

# DB32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 3663—2019

---

### 残疾人职业介绍服务规范

Specification of job intermediary service for the disabled

2019-12-04 发布

2019-12-25 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 2

    4.1 机构要求 ..... 2

    4.2 场所要求 ..... 2

    4.3 人员要求 ..... 2

5 服务对象和内容 ..... 3

    5.1 服务对象 ..... 3

    5.2 服务内容和要求 ..... 3

6 服务流程 ..... 5

7 服务质量评价与改进 ..... 5

    7.1 服务质量评价 ..... 5

    7.2 服务改进 ..... 5

附录 A（资料性附录） 残疾人职业介绍服务流程图 ..... 6

附录 B（资料性附录） 江苏省残疾人求职登记表样表 ..... 7

附录 C（资料性附录） 江苏省用人单位招聘信息登记表 ..... 8

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省残疾人联合会提出并归口。

本标准起草单位：江苏省残疾人就业管理中心、无锡市博凡企业管理咨询有限公司、淮安经济开发区东平人力资源开发有限公司。

本标准主要起草人：程雷、赵忠涛、陈焱、胡梦平、张素琴。

# 残疾人职业介绍服务规范

## 1 范围

本标准规定了残疾人职业介绍服务的术语和定义、基本要求、服务对象和内容、服务流程、服务要求和服务质量评价与改进。

本标准适用于人力资源服务机构（以下简称“机构”）开展的残疾人职业介绍服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 33528 公共就业服务术语
- GB/T 33529 人力资源服务术语
- GB/T 33535 职业介绍服务规范
- GB/T 33860-2017 人力资源服务机构能力指数
- GB/T 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

GB/T 33528、GB/T 33529和GB/T 33535界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**残疾人** disabled person

在精神、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或障碍，全部或部分丧失从事某种活动能力的人。  
[GB/T 26341，定义3.2]

### 3.2

**就业** employment

法定劳动年龄内，具有劳动能力和劳动愿望的人，从事为获取报酬或经营收入的合法社会经济活动。  
[GB/T 33528，定义2.1]

### 3.3

**人力资源服务机构** human resources service organization

提供人力资源服务的企事业单位和社会组织。[GB/T 33529，定义2.3]

### 3.4

### 残疾人职业介绍 job intermediary for the disabled

为有求职意愿的残疾人 and 有招聘需求的用人单位提供交流洽谈的活动。

#### 3.5

### 残疾人职业能力测评 vocational ability assessment for the disabled

依据残疾人身心特点和功能状况，借助测评原理与方法，采用科学的测试方式，对残疾人从事职业活动的职业能力、职业兴趣、职业人格及其发展潜力等指标实施测量，综合分析其职业适应性，评鉴其实际能力和职业潜能，并为其提供职业选择与就业指导。

#### 3.6

### 全面跟踪服务 tracking service

为残疾人提供求职登记、职业能力测评、岗位推荐及就业后状态等一系列的服务，全程记录提供服务情况。

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

4.1.1 公共人力资源服务机构是指县级以上人民政府设立的公共就业和人才服务机构，是代表政府履行公共就业服务职能的机构，具有公益性质。

4.1.2 经营性人力资源服务机构，是指依法设立的从事人力资源服务经营活动的机构，应符合以下要求：

- 具有社会统一信用代码的人力资源机构，独立法人单位；
- 具有独立承担民事责任的能力；
- 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 具备人力资源管理服务许可证；
- 近三年无重大安全质量事故，无不良记录；
- 法律法规规定的其他条件。

4.1.3 其他社会组织除符合《社会组织登记管理条例》规定的相关要求外，还需具备人力资源服务许可证。

### 4.2 场所要求

4.2.1 服务场地应符合 GB/T 33860-2017 中 5.1 的要求，设置为残疾人提供职业介绍服务区域，服务区域应包括面试区、职业能力测试区、心理辅导区等。

4.2.2 场所内宜设置无障碍配套设施，包括无障碍坡道、无障碍卫生间等，并符合 GB/T 50763 的要求。

4.2.3 场所内应设置疏散通道、安全出口并设置消防安全标志，消防安全标志的设置应符合 GB/T 15630 的要求。

### 4.3 人员要求

4.3.1 服务人员应符合 GB/T 33860—2017 中 5.3 的要求，应熟悉残疾人就业的法律法规与政策，知晓残疾评定标准和流程，了解残疾人身心特点，掌握与残疾人沟通的技巧，掌握残疾人职业介绍服务流程和服务要求。

4.3.2 服务人员应主动热情、耐心细致，遵循公平、公正、公开、自愿、协商的原则，提供周到服务，并保护用人单位和残疾人求职者的个人隐私。

## 5 服务对象和内容

### 5.1 服务对象

#### 5.1.1 求职者

求职者应符合如下要求：

- a) 持有有效的《中华人民共和国残疾人证》；
- b) 处于就业年龄段内(男 16~59 周岁，女 16~54 周岁)。

#### 5.1.2 用人单位

有用工需求，有适合残疾人的工作岗位。

### 5.2 服务内容和要求

服务机构为残疾人和用人单位提供全面、快捷、准确的服务，注重增强残疾人就业能力，引导其自主就业意识；加强与用人单位的联系沟通，指导和配合其做好残疾人相关岗位的开发。其中公共人力资源服务机构免费为残疾人和用人单位提供办理就业登记、失业登记、职业介绍、职业指导等服务。

#### 5.2.1 登记和咨询服务

##### 5.2.1.1

登记求职残疾人和招聘单位信息。

##### 5.2.1.2

核实求职残疾人身份信息，核对用人单位基本信息，包括单位资质，相关证件等。

##### 5.2.1.3

了解残疾人求职意愿，填写《江苏省残疾人求职信息登记表》（见附录 B）。

##### 5.2.1.4

了解用人单位招聘需求情况，填写《江苏省用人单位招聘信息登记表》（见附录 C）。

##### 5.2.1.5

将残疾人求职者信息和用人单位岗位需求信息录入信息库。

##### 5.2.1.6

信息咨询，为残疾人求职者和用人单位提供就业政策、职业指导、职业培训等内容的咨询服务。

#### 5.2.2 残疾人职业能力测评

##### 5.2.2.1

了解受测残疾人具体情况，核对残疾人证等相关信息。

##### 5.2.2.2

告知受测残疾人测评注意事项。

### 5.2.2.3

为受测者进行职业能力测评。

### 5.2.2.4

建立受测残疾人个人测评档案。

## 5.2.3 残疾人职业指导

### 5.2.3.1

根据残疾人职业能力测评结果，对其择业需求进行合理性分析，指导其调整就业观念和求职意愿，并确定职业目标（其中智力、精神及多重残疾人需与其监护人沟通协商）。

### 5.2.3.2

协商制定就业培训规划，提供职业介绍、职业培训等服务。

### 5.2.3.3

根据就业计划，定期联系或约见残疾人，了解就业计划执行进展情况，根据实际情况对服务内容进行相应调整。

### 5.2.3.4

对于就业计划期满仍未能实现就业的残疾人，与其共同研究分析求职中存在的问题，修改或重新制定就业计划，提供相应的再指导服务。

### 5.2.3.5

职业指导时应根据受测残疾人职业能力评估结果和面谈沟通情况，结合残疾人残疾程度与类别，综合观察，分析就业能力，为其提供职业选择、职业发展、心理辅导、职业生涯规划等。

## 5.2.4 用人单位指导

### 5.2.4.1

结合残疾人人力资源市场供求状况等信息，对用人单位提供的岗位要求进行分析。

### 5.2.4.2

指导用人单位根据残疾人特点，合理设定岗位要求和岗位条件。

### 5.2.4.3

为用人单位提供符合岗位条件的残疾人信息，安排相应的招聘活动。

### 5.2.4.4

为用人单位提供职业指导时，应指导用人单位提供适合残疾人就业的岗位，可为用人单位提供残疾人人力资源管理、单位无障碍环境改造等指导服务。

## 5.2.5 人岗匹配

### 5.2.5.1

筛选适合残疾人的就业岗位。

### 5.2.5.2

将筛选出来的岗位与登记求职的残疾人进行合理匹配。

### 5.2.5.3

与用人单位和残疾人共同协商匹配结果，达成一致意见。

## 5.2.6 招聘会

### 5.2.6.1

根据招聘会规模、主题，针对残疾人实际情况和用人单位需求确定招聘会时间、地点和方式。招聘会方式可分为集中招聘、网络招聘和定向招聘等。

#### 5.2.6.2

集中招聘是按照特定主题，组织一定规模的残疾人和用人单位在人才市场大厅、展览中心或广场等集会场所召开的现场综合性招聘会。

#### 5.2.6.3

网络招聘是借各类求职信息交流服务平台，将用人单位提供的岗位信息和求职者信息发布于平台上，组织残疾人和用人单位在规定时间内实现网络互动的招聘活动。

#### 5.2.6.4

定向招聘是根据残疾人特点和岗位需求，事先明确和限定具体方向或目的等条件的特定招聘活动。人力资源服务机构应审核用人单位资质并进行洽谈，共同开发适合残疾人就业的岗位，发布定向招聘信息，组织残疾人和用人单位参加招聘活动；人力资源服务机构可根据残疾人特点，与用人单位按照人职匹配的原则，开发残疾人专用岗位，组织定向招聘会。

#### 5.2.6.5

定期发布残疾人求职信息及用人单位招聘信息，与用人单位共同组织好线下或线上的招聘会活动；指导残疾人选择适合的岗位，填写求职表格，同时向用人单位推介适岗残疾人；为参加招聘会求职的残疾人和用人单位提供职业指导等服务信息；对用人单位和残疾人求职者现场招聘情况进行跟踪、统计、分析、总结。

### 5.2.7 上岗安排

#### 5.2.7.1

组织残疾人入职前体检，协助用人单位帮助残疾人办理入职手续。

#### 5.2.7.2

开展适岗培训和心理疏导，帮助残疾人更快地适应用人单位工作环境和岗位要求。

#### 5.2.7.3

帮助符合条件的残疾人办理就业失业登记证。

#### 5.2.7.4

指导残疾人与用人单位签订劳动合同、缴纳社会保险、根据残疾人职业能力测评结果和适岗培训效果，为残疾人安排具体工作岗位等事宜。

#### 5.2.7.5

根据残疾人在岗情况，对适应岗位的残疾人，定期进行岗位提升培训和实训，帮助和鼓励残疾人往更高层次的岗位发展；对不适应岗位的残疾人进行岗位调试和心理疏导。

### 5.2.8 后续跟踪

#### 5.2.8.1

及时跟踪用人单位是否按时支付残疾人劳动报酬和足额缴纳各项社会保险费。

#### 5.2.8.2

定期跟踪了解残疾人在用人单位的就业情况及心理状态，及时进行心理辅导。

#### 5.2.8.3

对服务对象进行跟踪与回访时，可采取现场走访、电话沟通、短信沟通等多种方式了解残疾人求职和用人单位招聘情况，并对服务结果进行统计和分析。

### 5.2.9 服务档案管理



#### 5.2.9.1

建立残疾人求职就业信息库，用人单位岗位信息库，残疾人转介信息库等，进行基础信息的归档整理。

#### 5.2.9.2

及时对信息进行有效性更新。

### 6 服务流程

服务流程参见附录A。

### 7 服务质量评价与改进

#### 7.1 服务质量评价

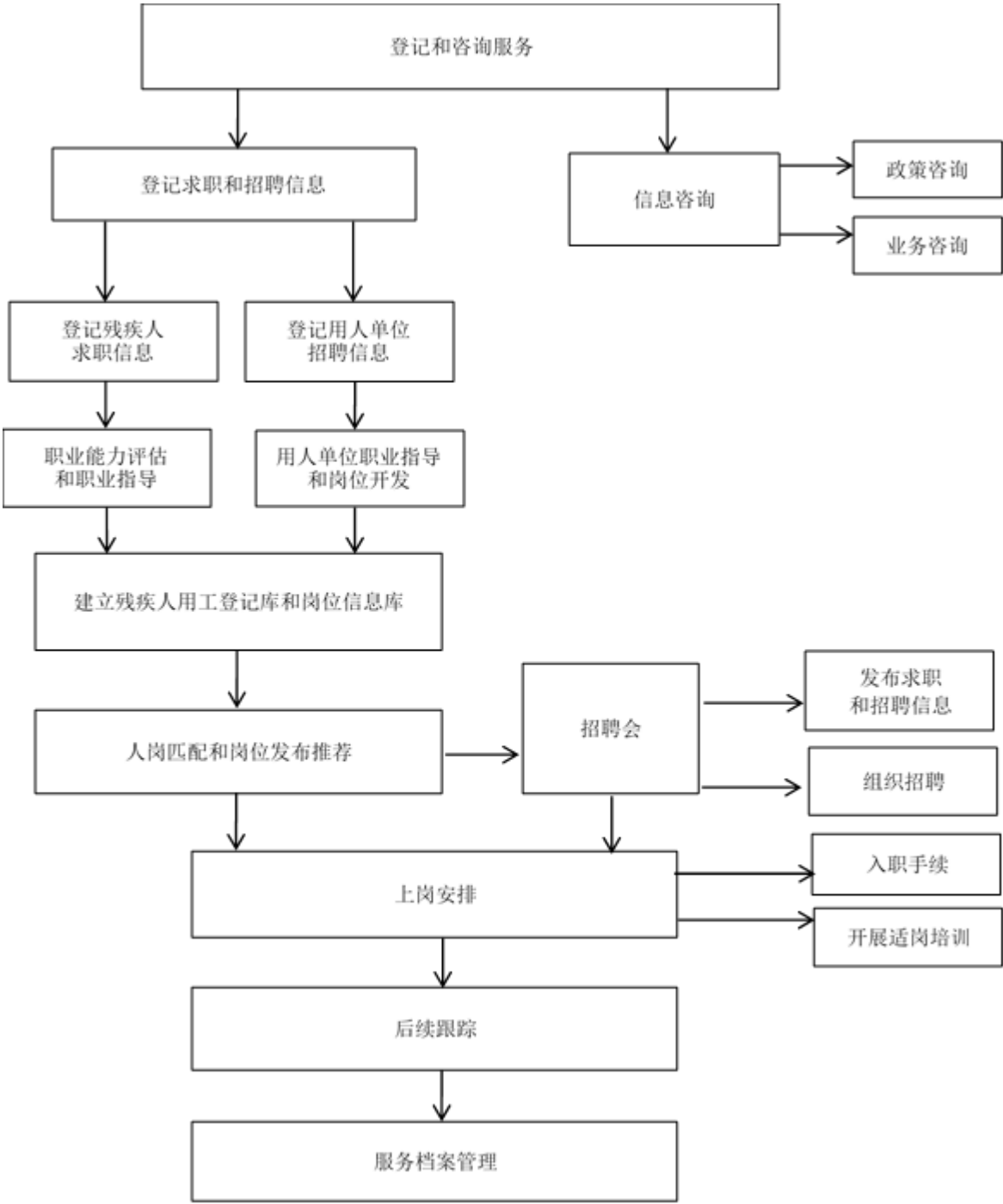
7.1.1 应采取过程评价和结果评价、短期效果评价与长期效果评价、社会效益评价和经济效益评价相结合的原则，开展以服务对象满意度为核心要素的服务质量评价。

7.1.2 对服务对象的满意度测评宜按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。其中满意度测评内容可包含残疾人就业稳定性、岗位匹配度和用人单位对人力资源服务机构和残疾人的满意度等内容。

#### 7.2 服务改进

应根据服务质量评价对职业介绍服务的服务内容、服务流程进行优化和改进，注重服务对象的满意度和人力资源机构服务质量的提升。

附 录 A  
(资料性附录)  
残疾人职业介绍服务流程图



图A. 1 残疾人职业介绍服务流程图

附 录 B  
(资料性附录)

江苏省残疾人求职信息登记表

登记日期： 年 月 日

姓 名		性别		民族		出生 年月		相片（小一寸近照）
户口所在地	省 市（县） 街（镇） 村（居委会）							
文化程度			婚姻状况			政治 面貌		
身份证号			残疾证号					
通讯地址			联系人（监护人）				联系电话	
残疾类别			残疾部位				残疾等级	
劳动能力	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 差		待业或失业时间		年 月			
有何专业技能、特长								
掌握程度		<input type="checkbox"/> 熟练 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 生疏 <input type="checkbox"/> 荒废						
受 过 何 种 培 训								
求职意愿（工种、地点、待遇、可否倒班、住宿及其他要求）								
个人简历								
家庭成员情况	姓名	关系		年龄		从事职业		
备注								

备 注： 1、本表系就业年龄段内无业残疾人求职登记表，各栏应详细填写；  
 2、表内信息须如实填写，如提供虚假信息后果自负；  
 3、智力和精神残疾人的联系人填写其监护人的信息。  
 4、残疾部位只有肢体、多重残疾人需填写。

附 录 C  
(资料性附录)

江苏省用人单位招聘信息表

填表日期： 年 月 日

企业名称（全称）						
地 址						
企业性质			所属地区			
统一社会信用代码						
企业规模						
联 系 人			联系电话			
传 真			电子邮箱			
企业简介						
信息是否公开		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
招聘方式		推荐（    ） 查询（    ） 现场招聘（    ） 委托招聘（    ）				
招聘需求介绍						
序号	招聘岗位	招聘人数	工资待遇	残疾等级及类别	学历	其他（是否免费提供住宿、工作餐）等

备 注：1、用人单位须如实填写此表，如提供虚假信息后果自负；  
2、信息愿意公开的，将在有关媒体发布。