

数字时代，他们“站”了起来

——桂林残疾人事业的时代温度

□本报记者 黄敏

如今46岁的唐治军，仍清晰记得2022年底领到人生第一份工资时的场景——那时候他42岁，握着工资条，忍不住哭了。

此前20多年，强直性脊柱炎让他困在灵川家中，“总觉得帮不上家里，心里满是愧疚”；而如今，他坐在电脑前，指尖翻飞处理全国客户咨询，月薪稳定超3000元，“心里踏实得很”。

唐治军的改变，是桂林残疾人借力数字时代“破茧重生”的缩影。2026年全国助残日来临之际，记者走进桂林市残疾人联合会、残疾人就业基地、安置企业，探访数字经济如何为残疾人打破身体藩篱，让“平等参与、融合发展”从愿景变为现实。

数字化岗位：把“劣势”变成“优势”

唐治军的改变，始于2022年的一次推荐。

那年，灵川县残联的工作人员找到他，说有个基地在招人，做的是网络客服。“我当时想，在家里待着也是待着，不如出来试一下。”这一试就是将近四年。

但过程远比想象中艰难。因为文化程度低、打字慢，唐治军用了整整6个月才学会操作客服系统。“惠爱融创”基地项目负责人谢海鹏说：“手把手教，别人十天半个月就能上手，他学了半年。”

基地没有放弃他。学话术、练打字、熟悉系统模块……6个月后，唐治军终于独自接起第一个电话。“说不紧张是假的，结巴、发抖，客户问什么我都怕答错。”但慢慢地，他找到了节奏。现在，他在基地30多名客服人员中业绩稳定，每月3000多元的工资成为家里重要的经济来源。

桂林市肢残人协会主席邱拥华说：“残疾人虽然身体不便，但是和许多健全人相比，却能静下心来专注做事。”

更关键的是，数字经济催生了大量适合残疾人的岗位。接听电话、数据标注、在线客服……这些工作不要求体力、不依赖出行能力，只要有网络、有一台电脑，就能创造价值。“网上购物的人越多，客服电话量就越大，我们需要的人就越多。”邱拥华说。

在申通快递集团总部客服体系中，“惠爱融创”桂林团队业绩长期位列第一梯队。谢海鹏告诉记者：“全国280多个客服工号，做得不好就减少工号，做得好就增加。我们的团队，工号一直在增加。”

这样的探索并非一蹴而就。邱拥华从事残疾人工作20年，从手贴贴膜到电子产品加工，做过很多就业项目，都因收入太低而失败。直到2020年引入数字化客服，才真正让残疾人实现了“体面就业”。

除了客服，基地还引进了珠宝首饰制作等手工项目。在基地3楼的一个操作间里，几名残疾人正在组装戒指和耳环。广西残疾人举重队队员陈丽琴告诉记者，她平时不训练的时候就来这里做手工，“总比在家闲着强”。

这家位于灵川县残疾人事业园内的“惠爱融创”残疾人数字化就业基地，是桂林市残联、灵川县残联与桂林自强职业培训学校等单位共建的残疾人辅助性就业示范机构。据介绍，基地目前稳定就业56人，其中重度残疾人就占了半数。员工平均月工资约3800元，最高达7800多元，累计创造收入近820万元。

放眼全市，数字经济正成为残疾人就业的新增长点。据桂林市残联统计，“十四五”以来，全市累计新增残疾人就业7277人，就业总人数达33850人，就业率58.28%。桂林市残疾人联合会党组书记、理事长潘球明告诉记者，桂林已将直播带货、短视频剪辑、数据标注、在线客服等新业态纳入职业技能培训体系，在灵川县打造了“惠爱融创”残疾人网络就业基地，帮助残疾人实现就近就业。

纾困解忧：强化政企协同，加大激励支持

数字化就业为残疾人打开了新的大门，但残疾人就业并非一路坦途。

桂林国际电线电缆集团有限责任公司安置了18名残疾人员工，是本地按比例就业的典型企业。公司副总经理杨世和坦言：“我们愿意招，但能招的人不多。”

最大的问题是人岗匹



▲在灵川县“惠爱融创”残疾人数字化就业基地，残疾人正在“申通客服”岗位上工作。（记者黄敏 摄）

▼残疾妇女石画制作现场。（市残联供图）

配。随着生产自动化和专业化水平提高，适合残疾人的岗位越来越少。“车间操作工、门卫、保洁，能安排的岗位有限。残疾等级较高的残疾人，很难找到完全适配的工种。”杨世和说。

日常管理也是一个挑战。“残疾员工需要更多的耐心和关怀，基层管理人员要有特殊的沟通能力和人文素养。”此外，企业对工伤风险顾虑重重，“万一发生事故，不仅员工受伤害，企业也面临纠纷风险。”

事实上，按比例安置残疾人就业，企业可享受残保金减免及税收优惠政策。“但这些钱并不能完全覆盖管理成本和风险成本。”杨世和说。

邱拥华也观察到类似问题。“很多企业为残疾人就业存在顾虑，担心其适配性不足，甚至顾虑可能存在安全风险。其实只要岗位适配、管理到位，残疾人完全可以胜任。”他呼吁更多企业拿出针对性的岗位。

潘球明在接受采访时分析了企业顾虑的几个方面：一是对残疾人工作能力是否适应岗位要求存在疑虑；二是担心录用后带来的管理成本增加；三是对用工风险和劳动关系的法律认知不足。

为破解这些难题，潘球明表示，桂林市残联将重点推进四方面工作：深化就业服务创新，持续优化“就业辅导员”机制；强化政企协同，联合人社、税务等部门加大政策宣讲和激励支持；拓宽就业新领域，拓展数字经济、文创产业等新兴就业渠道；提升培训质量，推动校企合作、订单式培训，确保残疾人“学有所用、用有所成”。

科技赋能：从康复辅具到AI新赛道

如果说数字化就业解决了“怎么工作”的问题，那么科技助残则正在改变残疾人“怎么生活”的底层逻辑。

潘球明告诉记者，桂林依托桂林电子科技大学、深圳作为科技桂林生产基地等主体，推进科技助残产学研融合。桂电聚焦肌电假手控制系统、智能健康监测系统等助残技术研发；深圳作为科技桂林基地落地了智能护理机器人、便携式洗浴机、辅助用餐机器人等产品，成为桂林科技助残产品应用的重要载体。

“十四五”以来，全市为112704名残疾人提供基本康复服务，为24601名残疾人提供辅助器具适配服务，康复服务覆盖率稳定在85%以上。

但科技助残仍有瓶颈。潘球明坦言，科技助残产品价格呈现分化格局，高端设备如外骨骼、眼控仪等高端康复辅具单价普遍超过10万元，多数未纳入医保和补贴范围；部分产品操作复杂、易用性不足，“残疾人、老年人难上手”。他建议，可采取试点“以租代购”、集中采购、政府补贴等方式打破发展瓶颈，加快国产替代和规模化生产速度，让残疾人共同享有科技发展成果。

更具前瞻性的是，桂林正在探索将残疾人引入AI产业。邱拥华告诉记者，他创办的桂林自强职业培训学校正在筹备残疾人“人工智能训练师”培训。“数据标注、AI模型训练，这些工作不需要体力，特别适合肢体残疾人。不能让残疾人在AI时代掉队。”

事实上，这样的培训已经在逐步推进。邱拥

华的学校每年培训3000到4000人，但残疾人只有100人左右。“不是他们不想学，是没机会。”今年学校还开设了无人机驾驶员培训班，吸引了部分残疾人报名。“一个农村残疾人跟我说，学了无人机，回去给庄稼撒药、种蘑菇，省钱又省力。”

从康复辅具到AI训练，科技正在为残疾人铺设一条从“生活自理”到“高价值就业”的进阶之路。

自立自强：从“等靠要”到“我要闯”

技术的赋能、政策的扶持，最终都要落到人的身上。残疾人真正“站起来”，离不开内心的那一股劲。

采访中，记者遇到了另一位令人感动的残疾人——熊军。他的故事印证了“自助者天助之”的道理。

今年42岁的熊军是全州县绍水镇人，因类风湿导致手脚变形。高二时因病辍学，卧床6年，23岁才第一次出门打工，在广东进过厂、到深圳当过保安。2020年，他看到邱拥华在残疾人中发布的招聘信息，得知有接听电话的岗位且购买保险，便主动前来应聘。

他是“惠爱融创”基地第一批员工，也是坚持到现在的少数人之一。项目启动初期，部分学员因收入未达预期而产生动摇。熊军主动做大家的思想工作：“任何事业开头都难，现在放弃，出去能做什么？在这里至少有一千多元的保底收入。”在他的带动下，几名原本打算离开的学员留了下来。

如今，熊军从单手每分钟打几个字练到双手每分钟数百字，月薪稳定，被推选为基地的“楼栋长”，负责协调其他残疾员工的日常生活。谈及未来，他表示最大的愿望是多挣些钱，为自己的养老做好准备。“残疾人也要自力更生，长期封闭在家，人就失去了价值。”

从唐治军到熊军，从客服工位到手工操作间，每一个残疾人都在用自己的方式“站起来”。

正是这种“不等不靠”的精神，加上数字化岗位的精准匹配、科技辅具的有力支撑、政策保障的持续完善，共同构成了桂林残疾人事业稳步前行的生动图景。

采访结束时，记者再次路过唐治军的工位。他正接听一通客户电话，语速平稳、解答清晰。他的身体仍是弯曲的，但他的生活已经“挺直”了。

在桂林，像他一样正在改变命运的残疾人还有很多。科技与就业的双重赋能，正让这个从“需要帮扶的群体”成为“平等参与现代化建设的成员”。

正如今年助残日的主题——“保障残疾人平等权益，促进残疾人融合发展”。这不是一句口号，在桂林，它正在慢慢地成为现实。



▲残疾人在手工艺品制作岗位上工作。（市残联供图）



►桂林国际电线电缆集团有限责任公司安置了18名残疾人员工。图为一名残疾员工在认真工作。（桂林国际电线电缆集团有限责任公司供图）

