|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

团体标准

心智障碍者融合就业雇主团体标准

Social Organization Standards for Employers on Inclusive Employment of Persons with Intellectual and Developmental Disabilities

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国智力残疾人及亲友协会  发布

T/XXX XXXX—XXXX

目次

[前言 III](#_Toc173876074)

[1 范围 1](#_Toc173876075)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc173876076)

[3 术语和定义 1](#_Toc173876077)

[4 总体原则 2](#_Toc173876078)

[4.1 不歧视 2](#_Toc173876079)

[4.2 弹性管理 2](#_Toc173876080)

[4.3 融合发展 2](#_Toc173876081)

[4.4 无障碍支持 2](#_Toc173876082)

[5 实施融合就业的准备 2](#_Toc173876083)

[5.1 规划筹备 2](#_Toc173876084)

[5.2 制度准备 3](#_Toc173876085)

[5.3 包容雇主文化准备 3](#_Toc173876086)

[5.4 社会支持与合作准备 3](#_Toc173876087)

[6 选拔、录用、培训与在岗管理 3](#_Toc173876088)

[6.1 岗位分析与设计 3](#_Toc173876089)

[6.2 招聘与选拔 4](#_Toc173876090)

[6.3 入职管理 4](#_Toc173876091)

[6.4 在岗管理和工作支持 5](#_Toc173876092)

[6.5 离职管理 6](#_Toc173876093)

[7 薪资与福利 6](#_Toc173876094)

[7.1 薪酬管理 6](#_Toc173876095)

[7.2 社会保险 7](#_Toc173876096)

[7.3 工时考勤 7](#_Toc173876097)

[7.4 休息与休假 7](#_Toc173876098)

[8 员工关怀与发展 7](#_Toc173876099)

[8.1 无障碍工作环境 7](#_Toc173876100)

[8.2 安全管理与保护措施 7](#_Toc173876101)

[8.3 职场生活支持 7](#_Toc173876102)

[9 评估与改进 8](#_Toc173876103)

[9.1 及时评估 8](#_Toc173876104)

[9.2 持续改进 8](#_Toc173876105)

[10 披露与报告 8](#_Toc173876106)

[附录A（资料性） 心智障碍者融合就业岗位参考清单 9](#_Toc173876107)

[附录B（资料性） 心智障碍者职业能力测评量表 10](#_Toc173876108)

[附录C（资料性） 与心智障碍者日常沟通协作参考建议 11](#_Toc173876109)

[附录D（资料性） 支持性就业辅导员服务流程 12](#_Toc173876110)

[参考文献 13](#_Toc173876111)

1. 前言

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

本文件由中国智力残疾人及亲友协会提出并归口。

本文件起草单位：北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心，北京市晓更助残基金会，北京星巴克公益基金会，北京外企人力资源服务有限公司。

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

心智障碍者融合就业雇主团体标准

* 1. 范围

1.1 本标准规定了融合就业雇主在心智障碍者融合就业方面的基本要求，包括文化、制度、资源搭建等底层基础准备，以及岗位开发、招聘、培训、在岗管理、员工关怀与发展等关键环节的规范和建议。

1.2 本标准适用于所有已招录或有意向心智障碍者作为员工，并愿意为心智障碍者提供稳定就业机会的用人单位，尤其是计划申请享受就业惠残政策的市场主体，包括营利性企业和非营利性机构。以下统称为融合就业雇主。

* 1. 规范性引用文件

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

GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB/T 37516-2019 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范

GB/T 26341-2010 残疾人残疾分类和分级

GB/T 32417-2015 信息技术 用于老年人和残疾人的办公设备可访问性指南

GB/Z 36471-2018 信息技术 包括老年人和残疾人的所有用户可访问的图标和符号设计指南

GZB 4-07-03-01 职业指导师国家职业标准（2023）

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

心智障碍者 Persons with Intellectual and Developmental Disabilities

心智障碍者主要指智力发育迟缓、孤独症谱系障碍、脑瘫伴随智力障碍、唐氏综合征、后天脑部损伤、多重障碍及行为异常等原因而影响心智能力发展，在参与社会生活过程中可能面临沟通理解、学习技能、获取信息和人际互动等方面障碍的人群。每位心智障碍者的具体能力和挑战都是差异化的，不能简单地用一个标签概括。在职场环境中，心智障碍者面临一些挑战，也拥有许多独特的就业优势，如专注力、诚实与直接、忠诚与稳定性、任务导向型思维，还能展现独特创造力与想象力等。

融合就业 Inclusive Employment

融合就业是以联合国《残疾人权利公约》的原则为指引，以市场为导向，倡导在合理便利与不歧视条件下推动无障碍工作环境的建设，促进各种类型的残疾人就业。本标准主要指心智障碍者在融合环境下、普通职场中与健全人一起工作，享有平等就业机会和待遇的就业形式。

支持性就业 Supported Employment

支持性就业是协助重度残疾人进入融合环境就业的一种服务模式，是目前公认的促进心智障碍者就业的有效途径。本标准里主要指心智障碍者在就业辅导员专业的、系统的、持续性的支持下，在融合的工作环境中实现平等的、有薪酬的、稳定的就业。支持性就业的关键步骤包括：人岗匹配、专业支持、自然支持、疑难支持和解答、制度优化。

就业辅导员 Job Coach

就业辅导员是支持性就业过程中的关键支持角色，其直接与心智障碍者形成服务关系，同时通过心智障碍者与其家属、用人单位产生协同关系。就业辅导员在工作场所为心智障碍者提供基于岗位要求的密集型支持，并协助用人单位在就业环境中建立自然支持体系，在心智障碍者能够独立完成工作任务后退出工作现场，转而提供渐退支持和跟踪反馈服务。在GZB 4-07-03-01职业指导师国家职业标准中，“残疾人就业辅导员”为“职业指导师”职业下增设工种。

专业支持与自然支持 Professional Support and Natural Support

专业支持 Professional Support

在心智障碍者融合就业环境中，专业支持是指由第三方专业机构或企业内部的就业辅导员为心智障碍员工提供的系统性、针对性的支持性就业服务，帮助心智障碍员工实现稳定就业和职业发展，同时提升企业的社会责任感和形象。

自然支持 Natural Support

在心智障碍者融合就业环境中，自然支持是指一种非正式的、嵌入日常工作流程中的支持方式，旨在帮助心智障碍员工更好地融入工作环境、完成工作任务，而无需显著增加团队或企业的额外工作量。自然支持通常由心智障碍员工的同事、上级或直接领导在日常工作中自然而然地提供。

* 1. 总体原则
     1. 不歧视

雇主应严格遵守相关法律法规，秉持平等无歧视的原则，积极履行按比例安排残疾人就业的法定义务，以实际行动展现社会责任。

雇主应视心智障碍者是具有人力资源价值的就业对象，在招聘、培训等环节中，采取支持措施为心智障碍者提供发展机会，不因心智障碍而歧视或排斥应聘者或员工。

* + 1. 弹性管理

雇主应理解和关注心智障碍职工的特殊需求和个体特点，采取灵活、包容和个性化的人力资源管理方式，以减除心智障碍职工就业可能面临的各种挑战与限制，通过合理的岗位安排和任务分配，提供必要的支持措施和合理便利帮助他们更好地融入工作环境、提高工作效率与质量。

* + 1. 融合发展

雇主须将融合就业理念融入企业战略目标、贯穿于经营全过程，使心智障碍者融合用工管理与企业整体管理水平及人力资源管理体系相适应，实现心智障碍职工与企业的共赢发展。

* + 1. 无障碍支持

雇主应积极推进工作场所、相关设备、管理制度等信息和支持资源对心智障碍者是可得、可及的，以便他们能够有效地获取和使用。

* 1. 实施融合就业的准备
     1. 规划筹备

雇主从社会责任角度出发评估和确认招录心智障碍者员工的可行性，并支持人力资源、企业社会责任和相关业务部门等形成工作小组进行立项准备和推进计划。依据计划和需要进行相关筹备工作，包括但不限定制定或改善相关政策、配备支持团队、寻找必要的外部支持资源（特别是就业辅导员的支持）等。

若雇主计划招聘多名心智障碍职工，也可提前规划组织形式，如建立附设机构，诸如主题门店、融合车间等，可作为一个独立工作进行立项管理。

* + 1. 制度准备

融合就业的雇主可建设或优化改善企业内部与融合就业相关的人力资源管理制度和体系，确保这些制度和人力资源的支持体系倡导贯彻融合就业的不歧视、以人为本、合理便利及无障碍支持原则，且宜根据这些原则匹配设立持续推进开展融合就业的具体政策、方案和资源支持。

* + 1. 包容雇主文化准备

融合雇主应构建多元化与包容性并重的企业文化，促进员工以平等、尊重、包容视角对待心智障碍等有特殊需求的员工，并在工作中为他们提供力所能及的支持便利，宜通过培训、团建等方式帮助员工建立融合理念，积极倡导残障平等意识，营造共融氛围。

* + 1. 社会支持与合作准备
       1. 引入外部第三方专业支持

雇主宜考虑与心智障碍相关专业社会服务机构建立合作，获取支持性就业辅导等专业支持，开展与心智障碍者招聘、面试评估、入职培训和在岗管理相关的工作。

雇主可在心智障碍员工上岗前或入职初期（入职后8周以内）设置“就业辅导员”专职岗位，或者引入第三方专业机构指派的就业辅导员。

雇主聘请就业辅导员的报酬或引入第三方专业机构的服务费标准，宜由双方协商确定。

* + - 1. 邀请心智障碍家庭成员参与支持

雇主邀请心智障碍职工家庭成员参与和支持就业，应本着“辅助”而非“替代”原则。

雇主可基于实际需求，要求家庭成员特别是心智障碍员工的家庭监护人提供必要的协助支持，包括：为心智障碍者和雇主双方提供必要的信息和沟通辅助、引导和支持心智障碍者配合及适应企业环境，以及帮助企业了解心智障碍者的特质及所需支持。

雇主在涉及到雇佣关系确认、变化和终止的关键节点，为确保双方权责明确，可进一步与心智障碍者员工的家庭监护人建立正式的沟通和确认机制。

* + - 1. 链接政府部门和社会资源

雇主计划开展融合就业或者在聘用和管理心智障碍职工的过程中，可积极与人社部门、残联所属就业服务机构、智力残疾人及亲友协会、特教学校、相关社会组织等对接，获取相关支持。

* 1. 选拔、录用、培训与在岗管理
     1. 岗位分析与设计
        1. 岗位分析及开发

雇主已启动或有意向启动心智障碍者的融合就业，可规划邀请内外部残疾人就业辅导员或其他专业人士提供咨询意见，协助在企业内部开展系统的岗位评估，结合企业端工作环境、作业流程和岗位职能等识别适合一般心智障碍者可以参与的岗位，形成潜在的心智障碍者就业岗位清单。

雇主可将内部岗位中相对流程明确，操作简易且变化较少，以及回应性需求较少的岗位作为可优先开发适宜心智障碍者就业的岗位序列，并积极进行内部沟通确认或借助内外部专业意见确认。

雇主所开发的融合就业岗位在后续实际的招录和用工中，可结合心智障碍者个体的差异再进行必要的合理化调整或设计。

* + - 1. 岗位设计

雇主可自行或在就业辅导员的支持下，结合具体的工作环境与作业流程对工作内容进行必要的分解和重新整合，对岗位进行合理设计，使岗位的工作内容、职责和要求与心智障碍员工的能力特点相匹配，既有利于其发挥自身优势，又能确保工作质量和效率。

雇主可对现有岗位或所开发的岗位进行适应性调整，如将程序中较为复杂的工作内容交给技术娴熟和经验丰富的普通员工，将易于理解、操作简单、流程清晰稳定的工作内容集中到心智障碍者的岗位职责里。相关调整基于工作整体效能和交付结果维持不变或得以优化。

在不影响企业运营成效的前提下，雇主对心智障碍者岗位作出的适应性调整还可包括：岗位职责的拆分及重组、作业流程的简化、工作时间的调整、操作场所空间环境的调整、工作设施设备的便捷化升级、岗位沟通对象调整等。

* + 1. 招聘与选拔
       1. 招聘

雇主开放有针对性招聘心智障碍者的融合就业岗位，宜在招聘公告中予以明示。

雇主拟定招聘公告后，需考虑发布渠道和心智障碍者获取信息的可及性。雇主在通过自有平台或公共平台发布招聘公告的同时，可定向联系企业所在社区、属地残疾人就业服务机构、特教学校、心智障碍相关服务机构予以发布。

雇主可以创造适宜的条件打造友好雇主品牌，吸引有就业意愿和上岗能力的心智障碍者加入，或主动邀请专业服务机构推介具备融合就业能力的心智障碍职工候选人。

雇主可通过提供心智障碍者试岗、见习、实习、培训生等机会，储备心智障碍职工候选人，在实践中增进双方了解，更好地实现选人用人。

* + - 1. 评估选拔

雇主可采用适当的面试评估方法，如观察法、问询法、一般身体功能检测、情景式操作法、评估工具法，了解心智障碍应聘者的意愿、能力和特点。

雇主可根据需要借助就业辅导员的专业支持，对心智障碍者进行基本的岗位操作技能、职业能力（工作认知、能力、态度和行为、工作经验）和社会适应力等方面的评估，并获取评估结果。

雇主应对心智障碍应聘者的某些涉及隐私的评估结果实施保密措施。

* + - 1. 人岗匹配

雇主根据岗位要求和心智障碍者的评估结果进行匹配，判断人岗是否匹配以及下一步的工作计划。若人岗匹配，雇主可安排心智障碍者入职；如果“需要进一步试用再做决定”时，下一步工作安排可以是试岗、岗位再分析、转介其他岗位/雇主等。

雇主应在心智障碍者正式入职前对其进行初次技能测评，并在入职后4-12周试用期间根据其实际参与情况进行动态观察，评估其与岗位的匹配情况。

* + 1. 入职管理
       1. 录用确认

雇主在确认心智障碍者符合录用条件后，应采用其易于理解的形式发出正式的录用通知，详细列明工作内容、薪资待遇、工作时间等关键信息。

* + - 1. 确定用工形式

雇主应基于自身的管理情况和岗位需求，合理选择用工形式，包括但不限于全日制用工、非全日制用工、劳务派遣及灵活用工等。

若雇主计划申请残疾人就业政策相关待遇，应优先选择正式的全日制用工或劳务派遣形式。

* + - 1. 签订合同或协议

根据所确定的用工形式，雇主应依法与入职的心智障碍员工签订劳动合同、劳务派遣合同或劳务协议，确保双方权益得到法律保障。

若雇主拟录用的心智障碍者已经法律程序宣告为限制民事行为能力人，在与其签订上述合同或协议时，应由其法定代理人代理或同步征得其法定监护人的书面同意。

若雇主拟录用的心智障碍者尚未经民事行为能力认定，雇主基于合理考量认为有必要，可与其本人进行充分沟通，在尊重其意愿的前提下，建议其近亲属遵循相关规定程序向人民法院申请认定。

* + - 1. 入职与岗前培训

雇主向现有职工正式介绍新入职的心智障碍职工时，可沿用内部一贯介绍流程，如主管人员引荐和本人自我介绍。雇主宜进行必要准备营造轻松氛围，简介素材可通过就业辅导员获取。

雇主应为心智障碍员工提供适宜且有针对性的入职培训，以易于理解的形式帮助心智障碍员工了解企业员工管理守则、日常运营的重要规章制度，如考勤制度、岗位专业相关知识等，支持心智障碍员工顺利融入工作环境并掌握必要技能。

雇主在开展入职培训时应考虑心智障碍员工的特点，为其配备培训导师，并支持就业辅导员（如有）参与培训过程。

雇主宜提供信息易读格式的指南，或在就业辅导员的支持下对培训材料进行再设计/视觉化，如使用简短的句子和段落、清晰简洁的语言、大而清晰的字体、视觉辅助工具以及结构化的布局，或采用可视化手段进行介绍，支持心智障碍员工无障碍获取相关信息。

雇主宜根据心智障碍员工的实际情况，在合理的范围内为其延长培训时间或提供必要的重复学习及练习机会。

* + 1. 在岗管理和工作支持
       1. 在岗辅导和专业支持

雇主应建立完善的工作支持和辅导机制，宜针对心智障碍员工的学习及适应能力为其提供必要的持续的指导和适应性支持。

雇主应提供必要条件支持就业辅导员在工作现场给予心智障碍员工指导，为身边同事提供沟通技巧支持。

就业辅导员在工作现场对于心智障碍员工的支持和辅导包括但不限于以下几个方面：工作流程梳理、工作任务分解、实施训练、必要岗位再设计。

雇主内部导师或专业就业辅导员在岗辅导的干预程度从高到低依次为：“肢体提示与手把手教”“对照指导”“手势指导”和“语言提示”。通过循序渐进减少支持，最终协助心智障碍员工独立完成工作任务，实现专业支持的退出。

在就业辅导员现场支持后期，雇主可获取关于心智障碍职工的阶段性评估反馈和自然支持建议。

在就业辅导员完成辅导任务、退出工作现场后，雇主遇到与心智障碍者有关的难题时，可联系就业辅导员寻求进一步的协助和支持。

* + - 1. 日常管理

雇主或直接管理人员应基于心智障碍职工的能力，为其分配具体、清晰且可量化的工作任务，设定实际可达成的工作目标和绩效指标。

管理人员在为心智障碍职工布置工作任务时，可充分利用图表、图片及实物等辅助工具，或现场演示直观地展示任务内容、步骤和要求，降低其理解难度，帮助加深记忆，提高沟通效率。

管理人员应密切关注心智障碍职工在工作中付出的努力和取得的进步，及时给予正面鼓励和认可，宜在可能范围内给予心智障碍者选择机会，以增强其信心和积极性。

若心智障碍职工在工作中出现不当行为，管理人员或同事应以善意、明确且具体的方式提出批评或指导，帮助其认识到问题所在并找到改进方法。如出现违反纪律的情况, 雇主或管理人员应首先与就业辅导员沟通，征求其专业意见,然后根据制度规定，酌情给予警告和处罚。

* + - 1. 合理调整与自然支持

雇主或直接管理人员应根据心智障碍员工的个体需求和具体情况，在工作执行方式或工作环境方面为其提供必要的合理便利调整。包括且不限于：视情况调整工作时间安排、配备专门的辅助设备、规划适宜的工作与休息周期（如更频繁但时间较短的休息时段）等。

雇主可在就业辅导员的支持下，通过系统性规划或鼓励心智障碍者的直接管理人员及其他同事自愿为心智障碍者提供自然支持，帮助其适应新的工作岗位和维持稳定的工作状况。

心智障碍员工在工作场所需要的自然支持包括但不限于：为帮助心智障碍者完成工作任务提供力所能及的指导和支持，在工作中的休息间隙和同事交流、处理同事之间的人际关系等。

雇主可以邀请就业辅导员等专业人士为心智障碍员工的自然支持者提供有针对性的培训与辅导，协助他们更好地理解心智障碍者，学习掌握一些与心智障碍者合作的原则与方法等。

* + 1. 离职管理
       1. 为试用期职工提供合理支持

对于试用期内未能达到既定职位要求的心智障碍员工，雇主宜采取积极措施，包括但不限于必要的职业技能培训、个性化辅导及岗位适应性调整等支持性措施，以促进其能力提升与岗位匹配。

若在采取上述合理支持措施后，该员工仍未能满足录用条件，雇主可依照法律规定正式且公正地解除劳动合同或劳务协议。

* + - 1. 保障正式员工合法权益

对于顺利通过试用期并长期在职的心智障碍员工，雇主在作出解聘决定时，须基于充分、合理且正当的原因，并应确保不含有任何形式的歧视。

若对于心智障碍职工的解聘理由为“不能胜任工作”，雇主应在正式决定前为其提供针对性的职业发展培训或岗位调整机会，依据培训成效及调岗后的工作表现，综合评估后再行决定。

雇主作出解聘决定应与心智障碍者本人及其监护人，以及第三方专业支持机构（如有）进行必要的沟通说明。在达成充分共识后，如有需要，可邀请监护人或就业辅导员协助完成离职程序。

解聘过程须严格遵守法律法规，确保程序的合法性和公正性。

* 1. 薪资与福利
     1. 薪酬管理
        1. 薪酬方案设计

雇主在制定薪酬方案时，应综合考虑部门、岗位、工作内容、特定群体（包括但不限于心智障碍者）等多维度因素，确保薪酬方案公平、合理且具有激励性。

* + - 1. 薪资发放

雇主应根据心智障碍者的工作表现、实际贡献和能力水平，提供与其付出相匹配的薪资待遇。薪资标准不得低于当地政府规定的最低工资标准。

雇主在遵循相关法律法规的前提下，可与心智障碍职工或其法定代理人（如适用）进行充分沟通与协商，确定薪酬发放方式，比如发放周期、发放形式（如银行转账、现金等）。

* + 1. 社会保险

雇主在与心智障碍员工签订劳动合同后，应及时为其办理社会保险手续或转移社会保险关系,按规定足额缴纳社会保险费。

* + 1. 工时考勤

雇主可根据岗位需求和人事政策，合理安排心智障碍员工的工时和考勤方式。

若雇主采用灵活用工方式，建议为心智障碍员工设定每天不少于3小时或者每周不少于15小时的工作时间。

* + 1. 休息与休假

雇主应酌情为心智障碍员工提供合理的休息和休假时间。在不影响工作的前提下，适当调整心智障碍员工的工作间歇休息时间。

雇主应当根据心智障碍员工的具体情况，制定合理的工作计划和休息休假方案，不得限制心智障碍员工的人身自由或强迫其从事劳动。

* 1. 员工关怀与发展
     1. 无障碍工作环境

雇主应为心智障碍员工提供一个自然且包容的工作环境，提供可得可及的自然支持。

雇主需确保工作场所、设备和相关设施符合无障碍要求（GB 50763、GB 55019 和《中华人民共和国无障碍环境建设法》），为心智障碍者提供安全、便利的工作环境。

在不过度增加财务负担的情况下，雇主应当提供必要的辅助设备和设施，例如无障碍通道、专用工具、辅助软件等，以支持心智障碍者完成工作。

雇主针对心智障碍员工的实际情况，宜在工作区域内设置清晰易读的标志标识、应用图例和文字等辅助指导其正确执行工作指令和要求。

* + 1. 安全管理与保护措施

雇主应为心智障碍员工提供安全、健康且符合其心理、生理特点的工作环境和劳动保护，并采取适当的安全管理措施，保障其免受健康风险因素伤害。

雇主应评估及检测心智障碍员工对其工作环境中的安全操作流程、工作中产生紧急情况下需使用的安全工具、安全通道和必要防护措施的了解程度和应用情况，以安全第一为原则做出必要的工作调整、辅助支持等安排。

考虑到某些心智障碍者可能会出现癫痫等健康并发症，雇主应在员工体检时注意这些情况，并制定相应的工作计划和应急响应程序。可能包括：合理安排工作任务、工作时间和班次，调整工位、改变工作环境布局等。

雇主可为心智障碍职工建立资源小组，与第三方机构、家长形成联动机制，确保紧急情况下迅速响应。

* + 1. 职场生活支持

雇主应当综合考量企业自身状况，充分了解心智障碍员工的职场生活需求，并做出合理安排，例如通勤、工作餐、员工宿舍的安排（若有必要），以及其他与职场生活有关的事项。

雇主应鼓励并支持心智障碍员工参与团建等集体活动，促使其更好地融入到集体，深入体验和感受企业文化，增强心智障碍员工对企业的认同感和归属感。

雇主宜提供持续的职业发展支持，包括建立员工资源小组、导师制、学徒制等方式帮助心智障碍者建立在职场中的支持系统，根据情况提供工作指导等服务，以促进心智障碍职工能够在职场中实现个人成长和职业进步。

* 1. 评估与改进
     1. 及时评估

雇主宜结合心智障碍者融合就业过程中遇到的问题或采取的有效措施，评估心智障碍员工的上岗表现和支持程度，总结融合就业实施过程中积累的经验教训，并将有效经验提炼为内部制度和文化。

雇主可通过周期性的员工满意度调查、焦点小组讨论以及与心智障碍员工资源小组的交流，征询心智障碍员工及其同事对于融合就业政策执行方面的意见和建议。

雇主宜针对融合就业的实施情况建立开放的反馈渠道和机制，指定人力资源或专岗人员针对相关投诉和反馈形成跟进处理程序，且需要确保该流程高效、公平、公正。

* + 1. 持续改进

雇主应基于评估和反馈情况，结合实际及时协调解决心智障碍员工融合就业过程中出现的问题。对于投诉中反映出的重要问题处理应该进行深入分析和总结，进而优化融合就业的管理。

雇主在必要的情况下，应对招聘、培训、工作环境等方面融合就业支持措施进行适时调整和优化，以更好地促进心智障碍员工的职业发展和融合。

* 1. 披露与报告

根据需要，雇主可将融合就业的推行情况纳入到企业年度人力资源、社会企业责任或ESG（环境、社会责任和公司治理）等报告体系中，向员工、客户及社会各界披露报告，公开信息扩大企业的社会影响力，接受社会监督。

2. （资料性）  
   心智障碍者融合就业岗位参考列表

在充分的支持下，心智障碍者可以有多样化的就业角色、适应很多不同的岗位。但是，基于现实的社会环境，结合融爱融乐在融合就业服务领域积累的经验，通过分析超过100例心智障碍者就业案例，发现心智障碍者通常在相对简单、流程明确、接触人员相对固定（少）的岗位上展现出较强的适应性。根据合作实践与市场调研，识别出符合上述特征的岗位类型超过30种，如果雇主计划面向心智障碍者提供就业机会，在不确定如何开始时，可以优先考虑这些岗位，并结合实践开放更多岗位。

* 1. 目前已拓展的心智障碍者就业行业及工种岗位

|  |  |
| --- | --- |
| **行业** | **岗位内容** |
| 餐饮服务 | 低人流时间段的前厅服务支持  餐厅清理和保洁  后厨帮厨，如榨果汁、协助洗菜、备菜、穿串、传菜等 |
| 烘焙 | 烘焙助理  店面助理：清洁、理货等 |
| 洗车行业 | 车辆美容助理  洗车场所内杂工支持 |
| 零售行业 | 超市理货支持  仓储支持 |
| 酒店行业 | 餐厅清理和保洁、榨果汁、协助洗菜、备菜、穿串、传菜等  管事部洗碗、刷杯子  洗衣房助理、客房运布草  员工区保洁、员工餐厅服务  录入顾客身份信息  总机送物 |
| 企业行政勤务支持 | 前台助理：收发登记快递、复印及茶水间服务支持  保洁支持：相对固定区域的空间保洁维护支持  档案管理：固定档案的单据整理、装订；无用资料的碎纸销毁  行政助理：录入电子表格 |
| 工厂车间 | 装配零件  产品包装  运送物料 |
| 农业科技 | 种植水培蔬菜 |

1. （资料性）  
   心智障碍者职业能力测评量表

心智障碍者融入职场的必备技能一般包括：劳动意愿和劳动习惯、基本的生活自理或自主生活能力、解决问题的意识和求职能力，以及适宜的情绪表达方式。雇主可在就业辅导员的支持下参考以下量表从自我管理、与人交流、协同合作、信息处理、解决问题、岗位技能、身体支持能力七大维度测评候选心智障碍应聘者的职业核心能力，得出测评结果。

* 1. 心智障碍者职业能力测评量表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **核心能力** | **描述** | **测评项** | **分值** | **权重** | **评分** |
| **自我管理** | 对自己的目标、思想、心理和行为等表现的管理能力 | 健康管理 | 30 | 30% |  |
| 学习管理 | 10 |
| 时间管理 | 10 |
| 职业规划 | 10 |
| **交流互动** | 在与人交往活动中,通过交谈讨论、阅读并获取信息,以及书面表达等方式来表达观点,获取和分享信息资源的能力 | 沟通意识 | 10 | 20% |  |
| 交谈技巧 | 5 |
| 书面表达 | 10 |
| 当众发言 | 10 |
| **协同合作** | 根据岗位需要,与同事达成合作目标,相互配合工作 | 合作意愿 | 10 | 10% |  |
| 合作目标理解 | 10 |
| 合作关系 | 10 |
| 建立友谊 | 10 |
| **信息处理** | 根据岗位需要,运用常规工作方式获取、整理并传递信息 | 获取信息 | 10 | 15% |  |
| 整理信息 | 10 |
| 传递信息 | 10 |
| **解决问题** | 主动寻找解决问题的途径，并实施解决方案 | 描述问题 | 10 | 10% |  |
| 找到关键人 | 10 |
| 实施方案 | 10 |
| **岗位技能** | 有效完成岗位职责内的工作任务 | 独立出行 | 10 | 10% |  |
| 工作次序 | 5 |
| 突发情况 | 10 |
| **身体支持** | 劳动操作相关的身体机能 | 身体耐力 | 10 | 5% |  |
| 负重能力 | 10 |
| 精细化动作 | 10 |
| 身体协调性 | 10 |
| 感知觉与本体感 | 10 |
| **总分** | | | | |  |

根据以上指标加权计算，对评估者做出最终测评，测评结果分为四级：一级为最高级，四级为最低级，一级二级代表可上岗，三级代表还需要进行实训及备岗锻炼，四级代表无法上岗。

一级：85-100分，七大维度得分均衡，综合能力优秀；

二级：70-85分，七大维度得分中有1-2项明显弱势，综合能力良好；

三级：50-70分，七大维度得分中有3-4个明显弱势，综合能力及格；

四级：49分及以下，七大维度均明显弱势，不具备融合就业能力。

1. （资料性）  
   与心智障碍者沟通协作参考建议

以下清单是指导性的，具体沟通方式应根据每位心智障碍者职工的具体情况和偏好进行调整。最重要的是保持尊重、耐心和真诚的态度，与他们建立积极的互动关系。

* 1. 与心智障碍同事沟通协作参考建议清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **情景** | **关键点** | **建议** |
| **沟通相处** | **建立尊重关系** | - 始终保持平等和尊重的态度  - 理解心智障碍者在沟通方式、理解能力和表达速度上可能存在个体差异  - 倾听并尊重心智障碍者的意见和想法  - 不特意表示可怜或过多照顾  - 避免使用贬低或歧视性语言 |
| **适应沟通方式** | - 提前了解心智障碍同事障碍类别，如自闭症、学习障碍，了解其特点  - 语速适中，语调平和  - 使用简单直白的语言进行沟通，避免使用专业术语或抽象概念  - 避免开玩笑或使用隐喻表达言外之意  - 允许重复表达，耐心倾听并适时确认理解  - 给予心智障碍者充分的时间来思考和回应，不急于打断或代替表达  - 利用友好的表情和肢体语言来增强沟通效果，如微笑、点头等 |
| **保持应有界限** | - 尊重心智障碍者的个人隐私，不传播敏感信息  - 对于部分心智障碍者通过自言自语、手式比划等方式调整情绪，不必过度紧张  - 在分享个人信息或提供帮助之前，先询问对方的意愿 |
| **日常协作** | **给予清晰指令** | - 明确表达需求与期望，避免模糊指令  - 对于复杂的信息或任务，可以分步解释  - 使用图表、图片或实物等视觉辅助工具，帮助理解和记忆  - 提供清晰的反馈，指出行为是否恰当及后果  - 在指出问题或不恰当行为时保持平和，避免大声喝斥 |
| **提供适当指导** | - 通过日常互助促进同事间的自然支持，不增加额外负担  - 在提供支持或指导时注意适度，避免过度关注或干预  - 结合就业辅导员专业建议，根据具体情况灵活支持 |
| **鼓励参与互动** | - 对心智障碍同事的努力和成就给予及时的正面反馈和鼓励  - 在可能的情况下给予心智障碍同事选择的机会，增强其自主性和自信心  - 邀请心智障碍同事参与团队活动和讨论 |
| **其他** | **持续学习与优化** | - 在实际相处中加深对心智障碍者个体特质的认识，不断优化支持方式  - 留心观察与心智障碍者同事的沟通效果，并根据观察结果调整和改进沟通方式  - 遇到难以解决的问题时，及时与就业辅导员或第三方专业支持机构沟通 |

1. （资料性）  
   支持性就业辅导员服务流程
   1. 心智障碍者支持性就业辅导员服务流程表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务流程** | | **服务内容** |
| **上岗前** | **人岗适配** | - 岗位评估：就业辅导员对雇主单位的工作内容、工作环境和作业流程进行评估  - 岗位再设计：将雇主单位中工作内容简单重复、相对固定且沟通较少的工作岗位，进行整合  - 推荐候选人：为符合心智障碍员工的能力特点相匹配的工作岗位推荐2-3名心智障碍候选人 |
| **上岗初期** | **专业支持** | - 心理支持：就业辅导员在上岗初期帮助心智障碍员工建立融入团队和胜任工作的工作信心  - 工作指导：就业辅导员协助心智障碍员工掌握工作的基本操作技能  - 沟通协作：就业辅导员为心智障碍员工和身边同事提供相互合作的沟通技巧支持，支持心智障碍员工尽快融入团队、胜任工作 |
| **自然支持** | - 渐退支持：随着心智障碍员工逐渐胜任工作并能与同事融洽相处，就业辅导员逐渐降低支持强度，逐步退出工作现场  - 自然协作：同事与心智障碍者在自然的工作状态下开展工作协作 |
| **稳岗后** | **跟踪支持** | - 跟踪支持：就业辅导员在退出工作现场后，保持对心智障碍者工作情况的关注，适时提供建议与支持  - 疑难解答：当企业遇到与心智障碍者有关的难题时，就业辅导员及时给予协助和支持 |
| **制度优化** | - 经验总结：就业辅导员支持企业回顾梳理心智障碍者上岗以来的情况，企业为雇佣心智障碍员工做出的有效调整、收获的经验教训  - 优化制度：凝练有效经验，形成心智障碍员工的绩效管理、员工发展等制度，以及企业融合用工中创建出合理便利环境，包容、尊重的企业文化，以利于支持性就业在企业内部持续开展和优化 |



参考文献

[1] DB33/T 2569-2023 残疾人就业服务规范

[2] DB37/T 4465-2021 残疾人辅助性就业基本规范

[3] DB12/T 1036-2021 残疾人辅助性就业适应力评估

[4] DB12/T 1037-2021 残疾人辅助性就业机构建设与运营规范

[5] DB37/T 3891.1-2020 残疾人集中就业服务规范　第1部分：入职评估

[6] T/CASMES 151—2023 中小企业劳动用工风险管理规范

[7] 融合就业雇主支持手册

[8] 融合就业残障用工雇主指南

[9] 心智障碍者就业岗位模型汇编