|  |
| --- |
| 湖南省残疾人友好单元建设导则 |
| （试行） |

湖南省残疾人联合会

2024年4月

目次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

4.1 平等与尊重原则 2

4.2 无障碍与便利原则 2

4.3 包容与融合原则 2

4.4 共建与共享原则 2

5 友好社区 2

5.1 政策友好 2

5.1.1 管理机制 2

5.1.2 政策落实 2

5.2 环境友好 3

5.2.1 总则 3

5.2.2 社区出行无障碍 3

5.2.3 公共服务场所无障碍 3

5.2.4 居住环境无障碍 3

5.2.5 信息交流无障碍 3

5.3 服务友好 3

5.3.1 办事服务 3

5.3.2 帮扶服务 3

5.3.3 信息服务 4

5.3.4 残疾预防、医疗康复服务 4

5.3.5 托养照护服务 4

5.3.6 教育培训服务 4

5.3.7 就业创业服务 4

5.3.8 法律服务 4

5.3.9 安全与应急服务 4

5.4 融合友好 5

5.4.1 残疾人参与 5

5.4.2 人际友善 5

5.4.3 多元参与 5

5.5 评价改进 5

6 友好医院 5

6.1 政策友好 5

6.1.1 管理机制 5

6.1.2 制度建设 5

6.1.3 政策落实 6

6.2 环境友好 6

6.2.1 无障碍通行 6

6.2.2 无障碍设施 6

6.2.3 信息交流无障碍6

6.3 服务友好 6

6.3.1 便捷就诊 6

6.3.2 服务保障 6

6.4 融合友好 7

6.4.1 残疾人参与 7

6.4.2 友善文化 7

6.4.3 多元参与 7

6.5 评价改进 7

7 友好学校 7

7.1 政策友好 7

7.1.1 管理机制 7

7.1.2 制度建设 7

7.1.3 政策落实 7

7.2 环境友好 8

7.2.1 无障碍环境 8

7.2.2 无障碍设施 8

7.2.3 信息交流无障碍 8

7.3 服务友好 8

7.3.1 专业师资 8

7.3.2 教学资源 8

7.4 融合友好 8

7.4.1 残疾学生参与 8

7.4.2 友善文化 9

7.4.3 多元参与 9

7.5 评价改进 9

8 友好雇主 9

8.1 政策友好 9

8.2 环境友好 10

8.2.1 无障碍环境 10

8.2.2 信息交流无障碍 10

8.3 服务友好 10

8.3.1 服务保障 10

8.3.2 岗位提供 10

8.3.3 招聘录用 10

8.3.4 培训发展 10

8.3.5 薪酬福利 10

8.4 融合友好 10

8.4.1 残疾人参与 11

8.4.2 友善文化 11

8.4.3 多元参与 11

8.5 评价改进 11

9 友好商超 11

9.1 政策友好 11

9.1.1 管理机制 11

9.1.2 制度建设 11

9.2 环境友好 11

9.2.1 无障碍环境 11

9.2.2 信息交流无障碍 12

9.3 服务友好 12

9.3.1 环境安全 12

9.3.2 服务人员 12

9.3.3 个性服务 12

9.4 融合友好 12

9.4.1 残疾人参与 12

9.4.2 友善文化 12

9.4.3 多元参与 12

9.5 评价改进 13

湖南省残疾人友好单元建设导则（试行）

* 1. 范围

本文件规定了残疾人友好社区、友好医院、友好学校、友好雇主和友好商场政策友好、环境友好、服务友好、融合友好、评价与改进的要求。

本文件适用于湖南省行政区域内的乡镇（街道）下设社区（村组）、各级医疗康复保健机构、各类教育培训机构、安排残疾人就业用人单位、大中型商场超市。

* 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 26341 残疾人残疾分类和分级

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

JGJ 76 特殊教育学校建筑设计标准

* 1. 术语和定义

GB/T 26341，GB 55019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 残疾人友好

充分考虑残疾人的特殊性，满足残疾人特殊需求，为残疾人提供无障碍环境和服务，创造包容、平等、融合、共享的物质环境和人文环境，切实保障残疾人的权益。

* + 1. 友好单元

充分考虑残疾人的特殊性，以残疾人视角规划和建设的社区、医院、学校、用人单位、商场等公共活动场所及服务机构，在服务提供过程中充分满足残疾人的需求、保障残疾人的权益、体现残疾人融合的物质环境和人文环境。

* + 1. 友好社区

以尊重并保障残疾人基本权益为基础，为残疾人创造宜居、便利、包容、平等、融合、共享的社区环境，促进他们融入社会并实现自我价值的社区。

* + 1. 友好医院

充分考虑残疾人群体的特殊性，出台残疾人优先制度，完善无障碍就医环境，提供优质高效的医疗、康复、卫生保健服务，创建融合友善服务氛围，实现尊重残疾人特性、满足残疾人需求、保障残疾人权益的医疗、康复及卫生保健机构。

* + 1. 友好学校

充分考虑残疾学生的特点和需求，出台残疾人特殊教育保障制度，完善无障碍学习环境，提供个性化的教育方案，创建融合友善服务氛围，为残疾学生提供平等、包容和优质的教育环境的特殊教育和普通教育机构。

* + 1. 友好雇主

充分考虑残疾人的特点和需求，出台残疾人就业保障制度，完善无障碍工作环境，提供适宜工作岗位和职业发展空间，创建融合友善服务氛围，为残疾人提供包容、平等、融合和共享就业机会的机关、企事业单位、社会组织。

* + 1. 友好商场

充分考虑残疾人的特点和需求，出台残疾人保障制度，完善无障碍消费环境，提供优质高效服务，创建融合友善氛围，为残疾人提供便捷、舒适和友好的购物场所。

* 1. 基本原则
     1. 平等与尊重原则

所有残疾人应享有与其他社会成员同等的权利和尊严，避免任何形式的歧视。

* + 1. 无障碍与便利原则

在规划、设计和运营过程中，应充分考虑残疾人的特殊需求，提供无障碍设施、无障碍信息与交流、无障碍服务。

* + 1. 包容与融合原则

应营造积极、友好的氛围，促进残疾人与其他社会成员之间的相互理解、尊重和合作，共同构建和谐社会。

* + 1. 共建与共享原则

应鼓励社会各方面力量参与友好单元建设，建设成果由社会成员共享。

* 1. 友好社区
     1. 政策友好
        1. 管理机制

应制定残疾人关爱服务提供的工作机制，包括但不限于：

1. 社区服务规范；
2. 社区无障碍设施管理及维护要求；
3. 残疾人信息管理制度；
4. 将残疾人保障工作纳入社区发展规划、计划；
5. 残疾人工作情况纳入绩效考核体系。
   * + 1. 政策落实
          1. 与残疾人保障相关的政策应公开透明，可采取宣传册、橱窗、公众号、上门宣讲等措施开展残疾人保障法律法规与政策宣传活动。
          2. 应设立专门的残疾人服务人员，为残疾人提供政策咨询、指导和帮助。
          3. 应建立沟通机制，及时了解反馈残疾人的困难和需求。
     1. 环境友好
        1. 总则

新建、改建、扩建的社区基础设施，应当符合GB 50763、GB 55019的要求。

* + - 1. 社区出行无障碍
         1. 社区道路应连续、安全、符合无障碍要求，并应便捷连接公共交通站点、公共活动空间、配套公共服务设施、居住小区等，与城市道路交通系统有机衔接。
         2. 社区道路应保持平坦、完好、便于通行，路面出现坑凹、碎裂、隆起、溢水及水毁塌方等情况，应及时修复。
         3. 社区人行道与道路交叉口、出入口及人行横道处有高差时应设置缘石坡道。
         4. 社区公共活动空间、居住小区、建筑的主要出入口应为无障碍出入口。
         5. 社区公共停车场应设立无障碍停车位，并在显著位置设置标识。
      2. 公共服务场所无障碍
         1. 社区党群服务中心、公共服务中心、卫生服务中心、残疾人活动中心、自助图书馆、康复室等公共服务场所，应符合无障碍要求，设置有轮椅坡道、无障碍电梯、无障碍厕位、低位工作台、无障碍服务窗口，配备电子信息显示屏、手写板、语音提示等设备，并提供辅助器具。
         2. 社区公共厕所应设置无障碍卫生间（厕位），并确保能够正常安全使用。
         3. 社区公园、绿地、户外休憩区宜设置无障碍健身器材。
         4. 社区中小学和幼儿园应根据实际需求配置供乘坐轮椅学生使用的课桌、无障碍厕位，具备条件的应设置无障碍电梯。
      3. 居住环境无障碍
         1. 在城镇老旧小区改造工作中，应同步推进公共厕所、坡道、扶手、电梯等与残疾人、老年人日常生活密切相关的无障碍设施改造。改造工作应符合GB 50763的相关要求，确保设施的安全性和便利性。
         2. 应为困难重度残疾人家庭实施无障碍（适老化）改造。
      4. 信息交流无障碍
         1. 应提供多种信息交流方式，满足不同残疾人的需求。如使用大字体的公告板、语音导览系统、手语翻译等。
         2. 社区自主开发的网站、移动应用程序应符合无障碍设计标准，鼓励残疾人使用无障碍通讯技术，如文本电话（TTY）服务、实时字幕等。
    1. 服务友好
       1. 办事服务

社区公共服务中心应设立残疾人优先服务窗口，为残疾人提供政策咨询与指导、残疾人证办理、补贴申领、法律服务等残疾人服务；为重度残疾人或行动不便的残疾人提供上门服务。

* + - 1. 帮扶服务
         1. 应组织开展以党员干部为骨干，社会组织、爱心单位、社区志愿者、爱心人士广泛参与的困难重度残疾人“常态化结对帮扶行动”，切实为残疾人办实事、解难题。
         2. 应加强农村残疾人脱贫户防返贫动态监测，开展结对帮扶，及时落实帮扶政策。
         3. 村(居）委会应协同残疾人协会、社工站、助残社会组织，对困难残疾人开展经常性走访探视，发现问题及时报告，协助予以解决。
      2. 信息服务
         1. 应建立社区残疾人信息管理台账，开展残疾人状况调查与动态更新，并建立服务档案。
         2. 信息发布方式应符合残疾人生理和心理特征，书面信息简单明了，语音信息清晰，语速适宜。
      3. 残疾预防、医疗康复服务
         1. 应定期开展残疾预防知识宣贯和普及，协助专业机构开展残疾预防工作。
         2. 应落实残疾人家庭医生签约服务，为残疾人提供基本医疗、公共卫生和健康管理等个性化服务。
         3. 应依托社区公共卫生服务中心或其他健康服务机构，为残疾人提供康复、心理疏导等关爱服务。
         4. 宜建有社区康复服务站。
      4. 托养照护服务

应针对残疾人的不同需求，充分利用专业机构、志愿服务组织、家庭、亲友、邻居等力量构建服务体系，形成社区持续照料服务网络，为独居、分散供养的重度残疾人提供政策、生活照料、照护、精神慰藉等居家服务。

* + - 1. 教育培训服务
         1. 应为社区适龄残疾儿童少年提供必要的教育支持和辅助。
         2. 应对从事残疾人服务工作的社区工作者、志愿者、居民进行专业知识培训。
         3. 应对残疾人开展社会融合技能培训。
         4. 应对残疾人家庭成员开展家庭照料技能培训。
      2. 就业创业服务
         1. 应依托社区再就业服务中心或类似机构，掌握本社区失业残疾人信息，为残疾人提供信息咨询与指导。
         2. 宜组织各类技能培训、创业培训，应为残疾人创业提供场地支持。
         3. 应倡导辖区内用人单位开发适合残疾人的工作岗位，开发社区公益性岗位、灵活就业岗位，方便残疾人就近就便就业。
         4. 应对残疾人就业实施跟踪服务记录，宣传残疾人就业创业成果，树立残疾人创新创业典型。
      3. 法律服务
         1. 应设置社区公共法律服务工作站，聘用专业法律人员，为残疾人提供普法教育、法律咨询、代书、调解、协调、代理等法律服务。
         2. 鼓励招募残疾人法律救助工作志愿者，为残疾人提供专业法律救助服务。
      4. 安全与应急服务
         1. 社区开展的安全意识、日常防护、事故预防、应急处理等方面的安全培训应覆盖残疾人。
         2. 应为行动不便或沟通交流有障碍的残疾人提供紧急通讯服务，如报警电话、呼叫服务等。
         3. 应对社区工作服务人员进行安全保障、应急服务、消防能力培训。
         4. 应加强重大疫情、自然灾害、安全事故等突发公共事件中对残疾人的保护和救助。
    1. 融合友好
       1. 残疾人参与
          1. 社区在研究、讨论社区规划、社区公共政策等问题时，应有残疾人代表参与，并为残疾人参与提供合理便利。
          2. 应完善基层残疾人组织建设，发挥残疾人自我管理、自我服务、自我完善作用。
          3. 应鼓励残疾人积极参与社区事务，并提供适合的志愿岗位和工作机会，尊重残疾人的价值，对残疾人的贡献应给予表彰和褒奖。
       2. 人际友善
          1. 应将残疾人关爱纳入社区公民道德建设、文明创建和新时代文明实践中心建设内容。
          2. 应将扶残助残纳入乡规民约。
          3. 应结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的扶残助残活动，增强公众对残疾人的理解和尊重，提高公众对残疾人权益保障和助残服务重要性的认识。
          4. 应为社区居民和残疾人提供社交和互动的机会，鼓励残疾人参加社区公共文化、休闲和体育活动，并为残疾人参与提供合理便利，不受歧视和限制。
          5. 社区内图书馆、社区文化活动中心、公共运动场等公共场所应向残疾人免费或优惠开放。体育场（馆）、剧院、广场等公共活动场所应当为残疾人体育训练、体育比赛以及文艺演出等活动提供便利并减免相关费用。
       3. 多元参与
          1. 应支持残疾人组织、助残社会组织在社区内开展活动，并提供必要的支持和资源。
          2. 实施领导干部联残助残、党员干部结对帮扶、志愿者助残、红领巾助残等服务项目。
          3. 社区与机关、团体、企业事业单位和其他组织建立合作关系，共同推进残疾人友好社区的建设。
    2. 评价改进

应定期开展残疾人满意度评价活动，通过设立意见箱、问卷调查、开展座谈会、无障碍体验活动等方式，收集残疾人对政策保障、无障碍环境、社区服务、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾人的需求，持续改进残疾人保障水平和服务质量。

* 1. 友好医院
     1. 政策友好
        1. 管理机制
           1. 有明确的残疾人友好服务宗旨，将残疾人友好理念融入医院运营、战略决策、资源配置、文化建设中。
           2. 医院发展规划中有构建残疾人友好医院的目标和措施，并将工作情况纳入绩效考核体系。
        2. 制度建设

应制定针对残疾人的医疗服务规范、无障碍环境管理、医疗救助管理、投诉反馈等专项管理制度。

* + - 1. 政策落实

应开展与残疾人保障相关的法律法规和政策宣传教育活动，协助、协调落实相关医疗保障政策。

* + 1. 环境友好
       1. 无障碍通行
          1. 医院出入口应宽敞，设有无障碍通道；应设置带有声音提示和盲文按钮的无障碍电梯，楼梯配备扶手。
          2. 应在靠近出入口位置设置无障碍停车位，并在显著位置设置标识。
          3. 应提供清晰、明确的医院内部导航和信息系统，设置清晰、易懂的标识系统，提供语音提示和触觉指引，指示无障碍设施的位置。
       2. 无障碍设施
          1. 候诊区应设置专门的残疾人候诊席，配备足够的无障碍座位。
          2. 应设置有一定数量的无障碍病房。
          3. 应设置无障碍洗手间和淋浴间，配备扶手、紧急呼叫系统等相关辅助设施。
          4. 应提供轮椅、助行器、拐杖、放大镜、助听器等辅助器具，供残疾人免费或低偿使用。应加强辅助器具的管理维护，确保随时可用。
       3. 无障碍信息交流

应提供可访问的信息系统或信息平台，宜提供盲文、大字版、声音提示、手语翻译等多种形式的医院导览和服务信息。

* + 1. 服务友好
       1. 便捷就诊
          1. 医院出入口应设置医院平面分布总索引图，宜分级设置内部指引标识。
          2. 应建立网上自助挂号系统，实现挂号、缴费、预约一体化服务。
          3. 应开辟绿色通道或残疾人等特殊群体专用窗口，优化挂号、问诊、检查、取药等服务流程，减少残疾人等待时间。
          4. 应有针对残疾人等特殊群体的预约服务、加号服务。
          5. 导诊台配备专门的辅助人员或志愿者，指导、帮助残疾人进行挂号、提供就医指导等。宜通过医院微信、APP实现就诊引导功能，实现就诊流程化、路径可视化、服务人性化。
          6. 开展互联网+医疗保健服务，实现在线咨询、问诊、视频远程医疗、复诊等线上服务。
       2. 服务保障
          1. 对医护人员进行无障碍服务和残疾人关爱培训，增强服务意识和技能。鼓励医护人员学习手语和沟通技巧，确保与残疾人的有效沟通，建立和谐医患关系。
          2. 应通过“全国助残日”“国际残疾人日”等节点开展残疾人健康科普和应急急救知识宣传。
          3. 为残疾人提供高质量的诊疗服务的同时，提供残疾预防和康复服务，为残疾人家庭或监护人提供专业支持，指导其参与到持续医疗服务。
          4. 应为残疾人提供专业的个性化医疗服务的同时，给予残疾人精神心理治疗和辅导。
    2. 融合友好
       1. 残疾人参与
          1. 尊重和保障残疾人人格权、基本医疗权、知情同意权、医疗选择权、隐私权等权利，维护残疾人就医权益。
          2. 残疾人友好医院建设，应有残疾人参与；新建和已建的各类各级医院改造提升的规划设计、实施建设、投入使用各个阶段应充分体现残疾人参与。
       2. 友善文化
          1. 应结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的教育和宣传活动，建立全体员工理解、尊重、关心、帮助残疾人的企业文化，营造温馨、包容的就医环境。
          2. 尊重残疾人的特性，提供符合残疾人特性的多元医疗卫生服务。
       3. 多元参与
          1. 鼓励医疗机构成立助残志愿服务点，并配备专人负责，支持志愿者组织在医院开展志愿助残活动。
          2. 鼓励员工积极参与残疾人关爱活动，如探访残疾人家庭、参与助残公益活动等。
          3. 应与社区、特殊教育学校、助残公益组织等建立合作关系，共同推动医院的无障碍和友好服务，形成良好的社会支持体系。
    3. 评价改进

应定期开展残疾人和残疾人家属满意度评价活动，通过设立咨询投诉电话、意见箱、网络投诉入口、问卷调查、无障碍体验活动等方式，收集残疾人对无障碍环境、医疗服务、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾人的需求，持续改进残疾人医疗服务质量和效率。

* 1. 友好学校
     1. 政策友好
        1. 管理机制
           1. 应将残疾人友好理念融入学校运营、战略决策、资源配置、文化建设中。
           2. 学校发展规划中有构建残疾人友好学校的目标和措施，并将工作情况纳入绩效考核体系。
        2. 制度建设

特殊教育学校应制定完善的残疾学生关爱制度，保护残疾学生的权益，防止任何形式的歧视和排斥。普通学校应建立残疾学生教育支持体系，确保残疾学生享有平等的受教育机会。

* + - 1. 政策落实

应开展与残疾人保障相关的法律法规和政策宣传教育活动，并确保各项残疾人教育保障措施和助学补贴等政策在学校得到全面落实。

* + 1. 环境友好
       1. 无障碍环境
          1. 新建、改建、扩建的教育教学设施应符合GB 50763-2012 《无障碍设计规范》的要求，特殊教育学校还应符合JGJ 76-2019《特殊教育学校建筑设计标准》。
          2. 特殊教育学校的教室、图书馆、体育设施、运动场馆食堂、宿舍等公共区域应有足够空间，出入口宽敞，设有无障碍通道、无障碍电梯。
       2. 无障碍设施
          1. 特殊教育学校应根据需要，提供轮椅、拐杖、放大镜、助听器等辅助器具，辅助器具应定期维护和更新，供残疾学生免费或低偿使用。
          2. 普通学校应根据残疾学生的实际需要，提供无障碍通道、轮椅课桌、无障碍宿舍、无障碍卫生间等无障碍设施，应定期对设施开展维护保养，无隐患。
       3. 无障碍信息交流
          1. 学校应提供清晰的校园导航系统和指示牌，指示牌应使用大字、明显的颜色和图形，便于残疾学生识别。
          2. 应确保学校的信息和交流对残疾学生无障碍，包括提供盲文、大字体、配备阅读设备、提供手语翻译等；应为残疾学生参加各类升学、职业资格和任职考试（包括笔试、面试等）申请合理便利提供必要支持。
    2. 服务友好
       1. 专业师资
          1. 特殊教育学校教师和普通学校特教班教师应定期参加继续教育培训，年度继续教育验证合格，并符合《特殊教育教师专业标准(试行）》的要求。
          2. 普通学校应将融合教育纳入教师继续教育必修内容，教师应熟悉残疾学生的基本特点，具备制定和实施个别化教育计划的能力。
       2. 教学资源
          1. 普通幼儿园和中小学应接纳残疾儿童和残疾学生就近随班就读，并为残疾学生提供转衔安置服务。
          2. 普通高中、中等职业学校、普通高校、开放大学、成人高校等应接纳残疾学生入学，并提供必要的支持和资源。
          3. 招收残疾学生5人以上的普通学校应建立特殊教育资源教室，配备资源教师，并根据残疾学生的需求，提供适合的辅助技术和资源。
          4. 特殊教育学校和特殊教育班级应根据残疾学生的身心特性和需求，开发适合残疾学生的课程和教学资源，如提供大字体、有声教材、盲文书籍、手语翻译、无障碍软件等。
          5. 应推广使用国家通用手语和国家通用盲文。
    3. 融合友好
       1. 残疾学生参与
          1. 学校管理工作应听取残疾学生及家长的意见和建议，确保他们的权益得到充分保障。
          2. 应鼓励支持残疾学生组建社团，并提供必要的资源和指导，促进残疾学生自我管理、自我发展。
       2. 友善文化
          1. 应结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的教育和宣传活动，建立全体师生理解、尊重、关心、帮助残疾人的校园文化，营造温馨、包容、融合的学习环境。
          2. 特殊教育学校应通过举办学生文化节、体育运动会、才艺竞赛等活动，为残疾学生提供展示才华、挖掘潜能的机会；普通学校应鼓励残疾学生积极参与各类教育活动和课外活动，并提供合理便利，增进残疾学生与非残疾学生之间的互动，增强学生对残障友好和包容性的理解和支持，建设友好的校园文化。
          3. 应通过开展表彰奖励活动，肯定每位学生的独特性和贡献，激发残疾学生的自信心和学习动力。
          4. 教职人员和学生应具备与残疾学生沟通的技巧，包括使用清晰简洁的语言、耐心倾听以及使用辅助工具（如手语、文字交流等）确保信息的准确传达。
          5. 应提供师生交流平台，建立良好的师生交流与互动机制，及时关注他们的学习和生活情况。
          6. 鼓励特殊教育学校成立残疾人志愿服务点，开展志愿助残活动，鼓励残疾人担当志愿者，提升社会责任感和自信心，促进与其他社会成员的互动和交流。
       3. 多元参与
          1. 特殊教育学校与普通学校相互之间应加强合作，实施结对帮扶共建，促进资源共享和优势互补。
          2. 学校应与医疗机构、康复机构合作，促进医教康融合发展。
          3. 应设立心理支持团队，定期开展心理健康教育和心理疏导活动，为残疾学生提供必要的心理支持和咨询服务。
          4. 应与残疾学生的家庭、社会合作，建立家校社共育机制。
          5. 应开展校企合作、产教融合，为残疾学生提供更多的社会实践机会和就业渠道。
    4. 评价改进

应定期开展残疾学生满意度评价活动，通过意见箱、问卷调查、座谈会、无障碍体验活动等方式，收集残疾学生对无障碍环境、教学服务、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾学生的需求，持续改进学校管理水平和教育服务质量。

* 1. 友好雇主
     1. 政策友好
        1. 用人单位所制定的各项规章制度不得与国家法律法规相抵触，应体现残疾人友好的内容，确保残疾人在就业过程中的权益得到保障。
        2. 应履行按比例安排残疾人就业的义务，安排残疾人就业人数在30人以上且比例不低于本单位在职职工总数的1.5%。
        3. 应开展残疾人保障相关法律法规宣传教育活动，提升残疾人和用人单位的法律意识。建立有效的维权机制，确保残疾员工在受到歧视或权益受损时能够及时投诉并得到公正处理。
        4. 用人单位应将安排残疾人就业情况纳入企业社会责任报告或编制专项社会责任报告。
     2. 环境友好
        1. 无障碍环境
           1. 应按照有关标准和要求，建设和改造无障碍设施，为残疾人员工提供必要的劳动条件和合理便利。
           2. 用人单位的工作场所和公共活动区域应有足够空间，出入口宽敞，根据实际需要设有无障碍通道、盲道、无障碍电梯和楼梯。
           3. 应设置清晰、易懂的导航系统和指示牌，帮助员工快速找到目的地。
           4. 应配置适合残疾人使用的卫生设施，如无障碍厕所（位）、浴室、低位洗漱台（间）。
           5. 应根据残疾人员工的需要提供可调节高度的工作台、办公桌椅，根据实际需要提供如语音提示设备、屏幕阅读器、远程视频手语翻译系统等辅助器具，并对辅助器具进行定期评估和调整。
           6. 应提供舒适与安全的工作环境，确保工作空间整洁、明亮，生产生活设施和设备应定期进行安全检查和评估，不存在隐患。
        2. 信息交流无障碍

应根据残疾人员工需要，确保用人单位信息和交流对残疾人无障碍，如提供盲文、大字体、配备阅读设备、提供手语翻译等。

* + 1. 服务友好
       1. 服务保障

应指定专人为残疾人提供职业咨询、工作指导、心理辅导等服务，帮助残疾人解决就业过程中遇到的问题和困难。

* + - 1. 岗位提供

应积极开发适合残疾人工作的岗位。根据残疾人特征安排到适合的岗位工作。机关、事业单位和国有企业应设立专设岗位定向招录 （聘） 残疾人。

* + - 1. 招聘录用
         1. 应提供与健全人平等的就业机会，不因残疾而歧视或拒绝招聘录用求职者，设立专门的残疾人招聘通道，明确招聘流程和标准，并为其创设无障碍的招聘环境。
         2. 应为有特殊需求的残疾人员工提供合理的工作环境、如提供辅助器具、灵活的工作时间或远程工作选项。
      2. 培训发展

应为残疾人职业技能提升提供个性化的职业培训和指导，给予平等晋升机会。

* + - 1. 薪酬福利
         1. 应提供合理的薪酬待遇和福利，确保残疾人在经济上的平等权益得到保障。
         2. 应提供有益于残疾人员工的福利，包括残疾人员工的补充医疗保险、康复支持、文体活动等。
         3. 宜定期评估残疾人员工的工作表现，提供必要的激励和奖励。
    1. 融合友好
       1. 残疾人参与
          1. 应确保残疾人员工有充分的机会参与公司的决策和管理过程，鼓励残疾人员工提出对工作环境和政策的改进建议，并在可能的情况下付诸实践。
          2. 残疾人员工较多的单位，宜成立残疾人组织，促进残疾人员工的相互支持。
       2. 友善文化
          1. 应营造多元、包容、平等、融合、共享的工作氛围，确保残疾人员工享有与其他员工同等的权利和机会，避免任何形式的歧视和偏见。
          2. 高层领导应对残障融合发展作出公开承诺，并在企业文化、制度和运营管理中予以体现。高层领导应积极参与残疾人员工关怀和支持活动，树立榜样作用。
          3. 对员工特别是中高层管理人员开展无障碍沟通技巧培训，通过培训提高管理层和一线员工的包容性。
          4. 鼓励残疾人员工积极参与团队活动和社交活动。
          5. 应结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的教育和宣传活动，增强员工对残疾人的理解和尊重。
          6. 宜开展与残障议题相关的内部活动，如讲座、研讨会、分享会等，以提高员工对残障问题的认识和理解，促进残障友好文化的形成。
       3. 多元参与
          1. 应与助残社会组织、特殊教育学校、康复服务机构、就业服务机构等建立合作关系，共同开展相关活动，以促进残疾人员工的全面发展和参与。
          2. 应支持残疾人员工担任志愿者或参与公益活动。
    2. 评价改进

应定期开展残疾人员工满意度评价活动，通过意见箱、问卷调查、座谈会、无障碍体验活动等方式，收集残疾人员工对无障碍工作环境、工作管理、生活服务质量、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾人员工的需求，持续改进用人单位残疾人员工管理水平和服务质量。

* 1. 友好商场
     1. 政策友好
        1. 管理机制
           1. 有明确的残疾人友好服务宗旨，将残疾人友好理念融入商场运营、战略决策、资源配置、文化建设中。
           2. 商场发展规划中有构建残疾人友好商场的目标和措施，并将工作情况纳入绩效考核体系。
     2. 制度建设
        + 1. 应履行按比例安排残疾人就业的义务。
          2. 应开展无障碍环境建设法、残疾人保障法等法规宣传、教育。
          3. 应制定针对残疾人的服务规范、无障碍环境管理、投诉反馈与维权机制。
        1. 环境友好
        2. 无障碍环境
           1. 新建、改建、扩建的商场基础设施应符合GB 55019的要求。
           2. 出入口应宽敞，设有坡道或升降平台。
           3. 内部通道应保持宽敞、防滑，并保持足够的宽度，以便轮椅和助行器顺利通过。应设置带有声音提示和盲文按钮的无障碍电梯，楼梯配备扶手。
           4. 应设有无障碍停车位，并在停车场入口和出口设置明显的无障碍标识。
           5. 场所内提供至少一个无障碍洗手间或厕位，配备低位洗手池、坐便器、扶手等设施。
           6. 应配置低位服务台，提供轮椅租赁、辅助器具借用等服务，宜提供方便残疾人等特殊群体使用的绿色结算通道。
        3. 信息交流无障碍
           1. 应提供盲文信息以及文字立体化处理的无障碍引导标识，如楼层指示牌、贴墙指示牌等，以便视力残疾人能够准确获取商场超市内的信息。
           2. 应提供可访问的信息系统或信息平台，宜提供盲文、大字版、声音提示、手语翻译等多种形式的商品介绍和服务信息。
     3. 服务友好
        1. 环境安全
           1. 应保持室内环境整洁、卫生，避免地面积水、杂物等安全隐患。
           2. 应设置紧急疏散通道和消防设施，确保在紧急情况下残疾人能够安全、快捷疏散。
        2. 服务人员
           1. 应定期对员工进行无障碍服务、关爱服务培训，服务台工作人员应熟悉残疾人需求，具备基本的手语和沟通技巧。
           2. 应培训员工在紧急情况下如何为残疾人提供及时、有效地帮助。员工应熟悉商场的紧急疏散通道和消防设施，确保在紧急情况下能够引导残疾人安全疏散。
        3. 个性服务
           1. 应提供专门的导览服务，为残疾人提供购物路线指引、商品位置介绍等帮助。
           2. 宜定期开展残疾人专项优惠活动。
           3. 宜对行动不便的残疾人提供电话购物或网上购物服务，并免费配送。
     4. 融合友好
        1. 残疾人参与
           1. 应保障残疾人参与友好商场建设，在规划与设计阶段，应听取残疾人意见和建议。
           2. 宜聘请残疾人作为员工或志愿者，参与商场的日常运营和服务工作。
        2. 友善文化
           1. 应结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的教育和宣传活动，提高员工对残疾人的关注和理解，营造友好的文化氛围。
           2. 应尊重残疾人的特性，提供符合残疾人特性的多元化商品和服务。
        3. 多元参与
           1. 宜设置无障碍休息区域，为残疾人和其他顾客提供互动和交流的场所。
           2. 鼓励商场成立残疾人志愿服务点，并配备专人负责，支持志愿者组织在商场开展志愿助残活动。
           3. 宜与社区、助残公益组织等建立合作关系，定期举办以残疾人为主题的文化交流活动，为残疾人提供展示自己的平台，增进他们与社会的交流和互动。
     5. 评价改进

应定期开展残疾人满意度评价活动，通过设立咨询投诉电话、意见箱、网络投诉入口、问卷调查、无障碍体验活动等方式，收集残疾人对无障碍环境、商品和服务、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾人的需求，持续改进商品和服务质量。