

市场掘金引擎丛书



残疾人市场 掘金引擎

李野新 著

CANJIREN
SHICHANG
JUEJIN
YINQING



深圳出版发行集团公司
海天出版社
Shenzhen Publishing and Distribution Group
Haitian Publishing House

市场掘金引擎丛书

残疾人市场 掘金引擎

李野新 著

CANJIREN
SHICHANG
JUEJIN
YINQING



深圳出版发行集团公司
海天出版社
Shenzhen Publishing and Distribution Group
Haitian Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

残疾人市场掘金引擎/李野新著. —深圳: 海天出版社,
2008. 5

(市场掘金引擎丛书)

ISBN 978-7-80747-144-8

I. 残… II. 李… III. 市场营销学—IV. F713. 50

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第184429号

海天出版社

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 陈 炯 (cj333@21cn.com)

廖 译 (jlly359@yahoo.com.cn)

责任技编: 钟愉琼 封面设计: 熊辉

邮购电话: 0755-83460397

深圳市鹰达印刷包装有限公司印刷 海天出版社经销

2008年5月第1版 2008年5月第1次印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.75

字数: 215千 印数: 1-6000册

总定价: 110.00元 (共5册, 本册22.00元)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印刷质量问题, 请随时向承印厂调换。

服务残疾人市场 道义财富两无限

(代序言)

经济的繁荣、社会的进步、人类的文明，需要道德的发展和完善。自有人类，就有残疾人。残疾，是人类发展进程中不可避免要付出的一种社会代价。

近十年来，为了残疾人的生存和发展，国家颁布了残疾人保障法，制定实施了残疾人事业的三个五年计划，完善了各级残疾人组织，并响应《关于残疾人的世界行动纲要》，参与“联合国残疾人十年（1983—1992年）”、“亚太残疾人十年（1993—2002年）”行动，取得了举世瞩目的成就。全国各地的残疾人参与机会在增多，参与范围在扩大，自身素质也在提高，他们的生活状况进一步改善。从这个方面，也有力地表明了我国人权保障的广泛性、公平性、真实性，体现了我国社会主义制度的优越性。为残疾人服务、开拓残疾人需求市场是我们义不容辞的责任。

部分曾试图涉猎或眼下正在生产销售残疾人用品的企业及经营者，或多或少存在这样的心态：对残疾人这些特殊消费群体的消费能力信心不足。

其实，这种意识是一个误区。在对部分残疾人的随机调查中发现，大多数残疾人靠自身努力，每个月都能赚到一笔几百元甚至上千元不等的收入，少数的收入还相当理想，残疾人消费市场潜力十分可观。据中国残联公布的一项统计数字显示，全国目前有8296万残疾人，大约每五个家庭中就有一个家庭有残疾人。这个群体年消费额在2600亿元左右，并呈现不断增长的态势。由此可见，我国残疾人用品市场潜力巨大，亟待开发。残疾人用品可以说是一个前景广阔、充满生机的产业。

随着我国综合国力的增强，社会用于残疾人福利事业的投入逐年增多，市场对残疾人用品的种类、档次、质量和数量也提出了更高的要求。以上海为例，近年来上海就投入2亿多元用于残疾人服务设施的建设和残疾人用品的购置，残疾人用品用具的销售量年增长率达到40%以上。

从商业角度来讲，开创残疾人市场是一个巨大无比的机遇。目前残疾人中有近6000万残疾人需要各种功能性辅助器具或功能替代产品进行功能辅助、功能锻炼或借助功能辅助、功能替代产品提高生活自理能力和生活质量。其中，约有1300万听力障碍残疾人需要装配助听器、语言训练器，但其中没有装配的占96.7%；约有80万肢体残疾人需要假肢或矫形器，但有74.4%的人尚未安装；同时，各类残疾人的生活器具、生活劳动辅助器具、文化体育用品等特殊用具，尚有90%的需求量得不到满足。这就形成了一个充满商机的市场“空缺”。目前残疾人市场需求保守估计每年在2000亿元左右，但目前市场只能满足部分需求，很多产品需求还处于市场空白状况。8296万残疾人的市场，从道义上，您可以帮助他们改善生活状态和质量；从商业角度，也是一个巨大无比的机遇。

目前关于残疾人市场营销的书籍仍是空白，只是在一些有关消费者消费形态研究的书中有一些篇幅介绍残疾人的消费特征。

国家第二次残疾人抽样调查中，调查的项目有52项，“涉及到残疾人和残疾人工作者的方方面面”，但迄今为止，依然没有看到“残疾人经济”作为一个概念的正式提出。中国经济的发展，人口老龄化的出现，早有人提出了“银发经济”的概念，也已经有厂商一头扎进了银发消费市场，赚得盆满钵满，残疾人市场目前仍是一块未开垦的财富处女地。

“十五”期间，全国有1100多万残疾人得到了不同程度的康复，供应各类残疾人辅助器具539万余件。但是，目前康复服务的基础还不高，我国城镇残疾人辅助器具配备率只有10%，也就是说全国城镇的残疾人能够得到辅助器具帮助的还不超过10%，农村地区这个比率更低。加快开发残疾人用品及服务产业是社会的急需，蕴藏着巨大的商机。

《残疾人市场掘金引擎》全面解读当今残疾人市场的现状和发展趋势，深入剖析了与残疾人密切相关的残疾人健身保健市场、残疾人康复市场、残疾人旅游市场、残疾人汽车市场、残疾人助听市场和残疾人其他特色市场的市场特征和投资模型，并结合目前残疾人市场领先企业的成功市场经验提炼出残疾人市场掘金方略，包括投资方略、营销方略和残疾人市场典型掘金案例等，对残疾人消费品生产商和关注未来消费趋势的企业家、残疾人经济研究者都具有很高的参考价值，是寻求商机创业投资者的掘金引擎和市场营销人员破解营销困局的市场引擎。

本书适合于寻找商机的投资创业者，为残疾人生活、娱乐、学习提供相应产品或服务的商家的中高层决策人员、总部营销管理人员、区域市场营销服务人员、咨询、培训、策划、广告等从业人员及学术研究人员进行研读和学习。

残疾人事业是崇高的事业，是我们社会主义事业的一部分。我国是个发展中国家，由于历史原因和生产力水平的制约，残疾人事业还滞后于经济和社会发展。各级党委和政府要高度重视这一事业，给予更多的关心和支持。全社会要继续发扬扶残助残的良好风尚，为残疾人送去更多的温暖。

该书的出版，对于增进各部门和社会各界对残疾人权益保障的关注和重视，对于推进学术研究人员对残疾人市场需求的提供和帮助，对于号召广大商界精英人士对残疾人市场的开发与拓展起到了促进与指引的作用，人权保障，是国家的责任。对残疾人这个社会脆弱群体给予帮助，是社会文明进步的标志。通过发展残疾人事业使他们的权利得到更好的实现，使他们以平等的地位和均等的机会，参与社会生活和国家建设，共享社会物质文化的成果。

《残疾人市场掘金引擎》是一部探索式的作品，目的在于抛砖引玉，与营销界同仁们针对儿童市场商机，共同探讨掘金之路。本书在编著过程中，参阅了大量的资料，尤其是深入研读了目前正活跃在业内的营销专家的观点文章，我们在书后均给予了标注，在此向所有参阅及引用资料的原著者致以诚挚的感谢。限于时间、篇幅等原因，这里的致谢难免挂一漏万，如有遗漏，敬请见谅。

我们深知，残疾人市场营销在今天所面临的诸多机会与挑战，无论从广度还是深度上来考量，其复杂与挑战程度都远远超出了我们的想象，而本书涵盖的内容也只能是沧海之一粟，许多课题还有待进一步深化。同时由于编著时间和编著水平有限，同时残疾人市场营销实践与理念还在不断演绎进行当中，本书存在疏漏与谬误在所难免。有鉴于此，我们衷心企盼各位营销专家与精英能够不吝批评指正，与我们一起携手，不断充实、完善本书，以便再版时进行修订。

目 录

第一篇 残疾人市场基本状况

第一章：残疾人群概念界定.....	2
一、残疾人的概念界定	2
三、残疾人的分类与评定	5
四、六类残疾的检查方法	10
第二章：我国残疾人基本概况.....	17
一、1987年全国残疾人调查基本概况	17
二、2007年全国残疾人调查基本状况	18
三、《残疾标准》的变化和特点	20
四、两次残疾人调查基本状况分析	22
第三章：我国残疾人主要组织与团体.....	25
一、残疾人工作协调委员会	25
二、中国残疾人联合会	26
三、中国残疾人康复协会	30
四、中国康复研究中心	31
五、中国残疾人福利基金会	31

第四章：残疾人就业收入概况..... 33

 一、残疾人口的就业与有关社会保障情况 33

 二、残疾人曾接受的扶助、服务和需求 33

 三、残疾人家庭户的收入 33

 四、残疾人康复工作指导方针 34

 五、中国残疾人事业“十一五”发展纲要 34

 六、中华人民共和国残疾人保障法 48

第五章：残疾人康复的相关常识..... 56

 一、残疾人康复的重要性 56

 二、残疾人康复的现状和问题 56

 三、残疾人康复体系建设 57

 四、残疾人康复系列知识 65

● 残疾人市场掘金引擎 ●

第二篇 残疾人消费特征解析

第六章：残疾人消费需求特征..... 116

 一、残疾人的基本特点 116

 二、残疾人的情感特点 116

 三、残疾人的性格特点 117

 四、残疾人的认知特点 118

第三篇 残疾人市场掘金商机

第七章：残疾人市场潜力分析..... 120

- 一、残疾人用品亟待开发 120
- 二、残疾人用品“蛋糕”谁来切 121

第八章：残疾人专用汽车商机..... 123

- 一、残疾人对汽车需求迫切 123
- 二、中国残疾人专用机动车市场潜力 127
- 三、谁来支撑这个市场 128
- 四、成熟的市场 129
- 五、中国汽车技术能满足这个市场 129
- 六、中国汽车企业积极进入 130

第九章：残疾人旅游市场商机..... 131

- 一、无障碍设施不足导致我国残疾人旅游受阻 131
- 二、残疾人旅游市场亟待挖掘和引导 132

第十章：信息无障碍产业商机..... 133

- 一、商机巨大——我国信息无障碍产业亟待开发 133
- 二、产业化发展需提速 135
- 三、国际厂商“独大”国内厂商“默然” 135
- 四、相关法规应尽快出台 137

第十一章：残疾人保健器具市场..... 138

- 一、残疾人用品用具的概念和分类 138

二、残疾人用品用具发展原因	142
三、残疾人用品用具发展现状	143
四、残疾人用品用具存在问题	144
六、中国残疾人辅助器具服务市场	147

第十二章：中国残疾人体育商机..... 153

一、我国残疾人体育现状	153
二、中国残疾人体育事业发展面临最好机遇	157

第十三章：残疾人其他市场商机..... 159

一、盲人高端用品市场商机	159
二、助行器具产品市场商机	160
三、残疾人住宅市场有商机	161
四、助听器市场商机分析	162

第四篇 残疾人市场掘金方略

第十四章：残疾人市场投资方略..... 164

一、美国无障碍经济日趋火的启示	164
二、我国残疾人服务领域范围	167
三、忽视残疾人就意味着巨大损失	168
四、与残疾人有关的企业税收优惠大	171

第十五章：残疾人市场营销方略..... 174

一、认识残疾人群体的时代切入点	174
-----------------------	-----

二、新残疾人观	178
三、与残疾人交往的礼仪	180
四、残疾人的社会角色	182
五、特许加盟有关知识	183
六、适合残疾人市场的营销模式	186
第十六章：残疾人市场掘金案例.....	191
一、开一家残疾人用品专卖店	191
二、福安康老残用品连锁	193
三、中国手语培训	201
参考文献.....	205

第一篇

残疾人市场基本状况

第一章：残疾人群概念界定

一、残疾人的概念界定

残疾是由病伤等原因在人体上遗留下来的固定症状。它给人的身体带来形态和功能上的改变，影响人的正常生活和劳动能力。一般来说，具有这种状况的人便是残疾人。

在我国，残疾人指的是由于生理功能、解剖结构和心理状态的异常或丧失，部分或全部失去以正常方式从事活动的能力，在社会生活的某些领域中不利于发挥正常作用的人。

关于残疾的定义，各国、各民族、各地区由于文化背景不同，社会经济发展状况不同而有所差异。1997年，世界卫生组织（WHO）根据不同的残疾对人生理功能、社会功能影响的不同情况，把残疾人分为三类：一是功能、形态残疾，是指因意外伤害和疾病后遗症，使人体结构或功能发生缺陷或异常的情况；二是丧失功能残疾，是指人体的结构缺陷和功能障碍使人体丧失应具备的能力即丧失了与其性别、年龄、文化程度和职业等相适应的能力；三是社会功能残疾，是指由于身体的形态和功能的缺陷或异常而影响残疾人参加正常社会活动的情况。世界卫生组织关于残疾人口的这个定义，是第二次修订后的产物，它反映了社会认识残疾现象视角的两种转变：

1.从公民资格角度看待残疾现象

早期的对残疾人的定义多是医疗模式取向的，由于医疗专业较重视一个人在生理或心理上的功能损伤情况，而不太在意人的感受和社会环境的影响。然而无论是生理的或心理的残疾人都是社会的一份子，虽然其因为身体或心理方面的损伤、障碍，而影响了人际、社会互动功能，但他们仍拥有普遍而平等的“公民资格”，所以应该主张和倡导用社会模式取代医疗模式对于残疾人口的定义。社

会中的每一份子都有责任和义务保障他们的权利，国家和政府应采取各种社会手段，如社会津贴、补贴、就业保障等手段，增强残疾人的社会功能，促进残疾人的福祉与权利保障；另一方面对于残疾人而言，在要求平等公民地位的同时，也要努力履行公民的责任和义务，为改善社会做出贡献。“公民资格”的视角，使得为残疾人服务的体制，从福利为主的提供，转向更为广泛的以权利为主的保护体制。

2. 从生命经验的角度看待残疾现象

随着经济社会的发展，人们预期寿命的延长，未来社会中每一个人都有可能因为疾病、意外、老化而成为残疾群体中的一员，所以残疾也不再是少数人的问题，身心残疾会成为所有人口的生命经历之一。无论在人生哪个阶段成为残疾人，基于人权的精神和社会互助的理念，我们都应在讨论和设计公共政策时，充分考虑他们的需要。这种对残疾人口采取普遍生命经验的想法，在国际社会成为促进世界卫生组织修订其残疾人定义系统的理由。一些学者在分析社会大众对残疾人的看法时，也证实了“生命经验”视角的重要性。社会大众对于残疾人的看法基本是偏向不健康、不健全、外在功能有缺损等负面的形容。社会大众对残疾人之所以会排斥，是因为虽然残疾人不会带来传染或死亡，但却挑战了人们对于自己的“认同”、对于“美”的形象的界定，使人们担心自己是否会和他们一样；这些恐惧、怀疑和挑战，使得社会大众对于残疾人包含与社会中的意愿降低，取而代之的是排斥、不知所措或隔离。所以“生命经验”的看法，有助于改变社会大众对残疾人的刻板印象，改变残疾人“无力、无能、无助”的自我认定，并影响有关残疾人的社会福利政策朝向“提供平等的就学、就业机会”方向发展。

3. 残疾人的经济生活保障

用“公民资格”视角和“生命经验”视角重新审视残疾现象的主要意义，在于我们建构什么样的残疾人基本保护政策。从世界各国的经验看，广义的残疾人基本保护体系，大体有五种：①医疗保健保护措施；②收入保障措施；③就业安全保护措施；④教育措施；⑤其他（包括交通、住宅、资讯等）相关保护措施。

一般学术界将社会福利的制度内容划分为社会保险、社会救助、社会津贴和福利服务四个方面。其中就经济保障而言，社会保险、社会救助和社会津贴是其构成的三大要素，也是各国推动社会福利政策的重要措施。这三者之间既

有特殊的差异性，也有互补性。从基本特征看，社会保险本质上是一种危险分摊的制度，而社会救助是一种收入转移的制度。社会津贴属于一种社会红利性质，提供给特定类别的公民（例如高龄老人津贴、残疾人的一种普及性津贴）。从适用范围、经费来源、给付方式和功能上看，社会保险在适用范围上，是以劳动人口的职业取向或者是以全体国民为主要对象；在经费来源上以员工和雇主双方缴纳保险费为主要方式；在给付资格上不必经过资产调查的手续；其功能在于“防贫”。社会救助在适用范围上，是以老弱病残等特定人口为实施对象；在经费来源上以政府税收为征集方式；在给付资格上需要经过资产调查的手续；其功能在于“济贫”。至于社会津贴在适用范围上，是以提供特定类别居民或国民为对象（处理结构性差异）；在经费来源上以政府税收为征集方式；在给付资格上不必经过资产调查，不分贫富，一律均等是用；其功能在于加强“社会连带”。就制度设计理念而言，社会保险的给付是以“个人”为单位，社会津贴的给付也是以“个人”为单位，但社会救助的给付是以“家庭”为单位。基本上，社会救助资格的取得，是基于“整个家庭”的总体生活资源匮乏程度而决定的。也就是说，个人领取社会保险金后，并不必然保障能维持其个人的“基本经济生活”，其可能因为家庭中的其他依赖人口而陷入贫困。从背后所隐含的理念和意识形态看，社会救助是基于个人主义的思潮，强调慈善的性质，政府扮演的是“最后防线”的角色；社会保险则介于个人主义和集体主义之间的所谓班集体主义，强调福利的分配应视功绩、工作表现和生产力而定；社会津贴则是基于集体主义的观点，强调国民权利的精神，因而政府扮演的是“首要防线”的角色。

由于社会保险、社会救助和社会津贴所对应的权利和义务不相同，所以根据其性质加以分类，又可区分为两大类：第一类为缴费制给付，社会保险属于此类；第二类是非缴费制给付，社会救助和社会津贴属于此类。缴费制给付重视权利义务对等原则，资格来自赚取；非缴费制给付不重视权利义务对等原则，资格来自身份或身体状态。

我国的社会保障制度的建构一直秉承社会保险与社会救助并行的双轨模式，社会津贴的概念在我国尚缺乏学术的讨论，更没有纳入政府选择策略的视野。但从全世界范围看，针对残疾人这一特殊困难群体设计的“残疾人津贴”，已成为许多国家维持其经济生活的重要保障措施。

二、残疾标准的制订原则

标准的制订既要保持与第一次全国残疾人抽样调查标准的延续性，又要反映变化了的新情况；既要与国际接轨，又要符合中国国情；既要具有科学性，又要有可操作性。具体表现在以下五个方面：

1.以社会功能障碍为主来确定残疾即以社会功能障碍的程度来划分残疾等级。

2.保持与第一次全国残疾人抽样调查标准的延续性。

3.与国际社会有关残疾标准和残疾统计接轨。为利于国际学术交流和资料的互相比对，凡是已经有国际统一标准的，尽量和国际统一标准取得一致；对没有国际统一标准的，自行制订。

4.与国内其他行业标准衔接。

5.具有可操作性，残疾评定标准以及具体调查统计方法要简单易行，便于大样本调查。

三、残疾人的分类与评定

《中华人民共和国残疾人保障法》规定：“残疾人包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾人。”

（一）视力残疾标准

1.视力残疾的定义

视力残疾，是指由于各种原因导致双眼视力障碍或视野缩小，通过各种药物、手术及其他疗法而不能恢复视功能者（或暂时不能通过上述疗法恢复视功能者），以致不能进行一般人所能从事的工作、学习或其它活动。

视力残疾包括：盲及低视力两类。

2.视力残疾的分级

（1）盲：

①一级盲：最佳矫正视力低于0.02；或视野半径小于5度。

②二级盲：最佳矫正视力等于或优于0.02，而低于0.05；或视野半径小于10度。

（2）低视力：

①一级低视力：最佳矫正视力等于或优于0.05，而低于0.1。

②二级低视力：最佳矫正视力等于或优于0.1，而低于0.3。

列表如下：

类别	级别	最佳矫正视力
盲	一级盲	<0.02—无光感；或 视野半径<5
	二级盲	≥0.02—<0.5；或视野 半径<10
低视力	一极低视力	≥0.05—0.1
	二级低视力	≥0.1—0.3

注：

- ①盲或低视力均指双眼而言，若双眼视力不同，则以视力较好的一眼为准。
- ②如仅有一眼为盲或低视力，而另一眼的视力达到或优于0.3，则不属于视力残疾范围。
- ③最佳矫正视力是指以适当镜片矫正所能达到的最好视力，或以针孔镜所测得的视力。
- ④视野<5度或<10度者，不论视力如何均属于盲。

（二）听力残疾标准

1.听力残疾的定义

听力残疾是指由于各种原因导致双耳不同程度的听力丧失，听不到或听不清周围环境声及言语声（经治疗一年以上不愈者）。

听力残疾包括：听力完全丧失及有残留听力但辨音不清，不能进行听说交往两类。

2.听力残疾的分级

①听力残疾一级：听觉系统的结构和功能方面极重度损伤，较好耳平均听力损失≥91dBHL，在无助听设备帮助下，不能依靠听觉进行言语交流，在理解和交流等活动上极度受限，在参与社会生活方面存在极严重障碍。

②听力残疾二级：听觉系统的结构和功能重度损伤，较好耳平均听力损失在81-90dBHL之间，在无助听设备帮助下，在理解和交流等活动上重度受限，在参与社会生活方面存在严重障碍。

③听力残疾三级：听觉系统的结构和功能中重度损伤，较好耳平均听力损失在61-80dBHL之间，在无助听设备帮助下，在理解和交流等活动上中度受限，在参与社会生活方面存在中度障碍。

④听力残疾四级：听觉系统的结构和功能中度损伤，较好耳平均听力损失在41-60dBHL之间，在无助听设备帮助下，在理解和交流等活动上轻度受限，在参与社会生活方面存在轻度障碍。

● 残疾人市场掘金引擎 ●