ICS 03.080.99
CCS O 8119

团 体 标 准

T/ ZGZX 0002—2024

心智障碍者融合就业用人单位操作指引

Operational guidelines for employers on inclusive employment of individuals with intellectual and developmental disabilities

2024-12-08 发布 2024-12-11 实施

中国智力残疾人及亲友协会 发 布

中国智协

目 次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 总体原则 2
4.1 平等不歧视 2
4.2 个别化支持 2
4.3 弹性管理 2
4.4 融合发展 2
5 实施融合就业的准备 2
5.1 规划筹备 2
5.2 制度与文化准备 2
5.3 社会支持与合作准备 3
6 选拔、录用、培训与在岗管理 3
6.1 岗位开发与设计 3
6.2 招聘与选拔 3
6.3 入职管理 4
6.4 在岗管理和工作支持 5
6.5 离职管理 5
7 员工关怀与发展 6
7.1 无障碍工作环境 6
7.2 安全管理与保护措施 6
7.3 职场生活支持 6
8 评价与改进 6
8.1 评价 6
8.2 持续改进 6
9 披露与报告 6
附录A （资料性） 心智障碍者支持性就业辅导员工作服务流程 8
附录B （资料性） 心智障碍者融合就业参考岗位列表 9
附录C （资料性） 心智障碍者职业能力测评表 10
附录D （资料性） 与心智障碍者沟通协作建议清单 11
参考文献 12

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：熊苏、李红、倪震、王雪洪、曲卓。

心智障碍者融合就业用人单位操作指引

1 范围

本文件确立了用人单位开展心智障碍者融合就业的总体原则，提供了实施融合就业的准备，选拔、录用、培训与在岗管理，员工关怀与发展，评价与改进，以及披露与报告的操作指引。

本文件适用于已招录或有意向招录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，包括营利性用人单位和非营利性机构。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

心智障碍者 individuals with intellectual and developmental disabilities

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。

[来源：T/ZGZX 0001—2024，3.1，有修改]

3.2

融合就业 inclusive employment

有劳动能力、有就业愿望的残疾人在平等的基础上充分参与社会就业，在开放、非歧视与无障碍的环境中与他人一起工作，获得同等的收入和社会保障的过程。

注：融合就业被视为目前最先进且理想的心智障碍者就业模式，它要求相对较高水平的支持与服务。基于心智障碍者个体就业准备情况和其所获得的支持程度高低，现阶段心智障碍者就业形式仍以庇护性就业或辅助性就业为主，仅少数心智障碍者实现融合就业，其中部分心智障碍者会在不同就业形式之间流转与过渡，呈现出一定的流动性。

3.3

支持性就业 supported employment

重度残疾人尤其是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。

注：支持性就业作为目前公认有效促进心智障碍者融合就业的途径，其关键步骤涵盖人岗匹配、专业支持（含职前培训）、自然支持、疑难支持和解答、制度优化。

3.4

就业辅导员 job coach

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的专业人员。

注：就业辅导员是支持性就业过程中的关键支持角色。根据GZB 4-07-03-01职业指导师国家职业标准，“残疾人就业辅导员”为“职业指导师”职业下增设工种。在实务中，就业辅导员来自人社部门、残联系统、心智障碍者社会服务机构、家长组织、特教学校、职业康复机构、人力资源机构等，也可以由用人单位内部培养。

3.5

专业支持 professional support

具有某种学科专业背景的支持，如人力资源、社会工作、法律、特殊教育、康复技术、心理咨询和治疗等专业支持。

[来源：T/CARD 004—2020，3.7，有修改]

注：在融合就业环境中，专业支持是指由第三方专业机构或用人单位内部的就业辅导员为心智障碍者提供的系统性、针对性的支持性就业服务。

3.6

自然支持 natural support

来自残障人自己、家庭、邻里、同学、同事和社区的，非正式的、非专业的，低成本的、可持续的支持。

[来源：T/CARD 004—2020，3.6]

注：在融合就业环境中，自然支持通常由心智障碍者的同事、上级或直接管理人员在日常工作中自然而然地提供，不会显著增加团队或用人单位额外工作量。

4 总体原则

4.1 平等不歧视

将心智障碍者视为具有人力资源价值的就业对象，从优势视角出发，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。

注：心智障碍者在职场环境中面临一些挑战，也拥有许多就业优势，如专注力、忠诚与稳定性、任务导向型思维，独特创造力与想象力等。

4.2 个别化支持

理解和关注心智障碍者的特殊需求和个体特点，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其是可得、可及的，以减除心智障碍者在工作中可能面临的各种挑战与限制。

4.3 弹性管理

采取灵活、包容和个性化的人力资源管理方式，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心智障碍者更好地融入工作环境，提高工作效率与质量。

4.4 融合发展

将融合就业理念融入单位战略目标，贯穿于经营管理全过程，使心智障碍者融合用工管理与单位整体管理水平及人力资源管理体系相适应，实现心智障碍者与用人单位的共赢发展。

5 实施融合就业的准备

5.1 规划筹备

5.1.1 从社会责任角度出发，评估和确认招录心智障碍者的可行性，并支持人力资源、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，包括但不限于：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。

5.1.2 若计划招聘多名心智障碍者作为员工，可提前规划组织形式，如建立附设机构（主题门店、融合车间等），也可作为一个独立工作进行立项管理。

5.2 制度与文化准备

5.2.1 可建设或优化单位内部与融合就业紧密相关的人力资源管理制度和体系，确保这些制度及其配套的支持体系能够积极倡导并贯彻平等不歧视、个别化支持、弹性管理以及融合发展原则，且宜依据这些原则制定相应的具体政策、实施方案，并调配必要的资源支持，持续推动融合就业工作深入开展。

5.2.2 应构建多元化与包容性并重的组织文化，促进员工以平等、尊重、包容视角对待心智障碍者等有特殊需求的员工，并在工作中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，倡导残障平等意识，营造共融氛围。

5.3 社会支持与合作准备

5.3.1 引入外部第三方专业支持

5.3.1.1 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、面试选拔、入职培训和在岗管理等相关工作。

5.3.1.2 可在心智障碍者上岗前或入职初期（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。心智障碍者支持性就业辅导员的工作服务流程见附录 A。

5.3.2 邀请心智障碍家庭成员参与支持

5.3.2.1 应秉持“辅助”而非“替代”的原则，邀请心智障碍者家庭成员参与和支持就业。

5.3.2.2 可基于实际需求，要求心智障碍者家庭成员特别是其家庭监护人提供必要的协助支持。一般包括：为心智障碍者和用人单位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用人单位环境，以及帮助用人单位了解心智障碍者的特质及所需支持。

5.3.2.3 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的家庭监护人建立正式的沟通和确认机制。

5.3.3 链接政府部门和社会资源

在计划开展融合就业或者在聘用和管理心智障碍者过程中，可积极与劳动就业主管部门、残疾人就业服务机构、智力残疾人及亲友协会、特教学校、相关社会组织及人力资源机构等对接，获取有关支持。

6 选拔、录用、培训与在岗管理

6.1 岗位开发与设计

6.1.1 岗位开发

6.1.1.1 可规划邀请单位内外部残疾人就业辅导员或其他专业人士，针对已开展或有意向启动的心智障碍者融合就业提供咨询意见，协助开展系统的岗位评估。

6.1.1.2 可将内部现有岗位中流程清晰明确、操作简易且变化较小，以及回应性需求较少的岗位，纳为优先为心智障碍者开发的就业岗位序列，并积极进行内部沟通或借助内外部专业意见确认。

6.1.1.3 宜结合单位工作环境、作业流程和岗位职能等，探索并识别适合心智障碍者参与的岗位，形成潜在的心智障碍者就业岗位清单。心智障碍者融合就业参考岗位见附录 B。

6.1.2 岗位设计

6.1.2.1 宜在实际招录和融合就业用工中，结合心智障碍者个体的差异对所开发的岗位进行必要的合理化调整或再设计。

6.1.2.2 可自行或在就业辅导员的支持下，结合具体岗位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，使岗位的工作内容、职责和要求与心智障碍者的能力特点相匹配。

6.1.2.3 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。

注：岗位设计是一个动态过程。在不影响单位运营成效的前提下，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。

6.2 招聘与选拔

6.2.1 招聘

6.2.1.1 宜在招聘公告中对招聘心智障碍者的融合就业岗位予以明示，并考虑招聘公告发布渠道和心智障碍者获取信息的可及性。

6.2.1.2　可在自有平台或公共平台发布招聘公告的基础上，定向联系单位所在社区、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。
6.2.1.3　可创造适宜的条件打造友好用人单位品牌，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者。
6.2.1.4　可通过提供心智障碍者试岗、见习、实习、实训等机会，储备心智障碍者作为员工候选人。

6.2.2　面试选拔

6.2.2.1　可采用适当的面试选拔方法，如观察、问询、一般身体功能检测、情景式操作测试、专业量表测评等，了解心智障碍者的应聘意愿、能力和特点。
6.2.2.2　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、职业能力和社会适应力等方面的测评，并获取测评结果作为选拔录用的参考依据。
6.2.2.3　对心智障碍者进行职业能力测评宜重点考虑自我管理、与人交流、协同合作、信息处理、解决问题、岗位技能、身体支持能力等维度内容，可采用测评表进行量化评分。心智障碍者职业能力测评表的样式见附录 C。
6.2.2.4　宜考虑心智障碍者情况，在面试选拔过程中提供个性化支持，如调整面试环境、提供辅助沟通工具、延长面试时间，或采用更灵活的面试形式。
6.2.2.5　应对心智障碍者的某些涉及隐私的测评结果实施保密措施。

6.2.3　人岗匹配

6.2.3.1　应根据心智障碍者的综合评估结果，对照具体岗位需求，判断人岗是否匹配并确定下一步的工作计划。若人岗匹配，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/用人单位等。
6.2.3.2　宜在心智障碍者正式入职前对其进行初次的岗位技能测评，并在入职后 4～12 周试用期间动态观察其实际参与情况，评估其与岗位的匹配情况。

6.3　入职管理

6.3.1　录用确认

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。

6.3.2　确定用工形式

6.3.2.1　应基于单位自身的管理情况和岗位需求，合理选择心智障碍者用工形式，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。
6.3.2.2　若计划申请享受就业惠残政策相关待遇，应优先选择正式的全日制用工或劳务派遣形式。

6.3.3　签订合同或协议

6.3.3.1　应根据所确定的用工形式，与入职的心智障碍者签订劳动合同、劳务派遣合同或劳务协议。
6.3.3.2　若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。
6.3.3.3　若拟录用的心智障碍者尚未经民事行为能力认定，用人单位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。

6.3.4　入职与岗前培训

6.3.4.1　可沿用单位内部流程向现有员工正式介绍新入职的心智障碍者，如主管人员引荐和本人自我介绍。宜在介绍前作必要准备，营造轻松氛围，简介素材可通过就业辅导员（如有）获取。
6.3.4.2　应为心智障碍者提供适宜且有针对性的入职培训，以易于理解的形式帮助其了解单位员工管理守则、日常运营的重要规章制度，如考勤制度、相关岗位专业知识等。
6.3.4.3　应考虑心智障碍者的特点，为其配备培训导师，并支持就业辅导员（如有）参与培训过程。

6.3.4.4　宜为心智障碍者提供信息易读格式的指南，或在就业辅导员（如有）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、大而清晰的字体、视觉辅助工具以及结构化的布局，或采用可视化手段加以介绍。

6.3.4.5　宜根据心智障碍者的实际情况，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。

6.4　在岗管理和工作支持

6.4.1　在岗辅导和专业支持

6.4.1.1　应建立完善的工作支持和辅导机制，宜针对心智障碍者的学习及适应能力为其提供必要的持续指导和适应性支持。

6.4.1.2　应提供必要条件支持单位内部或第三方机构就业辅导员在工作现场给予心智障碍者指导，包括但不限于工作流程梳理、工作任务分解、实施训练、必要岗位再设计，以及为心智障碍者的同事提供有效的沟通技巧支持。

6.4.1.3　在岗辅导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，语言提示。应循序渐进减少支持，协助心智障碍者独立完成工作任务，最终实现专业支持的退出。

6.4.1.4　在就业辅导员现场支持后期，用人单位可通过其获取关于心智障碍者的阶段性考核测评反馈和自然支持建议。

6.4.1.5　在就业辅导员完成辅导任务、退出工作现场后，用人单位可就遇到的与心智障碍者就业有关问题联系就业辅导员寻求进一步的协助和支持。

6.4.2　日常管理

6.4.2.1　可根据单位人事制度和岗位要求，合理安排心智障碍者的工时和考勤方式。若采用灵活用工形式，建议为心智障碍者安排每天不少于 3 小时或者每周不少于 15 小时的工作时间。

6.4.2.2　应基于心智障碍者的能力，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。

6.4.2.3　在为心智障碍者布置工作任务时，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。

6.4.2.4　应密切关注心智障碍者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，增强其信心。宜在可能范围内给予心智障碍者选择机会，充分调动其工作积极性。

6.4.2.5　若心智障碍者在工作中出现不当行为，管理人员或同事应以客观、明确且具体的方式进行批评或指导，帮助其认识到问题所在并找到改进方法。如属于违反工作纪律的情形，管理人员宜先与就业辅导员沟通征询专业意见，再根据制度规定酌情给予警告和处罚。

6.4.3　合理调整与自然支持

6.4.3.1　应根据心智障碍者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，包括但不限于：视情况调整工作时间、配备适用的辅助设备、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。

6.4.3.2　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，自愿在工作场所为心智障碍者提供自然支持，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与其加强交流，协助其处理同事之间的人际与协作关系等。

6.4.3.3　可邀请就业辅导员等专业人士为心智障碍者的自然支持者提供针对性培训与辅导，协助心智障碍者的直接管理者和同事学习掌握一些与心智障碍者合作的原则与方法等。与心智障碍者沟通协作参考建议见附录 D。

6.5　离职管理

6.5.1　对于试用期内未能达到既定岗位要求的心智障碍者，宜采取积极的支持性措施促进其能力提升与岗位匹配，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。

6.5.2　对于顺利通过试用期并长期在职的心智障碍者，对其作出解聘决定应基于充分、合理且正当的原因，并应确保不含有任何形式的歧视。

6.5.3　若对于心智障碍者的解聘理由为“不能胜任工作”，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。
6.5.4　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。

7　员工关怀与发展

7.1　无障碍工作环境

7.1.1　应营造融合且包容的工作环境，为心智障碍者提供必要且可得、可及的自然支持。
7.1.2　宜为心智障碍者提供必要的辅助设备和设施支持其完成工作，如无障碍通道、专用工具、辅助软件等。
7.1.3　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心智障碍者正确执行工作指令和要求。

7.2　安全管理与保护措施

7.2.1　应为心智障碍者提供安全、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。
7.2.2　应评估及检验心智障碍者对其工作环境中的安全操作流程、工作中发生紧急情况需使用的安全工具、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。
7.2.3　应在员工体检时了解某些心智障碍者可能会出现癫痫等并发症的情况，针对性制定相应的工作计划和应急响应程序。可包括：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。
7.2.4　可为心智障碍者建立资源小组，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。

7.3　职场生活支持

7.3.1　应综合考量单位自身状况，充分了解心智障碍者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。
7.3.2　应鼓励并支持心智障碍者参与团建等集体活动，帮助其更好地融入集体，增强对单位的认同感和归属感。
7.3.3　宜为心智障碍者提供持续的职业发展支持，包括建立员工资源小组，通过导师制、学徒制等方式建立职场支持系统，根据情况提供工作指导等。

8　评价与改进

8.1　评价

8.1.1　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者资源小组的交流，征询心智障碍者及其同事对于融合就业政策执行方面的意见和建议。
8.1.2　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。
8.1.3　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，评价心智障碍者的在岗情况和支持程度，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。

8.2　持续改进

8.2.1　应基于评价和反馈情况，结合实际及时协调解决心智障碍者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的处理，应进行深入分析和总结，并改进融合就业的管理。
8.2.2　应在必要情况下，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，促进心智障碍者的职业发展和融合就业。

9　披露与报告

可根据需要将心智障碍者融合就业推行情况纳入到年度人力资源、组织社会责任或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，公开信息扩大社会影响力，接受社会监督。

中国智协

附 录 A
（资料性）
心智障碍者支持性就业辅导员工作服务流程

心智障碍者支持性就业辅导员的工作服务流程见表A.1。

表A.1 心智障碍者支持性就业辅导员工作服务流程

服务流程		服务内容
上岗前	人岗适配	- 岗位评估：对用人单位的工作内容、工作环境和作业流程进行评估 - 岗位再设计：将用人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：为与心智障碍者能力特点相匹配的工作岗位推荐 2～3 名心智障碍者作为员工候选人
上岗初期	专业支持	- 心理支持：在心智障碍者上岗初期帮助其建立融入团队和胜任工作的工作信心 - 工作指导：协助心智障碍者掌握工作的基本操作技能 - 沟通协作：为心智障碍者和身边同事提供相互合作的沟通技巧支持，支持心智障碍者尽快融入团队、胜任工作
	自然支持	- 渐退支持：随着心智障碍者逐渐胜任工作并能与同事融洽相处，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：当用人单位遇到与心智障碍者融合就业有关的问题时，就业辅导员及时给予协助和支持
	制度优化	- 经验总结：支持用人单位回顾梳理心智障碍者上岗以来的情况，总结用人单位为雇佣心智障碍者做出的有效调整和收获的经验教训 - 优化制度：通过凝练实践经验，协助用人单位建立健全心智障碍者绩效管理与员工发展制度，创建合理便利的工作环境与包容性文化，促进支持性就业在组织内部持续开展和优化

附 录 B
（资料性）
心智障碍者融合就业参考岗位列表

心智障碍者融合就业参考岗位见表B.1。

表B.1 心智障碍者融合就业岗位参考列表

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
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
……	

附 录 C
（资料性）
心智障碍者职业能力测评表

表C.1给出了心智障碍者职业能力测评表的样式。

表C.1 心智障碍者职业能力测评表

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		
（根据以上指标加权计算）**总分**					
注：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，综合能力一般，需进行实训及备岗锻炼； 四级（49分及以下），七大维度均有明显弱势，不具备融合就业能力。					

附 录 D
（资料性）
与心智障碍者沟通协作建议清单

与心智障碍者沟通协作的建议见表D.1。

表D.1 与心智障碍者沟通协作建议清单

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

参 考 文 献

[1] GB/T 20002.2—2008 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求
[2] 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
[3] 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
[4] GZB 4-07-03-01 职业指导师国家职业标准
[5] DB12/T 1036—2021 残疾人辅助性就业适应力评估
[6] DB33/T 2569—2023 残疾人就业服务规范
[7] DB37/T 4465—2021 残疾人辅助性就业基本规范
[8] T/CARD 004—2020 智力残疾康复服务
[9] T/CASMES 151—2023 中小企业劳动用工风险管理规范
[10] T/ZGZX 0001—2024 心智障碍者洗车专业服务指南
[11] 你好，心同事！——心智障碍者支持性就业雇主指南，北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心出品，2019
[12] 融合就业雇主支持手册，北京朋辈社会工作发展中心出品，2023
[13] 融合就业残障用工雇主指南，北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心出品，2023
[14] 心智障碍者就业岗位模型汇编，北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心出品，2024