



vivo | 可持续发展



中国听力医学发展基金会
Audiology Development Foundation of China

声声有息

听障人群就业调研报告



CONTENTS

目录

致辞		01
研究回顾	研究背景	05
	研究方法	08
	调研样本说明	09
就业概况	就业状态	12
	行业岗位	16
	福利待遇	18
	工作满意度	19
求职与工作困境	重点发现	22
	求职与工作困境	23
	求职路径	30
	工作满意度	32
	离职原因	34
	职场歧视	36
求职期待与诉求	重点发现	38
	职场善意	39
	求职考虑	40
	薪资期待	41
	岗位期待	42
	新职业尝试意愿	43
	听障人群在职场就业中希望得到什么帮助？	44
听障关怀倡导	推开门，营造信息无障碍的友好社会	50

爱和温暖，始终是人类社会的刚需

南方周末公益研究中心

“爱心”刻在南方周末的精神脉络之中，同“正义、良知、理性”共同构成南方周末的基本理念。作为一家以执守公共利益为己任的机构媒体，南方周末希望继续恪守“记录者”“监督者”的媒体本色，努力做好“研究者”，持续担当“践行者”，同更多力量一起推动面向中国残障人群的无障碍社会建设。

作为平台方，在南方周末着力打造分享知识成果，探讨公益业态，赋能行业发展具有创新性、针对性和包容性的筑梦者公益大会上，历届活动都有无障碍社会建设力量的身影。

作为记录者，在南方周末进行的深度报道中，仅2022年上半年，便有数十篇内容与障碍人群、无障碍建设等话题有关。2021年下半年，南方周末也参与了 vivo 与中国听力医学发展基金会联合发起的“声声有息公益计划”，以视频、文章等形式记录下听障家庭对于信息无障碍的需求。

面对数量庞大的残障人士，南方周末以“让无力者有力，让悲观者前行”为追求，投入到推动全社会无障碍建设的事业中，这份报告便是其中的重要实践。

无数个问题在下面的数据中显现，就像一道道枷锁，甚至让听障朋友无法迈出求职的第一步。即便求职者勇敢走出家门，获得了一份工作，仍存在落差的

福利待遇和上升空间，三四线城市较差的工作环境和听力缺陷导致的沟通障碍……到底要怎么办？

南方报业传媒集团副社长、副总编辑，南方周末报社党委书记、主编王巍在日前召开的第三届筑梦者公益大会上致辞时说：“公益不再停留于单向度的物质馈赠，而是将善意的触角延伸到日常生活的方方面面。更丰富的公益生态连接，更多元的组织机构参与，更先进的数字技术变革……让公益迸发出崭新的活力与能量。”

我们欣喜地看到，政府有关部门和企业正在推动听障人士更好地就业。政府颁布行政法规保障残障人士就业，相关部门积极为听障人士推荐就业机会，开展各种形式的培训；也有越来越多的企业依托自身实际情况，为听障人士提供就业岗位。当然，我们还有更远的路程要走：给予听障人士更公平的求职机会和薪资待遇，在工作岗位上提供更多无障碍化设计等。

正如本次报告的联合发起方 vivo 为听障人士提供的“AI 标注师培训”和无障碍方面的科技产品，都为听障人群的就业与生活打开了一扇新的大门。

爱和温暖始终是人类社会的刚需。我们期待与志同道合者携手并肩，让人间有爱，让生活无碍。

科技照亮美好未来

周围 | vivo 副总裁、vivo 全球 AI 研究院院长

2021年12月2日，在国际残疾人日前夕，vivo 携手中国听力医学发展基金会启动了“声声有息公益计划”，推出“声音识别”“无障碍通话”及“vivo 听说”等信息无障碍功能，并搭配无障碍设备公益捐赠、联合调研、公益倡导等方式，改善听障人士的沟通现状和生活品质，营造更友好的信息无障碍社会环境，以科技力量打破信息孤岛，帮助听障人群享受科技带来的美好生活。

项目启动后，vivo 通过无障碍智能设备的捐赠，与众多听障家庭建立了良性沟通渠道，通过科技创新让大家受益的同时，获得了听障用户对 vivo 无障碍产品和功能的体验反馈，这帮助与激励我们进一步把无障碍功能体验做好。项目也陆续得到了受益人的认可以及社会公众的好评。

随着项目的推进，我们也了解到，近年来政府高度重视残疾人等就业困难群体的就业工作，对推进实现残疾人较为充分、较高质量地就业作出了明确部署，2022年4月，国务院办公厅印发《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）》。其中指出：“实施残疾人职业技能提升行动；鼓励用人单位参与培训体系建设”。

因此我们在思考，在就业帮扶上，能否结合 vivo 的科技尤其是 AI 方面的优势，帮助听障群体获得新职业技能、拓宽就业多元性。在经过多方沟通后，在9月25日国际聋人日，vivo 携手中国听力医学发展基金会邀请了 BOSS 直聘、南方周末等共同开展“听障青年就业助力行动”，面向正在寻求就业有意愿成为 AI 标注师的听障青年群体（16-25岁），进行公益赠机，开设 AI 数据标注的职业技能培训，并进行听障人群就业现状调研等。希望通过此次行动，助力听障人群更好地实现优质就业，拓宽听障群体就业机会、搭建更广的听障群体就业平台，助力实现更包容、友好的无障碍社会。

这份报告是“听障青年就业助力行动”的一个合作成果，我们希望通过对比听障群体的就业现状进行客观真实的调研，聚焦听力障碍群体核心就业需求，呼吁更多的社会力量与资源的投入，切实改善听障人群就业现状。声声有息公益计划启动以来，越来越多的公众关注，越来越多的力量参与及支持，吾道不孤。vivo 将与合作伙伴们持续努力，并号召更多的人加入，一起助力营造更友好的信息无障碍社会环境，有爱无障，声声有息，让科技照亮每一个人的美好未来。

共同助力残疾人就业事业高质量发展

公泽忠 | 中国听力医学发展基金会常务副理事长兼秘书长

李莹，一位听不见的女孩。自出生起被诊断为重度耳聋，经历了一家人为买助听器省吃俭用的苦日子，也度过了在学校被同学们嘲笑和孤立的至暗时刻。后来，她转学到聋人学校，交到了朋友，学会了知识，更令人惊喜的是在音乐和舞蹈的感染之下，她重新振作了起来。现在，她是中国听力医学发展基金会（以下简称“听基会”）外联部主任，是听基会的重要骨干，也通过自己的坚持和努力帮助了更多的听障群体。

李莹可能是幸运儿之一，我们看到，还有很多的听障人士因为听力障碍，难以与外界建立联系，与健听人士之间交流困难，加上缺少技能培训和就业指导，面临就业困难、就业范围窄、就业收入低等问题，但这并不能说明他们不能胜任工作。2021年，听基会发起了100名聋人联合倡议行动，展示了听障人士在各行各业的优秀代表，他们在各自的领域都取得了良好的成绩，也再一次证明，身体上的一些缺陷并不能决定一个人的发展，他们更多的是需要机会和包容的环境。

随着国家政策的推动和社会各界的努力，残疾人就业状况逐步改善。然而，促进残疾人就业工作仍然任重道远：在残障人士就业需求攀升的同时，残障毕业生也面临空前就业压力。中国残疾人联合会2021年残疾人事业发展统计公报数据显示，截至

2021年底，我国城乡持证残疾人就业人数达881.6万人，新增残疾人就业人数每年保持在30万人以上。另外，根据中残联的统计，截至2021年底，我国仍有800余万就业年龄段持证残疾人未实现就业。2022年，我国高校残疾人毕业生达到2.9万余人，再创历史新高。由于受身体条件所限，加之近年疫情影响，高校残疾人毕业生在就业市场上处于相对弱势地位，毕业生就业情况亟须各方力量参与改善。

为了帮助更多像李莹一样的听障人士实现自己的梦想，听基会一直在关注听障人士的创业、就业支持，为听障人士提供活动交流、技能培训、就业创业指导支持、资金帮扶以及资源对接等服务，以帮助他们可以得到更多的机会，获得更好的发展，实现人生理想和价值。

“声声有息公益计划”也因此在今年联合更多的伙伴参与到“听障青年就业助力行动”中，从就业帮扶的角度，帮助听障人士获得新的职业技能和发展机会。我们希望通过这份调研报告，更系统地呈现听障群体在求职就业过程中面临的问题与困境，促进各方力量思考现状，参与到改善听障人士就业环境的行动当中，共同助力残疾人就业事业优质发展。

01

研究回顾

研究背景

要促进残障人士就业，对残障人士的就业现状和痛点必须洞察清楚。此次调研以听障人士为切入点，探究听障人士求职就业的具体困境，以期为促进残障人士就业的讨论提供参考。

国家发布促进残疾人就业行动

2022年4月，国务院办公厅印发《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）》。其中第十项指出：

“实施残疾人职业技能提升行动。以残疾人职业能力评估结果为依据，以劳动力市场需求为导向，鼓励用人单位参与培训体系建设，引导职业院校积极开发面向残疾人的就业创业培训项目，分类开展精准培训。”

中华人民共和国中央人民政府
www.gov.cn

国务院 总理 新闻 政策 互动 服务 数据 国情 国家政务服务平台

索引号: 000014349/2022-00033 主题分类: 劳动、人事、监察\劳动就业
发文机关: 国务院办公厅 成文日期: 2022年03月25日
标题: 国务院办公厅关于印发促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）的通知
发文字号: 国办发〔2022〕6号 发布日期: 2022年04月08日
主题词:

国务院办公厅关于印发促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）的通知
国办发〔2022〕6号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：
《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）》已经国务院同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

国务院办公厅
2022年3月25日

（此件公开发布）

相关报道
* 国务院办公厅印发《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）》

残障人士就业需求攀升，残障毕业生面临空前就业压力

- 中国残疾人联合会 2021 年残疾人事业发展统计公报数据显示，截至 2021 年底，我国城乡持证残疾人就业人数达 881.6 万人，新增残疾人就业人数每年保持在 30 万人以上。另外，根据中残联的统计，截至 2021 年底，我国仍有 800 余万就业年龄段持证残疾人未实现就业。
- 统计显示，2022 年我国高校残疾人毕业生达到 2.9 万余人，人数再创历史新高。高校残疾人毕业生就业面临的挑战也愈发突出。由于受身体条件限制，再加上今年疫情影响，高校残疾人毕业生在就业市场上处于弱势地位，残联呼吁各方力量参与到助力残疾人毕业生就业工作当中来。



听障人士作为此次调研的切入点

- 根据第六次全国人口普查我国总人口数及第二次全国残疾人抽样调查，以我国残疾人占全国总人口的比例和各类残疾人占残疾人总人数的比例，推算 2010 年末我国残疾人总人数 8502 万人。
- 各类残疾人的人数中，听力残疾 2054 万人，占比约 24%，是除肢体残疾外占比最高的群体。



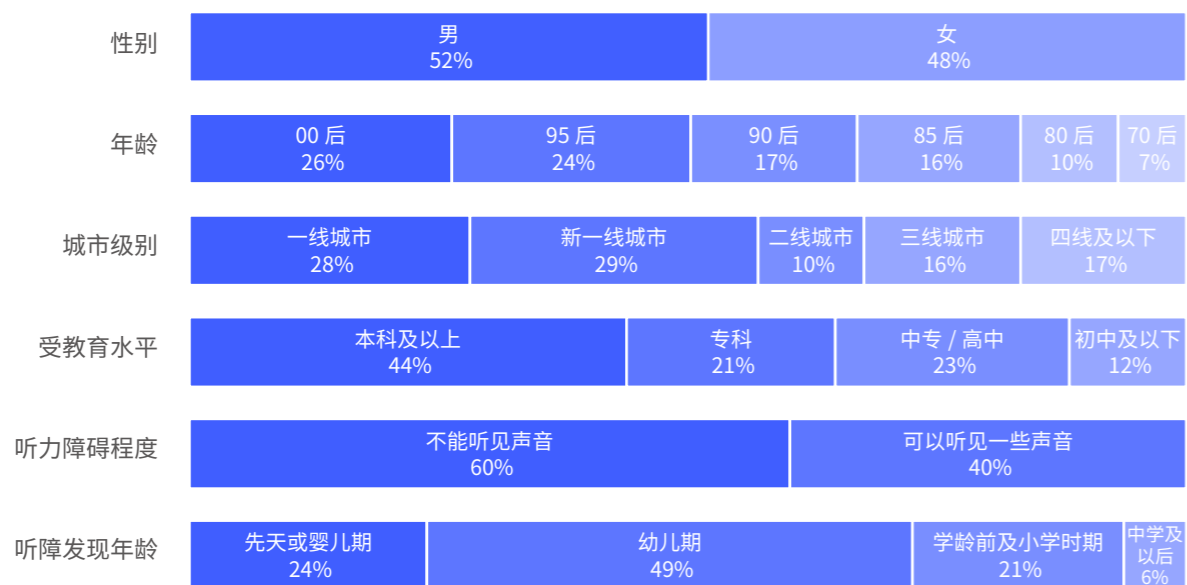
研究方法

本调研报告的执行周期为 2022 年 9 月至 12 月，采取定性访谈与定量问卷结合的方法。

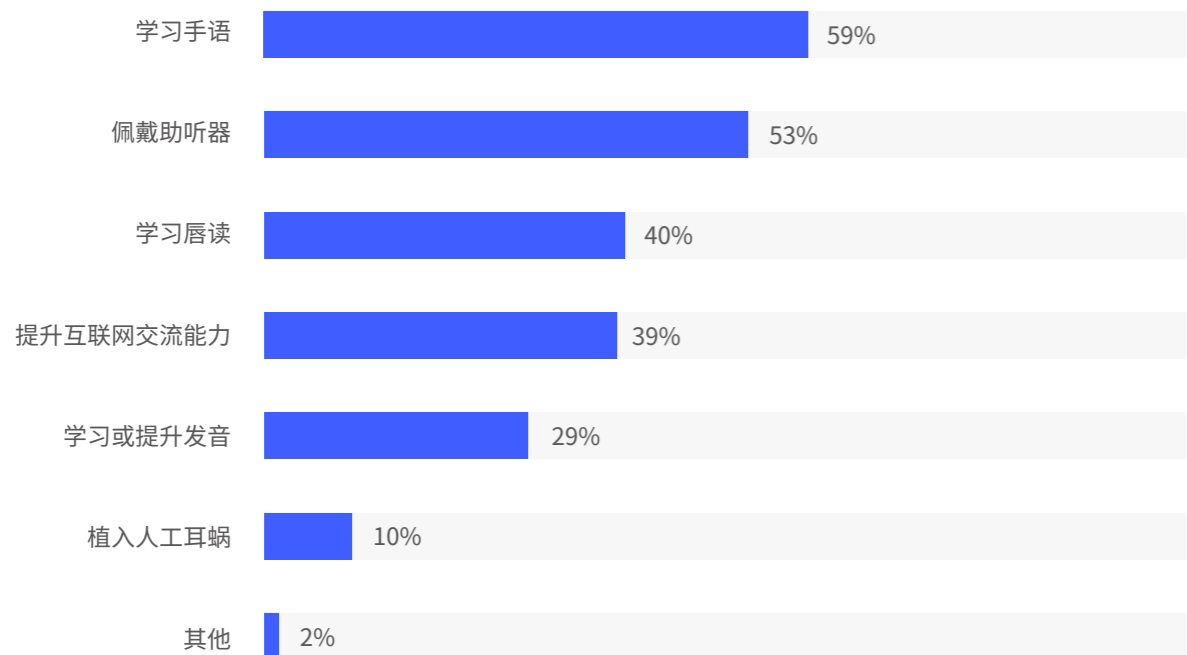


* 除小组访谈外，报告中还放入了一些 1v1 采访内容，如深圳的听障受访者的内容

调研样本说明



提升沟通效率方式分布



N=1411

* 城市级别划分参考第一财经城市划分标准

02

就业概况

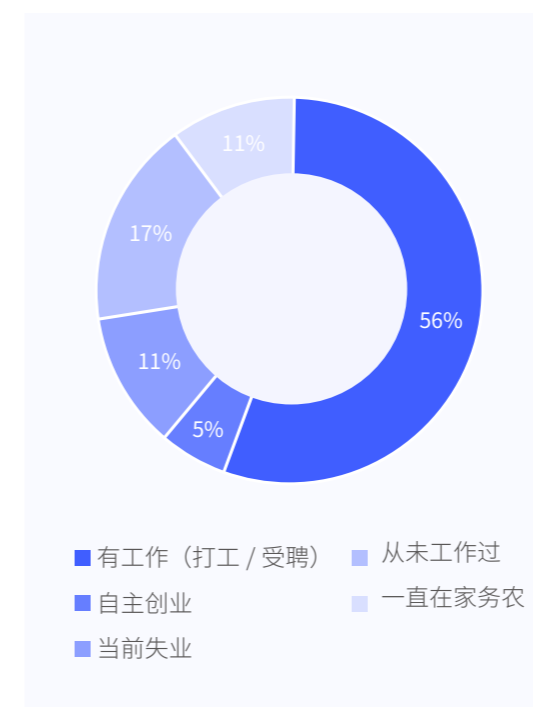


就业状态

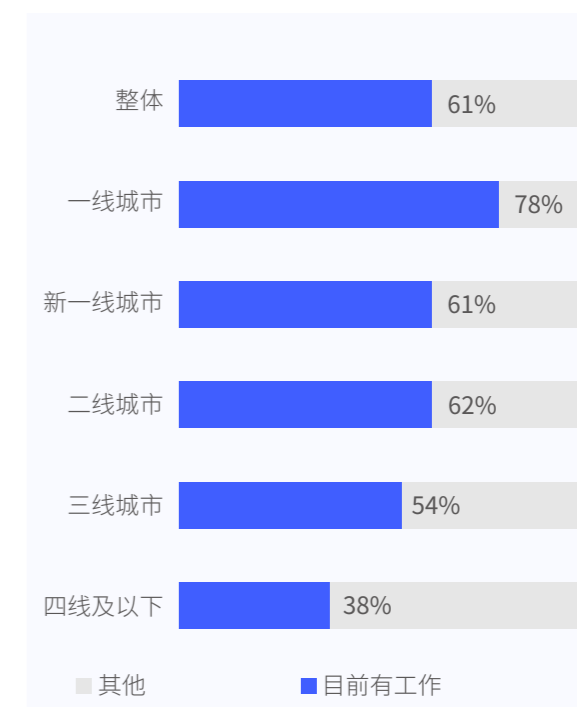
受访听障人士中，61% 目前有工作，28% 处于失业 / 待业状态

- 受访听障人士中，61% 目前有工作（含自主创业），11% 目前失业，17% 从未工作过*，11% 一直在家务农。
- 一线城市的听障人士，就业比例为 78%，高于其他城市。
- 本次调研的就业比例数据偏高，一方面是由于本次调研目标在于了解有就业经历的听障人士的职业状态与职业期待；另一方面是受限于线上的调研方式，受访的听障人士互联网技能高，求职更容易。以一线城市上海市为例，2019 年上海市的残疾人就业比例为 50.3%*。

听障人士就业状态分布



听障人士就业比例 - 分城市级别



Q: 您目前的就业情况更符合以下哪种说法? N=1411

* “从未工作过”中未毕业的学生群体为 17 人，占此题样本 1%

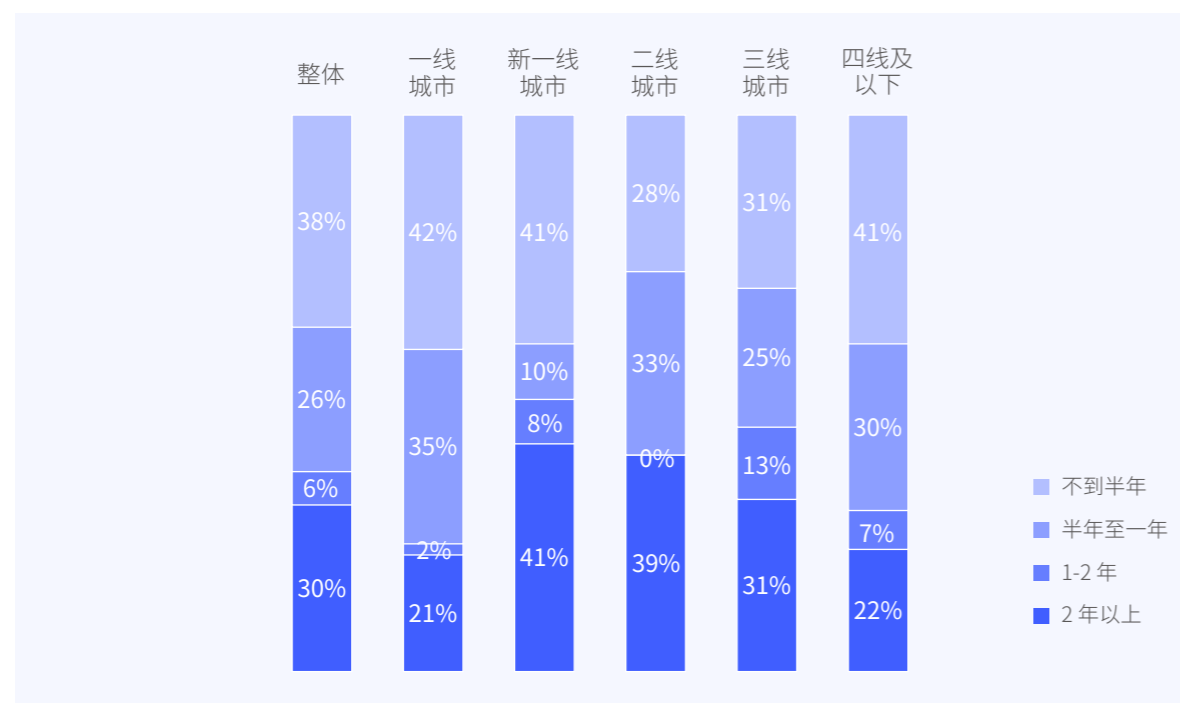
*2019 年，上海市持证残疾人就业年龄段内（男：16 岁~ 59 岁，女：16 岁~ 54 岁）就业人数为 7.7 万人，数据来源《2019 年上海市残疾人事业发展统计公报》

*2019 年上海市残疾人就业年龄段人数总计 15.3 万人，数据来源《2019 年上海残疾人事业基本数据情况》

听障人士失业率较健全人失业率高，一线城市听障人士相较其他城市或更易结束失业状态

- 当前失业的听障人士中，30% 已经失业两年以上。
- 一线城市的听障人士失业在一年以内的比例较高，相对其他城市更容易结束失业状态。

听障人士失业时间 - 分城市级别



部分受访者相关表述：

“毕业之后家里对她们还是有一种爱护，立即进入社会还是不放心，他们会观望，自己父母会带着她们出去工作，一般不会完全放手，让她们一个人在社会上工作。”
——六安，某特殊教育学校老师

“从初中毕业到前面这段时间是在家里待业还是什么情况？在家里面做一些家务活。”
——六安，听障受访者 2

“今年三月份裁员，（待业）四五个月，七八月份开始兼职。”
——上海，听障受访者 1

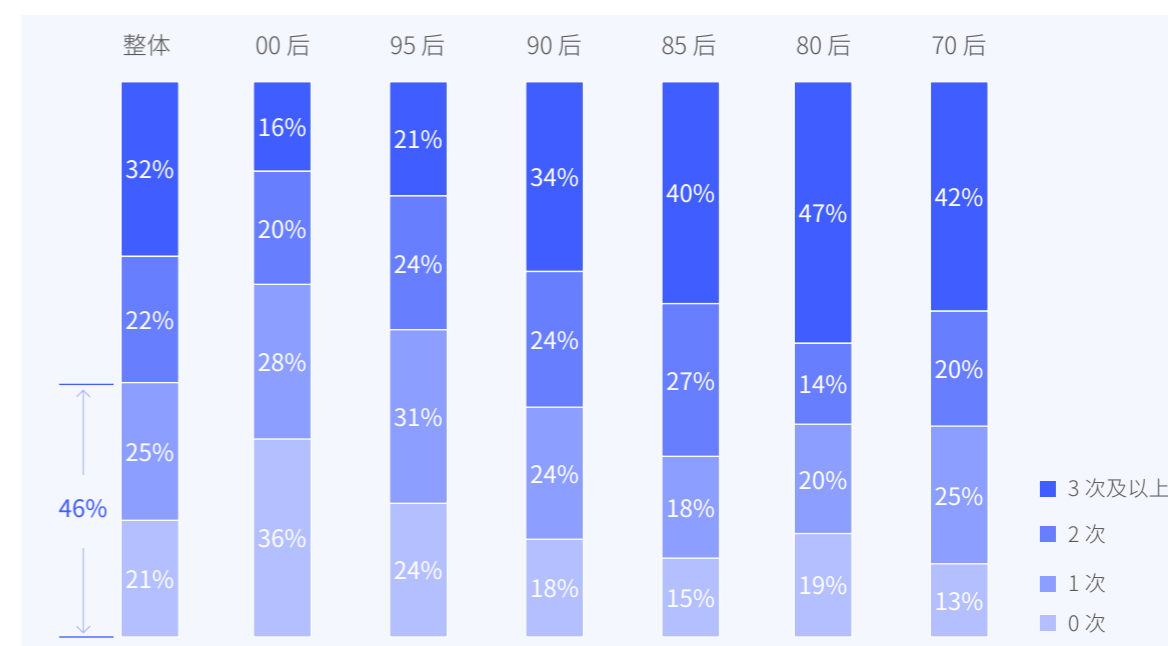
“2008 年金融危机在家里停了大半年左右……在家里啃老啃了半年，再另外出去找的。”
——上海，听障受访者 2

听障人士在就业适应期过后，就业选择相对健全人更稳定

- 00 后和 95 后听障人士，初入职场仍在适应和调整；90 后、85 后、80 后听障人士大部分已过适应期，跳槽次数低于同年龄段的健全人。
- 46% 的受访听障人士在当前工作岗位上超过两年。

人均跳槽次数	00 后	95 后	90 后	85 后	80 后	70 后
听障人士	1.5	1.7	2.3	2.5	3.0	2.6
健全人	0.5	1.6	2.4	3.1	4.2	/

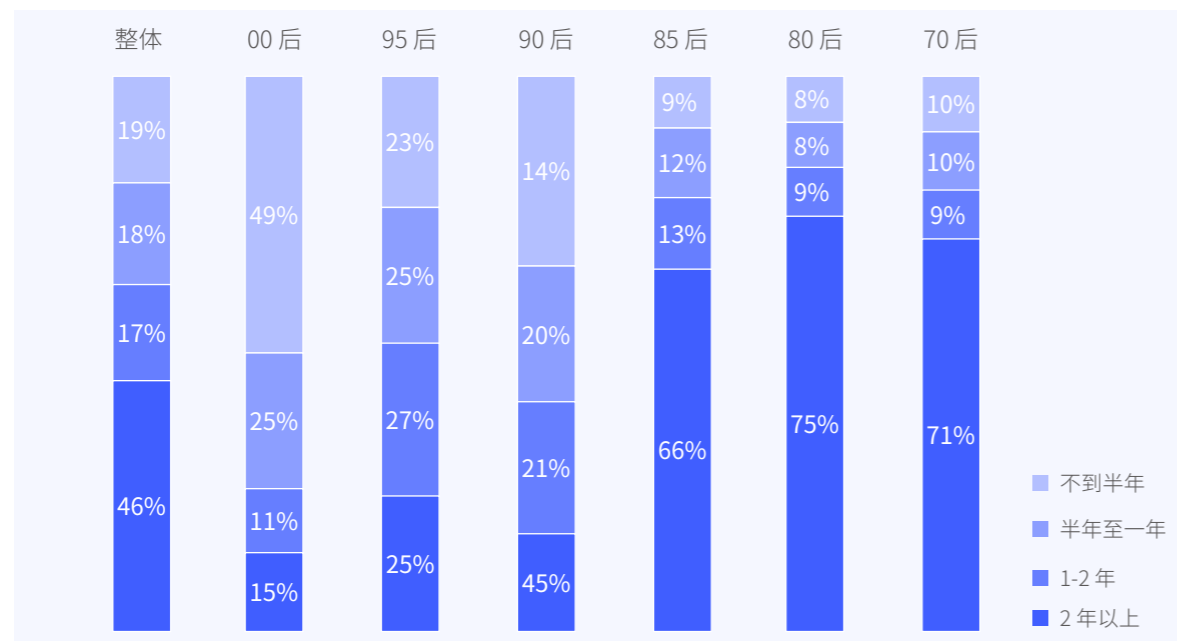
听障人士换工作次数 - 分年龄段



Q1: 您当前的就业情况更符合以下哪种说法? 数据来源: N=1411; Q2: 从上一份工作离开之后, 您失业多久了? 仅针对失业人群提问 N=159
* 2022 年 10 月全国城镇调查失业率为 5.5%, 数据来源: 《2022 年人力资源社会保障主要统计数据 (1-9 月)》

Q1: 您从找工作至今, 一共从事过多少份工作?
* 健全人跳槽数据来自《后浪研究所 & 36Kr: 2022 年轻人跳槽报告》, 该调研报告无 70 后跳槽数据

听障人士在当前岗位时间 - 分年龄段



Q2: 您在当前岗位上工作多久了? 仅针对有工作的群体提问 N=1020

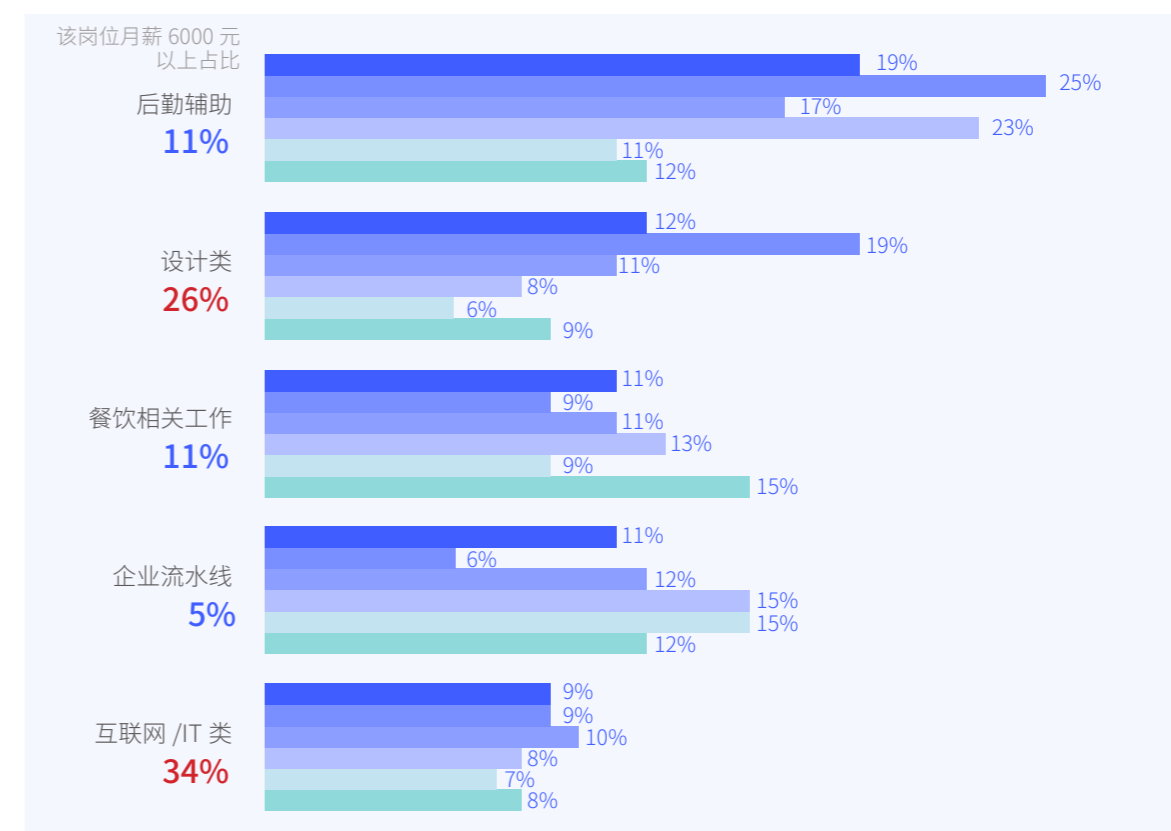


行业岗位

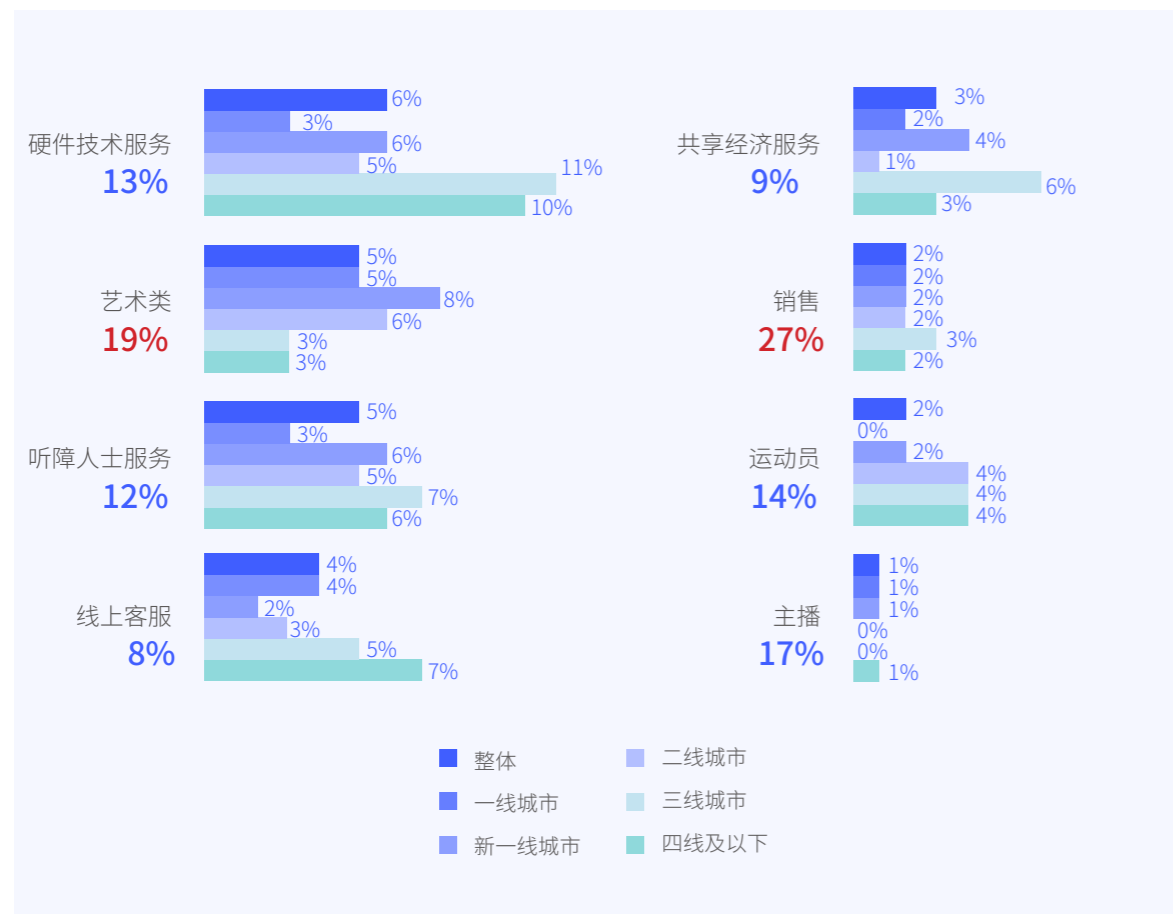
听障人士从事的行业岗位较分散，后勤辅助、设计类、餐饮相关工作和企业流水线是最主要的工作类型

- 后勤辅助是各个级别城市的听障人士都普遍选择的工作类型；设计类工作则是更多一线城市听障人士选择的工种，且比例远高于非一线城市。
- 非一线城市中，听障人士选择企业流水线工作、餐饮相关工作占比较高；在三四线及更下沉的城市，硬件技术服务也是听障人士选择占比较高的工种。
- 受访的听障人士中，互联网 IT 技术类工作、销售类工作、设计类工作和艺术类工作的月薪相对较高，月薪 6000 元以上的比例较高。

听障人士就业岗位分布 - 分城市级别



Q: 您目前的工作岗位更符合以下哪一类? 仅针对有工作人群提问 N=1020

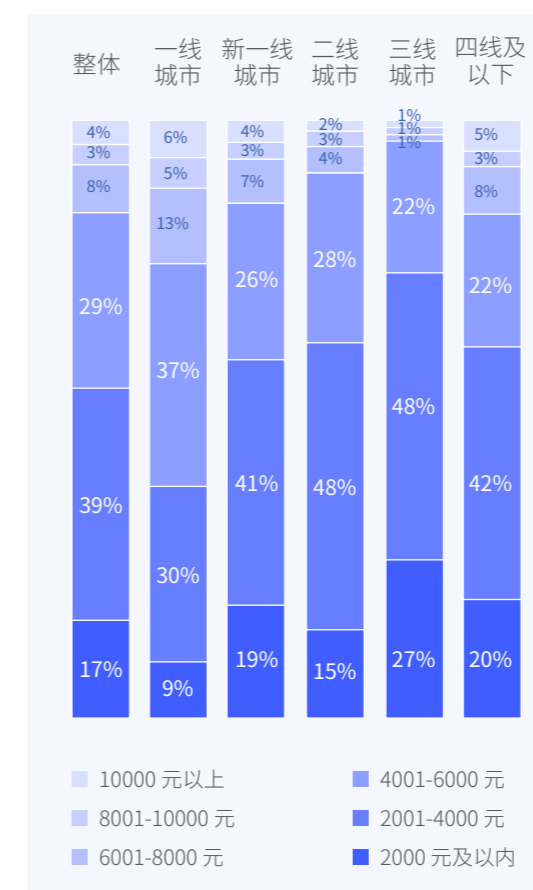


福利待遇

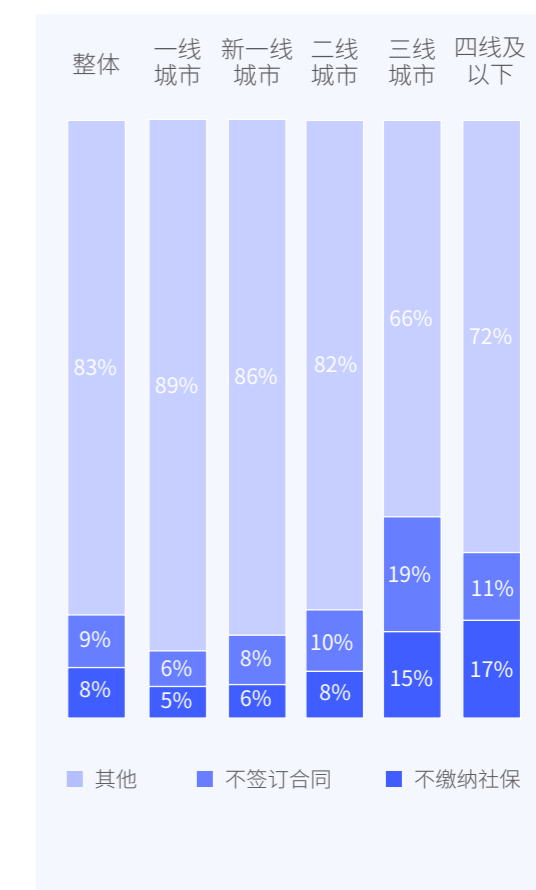
近四成听障人士月薪在 2000 元至 4000 元，略低于健全人的平均工资

- 近四成听障人士月薪在 2000 元至 4000 元，略低于 2021 年城镇私营单位就业人员的平均工资。*
- 当前有工作的受访听障人士（除创业人群无需签订合同）中，仍有 9% 没有与用人单位签订合同，8% 只签合同未缴纳社保，这两类情况在三、四线城市更为普遍。

听障人士月薪分布 - 分城市级别



不签合同 / 不缴社保 听障人士比例 - 分城市级别



Q1: 您目前工作的月收入在以下哪个区间? 仅针对有工作人群提问 N=1020;

Q2: 您目前的就业情况更符合以下哪种说法? 占比非创业有工作人群 N=787

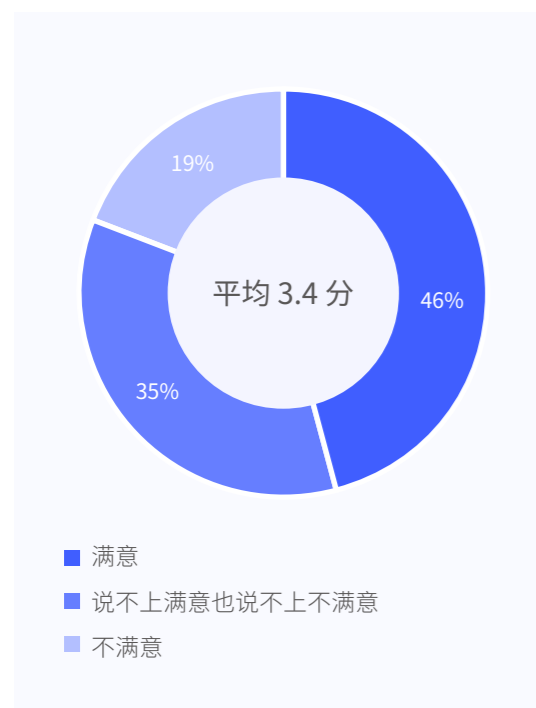
*2021 年城镇非私营单位就业人员平均工资为 106837 元 (月薪约 8903 元), 城镇私营单位就业人员平均工资为 62884 元 (月薪约 5240 元)

工作满意度

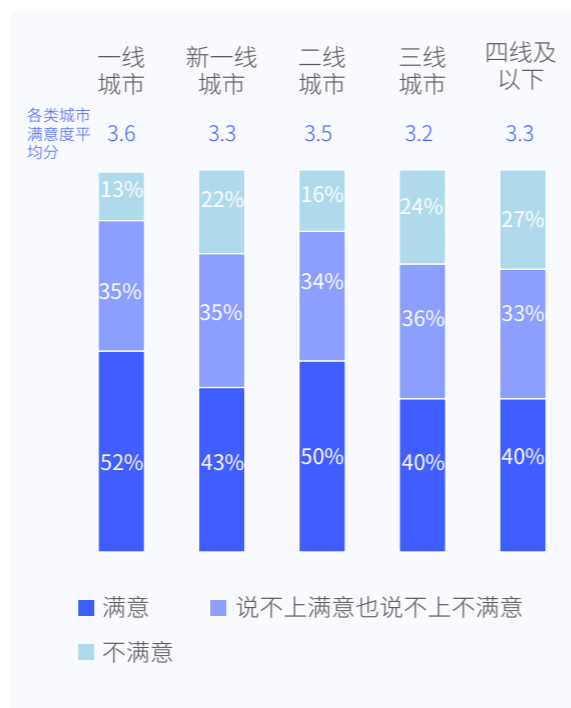
近半数受访听障人士对当前工作表示满意，一线、二线城市对当前工作的满意度更高

- 受访听障人士对当前工作满意的占比为 46%，工作满意度平均分数约为 3.4 分*，高于健全人（白领）的工作满意度*。
- 一线、二线城市的听障人士对当前工作的满意度较高，三四线及以下城市的工作满意度较低。

听障人士工作满意情况



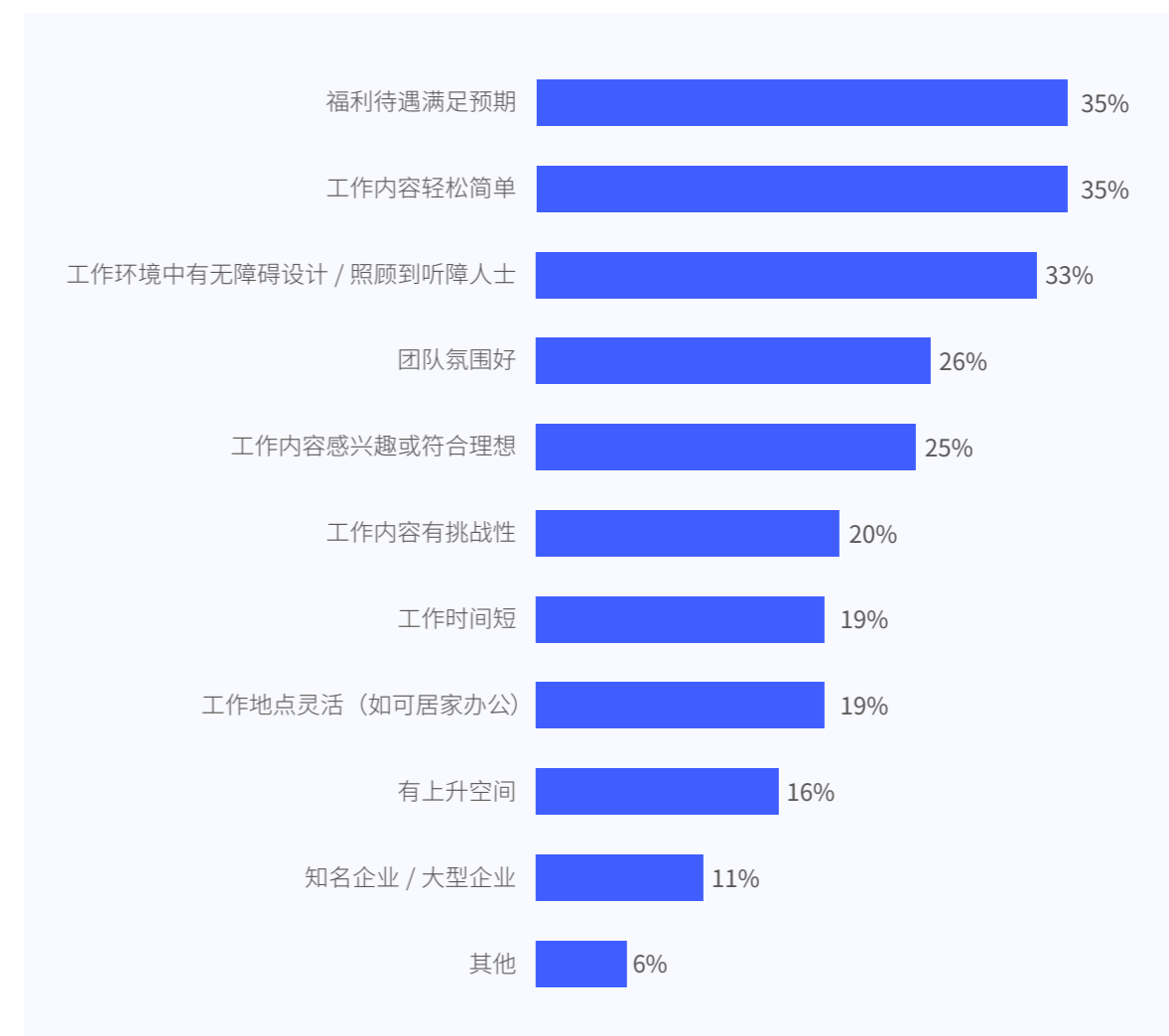
听障人士工作满意度情况 - 分城市级别



对当前工作满意的听障人士，主要在福利待遇、工作难度和无障碍设计三方面更满意

- 福利待遇满足预期、工作内容轻松简单和工作环境中无障碍设计 / 照顾听障人士，是受访听障人士对当前工作满意的最主要方面。

听障人士满意当前工作的原因



Q: 您对当前工作的满意度为? 仅针对有工作人群提问 N=1020

* 根据受访者打分, 1-2 分为不满意, 3 分为说不上满意也说不上不满意, 4-5 分为满意

* 2021 年中国白领的工作满意度指数为 2.91。数据来源于《2021 年白领满意度指数调查报告》

Q1: 对这份工作, 您满意的地方有哪些? (多选) 仅针对未选不满意的人群 N=822

03

求职 与工作困境

重点发现

沟通仍是求职与工作的主要阻碍

听力和沟通仍是听障人士求职的主要阻碍，也是他们在职场中期待解决和提升的方面。

信息渠道缺乏，普遍对未来求职感到迷茫

受访者中，有 21% 的听障人士从未求职过，未求职的原因中，“不知道可以从事何种工作”占比 45%，“不知道去哪里找工作”占比 40%。缺乏有效的信息渠道是导致他们迷茫的关键因素之一。

就业帮扶活动知晓度低、参与度低

没有掌握需要的技能也是不少听障人士求职失败的原因，但技能培训因听障人士知晓度低、时间冲突和技能需求不匹配而参与度低。

就业歧视仍存在

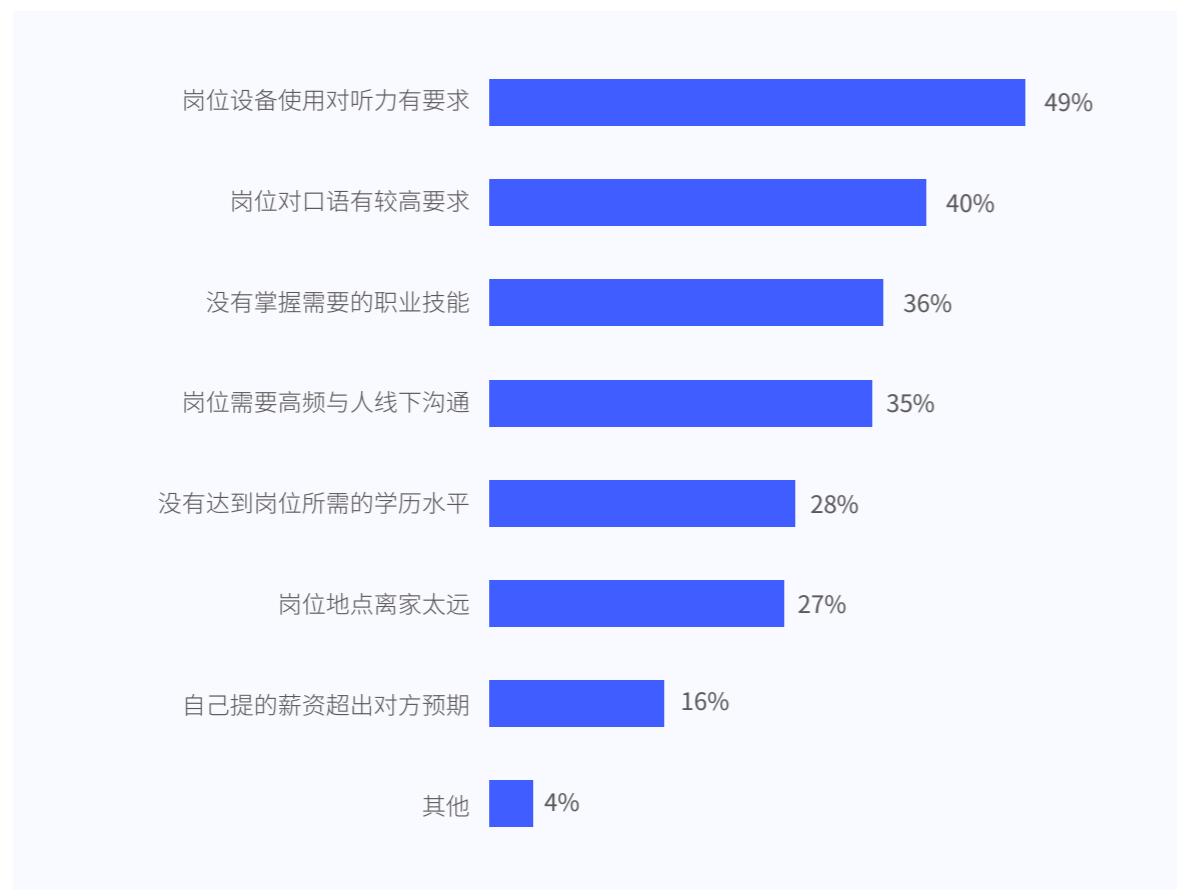
受访的听障人士中，近半数人遭遇过就业歧视。

求职与工作困境

听力和沟通仍是听障人士求职的主要阻碍

- 受访听障人士求职失败的原因主要是岗位设备使用对听力、口语有要求，或者需要高频与人线下沟通。听力和沟通依然是听障人士求职的主要阻碍。
- 没有掌握需要的职业技能也是不少听障人士求职失败的重要原因（36%），可见匹配的职业技能培训对听障人士的重要性。

听障人士求职失败原因

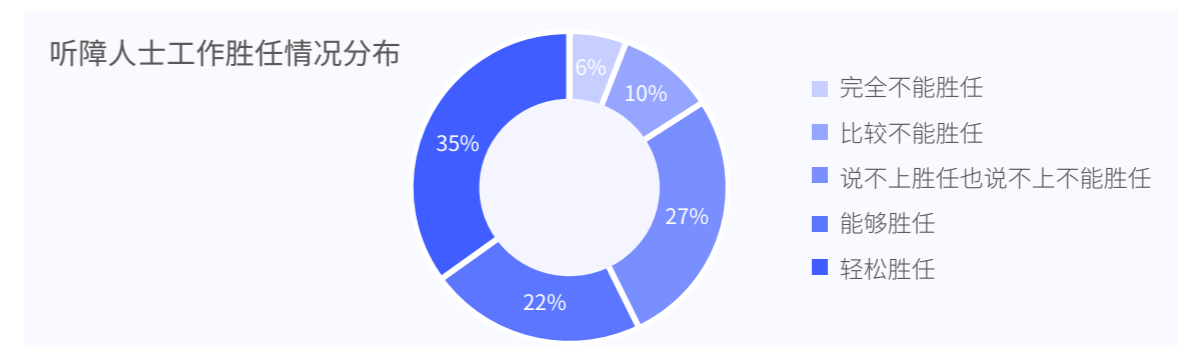


Q: 在找以上的工作时,您认为自己被拒绝的原因可能是? (多选)
仅针对有求职经历人群 N=1116

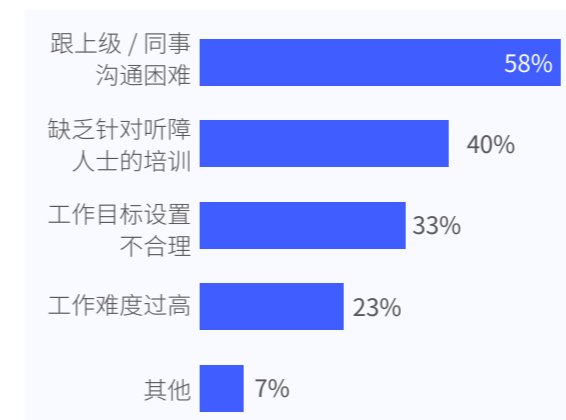
“沟通”也是听障人士公认的职场大难题，是听障人士在职场中亟须培训提升的技能

- 认为自己可胜任当前工作的听障人士占比近七成，仍有 6% 的听障人士认为自己完全不能胜任。
- 听障人士认为自己无法轻松胜任当前工作的原因主要是跟上级 / 同事沟通困难；其次是当前工作缺乏针对听障人士的培训。
- “沟通”是听障人士公认的职场大难题，听障带来的职场困扰中，同事、上级的沟通不便困扰最普遍；其次是客户服务沟通不便、口述类培训难以迅速明白。
- 这些听障人士无法胜任工作的理由实际上也是听障人士在职场中亟须培训提升的内容，给听障人士设置的培训应当围绕实际工作中的困难和需求开展。

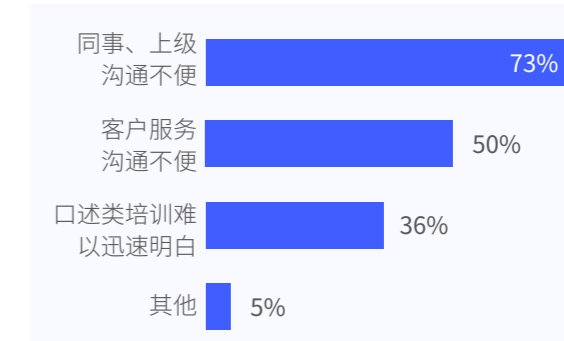
听障人士工作胜任情况分布



听障人士认为自己无法胜任工作的原因



听障带来的工作困扰



Q1: 您认为您胜任当前工作的程度如何? 仅针对有工作人群 N=1020

Q2: 您认为您无法轻松胜任这份工作的原因有哪些? (多选) 仅针对无法轻松胜任的人群 N=667;

Q3: 在工作中遇到过哪些因听力障碍带来的困扰? (多选) 仅针对有求职经历人群 N=1116

沟通是听障人群就业的最大障碍，渗透到了求职和工作的方方面面

口罩

戴口罩无法读唇，口罩一戴就听不到了

“因为他戴口罩（所以很难听清），我基本上都是口罩拿下来，对话能听得清，但是其实口罩一戴我根本听不到。”

——上海，听障受访者 4

开会

开会只能靠事后的会议纪要，无法参与讨论

“沟通问题（是很大的挑战），因为开会很麻烦，又没有翻译，那时候早，不能语音转文字。（只能）设计师开完会，会议纪要给我。”

——上海，听障受访者 1

面试

虽然知道我是听障人士，面试沟通仍很不耐烦

“给了面试机会，但是进去面试之后沟通还是不行，打字给那边看，面试官可能就不耐烦。就是知道（我是听障）给的这个机会，但现场还是会不耐烦。”

——上海，听障受访者 6

服务

顾客提需求时告知是听障，但顾客不愿意打字沟通

“我跟顾客说不好意思我听不到，你可以打字告诉我，顾客说我不看，我就要这个。”

——上海，听障受访者 5

碰壁

听障人士的沟通成本高，部分企业更愿意招其他残疾人

“有些企业宁愿多招肢残人士，因为方便沟通，而且这些肢残人士是属于残障群体。听障人士也是属于残障人士的，但他们不太愿意招，是因为沟通问题。他们不太愿意多花点时间去沟通……”

——深圳，听障受访者 1

氛围

工友因为我听不见，不跟我沟通，会私下议论

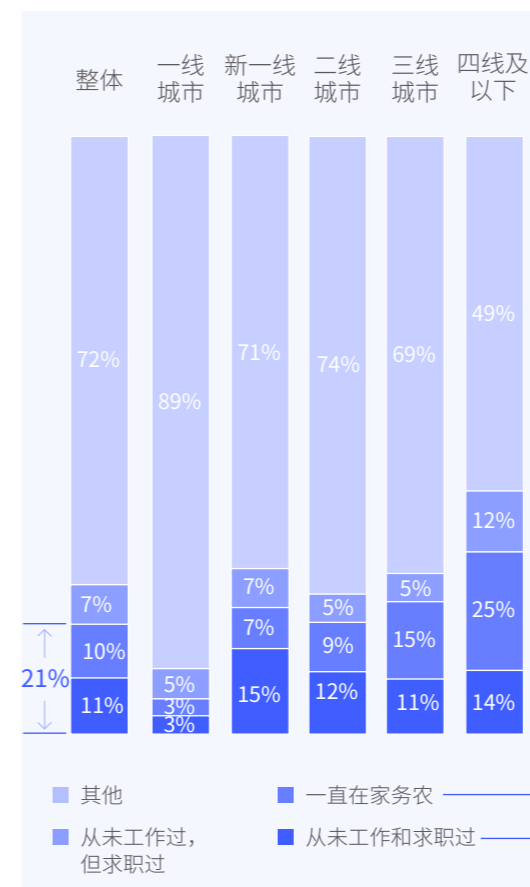
“别人跟我说话我听不清声音，别人就不和我说了，觉得心里面有点不是滋味，有时工作做不好的时候，别人也会用眼神，或者是一些动作，让我看了很不舒服。”

——六安，听障受访者 3

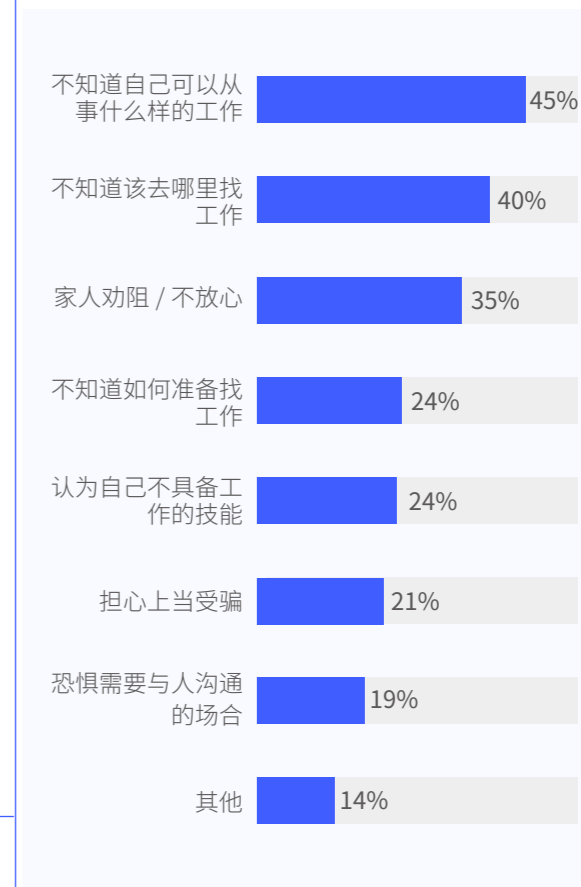
21% 的听障人士从未求职过，其中 45% 的人认为不知道自己可以从事什么样的工作

- 一线城市的听障人士从未求职过的比例最低。
- 未求职过的听障人士，不去求职的原因主要是不知道可以从事的工作岗位、不了解求职途径和家人劝阻不放心。
- 不知道可从事的岗位、缺少求职途径、不了解求职准备、担心上当受骗，听障人士不去求职的主要原因都可在一定程度上归结为缺乏有效的信息渠道。

从未在外工作过的比例 - 分城市级别



听障人士不去求职的原因



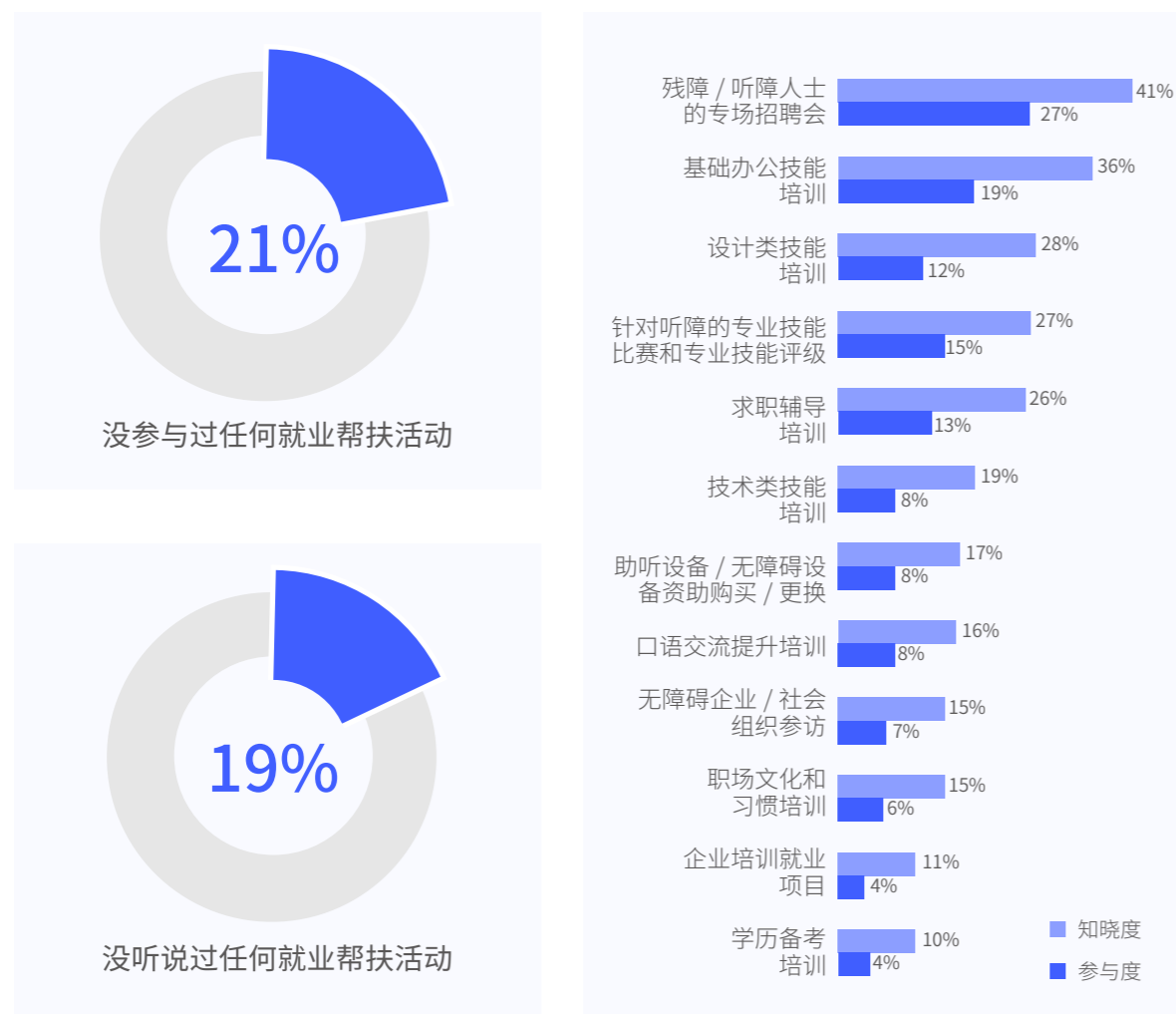
Q1: 您目前的就业情况更符合以下哪种说法? N=1411;

Q2: 您一直没有去找工作的原因是? (多选) 仅针对未求职过的人群提问 N=295

21% 的听障人士未参加过任何就业帮扶活动，19% 的未听说过此类活动，知晓度低是培训参与度低的重要原因

- 听障专场招聘会和办公技能培训有最高的知晓率和参与度，专业技能比赛和评级、求职辅导、设计类和技术类技能培训也有较高的知晓率和参与度。

听障人士就业帮扶活动知晓度与参与度



活动信息渠道缺乏、培训时间冲突、培训未匹配需求，也是听障人士培训活动参与度低的原因

活动信息渠道缺乏知晓度低

“我不知道（有什么培训）。”
——上海，听障受访者 4

“（知道有这个培训活动吗？）不知道。”
——六安，听障受访者 1

培训不匹配需求或对找工作帮助不大

“就业的范围太小了，如果多一些和健全人一样的培训，可以把（就业求职的）范围扩大一点。”
——上海，听障受访者 3

“培训的效果不好，对找工作没有帮助（所以不去培训）。”
——上海，听障受访者 3

培训时间与工作时间冲突

“因为在上班不好请假，所以就没有参加培训。”
——六安，听障受访者 3

“让他们停下来经过十几天回来培训，这是一种奢求，他们现在毕业的聋哑人还是做的装修工、水电工，一般没有时间回来，在家里一般是像女孩子家里负担比较重。”
——六安，某特殊教育学校老师

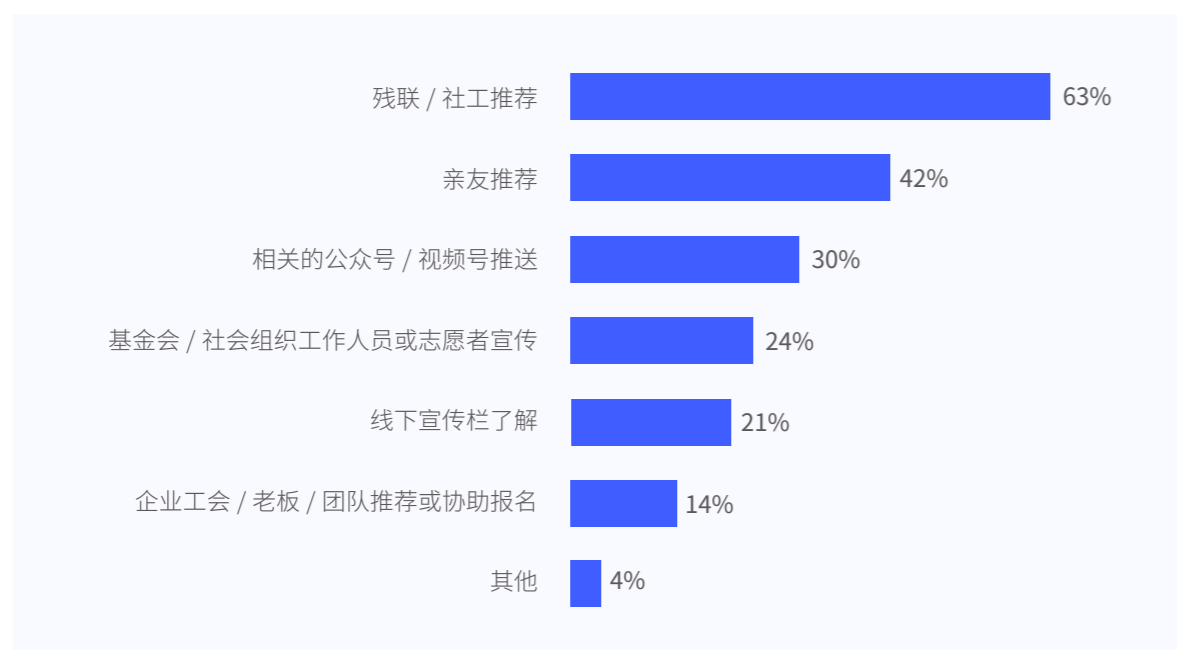
Q1: 在您求职和就业的过程中，您听说过以下哪些针对残障人士就业帮扶的活动或项目？

Q2: 上述您听说过的活动和项目中，您参与过哪些？仅针对有求职经历人群 N=1116

听障人士对新信息渠道易不信任，熟人或权威机构是听障人士重要的信任信息渠道

- 各类就业帮扶活动的知晓率不高，因此要打开通道，首先让更多的听障朋友知道这些培训活动。
- 对于新的信息渠道，听障人士的信任感低，熟人或权威机构是听障人士重要的信任信息渠道。
- 就业帮扶活动或许可以更多通过听障人士更信任的渠道进行宣传：残联 / 社工、听障人士亲友、官方的公众号和视频号等。

听障人士获知就业帮扶活动信息渠道



部分受访者相关表述：

“他们的信息圈更多的是聋人之间互相发，比如说我不看微信的公众号，但是可能朋友转给你了你就看。”
——上海，听障人士服务人员

“（为什么好像比较少见到我们的听障朋友主动去搜索网上的资讯，比如说关注公众号，去看公众号发了什么？）因为不知道（信息的）真假。”
——上海，听障受访者 4

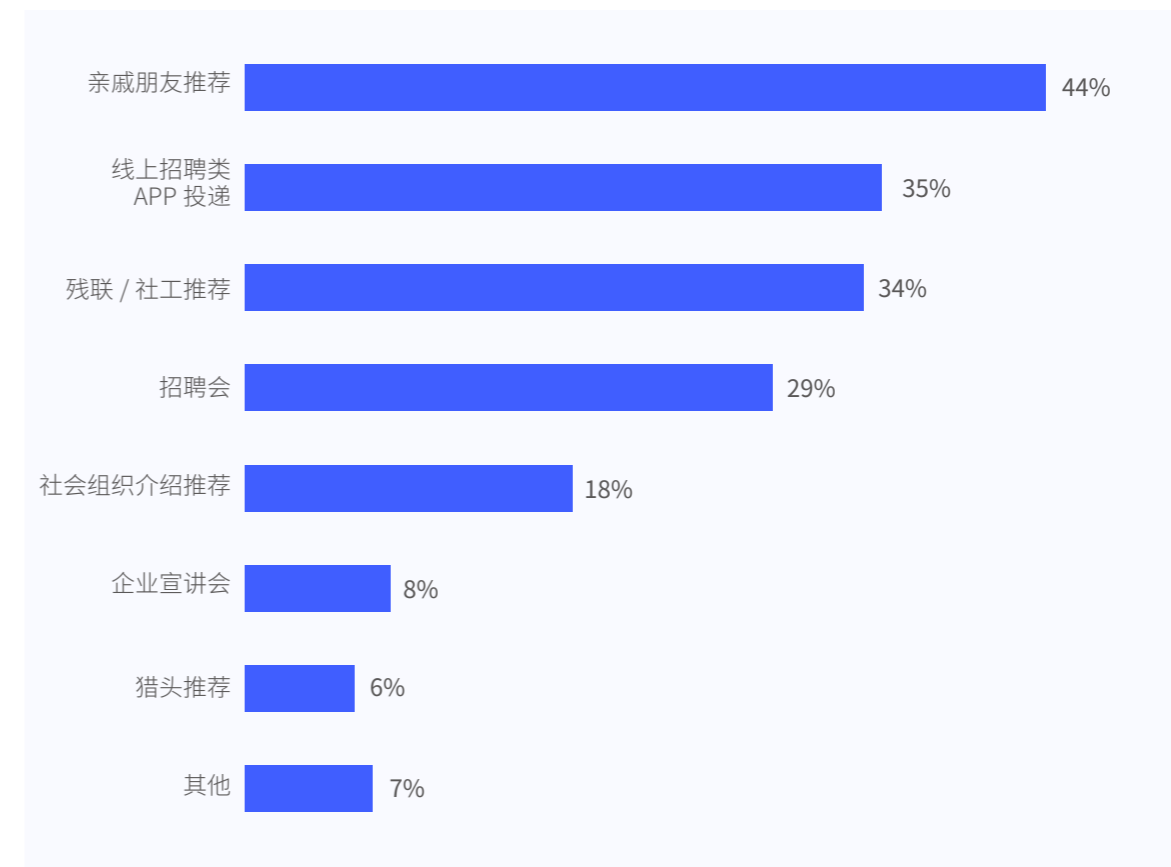
Q：您一般通过什么渠道了解上述这些活动和项目？（多选）仅针对有听说过培训活动的人群 N=904

求职路径

受访听障人士主要通过亲戚朋友推荐、线上招聘和残联 / 社工推荐进行求职

- 受访听障人士主要通过亲戚朋友推荐（44%）、线上招聘（35%）和残联 / 社工推荐（34%）求职，亲友推荐是不同级别城市的听障人士都普遍运用的求职方式。
- 一线城市听障人士通过线上招聘 APP 求职的比例（45%）高于其他城市，但仍低于健全人线上求职的比例。*
- 在四线及以下城市中，残联 / 社工推荐是除了亲友推荐之外的重要求职渠道，即在四线及以下城市的听障人士找工作主要依靠熟人关系。

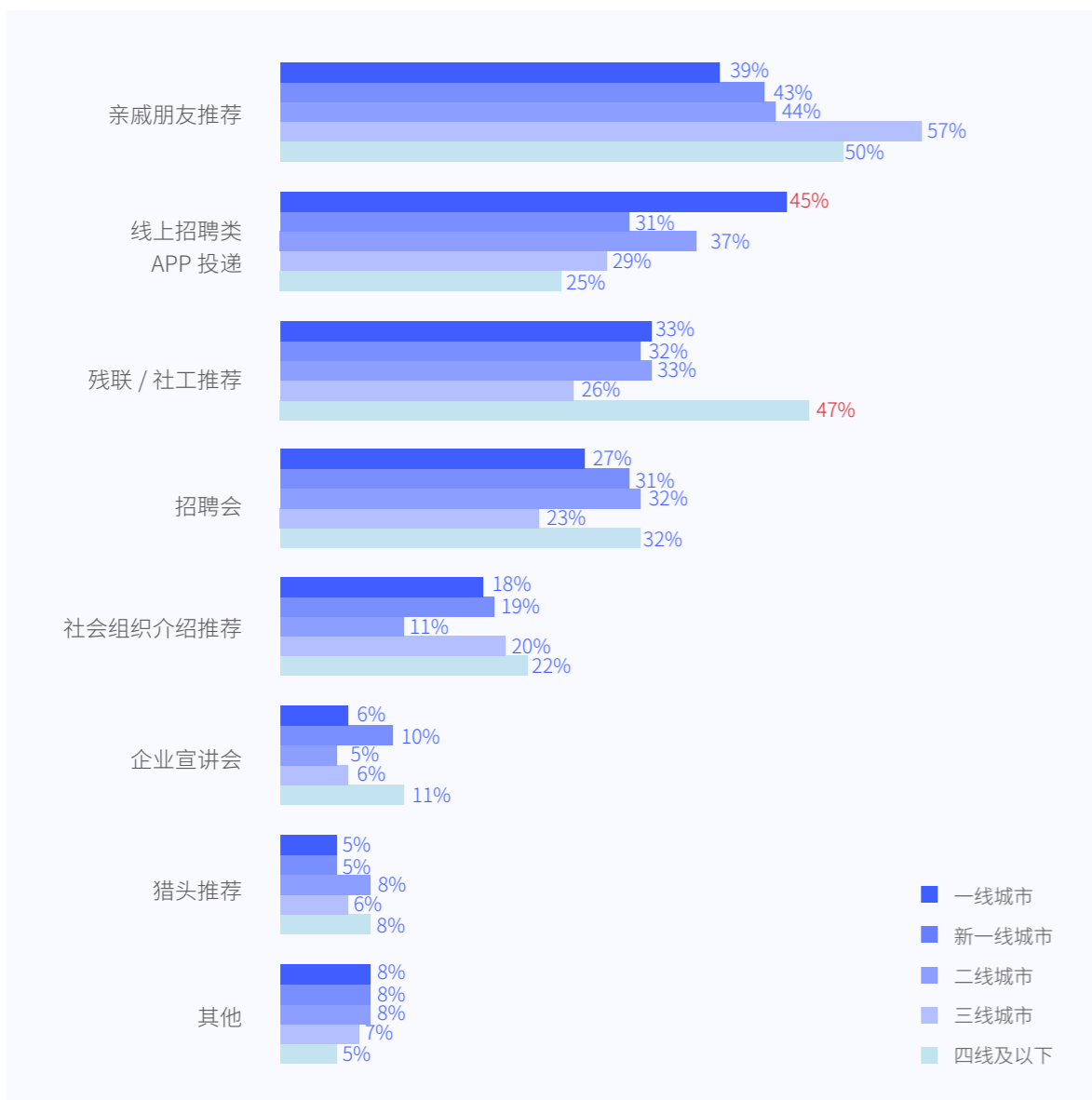
听障人士求职路径



Q：您通常通过什么方式求职 / 找到新工作？（多选）仅针对有求职经历人群 N=1116

* 健全人中，83.5% 的求职者使用过线上渠道进行求职，数据来源《58 同城研究院：2020 年求职调研报告》

听障人士求职路径 - 分城市级别

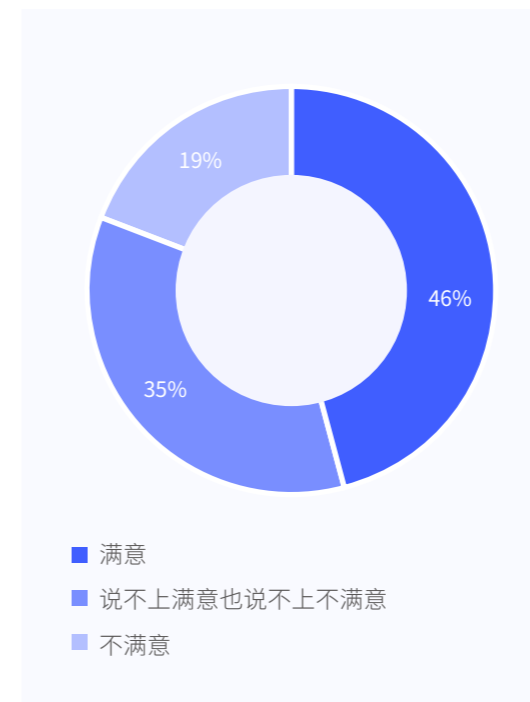


工作满意度

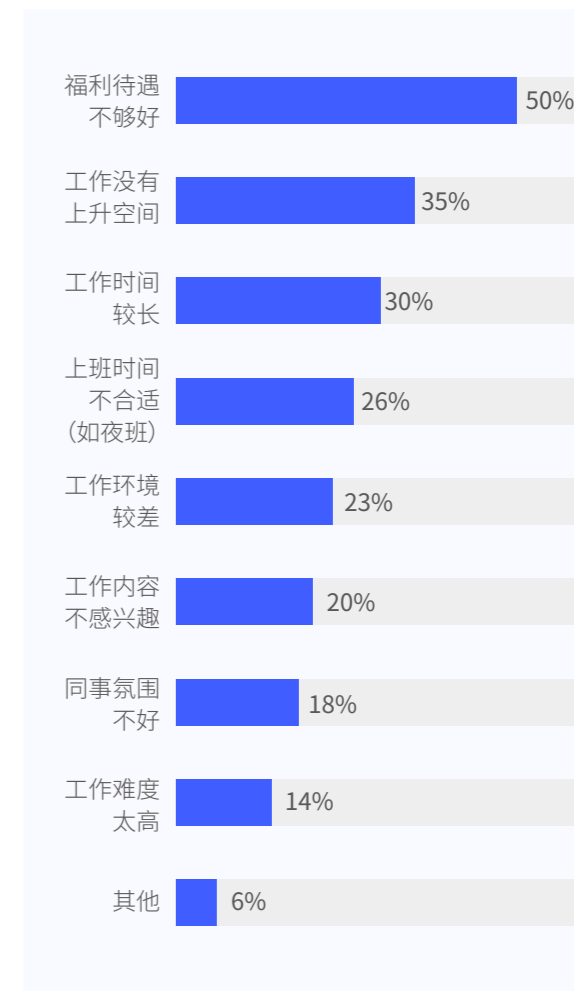
听障人士对当前工作不满意主要因为福利待遇不佳、工作无上升空间、工作时间长

- 听障人士对当前工作不满意的主要原因有福利待遇不佳、工作没有上升空间、工作时间长，工作时间不合适、工作环境差也是重要原因。

听障人士工作满意情况



听障人士不满意当前工作的原因



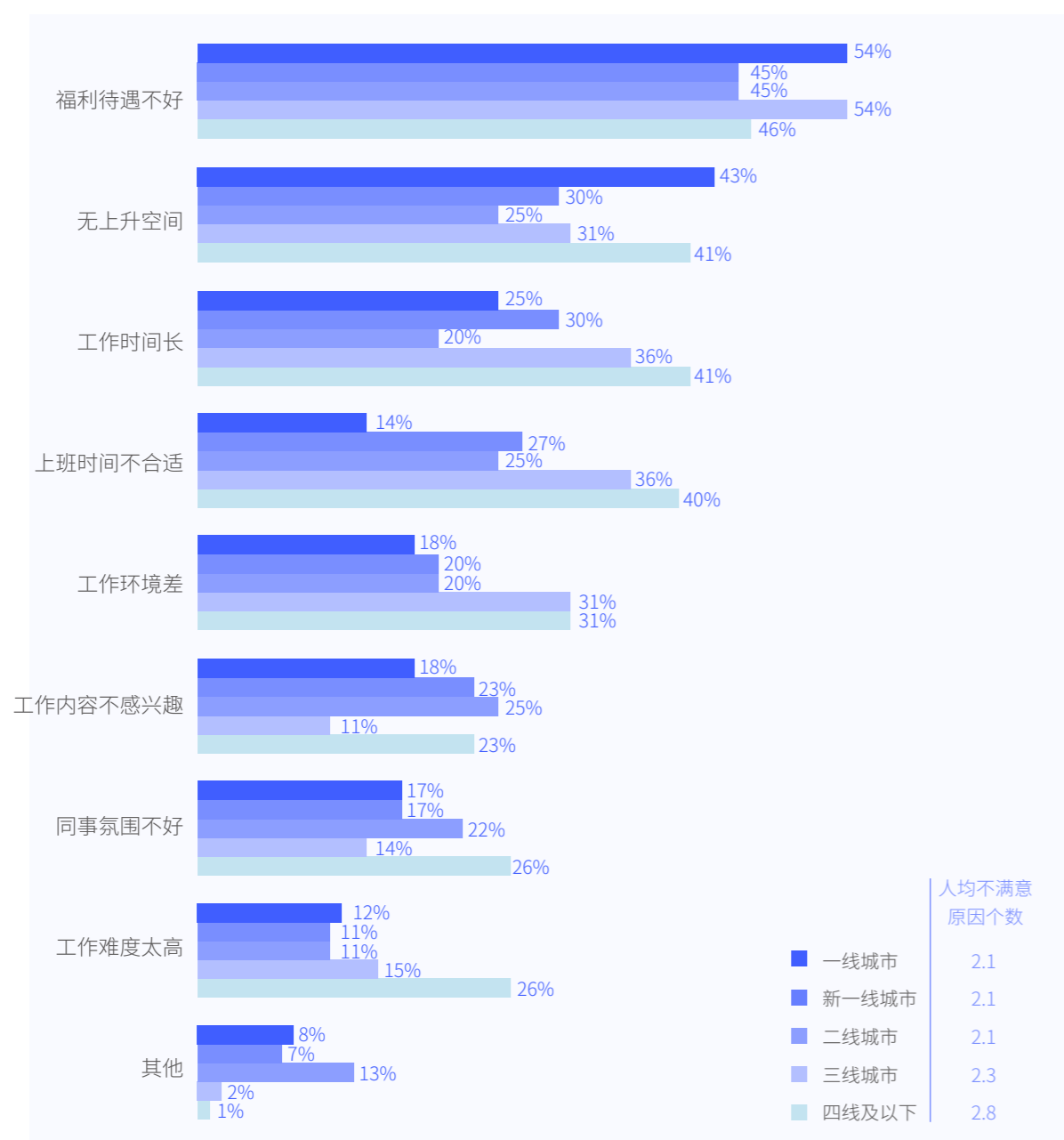
Q1: 您对当前工作的满意度为多少? 仅针对有工作人群提问 N=1020;

Q2: 对这份工作, 您不满意的点有哪些? (多选) 仅针对未选满意人群提问 N=551

一线城市听障人士对工作不满主要因为福利待遇低和上升空间小

- 三四线城市人均对工作不满意原因的个数高于一二线及新一线城市，即三四线城市听障人士对工作不满意的原因更多。
- 一线城市的听障人士不满意主要来自福利待遇不佳、工作没有上升空间。
- 对当前工作更为不满意的三四线城市的听障人士，比其他城市的听障人士更多是因工时长、夜班（不合适的上班时间）、工作环境差而不满。

听障人士不满意当前工作的原因 - 分城市级别



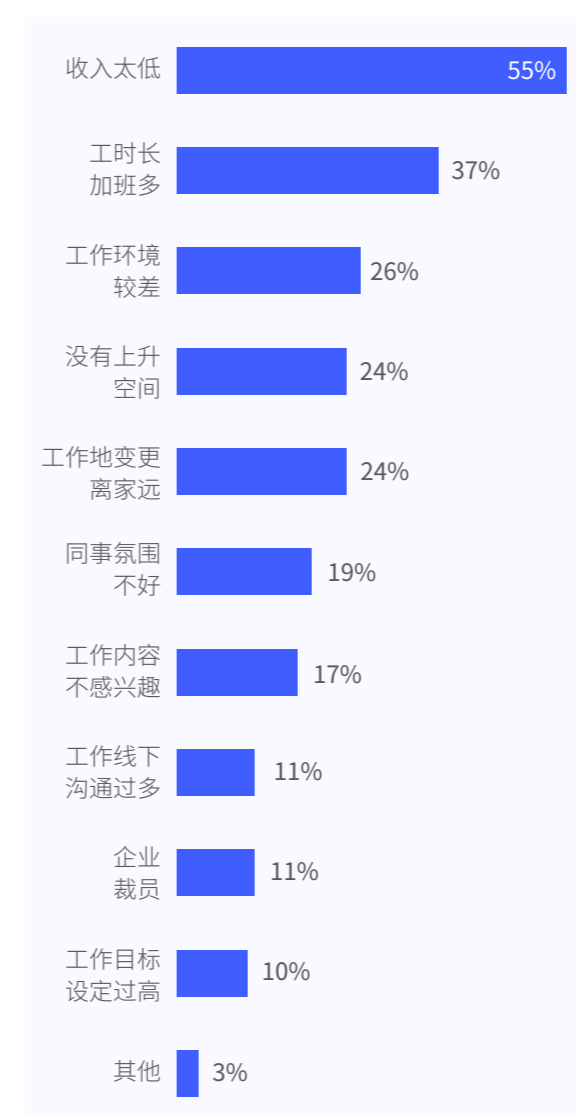
Q: 对这份工作, 您不满意的点有? (多选) 仅针对未选满意人群提问 N=551

离职原因

听障人士离职的普遍原因是收入太低和工作时间长

- 听障人士离职的普遍原因是收入太低和工作时间长 / 加班多, 工作环境差、没有上升空间, 工作地变更 / 离家远也是重要原因。
- 离职原因的分布, 与对工作不满意的原因分布大致相似, 是值得关注的听障人士的就业困境的具体呈现。

听障人士离职原因



Q: 通常您离职的原因有哪些? (多选) 针对有工作人群 N=1020

部分受访者相关表述:

“被辞退是因职业病, 再早因为是花粉过敏, 都是因为一些客观因素。”
——上海, 听障受访者 1

“压力很大, 我是文科, 做操作员, 有参数要算, 我经常出错, 所以确实也不太喜欢就换了部门。文员比较轻松一点, 后发现没前途, 后面跟正常人学培训, 学了西点师……拿完证以后, 文员的工作就辞职了。”
——上海, 听障受访者 1

“因为鞋厂相对有一点污染, 考虑身体的原因就不做了。”
——六安, 听障受访者 4

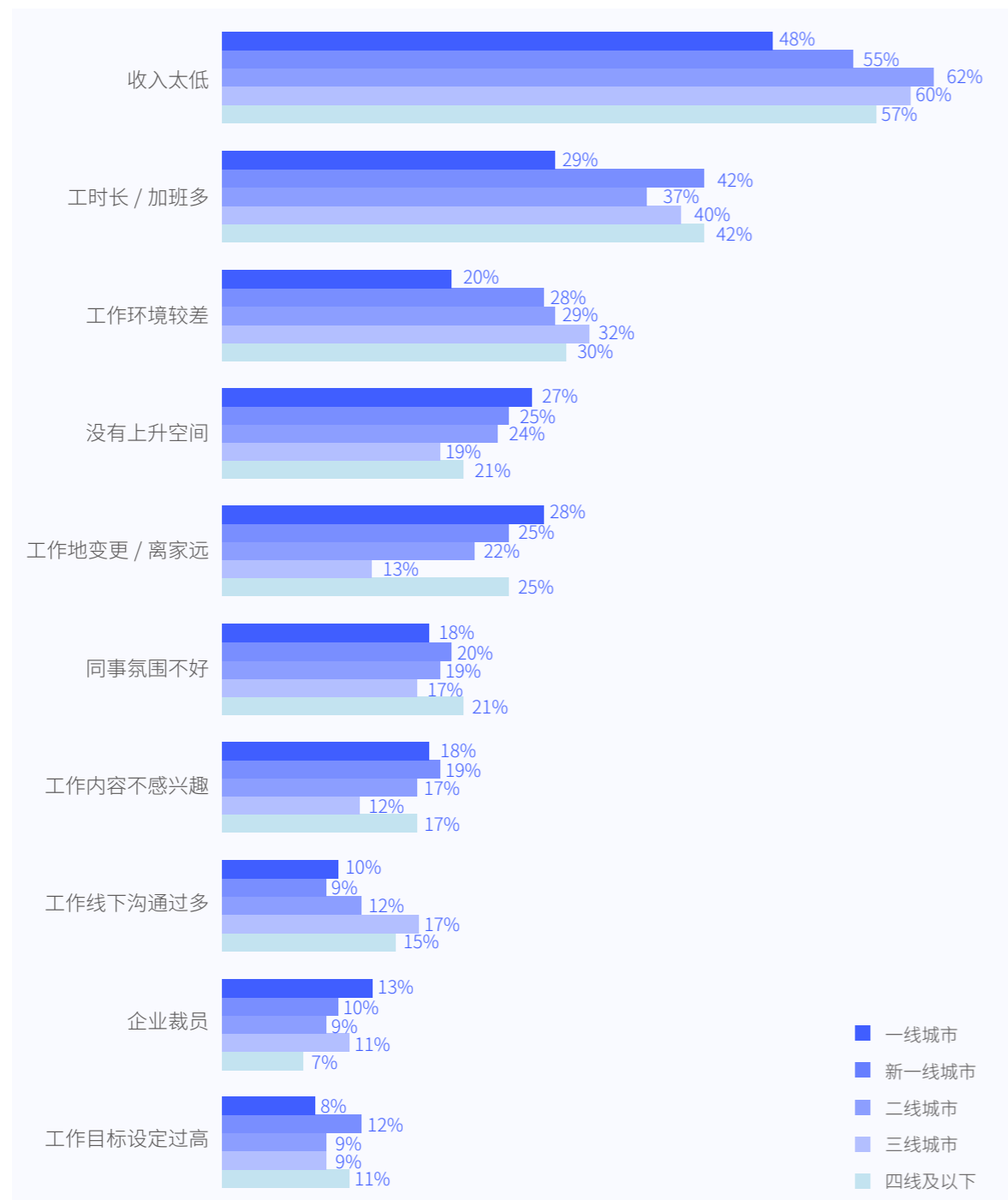
“（鞋厂）太累了有气味, 而且晚上还要加班, 一天工作 14 小时, 钱还少。”
——六安, 听障受访者 5

“绣花的工作时间太长了, 每天 12 个小时, 而且挣的钱不多。”
——六安, 听障受访者 6

非一线城市的听障人士因收入低、工时长 / 加班多、工作环境差而离职的比例远高于一线城市

■ 一线城市的听障人士，则因工作没有上升空间、工作地变更 / 离家远而离职的比例更高。

听障人士离职原因 - 分城市级别



Q: 通常您离职的原因有哪些? (多选) 针对有工作人群 N=1020

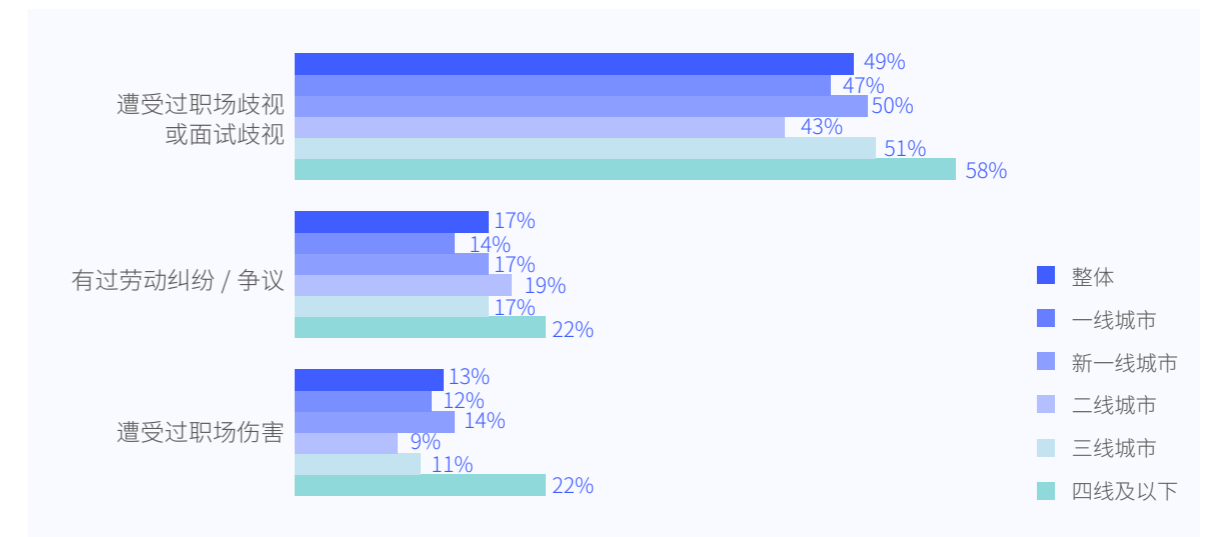
职场歧视

受访的听障人士中，近半数曾遭受过就业歧视

■ 受访的听障人士中，49% 曾遭受过职场歧视或面试歧视。

■ 四线及以下城市的听障人士，遭受过就业歧视、有过劳动纠纷和争议及遭受过职场伤害的比例更高。

听障人士职场负面事件发生比例 - 分城市级别



部分受访者相关表述:

“客户看了之后照片还是比较满意的……但是我没有告诉对方我是聋人的情况，到了之后客户发现我听不到，我就发微信，客户就不想合作了。”

——上海，听障受访者 5

“我跟顾客说不好意思我听不到，你可以打字告诉我，顾客说我不看，我就要这个这个。”

——上海，听障受访者 5

“他们知道我是残障就不会跟我沟通，外面的同事知道我是聋人，不搭理我，自己想干什么就干什么。”

——上海，听障受访者 3

“别人跟我说话我听不清声音，别人就不和我说了，觉得心里面有点不是滋味，还有有时候工作做不好的时候，别人也会用眼神，或者是一些动作，让我看了很不舒服。”

——六安，听障受访者 3

Q: 以下的这些职场有关的经历，哪些是您曾遇到过的? (多选) 仅针对有求职经历人群 N=1116

04

求职期待 与诉求

重点发现

重视无障碍设计、兴趣和团队氛围

除了福利待遇外，听障人士在就业时比较重视工作环境无障碍设计、工作内容是否感兴趣或符合理想、团队氛围好等要素。

良好的工作体验可以提升听障人士的社会能力

职场作为重要的社交场合，良好的的工作体验也给听障人士带来说话能力、人际关系和工作能力的提升。

期待从事口语沟通较少且有一定技能要求的工作

有较高比例的听障人士想从事设计类和互联网/IT技术类工作，这类口语沟通较少且有一定技能要求的工种更受听障人士欢迎。

听障人士的求职期待



职场善意

不少听障人士在职场中收获温暖得到帮助，在职场中提升了说话能力、人际关系和工作能力

- 不少听障人士在职场中收获温暖：64% 的听障人士得到过同事的帮助，41% 的听障人士得到过用人单位的政策照顾或者额外的福利。
- 职场作为重要的社交场合，良好的工作体验也给听障人士带来说话能力、人际关系和工作能力的提升。



在职场中收获善意和友谊，保持良好的人际关系

“平时关系蛮好的，比如说家里会带一点吃的分享。”
——上海，听障受访者 1

“（同事）关系都很好，插花的朋友接了大项目，忙不过来时就帮帮他，我喜欢帮帮别人，因为做插花比较大，一个是帮忙做咖啡，一个是做插花的，问问他要不要帮忙，周一要轮班，朋友觉得请他们吃饭，因为每家店插完花之后要去浇花、养护。”
——上海，听障受访者 5

在职场中提升说话交流能力和工作能力

“（之前的工作）我的说话能力退步得好快，我和爸妈交流也很困难，就想换工作了，就换到现在的工作。我（现在）这份工作需要去对外沟通，需要提升沟通的能力，进步了。（现在的工作）就是说话和工作能力可以提升一点，因为我感觉不经常说话，说话能力会退化，到时候工作能力提高了，但是沟通能力下降很多。”
——上海，听障受访者 3

“我之前跟电脑打交道，性格方面有点内向，所以对我来说没有什么帮助，然后转到了人际关系多的岗位，看能不能把我的性格换成外向。我希望自己更外向一些。我觉得现在的工作胆子越来越大，可以跟其他人交流。”
——上海，听障受访者 4

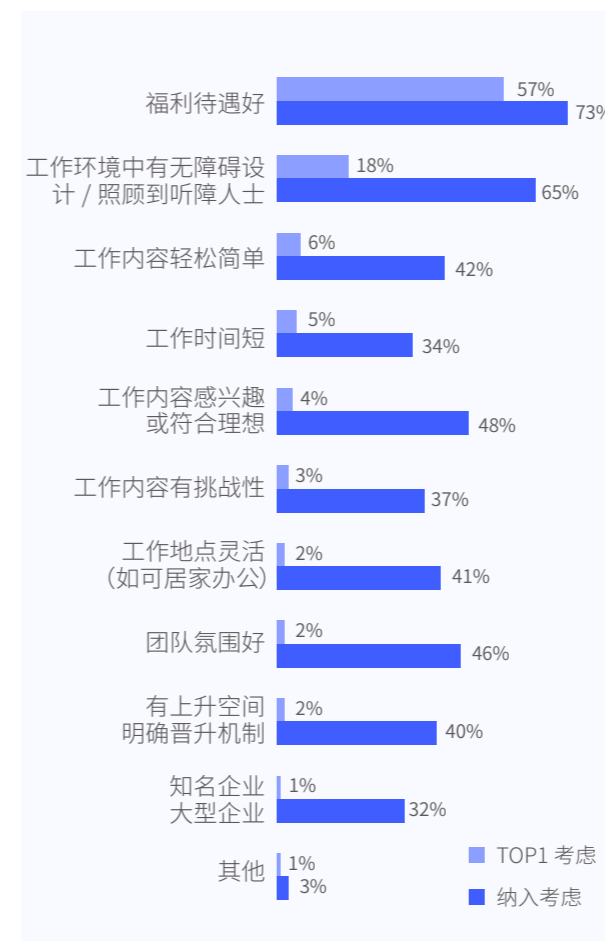
Q：以下的这些职场有关的经历，哪些是您曾遇到过的？（多选）仅针对有求职经历人群 N=1116

求职考虑

听障人士求职时，普遍会考虑福利待遇、工作环境是否无障碍、工作兴趣和团队氛围好

- 首先考虑的因素方面，57% 的听障人士首要考虑福利待遇好，“钱”依然是听障人士求职的最重要因素。
- 18% 的听障人士选择工作时首要考虑工作环境有无障碍设计 / 照顾到听障人士，6% 首要考虑工作内容轻松简单，5% 首要考虑工作时间短。

听障人士求职考虑因素



部分受访者相关表述：

“找工作首先是考虑钱（福利待遇）。”
——上海，听障受访者 1-6

“我希望沟通，我的说话能力退步得好快，我和爸妈交流也很困难，就想换工作了。”
——上海，听障受访者 3

“我是工作的关系，（喜欢）多沟通。”
——上海，听障受访者 4

“（要看那份工作）上升的空间或者是发展的前景，个人的提升。”
——上海，听障受访者 6

“我喜欢换一个地方做交流（新鲜感）。”
——上海，听障受访者 5

“工资高、工作时长不是那么长、工作环境相对比较轻松一点，就是没有污染，同事氛围比较轻松。”
——六安，听障受访者 5

“薪资、工作时长、工作内容要轻松。”
——六安，听障受访者 3

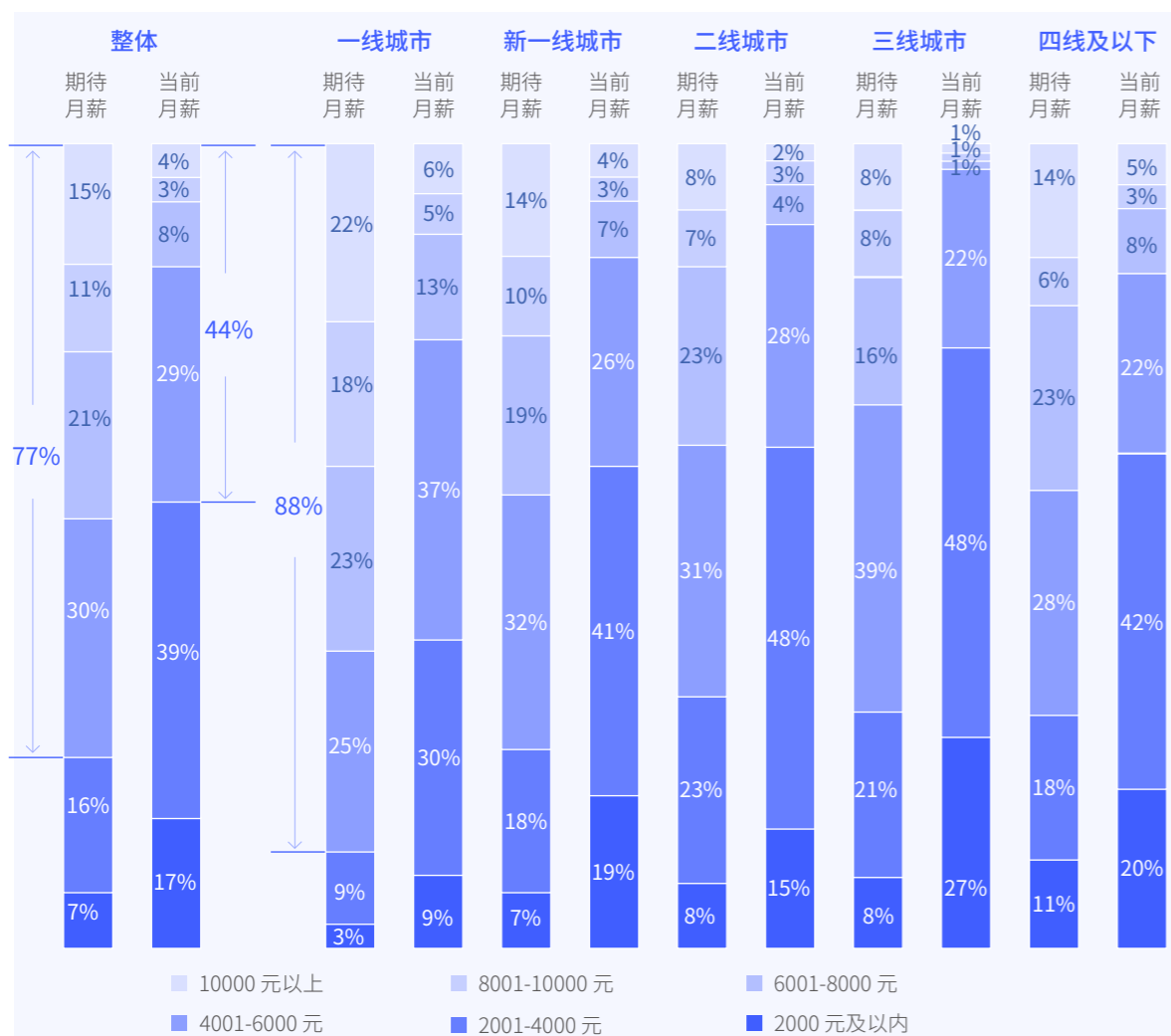
Q：求职新工作时，您通常考虑哪些因素？请按照因素的重要性排序，TOP1 考虑为排序为 1 的因素，即首要考虑因素。仅针对有求职意愿的人群 N=1380

薪资期待

受访听障人士期待的月薪集中在 4000-6000 元，与他们当前的月薪仍有差距

- 受访的听障人士，期待的月薪集中在 4000-6000 元。这一数字对比 2021 年我国城镇私营单位就业平均工资*而言，听障人士“要的不多”。
- 对比当前受访者的薪资结构，月薪在 4000 元以上的仅占 44%；而期待月薪在 4000 元以上的占比为 77%，期待与现实仍有差距。

听障人士期待月薪 vs 当前月薪 - 分城市级别



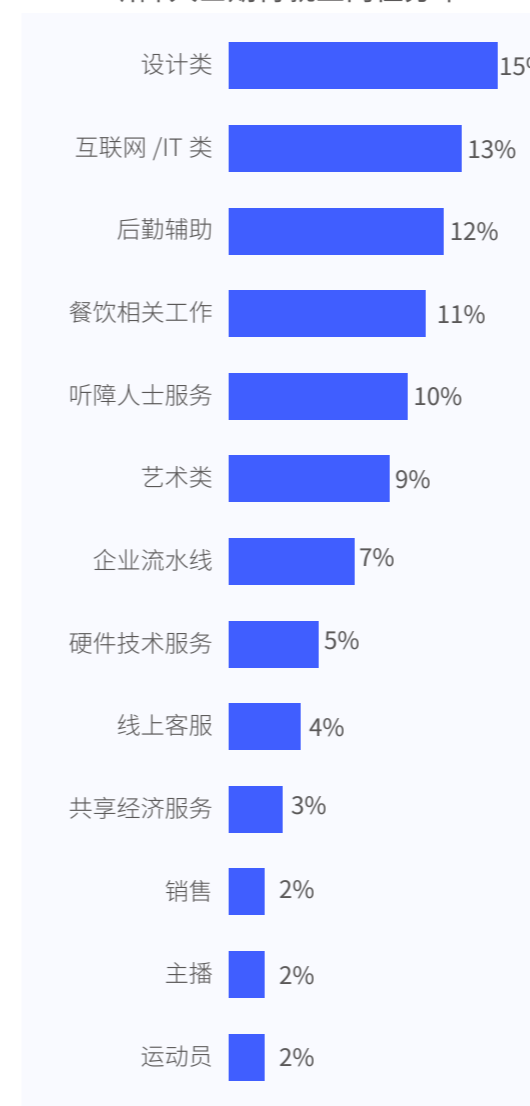
Q1: 您期待的月薪约为多少? 仅针对有求职意愿的人群 N=1380
 Q2: 您目前工作的月收入在以下哪个区间? 仅针对有工作人群提问 N=1020
 *2021 年城镇非私营单位就业人员平均工资为 106837 元 (月薪约 8903 元), 城镇私营单位就业人员平均工资为 62884 元 (月薪约 5240 元)

岗位期待

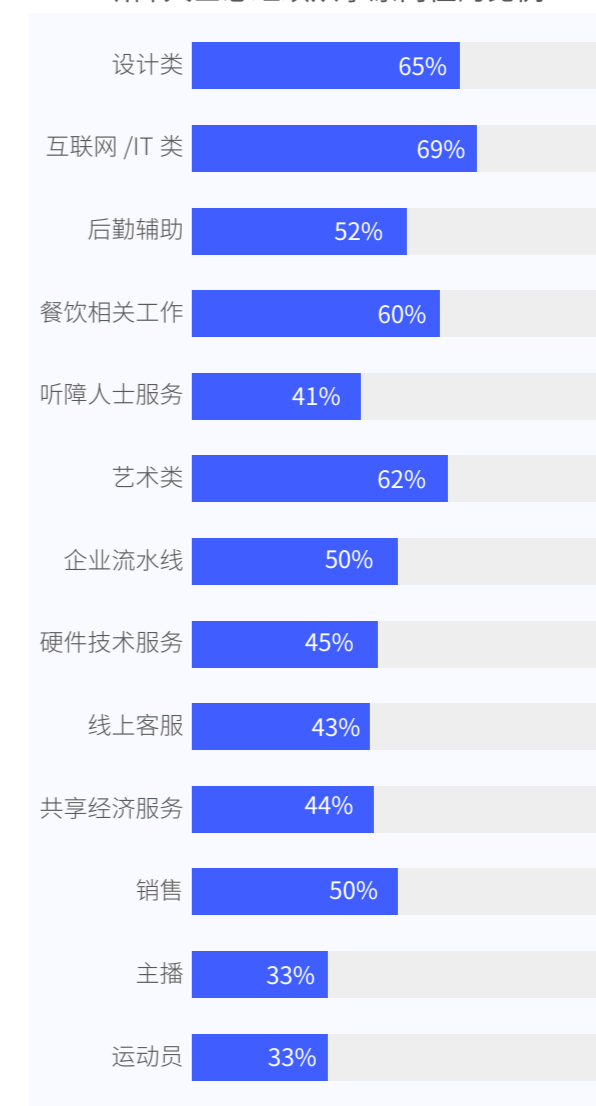
有较高比例的受访听障人士想从事设计类和互联网 /IT 技术类工作

- 有较高比例的听障人士想从事设计类和互联网 /IT 技术类工作，其次是后勤辅助、餐饮相关和听障服务工作，口语沟通较少且技能要求更高的工种更受听障人士欢迎。
- 对比之下，设计类、互联网 /IT 技术类、艺术类和餐饮相关工作有最高比例的人想要继续从事 (互联网 IT 技术类工作、设计类工作、艺术类工作当前薪资相对较高)。

听障人士期待就业岗位分布



听障人士想继续从事原岗位的比例



Q: 您期待从事的工作 / 岗位是以下哪一类? 仅针对有求职意愿的人群 N=1380

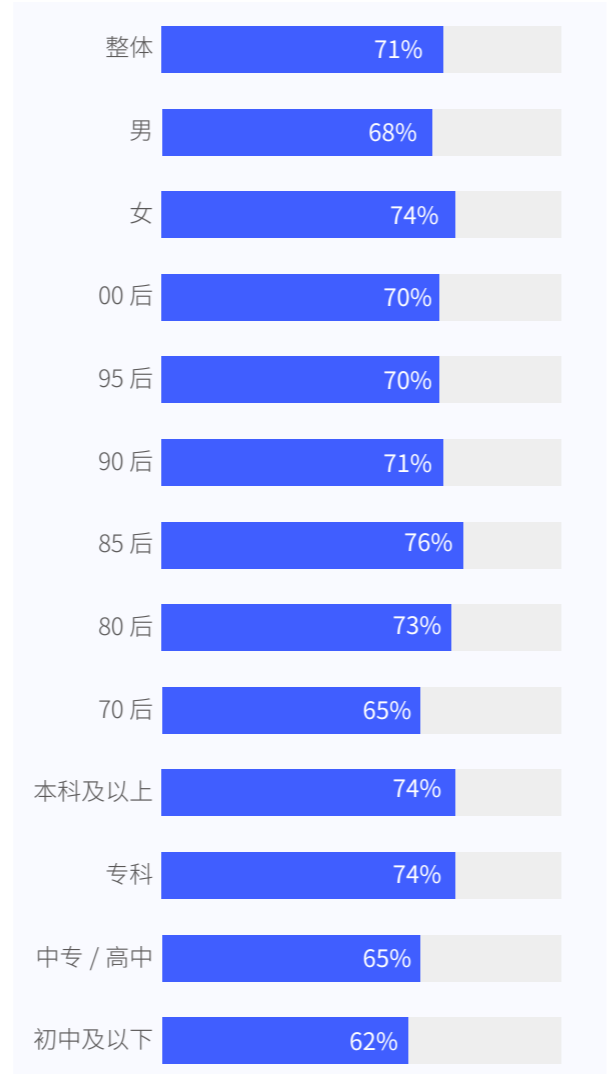
新职业尝试意愿

71% 受访的听障人士有意愿尝试“AI 标注师”，对此职业的主要顾虑是零基础做不好 / 工时太长

- 35% 的受访听障人士听说过 AI 标注师，71% 表示有意愿尝试这一职业。
- 其中 80 后 85 后，在各个年龄段中有最高的尝试意愿。
- 女性比男性有更高的尝试意愿；专科及以上学历人群比高中、中专及以下学历人群有更高的尝试意愿。
- 对此职业的主要顾虑是怕自己做不好、担心自己零基础、担忧工作时间太长。



不同听障群体有意愿尝试“AI 标注师”的比例



部分受访者相关表述：

“（担心）零基础、从零开始，（不容易学会或者操作较难）。”
——上海，听障受访者 4、5

“（具体的工作的）时间的长短不知道，没时间（去尝试）。”
——上海，听障受访者 1、5

“想看看是怎么操作的，很好奇。”
——上海，听障受访者 6

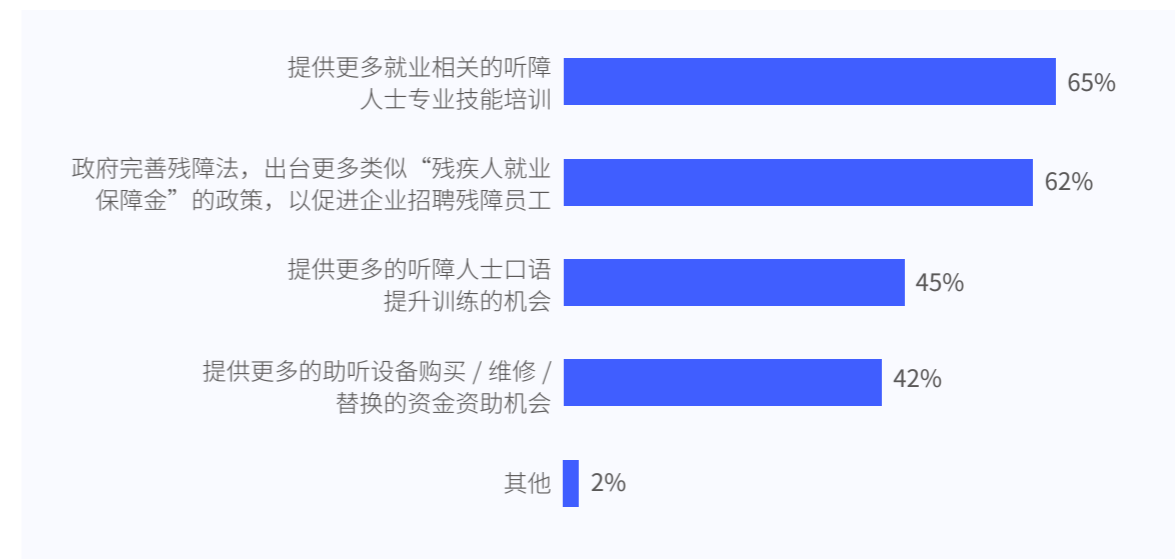
“（觉得是）新开始的行业，对以后的方向是很有帮助的。”
——上海，听障受访者 4

Q：您是否听说过或考虑过 AI 标注师这类新职业呢？仅针对有求职意愿的人群 N=1380

听障人群在职场就业中希望得到什么帮助？

社会层面：提供就业相关的技能培训、完善法规促进企业招聘残障员工是听障人士诉求较大的服务

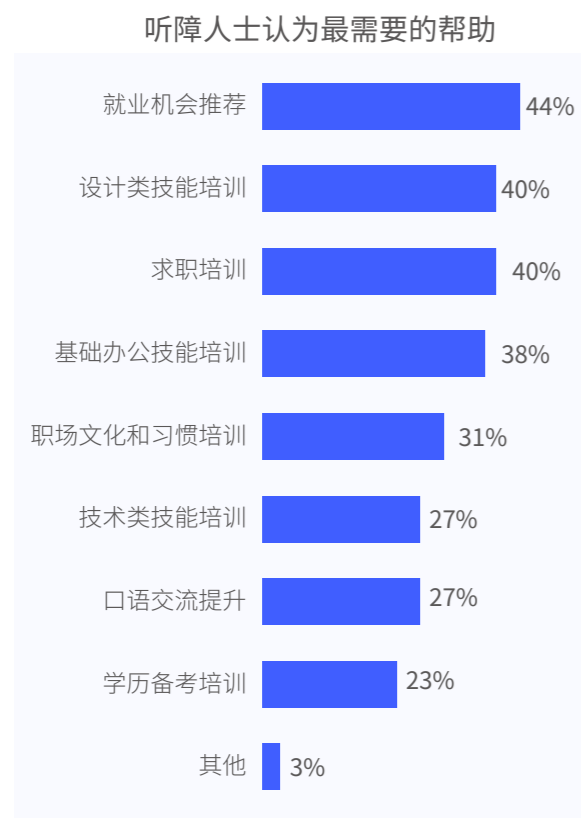
听障人士反馈最需要的服务



Q：为了听障朋友们能更多从事期待的工作，您认为还需要哪些公共服务 / 技术辅助 / 政策支持？（多选）仅针对有求职意愿的人群 N=1380

社会层面：推荐就业机会需求高于培训，开展培训应匹配实际需求

- 就业机会推荐是受访听障人士认为自己就业最需要的帮助，设计类技能培训、求职培训、基础办公技能培训的需求也较高。
- 结合培训活动的参与度低的现状及参与度低的原因，技能培训也应当更多元更匹配听障人士的需求，传播时也应选择听障人士信任的熟人渠道或权威渠道进行宣传。



部分受访者相关表述：

“其他的培训我没有去，(需要)找自己喜欢的，但是太少了。”
——上海，听障受访者 3

“就业的范围太小了，如果多一些和健全人一样的培训，可以把(就业求职的)范围扩大一点。”
——上海，听障受访者 3

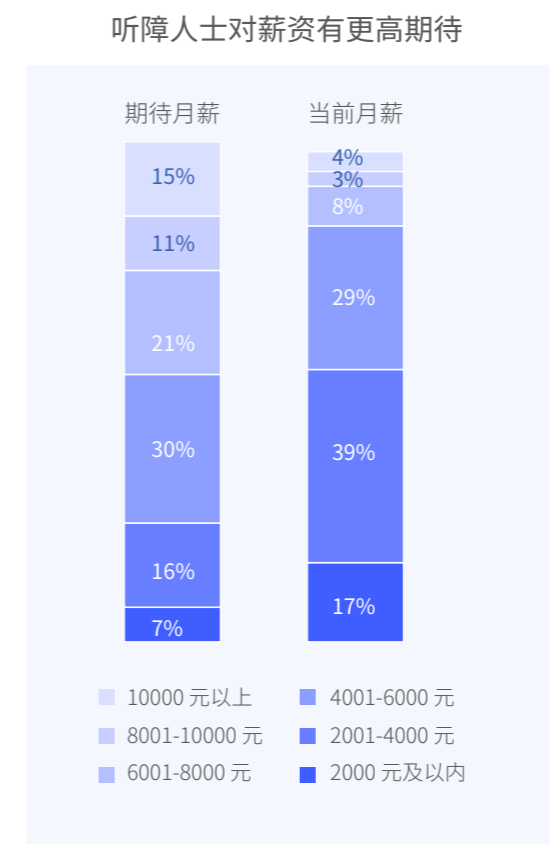
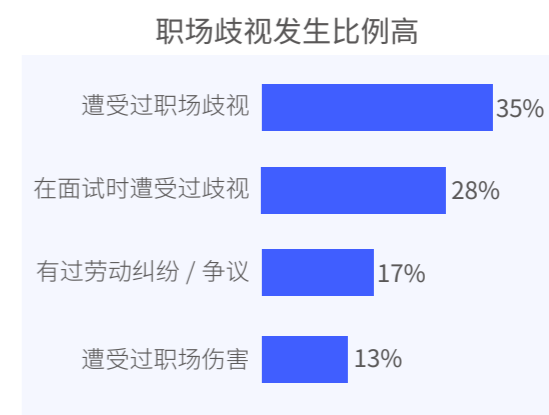
“培训的效果不好，对找工作没有帮助(所以不去培训)。”
——上海，听障受访者 3

“就业推介(是比较需要的)，要有针对性的，要有各行业各岗位的，不要总是工厂、文员、布草等基础岗位。”
——深圳，听障受访者

企业层面：给予听障人士更公平的求职机会和薪资待遇，创造无障碍的工作环境

聘用听障人士意愿低

“刚刚说的很多的企业不愿意招，可能一方面是不愿意招残疾人，还有不愿意招聋人，这样的话我们可以选的范围很小了。”
——上海，听障行业服务人员



Q: 为了能转行/从事期待的工作,您认为您还需要哪些帮助?(多选)仅针对有求职意愿的人群 N=1380

Q1: 您期待的月薪约为多少?仅针对有求职意愿的人群 N=1380

Q2: 您目前工作的月收入在以下哪个区间?仅针对有工作人群提问 N=1020

Q3: 以下的这些职场有关的经历,哪些是您曾遇到过的?(多选)仅针对有求职经历人群 N=1116

Q4: 为了听障朋友们能更多从事期待的工作,您认为还需要哪些公共服务/技术辅助/政策来支持?(多选)仅针对有求职意愿的人群 N=1380

听障人士：“走出去”，主动尝试、技能提升和真诚表达的听障人士更易找到理想工作



部分受访者相关表述：

“去酒吧看到（调酒师），然后就找老板，然后问问看，我就说想试一试调酒师，那时候第一次做调酒师，也不知道工作是简单还是复杂，所以想试试看，老板就同意了，就去面试上班了，先去做了一个月。因为那时候说话比较难，要通过写的方式去跟顾客去沟通。”

——上海，听障受访者 5

“几年文员再转到其他部门，再转到财务部那边，因为我是做财务，一边工作一边读本科，财务证都考出来了，他们觉得我适合财务部门，然后把我转到财务部门了。”

——上海，听障受访者 4

“（看到）公司在直播，（觉得不错）然后就写了一封自荐信。会直接告诉他们我是聋人这个情况，会介绍一下自己的情况，包括职业梦想、求职经历，要实事求是地说，不能为了好看去乱写。”

——上海，听障受访者 1

“跟健全人学培训学了西点师，周末去上课的……然后就去学得证，一直想做西点师。”

——上海，听障受访者 1

“我学的是计算机，我觉得不适合代码，我在计算机的范围里面再找一个设计。所以在电脑上自学设计上的东西。”

——上海，听障受访者 6

听障人士“走出去”，社会和企业推动听障人士就业



社会

- 推荐就业机会需求高
- 开展培训匹配实际需求
- 选择听障人士信任的渠道进行宣传

企业

- 给予听障人士更公平的求职机会和薪资待遇
- 工作环境无障碍化
- 减少职场歧视

05

听障关怀倡导

推开门，营造信息无障碍的友好社会

听障求职与就业困境

美国加劳德特大学首位聋人校长金·乔丹曾说过：“除了听，聋人们什么都能做。”然而放眼职场，许多人似乎看不见这一点，不管是招聘者还是应聘者。

本次调研通过 1411 份有效听障样本的数据分析，在两个不同城市与 12 名听障朋友近距离的沟通，我们可以从中看见听障人群在求职和就业过程中面临如下困境：

迷茫是听障人士在思考就业和未来发展时的常态。调研数据显示，未求职的原因中，“不知道可以从事何种工作”占比 45%，“不知道去哪里找工作”占比 40%。一些听障学生在读书或毕业后，有梦不敢去追，不知如何追，甚至不知道什么样的工作可以接受自己。甚至有的父母也会因为孩子听障而不放心让他们外出工作，其中三、四线及以下城市的听障女孩为多，她们当中不少人毕业后在家待业。

为何迷茫？在“不知”与“不敢”的背后，我们深究发现原因之一在于听障群体了解求职与就业信息的渠道较少。或许由于听障的原因，他们对新的信息渠道存在较强的不信任感，以至于难以拓展求职渠道、获得多元化的就业技能培训等重要信息。

沟通的“屏障”更是听障人士追梦路上的绊脚石。听障是近半数受访者认为自己求职失败的主要原因之一。岗位设备使用对听力有要求、岗位对口语有要求将他们拦在了工作门外。即使成功入职，难以和同事、客户沟通，难以快速明白会议和培训内容的问题仍然突出。听力障碍成为一个“标签”，让他们变得“特殊化”。相对普遍的就业歧视让许多听障人士的自身实力难以被发现，只能从事一些基础性、重复性的工作。

也正因此，工作没有上升空间、工作时间长、工作时间不合适、工作环境差等，是听障人士目前工作中面临的问题，也是听障人士对当前工作不满意的主要原因。

政府行动

政府高度重视残疾人保障和发展事业。十八大以来，我国将残疾人事业发展作为全面建成小康社会的重要目标，加强残疾人权益法治保障，残疾人权益保障机制不断完善，残疾人平等权利得到更好维护。

- 2022年4月，国务院办公厅印发《促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024年）》。其中第十项指出：
“实施残疾人职业技能提升行动。以残疾人职业能力评估结果为依据，以劳动力市场需求为导向，鼓励用人单位参与培训体系建设，引导职业院校积极开发面向残疾人的就业创业培训项目，分类开展精准培训。”
- 2021年7月23日，国务院印发《“十四五”残疾人保障和发展规划》，其中的重点任务之一就是帮扶城乡残疾人就业创业，帮助残疾人通过生产劳动过上更好更有尊严的生活。
- 2018年1月12日，中国残疾人联合会、国家发展和改革委员会等多部门联合印发《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》，提出要为残疾人自主就业创业提供合理便利和优先照顾、落实税收优惠和收费减免、提供金融扶持和资金补贴、提供支持保障和就业服务等。

我们相信，未来政府会进一步重视残疾人的保障和发展。针对听障人群的特殊性，期待未来能进一步通过完善政策立法，促进听障人群的求职与就业环境更加公平化、多元化；相关部门积极为听障人群推荐更多元化的就业机会，并开展各类技术、技能培训，以满足求职需求。

社会和企业响应

无障碍环境建设是听障人士走出家门、参与社会生活的基本条件。为营造这样的氛围，社会与企业在帮助听障人群构建公平、友好的就业环境方面起到了非常重要的作用。

通过调研我们看到，听障人士的薪资期待与实际薪资还存在一定差距，对听障人士的就业歧视还存在，企业需要给予听障人士更公平的求职机会和薪资待遇。

工作中有无障碍设计是听障人士对当前工作满意的重要原因，也是听障人士在找工作时最重要的需求之一。

更多善意、更少歧视，提升工作环境的无障碍化，可以帮助听障群体通过自己掌握的本领获得就业和发展的机会。

有些屏障难以跨越，但科技可以助力人们打破它。随着科技的发展，越来越多的科技企业关注到听障群体需求，助力听障人士跨越沟通的鸿沟，极大地减少了求职过程中的不便。

在调研的过程中不乏这样的故事，借助着科技的便利，一些听障年轻人勇敢地从家乡来到一线城市追逐梦想。

但不可否认的是，当前社会不需要口语交流的工作偏少，听障人群也缺乏部分新职业的必备技能。企业可以积极开创新的适合听障人群的就业岗位，并为他们提供职业培训。

2021年12月2日，在国际残疾人日前夕，vivo携手中国听力医学发展基金会启动了“声声有息公益计划”，希望通过洞察听障人士的需求、研发无障碍功能、开展公益赠机和帮扶，来帮助听障人士提高生活质量。项目第一期关注的是家有婴幼儿的听障家庭。今年，项目正式开展第二期，重点关注的是听障人士就业的难题，聚焦支持听障群体提升就业能力，除了听障功能研发升级以及公益赠机之外，vivo还面向有意愿成为AI标注师的学生开展就业培训。

当各方携手为听障群体建设一个无障碍的就业环境，听障群体也更容易迈出“找工作”的第一步。当一个无障碍的、友爱包容的就业环境形成，我们离一个无障碍的、友爱的、包容的社会就更近了一步。希望每一个心中有梦的人都能有希望、有尊严地奔向远方。让听障伙伴高质量地生活，也让他们有尊严地实现理想，应是我们共同的目标！



2022年11月，听障人士参与“声声有息”职业技能培训后在交流各自的职业梦想



vivo |  可持续发展



中国听力医学发展基金会
Audiology Development Foundation of China