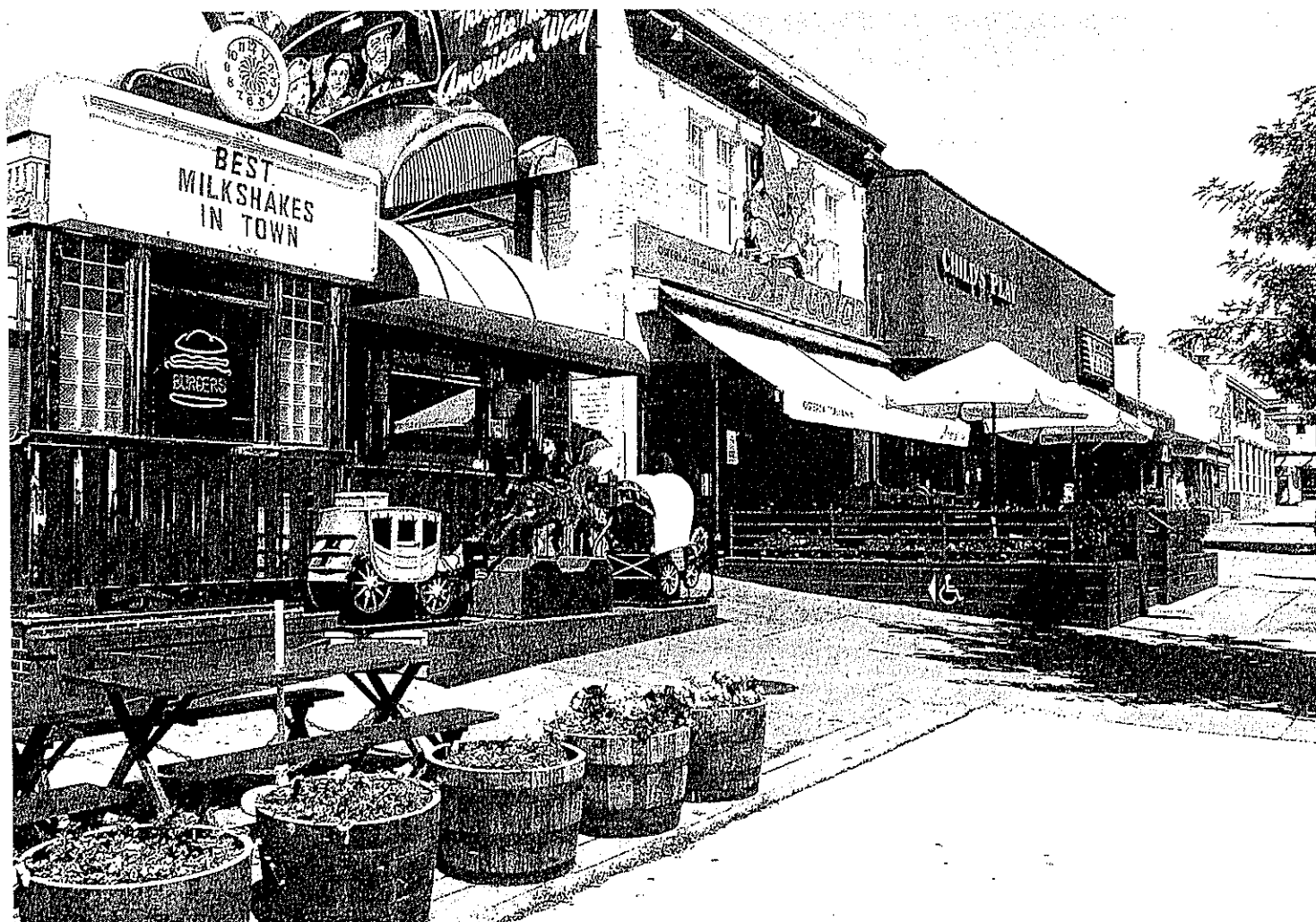




美國殘疾人法

ADA 小型企業指南

Americans with Disabilities Act
ADA Guide for Small Businesses
地區殘疾與企業技術輔助中心分發
1-800-949-4232 (v/tty)



翻印

鼓勵對此文件進行翻印。

免責聲明

本出版物由殘疾與企業技術輔助中心（DBTAC）翻譯和印刷，由美國教育部國家殘疾與康復研究所撥款贊助。

本出版物乃根據司法部文件翻譯。譯文之法律完備性未經嚴格審核。



目 錄

序言	1
美國殘疾人法	1
公眾服務企業：公共設施	2
現有設施	2
建築物障礙	3
清除建築物障礙	3
清除障礙的次序	3
障礙清除實例	3
殘疾人停車位	4
殘疾人入口	6
企業入口的門	8
入口處的旋轉式柵門和保安門	8
貨架和走道空間	10
銷售和服務櫃台	11
飲食服務櫃台	12
固定桌椅	13
規定與程序	14
與顧客的交流	14
稅收減免	14
建築物的興建與改建	15
ADA諮詢處一覽	15

序言

本指南非正式地介紹了ADA有關向公眾提供產品與服務的小型企業的一些基本要求。其中省略了ADA及其實施細則中的許多「法律」詞匯。因為脫離法律去解釋ADA要求往往會導致誤解，所以保留了實施細則或其他文件重要章節的出處。



美國殘疾人法

欲尋求有關ADA問題的
解答或想對此法律有
更多的了解，請利用
司法部ADA信息專線
免費電話（有聲電話
1-800-514-0301；
听覺障礙者專線
1-800-514-0383）。

美國殘疾人法 (ADA) 是一部聯邦民權法律，它禁止將患有殘疾的人排斥於日常生活之外，例如在店里購物、在電影院看電影、在當地餐館用餐、在當地健身俱樂部進行健身運動或者在當地修理厂修車。為達到ADA的目標，本法律對各種規模的私營企業制定了要求。這些要求於1992年1月26日對營利和非營利團體首次生效，且持續至今。

對小型企業來說，達到ADA的要求並不難。為了幫助企業執法，國會制定了一項技術輔助計劃以解答有關ADA的問題。您只需撥通電話便能得到關於ADA問題的

解答。司法部設有免費ADA信息專線（有聲電話1-800-514-0301；听覺障礙者專線1-800-514-0383）。此外，還制定了稅收減免政策，以便補償每年為方便殘廢人通行所開銷的各種費用。

考慮到許多小型企業無力負擔對其店鋪或營業場所進行重大改造，以便輪椅使用者或其他殘疾人通行，ADA對建於1993年以前的現有設施相對於1993年初之後建造的或1992年初之後改建的設施要求較為寬松。

公眾服務企業：公共設施

向公眾提供產品或服務的私營企業在ADA中稱為公共設施。ADA為12種公共設施制定了要求，其中包括商店、餐館和酒吧、服務設施、劇院、旅館、娛樂設施、私人博物館、學校以及其他設施。上述分類包括了幾乎各種私營公眾服務企業，而不論其規模大小。

如果您擁有、經營、承租、或出租一家公眾服務企業，那麼您便在ADA管轄範疇之中，您便對現有設施負有義務，當設施進行改建或建立新設施時有責任使之符合法律要求。現有設施不因負責建築條例實施的官員們常用的「照顧性條款」而排除在外。



現有設施

許多商業設施建造時沒有對輪椅使用者和其他殘疾人提供輔助設備。由於缺乏可供殘疾人利用的設備，許多殘疾人無法參加諸如上班、在餐館用餐或在商店購物等日常活動。ADA認識到為了讓殘疾人能夠參加社區的日常活動，他們必須能夠利用商業產品和服務。

儘管許多企業特別是小型企業不可能完全使其設施可供殘疾人利用，但是仍有許多不難或不花錢的方法可以改善現狀。因此，雖然ADA要求改善殘疾人設備，但不要求開銷過大以至影響企業運營。

如果您擁有或經營一家公眾服務企業，在「簡單可行」的情況下您必須清除有形的「障礙」。簡單可行意味著能夠輕鬆地完成而不是太難或花錢過多。「簡單可行」的規定取決於企業規模和財力。和



小型公司相比，大型公司擁有更多的財力，因此在清除障礙上應當更積極。ADA同時知道經濟狀況因企業而異。當企業有財力清除障礙時，這樣做是當然的；但當利潤下降時，可以不清除或延遲清除障礙。清除障礙是一項持久義務——一旦財力具備，即應及時清除。

本手冊論及的重點是向公眾提供產品和服務的企業。

此類企業可以是大型或小型企業，也可以是營利或非營利企業。

建築物障礙

建築物障礙是有形的，它妨礙殘疾人利用產品或服務。這包括停車場太窄而不適用於輪椅使用者；商店入口處或店內其他售貨場所有一級或多級台階；使用圓形門把手或難以抓住的門鎖；過窄的走廊給輪椅、電動車或助走器使用者造成的不便；付款處的櫃台過高或走道太窄；以及用餐區的固定餐桌因太低而不適用於輪椅使用者，或者固定的椅子妨礙輪椅使用者停在桌前。

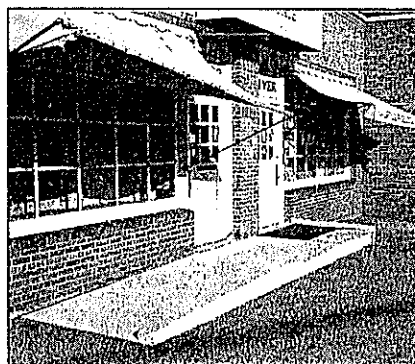
清除建築物障礙

在決定什麼樣的障礙應被清除時，企業應該參照《ADA殘疾人通行設計標準》。這些標準是ADA規章第三章的一部分。您所在社區的殘疾人所提供的建議也會對清除障礙發揮重要和寶貴的作用，因為他們能夠幫助您發現企業中的障礙並提出可行的解決方法。

企業清除障礙應該參照《ADA殘疾人通行設計標準》（下稱《標準》）中對新建築物的設計要求。有些情況下，基於現有狀況或財力的限制，完全達到標準並不「簡單可行」。在這種情況下，對障礙的划分可以偏离《標準》，但這種划分不得對殘疾人或其他人的健康或安全造成明顯的危險。



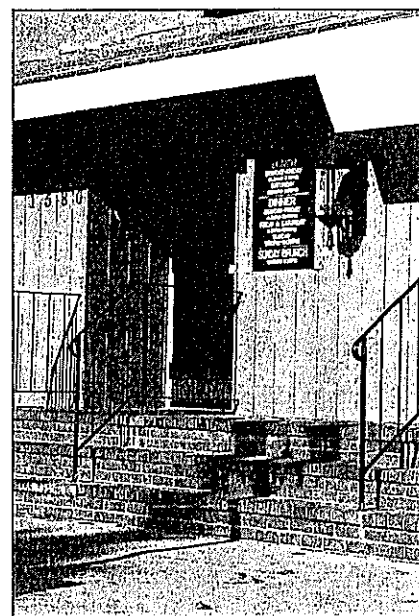
這些停車位太窄且缺少寬敞的通道，造成輪椅使用者無法下車。



連接走道和入口的天篷和支撐太接近地面，對盲人或視力障礙者來說是障礙。

清除障礙的次序

在決定先清除什麼障礙時，我們建議您首先考慮從公共人行道、停車場和公共交通場所到企業的通道，然后再考慮通往向公眾提供產品和服務的場所的通道。當這些障礙清除之后，您應該使公共廁所便於利用（如果這些廁所是為客戶準備的）。其次，可以考慮清除限制利用公用電話和飲用噴泉的障礙以及其他障礙。



入口處的台階會阻礙人們光顧您的企業。

障礙清除實例

下面的例子給出了常見的障礙以及簡單可行的清除方法。每個企業必須根據具體情況決定清除什麼樣的障礙「簡單可行」。

殘疾人停車位

在提供公用停車場時，如果簡單可行，必須設置標明供殘疾人使用的停車位。殘疾人停車位必須有停車的場地和在其右邊或左邊有額外的空間作為乘降通道。此通道可允許輪椅、電動車或其他助步裝置的使用者上下其轎車或廂形車。停車位前必須設置帶有殘疾人國際符號的標牌，標牌應有足夠高度，不會被停著的車擋住。

殘疾人停車位應該最靠近供殘疾人通行的入口，且位於平地。如果由於人行道傾斜或其他現有狀況而無法簡單地在最近處設置殘疾人停車位，那麼應該選擇最近的平坦場地。在停車場通道和建築物入口之間必須有殘疾人通道。此通道必須沒有台階和過陡的斜坡面，且路面堅固、穩定、防滑。

停放廂形車的車位必須有至少8英尺寬的乘降通道以及帶有國際符號和「供殘疾人廂形車使用」(van accessible) 字樣的標牌。通向停車位的車道、停車位以及從停車位到出口的車道必須有至少98英寸的高度。

停車位至少8英尺寬。停車位、鄰接的通道和通向停車位和出口的車道必須至少有98英寸的高度。

設置帶有殘疾人國際符號和「供殘疾人廂形車使用」(van accessible) 字樣的標牌，標牌應有足夠高度，不會被停著的車擋住。



停車位和乘降通道應位於相對平坦的場所(如果簡單可行，所有方向的最大傾斜度最好不超過1:50)。

廂形車停車位旁設有至少8英尺寬的乘降通道，此通道可允許輪椅或電動車使用者利用車體側面裝有的升降機上下廂形車。

提供通向建築物殘疾人入口的殘疾人通道，通道橫穿汽車道時需要標注人行道。

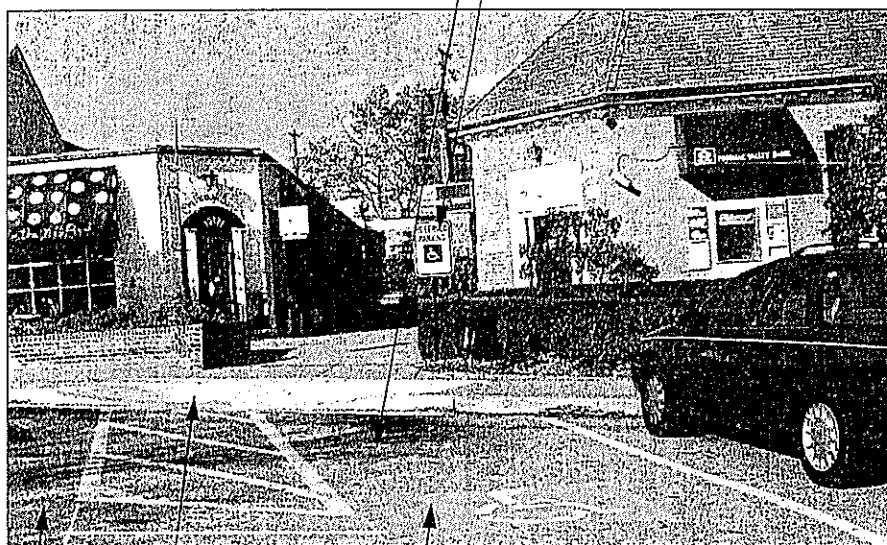
供殘疾人廂形車使用的停車位

(每8個殘疾人停車位中必須至少有1個廂形車停車位。盡管標明供廂形車使用，一般轎車也可以使用此停車位。)

注意：殘疾人停車位應位於離殘疾人入口最近的地點，並且有殘疾人通道通往建築物。

設置帶有殘疾人國際符號的標牌，標牌應有足夠高度，不會被停著的车擋住。

停車位和乘降通道應位於相對平坦的場地（所有方向的最大傾斜度不超過1:50）。



兩個停車位可以共用一個乘降通道（廂形車或轎車）。

在殘疾人通道和路坎交接處修建斜坡。注意：路坎斜坡不要修到乘降通道里。

注意：殘疾人轎車停車位必須有至少5英尺寬的乘降通道。

殘疾人轎車停車位必須有至少5英尺寬的乘降通道。除了停車位標牌只需有供殘疾人使用的國際通用符號以及對停車場高度沒有最低要求以外，其他要求和廂形車相同。

殘疾人停車位數目應該取決於停車位總數。例如，如果有25個或不足25個停車位，則應該有1個殘疾人停車位。如果有50個或不足50個停車位，則應該有2個殘疾人停車位。

如果殘疾人停車位只有1個，則必須可供廂形車利用。在需要1個以上殘疾人停車位的設施，每8個殘疾人停車位中必須有1個廂形車停車位。

當有多處靠近建築物入口的停車場時，如果簡單可行，殘疾人停車位也應分開設置。由於數目有限，廂形車停車位常常不能分開設置。

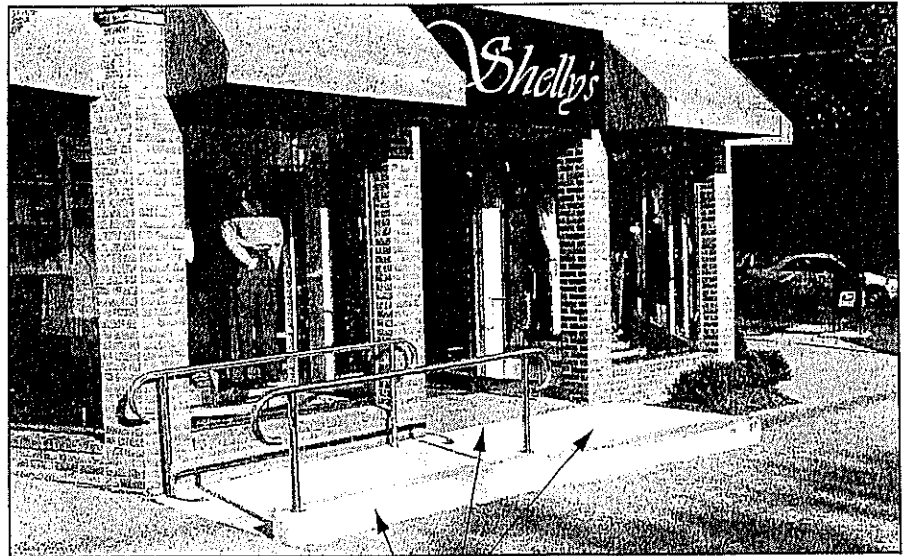
供殘疾人轎車使用的停車位

殘疾人入口

向殘疾人提供從公用人行道、公共交通場所或停車場到設施的通行道是殘疾人接觸產品和獲得服務之必備條件。入口處哪怕只有一級台階也會阻礙輪椅、助走器或手杖使用者的光顧，並且使許多其他有運動障礙的人難以入內。

對有一兩級台階的入口，可以有很多方法解決通行問題——例如，設置可供殘疾人通行的其他入口，加修一個斜坡路，改善門前或入口的地形從而消除台階，或安裝電梯。

當企業有兩個公共入口時，多數情況下僅有一個必須可供殘疾人通行。照片(右下)中的商店有一個臨街的入口，同時在商店另一邊還有一個通向建築物門廳供殘疾人通行的入口。可通過門廳入口進入店內。當一個入口不供殘疾人通行而另一入口供殘疾人通行時，必須用標志指示殘疾人入口所在。替代入口在商店營業時間內必須開著。如果因為保安問題供殘疾人通行的替代入口不能不上鎖，您必須提供殘疾人可以利用的方法以便叫店員開門，例如安裝蜂音器或門鈴。蜂音器或門鈴必須安裝在殘疾人通道上且其高度應便於殘疾人利用(通常不高於地面48英寸)。



邊緣保護裝置可防止人從斜坡路的邊緣上翻落下來。

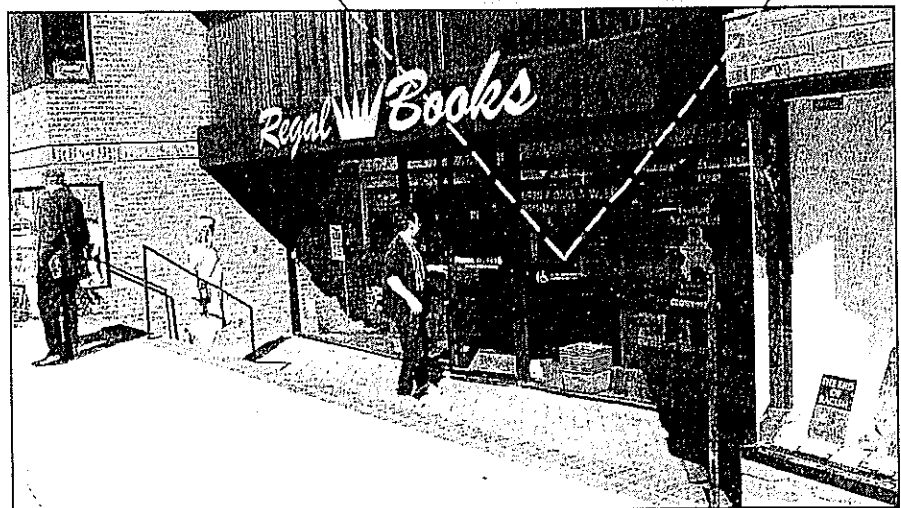
寬闊的平台有助於出入商店時轉向。

入口外新設置的有邊緣保護裝置、扶手和寬闊平台的斜坡路提供了進入店內的通道

當設置斜坡路提供到達入口的通道時，斜坡路的坡度應盡可能小，但不要超過1:12。對任何坡度超過1:20和垂直高度超過6英寸的斜坡路(坡度1:20意味著每20個

單位的水平長度會有1個單位的垂直升降)，提供扶手很重要。和斜坡路鄰接的地面最好能夠調整其高度而避免產生陡坡。如存在陡坡時，必須設置諸如路

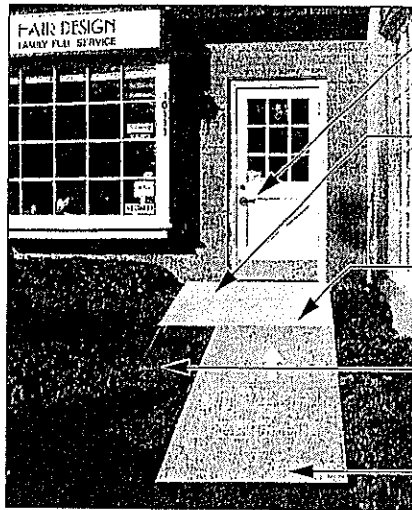
指示顧客到最近的殘疾人入口的標志實例



在非殘疾人入口處設置的標志指示殘疾人入口所在

在非殘疾人入口處設置的標志指示殘疾人入口所在坎或欄杆等輔助物。邊緣保護很重要，因為它防止人不小心從斜坡路的邊緣上翻落下來。照片上的斜坡路（第6頁右上）設有欄杆和邊緣保護裝置。也可以通過安裝平行於斜坡路面的矮欄杆來達到邊緣保護的目的。

照片（右上）介紹了另一種改造入口使之可供殘疾人通行的方法。入口門前有一個平台可讓人將門拉開。周圍的地面和平台同樣高度，平台和草地之間沒有陡坡，因此不需要欄杆。斜坡路旁的地面也調整得和坡面高度一致以消除陡坡。



增加杠杆式把手或取代門上圖形拉手。

平台長度從門向側面延伸至少18英寸，從門向正面延伸至少60英寸。

興建平台和斜坡路取代了台階。

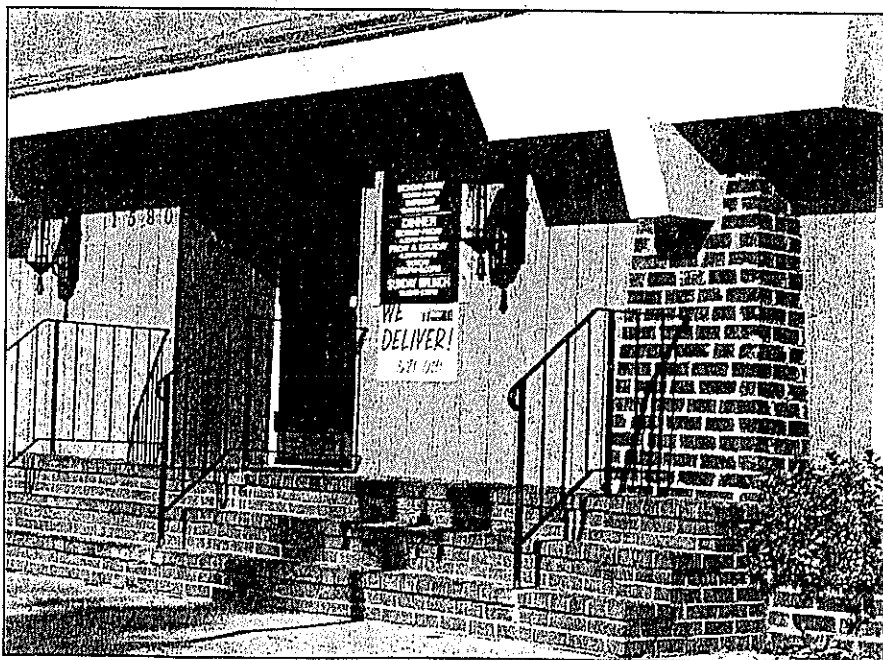
平台和斜坡路兩旁隆起的地面避免了陡坡。

斜坡路坡度最大1:12，寬度至少36英寸。

興建平台、斜坡路和杠杆式門把手方便了殘疾人進入這家店內

另一種提供殘疾人入口的方式是利用平台式電梯或電動扶梯。電梯是機械裝置，可運載輪椅或電動車使用者上下數英尺。當沒有建造斜坡路的空間或數層樓共用一個入口時，電梯也許是較好的解決方法。例如，如果照片中的

書店（第6頁右下）沒有供殘疾人通行的代替入口，則應該安裝一個電梯。電梯需要定期維修且必須符合安全條例，但當修建斜坡路不可行時應予以考慮。



當提供殘疾人入口不簡單可行時，必須採用其他簡單可行的方法提供產品和服務。例如，如果餐館入口處有幾級台階且不可能安裝殘疾人入口，餐館也許被責成提供外賣或其他替代服務。其他情況下，也許可以通過電話接受訂貨再讓店員將所訂物品送到店外或營業場所外面的顧客手中。如果採用替代服務，重要的是做廣告，使顧客知道產品和服務的提供方法。

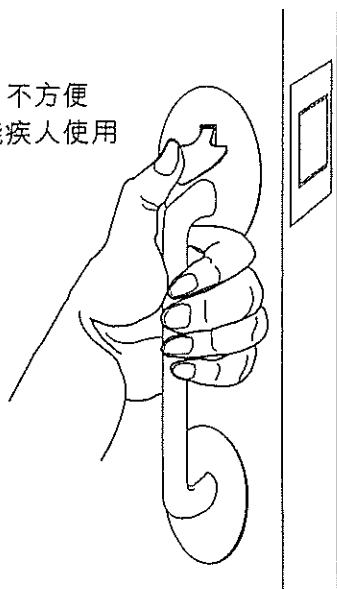
如果你無法配備殘疾人入口，只要可以做到提供上門送貨、上門取貨、路邊送貨或其他替代服務項目。

企業入口的門

大多數商店和企業入口裝有36英寸寬的門，其寬度足夠供殘疾人使用。但是，有些老式門寬度不到36英寸，也許沒有足夠的寬度（全開時有32英寸寬）。有時門可以加寬。還可以使用特殊的「完全拉開」鉸鏈，這樣不用更換門和門框便能增加大約1.5英寸的寬度。

殘疾人無法使用的門上部件也可能阻礙殘疾人的入內。例如，下圖所示門把手需要使用者抓緊把手開門。對許多有運動障礙和其他抓握力有限的殘疾人（如關節炎患者），這樣的把手難以或無

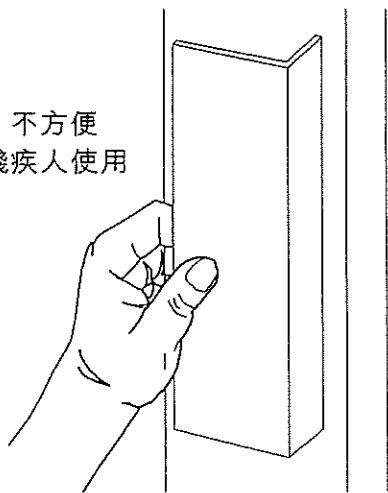
不方便
殘疾人使用



有拇指彈簧鎖的把手因為必須同時抓住把手和摁下拇指彈簧鎖，所以不方便殘疾人使用。

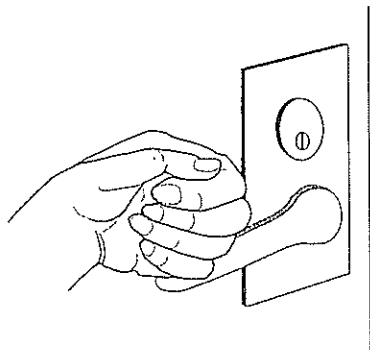
更換或增加門上部件通常比較容易和便宜。圓形門拉手可以換成杠杆式把手或安裝卡式杠杆加以改造。有些場合可以讓拇指彈簧鎖不起作用，這樣門便可以推開而不用摁下彈簧鎖，或者干脆改換其他部件。平板式拉手可以換成環式把手。

不方便
殘疾人使用

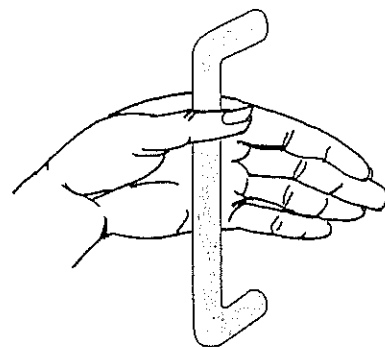


法使用。
因為使用者抓緊把手才能拉開門，此類板式把手不方便殘疾人使用。

其他類型的門上部件，如圓形門拉手（使用時需要抓緊並旋轉）或有拇指彈簧鎖的把手（見中上圖）也都不方便殘疾人使用，如果簡單可行必須改造或更換。



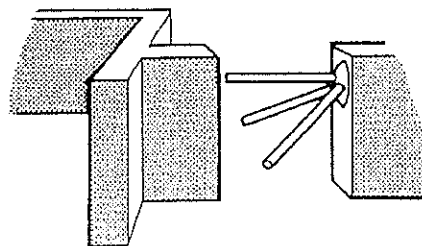
杠杆式把手便於殘疾人使用，因為不用緊握、夾捏或旋轉便可操作。



環式把手也便於殘疾人使用，因為不用緊握、夾捏或旋轉便可操作。

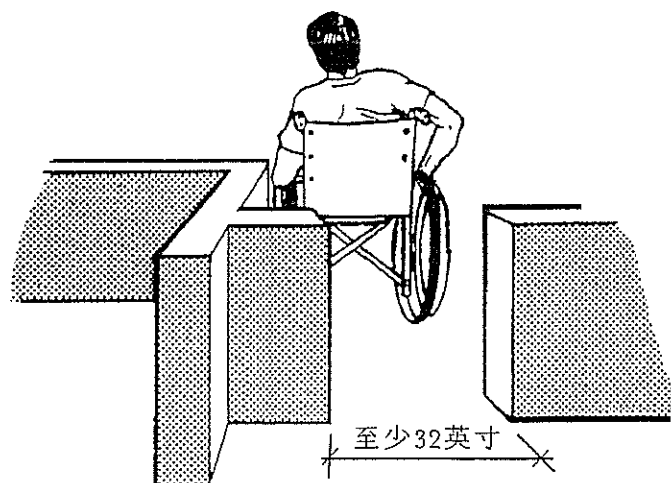
入口處的旋轉式柵門和保安門

除非有殘疾人入口或通道，否則在入口處裝有狹幅旋轉式柵門會將殘疾人排除在外。輪椅使用者以及多數使用拐杖、助行器或手杖的人無法利用標準狹幅旋轉式柵門。所有使用狹幅旋轉式柵門的地方，如果簡單可行都必須提供便於殘疾人使用的旋轉式柵門、入口或通道。



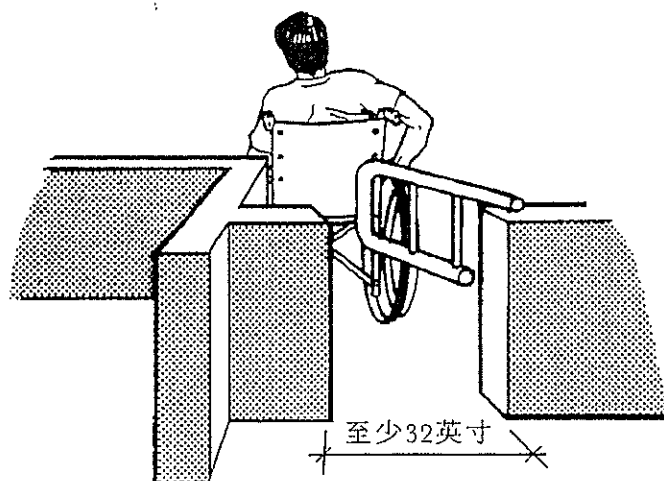
此類旋轉式柵門對大多數殘疾人來說無法通行。

如果企業入口裝有非殘疾人可利用的旋轉式柵門且沒有供殘疾人通行的門或入口，如果簡單可行，必須更換、撤除該柵門或提供其他殘疾人入口。對大多數企業來說，撤除或改換旋轉式柵門不是太難的事。企業如有兩個以上可作為入口的門，則提供其一替代殘疾人入口是可行的辦法。例如，一個商店在入口處裝有殘疾人無法利用的旋轉式柵門但同時在付款處有一個出口（沒有旋轉式柵門），則可以用此出口作為替代入口。另一簡單可行的方法是在出口外面安裝一個供殘疾人使用的門把手，安裝標志指明此門是可供殘疾人通行的入口，允許殘疾人利用出口進入。

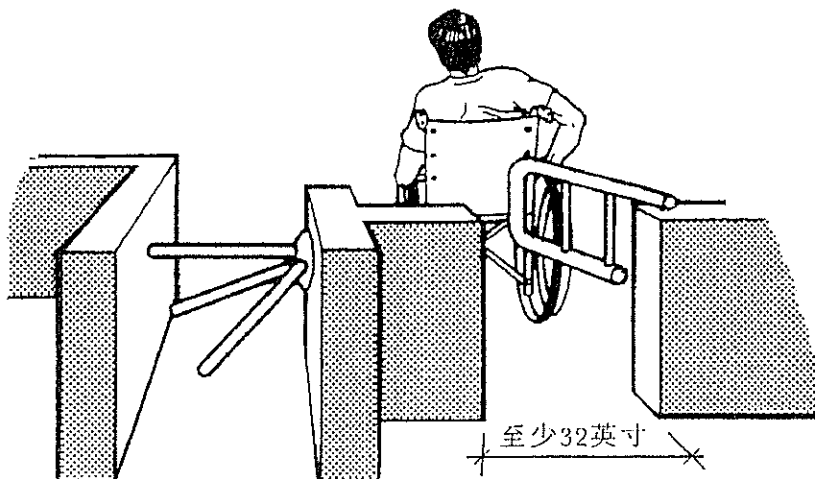


撤除旋轉式柵門提供殘疾人通道

清除因旋轉柵門造成的障礙可以簡單地撤除柵門將其改為通道。為保證輪椅或拐杖使用者的通行，通道的寬度至少應有32英寸。如果提供至少32英寸的通道不簡單可行，通道應該盡可能寬一些。如果需要保安門且簡單可行，則可以撤除旋轉柵門而代之以可供殘疾人通行的入口。如果因營業需要保留旋轉式柵門，則可以在鄰接柵門處增設一個可供殘疾人通行的入口。



可供殘疾人通行的入口實例



鄰接旋轉式柵門可供殘疾人通行的入口

貨架和走道空間

確認入口可供殘疾人通行后，應該考慮殘疾人如何接近銷售或提供的商品。如果銷售品陳列或儲藏在貨架上供顧客選購，簡單可行時商店必須提供可供殘疾人使用的通往固定貨架和陳列架的通道。

如果貨架和陳列架周圍的走道空間太窄，必須予以擴展。一般來說，需要36英寸寬的走道和在轉彎處有稍微更寬裕的空間。如果離開某個地點需要轉向180度，則需要直徑60英寸的回旋余地或者寬36英寸的「T」字形空間。「T」字形轉向空間要求T的每一邊至少36英寸且必須在60英寸乘60英寸的範圍內。

有些商店難以在陳列架和貨架之間提供足夠的空間，除非顯著地減少銷售面積，而這會嚴重影響商店的利潤。在決定提供到所有銷售區域的通道是否簡單可行時，這一點可予以考慮。如果不能提供到所有銷售區域的通行，簡單可行時必須提供替代服務，如安排店員遞取商品。對只能用梯子才能拿到的商品，此規定也同樣適用。

不必將所有的商品放置在輪椅使用者可以触及的地方。商品可以放置在任何高度，但應該有店員幫助無法拿到或看到商品的顧客。

銷售品可以放置
在任何高度，但
應該有店員幫助
無法拿到或看到
商品的顧客

在90度的轉彎
處，應提供至少
3英尺乘3英尺的
空間

商品、陳列品和
其他物品會防礙
通行，不應該放
置在狹窄的走道
內。這些書防礙
了3英尺寬的殘疾
人通道



貨架、陳列架和商品之間至少有
3英尺的通行寬度

如果簡單可行，在陳列架和貨架之間應提供
至少寬36英寸的走道



店員幫助顧客從貨架和陳列架上將商
品取下。

店員應該為有視力障礙的顧客讀標籤
以提供商品的介紹。

店員為顧客遞拿商品

銷售和服務櫃台

在有銷售或服務櫃台的地方，如果簡單可行，櫃台必須可供殘疾人使用。這是殘疾人獲得產品和服務的一個重要條件。

現金出納櫃台必須有至少長36英寸且不高出地面36英寸的台面部分才可供殘疾人使用。此降低的台面可用於遞取產品、現金和接受服務。一個替代方法是在附近提供輔助櫃台。

銷售和服務櫃台，如售票台、銀行出納台、酒店和汽車旅館服務台、以及其他銷售或分發產品或提供服務的櫃台，必須至少長36英寸且不高出地面36英寸才可供殘疾人使用。如果簡單可行，也可以在附近提供輔助櫃台或者利用折疊架或櫃台邊空間。

所有供殘疾人使用的櫃台，除不得高於36英寸以外還必須在櫃台前有寬敞的空間供輪椅使用者停靠。此空間至少30英寸乘48英寸，與櫃台平行或垂直，同時應和殘疾人通道相接。此通道連接殘疾人入口以及其他提供產品和服務的區域。

如果無法提供可供殘疾人使用的銷售或服務櫃台或在附近設置諸如桌子或書桌等輔助櫃台，則在實施永久性解決方案之前必須提供夾板或置於膝上的平板作為暫時措施。

供殘疾人使用的櫃台至少36英寸長且不高於地面36英寸

銷售或服務櫃台前應有30英寸乘48英寸的空間以容納輪椅或電動車



供殘疾人使用的現金出納櫃台

對食品雜貨店等場所的付款通道有不同的要求。供殘疾人使用的付款通道應至少寬36英寸且在通道上設有殘疾人國際符號的標牌。供殘疾人使用的通道櫃台高度不得超過38英寸。如果櫃台和通道之間設有邊緣，則其高度不得超過40英寸。

供殘疾人使用的通道數目取決於付款通道總數。例如，如果有1至4個通道，則應至少有1個可供殘疾人使用。如果有5至8個通道，則應有2個可供殘疾人使用。各種

付款方式包括快速通道都必須有可供殘疾人使用的通道。

《ADA殘疾人使用設計標準》對付款通道以及銷售和服務櫃台的要求提供了詳細說明。

飲食服務櫃台

提供食品或飲料服務的櫃台如高度超出34英寸以上，應提供一處可供殘疾人使用的高度降低了的櫃台，其長度應為60英寸以上且高度不超過34英寸。改造櫃台如不簡單可行，則應在簡單可行時對附近可供殘疾人使用的餐桌提供服務。

如果無法簡單可行地提供供殘疾人使用的櫃台或酒吧間，也無法對同一場所可供殘疾人使用的餐桌提供服務，則應該在簡單可行時採用一種替代方法提供服務，包括幫助顧客將食品移至一個可供殘疾人使用的櫃台或另一場所的餐桌。

如果簡單可行，備有食品服務流水線的自助餐館必須提供適當的走道空間以便輪椅使用者接近和沿流水線移動。如果簡單可行，走道寬度至少36英寸，但以42英寸寬為佳。如果流水線改變方向，如轉向180度，則應提供額外的回轉空間。一個替代的方法是在現有設施的排隊等候區外提供殘疾人通道。

自助調味品、器皿或餐具，如果可以側面拿取時則應放在不高於54英寸的地方，如果從前方拿取時則應不高於48英寸（參照《ADA殘疾人使用設計標準》第4.2節）。如果將這些物品放在殘疾人可利用的地方不簡單可行，而由店員提供幫助簡單可行，則由店員提供幫助。



當顧客在櫃台上用餐時，可將櫃台下的門打開以便顧客腳下有足夠的空間

高度降低了的櫃台為殘疾人提供了選擇和提取食物的空間



增設較低的架子以便殘疾人取咖啡

提供較低的調味品架

固定桌椅

如果餐館和小吃店的餐桌固定在牆壁或地板上，簡單可行時5%的餐桌或至少一張餐桌（餐桌總數在20張以下）必須可供殘疾人使用。如果簡單可行，在每個殘疾人使用的餐桌邊必須提供殘疾人可利用的座位，以方便輪椅使用者。這些餐桌可配有移動椅子，當輪椅使用者利用時可移開。

同樣的規定適用於野餐區、游樂場或室外就餐處等場所的固定餐桌。



餐桌最高34英寸，最低28英寸

容納膝蓋空間至少27英寸（從地面到桌背）

每個座位應有30英寸乘48英寸的場地

桌下至少有19英寸深的空間

永久固定的餐桌邊
可供殘疾人利用的座位

當提供固定桌椅時，
如果簡單可行，
必須提供殘疾人
可以利用的座位。

供殘疾人使用的餐桌，其桌面離地面應不高於34英寸和不低於28英寸。在地面和桌背之間至少有27英寸容納膝蓋的空間。應有供殘疾人利用的通道通往每張殘疾人餐桌，並且每個供殘疾人使用的座位處應有30英寸乘48英寸的場地。該場地沿伸到桌下19英寸深，以提供容納腿和膝蓋的空間。如果在所有放置固定餐桌的

區域提供最低數目的殘疾人餐桌不簡單可行，則必須在簡單可行的情況下在另一可供殘疾人利用的場所提供服務。但是，這些替代場所必須可為所有顧客而不僅是殘疾人利用。標明只有殘疾人才可利用而將殘疾人隔離在一個區域是違法的。

規定與程序

企業必須對有關顧客服務的規定與程序進行檢查，並修改那些排斥或限制殘疾人參加的內容。例如，如果商店規定禁止所有的動物入內，則規定應該改變從而允許利用向導動物如「導盲犬」和「助听犬」的人和其向導動物一同入店。商店殘疾人特別入口如果在營業時間內鎖著，則應該改變規定在營業時間內不上鎖。如果保安有問題，應該設置殘疾人可以利用的電話或蜂音器（有標記可識別且其位置和高度便於殘疾人利用），便於殘疾人叫店員開門。殘疾人的座位被限制在一個區域的餐館必須改變規定從而允許其他人有選擇的自由。

與顧客的交流

有听覺或語言障礙的顧客往往需要同售貨員進行沒有語言的交流。交流方法會因顧客的能力以及交流內容的複雜程度而變化。例如，有些听覺障礙者能夠說話卻听不懂別人的說話，而另一些听覺障礙者則不能通過語言交流。有語言或听覺障礙的人往往需要額外的時間才能完成意思的表達，或者需要店員格外注意才能使其意思得到理解。當無法進行語言交流時，詢問價格之類的簡單問題可以借助筆和紙進行筆談，或者語言與筆談混合使用。店員應該意識到有筆談或者語言與筆談的需要。最好詢問顧客喜歡用什麼方式進行簡單交流。

當需要更加複雜或長時間交流時，諸如購買汽車或房屋等商談，往往需要手語翻譯。但大多數與顧客的商務交流僅限於用筆和紙便可進行的簡單交流。

許多有听覺或語言障礙的人使用听覺障礙者通訊裝置（TDD）而非一般電話。此裝置有輸入鍵盤和熒光屏，可顯示來自另一TDD使用者的會話。

為了方便TDD使用者同沒有TDD裝置的企業和個人進行交流，ADA在全國範圍內建立了免費州際中轉網，提供話音轉TDD和TDD轉話音的電話服務。使用TDD的顧客可以通過中轉網和您的企業進行電話聯繫。中轉通過配備TDD的接線員從事TDD和話音翻譯進行。例如，TDD使用者首先打電話給中轉接線員，然後接線員再接通您的公司。打電話的人將信息通過鍵盤輸入TDD，接線員再將信息讀給您听。您將回話告訴接線員，再由接線員輸入TDD。接線員培訓有素，會提供準確的翻譯，且不會以個人身分加入會話之中，另外接線員都必須保守機密。

利用中轉的電話時間會稍微長一些。您也可以利用中轉網打話音電話給一個使用TDD的顧客。

稅收減免

為幫助企業達到ADA的要求，《國家稅務局法》第44節准許小型企業扣減稅金，第190節准許所有企業扣減應稅收益。

稅金扣減適用於上年總營業額等於或低於1,000,000美元或正式雇員等於或少於30人的企業。此項扣減能夠抵消全年輔助殘疾人活動開支的50%，其上限為10,250美元（最高扣減5,000美元）。稅金扣減可用於補償為方便殘疾人的通行而清除障礙和作出改進的開支；提供供殘疾人使用的盲文、大字印刷品和錄音帶；為顧客或雇員準備手語翻譯或閱讀機，以及購買某些方便殘疾人的設備。

應稅收益扣減適用於所有企業，最高減稅額為每年15,000美元。可以就清除障礙和作出改進的開支申請減稅。

有關稅收減免的條例，請洽司法部ADA資料專線（電話號碼參閱「諮詢處一覽」）。

建築物的興建與改建

ADA要求在1993年1月26日或該日之後開始使用的新建設施達到或超過《ADA殘疾人使用設計標準》(簡稱《標準》)的最低要求。1992年1月26日或該日之後的設施、空間或單元的改建(包括整修翻新)也必須達到標準。如果打算建一個新設施或改建現有設施(例如,重新劃分停車場、更換入口門或翻新銷售櫃台),務必參考《標準》和法規第三章的特別要求。如果翻新或修改影響了單元或空間的可利用性則屬於改建。例如,設置一個新的陳列櫃台,在售貨區域移動牆壁,改換固定裝置、地毯或地板,更換入口門等。但是,簡單的維修如粉刷牆壁則不屬於ADA定義的改建。

許多社區同時有州或地方的殘疾人通行法律,由地方建築監查員執行。存在地方殘疾人通行法律時,您必須同時遵守地方法律和ADA的要求。

ADA 諮詢處一覽

司法部 ADA 信息專線

ADA信息專線可在工作日利用,它就《ADA殘疾人使用設計標準》以及其他適用於企業、非營利服務機構和州與地方政府活動的ADA條例提供技術輔助。同時提供24小時自動服務,受理索取ADA材料的申請。

800-514-0301 (有聲電話)

800-514-0383 (听覺障礙者專線)

通過計算機下載信息:

電子公告欄

202-514-6193

司法部ADA主頁

<http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

殘疾與企業技術輔助中心 (DBTACs)

教育部建立了10所地區中心,以提供對ADA的技術輔助。一個免費電話號碼供您接通所在地區的技術輔助中心。

800-949-4232 (有聲電話,亦為听覺障礙者服務)

便利殘疾人委員會 (Access Board)

提供對《ADA殘疾人通行指南》的技術輔助。

800-872-2253 (有聲電話)

800-993-2822 (听覺障礙者專線)

電子公告欄

202-272-5448

平等就業機會委員會 (EEOC)

EEOC就ADA有關15人或更多雇員之企業的就業規定提供技術輔助。

就業問題

800-669-4000 (有聲電話)

800-669-6820 (听覺障礙者專線)

就業文件

800-669-3362 (有聲電話)

800-800-3302 (听覺障礙者專線)

地方圖書館

適用於企業的法規第三條和其他技術輔助材料已分發至全國15,000個圖書館。此資料集被稱為《ADA信息檔案》。請和您當地或大區圖書館聯繫,查詢《ADA信息檔案》。您也可以同大區DBTAC (800-949-4232) 聯繫,獲取藏有《ADA信息檔案》之當地圖書館的名稱。