

新就业形态带来新机遇

“大厂”助力残障人士跨越就业门槛



午饭时间到了,杨帆的工作才刚刚忙起来。

杨帆是美团北京市朝阳区双井九龙山配送站(以下简称“九龙山配送站”)的一名外卖配送员,如果不是耳朵上的助听器和来回比划的手势,常人很难看出他是一名听障人士。5月30日,午餐班刚上线,杨帆就接到了一个对听障骑手来说棘手的订单:原本要求送达的外卖柜满了,得电话联系顾客沟通。

这没有难倒杨帆。他先给顾客拍照发文字消息,然后打电话。他可以与顾客无障碍通话交流。顾客说了什么,被实时转化成文字展示在对话框中,骑手的文字回复则被转换成语音实时播放给顾客。一连串交流后,顾客回复“好的,谢谢”,杨帆点击送达,这一单就完成了,他们之间的沟通时间不到30秒。

杨帆是全国8000多万残疾人中的一员。从保安、理货员,到推拿按摩师,都有他们的身影,但与普通人相比,他们在就业过程中面临的问题更多。随着数字经济的快速发展,外卖骑手、网约车司机等新就业形态承载起越来越多残疾人的就业,滴滴、美团、百度等互联网平台通过多种举措,敞开就业大门,欢迎他们的到来。

一份“体面”的工作

为什么要成为一名外卖骑手?杨帆的回答是:“外卖骑手的时间自由。”更重要的是,听障人士在这一职业中受歧视程度相对较低。

“我们在招收骑手时不会歧视残障人士,他们只要能吃苦,乐于学习、不怕困难,我们都不会拒绝。”九龙山配送站站长周家宝告诉记者,现在站里共有120多名骑手,像杨帆一样的听障骑手有9名,他们有的已在站里工作三四年,有的才来不到一年。

杨帆是站里出了名的“劳模”。在附近的几个美团站点里,他每个月的送单量基本都排在前3名,最多的时候,一天送了80多单。而在九龙山配送站,普通骑手平均一天才送50单。

今年30岁的杨浩兵也是一名听障骑手,他在上海,每天跑50单以上。在此之前,他做过很多工作,比如流水线工人、快递分拣员等,还做过5年后厨工作。现在,他选择成为一名外卖骑手,因为“外卖骑手挣钱更多”。

实际上,不只是外卖骑手,网络主播、数据标注师等劳动关系灵活、工作时间弹性、工资收入较高的新就业形态,正逐渐成为残疾人就业和融入社会的新选择。公开数据显示,目前共有9564名残障骑手在美团跑单,喜马拉雅有残障主播超1万名,还有不少残疾人积极参与到在线教育、网店微商、网约车司机等工作中。

李松松是滴滴出行平台的一名网约车司机。小时候因为高烧,他丧失了80%的听力,初中没毕业就离家打工。5年前,他成为

一名网约车司机。“我喜欢开车,20多岁时就拿到了驾照,一直想做网约车司机。”李松松说。

滴滴相关负责人介绍,近年来,滴滴积极为取得驾驶资格、符合从业条件的听障人士平等就业提供支持,比如帮助听障司机在车内张贴相关提示,为听障人士提供有针对性的安全驾驶、乘客隐私保护等相关培训。

李松松的车后座挂着一块橙黄色的提示牌,上面会告知乘客司机的特殊情况。除了这块提示牌,他的车里还有一个智能语音播报器。乘客一上车,播报器会自动播放提示牌上的内容;乘客下车时,播报器会提醒乘客“拿好随身物品”。

对李松松来说,网约车司机是一份“体面”的工作,而比收入稳定更令他开心的,是乘客对他的服务称赞有加。“他们给的好评让我感觉自己的工作有价值,受到了尊重,我也越来越喜欢开网约车。”李松松说。

更便捷地就业

实际上,在跑美团专送之前,杨帆曾兼职做了几年的众包骑手,那时候,听障人士送外卖远没有现在方便。就拿与顾客联系沟通来说,杨帆之前的做法通常是:给顾客发送文字消息,实在不行求助路人,用手比划,沟通下来通常得花几分钟,单子经常会超时。他坦言,虽然路人都很热心,“但还是不方便”。

改变发生在2022年。从这一年开始,美团上线了“听障骑手关怀”功能,并不断升级。去年12月3日,美团再次更新上述功能,取消了原有的电话联系,转而在骑手App显著位置支持IM

即时通讯在线沟通语音转文字功能,解决了骑手送餐中的沟通难题。同时,此次更新还增加了“残障骑手标识”,骑手可自行选择是否展示残障标识。

根据美团此前对平台内听障骑手的调研,约98%的骑手愿意在用户端展示残障骑手标识,尤其是在取货通知环节强化提示。“这一小小的标识,不仅是对听障骑手身份的一种提示,更搭起了骑手与顾客之间相互理解、相互尊重的桥梁。”美团相关负责人表示。

现在,每天一开工,杨帆会先打开“听障骑手关怀”功能,并选择展示自己的“残障骑手标识”。“通过这个标识,顾客下单后能第一时间知道自己送餐的是听障骑手,从而提前做好准备,这让我们与顾客的交流变得更加方便,再加上站长的帮助,很多困难迎刃而解。”杨帆说。

2021年7月印发的《“十四五”残疾人保障和发展规划》提出,在经营场地、设施设备、社会保险补贴、金融信贷等方面扶持残疾人自主创业、灵活就业,鼓励残疾人通过新就业形态实现就业。

记者注意到,为了帮助残疾人更便捷地就业,多个互联网“大厂”推出了针对特殊群体的便利性举措。比如,饿了么平台启动“无声骑士”关怀项目,为听障骑手上线无障碍沟通系统,目前已助力超过5000名听障骑手在该平台获得收入;京东依托“春晓计划”开辟电商助残专项,为残疾人及其家属量身定制开店扶持政策,已累计为超过10万名残疾人提供相关技能培训。

为了方便和乘客沟通,李松松的手机里常备两个App:讯飞

听见和搜狗输入法,它们可以将乘客说的话实时转写成文字。在需要电话沟通时,他会选择手机自带的通话辅助功能,实时将语音通话转为文字交流。滴滴相关负责人告诉记者,目前该平台正在探索通过产品功能来协助听障司机和乘客沟通,以避免一些因沟通不畅导致的误解。

AI等新技术手段也在助力残疾人就业方面发挥着重要作用。以视障群体为例,在我国,IT行业的视障从业者数量仅次于按摩行业。视障人士在操作电子产品时往往面临很大困难,写代码更是近乎不可能的事。如何为他们的就业带来更多可能?对此,百度推出智能代码助手“文心快码”无障碍版,帮助视障开发者自主编程,自由搭建程序世界。

盲人程序员钟科就是“文心快码”无障碍版的受益者。以往,他需要利用“读屏”软件将代码一个字符接一个字符地“读”出来,然后在脑子里“构建”出整个程序的结构,才能理解其含义。使用“文心快码”大大提升了他的工作效率。“比如,当我要写一个复杂的代码时,只需明确描述需求,‘文心快码’就能生成结构清晰、逻辑完整的代码框架,哪怕我后续需要进行适配调整,也已经节省了很多重复性的工作。”钟科表示,“文心快码”让他能把更多精力投入业务逻辑的思考。

更重要的是,“文心快码”的交互界面对读屏相对友好,随着程序的不断迭代,钟科也观察到它对无障碍用户越来越多的兼容考量。“‘文心快码’让我知道,哪怕我看不见,也能用代码清晰地表达思维、建设产品,真正做一个有影响力的开发者。”钟科说。

创造更友好的就业环境

除了畅通的就业渠道、有针对性的就业举措,友好、公平的就业环境也是残疾人进入并留在职场的重要因素。

在钟科的工作和成长过程中,他得到了来自企业、团队以及社会各界的支持。

“公司不仅为我提供了适配的工作环境,还允许我根据自己的使用习惯定制快捷命令、优化调试流程。”在钟科看来,这让他能更顺利地参与真实项目开发,不是“被安排”一个岗位,“而是真正参与协作、承担责任、创造价值”。

钟科记得,曾经有一次做模块逻辑优化,调试过程中出了点问题,他查了整整一天,最后是同事耐心陪他分析、验证,一起把问题解决了。在他看来,和同事之间更多是技术上的交流,而不是“照顾”,这种平等协作的氛围让他很有安全感。

“一个人再努力,也需要环境的支持。”钟科觉得自己很幸运,能生活在一个越来越重视无

障碍与多元共融的时代,从平台到企业、从技术到文化,正在一步步帮他们拆掉“看不见的门槛”。“这些支持让我更加坚定——我们不是在‘克服命运’,而是在用自己的方式,把人生编译成属于自己的版本。”他说。

对于残疾人来说,更多限制他们就业的“门槛”正在被破除。近年来,《“十四五”残疾人保障和发展规划》《促进残疾人就业三年行动方案(2022-2024年)》《“十四五”残疾人职业技能提升计划》等文件出台,残疾人的就业保障愈发受到重视。2024年7月,国家发展改革委等部门发布通知,提出通过“扩岗位提技能优环境”积极帮扶残疾人就业,其中特别强调,要开发电子商务、手工制作、直播带货等领域适配性高的岗位,引导平台企业为灵活就业、自主创业的残疾人提供便利。

相关工作已经有了成效。中国残联的数据显示,《促进残疾人就业三年行动方案(2022-2024年)》实施以来,全国累计新增164.8万残疾人就业,就业率提升4.8个百分点。以四川省为例,上述行动共推动全省开展残疾人职业能力测评6.3万人、职业培训5.9万人,82.4万名残疾人实现稳定就业。

作为接纳残疾人就业的重要“蓄水池”,近年来,不少互联网平台企业已经或准备推出一系列针对性举措。比如,美团陆续在全国实施了残障骑手电子沟通卡,针对听障骑手上线专属语音通知取货等便捷功能,未来将继续有针对性、分批次推进“听障骑手关怀”功能优化;腾讯则在2022年与广东省残疾人就业创业促进会等机构共同发起了“自立小店”助力行动,帮扶纾困残障小商家,免费提供经营工具、关爱险等关怀措施。

“我真切感受到社会对残障群体的就业态度在逐步改变,尤其是这几年,无论是政策层面、企业招聘,还是公众观念,都在变得更加开放、包容、有温度。”钟科说,以前大家提到残疾人就业,往往会局限在按摩、客服等相对固定的行业选择上。但现在,越来越多企业开始关注多元人才的价值,尤其在互联网、数字科技等领域,一些前沿公司开始探索残疾人如何通过技术参与主流工作。

“这不仅是个机会的增加,更是尊重的提升。”钟科告诉记者,他很满足目前能做出有意义、有挑战、被认可的事情,但“满足”并不意味着“止步”。在他的计划里,还想让更多残疾人更好地融入社会。比如他想找机会参与开发更适合视障人士的辅助应用,甚至做一些开源项目。“这既是我个人的兴趣,也是我想回馈这个帮助过我的行业和社会的方式。”他说。(据《中国青年报》)