



加利福尼亞的保護和倡導系統
免費電話(800) 776-5746

如何讓私營企業提供輔助技術

2015 年八月, 出版號 #5576.04 - Chinese

1. 什麼法律適用於私營企業?

通常有兩種聯邦法和兩種州法可以要求私營企業為您提供輔助技術 (assistive technology)。聯邦法為:

- 美國殘障人法案 (ADA, Americans with Disabilities Act)
- 康復法案第 504 款 (Rehabilitation Act) 第 504 款

州法為:

- 安魯民權法案 (Unruh Civil Rights Act) (安魯法案); 及
- 加州民法第 54 款 (California Civil Code)

聯邦法

1. 康復法案 (Rehabilitation Act) 第 504 款 (第 504 款)

504 款禁止聯邦機構和其他接受聯邦資金的機構提供的項目和活動因殘障而歧視。這包括提供享受公共項目的有效方法, 及必要時為殘障人士提供政策、做法和政策上的合理修改, 使其得以使用公共服務。

2. 美國殘障人法案 (ADA)

ADA 第三款禁止公共場所, 即向公眾開放的私營企業, 因殘障而歧視。對此條款的解釋是, 它提供與 504 款一樣的保護。公共場所是向公眾開放的私營企業, 包括如旅店、餐館、電影院、禮堂、商店、

銀行、服務企業、醫院、醫生診所、交通站、博物館、動物園、私立學校、幼兒園和健康俱樂部等地方。

州法

安魯法案和民法第 54 款是禁止私營企業歧視殘障人士的加州法，提供與 ADA 和 504 款不同的補救措施。

1. 安魯民權法案（安魯法案）

安魯民權法案禁止任何商業運作因殘障而歧視。違反 504 款和 ADA 將同時也違反安魯法案。安魯法案，加州民法 §§ 51 及以下章節。

2. 殘障人士法案（*Disabled Persons Act*），加州民法第 54 款

加州民法第 54 款對有健康問題和殘障的人士給予和大眾相同的、受益於商業服務或產品的權利。違反 504 節和 ADA 也將違反加州民法第 54 款。民法 54 款和相關章節涵蓋醫療設施、所有公共運營商（飛機、火車、公共汽車等）、電話設施、領養機構、私立學校、住宿之地、公共場所之地及其他公眾受邀使用的地方。殘障人士法案，加州民法 § 54 及以下章節。

2. 誰受保護不被私營企業歧視？

根據聯邦和州對殘障的定義，大多數身體或精神有障礙而導致限制的人都受保護。聯邦和州法對殘障的定義如下。

聯邦法

ADA 第三款保護殘障人士不受私營企業的歧視。根據 ADA, 殘障的含義是：

1. 患有嚴重限制您一種或多種主要生命活動（如個人照料、手工操作、行走、視覺、聽覺、講話、呼吸、學習或工作）的身體或精神障礙。
 - a. 這包括主要身體功能的限制（例如免疫系統、正常細胞成長、消化、腸、膀胱、大腦、呼吸，循環，內分泌和生育功能）；或

2. 有此障礙的記錄（例如已緩解的病情）；或
3. 被視為患有此障礙（如有嚴重燒傷但無障礙的人）。

42 美國法規（U.S.C.） § 12102(2); 28 聯邦條例法規（C.F.R.） § 36.104.

州法

與聯邦法不同，州法只要求對某一主要生命活動的“限制”，而不是對某一主要生命活動的“嚴重限制”。加州政府法規（California Government Code） § 12926.1(d) 加州政府法規 §§ 12926(j)(1)(A), (m)(1)(B)(i)。

3. 這些法律禁止何種歧視？

這些法律禁止私營企業歧視殘障人士，包括採取行動或拒絕採取適當行動，以達到剝奪殘障人士享受無殘障人享用的某種權利、特權、優勢或機會的目的或效果。這些條款包括：

1. 使用可能篩選掉夠格殘障人士的資格標準。 28 C.F.R. § 36.301;
2. 使您無法充分和平等地享受私營實體的商品或服務，包括沒有提供使您有平等機會取得與無殘障學生同樣結果、獲得同樣福利及達到同樣水平成就所需的援助、福利和服務。 28 C.F.R. § 36.201(a);
3. 給您提供與他人不同或單獨的福利或服務，除非這是為了更有效地為您提供福利或服務而必須的。 28 C.F.R. § 36.202(b);
4. 對服務、項目和活動的管理沒有創造適合您需求的最完善的環境。 28 C.F.R. § 36.203;
5. 使用的標準和管理方法使您無法享受公共項目和活動。 28 C.F.R. § 36.204;
6. 為歧視殘障的機構提供大量援助，至使歧視延續。 28 C.F.R. § 36.204; 及
7. 因您行使自己的權利而報復您。 28 C.F.R. § 36.206.

4. 私營企業何時必須為我提供輔助技術？

必須如果技術：1) 是使您能有效溝通的“輔助援助或服務”；或者 2) 是對企業的政策、程序或做法的合理修改，私營企業則必須向您提供輔助技術，使您作得以參與其服務或項目，除非此修改構成過度的財政負擔或公共項目的根本改變。28 C.F.R. § 36.303。必要時私營企業還必須提供輔助援助和服務，以確保殘障人士有平等的機會受益於其商品和服務。然而，如果是商業之外使用的“個人設備”，私營企業則不必提供輔助技術。¹

輔助援助和服務

私營企業學院必須為合格的殘障人士提供合適的“輔助援助和服務”，使其在申請或參加公共項目時能有效地溝通。42 U.S.C. § 12182(b)(2)(iii), 28 C.F.R. § 36.303.

輔助援助和服務舉例如下：

1. 合格的口譯員、筆記員、轉錄服務、書面材料、書面筆記交流、電話聽筒放大器、助聽設備。與助聽器兼容的電話；開放和隱藏式和字幕、電信設備；圖文顯示屏等；
2. 合格的閱讀器、錄音文本、錄音；盲人材料、大型印刷材料等；
3. 設備或裝置的採集或改裝；
4. 其他類似的服務和行為。

根據此條款可能合格的技術包括 JAWS 屏幕閱讀軟件、ZoomText , Dragon Naturally Speaking 語音識別軟件和帶字幕音頻實時轉錄 (CART, Captioned Audio Realtime Transcription)。這還可以包括其他一些幫助溝通的技術。

¹ 如需更多信息，參見美國司法部 (U.S. Department of Justice) ，《有效溝通》 (*Effective Communication*) ，網址是 <http://www.ada.gov/effective-comm.htm>

在确定什么辅助援助和服务是必要時，私營企業必須對个人请求給予主要的考慮。實體必須以容易使用的形式、及時地、以保護殘障人士隱私和獨立的方式提供援助和服务。

用電話與公眾聯絡的私營企業必須提供與聽說殘障的人溝通所用的電信系統。28 C.F.R. §36.303。可以包括 TTY (文本電話)、視頻遠程繼電器、VRI (視頻遠程口譯)、可視電話和類似設備。

必要時私營企業還必須為殘障人士提供輔助援助和服務，以確保殘障人士有平等的機會享受其商品和服務。42 U.S.C. § 12182(b)(2)(iii)。這包括以電子形式或盲文等替代形式提供材料，在公共電腦上提供如 Zoom-Text or JAWS 屏幕閱讀軟件等的軟件，或提供其他幫助溝通的技術。提供輔助技術是私營企業可以幫助您的形式之一。

合理的修改

私營企業在必要時必須對其政策、做法和程序進行合理的修改，以對殘障人士平等對待。28 C.F.R. § 36.302。

殘障學生有責任要求合理的修改，也有可能需要提供醫療支持，證明其需要的修改與殘障有關。醫療支持不必顯示殘障的性質，只需顯示殘障導致的限制，且如有可能，建議可以幫助參與的合理修改或輔助技術設備。如果合理的修改得以批准，企業必須支付其費用。

5. 我如何對私營企業提出輔助技術的要求？

我們建議您以書面形式要求輔助技術，並解釋：1) 您是殘障人士（儘管您無需透露何種殘疾）；2) 您的殘障如何影響您享受企業服務和產品的能力；3) 您需要的包括 AT 的具體安排；及 4) 回復您要求的截止日期。

6. 我是否必須提供殘障的證據才能向私營企業要求輔助技術？

您可能必須提供您有殘障的證據，但您不必提供殘障名稱，只需提供其引起的限制。如果對輔助技術的需求不明顯，此信息則可能是必須的，因為私營企業只需對已知殘障提供合理的修改，包括輔助援助和服务。如果您的殘障不明顯，或如果因為私營實體與您只用電話溝通而不能核查您的殘障，它可以要求您的殘障證明及合理修改的需求。為了顯示您有權要求合

理的修改，您可能需要醫療或其他專業人士的來信，他們熟悉您和您的殘障及任何需要的合理修改或安排。

7. 我可以向私營企業要求何種輔助技術？

輔助技術包括任何幫助您享用其商業服務的設備、系統或服務。他們依照法律通常也可称为“輔助援助和服務”。輔助技術的例子包括坡道、放大器、開放或關閉式字幕、助聽設備、圖文顯示屏和替代性通信系統。

私營企業不必提供個人處方設備或其他具有個人性質的設備，如輪椅、耐用醫療設備、助聽器或假肢裝置。此規則有些例外，例如，在會展中心舉辦會議的實體可能必須為有聽力困難的個人提供助聽設備。

尋找合適的安排、技術或設備，使您能平等地享受企業的商品或服務，應該需要一個您與私營企業之間共同商討各種選擇的互動過程。主要應該考慮您的要求，但只要結果可有效地提供服務，最終企業可以在各種可能性中做選擇。

8. 私營企業何時不需要提供輔助技術？

聯邦法

按照 ADA, 如果從根本上改變商業性質或造成過度財政負擔，私營企業則不必提供輔助技術。根本的改變指的是過於顯著的變更，以至於其改變了企業商品、服務、設施、特權、優勢和安排的本質。此種情形較為少見。過度負擔指的是，考慮到企業資源及所建議的安排對企業資源、運作和安全事項的影響，對企業造成的顯著困難或費用。**28 C.F.R. § 36.104**。如果個人或技術對他人的健康和 safety 造成直接威脅，企業則不必提供輔助技術。**28 C.F.R. § 36.208**。

如果私營企業決定，提供安排將從根本上改變其業務、造成過度負擔或構成直接威脅，那麼如有可能，它必須提供不會造成根本性改變、直接威脅或過度負擔的替代性輔助技術或合理修改。

州法

按照州法，54 款和安魯法案不具體包括對過度負擔和根本性改變的辯護。因為州法比 ADA 廣泛，違反 ADA 也將違反州法。

9. 私營企業能否為提供輔助技術而讓我付費？

不能。私營企業不能對殘障個人或殘障團體徵收附加費用，來支付輔助援助或政策、做法和程序的合理修改所需費用。28 C.F.R. § 36.301。

10. 如果私營企業拒絕提供我要求的對輔助技術怎麼辦？

一般來說，如果私營企業不為您提供輔助技術，您有三件事可以做：向美國司法部（United States Department of Justice）提交行政投訴（對聯邦法的違規），向加州公平就業和住房部（California Department of Fair Employment and Housing）提交行政投訴（對州法的違規），或提交私人訴訟。行政投訴與訴訟不同。您無需律師即可提交行政投訴或訴訟，但建議提交前聯繫律師，特別是諮詢有關提交時間限制的問題。

違反聯邦法 – 行政投訴

您可以向司法部投訴私營企違反 ADA 或 504 款。您可以用郵件或傳真提交如下：

1. 寫信給：

U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Avenue, NW
Civil Rights Division
Disability Rights Section – 1425 NYAV
Washington, D.C. 20530

2. 將信件傳真到：(202) 307-1197

有關向司法部提交 ADA 投訴的額外信息，包括您的訴訟中應包括何種信息及您提交所剩時間，可以在司法部網站找到：

http://www.ada.gov/fact_on_complaint.htm.

違反州法 – 行政投訴

您可通過向加州公平就業和住房部(DFEH, California Department of Fair Employment and Housing) 提交投訴，按照安魯法案或 54 款索賠。您必須在歧視性行為發生一年內提交 DFEH 投訴。您可以通過聯網在線、電話或寫信提交如下：

1. 使用 DFEH 的在線系統，網址是 <http://houdiniesq.net/dfeh/intake/>
2. 致電 DFEH 的傳播中心，撥打 (800) 884-1684。如果您聽力有問題，您可以撥打(800) 884-1684 或撥打 TTY 專線 (800) 700-2320。
3. 要求得到一份申訴前資訊表，或在此網址在線得到一份 <http://www.dfeh.ca.gov/res/docs/PCI/Pre%20Complaint%20Inquiry%20-%20DPA.pdf> 並寄給 DFEH 的任何一所辦公地點。
4. 將申訴前資訊表用電子郵件發到 contact.center@dfeh.ca.gov

有關提交 DFEH 投訴的額外信息，包括您的投訴中應包括何種信息及您提交所剩時間，可在此網址查找

http://www.dfeh.ca.gov/Complaints_ComplaintProcess.htm.

提交訴訟

您不必向以上任何機構提交投訴，可以直接提起訴訟。根據州和聯邦法，索賠應該在歧視行為發生兩年內提交法庭。

Disability Rights California 由多方資助，如需完整的資助者名單，請訪問 <http://www.disabilityrightscalifornia.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.

11. 有哪些資源？

資源

1. http://www.dds.ca.gov/AT/at_network.cfm 加州輔助技術網絡 (California Assistive Technology Network) - 康復部 (Department of Rehabilitation) 與輔助技術 (AT, Assistive Technology) 用戶、AT 供應商和州政府機構聯手，為加州按照 1993 年《技術法案》(Tech Act) 擴展和改進 AT 共享的努力作協調。AT 網絡的主要使命為：
 - a. 減少殘障人士在取得 AT 過程中經常面對的障礙。
 - b. 推廣公眾意識，使之了解 AT 能為殘障人士做些什麼。
 - c. 制定策略，減少州政府機構和其他幫助性組織之間的重複。

AT 網絡保持着一個有關加州 AT 資源和提供者的數據庫，它可以幫助具體殘障定位 AT 資源。向提供有關 AT 指導的團體和潛在的 AT 資助來源提供推薦。

2. “加州獨立生活中心”（California Independent Living Centers）
。如需各縣的獨立生活中心的名單，請見：
<http://www.rehab.cahwnet.gov/ILS/ILC-List.html>.
3. www.Askjan.org – 儘管此聯邦網站為就業情況而設計，它也包含有關輔助技術資源的好信息。

Disability Rights California 由多方資助，如需完整的資助者名單，請訪問 <http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.