

“集善乐业”残疾人网络就业项目

一、项目概述

秉持邓朴方同志发展“劳动福利型”残疾人事业的理念，2017年中国残疾人福利基金会发起了“集善乐业”残疾人网络就业项目（简称：集善乐业），并以公益创投形式设立下属社会企业集善乐业（北京）信息技术服务有限公司与民办非企业深圳市集善乐业残疾人就业创业支持中心共同负责对集善乐业项目在全国建立的集善乐业就业基地、乐业云工平台等进行运营和管理。

项目以“融合就业”为理念，以挖掘培育残疾人劳动力资源、发挥其比较优势为策略，以助力残障群体通过就业迈向乐业为目标，将各地残联、基金会、公益组织、爱心企业等各利益相关方串联，通过“共建+共管”的运营形式，“集中+居家”的工作模式，“数字化+就业”的就业项目，“线下+线上”的OMO业务形态，搭建起就业困难地区残障人士与经济发达地区企业间有效对接的通道，协助企业进行包容性发展升级，为残疾人群体打造全时空就业体验，对残疾人服务机构进行孵化改造，以坚守正道助残的价值观推动融合就业深入发展。

二、项目使命

集善乐业项目有四个使命，一是为残疾人赋权，帮助残疾人有能力为自己做决定，提升其自信心；二是为残疾人服

务机构赋能，帮助残疾人就业相关机构打破壁垒，提升内在动力，促进其更好的发展；三是进行模式输出，从文化、管理、岗位等多个多维度进行输出，帮助每一个基地实现可持续成长；四是解决橄榄核中部残疾人就业问题，这部分残疾人有就业能力和就业意愿，但大部分学历较低，缺乏一技之长，亟需有人拉他们一把，就能成功步入职场。

三、项目实施内容

项目以就业为导向，一是联合地方残联、残疾人福利基金会、地方残疾人社会服务机构、爱心企业，早中国残疾人福利基金会支持指导下，以“共建+共管”的方式建设集善乐业融合就业基地。二是依托互联网技术，将东部经济发达地区就业机会以数字化岗位的形式输送至西部就业困难的地区，为企业提供专业化服务的同时帮助残障群体掌握就业技能顺利就业，实现企业与残疾人的双赢。三以集善乐业融合就业基地为落点，“集中+居家”灵活就业的方式，依托社会公益资源，对残疾人提供持续性的支持、培养和管理，同时通过残疾人与健全人融合就业的方式，帮助残疾人更快的适应职场，最终实现就业融入社会。四是通过联合地方草根残疾人互助组织，对其进行标准模式输出、驻场辅导等赋能支持，引导更多企业关注残疾人就业，从而打造出适合残疾人就业的生态环境。

四、项目特色和创新之处

模式上的创新：项目采取聚合力模式，中国残疾人福利基金会立项筹款资助计算机设备；地方残联、社会服务机构解决残疾人培训就业场地、装修、办公桌椅等资源建设；集善乐业公司对基地进行日常运营管理，与企业对接，争取更多岗位资源；集善乐业中心协调整合各方资源，组织残疾人、残疾人亲属、贫困群众等进行职业技能培训；地方机构、爱心企业协助对基地进行管理，执行落实相关工作。

运营上的创新：一是社会企业运营，以商业化运作解决社会问题，通过专业服务既帮扶残疾人就业又帮助企业降本增效，实现双赢；二是以集中就业方式组织残障就业团队执行大企业的数字化就业内容，安排辅导员驻场管理，规避互联网任务漏斗式管理模型带来的弊端的同时，提升团队市场竞争力；三是依托中国残疾人福利基金会公益资源，为残疾人提供技能培训、心理疏导、物资支持等多维度的公益就业支持，全方位助力残疾人通过就业，实现乐业；四是通过联合地方草根残疾人互助组织，对其进行标准模式输出、驻场辅导，能有效解决地方团队缺少资源难题，促使其成长为专业化管理团队。

工具上的创新：搭建专业残疾人人力资源服务与灵工众包就业平台-“乐业云工”，以集善乐业就业基地和乐业小站社区共享就业空间为落点，串联各利益相关方，聚合力推动残疾人就业难题得到改善。

五、成效和社会影响

六年来，项目先后在甘肃张掖、甘肃庆阳、宁夏银川、广西桂林、江西萍乡、黑龙江齐齐哈尔、陕西西安、山东淄博、广西北海、陕西清涧等地建设了十所融合就业基地，成功孵化了8个地方民非机构成为专业管理团队（其中，张掖、萍乡、桂林三个基地被中残联认定为全国残疾人就业培训基地，张掖基地更被国务院残疾人工作委员会授予“全国残疾人之家”荣誉称号），与京东、申通快递、中通快递、蚂蚁集团、微软亚洲研究院等数十家大、中型企业达成合作，在政府、社会机构、爱心企业等多方的爱心支持下，项目已累计为10000名残疾人提供就业创业支持，为近5000余名残障人士及其家属提供了就业技能培训，创造了近1500个就业机会，累计为残障群体创造收入达2210余万元。

随着集善乐业项目知名度的提高，集善乐业项目的影响力也日益提高，被越来越多的专家及学者所关注。如2020年10月，受邀参加由国务院扶贫办和中国残联联合主办的“2020年国家扶贫日系列论坛”分论坛之一的残疾人扶贫分论坛，围绕“解决因残致贫的中国探索”这一主题，现场进行心得体会的分享；2021年5月，受邀参加由中国社会保障学会和中国人民大学残疾人事业发展研究院举办的残障与发展论坛——新业态：残疾人就业面临的机遇与挑战论坛，并被东南大学人文学院社会学系刘莹教授作为残疾人就业

领域案例，进行了现场展示；2022年5月，集善乐业项目在中国残联办公厅印发《残疾人组织助残就业项目推广方案通知》中被列为残疾人组织助残就业示范项目之一；2022年8月，集善乐业项目在2022年中国网络文明大会上被中国残疾人就业服务指导中心副主任张振飞作为残疾人就业优秀案例进行现场分享；2022年9月，集善乐业项目在由中国公益慈善项目交流展示会组委会主办、深圳市民政局承办、深圳市社会公益基金会和深圳市中国慈展会发展中心执行的2022年中国慈善项目大赛中被评为全国主赛道“五星优秀项目”；2023年5月，集善乐业项目被由中国残联指导、中国残疾人福利基金会主办的首届集善助残公益论坛评选为十大集善助残公益优秀案例之首；2023年12月，集善乐业在由广东省人力资源和社会保障厅、广东省残疾人联合会等十三家单位共同主办的2023年广东“众创杯”创业创新大赛残疾人公益赛上被评选为企业助残组金奖。

2017年至2023年期间，集善乐业项目多次受到中央人民广播电台、人民日报、人民网、新华网、中国新闻网、人民政协报、中新社、经济日报/中国经济周刊、公益时报、善达网等主流媒体的报道。各家媒体充分肯定了集善乐业利用互联网实现残疾人就业的创新模式，整体取得了较好的社会反响。

六、项目公益价值

集善乐业项目公益价值有四，一是共建+共管的多方合力运营模式，经几年的实践验证，可有效帮助经济欠发达地区残疾人通过互联网实现就业增收；二是对地方残疾人社会服务机构进行孵化赋能，能有效解决地方团队缺少资源难题，促使其成长为专业化管理团队，从而带领更多残疾人实现就业；三是坚持以市场运作解决社会问题，锚定使命、强化自身市场竞争力，集善乐业项目已经成长为可以在市场竞争中存活并具有可持续性的优质项目；四是保持开放的态度为同行者提供借鉴参考，引领更多机构、爱心企业等以融合就业为核心汇集合力来解决残疾人就业问题。

七、集善乐业融合就业基地简介

（一）甘肃庆阳基地

集善乐业残疾人网络就业（甘肃庆阳）基地位于庆阳市西峰区温泉镇地庄村西坳队，是由中国残疾人福利基金会、国家开发投资集团于2020年12月援建成立，也是市区两级残联认定的残疾人就业创业基地。基地建筑面积1200平，设有业务专区（申通、中通、极兔）、生活功能区、休闲康复区、培训室、直播区和办公区等，可以很好的满足残疾人在基地中的就业、用餐、培训、休闲等需求。

作为中国残疾人福利基金会的“集善乐业”项目的落地执行单位，主要业务为残疾人及残疾人家属提供申通话务、申通在线、中通VIP售后客服专员、虚拟直播、极兔客服和

“定岗式”网络就业培训项目。目前安置残疾人及残疾人家属就业 80 名，其中残疾人 42 名（重度残疾人 19 名），月人均收入 3800 元，最高收入已达到 8650 元。基地自创办来，累计培训残疾人及家属 300 多人，带动 200 多人从事“数字化”类工作。

（二）甘肃张掖基地

集善乐业残疾人网络就业(甘肃张掖)基地，成立于 2018 年，是中国残疾人福利基金会“集善乐业”残疾人网络就业项目全国示范基地，中国残联国家级残疾人职业培训基地，省市残联残疾人互联网培训就业基地。2022 年进行基地升级，现有建筑面积 1400 平，是一所集残疾人学习教育、技能培训、心理咨询、创业就业、扶残助残为一体的综合性、规范化的全国残疾人互联网培训就业基地。

基地先后开展京东、圆通快递、申通快递、中国电信、中国移动等客服业务，累计为两千余名省内残疾人提供残疾人职业技能培训、就业指导等助残就业服务，累计为 520 余名残疾人提供互联网就业岗位，现有 80 余人在基地集中就业。

（三）宁夏银川基地（陕西清涧分基地）

集善乐业网络就业(宁夏银川)基地成立于 2017 年底，基地位于银川市金凤区新昌东路 336 号残疾人劳动就业服务中心一、二层。一层是就业室，二层是住宿区和食堂。

基地主要从事蚂蚁、京东、京东方、智象未来等业务方的数据标注业务，累计培训近 500 人，现有集中就业工作者 23 人，居家就业工作者 44 人。2024 年 1 月，成立陕西清涧分基地，位于陕西省清涧县工业园区信息大楼二、三、五楼，现有工作者 145 人，主要业务从事蚂蚁数据标注业务。

（四）广西桂林基地（广西北海和博白两个分基地）

集善乐业网络就业（广西桂林）基地成立于 2018 年，是中残联认定为全国残疾人就业培训基地。基地初始有 26 名残疾人在基地从事数据标注业务。半年后，因办公场地无法经营的原因，基地停办 15 个月后，于 2020 年 8 月得到广西残疾人福利基金会、桂林市、灵川县残疾人联合会的大力支持，中国残基会集善乐业残疾人网络就业（广西桂林）基地（编号 004）得以延续开展。

目前基地主要从事“申通快递话务、在线客服”业务，并在 2023 年底成立广西北海和博白二个分基地。截止 2024 年 2 月，为近 350 名残疾人及其家属等提供岗前职业技能培训，实现 220 余人次就业，累计创造收入近 400 万元，稳定就业 52 人，农村残疾人 43 人，重度残疾人 25 人，低保、脱贫人员 29 人。

（五）黑龙江齐齐哈尔基地

集善乐业网络就业（黑龙江齐齐哈尔）基地成立于 2022 年 4 月，基地设在齐齐哈尔市碾子山区东安办事处阳光社区。该基地使用面积 1300 m²，设有培训就业区、图书阅览区、健身区、日间照料区、党建会议室、多媒体会议室等功能室。

基地主要开展申通在线客服业务，截止目前培训人员累

计 160 人次，现有工作者 17 名，其中残疾人 7 人，残疾人家属 10 人，产能及满意度全部得到好评，其中员工最高每月收入可达 6500 元。

（六）江西萍乡基地

集善乐业残疾人网络就业（江西萍乡）基地成立于 2019 年，是中残联认定为全国残疾人就业培训基地基地，使用面积有 36000 m²，设有就业区、心理咨询室、办公室、多功能会议室、运动场、无障碍绿色餐厅和休息室，是中残联认定的全国残疾人就业培训基地。

基地先后培训 300 余人，累计安排就业残障人士 60 余人。目前基地就业残障人士 9 人，全部从事申通话务客服业务。

（七）陕西西安基地

集善乐业残疾人网络就业(陕西西安)基地，由中国残疾人福利基金会于 2022 年 12 月资助援建而成，主要用于开展“动漫制作”方向残疾人职业技能培训和相关岗位的残疾人集中就业。基地使用面积 1100 m²，设有就业办公区、图书阅览区、康复训练区、心理咨询室、党建室、会议室和 3D 放映厅,VR 体验室。

基地现有员工 26 人，基地近 1 年培训人数已达 133 人，基地主要从事动漫制作、广告设计、整合资源帮扶残疾人自主创业，就业等。

（八）山东淄博基地

集善乐业残疾人网络就业（山东淄博）基地成立于 2018

年5月，使用面积1200 m²，设有多媒体培训教学区、AI数据标注就业区、网络客服就业区、康复训练区、医疗保健室、心理咨询室、茶歇室、餐厅和员工宿舍。可为100位残疾朋友提供集工作生活、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基地。2022年，因基地负责人去世，基地现处于暂停状态。