

你知道吗,你的客服可能是残疾人

互联网时代的残疾人就业探索

■ 本报记者 王勇

请问您怎么称呼?麻烦您提供一下订单号,我帮您查询一下。您是没有收到取件通知吗?麻烦您再说一下……

8月8日,甘肃张掖一个约有100个工位的办公室里,此起彼伏的回电话和敲击电脑键盘的声音,让人明白这是一个客服中心。

但走进来,却很快发现许多不同寻常之处:这里的轮椅远多于普通的座椅。办公室墙上贴着的标语“即使翅膀断了心也要飞翔”告诉人们,这是一个以残疾人为主的机构。

“我们这里是集善乐业残疾人网络就业张掖基地,有60多位残疾朋友就业,目前主要做的是圆通快递的在线客服、语音客服工作。”基地负责人刘韦评表示,而他本人也是一位肢体残疾人。

圆通集团总部在上海,距离张掖有2000多公里。这些残疾人朋友是如何获得了这份工作,并能够完成的呢?

仅有救助是不够的

事情的起源要追溯到中国残疾人福利基金会残疾人就业项目的设计实施。

“基金会之前的项目更多侧重于对残疾人的资助,就业项目比较少。邓朴方会长多次提出要发展劳动福利型残疾人事业,把就业放在突出的位置。”“集善扶贫健康行·互联网”互联网就业项目办公室主任刘亚衡表示。

那么,残疾人就业项目究竟该如何设计实施呢?众所周知,残疾人就业是非常困难的,尤其是西部贫困地区,重度残疾人就业更是难上加难。由于就业技能欠缺,就业机会不均等以及设施欠缺的原因,绝大多数残疾人并不能像健全人一样在劳动市场上自主择业。

“通过市场调研、能力评估,我们确定了几个原则。一是能帮一个是一个,能帮一群是一群,不贪大求全,做一件事情就把它做透,让项目参与人真正能够受益;第二,我们希望做一个能够引领全国、带动各个地方的残联、残疾人福利基金会、残疾人自发的互助组织有一定规模的事情。”刘亚衡强调。

有什么工作是符合这些原则的呢?基金会通过调研发现,互联网的发展带来了许多新的工作岗位,例如在线客服、语音客服、大数据标注等,而且属于轻体力劳动,比较适合残疾人。但这些工作多集中在东部,而且由于误解和偏见的存在,残疾人很难获得这些工作。

于是2017年,基金会设计了“集善扶贫健康行·互联网”互联网就业项目,希望以基金会为桥梁,将互联网就业的岗位从东向西引到就业不充分的区域,让贫困地区的残疾朋友有机会去做东部发达区域的工作。

残疾人能胜任吗?

项目设计出来了,问题是残疾人可以胜任互联网相关的工作吗?

为了解决这一问题,2017年5月,项目在北京举办了为期一个月的西部八省市师资培训班。刘韦评就是在培训班上进入了项目的视野。

“韦评是脊椎损伤,下肢血液循环非常不好,为了练打字不休息,导致晚上睡觉鞋脱不下来。”刘亚衡回忆道,“到最后的时候,他的成绩名列前茅。”

在项目的支持下,刘韦评回到张掖后利用家里早教中心的场地为当地的残疾人进行了免费的相关培训。

“残疾人非常有韧性,他没有工作机会,一旦拿到一个机会之后会非常珍惜,他可能上手非常弱,但每天都在进步,像蜗牛一样,这给了我们信心。”刘亚衡表示。

截至目前,张掖基地已经为200余名残疾人开展了三期职业技能培训,其中60余人通过考核后在基地就业,成为圆通速递的在线客服和语音客服工作人员。他们中有重度肢体残疾、脊髓损伤残疾、脑瘫、听力语言障碍等不同状况的身体残疾。

残疾并没有影响他们的正常工作。先天脑瘫的徐金玉虽然吐字不清,手指有些畸形,走路也有问题,但从事在线客服的他经过努力,在7月拿到了3900元的高薪。

目前基地员工的月平均工资已经超过2000元。“我们希望



集善乐业残疾人网络就业张掖基地内景

今年可以突破3000元,工作岗位增加到100个。”刘韦评表示。

通过项目的推介,其中部分残疾人还成为了圆通的正式员工。先天患小儿麻痹症的唐小鹏就是其中之一。

“我从未想到自己会成为一名上市公司的正式员工。特别满足,更多了一份责任感。”唐小鹏强调。

“没上过学的,手指痉挛的,沟通耐不住的,慢慢提升,那么艰辛已经过来了,现在真的是很好了。”刘韦评表示。

2019年5月,张掖基地还被国务院残工委授予“残疾人之家”荣誉称号。

多方合作共建

对残疾人进行培训的同时,基金会也在积极寻找合作伙伴,为残疾人争取工作机会。但这件事并不容易。“很多人存在先入为主的认知误区,残疾人被自动放入另类,打破偏见的过程是最难的。”刘亚衡表示。

为了解决这一问题,项目开始通过共建共管的方式在各地设立就业基地。

就业基地一般会由中国残疾人福利基金会、地方残疾人福利基金会、地方残联合作共建,也有服务于残疾人的社会组织、爱心企业共同参与。

基地的场地资源、装修费用由地方协调解决,基金会负责支持基地落成后的电脑资助工作,以便满足残疾人就业的硬件需求。

而企业的参与则为基地带来了业务与可持续发展的可能。

通过项目的努力和基金会的背书,目前,京东、圆通、龙猫数据等企业已经加入了“集善乐业”,提供了大数据标注、客服等工作岗位;项目还与与中国快递协会、中国互联网协会等组建了公益合作联盟。

张掖基地就是由中国残疾人福利基金会、甘肃省残疾人福利基金会和甘肃省张掖市残疾人联

合会合作共建而成。2019年4月,张掖基地与圆通速递合作成立“圆通速递扶贫助残就业基地”。

“业务上我们对基地和一般的服务商是一样的,会考核整体接听率。但同时,我们也尽力帮助基金,例如派人到基地进行业务培训、心态培训等。”圆通速递负责张掖基地的项目经理马明表示。

为了更好的实施项目,中国残疾人福利基金会还专门设立了集善乐业(北京)信息技术服务公司作为项目的服务管理公司,负责与企业进行商业洽谈,同时做好基地的管理和运营工作。基地的残疾人通过努力也可以成为公司的员工,负责基地的日常管理。

刘亚衡表示,公司会以市场化的方式运作,但不求利润有多高,希望可以靠规模效应求发展,最终成为一家以服务残疾人互联网就业为使命的社会企业。

截至2019年6月,“集善乐业”项目已在在全国建设了4个集中就业基地,分别位于甘肃张掖、宁夏银川、山东淄博和广西桂林。黑龙江省齐齐哈尔市基地、江西省南昌基地等一批基地正在建设中。

据刘亚衡介绍,基地因为以下优势获得了认可:服务质量不低于健全人,残疾员工的稳定高,扶贫助残模式契合企业社会责任的要求,基地具有全国性的布局。

“我们希望用3-5年的时间,在全国每省都落户一个集善乐业基地,能够服务近万名残疾人。”刘亚衡表示。

让残疾人乐在其中

尽管业务管理和一般的企业是一样的,但由于残疾员工的特殊性,基地和项目的建设不仅强调为残疾人提供工作机会,还要让残疾人乐在其中。

一方面,为残疾人提供更多的支持与帮助。

以张掖基地为例,除了就业

区,还设置了培训区、康复训练区、心理咨询室等,安装了自动售货机,以成本价提供零副食。

基地还为有需求的残疾人员工协调了低价的餐饮、住宿服务,并提供营养加餐。通过联系当地电大,还让有需求的残疾人有了上大学拿文凭的机会。

此外,中国残疾人福利基金会开展的公益项目也会优先资助基地的残疾人。

目前,张掖基地已经形成一个可以为100位残疾人提供集工作生活、医疗保健、康复护理、文体娱乐为一体的综合性残疾人网络就业环境。

“对于离职的残疾人员工我们这里也是随时可以回来的,随时欢迎。”刘韦评表示。

另一方面,基地十分强调互帮互助、残健共融。

在基地,残疾员工之间会主动互相帮助。作为在线客服组的组长,唐小鹏就常常帮助其他员工处理一些比较困难的单子。“这样减轻别人的压力,让大家把业务也能做起来。一个人始终是势单力薄,整体提升起来才行。”唐小鹏强调。

残疾人在这里不仅收获了工作、友情,甚至还有人找到了爱情。

除了残疾员工之外,基地也会有意识地吸纳一些健全人加入,让他们成为残疾人的工作伙伴、朋友。“残疾人进入正常社会会感到很大的压力,而在这里残疾人占多数,健全人既是劳动者也是爱心志愿者,很容易就融合到一起。”刘亚衡表示。

“出车祸以后的那段日子,我总是呆在家里,老是有看不到头的感觉。直到来了这里,感觉很舒服,通过工作对接,可以参与到正常的社会中了。”车祸后再也没有站起来的张振华表示,如今的他刚刚按揭买了房,还买了车。

“我们自己的努力让大家看到我们这群人真的可以,而不是要绑架大家来做公益。我们感觉到很有尊严。”刘韦评强调。



互帮互助、残健共融让残疾人迅速融入到社会之中