

无障碍客户服务政策

目的

本政策的目的是确保在 ACPN 场所或正在使用 ACPN 服务的所有员工、学习者、志愿者和社区成员都可以充分和平等地访问其设施、服务和信息。可访问性使具有各种能力的人都可以利用 ACPN 的服务。

本政策符合 2005 年安大略残疾人无障碍法案下的综合无障碍标准条例中的客户服务标准要求。它适用于向公众或其他第三方提供商品和服务，而不适用于商品本身。

定义

辅助设备：用于维持或提高残疾人功能能力的技术援助、通信设备或其他工具。个人辅助设备通常是客户随身携带的设备，例如轮椅、助行器或个人氧气罐，它们可能有助于听力、视力、交流、移动、呼吸、记忆或阅读。

残疾：根据 2005 年安大略残疾人无障碍法案和安大略人权法的定义，是指：

- 由身体损伤、先天缺陷或疾病引起的任何程度的身体残疾、虚弱、畸形或毁容，在不限制上述一般性的情况下，包括糖尿病、癫痫、脑损伤、任何程度的瘫痪、截肢、缺乏身体协调、失明或视力障碍、耳聋或听力障碍、沉默或言语障碍，或身体上依赖导盲犬或其他动物、轮椅或其他治疗用具或设备；

- 精神障碍或发育障碍；

- 在理解或使用符号或口语的一个或多个过程中存在学习障碍或功能障碍；

- 精神障碍；或

- 根据 1997 年《工作场所安全和保险法》建立的保险计划索赔或领取福利的伤害或残疾。

导盲犬：一种训练有素的工作犬，在安大略省《盲人权利法》第 58 条规定的设施之一中接受过训练，为盲人提供机动性、安全性和更高的独立性。

服务性动物：为残障人士提供的服务性动物，如果：

1. 根据动物所穿的背心或背带等视觉指标，可以很容易地识别出该动物是由于该人的残疾原因而被该人使用的动物；或

2. 此人提供以下受监管的健康专业学院之一的成员提供的文件，确认该人出于与残疾相关的原因需要动物：

- o 安大略省听力学家和言语病理学家学院；
- o 安大略脊医学院；
- o 安大略护士学院；
- o 安大略职业治疗师学院；
- o 安大略验光师学院；
- o 安大略省内科医生和外科医生学院；
- o 安大略物理治疗师学院；
- o 安大略省心理学家学院； 或
- o 安大略省注册心理治疗师和注册心理健康治疗师学院。

支持人员：就残障人士而言，陪同他们以帮助沟通、行动、个人护理、医疗需求或获得商品和服务的另一个人。

指南

向残疾人提供商品和服务

ACPN 将尽一切合理努力，通过以下方式确保其政策、做法和程序符合尊严、独立、融合和平等机会的原则：

- 确保所有员工、学习者、志愿者和社区成员获得相同的价值和质量；
- 允许所有员工、学习者、志愿者和残疾社区成员在获取商品和服务时以自己的方式、自己的节奏做事，只要这不会带来健康和安全风险；
- 在可能的情况下使用替代方法，以确保残障客户能够在同一地点以类似方式获得相同的服务；
- 精神障碍； 或
- 在提供商品和服务时考虑到个人的住宿需求； 和

- 沟通方式考虑到客户的残疾。

辅助器具的使用

客户自己的辅助设备

残疾人在使用公司提供的商品或服务时，可以根据需要使用自己的辅助设备。在辅助设备存在健康和安全问题或可访问性可能成为问题的情况下，将使用其他合理措施来确保商品和服务的获取，直至出现过度困难。

如果客户出于移动目的需要辅助设备，则将在满足客户需求的位置提供服务。

导盲犬和服务性动物

除非法律另有规定，否则由导盲犬或服务性动物陪伴的员工、学习者、志愿者和残障社区成员将被允许进入向公众开放的场所。“无宠物”政策不适用于导盲犬或服务性动物。

工作人员可以恭敬地询问动物是否是服务性动物，而不会询问该人的残疾性质或动物的用途。

排除指南

如果导盲犬或服务性动物被法律排除在外（请参阅下面的适用法律），ACPN 将在可能的情况下提供替代方法，使残障人士能够获得商品和服务。例如，公司可以通过将动物固定在安全位置并提供员工协助以促进货物和服务的交付来适应客户的残疾。

适用法律

2001 年食品安全和质量法案，安大略省第 31/05 号条例：非屠宰或安乐死的动物不得进入肉类加工厂的任何区域或房间。服务犬例外，允许它们进入肉类加工厂向顾客提供、出售或提供食物的区域，以及不包含动物或动物器官且不用于接收、动物或动物部分的加工、包装、贴标签、运输、处理或储存。

狗主责任法案，2005 年：如果本立法或本法案或任何其他与禁用品种（例如斗牛犬）相关的法规的规定与与这些品种有关的市政当局，在控制或禁止这些品种方面更具限制性的规定占上风。工作人员会恭敬地解释，根据市政法规，必须将服务性动物带离公共区域，并做出替代安排或在公共区域外提供服务。

识别导盲犬或服务性动物：

如果员工、学习者、志愿者或社区成员因残疾相关原因而使用该动物的情况并不明显，ACPN 可能会要求进行验证。

动物的护理和控制：

由导盲犬或服务性动物陪伴的员工、学习者、志愿者或社区成员有责任始终保持对动物的护理和控制。

过敏和其他健康和安全问题：

如果出现健康和安全问题，例如对动物严重过敏，ACPN 将尽一切合理努力满足所有人的需求。根据公司在《人权法典》和《职业健康与安全法》下的义务，将逐案考虑每位客户的住宿需求，直至出现过度困难。

需要进行尽职调查以解决健康和安全性要求。例如，如果在向公众开放的场所内出现服务性动物可能会严重影响一个人的健康和安全性，则管理层必须全面分析安全收容服务性动物的所有选项。选项可能包括在两个人之间建立距离以消除面对面的接触，改变两个人接受服务的时间，或使用空气净化器和其他措施，可以让这个人在场所使用他们的服务性动物。

在非常特殊的情况下，服务性动物失控，对他人的健康和安全性造成明显干扰或威胁，并且动物的行为没有得到主人的纠正，可以要求残障人士取下他们的来自场所的服务性动物。

出于礼貌，特别是如果人员和服务性动物在该场所长期在场，工作人员可能会询问动物是否需要水，可以指定服务性动物可以自行解决的区域，或询问工作人员是否可能对服务性动物有帮助。

支持人员的使用

任何帮助或口译员都可以免费与我们的学习者一起参加我们的课程。如果必须聘请助手陪同参与者参加我们的一个研讨会（例如为听障参与者提供口译员），我们将提供 100 美元的助学金，以帮助更普遍地参与我们的研讨会。

如果残疾员工、学习者、志愿者或社区成员由支持人员陪同，ACPN 将确保两人可以一起进入场所，并且不会阻止客户接触支持人员。

有时，座位和可用性会阻止客户和支持人员坐在一起。在这些情况下，

公司将尽一切合理努力解决问题。

在可能讨论机密信息的情况下，在提及任何潜在的机密信息之前，将获得客户的同意。

服务中断通知

服务中断的原因可能在 ACPN 的控制范围内，也可能不在 ACPN 的控制范围内。如果残疾员工、学习者、志愿者或社区成员获取或使用商品或服务所依赖的设施或服务出现任何

临时中断，我们将尽合理努力提前通知。在某些情况下，例如在计划外临时中断的情况下，可能无法提前通知。

ACPN 将尽一切努力通知残疾员工、学习者、志愿者或社区成员我们的服务或设施有任何计划或意外中断。本通知将包括有关我们的服务或设施中断原因的信息。该通知将包括有关中断原因、预计中断时间以及替代设施或服务的描述（如果可用）的信息。可能存在无法提前通知的情况。

在可行的情况下，此信息将发布在场所、我们的网站上，并且将联系预约人员并告知中断情况。

反馈和可用格式请求

我们鼓励我们的所有员工、学习者、志愿者和公众就我们为残疾人提供的服务提供反馈。可以通过以下方式提交反馈：

通过普通邮件：

注意：人与文化团队

通过电子邮件：info@acpnglobal.org

通过我们的网站：www.acpnglobal.org

提供正式反馈的客户将收到对其反馈的确认，以及基于提交的疑虑或投诉而采取的任何措施。

此外，ACPN 有一个流程，在该流程中，我们的客户可以在与我们的任何员工互动时提供定期的书面和口头反馈。这将传递给我们的人员和文化团队进行处理。

我们的客户服务无障碍标准和我们的服务的替代格式可应要求通过上述任何方式提供。

培训

培训将提供给：

- ACPN 的每位员工或志愿者；
- 参与制定 ACPN 政策的每个人；和
- 代表 ACPN 提供商品、服务或设施的所有其他人。

培训规定

无论采用何种形式，培训都将涵盖以下内容：

- 2005 年安大略残疾人无障碍法案的目的审查；
- 客户服务标准要求的审查；
- 关于如何与各种类型的残疾人互动和交流的说明；
- 有关如何与以下残障人士互动的说明：
 - 使用辅助器具；
 - 需要导盲犬或其他服务性动物的协助；或
 - 需要使用支持人员（包括入场费的处理）；
- 关于如何使用我们场所可用的或我们提供的可以帮助残疾人的设备或装置的说明；
- 如果残障人士在使用我们的服务时遇到困难，该怎么做的说明；和
- 公司关于向残障客户提供无障碍客户服务的政策、程序和做法。

训练时间表

ACPN 将尽快提供培训。将在新员工、志愿者、代理商和承包商加入 ACPN 的第一周内为其提供培训。如果立法、程序、政策或做法发生变化，将提供修订后的培训。

培训记录

ACPN 将保留培训记录，包括提供培训的日期和参加培训的员工人数。

通知客户文件的可用性和格式

ACPN 应通知客户，与客户服务标准相关的文件可应要求以考虑客户残疾的格式提供。将通过在 ACPN 网站上发布信息的方式发出通知。

行政管理

如果您对本政策或其相关程序有任何疑问或疑虑，请联系：

info@acpnglobal.org

如果立法变更或公司程序发生变化，将根据需要审查本政策及其相关程序。