

# 每年千个云客服岗给“瓷娃娃”

瓷娃娃全国大会在济召开，病友不谈救助谈就业

通过八年的努力，2007年创办瓷娃娃罕见病关爱中心的王奕鸥如今早已明白，为什么要让全国各地的瓷娃娃赴两年之约聚在一起。

8月8日，在济南举办的第四届瓷娃娃全国病友大会上，阿里云工作平台的张军首度正式公布：“未来将每年提供1000个云客服岗位给瓷娃娃中心。”

瓷娃娃还可以工作？如果不是让这些瓷娃娃聚在一起，很多病友及其家属都不敢相信，对于“职业”，王奕鸥认为，这也许比捐钱更有意义。

文/片 本报记者 寇润涛  
实习生 韩振安 武艺扬

## 十万“瓷娃娃” 一半没工作

8月8日上午，在济南槐荫区齐州路的一家酒店三楼会议室里，第四届瓷娃娃全国病友大会举行。这是这项两年一次的大会首次离开北京，全国各地的300余位“瓷娃娃”以及各类罕见病病友代表、家属前来。

面对他们，主持人张泉灵抑制不住情绪激动，她说：“工作，才能让瓷娃娃们感到与其他人平等起来……”而她说出了场下以及全国“瓷娃娃”们的心声。

瓷娃娃指的是成骨不全症患者。成骨不全症容易使人长年卧床，而且他们因为从小反复看病，教育程度受到很大影响，导致这个群体的就业能力很弱。这些患者在成年后，希望自己能不再依靠父母照顾而生活，只是没有条件来实现养活自己的愿望。

一个统计数据可以就说明瓷娃娃群体就业难问题：全国一共有10万左右的瓷娃娃，而成年瓷娃娃里有50%左右没工作，有工作的人，大部分很不稳定。

对于瓷娃娃来说，病友大会给这些几乎生活在绝望中的人一个希望，也在努力帮他们个人以及家庭重塑人生。

三天时间里，政府民政部门、企业高管、医疗专家、法律人士、相关公益机构等与广大瓷娃娃以及家属，将通过这个大会对自身医疗、教育甚至就业等相关问题展开讨论。还可以组织义诊、医疗康复培训、病友故事分享及联欢等活动。

在接受本报记者采访时，瓷娃娃罕见病关爱中心的创始人王奕鸥说：“彼此鼓励，相互支持，也让更多的人了解这个群体，了解不为人知的罕见病群体的精神面貌与切实需求。”

## 身揣资格证书 却上百次求职被拒

其实，从2007年王奕鸥创立瓷娃娃关怀协会至今，七八年过去，瓷娃娃就业仍是很多人几乎不敢想象的事情。

家住青岛的瓷娃娃郭萍萍就亲身经历了上百次求职被拒门外的遭遇。2010年，经过治疗，小郭终于能够借助拐杖站起来走路了。之前她考取了计算机办公软件高级证书、国家职业资格三级证书。曾对生活充满了希望的她曾这样说过：“要靠我的力量养活自己，不让爸妈这么累。”

然而，打了上百次电话求职，小郭只要告诉了用人单位自己的情况后，对方都不敢面试她，很多单位都怕惹上麻烦。

后来，在当地残联的帮助下，小郭得到机会跟着当地一位盲人按摩师学习了一些小儿推拿的手法，并成功获得了从业资格证书。但是，在她居住的村里，人们对小儿推拿还处于“不信任”的状态，她没法施展自己的一技之长。

在城里，很多推拿店主担心小郭身体方面的原因，也不乐意接纳小郭。工作的问题就一直耽搁下来。现在，小郭只能靠在村里开一个杂货店来补贴家用。

其实，在瓷娃娃这个群体里，小郭只是众多渴望就业的瓷娃娃之一。



大会上，小朋友在与瓷娃娃病友合影后，将手握在了一起。

## 坚持不懈，34岁“瓷娃娃”找到工作找到老公

“疾病带来各种艰难、各种问题，不过当大家真的出现在彼此面前时，这些问题便不再是问题。”王奕鸥告诉记者，每两年一次的病友相聚，每个人都可以看到自己的过去、现在和将来，表达自己面临教育、就业、婚姻、家庭等一系列问题时的困难，去讨论如何行动来推动改变。

而这一届大会，王奕鸥的团队也确实给瓷娃娃病友们带来了新的希望。

在王莹莹看来，因为他们身体的界限，在传统社会里面，她不能到外面去工作。互联网就减少了这种不对称，让她有机会跟一个健全人通过互联网来交流，这个时候他们俩之间完全没有障碍，他们可能会更用心更专心，更珍惜这样的岗位。在获得收入的同时，获得那种交流的快乐。

2012年时，瓷娃娃罕见病关爱中心尝试在罕见病人士的能力培养方面开

展工作。在王奕鸥看来，这项培训将使瓷娃娃们“不再单纯只是被救助的对象，更是有最大动力、潜在的最强能力来解决自身问题的人。”

在瓷娃娃病友故事特刊里，瓷娃娃孙月写下了自己的《梦想》，也许是所有瓷娃娃共同的梦想：

“小时候身上经常缠着一层层绷带，我的梦想是拆掉这可恶的白色绳索，让我像以前一样挪到床边，爬到窗口看天上的云。”

“当我开始上学，最大的梦想是能自己去洗手间，这样就可以自由地喝水了。”

18岁，我的梦想是自己是个身材窈窕的美丽女孩，可以穿上漂亮的短裙。

上大学了，我的梦想是毕业可以找到工作，经济独立，不再依赖家庭……

生活自理、就业、结婚对于普通人而言是多么平常的事情，而对于瓷娃娃——坐在轮椅上的我来说却都是梦

想。”

很多人曾说过孙月不切实际，很多人用眼神和态度告诉她：“那不可能。”但是，孙月坚持了下来。34岁的她读取了本科双学位，不但找到了梦想的职业，还有了默契浪漫的老公。

这是一个追梦者的故事，然而在瓷娃娃病友大会上，这又是一个助梦者的故事。而瓷娃娃中心探索多年整合推出的“赋能学院”的作用也正是如此。

通过“赋能学院”培训，如果将来再能得到一份云客服这样的职业，王莹莹不久通过专业技能能够帮助别人，她还会收获帮助别人的开心，让她更自信。

“让瓷娃娃病友们相互影响，从而获得希望，建立自信，独立地面对生活，这是我们团队最希望看到的。”王奕鸥说，正是广大瓷娃娃病友及家属、社会爱心关注人士的支持，瓷娃娃全国病友大会的两年之约才能继续走下去。

## 相关新闻

## 在网络世界，残疾人可获得更多就业机会

今年5月，阿里巴巴集团向全国各大公益组织发出邀约，将联动帮扶1000名残疾人就业，提供云客服等线上岗位。

事实上，早在2011年，阿里巴巴云客服团队联动中国残疾人联合会、深圳市郑卫宁慈善基金会、瓷娃娃罕见病中心等公益组织和机构，推出“特云组”，为有能力有意向参与工作的残疾人提供完善的客服培训及上岗指导。四年多来，400多名残疾人通过公益组织推荐成为云客服，为淘宝用户提供了高达80万个小时的在线服务。

对于“瓷娃娃”等残疾人来说，云客服这份工作的意义在于：不需要外出，只要一台能随时上网的电脑，懂淘宝规则，打字40个/分钟就能获得一份稳定的收入。

淘宝网相关负责人霍庆川表示，把懂淘宝且乐意助人的淘宝人聚集在一起，利用网络和个人的零散时间，以及线下流行的实时在线沟通工具，为淘宝的客户提供服务。这群提供服务的人对外都有一个专业的身份：淘宝“云客服”。

而在“云客服计划”开展过程中，霍庆川发现，这个计划也许会适合残疾人——在网络里，没人知道你是残疾人。只要这种模式可在瓷娃娃和残疾人群体中推开，更多残疾人就能获得就业机会。

“一份收入，一份交流的快乐，一份帮助他人收获的开心，会让残疾人更加



从事诸如手工艺品制作等工作，也成为了许多“瓷娃娃”的选择。图为济南“瓷娃娃”孙圣如在制作紫砂壶，面前摆放的都是她的作品。(资料片)

本报记者  
王倩 摄

自信。”霍庆川强调，云客服不仅可以为残疾人提供就业机会，也能让他们积累经验，今后可以兼职或全职成为淘宝其他大买家的客服，或在云客服中获得开店卖东西的经验，实现开店创业。

针对“瓷娃娃”等残疾人，淘宝网也开展了一系列培训。培训的内容主要有云客服的使用方法、云客服的规章制度以及具体的业务等。如果结束培训并通过考试，便会接到一份劳务合同。

据悉，这些特殊的云客服如果在工作过程中态度好、用户满意度高，可在每月获得额外奖励，过半月收入在3000元以上；同时随着电商知识的积累、工

作领域不断拓展，一些人还成长为客服讲师、淘宝店主等。

毛积平就是第一批上岗的残疾人。他曾经每天花3小时担当云客服，目前是云客服第二级水平，一个月算下来能拿到700多元工资。加上他另一份称不上稳定的全职工作，每月总共能挣2000出头的薪水。

阿里巴巴“云工作”平台负责人张军8日介绍，从2011年到2014年，通过瓷娃娃罕见病关爱中心，有185名罕见病病友成为淘宝“云客服”，而从今年4月到8月初，又有400多名罕见病病友加入。

(宗禾)