

## 残疾人就业服务规范

Specification employment service for the disabled

2023 - 02 - 21 发布

2023 - 03 - 23 实施



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省残疾人联合会提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：杭州市残疾人联合会、杭州市残疾人综合服务中心、浙江省标准化研究院、杭州市残疾人福利基金会、北京外企人力资源服务有限公司、北京国华众联科技有限公司。

本标准主要起草人：胡红生、吴枝忠、何国荣、郑培、李伟君、骆中礼、卢一鸣、陈刚、吴璐璐、李军、代旭、陆萱期、徐如珍、章程。



# 残疾人就业服务规范

## 1 范围

本标准规定了残疾人就业服务的机构要求、就业服务内容及要求、评价与改进等内容。  
本标准适用于残疾人就业服务机构面向残疾人求职者和用人单位提供就业服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 30446.2 心理咨询服务 第2部分：服务流程
- GB/T 33527 公共就业服务 总则
- GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语
- GB/T 33532 就业登记管理服务规范
- GB/T 33534 失业登记管理服务规范
- GB/T 33535 职业介绍服务规范
- GB/T 33554 职业指导服务规范
- GB/T 37516—2019 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范
- GB 50763—2012 无障碍设计规范
- 建标178—2016 残疾人就业服务中心建设标准

## 3 术语和定义

GB/T 33528—2017界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**集中就业** concentrated employment

残疾人在各类符合条件的集中就业企业、盲人按摩机构等单位劳动的一种就业形式。

### 3.2

**残疾人就业服务机构** employment service centre for persons with disabilities  
为残疾人和用人单位提供就业服务的机构。

## 4 服务机构

### 4.1 场所及设施要求

4.1.1 残疾人就业服务机构建设规模、选址与布局、功能用房、建筑面积、建筑设备应符合建标 178—2016 的规定，并符合下列要求：

- 综合服务大厅应设置政策咨询、求职招聘、就业审核等服务窗口以及服务等候区；
- 应设置满足职业培训、就业适应性训练、职业康复训练、职业能力测评、职业指导、模拟仿真教学等服务的功能室；
- 建筑面积应与辖区残疾人常住人口、就业服务需求相适应，其中：
  - 省、市级服务场所面积应不低于1 250 m<sup>2</sup>；
  - 残疾人口2万人以上（含2万人）的区、县（市），服务场所面积应不低于950 m<sup>2</sup>；
  - 残疾人口1万人（含1万人）~2万人的区、县（市），服务场所面积应不低于600 m<sup>2</sup>；
  - 残疾人口1万人以下的区、县（市），服务场所面积应不低于350 m<sup>2</sup>。

4.1.2 应配备满足残疾人就业服务所需的设施设备及用品，包括但不限于：

- 无障碍设施和残疾人常用辅助器具，并符合 GB/T 10001.9、GB 50763—2012 的第 3 章“无障碍设施的设计要求”和第 8 章的 8.5“福利及特殊服务建筑”等规定；
- 残疾人就业创业政策查询系统、业务信息和劳动力供求信息显示系统、无障碍触摸查询系统、手语无障碍实时翻译系统等系统，并与“浙里办”实现数据共享、互联互通；
- 残疾人职业培训、训练、测评、指导、模拟仿真教学等设备器材以及技术资料；
- 计算机、打印机、摄像器材等办公设备；
- 残疾人职业技能展示、政策法规等宣传栏。

## 4.2 人员管理及要求

4.2.1 应根据辖区残疾人常住人口、就业服务内容及需求配置残疾人就业服务专兼职工作人员。其中，省、市级残疾人就业服务机构配备专职工作人员应不少于 5 人，区、县（市）级残疾人就业服务机构配备专职工作人员应不少于 3 人，并根据服务需要配备兼职人员。

4.2.2 应开展残疾人就业服务专兼职工作人员岗前、岗中和转岗培训，每年组织集中业务培训应不少于 1 次。

4.2.3 应对残疾人就业服务专兼职工作人员开展日常监督、指导和评价。

4.2.4 残疾人就业服务专兼职工作人员应符合下列要求：

- 具备一定的社会工作、心理咨询、职业指导、职业培训、职业信息分析、人力资源管理等专业知 识，实行持证上岗；
- 热爱残疾人事业，熟练掌握残疾人以及困难群体就业服务相关法律法规、政策文件和服务规范；
- 具备与残疾人沟通交流以及职业适应初步评估、职业心理、职业康复、手语翻译、就业指导等能力和技能；
- 仪容仪表规范，佩戴统一标识；
- 善于观察、耐心周到、态度温和、文明用语。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 基本要求

5.1.1 残疾人就业服务对象应包括：

- 持有残疾人证、处于就业年龄段的残疾人；

- 灵活就业、个体创业、农村种养殖业的残疾人；
- 为残疾人求职者提供就业岗位的各类用人单位。

5.1.2 应根据残疾人的残疾类别、等级以及实际身体状况提供针对性的就业服务，就业服务形式、内容和要求应符合 GB/T 33527、GB/T 33532、GB/T 33534 等的规定。

5.1.3 应运用线上服务平台为残疾人求职者提供就业服务，并与同级公共就业服务信息平台实现信息共享。

5.1.4 应建立与人社部门、院校、企业等主体的沟通协调和合作机制，开展就业资源共享。

5.1.5 应建立残疾人就业服务回访制度，根据服务情况和残疾人需求开展服务回访。

5.1.6 应建立残疾人就业服务记录和档案，实行数字化管理，注意保护残疾人个人隐私。

5.1.7 就业服务信息公开应做到及时准确、内容完整。

## 5.2 职业适应评估

5.2.1 在职业指导、职业介绍前，应根据残疾类别、等级以及就业岗位需求等情况开展残疾人职业适应评估。

5.2.2 应运用职业适应性评估量表开展残疾人职业适应能力评估，评估内容包含认知能力、社会适应、职业兴趣等。

5.2.3 职业适应评估原则包括：

- 客观、独立、科学、公正；
- 基础测评与职业能力测评相结合；
- 职业评估人员与技术专家相结合；
- 定性分析与定量分析相结合；
- 职业适应评估与职业指导、职业康复、职业培训等就业服务相协调、相结合。

5.2.4 应综合运用实地考察、个别咨询、座谈、测评、反馈等评估形式，并采用线上系统评估与线下物理评估相结合的方式。

5.2.5 评估前应和残疾人进行沟通交流，了解残疾人基本情况与就业需求后选取测评项目，填写残疾人求职登记表（见附录 A）。

5.2.6 完成评估后，应出具职业适应评估报告，并及时向残疾人及其监护人解读，经同意和确认后提交给职业指导人员。

5.2.7 应及时了解残疾人及其监护人对于评估系统、评估量表的反馈意见，作为评估改进和修正的依据。

## 5.3 职业指导服务

5.3.1 应基于残疾人职业适应评估结果开展职业指导服务，每年为残疾人求职者集中开展线上或线下职业指导应不少于 1 期，并符合 GB/T 33554 的规定。

5.3.2 职业指导服务形式包括：

- 窗口一般性指导；
- 个体专门指导；
- 专项小组团体指导。

5.3.3 为残疾人求职者提供的职业指导服务内容包括但不限于：

- 建立职业指导档案，记录残疾人求职者的个人基本情况、学习经历、工作经验、技能水平、致残原因、求职意向；

- 根据残疾人所学专业、技能，结合职业心理咨询和职业适应评估结果等情况，指导残疾人确定职业方向和职业目标，推荐适合职业；
- 向残疾人求职者提供残疾人培训就业相关政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息方面的咨询指导；
- 提供简历制作、自我介绍、面试技巧等求职方法，并推荐公共或市场化人力资源服务机构；
- 辅导残疾人树立正确就业观念；
- 指导残疾人建立良好职业素养、职场礼仪，掌握岗位所需的专业能力及工作流程；
- 根据行业及岗位情况分析岗位晋升方向，向残疾人求职者提出长期职业培训建议；
- 向成功就业残疾人提供一年就业跟踪服务，建立“一人一档”。

5.3.4 为用人单位提供的职业指导服务内容包括但不限于：

- 查验用人单位组织机构代码证、岗位工资福利待遇及社会保险，了解用人单位概况、招聘工作岗位、招聘数量、职业素养、基本能力等从业条件；
- 建立用人单位职业指导档案及职业指导服务方案；
- 向用人单位介绍残疾人就业相关法律法规、优惠政策、相关案例，帮助用人单位克服基于残疾的就业歧视；
- 针对残疾人特点和单位岗位需求，指导用人单位合理开发残疾职工岗位，填写用人单位招聘残疾人登记表（见附录B）；
- 根据用人单位行业及组织特点，帮助用人单位梳理适合残疾人就业岗位；
- 介绍不同类别残疾人的从业特点，引导用人单位招聘适合本单位从业的残疾人；
- 跟踪用人单位聘用残疾人就业服务过程；
- 指导用人单位做好残疾人就业情况申报、残疾职工审核备案工作；
- 指导用人单位优化残疾人就业管理机制：
  - 制定岗位说明书、任职要求、考核办法、晋升管理办法；
  - 根据用人单位环境情况，提出无障碍改造建议；
  - 帮助用人单位提炼“残健融合”多元企业文化，提供“残健融合”培训计划，在企业内部创造平等公平就业环境。

注：“残健融合”指的是让残疾人和健全人融合在一起，减少甚至消除陌生和歧视，创造平等相处、彼此尊重、互相学习、守望相助的文化氛围和社会关系。

5.3.5 应根据残疾类别开展分类职业指导服务：

- 对于肢体残疾人：
  - 应结合残疾人残疾部位，为肢体残疾人提出指导建议，并对从事行业工种进行合理化匹配；
  - 结合单位开发适合肢体残疾人的岗位，为其工作场景提供无障碍设施设备改造建议，以消除用人单位招聘肢体残疾人的顾虑；
- 对于言语、听力残疾人：
  - 应根据言语、听力残疾人人际沟通存在的障碍，借助手语或无障碍辅助系统进行有效沟通，并根据其语言沟通和思维逻辑合理匹配适宜的岗位；
  - 向用人单位介绍言语、听力残疾人的特点，使用用人单位了解其特长和不足，结合本单位实际情况合理开发岗位，并在岗前、岗中和转岗培训中实时提供手语支持，协助用人单位完成招聘入职；
- 对于智力、精神残疾人，应通过聚合社会助残资源为其精准开发符合其能力的工作岗位，为其职业培训、就业实训提供合理化建议。

## 5.4 职业康复服务

- 5.4.1 职业康复服务应包括职业心理服务、职业康复训练服务，并符合 GB/T 37516 的规定。
- 5.4.2 应安排具有心理咨询专业背景和执业资格的心理咨询师定期为残疾人提供职业心理服务，包括职业心理测评、职业心理咨询。
- 5.4.3 开展职业心理测评后应形成心理评估报告并存档。
- 5.4.4 残疾人职业心理咨询服务除在本机构组织外，还应根据需要延伸到用人单位、社区，服务形式包括但不限于：
- 个体职业心理咨询：针对残疾人来访者在职业规划准备、具体职业选择、职业胜任适应等方面的心理困扰，运用心理咨询的理论与技术，促进残疾人个体职业发展和潜能的发挥；
  - 团体职业心理咨询：根据残疾人相似性职业心理困扰组成团体，通过残疾人团体成员互动体验、观察、反思等方式，促进残疾人形成良好职业适应能力。
- 5.4.5 残疾人职业心理咨询服务应符合 GB/T 30446.2 的规定，并符合下列要求：
- 初诊评估环节，应了解掌握不同残障类别的身体功能差异、个性心理特殊性；
  - 确定方案环节，应获取相关残疾人支持系统的信息资料，一并融入咨询方案开展服务；
  - 咨询实施和效果评估环节，应根据残疾人择业、求职、入职等具体阶段进行针对性咨询和效果评价。
- 5.4.6 应运用手语翻译、写字板等交流方式为有康复需求的各类残疾人提供工作体能、职业素养、正向职业心理、工作环境模拟、职场人际交往等针对性的职业康复训练，具体包括但不限于：
- 对于视力残疾人，应提供视觉功能、定向行走、感知觉补偿等能力训练；
  - 对于听力、言语残疾人，应提供听觉、语言等能力训练；
  - 对于肢体残疾人，应提供运动、认知、语言等能力训练；
  - 对于智力残疾人，应提供认知能力训练；
  - 对于精神残疾人，应提供沟通和社交、情绪和行为调控等能力训练。
- 5.4.7 职业康复训练服务流程应符合下列要求：
- 建立档案，接到残疾人服务需求后应建立职业康复训练档案，记录服务对象基本信息、伤残信息、职业评估信息，了解残疾人服务需求和隐私保护需求；
  - 定制方案，根据服务对象需求及基本情况，在协商一致的基础上，制定职业康复训练服务方案，明确训练目标、训练内容、训练时间、康复指导师等内容；
  - 开展训练，根据康复训练方案内容如期开展康复训练，并定期评估残疾人身心功能，根据残疾人特点适时调整服务方案，结果记录存档；
  - 转介服务，根据残疾人实际情况，提供其他所需的转介服务，如转介至医院或适宜的工作场所等。
- 5.4.8 职业康复训练周期内，开展康复训练的时间应与残疾人的劳动能力相匹配。

## 5.5 职业培训服务

### 5.5.1 培训模式

- 5.5.1.1 残疾人职业培训模式主要包括残疾人就业服务机构自主组织培训、委托社会培训机构开展培训。
- 5.5.1.2 委托社会培训机构开展培训的，应核验社会培训机构涉及项目资质、设施设备、培训课时数、培训费标准、培训项目实施情况等内容。

### 5.5.2 培训内容和方式

培训内容和方式应与残疾人的残疾程度、残疾类别、受教育程度、知识和技能水平、职业定位以及岗位需求等实际情况相匹配。

——培训内容包括但不限于：

- 劳动保障、残疾人权益保障等法律法规；
- 劳动安全知识和应急演练；
- 职业道德和素养；
- 社会适应能力；
- 心理健康；
- 岗位基础知识；
- 职业和竞赛专业技能；
- 创业方法和扶持政策。

——培训方式包括但不限于：

- 专家课堂讲授；
- 观看教学视频；
- 实操演练；
- 实地考察学习；
- 师带徒培训；
- 岗位实训。

### 5.5.3 培训组织流程

培训组织流程应符合下列要求：

- 对残疾人培训项目需求进行调查登记，建立项目库，并实时动态掌握残疾人职业技能培训需求；
- 制定培训方案或计划，内容包含培训目标、培训对象及人数、培训时间及地点、课程安排、应急预案等；
- 发布培训信息，做到发布及时、内容完整、渠道多样；
- 完成培训对象的咨询、报名和登记；
- 开班准备，包括学员报到、后勤保障；
- 实施培训教学计划；
- 考核与职业技能鉴定；
- 评价与改进；
- 回访和培训效果跟踪；
- 培训档案管理。

### 5.5.4 培训服务质量

5.5.4.1 每年为每位有需求的残疾人提供职业技能培训应不少于1次。

5.5.4.2 培训可采取集中与分散、线上与线下、理论与实操相结合的形式进行，实操时间应不少于总课时的50%（素质培训和理论类的考前培训除外），社会培训机构线下培训学时应不少于60%。

5.5.4.3 应为受训的残疾人购买保险，安排住宿培训一体的无障碍培训场地。

## 5.6 职业介绍服务

5.6.1 职业介绍服务应同时符合残疾人求职者的综合情况和用人单位的岗位需求，并符合 GB/T 33535 的规定。

5.6.2 职业介绍服务形式包括但不限于：

- 推荐岗位，为残疾人求职者查询、推荐符合其求职意愿和个人条件的岗位信息；
- 用人推荐，根据用人单位需求，向用人单位推荐、介绍残疾人求职者；
- 现场招聘服务，为用人单位和残疾人求职者提供咨询、引导、信息支持、辅助性沟通等配套服务，实现岗位匹配；
- 网上招聘服务，依托网上职业介绍平台，为用人单位和残疾人求职者提供招聘信息发布、网上求职、网上职业咨询和指导等服务；
- 委托招聘，受用人单位委托，依照其招聘条件，面向残疾人提供招聘、面试以及录用等代理招聘服务。

5.6.3 残疾人求职登记服务包括但不限于：

- 查验身份证明材料，包括身份证、残疾人证、学历证书、技能等级证书等；
- 了解身体状况、求职意愿等情况；
- 指导填写求职登记信息或就业申请表；
- 信息录入至就业管理系统。

5.6.4 职业介绍信息服务包括但不限于：

- 残疾人用工岗位信息和求职信息收集，依托残疾人就业服务窗口和残疾人就业服务网站收集用人单位招聘残疾人的岗位信息、残疾人求职信息，实时汇总至残疾人就业服务系统；
- 求职招聘信息交流，职业指导员通过数字化技术手段实现用人单位招聘信息与残疾人求职信息的人岗智配；
- 岗位信息发布，通过残疾人就业服务管理系统对外发布残疾人求职信息和用人单位招聘信息。

5.6.5 介绍给残疾人的就业岗位应符合下列要求：

- 适合残疾人身体状况和就业能力；
- 对工作场所进行了无障碍改造；
- 配备指定带教人员开展必要的岗前培训；
- 满足残疾人晋职、晋级、评定职称、报酬、社会保险、生活福利等方面的基本需求。

5.6.6 每年为每位残疾人求职者提供适合的岗位推荐应不少于 1 次。

5.6.7 应主动跟踪残疾人求职者的就业情况，并做好服务记录。

## 5.7 创业指导服务

5.7.1 应为有需要的残疾人至少提供 1 次创业指导服务，创业指导服务对象包括：

- 有创业意愿并具备一定创业条件的残疾人；
- 高校残疾毕业生、残疾人高技能人才、残疾人创业带头人、残疾人非遗传承人等重点群体。

5.7.2 创业指导服务形式包括：网络服务、窗口服务、自助服务和上门服务。

5.7.3 应帮助残疾人创业意向者了解行业状况，开展创业方法、创业方向、创业观念等创业指导。

5.7.4 应提供项目风险评估、登记注册、法律服务、心理疏导、创业扶持政策、财税社保事务、投融资、人力资源市场供求状况、项目推介等方面的咨询指导和孵化服务。

5.7.5 应指导残疾人就业创业基地、孵化基地开展运营管理和服务。

5.7.6 应收集国家、区域、行业需求，为残疾人及时推送行业信息和市场动向。

5.7.7 宜为残疾人举办或组织参与创新创业竞赛，并提供赛前培训。

## 5.8 其他服务

应为残疾人提供政策咨询和宣讲服务、社会公益、人力资源事务咨询等其他就业服务。

## 6 评价与改进

### 6.1 服务评价

6.1.1 应制定残疾人就业服务评价指标体系，定期开展残疾人就业服务质量评价。

6.1.2 残疾人就业服务评价应遵循独立、客观、公正、规范的原则。

6.1.3 应围绕职业适应评估、职业指导服务、职业康复训练、职业培训服务、职业介绍服务、创业指导服务等方面开展评价，评价要素包括但不限于：

——服务环境；

——服务平台；

——服务人员；

——服务项目；

——服务过程；

——服务结果：

- 就业率；
- 培训覆盖率；
- 职业技能提升率；
- 就业政策执行率；
- 残疾人的满意率；
- 用人单位的满意率。

6.1.4 评价方式包括机构自评、残疾人及其监护人满意度测评、第三方评估等，其中：

——机构自评每半年不少于1次；

——满意度测评每年不少于1次；

——第三方评估视机构运营情况而定。

### 6.2 服务改进

6.2.1 建立与残疾人就业需求沟通交流机制，畅通就业服务意见反馈和投诉处理渠道。

6.2.2 根据服务评价结果和意见反馈、投诉处理等情况，开展综合分析，制定并实施纠正和预防措施。

6.2.3 对纠正和预防措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

附 录 A  
(资料性)  
残疾人求职登记表

残疾人求职登记表见表A.1。

表A.1 残疾人求职登记表

姓名		性 别		出生年月		照 片	
户 籍		民 族		文化程度			
残疾种类 (级别)		残 疾 部 位		居民或者 农村户口			
技能专长 (证书)		期望就业岗 位		期望就 业地区		期望 薪资	
残疾证 号 码				身份证 号 码			
家 庭 住 址				电 话/ 邮 箱			
直 系 亲 属	姓 名			所属关系			
	工作单位			联系电话			
本 人 简 历							
其他就业 服务及免 责说明	<p>为了便于用人单位了解求职者的残障程度，更全面地了解求职者的整体情况，我同意拍摄就业登记短视频，并向用人单位招聘人员定向公开展示本表登记内容。</p> <p style="text-align: right;">本人签名： 年 月 日</p>						

附 录 B  
(资料性)  
用人单位招聘残疾人登记表

用人单位招聘残疾人登记表见表B.1。

表B.1 用人单位招聘残疾人登记表

单位名称			
单位地址			
联系人		手机	
招聘电话		填表日期	
单 位 简 介			
招聘岗位		招聘人数	
残疾要求 (类别、等级)		学历要求	
岗位职责			
任职要求			
工作时间薪资待遇 食宿安排			