残疾人的居家网络创业。

4. 社会工作助力残疾人电商创业的策略

4.1. 构建“技能培训 + 政策扶持”双轨制赋能体系

首先需要为有创业意愿的残疾人提供技能培训，社会工作者可以设计系统化的课程，使残疾人掌握网店经营方法、电脑操作基本技能、电子商务、网络编程、平面设计等知识。通过技能培训，残疾人具备了一定的网络就业创业能力，政府再给予政策扶持，为残疾人提供稳定货源渠道以及资金支持，促进残疾人网络就业创业的积极性，确保残疾人有能力、有条件实现居家就业[8]。江苏省实施电商助残计划，利用电商企业、职业院校和培训机构，为残疾人开展电商知识培训，并提供一次性创业补贴、创业场地租金补贴、创业担保贷款贴息、创业带动就业补贴、社会保险补贴等资金支持；并为创业基地吸纳残疾人创业和实训等情况给予一次性建设、场地租赁、无障碍设施改造、设施设备购置、创业孵化等补贴，对吸纳残疾人就业的电商企业，给予超比例安置奖励，鼓励电商企业雇佣残疾人[9]。浙江省还规定为残疾人电商创业者提供免费或优惠的办公用房、网络通信、培训、摄影、仓储、配送等资源和服务[10]。在残疾人具备良好的电商经营技能和沟通维护技巧后，政府再给予适时适当的各类支持，提供残疾人积极创业支持与推动残疾人正向发展，将能促进残疾人创业稳步发展，推动残疾人生活品质提升。

4.2. 建立残疾人电商平台及简化运营模式

虽然国家层面已出台大量政策来助力残疾人创业就业，但电商作为新兴领域，对于残疾人创业而言仍然存在一定难度，与健全人存在差距。对此，必然要为残疾人建立更适合他们创业的一种模式，即建立专门的残疾人电商平台，让其获得更多的实质性帮助，也有利于有效促进社会竞争的平衡[11]。建立专门的残疾人电商平台，一方面可以推动多主体参与残疾人创业资金支持，无论是国家的支持，还是社会爱心人士与社会组织的资金投入，这些都为残疾人电子商务创业提供了更多的可能；另一方面也可以吸引更多的客户资源，人们会对其提供更多的帮助，这也可以发展成一种积极的社会形象，在社会发展中可以不断传播正能量，进而影响到更多的人参与其中。

同时，电商市场运营体系的不断完善，很多环节日益复杂化，而残疾人自身精力有限，要想提高创业的有效性，必然要为残疾人简化电商运营模式，对流程冗余环节进行系统优化，这样可以大大提高其运营效率。例如有的残疾人在客户售后服务上有一定的弱势，简化后的电商平台则可以构建新型的服务型客户关系。让残疾人依据自身能力自主创建运营模式，这样不仅可以保证用户的体验质量，也可以为残疾人在工作过程中带来更大的便捷。在这样的电子商务运营模式下，残疾人可以精细化运营战略，自然也就可以获取更为可观的利润。

4.3. 强化心理支持与社会融入干预

第一，社会工作者在残疾人电商平台创业过程中，可以发挥其独特优势，为残疾人开展专门的创业

自信心训练营。在训练营中，社会工作者邀请那些成功在电商平台创业的残疾人创业者来分享他们的亲身经历，从他们曾经遭遇的艰难困境，到如何一步步凭借自身努力与智慧克服难题实现创业成功，以真实、鲜活的案例为正在创业道路上探索的残疾人树立可触摸的榜样力量，让他们看到自身同样具备实现创业梦想的可能性。同时，运用角色模拟演练的方式，针对电商创业中常见的场景，如与供应商谈判、处理客户投诉、进行产品推广等进行模拟设置，让残疾人参与其中，扮演不同的角色，在模拟的过程中逐步积累经验，提升应对各种创业挑战的能力，有效克服自卑心理，增强心理韧性，激发他们内在的创业潜能与动力，增强其自信心。

第二，提供必要的家庭支持。家庭对于残疾人创业有着很大影响，家庭成员由于对残疾人的过度关爱，容易产生过度保护或干预的行为，限制了残疾人独立自主开展电商创业的能力与空间。社会工作专业能够介入其中，组织专门的家庭工作坊，首先向残疾人家庭成员普及电商创业的基础知识，包括电商平台的运营模式、电商行业的发展趋势以及残疾人开展电商创业的优势与机会等内容，让他们对电商创业有全面、客观且深入的了解，缓解他们因不了解而产生的顾虑，避免因缺乏认知而做出不合理的干预行动。然后引导他们认识到在创业过程中，他们的角色应当从决策者转变为协作者，鼓励他们与残疾人一起参与创业计划的制定、店铺运营的讨论等环节，充分发挥各自的优势，形成良好的合作默契，共同推动电商创业项目的发展，让家庭真正成为残疾人创业的后盾，营造出一个有利于残疾人电商创业的和谐、支持性家庭环境。

第三，社会工作还应开展社会倡导行动。当前社会对残疾人创业的认知仍存在一定的局限性，社会媒体报道对残疾人创业的了解往往局限于单一的励志叙事，这种片面的视角不利于残疾人电商创业事业的长远发展，也难以真正展现残疾人在电商领域的专业能力与商业价值。基于此，社会工作者可以积极联合各类媒体资源，共同策划开展残疾人创业故事系列报道行动，摒弃以往单纯的励志化宣传模式，转向挖掘残疾人在电商平台创业背后的独特经历与专业技能。通过真实、全面且深入的报道，将残疾人的专业能力与商业价值凸显出来，让公众看到他们并非仅仅依靠坚韧精神在创业，更具备在电商行业立足的专业素养与实力，从而逐步打破社会对残疾人创业的固有偏见，重塑公众对残疾人电商创业的认知，为残疾人创造一个更加公平、客观且充满尊重的社会创业环境，吸引更多社会资源向残疾人电商创业领域倾斜，助力其创业项目得以可持续发展。

4.4. 创业跟进与持续支持

第一，社会工作者定期对残疾人电商创业者的店铺运营情况进行动态化跟踪回访和全面评估。通过查看店铺的销售数据、顾客评价等关键信息，及时精准发现问题并提供针对性的指导。例如，当发现店铺的顾客投诉率较高时，社会工作者将协助残疾人分析投诉原因，判断是产品质量问题、物流问题还是售后服务问题，并帮助他们制定切实可行的改进措施。同时，社会工作者积极建立残疾人电商创业线上交流平台，如微信群、钉钉群等，为残疾人创业者以及与社会工作者之间的沟通交流提供便利。在平台上，社会工作者会及时分享电商行业的最新动态、实用的营销技巧、相关政策信息等内容，为残疾人提供持续的学习和交流机会，帮助他们紧跟行业发展趋势，不断优化店铺运营策略。

第二，社会工作者可以为残疾人电商创业者构建社会支持网络与抗风险机制。一方面，社会工作者可以资源整合与应急管理并行，整合政府、企业及行业协会资源，搭建区域性残疾人电商创业资源池，确保突发情况下可快速匹配替代货源，还可以与金融机构合作设立残疾人创业应急周转金，对因资金链断裂、物流延误等陷入短期危机的创业者提供免息小额借贷，并配套法律顾问团队协助处理合同纠纷。同时，联合电商平台建立残疾人店铺风控模型，通过数据分析预警经营风险，社会工作者据此介入，为可能或正在遭遇风险的创业者提供精准指导意见。另一方面，社会工作者推动技术援助与协作网络同步

进行。组建由志愿者、电商运营专家构成的技术护航小组，为残疾人提供 24 小时在线技术支持，解决网店系统崩溃、支付接口故障等突发技术问题。还可以建立残疾人创业互助合作社，鼓励同区域创业者共享仓储、拼单采购以降低成本风险，此外，可推动残联、商务部门联合认证“残疾人友好服务商”，筛选提供无障碍售后服务的物流、企业形成名录，构建残疾人创业专属保障网络。

5. 结论与展望

本文聚焦社会工作视角下电商助力残疾人创业的路径研究，指出电商平台因低门槛、灵活性及时空突破特性，为残疾人突破传统就业壁垒、实现经济独立提供了新机遇。但当前残疾人电商创业面临技术与运营能力不足、网络创业资金短缺、适配性创业模式缺位、家庭与社会支持系统脆弱、扶持政策单一等多重困境。社会工作者可通过构建“技能培训 + 政策扶持”双轨制赋能体系、建立专门电商平台并简化运营模式、强化心理支持与家庭社会融入干预、提供创业跟进与持续支持等策略，发挥赋能者、连接器、倡导者等多元角色作用，精准对接残疾人需求，链接政府、社区等多方资源，助力其提升电商创业技能、增强心理韧性、优化社会支持网络，推动残疾人将身体差异转化为差异化竞争优势，最终实现经济增收与社会价值的双重提升，构建包容性社会发展格局。

参考文献

- [1] 辛华. 李克强批示: 帮助每一个有条件的残疾人实现就业创业梦想[J]. 现代特殊教育, 2015(13): 75.
- [2] 中华人民共和国国务院. 平等、参与、共享: 新中国残疾人权益保障 70 年[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/2019-07/25/content_5414945.htm, 2019-07-25.
- [3] 中华人民共和国残疾人联合会. 2024 年残疾人事业发展统计公报[EB/OL]. <https://www.cdpc.org.cn/zwgk/zccx/tjgb/1706f34657364af9a52b67f77d8c9f2b.htm>, 2025-05-08.
- [4] 汤庆. 探究基于电子商务的残疾人网络创业[J]. 时代金融, 2017(32): 273.
- [5] 周卫卫. 电子商务在残疾人精准扶贫工作中的应用[J]. 企业改革管理, 2020(16): 63-64.
- [6] 苏皓, 李虹, 李超男. 残疾人创业的信任环境重构——基于团队特征的视角[J]. 残疾人研究, 2020(1): 81-88.
- [7] 沙坪坝: 残疾人居家就业开网店可获得补贴[EB/OL]. <http://cq.people.com.cn/n2/2016/0324/c365411-28001451.html>, 2016-03-24.
- [8] 高圆圆, 范绍丰. “互联网+”背景下我国重度残疾人居家就业模式的现状及对策[J]. 残疾人研究, 2018(4): 72-78.
- [9] 省残联省人力资源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[EB/OL]. http://www.jscl.gov.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&id=4028839e5aea4da3015b8a795f200f4a&site_id=1, 2017-04-20.
- [10] 浙江省商务厅等 3 部门关于实施电商助残计划支持残疾人创业促进就业的意见浙商务联发(2016)50 号[EB/OL]. <http://www.zjcl.com.cn/zwgk/zcfg/sj/2018/06/01/31347.htm>, 2016-05-20.
- [11] 孙晶华, 袁钰坤. 电子商务视域下残疾人创业发展策略研究[J]. 长春大学学报, 2020, 30(3): 121-124.