

数智时代残疾人社会支持与保障服务对策研究

胡康宁, 邵志民*

复旦大学公共卫生学院, 上海 200032

DOI: 10.61369/VDE.2026060029

摘 要 : 我国残疾人总数约8500万, 其中持证残疾人约3800万, 这一群体在社会参与方面面临多重障碍。以人工智能、大数据为代表的数智技术在公共服务领域快速推进, 对残疾人形成新的排斥。当前残疾人面临着数字排斥、技术适配不足、服务可及性不均、就业替代等突出问题; 拟从制度建设、技术研发、服务供给、人才培养、社会协同五个维度采取措施, 以推动残疾人社会支持体系向更公平、更精准的方向发展。

关 键 词 : 数智时代; 残疾人; 社会支持与保障; 数字鸿沟; 包容性治理

Research on Countermeasures for Social Support and Security Services for Persons with Disabilities in the Digital-Intelligent Era

Hu Kangning, Shao Zhimin*

School of Public Health, Fudan University, Shanghai 200032

Abstract : The total number of persons with disabilities in China is about 85 million, among which about 38 million hold disability certificates. This group faces multiple barriers in social participation. Digital-intelligent technologies represented by artificial intelligence and big data have advanced rapidly in the field of public services, resulting in new forms of exclusion for persons with disabilities. Currently, persons with disabilities are confronted with prominent problems such as digital exclusion, insufficient technological adaptation, uneven service accessibility, and employment substitution. This paper proposes measures from five dimensions: system construction, technological R&D, service supply, talent training, and social collaboration, aiming to promote the development of the social support system for persons with disabilities towards a more equitable and precise direction.

Keywords : digital-intelligent era; persons with disabilities; social support and security; digital divide; inclusive governance

目前, 我国残疾人口逾8500万^[1], 其中, 农村残疾人占75.04%。因其生理功能的残障, 使其在教育、就业、医疗、康复、出行、社交等诸多方面处境艰难。人工智能、大数据等技术在公共服务领域广泛应用, 为残疾人生活质量的改善带来了机遇。然而, 技术迭代日新月异, 迅猛异常, 残障人士处处遭遇门槛。一些产品的设计还处在初创阶段, 往往忽视了残疾人的特殊需求。在新技术全面来袭的背景下, 残疾人群体事实上面临着新技术使用及相关社会服务保障被边缘化的风险。因此, 系统梳理数智时代残疾人所面临的现实困境, 研究探索切实可行的应对路径, 具有重要的现实意义与实践价值。

一、我国残疾人社会支持与保障服务现状

残疾人是社会中的特殊群体, 其权益保障与服务供给水平是衡量一个国家社会文明程度的重要尺度。习近平总书记强调, 残疾人是一个特殊困难的群体, 需要格外关心、格外关注。据统计, 我国现有各类残疾人超过8500万, 占总人口的6.21%, 是世界上残疾人口规模最大的国家之一^[2]。残疾人群体在生理、心理及社会参与等方面均面临不同程度的障碍, 对社会支持服务有着多元化、高强度的需求。

党的十八大以来, 党和国家将残疾人事业纳入经济社会发展全局, 出台了一系列政策措施推动残疾人社会支持服务体系建设, 取得了重要进展。党的二十大报告明确要求完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系^[3], 为新时代残疾人事业高质量发展指明了方向^[4]。然而, 与残疾人日益增长的服务需求相比, 现有服务供给在覆盖范围、质量水平和专业程度上仍存在较大缺口。如何在新的历史条件下系统梳理问题、精准提出对策, 是当前残疾人社会工作研究的重要课题。

从供给内容看, 当前服务仍以兜底性内容为主, 针对残疾人

作者简介: 胡康宁(2001—), 女, 陕西西安人, 硕士研究生; 研究方向: 人群健康。

通讯作者: 邵志民, E-mail: fdhdshao@163.com,

就业、社会融入、能力提升等发展性需要的服务供给相对薄弱；全面建成小康社会后，残疾人家庭的基本生存需要已大体得到保障，但更高层次的发展性需要正在上升，现有服务体系对此回应不足^[6]。此外，服务供给总量不足，城乡、区域差距较大；基层服务专业化水平偏低；残联、民政、人社、卫健等部门信息系统相互独立，“数据孤岛”问题突出，难以形成对残疾人家庭需求的全面掌握和动态跟踪；残疾人及其家庭的数字使用能力普遍较弱，难以有效利用已有的数字化服务。这些问题在数智技术快速推进的背景下进一步显现。在东部发达地区，残疾人可以通过手机 APP 预约康复服务、申请辅助器具；而在西部偏远农村，许多残疾人连智能手机也没有。

二、数智时代残疾人面临的主要困境

概括而言，问题主要有三：

（一）技术门槛加深了残疾人的数字排斥

残疾人的实际困难，常常超出健康人的想象。在传统物理障碍之外，技术障碍带来的新问题日益凸显。例如，在智能终端、人脸识别、语音交互使用方面，视障人士用不了没有读屏功能的设备；听障人士接收不到纯语音提示；智力障碍者面对复杂界面时常常不知如何操作。参照城乡医疗数字鸿沟研究中的接入沟—结果沟—使用沟框架^[6]，残疾人面临的数字排斥可分为三个方面：一是硬件层面的接入障碍，二是服务层面的质量落差，三是数字素养不足导致的使用困难。这三重障碍叠加在一起，导致残疾人长期在线上服务、远程工作、网络社交等方面处于劣势。究其原因，大量 AI 产品在设计之初，未能充分考虑残疾人的特殊需求。人脸识别对脸部特征不同的用户不友好，声控设备对言语障碍者近乎无用，手势交互天然阻碍肢体残疾者，图形验证码让视障者难以通过。这些产品默认用户都是健全人，忽略了残疾人的实际使用场景。包容性设计理念在开发环节中缺失显而易见。

（二）数据孤岛制约了残疾人服务的公平可及

残联、民政、人社、卫健等部门各自维护独立的信息系统，数据之间互不相通，形成数据孤岛格局。由于缺乏跨部门的数据共享机制，涉及多个职能部门的协同服务在实践中难以有效开展。残疾人办理各项补贴，往往需要辗转多个部门窗口，反复提交同一套证明材料，流程繁琐、耗时费力，行政负担实际上转嫁到了本就处于弱势的申请人身上。制度分割和部门分割导致社会保障体系陷入条块分割、运转无序的困境，要切实回应残疾人的保障需求，推动制度整合、打通部门壁垒是释放最大综合效能的关键所在^[7]。在服务可及性上，同样存在区域之间不均衡问题。东部城市的残疾人较早接触到智能辅助设备和远程康复服务，在信息获取、康复支持等方面积累了相对明显的优势。而中西部农村的残疾人则困难多多，障碍多多。网络基础设施薄弱限制了线上服务的接入条件，智能终端的普及程度不足制约了电子化设备的实际使用，加之数字素养普遍偏低，使其难以平等享受与城市相同的公共服务。这种因地域不同而产生的服务落差，与医疗领域所描述的数字圈地现象相同，即资源条件较好的地区持续从数字

化进程中获益，而条件薄弱的群体则面临被系统性排斥在外的风险，地区间的不平等进一步固化^[8]。

（三）AI 替代效应使残疾人的就业处境更加脆弱

传统上残疾人集中就业的岗位，如数据录入、简单客服、流水线装配等，已然成为 AI 替代风险最高的一类工作，残疾人群体面临技术性失业的压力。有研究显示，《残疾人就业条例》实施后，残疾人的就业状况并未得到实质改善，每年新安排就业人数大体只能抵消当年失业的人数，工作不稳定、失业风险高的问题依然普遍^[9]。与此同时，数字经济催生的新岗位如电商运营、数据标注、远程客服等，对数字技能要求较高，与残疾人整体受教育程度和培训水平之间存在明显落差，形成错位。有学者指出，福利企业就业模式在客观上压缩了残疾职工的职业选择空间，就业层次普遍偏低；按比例就业制度在执行中也存在流于形式、落实不力的问题；在技术急速变革的数智时代，在放大上述矛盾的同时，又叠加了新的结构性压力，使残疾人就业雪上加霜，困境更趋复杂^[10]。

三、数智时代残疾人社会支持与保障服务的对策

针对上述困境，本文从制度建设、技术研发、服务供给、人才培养、社会协同五个维度提出对策建议。

（一）构建包容性数智治理框架

通过中央政府统筹考虑并协调相关制度安排，是获得残疾人保障及相关制度最大综合效能的重要途径^[11]。完善法律法规，将残疾人的数字接入权和信息获取权明确为法定权利。具体做法包括：在《无障碍环境建设法》基础上，制定数字无障碍实施细则。对公共服务领域的智能系统，要推动无障碍标准认证。强制保留人工服务通道，作为替代方式，迫使那些不愿或不能使用数字技术的残疾人就不会被排斥。此外，还要确认残疾人有权获得适足的社会保障。此其一；建立跨部门数据共享机制，打破数据孤岛。可以依托全国一体化政务数据共享平台，建设国家级残疾人信息共享中心。该中心应整合残联、民政、人社、卫健、教育等各相关部门的数据，实现按需共享。在此基础上，支撑精准识别残疾人需求，并主动推送服务。此其二。

（二）推动面向残疾人的包容性 AI 创新

要推广通用设计与包容性设计理念，由需求侧牵引供给侧。在产品立项、设计、测试、更新等各环节，充分征询响应残疾用户的意见建议，而不是生米煮成熟饭后再做无障碍适配。企业及相关机构应普遍建立残疾人用户体验小组。吸纳不同类型残疾人代表实质性参与产品评审，就设计方案的可及性、操作逻辑的友好性、实际使用体验等方面及时沟通反馈。同时，应针对不同残疾类型的实际需求，开展辅助技术设计。针对视障人士，应重点发展高精度读屏技术，提升复杂场景下的图像描述与语义理解能力。帮助视障者独立获取信息、操作设备。对于听障人士，应推进实时语音转文字技术，提高其准确率与响应速度。

（三）构建线上线下融合的助残服务体系

公共服务的可及程度直接影响残疾人能否有效获得福利供

给^[5]。应依托全国一体化在线政务服务平台，整合当前分散在各部门的服务入口，建设统一的智慧助残服务门户。服务项目应包括残证办理、补贴申请、康复预约、就业服务、法律咨询等核心功能；实现一站式办理，避免残疾人在多个系统间反复跳转。界面设计要充分兼顾不同类型、不同能力残疾人的使用需求，提供读屏适配、大字模式、手语导引、简易操作版本等多种交互方式。同时，不能以线上服务挤压线下服务渠道。对于数字使用能力较弱的老年残疾人、重度残疾人以及偏远地区残疾人，应保留并完善线下服务窗口，配备必要的人工辅助。推动线上线下两套渠道协同运行、互为补充，避免因过度数字化产生新的服务盲区。

（四）提升残疾人数字素养与专业服务能力

当前残疾人最欠缺的不是钱等物质因素，而是服务，包括文化娱乐服务与精神慰藉服务等积极性的服务介入^[12]，数字服务能力的提升正是这一诉求在数智时代的具体体现。一方面，需要将数字技能纳入残疾人基础教育与职业培训。在特殊教育学校和普通学校的随班就读课程中，系统加入数字素养教育内容。在残疾人职业培训项目中，设置分层分类的数字技能培训模块，使残疾人能够掌握与其能力水平相适应的数字技能。另一方面，要动员志愿者与家庭力量形成支持网络。鼓励高校、企业、社会组织建立数字助残志愿者队伍，定期为残疾人提供数字技能辅导；同时加强对残疾人家庭照护者的培训，使其成为残疾人数字融入的第一支持者。对于老年残疾人、重度智力障碍者等完全无法独立操

作的群体，可进行代理使用，防止权益侵害。

（五）构建多元主体参与的共治格局

以“主导与引导相结合”的方式，既自觉发挥主导作用，又积极引导企业及社会各界参与残疾人保障工作，这是政府应有的角色定位^[13]。中央及地方各级政府应统筹协调，将数智助残纳入工信、民政、残联、卫健、人社等主要相关部门的信息化建设考核范围，建立定期会商机制，协同解决数据共享、标准统一、服务衔接等堵点难点问题。同时，激励企业履行数字包容社会责任，将无障碍设计纳入高新技术企业认定、政府软件采购等评价指标，对在无障碍技术研发、产品适配、公益服务方面表现突出的企业给予税收优惠、项目优先、评优表彰等激励。此外，还应加强残疾人组织的社会性参与，支持中国残联及各专门协会在政策制定、实施、评估中发挥作用，建立用户反馈渠道，及时发现并纠正技术中的排斥性设计，从而真正构建包容、公平的数智助残体系。

数智化浪潮不可逆转。它是一把双刃剑，既能赋能增权，亦可制造新的排斥壁垒。面对数以千万计的残疾人群体，怎样扬长补短，趋利避害，从新技术产品理念、设计、生产、应用各环节，都能想残疾人所想，谋残疾人所盼，让他们与健康人一样，平等分享数智社会的技术红利，从而构建不让一个残疾人掉队的和谐包容社会，是健康社会的共同愿景必担之责。任重道远，有待各方携手合作，同向发力。

参考文献

- [1] 中国残疾人联合会，2010年末全国残疾人总数及各类、不同残疾等级人数[EB/OL]. (2021-02-20) <https://www.cdpf.org.cn/zwgk/zccx/cjrgk/15e9ac67d7124f3fb4a23b7e2ac739aa.htm>
- [2] 残疾人事业蓝皮书编委会. 中国残疾人事业研究报告（2024）[M]. 北京：社会科学文献出版社，2024.
- [3] “习近平：高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告”，中华人民共和国中央人民政府 https://www.gov.cn/xinwen/2022-10/25/content_5721685.htm
- [4] 廖娟. 残疾人按比例就业：实践发展与政策完善[J]. 中国人力资源开发，2024，41(2)：8-20.
- [5] 林闾钢. 我国残疾人社会保障与关爱服务的系统性优化研究——以需要为本的社会政策为视角[J]. 残疾人研究，2024(1)：5-10.
- [6] 李博，王亚娟. 城乡医疗数字鸿沟引发的伦理反思[J]. 医学与哲学，2026，47(1)：30-35.
- [7] 郑功成. 残疾人社会保障：现状与发展思路[J]. 中国人民大学学报，2008(1)：2-9.
- [8] 李博，王亚娟. 城乡医疗数字鸿沟引发的伦理反思[J]. 医学与哲学，2026，47(1)：30-35.
- [9] 廖娟. 残疾人就业政策效果评估——来自CHIP数据的经验证据[J]. 人口与经济，2015(2)：68-77.
- [10] 王雪梅. 残疾人就业问题与就业保障政策思考[J]. 北京行政学院学报，2006(2)：67-70.
- [11] 郑功成. 残疾人社会保障：现状与发展思路[J]. 中国人民大学学报，2008(1)：2-9.
- [12] 谈志林，谈飞琼. 构建残疾人事业3.0时代——从基本保障到社会服务[J]. 残疾人研究，2018(3)：43-50.
- [13] 徐绍华. “小人国”：残疾人保障模式的经验与启示[J]. 云南行政学院学报，2014(1)：111-115.