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

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2025

残疾人就业服务规范

Specification for employment service for persons with disabilities

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc203636017)

[1 范围 1](#_Toc203636018)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc203636019)

[3 术语和定义 1](#_Toc203636020)

[4 服务机构 1](#_Toc203636021)

[4.1 场所与设施设备 1](#_Toc203636022)

[4.2 人员 2](#_Toc203636023)

[4.3 制度建设 2](#_Toc203636024)

[5 服务内容和要求 2](#_Toc203636025)

[5.1 通用要求 2](#_Toc203636026)

[5.2 职业能力评估 3](#_Toc203636027)

[5.3 就业指导服务 3](#_Toc203636028)

[5.4 职业心理服务 3](#_Toc203636029)

[5.5 职业培训服务 4](#_Toc203636030)

[5.6 职业介绍服务 5](#_Toc203636031)

[5.7 创业指导服务 6](#_Toc203636032)

[5.8 用人单位服务 6](#_Toc203636033)

[6 评价与改进 7](#_Toc203636034)

[6.1 服务评价 7](#_Toc203636035)

[6.2 服务改进 7](#_Toc203636036)

[附录A（资料性）湖南省残疾人职业能力评估基本信息采集表 8](#_Toc203636037)

[附录B（资料性）湖南省残疾人职业技能培训报名表 9](#_Toc203636038)

[附录C（资料性）湖南省残疾人求职登记表 10](#_Toc203636039)

[附录D（资料性）用人单位招聘残疾人登记表 11](#_Toc203636040)

[参考文献 12](#_Toc203636041)

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：湖南省残疾人劳动就业服务中心。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

残疾人就业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了残疾人就业服务的机构的基本要求、服务内容和要求、评价与改进等内容。

本文件适用于残疾人就业服务机构面向残疾人求职者和用人单位提供就业服务。

* 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/T 33528—2017 公共就业服务 术语

建标178—2016 残疾人就业服务中心建设标准

* 1. 术语和定义

GB/T 33528—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人就业服务机构 employment service center for persons with disabilities

为残疾人和用人单位提供就业服务的公共就业服务机构。

* 1. 服务机构
		1. 场所与设施设备
			1. 场所

残疾人就业服务机构应符合建标178—2016的规定及无障碍建设标准。

建筑面积应与服务范围内常住残疾人人口数量、就业服务需求相适应，宜参考表1。

表1 残疾人服务机构建筑面积

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 机构类别 | 服务范围内常住残疾人人口数量人 | 建筑面积平方米 |
| Ⅰ | ＞100万 | ≥2000  |
| Ⅱ | ＞20万～100万 | ≥1500 |
| Ⅲ | ＞5万～20万 | ≥1000 |
| Ⅳ | ＞2万～5万 | ≥500 |
| Ⅴ | ≤2万 | ≥300 |

综合服务场所应设立满足服务咨询、求职与用工登记、培训登记、就业审核等功能需求的服务窗口。

* + - 1. 设施设备

应根据服务场所功能区设置及需求配备相应的办公设施设备。

应配置用于展示残疾人就业政策法规、服务指引、就业促进、权益保障、残疾人技能等资料信息的显示屏或宣传栏。

应普遍配备信息交流无障碍设备设施。

宜配置适合残疾人的数字化服务平台，并可纳入数字社会、数字政府、智慧城市建设。

* + 1. 人员
			1. 人员配置

根据服务范围内常住残疾人人口数量、就业服务内容及需求配置残疾人就业服务专职、兼职管理人员和专业服务人员，可参考表2。

持有与就业服务相关的专业技术职称、国家职业资格证书、职业技能水平等级证书的专业服务人员数量应不少于机构工作人员总数的2/3。

表2 残疾人服务机构人员配置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 机构类别 | 建议工作人员数量人 | 人员性质 |
| Ⅰ | ≥20 | 专职、兼职根据需要配置 |
| Ⅱ | ≥15 |
| Ⅲ | ≥8 |
| Ⅳ | ≥5 |
| Ⅴ | ≥3 |

* + - 1. 人员要求

管理人员应熟悉促进残疾人就业相关法律法规、规范性文件和服务规范。

专业服务人员应具备社会工作、法律事务、心理咨询、职业指导、职业培训、职业信息分析、劳动保障、劳动关系协调、人力资源管理等某一方面或多方面的专业知识。

管理人员和专业服务人员应具备与残疾人沟通交流的能力。

专业服务人员每年应参加不少于40课时的业务培训。

* + 1. 制度建设

机构应建立工作规则、员工行为准则、财务管理、档案管理、工作流程等内部管理制度。

* 1. 服务内容和要求
		1. 通用要求

残疾人就业服务对象应包括：

1. 各类就业年龄段，有就业创业意愿的持证残疾人；
2. 各类用人单位，包括机关、企事业单位、社会组织、民营企业、经营性人力资源服务机构等各类用工主体。

根据残疾人的残疾类别、等级以及实际需求提供精准化的就业服务，将符合条件的就业困难残疾人全部纳入就业援助范围，提供重点帮扶。

应建立与人力资源与社会保障、教育行政、税务等部门的信息共享、沟通协调和合作机制。

应建立残疾人就业服务回访制度。

建立残疾人就业服务电子档案，内容包含残疾类型、技能水平、就业创业意愿、服务记录等信息。

就业服务信息公开应及时准确、内容完整。

应保护残疾人个人隐私和就业权益。

宜应用互联网+等信息技术，向残疾人求职者和用人单位提供就业服务。

宜将符合条件的残疾人纳入灵活就业、新就业形态权益保障和扶持政策范围，并提供必要的便利。

* + 1. 职业能力评估

为残疾人提供就业指导、职业介绍、技能培训前，应对其进行职业能力评估。

评估前应与测评对象进行沟通交流，了解其基本情况、就业服务需求，填写《湖南省残疾人职业能力评估基本信息采集表》（见附录A）。

应针对性选取评估手段及工具进行评估。

完成评估后应出具职业能力评估报告和职业指导意见，并及时向残疾人及其监护人解读。

* + 1. 就业指导服务
			1. 服务形式

就业指导服务形式包括：

1. 窗口一般性指导；
2. 个体专门指导；
3. 团体小组指导活动。
	* + 1. 服务内容

就业指导服务内容包括但不限于：

1. 建立服务对象档案；
2. 提供残疾人技能培训和就业咨询服务；
3. 提供求职方法和技巧服务；
4. 指导残疾人求职者树立正确的就业观念、建立良好的职业素养；
5. 指导残疾人求职者做好职业生涯规划，并给出职业发展建议；
6. 向残疾人求职者提供就业跟踪服务。
	* + 1. 服务要求

基于残疾人职业能力评估开展就业指导服务。

应对有就业服务需求的残疾人每年至少提供一次就业指导服务。

应加强残疾人大学生就业指导服务，建立就业服务台账，开展精准服务。

* + 1. 职业心理服务
			1. 服务形式

职业心理服务形式包括但不限于：

1. 个体心理咨询；
2. 团体心理咨询。
	* + 1. 服务内容

职业心理服务内容包括但不限于：

1. 职业心理测评；
2. 职业心理咨询；
3. 职业心理建设。
	* + 1. 服务要求

提供服务人员应是具备心理咨询专业背景和从业资格的心理咨询师。

开展职业心理测评后应形成测评报告并存档。

* + 1. 职业培训服务
			1. 服务形式

职业培训服务形式包括但不限于：

1. 课堂讲授；
2. 实操演练；
3. 岗位实训。
	* + 1. 服务内容

职业培训服务专业课程内容按国家职业分类设置，包括但不限于：

1. 基础理论知识；
2. 实践与技能操作。

职业培训服务素质教育及其他内容包括但不限于：

1. 残疾人权益保障等法律法规；
2. 劳动安全知识和应急演练；
3. 工作纪律、务工常识；
4. 职业道德和工匠精神；
5. 心理健康；
6. 农村实用技术；
7. 创业意识培养；
8. 创业风险提示。
	* + 1. 服务要求

应依托相关信息化系统，规范管理残疾人培训。

残疾人就业服务机构可自主组织培训、委托社会机构开展培训、残疾人自主培训。委托培训及残疾人自主培训要求遵循《湖南省残疾人职业技能提升培训实施办法》。

残疾人参加职业技能培训，应确认其符合报名条件，并指导填写《湖南省残疾人职业技能培训报名表》（见附录B）。

培训服务形式选择应结合残疾人生理特性、接受能力，以需求为导向，以适配为原则。

培训内容选择应与残疾人的残疾程度、残疾类别、受教育程度、知识和技能水平、职业定位以及岗位需求等实际相匹配，注重与残疾人高质量就业要求相适应。

定期举办残疾人职业技能竞赛和职业技能展示交流活动。

* + 1. 职业介绍服务
			1. 服务形式

职业介绍服务形式包括但不限于：

1. 现场服务；
2. 网上服务；
3. 委托服务。
	* + 1. 服务内容

职业介绍服务内容包括但不限于：

1. 求职登记；
2. 职业信息介绍；
3. 岗位推荐；
4. 用人推荐。
	* + 1. 服务要求
				1. 求职登记服务

应查验求职登记残疾人的身份证、残疾人证、学历证书、技能等级证书等证明材料，了解身体状况、求职意愿等情况，指导填写《湖南省残疾人求职登记表》（见附录C）。

应为残疾人求职者建立残疾人就业服务档案或台账。

应向求职登记的残疾人提供不少于三次的适合岗位推荐、一次就业指导服务和一次职业培训服务。

应开展残疾人就业跟踪服务。

引导求职登记且未就业的残疾人进行就业失业登记。

* + - * 1. 职业信息介绍服务

应收集用工岗位信息和求职信息。

应运用信息技术手段匹配和发布用人单位招聘信息与残疾人求职信息。

宜开展满足于残疾人职业需求的精准信息服务。

* + - * 1. 岗位推荐服务

介绍给残疾人就业岗位应符合下列要求：

1. 提供适合残疾人身体状况的劳动条件和劳动保护；
2. 保障残疾人在晋职、晋级、评定职称、报酬、社会保险、生活福利等平等权益；
3. 鼓励残疾人在新业态领域就业。
	* + 1. 用人推荐服务

对接用人单位招聘和残疾人求职，向用人单位推荐符合招聘条件的残疾人就业。

* + 1. 创业指导服务
			1. 服务对象

创业指导服务对象包括：

1. 有创业意愿并具备一定创业条件的残疾人；
2. 高校残疾毕业生；
3. 残疾人高技能人才；
4. 残疾人创业带头人；
5. 残疾人非遗传承人；
6. 其他创业服务重点群体。
	* + 1. 服务形式

创业指导服务形式包括但不限于：

1. 网络服务；
2. 窗口服务；
3. 上门服务。
	* + 1. 服务内容

帮助有残疾人创业意向者了解行业状况。

提供残疾人创业咨询和孵化服务。

开展残疾人创业创新赋能培训。

支持残疾人创业者参加创新创业竞赛。

提供创业贷款及金融服务等配套支持。

* + - 1. 服务要求

应收集国家、区域、行业需求，保证向残疾人提供的行业和市场信息的准确性、时效性。

应对接创业咨询、创业培训、孵化服务等服务机构，保证配套服务的有效性。

宜发挥互联网平台经济功能，深入推进“互联网+就业创业”。

宜加强残疾人创业就业金融支持和银企对接，研发专属金融产品，提升金融服务精准度和便利度。

创新打造残疾妇女“美丽工坊”、残疾人文创基地、残疾人主播等残疾人就业品牌。

1. “美丽工坊”是由中国残联、全国妇联、人力资源和社会保障部、文化和旅游部以及国家乡村振兴局五部门联合发起的助力残疾女性通过手工制作实现就业增收的品牌项目。
	* 1. 用人单位服务
			1. 服务流程

用人单位服务按下列流程开展：

1. 登记用人单位基本信息；
2. 了解用人单位用工及服务需求；
3. 共同制定用人单位服务方案；
4. 共同实施服务方案；
5. 残疾人就业权益保障；
6. 服务效果评价与改进。
	* + 1. 服务内容

用人单位服务内容包括但不限于：

1. 向用人单位介绍残疾人就业相关法律法规；
2. 宣传并协助落实残疾人就业促进优惠、金融扶持等政策；
3. 指导用人单位开发适合残疾人的就业岗位，制定岗位说明书、任职要求，填写《用人单位招聘残疾人登记表》（见附录D）；
4. 跟踪用人单位聘用残疾人就业服务过程；
5. 指导用人单位履行按比例安排残疾人就业法定义务；
6. 指导用人单位优化残疾人就业管理机制，开展残健融合多元企业文化建设；
7. 落实机关、事业单位安排残疾人就业情况统计制度、公示制度；
8. 向用人单位提出无障碍改造建议；
9. 组织用人单位残疾人就业专场招聘活动和雇主培训，协助用人单位开展岗前培训；
10. 培育残疾人友好企业，打造友好友善样板。
	* + 1. 服务要求

对有安排残疾人就业潜力的用人单位每年至少开展一次走访拓岗。

服务方案和向用人单位提供的指导应具有针对性，符合用人单位实际能力、用工需求和岗位要求。

应依法依规纠治侵害残疾人就业权益的行为，以保障残疾人合法权益。

宜结合园区产业特点和园区单位用工需求，设立就业服务工作站，配备残疾人就业辅导员，提供专项服务。

* 1. 评价与改进
		1. 服务评价

残疾人就业服务机构应建立监督机制，开展对残疾人就业服务工作的监督与评价。

评价可采用残疾人或其监护人满意度测评或第三方评估等方式开展。

* + 1. 服务改进

残疾人就业服务机构应建立沟通交流机制和意见征集及投诉处理渠道。

应对投诉结果进行综合分析，制定并实施纠正和预防措施。

应对满意度测评或第三方评估结果进行综合分析，制定并实施服务改进措施。

1.

（资料性）

湖南省残疾人职业能力评估基本信息采集表

湖南省残疾人职业能力评估基本信息采集表见表A.1。

* 1. 湖南省残疾人职业能力评估基本信息采集表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  | 文化程度 | □初中及以下 □高中 □大专 □本科及以上 |
| 残疾等级 | □一级 □二级 □三级 □四级 | 联系方式 |  |
| 残疾人类别 | □肢体 □听力 □言语 □视力□智力 □精神 □多重 | 辅具适配 | □无 □有 |
| 就业情况 | 是否就业： □已就业 □未就业 |
| （已就业填写） □集中就业 □灵活（居家）就业 □公益性岗位 □自主创业□按比例就业 □辅助性就业 □种养加 □ 其他 |
| （未就业填写需求） □ 推荐就业 □ 职业指导 □ 职业能力评估 □心理咨询□ 创业指导 □ 技能培训 □ 其他 |
| 肢体障碍（残疾部位) | □上肢(□左 □右) □下肢(□左 □右) □上肢和下肢(□左 □右) □躯干 |
| 听力言语 障碍者 | 主要交流方式： □手语 □口语 (口语交流水平: □良好 □差 □ 一般)□笔谈(包括电子邮件 、即时通信软件等) |
| 个人及家庭情况 |
| 经济状况 | □良好 □一般 □困难 | 主要收入来源 | □种养加 □务工 □低保 □其他 |
| 职业适应性 | 人际沟通 | □无困难 □有困难(请说明：) |
| 行动/交通出行 | □无困难 □有困难(请说明：) |
| 生活自理 | □无困难 □有困难(请说明：) |
| 职业倾向性 | 性格特点 |  |
| 兴趣爱好及特长 |  |
| 职业方向 | 希望从事的行业 |  |
| 初访面谈测评选择测评类型 □适应性测评软件 □物理测评工具 □残疾人职业倾向性测评量表 |
| 本人自愿参加残疾人职业能力评估 本人签字： |

1.

（资料性）

湖南省残疾人职业技能培训报名表

湖南省残疾人职业技能培训报名表见表B.1。

表B.1 湖南省残疾人职业技能培训报名表

报名时间：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  | 照片 |
| 民族 |  | 文化程度 |   | 现有职业资格证书 |  |
| 身份证号 |   |
| 残疾人证号 |  |
| 残疾类别 | 上肢 | 下肢 | 扶拐 | 轮椅 | 听力 | 言语 | 视力 | 智力 | 其他 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 个人特长 |  | 报名培训项目 |  |
| 工作单位或户口所在地 |  | 联系电话 |  |
| 电子邮箱 |  |
| 目前居住地 |  省 市 县（区） 街道（村镇） 号 |
| 参加过何种比赛获得过何种奖励 |  |
| 工作简历 |  |
| 培训简历 |  |
| 对培训项目的建议 |  年 月 日 |
| 市州审查意见 |  年 月 日 |

1.

（资料性）

湖南省残疾人求职登记表

湖南省残疾人求职登记表见表C.1。

表C.1 湖南省残疾人求职登记表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  | 照 片 |
| 户籍 |  | 民族 |  | 文化程度 |  |
| 残疾种类(级别) |  | 残疾部位 |  | 居民或者农村户口 |  |
| 技能专长（证书） |  | 期望就业岗位 |  | 期望就业地区 |  | 期望薪资 |  |
| 残疾人证号 |  | 辅助器具使用情况 |  |
| 家庭住址 |  | 电话/邮箱 |  |
| 直系亲属 | 姓名 |  | 所属关系 |  |
| 工作单位 |  | 联系电话 |  |
| 教育培训经历 |  |
| 工作经历 |  |
| 是否同意通过平台发布个人求职信息 |  |
| 其他就业服务及免责说明 | 为便于用人单位了解求职者的就业能力，本人同意将残疾部位、程度、登记表及职业能力评估结果向用人单位提供。 本人签名： 年 月 日 |

1.

（资料性）

用人单位招聘残疾人登记表

用人单位招聘残疾人登记表见表D.1。

表D.1 用人单位招聘残疾人登记表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 单位地址 |  |
| 联系人 |  | 手机 |  |
| 招聘电话 |  | 填表日期 |  |
| 单位简介 |
|  |
| 招聘岗位 |  | 招聘人数 |  |
| 残疾要求（类别、等级） |  | 学历要求 |  |
| 岗位职责 |  |
| 工作地点 |  |
| 任职要求 |  |
| 工作时间薪资待遇食宿安排等需求 |  |

参考文献

1. GB/T 33534 失业登记管理服务规范
2. GB/T 33535 职业介绍服务规范
3. GB/T 33554 职业指导服务规范
4. GB 50763 无障碍设计规范
5. 国务院办公厅关于印发《促进残疾人就业三年行动方案（2025—2027年）》的通知
6. 中国残疾人联合会《国家级残疾人职业培训基地培训服务规范》
7. 中国残疾人联合会就业服务指导中心《全国残疾人“一店三基地”职业能力测评服务规范》
8. 中国残疾人联合会关于印发《残疾人职业培训服务与管理办法（试行）》的通知
9. 中共湖南省委办公厅 湖南省人民政府办公厅《关于建设残疾人友好型省份 推动新时代残

疾人事业高质量发展的意见》

1. 湖南省残疾人联合会《湖南省残疾人职业技能提升培训实施办法》