



融合就业雇主支持手册



handicap
international
humanity & inclusion
国际助残



北京朋辈社会工作发展中心
Beijing Peer Social Work Development Center

前言

我国政府积极推动残障者就业事业发展，先后出台《中华人民共和国残疾人保障法》、《残疾人就业条例》等法律法规，建立残障者就业政策支持体系。与此同时越来越多的雇主意识到融合就业给企业带来的益处。本手册作为“残障人士融合就业项目”（以下简称项目）的技术工具，用于支持项目目标雇主开展融合就业。

“残障人士融合就业项目”是由国际助残联盟（法国）北京代表处（简称国际助残）与北京朋辈社会工作发展中心（简称朋辈中心）共同发起，由国际劳工组织全球商业与残障网络中国分支（简称 **GBDN** 中国）为雇主融合就业服务提供部分技术支持的国际合作项目。项目旨在通过对北京、长沙、大连、合肥、西安五地社会组织（融合就业服务机构）的能力建设和技术支持，由其面向雇主开展融合就业支持活动，共同促进当地残障者融合就业的可持续发展。

本手册在对残障融合就业的背景、意义、挑战与应对以及融合就业立法与实践支持进行系统性梳理的基础上，从雇主端角度，详细介绍了融合就业的五个维度，包括融合的企业与员工文化、融合用工政策、无障碍环境建设、人力资源管理、促进残障融合的合作伙伴关系。企业可参照相应的融合维度和工具包来开展和改善融合就业。

在此，感谢国际助残和朋辈中心的大量编写工作，感谢 **GBDN** 中国的宝贵意见，感谢北京、长沙、大连、合肥、西安五地残联与社会组织的支持。

本手册中涉及到的工具如需外部使用，请与项目组沟通。欢迎企业在使用过程中与项目组或者地方社会组织随时沟通使用情况并提出建议，以便进一步完善手册。希望本手册的开发最终能为广大致力于融合就业的企业提供具有很强实用性的操作指南。

残障人士融合就业项目项目组

2023 年 7 月

目录

前言.....	1
第一章 残障融合的友好企业.....	4
第一节 认识残障.....	5
一、残障的定义.....	5
二、残障数据.....	6
第二节 残障融合对企业的意义.....	7
一、残障者融合就业的定义.....	7
二、残障融合在企业中的表现.....	7
三、残障融合对企业的益处.....	8
第三节 残障融合的挑战与应对之策.....	9
一、残障融合在企业中面临的困难.....	9
二、残障融合的具体做法.....	11
第二章 融合就业立法与实践支持.....	14
第一节 残障者就业国际公约.....	15
一、残疾人权利公约.....	15
二、《消除对妇女一切形式歧视公约》.....	17
三、《1958年消除就业和职业歧视公约》（第111号公约）.....	18
四、残疾人职业康复和就业公约（第159号公约）.....	18
第二节 我国残障者就业法律法规与实践支持.....	18
一、我国现有法律体系对残障者就业的保障.....	18
二、企业实践与法律合规.....	20
三、优惠政策.....	22
第三章 残障融合的企业文化.....	27
第一节 残障融合的企业文化概念.....	28
一、包容性组织文化.....	28
二、残障融合的企业文化原则.....	28
第二节 残障融合企业文化的评估.....	30
一、评估内容.....	30
二、评估工具.....	30
三、评估过程中的注意事项.....	30
第三节 建设残障融合的企业文化.....	31
一、企业最高管理层的残障友好承诺.....	32
二、提升员工残障平等意识.....	32
三、建立支持残障融合的企业文化建设的机制.....	34
第四章 残障融合的企业制度.....	35
第一节 残障融合企业制度的意义.....	36
一、体现企业文化的包容性.....	36
二、保障员工的多元化发展.....	36
三、推动内部管理的公平性.....	36
第二节 残障融合企业制度的体现.....	37
第三节 提升企业制度的残障融合度.....	38
一、提升企业制度残障融合度的工作内容.....	38

二、提升企业制度残障融合度的工作流程.....	40
第五章 企业无障碍环境建设.....	41
第一节 企业无障碍环境建设的意义.....	42
一、无障碍相关概念.....	42
二、无障碍环境建设有利于企业.....	45
第二节 企业无障碍环境建设的内容.....	46
一、物理环境无障碍.....	46
二、数字无障碍和沟通交流无障碍.....	47
三、紧急情况下的员工安全.....	48
第三节 企业无障碍环境建设工具.....	49
一、RECU 原则.....	49
二、开展无障碍评估.....	50
三、企业物理环境无障碍要点.....	51
第六章 残障融合的人力资源管理.....	56
第一节 岗位开发与说明.....	57
第二节 招聘与录用.....	58
一、招聘渠道.....	58
二、发布招聘广告.....	59
三、能力测试和面试.....	61
四、筛选和录用.....	61
第三节 员工管理中的残障融合.....	62
一、入职和培训.....	63
二、绩效管理.....	64
三、职业发展.....	65
第七章 促进残障融合的伙伴关系.....	66
第一节 建立残障融合伙伴关系的意义.....	67
一、全球契约.....	67
二、全球商业与残障网络.....	67
三、世界雇主组织和商业网络.....	68
第二节 可持续发展的合作伙伴.....	69
一、中国残疾人联合会.....	69
二、中国企联.....	72
三、社会组织.....	73
第三节 合作流程.....	75
一、绘制资源地图.....	75
二、筛选合作伙伴.....	77
三、接洽和确定合作意向.....	77

第一章 残障融合的友好企业



第一节 认识残障

一、残障的定义

（一）我国的定义

《中华人民共和国残疾人保障法》（以下简称《保障法》）第一章总则第二条，残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾人包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。

（二）残疾人权利公约的定义

《残疾人权利公约》（以下简称《公约》）中的定义，《公约》于**2006年12月13日**由联合国大会通过，并于**2007年3月30日**开放供签字。其序言第五条，“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。”这些障碍可以分为物理和环境障碍、态度障碍、沟通障碍、政策障碍。

（三）《公约》对残障定义的启示

- “损伤” ≠ “残障”；即组织或功能丧失或不正常，并不意味着残障。
- “损伤” + “障碍” = “残障”；即残障是在组织或功能受限的前提下，与各种态度和环境障碍相互作用的结果，反映出存在组织或功能受限的人无法与其他人在平等的基础上充分且切实地参与社会生活的状态。比如，下肢行动受限者虽然有轮椅可以代步，但因为出行过程中的诸多问题（如单元门口有台阶，轮椅无法上公共汽车等）仍然可能导致他们上班迟到。
- “残障”是特点，而不是缺点。就像是眼睛近视戴眼镜矫正视力一样。
- “残障”可能不是固定不变的状态——随着障碍的消除，残障的状态也可能不复存在了。比如，用轮椅代步的人，单元门口的台阶被社区改造成了

坡道，且可以一路畅通使用地铁往返；而且在上班的地方可以方便、省力、自主地处理个人事务（如上厕所）和工作上的事务——在这种情况下，残障导致的行动受限状况就大大减小了。

二、残障数据

（一）残障人口比例

- 根据 2006 年第二次全国残疾人抽样调查 6.34%的比例推算，我国现有超过 8502 万的人口带有某种类型的残疾。
- 根据世界卫生组织和世界银行于 2011 年发布的“世界残障报告”，全世界大约有 15.6%的残障人口；每个人在一生中大约有 15 年的时间处于残障的状态。

注：残障人口比例的不同可能基于对“残障”的定义的不同。

（二）我国残障者受教育和就业的相关数据

- 我国《2021 年残疾人事业发展统计公报》的数据显示，2021 年，全国共有特殊教育普通高中（部、班）117 个，在校生 11847 人，其中聋生 7274 人、盲生 1761 人、其他 2812 人。残疾人中等职业学校（班）161 个，在校生 17934 人，毕业生 4396 人，毕业生中 1005 人获得职业资格证书。全国有 14559 名残疾人被普通高等院校录取，2302 名残疾人进入高等特殊教育学院学习。
- 我国《2021 年残疾人事业发展统计公报》的数据显示，2021 年城乡持证残疾人新增就业 40.8 万人，其中，城镇新增就业 13.2 万人，农村新增就业 27.6 万人。全国城乡持证残疾人就业人数为 881.6 万人，其中按比例就业 81.8 万人，集中就业 26.8 万人，个体就业 63.5 万人，公益性岗位就业 14.8 万人，辅助性就业 14.3 万人，灵活就业（含社区、居家就业）250.3 万人，从事农业种养加 430.1 万人。

（三）城乡残障者就业数据

我国残疾人中有超过 70%生活在农村，《2013 年度中国残疾人状况及小康

进程监测报告》显示,劳动年龄段生活能够自理的城镇残疾人就业比例为 **37.3%**,农村为 **47.3%**, 约为非残疾人就业比例的一半。第二次全国残疾人抽样调查显示,目前在业残疾人大多分布在农、林、牧、渔等传统第一产业部门,比例高达 **78.4%**, 而服务业领域的残疾人则大多在小餐馆、按摩院等岗位工作。

第二节 残障融合对企业的意义

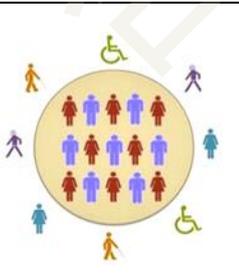
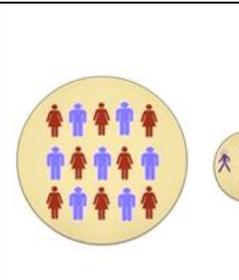
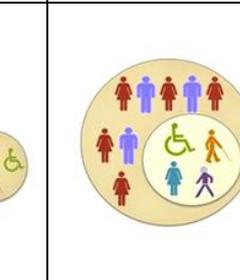
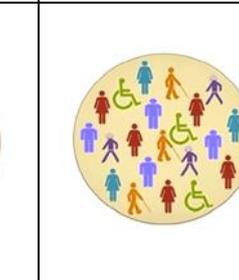
一、残障者融合就业的定义

融合就业是指残障者在社会支持下获得有报酬的劳动的过程。这里说的“融合”是“残障融合”,融合就业意味着残障者与非残障者一样享有平等的就业机会与公平的就业待遇,为了确保这个结果,社会政策与环境的支持,以及就业服务模式在不同残障群体中的支持都必不可少。企业从无障碍、企业制度、企业文化、人力资源管理和可持续的合作伙伴五个方面打造残障融合的企业环境,使残障员工与其他员工一样发挥最大工作效能。

二、残障融合在企业中的表现

(一) 残障融合的状态与残障者就业

下表以“就业”举例,说明在不同的残障融合状态下,残障者就业的情况/残障者在就业方面的表现:

	排斥	隔离	整合	融合 (全面融合)
残障融合的状态				
	残障者被边缘化,不能参与任何社会、经	残障者与他人隔离,与他人的接触受到严重	残障者是具有共同特征的群体的	根据残障者的需求,环境进行相应

	济和公民活动。残障者被孤立和排斥。	限制。他们可以使用一些主流系统之外的服务。	一部分，与社会中的其他群体有联系，但这种联系也仅限于在公共场合中简单地擦肩而过。	的调整，使残障者能够不受任何阻碍地参与所有社会、经济、公民和文化活动。
相应的残障者就业的状态	由于道路基础设施和公共交通无法通行，残障者无法离开家。残障者因为残障而自动被排除在就业市场之外。	残障者生活在专门为其设置的环境中，他们的生活范围仅限于这种环境。残障者因为残障而被自动排除在就业市场之外。	残障者可能在有非残障员工与残障者共同工作的工作场所工作，但残障员工往往在制度管理方面不同，工作中亦单独在一处。	残障者被认为是有价值的劳动力。某些改变/调整能够使残障者进入各类不同的企业，包括残障者在工作场所范围内活动，能够使用卫生间或打印机等。

（二）残障融合的友好企业，其特征包括但不限于：

- 企业有多元化的员工队伍，按比例或超比例雇用残障者员工；
- 有来自高层的、承诺残障融合的承诺，这些承诺可以从企业文化、企业制度和企业管理的实践中体现出来；
- 企业设置多元化工作小组或残障事务联络员；
- 定期或不定期开展与残障议题相关的活动；
- 包括残障员工在内的所有员工/员工代表参与企业决策过程；
- 定期或不定期联系残障组织、康复服务机构或残障事务专家，或与之建立合作关系。

三、残障融合对企业的益处

融合就业有利于企业表现在以下几个方面：

- 员工流动率降低，生产力提高
- 企业创新性和创造力增强
- 员工满意度得到提升
- 客户满意度和忠诚度得到增强

实现融合就业的企业可以体验到：

➤ 从投资回报

残障融合可以提高残障员工留用率，由此也可以降低招聘和培训成本；残障员工在同一家企业工作的时间更长，生产力更高。

➤ 从企业盈利

残障员工带来了独特的体验，这些体验可以改变工作场所，改善产品和服务，并提高整体生产率。多元化的员工队伍带来了多样的思想和创造力，有利于创新，使企业能够在竞争激烈的商业环境中成长。

➤ 从企业声誉

消费者更愿意从有强烈道德观和价值感的企业购买产品和服务。投资者更认可残障融合的友好企业。雇用残障者可以吸引残障消费者——更多的残障消费者意味着更大的市场份额。

➤ 员工满意度和忠诚度

一个残障融合的友好企业可以让员工产生自豪感和归属感。员工会更欣赏，也更相信企业会为了自己的幸福健康而投资。

第三节 残障融合的挑战与应对之策

一、残障融合在企业中面临的困难

很多企业对于残障者的就业存在诸多疑问、顾虑或误解，比如：

（一）残障员工效率较低？

与其他任何员工一样，一个员工如果没有获得合适的工作条件，就会出现效率问题。通过适当的培训及合理的便利措施，残障员工可以更高效地完成工作，并具有更强的工作黏性和忠诚度。自 20 世纪 40 年代以来，全球各个国家的企业便开始对残障者的工作能力进行研究，国际劳工组织的调查结果证明残障员工的绩效等同于甚至高于其他员工，且有着更高的留用率、更低的缺勤率。

（二）雇用残障员工风险很大？

安全第一对于任何企业和员工来说都是首要原则。调查显示，残障员工在“安全”方面的绩效表现远远优于其他员工，这是因为残障员工对于工作场所的安全问题有更高的意识。残障者通常对自己的强项和弱项都很了解，对潜在的危险或意外会谨慎地防范。企业可以咨询残障员工和专业人士，提前排查可能的风险。这样的调整并不只是为了满足残障员工的特殊需求，实践证明，一个对残障者安全的工作环境，对所有员工都更为安全。

（三）残障员工会很难解雇？

我国法律并没有不可辞退残障员工的规定。根据《劳动法》规定，如果该员工的残障并非工伤导致，依法解除劳动合同的条件与其他非员工是相同的。

（四）残障员工需要的设施或便利措施都很贵？

大部分便利措施几乎不需要什么成本，比如灵活的工作时间、工作内容的调节、工位的调整等。据国际劳工组织统计，仅有不到**25%**的残障者需要工作中合理便利，而其中**46%**的合理便利是免费的，另有**45%**是一次性开支，通常不超过**3000**元人民币。

（五）公司没有适合残障者的岗位？

残障并非一个同质化的概念，每一个残障者都有着能力、经验、兴趣等的差异。不适合某一位残障者的工作，可能与另一位残障者非常匹配。而大部分岗位在经过合理的调整以后，都能够符合尽可能多的残障和非残障员工工作所需的条件。如果一开始不知道从何入手，企业可以咨询残障相关机构，对现有的岗位进行分析，识别和开发出最容易成功的第一批岗位，并进行合理调整。

（六）找不到合适的残障人才？

目前残障人才的招聘渠道相对分散，相对于通过渠道来“推”职位，企业主动“拉”人可能是更高效的做法。企业可以创造适宜的条件，表达包容的意愿，打造残障友好的雇主品牌，主动吸引残障人才。许多企业通过提供试岗、见习、实习、培训生等机会，培养了许多长期的未来人才，也对这些人才更为了解，能够更好地与岗位形成匹配。

（七）残障者都很敏感不好打交道？

在与任何人的沟通中，我们的很多顾虑并不是因为对方敏感，而是缺乏了解。与残障者沟通，最大的原则是把关注点放在这个“人”和“能力”上，而不是他/她的“残障”和“不足”上，就像对待其他员工一样。如果不确定怎么做，可以礼貌地直接询问对方。大部分残障者也很清楚非残障者对自己不了解，鼓励他们指出沟通中的问题，营造一个包容开放的团队合作氛围才是最重要的。

二、残障融合的具体做法

残障者融合就业项目组建议使用五维度的方法来制定和实现残障者融合就业目标。这五个维度包括企业文化、企业制度、无障碍、人力资源管理和伙伴关系，详见下文。

（一）企业文化

企业可以从关于最高管理层承诺的沟通、员工残障意识、支持机制三个方面来促进基于残障融合的企业文化的建设。

- 最高管理层的承诺和沟通：企业制定并实施内部和外部的沟通策略，确保每个人（企业内外）都知道到企业关于残障友好的承诺。
- 员工残障意识：企业在所有员工入职/入职培训中包含残障融合相关的信息以及有关残障的基础培训和规范。企业定期、不定期分享残障融合相关的信息，开展残障融合相关的活动，如残障日活动等。
- 支持机制：企业采取措施欢迎和留用残障员工，也采取措施提拔残障员工。

（二）企业制度

企业可以从制定残障融合政策、实施残障融合政策、监测与评估本企业的残障融合制度、收集残障数据四个方面建设基于残障融合的企业制度。

- 制定残障融合政策：残障融合被纳入到企业所有的制度中包括对残障员工的支持/投诉机制；员工知晓并遵守这些制度；企业督促供应商和分包商采取行动促进残障融合；在设计和营销产品及服务时咨询残障者。

- 实施残障融合政策：企业制定的残障融合政策在实践中得到执行，有特定的残障融合的行动计划、相关的预算和明确界定的、各部门的职责。企业各部门分配时间和资源执行残障融合的行动计划。
- 监测与评估本企业的残障融合制度：企业用定量和定性的方法评估残障融合政策及其执行情况。
- 收集残障数据：企业系统地收集、报告残障数据，如残障员工人数、不同残障类型、合同类型、专业类型和不同性别的残障员工比例等数据。

（三）人力资源管理

企业从招聘、合理便利、残障者的岗位三个方面建设促进残障融合的人力资源管理。从招聘到入职、试用、留任、晋升、培训、解雇/召回和解雇，都应进行融合度提升。

- 招聘：企业全力招聘和雇用残障者，残障员工数量尽可能达到国家所要求的 1.5% 的比例。
- 合理便利：企业有义务为包括残障员工在内的、所有有需要的员工提供合理便利；企业制定相关制度、流程保障合理便利的提供，并在企业内部广泛传播合理便利的理念和制度，鼓励员工讨论自己所面临的困难并要求合理便利。
- 残障者的岗位：企业内在所有级别的岗位上都有残障员工，包括从实习生到最高管理层人员。职业发展的机会包括对所有人，残障员工的晋升率与其他人相同。

（四）无障碍

企业从物理环境无障碍、信息交流无障碍、数字无障碍和紧急情况下的员工安全四个方面开展企业无障碍环境的建设。

- 物理环境无障碍：企业内部所有的空间对于障碍者来说都是完全无障碍的；特别是肢体障碍者和视障者。
- 信息交流无障碍：企业在各种情境和各种活动中为所有类型的残障者提供无障碍的信息和交流手段。
- 数字无障碍：企业内部的交流和资源、产品及服务的外部营销与广告考虑

到了数字无障碍，充分确保所有残障类型的需求。

- 紧急情况下的员工安全：企业设置了无障碍的紧急情况警报和标识。为确保残障员工的安全，有专门的紧急情况下员工安全规范。

（五）合作伙伴关系

企业可与残障组织、与社区中康复服务机构、与残障事务专家建立合作关系，以获得在残障融合与就业方面的支持。

- 与残障组织合作：企业可与当地一个或多个残障组织建立合作伙伴关系，开展意识提升活动、招聘、合理便利或无障碍咨询等；在设计和营销产品及服务时，也可咨询残障组织。
- 与社区中康复服务机构合作：企业与康复服务机构合作，一方面可以在康复服务机构内/通过康复服务机构寻找合格的残障求职者，另一方面可以由康复服务机构的专业人员为企业内的残障员工提供后续支持。
- 与残障事务专家合作：企业可以在无障碍、信息和通信技术无障碍、合理便利、职业健康、职业风险预防等方面寻求残障事务专家的意见或支持。

第二章 融合就业立法与实践支持



第一节 残障者就业国际公约

国际公约是指国际有关政治、经济、文化、技术等方面的多边条约。联合国公约则是由联合国¹主导制定的国际公约。

一、残疾人权利公约

《联合国残疾人权利公约》（以下简称《公约》）是联合国历史上第一个全面保护残障者权利的国际公约。该公约于**2008**年由联合国大会通过，截至**2018**年**7**月，已有**177**个国家批准了该公约。《公约》由序言和**50**项条款组成，包括宗旨、定义和一般原则。《公约》的宗旨是促进、保护和确保所有残障者充分和平等地享有一切人权和基本自由，并促进对残障者固有尊严的尊重。《公约》核心是确保残障者享有与非残障者相同的权利，并以真正的公民的身份生活，从而在获得同等机会的情况下，为社会做出宝贵贡献。《公约》涵括了残障者应享的各项权利，如享有平等、不受歧视和在法律面前人人平等的权利；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》第一次将残障者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障者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。

2008年我国第十一届全国人民代表大会常务委员会第三次会议决定批准《残疾人权利公约》，**2008**年**8**月**31**日在中华人民共和国（包括香港特别行政区和澳门特别行政区）正式生效。《残疾人权利公约》对我国的残疾人事业起到了积极的推动作用，如修改《残疾人保障法》，推行多种残疾人就业促进制度，消除残疾人教育歧视等等。同时，根据《残疾人权利公约》规定，**2010**年我国提交第一次履约报告，并接受联合国残疾人权利委员会审议；**2018**年提交第二、

¹ 联合国是在第二次世界大战后成立的一个由主权国家组成的政府间国际组织，于**1945**年正式成立，截至**2021**年联合国一共有**193**个会员国（全世界已被承认的国家有**197**个）。

联合国的宗旨是：维护国际和平与安全；发展国际间以尊重各国人民平等权利及自决原则为基础的友好关系；进行国际合作，以解决国际间经济、社会、文化和人道主义性质的问题，并促进对于全体人类的人权和基本自由的尊重。

三次合并履约报告。自《公约》于 2008 年 8 月 31 日在我国生效以来，企业已成为我国履行《公约》义务和实践《公约》的重要阵地。企业在履行《公约》方面的责任和义务体现在许多方面。

➤ 残障和障碍

《公约》第九条规定：

为了使残疾人能够独立生活和充分参与生活的各个方面，缔约国应当采取适当措施，确保残疾人在与其他人平等的基础上，无障碍地进出物理环境，使用交通工具，利用信息和通信，包括信息和通信技术和系统，以及享用在城市和农村地区向公众开放或提供的其他设施和服务。这些措施应当包括查明和消除阻碍实现无障碍环境的因素，并除其他外，应当适用于：（1）建筑、道路、交通和其他室内外设施，包括学校、住房、医疗设施和工作场所；（2）信息、通信和其他服务，包括电子服务和应急服务。

缔约国还应采取措施，促进在早期阶段设计、开发、生产、推行无障碍信息和通信技术和系统，以便能以最低成本使这些技术和系统无障碍。

《公约》强调残障者表达意见的自由和获得信息的机会。指出，缔约国应当采取一切适当措施，包括下列措施，确保残疾人能够行使自由表达意见的权利，包括在与其他人平等的基础上，通过自行选择《公约》中第二条所界定的一切交流形式，寻求、接受、传递信息和思想的自由：（1）以无障碍模式和适合不同类别残疾的技术，及时向残疾人提供公共信息，不另收费；（2）在正式事务中允许和便利使用手语、盲文、辅助和替代性交流方式及残疾人选用的其他一切无障碍交流手段、方式和模式；（3）敦促向公众提供服务，包括通过因特网提供服务的私营实体，以无障碍和残疾人可以使用的模式提供信息和服务；（4）鼓励包括因特网信息提供商在内的大众媒体向残疾人提供无障碍服务；（5）承认和推动手语的使用。

➤ 基于残障的歧视

《公约》第二条规定：

“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。

《公约》第二十七条（关于残疾人的）“工作和就业”规定：

缔约国确认残疾人在与其他人平等的基础上享有工作权，包括有机会在开放、具有包容性和对残疾人不构成障碍的劳动力市场和工作环境中，为谋生自由选择或接受工作的权利。为保障和促进工作权的实现，包括在就业期间致残者的工作权的实现，缔约国应当采取适当步骤，包括通过立法，以及：

(1) 在一切形式就业的一切事项上，包括在征聘、雇用和就业条件、继续就业、职业提升以及安全和健康的工作条件方面，禁止基于残疾的歧视；(2) 保护残疾人在与其他人平等的基础上享有公平和良好的工作条件，包括机会均等和同值工作同等报酬的权利，享有安全和健康的工作环境，包括不受骚扰的权利，并享有申诉的权利；(3) 确保残疾人能够在与其他人平等的基础上行使工会权；(5) 使残疾人能够切实参加一般技术和职业指导方案，获得职业介绍服务、职业培训和进修培训；(6) 在劳动力市场上促进残疾人的就业机会和职业提升机会，协助残疾人寻找、获得、保持和恢复工作；(9) 确保在工作场所为残疾人提供合理便利；(10) 促进残疾人在开放劳动力市场上获得工作经验；(11) 促进残疾人的职业和专业康复服务、保留工作和恢复工作方案。《公约》第二十七条还规定，缔约国应当确保残疾人不被奴役或驱役，并在与其他人平等的基础上受到保护，不被强迫或强制劳动。

二、《消除对妇女一切形式歧视公约》

《消除对妇女一切形式歧视公约》是联合国在维护妇女权利方面制定的最重要的、有法律约束力的国际法律文书，也是第一个把性别平等和非歧视要求

法律化的国际条约，其建立在男女平等和保障妇女人权的原则上，被公认为国际妇女人权宣言，因此被称为《妇女权利宪章》。

三、《1958年消除就业和职业歧视公约》（第111号公约）

我国于2006年1月12日正式批准了国际劳工组织《1958年消除就业和职业歧视公约》，批准该公约进一步明确了国家在消除就业和职业歧视方面的责任，促进建立和完善反就业歧视的法律制度，推动我国构建完整的反就业歧视机制。2008年修订版《残疾人保障法》第3条第1款规定：“残疾人在政治、经济、文化、社会和家庭生活等方面享有同其他公民平等的权利”；第3款规定：“禁止基于残疾的歧视”。

四、残疾人职业康复和就业公约（第159号公约）

我国于1988年2月2日批准国际劳工组织《残疾人职业康复和就业公约》（同日生效）并认真履行该公约内容。1990年12月28日，中华人民共和国第七届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过的《中华人民共和国残疾人保障法》反映出该公约精神。

第二节 我国残障者就业法律法规与实践支持

一、我国现有法律体系对残障者就业的保障

残疾人相关法律位阶从上到下依次为：残疾人的宪法保障（全国人大）、残疾人法律保障（全国人大及其常委会）、残疾人的行政法规（国务院）、部门规章和地方性法规（国务院各总委及地方人大）、地方政府规章及其他规范性文件。

（一）法律

1、《中华人民共和国劳动法》

《中华人民共和国劳动法》（简称“《劳动法》”）于1994年7月5日第

八届全国人民代表大会常务委员会第八次会议通过，并于 1995 年 1 月 1 日起施行。

2、《中华人民共和国残疾人保障法》

《中华人民共和国残疾人保障法》（简称《残疾人保障法》）于 2008 年 4 月 24 日由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会第二次会议修订通过，自 2008 年 7 月 1 日起施行。

3、《中华人民共和国就业促进法》

《中华人民共和国就业促进法》（简称《就业促进法》）于 2007 年 8 月 30 日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，自 2008 年 1 月 1 日起施行。其立法目的是促进就业，促进经济发展与扩大就业相协调，以及促进社会和谐稳定。主要内容包括促进就业政策法律化和反对就业歧视的规定。

（二）行政法规

1、《残疾人就业条例》

2007 年制定的《残疾人就业条例》，从政府和用人单位的责任、保障措施、就业服务、法律责任等几个方面对《残疾人保障法》的内容进行了确认和进一步细化。《条例》作了以下规定：

*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%，具体比例由省级政府根据本地区的实际情况确定。集中使用残疾人的用人单位中从事全日制工作的残疾人职工，应当占本单位在职职工总数的 25% 以上。

*用人单位应当依法与残疾人职工签订劳动合同或者服务协议，并为残疾人职工提供适合其身体状况的劳动条件、劳动保护和符合其实际情况的职业培训，不得在晋职、晋级、报酬、社会保险等方面歧视残疾人职工。

*用人单位安排残疾人就业达不到其所在地省级政府规定比例的，应当缴纳残疾人就业保障金。

2、《无障碍环境建设条例》

无障碍环境建设条例是为了创造无障碍环境，保障残疾人等社会成员平等参与社会生活而制定的。2012 年 6 月 13 日国务院第 208 次常务会议通过，2012 年 6 月 28 日国务院令第 622 号公布，自 2012 年 8 月 1 日起施行。

二、企业实践与法律合规

无论是哪个行业的企业，都需要在法律的指导下开展各项业务实践。在残疾融合发展方面的企业合规，最重要的是《残疾人保障法》和《残疾人就业条例》中的“按比例就业政策”。

（一）按比例就业相关法律政策

《残疾人就业条例》第 8 条明确规定：“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%。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。”将全国范围的硬性规定与各省市的弹性规定相结合，体现了国家考虑到我国幅员辽阔，各地经济发展水平、残疾人生活状况的差异。

第 9 条规定：“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。”

按比例就业政策调整后，我国施行 20 人以下初创企业从注册之日起三年内免于残疾人就业保障金义务。

（二）残疾人就业保障金及相关事项

1、残疾人就业保障金计算方法及解析

根据《残疾人就业保障金征收使用管理办法》，残保金计算公式为：

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

2、残疾人就业保障金相关内容解析

*我国大部分地区规定的安排残疾人就业比例为 1.5%，部分地区有所不同，具体以各地政策法规为准。

*残疾人是指持有《中华人民共和国残疾人证》的人员，或持有《中华人民共和国残疾军人证》（1 至 8 级）的人员。

*用人单位将残疾人录用为在编人员或依法与就业年龄段内的残疾人签订 1 年以上（含 1 年）劳动合同（服务协议），且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的，方可计入用人单位所安排的残疾人就业人数。

*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。

*用人单位提交审核材料时，残疾人证不在有效期内的不得计入用人单位安排残疾人就业人数。（《中国残联办公厅关于明确按比例就业联网认证“跨省通办”工作有关事项的通知》）

*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。

*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。

*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。包括计时工资、计件工资、奖金、加班加点工资、津贴、补贴以及特殊情况下支付的工资（如年终奖）等项目。

*残保金征收标准上限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。（《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》）

*用人单位安排残疾人就业人数按月计算，不得以全年安排残疾人总数平均后计入用人单位每月安排残疾人就业人数。安排残疾人就业人数应当按月发送给税务部门相关系统。（解读：即当月雇用残疾人数超过比例可以减免当月残保金；如当月未雇足够残疾人，下月超额雇也无法抵消当月残保金）（《中国残联办公厅关于明确按比例就业联网认证“跨省通办”工作有关事项的通知》）

*以劳务派遣形式安排残疾人就业的，被派遣残疾人应当计入劳务派遣单位实际安排残疾人就业人数和在职职工人数。经劳务派遣单位和用工单位协商一致的，在计算安排残疾人就业人数和比例时，被派遣残疾人可计入用工单位实际安排残疾人就业人数，不得重复计入劳务派遣单位的就业人数；以非劳务派遣形式安排残疾人就业，且工资支付单位与社会保险缴纳单位不一致的，在计算安排残疾人就业人数和比例时，应当计入与残疾人签订劳动合同的用人单位。

*用人单位遇不可抗力自然灾害或其他突发事件遭受重大直接经济损失，可以申请减免或者缓缴保障金。具体办法由各省、自治区、直辖市财政部门规定。

用人单位申请减免保障金的最高限额不得超过**1**年的保障金应缴额，申请缓缴保障金的最长期限不得超过**6**个月。

*暂免征收小微企业残保金。对在职工工总数**30**人（含）以下的企业，暂免征收残保金。（《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》）。

3、残疾人就业保障金分档征收

2020年1月1日起实施的《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》中规定：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。

三、优惠政策

本节促进残障者就业的企业优惠政策来源于残联官网与政策汇编等，仅涉及本项目开展的五个地区，以便相关企业参考，具体实施以当地官方解释为准。

（一）补贴优惠政策

地区	补贴对象	补贴内容
北京	安排残疾人连续就业不超过 3 年（含）的用人单位※	每人每年按当年本市月最低工资标准的 6 倍给予补贴
	安排残疾人连续就业超过 3 年的用人单位※	每人每年按当年本市月最低工资标准的 8 倍给予补贴
	安排智力残疾人、精神残疾人和残疾等级为一、二级的肢体残疾人就业的用人单位※	按其当年实际缴纳社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险）费用中单位缴纳部分总额的 50% ，享受社会保险补贴。
	安排非智力残疾人、精神残疾人和残疾等级为一、二级肢体残疾人的自毕业之日起 2 年内未实现就业的普通高等学校和高级中学（含民办中等职业学校和企业举办的技工学校）残疾人毕业生就业的用人单位※	享受最长不超过 5 年（含）的社会保险补贴。补贴时间为自签订劳动合同之日起 60 个月内。

辽宁	安排残疾人就业的用人单位	安排所需设施设备购置、改造和支持性服务费用的补贴
	超比例安排残疾人就业的用人单位※	每超额安排 1 名残疾人, 按不低于当地年最低工资标准给予奖励。
	各种形式就业的残疾人	给予社会保险补贴
安徽	超比例安排残疾人就业的用人单位(不含已享残疾人集中就业税收优惠的企业)	根据上年度超比例安置残疾人就业月平均人数, 每超额安排 1 名残疾人, 给予不低于 3000 元的奖励补贴。
	安排残疾人大学生, 与其签订 1 年以上劳动合同并办理保险的用人单位。	按安排 2 名残疾人计入就业比例。
	安排被认定为就业困难残疾人就业的用人单位	按其实际缴纳的社会保险费给予一定数额的社会保险补贴, 标准不超过其实际缴费的 2/3, 补贴期限不得超过 3 年。
	在公益性岗位安置地认定为就业困难人员的残疾人	按照规定给予岗位补贴
湖南	超比例安排残疾人就业的行政区域内的机关、团体、企业、事业单位和民办非企业单位※	每超额安排 1 名残疾人, 按用人单位所在县(市、区)当年度最低工资标准(月最低工资标准×残疾)的 50% 给予奖励。
	吸纳应届残疾人毕业生见习并发放了见习补贴(不低于当地最低工资标准)的用人单位※	按照不超过当地最低工资标准 1.2 倍的标准, 发放残疾人大学生就业见习补贴, 补贴时长不超过六个月。
	吸纳应届残疾人毕业生就业并依法签订劳务合同的用人单位※	按照 500 元/月的标准, 发放残疾人岗前培训补贴, 补贴时长不超过 3 个月。
陕西	本省行政区域内超比例安排残疾人就业 1 人以上(含 1 人)的机关、团体、企业、事业单位、社会服务机构	每超额安排一名残疾人, 奖励用人单位所在县市区上年度最低工资标准的 50%。
	安排残疾人就业的用人单位	按规定申请吸纳就业困难人员社会保险补贴
	对集中安置残疾人在 50 人以上(陕南等地区 30 人以上)的企业(基地)	按每人给予 1 万元资助
	对集中安置残疾人在 10 人(含 10 人)以上从事残疾人特色工艺品制作项目的单位及残疾人创业者	按每个项目给予 10 万元扶持。

※表示对补贴对象还有其他限制性条件

(二) 税收优惠政策

《中华人民共和国残疾人保障法》、《促进残疾人就业增值税优惠政策管理

办法》、《关于安置残疾人员就业有关企业所得税优惠政策问题的通知》等相关法律法规、部门规章规定，通过对个人所得税、企业增值税，企业所得税以及其他税费的优惠等税收政策，促进残疾人就业。

优惠类别	具体内容	政策来源
企业增值税优惠	安置残疾人的单位和个体工商户，享受安置残疾人增值税即征即退优惠政策 ² 安置的每位残疾人每月可退还的增值税具体限额，由县级以上税务机关根据纳税人所在区县（含县级市、旗）适用的经省（含自治区、直辖市、计划单列市）人民政府批准的月最低工资标准的 4 倍确定	《关于促进残疾人就业增值税优惠政策的通知》（财税〔2016〕52号）
企业所得税优惠	残疾人创办的企业，年应纳税所得额低于 50 万元（含 50 万元）并符合小型微利企业条件的，按照《财政部国家税务总局关于扩大小型微利企业所得税优惠政策范围的通知》（财税〔2017〕43号）有关规定，其所得按 50% 计入应纳税所得额，按 20% 的税率缴纳企业所得税	《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》（残联发〔2018〕6号） 《关于扩大小型微利企业所得税优惠政策范围的通知》（财税〔2017〕43号）
	企业安置残疾人员的，在按照支付给残疾职工工资据实扣除的基础上，可以在计算应纳税所得额时按照支付给残疾职工工资的 100% 加计扣除 ³ 企业就支付给残疾职工的工资，在进行企业所得税预缴申报时，允许据实计算扣除；在年度终了进行企业所得税年度申报和汇算清缴时，再依照本条第一款的规定计算加计扣除	《关于安置残疾人员就业有关企业所得税优惠政策问题的通知》（财税〔2009〕70号）
其他税费优惠	对在一个纳税年度内月平均实际安置残疾人就业人数占单位在职职工总数的比例高于 25% （含 25% ）且实际安置残疾人人数高于 10 人（含 10 人）的单位，可减征或免征该年度城镇土地使用税	《关于安置残疾人就业单位城镇土地使用税等政策的通知》（财税〔2009〕70号）
	安置残疾人单位既符合促进残疾人就业增值税优惠政策条件，又符合其他增值税优惠政策条件的，可同时享受多项增值税优惠政策，但年度申请退还增	《关于安置残疾人单位是否可以享受多项增值税优惠政策问题的公

²享受即征即退优惠政策的详细条件按照《关于促进残疾人就业增值税优惠政策的通知》（财税〔2016〕52号）有关规定执行。

³ 企业享受安置残疾职工工资**100%**加计扣除政策应具备的条件按照《关于安置残疾人员就业有关企业所得税优惠政策问题的通知》（财税〔2019〕70号）有关规定执行

	增值税总额不得超过本年度内应纳增值税总额	告)(国家税务总局公告 2011年第61号)
	安置残疾人的机关事业单位以及由机关事业单位改制后的企业,为残疾人缴纳的机关事业单位养老保险,属于基本养老保险、基本医疗保险、失业保险和工伤保险等社会保险范畴,按规定享受相关税收优惠政策	《关于促进残疾人就业 税收优惠政策的通知》 (财税(2007)92号)

注:这里没有摘录国家针对残疾人个人的税收优惠政策

(三) 合理便利和优先照顾政策

《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》、《关于进一步促进个体私营经济发展的若干意见》等相关法律法规、部门规章规定,为残疾人提供优先生产、优先采购、优先办理、免除行政事业性收费和岗位预留等合理便利和优先照顾。

照顾类型	具体内容	政策依据
优先生产	县级以上地方人民政府及其有关部门应当确定适合残疾人生产、经营的产品、项目,优先安排集中使用残疾人的用人单位生产或者经营,并根据集中使用残疾人的用人单位的生产特点确定某些产品由其专产。	《残疾人就业条例》(中华人民共和国国务院令 第488号)
优先采购	政府采购,在同等条件下,应当优先购买集中使用残疾人的用人单位的产品或者服务。	《残疾人就业条例》(中华人民共和国国务院令 第488号)
优先办理	对申请从事个体经营的残疾人,有关部门应当优先核发营业执照。	《中华人民共和国残疾人保障法》(主席令 第36号)
	残疾人在登记个体工商户、各类企业、农民专业合作社等经济实体,或登记各类社会团体、民办非企业单位等社会组织时,相关部门应提供合理便利,优先办理登记注册手续。	《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》(残联发(2018)6号)
岗位预留	政府和街道兴办贸易市场,设立商铺、摊位,以及新增建设彩票投注站、新增建设邮政报刊零售亭等便民服务网点时,应预留不低于10%给残疾人,并适当减免摊位费、租赁费,有条件的地方应免费提供店面。	《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》(残联发(2018)6号)
免除行政事业	对残疾人从事个体经营的,按照规定免收管理类、登记类和证照类的行政事业性收费。	《残疾人就业条例》(中华人民共和国国务院令 第488号)

<p>性收 费</p>	<p>残疾人申办个体工商户、从事个体经营的，凭中华人民共和国残疾人证和当地残疾人联合会证明（残疾人本人残疾类别、程度，家庭或个人经济收入情况），工商行政管理部门应酌情减免个体工商户注册登记费、市场管理费和个体工商户管理费。</p>	<p>《关于积极扶持残疾人个人或自愿组织起来从事个体经营的通知》（残联教就字（1999）第160号）</p>
------------------------	---	--

注：具体合理便利和优先照顾情况以各地实施政策为准

仅供残疾人项目使用

第三章 残障融合的企业文化



第一节 残障融合的企业文化概念

一、包容性组织文化

企业文化，或称组织文化（**Corporate Culture** 或 **Organizational Culture**），由企业价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的形象构成，是经营者在日常运行中所表现出的各个方面价值体现，工作中的文化也是企业治理方略与员工行为相对应的结果。

基于残障融合的企业文化，能够认识到“残障”会影响到组织的价值观念、团体意识、行为规范、思维模式、组织运作和管理等各个方面，并基于无障碍、平等、公正、参与的理念，破除各种态度和环境障碍，以保证残障员工能够感受到受欢迎和被接纳，平等地参与到企业的各项工作和活动中（正式/非正式）。

基于残障融合的企业文化是包容性组织文化在“残障”议题上的集中体现。包容性组织文化反对基于性别、肤色、种族、民族、宗教、疾病（如乙肝、艾滋病等）、残障、年龄等（特征）的歧视，并保证和促进企业员工构成、企业运作和管理中的多样性。

二、残障融合的企业文化原则

基于残障的企业文化的原则有三点：多元化、公平性和包容性。

（一）多元化

多元化是指理解、接受和重视人与人之间的差异，这些差异的表现包括但不限于：

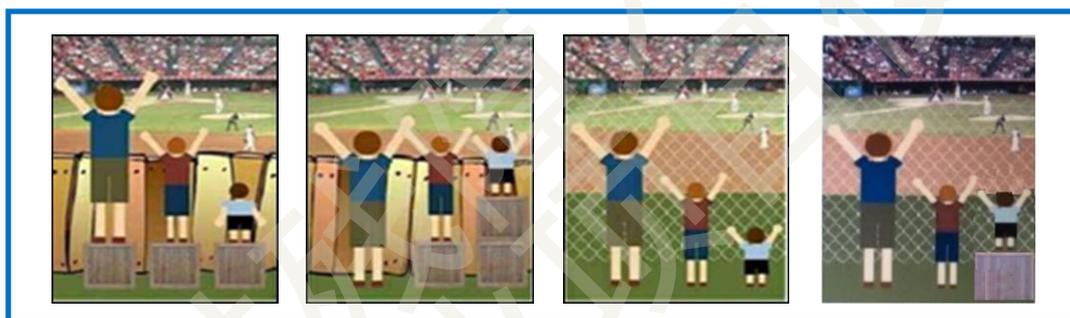
- 种族、民族、性别、年龄、宗教、残障和性取向上的差异；
- 在教育、个性、技能、经验和知识背景上的差异。

企业员工构成的多元化，主要通过人力资源管理制度和流程来实现，包括招聘、培训、晋升和提供合理便利等。

（二）公平性

公平性旨在确保企业的所有员工，特别是处于弱势或少数群体的员工，有权参与到企业的各项活动中，包括参与制定企业的各项管理制度。例如，如果一家企业有 1000 名员工，其中只有 10 名残障者，那么该企业应采取措施，确保这 10 名残障员工的声音能够被听到；即使他们只占员工总数的 1%。

以下四张图片展示的例子反映了残障理念的演进是如何将形式上的平等，转化为结果上的公正的。（第一张图片中大家为了超过围栏看到场地内的球赛每个人都垫了一个箱子，从箱子的形式上看平等的，但由于 3 人身高的不同，导致的是结果的不平等，仍有一人无法超越围栏看到比赛；第二张图片的结果是平等的；第三张图片取消了围栏不需要箱子仍能实现看比赛的结果；第四张图片中的箱子可以帮助站在上面的人改善视野，获得与其他观众差不多的基础体验）。



企业运营和管理过程中基于残障融合的公平性，可以通过听取残障员工意见/建议的方式来实现。企业可以设置“残障事务联络员”或建立“残障资源小组”来收集残障员工对企业运营和管理的反馈。

（三）包容性

基于残障融合的包容性企业是一个残障员工和非残障员工能够相互尊重、相互支持和相互协作的环境。在这样的企业文化氛围中，包括残障员工在内的所有员工对于企业会建立强烈归属感和融入感；员工会更愿意为这样的企业贡献力量，其集体荣誉感也会逐渐提高。在这样的企业文化氛围中，包括残障员工在内的所有员工在心态上变得更为开放，更容易听取彼此的想法，也更能够共同把工作做得更好。

第二节 残障融合企业文化的评估

一、评估内容

根据国际助残联盟开发的企业融合度五维度评估表，企业文化残障融合度的评估包括三方面的内容：即最高管理层的承诺和沟通、员工残障意识、支持机制。

二、评估工具

企业可以通过开展评估，来了解自家的企业文化在残障融合方面的表现。在这里介绍企业可用于评估的自查工具和开展员工残障知识、态度和行为调查时可用的调查问卷。

国际劳工组织开发的“公司实施平等原则自查表”获取链接为<http://www.cec1979.org.cn/userfiles/20120216162437.pdf>（110页）。

建设基于残障融合的企业文化会影响企业员工对残障方面知识的掌握、对残障的态度和相关的行为。反之，企业也可以对全体员工或者随机抽样的不同级别和部门的员工进行残障方面的 **KAP**（知识、态度、行为）开展调查，了解自身建设基于残障融合的企业文化的情况，从而更有针对性地进行建设问卷的问题涉及员工对残障的理解、对残障类型的了解、对与不同类型的残障员工一起工作的态度等多个方面，具体内容可参照附件-KAP 问卷。**KAP** 调查除了问卷本身，还涉及调查对象、方法、数据收集与分析以及建议等内容，相对比较复杂，建议雇主可通过专业的服务机构开展调查。

三、评估过程中的注意事项

（一）从多个维度开展评估

企业文化貌似看不见，摸不到，却能够给企业的经管、管理，以及企业员工的日常行为产生潜移默化的影响。所以，在评估企业文化的残障融合度，或评估企业文化是否多元、公正和包容特征的时候，不仅要看企业愿景、使命、

价值观中是否有相关的描述，还要评估企业的管理制度是否能够体现企业文化；不仅要评估企业是否制定相关的管理制度，还要评估企业的运营和管理的实践是否遵循管理制度；不仅要评估企业领导者、跨部门的中高层管理人员对残障融合的认知、理解和实践，还要评估基层员工对残障融合的认知、理解和实践。如果公司有很多员工，选择受访者的方式也很关键。为了使评估结果能够代表公司员工，良好的抽样方法和数据收集方法非常重要。

（二）评估中硬件、软件并重

在这里对硬件的理解不仅仅是有形物体的存在；在评估企业文化残障融合度的过程中，对于“支持机制”来说，相关能够支持残障融合在企业发展的制度即“硬件”，而在执行制度过程中的管理行为和实践即为“软件”。

（三）评估过程中有残障员工/人士参与

在开展企业文化残障融合度的过程中，残障人士的参与可以提升评估的准确性与有效性。

（四）自评与外部评估相结合

企业可以使用以上提到的自评工具开展企业文化的评估，也可以邀请外部专业力量开展企业文化残障融合度的评估。这些外部的专业力量包括但不限于：残障组织（如“残联”系统内的组织、残障者自组织、残障者家长组织、融合就业服务机构等）、康复服务机构和残障事务专家等。

第三节 建设残障融合的企业文化

企业可从上节提到的企业融合文化评估结果来着手建设基于残障融合的企业文化：最高管理层的承诺和沟通；开展各类活动提升员工残障意识，建立支持基于残障融合的企业文化的机制。

一、企业最高管理层的残障友好承诺

企业最高管理层关于残障友好的承诺，可以通过企业愿景、使命、价值观、工作方式的描述体现出来；也可以通过制定多元、公平、融合的公司政策来体现。

企业还需制定并实施内部和外部的沟通策略，确保相关的每个人（内部和外部）都知道到公司关于残障友好的承诺。外部包括但不限于客户、供应商和分包商等；内部是指企业所有部门、所有职级的所有员工。

二、提升员工残障平等意识

因为提升员工残障意识的具体目标、内容和实施方法的不同，可以将中高层管理人员和基层员工分别着手，提升其残障意识。

（一）提升中高层管理人员的残障意识

- 具体目标：
 - ✓ 了解残障融合商业案例；
 - ✓ 改变态度：在了解的残障融合商业案例之后，相信自家企业如采取行动促进残障融合，有可能获得与案例类似的成效；向中高层管理人员传递残障融合商业案例的关键信息：这些关键信息包括建设残障友好的企业文化，可以：
 - ✓ 提升企业投资回报率
 - ✓ 提高企业盈利能力
 - ✓ 提高企业声誉
 - ✓ 提高员工满意度和忠诚度
- 提升中高层管理人员残障意识的方法
 - ✓ 开展残障融合培训
 - ✓ 分享残障融合相关的研究成果和良好做法
 - ✓ 与同行业的残障友好企业开展交流

(二) 提升基层员工的残障意识

➤ 具体目标：

- ✓ 减轻基层员工对与残障者共事的担忧
- ✓ 推动企业（最高管理层）承诺建设残障友好企业；就如同企业承诺公平对待和尊重所有员工；向基层员工传递的关键信息包括但不限于：
- ✓ 了解残障融合商业案例；企业生产力的提高可以减轻他们对与残障者共事的担忧
- ✓ 转变认知——人人都可能是残障者
- ✓ 人人受益于融合环境

➤ 提升基层员工残障意识的方法

- ✓ 开展残障融合培训
- ✓ 分享成功残障者的案例
- ✓ 与医疗卫生和康复服务机构座谈
- ✓ 与残障组织座谈
- ✓ 通过分发、传播纸质/电子文档宣传残障知识、故事等
- ✓ 将残障意识纳入员工入职培训
- ✓ 部门内部召开恳谈会

残障融合培训议程（示例）

主题	描述	高管	经理	员工
残障与融合的一般概念	本主题将概述残障模型和 UNCRPD 对残障的定义，讨论阻碍融合的障碍，以及各种类型的残障。它还将涵盖关于残障的常见迷思和误解、与残障者一起工作、以及当地和国际残障框架。本主题的目标是让参与者熟悉残障的概念，并消除对残障的消极观念。	是，不过 是简短的版本	是	是
残障融合的商业案例	商业案例证明，致力于残障融合和聘用合格的残障者会产生深远的影响，而不仅仅是填补一个工作岗位。这一主题强调残障者如何通过如提高生产力、更大的市场份额和更低的离职率等好处来帮助企业提高整体竞争力。	是	是	

残障融合五维度	本主题将介绍国际助残的融合就业框架，它包括五个维度:企业制度、无障碍、文化、人力资源和管理，以及伙伴关系。它还将讨论残障融合的商业意味着什么。本主题的目的是提供关于企业可以做些什么来快速启动或改进其融合实践的信息。	是	是	是,不过 是简短的版本
在工作场所倡导融合	本主题将介绍以人为本的语言和如何与残障者互动。本节还将包括残障礼节和包容性的交流。本主题旨在改变员工与残障者互动和交流的态度和心态，给予员工与他们互动的信心和技能。			是
将残障融合纳入主流的下一步	本主题旨在讨论根据企业的背景，接下来可以如何启动融合之旅。下一步包括无障碍、招聘、可持续性的伙伴关系和政策。	是	是	

三、建立支持残障融合的企业文化建设的机制

支持机制包括以下三个方面的因素：

（一）制度保障

企业建设各职能部门的管理制度，以促进基于残障融合的企业文化的建设。这些制度包括但不限于人力资源部制度、财务部制度、行政后勤部制度、信息技术部制度、市场与传播部制度、研发部制度。

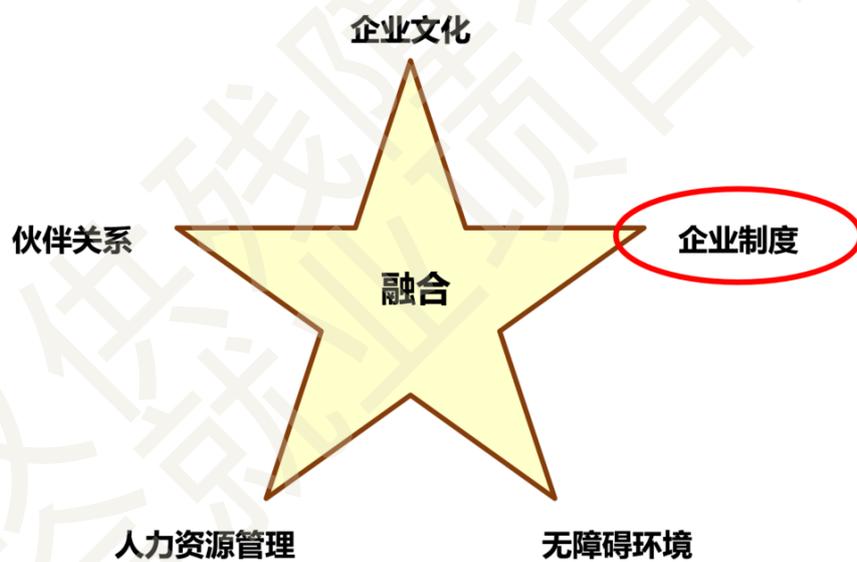
（二）人力保障

企业可以设立多元文化建设小组或残障事务联络员，为其设置职责、工作机制和流程等；企业为残障员工的招聘、留用和发展等事务，对人力资源部门开展培训；或者为人力资源部门人员提供外出培训的机会；或者在人力资源部门设置就业辅导员岗位以为残障员工的入职、留用和发展提供支持；等等。

（三）资金保障

资金保障可以体现在为建立促进残障融合发展的合作伙伴关系预留资金（即设置预算）；为购买社会组织的融合就业服务预留资金；为企业的物理环境无障碍改造或为需要的员工提供合理便利预留资金；等等。

第四章 残障融合的企业制度



第一节 残障融合企业制度的意义

企业管理制度（以下简称“企业制度”），是企业员工在企业生产经营活动中共同须遵守的规定和准则的总称，企业管理制度的表现形式或组成包括企业组织机构设计、职能部门划分及职能分工、岗位职责工作说明，专业管理制度、工作或流程、管理表单等管理制度类文件。

企业管理制度是实现企业目标的有力措施和手段。它作为员工行为规范的模式，能使员工个人的活动得以合理进行，同时又成为维护员工共同利益的一种强制手段。企业各项管理制度，是企业进行正常经营管理所必需的。

残障融合的企业制度对于企业的意义包括如下三个方面：

一、体现企业文化的包容性

企业制度是企业文化的一种具体体现；同样，残障融合的企业制度体现了残障融合的企业文化所具有的包容性的特点，特别是在残障议题上所具有的包容性的特点。

残障融合的企业制度能够体现出残障者是有价值的人力资源，是人力资源多样性和差异性的表现；在这一基础上，残障融合的企业制度能够帮助企业在人力资源市场上招聘到包括残障者在内的、本企业各个岗位所需要的人力资源。

二、保障员工的多元化发展

残障融合的企业制度能够保障企业招聘、录用多样化的人才队伍，并促进包括残障者在内的所有员工在个人岗位上得到发展的同时，促进企业各项工作的开展，共同促进企业目标的达成。

三、推动内部管理的公平性

残障融合的企业制度能够公平地对待每个员工，不因员工的个人特点，如性别、年龄、民族、残障与否等，而发生歧视性的区别对待；同时，残障融合

的企业制度又具有弹性，能够保证企业在经营管理的过程中，给每个员工提供能够最大限度发挥员工效能的方便条件。

第二节 残障融合企业制度的体现

企业制度按内容可以分为工作职责类制度、规范标准类制度、流程、操作手册类制度、检查激励类制度。还有与这些制度相关的工具、表格等。

企业制度也可以按部门进行分类，如财务部制度、人力资源部制度、市场营销部制度等。企业制度所具有的残障融合的特点也表现在各个部门的制度上。

部门	检查标准
财务部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本部门和其他任何部门能否获得为促进残障融合所采取的措施/行动的预算以及无障碍和合理便利所需的资金 ➤ 是否在最大程度上，督促供应商、分销商在报价或预算中包容为促进残障融合所采取的措施/行动的预算
行政后勤部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 残障员工是否能够进入企业的办公场所，能够方便地使用完成本职工作所需的设备和材料以及信息与沟通 ➤ 残障员工是否能够方便地使用企业内部的生活设施，如卫生间、茶水间等 ➤ 是否能保护和促进员工安全的程序能够考虑到残障员工的无障碍和其他特别要求。如企业有健康安全部门，应联合共同确保员工安全。
信息技术部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公司所使用的硬件和软件、数字和线上工作区、设备、工具和程序是否可供残障员工使用
市场与传播部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公司内部传播沟通是否是无障碍的 ➤ 公司的外部传播沟通是否有助于在社会上塑造残障者的正面形象 ➤ 公司内部、社区内的残障者是否都可以使用本部门开发/使用的宣传品，如宣传册、视频广告等
研发部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 是否能在开发产品和服务的过程中能够考虑到各类残障者的需求 ➤ 是否能考虑到残障者对企业产品和服务的无障碍需求
人力资源部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 是否能使残障者在招聘、入职、培训和晋升、投诉反馈、留用上享有平等的机会和渠道 ➤ 是否能使所有员工为创造包容和公平的工作环境作出贡献

第三节 提升企业制度的残障融合度

一、提升企业制度残障融合度的工作内容

(一) 提升企业的残障融合战略

企业的残障融合战略必须根据自身的具体需求制定。通过采用战略并将其传达给管理者和员工,可以确保该企业是一个机会均等的雇主。为了发挥效果,管理者必须致力于该战略。也就是说,企业不仅必须有一个书面的战略,还须将其落实。以下是关于残障战略的示例,可以帮助企业制定自己的战略。根据企业情况调整应用范例。

企业也可以参考国际劳工组织的《工作场所的残障事务管理》,获取链接为:
<http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/policyc.htm>

A 工厂残障融合战略（基础模板）

目的:

残障战略阐明了工厂的责任和承诺,即为残障者提供公正平等的机会。根据我国法律以及公司的防骚扰和平等机会政策, A 工厂将继续努力打造一个更融合的工作环境。

战略:

工厂将:

- 努力消除任何物理和沟通上的障碍,尽可能地确保办公场所对残障员工和访客是无障碍的。
- 努力培养管理层和同事对残障者积极的态度。
- 鼓励制定和执行程序,满足工厂所有区域内残障员工的需求。
- 以讲授战略、替代评估的方式提供合理便利,并在工作的各个方面为残障员工提供支持。
- 宣传和推广残障战略及程序,并在所有有就业机会的领域内提供残障支持。
- 成为为残障工人提供平等机会的雇主。
- 确保残障工人可以留任。

企业还可以通过开展以下工作,来提升自身管理制度的残障融合度。

（二）定期评估企业制度的残障融合度

企业可能从来没有过残障员工，或者从来没有考虑过自身的管理制度是否阻碍或者促进了残障者在本企业的就业，通过定期开展企业制度残障融合度的评估，可以帮助企业了解自身管理制度的不足，为下一步对管理制度的修订打下基础。

企业制度残障融合度报告模板

1、背景

说明为什么开展企业制度残障融合度评估

2、评估过程说明

从何时开始，何时结束；有哪些人/部门参与；评估了哪些制度；所使用的方法；

3、评估结果

详细说明评估后的主要发现；要有理有据

4、后续建议

说明为提升企业制度的融合度，应该采取的、切实可行的措施

5、报告撰写人

说明撰写报告的人是谁，或撰写团队包括哪些人

6、附件

可列表附上所评估的制度，在评估过程中所使用的工具等

➤ 持续修订企业制度，以提升其残障融合度

企业制度是企业文化的真实体现，并指导企业的运营和管理。以提升企业制度的残障融合度为目标，对各项管理制度进行修订，可以作为企业提升整体残障融合度的第一步，既可以督促企业反思其企业文化和核心管理思想中对残障的认知，也可以促进企业运营和管理的实践过程中更具有残障融合的特点。

➤ 建立收集企业员工数据的系统，包括定期收集残障信息及相关数据

这些数据包括残障员工性别，所属残障类型及残障级别、合同类型、工作岗位、在企业的工作时长、培训和职业发展的机会、离职时间、离职原因等。企业还可考虑收集企业工伤致残员工的数据，如人数、性别比例、致残类型及级别、致残原因、致残前后的岗位等。对这些数据进行分析，是企业了解自身残障融合度的一种途径，可以帮助企业了解在自身在管理制度层面的缺失和不足，为下一步对管理制度的修订（和管理实践的调整）提供数据上的支撑。

二、提升企业制度残障融合度的工作流程

第一步：建立工作小组。至少由企业的一名高层管理人员牵头，人事部门、行政后勤部门、财务部门、生产部门、职工代表、工会代表等人员成立工作小组。如果企业已经有残障员工，工作小组中至少有一名残障员工。

第二步：开展评估。评估企业制度的残障融合度，建立基线。这一步可以企业可以自己完成（外部学习之后），也可以通过购买相关社会组织服务的方式进行。评估工作完成之后，会产出企业制度残障融合度的报告。后附工具有各部门制度残障融合度检查单和企业制度残障融合度报告模板。

第三步：制定工作计划。工作小组针对企业制度的残障融合度报告进行讨论，确定修订企业制度的工作计划，包括修订企业制度的目标、工作内容、分工、预算、时间表等，并交企业管理会议讨论。工作计划中应该设计针对管理人员和基层员工开展残障意识的活动。

第四步：执行工作计划。按照企业管理会议讨论通过的工作计划开展相关活动，对工作计划中涉及的管理制度进行修订。在这一过程中，企业各部门以及残障员工的参与至关重要。

第五步：开展宣传。工作计划中涉及的企业制度修订完成后，应在企业内部开展相关管理制度的宣传教育工作，保证管理人员和基层员工达到对新修订的管理制度的一致理解，便于新的管理制度在企业内部的实施。相关宣传教育活动也应包括在第三步所制定的工作计划中。

第五章 企业无障碍环境建设



第一节 企业无障碍环境建设的意义

一、无障碍相关概念

企业无障碍环境建设关乎以下几个重要的概念，即“无障碍”，“通用设计”与“合理便利”。

（一）无障碍、通用设计、合理便利

2014年，国际标准化组织修订了《在标准中界定无障碍的指南》（第二版），正式将“无障碍”（**Accessibility**，“可及性”、“可使用性”）定义为“指产品、服务、环境和设施能在多大程度上被最大范围的不同特征和能力的人群使用，以在特定使用环境中实现特定目标”。

根据以上概念，我们可以理解为“无障碍”是一种非固定的状态；既强调普通服务，又重视特别支持。“普通服务”通过“通用设计”来实现；而“特别支持”通过“合理便利”来实现。

《在标准中界定无障碍的指南》中对“无障碍”的解释，印证了“无障碍”通常有益于每个人，而非仅限于残障者。“无障碍”这一概念也强调人的主动参与和履行积极义务，聚焦人与环境的交互作用，而不仅仅指环境本身的便利与否。



轮椅坡道



无障碍电梯



听觉障碍者使用的设施



视觉障碍者使用的设施



无障碍停车位



无障碍厕所



导盲犬（服务犬）使用的设施



无障碍客房

而“通用设计”，是指尽最大可能让所有人可以使用，无需做出调整或特别设计的产品、环境、方案和服务设计。在生活中，如地铁出口闸机有不同的宽度，以方便轮椅或携带大件行李的乘客通行；再如出入地铁，除了有楼梯，滚梯，还一定有升降梯；等等都是通用设计的体现。

“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。

根据企业提供的合理便利的性质，可能需要修改的类型包括政策、工作环境、工作实践、工作或工具。

- 修改政策，确保不排斥残障人士。
- 工作环境/工作空间的修改

例如：将卫生间门加宽，为卫生间和淋浴处添加扶手，设置坡道。

- 工作修改

例如：修改工作计划，从夜班改为白天，工作时间晚一点开始，以留出额外的通勤时间等。

- 工具修改

示例：高度可调的椅子，屏幕阅读软件等。

- 工作实践的修改

例如：确保应急计划能够照顾残障人士，以书面和口头形式提供工作场所指示，允许工人坐着而不是站着完成任务。

➤ 澄清关于合理便利的误解

误区	正解
合理便利很费钱	合理便利通常是低成本且简单的。有一些简单、经济但很有效的方法来为残障员工提供便利。而且，并不是所有的残障员工都需要合理便利。
为个别残障员工安排合理便利,对其他员工来说不公平	合理便利能使所有员工受益，而不仅仅是现有的残障员工。 如，企业现在为新雇用的残障员工提供的便利，也可能为后来因意外或因病致残的员工提供类似的安排，从而留住有技能和经验丰富的员工。 如，调整工作时间表有助于需要照顾孩子的员工；暂时生病的员工可以远程工作。

➤ 获得合理便利的工作示例

公司可以制定合理便利的申请流程。员工（包括残障员工）、直线管理人员和人力资源部门需要参与到这一过程中来。

如在企业招聘过程中在对应聘者必要的的能力测试和面试之前，企业的人力资源部门应了解应聘候选人对于合理便利的需要。人力资源部门可以在就能力测试和面试事宜通知候选人时，向候选人询问相关需求，或者在求职申请表中设置相关问题。

根据不同的情境和候选人的不同需求，人力资源部门可以提供的合理便利包括但不限于：

1、能力测试和面试地点应符合我国对建筑物无障碍地设计规范，方便进出；能力测试和面试地点应保持安静，无噪音干扰。

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；或提供手语翻译的同时提供速录人员。

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字号文本。

5、如需测试，应为应聘者提供可接受的格式。例如，为视力障碍者提供电子试卷或盲文试卷；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；如提供专门的辅助设备、软件，如 **Jaws**、**Dragon**、盲文键盘。

7、在能力测试或面试过程中，可适当延长应聘者的答题时间；如在能力测试或面试过程中需要在不同的地方/会议室间进行转换，需要考虑到不同类型的候选人的需求，为所有的候选人提供足够的时间。

面试中的合理便利及合理便利的任务分析模板详见工具箱。

（二）“无障碍”，“通用设计”和“合理便利”的关系

“合理便利”和“通用设计”，可谓无障碍（**Accessibility**）概念的一体两面、鸟之两翼，它们是实现无障碍过程中通用与个案、普遍与特殊、规则与例外的关系，两者都是提升可及可用能力（**ability to access**）的途径，都以实现

无障碍（**right to access**）为目标，最终为了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。

一般来说，通用设计考虑多元需求越充分，提供合理便利的必要性就越小，两者成反比关系。

《公约》第四条“一般性义务”部分，对合理便利和通用设计此消彼长、共同构成整体无障碍环境，有非常明确的表述：“从事或促进研究和开发本公约第二条所界定的通用设计的货物、服务、设备和设施，以便仅需尽可能小的调整和最低的费用即可满足残疾人的具体需要，促进这些货物、服务、设备和设施的提供和使用，并在拟订标准和导则方面提倡通用设计。”

（三）无障碍环境建设

2012 年中国国务院颁布《无障碍环境建设条例》（以下简称《条例》），将“无障碍环境建设”界定为“为便于残疾人等社会成员自主安全地通行道路、出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社区服务进行的建设活动”。

以北京市为例，出台了无障碍设施建设管理条例、家庭无障碍改造系列政策、政务网站无障碍建设与管理规范等，从公共交通无障碍、通用设计、合理便利的不同方面建设无障碍环境的政策。

在企业中，无障碍环境的建设除了物理环境的无障碍、信息沟通交流的无障碍、数字环境无障碍、紧急情况下的无障碍之外，还格外注重平等融合的人文环境，也就是人们常说的“态度无障碍”。

二、无障碍环境建设有利于企业

（一）提升企业管理和运营的法律合规性

我国法律规定企业“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% 人，且“应当为残疾人职工提供适合其身体状况的劳动条件和劳动保护，不得在晋职、晋级、评定职称、报酬、社会保险、生活福利等方面歧视残疾人职工”。

企业开展无障碍环境建设，一方面可以回应国家法律对企业“为残疾人职

工提供适合其身体状况的劳动条件和劳动保护”的要求，一方面可以提升残障者到企业应聘、在企业就职、留用的可能性，进而提升企业达到国家法律中规定的残障员工达到 1.5%的可能性。

（二）降低企业运营成本

企业的残障员工达到 1.5%的比例之后，可以降低企业的运营成本。成本的降低来自两个方面：一方面来自企业免于向国家缴纳的残疾人就业保障金；一方面来自国家或地方政府给予因残障员工比例达标而享受的税收方面的优惠政策。

（三）提升企业生产效率、预防工伤

企业无障碍环境的建设，可以使包括残障员工在内的所有员工自主、方便、省力地在到达企业所在地、进出企业、在企业内部活动和使用所有的设施、设备开展生产、生活的各项活动，能够使包括残障员工在内的所有员工自主、方便、省力地获取和理解企业的各项规章制度、工作流程和工作要求，参与培训并将培训中所获取的知识、技能应用于工作中，将提升每位员工的工作效率，即员工可以花最少的时间和精力成功地完成工作任务，提升生产效率，预防工伤。同时，包括残障员工在内的所有员工的生产效率提高了，可以提升每位员工的自信和自我效能感，反过来又可以保持高效的工作状态。最终形成一个良性循环的过程。

（四）提升产品和服务的竞争力

企业将“无障碍”的理念融入企业产品、服务的开发和设计，将提升其适用性，扩大产品和服务的消费人群，在无形中提升了产品和服务在同行业中的竞争力。如图书馆无障碍信息体系的构建可以提升图书馆服务的核心竞争力。

第二节 企业无障碍环境建设的内容

企业无障碍环境建设包括如下三个方面的内容：

一、物理环境无障碍

企业物理环境无障碍意味着，所有空间对所有类型的障碍者来说都是完全

无障碍的。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。具体要求和数值可以查看我国《无障碍设计规范(GB50763-2012)》与《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB 55019-2021）。

二、数字无障碍和沟通交流无障碍

企业数字无障碍和沟通交流无障碍意味着，内部的交流和资源、产品及服务的外部营销与广告考虑到了数字无障碍，充分确保所有残障类型的需求；为所有类型的残障者提供无障碍的信息和交流手段。

以下是针对三类不同的残障员工在信息交流无障碍上的要点提示：

➤ 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、员工在活动中受益或者有需求时雇请手语翻译，尤其是在职业技术学习与入职培训等重要环节
- 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

除了以上要点，企业可以尽量多的了解员工的需求，以便更准确和适用的提供无障碍与合理便利的支持。

三、紧急情况下的员工安全

雇主应遵循以下步骤来确保员工紧急情况下的安全 1) 培训健康和安全部门联络人有关残障和无障碍方面的意识；2) 审查并改进健康和安全政策；3) 向残障员工或残障社会组织咨询修改后的政策是否满足他们的需求。

以下是改进健康与安全政策和实践的技巧。

设计无障碍的紧急情况警报和标识；为确保残障员工的安全，有专门的紧急情况处理预案。

“企业物理环境无障碍要点”中有关“声光警报”的要求包括“工作场所应安置齐全的声、光警报设施。视障者、听障者信息接收方式不同，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、应使用闪烁灯光报警装置，以向听障者传达警报信息。”

要保障紧急情况下的员工安全，安装声光警报仅仅是第一步。在员工入职培训的过程中，开展安全教育时应该包括紧急情况处理的相关内容。在紧急情况处理预案里，需要将支持包括残障员工在内的、在紧急情况下需要支持的员工（如怀孕的员工）躲避风险的责任安排到人。企业还应针对性地开展紧急情况下避险的演习工作，以提升包括残障员工在内的所有员工的避险意识及紧急

情况下的避险能力。

无障碍设施与其他工业健康安全设施的应当没有冲突，保障生产安全。

案例 1

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，既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。

案例 2

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，开展订单式培训，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。

案例 3

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。

案例 4

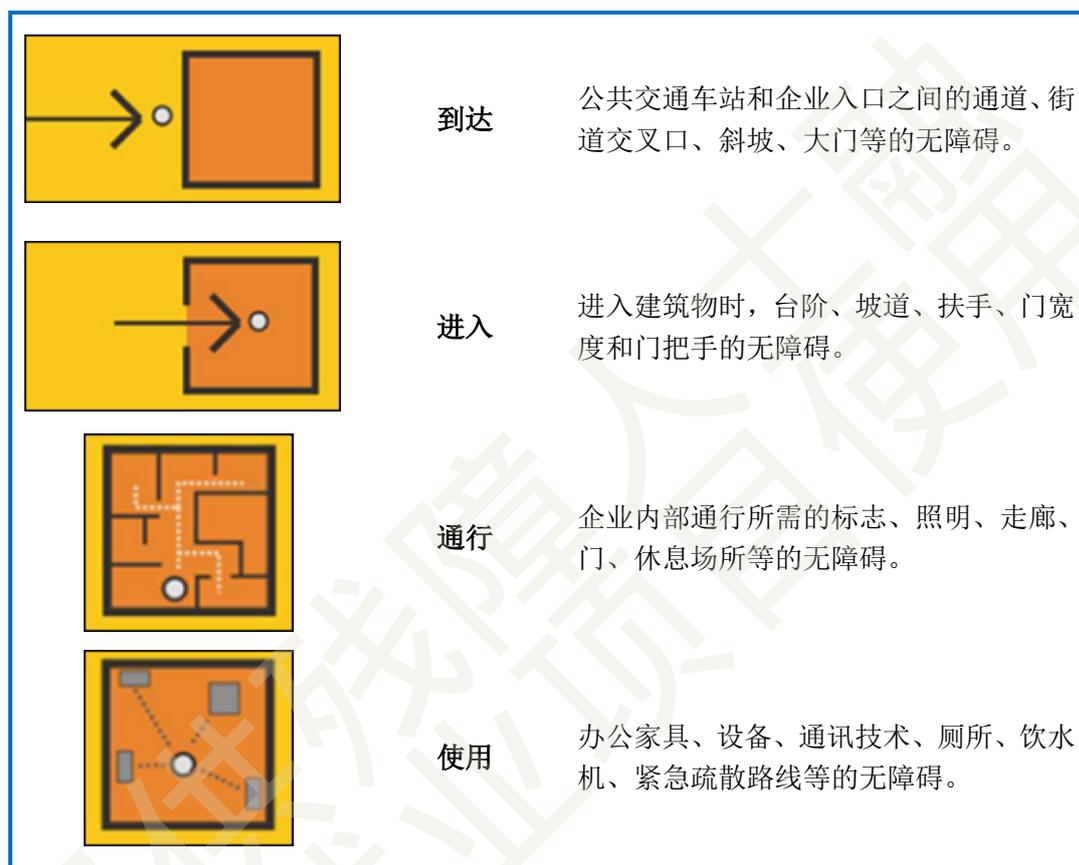
某传统工艺企业，每年会请特殊教育学院教师来公司给有关领导、残障者师傅、班组长等直接管理人员教授手语课程，弥合员工之间的沟通障碍，并通过开通在线企业小报，保持管理层与听障员工之间的信息交流。

第三节 企业无障碍环境建设工具

一、 RECU 原则

为了确保无障碍，可以使用动态的无障碍环境测评工具对环境进行分析。测评应该保障人们在访问所有地方和服务时不受到阻碍或障碍。无障碍环境的

路径是不间断的，如果只是开始和结束是无障碍的，中间任何一环有缺失，都不能成为抵达场所的测评使用工具。 **RECU** 原则可以用来指导动态的测评行动。到达(**Reach**)是指可以到达要使用的服务的所在地。进入 (**Enter**)意味着个体能够进入想要去的建筑。通行(**Circulate**)指可以在建筑物内移动。使用 (**Use**)是指能够使用服务和设施。



二、开展无障碍评估

可以通过以下两种方式开展无障碍评估；即初步无障碍排查和外部专家无障碍评估。

企业在内部开展初步的无障碍排查时，可以邀请残障员工参与。请残障员工在企业内部所有的区域走一遍，记录所有出现障碍的点，为下一步的无障碍改造提供参考。如果企业里目前没有残障员工，企业与当地的社会组织合作，邀请残障者支持内部无障碍排查。除了企业内部环境的实地勘察外，企业还可以安排员工访谈以了解企业内部的无障碍状况。根据需要工具箱中“初步

无障碍检查的详细清单”和“现有员工面谈的问卷”。初步无障碍排查结束之后，形成建议报告提交给企业管理层审阅。

初步非正式无障碍排查被认为是促进实现无障碍工作场所的第一步。它的特点是成本低，但有助于识别出明显的障碍点。但是，内部的无障碍排查的局限性在于：

- 相关人员没有接受过无障碍标准方面的培训；
- 可能缺乏必要的技能、知识和设备，而无法识别那些影响视力、听力、智力和精神障碍者的复杂的无障碍支持技术；
- 可能无法提供拆除障碍物和或安装无障碍设施的详细方案指导方针、详细的费用预算并对施工予以指导。

所以在初步的无障碍排查之后，企业还可考虑开展全面的无障碍评估。全面的无障碍评估须由认证的专家进行。这些专家来自不同的领域，包括建筑师、工程师、数字无障碍专家、职业治疗师等；这些专家也可能来自不同的机构，包括政府部门、大学、专业机构或专门的社会服务非营利机构组织等。

在一般情况下，需要多名专家对企业的物理/环境无障碍、数字无障碍和通信无障碍进行测评评估。如果企业以前没有这样做过，在条件（如管理层的支持、预算等）允许的情况下，可考虑邀请专家（们）开展外部无障碍评估，对需优先改善的无障碍领域进行详细的测评检查。

三、企业物理环境无障碍要点

（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，不宜选择弧线螺旋形。
- 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。因为轮椅需要台面下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、听障者信息接收方式不同，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、应使用闪烁灯光报警装置，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。

第六章 残障融合的人力资源管理



招聘、雇用、部署和管理组织员工的实践过程称为人力资源管理。基于残障融合的招聘实践具有（包括但不限于）可参考以下特点：

- 鼓励残障者申请职位的平等机会声明
- 在残障网络中发布招聘启事
- 人力资源团队知道如何在面试过程中提供需要的合理便利
- 通过实习和/或招聘会等与残障求职者建立联系
- 入职流程无障碍
- 员工培训、团队建设等活动无障碍
- 有衡量建立评估企业融合招聘的残障融合程度的内部指标体系

第一节 岗位开发与说明

岗位开发希望残障者在企业各类岗位上都有任职，从一线岗位，到管理岗位，包括企业的最高管理岗位。企业可以定期收集相关数据；通过对这些数据的分析，确定残障者岗位开发计划和招聘计划等。这些数据包括但不限于：残障员工人数、性别比例、所属残障类型及残障级别、合同类型、工作岗位、在企业的工作时长、离职时间、离职原因等。企业还可考虑收集企业工伤致残员工的数据。

残障者的岗位开发重要结果是形成一份完整的岗位职责说明书，其中包括岗位的基本信息，主要职责/工作任务，任职条件，工作环境，有可能在原定的岗位基础上拆分成 **2** 个岗位，共同履行岗位职责。

在描述岗位的主要职责/工作任务时有可能被直接用于招聘广告中对职位内容的说明，所以用词要准确，可以融入工作情境加以说明；说明可以使用的设备、工具，或者提供可以完成工作任务的替代性方案。例如“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”（还可以对“快速标准化的服务”做进一步的说明）；“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”。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。在描述工作行为时，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。

任职条件中应剔除那些与完成主要职责/工作任务无关的要求。在劳动力市场上，最常见的一种情况是企业对任职条件有过高、不合理的要求；这些过高的、不合理的要求通常表现在对申请人的学历（包括英语能力）、专业、外貌、身高、性别的要求上。这些过高的、不合理的要求会将很多能够胜任该岗位的申请人排队在外，其中也包括了可能胜任的残障申请人。

在完成了某一岗位的任务分析，明确了该岗位上对在这一岗位上工作的人的身体条件、技能的要求后，对比即将在这一岗位上工作的员工（特别是残障员工）的身体条件和技能之后，可以就两者之间的差距制定出上岗计划。计划至少包括两点，一是对即将上岗人员进行培训；二是决定为即将上岗人员提供的合理便利的类型和内容。

第二节 招聘与录用

一、招聘渠道

招聘残障员工渠道包括但不限于参加残疾人专场招聘会、校企合作、与相关社会组织合作、残障员工推荐等方式。各地残疾人联合会定期、不定期地组织残疾人专场招聘会，企业可以关注地方残联的动态，适时参与。企业也可考虑与招收残障学生的大中专院校、特殊教育学校建立合作关系，开展定向招聘。企业也可与残障者自组织、残障者家长组织、助残社会组织建立联系；通过与这些组织建立联系，企业可以获得相对稳定的、潜在的残障员工的招聘渠道。企业已有的残障员工可以推荐其他的残障者申请其所在企业发布的招聘岗位。有相识的残障者的推荐，可以增加企业和潜在的残障申请者对彼此的信心。需要企业注意的是，招聘残障员工的过程中，并不排除企业使用已有的、招聘非残障员工的招聘渠道；而且，企业可以综合使用以上涉及的多种可能的、招聘残障员工的渠道。建立可持续的融合就业伙伴关系是稳定招聘的关键，具体参考下章内容。

二、发布招聘广告

企业在发布招聘信息（招聘启事）时，应关注以下几点：

考虑发布招聘启事的平台的可及性。如企业在网站上发布招聘启事时，要考虑网站是否可以提供无障碍阅读（如中国残疾人联合会网站提供的“开启辅助工具”和“进入老年模式”两个选项 <https://www.cdcpf.org.cn/index.htm>）。

根据发布招聘启事的平台的不同，提供多种形式、版本的招聘启事。如在线下残疾人专场招聘会上既提供纸质版的招聘启事，也提供电子版的招聘启事；既提供普通版本的纸质招聘启事，也有大字版本的纸质招聘启事（或在现场提供放大镜等放大设备）。

提供多种版本的求职申请表，如大字纸质版，可下载的 **word** 版本，或音频文件等。

在招聘启事中有企业对“残障融合和平等就业机会”、以及“为申请者在能力测试和面试过程中提供合理便利”的声明，并说明空缺职位对包括残障者在内的所有合格的申请者开放；企业越清楚地表明自身对残障融合的承诺，越可以吸引包括残障者在内的不同背景的申请者。

求职申请表中不应要求申请者提供与职务要求无关的个人信息。第六，在申请表中为申请者提供“是否需要合理便利”、“说明需要何种合理便利”的选项。第七，提供就企业所招聘岗位进行咨询的通道，如提供可进行电话咨询的电话号码。

残障融合的招聘启事示例：

职位描述——描述餐厅厨师（全职或兼职）

职位：餐厅厨师（男/女）

地点：

汇报对象：副厨师长和厨师长

职务描述：我们在寻找一位熟练的厨师，能够根据菜单烹饪美食。你将在要求的时限内烹饪出符合客户口味，让他们满意的菜肴。一位优秀的厨师必须能够按照指示烹饪和提供精心准备的食物。厨师须在厨房内四处走动，

并能同时处理多项任务。

主要职责：

- 要备料配菜（如切菜、切肉或调制酱汁）。
- 料与厨房其他工作人员合作，根据食谱和具体要求烹制菜单食物。
- 通过品尝、闻或用餐具扎刺来观察和测试食物，确定已经充分做熟。
- 过分配、安排和装饰食物，给服务生提供菜品。
- 配调节烤箱、烤炉、烤架和烘焙炉的温度。
- 节回应、报告和跟进厨师长的指示。

其他职责：

- 他在高峰期协助其他厨师。
- 高在需要时培训新员工。
- 员在需要时订购食物和其他物资。

最低资质和技能要求：

- 低资年餐厅厨师工作经验
- 能够懂得并遵循标准化的食谱
- 够熟知处理食物的正确程序

优先的资质和技能：

- 先餐饮服务或相关领域的证书或学位

身体要求：

- 体能够在轮班时站立、俯身，且无需帮助即可举起至少 **40** 磅的重物。
- 的能够在厨房和储存物料的地下室走动。
- 够轮班：午餐轮班（**11:00-14:00**）和晚餐轮班（**16:00-21:00**）；
餐厅周一至周日营业，周一休息。

薪资： 每月 **XXX** 元

声明：我们倡导一个积极寻求包容、欢迎和重视所有人的独特贡献的工作场所。我们非常鼓励残障女性和男性申请这一岗位。我们将联系入围的候选人，如果您参加面试时需要合理便利，请随时通知我们。

三、能力测试和面试

在对候选人进行能力测试的过程中，企业应考虑：

1、测试内容与岗位职责之间紧密相关。如所招聘岗位不需要使用英语，就无需进行英语能力的测试。

2、能力测试有统一的评估标准，且不因被测试对象是残障者而降低标准。

3、能力测试过程中用到的评估工具客观、公平，且具有包容性。

4、在能力测试过程中，为需要合理便利的候选人提供了相应的合理便利。

在对候选人进行面试的过程中，企业应考虑：

1、面试团队成员具有多元化的特点，如果企业已经有残障员工，尽量将残障员工纳入面试团队中。

2、面试过程中向候选人所提出的问题应该紧紧围绕着考察其工作能力上；对于残障候选人来说同样如此。应避免那些关注残障本身的问题。

3、面试中使用统一的评估标准，保证面试过程对所有的候选人都是平等、公正的。

4、在面试过程中为候选人提供其所需要的合理便利。

5、面试过程中得体地使用残障礼仪，体现对不同类型残障者的尊重。

不同类型残障者的面试礼仪可以遵循这三个简单的规则：

1、面试官请像往常一样放松和交流。

2、如果你不确定该怎么做请直接询问。残障者会告诉你他/她喜欢怎样交流，以及需要你做什么。

3、礼貌待人，尊重他人的尊严。

四、筛选和录用

企业须基于统一的选择标准拟定最终入职候选人名单，依照这些客观标准对申请者的资历条件、技艺技能、学识学历及工作经验进行审核。企业不应根据申请者可能存在的残障而降低筛选标准；但应考虑在提供合理便利的情况下，潜在的残障申请者能够胜任所申请职位的可能性。

企业决定录用残障候选人时，应做到：

- 残障者获得与非残障同事同等的薪酬待遇、员工福利和职业发展前景；
- 在签订劳动合同前，残障者通过便利、可及的方式获得劳动合同，并充分理解并认可合同的所有内容；
- 告知员工合理便利政策以及员工可以在雇用期间随时申请合理便利。

第三节 员工管理中的残障融合

以下人力资源管理和产品、环境、方案、服务的设计为例简要说明企业的融合管理实践。

➤ 在人力资源管理方面：

在招聘方面：

企业所发布的招聘广告基于所招聘岗位的职责、任职条件，不因性别、年龄、民族、宗教、残障等而将潜在的申请者排队在外；

企业的招聘渠道方便潜在的残障者获取职位信息；

为申请者提供多种版本的工作申请表；

为申请者就所招聘岗位提供多种咨询渠道；

员工留用和发展方面：

同工同酬，不因员工是否有残障而有所区别；

在工作中为有需要的员工（包括残障员工）提供合理便利；

为员工提供同等的培训机会、同等质量的在职培训；

员工投诉方面：

公司建立处理投诉，包括对歧视问题、同事或管理者骚扰的投诉的机制；

建立多种投诉的渠道/方式；

➤ 在产品、环境、方案和服务设计方面：

在设计产品、环境、方案和服务时，考虑到不同类型的残障用户的需求；

在设计产品、环境、方案和服务时，有不同类型的残障者/员工的参与；

在测试产品、环境、方案和服务时，邀请不同类型的残障者参与

基于残障融合的员工管理工作内容包括入职和培训、绩效管理、职业发展和提供合理便利，实践如下：

一、入职和培训

（一）残障员工入职前企业所做的准备

在残障员工入职前，企业一方面要与即将入职的残障员工讨论相关事项，一方面也要为管理人员、其他基层员工做好相关的准备，特别是残障员工所在部门/团队的管理人员和同事。

- 和残障员工一起讨论的事项：除了与即将入职的残障员工讨论有关合理便利的事项之外，人力资源团队需要询问残障员工的意见，当员工透露其残障状况时，应该询问他们愿意与同事和主管分享多少信息，尤其是当残障员工有隐性（非显性）的残障状况时，这一点尤为重要。
- 为残障员工所在部门/团队的主管、经理所做的准备：团队的管理人员可能会担心新加入的残障员工工作效率低，或者管理人员担心团队成员之间不知如何相处的问题。人力资源团队需要与团队的管理人员讨论他们的顾虑，并通过在企业内部开展残障意识培训，传播有关残障的知识，开展以残障融合为目标的活动来消除管理人员的顾虑，提升管理人员的多元文化意识和团队管理能力。
- 为残障员工的同事所做的准备：同事可能会对新的团队成员（包括新来的残障同事）的到来感到担心或焦虑。同样的，企业可以通过建设基于残障融合的企业文化来影响基层员工，以建立员工之间相互支持的态度，为残障员工建立自然支持体系奠定基础。

（二）基于残障融合的员工入职培训的内容

员工入职培训的对象是包括残障员工在内的所有员工。人力资源部门要确保开展员工培训的地方是无障碍的，确保所有参与者在活动中的参与和对培训信息的正确理解。在必要的情况下，为员工入职培训的参与者提供翻译（包括手语翻译）、速录或其他支持。

二、绩效管理

包括残障员工在内的所有员工，在了解了企业对其工作绩效的期望后，会让员工意识到自己对企业是有价值的，自己是被企业/领导欢迎和重视的；基于这样的认知，能够使包括残障员工在内的所有员工在工作的过程中更加自信和富有成效。这也是企业通过人力资源团队、各部门主管与员工就绩效进行的沟通应该达到的目标之一。

面谈是人力资源团队、各部门主管与员工进行绩效沟通最常见的一种方式。与残障员工进行绩效面谈，沟通过程中双方（人力资源团队、残障员工的直线主管是一方；残障员工是另一方）对彼此谈话中所包含信息的正确理解是至关重要的。除了运用常规的绩效面谈的原则和技巧，要考虑根据残障员工的不同需求，提供翻译（包括手语翻译）、速录及其他适应性设备、人力的支持来辅助面谈。绩效面谈的频率可以根据员工（包括残障员工）在工作中的具体表现予以安排。对于新入职员工（包括残障员工）、绩效表现不佳的员工可以进行不定期面谈。

关于残障员工绩效评估的困惑

➤ 困惑之一：是否应该降低残障员工的绩效标准

残障员工，应该和处于同样岗位的、享受同样薪酬的非残障员工一样，达到相同的绩效标准。

➤ 困惑之二：残障员工达不到绩效标准，是不是因为残障员工能力不够

根据员工的不同情况，制定与其相适应的绩效标准（还有与之相匹配的薪酬标准）。所以，在残障员工达不到绩效标准时，一方面要看绩效标准制定得是否合适，另一方面要看残障员工在工作中是否需要、是否获得了合理便利。

➤ 困惑之三：就是因为残障员工能力不足，所以企业才需要为残障员工提供合理便利

为包括残障员工在内的所有员工提供其所需要的适应性调整/合理便利，企业才可以最大程度地使所有员工做到“人尽其才”，“才尽其用”。

三、职业发展

基于残障融合的企业文化，本着平等、非歧视的原则，企业应制定员工（包括残障员工）职业发展制度，制定晋升制度和标准；并告知所有员工和管理者。

在人力资源管理的实践中，企业还应为所有员工（包括残障员工），平等地、无差别地提供在职培训、晋升或其他个人发展的机会。

企业还应定期评估与员工发展相关的制度和实践，以确保相关制度和实践始终如一地遵循和体现平等、非歧视的原则。

第七章 促进残障融合的伙伴关系



第一节 建立残障融合伙伴关系的意义

融合无法独自实现。对于融合就业，与可以帮助企业实现融合目标的多元化社群利益相关方合作是至关重要的。没有利益相关方的支持，公司将无法实现其目标或维持其行动。

与残障自组织的合作是重中之重，残障组织是向企业介绍残疾人权利和包容性的最佳场所。

促进残障者就业是一项长期工作，需要政府、企业、国际组织、残障者相关组织、研究机构、专家学者、媒体平台等多方合力才能实现。通过组建网络，实现以雇主企业为核心的多方沟通，交流优秀残障者雇佣实践案例，可以更好地帮助企业与残障者进行双向选择。

一、全球契约

联合国全球契约是一项完全自愿的举措，要求各企业在各自的影响范围内遵守、支持以及实施一套在人权、劳工标准、环境及反贪污方面的十项基本原则。

企业参与全球契约将获得：（1）体现作为负责任公民的表率；（2）与有共识的公司及组织交流经验、相互学习；（3）与其他公司，政府组织，劳工组织，非政府组织，及国际组织建立合作关系；（4）与联合国各机构，包括国际劳工组织，联合国人权事务高级专员办公室，联合国环境计划署，联合国发展计划署等建立合作伙伴关系；（5）通过实施一系列负责的管理计划与措施将公司发展视野扩大到社会范畴，从而使商业机会最大化；（6）参与旨在寻找解决世界重大问题的方法的对话。

推动残障者就业，是国内外全球契约参与企业非常重视的一项工作。这些企业包括下文提到的国际网络和各国商业网络成员，以及在残障者就业方面做出卓越成绩的国内外企业。

二、全球商业与残障网络

2010年，国际劳工组织在总部瑞士日内瓦成立全球商业与残障网络(**Global Business and Disability Network**，简称**GBDN**)。**GBDN**由跨国企业、雇主组织和商业网络共同组成，与专注残障研究的社会组织合作，协助公司创建融合的工作环境及战略发展计划。

国际劳工组织认为，通过参与该网络，公司将受益于更多样化的劳动力，提高生产率，减少失误，获得更安全的工作环境，并提高客户和社会对品牌的忠诚度。雇主组织将提高自身能力以满足其成员对不同类型残障者的雇用，企业的社会责任，遵守法律和人力资源等方面的需求。

GBDN 涉及四个主要目标：

- 1、在网络成员公司和雇主组织中分享知识和良好实践；
- 2、为雇主聘用及留用残障者开发联合产品和服务；
- 3、加强雇主组织和商业网络的工作，使其有更多机会介入国内中小企业，并建立起障碍领域的专业技术支持；
- 4、通过网络内成员的当地办事处和供应链，在全球范围内链接企业与国际劳工组织及其合作伙伴的活动。

2018年，国际劳工组织全球商业与残障网络—中国分支(**GBDN-China**)于北京正式成立。

三、世界雇主组织和商业网络

各国均有雇主组织和商业网络在残障者就业上的成功实践案例及分析，其作用总结起来有如下几点：

1、提高雇主关于残障者社会融合的意识及能力

对残障者融合就业来说，雇主的融合意识极为重要。各国雇主组织和商业网络都对此十分重视，并通过培训、工作坊、座谈会、公共媒体等方式提升雇主的社会融合意识及能力。

2、为会员雇主提供残障者就业方面的信息和相关工具

各国雇主组织和商业网络会通过出版物、网站等形式为会员雇主提供残障者就业相关信息和工具，包括相关数据、良好实践案例、相关法律、融合管理、合理便利、无障碍建设等内容。

3、影响残障者就业相关法律法规和公司政策

除了加强会员雇主的在残障者融合就业方面的能力，一些机构还积极参与政府机构和部门的针对残障者教育，培训和社会融合的政策法规的制定和开发。此外，一些机构建立了残障者融合就业的实践准则，来鼓励他们的会员雇主制定本公司的关于残障者就业政策。虽然很多问题都需要时间来实现，但是来自各方利益相关者的开放的讨论，将问题摆到了桌面上，并且明确了各个合作伙伴的角色，这对残障者就业起到了极大的推动作用。

4、提供职业发展机会和组织职业技能培训

很多雇主组织和商业网络对残障学生提供了一系列职业发展规划，包括职业咨询，技能培训，在职培训和实习机会。成功案例显示，雇主在帮助残障学生和残障求职者提高工作技能方面可以担当重要的角色。

5、建立残障求职者与雇主之间的联系

通过组织招聘会，建立残障求职者信息资料库，将残障求职者与潜在雇主进行匹配，可以大大促进残障者的就业成功率。

第二节 可持续发展的合作伙伴

我国残障者就业服务体系处于快速发展和持续完善的过程之中。本节介绍可与企业形成促进残障融合合作伙伴关系的组织。

一、中国残疾人联合会

中国残疾人联合会（**China Disabled Persons' Federation**），简称中国残联，是经国务院批准和国家法律确认的残疾人自身代表性组织，是由中国各类残疾人代表和残疾人工作者组成的全国性残疾人事业团体。

《残疾人就业条例》第六条 中国残疾人联合会及其地方组织依照法律、法规或者接受政府委托，负责残疾人就业工作的具体组织实施与监督。”

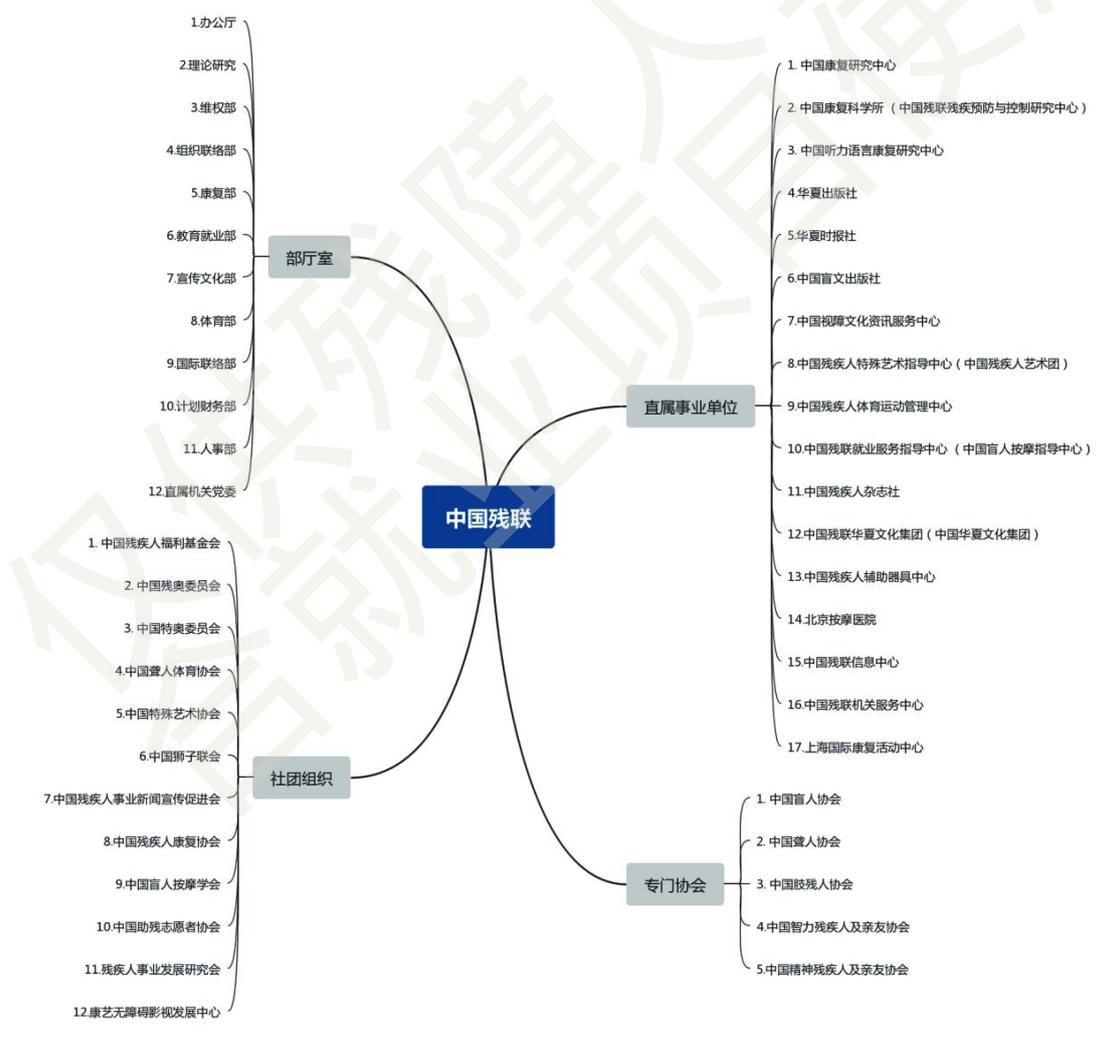
第二十二条 中国残疾人联合会及其地方组织所属的残疾人就业服务机构应当免费为残疾人就业提供下列服务：

- 1、发布残疾人就业信息；
- 2、组织开展残疾人职业培训；
- 3、为残疾人提供职业心理咨询、职业适应评估、职业康复训练、求职定向指导、职业介绍等服务；
- 4、为残疾人自主择业提供必要的帮助；
- 5、为用人单位安排残疾人就业提供必要的支持。

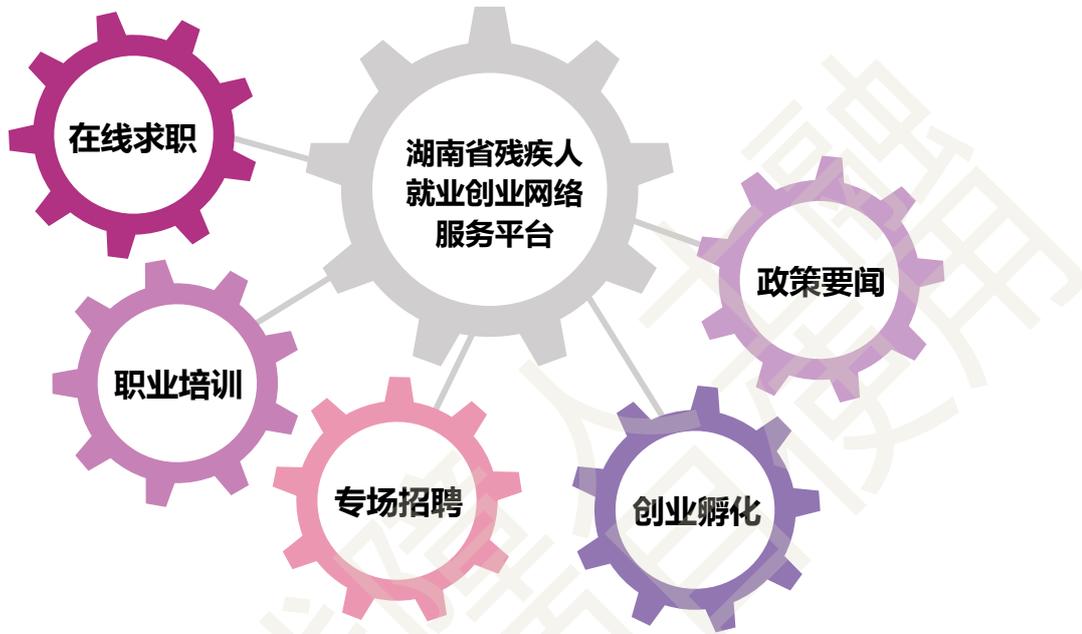
国家鼓励其他就业服务机构为残疾人就业提供免费服务。

第二十四条 残疾人职工与用人单位发生争议的，当地法律援助机构应当依法为其提供法律援助，各级残疾人联合会应当给予支持和帮助。

中国残联机关内设 12 个部厅室，下设 17 个直属单位、12 个所属社团，5 个专门协会。



中国残疾人联合会就业服务指导中心是中国残联直属正局级公益一类事业单位，业务上接受中国残疾人联合会教育就业部指导。受中国残联委托，负责对全国残疾人劳动就业、扶贫服务、职业培训及职业能力建设提供指导与服务。各地相关服务由当地残联教育就业部和残疾人劳动就业服务中心负责。



图：湖南省残联下属湖南省残疾人就业创业网络服务平台的栏目设置情况

中国残疾人联合会还下设 5 个专门协会：中国盲人协会（简称盲协），中国聋人协会（简称聋协），中国肢残人协会（简称肢协），中国智力残疾人及亲友协会（简称智协），中国精神残疾人及亲友协会（简称精协）。专门协会的主要任务是：代表、联系、团结、服务本类别残疾人，反映特殊愿望及需求，维护合法权益，争取社会帮助，开展适宜活动，参与国际交往。

这些专门协会也会与残联其他部门合作，推动残疾人就业的发展。《中国残联办公厅关于印发残疾人组织助残就业项目推广方案的通知》（残联厅发[2022]5 号）显示，由各专门协会、基金会主推，各地残联教就部（处）、就业服务中心指导，培育一批有广泛社会影响、品牌化的残疾人组织助残就业项目。中国盲协、聋协、肢协、智协和精协会都开展了数项残疾人就业推动活动。

如盲协与美团点评合作，开展盲人按摩互联网营销公益项目，同时还积极开展盲人互联网多元就业拓展工作，联合中国盲文图书馆、地方盲协以及社会

组织开展盲人声音主播、音频编辑、数据标注等就业技能培训，组织盲人音乐技能展示活动，探索盲人音乐互联网就业新途径。

聋协则建立听力残疾人融合就业支持服务点，为听力残疾人提供就业前咨询培训、就业后质量跟踪、心理辅导，中途失聪支持等融合就业流程服务。同时还宣传听力残疾人信息无障碍软硬件产品，传授使用方法，打造信息无障碍环境；为成年贫困听力残疾人提供免费人工耳蜗植入、康复及就业指导，提升就业竞争力。为听力残疾人大学生提供就业支持服务，等等。

肢协开展了一系列手工劳动项目，如培养非遗海派绒线编织技术人员，开展手绘彩绘供灯培训班，通过制作与销售拓宽残疾人就业渠道。同时还与中国移动合作，开启远程支撑、居家办公的工作模式；培训残疾人学习文物修复；与口腔医院合作，为残疾人提供多个数字化岗位，等等。

智协一面开展就业辅导员培训，一面为智力残疾人提供职业技能培训，从自身能力与支持力量两方面促进智力残疾人的就业。同时开展智力残疾人创业就业新探索，力求发掘一些市场前景可观、发展潜力巨大，符合智力残疾人特点的灵活创业就业项目。

精协则专注于打造示范性培训基地，培养专家团队，形成康复者及家属骨干团队，在专家指导下以志愿服务、互助小组等方式融入社区康复服务，促进灵活就业。同时新建试点，组织患者及家属专家培训与社区岗位开发工作，打造支持性就业试点社区，推动患者及家属专家实现支持性就业。

二、中国企联

中国企业联合会（原中国企业管理协会，于**1999**年**4**月更名）是**1979**年**3**月经国务院同意成立的第一个全国性、经济类型的社会团体；中国企业家协会（原中国厂长经理工作研究会）成立于**1984**年**3**月。中国企业联合会、中国企业家协会对外实行两个名称、一个理事会，一套办事机构，简称“中国企联”。

中国企联是企业、企业家、企业团体的联合组织，以“面向企业、为企业和企业家服务”为宗旨，在政府、企业和企业家之间发挥桥梁纽带作用。目前，中企联成员企业已经超过**45**万家，作为中国雇主组织、企业组织的代表，参

加国家政府、工会与企业组织的劳动关系三方协调机制和联合国国际劳工组织三方会议。

中国企业联合会全球契约办公室(以下简称办公室)是由中国企业联合会、中国企业家协会专门研究企业社会责任和全球契约的人员组成,外交部指定的中国全球契约办公室协调委员会成员。

三、社会组织

社会组织分为三种类型:社会服务机构(民非)、社会团体、基金会。

(一) 民非企业和社会团体

民办非企业单位是指企业事业单位、社会团体和其他社会力量以及公民个人,利用非国有资产举办的从事非营利性社会服务活动的社会组织。如各类民办学校、医院、文艺团体、科研院所、体育场馆、职业培训中心、福利院、人才交流中心等。

社会团体,是指中国公民自愿组成,为实现会员共同意愿,按照其章程开展活动的非营利性社会组织。国家机关以外的组织可以作为单位会员加入社会团体。成立社会团体,应当经其业务主管单位审查同意,并依照《社会团体登记管理条例》的规定进行登记。

民非企业和社会团体的区别主要有:

1、社会团体可以举办民办非企业单位,而民办非企业单位不能举办社会团体;

2、社会团体可以设立分支机构,而民办非企业单位则不得设立分支机构;

3、社会团体是由公民自愿组成的会员制组织,其组织结构具有松散性,活动具有不定期性,与社会团体相比,民办非企业单位是面向社会开展服务的组织,其活动特点是连续的、经常的,其组织结构具有实体性。

4、社会团体必须具有法人资格,能独立承担民事责任。而民办非企业单位根据其依法承担民事责任的不同方式分为民办非企业单位(法人)、民办非企业单位(合伙)和民办非企业单位(个体)三种,只有法人型民非企业具有法人资格。

从组织成员来看，残疾人社会组织还可分为助残组织和残疾人自组织。

助残组织是指以帮助残疾人为宗旨的社会组织。残疾人自组织是指由残疾人和残疾人家属发动和建立的，主要决策层和领导人由残疾人构成的组织。

助残组织和残疾人自组织具有不同的优势。助残组织往往具有更强大的外部资源和行业背景，而残疾人自组织则更了解残疾人群体自身特点、问题和需求，二者优势的结合可以更快地促进残疾人事业的发展。如康复服务机构，如心智障碍者（包括自闭症）的康复服务机构，开展肢体康复、听力语言康复的服务机构等。企业在残障融合方面与康复服务机构合作的契合点有两个：

康复服务机构的服务对象是企业潜在的残障求职申请者的来源。

康复服务机构的各类专业工作人员可以为企业的残障融合发展提供可能的专业支持，如在残障者上岗前或在岗期间提供支持。

除康复服务机构外，各类特殊教育学校与企业也存在合作契合点。

（二）基金会

基金会是指利用自然人、法人或者其他组织捐赠的财产，以从事公益事业为目的，按照本条例的规定成立的非营利性法人。

基金会分为面向公众募捐的基金会和不得面向公众募捐的基金会。公募基金会按照募捐的地域范围，分为全国性公募基金会和地方性公募基金会。根据《基金会管理条例》规定，基金会必须在民政部门登记方能合法运作，就其性质而言是一种民间非营利组织。

我国最大的残疾人相关基金会为中国残疾人福利基金会，是经国务院批准于**1984年3月15日**成立的全国性公募基金会。

（三）妇联

中华全国妇女联合会(**All-China Women's Federation**),简称“全国妇联”，是**1949年3月**由中国共产党成立的妇女组织，其基本功能是代表、捍卫妇女权益、促进男女平等，亦同时维护少年儿童权益。

除了以上以组织形态提供服务，也有以个人专家方式提供服务的残障事务专家。如无障碍专家：包括物理环境无障碍专家和信息通信技术无障碍专家。无障碍专家可能来自政府机构、大学和其他专业组织。企业可结合自身的需求，

邀请无障碍专家在开展无障碍评估时提供专业的技术支持。

职业健康专家：具有职业健康（包括风险预防）方面的专业知识，可以为企业提供工作环境和工作方法的职业健康和安全评估，为工作场所的改造（硬件和软件两方面）提供专业支持。

第三节 合作流程

企业无论是选择哪一类组织/个人作为合作对象，都可以参考以下流程开展合作。

一、绘制资源地图

企业可以先划定一个地理意义上的范围，如以企业所在地的区/县为最大范围，找出在这个地理范围内所有的残障组织、康复服务/特殊教育机构、残障事务专家；之后，可通过网上搜索、电话查询、向其他人咨询等多种方式，了解这些组织或个人在残障融合方面的所开展的工作，是否曾与企业合作过等信息，填写/完备“社区融合和康复服务信息收集表”和 社区融合与合作伙伴数据库。

机构名称	
所在省市	
覆盖区域	
联络人	
邮箱	
电话	
微信	

机构是否在以下领域有专业能力？	<input type="checkbox"/> 残障权益意识提升 <input type="checkbox"/> 无障碍-物理环境 <input type="checkbox"/> 无障碍-信息、IT（如，为视障者） <input type="checkbox"/> 辅助技术-座椅、桌子、工具、设备 <input type="checkbox"/> 辅助技术-IT、信息 <input type="checkbox"/> 手语翻译 <input type="checkbox"/> 心理健康意识提升 <input type="checkbox"/> 心理健康-支持小组、咨询等 <input type="checkbox"/> 其他
请具体描述	
您是否有兴趣向为促进残障就业而寻求帮助的企业提供技术支持？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
您是否知道该领域的其他专家或专业机构？如果是，请列出。	
机构中是否有人可以，就机构所能提供的服务向一些人力资源经理开展一次简短的介绍会议？	
您是否有其他意见或需要我们澄清的问题？	

社区融合与合作伙伴数据库

机构/个人 名称	地址	专业领域	机构联络人	邮箱	电话	微信

企业绘制资源地图的过程中，可以先找到当地的残联。一般情况下，残联会比较了解当地在残障融合方面的资源，企业也可以考虑请当地的残联推荐可能合作的组织/个人。企业也可以向同行业或不同行业的、已经在促进企业残障

融合发展的道路上前进的其他企业咨询，请这些企业推荐可能合作的组织/个人。

二、筛选合作伙伴

企业可以根据自身残障融合的现状和发展需求，结合在绘制资源地图的过程中了解到的信息，筛选出潜在的合作对象。

如果企业在绘制了资源地图之后，发现本地的残障融合资源比较少，难以找到可能的合作对象，就需要在更大的地理范围内进行搜索。信息通信技术的发展为远程支持提供了更多的可能性，所以，企业可以结合自身在残障融合发展方面的需求和现有的资源，超越地理的限制筛选出可能的合作对象。

三、接洽和确定合作意向

企业可根据筛选出的可能的合作对象名单逐一进行接洽、商讨，最终确定合作意向，如可能签订合作意向书。



工具箱

(一) 五地就业服务机构通联表

	就业服务机构	电话/网址
北京	北京市残联	010-63294455
	北京市残疾人社会保障和就业服务中心 (北京市第八十六职业技能鉴定所)	010-87892411 010-87892493
	北京市残疾人网上服务	http://www.bdpf.org.cn/n2656/index.html
辽宁	辽宁省残联 教育就业部	024-86932050
	辽宁省残疾人服务中心	024-86691947
	辽宁省残疾人就业创业网络服务平台	http://lnjcpt.lncl.org.cn/
	大连市残联	0411-86865699-7112
	大连市残疾人就业管理中心就业指导科	0411-82397907
安徽	安徽省残联 基金教育就业处	0551-62999421
	安徽省残疾人劳动就业服务中心	0551-65546648
	合肥市残联 就业中心	0551-64213855
	合肥市残疾人劳动就业服务中心	0551-64259267
湖南	湖南省残联 教育就业部	0731-84619531
	湖南省残疾人劳动就业服务中心	0731-84619574
	湖南省残疾人就业创业网络服务平台	https://hunan.cdpee.org.cn/
	长沙市残联 教育就业部	0731-85825599
	长沙市残联 残疾人就业服务中心	0731-84763362
陕西	陕西省残联教育就业部	029-63917913
	陕西省残疾人劳动就业服务中心	029-86399324
	陕西省残疾人就业创业网络服务平台	https://sx.cdpee.org.cn/
	西安市残联 教育就业处	029-88481241
	西安市残疾人劳动就业服务中心	就业科 政策咨询 029-83263501 综合科 029-83218680
	西安市残疾人就业信息网	http://www.xacjrjy.org.cn/
另附	全国残疾人就业创业网络服务平台	https://www.cdpee.org.cn/

（二）残障者融合就业项目可提供的服务清单

说明：本清单为融合就业项目雇主支持行动计划的参考附件，用于各地小组与目标企业在需求评估和访谈之后商讨行动计划时使用，企业可以在需求的选项后打钩，最终执行由小组与企业共同商讨决定。

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	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。
	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。
企业文化	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
人力资源管理	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。
	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。
	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。
	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。

合作伙伴 关系	帮助建立可持续的合作关系，包括：
	寻找志同道合的融合就业企业
	对接为寻找残障求职者而建立的网络
	对接无障碍改造机构或专家
	对接康复服务组织
	介绍残疾人联合会及其他代表组织

仅供残疾人项目使用

(三) 我国残疾人残疾分类和分级

分类	定义	分级	备注
视力残疾	各种原因导致双眼视力低下并且不能矫正或双眼视野缩小，以致影响其日常生活和社会参与。视力残疾包括盲及低视力。	按视力和视野状态分级，其中盲为视力残疾一级和二级，低视力为视力残疾三级和四级	视力残疾均指双眼而言；双眼中以视力较好的一眼的最佳矫正视力为准。视野以注视点为中心，视野半径小于 10 度者，不论其视力如何均属于盲。
听力残疾	各种原因导致双耳不同程度的永久性听力障碍，听不到或听不清周围环境声及言语声，以致影响其日常生活和社会参与。	按平均听力损失，及听觉系统的结构、功能，活动和参与，环境和支持等因素分为四级	听力损失以不佩戴助听放大装置的情况下为准。 3 岁以内儿童，残疾程度一、二、三级的定为残疾人。
言语残疾	各种原因导致的不同程度的言语障碍，经治疗一年以上不愈或病程超过两年，而不能或难以进行正常的言语交流活动，以致影响其日常生活和社会参与。	按各种言语残疾不同类型的口语表现和程度，脑和发音器官的结构、功能，活动和参与，环境和支持等因素分为四级	包括：失语、运动性构音障碍、器质性构音障碍、发声障碍、儿童言语发育迟滞、听力障碍所致的言语障碍、口吃等。 3 岁以下不定残。
肢体残疾	人体运动系统的结构、功能损伤造成的四肢残缺或四肢、躯干麻痹（瘫痪）、畸形等导致人体运动功能不同程度丧失以及活动受限或参与的局限。	按人体运动功能丧失、活动受限、参与局限的程度分为四级。	以不佩戴假肢、矫形器及其他辅助器具的情况下为准。肢体残疾主要包括： a) 上肢或下肢因伤、病或发育异常所致的缺失、畸形或功能障碍； b) 脊柱因伤、病或发育异常所致的畸形或功能障碍； c) 中枢、周围神经因伤、病或发育异常造成躯干或四肢的功能障碍。
智力残疾	智力显著低于一般人水平，并伴有适应行为的障碍。此类残疾是由于神经系统结构、功能障碍，使个体活动和参与受到限制，需要环境提供全面、广泛、有限和间歇的支持。	按 0~6 岁和 7 岁及以上两个年龄段发育商、智商和适应行为分为四级。 智力残疾包括在智力发育期间（ 18 岁之前），由于各种有害因素导致的精神发育不全或智力迟滞；或者智力发育成	0~6 岁儿童发育商小于 72 的直接按发育商分级，发育商在 72~75 之间的按适应行为分级。 7 岁及以上按智商、适应行为分级；当两者的分值不在同一级时，按适应行为分级。

		熟以后,由于各种有害因素导致智力损害或智力明显衰退。	
精神 残疾	各类精神障碍持续一年以上未痊愈,由于存在认知、情感和行为障碍,以致影响其日常生活和社会参与。	共分为四级	18 岁及以上的精神障碍患者依据 WHO-DAS II 分值和适应行为表现分级。 18 岁以下精神障碍患者依据适应行为的表现分级。
多重 残疾	同时存在视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾中的两种或两种以上残疾。	共分为四级	按所属残疾中残疾程度最重类别的分级确定其残疾等级。

（四）我国残疾人就业形式

*按比例就业

《中华人民共和国残疾人保障法》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。

《残疾人就业条例》第八条，用人单位应当按照一定比例安排残疾人就业，并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。

*集中就业

《中国残疾人保障法》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。第十条，政府和社会依法兴办的残疾人福利企业、盲人按摩机构和其他福利性单位（以下统称集中使用残疾人的用人单位），应当集中安排残疾人就业。集中使用残疾人的用人单位的资格认定，按照国家有关规定执行。

《残疾人就业条例》第十一条，集中使用残疾人的用人单位中从事全日制工作的残疾人职工，应当占本单位在职职工总数的 **25%**以上。

*辅助性就业

组织劳动年龄段内有就业意愿但难以进入竞争性劳动力市场的智力、精神和重度肢体残疾人从事生产劳动的一种集中就业形式，在劳动时间、劳动强度、劳动报酬和劳动协议签订等方面相对普通劳动者较为灵活。辅助性就业标准参考如下：

1、对象及人数：三类持证残疾人不少于 **5** 人。

2、协议：签订不低于 **6** 个月的劳动合同或相关协议，其中，签订全日制劳动合同的，应按国家规定参加社会保险。

3、工作时间：日工作时间不少于 **3** 小时或者周工作时间不少于 **15** 小时。

4、劳动报酬：通过银行等金融机构支付，不低于当地最低工资的 **1/4**。

*自主创业和灵活就业

中国残联等部门发布《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》中提到，残疾人自主就业创业包括残疾人自主创业和残疾人灵活就业。

残疾人自主创业，是指残疾人通过创办经济实体、社会组织等形式实现就业。包括在工商行政管理部门依法登记成立个体工商户、各类企业、农民专业合作社等生产经营主体；在民政部门登记成立各类社会团体、民办非企业单位等社会组织；经人力资源社会保障部门认定的其他自主创业。

残疾人灵活就业，是指从事非全日制、临时性和弹性工作等实现就业。包括从事家庭副业、家政服务、修理装配、便民理发、绿化保洁等；经人力资源社会保障部门认定的其他灵活就业。灵活就业主要包括以下几种主要形式：居家就业：借力互联网+、基地+，残疾人从事在线咨询、单据录入、程序开发、在线设计、配音、直播、电商、手工制作等。就近就便就业：半小时工作圈，残疾人在社区、各类用人单位、涉农组织，从事保绿、保洁、保安、社区便民服务、劳务服务等。平台就业：残疾人借助各类平台，从事网约车司机、快递员、送餐员。

(五) 项目五地 2020 年残疾人数据公报

省份	教育	就业	来源说明
陕西省	<p>2020 年，残疾人中等职业学校（班）5 个，在校生 1143 人，毕业生 525 人，毕业生中 469 人获得职业资格证书。有 194 名残疾人被普通高等院校录取。829 名残疾青壮年文盲接受了扫盲教育。</p>	<p>截至 2020 年底，全省城乡持证残疾人就业人数 236524 人，其中按比例就业 10460 人，集中就业 4098 人，个体就业 14957 人，公益性岗位就业 4243 人，辅助性就业 4445 人，灵活就业（含社区、居家就业）67916 人，从事农业种养加 130405 人。培训盲人保健按摩人员 455 名、盲人医疗按摩人员 211 名；现有保健按摩机构 454 个，医疗按摩机构 36 个；39 人获得盲人医疗按摩人员初级职务任职资格。</p>	<p>陕西省残疾人联合会 http://www.sndpf.cn/f/view-2e144643b21e45c995a0127b25b943a1-752ea98b624b4c00833caa75df6d7d34.html</p>
北京市	<p>残疾儿童少年义务教育入学率达 99%，融合教育比例达到近 70%，与教育部门共同搭建特殊教育支持服务平台，为 2100 名残疾学生建立助学服务档案，推动“一人一案”电子化进程。</p>	<p>2020 年，党政机关定向招录 11 名残疾人公务员；有就业意愿应届残疾人大学生就业率 95.3%。432 家职业康复站为 8825 名智力、精神和重度肢体残疾人就近就便提供职业康复服务。菜单式免费职业技能培训惠及 8012 人次。截至 2020 年底，全市劳动年龄内持证残疾人数 180186 人，城乡就业残疾人数 119799 人。培训盲人医疗按摩人员 302 名；现有保健按摩机构 401 个，医疗按摩机构 2 个；12 人通过盲人医疗按摩人员初级职称评审，5 人通过中级职称评审。</p>	<p>北京市残疾人联合会-2020 年北京市残疾人事业发展统计公报 http://www.bdpf.org.cn/cms68/web1459/subject/n1/n1459/n1508/n1524/n2452/c132552/content.html</p>
辽宁省	<p>2020 年，全省 1472 名家庭经济困难残疾儿童享受普惠性学前教育提供资助；共有特殊教育普通高中（部、班）6 个，在校生 278 人，其中聋生 238 人，盲生 4 人，其他 36 人。残疾人中等职业学校（班）15 个，在校生 955 人，毕业生 229 人，毕业生中 92 人获得职业资格证书。全省有 296 名残疾人</p>	<p>2020 年全省城乡持证残疾人就业人数为 240946 人，其中按比例就业 33331 人，集中就业 12202 人，个体就业 16770 人，公益性岗位就业 6127 人，辅助性就业 6855 人，灵活就业（含社区、居家就业）40164 人，从事农业种养加 125497 人。培训盲人保健按摩人员 667 人次、盲人医疗按摩人员 70 人次；现有保健按摩机构 655 个，医疗按摩机构 26 个；</p>	<p>关于印发 2020 年辽宁省残疾人事业发展统计公报的通知 http://www.lncl.org.cn/clzwpd/clsyjtj/202104/t20210423_4121908.html</p>

	被普通高等院校录取， 75 名残疾人进入高等特殊教育学院学习。 175 名残疾青壮年文盲接受了扫盲教育。	4 人获得盲人医疗按摩人员初级职务任职资格， 4 人获得中级职务任职资格。	
安徽省	2020 年为 920 名家庭经济困难残疾儿童享受普惠性学前教育提供资助，对 100 名残疾儿童给予学前教育资助。 2020 年，共有特殊教育普通高中（部、班） 1 个，在校 40 人（其中聋生 9 人，盲生 1 人，其他 30 人）。残疾人中等职业学校（班） 4 个，在校生 1240 人，毕业生 327 人，毕业生中 39 人获得职业资格证书。有 616 名残疾人被普通高等院校录取。	2020 年城乡持证残疾人就业人数为 479729 人，其中按比例就业 10982 人，集中就业 6424 人，个体就业 40399 人，公益岗位就业 3050 人，辅助性就业 9401 人，灵活就业（含社区、居家就业） 152582 人，从事农业种养加 256891 人。培训盲人保健按摩人员 279 名、盲人医疗按摩人员 164 名；现有保健按摩机构 267 个，医疗按摩机构 4 个。	2020 年安徽省残疾人事业发展统计公报_安徽省残疾人联合会 https://www.ahdpf.org.cn/tzgg/145744291.html
湖南省	2020 年全省残疾儿童少年入学率达到 95.79% ，为 1320 名家庭经济困难残疾儿童享受普惠性学前教育提供资助。 2020 年，共有特殊教育普通高中（部、班） 5 个，在校 801 人（其中聋生 332 人，盲生 0 人，其他 469 人）。残疾人中等职业学校（班） 1 个，在校生 442 人，毕业生 191 人。高等特殊教育机构 1 所， 78 名残疾人进入高等特殊教育学院学习，有 671 名残疾人被普及高等院校录取。	2020 年全省城乡持证残疾人就业人数为 404639 人，其中按比例就业 23836 人，集中就业 13176 人，个体就业 30800 人，公益性岗位就业 2385 人，辅助性就业 5898 人，灵活就业（含社区、居家就业） 130395 人，从事农业种养加 198149 人。培训盲人保健按摩人员 568 名、盲人医疗按摩人员 338 名；现有保健按摩机构 732 个，医疗按摩机构 20 个； 4 人获得中级职业任职资格。	2020 年湖南省残疾人事业发展统计公报-湖南省残疾人联合会 http://www.hndpf.org/xxgk/xxgkml/tjxx/202104/t20210419_16472182.html

(六) 企业融合度自测问卷

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事是否具有包容性（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？

（七）残疾人就业保障金计算示例

示例 1:

假设 A 公司有 1000 名员工，已安排 5 名残疾人就业，单位上年年平均工资 60,000 元(5000 元/月); A 公司所处地区按比例安排残疾人就业比例为 1.5%，社会平均工资 9000 元/月。计算 A 公司残保金。

首先判断是否触发残保金缴纳上限：A 公司上年平均月工资 5000 元/月，没有超过社会平均工资 9000 元/月的二倍，所以按 60,000 元/年计算。套用残保金计算公式为：

$$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times 60,000 = 600,000 \text{ 元}$$

示例 2:

假设 B 公司有 1000 名员工，已安排 5 名残疾人就业，单位上年年平均工资 240,000 元(20,000 元/月); B 公司所处地区按比例安排残疾人就业比例为 1.5%，社会平均工资 9000 元/月。计算 B 公司残保金。

首先判断是否触发残保金缴纳上限：B 公司上年平均月工资 20,000 元/月，已经超过社会平均工资 9000 元/月的二倍，所以按照社会平均工资的二倍 216,000 元/年计算。套用残保金计算公式为：

$$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times 216,000 = 2,160,000 \text{ 元}$$

示例 3:

残疾人就业保障金分档计算示例

如上文示例中 B 公司，员工 1000 人，其中 5 名残疾人，不足 1%，按 90% 征收，残保金为：

$$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times 216,000 \times 0.9 = 1,944,000 \text{ 元}$$

如 B 公司加大安排残疾人就业力度，1000 名员工里有 10 名残疾人，比例到达 1%，则按 50% 征收，残保金为：

$$(1,000 \times 1.5\% - 5) \times 216,000 \times 0.5 = 540,000 \text{ 元}$$

(八) 企业员工内部文化调研 (KAP) 模板

1. 你的年龄是?
2. 你的性别是?
 - 女性
 - 男性
 - 不想回答
3. 你在[企业名称]工作多久了?
4. 请选择你目前的岗位类型。
 - 总监
 - 经理或团队领导
 - 员工
 - 合同工
 - 其他:
5. 以下问题涉及你可能因为健康问题而遭遇的潜在困难。
 - a. 你是否在视力上有困难, 即使戴着眼镜?
 - i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
 - b. 你是否在听力上有困难, 即使戴着助听器?
 - i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
 - c. 你是否在走路或者爬楼梯时有困难?
 - i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
 - d. 你是否在记忆或专注上有困难?

- i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
- e. 你在日常生活中是否有困难, 例如洗澡或穿衣?
 - i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
- f. 你是否在使用通用/日常语言交流时有困难(如理解或被同事理)?
 - i. 否, 没有困难
 - ii. 是, 一些困难
 - iii. 是, 许多困难
 - iv. 我根本做不到
- 6. 你是否曾向公司透露了个人的残障情况?
 - 是
 - 否
 - 不想回答
- 7. 如果你对上述问题回答为“是”, 你是否得到过任何调整或调节来改善工作条件? 哪些类型的调整(可多选)?
 - a) 否, 因为我不需要任何调整就可以完成工作的基本任务
 - b) 否, 没有
 - c) 培训(职业再培训、文凭培训)
 - d) 组织或工作流程(如, 灵活的工作时间、任务重组)
 - e) 环境的、工具或人力相关(如专门改造的设备等)
 - f) 其他
- 8. 你是否每天都与残障者接触(家人、朋友、同事等)?
 - a) 是
 - b) 否
 - c) 不确定

- d) 不想回答
9. 你觉得哪一类残障者数量最多？
- a) 有肢体障碍的人
 - b) 低视力或者全盲的人
 - c) 有听力障碍的人
 - d) 有言语障碍的人
 - e) 有精神障碍的人
 - f) 有智力障碍的人
 - g) 有多重障碍的人
10. 你觉得以下哪种疾病或病痛可能会导致残障（可多选）？
- a) 糖尿病
 - b) 抑郁
 - c) 听力障碍
 - d) 癌症
 - e) 慢性背痛
11. 你觉得我国，残障者占总人口比例是多少？
12. 是否具有各种能力和有残障的人都能申请在你所在的企业工作？
- a) 是
 - b) 否
 - c) 我不知道
13. 如果愿意，请详细说明上述答案。
14. 如果技能和经验一样，你认为在我们的企业，残障员工和其他员工是否同酬？
- a) 是
 - b) 否
 - c) 我不确定
 - d) 其他
15. 你是否知道公司的残障事务联络员是谁？
- a) 是
 - b) 否

- c) 可能
16. 你认为多重残障者或重度残障者能在你的企业工作吗？
- a) 能
- b) 不能
- c) 不确定
17. 你愿意与残障者一起工作吗？
- a) 愿意
- b) 不愿意
- c) 不确定
- d) 其他：
18. 你听说一个残障者将会加入你的团队。你会如何反应（可多选）？
- a) 我会尽力让其在积极、良好的条件下工作
- b) 我会像对待其他同事一样对待他/她
- c) 如果他/她遇到问题，我会提供帮助
- d) 我会监督他/她的表现，如果有问题会告知其经理
- e) 我会告诉他/她，如果有需要，我是有空的
- f) 我会拒绝与他/她一起工作
- g) 我不在乎
- h) 我不会有改变，会像往常一样工作
19. 请至少用一个形容词来完成这句话：残障者是_____（如守时的、坚定的、有破坏性的、无生产力的、聪明的、友好的、懒惰的，等等）。
20. 请选择你认为最好的答案来完成每句话。可以有多个回答。
- a) 视障员工
- 在你的企业当前工作条件下，会在团队内产生沟通问题。
 - 会很好地适应工作条件和组织机构。
 - 与非视障员工相比生产力更低。
 - 会得到其同事的认可和重视。
 - 其他：
- b) 有癫痫的员工
- 在当前工作条件下，会在团队内产生问题。

- 会很好地适应工作条件和组织机构。
- 与没有癫痫的员工相比生产力更低。
- 会得到其同事的认可和重视。
- 其他：

c) 有糖尿病的员工

- 在当前工作条件下，会在团队内产生问题。
- 会很好地适应工作条件和组织机构。
- 与没有糖尿病的员工相比生产力更低。
- 会得到其同事的认可和重视。
- 其他：

d) 有抑郁的员工

- 在当前工作条件下，会在团队内产生问题。
- 会很好地适应工作条件和组织机构。
- 与没有抑郁的员工相比生产力更低。
- 会得到其同事的认可和重视。
- 其他：

e) 有哮喘的员工

- 在当前工作条件下，会在团队内产生问题。
- 会很好地适应工作条件和组织机构。
- 与没有哮喘的员工相比生产力更低。
- 会得到其同事的认可和重视。
- 其他：

f) 听障员工

- 在当前工作条件下，会在团队内产生沟通问题。
- 会很好地适应工作条件和组织机构。
- 与非听障员工相比生产力更低。
- 会得到其同事的认可和重视。
- 其他：

21. 关于你所在企业的融合就业和此次调研，你是否有其他反馈？

（九）面试中的合理便利

1、遇到交流与沟通方面的障碍者

- 如果你无法理解应聘者想说什么，询问是否其他沟通方式更好，如写字或打字。
- 不要催促应聘者。给对方时间来完成他/她的想法或句子（不要打断或替对方说话）。
- 尽量问一些需要简短回答的问题。
- 不要不懂装懂。如果有必要，请对方重复一遍。
- 通过重复对方说过的话来验证你的理解是正确的。
- 专注于对方所说的内容。

2、遇到听力障碍者

- 在光线充足的房间进行面试，这样可以帮助应聘者更好地阅读唇语或看清翻译。
- 减少或消除可能会干扰应聘者听力或注意力的背景噪音（风扇、暖气/通风系统）。
- 询问应聘者更喜欢哪种交流方式，如手语、读唇语、书写或手势。
- 不要喊叫。与应聘者一起找到最好的沟通方式。
- 许多失聪或重听的人可以读唇语。说话时，保持眼神交流，面部不被障碍物挡住，并清晰发音。
- 考虑聘请合格的手语翻译。这是确保你与应聘者理解整个对话的最佳方式。
- 如果在面试中有手语翻译，向应聘者而不是翻译提问或回答问题。
- 如果你不明白应聘者要表达什么，告诉他/她。不要不好意思要澄清。
- 如果应聘者不理解你，准备好重复或重新组织问题。
- 如果面试小组中不止一人，一次只能有一人发言或提问。让发言者通过举手来表明身份。

3、遇到智力/发展障碍者

- 使用简单的语言。

- 在给出指示或提问时语速要慢。
- 避免问“为什么”、“怎么样”和“如果”的问题。通过举例使抽象的概念更加具体。
- 调整沟通的节奏和复杂性，适应应聘者的情况。
- 在解释工作的复杂职责时，尽量将每项任务分解为和管理的部分。
- 保持耐心。使应聘者有时间消化你提供的信息和问题。
- 以中立的方式提问。智力障碍者经常说出他们认为你想听的话（比如面试官问“你喜欢花，对吗？”回答通常“是”，问“你不喜欢花，对吗？”通常也会回答“是”），如果觉得你对答案不满意，他们可能会改变回答。
- 为了获得最准确地回答，尽量不要提引导性的或暗示了答案的问题。通过重新表述或换一种方式提问来验证应聘者的回答。
- 保持简短的面试。如果应聘者似乎注意力不集中，可以休息一下。

4、遇到学习障碍者

- 有学习障碍的人受特定的限制，使他们难以接收、处理和/或表达信息。
- 像对待其他人一样对待应聘者。不要假设应聘者的智力低于平均水平，因为通常情况并非如此。
- 最有效的可能是结合使用多种方法进行交流，包括书面、口头或手势。
- 相比较口语提问，申请者可能需要阅读面试问题。
- 确保清晰和直接的沟通。微妙的话和凭空的推论可能会让有学习障碍的人感到困惑。
- 准备好重新组织或重复指示、问题或答案。尽可能举具体的例子。
- 提供安静的面试和/或测试地点，减少干扰。
- 保持简短的面试。如果应聘者似乎注意力不集中，可以休息一下。

5、遇到精神障碍者

- 精神障碍通常是隐蔽的，这意味着你可能没有意识到某人有精神障碍。尽管如此，在面试中，这类残障者也可以通过以下支持受益。
- 精神障碍者有不同的个性和应对残障的方式。如果你意识到对方有残障，请不要将自己的期望建立在刻板印象或假设之上。
- 对应聘者在面试中的提问或回答，准备好调整你的回答和反应。
- 创造一个平静、放松的氛围，确保应聘者在一个低压力的环境中。

6、遇到身体/行动障碍者

- 与轮椅使用者交谈请坐在椅子上，说话时与应聘者保持视线水平。
- 在需要时提供帮助，如开门、拿东西等。
- 向应聘者提供写字夹板，使他/她可以填写问卷或申请表。
- 未经询问，请勿触摸应聘者的轮椅或者其他支具。轮椅被视为个人空间的一部分。不要依靠在设备上。
- 在面试前、中、后，注意那些可能会对无障碍造成问题的物品或家具。

7、遇到视力障碍者

- 在第一时间介绍自己，如有可能尽量形象化一些。
- 对房间内的所有障碍物给出具体的描述。例如，“在你左边 5 英尺处有一张桌子”。
- 以和其他人相同的方式说话；不必担心如果使用诸如“稍后再见”之类的常用短语会冒犯视力障碍者。
- 如果有不止一个人进行面试，让每个人每次说话时都说出自己的名字方便声音与名字被视障者对应记住。
- 如果需要引导，伸出你的手臂。全盲视障者需要自己的手臂来保持平衡，所以在没有询问前，不要抓握他们的的手臂或试图引导他们。
- 如果应聘者有导盲犬，请不要紧靠走在它的旁边。不要试图与狗玩耍或分散它的注意力。
- 确保所有的门都完全打开或关闭。半开的门可能会是一个严重的安全隐患。

- 帶他/她参观一下办公室或工作场所，使他/她熟悉环境、确定方位。
- 说话要具有描述性，尤其是在解释工作的不同部分和他/她未来的工作空间时。不要依赖手势或假设他/她知道某物的样子（如用手指着方向说“那边就是车间”）。

仅供残疾人项目使用

(十一) 无障碍初步测评表

残障者融合就业项目工作场所评估 无障碍初步测评表	
评估日期:	评估地点: (如市区街道门牌楼层房间)
评估人姓名:	评估人职务: (对应评估人姓名)
评估执行机构:	被评估单位 (企业全称):
工作场所类型: (如工厂)	工作场所归属: (如租用)
<p>本表是为工作场所 (包括职业训练中心或提供服务的任何场地) 进行非正式的无障碍评估而编制。其目的是, 在对组织机构、合作伙伴或国际助残自身场所进行无障碍评估时提供一个系统化的过程, 并支持协调相关工作。</p> <p>使用本表收集的信息将有助于确定工作场所关键的无障碍需求, 并可供企业对无障碍改善工程的成本进行估算。</p> <p>使用本表进行评估所需的设备包括: 本表、相机、卷尺等。</p> <p>使用本表进行测量后可对被评估的区域进行拍照后放置于本表对应位置。</p> <hr/> <p>本表根据员工到达、进入、通行、使用划分测量结构。</p>	

（十二）合作意向书模板

关于就业服务机构名称和企业名称之间的支持与合作，以通过残障人士融合就业项目促进残障融合就业。

此意向书阐明了就业服务机构和企业通过残障人士融合就业项目合作促进企业残障融合就业的意向。

就业服务机构和企业愿真诚合作，共同推动中国的残障融合及融合就业。企业视就业服务机构为融合就业的技术支持伙伴。

根据企业的需求，就业服务机构将会在以下领域提供技术支持：XX 活动。

就业服务机构和企业共同制定了行动计划，描述了此合作关系的目的是和活动。企业指派专人在内部进行融合倡导并支持行动计划的实施。

就业服务机构和企业共同支持行动计划的实施，包括 XX 活动。

就业服务机构

企业

行动计划：活动/日期

活动	日期	进展

残障人士融合就业项目

中国残障者总数已超过 8500 万，根据中残联的数据，2019 年全国城乡持证残疾人就业人数仅为 855.2 万人（核减已注销和超年龄段残疾人）。我国政府积极推动残障者事业发展，先后出台《中华人民共和国残疾人保障法》、《残疾人就业条例》等法律法规，建立残障者就业政策支持体系。

根据联合国《残疾人权利公约》第二十七条和国内相关法律法规，为实现残障人士的平等就业权、促进融合就业，国际助残联盟（法国）北京代表处与北京朋辈社会工作发展中心共同发起了为期三年的国际合作项目“残障人士融合就业”项目，国际劳工组织全球商业与残障网络中国分支为雇主融合就业服务提供部分技术支持。项目将在 2020 年 6 月至 2023 年 7 月通过对五地（北京、大连、西安、长沙、合肥）融合就业服务机构的地方支持和能力建设，由其面向用人单位和残障者开展融合就业支持活动，共同促进中国残障者融合就业的可持续发展。推动残障者真正成为权利主体，成为经济社会发展的参与者、贡献者和享有者。

国际助残

国际助残在 1982 年成立于法国，是在中国公安部注册的国际组织，由中国残联任主管单位，致力于促进残障者全面的社会融合。目前在全球 61 个国家开展项目。1997 年，作为国际反杀伤性地雷运动 (ICBL) 的发起者之一，获得诺贝尔和平奖。2018 年，在非政府组织顾问组织排名中，位于世界 500 强非政府组织第 8 名。

联系邮箱：s.xiao@hi.org

朋辈

朋辈中心是 2017 年在北京市民政局市级直登的社会组织，通过朋辈社会工作方法帮助处于困境中的人们摆脱困境，致力于社会组织能力建设、就业促进等发展工作。

联系邮箱：peercenter@163.com