



# 融合就业服务指导手册



# 目 录

前言.....	4
第一章 融合就业相关法律知识.....	6
第一节 残疾人权利公约.....	6
第二节 我国残疾人就业相关法律法规.....	7
第三节 按比例就业.....	8
第二章 用人单位服务接洽.....	12
第一节 接洽的原则.....	12
第二节 接洽前的准备.....	13
第三节 接洽的流程.....	14
第四节 接洽的回顾与反思.....	16
第三章 融合就业企业服务方案.....	18
第一节 服务方案设计原则.....	18
第二节 服务方案设计.....	19
第三节 服务方案执行.....	23
第四节 融合就业服务评估.....	24
第四章 企业融合就业服务方法.....	26
第一节 调查评估.....	26
第二节 培训.....	28
第三节 工作坊.....	33
第四节 倡导.....	36
第五章 融合就业企业服务内容.....	39
第一节 企业融合度测评.....	39
第二节 工作场所评估.....	51
第三节 岗位开发，岗位分析和岗位匹配.....	61
第四节 招聘、面试、入职和在岗管理.....	76
第六章 就业服务机构能力发展.....	87
第一节 服务的后续跟踪.....	87
第二节 就业服务机构自我评估.....	88
第三节 就业服务人才队伍建设.....	91
附件 1 工作场所的无障碍评估量表.....	92
附件 2 职业指导人员国家职业标准.....	115

# 融合就业服务指导手册

ADI 发展研究所

北京朋辈社会工作发展中心

联合出品

# 前言

本手册编写于北京朋辈社会工作发展中心（简称“朋辈中心”）与国际助残联盟（法国）北京代表处共同发起的“残障者融合就业项目”期间，受众包括但不限于从事残障者就业服务的机构，促进残障者用人单位可持续的融合就业发展。

融合就业的概念至少有以下三个层面：首先是一种理念，促进残障者获得平等就业机会的理念，支持在工作过程中被公平对待的理念；其次是一种社会支持体系，残障者的就业不仅与残障者自己有关，和家庭、社区、康复教育机构的态度、支持与努力密不可分，残障者最终需要在一个大的自然支持环境下过上有质量的生活；最后一层，也是我们经常被问到的，是否残障者与非残障者在同一工作环境中，从事竞争性的工作即为融合就业，我的理解是，融合就业不应以某一种就业形式来简单判断，正如近年来大量出现的云上办公，大家各自在家里，并不表示不融合，企业的融合就业指标至少包括了融合政策、无障碍、企业文化、人力资源管理、合作伙伴关系这五个维度。作为一种就业服务的模式，就业服务机构对以心智障碍者为主的残障者提供的支持性就业即可理解为是一种融合就业服务模式。

就业辅导员是残障者实现融合就业的核心支持者，2020年2月，“残疾人就业辅导员”获得中华人民共和国人力资源和社会保障部认可，加入“职业指导员”（4-07-03-01）行列。

在实践中，不同的就业服务机构的就业辅导员会有不同的岗位职责，一类是以残障者的职业技术辅导为主；另一类是以支持残障者进入职场与职业发展为主，需要为雇用残障员工的企业提供多样化的、与融合就业相关的咨询服务。在第二类岗位上工作的就业辅导员，其岗位职责包括但不限于帮助企业了解其融合度现状并与企业共同制定改善的行动计划、在企业内部开展残障平等意识培训完善融合的工作文化、为企业无障碍环境建设、招聘残障者提供技术支持。这些也是本手册关注的重点，希望可以帮助就业辅导员促进更多的企业加入融合就业工作，形成长期的供需合作。

在接下来的两年时间内，我们将根据就业服务机构的使用反馈进行循证

修订，并不断总结良好服务案例，开发或寻找新的工具加入其中。虽本手册编写工作耗时一年有余，但由于能力水平的限制尚有诸多不足之处，期待广大读者提出宝贵的意见建议，发送至 PEERCENTER@163.COM 以利完善。

感谢同事杜凤娟与信任的大量编写工作，同事曲平和大家对手册的反馈，感谢融合就业项目五地定点单位（长沙、西安、大连、合肥、北京）残联与伙伴机构的支持，国际助残的协作。本手册版权所有，转载请注明出处，来源于网络的图片在转化为视障者读屏形式时会格外说明（特别感谢徐健女士为手册提供的 PDF 文档视障者读屏测试），文中不得不使用大量的表格，这可能会对视障者理解其内容产生困难。封面封底和内文中可爱的图画来自兰州德爱心智障碍者社会服务中心“德爱蜗牛之光自我倡导小组”骨干成员张国豪，一位就读初一的 15 岁自闭症少年。正如两棵大树相对而生的封面图所示，期望就业服务提供者能够通过这本手册获得更多专业成长，从而带给更多残障者奔向美好生活的机会与信心。

如果您还不太了解“残障”可以扫描或识别以下二维码，先阅读《障碍者支持手册》。



吕 飞

2021 年 11 月 23 日

北 京

# 第一章 融合就业相关法律知识

融合就业的服务提供者需要树立正确的价值观与先进的残障者就业服务理念，本章介绍与残障者权利保护相关的国际公约、国内法律法规，以及我国残疾人就业保障金的计算方法。

## 第一节 残疾人权利公约

本节介绍联合国《残疾人权利公约》的内容、意义及关键概念，这些关键概念形成了就业服务的核心指导原则。

### 一、《残疾人权利公约》内容及影响

《残疾人权利公约》(以下简称公约)，英文名称 Convention on the Rights of Persons with Disabilities (缩写 CRPD)，是联合国历史上第一部全面保护残疾人权利的国际公约。《公约》于 2006 年 12 月 13 日由联合国大会通过，并于 2008 年 5 月 3 日正式生效。2008 年 6 月 26 日，我国批准了《残疾人权利公约》；2008 年 08 月 31 日，《公约》在中国生效，并适用于香港和澳门地区。

截至 2018 年 6 月，全世界已有 177 个国家批准了《残疾人权利公约》。

《公约》由序言和包括宗旨、定义、一般原则等在内的 50 项条款组成。公约的宗旨是促进、保护和确保所有残疾人充分和平等地享有一切人权和基本自由，并促进对残疾人固有尊严的尊重。公约核心是确保残疾人享有与健全人相同的权利，并以正式公民的身份生活，从而在获得同等机会的情况下，为社会作出宝贵贡献。公约涵括了残疾人应享的各项权利，如享有平等、不受歧视和在法律面前平等的权利；享有健康、就业、受教育和无障碍环境的权利；享有参与政治和文化生活的权利等。

《公约》是第一次将残疾人权利全面地写进了有约束力的国际文书之中。它是联合国历史上第一部全面保护残疾人权利的国际法律文件，也是国际社会在 21 世纪通过的第一个综合性人权公约，以及首个开放供区域一体化组织签字的人权公约。它标志着人们对待残疾人的态度和方法发生了“示范性转变”

《残疾人权利公约》也是迄今为止中国签署的最完整的国际人权公约。《公约》对我国残疾事业产生了巨大积极影响。中国 2008 年修订的《残疾人保障法》首次引入“禁止基于残疾的歧视”，并在修订《残疾人保障法》基础上，颁布《残疾人教育条例》、《残疾人就业条例》、《无障碍环境建设条例》等配套法规，加快完善保障残疾人权利的法律法规体系。

## 二、《公约》中的重要概念

《公约》在序言中确认“**残疾是一个演变中的概念**，残疾是**伤残者**和阻碍他们在与其他人平等的基础上充分和切实地参与社会的**各种态度和环境障碍**相互作用所产生的结果。”明确提出“**态度和环境障碍**”是影响“**残疾**”的因素之一，打破了“**残疾**”等同于“**身体功能局限性**”这一惯有思维。《公约》第一条规定：“**残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人，这些损伤与各种障碍相互作用，可能阻碍残疾人在与他人平等的基础上充分和切实地参与社会。**”从这一角度看，残疾人参与社会受到限制或排斥（如工作、上学、就医），并不是因为他们身体有伤残，而是因为生活中有各式各样的障碍，这些障碍可能是有形的（如台阶），也可能是无形的（如人的态度、立法和政策上的障碍）。

《公约》对“**禁止基于残疾的歧视**”给出了明确定义。根据《公约》第二条“‘**基于残疾的歧视**’是指**基于残疾**而作出的任何**区别、排斥或限制**，其目的或效果是在政治、经济、社会、文化、公民或任何其他领域，损害或取消在与其他人平等的基础上，对一切人权和基本自由的认可、享有或行使。基于残疾的歧视包括一切形式的歧视，包括**拒绝提供合理便利**”，任何主体进行的任何的区别、排斥和限制残障者的行为，都可能产生歧视的行为或后果。例如，银行以一名残障妇女无法管理自身钱财为由拒绝为其开户，歧视就发生了。

《公约》是最早也是目前唯一将“**合理便利**”纳入其中的联合国核心人权公约，并明确拒绝提供合理便利也属于“**基于残疾的歧视**”。根据《公约》第二条“‘**合理便利**’是指根据**具体需要**，在不造成**过度或不当负担**的情况下，进行**必要和适当的修改和调整**，以确保残疾人在与其他人平等的基础上享有或行使一切人权和基本自由。”合理便利中的“**便利**”是指对规则、做法、条件或要求进行调整，以照顾到残障者的特殊需要，目的是让残障者能全面平等地参与社会生活。在工作场所，合理便利包括调整残障员工的工作时间、流程（如将上下班时间调后一小时，以便残障员工避开通勤高峰），为残障员工提供专用工具（如为视力残障者提供盲文键盘、读屏软件等工具），为残障员工提供额外培训、工作，等等。

## 第二节 我国残疾人就业相关法律法规

上一节我们了解了“**残疾是一个演变中的概念**，残疾是**伤残者**和阻碍他们在与其他人平等的基础上充分和切实地参与社会的**各种态度和环境障碍**相互作用所产生的结果。”那么我们国家做了哪些努力来消除这些障碍，保护残障者的就业权利呢？本节主要介绍《残疾人保障法》、《残疾人就业条例》中对残疾人就业的相关规定。

### 一、《残疾人保障法》

我国第七届全国人大常委会于 1990 年 12 月 28 日通过《残疾人保障法》，自 1991 年 5 月 15 日起施行。《残疾人保障法》是我国在社会法领域通过的第一部保护特殊群体的专门法律，对于其他特殊群体权利立法具有借鉴意义。

2008 年 4 月 24 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第二次会议修订了《残疾人保

障法》，修订后的《残疾人保障法》共9章68条，涵盖了康复、教育、劳动就业、文化生活、社会保障、无障碍环境、法律责任等领域。

《残疾人保障法》第四章劳动就业部分规定了我国残疾人就业的三种形式：集中就业、按比例就业和自主创业。并规定国家机关、社会团体、企业事业单位、民办非企业单位应当按照规定的比例安排残疾人就业。

**第三十二条 政府和社会举办残疾人福利企业、盲人按摩机构和其他福利性单位，集中安排残疾人就业。**

**第三十三条 国家实行按比例安排残疾人就业制度。国家机关、社会团体、企业事业单位、民办非企业单位应当按照规定的比例安排残疾人就业，并为其选择适当的工种和岗位。达不到规定比例的，按照国家有关规定履行保障残疾人就业义务。国家鼓励用人单位超过规定比例安排残疾人就业。残疾人就业的具体办法由国务院规定。**

**第三十四条 国家鼓励和扶持残疾人自主择业、自主创业。**

## 二、《残疾人就业条例》

《残疾人就业条例》（以下简称《条例》）于2007年2月14日国务院第169次常务会议通过，自2007年5月1日起施行。《条例》共六章三十条，内容涵盖了权利保障、指导方针、政府职责、工作机制、用人单位责任、优惠政策、扶持保护措施、援助服务、法律责任等。《条例》贯彻了《残疾人保障法》的精神，并对如何保障残疾人就业权益、改善残疾人就业状况作了进一步规定。《条例》既是对《残疾人保障法》的细化，又客观上宣传了《残疾人保障法》和国家的残疾人就业政策，同时对各级政府提出了更高的要求，更具可操作性。

《条例》明确规定用人单位安排残疾人就业的比例不得低于本单位在职职工总数的1.5%，达不到规定比例的应当缴纳残疾人就业保障金。

### 第一章总则

**第三条 机关、团体、企业、事业单位和民办非企业单位（以下统称用人单位）应当依照有关法律、本条例和其他有关行政法规的规定，履行扶持残疾人就业的责任和义务。**

### 第二章用人单位的责任

**第八条 用人单位应当按照一定比例安排残疾人就业，并根据残疾人才能特色为其提供适当的工种、岗位。用人单位安排残疾人就业的比例不得低于本单位在职职工总数的1.5%。具体比例由省、自治区、直辖市人民政府根据本地区的实际情况规定。**

**第九条 用人单位安排残疾人就业达不到其所在地省、自治区、直辖市人民政府规定比例的，应当缴纳残疾人就业保障金。**

## 第三节 按比例就业

上一节我们知道了《残疾人保障法》规定的我国残疾人就业的三种形式：集中就业、按

比例就业和自主创业。本节就详细介绍一下按比例就业的起源、相关政策，以及残疾人就业保障金的计算方法。

## 一、按比例就业的起源与发展

“按比例就业”也称“配额制度”（quota），它要求私人或公共部门的雇主按照配额立法的要求，在雇用时间确保一定比例的员工是残障者。西方国家配额制度的起源可以追溯到第一次世界大战时期，最早是为了解决在德国和奥地利参加战争的受伤士兵的就业问题而出现的。1920年，各国政府在联合会议上讨论通过了针对伤残退伍军人配额工作的建议，强制公共和私营部门的雇主依照法律聘用残障的退伍士兵。在第二次世界大战后，配额制度进入了第二个发展期，范围扩展到了残障士兵之外的普通民众，成为了一般性的福利政策。

与配额制度相配合的是征税制度（levy systems）。1923年，国际劳工组织建议法律应规定雇主所雇用的残障退伍士兵员工的数量，没有完成雇用比例的雇主有义务为此支付一定的费用或罚款，这就是征税制度的原型。征税制度以专项基金代替雇用目标所规定的雇用残障者比例。从雇主处所征收的“税款”通常都汇集到一个特殊的康复基金，然后再把康复基金划拨给雇用残障者的雇主、残障者工作机构或残障者服务提供商。康复基金作为对公共部门提供的残障者公共资助的补充，用以促进残障者的培训和就业。

我国在20世纪90年代早期也建立了配额征税制度，我们将其称为按比例就业制度，而将用人单位未能完成雇用配额所缴纳的费用称为残疾人就业保障金。

1992年，国家计委、劳动部、民政部和残联联合下发文件，开展按比例安排残疾人就业试点工作。1995年，财政部制定了《残疾人就业保障金管理暂行规定》，对规范残疾人就业保障金的收缴、使用和管理，对按比例就业工作的开展起到了积极的推动作用。2007年2月，国务院制定《残疾人就业条例》，对用人单位安排残疾人就业比例进行了明确规定。2015年9月9日，财政部、国家税务总局、中国残疾人联合会以财税〔2015〕72号印发《残疾人就业保障金征收使用管理办法》，进一步规范了残疾人就业保障金的征收使用管理。

## 二、残疾人就业保障金征收政策与计算公式

根据《残疾人就业保障金征收使用管理办法》（以下简称《管理办法》）第八条：

保障金按上年用人单位安排残疾人就业未达到规定比例的差额人数和本单位在职职工年平均工资之积计算缴纳。计算公式如下：

**保障金年缴纳额=（上年用人单位在职职工人数×所在地省、自治区、直辖市人民政府规定的安排残疾人就业比例-上年用人单位实际安排的残疾人就业人数）×上年用人单位在职职工年平均工资**

根据《管理办法》，用人单位安排残疾人就业时应注意：

- 对象必须是持有《中华人民共和国残疾人证》的残疾人。
- 雇用的残疾人必须在就业年龄段内。
- 用人单位须与残疾人签订1年以上（含1年）劳动合同（服务协议）。
- 用人单位实际支付的工资不低于当地最低工资标准，并足额缴纳社会保险费。

- 用人单位安排 1 名持有《中华人民共和国残疾人证》（1 至 2 级）或《中华人民共和国残疾军人证》（1 至 3 级）的人员就业的，按照安排 2 名残疾人就业计算。
- 用人单位跨地区招用残疾人的，应当计入所安排的残疾人就业人数。
- 季节性用工应当折算为年平均用工人数。
- 以劳务派遣用工的，计入派遣单位在职职工人数。
- 用人单位安排残疾人就业未达到规定比例的差额人数，以公式计算结果为准，可以不是整数。
- 上年用人单位在职职工年平均工资，按用人单位上年在职职工工资总额除以用人单位在职职工人数计算（注：计算工资总额时应不仅包括职工工资，还包括发给职工的补助、津贴、奖金等）。

2018 年 4 月 13 日，财政部发布《关于降低部分政府性基金征收标准的通知》，规定：计算残疾人就业保障金时，用人单位在职职工平均工资未超过当地社会平均工资 2 倍（含）的，按用人单位在职职工年平均工资计征残疾人就业保障金；超过当地社会平均工资 2 倍的，按当地社会平均工资 2 倍计征残疾人就业保障金。

2019 年底，国家发展改革委、财政部、民政部、人力资源社会保障部、税务总局、中国残联印发《关于完善残疾人就业保证金制度更好促进残疾人就业的总体方案》规定：

- 实行分档征收。将残保金由单一标准征收调整为分档征收，用人单位安排残疾人就业比例 1%（含）以上但低于本省（区、市）规定比例的，三年内按应缴费额 50% 征收；1%以下的，三年内按应缴费额 90% 征收。
- 暂免征收小微企业残保金。对在职职工总数 30 人（含）以下的企业，暂免征收残保金。
- 明确社会平均工资口径。残保金征收标准上限仍按当地社会平均工资的 2 倍执行，社会平均工资的口径为城镇私营单位和非私营单位就业人员加权平均工资。

### 三、残疾人就业保障金计算示例

案例 1：A 公司员工总数 1000 人，B 公司员工总数 700 人，A、B 公司所在地规定企业安排残疾人就业比例均为 1.5%。问，A、B 公司要雇用至少多少名残疾员工才能免缴残疾人就业保障金？

答：A 公司， $1000 \times 1.5\% = 15$  人。即 A 公司只需要雇用 15 名残疾员工就可以免缴残疾人就业保障金。

B 公司， $700 \times 1.5\% = 10.5$  人。即 B 公司至少要雇用 10.5 名残疾员工。由于实际雇用人数不能为非整数，所以 B 公司至少要雇用 11 名残疾员工才可以免缴残疾人就业保障金。

案例 2：A 公司员工总数 1000 名，上年度安排 5 名残疾人就业，公司平均工资 5000 元/月，其所在地规定企业安排残疾人就业比例为 1.5%，上年该地城镇单位就业人员平均工资

为 9000 元/月。问 1，A 公司上年度应缴纳残疾人就业保障金金额为多少？问 2，如上年度为 2020-2022 年期间，A 公司应缴纳残疾人就业保障金金额为多少？

答 1：由于 A 公司年平均工资（5000x12）低于当地城镇单位就业人员平均工资的 2 倍（9000x12x2），所以按照公司平均工资计算：

$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times (5,000 \times 12) = 600,000$  元。即，A 公司应缴纳残疾人就业保障金 600,000 元。

计算公式中，1000 为 A 公司员工总数，1.5% 为当地规定企业安排残疾人就业比例，5 为 A 公司雇用的残疾员工数量，（5000x12）为 A 公司上年度年平均工资。

答 2：由于 A 公司雇用的残疾员工数量未达到公司员工总数的 1%（1000x1.5%=15 人），在 2020-2022 年按照应缴费额的 90% 征收。

$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times (5,000 \times 12) \times 90\% = 540,000$  元。即，在 2020-2022 年期间，A 公司应缴纳残疾人就业保障金 540,000 元。

案例 3：B 公司员工总数 700 名，上年度安排 9 名残疾人就业，公司平均工资 20000 元/月，其所在地规定企业安排残疾人就业比例为 1.5%，上年该地城镇单位就业人员平均工资为 9000 元/月。问 1，B 公司上年度应缴纳残疾人就业保障金金额为多少？问 2，如上年度为 2020-2022 年期间，B 公司应缴纳残疾人就业保障金金额为多少？

答 1：由于 B 公司年平均工资（20000x12）高于当地城镇单位就业人员平均工资的 2 倍（9000x12x2），所以按照当地全口径城镇单位就业人员平均工资 2 倍上限计算：

$(700 \times 1.5\% - 9) \times (9000 \times 12 \times 2) = 324,000$  元。即，B 公司应缴纳残疾人就业保障金 324,000 元。

其中，700 为 B 公司员工总数，1.5% 为当地规定企业安排残疾人就业比例，9 为 B 公司已雇用的残疾员工数量，（9000x12x2）为当地城镇单位就业人员平均工资 2 倍上限。

答 2：由于 B 公司雇用的残疾员工数量（9 人）达到公司员工总数的 1%（700x1%=7 人），但未达到当地规定企业安排残疾人数量（700x1.5%=10.5 人），在 2020-2022 年期间应按照应缴费额的 50% 征收计算：

$(700 \times 1.5\% - 9) \times (9000 \times 12 \times 2) \times 50\% = 162,000$  元。即在 2020-2022 年，B 公司应缴纳残疾人就业保障金为 162,000 元。

## 本章结语

《残疾人权利公约》和我国残疾人就业相关法律法规，是就业服务机构进行融合就业服务工作的理念与方向，同时也是推进企业实现融合就业的有力保障。社会组织掌握好《公约》的精神和我国残疾人就业相关法律法规知识，能够更好地为企业提供融合就业服务，服务企业，即为残障者创造了就业机会与良好的就业环境。

## 第二章 用人单位服务接洽

就业服务机构除了对准就业者的培训,更多的挑战来自如何建立与企业的良好雇用支持关系,而接洽企业是至关重要的第一步。本章介绍就业服务机构就融合就业相关事宜与企业进行接洽过程中应遵循的原则、接洽前的准备、接洽的流程和接洽后的反思。

### 第一节 接洽的原则

接洽的原则,是就业服务机构开展与融合就业相关的接洽活动的基础,帮助就业服务机构实现在融合就业上的目标。接洽的原则用于指导就业服务机构有序地开展与融合就业相关的接洽工作;指引就业服务机构在接洽的过程中遇到两难情况下做出取舍。就业服务机构可以根据机构定位、目标和服务内容,确定本机构在与企业接洽过程中应该遵循的原则。在这里,介绍有关接洽的通用性原则供就业服务机构参考。

#### \*合法合规原则

就业服务机构所提供的融合就业服务应以《联合国残疾人权利公约》为基础,遵循我国相关法律法规(如《中华人民共和国残疾人保障法》、《残疾人就业条例》、《残疾人就业保障金征收使用管理办法》等)的相关规定。在就融合就业服务与企业进行接洽的过程中,就业服务机构应保证接洽过程中涉及的融合就业服务理念、内容和做法合法合规。

#### \*平等非歧视原则

就业服务机构和企业可能使用不同的策略和方法实现残障者的就业,如果企业在融合就业理念和实践上有缺失,那么正是就业服务机构提供服务的契机,就业服务机构应秉持非歧视的态度看待企业在融合就业理解和实践上的不足。另一方面,作为与企业开展融合就业合作过程中的服务提供者(乙方),就业服务机构也应坚持以平等、自信的态度与企业开展洽谈和交流。

#### \*诚信为本原则

融合就业服务是包含多个主题、多内容模块、多个层面的系统性服务。在与企业洽谈融合就业服务的过程中,就业服务机构应秉持诚信为本的原则,向企业客观地介绍机构所提供服务的內容以及可能的成效,不做超出自身服务范围 and 能力的承诺。

#### \*合作共赢原则

合作共赢原则是指在融合就业服务的合作对就业服务机构和企业都是有利的。共赢是双方合作的基础,也是合作双方平等的客观要求和直接结果。企业寻求与就业服务机构在融合就业方面的合作,不仅仅是“做好事,做善事”,合作也可以为企业提供残障者雇用和留用

的解决方案，为企业带来好处。就业服务机构在向企业介绍融合就业服务时，除了介绍相关服务的内容、特点外，还应着重向企业介绍融合就业服务可能给企业带来的效益。例如，与企业接洽时，找准企业在人力资源管理上的痛点，并呈现融合就业对解决企业在人力资源管理上的困难的可能性，会增加与企业接洽成功的可能性。

### **\*信息保护原则**

就业服务机构要妥善保护准就业者个人信息（如姓名、身份证号码、残障类型及等级、残疾证编号、照片等）和家庭成员信息，确保其不被泄露和滥用。如，在与企业洽谈融合就业服务过程中，尚未进入岗位分析、入职试岗等阶段时，就业服务机构不应透露求职者的个人信息。如就业服务机构相关融合就业的宣传材料、PPT 中有涉及到个人信息的部分，应征得本人及其法定监护人的同意。

## **第二节 接洽前的准备**

在准备与企业就融合就业服务进行接洽前，就业服务机构要做好相关的准备工作。接洽前的准备工作包括搜集和分析欲接洽企业的相关资料、准备本机构融合就业相关的资料和指定人员、确定接洽的目标、接洽方式、接洽地点等。

### **一、了解企业**

就业服务机构可以通过多个路径获得有融合就业服务需求的企业。如残联/其他就业服务机构推荐、企业/行业协会推荐、就业服务机构参加行业会议/活动时结识、通过其他方式自主寻找等。

就业服务机构在接洽前需要搜集企业的基本信息和企业开展融合就业的相关信息并对这些进行分析。与企业相关的基本信息，包括企业所属行业和主打产品，企业用工人数，企业的管理架构，有关融合就业的关键联系人/部门和联系方式等；与企业开展融合就业的相关信息，包括企业是否已经开展融合就业，目前雇用残障者的类型、岗位，企业是否参与过关于融合就业的活动，是否与就业服务机构合作等。企业的类型和规模不同，了解企业开展融合就业状况的途径也有所不同。一些跨国企业，可在其网站、公众号等平台发布的企业社会责任报告中了解其开展融合就业的情况。

就业服务机构应以企业经营管理情况、融合就业现状及自身资源为依据，选择接洽企业、制定接洽集合，并按计划与企业开展接洽工作。

在与企业进行接洽前，就业服务机构应就企业方关注点进行讨论，有针对性地进行准备工作。中国企业联合会和国际劳工组织 2013 年 9 月发布的《企业残疾人用工状况调研报告》显示，受访企业认为在雇用残障者上存在的挑战主要表现在“健康和安全事宜、招不到胜任员工、对客户态度的顾虑，以及公司的职位不适合残疾人”。就业服务机构也可以根据此报告中提供的信息有针对性地做好接洽前的准备。

## 二、拟订计划

对于就业服务机构本身，首先要确定接洽的目标，根据企业情况的不同，以及与企业进行接洽的不同进程，细分接洽的目标，并根据每次接洽的目标制定详细的接洽计划。如，就业服务机构有可能将“介绍本机构的就业服务”作为接洽的目标，可能将“了解企业在融合就业服务上的需求”作为接洽的目标，也可能将“确定双方是否就融合就业服务达成合作”为目标。

根据制定好的接洽计划，就业服务机构要准备好接洽时需要用到的资料，如就业服务机构的宣传网页、融合就业方面的宣传品（如倡导融合就业的视频）、搜集与预接洽企业所属同一行业的融合就业的案例或最佳实践（在介绍同行业融合就业的案例时，须征得案例所涉企业的同意）、接洽时所用演示文档等。

接洽计划中一项重要的内容就是就业服务机构要在接洽前确定与企业接洽的人选，接洽时的分工等。应安排团队中有与企业接洽经验、有融合就业服务经验和技能的人员开展接洽工作；如果就业服务机构还未曾针对企业开展过融合就业服务、没有与企业接洽的经验时，要安排团队中最了解机构资源并能协调本机构资源的人员与企业开展接洽工作。承担接洽任务的人员也要做好接洽前的个人准备（如了解接洽计划和目标、准备好接洽时所用资料、做好着装准备等）。

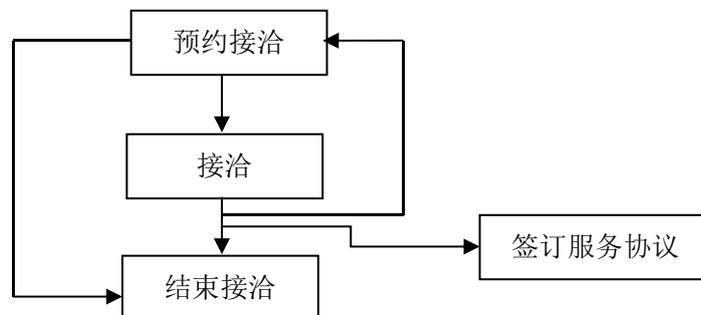


在朋辈中心与企业的交流中，得出企业对就业服务机构最感兴趣的3个问题为：

- 1、残障者融合就业的风险及风险如何控制
- 2、就业服务机构融合就业服务收费情况
- 3、就业服务机构有多少名准备就业的残障者

## 第三节 接洽的流程

就业服务机构与企业就融合就业服务进行接洽的流程包括以下几个步骤：预约接洽，接洽和结束接洽。图示如下。



## 一、预约接洽

就业服务机构可通过面对面的方式预约洽谈，也可通过电话、邮件的方式预约接洽。

在预约接洽时，向企业说明接洽的目的和主要内容，如约见面接洽可以告知预计多长时间，就业服务机构参与接洽人员的姓名和职位，希望企业参与接洽人员所属部门和职位，希望开展接洽的时间地点和方式等。

就业服务机构在选择洽谈的方式时，通常有面谈和线上会议两种方式。如条件允许，优先选择面谈。面谈的优势在于便于说明复杂的问题，能够及时澄清问题和补充信息；表情、语调帮助信息的传达和理解，沟通效率高。线上会议的优势是节约成本，包括时间成本、空间成本（不需要使用实体会议室）和交通成本。

就业服务机构接洽企业时，面谈的地点可选择企业、就业服务机构或第三方地点。无论面谈的地点在哪里，都需要考虑该地点是否安静、是否能营造顺畅沟通的氛围、有无过多干扰因素、有无供笔记本电脑使用的电源、有无播放 PPT 或音视频的设备、无障碍设施/支持等因素。

预约接洽成功的标志是就业服务机构与企业商定接洽的方式、时间和地点。

## 二、接洽

在接洽的过程中，就业服务机构按照接洽计划向企业介绍融合就业服务的内容、服务方式等。同时，由企业澄清就业服务机构在接洽前所了解的有关企业开展融合就业状况的信息，或回答就业服务机构提出的问题；双方可就下一步的行动进行商讨或做出约定，如约定下一次接洽的时间和内容；或者结束双方的接洽；或者签订服务协议。

接洽时，了解企业人员对于残障的感受、认知及相关的个人经验，可以增加开启就融合就业这一话题进行深入讨论的机会。

接洽/面谈时，准时很重要——准时不仅是指接洽面谈时不迟到；事先规划好面谈所需的时间和按规划完成面谈也同等重要。因为如果接洽不能在规划的时间内完成，企业参与接洽的人员中可能会因为要参加后续的活动而无法完整参与接洽。

就业服务机构和企业就融合就业服务达成合作通常不会一蹴而就；在大多数的情况下，合作的达成需要经过反复、多次的洽谈。就业服务机构也要考虑到哪怕经过反复、多次的洽谈后，双方仍有无法达成合作的可能性。

接洽的过程可能很漫长，有不同阶段，每个阶段的目标不同，当企业已经认同就业服务机构的作用，就可以运用五维度评估为接洽的核心内容，目标是帮助企业了解自身的融合就业需求。

五维度	次级指标
融合政策	1.1 残障融合政策
	1.2 残障融合政策的实施
	1.3 残障融合政策的监测与评估
	1.4 残障数据
无障碍	2.1 物理环境无障碍
	2.2 信息交流无障碍
	2.3 数字无障碍
	2.4 紧急情况
融合文化	3.1 关于最高管理层承诺的沟通
	3.2 员工残障意识
	3.3 支持机制
人力资源管理	4.1 招聘
	4.2 合理便利
	4.3 残障者的岗位
促进可持续发展的伙伴关系	5.1 与残障组织的关系
	5.2 与社区中康复服务的关系
	5.3 与残障专家的关系

根据五维度评估表的结果，就业服务机构可以给出初步的支持计划，与企业进行探讨修订，形成共识后，接洽成功的标志是签订基于支持计划的服务协议。服务协议要素包括协议所规定的甲方、乙方的名称、签字人、签署协议的日期；协议所规定服务的起始时间；为完成协议所规定的服务甲方、乙方各自的权利和义务；协议所规定的甲方、乙方不能履行协议时的罚责、退款条件；协议所规定服务的费用、付款周期和付款条件；协议所涉及的甲方、乙方之间的其他约定，如协议的解释权、双方发生分歧如何解决；乙方收款账户信息等等。通常情况下，各家企业已经有自己合同/服务协议模板。重要的是，双方要保证将商定的服务内容及所需完成的活动、服务费用、付款周期和付款条件清晰、明确地呈现出来；这些内容可呈现在主合同的条款中，也可以附件的形式呈现。

### 三、结束接洽

结束接洽是指就业服务机构和企业达成共识，暂不开展融合就业的合作。但是，结束接洽并不意味着就业服务机构与企业沟通的结束。在双方决定暂不合作时，就业服务机构可征求企业方的意见，即企业是否愿意继续接收就业服务机构的年度报告、项目活动等方面的信息，是否愿意加入就业服务机构建立融合就业讨论微信群/邮件组等。以此为契机，就业服务机构与企业保持定期/不定期的联系，能够在更大程度上宣传融合就业的知识和理念，提升未来合作的可能性。

## 第四节 接洽的回顾与反思

无论与企业的接洽是否以成功签订服务协议为结束，就业服务机构都应该对接洽工作开

展回顾和反思。

对接洽开展回顾和反思的范围包含接洽整个流程的活动；即接洽前的准备、预约接洽、接洽和结束接洽。对接洽的回顾和反思不仅仅限于接洽工作有待改进的地方，也包括那些自身感觉做得好的地方。这两个维度的反思可以帮助就业服务机构更有效地开展之后与企业的接洽。

直接面对企业进行接洽的就业服务提供者进行接洽的回顾和反思时，团队的其他成员也要参与。向所接洽的企业工作人员征询建议和意见，能够更加全面重现接洽的全貌并获得改进措施。

对接洽进行回顾和反思，可以通过提出问题、回答问题的方式来进行。比如，就业服务机构可以自问接洽达成了哪些目的，哪些目的没达成，没有达成的原因是什么，如何才能达成；站在企业的立场思考企业人员在接洽时有什么样的感受，哪些地方有待改进；就业服务提供者在接洽时有没有感觉不舒服、被冒犯的地方，为什么；等等。

对接洽进行回顾和反思后，就业服务机构可以列出若干改进措施并应用于之后的接洽工作中。对于来自企业的排斥和拒绝，就业服务机构需要不断地进行探索和尝试。

## 本章结语

就业服务机构与企业就融合就业服务进行接洽的过程，是不断地向企业“渗透”融合就业理念的过程，也是一个十分艰难的过程。与企业打过交道的就业服务机构会很快意识到，对于残障者群体的就业，就业服务机构与企业有着完全不同的思考角度和话语体系。就业服务机构只有通过积极地探索和尝试，不断地拉近与企业之间的距离，才有达成合作的可能。在接洽的过程中，就业服务机构也需要引导企业的需求，不盲目承诺机构无法兑现的服务。就业服务机构应以自身的能力专长为基础开展服务，只有这样，才能在融合就业这条道路上走得更远。

## 第三章 融合就业企业服务方案

如果成功接洽企业，并且预备签订服务协议，就要根据企业的需求评估结果，对服务方案进行针对性的设计，本章介绍融合就业服务方案的设计原则、服务方案设计、执行与评估。

### 第一节 服务方案设计原则

就业服务机构为企业设计融合就业服务方案时，应该遵循企业参与、从企业的需求出发、具有可行性和可测量的原则。

#### \*企业参与的原则

企业，作为融合就业服务的受益方，不应被动地接受服务。就业服务机构应邀请企业参与融合就业服务的全过程，包括服务方案的设计。企业参与融合就业服务方案的设计，不仅能够发挥企业的能动性，也可以保障服务方案的设计更加贴合企业的实际需求，解决企业在融合就业过程中的困难。

#### \*需求导向的原则

融合就业是一个系统工程，企业的情况不同，在融合就业服务上的需求也有所不同；而且企业想要做的事情，并不一定意味着企业在融合就业上真正的需求。在为企业设计融合就业服务方案的过程中，就业服务机构要深入挖掘企业在融合就业上真正的需求，以此作为设计服务方案的基础。

#### \*可行性的原则

就业服务机构要以企业的需求和现实情况为基础，量身定做，设计切实可行的服务方案。就业服务机构可以从效率、效能、可行性、重要性、公平性几个方面来衡量服务方案的可行性。效率，是指资源的投入与服务产出的比率；效能，是指方案实施后能够达到目标的程度；可行性，是指融合就业服务方案的目标是否实际可行、机构员工能否完成该服务方案、服务方案是否适当；重要性，是指设计的服务方案是否是实现目标的最佳方法和途径；公平性，是指设计的服务方案公平地提供给有需要的企业的程度。

#### \*可测量原则

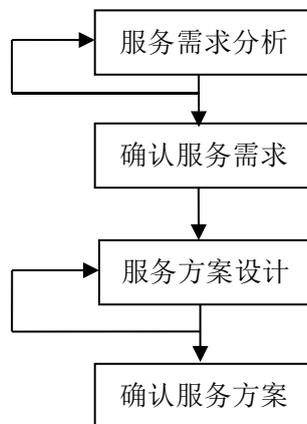
一般说来，在设计融合就业服务方案时，就要考虑到如何评估融合就业服务的成效。融合就业服务方案，不仅要能够满足企业的需求，解决企业在融合就业上面临的问题，也要能够进行量化评估，如无障碍环境改善后员工的满意度提升比例，以便在融合就业服务时能够清晰地呈现服务的效果。这就是融合就业服务方案设计时要遵循的可测量原则。

## 第二节 服务方案设计

融合就业服务方案设计是融合就业服务过程中的一项重要任务,是针对企业的融合就业服务需求,确定服务目标、规划服务活动的过程。

### 一、服务方案设计流程

融合就业服务方案设计的流程包括融合就业服务需求分析、确认服务需求、开展服务方案设计和确认服务方案。图示如下。



根据在接洽过程中运用的融合政策、无障碍、企业文化、人力资源管理和合作伙伴关系五维度评估表的结果,就业服务机构可以请企业在对应需求的选项后打勾以进一步了解其需求。

### 融合就业企业需求与服务清单

#### 融合政策

- 根据需要提供政策建议报告:协助公司在关键战略文件、内部政策和公司公众信息中体现对残障融合的承诺。
- 培训和指导包容性政策的实施:为公司提供量身定制的培训和辅导,支持公司制定和执行包容性政策。

无障碍	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据需要提供无障碍建议报告：对工作场所进行初步评估，找出可优先改进完善的物理环境、沟通技巧、互联网信息的无障碍。</li> <li>● 支持动员外部无障碍专家：协助聘请无障碍专家。专家可以对工作场所进行正式的无障碍检查，提供详细的无障碍建议，并支持改善。</li> </ul>
企业文化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 针对公司管理团队的培训：培训内容将包括对行业融合就业情况的分析、残障和残障融合的理念、为不同类型的残障者提供支持的技巧，残障者的康复服务和融合就业的良好实践。</li> <li>● 针对公司员工的培训：支持形成并展现员工间的自然支持，有利于提高团队凝聚力，减少人员流失。</li> <li>● 信息会议：邀请嘉宾讨论残障相关问题、当地康复服务、心理健康等议题。会议可以采取线上形式。</li> <li>● 意识提升的资源：包括海报、公告板等。这些宣传资料将提升员工对残障、融合文化、康复服务获取途径的认知，并促进企业内部合理便利申请程序的制定。</li> <li>● 互联网无障碍意识提升资源：包括视频、官网简报、新闻故事、网站链接等。可以通过内部电子邮件、公司网站/内部网或社交媒体传播分享这些资源。</li> </ul>
人力资源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据需要提供融合招聘培训：包括岗位开发，在岗位描述和招聘启事中考虑到残障融合，确保残障求职者能够获得招聘信息，为残障求职者制定笔试和面试程序，扩大招聘渠道等。</li> <li>● 员工留用培训：包括员工留用意愿调查，为减少流失而设计的培训或者政策，工作场所损伤和残障的早期识别以及康复服务转介程序的制定。</li> <li>● 合理便利培训：包括合理便利培训，建立相关原则、法律要求、建立合理便利申请的内部管理机制，以及在公司内推出合理便利的申请程序。</li> <li>● 人力资源管理实践指导：具体指导人力资源管理，包括残障员工的面试评估、入职培训、岗位分析、转岗升职等多方面的实践指导与咨询。</li> </ul>
合作伙伴关系	<p>帮助建立可持续的合作关系，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 寻找志同道合的融合就业企业</li> <li>● 对接为寻找残障求职者而建立的网络</li> <li>● 对接无障碍改造机构或专家</li> <li>● 对接康复服务组织</li> <li>● 介绍残疾人联合会及其他代表组织</li> </ul>

## 1、服务需求分析

就业服务机构通过以上清单或者其他工具进行需求调查后,初步的了解了企业在融合就业方面的服务需求。需求调查对象会涉及企业的高层管理人员、中层管理人员和基层员工。企业的高层管理人员对企业的融合就业政策和实践起着决定性的影响;中层管理员对企业的融合就业实践有着重大影响;基层员工与残障员工因岗位职责和工作内容的衔接有着千丝万缕的联系,也是残障者自然支持的实践者。

就业服务机构可以通过企业文献/资料搜集法、访谈法和问卷法来了解企业在融合就业服务方面的需求。开展需求调查时,综合使用不同的方法可以帮助就业服务机构将获得的信息进行相互印证,更有利于挖掘企业在融合就业方面真正的需求。

企业文献/资料搜集,是指搜集、分析与融合就业相关的公司政策、规章制度、部门设置和职责及文档等并进行分析。

访谈法,是指就融合就业相关的知识、态度和实践对确定的需求调查的对象进行访谈。就业服务机构针对企业不同岗位的人员设计不同的访谈提纲。在访谈时征求被访者的同意后进行录音,以便访谈者后期整理访谈内容和对访谈进行分析。

问卷法,是指编制有关融合就业需求问卷,向企业发放问卷,并对问卷进行回收和分析,以了解企业融合就业服务需求的方法。问卷通常包括标题、前言、问卷填写者个人资料、事实性问题和态度性问题这四个基本部分。

就业服务机构通过搜集企业文献/资料,通过访谈和问卷收集了企业在融合就业方面的需求后,还要进行需求分析。需求分析是从企业在融合就业方面的众多需求中抽离出本次服务要解决的问题。在开展需求分析的过程中,就业服务机构要综合考虑企业的需求、企业能够投入的资源、企业的优势,以及就业服务机构的资源,初步确定本次服务将要解决的问题。

## 2、确认服务需求

完成服务需求分析后,就业服务机构初步确定服务将要解决的问题,并与企业进行讨论,最终确定服务需求。在制定服务方案的过程中,确认服务需求至关重要。与企业确认服务需求,能够保证就业服务机构所设计的服务是企业所需要的,能够解决企业在融合就业方面的问题。

就业服务机构在与企业确认服务需求时,要向企业说明就业服务机构经过需求调查之后识别出的问题,问题的缘起,计划采取哪些行动来应对问题;并回应企业可能提出的问题。经过充分的讨论后,就业服务机构与企业确认服务需求/识别出的问题。

## 3、服务方案设计

就业服务机构与企业确认服务需求之后,可以着手进行服务方案的设计。实际上,在就业服务机构与企业确认服务需求的过程中,就要对如何回应特定的服务需求有所考虑和计划,并向企业进行说明。在设计服务方案时,就业服务机构要对服务方案进行细化确认。

设计服务方案,首先要确定服务目标。融合就业服务方案的目标分为总目标和具体目标。总目标与识别出的企业的需求直接相关,是有关实现企业需求的一些总体性的想法。具体目

标则将总目标具体化、明确化，具有可操作性、可测量、周期短的特点。例如，在需求分析和确认企业需求时，识别出企业的问题是“与残障者就业相关的法律法规知之甚少”，企业的需求是“提升企业对残障者就业权利的理解和认同”，也是服务方案的总目标。服务方案的分目标可以设定为“了解《残疾人就业保障法》等相关法律法规中对残障者就业权利的条款”，“理解就业权是残障者的法定权利”，“企业修订相关政策提升其合法合规性”。在设定服务方案的具体目标时，可以从内容的角度对总目标进行分解，也可以从“知识（KNOWLEDGE），态度（ATTITUDE），实践（PRACTICE）”的角度对总目标进行分解。

确定服务方案的总目标和具体目标后，就业服务机构要针对企业的具体情况，考虑采取何种行动实现服务的目标，即融合就业服务要选择的服务内容和服务递送方式。针对性的为企业开展融合就业服务，并且能够对应其需求的五个基本维度（融合政策、无障碍、企业文化、人力资源管理、合作伙伴关系）。服务的递送方案有评估、资讯会议、培训、工作坊、倡导、案例实践（支持残障者入职）等不同的方式。

就业服务机构在设计服务方案的过程中，要根据服务的目标、服务内容和服务的递送方案，协调安排执行服务方案所需的资源，并呈现在服务方案中，这里所说的资源，不仅包括就业服务机构的资源，也包括方案所服务的企业的资源；不仅包括物质上的资源，也包括人力上、时间上的资源。

#### 4、确认服务方案

和确认服务需求一样，就业服务机构在完成了服务方案的设计之后，也要和企业讨论、确定服务方案。确认服务方案的过程，不仅可以使企业更加了解服务方案的内容和即将开展的服务，还可以在这一过程中使得企业获得更多的拥有感，提升企业在就业服务机构服务过程中的参与。

## 二、服务方案的内容

就业服务机构根据识别出的企业需求、确定服务目标、设计服务方案后，要以文本的形式呈现出来。服务方案的内容包括方案名称，实施依据（或企业的问题与需求），服务的总目标和具体目标，服务对象，服务内容，经费预算，工作流程和评估方法。选定一个好的方案名称是很重要的，为方案命名时，可以结合方案的内容及服务对象。

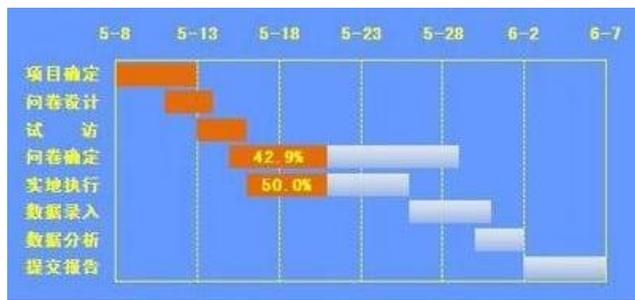
实施依据（或企业的问题与需求）服务方案的设计依据的是企业的需求评估，应该列出企业具体且明确的需求与问题，而且最好能够采用量化的资料加以说明，可以为服务方案所需解决的问题提供有说明力的理由。在服务方案中说明问题产生的原因时，应避免陷入循环论证。例如，企业没有雇用残障者的原因是缺乏意识；可能接下来的论述就是为什么企业要增强意识。这就是陷入了循环论证。虽然一些企业在一定程度上缺乏雇用残障者的意识，但企业对雇用残障者存在着某些误解（如残障者效率低、承担的风险大、企业没有适合残障者的岗位等）可能是他们不雇用残障者的更根本的原因。

**总目标和具体目标**在“服务方案设计”中已经讨论过服务方案的总目标和具体目标。这里不再赘述。

**服务对象**是指接受方案服务的对象及人数，及服务对象的特征，如所属的企业部门、职位特征等。

**服务内容**是指针对识别出的问题，提出一个合理、清晰、明确且符合资源需求的行动方案。包括由何人来执行、如何执行、需要哪些资源、活动的时间、地点、期限等。

**经费预算**采取“收支平衡”和“务实”的原则，说明经费来源、金额及用途。通常有两种编制预算的方法：一是按活动编制预算；二是以经费支出的类型（如交通费、行政费等）来编制预算。



**工作流程**是指方案实施的步骤。通常以甘特图（左图示意）的形式呈现。甘特图可以呈现的信息包括活动名称及时间序列，明确各项活动的进度及完成期限。可以协助就业服务机构和企业掌握工作进步，也可供过程评估之用。

网络来源图片读屏说明：  
本图为工作流程甘特图示例，横轴为时间轴，纵轴为项目各阶段工作，通过带颜色长条表示各阶段工作的起始与终止时间，红色长条表示工作已完成，灰色长条表示工作未完成。

**评估方法**是服务方案任务表的最后一部分，回答如何去判断或决定目标是否达成的问题。有时在服务方案执行的过程中也需要进行评估，目的

的是了解服务过程是否在按原订计划进行，或了解原订方案是否符合实际。如果评估的结果服务过程与目标不符，需要对原订方案或者服务过程进行修改。

### 第三节 服务方案执行

执行服务方案是就业服务机构按照已有方案为企业提供融合就业服务的过程。在此过程中，就业服务机构依据服务方案执行原则，运用方案中设计的服务方法提供服务。

就业服务机构开展服务的过程，应遵循一致性原则，即按照设计好的服务方案开展服务；在非必要的情况下，在未与企业讨论确定的情况下，不对原订方案进行修改或调整。如前所述，如果在开展过程评估的过程中，就业服务机构认为有必要对原订方案中未执行的内容进行修改或调整，需制定出调整方案后与企业进行讨论确认后再按调整后的方案开展服务。

在开展服务的过程中，就业服务机构应按方案合理调配资源，保障按时高质量地开展服务。在开展服务的同时，就业服务机构还要对服务开展的情况进行监测，包括服务开展的时间、服务了谁、服务了多少人，服务的内容是什么，服务的方式等。在服务过程中开展监测活动可以保障服务的持续进行，可以清楚地看到服务的产出（output），可以发现提供服务过程中出现的问题并及时纠偏。

就业服务机构开展融合就业服务的方法参考第四章融合就业服务方法和技巧。这里不再赘述。

## 第四节 融合就业服务评估

就业服务机构在执行服务方案的过程中和完成后，需要通过搜集材料、检查服务产出和成果等方式进行经验总结，检查问题，为今后开展类似的服务提出改进建议。这个过程就是融合就业服务评估。

### 一、评估类型

根据不同的标准，可以把对融合就业服务的评估分为多种类型。

根据评估的时间，可以分为事前评估、中期评估和终期评估。由于是在服务方案执行之前进行，事前评估本质上是对服务方案的适用性和可行性进行分析。就业服务机构还可以通过事前评估，取得与服务对象相关的“前测”数据，即基准线，以用于服务方案执行完成后的对比之用。中期评估是指在服务方案执行过程中的任何一个时间点的评估。通过实施中期评估，就业服务机构可以了解服务方案实施的具体情况，检查服务方案设计的合理性；评估前期方案实施过程中的关键事件及其影响，分析方案实施时遇到的困难与问题，以寻求应对措施。终期评估是指实施整个服务方案后，就业服务机构根据服务方案的总目标和具体目标，和服务方案的产生、成果进行全面系统地对比评估。通过终期评估，就业服务机构可以了解方案既定的总目标和具体目标达成的程度，服务方案实施的方案效率（即投入产出比），为今后的服务方案设计和执行提供经验和教训。

根据评估的主体不同，可以将评估分为服务对象评估、就业服务机构自我评估和外部评估。融合就业服务的对象评估就是由企业对象对就业服务机构的服务进行评估，常用的方式是企业对象对服务进行满意度评分。进行满意度评分时，企业可从不同的维度用五个满意度等级（即非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）对就业服务机构提供的融合就业服务进行打分。顾名思义，就业服务机构自我评估是指实施融合就业服务方案的就业服务机构从服务方案的设计、执行等不同维度进行的自我评估。就业服务机构对服务方案实施的整个过程都很了解，可以在方案实施的任何一个节点进行自我评估，这样有利于及时发现问题并予以解决。就业服务机构或企业邀请专家或专门的评估机构对服务开展的评估称为外部评估。外部评估具有权威性、客观公正，评估结果更易于被不同的利益相关方接受。

根据评估侧重点的不同，可以将评估分为过程评估（evaluation of process）和结果评估（evaluation of results）。融合就业服务的过程评估侧重在服务方案的执行和服务方法上。过程评估更着重于服务过程中针对企业需求而实施的服务活动，以及就业服务机构与企业之间的互动等，主要评估服务过程本身。在实施过程评估时，要注重搜集服务方案和服务方案实施的相关信息。融合就业的结果评估则将焦点集中于服务方案实施后取得的结果，特别是方案实施后是否能够产生预期的成效，以及达到预期成效的程度。换句话说，结果评估将焦点放在企业与融合就业相关的改变上，如企业在融合就业相关的知识、态度和实践的改变。

### 二、评估方法

评估方法从总体上分为两大类，即量化评估，质性评估。

量化评估是运用数学、统计学工具、收集与融合就业服务相关的数据，并通过数量化的分析和计算，进而对融合就业服务进行评估的方法。量化评估可通过观察、调查（如访谈、问卷、测验等）、实验法、测量法等获得进行评估所需的数据。

质性评估通过文字、图片等描述性手段，对融合就业服务从不同的维度进行全面充分地分析，呈现融合就业服务的成果、意义的方法。质性评估的优势在于其能够全面、深入地反映融合服务服务的情况，而其局限性在于质性评估的主观性。

### 三、评估注意事项

融合就业服务的评估对于就业服务机构具有重要意义——就业服务机构可以通过评估总结经验和教训，改进服务，提升服务质量。所以，就业服务机构在设计服务方案时，特别是设计包含干预活动的服务方案时，要将“评估”这一事项考虑其中。例如，在需求调查时建立基线，以便在后期评估时进行对比之用。

融合就业服务评估的过程中要考虑到企业的参与。企业参与设定评估目的、制定评估计划和执行与评估相关的活动，可以提升企业对于服务的获得感和开展服务之后的成就感，提升企业在服务方案执行过程中的主动性。

## 本章结语

就业服务机构根据识别出的融合就业服务需求，计划和执行服务方案，是企业提供融合就业服务的核心。同时，融合就业服务的评估和服务的结束，对就业服务机构来讲也同样重要。在服务的结束阶段，就业服务机构要归档关键材料、数据、报告和文件，以便内部学习、参考和外部分享之用。

在识别企业融合就业服务需求的过程中，就业服务机构同时也要关注到企业内部可能会推动融合就业发展的有利因素，如企业中有多元文化部门，企业定期组织员工到福利院开展志愿活动，企业有对残障组织的捐赠，企业曾购买过社会组织的服务等。这些因素都可能成为就业服务机构为企业提供融合就业服务的有利因素。

在融合就业服务还未得到企业普遍认同的今天，就业服务机构需要不断提升开发企业的能力，提升服务能力，为企业提供更高质量的融合就业服务。

# 第四章 企业融合就业服务方法

本章介绍融合就业服务的方法和技巧,即就业服务机构可以通过哪些方式为企业与融合就业相关的服务,以及使用这些方法过程中的技巧。这里主要介绍四种方法,调查评估、培训、工作坊与倡导。

## 第一节 调查评估

调查评估 (investigation and assessment), 是就业服务机构为企业与融合就业服务的方法之一。就业服务机构既可以将调查评估作为一种单独的服务方法来使用,也可以结合其他服务方式来为企业与融合就业相关的服务。

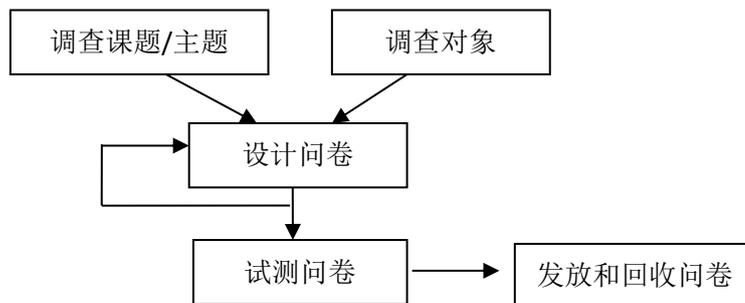
### 一、调查评估的目的

当就业服务机构将调查评估单独作为一种服务方法来使用时,开展调查评估的目的在于了解企业及企业人员在与融合就业相关的知识、态度及实践方面的现状;描绘出企业在融合就业某个主题上的现实图景。如企业可以通过社会服务服务机构的调查评估了解自身无障碍工作场所建设的情况,了解企业人员对融合就业的态度情况,等等。

当就业服务机构将调查评估与其他干预性的服务方式,即培训、工作坊和倡导,结合起来使用时,开展调查评估的目的在于了解企业及企业人员在提升与融合就业相关的知识、态度及实践方面有哪些需求,为设定服务方案的目标提供依据;这样的调查评估也可称为基线调查。就业服务机构为企业提供的干预性的服务完成后,为衡量服务的成效而开展的调查评估 (evaluation) 称为终线调查。

### 二、调查评估的过程

调查评估的过程,同“服务方案的设计”一样,要先确定调查评估的目标后设计调查评估方案,执行调查评估,撰写调查评估报告,最后进行调查评估的总结。在“服务需求分析”这一节中简要介绍了企业文献/资料搜集、访谈法和问卷法。由于不同的方法存在不同程度的共用知识,在这里我们主要介绍使用问卷设计和发放的过程。图示如下。



## 1、确定调查课题/主题和调查对象

在融合就业相关的服务中，利用问卷进行调查的课题/主题如：企业融合度调查；企业融合就业态度调查；企业融合就业服务需求调查；等等。这些课题/主题的调查，从大的方面涉及到选择哪个行业、多大规模以及具体到哪家企业进行调查；小的方面涉及到针对某个企业哪类人员开展调查。如针对某个企业进行调查时，可能涉及到企业高层管理人员，企业人事部门管理人员，企业业务管理相关人员，拟招聘残障者岗位的直线管理人员，拟招聘残障者所在部门的基层/一线工作人员；等等。

## 2、设计问卷

设计问卷时首先要建立一个假设，而这个假设是否成立有待通过问卷调查来进行检验。设计问卷题目时，根据这一假设中涉及的因素并对这些因素进行分解后确定反映这些因素的要素及数量。

例如，在做企业有关对融合就业态度的调查时，假设企业内部不同角色的员工对招聘残障者有不同的态度。在这一假设中，至少涉及两个因素，即被调查者在企业的角色和对招聘残障者的态度。被调查者在企业的角色可以分解为 5 个要素：企业的高层管理人员，企业人事部门管理人员，企业业务管理相关人员，拟招聘残障者岗位的直线管理人员，拟招聘残障者所在部门的基层/一线工作人员。对招聘残障者的态度可以分解为至少如下 4 个要素，如对企业雇用残障者相关政策的意见，对企业雇用残障者的意义的认识，对企业招聘残障者的能力的认识，对企业招聘和留用残障者的困难的看法；等等。要更加深入地了解企业对招聘残障者的态度，还可以对每个侧面进行分析。如对“企业招聘和留用残障者的困难”这一点，可以分解为至少如下 4 个要素：缺乏招聘和留用残障者的经验；企业现有政策不利于招聘和留用残障者；企业缺乏无障碍环境建设；企业员工不接纳残障者；等等。

问卷设计的第二步是根据对假设相关因素的分析设计表述问题的语句。如何使用文字恰当地表述问题，使被调查者能理解问题和回答问题，是设计问卷的关键点。一般说来，表述问题语句的基本要求如：用词要通俗、易懂、准确、简短；不使用模棱两可、含混不清或容易产生歧义的词或概念；不使用诱导性或倾向性的用词；问题要具体；不使用敏感性强、威胁性大的用词等等。

问卷设计的第三步是将问题进行排列组合，形成完整的问卷。问卷结构的合理性表现在既方便被调查者顺利地回答问题，也便于调查后的资料整理与分析。常见的问卷问题的排列方式包括类别性顺序，时间性顺序，内容性顺序和逻辑性顺序。

## 3、试测问卷

问卷编制完成后，不要立即进行大规模正式调查，而是先在小范围内进行试测。通过试测检查问卷问题是否能被接受调查的人员接受和理解，所列举的问法及答案是否完善；即通过试测发现问题，及时修订问卷。

## 4、发放和回收问卷

问卷的发放形式有线上发放和线下发放两类。邮政投递式、专门递送式和集中填答式等都属于线下发放问卷的方法。在开展问卷调查的过程中，要综合考虑问卷的回收率和有效率，针对不同人群选择恰当的问卷发放形式；也可综合使用不同的问卷发放形式。

### 三、调查评估的实施要点

就业服务机构在为企业提供融合就业相关服务的过程中，基线调查要在干预性服务实施之前进行；而终线调查应在所有干预性的服务实施完成之后进行。而以调查评估为主要服务内容而开展的相关活动，是就业服务机构开展调查评估类服务的核心。

开展调查评估的过程中，就业服务机构应根据调查评估的范围和对象合理使用访谈法和问卷调查法。访谈分个别访谈和小组访谈，灵活性强、沟通性强，能第一时间了解被访者的真实想法，获得真实可靠的信息。调查问卷则是一种成本低、信息量大、覆盖面广的调研方法。

访谈前最好能够了解被访谈对象的基本情况，如其年龄，职位，在该企业的工作年限和经历等；在访谈中注意倾听，尽量不要打断被访谈者；遇到被访谈者表述不清的时候，要与被访谈者予以澄清；如在访谈时想到访谈提纲外的问题，可以记录下来并在适当的时机向被访谈者提出该问题。开展问卷调查时，要考虑到调查过程的可及性。如视力障碍者是否能够顺利完成线上调查问卷的填写；集中填答问卷时被调查者是否有阅读能力；等等。

### 四、调查评估报告的撰写

就业服务机构以调查评估报告呈现调查评估的结果。通常情况下，调查评估报告的内容包括调查评估的目的，设计，结果分析和有关调查评估的思考与讨论。

撰写调查评估报告时，就业服务机构首先要说明调查评估的目的，解释通过调查评估想要了解企业在融合就业哪些侧面的基本情况或需求；或者，调查评估的目的是了解干预性服务取得了哪些成效等等。

在第二部分，就业服务机构对调查评估的设计进行说明。如在调查评估的过程中使用的方法，选择调查方法的依据；通过发放调查问卷进行调查评估时，在这一部分还需说明问卷的主要内容，问卷发放的范围和问卷回收情况等。

在结果分析部分，就业服务机构需要呈现调查评估的结果，并对结果进行分析。如果调查评估的过程中既包括访谈，也包括问卷调查，需要分别呈现访谈的结果和问卷的结果；并在分析部分综合两种方法的调查评估结果进行分析，对比，进行结果的相互印证或指出调查评估结果的矛盾之处。

报告的最后部分是关于调查评估的思考与讨论。在这一部分，就业服务机构可就调查评估的设计和执行进行反思，以总结经验和教训，提高融合就业服务质量；也可以呈现就业服务机构就调查评估的主题而进行的思考与讨论，以促进融合就业的专业发展。

## 第二节 培训

作为就业服务机构为企业提供融合就业服务的方法之一，本节主要介绍在为企业提供融合就业服务的过程中，开展培训活动的目的，过程，培训的组织，以及培训报告的撰写。

## 一、培训的目的

就业服务机构为企业提供融合就业相关的过程，其目的在于通过介绍有关残障的知识、法律法规、融合就业的背景、现状和发展、融合就业管理等，提高企业人员对残障以及相关法律法规的认识和理解，更好地了解阻碍融合就业发展的挑战，激发企业人员对残障和融合就业相关问题进行探索，提高其参与企业融合就业相关活动的意愿。

## 二、培训的过程

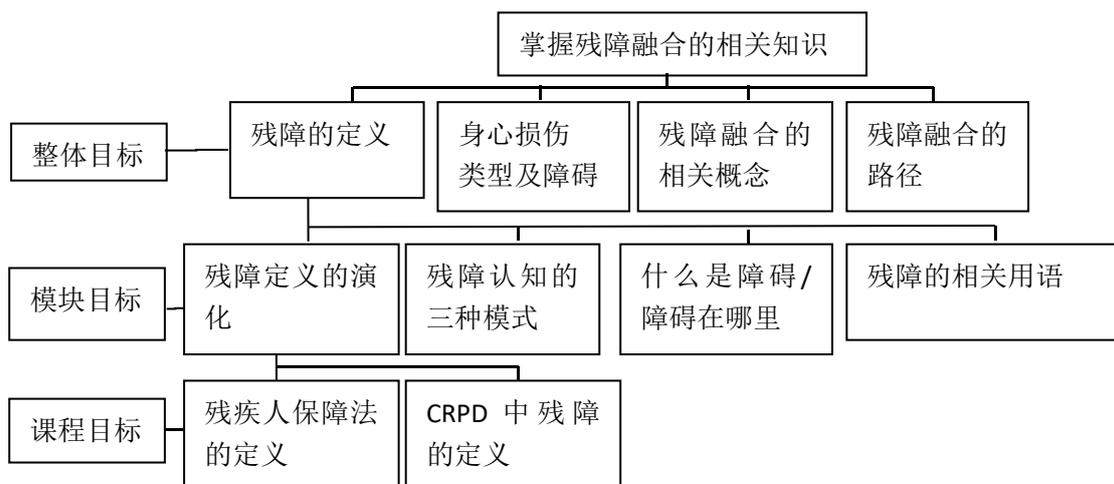
培训的过程包括四部分，开展培训需求分析并确定培训目标；培训方案的设计；执行培训；开展培训的效果评估。

培训需求分析包括组织分析，人员分析和任务分析。组织分析形成培训的背景，人员分析有助于了解谁需要培训，以及相关人员在融合就业有关的知识、态度和技能上的欠缺；任务分析即了解需要培训的人员在企业开展融合就业过程中所承担的任务/角色及所需的知识、态度和技能。

就业服务机构根据以上三部分内容进行分析，列出企业在融合就业方面所需解决的问题清单；但并不是所有的问题都能够通过培训得到解决，因此需要对问题清单进行分析筛选。不能通过培训解决、与培训对象不相关的问题要予以剥离，此后将需要培训解决的问题转化为具体的、可衡量的、与行为改变相关的培训目标。

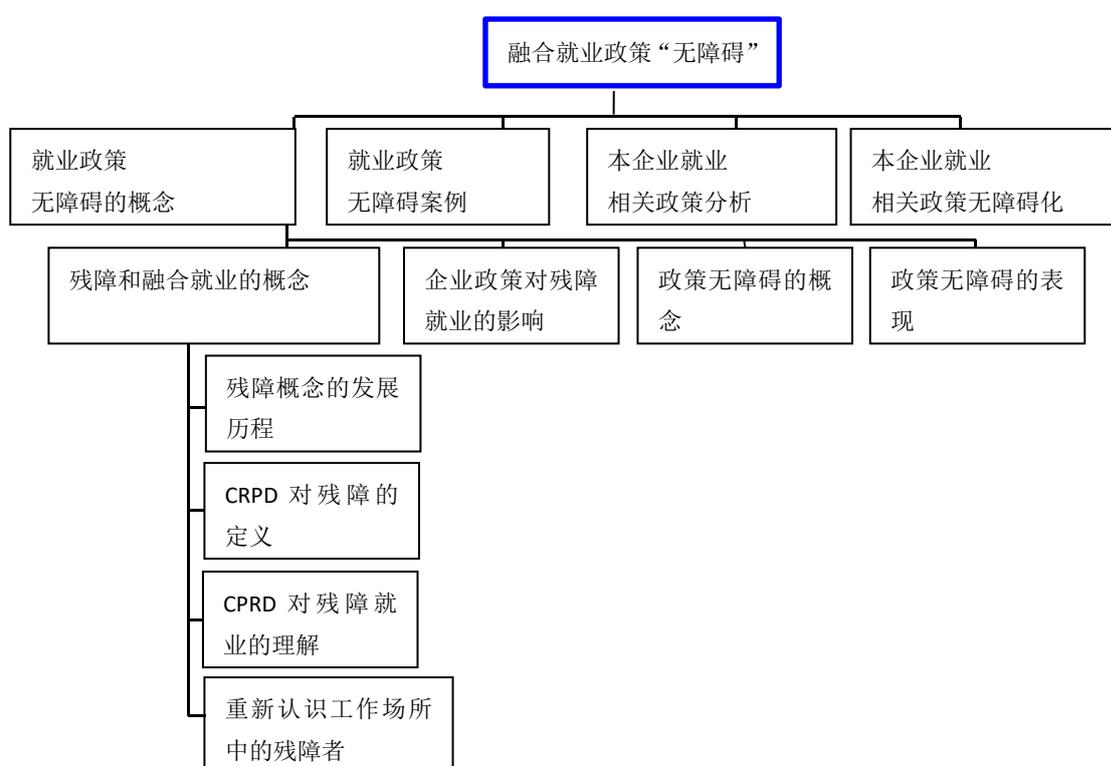
培训目标既是开发培训内容的依据，也是评估培训效果的标准。因此，培训目标的设计必须清晰明了，具体可参考 SMART 原则，即具体的（Specific）、可以衡量的（Measurable）、可以达成的（Attainable）、符合实际的（Realistic）、有时限性的（Time-based）。培训目标笼统抽象则无法聚焦培训内容，必然导致培训方案开发的随意性，培训的针对性和实效性也就无从谈起。

如前所述，培训目标是开发培训内容的依据。设计培训方案的第一步，需要将培训目标进行分解，也可以将培训内容模块化，每个培训模块又包含不同的课程。将融合就业的培训目标分解为整体目标、模块目标和课程目标。



上框架表读屏说明：最高层是总目标“掌握残障融合的相关知识”。第二层是整体目标。示例：“掌握残障融合的相关知识”在“整体目标”层面可以分解为“残障的定义”、“身心损伤类型及障碍”、“残障融合的相关概念”、“残障融合的路径”。第三层是模块目标。示例：“残障的定义”在“模块目标”层面可以分解为“残障定义的演化”、“残障认知的三种模式”、“什么是残障/障碍在哪里”、“残障的相关用语”。第四层是课程目标。示例：“残障定义的演化”在“课程目标”层面可以分解为“残疾人保障法的定义”、“CRPD 中残障的定义”。

对培训目标的分析，可以明确培训融合就业培训的整体目标、模块目标和课程目标。将培训目标层层分解，直到找到解决问题的知识点、工具、方法、模型，然后再将这些知识点有机地组织起来，可以形成培训课程；将培训课程组织起来形成培训模块；将培训模块组织起来形成培训方案。下图就以就业政策“无障碍”为例，对“认识残障”这一课程进行知识点的分解。



通过对培训目标的层层分解，找到解决问题的知识点、工具、方法、模型的过程，就是培训内容的开发过程。融合就业的培训可以以企业遇到的实际问题为导向，以“三部曲”的方式开发培训内容。所谓的“三部曲”：首先是解决问题的基本理论、工具、方法；其次是借鉴最佳实践案例；最后是探索解决本企业面临的实际问题。同样地，在培训内容开发完成之后，也可以按同样的逻辑（或顺序）以培训方案的形式呈现出来。

培训方案执行后是否有效，柯克帕特里克培训评估模型，是当前培训评估中运用最广泛的一种模型，可以用于培训效果评估，这一模型包括反应评估、学习评估、行为评估和成果评估。

反应评估是柯氏培训评估模型的第一层级，该评估主要通过了解接受培训的人员对培训活动的满意程度来评估培训活动组织工作的成效。反应评估一般在培训课程结束后，通过电话、问卷、观察及访谈等方式，对培训进度及时间安排、讲师授课技巧运用、培训课程内容

安排、培训教材的质量、培训场地的舒适度、培训设备的使用等进行评估。下图为来源于网络的柯式评估示例表。

评估层面	名称	评估内容	实施方法	优势	劣势	改进策略
第一层面	反应层评估 (学员的反应)	主要是总体的印象,对培训内容、讲师、教学方法、材料、设施、场地、报名程序等的评价	问卷调查、小组座谈:常运用四分法(极好、好、一般、差)、五分法(极好、很好、好、一般、差)进行衡量	容易开展,是最基本、最普遍的评估方式之一	会出现以偏概全、主观性强、不够智的现象。例如,对老师有好感,就会对课程打高分	强调评价的目的,要求大家配合将课程评价与讲师评价分开;结合使用问卷、面谈、座谈等方式;学员自我的评估
第二层面	学习层评估 (学习的效果)	学员掌握了多少知识和技能,例如学员吸收或者记住了多少课程内容	运用所学的知识解答试题:进行现场操作;专业性岗位课程,要求学员提出改善方案并执行	对学员有压力,促使他们更认真地学习;对讲师有压力,促使他们更精心地准备培训课程	压力大,可能使报名不太踊跃;评估之前学员可能已知晓一些事情	针对不同的培训课程采用不同的评估方法
第三层面	行为层评估 (学员行为的改变)	培训后的跟进过程,对学员在培训后的工作行为和在职表现方面的变化进行评估	观察法,主管、同事、下属、客户对学员的评价及学员的自我评价。这些评价需要借助一些评估表	可以直接反映培训课程的效果;使高层领导看到培训的效果,支持培训:讲师可以获得学员的支持	耗费时间和精力多:问卷比较难设计不容易得到配合:员工行为易受其他因素的影响	选择适合进行行为层评估的课程;选择合适的评估时间;充分利用专业讲师和咨询公司的力量
第四层面	绩效层评估 (培训产生的效果)	对组织发展带来的可见的、积极的作用:培训是否对企业的经营结果产生了直接的影响	通过一些企业组织指标来衡量,如事故率、次品率、生产率、员工流动率以及客户投诉率	详细的、令人信服的数据,能打消高层主管对培训的疑虑,从而把有限的培训费用投入到最能为企业创造经济效益的课程上来	需要时间,在短期内很难得出结果:对这个层面的评估缺乏必要的技术和经验:简单的对比数字意义不大	必须取得管理层的合作,拿到培训以前的相关数字:分辨哪些结果与要评估的课程有关系,并分析在多大程度上有关系

学习评估主要是通过了解培训对象在培训活动结束后知识、技能或态度等方面的变化情况来评估培训效果。若培训后,培训对象的知识、技能或态度等有明显的提升,则说明培训效果良好。学习评估主要通过测验试卷、实地操作、培训观察评分及小组研讨等方式来考察和评估与培训活动相关的知识、技能或态度等。可以在培训前,也可以在培训中及培训结束后进行。

行为评估,是指在培训结束后三个月至半年的时间,通过观察、访谈、问卷调查等方法了解参与培训学员的新知识、技能或态度在实际工作中运用的状况,从而对培训效果进行分析与评估。

成果评估是指通过对培训项目给企业产生的经济效益来衡量培训效果的一种方法。这是柯氏评估模型最高的层级。成果评估一般宜在培训结束后半年或一年后进行。进行成果评估时，既可通过对反应评估、学习评估和行为评估等三层次的优化或完善来进行，也可通过调查和收集一些培训对象行为变化的实际事例、数据或者证据来支持成果评估的结果。

### 三、培训的组织

在开展培训的过程中，需要根据培训内容、培训对象的情况选择恰当的培训方法。多种信息呈现方式，多种培训方法，可以充分调参与培训人员参与。参与感越强，越能调动参与者的情绪。有节奏地变换培训方法，刺激学员各种感官，形成顿挫有序的情感起伏，有助于增强培训效果。不同的学习方式对参与者对所学内容的记忆存在不同程度的影响（如下图）。就业服务机构应该理解不同的学习方式对参与者带来的影响，而在培训的过程中综合使用不同的培训方法，以提升培训效果。

“学习金字塔”图片读屏说明：  
本图为学习金字塔模型，通过上窄下宽的形状表示不同学习形式的学习内容平均留存率，越在上面（塔尖）的学习内容留存率越低，越在下面（塔底）的学习内容留存率越高。学习形式分为被动学习和主动学习。被动学习的学习内容留存率从少到多依次为：听讲 5%，阅读 10%，视听音频学习 20%，观看示范演示 30%。主动学习的学习内容留存率依次为：讨论 50%，实践 75%，教授给他人 90%。



融合就业培训是否有好的效果，和培训内容对于参与培训的人员是否实用紧密相关。所以，在设计培训方案时，应该做到有针对性；针对参与者的需求进行培训方案设计，才能够保证参与人员在融合就业培训中所获得的知识和技能应用于工作实践，真正推动企业融合就业的发展。

### 四、培训报告的撰写

培训活动完成之后，就业服务机构需要撰写培训报告。培训报告的内容包括培训的目标，培训的时间，地点，接受培训人员的情况（如人数、背景），培训师情况，培训内容，培训过程概述，培训评估、效果及分析等。

## 第三节 工作坊

作为就业服务机构为企业提供融合就业服务的方法之一，本节主要介绍在为企业提供融合就业服务的过程中，开办工作坊的目的，过程，工作坊的组织，以及工作坊报告的撰写。

### 一、工作坊的目的

“工作坊(workshop)”最早于美国 60 年代起源，因突出的创新模式、新颖的交流方式以及卓越的产出成果，被欧美诸多企业竞相引入，逐渐演变成以解决问题为导向、以达成共识为目标、以创新实践为驱动，促使不同环境、立场的人思考、探讨及分享和解决问题的有效方式。

就业服务机构在为企业提供融合就业服务的过程中，有效地组织企业内部涉及到融合就业这个主题的所有岗位的工作人员，利用工作坊的方式，为企业在开展融合就业过程中所遇到的问题找到解决方案。与传统的培训不同的是，在参与工作坊的过程中，能够帮助企业人员统一思想、达成共识，促进企业内部就开展融合就业过程中出现的问题进行跨部门、跨岗位的沟通；同时，企业人员的积极性能够得到最大程度的调动，能够将已经获得的融合就业方面的知识等真正转化为实际行动，解决企业在融合就业上面临的实际问题。

### 二、工作坊的全流程

同培训的过程一样，工作坊的过程也包括需求分析确定工作坊的目标，工作坊方案设计，工作坊方案执行，开展工作坊效果评估四个部分。

#### 1、工作坊的目标

工作坊的目标可以分为焦点目标和体验目标。焦点目标是工作坊首要实现的目标，指向开办工作坊所要解决的、在开展融合就业过程中出现的问题；一般情况下，焦点目标来自于企业，即工作坊的发起人。焦点目标是工作坊首要实现的目标，是主目标。

体验目标是工作坊次要实现的目标，是次要目标；体验目标一般对应参与者的期望和需求。在开办工作坊的过程中，焦点目标与体验目标的重合度有所不同；就业服务机构（或引导者）需要平衡两者的需求，并在引导的过程中分配注意力以达到焦点目标和体验目标的实现。

就业服务机构（或引导者）可以通过访谈、参与者利益相关度分析、参与者意愿资源分析等工具澄清确认企业和工作坊参与者的需求，确认工作坊的目标（焦点目标和体验目标）。

#### 2、工作坊方案设计

如果工作坊的目标是解决企业在融合就业过程中遇到问题，寻找切实可行的解决方案，也可按照以下思路进行工作坊的设计；在每个环节匹配合适的引导活动，就形成了工作坊的方案。



图片读屏说明：上图为工作坊方案设计思路，内容依次为：问题澄清，原因分析，探索改善建议，形成解决方案，选定方案。

工作坊的方案文本包括以下内容：主题，焦点目标，体验目标，关键议题，具体流程，流程目标，引导者的活动，参与者的活动，时间和备注。下表为工作坊流程示例。

主题					
焦点目标					
体验目标					
关键议题					
<b>具体流程</b>	<b>流程目标</b>	<b>引导者干什么</b>	<b>参与者干什么</b>	<b>时间</b>	<b>备注</b>
开场与热身					
流程 1					
流程 2					
流程 3					
流程 4					
结尾					

与“主题”相关的“关键议题”可以不止一个。议题主要来自三个方面：一是企业和工作坊参与者（企业工作人员）提出的议题；二是基于就业服务机构（或者引导者）对融合就业的理解而提出的议题；三是来自于就业服务机构（或者引导者）关于问题应对的模型工具。关于议题的筛选，标准在于这个议题对于主题和焦点目标实现的贡献程度。

### 3、工作坊方案执行

即按照工作坊的计划和工作坊方案运用一定的方法开办工作坊的过程。参考工作坊的组织。

### 4、工作坊效果评估

针对工作坊参与者的体验，在工作坊结束时，可从以下维度对参与者进行调查：如工作坊主题的选择，工作坊目标的达成，工作坊对参与者的意义，工作坊时机、时间和地点的选择，后勤和行政安排，流程设计与推进，引导师的表现等。参考下表。

评估项目	好	中	差
1.本次工作坊主题的选择			
2.本次工作坊目标达成			
3.本次工作坊对我工作的推进价值			
4.本次工作坊我的学习和成长			
5.本次工作坊时机和时间的选择			

6.本次工作坊地点的选择			
7.本次工作坊的后勤与行政安排			
8.本次工作坊的流程与环节设计			
9.本次工作坊引导师团队的表现			

### 三、工作坊的实施要点

在就业服务机构利用工作坊的形式帮助企业解决开展融合就业的过程中遇到的问题时，涉及到三种角色，一是发起人，二是组织者，三是参与者，四是引导者。

发起人，是企业，是提出工作坊要解决的问题的人，也是最重要的利益干系人；企业希望通过工作坊的开展解决遇到的实际问题，是期盼活动成功并有权评价活动是否成功的人。

组织者，即就业服务机构；作为与企业融合就业服务协议中的乙方，负责组织、沟通、协调各类资源和事务，确保本次活动顺利进行的人。参与者，即来自企业内部各部门、各岗位，且与企业开展融合就业相关事务紧密相关的人；参与者是工作坊的利益相关方、内容贡献方，其参与意愿、拥有的资源和投入度直接影响工作坊产出的质量和活动的成败。

引导者，在工作坊开展的过程中，是企业开办工作坊意图的贯彻者，平衡企业与参与者的需要；引导者是参与者现场学习的建构师，发现学习机会并带领大家开展建构学习；引导者引导工作坊的整个过程，激发参与者的参与度和创造力，带领工作坊产生预期成果。引导者可以是组织者，即就业服务提供者，也可以是就业服务机构因组织工作坊的需要而邀请的外部人员。

就业服务机构（或引导者）在引导工作坊的过程中，可以综合使用多种引导方法。世界咖啡馆是一种创造集体智慧的汇谈方法，也是一种解决问题的有效方法。

开场时，引导者将参与者分成若干小组，每个小组约 4-6 人，每个小组选定一名组长，讨论小组规则，将主题写在本组的大白纸上。第一轮，每个小组成员在组内进行讨论，可将讨论的关键词或发言要点写在大白纸上或者画出来。第二轮，每个小组除组长留在本组外，其他小组成员可自行选择进入其他小组。所有参与者选定小组后，由每个小组原来的组长将本组的主题和讨论要点分享给新的组员，然后小组里新的成员发言和讨论。第三轮同样如此。此时要注意之前曾在同一组的参与者要分开至不同的小组。反复 N 轮后，所有参与者回到本组，将在之前 N 轮中获得的新的观点或想法在本组进行分享，由组长进行总结后在工作坊进行分享。最后由引导者带领所有参与者一起检视并讨论共同点与发现。

亲和图法也是工作坊中常用引导方法。亲和图法的核心是头脑风暴。利用亲和图法，可以把大量收集到的事实、意见或构思等语言资料，按其相互亲和性（相近性）归纳整理这些资料，使问题明确起来，求得统一认识和协调工作，以利于问题的解决。亲和图法有利于掌握各种问题重点，想出改善对策。在以融合就业为主题的工作坊中，引导者可以抛出一个问题，参与者以小组的方式或个别的方式将对引导者的回应写在卡片上，由引导者将所有的卡

片集中在一起，按卡片的亲和性（相近性）进行归纳总结，形成对引导者抛出的问题的若干解决方法。



网络图片读屏说明：上图为亲和图示例，分为不健康的习惯，隔绝和分心三组，分别用不同颜色的便签显示。不健康的习惯一组中包括：比平时工作做地更久；工作桌椅的使用不当带来的背痛问题等；久坐时间变得更长，锻炼时间变得更少。隔绝一组中包括：心理健康问题所引发的问题，如抑郁症；人们独自居住时所带来的孤独感。分心一组中包括：宠物和孩子会导致分心；糟糕的网络连接状态。

## 四、工作坊报告的撰写

工作坊完成后为什么要写报告，写给谁？报告是内部工作记录之用还是监测评估之用？需要根据具体的不同情况决定其内容的侧重，但撰写结构与培训报告的撰写结构相似，可以参考相关内容。

### 第四节 倡导

本节主要介绍在为企业提供融合就业服务的过程中，开展倡导（advocacy）活动的目的，过程，倡导的组织实施，以及倡导活动报告的撰写。在倡导的过程中也包括了接受企业咨询等必不可少的过程。

## 一、倡导的目的

就业服务机构在为企业提供融合就业服务的过程中，可以通过一系列有计划的倡导活动，向企业人员传递有关融合就业的正确的理念，以促进企业人员对这些理念的认同并达成企业调整政策推动本企业融合就业发展的过程。

## 二、倡导的全流程

同培训、工作坊的过程一样，倡导的过程也包括确定倡导目标，倡导方案设计，倡导活动开展和倡导效果评估四个部分。

### 1、确定倡导的目标

作为就业服务机构为企业提供融合就业服务的方法之一，倡导的目标要紧紧密结合服务的目标。倡导活动可以服务于一个相对较大的、笼统的融合就业目标，也可以服务于一个相对较小的、具体的目标。

### 2、倡导方案的设计

一个完整的倡导方案，包括的要素有倡导的目标、倡导的策略、层面、内容、时机、素材、倡导的信使等。有学者将倡导策略分成三类：强制性策略、实用主义策略和规范性策略。强制性策略主要是冲突纷争和投诉（抱怨）；实用主义策略包括讨价还价和谈判；规范性策略指的是运营公共价值，来开展道德讨论和争论。规范性策略适用于联盟式情境中，联盟意味着倡导者和决策者双方就倡导达成共识，或者对倡导中所涉及的诉求及其满足有共同看法。联系到就业服务机构在为企业提供融合就业服务中的倡导，更多地趋向于规范性策略，即就业服务机构作为倡导者（或者倡导者利益的代表），与企业的决策者就倡导达成共识，并相应做出企业政策或实践上的调整。

倡导的层面包括个人层面，管理层面和政策层面。以就业服务机构与企业合作的融合就业服务来说，相关的倡导更趋向于管理层面；即试图说服企业的决策者改变企业的相关规定和流程，以推动企业内部融合就业的发展。如果倡导目标更多地指向企业对现有的政策和 workflows 进行调整，就业服务机构就可以计划相关倡导活动的内容、时间、素材和信使等要素并呈现在倡导方案中了。

在设计倡导活动方案时，要考虑到计划的可行性，以及预估风险和考虑对相关的风险进行控制。

### 3、倡导活动的开展

即按照倡导计划和倡导方案运用一定的方法开展倡导活动的过程。

### 4、倡导效果评估

倡导过程与倡导效果的评估都很重要，在制定行动计划的时候就应当考虑在内。可参考“培训效果评估”部分。

### 三、倡导的实施要点

为保证倡导的效果，就业服务机构就融合就业在为企业服务的过程中设计和开展相关活动时，需要考虑三方面要点。第一，倡导目标是否被残障群体支持，支持性的因素越多，倡导目标实现的可能性就越大。第二，倡导目标是否已与企业达成共识，得以保证倡导活动的实现。第三，如果倡导活动涉及到融合就业的残障者个案，在倡导过程中是否很好的保护了残障参与者个体的权益。

倡导的理念和行动贯穿于就业服务机构为企业提供服务的整个过程之中——与企业管理层就服务的开展情况以及下一步的计划安排，也是一种的倡导。需要注意的是，写进倡导方案里的倡导活动要在有关融合就业的培训和工作坊完成之后进行。

融合就业服务过程中的倡导活动要找准倡导的对象。就业服务机构要了解企业中谁是做决定的人，谁对企业政策和 workflows 的调整有最大的影响力。这些人是倡导的主要对象。

### 四、倡导活动报告的撰写

倡导活动的报告撰写与前文培训报告、工作坊报告的撰写相似，这里不再赘述。

## 本章结语

就业服务机构在为企业提供服务的过程中，要根据与企业签订的服务协议中识别和确认的服务需求和服务目标，选择不同的服务方法，设计不同形式的活动。就业服务机构在不断为企业提供融合就业服务的过程中，不断提升自身能力的同时，也可以持续地提升融合就业服务的质量。

# 第五章 融合就业企业服务内容

本章介绍就业服务机构为企业提供融合就业服务的过程中可能涉及到的内容,如企业融合度测评(企业融合就业知识、态度和实践现状调查,企业无障碍测评);无障碍工作场所和合理便利;融合就业实践(残障者就业岗位开发及分析,残障者招聘、面试、入职和在岗管理)。根据企业的需求和服务目标,结合就业服务机构的资源及优势,就业服务机构可以向企业提供某一特定模块的服务,也可结合两个以上的模块为企业提供综合性的服务。

## 第一节 企业融合度测评

作为就业服务机构为企业提供融合就业服务的内容之一,企业融合度测评既可以作为单独的一项服务内容,也可以作为设计、提供其他服务内容的依据和基础而成为就业服务机构为企业提供的综合性融合就业服务的一部分。

### 一、为什么企业要进行融合度测评

为企业开展融合度测评,是向包容性企业发展的道路上非常关键的一步。通过开展融合度测评,可以帮助企业客观地认识企业人员(包括管理层)融合就业知识、态度和实践上的现状,了解开展融合就业的优势和挑战;如,企业可以通过融合度测评了解自身政策/文化的包容度,员工对企业招纳残障者(不同类型的残障者)入职的态度,企业无障碍建设(物理环境无障碍和信息无障碍)情况等。融合度测评的结果,可以为企业接洽就业服务机构购买融合就业服务提供依据。同时,企业也可以将开展融合度测评视为一次倡导的机会,向员工传递成为包容性企业的决心。

### 二、企业融合度测评的价值标准

企业融合度测评,是衡量企业对融合就业理念的理解、认同和执行程度的过程。融合就业的理念以保障残障者的平等就业权为核心,至少包括以下要素:

- 对企业来说,每一位员工(无论是否有残障)都是有价值的;
- 企业应该为每一位员工提供有力的支持,以激发其潜力和创造性;
- 企业对待每一位员工都是公平公正的,不因员工的个人因素(如是否有残障)而剥夺其发展和晋升的机会;
- 企业实行同工同酬,不因员工的个人因素(如是否有残障)而有所歧视或区别对待;
- 认同残障者是有着巨大消费潜力的群体,多样化的团队(如不同性别、不同背景、有无残障的员工在一起工作)能够为企业设计更具包容性、更受市场欢迎的产品,从而保障企业的效益。

### 三、企业融合度测评的框架设计

企业融合度的测评可分为两个层面，一个层面是员工个人层面，另一个层面是企业层面（或称为组织层面）。

企业层面的融合度测评分为文化、制度和实践三个维度。美国麻省理工学院教授爱德加·沙因（Edgar H. Schein）曾给企业文化下了一个定义，即在企业成员相互作用的过程中形成的、为大多数成员所认同的，并用来教育新成员的一套价值体系（包括共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准备等）。企业文化（Corporate Culture 或 Organizational Culture）可以分为物质文化、制度文化和精神文化。

企业文化分层	指向	表现	举例
企业表层文化	企业的外在表现 /物质文化	企业的内部形象特征，主要通过对员工的宣传、教育和培训产生影响，从而体现企业员工的精神面貌	如员工参与企业管理的热情，员工维护企业利益的主人公精神；员工乐于奉献的敬业精神等
		企业的外部形象特征	如招牌、门面、徽标、广告、商标、服饰、营业环境等
		企业通过报刊、电视、广播、公关、客房口碑等手段所展示、宣传的企业形象	
企业中层文化	企业的运行机制 /制度文化	企业各项制度/经营管理模式	企业的组织架构，各项管理制度（对企业的人、财、物、事的各种动的和静的状态都有明确的标准和规定）
企业内层文化	企业的价值理念 /精神（理念）文化	企业精神、企业使命、企业目标、经营哲学、价值理念、企业道德、经营理念、管理理念、服务理念等内容，是企业意识形态的总和。	海尔的企业精神：敬业报国 追求卓越 王府井百货大楼的企业精神：一团火——用大楼人的光和热去照亮、温暖每一颗心，其实质就是奉献服务 麦当劳的经营理念是 Q（quality 质量）S（service 服务）C（clean 清洁）V（value 价值）

员工个人层面的融合度测评分为对融合就业的知识，态度和行为三个维度。

企业融合度测评的框架设计如下表所示。

融合就业价值标准	企业层面（组织层面）			员工层面（个人层面）		
	文化	制度	实践	知识	态度	行为
每一位员工都是有价值的	如： 多元融合	如： 员工手册/ 员工守则	如： 多元化团队（雇用残障者）	如： 残障知识	如： 对残障者的态度	如： 参加公司
企业应该为每一位员工提供有力的支持	.....	招聘制度 .....	提升残障平等意识 .....	残障就业知识 .....	对残障者就业的态度 .....	多元化发展活动的情况 假定与不同类型的残障者共事时的选择 .....
公平公正的员工展和晋升机会						
企业实行同工同酬						
残障者是产品/服务的购买者						

#### 四、企业融合度测评的内容和方法

就业服务机构可以推荐企业使用一定的工具对自身的融合度进行评估，这种方式称为自评。企业要获得对融合度更客观和全面的评价，并且通过购买就业服务机构的服务来达到这一目标，这种方式称为他评。就业服务机构可以使用的评估工具通常由结构问卷和访谈提纲构成，运用时亦可以使用半结构式。

##### 实用工具示例 1：“融合度测评问卷”

问题提纲	
企业文化	
Q1	公司负责人是否了解残障者权利相关的法律法规及国际公约？
Q2	公司负责人是否了解所有的残障类型？
Q3	总体来说，你认为公司员工对残障及残障者有一定的了解吗？
Q4	总体来说，你认为公司员工对与残障者一起工作有偏见吗？
Q5	总体来说，你认为公司员工与残障者交流感到舒适吗？
无障碍	
Q6	总体来说，你认为公司所处位置交通便利吗？

Q7	总体来说，你认为公司在沟通与信息方面是否能满足感官功能受限者（视力障碍者、听力障碍者、言语障碍者）的需求？
Q8	总体来说，你认为公司的网站和电子工具是否适合残障者使用？
Q9	在紧急情况下，你认为公司的安全机制是否适合残障者的逃生需求（如报警系统、包含残障者疏散方案在内的疏散机制等）？
Q10	公司所提供的服务或产品是否适合残障者使用？
人力资源管理	
Q11	你认为公司的招聘启示是否具有包容性（包含具体任务及细节，鼓励残障者应聘，并在残障者可以接触到的渠道内展示）？
Q12	公司的人力资源团队是否了解残障者面试流程及注意事项，并能在面试中及时调整？
Q13	人力资源团队是否知道如何在合理限度内为残障员工营造舒适的工作环境，就像对待其他员工一样？
Q14	公司会对在职期间致残的残障员工提供留任或转岗再培训机会吗？
Q15	公司现在是否雇有残障员工？
Q16	公司是否为这些残障员工提供了系统性指导？
Q17	公司是否为这些残障员工提供了行动及工作上的支持？
融合政策	
Q18	公司是否已经形成可促进残障员工融入的企业文件（多样性政策、规章制度、口号标语）？
Q19	公司是否已经推出或正在执行包含促进残障融入（及其专项预算）的行动方案？
Q20	公司是否定期（每年）向公众披露已雇用残障员工的数量？
合作伙伴关系	
Q21	公司负责人是否知道哪些社会组织可以提供残障者雇用和留任方面的支持？
Q22	公司是否已经与这些组织展开合作？
Q23	公司是否与相关政府部门建立良好关系？
Q24	公司是否与当地相关培训机构及高校建立良好关系？

## 实用工具示例 2：公司实施平等原则自查表

工作场所实施平等原则自查表			
员工构成和工作场所关系	是	否	不确定
1.我的企业员工队伍比较多样化，男女比例适当，由来自不同民族、信仰不同宗教、来自社会各个群体的人组成。			
2.残障者或健康有问题的人，也可以成为我的员工。			
3.在我的企业，员工都认为得到公平对待，无论是男是女，属于什么民族，信仰什么宗教，是否是残障者，是否有健康问题，是什么社会出身(比如农民)，出生地是哪里，持有什么政见，我对他们都一视同仁。			
4.我的企业每一类职位中，男女所占比例相当。			
5.我的企业的高层管理者中有女性。			
招聘			

6.我的企业在招聘广告中,只说明相关职位所需要的人应具备什么样的资历、技能、知识和工作经验,不提及任何与相关工作无关的要求,例如性别、是否来自于农村等个人信息。			
7.在我的企业中,评价和筛选应聘者的唯一标准是他们的资历、技能、知识和工作经验等客观因素。			
8.在面试应聘者时,我们不会问及与工作本身无关的问题,例如要不要孩子,有哪些家庭负担,是否结婚等私人问题。			
9.我的企业招人时,不会要求应聘者出具未怀孕的证明			
10.除了法律中规定的应聘者需要进行艾滋病和乙肝测试的职位之外,我们不要求其他职位的应聘者进行上述测试。			
11.与员工的劳动合同中没有限制他们结婚和生育的条款。			
12.通过参加培训,负责招聘的经理和工作人员都掌握了如何根据应聘者的才能来选择合适的人,确保招聘过程不存在歧视性。			
13.我们公司施行专门的招聘计划,雇用那些在企业中所占比例有待提高的群体的人,确保员工队伍的多样性。			
<b>工资和福利</b>			
14.在我们公司,无论是男性还是女性,无论来自于什么社会群体,只要做同等价值的工作,报酬都是一样的。			
15.在我们公司,所有员工,无论是男是女,属于什么民族,信仰什么宗教,是否是残障者,是否有健康问题,是什么社会出身(比如农民),出生地是哪里,持有什么政见,均有机会获得加薪、福利、享受相关设施和服务(包括住房和交通补贴以及生育保险等)。			
16.我们公司采用客观的、不存在偏见和歧视的绩效评估体系来评估员工的表现,并决定他的薪酬。			
17.女员工休完产假后返回工作岗位时,我们不会因此减少她的工龄或者降低她的工资水平。			
<b>劳动条件</b>			
18.我们公司给员工分配工作任务时,或者对他们的工作时长提出要求时(包括加班),遵循平等和公正的原则,不会因任何理由对员工有任何歧视。			
19.我们公司的男女员工都能享用到体面的健康和安​​全设施(比如独立的男女浴室和更衣室)。			
20.我们公司采取了措施,确保所有员工,无论是男是女,属于什么民族,信仰什么宗教,是否是残障者,是否有健康问题,是什么社会出身(比如农民),出生地是哪里,持有什么政见,都能在工作中受到保护,并配备了必要的安全保护设施。			
<b>培训、晋升和调动</b>			
21.我们公司的所有员工,无论是男是女,属于什么民族,信仰什么宗教,是否是残障者,是否有健康问题,是什么社会出身(比如农民),出生地是哪里,持有什么政见,在培训机会和职业发展方面都不会受到任何歧视,都能完全凭工作能力和个人意愿获得各种机会。			
22.我们公司的升职机会公开、透明,完全根据员工的个人能力、工作表现和个人意愿来决定升职与否。			
23.针对高层职位中女性或者某个类别的员工较少的情况,我们公司			

有专门针对他们的培训和职业发展方案，帮助改变这个状况。			
<b>劳动关系终止</b>			
24.我们公司解雇员工时，遵循平等和公正的原则，只有在有确切书面证据显示某员工工作表现不好时，才会解雇他。			
25.公司裁员时，不会因歧视而不公正地对待某类员工(比如女员工或者少数民族员工)。			
26.我们公司女员工的退休年龄与男员工一样，她们不会被逼着提前退休工作条款和条件。			
27.我们公司中，不同的员工群体之间关系良好，每个人都能得到尊重。			
28.我们公司积极采取措施，确保工作场所没有性骚扰的发生。			
29.我们公司积极采取措施，确保工作场所中没有歧视性的骚扰和欺辱。			
30.女员工在怀孕后期和哺乳期期间，我们在工作内容、强度和工作环境方面都给予特殊照顾。			
31.我们公司中所有的女员工，包括来自农村的女员工，都能享受到带薪产假和生育保险。			
32.为了方便哺乳期女员工哺乳，我们公司提供相关设施，并确保她们在工作中有专门的哺乳间歇。			
33.我们公司采取措施确保男女员工都能有平衡的工作和家庭生活(比如灵活的工作安排或者给他们照顾家庭的假期)。			
34.我们公司提供育儿的设施和福利(比如公司内的育儿室以及育儿补助)。			
35.我们公司的所有工作现场都配有无障碍设施，方便轮椅使用者或者有其他行动困难的员工进出和工作(比如轨道，电梯和浴室)。			
36.我们公司针对残障员工在工作方面的个别化需求，向他们提供个别化的工具和设备。			
37.我们公司尽力满足员工在宗教、民族习惯或者出于个人原因的合理需求(比如特殊的饮食习惯、工作时间和休假的安排)。			
<b>公司的经营</b>			
38.我们公司在经营的各个环节，包括客户服务、市场营销和采购等，都尊重平等、无歧视的原则。			
39.我们公司从事客户服务的人员都受过尊重和不歧视任何客户的培训。			
40.对于所有的供应商和合作伙伴，我们都一视同仁公司对机会均等和待遇平等问题的管理。			
41.公司领导认为公平和无歧视是企业管理的核心理念。			
42. we 公司有明确的政策、规章，专门针对推动机会均等和待遇平等和预防歧视行为。			
43. we 公司有明确的政策、规章，专门针对工作中的暴力行为，例如性骚扰和欺辱行为。			
44. we 公司有明确的政策、规章，保证员工休产假、陪产假的权利和维持平衡的工作和生活安排的能力。			
45. we 公司，针对男女同工不同酬，以及不同类型的员工之间(例如			

来自城市的员工和农村来的员工)存在同工不同酬的情况,采取措施,消除差异。			
46.我们公司实施平等审计来评估和监督公司中实施机会均等和待遇平等的情况。			
47. we 公司有专门负责实施机会均等和待遇平等的管理者。			
48.通过就业机构招聘员工时,我们一直要求就业机构在招聘过程中遵循我们公司的平等政策。			
<b>工作场所合作和社会对话</b>			
49.我们公司在制定政策、规章制度(包括机会均等和待遇平等的政策)时,都与工会或者工人代表充分协商。			
50.我们公司的员工成功地与公司达成了集体协议,就机会均等和待遇平等、生育保护和灵活工作安排等事项达成一致。			
51.所有类型的员工(无论是女性、男性、少数民族、农民工、残障者或者健康有问题的员工)都有他们各自的员工代表,在涉及与他们就业和工作条件相关的问题时,我们会与这些员工代表协商。			
52.我们公司有员工意见箱,便于员工提意见和建议意识提高及机会均等和待遇平等培训。			
53.我们公司的员工都知道公司在反歧视、反骚扰、生育保护和工作家庭平衡方面的政策和规章制度。			
54.我们公司的员工都了解工作场所中哪些行为是不合适的。			
55.所有的管理者都经过了培训,了解他们在实施公司反歧视政策方面应当承担的责任。			
56.所有的员工都受到过机会均等和待遇平等及工作家庭平衡方面的培训。			
57.所有的员工都知道实施机会均等和待遇平等的负责人是谁,并知道他的联系方式。			
<b>投诉机制</b>			
58.我们公司有专门的投诉机制,主要针对的是工作场所中的骚扰、不平等待遇或其他的歧视性行为。			
59.公司的所有员工都了解如何使用这个投诉机制。			
60.公司的投诉机制已经帮助调查和解决了几个投诉事件。			

评分:

自查表总分为 80 分

第 1 至 40 题,每答一个“是”可以得一分。

第 41 至 60 题,每答一个“是”可以得两分

**自查诊断书**

**0-10 分** 您的公司对平等原则有一点了解,但是对于工作中反歧视的实质内容缺乏了解。请阅读“实践准则”和“雇主指南”,进一步了解如何在您的公司里实现机会均等和待遇平等以及消除歧视性的行为。

**11-30 分** 您的公司在实施平等原则方面正在取得进展,但是还需进一步加强相关工作。请阅读“实践准则”和“雇主指南”,了解如何加强实施机会均等和待遇平等工作。

31-50 分 您的公司在了解和解决工作场所歧视问题以及推动机会均等和待遇平等方面已经取得了进展，目前可以制定和实施一个企业平等政策。

51-70 分 您的公司在实施平等原则措施方面已有了良好的开始，请阅读“实践准则”和“雇主指南”，看看您的工作方向是否需要调整，了解一下如何解决您目前解决不了的问题。

71-80 分 您的企业在推动平等原则和反歧视方面做得非常好。请保持并定期检查相关政策和做法。

以上国际助残联盟（HI）使用的“融合度评估工具”从“企业文化”、“无障碍”、“人力资源管理”、“融合政策”、“合作关系”五个方面为企业提供了自查清单。

国际劳工组织（ILO）使用的“公司实施平等原则自查表”从“员工构成和工作场所关系”、“招聘”、“工资和福利”、“劳动条件”、“培训、晋升和调动”、“劳动关系终止”、“工作条款和条件”、“公司的经营”、“公司对机会均等和待遇平等问题的管理”、“工作场所合作和社会对话”、“意识提高及机会均等和待遇平等培训”、“投诉机制”共十二个方面为企业提供了自查清单和评分规则。

就业服务机构可以根据需要选择不同的工具，通常面对面的访谈会获得更多信息，但对于倡导来说，自评工具会更适用。如前所述，企业融合度测评可从企业（组织）层面和员工（个人）层面两个层面来进行。

## 1、企业组织层面测评要点

企业文化的融合度测评主要是看企业对其企业精神、价值观、经营理念等是如何描述的，企业在公众媒体上展现的企业形象（企业代表人物）是怎样的，体现了怎样的价值标准，是否与融合就业的相关理念/价值的一致性等等。

企业制度也是企业文化的一种体现。对企业制度的融合度测评，第一个层面是分析相关制度其内容与融合就业的理念/价值的一致性；第二个层面是分析企业制度所用的语言所体现的是怎样的残疾人观；第三个层面是分析企业制度的执行是否体现了融合就业的理念/价值。一般说来，企业制度分为三类；第一类是基本制度，规定的是企业的根本性制度，如员工守则、企业基本法、目标管理；第二类是工作制度，指各项工作的具体管理制度，它规定着各项工作的内容、程序和方法；第三类是岗位职责，规定各类人员的工作职责、应付的责任以及相应的权利（责、权、利）。就业服务机构选取与企业雇用残障者密切相关的各项规章制度进行分析，形成为企业政策融合度的测评。

企业用工实践的融合度测评的内容也有很多，如企业招聘、雇用残障者的情况，企业缴纳残疾人就业保障金的情况，是否有残障者“挂靠”的情况，获取挂靠残障者信息的渠道，办公环境可及性和信息交流的无障碍情况等等。办公环境的可及性可从有无坡道，地面的平整程度，地面材质，有无门槛、扶手、无障碍卫生间等方面进行考察。

## 2、员工个人层面测评要点

在员工个人层面，对融合就业知识的测评，其目的是了解企业员工对与残障者就业相关的法律法规知识的了解和掌握程度；如，与对《残疾人权利公约》、《残疾人保障法》、《残疾人就业条例》等法律法规的掌握程度。相关的知识点包括但不限于《残疾人权利公约》在中国生效的时间，《残疾人权利公约》中关于“残疾”、合理便利的概念，等等；《残疾人保障法》和《残疾人就业条例》中关于残障者就业的形式、按比例就业和残疾人就业保障金缴纳的相关规定；等等。

对员工个人就残障者和融合就业态度的测评，可以从员工个人对公司雇用残障者的态度、对与残障者共事的态度、对残障者工作能力的态度、对残障者薪酬的态度、对残障者工作风险的态度、对雇用残障者给企业带来何种影响的态度等多个维度进行分析。

对员工个人对待残障者和残障者就业行为上的测评，可以从员工生活中/工作中与残障者接触的情况、对从事乞讨的残障者的行为反应、对假设与不同残障者共事而可能引发的行为反应等多个维度进行测评和分析。

### 3、融合度测评方法

就业服务机构为企业提供融合度测评的服务，除了采用访谈、问卷调查，还可以通过文献检索、实地考察的方法来进行。

开展企业融合度测评时，访谈的对象至少应该包括对企业决策层的成员，企业中层管理人员（如业务部门和除人事部门以外的其他支持性部门的管理人员），企业人事部门的管理人员，一线管理人员。之所以访谈的过程中一定要有人事部门的参与，是因为人事部门是直接负责残障者的招聘、试用、留用等事宜的部门；人事部门对于雇用残障者的知识、态度和行为不仅仅反映了企业的融合度，而且在未来雇用残障者的过程中也起着至关重要的作用。

因为问卷的覆盖范围和效率要比访谈大很多，针对员工开展的融合度调查，多以发放、回收和分析调查问卷的形式来进行。

文献检索和分析的内容是企业有关其愿景、价值观等相关文本、媒体对企业的报告、企业各项规章制度、工作计划及工作总结等。

实地考察的内容是企业物理环境无障碍、信息沟通无障碍的情况。通过残障者体验的方式测评企业物理环境的无障碍和信息沟通无障碍，能够得到更加精准和详细的测评结果。

综合企业融合度测评的内容和方法，就业服务机构可从下表获取开展企业融合度测评的更多线索。

企业融合度测评内容		审查素材/维度	测评方法			
			访谈	问卷	文献检索	实地观察
企业层面	文化	企业网站、纸质板宣传材料上对愿景、企业精神、经营理念等的描述 有关企业的报道中所传递的企业形象 企业在管理者和员工心目中的形象等	√	√	√	

	制度	企业制度文本，如员工守则、招聘制度、员工培训制度等等 根据制度制定的各种计划，如招聘计划、员工培训计划、员工手册更新计划等等 各种计划的执行情况记录和总结，如培训签到表、团队建设活动总结、员工志愿者活动总结等等			√	
	实践	员工参与公司决策的渠道等情况 公司多元化部门或类似的工作小组情况 招聘、雇用残障者的情况 缴纳残疾人就业保障金情况 是否有残障员工“挂靠”假就业情况 开展多元共融/残障平等意识培训的情况 办公场所的无障碍情况 网站的无障碍、招聘广告的可及性 提供合理便利的情况 购买就业服务机构或其他相关服务情况 产品设计/服务的包容性考虑情况	√	√	√	√
个人层面	知识	残障知识，如残障定义，中国残疾人一般情况，残疾类型等 残障就业知识，如就业的不同形式、无障碍、合理便利等 相关法律法规知识等，如《劳动法》、《残疾人权利公约》、《中华人民共和国残疾人保障法》等	√	√		
	态度	对公司雇用残障者的态度 对与残障者共事的态度 对残障者工作能力的态度 对残障者薪酬的态度 对残障者工作风险的态度 对雇用残障者给企业带来何种影响的态度等	√	√		
	行为	员工生活中/工作中与残障者接触的情况 对从事乞讨的残障者的行为反应 对假设与不同残障者共事而可能引发的行为反应等	√	√		

## 五、撰写企业融合度测评报告

就业服务机构完成企业融合度测评后，要撰写报告，向企业呈现融合度测评的结果。企业融合度测评报告的内容包括开展融合度测评的背景，目标，过程，工具，结果与分析，后续建议等。

工具是指就业服务机构为开展融合度测评所开发和使用的访谈提纲，问卷，核对表（check list）等。这些工具不宜在报告正文中进行呈现，可以附件的形式附在报告正文之后。在结果与分析的部分，如果在融合度测评的过程使用了不同的工具，可分别对不同的类型的数据或通过不同的工具获得的数据进行整理和分析；但需在报告最后呈现“整体性结论”。“整体性结论”可结合企业开展融合度测评的目标，从企业（组织）层面和员工（个人）层面的不同维度（企业文化、制度和实践，个人知识、态度和行为）来撰写。

在后续建议部分，就业服务机构除根据测评的结果给予企业有针对性的建议之外，还要考虑从建设包容性企业文化的高度来为企业提供建议。企业文化决定了企业的战略，也是企业在市场上进行自我定位的依据。如果企业考虑开始融合就业的实践，首先要发展包容性的企业文化（物质文化、制度文化和精神文化），并通过企业文化建设活动，向员工传递包容性企业文化的价值，统一价值观和行为规范，推动融合就业实践的开展，逐步向包容性企业迈进。

《融合度测评报告》目录示例如下：

- 一、关键概念
  - （一）残障与残障者
  - （二）就业
  - （三）融合就业
- 二、融合度测试背景
  - （一）融合就业雇主支持工具
  - （二）融合度测试的重要性
  - （三）融合度测试方法
    - 1、公司管理、工作人员访谈
    - 2、公司员工问卷调查
    - 3、公司政策文件融合度分析
- 三、融合度测试问卷结果与分析
  - （一）整体得分情况
    - 1、实名问卷显示的支持融合就业的情况
    - 2、管理职位与非管理职位的对比得分情况
    - 3、员工资历与得分的关联性
  - （二）员工对残障的认知情况
    - 1. 员工接触残障者的情况
    - 2. 员工对残障者相关法律法规的了解情况
    - 3. 员工对就业年龄段残障者乞讨的认知情况
    - 4. 员工对残障者群体的教育与就业的认知情况
    - 5. 对企业雇主与残障员工就业权利的认知
    - 6. 对残障员工工作能力的认知
    - 7. 对无障碍环境的认知情况
    - 8. 员工对残障者人际交往的认知情况
  - （三）员工对融合态度与分析
    - 1. 员工对公司开展残障者雇用的态度分析
    - 2. 员工对于残障者共事的态度分析
    - 3. 员工对残障者薪酬的态度分析
    - 4. 员工对残障者工作能力的态度分析

5. 员工对残障者工作风险的态度分析
6. 员工对雇用残障者对企业影响的态度分析

四、管理者、工作人员访谈情况

五、结论与建议

附件：

- 附 1：公司管理、工作人员访谈名单
- 附 2：访谈提纲
- 附 3：访谈记录摘要
- 附 4：融合度测试问卷
- 附 5：融合就业词汇中英文翻译表
- 附 6：公司政策文件提取表
- 附 7：公司政策文件融合就业相关建议报告

## 六、融合度测评注意事项

就业服务机构在开展企业融合度测评的过程中，会涉及到企业的方方面面。在签订服务协议之前，就业服务机构要就开展融合度测评的方法、工具、过程等向企业进行详细地说明，确定开展融合度测评的范围不涉及企业需要保密的地方（制度方面、物理空间方面等）；必要时将相关约定写入服务协议。同时，双方也可在协议中约定保密条款，就业服务机构承诺对融合度测评过程中取得的数据、测评的结果等予以保密。

就业服务机构在为企业提供服务的过程中，尤其是在开展企业融合度测评的过程中，企业的参与尤为重要。相对于就业服务机构来说，企业是自己的“专家”。因此，开展融合度测评从开始到结束的过程，就业服务机构都要拉着企业参与进来。企业的参与，不仅能够保证测评过程的顺利和服务质量，更重要的是提升企业的拥有感和成就感，有利于后续融合就业服务的开展。

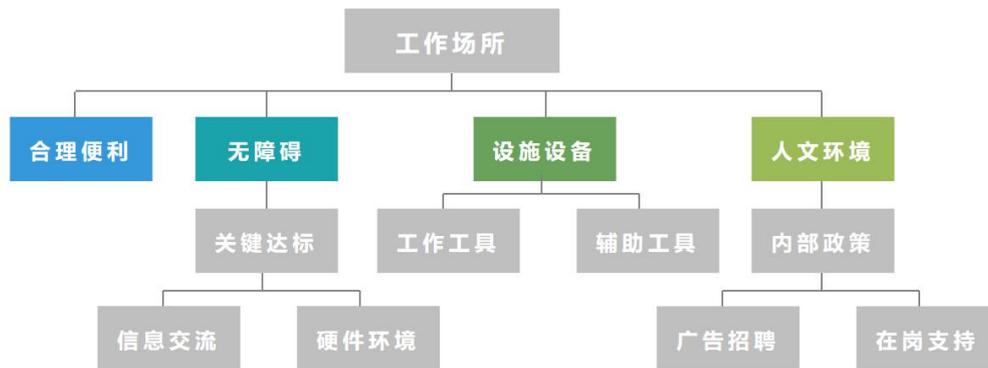
每个企业的情况都是不同的，就业服务机构在为企业开展融合度测评的过程中，应根据企业的具体情况，提供个性化的服务。

就业服务机构在开展融合度测评的过程中，也要考虑测评对象抽样、测评方法、测评过程的包容性；也就是说，就业服务机构为企业提供的融合度测评服务要有包容性。要筛选尽可能多样化背景（从年龄、性别、职务/职责、在企业的工作年限等多个角度）的企业人员接受访谈，选择多种不同的方法，将测评材料以多样化的方式进行呈现等。

另外，开展企业融合度测评时，不仅要发现和识别企业的不足之处，更要发现那些已经存在的、有利于企业后期提升企业融合度的因素；如企业过往曾购买过就业服务机构的服务，企业做过 EHS（Environment Health Safety 环境健康安全）项目，企业曾向社会组织提供过捐赠，企业长期组织志愿者为老人、弱势儿童（如福利院儿童等）提供服务，等等。这些活动在某种程度上都将在理念上、实践上助益于企业融合就业的发展。

## 第二节 工作场所评估

工作场所评估的目的是帮助企业加强对无障碍工作场所建设和合理便利的理解,并且根据改进的意愿提高相应的能力。是帮助企业实现包容性实践的重要组成部分,是包容性文化和制度的具体体现,是就业服务机构为企业提供的融合就业服务内容中的关键部分。



图片说明: 上图为工作场所评估内容框架图。工作场所分为四个部分,分别为合理便利、无障碍、设施设备和人文环境。合理便利下无分支。无障碍下一层为关键达标,关键达标下一层为信息交流和硬件环境。设施设备下一层为工作工具和辅助工具。人文环境下一层为内部政策,内部政策下一层为广告招聘和在岗支持。

无障碍环境与合理便利的特征对比见下图。

特征	无障碍环境	合理便利
义务的时间要素	即时义务和渐进义务	即时义务
义务对象	不特定群体	特定个人
义务的实现	通用设计	个性化方案
义务实现的便捷性	成规模的无障碍建设和改造从采取行动到取得阶段性成果再到取得最后成果,时间和/或资源的耗费可能比较大,而不成规模的无障碍建设和改造则可能又存在着设计和施工的不经济问题,难以便捷地实现	具有便捷性
义务实现的协商性	不具有协商性	具有协商性
前置/嗣后义务	前置义务(ex ante duty): 为不特定的群体事先做好无障碍建设、消除相关障碍	嗣后义务(ex nunc duty): 当某位残障者使用某公共建筑或公共设施等之时,只有在没有无障碍环境,或者虽然有无障碍环境但仍然无法消除该残

		障者所面临的特殊障碍的情况下，义务主体才针对该特定残障者负有和履行特定的提供合理便利的义务
从权利角度看	客观规范：《公约》和各国法律关于无障碍建设的规定，直接用于约束义务主体，但极少对应着特定的权利主体，没有给特定主体设置个人请求权	主观权利：《公约》中的合理便利赋予了每一个残障者提出主观要求的权利
是否具有可诉性	不具有可诉性：无障碍建设由于主要归属于客观规范，不经过“再主观化”就不具有可诉性，难以获得司法保障	具有可诉性：《公约》成功地把义务主体拒绝提供合理便利纳入了歧视的范畴，明确了合理便利的可诉性
整体/个案	在法律法规和政策层面进行整体考量	在执行层面进行个案考量

## 一、无障碍工作场所建设和合理便利提供的意义

建设无障碍工作场所和合理便利提供的意义在于能够促进企业发展和残障者群体及个人的发展。一些企业认为当下并没有残障员工，所以不需要建设无障碍环境，事实上没有无障碍环境不仅是残障员工无法服务于企业，非残障的员工也会因为各种隐性的障碍感到工作场所的不友好，从而流失。

从残障者群体和个人的发展来看，无障碍工作场所的建设，合理便利的提供，是促进残障者就业权利实现的路径之一，是残障者参与社会生产和社会生活的基本条件，提升实现残障者群体和个人的经济赋权的可能性。在残障者就业的过程中，无障碍工作场所的建设和合理便利的提供，可以提升个人工作效率；保证个人业绩；提升残障者在工作场所的安全保障，避免意外伤害；帮助残障者获得长期稳定的工作。另外，残障者在保持稳定工作的过程中，能够增加与同事、领导的交流，提升了残障者社会融合的程度，强化了其社会支持体系的建设。

于企业来说，无障碍工作场所的建设维护，为包括残障者在内的所有员工提供合理便利，可以吸纳多元人才，提升企业产品及服务的创新性，为企业占据更大的市场份额和获取更多的赢利创造条件。无障碍工作场所的建设，合理便利的提供，是企业“平等与多元战略”建设过程的体现，也是“平等与多元战略”建设的成果。据爱尔兰对超过 130 家企业进行的一项研究的成果显示，“平等与多元战略”的实践可以提升企业的劳动生产率和员工创新力，降低员工流失率。

实际上，通过无障碍工作场所的建设，合理便利的提供促进残障者就业权利的实现，体现了同时也是实践了国家“平等，参与和共享”这一体现了现代文明的残障者发展观。

## 二、无障碍工作场所建设的内容

根据《联合国残疾人权利公约》第九条对“无障碍”的描述，综合企业融合度测评的两个层面及三个维度，企业无障碍建设的内容包括企业文化无障碍建设（综合企业层面和个人层面）、企业制度无障碍建设、企业硬件环境无障碍建设和企业信息交流无障碍建设。

企业开展包容性文化（inclusive business culture）建设，首先企业的决策者需要达成共识，从战略层面确定建设包容性企业的方针，将“残障融合”等体现包容性文化理念的词汇纳入企业愿景、价值观、经营思想等的描述中；建立企业包容性/多元文化工作小组，负责企业包容性文化建设的计划、执行、监测和评估。包容性/多元文化工作小组的领导者由企业的决策人/高层管理人员的代表担任，选择企业各个相关部门的代表作为小组成员参与工作；小组成员的构成也要考虑其多元化/代表性，最好/逐渐要有残障者参与，女性参与。企业包容性文化的核心是“以人为本”；其主要任务是处理好管理人员与员工的关系，员工与员工的关系，企业（以员工为代表）与客户的关系。包容性/多元文化工作小组根据包容性文化建设的目标，组织开展相关活动，提升企业各级各类人员的残障平等意识，推动企业包容性文化的发展。以下案例介绍了相关企业多元文化建设成果在企业使命、愿景、经营理念等中的描述。

以下是两个企业包容性文化的例子。

- 某集团有限公司以“创造价值，服务社会”为使命，以“成为现代化、国际化、绿色化、规模化的企业，成为备受员工热爱、备受社会尊敬的企业”为愿景，以“和谐共赢，灵活创新”为经营理念，坚持做到五个满意：“客户满意、员工满意、股东满意、政府满意、社会满意”。
- 某信息与通信提供商的愿景和使命是：把数字世界带入每个人、每个家庭、每个组织，构建万物互联的智能世界，我们希望每一个人都能够从数字技术中受益，不让任何一个人在数字世界中掉队，这是我们推动数字包容的根本所在。我们聚焦在技术、应用、技能三个方面发力，推进数字包容。（其 StorySign 应用程序支持 14 种手语。）

在包容性制度（inclusive policies and procedures）建设方面，企业应根据多元文化战略制定包容性制度建设的目标，修订企业现有制度，或开发新的管理制度，实现企业的包容性制度建设。人才是企业发展最重要的资源；开发招聘残障人才的途径，招聘残障人才，培训和激励包括残障员工在内的所有员工，建立公平公正的人才选拔机制，促进融洽协作的员工关系，是企业包容性人力资源管理制度建设的内容和目标。在包容性企业制度建设的过程中，还应将促进包容性实践的措施写入制度中。比如，将在招聘的过程中为残障者提供合理便利写入招聘制度中；将提升信息无障碍的措施写入相关的工作制度、岗位职责中；等等。以下是两个企业的无障碍制度建设的案例。

- 某陶瓷企业，通过建立管理联席会议制度，多方位保证残障者参与企业管理的机会。会议每月举行 2 次，下设小组有 6 名常委（其中残障者 4 人），负责日常工作包括意见、建议以及问题的收集整理和会议决议的落实。制度的建立在维护职工权益、实现企业民主管理落到实处。
- 某制药企业，用制度保障了残障员工的职业发展路径。在该公司，残障员工的发展路径有三条：第一条是生产操作类，这些岗位主要针对那些文化程度低、工作技能单一的残

障者，是一些轻体力手工活，当中优秀的员工会提升到车间班组长之类基层管理岗位。第二条就是专业技术类，这些岗位主要针对有一定学历的大中专院校的毕业生，可以从实习起在公司的文员岗位工作，熟悉工作后，根据专业定岗为质量检验员、人事文员、车间统计员、销售内勤之类的专业技术及基层管理人员。第三条是管理类，无论是生产操作还是专业技术，在获得一定的工作经验后，当中的优秀者被提升到主管、部长岗位从事管理工作。

企业包容性硬件环境建设，或称企业无障碍设施（accessibility）建设，涉及到为保证残障者自主、安全、方便地进出工作场所（到达办公位置），在工作场所内完成工作任务和个人需要（如不同位置间的移动、用餐、使用卫生间）等而对周围环境提出的无障碍要求，体现在对无障碍坡道、地面平整，地面材质，扶手，通道，楼梯、电梯、卫生间、台面等的具体要求上。下列工作场所内的物理环境无障碍要点，具体要求和数值可以查看我国《无障碍设计规范(GB50763-2012)》。

### （一）无障碍坡道的要点

- 1、厂区、建筑物出入口应为平地，或坡度极缓的坡道。
- 2、如果厂区、建筑物门口设有台阶，应同时设有无障碍坡道。
- 3、如果厂区、建筑物门口设有台阶但无坡道，可以根据可用空间大小选择加装无障碍坡道或者轮椅升降平台。
- 4、加装时，无障碍坡道应优先于轮椅升降平台考虑。与无障碍坡道相比，轮椅升降平台运送速度慢、可靠性低（易出机械故障）、突发情况下疏散缓慢。只应在建筑物入口空间有限时采用轮椅升降平台。

5、厂区、建筑物出入口不应设有门槛，如有门槛应移除。

### （二）地面高低差的要点

厂区、建筑物地面应平整无明显高低差。因为地面高低差会增加轮椅使用者的通行难度，同时还可能绊倒拐杖使用者、其他下肢残障者以及普通员工；地面高低差过大，还有可能造成轮椅倾覆，造成人身伤害。

- 1、地面应该平整无明显突起。
- 2、建议厂区内的人行便道和行车道在同一水平面上，无高低差。
- 3、如果人行便道和行车道有高低差，应设缘石坡道。
- 4、如果人行便道和行车道有高低差且未设缘石坡道，应加设无障碍坡道。

### （三）地面材质的要点

由于地面防滑等不同需要，轮椅使用的地面铺设材质要避免过厚过软。首先非防滑材质可能会使行走者跌倒造成人身伤害；地面铺设材质过厚过软会造成轮椅的轮子陷入，摩擦大导致行动困难。另外，电源保护套等物也会阻碍轮椅使用者通行。办公场所的地面应遵循：

- 1、厂区、建筑物内地面要采用防滑材料。
- 2、不铺设厚地毯。
- 3、铺设地毯时应固定在地面上，防止滑动。
- 4、地面无纸张纸屑、包装袋等可能造成滑动的杂物。

### （四）扶手的要点

坡道、台阶、楼梯应加装安全扶手。安全扶手可以为下肢残障者、体弱患病者提供支撑，并在使用者重心不稳滑倒时给予安全保护。

- 1、无障碍坡道超过 300mm、台阶超过 3 阶，需配有安全扶手。
- 2、扶手应连贯无间断。
- 3、安全扶手安装应牢固无松动。

- 4、室外安全扶手，应采用防滑、耐热材料。
- 5、应在安全扶手临空面下段设置防滑缘（安全挡台），以防止车轮、拐杖等物滑出坡道、台阶。
- 6、建筑物门口扶手宜配有盲文，提示所处建筑物。
- 7、如果室内走廊设有扶手，宜在房间门口扶手上设置盲文，提示所处房间名称。

#### **（五）通道的要点**

无障碍通道宽度应允许轮椅和行人对向而行，通道上方及四周无突起物。保障轮椅的通行，以及视障者的安全。

- 1、无障碍通行最小宽度为 900m，包括房门、闸机等，以保障轮椅通行。
- 2、无障碍通道上方、四周无突起物，以防止视障者误撞。
- 3、斜向的自动扶梯、楼梯下部可进入时，应设置安全挡牌，以防止视障者误入误撞。
- 4、无障碍通道无堆积杂物。

#### **（六）盲道的要点**

厂区、建筑物内应设置规范的、不间断的通畅盲道，方便视障者行动。

1、盲道按功能分为行进盲道和提示盲道，这两种盲道必须严格按照规定安装使用，否则会造成视障者使用上的困惑。

2、盲道颜色应与相邻的人行道地面颜色形成对比，一般采用中黄色，以方便低视力视障者使用。

3、盲道的铺设应连续，应避开树木、电线杆、拉线等障碍物。

4、行进盲道应与人行道走向一致，避免出现横切人流的情况。

5、盲道应畅通无阻碍，不应有杂物或设备占用盲道；同样，设置盲道时应避开非机动车停放位置。

6、盲道材料应该防滑。

#### **（七）楼梯的要点**

办公场所如有楼梯，应配套设有无障碍电梯。楼梯设计应杜绝绊脚可能性，并且防滑。保障轮椅通行，保障拐杖使用者、下肢残障者和普通人员使用楼梯的安全性。

1、如有楼梯，则应配有无障碍电梯或坡道。

2、无障碍电梯和坡道最好同时配备，因为虽然无障碍电梯更加快捷省力，但是面对突发状况会有转移人员缓慢，甚至无法使用（如火灾）等缺点；而无障碍坡道在面对突发状况时表现更为出色。

3、如未配有无障碍电梯和坡道，应加装轮椅升降平台。

4、楼梯应配有安全扶手。

5、楼梯宜选择直线型，不宜选择弧线螺旋型。

6、楼梯踏面应平整防滑或在踏面前缘设置防滑条。

7、不应采用无踢面和直角型突缘的踏面，以防止钩绊到拐杖或者人脚。

8、楼梯起点、终点和中间平台应铺设盲道。

#### **（八）电梯的要点**

无障碍电梯设置要符合相关规范，要同时配有盲文、报层音响，以方便轮椅使用者、视障者和听障者使用。

1、无障碍电梯开门净宽度、按钮高度、内部空间大小应符合相关规定。

2、无障碍电梯应在轿厢三面墙壁上设置安全扶手。

3、无障碍电梯正面厢壁应设有镜子或使用镜面材料，以方便轮椅使用者出入。

4、无障碍电梯应配备运行显示装置，以方便视障者使用；应配备报层音响，以方便听障者使用。

5、电梯外呼叫按钮和电梯内选层按钮应配有盲文；盲文宜设置在按钮旁。

6、无障碍电梯出入口应设置盲道。

#### **（九）无障碍卫生间的要点**

工作场所应设置专门的无障碍卫生间，或在公共厕所内设置专门的无障碍厕位。方便轮椅使用者、下肢残障者以及其他有需求的员工的使用。

1、应设置专门的无障碍卫生间；如果未设专门的无障碍卫生间，可在公厕内设置专门的无障碍厕位。

2、女厕所无障碍设施包括至少一个无障碍厕位和一个无障碍洗手盆；男厕所无障碍设施包括至少一个无障碍厕位、一个无障碍小便池和一个无障碍洗手盆。

3、无障碍卫生间内应设无障碍坐便器、洗手盆、多功能台、挂衣钩和呼叫按钮。

4、无障碍卫生间内坐便器一侧和后部应配有安全抓杆；如果两侧均配有安全抓杆，一侧应为可活动型，以方便轮椅使用者进入。

5、无障碍厕所地面应防滑无积水。

#### **（十）台面的要点**

当轮椅使用者需要近距离接触台面时，如低位服务台、写字台、餐桌、洗手台，台面下应留有足够的空间。因为轮椅需要台面对方的空间置放腿脚等部位，以接近并使用台面。如使用大尺寸的工作台，要确保台面深度是双臂伸直能够轻易拿取物品的距离。

#### **（十一）门把手与开关的要点**

门把手、水龙头等常用机械开关，不应使用球形及旋转式。上肢残障者面对圆形及旋转式开关，无法紧握以及使力。

1、门把手、水龙头等常用的开关，不应使用球形及旋转式。

2、宜用杠杆式门把手。

3、如用按压式开关，宜用宽大的按钮（如厕所的冲水按钮）。

#### **（十二）声光警报的要点**

工作场所应安置齐全的声、光警报设施。视障者、听障者信息接受方式不同，要声光兼备，才能对不同类型的残障者起到警示作用。

1、应使用声音报警装置，以向视障者传达警报信息。

2、应使用闪烁光报警装置，以向听障者传达警报信息。

#### **（十三）标识的要点**

工作场所的无障碍坡道、电梯、卫生间均应有明显的无障碍标识。无障碍标识是无障碍的一部分，能够使残障者更加便捷地寻找到可使用无障碍设施的位置。

1、无障碍坡道、通道、电梯、卫生间等无障碍设施都要有明显的标识。

2、各种标识使用正确。

3、在必经之路设定标识提示无障碍设施位置，而不是仅在无障碍设施附近设置标识。

就业服务机构可以对照以上要点，初步观察企业的无障碍环境，有需要的可以建议企业参照我国 2012 年出台的“无障碍环境建设条例”，有计划有步骤地对自身的硬件环境进行改造，或向有关部门提交无障碍改造建议，实现企业无障碍设施建设的目标。

以下是两个企业进行无障碍硬件环境建设的例子。

- 某电子企业，工作车间地面铺设塑胶通道供轮椅使用者通行，避免轮椅、拐杖等辅具设备带有的静电对电子仪器产品造成损伤，即满足了辅具使用者们的就业需求，也满足了企业的工作标准。
- 某文化公司，在企业无障碍建设和员工合理便利提供方面的实践，包括：设立电梯，办

公区域的线路也重新进行了调整，将残障者的工位也安排在相对便捷的位置上。对于重度残障者因出行难的现实状况，结合工作性质，通过开发高质量岗位，开展定单式培训，实现“签约+居家”从而实现就业。居家就业更能节省企业工作场地以及设备的使用，降低企业的成本，增强残障者工作效率。以网络形式给行动不便的残障者发放加工任务，再通过网络进行问题指导，最终再由残障者把合格的产品传送给公司。这样重度残障的员工也能实现就业。

企业信息交流无障碍（information accessibility）建设，是为了保证所有员工在工作场所平等地实现、方便、无障碍地获取信息、理解信息和将信息进行行为转化而采取的必要措施。这些措施包括设置无障碍标志，企业网站的无障碍化改造，将信息无障碍整合到员工的工作流程中、特别是残障员工的工作流程中，等等。如下请参考不同类型残障者信息交流无障碍示例。

**\*听障者信息交流无障碍要点**

1. 在开会前，尽量提供会议相关的书面资料
2. 在会议或日常交流中，将音频信息转化为文字信息，如为视频配上字幕，或通过文字速录服务将信息打在大屏幕上
3. 在会议或日常交流中，语速放慢，安排听障者坐在可以看到发言人的位置；使用手势或表情辅助表达
4. 在职业技术学习与入职培训等重要环节中，雇请手语翻译
5. 在会议或日常交流中，使用专业助听设备，如声场系统，或感应线圈系统（通过感应线圈系统，听障者可以通过助听器获得更为清晰的声音）
6. 使用传真或短信等文字信息
7. 加装 LED 显示屏，用以提示听障者、下达简单命令，或提示警示信息
8. 尽量降低交流场所背景噪音，如加装隔音设施

**\*视障者信息交流无障碍要点**

1. 在开会前，让视障者了解会议大致信息
2. 如对方需要，在电子邮件中使用大号字体，或为其加装电脑读屏软件
3. 在文件中使用大号字体；或提供读屏软件可以阅读的电子文档
4. 电子文档中有图片、图表时，用文字说明图片、图表的内容
5. 考虑低视力者，使用高对比度字幕，尤其是警示信息
6. 交给视障者文件等要交到其手上，由其放置

**\*心智障碍者信息交流无障碍要点**

1. 必要时使用图片解释文字
2. 必要时使用图片解释流程
3. 必要时使用口头提示和关键环节提醒
4. 必要时使用手势与动作进行提示
5. 会议日常交流时，语速放慢，使用简明短句

以下是两个企业开展信息无障碍建设的例子。

- 某餐饮公司，对于沟通工具的创新具有可借鉴性，结合听力和言语障碍员工的特点，通过扇子点餐、震动呼叫器、手写点菜平板等工具和培训唇语和手语的方式大大降低了听障员工与顾客的沟通障碍。
- 某传统工艺企业，每年会请特殊教育学院教师来公司给有关领导、残障者师傅、班组长等直接管理人员教授手语课程，弥合员工之间的沟通障碍，并通过开通在线企业小报，保持管理层与听障员工之间的信息交流。

### 三、工作场所合理便利提供的内容

合理便利的提供是在无障碍的基础之上，根据残障者的个性化需求，为达到残障者在工作场所充分而切实地参与，实现其工作目标和个人发展而进行的必要的修改和调整。这些修改和调整包括但不限于改变和调整工作方法、职务内容、设备或工作环境；目的在于提升残

障者的生产能力、工作的舒适性和安全性，以及避免意外的再发生。

按照企业所提供的合理便利的性质也可将合理便利分为物质便利、程序便利和人员便利等。物质便利主要包括各类求职或办公所需的辅助器材、设备等，这些设施设备的无障碍通常以残障类别为代表，但也会有个别化的不同，比如下图“设施设备无障碍：低视力”，同样是放大显示设备，如果残障者同时手部功能也受限，那么使用另一种放大设备可能会更便利；程序便利是指对残障者求职或工作相关流程的特殊设计，即程序的个性化定制，包括对工作内容、工作地点、工作时间的弹性化处理，例如根据残障者的需要安排其居家工作。人员便利是指在可能的条件下为残障者求职或工作配备辅助人员。合理便利提供的特点在于个性化定制。企业应根据残障者在不同阶段（求职阶段/工作阶段）的具体需求，结合具体岗位特点为其提供合理便利。下面这组图片展示了对不同类别残障者的支持工具。

<p>设施设备无障碍：低视力</p> 	<p>设施设备无障碍：全盲</p> 
<p>设施设备无障碍：听力障碍</p> 	<p>设施设备无障碍：肢体障碍</p> 
<p>设施设备无障碍：智力障碍</p> 	<p>设施设备无障碍</p> 

#### 四、无障碍与合理便利服务方法

根据企业的需求和服务目标,就业服务机构选择恰当的服务方法为企业提供无障碍工作场所建设和合理便利相关的服务。

在选择服务方法的过程中,就业服务机构除了结合企业的需求和服务目标之外,还要考虑服务目标具体所涉及的服务对象。企业是融合就业服务对象的统称,具体到一个服务项目就要看涉及到哪一个主题/内容,涉及到企业的哪一类人群,以及聚焦到哪些人。如,残障平等意识的培训会涉及到企业各个层面的人——分期分批地对企业员工进行残障平等意识的培训,可以按企业部门组织培训,也可以将不同职级的管理人员和基层员工分开进行培训;而包容性制度开发的工作坊,因涉及到企业制度的更新和开发,和工作坊的目标更加地趋向于技能的提升和联系企业现实情况的具体制度的修订,所以,工作坊的参与者更大程度上是企业不同职级的管理人员。

就业服务机构为企业提供融合就业相关服务的过程,也是不断地开发和完善服务产品的过程。依据下表中“服务内容”和“服务方法”两个维度的交叉,就业服务机构可以开发出若干无障碍工作场所建设和合理便利提供相关的产品。以调查评估为服务方法的产品可以作为单独的服务提供/介绍给企业,也可以作为开展其他服务的基础/基线与其他服务一起打包提供给企业。

服务方法 案例 服务内容	调查评估	培训	工作坊	倡导
包容性文化建设	企业文化融合度调查	融合就业法律培训 残障平等意识培训 包容性文化建设培训	包容性文化建设工作坊	我们不一样 我们都一样
包容性制度建设	企业制度融合度调查	企业包容性制度建设培训	包容性制度建设工作坊	弹性工作
无障碍设施建设	企业无障碍设施建设状况调查	企业无障碍建设培训	无障碍设施建设工作坊	卫生间改造
信息交流无障碍建设	企业信息无障碍建设状况调查	信息交流无障碍建设培训	信息交流无障碍工作坊	学习手语
合理便利提供	企业在残障者就业过程中提供合理便利的状况调查	合理便利培训	合理便利提供工作坊	可调节高度的桌椅
<p>提示:</p> <p>以调查评估为服务方法为企业提供服务时,就业服务机构是服务的直接提供者;以培训、工作坊、倡导为方式提供服务时,就业服务机构服务的主要目标是建设企业在无障碍工作场所建设和合理便利提供方面的能力。</p> <p>在服务开展的过程中,就业服务机构可以跟企业讨论为主题培训、工作坊或倡导活动起一个名字,或者在企业内部征名——借征名的机会也可以在企业内部进行项目/服务的动员。</p>				

现以“残障平等意识培训”为例,介绍这一培训产品的主要内容,供就业服务机构开发无障碍工作场所建设和合理便利提供相关的服务时参考。

“残障平等意识培训”所要传递给培训对象的核心信息包括：残障是一种流动的状态（演变中的过程），是身心功能损伤者（persons with impairments）和阻碍他们在与其他人平等的基础上充分和切实地参与社会的各种态度和环境障碍相互作用所产生的结果。（伤残/损伤 impairments+障碍 barriers=残障 disability）；对残障者的歧视源于人们的恐惧心理（恐惧的怪圈：恐惧→远离→误解（不了解）→恐惧）；对残障的认知已经被总结出不同的模式，包括慈善（传统）模式、医学模式、社会模式和权利模式；目前公众/社会并未达到统一的对残障权利模式的认知；对残障的不同认知可以从对残障相关语言的使用上体现出来；基于社会模式和权利模式下对残障的平等认知，人人都是残障者，没有残障者的参与不做与其相关的决定，法律/政策是对其权利的保障，无障碍建设和合理便利的提供的协同推进是实现其权利的途径。

## 五、工作场所评估服务注意事项

包容性企业文化建设是企业无障碍建设的关键所在。只有建立了残障平等意识，特别是企业决策层的领导建立了残障平等意识，并身体力行，企业才有可能从根本上建立包容性的企业文化，并为企业的无障碍建设打下坚实的基础。在就业服务机构为企业提供无障碍建设相关服务的过程中，一定要不断地向企业决策层传递包容性企业文化建设的重要性，并通过切实开展相关活动促进包容性企业文化建设。

虽然包容性企业文化建设对企业无障碍建设进程有着重大影响，但是因为开展包容性企业文化建设费力气，耗时长，在短期内无法显现效果，所以，很多时候企业更容易将关注无障碍硬件设施的建设/改造上。但是，在实际操作的过程中，无障碍硬件设施的建设与改造也会遇到诸多困难。若单靠企业提供，出于自利性考虑，企业会倾向于不雇用或少雇用残障者，宁愿交纳就业保障金也不进行无障碍环境建设或改造。此外，工作场所无障碍环境牵涉的不单是企业自身，还涉及多方社会主体。在考虑为残障者提供合理便利时，也更倾向于物质便利而非程序便利和人员便利。在识别企业需求和设定服务目标的过程中，就业服务机构要特别关注这一点，尽最大的可能引导企业的价值取向，提供高质量的服务。

在开展企业无障碍建设和合理便利提供相关服务的过程中，应该保证残障者的参与；特别是涉及到合理便利这样具有个性化的服务提供时。没有残障者的参与，不仅剥夺了残障者的参与权，也不能保证服务的质量。通过以残障者亲身体验的方式，进行企业融合度的测评；可以通过邀请残障者试用企业的产品或服务的方式，提升相关产品和服务于使用者的友好程度，提升产品和服务的品质，以及市场竞争力；涉及到残障者的合理便利提供时，与残障者不断地进行协商和尝试；等等。这样的实践也是“没有我们的参与不做与我们相关的决定（nothing about us without us）”原则在融合就业服务中的运用。

就业服务机构在为企业提供无障碍建设和合理便利提供相关的服务时，服务的范围也要从所服务的企业自身逐渐地向企业的其他外包服务供应商渗透。如，企业的物业服务（如保洁等）是外包给其他供应商的，在企业开展包容性文化建设的相关活动（如调查评估、培训等）时，活动的范围也要覆盖提供外包服务的人员。只有这样，企业无障碍建设和合理便利提供的相关服务才能产生长远的影响。

## 第三节 岗位开发，岗位分析和岗位匹配

企业在开展融合就业实践的过程中，遇到的一大难题是没有适合残障者的岗位，或者说不知道哪个岗位适合残障者。就业服务机构通过岗位开发、岗位分析和岗位匹配相关的服务，或调查了解企业开展在岗位开发方面的现实状况，或培训企业形成与岗位开发相关的能力，或直接为企业提供岗位开发、岗位分析和岗位匹配方面的服务等形式，解决企业想像中的“没有适合残障者的岗位”的困难。

### 一、岗位开发的目的、过程和策略

#### 1、岗位开发的目的

岗位开发是通过系统而详细的检查和评估在企业中确定潜在的、可雇请残障者的岗位的过程。这些检查和评估的范围可能会涉及整个企业，企业的一个部门或一个部门其中的一个团队。

#### 2、岗位开发的过程

进行岗位开发，首先要对企业有所了解，岗位开发的过程通常从对企业进行整体性的观察开始。如要了解一家生产型的企业，就业服务提供者要通过观察了解以下信息：企业使用何种原材料；原材料如何运输和储存；涉及哪些流程；生产哪些产品和服务；一般的工作环境是什么；企业是否出现扩大规模的迹象；企业文化是什么；有没有残障者在岗，等等。

通过对企业进行整体性的观察，就业服务提供者初步识别出有可能开发出雇请残障者岗位的部门或某个部门中的一个团队。

接下来的观察就是针对已识别出的特定部门或特定团队进行的。观察的内容包括这个部门/团队的工作进行得是否顺利；是否存在工作瓶颈或积压工作的情况；是否有员工工作匆忙或在压力下工作的情况；工作场所是否干净整洁；等等。

就业服务提供者的观察和评估还要聚焦在具体的岗位上。观察这个部门/团队的员工在岗位上工作的情况。如果企业已经有现成的岗位职责说明书（job description），将自己观察的结果与岗位职责说明书进行对比——看员工实际需要完成的任务与岗位职责说明书匹配的程度。

通过观察，就业服务提供者判断具体岗位上员工的绩效是否达到企业的要求或者差距在哪里，产生差距的原因是什么。和在具体岗位上的员工进行访谈，询问其在完成工作绩效过程中的困难和压力所在。

获取了以上信息并进行分析之后，就业服务提供者向企业提交观察报告和初步结论，并就雇请残障者的岗位的可能性进行讨论。

最后，就业服务机构向企业提交一份开发新的岗位雇请残障者的建议，并附上新开发的岗位的职责说明书。如果有可能的话，还可以附上满足新岗位要求的残障者的资料。

#### 3、岗位开发的策略

开发雇请残障者岗位的策略是，通过观察和评估发现企业中不能完成绩效或绩效低、出现工作瓶颈的点，从而建议企业创建新岗位的过程。创建的新的岗位的工作职责可以是对现有的岗位职责的复制（意味着增加完全相同的岗位）；或者是将现有岗位中职责相同的一部分内容抽离出来创建新的岗位。

#### 4、岗位开发案例参考

以下服装企业的案例是“增加与保洁岗位完全相同的岗位”的例子；办公室文员的案例是将现有的文秘岗位中传真、复印、整理资料的工作职责抽离出来创建新岗位的例子。

##### 案例一

某服装企业中，缝纫机械师每天都在压力下工作，没有时间保持他们的工作场所整洁，以至于空箱子和边角料占满操作区和通道。而清洁工仅在最后一轮轮班时清洁工作场所。岗位分析人员在工作分析的过程中发现，恶劣的环境卫生会导致生产效率下降，并增加事故和火灾的风险。因此建议企业雇用两个额外员工专门负责保持工作场所的整洁，生产环境的改善为企业带来的更多盈利。

##### 案例二

在繁忙的办公室，文秘总是因为发送传真、复印和整理文件等碎片化的工作，或多或少延迟处理文案和日常信件处理工作，导致工作越积越多。延迟在办公室是效率低下的一个标志，将导致客户和管理者的不满。岗位分析人员进行工作分析时发现，减少碎片化的工作可以提高文秘们的工作效率，于是建议企业增加助理岗位完成有关传真，复印和整理资料等工作，该助理工作可由残障员工承担。根据对实际工作量和高峰期的评估，岗位分析人员建议增加一位全职人员和一或两位兼职人员。

在进行岗位开发的前期，就业服务提供者需要具有残障知识，了解不同类型的残障者需求，了解本地区残障者的情况和能力，以及他们大致愿意或胜任哪些工作。

## 二、岗位分析的意义、内容和过程

### 1、岗位分析的意义

对于企业来说，开展岗位分析（job analysis）有着诸多意义。例如岗位分析可以支持招聘、选拔和岗位匹配的过程、评估员工的绩效、协助员工晋升、确定培训需求等。岗位分析可以作为工具处理企业用工过程中出现的问题，如与员工个人相关的问题；与组织需求相关的问题，尤其是企业重组时的需求；与用工相关的法律规定；以及劳资问题。这些问题也都涉及到企业所雇用的残障者。

对于就业服务机构来说，可以通过岗位分析进行岗位匹配（招聘的残障者可以入职对应的岗位），提升其成功就业的机会。

对于残障者来说，岗位分析可以使其与管理者的关系更加密切，同时提供信息以防止个别分歧升级为更大的冲突。例如，一位残障员工控告公司同工不同酬。那么，通过具体的岗位分析可以判断同工不同酬的现象是否属实，利于减少劳动冲突。此外，通过岗位分析可以明确细化员工应履行的新职责，帮助残障员工接受再培训。

岗位分析能够改善残障者的就业前景。在求职者个人的工作需求与企业对的岗位的需求相互匹配的过程中，详细的岗位分析可以满足求职者和企业的双重需求。就业服务机构可以帮助企业识别是否可以通过修改岗位描述，使有能力的残障者不因一些不合理的硬性条件被排除在用工之外，如学历对于残障者来说是一道很难跨越的门槛，如果一个岗位的职责可以由经过专业培训的高中生承担，就不一定限制求职者必须获得大学及以上的高等教育学历。

## 2、岗位分析的内容

岗位分析是一个系统的过程，它主要包含五方面内容：即目标（purpose）、任务（task）、环境（environment）、工作条件（working conditions）和任职资格（Qualifications）。

岗位目标分析（the purpose of the job）是要明确岗位存在的意义以及这一岗位如何对企业效益做出贡献。具体来说，分析者需要准确判断岗位在企业整体的运作中的位置；企业目前的工作方式是否能够通过拆分重组使残障者胜任；岗位的性质，如属于服务类岗位还是生产类岗位；是否需要紧密的团队协作等。

岗位的任务分析（task analysis）是确定该岗位的员工应承担的具体工作内容；工作规程；需要学习使用的辅助工具、设备；与其他部门工作人员的合作等。要对岗位的工作内容进行精确的分析——不仅要分析任务的内容，还要从多个维度去描述任务，并结合完成任务时的情境加以综合分析，用精准的语言对任务进行描述。例如，货运类的工作，经过任务分析后要明确运输货物的频率、重量、运送距离等。

以下两个对任务的描述中包括了工作的情境——“收银员需要连续站立 40 分钟，持续为多名顾客提供快速标准化的服务”；“坐着接听电话，每小时达 20 通，接听电话的过程中需要完成简短的记录”。在描述行为时，用表示动作的词如“举起、搬运、弯曲、伸展、行走、站、写、说、听、计算、计数、分类、攀爬”等明确任务对在该岗位上工作的人的身体条件、技能的要求。对特定岗位的任务进行精确的分析，确定哪些任务可以从该岗位中的职责剥离，以使其更适合残障者；可以帮助实现准确的岗位匹配；可以辅助实现工作环境、工具和设备的适应性调整，以更方便残障者在岗工作。

岗位分析涉及到的环境（environment）因素包括：工作范围（工作的行动范围，室内或室外场所）；特别的工作环境（噪声、粉尘、灯光、温度等物理环境）；工作强度；与其他员工之间的互动和协助；工作场所和特定工作区的无障碍条件；与客户间的互动；管理的性质和程度等。

工作条件（working conditions）是指岗位薪资、工作时长和时间安排、加班情况、休假制度、员工福利和津贴等。除此之外，残障者在职期间可能需要更多的工作调整，如弹性的工作时间，交通的可及性，在职康复和工作时间的休息。这些特定的需求可能会影响残障者接受或拒绝工作职位。如一位肢体障碍者在早上可能需要很长的时间做出行准备，在此情况下，弹性的工作时间可以帮助他更好地接受并适应工作。

任职资格（qualifications）包括评估职位申请者的教育背景，知识，技能，身体、智力和感官的功能状态。在人力市场上，最常见的一种情况是企业/用人单位对任职资格有过高的要求，致使许多残障者被排除在职场之外。另外一些企业/用人单位对残障者群体不了解，凭想象就认定残障者不能胜任工作，而将残障者排除在外。无障碍建设的推进，合理便利的更多应用，以及信息技术的发展，会大大拓展残障者就业的可能性和就业机会。例如，听力障碍者已经被证明可以成为优秀的服务员；很多视力障碍者做口译员、电脑程序员和话务员都游刃有余。实践证明，在无障碍的环境下，提升入职培训质量，特别是给予残障者的入职培训的质量，或者提供“师傅带徒弟”的个别化支持，能够提升残障者成功就业的机会。

<b>岗位分析的内容</b>	
岗位目标	岗位在企业整体运作中的位置 岗位的工作性质（如服务类岗位、生产类岗位等） 与其他岗位、部门间的联系（如独立工作或紧密合作）
岗位任务	工作内容及流程 使用工具及设备 身体动作及动作强度、持续性（如持续站立 2 个小时，搬运 10 公斤重物 30 米，每小时打电话 20 通，计算百以内加减法，等等）
工作环境	工作范围（工作行动范围，如室内或室外） 物理环境（噪声、粉尘、灯光、温度等） 无障碍环境（工作场所和特定区域之间的无障碍条件） 外部社交环境（和顾客、客户之间的互动） 内部社交环境（和其他员工的互动、协作） 制度环境（管理的方法、强度）
工作条件	岗位薪资 工作时间及时长 加班情况 休假制度 员工福利和津贴
任职资格	教育背景（如本科、硕士、博士等） 资质证书（如会计证、教师证等） 相关知识（如财务流程、急救知识、特定软件的使用、相关法律法规等） 相关技能（如园艺、驾驶、烹饪、操作缝纫机等） 身体属性（如身高、体重等） 身体能力（如行走、站立、搬运、攀爬等） 智力能力（如计算、评估、理解、分析、判断、决定及专注力等） 感官能力（如视力、听力、嗅觉等）

### 3、岗位分析的过程

岗位分析的过程包括五个步骤，即了解企业的整体情况，确定分析职位，信息收集，信息记录，信息分析和产出岗位职责说明书（job description）和任职资格（job specification）。

第一步，了解企业的整体情况。如企业的宗旨和目标、产品和流程、企业规模、经营情况、新的产品策略、新技术的引进、企业文化、是否只注重企业盈利、在企业社会责任方面有何考量、企业目前聘用残障员工的情况、以及是否有残障员工离职，原因为何等。

第二步，确定分析职位。基于企业的基本了解，可以有选择的分析职位。通常情况下，同行业或同一类职位，对于残障者来说，就业机会具有相似性；在这种情况下，较小的样本分析也能够较充分地评估残障者的就业机会。

第三步，信息收集。信息收集应注重岗位核心职责的范围和重要性，在岗人员须具备的关键技能，具体业务规程，工作环境，完成每项业务的标准时间，工作过程中需要使用的材料和设备等信息。此外，在收集信息的同时，就业服务机构应该考虑如何通过适当的调整使

残障者能够胜任岗位职责。例如，对工作时间进行调整，允许残障员工根据自身需求弹性工作，自行调整休息时间；在合理的范围内，可通过调整岗位职责、工作设施，包括产品材料、工具设备、无障碍环境等保证残障者最大化地发挥潜能。例如，客服人员职位描述中要求仔细聆听客户需求并准确记录。这样的职位描述下似乎听力障碍者难以胜任工作，只需把职位描述稍作修改(如可以使用语音转文字等辅助设备)，就扩大了该岗位的选择余地，可以由听力障碍者承担。

## 岗位分析的流程



图片说明：本图为岗位分析流程图。第一步，整体基础了解，企业的宗旨目标、规模、经营情况、产品策略等。第二步，确定分析岗位，同行业或同一类职位，对于障碍者来说，就业机会具有相似性；在这种情况下，较小的样本分析也能够较充分地评估障碍者的就业机会。第三步，信息收集，在岗人员须具备的关键技能，具体业务规程，工作环境，完成每项业务的标准时间，工作过程中需要使用的材料和设备等。第四步，信息记录，与岗位相关人员交流，除岗位的客观标准和细节内容，还应该了解对岗位的主观看法，包括积极和消极的态度。第五步，信息分析，对比某一群体或个体的任职条件，对比岗位要求，寻找调整并胜任的关键点。第六步，岗位说明书，产出建议新开发岗位的岗位职责说明书和任职资格，或者对原有岗位的职责说明书和任职资格进行修改。

在收集信息的过程中，就业服务机构可通过不同的途径多方面获取信息；可以对该岗位员工和管理者进行访谈，与岗位工作人员共同工作一个周期，进行问卷调查，浏览工作记录（特别是对关键事件进行回顾），研究岗位总结报告和已有的业务规程。与岗位相关人员交流，除了尽可能了解岗位的客观标准和细节内容，还应该了解他们对岗位的主观看法，包括积极和消极的态度。如团队协作、工作满意度、工作激励办法、工作环境的包容度、压力、以及工作中是否能得到足够的资源和支持等。以上所有信息将帮助就业服务机构判断岗位是否适合残障者。需要注意的是，如果能与拥有或类似工作经验的残障员工进行充分的沟通，将获得更多有利的信息，特别是了解其工作中的最重要、最危险、最困难、最满意、最令人失望或难忘的经历。

第四步，信息记录。信息收集的过程中，需要系统地记录观察和分析信息。记录和收集到的信息越详细，残障者工作机会的可能性就越大。需要注意的是，设定工作描述和规范时，应避免因过高估计岗位的任职条件将残障者排除在岗位之外；应明确可替代的和必须的要

求，尽可能为残障者提供发展空间。

第五步，分析岗位职责说明书（job description）和任职资格（job specification）。就业服务机构经过信息整理和分析后，产出建议新开发岗位的岗位职责说明书和任职资格，或者对原有岗位的职责说明书和任职资格进行修改：无论是以上哪种岗位职责说明书和任职资格，都不应把可能胜任职位的残障者排除在外。就业服务机构向企业提交经过岗位分析产出的岗位职责说明书和任职资格的同时，也可以将对可能胜任相关职位的残障者的描述和无障碍改造、合理便利的建议提供给企业作为参考；也可将胜任的残障者直接推荐给企业。对于从未雇用过残障者的企业来说，就业服务机构在直接推荐残障者时，应尽最大可能促进所推荐的残障者成功入职，鼓励企业的用工信心。必要时，就业服务机构可以跟企业讨论由就业服务机构给予企业/残障者在入职/试用期间提供后续支持的可能性。

就业服务机构开展岗位分析的过程，也是不断磨练提升社会服务能力的过程。

以下为岗位分析基础表，就业辅导员可以借鉴下表进行岗位分析工作，并在此基础上进行修改和完善，以获得更加适合某一个指定岗位的分析需要。

岗位分析表		
企业基础信息	企业信息	企业名称： 企业地址： 联系人姓名： 企业电话： 邮箱地址： 联系人职位：
	员工信息	员工总数： 男性员工数量： 残障者员工数量： 女性员工数量：
岗位基础信息	职位名称与必要资质（含高等教育与职业教育等专业对口信息）	
	薪资待遇	工资： 五险一金： 加班费： 带薪休假： 其他福利：
	工作类型	全职或兼职： 白班或夜班： 工作日或周末：
	岗位人员	相同岗位的员工数量： 同部门相同工作时间的员工数量：
	职业发展	<input type="checkbox"/> 职业发展机会很低 <input type="checkbox"/> 职业发展机会中等 <input type="checkbox"/> 职业发展机会较高 <input type="checkbox"/> 没有相应程序制度
岗位环境信息	工作区域的无障碍状况	<input type="checkbox"/> 工作区域无障碍状况较好 <input type="checkbox"/> 工作区域可提供合理便利

		<input type="checkbox"/> 工作区域无障碍状况较差，需要较大改进 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	工作场所的整体无障碍状况	<input type="checkbox"/> 整体无障碍状况较好 <input type="checkbox"/> 可提供合理便利 <input type="checkbox"/> 整体无障碍状况较差，通行及工作有限制 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	工作场所	<input type="checkbox"/> 室内 <input type="checkbox"/> 室外 <input type="checkbox"/> 室内外交替进行 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	温度	<input type="checkbox"/> 温度正常 <input type="checkbox"/> 有时很热（或很冷） <input type="checkbox"/> 经常很热（或很冷） <input type="checkbox"/> 总是很热（或很冷） <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	噪音	<input type="checkbox"/> 很少有噪音 <input type="checkbox"/> 有时有过度噪音 <input type="checkbox"/> 经常有过度噪音 <input type="checkbox"/> 总是有过度噪音 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	光线	<input type="checkbox"/> 光线明亮正常 <input type="checkbox"/> 有时过暗（或过亮） <input type="checkbox"/> 经常过暗（或过亮） <input type="checkbox"/> 总是过暗（或过亮） <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	粉尘	<input type="checkbox"/> 无过度粉尘 <input type="checkbox"/> 有时有过度粉尘 <input type="checkbox"/> 经常有过度粉尘 <input type="checkbox"/> 总是有过度粉尘 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	机械伤害	<input type="checkbox"/> 可能性较低 <input type="checkbox"/> 可能性一般 <input type="checkbox"/> 可能性较高 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	化学伤害	<input type="checkbox"/> 可能性较低 <input type="checkbox"/> 可能性一般 <input type="checkbox"/> 可能性较高 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
岗位任务信息	体力活动	请具体填写：
	持续活动与休息	体力活动持续时间： 休息时间：
	工作速度	<input type="checkbox"/> 较慢 <input type="checkbox"/> 稳定

		<input type="checkbox"/> 较快 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	任务数量	<input type="checkbox"/> 一项 <input type="checkbox"/> 二至三项 <input type="checkbox"/> 四至六项 <input type="checkbox"/> 七项及以上 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	日常工作变化	<input type="checkbox"/> 无变动 <input type="checkbox"/> 偶有变动 <input type="checkbox"/> 经常变动 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	获得工作任务提示的情况	<input type="checkbox"/> 无提示 <input type="checkbox"/> 偶有提示 <input type="checkbox"/> 经常性提示 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	获得工作中帮助的情况	<input type="checkbox"/> 随时可能获得帮助（每小时） <input type="checkbox"/> 间歇性可能获得帮助（每天） <input type="checkbox"/> 很少能获得帮助（每周） <input type="checkbox"/> 极少有可能获得帮助（每月或更久） <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	接受监督情况	<input type="checkbox"/> 随时有人监督（每小时） <input type="checkbox"/> 间歇性有人监督（每天） <input type="checkbox"/> 很少有监督（每周） <input type="checkbox"/> 极少有监督（每月或更久） <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	面向外部客户/顾客的情况	<input type="checkbox"/> 不接触客户/顾客 <input type="checkbox"/> 偶尔接触客户/顾客 <input type="checkbox"/> 频繁接触客户/顾客 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	工具和设备的使用	<input type="checkbox"/> 简单工具和设备 <input type="checkbox"/> 复杂工具和设备 <input type="checkbox"/> 偶尔使用 <input type="checkbox"/> 频繁使用	<input type="checkbox"/> 机械工具和设备 <input type="checkbox"/> 电力工具和设备 <input type="checkbox"/> 电子工具和设备 <input type="checkbox"/> 电脑和相关设备 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
任职资格信息	仪表	<input type="checkbox"/> 不重要 <input type="checkbox"/> 有些重要 <input type="checkbox"/> 很重要 <input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：	
	口头交流	<input type="checkbox"/> 不必要 <input type="checkbox"/> 可接受不清楚的发音 <input type="checkbox"/> 关键词汇清晰表达	

	<input type="checkbox"/> 完整语句清晰表达 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
书写能力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 会写关键词 <input type="checkbox"/> 会描绘图形或符号 <input type="checkbox"/> 能流畅书写语句 <input type="checkbox"/> 能流畅书写段落文章 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
阅读能力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 能阅读关键词 <input type="checkbox"/> 能识别图形或符号 <input type="checkbox"/> 能流畅阅读语句 <input type="checkbox"/> 能流畅阅读段落文章 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
视觉能力	<input type="checkbox"/> 较少的视觉注视能力 <input type="checkbox"/> 较多的视觉注视能力 <input type="checkbox"/> 连续的视觉注视能力 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
听觉能力	<input type="checkbox"/> 较少的听觉能力 <input type="checkbox"/> 一般的听觉能力 <input type="checkbox"/> 较高的听觉能力 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
主动自主的工作能力	<input type="checkbox"/> 很少需要 <input type="checkbox"/> 偶尔需要 <input type="checkbox"/> 经常需要 <input type="checkbox"/> 一直需要 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
控制情绪与持续交流能力	<input type="checkbox"/> 很少持续交流 <input type="checkbox"/> 偶尔持续交流 <input type="checkbox"/> 经常持续交流 <input type="checkbox"/> 频繁持续交流 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
计算能力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 简单的计数 <input type="checkbox"/> 简单的加减法计算 <input type="checkbox"/> 复杂计算 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
物体辨别能力	<input type="checkbox"/> 大小 <input type="checkbox"/> 形状 <input type="checkbox"/> 质地 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
辨别时间能力	<input type="checkbox"/> 精确到分钟 <input type="checkbox"/> 精确到小时 <input type="checkbox"/> 能够确定休息时间

		<input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	出行/过马路等 应变的能力	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 频繁 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
其他企业 信息	已有职位描述和规范	<input type="checkbox"/> 可直接用 <input type="checkbox"/> 需进行调整 <input type="checkbox"/> 需进行全面修改 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	员工离职率	<input type="checkbox"/> 较低 <input type="checkbox"/> 行业平均值 <input type="checkbox"/> 较高 <input type="checkbox"/> 很高 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	企业雇佣残障者员工的 意愿	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：
	企业进行岗位调整 的意愿	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）：

### 三、岗位匹配与岗前评估

岗位匹配是就业服务机构根据岗位分析产出的职责说明书和任职资格而支持符合条件的残障者入职的过程。本节所说“岗前评估”指进行岗位匹配之前，对求职的残障者的评估。

岗位匹配之前很重要的一部分内容是评估求职者。残障者评估的意义在于了解其能力，技能，兴趣，工作经验以及对未来工作的期望等。对残障者进行评估是岗位匹配前的必要准备。

评估包括三步，即收集基本资料，在职业培训中心进行评估和在工作场所进行评估。

收集基本资料，包括残障者的姓名，出生日期，性别，民族，住址，联系方式，教育背景，所寻找的工作类型，过去的职场经验，最喜欢的活动（兴趣爱好）和推荐人（包括推荐语）。心智障碍者包括基本情况和体能评估，认知评估，态度和行为评估，工作经验评估。认知评估包括各类标准化测验所得的结果，心理测试的报告，医学及特殊诊断报告（比如注意力缺失症、阅读困难症、计算困难症等），记忆力和面谈时的理解水平，来自老师、家长/监护人等重要他人的信息等。通过观察获得对残障者态度和行为的评估，包括工作时的行为和态度，工作时的言谈举止，与他人交流时的眼神接触，与他人交流时的肢体语言和姿势，第三方的反馈/评价（如训练人员、家长/监护人、朋友、以前的同事等）。工作经验评估涉及到残障者之前的工作经历和经验，包括以往工作的公司名称，商业类型，员工数量，工作



	其他		
社会化 评估	计算能力		
	书写能力		
	阅读能力		
	交流能力		
	自理能力		
	卫生习惯		
	其他		
职业能 力评估	理解工作流程		
	工作安全意识		
	主动工作		
	独立工作		
	服从管理		
	解决问题		
	适应变动		
	时间观念		
	情绪控制		
	团队协作		
	寻求帮助		
	其他		
工作经 历及意 向	以往工作经历资质 与习得技能		
	工作中止原因		
	前雇主/同事评价		
	求职意向或喜好		

	工作所需合理便利	
	其他	
评估员意见		

**示例：《岗位能力匹配表》**

《岗位能力匹配表》是将岗位要求与残障者能力或条件（《工作能力评估表》中信息）进行匹配，对照岗位职责确定残障者哪些条件适合岗位，哪些条件不适合。如何进行岗位调整，提供哪些合理便利。

岗位能力匹配表			
基础信息	受评者	姓名： 年龄： 所属机构： 残障类型与等级： 健康与治疗状况： 其他信息：	性别：
	企业及岗位信息	岗位名称： 岗位职责： 任职条件：  企业名称： 企业地址： 联系人姓名： 联系人职位： 联系方式：	
		岗位要求 (请详细描述)	提供合理便利后
基础能力评估	操作能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	行动与平衡能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	视力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	听力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	言语能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	体力与专注力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	记忆力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任

	其他		
基础能力评估小结			
社会化 评估	计算能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	书写能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	阅读能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	交流能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	自理能力		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	卫生习惯		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	其他		
社会化评估小结			
职业能 力评估	理解工作流程		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	工作安全意识		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	主动工作		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	独立工作		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	服从管理		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	解决问题		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	适应变动		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	时间观念		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	情绪控制		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	团队协作		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	寻求帮助		<input type="checkbox"/> 胜任 <input type="checkbox"/> 不胜任
	其他		
职业能力评估小结			

岗位匹配评估总结	
评估员意见	
雇用方意见	

关于岗位开发、岗位分析、岗位匹配之间的关系，请参考下表。

	岗位开发	岗位分析	岗位匹配
产出	新设置的岗位 /新增加的岗位	原岗位的职责说明书 和任职资格	指定的求职者 入职/试用
就业服务机构的 准备	概括性地了解残障者的不 同类型，不同类型残障者 的能力，以及能够胜任的 工作	整理出可能胜任该岗 位的求职者名单	准备好有针对性的 求职者面试
给予企业无障碍 改造和合理便利 的建议	可以不提供/提供方向性的 建议	提供方向性的建议	提供具体建议
岗位开发和岗位分析是岗位匹配必经的过程；岗位开发和岗位分析相辅相成、相互促进。			

#### 四、相关服务注意事项

根据企业的需求与服务的目标，就业服务机构选择恰当的服务方法为企业提供岗位开发、岗位分析、岗位匹配相关的服务。

服务方法 案例 服务内容	调查评估	培训	工作坊	倡导
岗位开发 岗位分析 岗位匹配前残障者评估	企业以往开展的岗位开发、岗位分析、岗位匹配前评估求职者相关的经历、经验；购买就业服务机构相关服务情况的调查评估；对企业开展岗位开发、岗位分析、对残障者能力进行评估等	为企业 provide 相关岗位开发、岗位分析、残障者评估的培训；	为企业开办岗位开发、岗位分析、残障者评估工作坊	倡导活动一般不单独开展，就业服务机构可以在为企业提供服务的过程中进行倡导
就业服务机构也可直接为企业 provide 岗位开发、岗位分析和岗位匹配前的残障者评估服务。				

就业服务机构在开展与岗位开发、岗位分析和岗位匹配相关的服务时，通常要进入到企业的内部开展工作。在这一过程中，最重要的是要与企业进行充分且深入的讨论，确定开展服务的范围。企业或许能够明确说明哪些部门是不能对外开放的。或者在就业服务机构向企业人员了解企业的一般情况时，能够感受到企业人员在沟通时针对不同部门表现出不同的态度；在这种情况下，就业服务提供者要敏感地关注到这些不同，在沟通的过程中给予企业人员足够的安全感，告知企业人员如果讨论的过程中涉及到保密的内容，企业人员可以明确地告知即可。

就业服务机构要做好岗位开发、岗位分析、岗位匹配相关的工作，为企业 provide 高质量的服务，需要在提升自身能力上多下功夫。就业服务提供者应更多地了解自己所处地区不同行业的企业的情况，如企业的产品和服务，企业用工的工种和岗位情况（包括不同岗位的工作职责，在企业生产、服务流程中的意义等），企业是否雇佣过残障员工或者目前是否雇佣等；就业服务提供者还要具备残障相关的知识。协助企业了解本地区就业年龄段的残障者的基本情况，包括就业/求职情况；以及本地区内能够提供残障者就业相关服务的机构/人员的情况，等等。

## 第四节 招聘、面试、入职和在岗管理

残障者的招聘、入职和留用是检验企业无障碍建设的试验田，也是促进企业无障碍建设和合理便利提供的实验室。就业服务机构协助残障者的招聘、面试、入职和留用的过程，和企业的融合政策、包容性文化、无障碍建设、合理便利提供，乃至与合作伙伴关系相互促进、协同发展。

## 一、多元化招聘

一些企业有很强的招聘意愿，却常年不能招到足够的、合适的残障员工，就业服务机构应建议企业在相关法律法规的指导下遵循“平等非歧视”原则。“平等非歧视”原则体现在招聘广告的撰写和发布等方面。

招聘广告应包含职位描述并清楚叙述其关于资历、技能、学识学历及工作经验的主要选拔标准；并按上述要求，明确列出真实的职业必备条件，不得提及对应聘者个性特征的要求。这些个性特征包括性别、民族、宗教信仰、是否残障、是否患有传染病、是否为农民及其他社会出身、出生地或政治见解；只有当个性特征是职位本身内在要求时才可以包括其中。若在招聘广告中对应聘者提出可能被视为歧视行为的个性特征要求，须在招聘广告中说明原因（如航空公司在招聘空乘人员时有身高的要求，是因为身高可能会影响到其为乘客服务的能力——身高太低无法为乘客往头顶的行李舱安放行李）。

在适当的情况下，就业服务机构还可建议企业在招聘广告中承诺保证就业机会均等，并声明职位空缺面向所有符合要求的应聘者，不存在针对应聘者个性特征的任何歧视行为。如企业有反歧视行动措施，也可在招聘广告中提及。如，企业可以在招聘广告中声明应聘的残障者不会因为其存在的任何形式的障碍而遭受歧视；或在招聘广告中明确声明“欢迎符合条件的残障者投送简历”。

如企业为应聘者提供“工作申请表”模板，就业服务机构应提示企业注意：工作申请表只可以要求应聘者提供界定其是否适合该工作的相关信息，如资历、技艺技能、学识学历、相关工作经验、是否有承担特定责任的准备、是否愿意接受特定的工作环境等方面的信息。在“工作申请表”中，不得要求应聘者提供个人信息，如宗教信仰、是否残障、是否患有传染病、出生地或政治见解，除非其与工作本身有客观联系。如有特殊用途需要收集以上个人信息，如安全性审查，应在“工作申请表”模板说明中陈述其理由并证明其理由是正当的。为了给予符合条件的残障者平等的面试机会，就业服务机构或可建议企业请应聘者在“工作申请表”中说明在面试的过程中需要的合理便利。

在就业服务机构的支持下，企业拟定了招聘广告后，就要考虑在哪里发布招聘广告，并同时保证残障者获取信息的可及性。就业服务机构在建议企业通过原有的平台发布招聘广告的同时（如本单位的官方网站和相关招聘机构发布招聘信息，有的企业也通过公开媒体发布相关信息），检测评估这些平台对于残障者的可及性如何，并向企业提出改进建议。如企业逐步对现有平台进行无障碍化改造；在现有平台的无障碍化改造完成之前，为应聘者提供多种获取关于招聘岗位信息的渠道（例如通过电话、邮件对招聘岗位进行咨询）；企业还可根据应聘者的要求以邮件的方式发送招聘信息，或通过邮件向应聘者发送可供下载的 word 版本可供读屏的“工作申请表”，等等。

就业服务机构通过给予企业通过多种途径/方式提供有关招聘岗位信息的建议，向企业传递有关“合理便利”的理念——“人”的支持，人的耐心和细心是最大的合理便利。在提供服务的过程中，就业服务机构如能将这一理念成功地传递给企业，将对残障员工的成功入职和留用起到很大的促进作用。

就业服务机构为企业提供残障者招聘相关服务时，拓展招聘渠道也可能成为服务内容之

一。招聘残障员工的渠道包括校园招聘，开办专门的招聘会，或者与中国残联合作挂牌的各地职业教育机构合作。就业服务机构可以充分利用自身优势——对特殊教育高校及所设专业、学生就业方向等的了解，和残联等相关部门已经建立起来的业务联系，甚至就业服务机构对残障社群以及有就业需求的残障者个人的了解——帮助企业拓展招聘渠道，以期在较短的时间内招聘到合适的残障员工。

如企业通过购买第三方招聘机构的服务来招聘符合岗位条件的残障员工，就业服务机构的服务也要覆盖到第三方招聘机构。

## 二、残障者面试

在残障者面试这一环节中，就业服务机构的工作重点在于企业确定候选人名单的过程、通知候选人面试的方式，面试的标准和过程，人岗匹配等层面。

在面试前，企业须基于统一的选择标准拟定最终候选人名单，依照这些客观标准对应聘者的资历条件、技艺技能、学识学历及工作经验进行审核。无论就业服务机构采取哪种服务方式为企业提供与面试相关的服务，其最终的目的在于避免企业不考虑应聘者与岗位的匹配度，而只是因为应聘者的残障特征而将其排队在最终候选人名单之外。

在通知候选人参加面试时，就业服务机构关注的重点是企业能否考虑到候选人潜在的不同需求而通过多种不同的方式向候选人传递面试的信息。如考虑到候选人中可能有听力残障者，所以，在电话通知面试的同时向候选人发邮件通知面试事宜。另外，就业服务机构还可建议企业在通知面试时，询问候选人在面试时是否需要合理便利，以及需要怎样的合理便利。

同候选人名单的产生一样，在面试过程中，就业服务机构关注的重点在于企业为甄选而进行的考核是否具有针对性，统一性和公平性。针对性是指考核聚焦在招聘岗位的各项要求上，而非超出或偏离招聘岗位的各项要求。

统一性是指以统一的标准对所有的应聘者进行考核。公平性是指筛选的过程及对所有应聘者都能做出系统且公正的评价。为保证面试过程的针对性、统一性和公平性，就业服务机构可以在面试开始之前就面试团队的构成向企业提供建议，如平衡面试团队的性别构成，邀请面试岗位的直线管理人员、残障方面的专家、已经入职的在类似职位上的残障员工进入面试团队等等。

在候选人提出在面试过程中需要提供合理便利的申请后，就业服务机构支持企业与候选人讨论决定提供合理便利的方式，或提供第三方服务的相关信息（如就业服务机构提供联系手语翻译的信息）等。就业服务机构有责任帮助企业建立为候选人提供合理便利的意识，并深刻理解提供合理便利的意义，认同企业作为合理便利提供者的法律义务，以及不提供合理便利会构成与残障相关的歧视而面临的处罚和企业承担社会责任方面不作为的指责。

就业服务机构还应提醒企业，在面临残障者就业歧视的相关诉讼中，企业有义务提供决定不录用残障应聘者且不构成就业歧视的证据。

## 面试中的合理便利

面试前，面试团队应了解残障应聘者的需要。面试联系者可以在通知面试信息时询问相关需求，或者在求职申请表中设置相关选项。

根据不同情况和需求，面试团队可以提供以下合理便利：

1. 面试地点应符合《无障碍设计规范(GB50763-2012)》，方便进出。
2. 在建筑物门口和面试场地配备专门的工作人员，对应聘者予以协助。
3. 如有听力障碍应聘者，为其提供手语翻译。
4. 如有视力障碍应聘者，可为其阅读文件或测试内容；或为低视力者准备大号文本。
5. 如需测试，应为应聘者提供可接受的格式。例如，为视力障碍者提供盲文试卷；如需观看视频，可为听力障碍者准备字幕或文字信息，为视力障碍者提供包含所有视频信息的音频版本。
6. 如需进行电脑测试，应保证所有类型的残障应聘者均可使用。
7. 如需笔试或电脑测试，可适当延长应聘者的答题时间。



面试的最终目标是确定最合适岗位的求职者/候选人。岗位匹配是按照人适其事，事宜其人的原则，根据求职者不同的素质和要求，将其安排在各自最合适的岗位上。岗位匹配是以岗位分析和残障的求职者就业情况评估为基础的。就业服务机构应当在面试前为面试官提供适当的残障者就业案例做为参考，打破看一眼即得出结论的刻板，比如全盲视障者不合适从事文员，因为猜想她肯定使用不了电脑。

将面试合格的残障者与所申请岗位进行匹配，是就业服务机构服务专业性的体现。在就业服务机构/提供者的支持下，企业根据岗位和残障者的评估结果进行匹配，做出人岗是否匹配的决定以及下一步的工作计划。有关人岗是否匹配的决定包括“匹配”、“需要进一步试用再做决定”、“不匹配”三种不同的情况。若人岗匹配，下一步的安排即为残障者入职。但是，如果就业服务机构与企业做出“需要进一步试用再做决定”或“不匹配”的决定时，下一步的工作安排则包括试岗、岗位再分析、转介其他岗位/企业等。

## 三、残障者入职

在残障者入职这一环节，就业服务机构的服务需要关注企业与残障员工签订劳动合同，为残障员工缴纳社会保险，安排入职培训等具体事务。有的工作岗位可能还涉及到残障员工的体检。

就业服务机构关于企业与残障员工签订劳动合同的工作要点：一是关注签订劳动合同的时间。通常情况下，企业与新员工在其入职的当日签订劳动合同。二是签订劳动合同的形式、份数及效力——劳动合同必须以书面形式签订，双方各执一份文本，具有同等法律效力。三是劳动合同的内容/条款是否完备。企业与入职的残障员工签订的劳动合同应当具备以下条款：①用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人；②劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件；③劳动合同期限；④工作内容和工作地点；⑤工作时间和休息休假时间；⑥劳动报酬；⑦社会保险；⑧劳动保护、劳动条件和职业危害防护；⑨法律、法规规定应当纳入劳动合同的其他事项。劳动合同除以上必备条款外，企业与残障员工可以约定试用期、培训、保守秘密、补充保险和福利待遇等其他事项。四是考量劳动合同的内容是否符合“平等无歧视”的原则。五是关注签订劳动合同的残障者是否具备完全的民事行为

能力；若残障者属于限制民事行为能力人，如一级智力残障者，在签订劳动合同等较重大民事活动时应由其法定代理人代理，或者征得其法定代理人的同意。

就业服务机构在企业与残障员工缴纳社会保险方面的工作要点包括：一是企业与残障员工签订劳动合同后，是否及时为残障员工申请办理社会保险或办理转移社会保险的手续；二是企业是否按规定足额缴纳了社会保险费。（社会保险包括养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险和生育保险。）

就业服务机构在残障员工接受入职培训上的工作要点包括：一是与其他同时入职的非残障员工相比，残障员工接受的入职培训的内容是否一样；一般情况下，新员工入职培训的主要内容包括企业简介，企业文化（是否有平等无歧视相关的内容），企业组织架构，企业的规章制度，人事福利制度，岗位专业相关知识，相关部门职责介绍等。二是残障员工与其他员工同时接受入职培训还是单独接受入职培训；三是在残障员工参与新员工培训的过程中，企业是否针对残障员工的特点和需要提供其所需的合理便利。

在新员工入职体检这一活动上，就业服务机构的工作重点在于考量企业安排新员工入职体检的目标。可以接受的（合法合理）的目标包括：判断员工是否有完成工作任务的体力；确保（在一些依法对应聘者健康状况有要求的工作中）同事和客户的健康和安全；确定社会福利。不能接受的安排员工进行体检的理由包括“排除患传染性疾病的应聘者或残疾人，抑或甄别出孕期妇女”。另外，就业服务机构还可以关注企业是否有针对员工的某些健康状况的保密措施。

## 四、残障员工在岗管理

就业服务机构在残障员工在岗管理这一阶段的工作重点包括：在岗指导和适应性支持，建立自然支持，跟进残障员工的职业发展和企业所开展的风险管理。

### 1、在岗指导和适应性支持

残障者入职之后，就业服务机构/提供者在必要的情况下要为残障者提供在岗指导和适应性支持。其目标在于支持新入职的残障者适应工作现场，与同事建立良好的人际关系，并能在工作中获得同事必要的提醒与帮助，形成和固定其完成本职工作所需的技能，成功通过企业的试用期，成为企业的正式员工。在岗指导和适应性支持的内容要依据残障者新的工作环境中行使工作职责和完成工作过程中的需要/挑战（就业辅导员或因此而制定的个别化工作计划）而定。在岗指导和适应性支持的内容包括工作流程分析、工作任务分析、实施训练、岗位再设计，并填写相应的记录表格，协调和讨论合理便利的提供等。

就业服务机构/提供者在提供在岗指导和适应性支持的过程中，要秉持“最低程度干预”和“专业支持逐渐向自然支持过渡”的原则。就业服务提供者给予残障者的在岗指导以干预程度以从低到高例为“语言提示”，“手势指导”，“对照指导”和“肢体提示与手把手教”。

“最低程度干预”原则，是指以残障者独立完成工作任务为目标，就业服务提供者给予最少支持直至专业支持最终撤出。

### 2、自然支持

自然支持来自残障者就业的企业，包括残障者的直线管理人员，其他同事等；其功能在于能够帮助残障者适应新的工作岗位和维持稳定的工作。残障者在工作场所需要的自然支持包括但不限于日常往返出行，完成工作任务，在休息时段和同事交流，或者处理同事之间的人际关系等。自然支持包括两种类型，一种是自然产生的支持，一种是经过系统性策划所形

成的支持。自然产生的支持主要是出于自愿，可能来自周围细心的同事；但这种自然产生的支持可能会因提供者换工作，辞职/退休或其他原因而不能在残障者需要时提供支持，或者会因增加自然支持提供者的负担而由此产生负面的效果。

系统性支持是由就业服务机构与企业共同协商后所策划的——就业服务机构向企业解释制定自然支持计划的原因，企业通过指派一个关键同事来建立一个适合支持残障者的系统；系统一旦建立起来，对残障者的稳定支持就会形成。这个系统包括：确定一个能够支持残障者的有潜能的关键同事；明确关键同事的主要职责；允许关键同事成为指导者；就业服务提供者在必要时向关键同事提出建议和指导，以提升关键同事支持残障者的技巧；就业服务提供者与关键同事一起在必要时共同讨论支持残障者的方法；随着关键同事提供系统性自然支持能力的提升，就业服务提供者给予残障者的支持会逐渐减少直至退出。就业服务提供者应后续跟进评估系统性自然支持的效果并给予反馈。

### 3、残障员工的职业发展

就业服务机构关注企业是否有促进员工职业发展的政策，其政策是否体现“平等非歧视”原则，促进员工职业发展的实践过程是否体现“平等非歧视”原则等。

促进员工职业发展政策的“平等非歧视”原则体现在：首先，企业保证工作条款及条件平等适用于所有员工，内容包括工作时间、工作任务与职责、休息时间、年假、职业安全、职业保健措施，不得因员工有无障碍而有任何歧视或者区别对待。其次，企业应给（包括残障员工在内的）所有员工提供就业培训和其他有利个人发展的机会，制定和实施正式的晋升政策和标准。所有的员工和管理者应熟悉晋升政策和标准。企业有关员工培训、晋升、调动、降职等相关政策、标准的制定与执行都应遵循“平等非歧视”的原则。

对于残障员工来说，在促进其职业发展方面，有关合理便利的协商与提供是“平等非歧视”原则的重要体现——合理便利的协商与提供对于残障员工顺利通过试用期成为合格的正式员工至关重要；对于残障员工的留用和在企业的获得职业发展机会也是至关重要的。系统性的自然支持是为残障员工所提供的合理便利的一部分；除此之外，企业有义务根据残障员工的需求，在调整工作时间、提供专用设备、提供休息机会、为体检提供休假、灵活的病假制度及安排兼职和复职工作等方面为残障员工提供所需的合理便利。企业拒绝为残障员工提供合理便利视为对残障员工的歧视。

#### 可能的合理便利调整

根据雇用的残疾类型、身体条件以及工作内容的不同，需要的合理便利调整也有很大不同。以下合理便利调整类型可供参考：

##### 1、出勤

- 为医疗和健康问题提供灵活的休假安排
- 提供宽松的工作制度，让雇员可以自行调整工作强度和时间
- 允许员工在家工作
- 允许员工进行部分工作

##### 2、化学敏感

- 为其同事提供化学敏感性培训
- 提供空气净化装置或服务

为该员工提供额外的休息时间，让他可以外出呼吸新鲜空气。  
创造一个无烟、无向谁的工作环境。  
进行工作地点的调整，比如在家工作。  
在施工过程中，允许其调整工作地点（比如在家工作）。  
使用不需要使用化学品的除虫方法。  
允许该员工在工作时佩戴呼吸器。  
允许该员工为避免身体不适而采用不同的沟通方式  
（例如，使用视频会议代替面对面会议）

3、有处理压力和情绪上的问题

制定解决工作问题的策略  
为同事提供敏感性培训  
表扬该员工积极工作的态度  
咨询并实施员工援助计划  
允许该员工在上班时间打电话给医生和其他人  
让员工休息一下，鼓励他通过压力管理技巧来应对个人挫折。

4、无法与主管进行有效沟通

表扬该员工积极工作的态度  
提供书面的工作指导书  
通过书面交流，明确工作责任和失败后果  
允许该员工与经理和主管进行开放式沟通  
提供书面工作协议  
制定评估合理便利调整有效性的程序  
通过书面沟通，确定长期和短期目标  
制定解决问题的策略

5、无法集中注意力

减少员工工作区的干扰  
为该员工提供办公区围栏或私人办公室  
允许使用白噪声或环境音  
允许播放舒缓的音乐  
增加自然采光或改善照明条件  
提供不会被他人打断的整段工作时间

6、无法保障工作进度

每天完成待办事项清单，并在完成时确认  
在日历上标注会议时间和工作截止日期  
通过备忘录、电子邮件或每周监督提醒员工重要工作的截止日期  
为该员工配备带定时器功能的手表或闹钟  
使用掌控工作进度的电子程序  
将大任务分成更小的任务和步骤  
指派导师协助该员工确定目标并提供日常指导  
安排每周与主管、经理或指导者会面，以确定是否达到目标

7、身体疲劳/虚弱

减少或消除体力劳动及工作场所带来的压力  
制定时间表，定时离开工作台进行休息  
允许在家工作  
实施工效学工作台设计

如果无法减少步行距离，那就提供滑板车或其他助力装置  
提供靠近工作场所的停车位  
安装自动开门器  
确保材料和设备在其可获得的范围内  
移动该员工的工作台，靠近其他工作区域、办公设备和休息室  
使用吸声隔板或佩戴耳机，降低周围的噪音  
调换至其他工作空间，以减少视觉和听觉干扰  
允许员工灵活安排工作时间和休假时间

8、无法进行精细动作

实施工效学工作站设计  
提供其他计算机输入和使用方式  
提供其他拨打电话方式  
提供手臂支撑  
提供书写和握力辅助装置  
提供翻页器和书架  
提供票据夹

9、行动障碍

对工作空间进行无障碍调整  
提供靠近工作地点的停车位  
提供无障碍出入口  
安装自动开门器  
提供无障碍洗手间和休息间  
为该员工提供一条可以到达其他工作空间的无障碍通路  
对工作台进行无障碍调整  
如果该员工使用轮椅，调整桌面高度  
确保工作材料都在该员工可拿取的范围内  
移动该员工的工作台，靠近其他工作区域、办公设备和休息室

10、听力和言语障碍

在培训等活动中，提供手语翻译  
在培训/指导视频中添加字幕  
提供电子通讯设备  
为同事提供敏感性和礼仪培训  
安装闪光灯等视觉报警装置  
为听障员工配备工作伙伴，通知其紧急情况。  
使用其他交流沟通方法（如电子邮件、书写或手机 app）  
提供电话扩音器

11、在工作日保持体力

弹性工作日程安排  
允许更长或更频繁的工作中断（休息）  
提供额外的时间来学习新的工作职责  
由员工自行调节工作强度  
当员工需要休息时，为其提供替补工作者  
允许因心理咨询而中断工作  
允许员工将部分工作带回家做  
允许员工只进行部分工作

- 12、医疗津贴
- 制定灵活的津贴发放制度，允许员工提前领取
  - 提供灵活的假期制度
  - 允许员工在家工作
  - 允许员工只进行部分工作
  - 允许员工自行调整工作强度和时间
- 13、记忆障碍
- 允许员工在会议中录音记录
  - 提供各类会议的书面记录
  - 使用笔记本、日历或便笺来记录信息，便于之后检索。
  - 提供书面和口头说明
  - 延长培训时间
  - 提供书面的任务确认清单
  - 通过各类型提示帮助该员工记忆物品的放置地
  - 例如标签、颜色编码或公告板
- 14、对光敏感
- 在上午 10:00 至下午 4:00 之间，尽量减少户外工作
  - 移除或处理反光表面，如砂、雪和混凝土
  - 提供遮挡紫外线的工作服
  - 提供防晒霜防晒喷雾
  - 降低工作台上方的亮度
  - 用全光谱灯或自然光线代替荧光灯
  - 替换灯光闪烁的灯具
  - 安装可调节的百叶窗和滤光片
- 15、身体障碍
- 安装坡道、扶手和提供残疾人停车位
  - 安装杠杆式门把手（下压式）
  - 清理通道上的一切不必要物品和办公设施
  - 提供解决问题的技术图表，即流程图
  - 进行岗位重组，仅保留最核心职责
  - 指派主管、经理或指导者，在员工需要时提供帮助
- 16、呼吸困难
- 提供可调节的通风环境
  - 保持工作环境不受灰尘、烟雾、气味和烟雾的影响。
  - 实施无香水、无烟工作场所政策
  - 避免工作场所出现极端温度
  - 为该员工工作台配备风扇/空调或加热器
  - 调整空调出风口和加热通风口
- 17、癫痫
- 调整工作时间，错开高峰通行时间
  - 岗位重组（例如，将驾驶任务分配给同时）
  - 在机器上加装自动挺急开关
  - 准备一个枕头，在癫痫发作时用以支撑头部
  - 对其他员工进行急救培训，并在工作场所张贴急救海报
  - 不使用闪光灯

在机械周围安装安全防护罩  
在工作区的硬质地板上覆盖软地毯

18、皮肤刺激

避免感染病原体和化学物质  
提供防护服

19、睡眠障碍

允许弹性工作时间  
允许频繁的工作中断（休息）  
允许在家工作

20、温度敏感度

调整工作场所温度  
调整工作场所着装规范  
为该员工工作台配备风扇/空调或加热器  
允许员工灵活安排工作和休息时间  
在极热或极冷时，允许员工在家杆泵  
保持通风系统的运行与调整空调和加热器通风口  
提供可以独立温控的办公室  
提供可以降温的喷雾器

21、视觉障碍

在文件或书面信息中使用打字通  
使用高强度白光灯  
增加自然采光  
为显示屏提供防眩光装置  
咨询视力专家，特别是那些失去了部分或全部视力的人

#### 4、风险管理

就业服务机构在企业进行残障者雇用相关的风险管理上的关注重点包括企业在员工职业安全方面的制度及措施（包括为无障碍建设和合理便利的提供），相关解雇、裁员的制度和实践，反对与障碍相关歧视的政策和实践（申请制度、流程）等。

残障者在工作场所的安全，是企业招聘残障者时的顾虑之一。据统计，残障员工遇到工作场所安全生产的事故比例是非残障员工的六分之一。而企业保障包括残障员工在内的所有员工职业安全的政策、措施，无障碍环境建设和合理便利的提供，能够在最大程度上保证所有员工在工作场所的安全。

企业在解雇员工和进行裁员时应遵循“平等非歧视”的原则。企业对包括残障者在内的所有员工做出解雇决定须以其有记录的不佳表现和不端行为作为依据。解雇决定不得受到歧视偏见的影响——企业不得以残障为由解雇或威胁解雇残障员工。企业在必须进行裁员时，有责任与工会和受影响的员工进行磋商。裁员应主要根据员工的服务年限、技能和资历等公平、客观的标准，并且须将反歧视行动的相关措施考虑在内。企业须对裁员程序和标准进行复议，以保证不存在任何歧视和针对残障员工群体的不成比例地、不当的影响。

企业应制定、宣传和实施企业中关于反对针对残障者的歧视的政策，并建立处理相关投诉的程序。就企业政策及投诉程序，应对所有员工及管理人员进行培训。企业确保残障员工

有保密方式对不遵守“平等非歧视”准则的行为进行投诉；并采取措施确保提出投诉的员工不受到纪律惩戒，且企业须加强对此类投诉的记录、解决及跟进的各项程序。

## 五、人力资源管理相关的服务

根据企业的需求与服务的目标，就业服务机构选择恰当的服务方法为企业提供残障者招聘、面试、入职、在岗管理等相关的服务。

服务方法 案例 服务内容	调查评估	培训	工作坊	倡导
残障者招聘	有关企业招聘、留用残障者的情况调查和建议等；如招聘流程、招聘广告发放平台的可及性、为在岗残障者提供的合理便利情况的调查评估；等等	有关残障者招聘、面试、在岗管理的培训；如如何保证招聘过程的无障碍；如何建立系统性的自然支持；等等	有关残障者招聘、面试、在岗管理的 工作坊；如残障员工招聘工作坊；残障员工留任工作坊；等等	有关残障者招聘、面试、在岗管理的倡导；如倡导建立“平等非歧视”的招聘机制和流程；等等
残障者面试				
残障者入职				
残障者在岗管理				
就业服务机构可以作为企业在残障者招聘、面试、入职和在岗管理的技术支持方。				

## 六、提供服务的注意事项

就业服务机构在提供与残障相关的服务方面具有优势，企业具有人力资源管理方面的知识、技能和体系，涉及到残障者的招聘，面试、入职和在职管理，就业服务机构和企业需通力合作，各自发挥专长，做好与残障者招聘、面试、入职和在职管理相关的工作。

就业服务机构在为企业提供相关服务的过程中，应充分了解企业的具体情况，就服务的目标和内容与企业进行充分的讨论并达成共识后开展服务。在提供服务的过程中，就业服务机构应该避免两种倾向，一是面对服务过程中的诸多困难裹足不前，提供服务时草草了事；二是不顾企业的现实情况，盲目迎合企业想法匆忙招聘残障者入职。

## 本章小结

融合就业服务内容是就业服务机构为企业提供相关服务的核心。在开展服务的过程中，就业服务机构应根据企业的需求和服务目标，有机地对本章所介绍的服务内容进行切分组合，为企业提供切实满足其需求的服务。同时，就业服务机构应不断提升自身的服务能力和服务水平，为企业提供高质量的融合就业服务。

## 第六章 就业服务机构能力发展

就业服务机构就为企业提供的就业服务进行后续跟踪，一方面可以了解企业对就业服务机构前期提供的就业服务的满意度，另一方面也可以了解就业服务机构对企业所产生的影响，即服务的有效性。就业服务机构也需要通过对自身服务能力开展自我评估，以查漏补缺，不断提高服务质量和水平。

### 第一节 服务的后续跟踪

评估就业服务的效果，可以从服务执行和完成情况，企业效益和社会效益三个方面来进行。就业服务机构在进行服务效果评估时，可参考以下框架。

	一级指标	二级指标	备注
就业 服务 效果 评估	服务执行 和 完成情况	服务进度计划及完成情况	
		计划服务次数及完成服务次数	
		计划服务时长及完成服务时长	
		计划服务人次及完成服务人次	
	企业效益	服务满意度和服务关系变化	企业不同层面相关者满意度；是否有就业服务机构人员的联系方式；联系次数；企业人员主动联系次数
		企业增能	企业文化的描述修订；企业政策和制度的修订；人力资源实践的变化；等等
	社会效益	就业服务机构发展	机构专业人员力量的壮大；机构规章制度的修订；机构服务能力的提升；等等
		资源的链接与整合	与其他机构的合作；志愿者的链接；政策资源的链接；等等
		机构知晓度	服务对象群体中的知晓度；大众知晓度；等等
		服务项目知晓度	服务对象群体中的知晓度；大众知晓度；等等

就业服务机构也可以将服务项目的效果评估打造成机构的一项服务产品，即为企业或其他同行机构提供第三方就业服务项目的评估。根据评估结果设定后续服务计划，就业服务机构也可以就前期的服务开展综合性的满意度调查，针对某一项服务或某一种类型的服务对象展开满意度调查。如，综合性的满意度调查包括针对企业不同的利益相关者/不同的部门开展满意度调查；如果涉及到残障者的招聘等服务内容，还可以针对残障者及其家庭开展满意度调查。开展满意度调查所用的工具包括问卷、访谈（包括个别访谈、小组访谈）等。

## 第二节 就业服务机构自我评估

就业服务机构可以通过自我评估，发现机构自身的优势和劣势，并通过能力建设活动和实践中改善的方式弥补劣势，持续提升机构服务能力。以下介绍三种不同的指标体系，就业服务机构可以参考用以进行自我评估。同时，这三种指标体系不仅可以用于自评，也可以用于他评。

第一种，从有关残障的知识、态度和实践的角度进行自我评估。首先，就业服务机构可以通过以下几个问题对机构服务进行简单回顾：机构所提供的服务或开展的活动，描述服务对象的特征，筛选服务对象的标准，机构的服务方式（如机构服务，社区服务或外展服务），机构服务的地域范围，每年大致的服务量（即每年大致服务多少人）。其次，是就业服务机构关于知识，态度，实践，机构规章制度、流程和策略，监测以及挑战的自我评估。如下表。

维度	内容
知识	了解《联合国残疾人权利公约》和其他保护残疾人权利的法律吗？
	了解可以在残障领域提供建议的机构吗？
	机构员工有关于不同残障类型的知识吗？
	对于不同的残障/困难类型，是否有明确的识别标准？
态度	目前机构的服务对象中是否有残障者？
	在条件允许的情况下，机构是否愿意为残障者提供合理便利？（如调整开始和结束时间，调整坐位安排，提供额外的支持）
	机构的员工是否曾接受过残障意识培训？
	当考虑有残障员工或服务对象中有残障者时，你有何感受？
实践：支持残障融合服务的提供	机构是否积极邀请残障者作为服务对象参与项目？
	机构是否有能力回应残障服务对象的需求？
	机构是否提供任何特殊便利，以支持残障者受益于机构的项目/服务？
	机构如何引导残障者进入机构（的办公地点）？
	机构的员工是否曾接受有关如何与残障者进行沟通的培训？
	机构的宣传材料是否有不同的版本/形式？如大字版本，盲文版本，音频等
机构规章制度、流程和策略	机构是否欢迎残障者申请空缺职位？
	是否有推动残障者社会参与的项目？
	对于残障者，机构是否有特别的筛选流程？
	机构通过何种途径广而告之招聘残障者或为项目筛选残障者作为服务对象？
	机构是否有针对残障者群体的服务/产品？
监测	机构是否记录/统计服务对象的相关数据？如果有，是否按性别分类统计？
	机构是否记录/统计残障员工的相关数据？如果有，是否按性别分类统计？
	机构是否使用数据库管理收集的数据？
挑战	机构认为招聘残障员工最大的挑战是什么？
	机构觉得最能帮助机构留用残障员工的事情是什么？
	关于机构/公司的残障融合事务，是否有其他愿意分享的信息？

第二种，就业服务机构可以从组织能力和融合就业服务能力两个大的方面来进行自我评估。组织能力方面就业服务机构可以从“残障融合”、“战略规划与组织结构”、“人力资

源”、“财务管理”、“项目管理”、“计划与监督评估”、“合作关系”7个方面进行自评。

第三种，提供融合就业服务的能力评估，可以参考下表。

	事实部分	材料部分	自我感受部分
对一般工作过程的掌握	<p>是否接洽过企业？ 接洽的次数？ 接洽目标是什么？ 接洽目标是否达成？ 如果曾为企业提供过服务，是哪个主题相关的服务？ 企业对服务的满意度如何？ 是否与相关企业有后续的合作？</p>	<p>是否有介绍机构的单页？ 是否有融合就业服务单页？产品说明？定价？PPT？ 是否有“包容性商业案例”的介绍？或者是否准备好融合就业的案例/最佳实践？</p>	<p>与企业接洽的一般过程的了解程度？ 与企业接洽时应遵循的原则的了解程度？ 与企业接洽时的注意事项的了解程度？</p>
对融合就业服务方法的掌握	<p>是否为企业开展过与融合就业相关的<b>调查评估</b>？次数？主题？企业满意度？ 是否为企业提供过融合就业相关的<b>培训</b>？次数？主题？企业满意度？ 是否为企业组织开办过融合就业相关的<b>工作坊</b>？次数？主题？企业满意度？ 是否在企业内部/针对企业开展过融合就业相关的<b>倡导活动</b>？次数？主题？企业满意度？</p>	<p>机构是否有调查评估所需的工具（如访谈提纲、调查问卷，等等） 机构是否有针对企业开展融合就业培训的<b>课程</b>（教材、讲义、PPT）？培训师？ 机构是否有针对企业开展融合就业<b>工作坊</b>的方案？培训师？ 机构是否有针对企业开展融合就业<b>倡导活动</b>的方案？</p>	<p>开展访谈、开展问卷调查的能力？ 针对特定的调查评估目标，自主开发访谈提纲、设计问卷的能力？ 对已经培训课程的掌握程度？ 开展培训的能力？ 开发新课程的能力 ……</p>
对融合就业服务内容的理解和掌握	<p>是否接受过有关企业融合度测评的培训？或自学过？ 是否接受过无障碍工作场所建设和合理便利提供相关的培训？或自学过？ 是否接受过岗位开发，岗位分析和岗位匹配相关的培训？或自学过？ 是否接受过残障者招聘、面试、入职和在岗管理相关的培训？或自学过？</p>	<p>机构是否开发或已经有适用的企业融合度测评的工具/表格？ 机构是否开发或已经有适用的无障碍工作场所检查清单/工具？ 机构是否开发或已经有适用的进行岗位开发、岗位分析和岗位匹配的工具/表格？ 机构是否开发或已经有适用的用于残障者招聘、面试、入职和在职管理的工具/表格？</p>	<p>是否掌握有关企业融合度测评的相关知识？技能？掌握程度？ 是否掌握无障碍工作场所建设和合理便利提供相关的知识？技能？掌握程度？ 是否掌握岗位开发，岗位分析和岗位匹配相关的知识？技能？掌握程度？ 是否掌握残障者招聘、面试、入职和在职管理相关的知识？技能？掌握程度？</p>

## 第三节 就业服务人才队伍建设

就业服务机构的能力建设，离不开就业服务人才队伍的建设；而就业辅导员是就业服务人才队伍的核心力量。

### 一、就业辅导员的起源和发展

就业辅导员起源于心智障碍者的融合就业（英文（英文词是 supported employment）直译为“支持性就业”）发端于上个世纪七十年代从美国开始的支持性就业实践活动；美国1986年的《康复法案》对“支持性就业”作出了明确的定义：支持性就业意为竞争性融合就业，包含定制就业或者在以竞争性融合就业为目的进行短期工作的融合工作场所中的就业。而就业辅导员是在开展支持性就业过程中提供服务的专业人员。多年来，我国在残障者就业服务方面做出了更多积极的探索，在残疾人社会工作等学科基础上，形成了具有中国特色的残障者就业辅导人员广泛性从业标准。

2016年8月我国国务院印发的《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》中的“三、主要任务”中“（二）大力促进城乡残疾人及其家庭就业增收”的第2项措施“依法大力推进残疾人按比例就业”里提到“培育残疾人就业辅导员队伍，发展支持性就业”，并要求“扶持建设残疾人就业辅导员培训专业机构，培训2500名就业辅导员，帮助更多智力、精神残疾人实现支持性就业”。同年10月，中国残疾人联合会联合国家发展改革委员会、民政部、人力资源社会保障部等共七部门发布的“残疾人就业促进“十三五”实施方案”中提出，“扶持建设残疾人就业辅导员培训专业机构（基地），培训2500名就业辅导员，帮助更多残疾人实现支持性就业”。2020年2月25日人力资源社会保障部办公厅、市场监管总局办公厅、国家统计局办公室发布《关于发布智能制造工程技术人员等职业信息的通知》。其中规定，“在“职业指导员（4-07-03-01）”职业下增设“残疾人就业辅导员”工种。2021年7月8日，国务院关于印发“‘十四五’残疾人保障和发展规划”，明确提出“建立残疾人就业辅导员制度，扩大就业辅导员队伍”。

### 二、就业辅导员的服务对象

基于“对于重度身心障碍者若没有支持性的服务是无法获得与维持竞争性就业的”。1998年美国《康复法修正案》“要求支持性就业服务之对象必须考虑那些极重度的身心障碍者”。我国台湾、香港地区的实践，就业辅导员的主要服务对象亦是重度身心障碍者。在内地的实践中（尤其是北上广深地区）这些重度残障者来自不同残障类别。

2013年12月31日由中国残疾人联合会发布的“残疾人托养服务基本规范（试行）”对“支持性就业”进行定义时指出“由专业就业辅导员专职辅助服务对象，使服务对象能够在普通企事业单位（非庇护工场等专门雇佣特殊群体的工作场所）获得稳定、有收入的工作机会。直至服务对象顺利过渡、融入工作环境，工作能力得到提升，就业辅导员再逐步减少

介入。”从高度保护到支持自身能力发展与社会融合并行，这也是我国内地对心智类障碍者从传统的庇护性就业等高度隔离的工作环境向开放的融合就业努力的重要过渡，“残疾人托养服务基本规范（试行）”总则“（二）本规范第（一）款中所指的符合条件的智力、精神和重度肢体残疾人”定义三类人员，即：“1. 处于就业年龄段、有托养服务需求的智力残疾人；2. 处于就业年龄段、有托养服务需求且通过专业医疗机构精神科医师风险评估适宜托养的精神残疾人；3. 处于就业年龄段、有托养服务需求的重度肢体残疾人（包括同时存在智力残疾或精神残疾的多重残疾人）。”

2017年，北京市发布了《北京市残疾人支持性就业服务管理办法》（京残发〔2017〕14号），其中第三条规定了就业辅导员的服务对象是“本市户籍，劳动年龄内（男16-59周岁，女16-54周岁），持有第二代《中华人民共和国残疾人证》或‘残疾人服务一卡通’，有在竞争性劳动力市场就业愿望，具备一定就业能力，还存在就业困难的残疾人。包括：（一）智力残疾人；（二）有手语翻译需求的听力残疾人；（三）经各级残疾人就业服务机构3次推荐就业未能就业的残疾人”。

综上，就业辅导员的服务对象，或者说融合就业服务的消费者，涵盖了各种残障类别，而不仅仅是心智障碍群体。这些不同类型的残障者所具有的共同特征是，“处于就业年龄段”，“存在就业困难”，甚至“经各级残疾人就业服务机构3次推荐就业未能就业”。

### 三、就业辅导员的岗位职责

目前我国就业辅导员的主要工作单位在民政注册的社会服务机构与残联等单位，根据不同单位的需要或有着不同的岗位职责，如果就业辅导员在就业服务机构工作，并且工作目标是支持残障者成功入职并在融合就业岗位留用，其岗位职责主要包括：“（1）服务对象评估，包括了解服务对象的兴趣、能力以及所面临的挑战等；（2）工作机会开发，包括寻找符合个人兴趣和能力的工作岗位和工作环境等；（3）工作场所评估，包括评估工作场所合理便利的条件及人文环境等；（4）工作匹配调整，即确保工作符合个人兴趣和能力，并在必要时对工作任务和环境进行调整；（5）密集支持培训，即在工作场所对服务对象的工作知识、技能等进行培训，使其能够独立完成工作；（6）自然支持辅助，即帮助服务对象与同事之间建立起自然支持关系，确保其能够得到稳定、及时且持久的工作支持；（7）持续跟踪评估，即自然支持已在工作场所建立时，逐渐地减少辅助，但仍继续定期跟进，对支持性就业服务成效进行评估<sup>15</sup>”。

在实践中，就业服务机构的就业辅导员可能有不同的岗位职责，一方面是职业技术的辅导，另一方面是为残障者寻找职业和进入职场提供支持，要为企业提供多样化的、与融合就业相关的咨询服务。在这类岗位上工作的就业辅导员，其岗位职责则可能包括但不限于：企业融合度评估，从企业文化、政策、无障碍、人力资源管理和可持续发展的伙伴关系五个维度评估企业的融合度现状；跟企业一起制定行动计划，以提升企业的融合度；在企业内部开展残障平等意识培训；为企业招聘残障者提供技术支持；并为企业提供融合就业其他方面的实践指导（如企业物理环境无障碍改造）等等。

随着对融合就业服务需求的开发，就业辅导员这一岗位的工作内容将越来越丰富，并根

<sup>15</sup>5 《残疾人就业辅导员的核心工作能力研究》，徐九平 徐添喜，《残疾人研究》，2019年3月第1期（总第33期）



国家职业资格目录的技能类职业，（可以）依托企业等用人单位和社会培训评价组织，根据国家职业标准或行业企业评价规范，开展（对于残疾人就业辅导员的）职业技能等级认定”。

目前国家现有的《职业指导人员国家职业标准》，职业指导人员的职业资格技术等级分为四级，即职业指导员、助理职业指导师、职业指导师、高级职业指导师。鉴定方式包括三个方面：①纸笔考核：书面笔答闭卷考试；②操作考核：可按实际操作、现场问答、模拟演示相结合方式进行；③综合评定：专家结合平时工作成绩、成果进行综合评价。技术等级鉴定需要考核的内容包括职业道德、基础知识、相关知识、技能考核、综合评定五个部分；各部分所包容的内容、鉴定比重、技能要求、相关知识请参考本手册的附件 2。今后残疾人就业指导员的职业技能标准、职业资格技术等级认定很大程度上都会参考目前已有的《职业指导人员国家职业标准》进行。

在国家出台残疾人就业辅导员的职业技能标准、职业资格技术等级认定标准之前，各地方残联大多组织残疾人就业辅导员开展在职培训，由行业内的专家、学者、残联的工作人员、基层从业人员等相关人员在培训班上授课。培训内容涉及支持性就业服务的现行政策、国内外融合就业理念和模式、服务对象综合评估、人职匹配、密集支持、跟踪回访等具体操作流程。2013 年北京海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心翻译出品了来自马来西亚的《就业辅导员手册》。这是在行业内较早出品的一本就业辅导实用指南。2019 年 8 月，华夏出版社出版了中国残疾人联合会组织编写的“国家残疾人支持性就业辅导人员培训系列教程”共三本书，即《残疾人支持性就业服务基本理论》、《残疾人支持性就业服务操作流程》和《残疾人支持性就业服务实践案例》。

对于未来残疾人就业辅导方面的人才培养，中国残疾人联合会在对十三届全国人大三次会议第 6091 号建议的办理复文中提出，“教育部支持具备条件的高校依托已有的社会工作、特殊教育等专业加强学科建设,为残疾人就业辅导员提供优质人才供给。中国残联将根据残疾人就业辅导员职业发展情况,积极推动相关高等院校开展残疾人就业辅导员专业知识教育”<sup>8</sup>

## 附件 1:

# 工作场所无障碍物理环境测量表

### 使用说明:

- 1、本表分为综合表 3 个，基础表 9 个，包括了入口、通道与内部设施、门、坡道、台阶与楼梯、扶手、电梯、升降台、公共厕所（无障碍厕位）、无障碍厕所、无障碍停车位、室内场所。
- 2、“基础表”根据评估的需要可合并使用亦可单独使用，单独使用时需要考虑工作者在工作场所内是否可以通达岗位并且使用卫生间等重要设施。
- 3、“综合表”会使用到不同的基础表不能单独使用，综合表 3 室内场所指的是办公室、工作间、会议室、茶水间、餐厅等。
- 4、本表中使用“注”即为我国《无障碍设计规范》中标准，其余为参考标准。
- 5、本表的解释权归本表制订单位 ADI 发展研究所（北京大道生明咨询有限公司）ADI@ABLECHINA.ORG。

### 综合表 1: 入口

被评估单位:

单位地址:

评估位置:

1.1	出入口是否符合规定? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	出入口类型为 <input type="checkbox"/> 平坡出入口 <input type="checkbox"/> 同时设置台阶和轮椅坡道的出入口 （使用基础表 2: 坡道及基础表 3: 台阶） <input type="checkbox"/> 同时设置台阶和升降平台的出入口 （使用基础表 3: 台阶及基础表 6: 升降平台） <input type="checkbox"/> 仅有台阶的出入口 （使用基础表 3: 台阶） <input type="checkbox"/> 仅有坡道的出入口 （使用基础表 2: 坡道）  注：平坡出入口的地面坡度不应大于 1:20，当地条件比较好时，不宜大于 1:30。
1.2	出入口地面是否平整、防滑? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	地面是否平整 <input type="checkbox"/> 是，地面平整无突起 <input type="checkbox"/> 否，请具体描述_____
		地面是否防滑 <input type="checkbox"/> 是，防滑

		<input type="checkbox"/> 否，请具体描述_____ 注：出入口的地面应平整、防滑；
1.3	室外地面的滤水篦子是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无此设施	滤水篦子孔洞宽度为_____厘米  注：室外地面滤水篦子的孔洞宽度不应大于 15mm。
1.4	无障碍出入口平台深度是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无此设施	在门完全开启的情况下，出入口平台净深度为_____米。  注：除平坡出入口外，在门完全开启的状态下，建筑物无障碍出入口的平台的净深度不应小于 1.50m
1.5	出入口是否设置两道门？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	门扇同时开启时，两扇门间距为_____米  注：建筑物无障碍出入口的门厅、过厅如设置两道门，门扇同时开启时两道门的间距不应小于 1.50m。
1.6	出入口是否设置雨棚？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	注：建筑物无障碍出入口的上方应设置雨棚。
1.7	出入口附近是否有停车场？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	使用基础表 9：无障碍停车位

## 综合表 2：通道与内部设施

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

2.1	建筑物内部通道宽度是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	一般通道净宽度为_____米 最小通道净宽度为_____米  注：室内走道不应小于 1.20m，人流较多或较集中的大型公共建筑的室内走道宽度不宜小于 1.80m；室外通道不宜小于 1.50m
2.2	闸机、安检门等类似设施是否符合标准？	该设施为_____ 该设施通行净宽度为_____

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无此类设施	注：检票口、结算口轮椅通道不应小于 900mm
2.3	无障碍通道是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无此通道	通道是否无障碍且连续？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，有台阶且无坡道 <input type="checkbox"/> 其他，请填写_____  注：无障碍通道应连续，其地面应平整、防滑、反光小或无反光，并不宜设置厚地毯。
2.4	通道地面是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	地面是否平整防滑 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，请填写_____  地面是否反光 <input type="checkbox"/> 无反光 <input type="checkbox"/> 反光小 <input type="checkbox"/> 反光明显
2.5	通道地面的地毯是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无地毯	地毯是否固定牢固？ <input type="checkbox"/> 是，固定牢固 <input type="checkbox"/> 否，固定不牢固或未固定  地毯是否过厚？ <input type="checkbox"/> 是，地毯过厚，影响轮椅通行 <input type="checkbox"/> 否，地毯厚度尚可，不影响轮椅通行 <input type="checkbox"/> 无法判断
2.6	墙壁是否有会危害行人的突出物？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	注：固定在无障碍通道的墙、立柱上的物体或标牌距地面的高度不应小于 2.00m;如小于 2.00m 时，探出部分的宽度不应大于 100mm;如突出部分大于 100mm，则其距地面的高度应小于 600mm。
2.7	楼梯下部可进入空间是否设置安全挡牌？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无此情况	注：斜向的自动扶梯、楼梯等下部空间可以进入时，应设置安全挡牌。
2.8	建筑物内部（通道、楼梯间、电梯间）是否光线充足？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	请选择对应情况 <input type="checkbox"/> 是，所有位置都光线充足 <input type="checkbox"/> 否，部分位置光线充足，部分较暗 <input type="checkbox"/> 否，整体光线不足 <input type="checkbox"/> 其他，请填写_____

2.9	<p>前台接待处是否符合规定?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 无接待处</p>	<p>是否设置有低位服务台</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 低位走服务台台面高度为_____米, 下部宽_____米, 高_____米, 深_____米</p> <p>低位服务台前轮椅回转空间直径为_____米</p> <p>注: 低位服务设施上表面距地面高度宜为 700mm~850mm, 其下部宜至少留出宽 750mm, 高 650mm, 深 450mm 供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。低位服务设施前应有轮椅回转空间, 回转直径不小于 1.50m。</p>
2.10	<p>通道中、楼梯间是否设置有门?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	使用基础表 1: 门
2.11	<p>建筑物内部是否设置有坡道?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	使用基础表 2: 坡道
2.12	<p>建筑物内部是否设置有楼梯?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	使用基础表 3: 台阶&楼梯
2.13	<p>建筑物内部是否设置有电梯?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	使用基础表 5: 电梯
2.14	<p>建筑物内部是否设置有升降平台?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	使用基础表 6: 升降平台
2.15	<p>建筑物内部是否设置有带无障碍厕位的厕所, 或无障碍厕所?</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	<p><input type="checkbox"/> 有带无障碍厕位的厕所, 使用基础表 7: 公共厕所</p> <p><input type="checkbox"/> 有无障碍厕所, 使用基础表 8: 无障碍厕所</p>

2.16	建筑物内部通道两侧是否设置有扶手？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	使用基础表 4：扶手
------	---	------------

## 基础表 1：门

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

1.1	门的类型为 <input type="checkbox"/> 平开门（单扇） <input type="checkbox"/> 双开门 <input type="checkbox"/> 推拉门 <input type="checkbox"/> 折叠门  <input type="checkbox"/> 自动门 <input type="checkbox"/> 需手动开启  <input type="checkbox"/> 弹簧门 <input type="checkbox"/> 玻璃门  是否符合门的相关规定？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	如为单扇平开门、推拉门、折叠门 1、如需手动开启，门把手一侧留有的墙面宽度为： _____厘米 2、是否设置把手 <input type="checkbox"/> 是，把手距离地面高度_____厘米 <input type="checkbox"/> 否 3、是否设置视线观察玻璃 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否  备注：  注 1：在单扇平开门、推拉门、折叠门的门把手一侧的墙面，应设宽度不小于 400mm 的墙面 注 2：平开门、推拉门、折叠门的门扇应设距地 900mm 的把手，宜设视线观察玻璃 _____ 如为弹簧门，弹簧力度为 <input type="checkbox"/> 较轻 <input type="checkbox"/> 较重 <input type="checkbox"/> 无法判断  如为玻璃门，是否有醒目的提示标志： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 无法判断  备注：  注 3：不应采用力度大的弹簧门并不宜采用弹簧门、玻璃门；当采用玻璃门时，应有醒目的提示标志；
-----	--	--

1.2	能用拳头把门打开吗？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	记录把手类型（可文字或拍摄）：  注意：通过“握拳”测试门把手和控制装置：试着将一只手握拳后打开门或操作控制装置。如果你能做到这一点，那么手部与上肢缺失的障碍者也能做到。
1.3	门打开时，净通行宽度是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	门的净通行宽度为：_____厘米  备注：  注：自动门开启后通行净宽度不应小于 1.00m；平开门、推拉门、折叠门开启后的通行净宽度不应小于 800mm，有条件时，不宜小于 900mm；
1.4	门扇内外是否留有足够的轮椅回转空间？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	最小回转空间直径：_____米  备注：  注：在门扇内外应留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间
1.5	门槛或高度差是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	门槛/高低差： <input type="checkbox"/> 无高低差 <input type="checkbox"/> 高度小于 (<) 1.5 厘米，具体高度为：_____厘米 <input type="checkbox"/> 有斜坡过渡 <input type="checkbox"/> 无斜坡过渡 <input type="checkbox"/> 高度大于 (>) 1.5 厘米，具体高度为：_____厘米 <input type="checkbox"/> 有斜坡过渡 <input type="checkbox"/> 无斜坡过渡  注：门槛高度及门内外地面高差不应大于 15mm，并以斜面过渡
1.6	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 2：坡道

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

<p>2.1</p>	<p>坡道的净宽度是否符合标准？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>	<p>坡道的净宽度为：_____米</p> <p>注：轮椅坡道的净宽度不应小于 1.00m，无障碍出入口的轮椅坡道净宽度不应小于 1.20m。</p>																		
<p>2.2</p>	<p>坡道坡度及最大高度是否符合标准？</p> <p><input type="checkbox"/> 坡度符合标准 <input type="checkbox"/> 坡度不符合标准（室外不大于 1:20，室内不大于 1:12）</p> <p><input type="checkbox"/> 最大高度符合标准 <input type="checkbox"/> 最大高度超出标准</p>	<p><input type="checkbox"/> 单坡道高度：_____厘米 <input type="checkbox"/> 单坡道长度：_____厘米 <input type="checkbox"/> 坡度：_____</p> <p>*注意：室外无障碍坡道不应大于 1:20，室内坡道不应大于 1:12.无障碍坡道坡度最低标准为 1:12，即坡道水平长度每增加 12 厘米，高度增加 1 厘米。1:12 以下是紧急刹车时轮椅不会翻覆的安全斜率。1:12 以上的坡道仅适合条件有限的无障碍改造，且需他人推行轮椅。坡道最大高度应符合下表：</p> <table border="1" data-bbox="708 857 1331 985"> <thead> <tr> <th>坡度</th> <th>1:20</th> <th>1:16</th> <th>1:12</th> <th>1:10</th> <th>1:8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>最大高度 (m)</td> <td>1.20</td> <td>0.90</td> <td>0.75</td> <td>0.60</td> <td>0.30</td> </tr> <tr> <td>水平长度 (m)</td> <td>24.00</td> <td>14.40</td> <td>9.00</td> <td>6.00</td> <td>2.40</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：其他坡度可用插入法进行计算。</p>	坡度	1:20	1:16	1:12	1:10	1:8	最大高度 (m)	1.20	0.90	0.75	0.60	0.30	水平长度 (m)	24.00	14.40	9.00	6.00	2.40
坡度	1:20	1:16	1:12	1:10	1:8															
最大高度 (m)	1.20	0.90	0.75	0.60	0.30															
水平长度 (m)	24.00	14.40	9.00	6.00	2.40															
<p>2.3</p>	<p>休息平台是否符合标准？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无休息平台</p>	<p><input type="checkbox"/> 有中间休息平台 <input type="checkbox"/> 无中间休息平台</p> <p>休息平台水平长度为：_____米（取起点、终点及中间休息平台最小值）</p> <p>注：轮椅坡道起点、终点和中间休息平台的水平长度不应小于 1.50m。</p>																		
<p>2.4</p>	<p>坡道临空侧是否设置安全阻挡措施？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无临空侧</p>	<p>安全阻挡措施高度为：_____厘米</p> <p>注意：安全阻挡的高度应不小于 5 厘米。</p>																		
<p>2.5</p>	<p>坡道坡面是否平坦防滑反光？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不平坦 <input type="checkbox"/> 否，不防滑 <input type="checkbox"/> 否，反光</p>	<p>请描述坡面情况：</p>																		

2.6	坡道是否按规定设置扶手?  <input type="checkbox"/> 有扶手 <input type="checkbox"/> 无扶手	请根据情况填写基础表 4: 扶手
2.7	是否配有醒目的无障碍标识?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2.8	其他观察到的需要注意的事项	

### 基础表 3: 台阶&楼梯

被评估单位:

单位地址:

评估位置:

3.1	设施类型为:  <input type="checkbox"/> 台阶 <input type="checkbox"/> 楼梯	如为台阶, 阶数为: <input type="checkbox"/> 两级或以上 <input type="checkbox"/> 三级或三级以上  注: 台阶的无障碍设计应符合: 踏步应防滑; 三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手。
3.2	台阶 & 楼梯 是否为直线形?  <input type="checkbox"/> 是, 直线形 <input type="checkbox"/> 否, 非直线形	注: 宜采用直线形楼梯。
3.3	踏步宽度及高度是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 踏步宽度____厘米 <input type="checkbox"/> 踏步高度____厘米  注: 公共建筑楼梯的踏步宽度不应小于 280mm, 踏步高度不应大于 160mm; 公共建筑的室内外台阶踏

		步宽度不宜小于 300mm，踏步高度不宜大于 150mm，并不应小于 100mm。
3.4	<p>踏步类型是否符合规定？</p> <p><input type="checkbox"/> 有踢面 <input type="checkbox"/> 无踢面</p> <p><input type="checkbox"/> 有直角形突缘 <input type="checkbox"/> 无直角形突缘</p>	<p>注：不应采用无踢面和直角形突缘的踏步</p>
3.5	<p>踏面是否平整防滑？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>	<p><input type="checkbox"/> 踏面平整 <input type="checkbox"/> 踏面防滑 <input type="checkbox"/> 踏面设置了防滑条</p> <p>注：踏面应平整防滑或在踏面前缘设防滑条；</p>
3.6	<p>是否设置提示盲道？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>	<p><input type="checkbox"/> 起点及终点均设有提示盲道 <input type="checkbox"/> 起点或终点只有一方设置提示盲道</p> <p><input type="checkbox"/> 提示盲道距离踏步距离_____厘米</p> <p>注：距踏步起点和终点 250mm~300mm 宜设提示盲道。</p>
3.7	<p>楼梯是否有颜色区分？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>	<p><input type="checkbox"/> 踏面和踢面颜色有区分</p> <p><input type="checkbox"/> 上行及下行的第一阶在颜色或材质上与平台有明显区别</p> <p>注：踏面和踢面的颜色宜有区分和对比；楼梯上行及下行的第一阶宜在颜色或材质上与平台有明显区别。</p>
3.8	<p>如为栏杆式楼梯是否设置安全阻挡措施？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 非栏杆式楼梯</p>	<p>是否在栏杆下方设置了安全阻挡措施？</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>注：如采用栏杆式楼梯，在栏杆下方宜设置安全阻挡措施。</p>
3.9	<p>是否有扶手？</p> <p><input type="checkbox"/> 有扶手 <input type="checkbox"/> 无扶手 <input type="checkbox"/> 室外台阶 2 级及以下无需扶手</p>	<p>请根据情况填写基础表 4：扶手</p>

3.10	其他观察到的需要注意的事项	
------	---------------	--

## 基础表 4：扶手（台阶、楼梯或坡道）

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

4.1	扶手为单侧扶手，还是双侧扶手？  <input type="checkbox"/> 单侧 <input type="checkbox"/> 双侧	
4.2	扶手为单层扶手，还是双层扶手？  <input type="checkbox"/> 单层 <input type="checkbox"/> 双层	上层（单层）扶手高度为：_____厘米  <input type="checkbox"/> 如为双层扶手，下层扶手高度为_____厘米  注：无障碍单层扶手的高度应为 850mm~900mm，无障碍双层扶手的上层扶手高度应为 850mm~900mm，下层扶手高度应为 650mm~700mm。
4.3	扶手是否连贯，水平处和末端有延伸？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不连贯 <input type="checkbox"/> 否，水平无延伸 <input type="checkbox"/> 否，末端无内拐或延伸	<input type="checkbox"/> 扶手保持连贯 <input type="checkbox"/> 扶手不连贯  起点和终点处水平延伸_____厘米  扶手类型为： <input type="checkbox"/> 栏杆式扶手（向下成弧形或延伸到地面上固定） <input type="checkbox"/> 非栏杆式扶手 <input type="checkbox"/> 末端内拐到墙面 <input type="checkbox"/> 末端向下延伸_____厘米 <input type="checkbox"/> 末端未做内拐或延伸处理  注：扶手应保持连贯，靠墙面的扶手的起点和终点处应水平延伸不小于 300mm 的长度。扶手末端应向内拐到墙面或向下延伸不小于 100mm，栏杆式扶手应向下成弧形或延伸到地面上固定。
4.4	扶手内侧与墙面距离是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	扶手内侧与墙面距离_____厘米。  注：扶手内侧与墙面的距离不应小于 40mm。
4.5	扶手是否安装坚固？	

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	注：扶手应安装坚固。
4.6	扶手形状是否易于抓握？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 扶手为圆形扶手，直径为_____厘米。 <input type="checkbox"/> 扶手为矩形扶手，截面为_____厘米。  注：形状易于抓握。圆形扶手的直径应为 35mm~50mm，矩形扶手的截面尺寸应为 35mm~50mm。
4.7	扶手材质是否防滑、防热？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不防滑 <input type="checkbox"/> 否，不防热	<input type="checkbox"/> 扶手材质防滑 <input type="checkbox"/> 扶手材质不防滑  <input type="checkbox"/> 扶手材质防热 <input type="checkbox"/> 扶手材质不防热  注：扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的材料。
4.8	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 5：电梯

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

5.1	建筑物电梯情况	本建筑物有电梯_____台 其中无障碍电梯_____台  本表测量对象为： <input type="checkbox"/> 无障碍电梯 <input type="checkbox"/> 非无障碍电梯
5.2	候梯厅深度是否不小于 1.5 米？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	候梯厅深度为_____米  注：候梯厅深度不宜小于 1.50m，公共建筑及设置病床梯的候梯厅深度不宜小于 1.80m。
5.3	呼叫按钮高度是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	呼叫按钮高度为_____米至_____米。  注：呼叫按钮高度为 0.90m~1.10m
5.4	电梯门洞净宽度是否符合规定？	电梯门洞净宽度为_____米

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	注：电梯门洞的净宽度不宜小于 900mm
5.5	电梯出入口是否设置提示盲道？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	注：电梯出入口处宜设提示盲道
5.6	候梯厅应设电梯运行显示装置和抵达音响？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 设置显示装置 <input type="checkbox"/> 设置抵达音响
5.7	轿厢门开启的净宽度是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	轿厢门开启的净宽度为_____厘米  注：轿厢门开启的净宽度不应小于 800mm；
5.8	选层按钮是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	选层按钮高度为_____米至_____米  注：在轿厢的侧壁上应设高 0.90m~1.10m 带盲文的选层按钮，盲文宜设置于按钮旁
5.9	轿厢内扶手是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	轿厢内扶手数量为_____个，位置为_____ 扶手高度为_____米至_____米 扶手内侧与墙面距离_____厘米 扶手 <input type="checkbox"/> 直径/ <input type="checkbox"/> 截面尺寸为_____厘米  注：轿厢的三面壁上应设高 850mm~900mm 扶手
5.10	轿厢内是否设置电梯运行显示装置和报层音响  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 有显示装置 <input type="checkbox"/> 有报层音响  注：轿厢内应设电梯运行显示装置和报层音响
5.11	轿厢正面是否按规定设置镜子或使用镜面材料？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 按规定设置镜子 <input type="checkbox"/> 按规定使用镜面材料  注：轿厢正面高 900mm 处至顶部应安装镜子或采用有镜面效果的材料
5.12	轿厢深度和宽度是否符合规定  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	轿厢深度_____米 轿厢宽度_____米  注：轿厢的规格应依据建筑性质和使用要求的不同而选用。最小规格为深度不应小于 1.40m，宽度不应小于 1.10m；中型规格为深度不应小于 1.60m，宽度不应小于 1.40m

5.13	是否配有醒目的无障碍标识？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5.14	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 6：升降平台

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

6.1	升降平台操作方式	升降平台的开启操作方式为 <input type="checkbox"/> 呼叫工作人员开启操作 <input type="checkbox"/> 呼叫工作人员开启，自行操作 <input type="checkbox"/> 自行开启、操作使用
6.2	升降平台的深度和宽度是否符合规定  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	升降平台类型为： <input type="checkbox"/> 垂直升降平台 <input type="checkbox"/> 斜向升降平台  注：垂直升降平台的深度不应小于 1.20m，宽度不应小于 900mm，应设扶手、挡板及呼叫控制按钮；斜向升降平台宽度不应小于 900mm，深度不应小于 1.00m，应设扶手和挡板
6.3	是否设置有扶手、挡板和呼叫控制按钮  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	请选择已设置装置 <input type="checkbox"/> 扶手 <input type="checkbox"/> 挡板 <input type="checkbox"/> 呼叫控制按钮
6.4	基坑是否采用防误入的安全防护措施  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 斜向升降平台无需该项防护措施	注：垂直升降平台的基坑应采用防止误入的安全防护措施
6.5	传送装置是否有可靠的安全防护装置	

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 斜向升降平台无需该项防护措施	注：垂直升降平台的传送装置应有可靠的安全防护装置
6.6	是否配有醒目的无障碍标识？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6.7	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 7：公共厕所（无障碍厕位）

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

7.1	该建筑物/工作区域厕所整体情况	男公共厕所_____间 女公共厕所_____间 男女混用厕所_____间 无障碍厕所_____间  本表测量对象为 <input type="checkbox"/> 男公共厕所 <input type="checkbox"/> 女公共厕所 <input type="checkbox"/> 男女混用厕所
7.2	无障碍设施配置是否齐全？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，无无障碍厕位 <input type="checkbox"/> 否，无无障碍洗手盆 <input type="checkbox"/> 否，无无障碍小便器（男厕）	注：女厕所的无障碍设施包括至少 1 个无障碍厕位和 1 个无障碍洗手盆；男厕所的无障碍设施包括至少 1 个无障碍厕位、1 个无障碍小便器和 1 个无障碍洗手盆
7.3	厕所的入口和通道是否方便轮椅使用者进入？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	回转半径为_____米  注：厕所的入口和通道应方便乘轮椅者进入和进行回转，回转直径不小于 1.50m

7.4	<p>厕所门是否方便开启？</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	<p>是否方便开启？</p> <p><input type="checkbox"/> 方便开启</p> <p><input type="checkbox"/> 不方便开启</p> <p><input type="checkbox"/> 不好说</p>
7.5	<p>厕所门通行净宽度是否符合标准？</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	<p>厕所门的净宽度为_____厘米</p> <p>注：通行净宽度不应小于 800mm</p>
7.6	<p>地面是否防滑、无积水？</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	<p><input type="checkbox"/> 地面防滑</p> <p><input type="checkbox"/> 地面不积水</p> <p>注：地面应防滑、不积水</p>
7.7	<p>无障碍厕位尺寸是否方便轮椅使用者进出并使用？</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 无无障碍厕位</p>	<p>厕位门净宽度为_____米</p> <p>无障碍厕位尺寸为_____米 x _____米</p> <p>门开启后厕位内轮椅回转空间直径为_____米</p> <p>注：无障碍厕位应方便乘轮椅者到达和进出，尺寸宜做到 2.00m×1.50m，不应小于 1.80m×1.00m。无障碍厕位的门宜向外开启，如向内开启，需在开启后厕位内留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间，门的通行净宽不应小于 800mm</p>
7.8	<p>厕位门把手是否符合无障碍规定？</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p> <p><input type="checkbox"/> 否</p>	<p>外侧是否有横扶把手</p> <p><input type="checkbox"/> 有，高度为_____厘米</p> <p><input type="checkbox"/> 无</p> <p>内侧是否有关门拉手</p> <p><input type="checkbox"/> 有，高度为_____厘米</p> <p><input type="checkbox"/> 无</p> <p>是否有插销？</p> <p><input type="checkbox"/> 无插销</p> <p><input type="checkbox"/> 有普通插销</p> <p><input type="checkbox"/> 有门外可紧急开启的插销</p> <p>注：平开门外侧应设高 900mm 的横扶把手，在关闭的门扇里侧设高 900mm 的关门拉手，并应采用门外可紧急开启的插销</p>
7.9	<p>坐便器旁是否配备符合标准的抓杆？</p>	<p>坐便器旁抓杆类型</p> <p><input type="checkbox"/> 无抓杆</p> <p><input type="checkbox"/> 单侧抓杆（垂直或水平）</p>

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否, 抓杆不合标准 <input type="checkbox"/> 否, 无抓杆	<input type="checkbox"/> 双侧固定水平抓杆 <input type="checkbox"/> 一侧固定水平抓杆一侧活动水平抓杆 <input type="checkbox"/> 一侧水平抓杆一侧垂直抓杆 如有水平抓杆, 其高度为____米, 长度____米 如有垂直抓杆, 其高度为____米 抓杆直径为____厘米 抓杆内侧与墙距离为____厘米  注: 厕位内应设坐便器, 厕位两侧距地面 700mm 处应设长度不小于 700mm 的水平安全抓杆, 另一侧应设高 1.40m 的垂直安全抓杆。安全抓杆应安装牢固, 直径应为 30mm~40mm, 内侧距墙不应小于 40mm;
7.10	小便器下口距地面高度是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	小便器下口距地面高度为____厘米  注:无障碍小便器下口距地面高度不应大于 400mm
7.11	无障碍小便器安全抓杆是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无无障碍小便器	是否设置垂直与水平抓杆 <input type="checkbox"/> 设置垂直安全抓杆, 高度____米, 离墙面____厘米 <input type="checkbox"/> 设置水平抓杆, 高度____米, 离墙面____厘米 <input type="checkbox"/> 水平抓杆与垂直抓杆连接 <input type="checkbox"/> 无  注: 小便器两侧应在离墙面 250mm 处, 设高度为 1.20m 的垂直安全抓杆, 并在离墙面 550mm 处, 设高度为 900mm 水平安全抓杆, 与垂直安全抓杆连接
7.12	洗手盆水嘴中心距墙距离是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	洗手盆的水嘴中心距侧墙____厘米  注: 无障碍洗手盆的水嘴中心距侧墙应大于 550mm
7.13	洗手盆底部是否留出足够空间?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	洗手盆底部空间为宽____厘米, 高____厘米, 深____厘米  注: 无障碍洗手盆其底部应留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。
7.14	洗手盆龙头是否为杠杆式	无障碍洗手盆龙头为

	或自动感应式?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	<input type="checkbox"/> 杠杆式 <input type="checkbox"/> 自动感应式 <input type="checkbox"/> 其他, 请填写_____
7.15	有无障碍厕位的厕所是否配有醒目的无障碍标识?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无无障碍厕位	
7.16	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 8：无障碍厕所

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

8.1	该建筑物/工作区域厕所整体情况	男公共厕所_____间 女公共厕所_____间 男女混用厕所_____间 无障碍厕所_____间  本表测量对象为 无障碍厕所
8.2	无障碍设施配置是否齐全?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否, 无无障碍坐便器 <input type="checkbox"/> 否, 无无障碍洗手盆 <input type="checkbox"/> 否, 无多功能台 <input type="checkbox"/> 否, 无挂衣钩 <input type="checkbox"/> 否, 无呼叫按钮	注：内部应设坐便器、洗手盆、多功能台、挂衣钩和呼叫按钮
8.3	无障碍厕所的入口和通道是否方便轮椅使用者进入?  <input type="checkbox"/> 是	回转半径为_____米  注：位置宜靠近公共厕所，应方便乘轮椅者进入和

	<input type="checkbox"/> 否	进行回转，回转直径不小于 1.50m
8.4	无障碍厕所面积是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	面积为_____平方米  注：面积不应小于 4.00m <sup>2</sup>
8.5	厕所门通行净宽度是否符合标准？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	厕所门的净宽度为_____厘米  注：门的通行净宽度不应小于 800mm
8.6	地面是否防滑、无积水？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 地面防滑 <input type="checkbox"/> 地面不积水  注：地面应防滑、不积水
8.7	无障碍厕位尺寸是否方便轮椅使用者进出并使用？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	门开启后厕位内轮椅回转空间直径为_____米  注：应当采用平开门，门扇宜向外开启，如向内开启，需在开启后留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间
8.8	无障碍厕所的门把手是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否有横扶把手 <input type="checkbox"/> 有，高度为_____厘米 <input type="checkbox"/> 无  是否有门锁？ <input type="checkbox"/> 无门锁/门锁损坏无法使用 <input type="checkbox"/> 有普通门锁 <input type="checkbox"/> 有门外可紧急开启的门锁  注：平开门应设高 900mm 的横扶把手，在门扇里侧应采用门外可紧急开启的门锁
8.9	坐便器旁是否配备符合标准的抓杆？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	坐便器旁抓杆类型 <input type="checkbox"/> 无抓杆 <input type="checkbox"/> 单侧抓杆（垂直或水平） <input type="checkbox"/> 双侧固定水平抓杆 <input type="checkbox"/> 一侧固定水平抓杆一侧活动水平抓杆 <input type="checkbox"/> 一侧水平抓杆一侧垂直抓杆 如有水平抓杆，其高度为_____米，长度_____米 如有垂直抓杆，其高度为_____米 抓杆直径为_____厘米 抓杆内侧与墙距离为_____厘米

		注：厕位内应设坐便器，厕位两侧距地面 700mm 处应设长度不小于 700mm 的水平安全抓杆，另一侧应设高 1.40m 的垂直安全抓杆。安全抓杆应安装牢固，直径应为 30mm~40mm，内侧距墙不应小于 40mm；
8.10	是否设置有救助呼叫按钮？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	救助呼叫按钮高度_____厘米 救助呼叫按钮是设置在坐便器旁墙面上，伸手可得的位置吗？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否  注：在坐便器旁的墙面上应设高 400mm~500mm 的救助呼叫按钮
8.11	小便器下口距地面高度是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无小便池	小便器下口距地面高度为_____厘米  注：无障碍小便器下口距地面高度不应大于 400mm
8.12	小便器安全抓杆是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无小便池	是否设置垂直与水平抓杆 <input type="checkbox"/> 设置垂直安全抓杆，高度_____米，离墙面_____厘米 <input type="checkbox"/> 设置水平抓杆，高度_____米，离墙面_____厘米 <input type="checkbox"/> 水平抓杆与垂直抓杆连接 <input type="checkbox"/> 无  注：小便器两侧应在离墙面 250mm 处，设高度为 1.20m 的垂直安全抓杆，并在离墙面 550mm 处，设高度为 900mm 水平安全抓杆，与垂直安全抓杆连接
8.13	洗手盆水嘴中心距墙距离是否符合规定？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	洗手盆的水嘴中心距侧墙_____厘米  注：无障碍洗手盆的水嘴中心距侧墙应大于 550mm
8.14	无障碍洗手盆底部是否留出足够空间？  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	无障碍洗手盆底部空间为宽_____厘米，高_____厘米，深_____厘米  注：无障碍洗手盆其底部应留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。
8.15	洗手盆龙头是否为杠杆式或自动感应式？	无障碍洗手盆龙头为 <input type="checkbox"/> 杠杆式

	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无洗手盆	<input type="checkbox"/> 自动感应式 <input type="checkbox"/> 其他, 请填写_____  注: 出水龙头宜采用杠杆式水龙头或感应式自动出水方式
8.16	多功能台尺寸是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无多功能台	多功能台长为_____厘米, 宽为_____厘米, 高为_____厘米  注: 多功能台长度不宜小于 700mm, 宽度不宜小于 400mm, 高度宜为 600mm
8.17	挂衣钩高度是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无挂衣钩	挂衣钩距地高度为_____米  注: 挂衣钩距地高度不应大于 1.20m
8.18	无障碍厕所是否配有醒目的无障碍标识?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
8.19	其他观察到的需要注意的事项	

## 基础表 9: 无障碍停车位

被评估单位:

单位地址:

评估位置:

9.1	是否有无障碍停车位?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	无障碍停车位数量为_____个
9.2	无障碍停车位是否为离入口最近的停车位  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	无障碍停车位距离入口距离_____米 停车场最近车位距离入口_____米 停车场最远车位距离入口_____米  注: 应将通行方便、行走距离路线最短的停车位设为无障碍机动车停车位
9.3	无障碍停车位一侧是否设	通道宽度为_____米

	置供轮椅使用者使用的通道?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	无障碍停车位与出入口是否以无障碍通道连接 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否  注：无障碍机动车停车位一侧，应设宽度不小于1.20m的通道，供乘轮椅者从轮椅通道直接进入人行道和到达无障碍出入口
9.4	无障碍停车位标识是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	请选择已有标志 <input type="checkbox"/> 地面涂有停车线 <input type="checkbox"/> 地面涂有轮椅通道线 <input type="checkbox"/> 地面涂有无障碍标志 <input type="checkbox"/> 以上皆无  注：无障碍机动车停车位的地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志

### 综合表 3：室内场所

被评估单位：

单位地址：

评估位置：

3.1	该室内场所是否有门  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	使用基础表 1：门
3.2	该室内场所是否留出足够空间供轮椅通行、回转?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	具体情况请填写：  参考标准：轮椅通行最小净宽度为 0.9 米，回转空间直径为 1.5 米
3.3	该室内场所内的低位服务设施（如写字桌、餐厅餐桌等）是否符合规定?  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无或不需要低位服务设施	是否设置有低位服务台（如写字桌、餐桌等） <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，低位走服务台台面高度为_____米，下部宽_____米，高_____米，深_____米  低位服务台前轮椅回转空间直径为_____米
3.4	该室内场所是否光线充足?  <input type="checkbox"/> 是	请选择对应情况 <input type="checkbox"/> 是，所有位置都光线充足 <input type="checkbox"/> 否，部分位置光线充足，部分较暗 <input type="checkbox"/> 否，整体光线不足

	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 其他, 请填写_____
3.5	该室内场所是否配置警报系统? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	请选择对应情况 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 配置有警铃 <input type="checkbox"/> 配置有发光警报装置
3.6	该室内场所是否有明确的安全设备使用标志/说明  <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	如有助于智力或听力障碍者理解的安全标志, 视力障碍者能通过声音接收到的及时安全警示。

## 附件 2:

### 职业指导人员国家职业标准

#### 1. 职业背景

##### 1.1 职业概况

1.1.1 职业名称 职业指导人员。

1.1.2 职业定义

为社会求职者择业、就业和用人单位择优招用人才, 提供咨询、指导及帮助的人员。

1.1.3 职业等级

1.1.3.1 等级名称

职业指导员、助理职业指导师、职业指导师、高级职业指导师。

1.1.3.2 等级对照

职业指导人员各技术等级与国家职业资格技术等级的相应对照:

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
国家职业资格技术等级	二级(相当于经济员)	三级(相当于助理经济师)	四级(相当于经济师)	五级(相当于高级经济师)

##### 1.2 职业条件

1.2.1 职业环境

室内, 常温, 无噪声。

1.2.2 能力结构

职业指导人员能力结构

	能力要素	重要程度(√表示所选项)				
		极重要	非常重要	重要	较重要	一般
1	学习领悟		√			

<sup>9</sup> 来源于中国人力资源和社会保障部

2	语言表达	√				
3	数学计算					√
4	形体知觉			√		
5	文书事务	√				

说明：各种能力要素的定义分别是：

学习领悟：指领会或理解知识及基础原理的能力，推理与做出判断的能力。

语言表达：理解词语含义及与之关联的思想的能力，以及有效地运用词语的能力。

数学计算：迅速准确地进行算术运算的能力。

形体知觉：觉察物体、图画或图形资料中有关细部的能力。

文书事务：觉察词语或表格材料中有关细节的能力。

### 1.2.3 文化程度

具有大专以上学历（含同等学力）；职业经历连续从事本岗位工作满2年以上（详见职业指导人员技术等级申报条件和学历要求一览表）。

### 1.3 培训要求

#### 1.3.1 培训期限

职业指导员、助理职业指导师为200标准学时；职业指导师、高级职业指导师均为300标准学时。

#### 1.3.2 培训教师

应具有职业指导师、高级指导师职业资格；具有相关专业中级以上职称；具有丰富的理论和实践经验的专业人员。

### 1.4 鉴定要求

#### 1.4.1 适用对象

从事和准备从事本职业的各类人员。

#### 1.4.2 申报条件（见职业指导人员技术等级申报条件和学历要求一览表）

#### 1.4.3 考评人员构成

纸笔考核按15:1监考；操作考核应设置考评小组，考评小组规模按每一考位3~5名考评员配置。

#### 1.4.4 鉴定方式

鉴定方式包括三个方面：

①纸笔考核：书面笔答闭卷考试；②操作考核：可按实际操作、现场问答、模拟演示相结合方式进行；③综合评定：专家结合平时工作成绩、成果进行综合评价。

#### 1.4.5 鉴定时间

纸笔考核 120 min，操作考核 120~180 min。

#### 1.4.6 鉴定场所设备

不小于标准教室面积的考试场地，必要的考试器具。

#### 1.4.7 鉴定比重

纸笔考核、操作考核、综合评定各100分，满分300分。3项均达到60分为合格。如下表：

鉴定方式	纸笔考核	操作考核	综合评定	合计
鉴定比重	100分	100分	100分	300分

职业指导人员技术等级申报条件和学历要求一览表

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
高中、中专毕业（含同等学力）	连续从事本职业2年以上，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书	1. 连续从事本职业5年以上，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任职业指导员2年以上	1. 连续从事本职业6年以上，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任助理职业指导师2年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果	1. 连续从事本职业9年以上，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果
大学专科毕业（含同等学力）	一年见习期满，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书	1. 连续从事本职业满3年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任职业指导员2年以上	1. 连续从事本职业满6年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任助理职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果	1. 连续从事本职业满9年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果
大学本科毕业（含同等学力）		一年实习期满，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书	1. 连续从事本职业满5年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任助理职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果	1. 连续从事本职业满8年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书 2. 担任职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相应成果
硕士（含同等学力）			连续从事本职业满2年，胜任工作，经正规培训达到规定标准学时数，并取得毕（结）业证书	1. 连续从事本职业满5年，胜任工作 2. 担任职业指导师3年以上 3. 工作中做出突出贡献，获得相

				应成果
博士				1. 连续从事本职业满 3 年，胜任工作 2. 工作中做出突出贡献，获得相应成果

注：满足申报条件之一，即可申报相应等级鉴定。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

\*\*重要程度指鉴定点所涵盖内容在相应鉴定领域中的重要程度。划分为“核心要素”“一般要素”“辅助要素”三个等级，分别以“X”“Y”“Z”表示。

### 2.2 基础知识

行为规范	代码	鉴定范围	鉴定比重	代码	鉴定点	**重要程度
职业指导与职业心理 (A) 15%	A	职业发展理论	2	01	职业发展的基本概念	Y
				02	国内职业指导理论概述	Y
				03	国外职业指导理论概述	Z
	B	职业分类	3	01	职业分类的依据	Z
				02	职业分类的方法	Z
				03	我国职业分类	Y
				04	职业分析	Y
	C	职业能力及其个性倾向	2	01	职业能力的概念	Y
				02	职业能力的构成	Y
				03	职业能力与职业的关系	X
				04	职业兴趣的概念	Y
				05	职业兴趣与职业的关系	X
				06	人格的概念	Z
				07	人格与职业的关系	X
	D	职业心理咨询	5	01	心理咨询的概念	Y
02				直接指导咨询的观点与原理	Y	

				03	直接指导咨询的主要技术与方法	X
				04	以求职者为中心进行咨询的原理	Y
				05	以求职者为中心进行咨询的技术与方法	X
				06	团体咨询指导的概念	Y
				07	团体咨询的过程和任务	Y
				08	团体咨询中常用的技术方法	X
	E	职业指导的原则与方法	3	01	职业指导的原则	X
				02	职业指导的基本程序	X
				03	职业指导的方法	X
人员素质测评 (B) 5%	A	测评的基本原理	1	01	测评的概念	Y
				02	测评的原理	Y
	B	测评的技术与方法	2	01	心理测验	Z
				02	面试	Y
				03	其他测评方法	Y
	C	测验结果的解释与应用	2	01	测验结果的解释原则与方法	X
				02	测验结果的解释与应用	X
				03	剖面图的解释与应用	X
				04	影响测评准确性的各种因素	X
	人力资源开发与就业 (C) 5%	A	劳动力供给与需求	2	01	我国劳动力供给状况简要
02					我国劳动力需求状况简要	Y
03					劳动力供给需求平衡情况	X
B		职业资格制度	1	01	国家职业资格制度的基本内容	Y
				02	职业技能鉴定	Y
C		组织内部的人力资源开发	1	01	人力资源开发过程	Z
				02	人力资源开发方法的选择	Y
				03	组织实施人力资源开发	Y
D		训练的理论与技术	1	01	基本的训练观点	Y

				02	基本的训练原则与技术	X
				03	行为学派的训练观点	Y
				04	行为学派的训练技术与方法	X
政策与法规(D)10%	A	职业介绍与职业指导的法规与政策	3	01	职业指导的规范要点	X
				02	职业介绍的规范要点	X
				03	开展就业服务的工作要点	X
				04	劳动力市场信息网络的建设 和发展	Y
				05	劳动力市场的建设和发展	X
	B	职业教育、培训法规 与政策	2	01	我国职业教育法基本要点	X
				02	我国职业培训改革基本内容 要点	Y
				03	我国职业培训实施基本内容 要点	Y
	C	劳动就业法规与政策	3	01	我国劳动法基本要点	X
				02	职业资格证书制度规范要点	Y
				03	职业技能鉴定规范要点	Y
	D	社会保障法规与政策	2	01	失业保险实施规范要点	X
02				养老、医疗、工伤、生育保险 实施规范要点	X	
计算机操作及基础知识(E) 5%	A	计算机使用常识	1	01	计算机的基本组成	X
				02	操作系统的使用	X
	B	劳动力市场管理系统 软件	1	01	软件基本功能	Y
				02	软件的使用及其操作方法	X
	C	网络与通讯的使用常 识	1	01	浏览器的使用常识	Y
				02	收发电子邮件	Y
				03	信息检索常识	Z
	D	计算机文字处理	2	01	文字录入(一种通用输入法)	X
				02	简单排版	X
03				简单图表制作	Y	

### 3. 技能要求

#### 3.1 职业指导员

职业功能	代码	工作内容	鉴定比重	技能要求	相关知识
咨询与指导 (A) 15%	A	接待登记	3	1. 能够对求职者进行一般服务程序引导 2. 能够对求职者简要介绍职业指导业务范围 3. 能够指导求职者正确填写有关表格, 完成简单的咨询登记	1. 一般服务程序与内容 2. 职业指导一般业务范围 3. 规范填写表格的一般要求
	B	信息咨询	4	1. 能够准确判断来访者信息咨询的一般要求 2. 能够为来访者及时提供一般性的信息咨询	1. 倾听与提问的知识 2. 常用信息的范畴和内容
	C	诊断咨询	3	1. 能够在高级技术人员指导下, 与求职者建立较稳定的咨询关系 2. 能够澄清求职者的一般性问题	1. 建立咨询关系的一般原则和方法 2. 问题澄清的原则与方法
	D	择业指导	3	1. 能够配合他人开展一般性的就业指导 2. 能够配合他人开展一般性的从业指导	1. 就业指导的一般原则、内容和方法 2. 从业指导的一般原则、内容和方法
	E	用人指导	2	1. 能够配合他人指导用人单位规范岗位用人行为 2. 能够配合他人指导用人单位与劳动者建立劳动关系	岗位用人的标准及其特点
信息的采集与处理 (B) 30%	A	采集方案的设计与实施	15	1. 能够完成一般性的联络 2. 能够及时地填写规定的信息报表 3. 能够在高级技术人员指导下进行问卷调查	1. 报表种类和填写要求 2. 问卷调查的种类和一般程序
	B	信息的整理与分析	10	能够在高级技术人员指导下对劳动力市场信息进行登录、审校和一般的分类整理	1. 整理资料的一般原则 2. 文字和数据的检验、分类及汇总
	C	信息的发布	5	能够在高级技术人员指导下, 按照规定向求职者或用人单位发布现有劳动力供求信息	常用的信息发布形式的规则
职业素质测评 (C) 30%	A	设计测评方案	5	能够在高级技术人员指导下, 理解和领会由专业技术人员设计的测评方案	测评方案的基本概念
	B	使用标准	15	1. 能够在高级技术人员指导下, 使	1. 2~3 种常用能力测验的

		化测验		用 2~3 种规定的的能力倾向测验 2. 能够在高级技术人员指导下, 使用 1~2 种规定的人格测验	构成、施测、计分方法 2. 1~2 种常用人格测验的构成、施测、计分方法
	C	使用面试和其他测评方法	5	1. 能够配合他人实施面试 2. 能够配合他人使用情景性测评方法	1. 面试的一般知识 2. 情景性测评方法的一般知识
	D	撰写测评报告	5	能够在高级技术人员指导下, 按照规定撰写简单的测评报告	测评报告的格式与撰写基本要求
职业设计 (D) 10%	A	职业取向分析	3	1. 能够对求职者现有职业取向的合理性进行简单的判断 2. 能够为求职者探索职业取向提供简单的问答	1. 职业取向的基本要素 2. 职业分类的原则和少量常见职业的从业要求
	B	培训项目设计	4	能够对求职者培训项目的确定给予简单的问答	培训项目的基本设置要素
	C	岗位用人设计	3	能够对用人单位的用人计划 (岗位设置、用人条件) 的调整给予简单的问答	岗位设置原则
帮助实施 (E) 15%	A	组织供需交流	10	1. 能够在高级技术人员的指导下, 及时合理安排求职者与用人单位开展面谈 2. 能够为供需双方的交流洽谈活动做具体服务工作	1. 职业介绍服务规程和内容 2. 劳动力交流洽谈活动规则
	B	实施培训	5	能够为求职者开展职业培训和介绍联系工作	职业培训机构课程设置要素

### 3.2 助理职业指导师

职业功能	代码	工作内容	鉴定比重	技能要求	相关知识
咨询与指导 (A) 25%	A	接待登记	4	1. 能够对求职者进行特殊服务程序引导 2. 能够对求职者全面介绍职业指导业务范围 3. 能够指导求职者正确填写有关表格, 完成复杂咨询登记	1. 特殊服务程序与内容 2. 职业指导详细业务范围 3. 规范填写表格的详细要求
	B	信息咨询	4	1. 能够准确判断来访者信息咨询的各种要求 2. 能够为来访者及时提供较全面的	1. 倾听与提问的知识 2. 信息咨询的主要范畴、类别和内容

				信息咨询	
	C	诊断咨询	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够与求职者建立较稳定的咨询关系</li> <li>2. 能够澄清求职者的问题</li> <li>3. 能够确立一般的咨询目标</li> <li>4. 能够进行一般的解释、引导</li> <li>5. 能够提出解决一般问题的建议</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立咨询关系的原则、方法及其一般技巧</li> <li>2. 问题澄清的原则、方法及其一般技巧</li> <li>3. 咨询目标的种类与判断原则</li> <li>4. 解释、引导的一般原则与技巧</li> <li>5. 解决一般问题的步骤、方法和注意事项</li> </ol>
	D	择业指导	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够开展一般性的职业准备指导</li> <li>2. 能够开展一般性的就业指导</li> <li>3. 能够开展一般性的升学指导</li> <li>4. 能够开展一般性的从业指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 职业准备指导的原则、内容、方法</li> <li>2. 就业指导的原则、内容、方法</li> <li>3. 升学指导的原则、内容、方法</li> <li>4. 从业指导的原则、内容、方法</li> <li>5. 相关典型案例</li> </ol>
	E	用人指导	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够提出合理的招聘方式建议</li> <li>2. 能够指导用人单位规范岗位用人行为</li> <li>3. 能够指导用人单位与劳动者建立劳动关系</li> <li>4. 能够向劳动监察等部门提出建议</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招聘方式的种类及适用范围</li> <li>2. 岗位用人的标准及特点</li> </ol>
信息的采集与处理 (B) 20%	A	采集方案的设计与实施	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够设计简单的信息报表</li> <li>2. 能够通过访问调查采集劳动力市场信息</li> <li>3. 能够通过实地观察采集劳动力市场信息</li> <li>4. 能够利用网络采集劳动力市场信息</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 统计图表的设计原则</li> <li>2. 访问调查法</li> <li>3. 实地观察法</li> </ol>
	B	信息的整理与分析	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对劳动力市场信息进行登录、审校、分类整理</li> <li>2. 能够按照规定制作劳动力市场信息统计图表</li> <li>3. 能够在他人指导下对劳动力市场信息进行相对指标分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整理资料的一般原则</li> <li>2. 文字和数据的检验、分类及汇总</li> <li>3. 统计图表的种类及其制作原则</li> <li>4. 相对指标分析的概念、种类和计算方法</li> </ol>
	C	信息的发	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按照规定向求职者或用人单</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 广告文案构成要素</li> </ol>

		布		位发布现有信息 2. 能够在他人指导下建立信息发布制度	2. 一般广告文稿拟定 3. 报纸、广播、电视等常用媒体形式与特点
职业素质测评 (C) 20%	A	设计测评方案	4	1. 能够理解和领会由他人设计的测评方案 2. 能够设计简单的测评方案	1. 测评方案的含义和内容 2. 测评目的、测评维度、测评方法的一般知识
	B	使用标准化测验	8	1. 能够使用 3~5 种规定的的能力倾向测验 2. 能够使用 2~3 种规定的人格测验 3. 能够使用 1~2 种规定的职业兴趣测验 4. 能够使用 1~2 种计算机辅助测验	1. 3~5 种常用能力测验的构成、施测、计分和结果解释 2. 2~3 种常用人格测验的构成、施测、计分和结果解释 3. 1~2 种常用职业兴趣测验的构成、施测、记分和结果解释 4. 1~2 种典型计算机辅助测验的施测与结果的产生
	C	使用面试和其他测评方法	4	1. 能够对一般人员实施面试 2. 能够对一般人员使用简单的情景性测评方法	1. 一般面试的实施和评分方法 2. 简单的情景性测评方法的实施和评分方法
	D	撰写测评报告	4	1. 能够整理各种测评方式的结果 2. 能够撰写一般的测评报告	1. 不同测评方式的结果之间的关系, 以及测评结果与测评维度的关系 2. 测评报告的格式和撰写方式
职业设计 (D) 15%	A	职业取向分析	6	1. 能够对求职者现有职业取向的合理性, 进行简单的分析和判断 2. 能够为求职者探索确立未来的职业取向, 提供一般性的分析和判断	1. 职业取向的基本要素及其对职业选择的影响 2. 职业分类的原则和各种常见职业的从业要求 3. 人一职匹配的基本原则
	B	培训项目设计	5	能够帮助求职者确定一般的培训项目	分析求职者培训需求的依据和方法
	C	岗位用人设计	4	能够帮助用人单位调整简单的用人计划 (岗位设置、用人条件、标准、招聘方法等)	调整用人计划的依据和方法
帮助实施 (E) 20%	A	组织供需交流	10	1. 能够管理安排求职人员与用人单位开展面谈 2. 能够对供需双方的面谈结果进行跟踪服务	1. 组织供需交流的一般规则 2. 职业介绍服务规程和内容

				3. 能够为供需双方的交流洽谈活动做具体服务工作 4. 能够从事跨地区劳务交流具体工作	3. 跟踪服务的基本要点 4. 劳动力交流洽谈活动规则 5. 跨地区劳务交流的政策和内容
	B	实施培训	6	1. 能够对求职者进行一般的求职指导 2. 能够为求职者开展培训前的指导工作	1. 一般求职指导的基本程序和內容 2. 参加培训前的工作准备內容
	C	就业援助	4	能够在他人的指导下, 为申领失业保险金的资格人员尽快实现就业提供一般常规服务	1. 认定申领失业保险金的人员资格的知识 2. 常规服务的内容

### 3.3 职业指导师

职业功能	代码	工作内容	鉴定比重	技能要求	相关知识
咨询与指导(A) 30%	A	接待登记	3	1. 能够指导一般工作人员对求职者进行一般服务程序引导 2. 能够指导一般工作人员对求职者简要介绍职业指导业务范围 3. 能够为一般工作人员指导求职者正确填写有关表格, 完成咨询登记, 提供一般性的指导	1. 一般服务程序、内容及其注意事项 2. 职业指导一般业务范围及其注意事项 3. 规范填写表格的要求, 一般指导技术
	B	信息咨询	5	1. 能够准确判断求职者信息咨询的各种要求, 并能够为一般工作人员提供一般性的相关指导 2. 能够为求职者及时提供全面的信息咨询, 并能够为一般工作人员提供一般性的相关指导	1. 倾听与提问的知识, 及其一般注意事项 2. 信息咨询的主要范畴、类别和详细内容
	C	诊断咨询	7	1. 能够与求职者建立稳定的咨询关系, 并能够为一般工作人员提供一般性的相关指导 2. 能够迅速澄清求职者的问题, 并能够为一般工作人员提供一般性的相关指导 3. 能够在复杂的情况下, 为求职者确立咨询目标 4. 能够为求职者进行有效及时的解释和引导	1. 建立咨询关系的原則、方法、技巧及其典型案例分析 2. 问题澄清的原則、方法、技巧及其典型案例分析 3. 咨询目标的种类与判断原則, 及其典型案例分析 4. 解释、引导的原則、技巧及其典型案例分析 5. 问题解决的步骤、方法和注意事项

				5. 能够为求职者提出较系统的问题解决建议	
	D	择业指导	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够开展系统的职业准备指导，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>2. 能够开展系统的就业指导，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够开展系统的升学指导，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>4. 能够开展系统的择业指导，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>5. 能够开展系统的创业指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 职业准备指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>2. 就业指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>3. 升学指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>4. 从业指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>5. 创业指导的原则、内容、方法</li> </ol>
	E	用人指导	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够提出合理的招聘方式建议，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>2. 能够指导用人单位规范岗位用人标准，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够指导用人单位与求职者建立劳动关系，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>4. 能够向劳动监察等部门提出建议，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招聘方式的种类、适用范围，及其特殊情况处理</li> <li>2. 岗位用人的标准、特点及其特殊情况处理</li> <li>3. 典型案例分析</li> </ol>
信息的采集与处理 (B) 10%	A	采集方案的设计与实施	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够设计较复杂的信息报表，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>2. 能够设计、实施问卷调查，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够利用网络采集劳动力市场信息，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>4. 能够与用人单位或有关政策、信息部门保持稳定的联系，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 统计图表的设计原则</li> <li>2. 问卷的设计和实施</li> <li>3. 典型情境练习内容</li> </ol>
	B	信息整理与分析	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够指导一般工作人员对劳动力市场信息进行登录、审核、分类整理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 统计图表的种类及其制作原则</li> <li>2. 相对指标分析的概念、种</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 能够制作劳动力市场信息统计图表，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够对劳动力市场信息进行一般描述统计分析</li> <li>4. 能够指导一般工作人员对劳动力市场信息进行一般的相对指标分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>类和计算方法</li> <li>3. 集中量数和离中量数的概念和计算方法</li> </ol>
	C	信息发布	3 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够进行简单的广告策划</li> <li>2. 能够选择合适的媒体渠道发布信息</li> <li>3. 能够指导一般工作人员建立信息发布制度</li> <li>4. 能够组织大型劳动力供需交流会</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 广告媒介和实施策略</li> <li>2. 广告计划的内容</li> <li>3. 广告预算内容</li> <li>4. 大型活动组织的原则及其注意事项</li> </ol>
职业素质测评 (C) 10%	A	设计测评方案	2 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够识别和确定简单测评的目标，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>2. 能够确立测评的简单维度体系，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够选择适宜的测评方法，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>4. 能够设计测评实施的步骤，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>5. 能够确立测评结果的呈现方式，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常用测评目标设置的原则和要求</li> <li>2. 简单测评维度设置的原则和要求</li> <li>3. 常用测评方法的种类及其适用范围</li> <li>4. 多种测评方法组合与实施的一般原则</li> <li>5. 测评结果呈现基本方式及要求</li> </ol>
	B	使用标准化测验	2 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够使用多种规定的的能力倾向测验，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>2. 能够使用多种规定的人格测验，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>3. 能够使用规定的职业兴趣测验，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> <li>4. 能够使用计算机辅助测验，并能够为一般工作人员提供一般性的指导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多种规定的的能力测验的构成、施测、计分和结果解释</li> <li>2. 多种规定的人格测验的构成、施测、计分和结果解释</li> <li>3. 规定的职业兴趣测验的构成、施测、记分和结果解释</li> <li>4. 计算机辅助测验的施测与结果的产生</li> </ol>
	C	使用面试和其他测	3 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对高素质人员实施面试，并能够为一般工作人员提供一般性的</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面试的实施、评分方法和技巧</li> </ol>

		评方法		指导 2. 能够对高素质人员使用情境性测评方法, 并能够为一般工作人员提供一般性的指导	2. 复杂情境性测评方法的实施、评分方法和技巧
	D	撰写测评报告	3	1. 能够整理各种测评方式的结果, 并能够为一般工作人员提供一般性的指导 2. 能够撰写复杂的测评报告, 并能够为一般工作人员提供一般性的指导	1. 不同测评方式的结果之间的关系以及测评结果与测评维度的关系 2. 测评报告的格式和撰写方式 3. 典型案例分析
职业设计 (D) 20%	A	职业取向分析	10	1. 能够帮助求职者澄清自我形象 2. 能够对求职者现有的职业取向的合理性进行系统的分析和判断 3. 能够为求职者探索职业取向提供系统的分析和判断 4. 能够帮助求职者进行职业取向自我分析 5. 能够对不同的择业群体进行宏观职业取向分析	1. 求职者形象分析的方式、方法和内容 2. 职业分类和各种从业要求 3. 人一职匹配的原理 4. 职业取向设计的原理与方法 5. 宏观职业取向分析的方法和内容
	B	培训项目设计	6	1. 能够对培训项目、培训规模及形式进行宏观引导设计, 并能够为一般工作人员提供一般性的指导 2. 能够帮助求职者和用人单位, 设计、调整、确定培训项目, 并能够为一般工作人员提供一般性的指导	1. 各类培训项目设计的依据和方法 2. 分析求职人员培训需求的依据和方法
	C	岗位用人设计	4	能够帮助用人单位制定用人计划 (岗位设置、用人条件、标准、招聘方法等), 并能够为一般工作人员提供一般性的指导	调整用人计划的依据和方法
帮助实施 (D) 30%	A	组织供需交流	10	1. 能够指导一般工作人员运用劳动力供需信息资源为求职人员与单位用人岗位进行合理匹配 2. 能够指导一般工作人员合理安排求职者与用人单位开展面谈 3. 能够指导一般工作人员对供需双方的面谈结果进行跟踪服务 4. 能够组织举办供需双方的交流洽谈活动 5. 能够组织跨地区劳务交流合作	1. 组织供需交流的一般规则 2. 职业介绍服务规程和内容 3. 跟踪服务的基本要点 4. 劳动力交流洽谈活动规则 5. 跨地区劳务交流的政策和内容
	B	实施培训	8	1. 能够指导一般工作人员帮助求职人员选择合适的培训项目和培训形	实施培训的内容及若干问题

				式 2. 能够与职业培训机构建立联系制度 3. 能够指导一般工作人员向用人单位提出定向培训建议 4. 能够就用人单位与培训机构间的有关培训项目、人数、时间、形式、经费等事宜进行协调	
	C	就业援助	12	1. 能够指导一般工作人员为从事个体劳动和开办小企业的劳动者创业选项、投资、生产、经营等方面提供咨询等服务 2. 能够组织求职者从事社区服务等非正规就业 3. 能够运用政策法规, 就特殊群体就业问题, 与用人单位和有关部门进行协调(妇女、残疾人、少数民族、退役军人、农转非工、军转于部家属、刑满释放人员等) 4. 能够指导一般工作人员, 积极主动地为申领失业保险金的失业人员尽快实现就业提供服务	1. 个体经营、小企业、社区服务方面的有关政策、信息 2. 特殊群体、就业困难对象等人员的特点、条件和相关政策

### 3.4 高级职业指导师

职业功能	代码	工作内容	鉴定比重	技能要求	相关知识
咨询与指导(A) 30%	A	接待登记	2	1. 能够为其他等级技术人员对求职者进行全方位的服务程序引导, 提供全面的训练 2. 能够为其他等级技术人员对求职者全面介绍职业指导业务范围, 提供全面的训练 3. 能够为其他等级技术人员指导求职者正确填写有关表格, 完成咨询登记, 提供全面的训练	1. 详细的服务程序、内容及其注意事项 2. 职业指导的详细业务范围及其注意事项 3. 规范填写表格的详细要求和要点, 以及特殊情况处理办法
	B	信息咨询	5	1. 能够准确判断来访者信息咨询的各种要求, 并能够为其他等级技术人员提供全面的相关训练 2. 能够为来访者及时提供全面的信息咨询, 正确解释来访者的特殊、	1. 倾听与提问的知识, 及其一般注意事项 2. 信息咨询的主要范畴、类别和详细内容 3. 相关训练的程序、方法和

			疑难问题，并能够为其他等级技术人员提供全面的相关训练	内容
C	诊断咨询	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够与求职者建立稳定的咨询关系，并能够为其他等级技术人员提供系统的相关训练</li> <li>2. 能够迅速澄清求职者的问题，并能够为其他等级技术人员提供系统的相关训练</li> <li>3. 能够在复杂的情况下，为求职者确立咨询目标，并能够为其他等级技术人员提供系统的相关训练</li> <li>4. 能够为求职者进行有效及时的解释和引导，并能够为其他等级技术人员提供系统的相关训练</li> <li>5. 能够为求职者提出的特殊疑难问题，提出系统的问题解决建议</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立咨询关系的原则、方法、技巧及其典型案例分析</li> <li>2. 问题澄清的原则、方法、技巧及其典型案例分析</li> <li>3. 咨询目标的种类与判断原则，及其典型案例分析</li> <li>4. 解释、引导的原则、技巧及其典型案例分析</li> <li>5. 特殊问题解决的步骤、方法和注意事项</li> <li>6. 典型情境练习内容</li> </ol>
D	择业指导	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够开展系统的职业准备指导，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>2. 能够开展系统的就业指导，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>3. 能够开展系统的升学指导，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>4. 能够开展系统的从业指导，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>5. 能够开展系统的创业指导，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 职业准备指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>2. 就业指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>3. 升学指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>4. 从业指导的原则、内容、方法及其典型案例分析</li> <li>5. 创业指导的原则、内容、方法</li> <li>6. 典型情境练习内容</li> </ol>
E	用人指导	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够为用人单位提出合理的招聘方式建议，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>2. 能够指导用人单位规范岗位用人行为，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>3. 能够有效地指导用人单位与劳动者建立劳动关系，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>4. 能够向劳动监察等部门提出建议，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招聘方式的种类、适用范围及其特殊情况处理</li> <li>2. 岗位用人的标准、特点及其特殊情况处理</li> <li>3. 典型案例分析</li> <li>4. 典型情境练习内容</li> </ol>

信息的采集与处理 (B) 5%	A	采集方案的设计与实施	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够确定信息采集的信息指标体系</li> <li>2. 能够设计信息报表制度</li> <li>3. 能够设计、实施问卷调查, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>4. 能够利用网络采集劳动力市场信息, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>5. 能够与用人单位或有关政策、信息部门保持稳定的联系, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>6. 能够设计采集信息的总体方案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 统计图表的设计原则</li> <li>2. 问卷的设计和实施</li> <li>3. 指标设计的过程、原则与方法</li> <li>4. 方案设计的内容与基本原则</li> <li>5. 采集信息的程序、原则和方法</li> <li>6. 典型案例分析</li> </ol>
	B	信息整理与分析	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够对劳动力市场信息进行集中量数和离中量数分析, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>2. 能够进行劳动力市场的动态分析, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>3. 能够指导他人对劳动力市场信息进行相对指标分析</li> <li>4. 能够对劳动力市场进行供求预测分析</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 集中量数和离中量数的概念和计算方法</li> <li>2. 相对指标分析的概念、种类和计算方法</li> <li>3. 动态分析的主要指标和计算方法</li> <li>4. 常用预测分析方法</li> <li>5. 典型案例分析</li> </ol>
	C	信息发布	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够进行较复杂的广告策划, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>2. 能够选择合适的媒体渠道发布信息, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>3. 能够指导其他等级技术人员建立信息发布制度</li> <li>4. 能够组织大型劳动力供需交流会, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 广告媒介和实施策略</li> <li>2. 广告计划的内容及其写作</li> <li>3. 广告预算内容及其分配</li> <li>4. 常用媒体的特点及其定位</li> <li>5. 大型活动组织的原则及其注意事项</li> <li>6. 典型情境练习</li> </ol>
职业素质测评 (C) 5%	A	设计测评方案	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够识别和确定测评的目标, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>2. 能够确立测评的维度体系, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> <li>3. 能够选择适宜的测评方法, 并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 测评目标设置的原则和要求</li> <li>2. 测评维度设置的原则和要求</li> <li>3. 测评方法的种类及其适用范围</li> <li>4. 多种测评方法组合与实施的原则</li> <li>5. 测评结果呈现方式及要</li> </ol>

			<p>4. 能够设计测评实施的步骤，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>5. 能够确立测评结果的呈现方式，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p>	<p>求</p> <p>6. 典型情境练习</p>
	B	使用标准化测验	<p>1</p> <p>1. 能够正确使用、解释多种能力倾向测验，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>2. 能够正确使用、解释多种人格测验，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>3. 能够正确使用、解释规定的职业兴趣测验，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>4. 能够正确使用、解释规定的计算机辅助测验，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p>	<p>1. 多种能力测验的构成、施测、计分和结果解释</p> <p>2. 多种人格测验的构成、施测、计分和结果解释</p> <p>3. 规定的职业兴趣测验的构成、施测、记分和结果解释</p> <p>4. 规定的计算机辅助测验的施测与结果的产生</p> <p>5. 典型情境练习</p>
	C	使用面试和其他测评方法	<p>2</p> <p>1. 能够对高素质人员实施面试，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>2. 能够对高素质人员使用情境性测评方法，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p>	<p>1. 面试的实施、评分方法和技巧</p> <p>2. 复杂情境性测评方法的实施、评分方法和技巧</p> <p>3. 典型情境练习</p>
	D	撰写测评报告	<p>1</p> <p>1. 能够整理各种测评方式的结果，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p> <p>2. 能够撰写复杂的测评报告，并能够为其他等级技术人员提供系统的训练</p>	<p>1. 不同测评方式的结果之间的关系以及测评结果与测评维度的关系</p> <p>2. 测评报告的格式和撰写方式</p> <p>3. 典型案例分析</p>
职业设计 (D) 25%	A	职业取向分析	<p>12</p> <p>1. 能够帮助求职者澄清自我形象，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导</p> <p>2. 能够对求职者现有的职业取向的合理性进行系统的分析和判断，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导</p> <p>3. 能够为求职者探索确立未来的职业取向提供系统的分析和判断，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导</p> <p>4. 能够帮助求职者进行职业取向自</p>	<p>1. 求职人员自我形象分析的方式、方法和内容</p> <p>2. 职业分类和各种从业要求</p> <p>3. 人一职匹配的原理</p> <p>4. 职业取向设计的原理与方法</p> <p>5. 宏观职业取向分析的方法和内容</p> <p>6. 典型案例分析</p>

				我分析，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导 5. 能够对不同的择业群体进行宏观职业取向分析，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导	
	B	培训项目设计	8	1. 能够对培训项目、培训规模及形式进行宏观引导设计，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导 2. 能够帮助求职者和用人单位、设计、调整、确定培训项目，并能够为其他等级技术人员提供系统的指导	1. 各类培训项目设计的依据和方法 2. 分析求职者培训需求的依据和方法 3. 典型案例分析
	C	岗位用人设计	5	能够帮助用人单位制定、调整用人计划（岗位设置，用人条件、标准，招聘方法等），并能够为其他等级技术人员提供系统的指导	调整用人计划的依据和方法
帮助实施 (E) 35%	A	组织供需交流	12	1. 能够指导其他等级技术人员运用劳动力供需信息资源为求职者与单位用人岗位进行合理匹配 2. 能够指导其他等级技术人员合理安排求职者与用人单位开展面谈 3. 能够指导其他等级技术人员对供需双方的面谈结果进行跟踪服务 4. 能够组织举办供需双方的交流洽谈活动 5. 能够组织跨地区劳务交流合作	1. 组织供需交流的一般规则 2. 职业介绍服务规程和内容 3. 跟踪服务的基本要点 4. 劳动力交流洽谈活动规则 5. 跨地区劳务交流的政策和内容
	B	建议培训	9	1. 能够与职业培训机构建立联系制度 2. 能够指导其他等级技术人员向用人单位提出定向培训建议 3. 能够就用人单位与培训机构间的有关培训项目、人数、时间、形式、经费等事宜进行协调	本地区劳动力供需结构分析统计资料
	C	就业援助	14	1. 能够指导其他等级技术人员为从事个体劳动，开办小企业的劳动者创业选项、投资、生产、经营等方面提供咨询等服务 2. 能够组织求职者从事社区服务等非正规就业 3. 能够运用政策法规，就特殊群体（妇女、残疾人、少数民族、退役军人、农转非工、军转干部家属、	1. 个体经营、小企业、社区服务方面的有关政策、信息 2. 特殊群体、就业困难对象等人员的特点、条件和相关政策

			刑满释放人员等) 就业问题, 与用人单位和有关部门进行协调 4. 能够指导其他等级技术人员, 积极主动地为申领失业保险金的失业人员, 实现尽快就业提供服务	
--	--	--	--	--

#### 4. 比重表

##### 4.1 总体分布

各技术等级鉴定比重的总体分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
职业道德	10	10	10	10
基础知识	40	40	40	40
相关知识	50	50	50	50
技能考核	100	100	100	100
综合评定	100	100	100	100
合计	300	300	300	300

##### 4.2 职业道德部分

各技术等级鉴定比重的总体分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
职业态度	4	4	4	4
行为规范	6	6	6	6
合计	10	10	10	10

##### 4.3 基础知识部分

各技术等级基础知识鉴定比重的分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
职业指导与职业心理	15	15	15	15
人员素质测评	5	5	5	5
人力资源开发与就业	5	5	5	5
政策与法规	10	10	10	10
计算机操作及基础知识	5	5	5	5

合计	40	40	40	40
----	----	----	----	----

#### 4.4 相关知识部分

各技术等级相关知识鉴定比重的分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
咨询与指导	10	10	15	15
信息的采集与处理	15	10	5	5
职业素质测评	10	10	5	5
职业设计	5	10	10	10
帮助实施	10	10	15	15
合计	50	50	50	50

注：本部分“职业功能”各项分数，可根据当年考试要求进行适当调整。

#### 4.5 技能考核部分

各技术等级技能考核鉴定比重的分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
咨询与指导	15	25	30	30
信息的采集与处理	30	20	10	5
职业素质测评	30	20	10	5
职业设计	10	15	20	25
帮助实施	15	20	30	35
合计	100	100	100	100

#### 4.6 综合评定部分

各技术等级综合评定比重的分布

	职业指导员	助理职业指导师	职业指导师	高级职业指导师
日常工作	60	40	30	10
业绩和成果	30	40	50	55
协调和管理	10	20	20	35
合计	100	100	100	100

注：本部分“职业功能”各项分数，可根据当年考核要求进行适当调整。

