



International
Labour
Office

残疾人的就业能力

亚太地区雇主
关于残疾人就业的资源指南



黛布拉·A·佩里
Debra A. Perry
编辑

亚洲及太平洋地区办事处



International
Labour
Office

残疾人的就业能力

亚太地区雇主
关于残疾人就业的资源指南

黛布拉·A·佩里
Debra A. Perry
编辑

亚洲及太平洋地区办事处

版权所有 © 国际劳工组织 2009

英文版首次出版于2007年

中文版首次出版于2009年

国际劳工组织的出版物享有《世界版权公约》第二项议定书中所规定的版权。但是，允许在未经授权的情况下对国际劳工组织出版物的简短摘录进行复制，条件是要注明摘录来源。如果要获得复制或者翻译的权利，则应该向国际劳工组织出版社（权利和许可部）提出申请，地址是：CH-1211 Geneva 22, Switzerland，或者发送电子邮件至：pubdroit@ilo.org。国际劳工组织欢迎此类申请。

在复制权组织登记注册的图书馆、机构以及其他用户，可以根据此目的向他们颁发的许可证进行复印。浏览 www.ifrro.org，可以找到在你们国家中的版权复制组织。

国际劳工组织出版物数据编目

佩里，黛布拉 A.

残疾人的就业能力：亚太地区雇主关于残疾人就业的资源指南 / 黛布拉·A·佩里，编辑。

- 北京：国际劳工组织，2009年

中文版 94页

中文印刷版 ISBN: 978-92-2-519122-7

中文网络pdf版 ISBN: 978-92-2-519123-5

就业能力 / 残疾人 / 残疾工人 / 人力资源管理 / 良好实践 / 亚洲 / 太平洋

国际劳工组织出版物中所使用的名称遵照联合国的惯例，在材料中的表述并不意味着国际劳工组织对任何国家、地区和领土或者当局的法律地位以及其边界的划定等表达任何意见。

对已属名的文章、学术论文和其他稿件中所表达意见的责任只属于他们的作者，而且出版物并不构成国际劳工组织对他们所表达意见表示认可。

对厂商名称和商业产品及过程的引用并不意味着国际劳工组织对他们的认可，同时，没有提及某个厂商、商业产品或过程并不意味着国际劳工组织表示不认可。

国际劳工组织出版物可以通过主要的书商以及国际劳工组织驻许多国家的地方办事处获取，或者直接从国际劳工组织出版部获得，地址：瑞士，日内瓦，CH-1211 Geneva 22, Switzerland。新出版物的目录以及清单可以从以上地址或者通过电子邮箱免费索取：pubvente@ilo.org

请浏览我们的网站：www.ilo.org/abilityasia

中文版在中国印刷

目录

1	前言	3
2	简介	5
	什么是业务案例.....	5
	关于这本资源手册.....	6
3	出版物	7
	在国际互联网上可以免费获取的出版物.....	7
	可以根据要求免费获得的出版物.....	10
	付费出版物.....	10
4	网站	11
	雇主组织.....	11
	提供给雇主的信息.....	11
	残疾人常规信息.....	12
	残疾人常规组织.....	12
	国际和地区性组织.....	13
5	政策实例	15
	澳大利亚工商联合会（ACCI）	16
	美国电话电报公司（AT&T）	21
	英国广播公司（BBC）	22
	锡兰雇主联合会（EFC）	29
	国际劳工组织（ILO）	32
	万豪国际集团（Marriott International）	36
	万豪残疾人基金会（Marriott Foundation for People with Disabilities）	37
	耐克公司（Nike）： 耐克公司与残疾人.....	38
	耐克公司（Nike）： 制订非歧视的领导力标准.....	43
	西太平洋银行（Westpac Banking Corporation）	44

6	优秀的实践案例	48
CEI塑料制品有限公司 (CEI Plastics)		49
昌信公司 (Chang Shin)		50
希杰电话营销公司 (CJ Telenix)		51
锡兰雇主联合会 (EFC)		53
快乐蜂食品公司 (Jollibee Foods Corporation)		55
万豪酒店 (JW Marriott)		56
教保生命保险公司 (Kyobo Life Insurance)		58
南洛国际 (Nanglo International)		60
松下电器公司 (Panasonic)		61
瑞士联合银行集团 (UBS AG)		62
7	相关组织和政府办公室	63
中国.....		63
中国, 香港特别行政区.....		64
中国, 澳门特别行政区.....		66
中国, 台湾.....		66
8	指导原则概述一览	68
雇佣残疾人.....		69
公司残疾人政策指南以及自我评估检查清单.....		71
残疾人的融入.....		73
语言问题.....		75
克服畏惧和忧虑.....		77
对残疾人亲和的策略.....		79
观念上的壁垒.....		81
精神残疾和心理疾病.....		84
隐形残疾.....		87
无障碍观光.....		90
9	术语	92
10	感谢及联系方式	94

前言

“我们已经摒弃了那种认为残疾人生产力低下的陈词滥调；我们企业的表现证明了这一点。”

首尔，希杰电话营销公司，人力资源经理，金成洙(Sung Joo Kim)

在我们这个地区内，许多企业正在认识到残疾人是有工作能力的，并且他们给工作单位带来了很大的效益。应雇主的要求，《残疾人的就业能力：亚太地区雇主关于残疾人就业的资源指南》已经编辑完成，以满足雇主的相关需求，开发利用这种通常未被涉足的人力资源。这些雇主了解，要在一个高度竞争性和全球化的市场环境中拼搏求生存，企业必须掌握充足的人才资源，并且在他们所从事的领域中保持敏锐的应对能力。

作为联合国的一个专门机构，国际劳工组织（ILO）拥有独特的定位，致力于探讨有关残疾人和就业方面内容的相关议题。国际劳工组织的成员包括政府部门、雇主和工会，研究涉及劳动关系、公平劳动行为规范和工作场所中的反歧视，以及竞争能力、生产能力和良好的管理行为规范。另外，国际劳工组织还致力于主张残疾人权利，彰显在给予平等对待和平等机会的前提下，残疾人能够为工作单位做出显著的贡献。许多企业也认识到这一点。

雇主雇佣残疾人有很多原因。一些企业开始是为了遵从国家的劳动法规，另外一些是来自于残疾人或代表残疾人的组织的接洽。还有一些企业是基于他们认真地对待有关非歧视的承诺或者企业社会责任。许多企业注意到有关雇用残疾员工的业务状况。简而言之，业务案例表明，残疾人不仅能够成为好的雇员，他们还可以为雇主带来很多其他的雇佣利益，前提是要给予他们机会，并且按照他们的能力来匹配相应的工作。

正如企业将会通过阅读《残疾人的就业能力》了解到一些内容，还有从书里的列表中获取的相关资源所介绍的那样，企业雇佣残疾人或者留用那些工伤的员工，会在很多层面上获得良好的业务效益。调查研究和企业经验证明，当我们把残疾工人融入到工作场所之内时，所有员工的生产率通常都会提升。团队协作会增强，同时在减少人员流动、招聘和再培训等方面会出现真正的成本节约。针对一个通常被忽视的市场领域——残疾人士和他们的家庭成员以及朋友们，残疾员工还能够帮助企业找到并开发相关的服务或者设计产品。随着人口的老齡化，这类人群的数量也不断增加。他们外出旅行并且购买那些契合他们需求的产品和服务。

许多企业担心由于雇佣残疾人而造成成本增加。是否需要给他们设计专门的工作场所或者给他们购买昂贵的辅助设施？在大多数实例中，都给出了一个响亮的回答——“不用”。各位可以从这些文件中了解相关事实，按照指导获取相应的资源。各位也可以阅读案例研究，并回顾那些样板企业的相关政策。如果你们认可雇佣残疾人的价值，这本手册还例举了一些有帮助的政府机构、非政府组织、培训机构以及残疾人组织。如果你希望得到一些速查的信息，可以翻到最后的核查清单和情况说明的章节，查阅你可以获取的资源信息的样本。

我们欢迎各位针对《残疾人的就业能力》进行反馈。我们已尽力提供最新的信息和联系方式，但是正如各位所知，这些联络信息和网站地址会时常变化，所以当各位发现这些变化的时候请告知我们。另外，我们还鼓励各位访问“残疾人就业在亚洲”网站（www.ilo.org/abilityasia）中的“雇主之角”，更多地了解国际劳工组织，特别是其中有关“工作场所中残疾人管理实践规范”的内容。

衷心祝愿你获得更强的竞争能力，取得更大的成功！

山本幸子

Sachiko Yamamoto

国际劳工组织亚洲及太平洋地区局局长

简介

这本资源手册包含一些相关信息，协助那些希望通过招聘、雇佣以及留用残疾人雇员获益的商家和组织。手册中展示了一组良好实践资源和实例的集锦，着眼于帮助雇主在相关领域里了解更多有关残疾员工和雇佣残疾员工的业务实例。

什么是业务案例？

业务案例从本质上表述了雇佣残疾人能够对企业的基础所产生积极的影响。原因如下：

- 残疾人可以成为**优秀的、可靠的雇员**。

残疾员工的雇主一致报告说，比起他们的非残疾同事来，残疾人作为一个群体，在劳动生产率、安全率和出勤率等方面，都达到或者超过了他们的平均绩效。

- 残疾人更**愿意留在工作岗位上**。

绝大多数雇主都很清楚岗位流动带来的成本，诸如与招聘和培训相关的生产力流失和花费。

- 雇佣残疾人可以**提振员工士气**。

许多雇主报告说，当残疾工人成为员工队伍的一部分时，可以提高团队协作和士气。

- 残疾人是一种**资源，拥有未被开发技术和才能**。

在许多国家里，残疾人拥有业务所需的技能，包括各种技术岗位技能，以及在日常生活中磨练出来的适应各种环境的解决问题能力。

- 残疾人**代表着一个被忽视的数十亿元的市场领域**。这个市场由残疾人自身和他们的家庭以及朋友组成。残疾人的年度可支配收入数字，在美国估计是2000亿美元，在英国估计是500亿美元，在加拿大估计是250亿美元。如若忽视这个市场，可能意味着不仅丢掉了残疾顾客自身，而且还损失了其家庭成员以及朋友们。随着人口老龄化，伤残会随之而来。所以说，雇佣那些熟悉这个市场领域的雇员，获取相关产品和服务的一手需求，是合乎情理的明智之举。

关于这本资源手册

有很多企业希望雇佣残疾员工，但他们声称，很难找到适合其需求的残疾求职者相关的伤残策略信息和资源。亚太国家的形势和资源各不相同，这本指南可以提供帮助。一些企业看重包含残疾人的多元化劳动力环境，那么阅读这本手册所列出的组织和资源信息将有所助益。

《残疾人的就业能力》包含了如下信息：

- 有关如何获取涵盖就业和残疾领域出版物的信息。其中很多是可以免费得到，并且可以在线获取；
- 相关网站列表，特别针对企业需求或者提供整体的残疾相关信息；
- 有关残疾人就业的公司企业政策实例；
- 相关国内组织或者政府办事处列表，为需要寻找残疾求职者的雇主提供直接援助；
- 其他内容，诸如提供速查和简要信息的核查表和概述一览。

出版物

了解伤残和残疾员工的相关内容并不需要费钱费力。这一章列出了一些探讨有关残疾人就业的组织和出版物（包括出售的或免费的）。同时，一些材料包含了针对其原住国的法律法规或者其他情况的信息，所有内容都包含了可能在任一国家或工作环境下都具有价值的总体指导。

在国际互联网上可以免费获取的出版物

澳大利亚有关残疾人的雇主网络

这个雇主组织提供各类说明文件、通讯消息以及其他在线信息。点击菜单上的“消息通讯”和“说明文件”专栏可以得到相应的一览表。

网址：www.emad.asn.au

说明文件标题举例：

- 残疾人士的面试，2007
- 返岗人员的管理，2007
- 残疾人士的培训，2007

加拿大公共服务处(CPSA)

加拿大公共服务处（CPSA）是加拿大的一家专门的全国机构，处理在公共服务行业的人力资源管理事务。下属的多元化部门提供一本值得温习的出版物——《为残疾员工创建一个欢聚的工作场所》。

网址：www.psagency-agencefp.gc.ca

美国，康奈尔大学，就业与伤残学会(EDI)

就业与伤残学会（EDI）提供很多资源和出版物。其中一些可以从网站下载，另外有一些必须要订购或者提交需求申请。点击“EDI的数字公共作品集”链接到他们的“出版物”页面，可以得到一个出版物的全部清单，或者可以去浏览一下“专业区”或“关键词”。

网址：www.ilr.cornell.edu/edi

出版物标题举例：

- 有助于残疾人非歧视的工作场所政策与实践的比较研究，2004
- 在技术导向工作场所中的残疾人问题，2003

- 精选的电子招聘网站回顾：残疾人无障碍注意事项，2002

国际劳工组织(ILO)

国际劳工组织的工厂企业改进项目(FIP)是一个在劳资关系、健康、安全和工作条件方面开发本土工厂企业能力的培训方案。FIP培训项目包括“工作场所中的伤残问题”子模块。如果要下载相应的出版物，可以从其网站主页上的“希望了解更多”进入，将引导你到“伤残问题子单元”。

网址：www.ilo.org/fip

国际劳工组织的“伤残和工作”网站提供一份列表，包括针对残疾人士培训和就业方面相关的出版物、工作文件、学术论文和报告。如果要下载这些出版物，可以从网站主页上的“出版物和工作文件”条目中进入。

网址：www.ilo.org/employment/disability

出版物标题举例：

- 国际劳工组织管理工作场所中残疾人的实践规范，2002
- 工作场所中的心理健康：简介和执行报告，2000

“残疾人工作在亚洲”是国际劳工组织在亚太地区的残疾人项目。在其网站上提供了该地区一些残疾人问题相关的信息、资源，以及一份出版物的清单。可以查看网站的“出版物”部分。

网址：www.ilo.org/abilityasia

出版物标题举例：

- 挖掘潜能：亚太地区关于残疾和就业的多国合作圆桌会议——汇编，2005
- 前进：为残疾人争取体面工作——亚太地区关于残疾人职业技能培训的优秀案例，2003
- 就业与残疾人（信息说明）
- 职业评估基础（信息说明）

日本老年人和残疾人就业组织(JEED)

日本老年人和残疾人就业组织(JEED)为日本的雇主和残疾人提供在线招聘指导。可以点击其英文网站的“查看2006版本”按键，来下载“支持残疾人就业，2006”。

英文网址：www.jeed.or.jp/english

美国，弗吉尼亚州立联邦大学，工作环境支持及工作维系的康复研究和培训中心
(VCU-RRTC)

弗吉尼亚州立联邦大学的工作环境支撑及工作维系康复研究和培训中心在网站上提供一系列重要的关于工作和伤残问题的信息、资源和研究报告。许多出版物在网站上提供免费提供的，另外还有一些可以通过链接的网站来购买。可以到“研究”或“资源”部分去查看相关的明细目录，包括文章、书籍、简要文件、案例分析、情况简报以及专题论文和手册。

网址：www.worksupport.com

出版物标题举例：

- *工作环境支持的辅助技术说明，2005*
- *业务、伤残与雇用：企业的成功模式，2004*
- *企业对于工作环境支持的观点：弗吉尼亚州立联邦大学关于包租业务圆桌会议的企业雇佣残疾人经验国民调研专题论文，2002*
- *招聘合格的残疾人*

联合国亚洲及太平洋地区经济与社会委员会（UNESCAP）的运输与观光部（TTD）

2003年，联合国亚太地区经济与社会委员会出版了《亚太地区残疾人无障碍观光》，着眼于开发无障碍观光的经济原则，并且提出了一些亚太地区有关无障碍观光实践的优秀案例。相关的出版物可以从网站的“出版物归档”中下载。

网站：www.unescap.org/ttdw

美国商会（United States Chamber of Commerce）

美国商会的具有竞争力的劳动力学会（ICW）提供一些有关雇佣残疾人的出版物。可以到其网站的“项目”菜单下，进入“具有竞争力的劳动力学会”部分，点击“出版物”条目，寻找各种关于雇佣“残疾个人”的文档。

网址：www.uschamber.com

出版物标题举例：

- *残疾人就业101例，2004*
- *残疾人：破解迷局——如何使残疾人达到企业的需求，2004*

美国劳工部（DOL）

美国劳工部的残疾人就业政策办公室（Office of Disability Employment Policy）提供关于残疾人就业的多种期刊出版物。在其“档案”中，有相关资料简报的目录。

网址：www.dol.gov/odep

资料简报的标题举例：

- *安置隐形残疾的雇员，2000*
- *多元化与残疾人，1996*

可以根据要求免费获得的出版物

国际劳工组织

《残疾人工作在亚洲：雇佣残疾人——雇主的视角》以及《残疾人工作在泰国》是一套视频光盘，适于雇主观看，指明了一些特别的利益，以激励企业雇佣残疾工人。如果需要视频剪辑以及联络信息或者获取一份拷贝，可以到“残疾人工作在亚洲”网站，进入“雇主”部分。

网址：www.ilo.org/abilityasia

付费出版物

英国，有关残疾人的雇主论坛

有关残疾人的雇主论坛是一个雇主成员组织，从关注残疾人问题的企业视角提出主张。他们提供各种免费或出售的出版物，尤其是推荐一些雇佣和安置残疾工人、吸引残疾顾客等方面的案例。浏览其网站可以得到一份完整的出版物名录和价目表。

网址：www.employers-forum.co.uk

付费出版物的标题举例：

- 欢迎残疾顾客
- 残疾人沟通指南
- 就业行动文档
- 释放潜能
- 论文摘要（关于各种主题，包括如何适应不同类型的残疾人个体）

美国，世界残疾人协会(WID)

世界残疾人协会（WID）是一家国际公认的公共政策中心，致力于通过研究、培训、宣传和公共教育等手段来强化残疾人运动。世界残疾人协会网站上的“出版物”部分提供可下载的付费出版物链接以及其他资源。

网址：www.wid.org

受雇主关注的相关出版物题目举例：

- 如何创建残疾人对相关技术的应用：电子和信息技术公司的最佳范例，2005
- 关于残疾人的提问：针对个体发展评估管理者的指南，2002（可以免费下载）

网站

互联网站越来越多地提供一些有价值的就业与残疾的指导及信息。本章列出了一些经过筛选的探讨残疾人问题的雇主组织网站，提供专门适合雇主的信息，以及其他有关残疾人的总体信息。本章还列出了相关的网站地址目录，包含残疾人的专门组织、国际以及联合国探讨残疾问题的专门机构等。

雇主组织

澳大利亚，澳大利亚关于残疾人的雇主网络

(Australian Employers Network on Disability)

网址: www.employersnetworkondisability.com.au

柬埔寨，商业咨询委员会 (Business Advisory Council)

网址: www.bac.org.kh

英国，关于残疾人的雇主论坛 (Employers' Forum on Disability)

网址: www.employers-forum.co.uk

斯里兰卡，锡兰雇主联合会，关于残疾人的雇主网络

(Employers Network on Disability)

网址: www.empfed.lk/employment.htm

英国，“释放潜能”组织 (Realising Potential)

网址: www.realising-potential.org

美国，美国商会 (US Chamber of Commerce)

网址: www.uschamber.com

爱尔兰，“工作之路” (Workway)

网址: www.workway.ie

提供给雇主的信息

国际劳工组织“工作在亚洲”网站——雇主之角 (Employers' Corner)

网址: www.ilo.org/abilityasia

美国，康奈尔大学，就业与伤残学会 (Employment and Disability Institute)

网址: www.ilr.cornell.edu/ped

美国，企业援助和招聘网（Employer Assistance and Recruiting Network）

网址：www.earnworks.com

澳大利亚，“工作准入”（JobAccess）

网址：www.jobaccess.gov.au

美国，工作调剂网络（Job Accommodation Network）

网址：www.jan.wvu.edu

印度，全国残疾人就业宣传中心

（National Centre for Promotion of Employment for Disabled People）

网址：www.ncpedp.org

美国，Worksupport.com – 有关工作和残疾人问题的信息、资源与研究

网址：www.worksupport.com

残疾人常规信息

亚太残疾人发展中心（Asia Pacific Development Center on Disability）

网址：www.apcdproject.org

澳大利亚英联邦康复服务中心（The Commonwealth Rehabilitation Service）

网址：www.crsaustralia.gov.au

美国，残疾人信息宝库（Cornucopia of Disability Information）

网址：codi.buffalo.edu

美国，国际康复研究信息与交流中心

（Center for International Rehabilitation Research Information and Exchange）

网址：cirrie.buffalo.edu

美国，“适合所有人的技术”（Tech For All）

网址：www.tech-for-all.com

残疾人常规组织

英国，伤残与发展行动组织（Action on Disability & Development）

网址：www.add.org.uk

超越能力国际组织（Beyond Ability International）

网址：www.beyond-ability.com

盲文无国界（Braille Without Borders）

网址：www.braillewithoutborders.org/ENGLISH

雏菊联盟 (Daisy Consortium)

网址: www.daisy.org

英国, 残疾人意识在行动 (Disability Awareness in Action)

网址: www.daa.org.uk

残疾人国际 (Disabled Peoples' International)

网址: www.dpi.org

美国, 残疾人权利教育与保护基金 (Disability Rights Education & Defence Fund)

网址: www.dredf.org

国际残疾协会 (Handicap International)

网址: www.handicap-international.org

融入国际 (Inclusion International)

网址: www.inclusion-international.org

国际康复总会 (Rehabilitation International)

网址: www.rehab-international.org

世界盲人联盟 (World Blind Union)

网址: www.worldblindunion.org

世界聋人联合会 (World Federation of the Deaf)

网址: www.wfdeaf.org

世界聋盲人联合会 (World Federation of the Deafblind)

网址: www.wfdb.org

心理治疗患者和生存者世界网络

(World Network of Users and Survivors of Psychiatry)

网址: www.wnusp.net

工作能力国际组织 (Workability International)

网址: www.workability-international.org

世界康复基金会 (World Rehabilitation Fund)

网址: www.worldrehabfund.org

国际及地区性组织

联合国

联合国全球契约 (United Nations Global Compact)

网址: www.unglobalcompact.org

国际劳工组织 (ILO) —— 总部

网址: www.ilo.org

国际劳工组织 (ILO) —— 残疾人工作在亚洲

网址: www.ilo.org/abilityasia

国际劳工组织 (ILO) —— 残疾与工作

网址: www.ilo.org/employment/disability

国际劳工组织 (ILO) —— 安全工作

网址: www.ilo.org/safework

联合国亚洲太平洋地区经济与社会委员会 (ESCAP)

网址: www.unescap.org/esid/psis/disability

联合国与残疾人 (United Nations Enable)

网址: www.un.org/esa/socdev/enable

联合国粮食和农业组织 (FAO) —— 为亚洲太平洋地区的农村残疾人提升权益

网址: www.fao.org/waicent/faoinfo/sustdev/PPdirect/PPre0035.htm

其他

亚洲开发银行 (Asian Development Bank)

网址: www.adb.org/socialprotection/disability.asp

欧盟委员会就业暨社会事务总署 (European Commission Directorate General on Employment and Social Affairs)

网址: europa.eu.int/comm/employment_social/disability/index_en.html

世界银行 (World Bank)

网址: www.worldbank.org/disability

政策实例

许多企业和雇主组织都有相关政策或者正式声明，来表述他们关于工作场所中的多元化以及／或者非歧视的原则。一些政策是针对雇佣残疾员工的；另外一些政策指明了专门的项目或者合作关系，来鼓励针对残疾人的培训、雇佣以及／或者工作场所的融合。本章节提供了有关残疾人与就业的不同政策、原则或者倡议的实例。机构及政策名称和网站如下：

- 澳大利亚工商联合会（Australian Chamber of Commerce and Industry）
网址：www.acci.asn.au
- 美国电报电话公司（AT&T）
网址：www.att.com
- 英国广播公司（BBC）
网址：www.employers-forum.co.uk
- 锡兰雇主联合会（Employers' Federation of Ceylon）
网址：www.empfed.lk
- 国际劳工组织（ILO）
网址：www.ilo.org
- 万豪国际集团（Marriott International）
网址：www.marriott.com
- 万豪残疾人基金会（Marriott Foundation for People with Disabilities）
网址：www.marriott.com/foundation/default.mi
- 耐克公司（Nike）：耐克公司与残疾人
网址：www.nike.com/nikebiz
- 耐克公司（Nike）：制订非歧视领导力标准
网址：www.nike.com/nikebiz/nikeresponsibility
- 西太平洋银行（Westpac Banking Corporation）
网址：www.westpac.com.au

澳大利亚工商联合会（ACCI）

雇佣残疾人¹

残疾人就业政策的原则

澳大利亚工商联合会（ACCI）提倡通过其整体的就业政策，建立起一个使所有澳大利亚人都能在就业市场上充满竞争力的系统。由于每一位残疾人的残疾程度不尽相同，所以澳大利亚工商联合会（ACCI）提倡在人们有能力参与的工作领域中实现劳动力的多元化。

目前有超过67万处于工作年龄段的澳大利亚人享受残疾福利金，这个数字要多于享受失业津贴的人数。在过去的十年间，这个数字的增长超过了百分之六十。这种趋势显示出，随着澳大利亚劳动力逐步老龄化，再加上残疾人数量的增长，将很有可能严重地侵蚀劳动力供给，并且显著地增加公共开支。在当今时代，人们的健康状况不断改进，长寿人群逐渐增加，工作场所中损失工时的伤害事故逐步减少，但是残疾发生率越来越高，这是值得严重质疑的。我们就必须摒弃那些鼓励更多地依赖收入补贴的政策，以利于实施促进更好地康复和就业的政策。

针对残疾人就业问题，我们迫切需要一种新的观念。以往的做法导致了一系列片面的公共政策和计划，却并没有使拥有强大工作能力的残疾人达到充分就业和参与，因而这种做法是失败的。

澳大利亚工商联合会通过其制订的教育和培训政策，提升了有特殊需求人群平等受教育的机会，这其中也包括残疾人，为他们提供了更多的选择。残疾人需要发展适应市场的技能，这意味着，我们可以在教育和培训方面为其提供相应的渠道和适当的支持，来确保他们获得这样的机会。

通过相应的经济政策，澳大利亚工商联合会明确了其长期的目标，即充分就业，以及针对跨行业收入和财富的合理分配。对于处在劳动年龄段的残疾人，如果让他们完全处于长期依赖收入补贴的生活状态，就损害了这些目标。若不采取修正措施，必将导致社会支出产生难以承受的增加。

工作场所关系规则必须要有一种激励的后效应，而不是反过来使其受阻。对雇佣残疾人而言，澳大利亚工商联合会的工作场所关系政策，是在工作场所的专门层面上，由雇主和雇员在简单化和规章极小化的基础上制订的。如果只是制订一个过度保护的、强调保障权利为基础的规章，对于提高残疾人的就业程度来说，将会弊大于利。

另外，澳大利亚工商联合会还提倡提高职业健康和安全效能、更好地康复以及返岗的产出。老龄化增加了社区内残疾的发生率，特别是壮年职工群体。这种趋势要求我们，把工伤与疾病的预防以及职工补偿方案的改革置于更高的优先级，考虑开创更有力的措施，激励并援助

¹原文下载于：www.acci.asn.au/text_files/policies/2007/EmploymentPeopleDisabilitiesPolicy2007.pdf

那些伤残职工重返工作岗位；同时保护那些希望招聘和留用残疾人员工的企业，使其远离不合理的风险及成本。

政策目标

残疾人的参与和援助

澳大利亚工商联合会支持残疾人的参与政策和援助系统，包括：

- 确保残疾人在就业和社区内尽其能力进行最大程度上参与；
- 认识到伤残并不自动等同于丧失工作能力，并且要求残疾人在他们认为合理的领域被雇佣；
- 防止那些有强大工作能力的人对收入补贴产生依赖；
- 探讨与非残疾人共同承担的恰当的责任要求；
- 为那些最需要帮助的人提供援助，包括提供就业援助选择；
- 确保残疾人能享受他们的工作报酬，并且参加工作永远强于依靠收入补贴；
- 把公众资助从被动的收入补贴重新引导到康复和就业援助上；
- 决不在对企业进行充分、良好规划的支持之前，就实施造成劳动力组成结构突发改变的措施。

残疾人的培训和教育

澳大利亚的残疾人参与职业教育和培训的比例令人非常失望——只有不到百分之二点五，这个比例是相比较于占整个劳动力年龄段百分之十一的澳大利亚人而言的。培训的保持比率以及最终就业的成效也远低于平均水平，这归因于残疾人并不是很希望完成培训，残疾人结业后也并不能更容易地就业。

澳大利亚工商联合会推广如下的培训和教育政策：

- 开发和鉴定适合市场的技能；
- 改善残疾青年从学校到更深层教育和培训的过渡；
- 通过在学校中的早期介入，促进职业教育和培训的参与；
- 为残疾人接受教育和培训提供适当的援助；
- 在设法解决技能短缺领域的项目中，经由合理的实践考核，确保残疾人被当做潜在的参与者；
- 当残疾成为重返原岗位的障碍，必须进行再培训时，为残疾人提供工作中的技能更新；

- 有效地连接起岗位培训与岗前培训的项目，以便残疾人可以持续受助，支持他们经过培训和教育逐步满足工作岗位的需求。

残疾人就业

澳大利亚工商联合会支持如下就业政策：

- 在雇主及更宽泛的领域内推进残疾人就业；
- 根据每个人的环境、能力差异以及需求层次的不同，公平合理、切合实际地提供一系列就业选择；
- 确保在工作场所招聘和员工融合问题上给残疾人提供专业援助，使雇主的需求得以充分协调沟通，并且构成针对残疾人的社区责任的一部分。
- 不能阻挠那些谋求让残疾人融入其劳工群体的雇主，或是给他们造成不合理的负担；
- 认识到由于行业的一些固有特性，并不是所有的行业都能够给残疾人变通到一个平等的程度；
- 在就业领域以及为残疾人设计的职业教育和培训项目中，减少复杂程度和繁文缛节。在康复、培训以及返岗项目之间建立起有效的联动；
- 感谢并奖励那些为提升残疾人就业数量而不懈努力的雇主。

工作场所关系

如果雇佣残疾人的过程能尽可能地简单明了，雇主大多愿意为残疾人提供更多的就业机会。

澳大利亚工商联合会积极寻求推动如下工作场所关系政策：

- 根据“薪酬援助计划”，对那些工作能力由于残疾受到局限的人士提供就业服务；
- 一些死板的工作场所规则限制了企业为残疾人变通的能力，应该谋求相应的改革；
- 在工作场所关系系统下，确保残疾人与其他员工一样，得到相同的灵活工作安置，无论是独立合同，或者是否加入到工会系统。

职业健康、劳动安全以及劳动者补偿

澳大利亚工商联合会致力于在澳大利亚的工作场所达到职业健康及劳动安全方面的成效，即工作场所中的每个人都拥有安全的劳动环境和安全的工作方法，而且是合乎情理、切合实际

的。包括：

- 提升工作场所中职业健康和劳动安全方面的绩效，来减少工作相关的伤害和疾病；
- 提高企业能力，来达到提升职业健康和劳动安全方面绩效的目的；
- 确保职业健康和劳动安全以及劳动者的补偿体制鼓励早期的介入干预；
- 推进员工尽职地参与，鼓励员工进行披露可能影响企业维系工作场所内足够安全标准的情况；
- 确保职业健康和劳动安全问题纳入适当的工作场所入职培训、职业教育和培训项目中；
- 建立一项明晰工作场所中每一个人的角色与责任的职业健康和劳动安全政策；
- 通过一种紧密结合的方式让所有员工参与提升职业健康和劳动安全业绩；
- 提供适当的信息及培训，以满足工作场所和员工参与的需求；
- 使风险最小化，包括辨别、评估以及控制危害，并且持续监控、评定、复审；
- 改革劳动者补偿计划，尤其是包含妨碍早期康复与返岗的内容。

从近期趋势来看，无论是职业健康和劳动安全的规章，还是劳动者补偿计划，都更多地关注企业责任。在雇佣带来额外职业健康和劳动安全风险的员工时，他们可能会遇到麻烦。在许多行业配置中，有与先进的风险管理过程相关的庞大的额外成本，而上述的规章和计划对帮助增加残疾人的就业机会成效甚微。当企业希望在非歧视的工作场所中推进残疾人就业时，如果再把援助残疾人的公共成本转嫁到私人成本或风险上，就只会干扰雇主提供就业岗位的能力。

反歧视

作为所有反歧视法律基础，澳大利亚工商联合会接受平等机会的总原则，并推广如下的认知：歧视是一种不可接受的人力资源惯例，不构成遴选人力资源的适宜基础，同时也与商业利益相悖。

澳大利亚工商联合会有关反对歧视残疾人的政策融入了澳大利亚工作场所关系体制的蓝本，标题为《现代的工作场所：现代人的未来》。

雇主已经承受了相当可观的联邦和州内的反歧视法律规章的多重约束。所以那些给雇主们带来深远的、非特定性义务的额外法规，诸如按比例就业政策，将不被支持。

未来的方针

要在这个领域取得真正的进步，必须在政府和社团部门之间做出协调一致的努力，与企业一道结成伙伴关系，来达到如下关键性目标：

1. 消除那些给残疾人获得就业制造障碍的观念，这些观念来自于社会政策及行业政策；
2. 调查在残疾人中越来越多地依赖社会保障福利的原因，以及那些源自令人无法接受的劳动力人口流失率中所需要考虑的因素；
3. 通过培训、工作场所支持以及社团教育，为残疾人提供扩大的就业机会；
4. 在援助残疾人的项目间提供连贯一致的自然过渡，包括教育、培训、岗前、就业和返岗等方面；
5. 加强行业社团从增加雇佣残疾人中获益的意识，并且表彰那些承诺雇佣残疾员工的雇主；
6. 充分支持并激励雇主，良好沟通，同时为他们降低相应的风险，减少繁文缛节；
7. 在导致劳动力市场结构显著变化的社会保障改革措施中，确保不让企业承担相应的调整代价。

政策网络

经过稳定的、可持续的经济增长，给所有澳大利亚人带来了生活水平的稳固提高。通过参与工作，残疾人也能够做出有益的贡献，并且分享就业利益。

同时，澳大利亚工商联合会认识到，提高残疾人在参与就业以及社团生活的其他领域方面的能力，为消除障碍，这必将带来促进辅助技术和适应性技术、扩大市场方面的更大机会。

致力于教育与培训的政策和倡议、劳动力市场的政策和项目，澳大利亚工商联合会在开发、监控和评价这些政策和项目方面起到了非常积极的作用，确保在全球强有力的竞争经济中满足工商界的需求。拥有这样的前景，澳大利亚工商联合会将完美地定位于担当一个领导者的角色，为提高残疾人在劳动力市场中的参与和竞争力而开辟新的途径。

美国电话电报公司（AT&T）

企业的残疾人政策（美国）

美国电话电报公司（AT&T）致力于一个积极的行动计划，旨在确保平等的机会，并且为合格的求职者和员工提供合理变通，尽管他们可能有生理和心理方面的局限。

美国电话电报公司（AT&T）的政策是在所有的工作岗位上，非歧视地招聘、雇佣、培训以及提升那些残疾人、特殊的伤残退伍军人、越南战争时期的退伍军人，以及其他符合条件的退伍军人。此外，政策也确保所有其他的人事行动都是在避免不合法地对待残疾人的前提下而实施的，并且相应的雇佣的决定也基于有效的岗位需求。

雇员和应聘者都不应该被骚扰、恐吓、威胁、强迫或者歧视，即使他们已经从事了，或者可能从事如下活动：

- 提交一项投诉；
- 协助或者参与一项深入调查、合规审查、听证；或者实施与1973年的美国康复法案（the Rehabilitation Act of 1973 [US]）第503条款及其修正案相关的任何其他活动；或者实施与1974年越南战争退伍军人辅助法（the Vietnam Era Veterans' Readjustment Assistance Act of 1974）及其修正案相关的任何其他活动；或者实施针对残疾个人或特殊的伤残退伍军人、越战时期的退伍军人或其他退伍军人，规定了平等机会的任何其他联邦的、州的地方法律规定的活动；
- 反对由越南战争退伍军人辅助法（VEVRAA）503条款判定为非法的任何行为或惯例；或是执行任何针对残疾个人或特殊的伤残退伍军人、越南战争时期的退伍军人或者其他退伍军人，规定了平等就业的任何其他联邦的、州的地方法律相关的活动；
- 运用任何其他由越南战争退伍军人辅助法（VEVRAA）503条款或是他们的执行条例所保护的权力。

美国电话电报公司（AT&T）致力于监控和衡量其积极行动项目的有效性。

英国广播公司（BBC）

广播与创意产业残疾人网络宣言²

在英国，一些主流的广播工作者致力于探索和讨论与媒体产业相关的残疾问题，广播与创意产业残疾人网络（BCIDN）把他们集合到一起。网络使得成员们更容易地招聘和留用残疾人，并且在业内推广和分享其最佳实践。该网络源于“关于残疾人的雇主论坛”的资助，并且所有广播与创意产业残疾人网络（BCIDN）的成员都是该论坛的成员。

作为该网络的成员，英国广播公司（BBC）拥有一个行动计划，旨在：

- 增加残疾人在广播和电视中出场
- 在所有用工领域增加残疾人的数量
- 增加相应的服务手段，无论在节目中还是在节目以外
- 确保其建筑的无障碍化

英国广播公司的行动计划

1. 英国广播公司（BBC）致力于增加残疾人在广播和电视中出场。

我们已经做到的是：

英国广播公司（BBC）介绍屏幕上的残疾人形象的目标，大部分已经达到：

- 在 BBC 1 上续播的电视连续剧中至少有一个正式的残疾人物（在 Holby City 中的 Paul Henshall）。
- 在 BBC 1 和 BBC 2 上有三个真人秀节目和休闲节目的每一集中至少有一个残疾撰稿人（BBC 2 的 Beyond Boundaries 节目有 11 个残疾撰稿人；BBC 1 和 CBBC 的 Ade Adepitan on Xchange 节目、BBC 1 的 Sportsround 节目，BBC 1 的 Grandstand 节目包含了在温布尔顿的新的双人轮椅项目）。
- 在 BBC 1 和 BBC 2 上的三个主要的娱乐栏目里，50 个选手中至少有一个残疾选手出场。
- BBC 3 上播出一个拥有正式残疾人物的电视剧或者娱乐栏目。这已经多于 BBC 3 从 2006 年 9 月 10 日开播的 I'm with Stupid，由一些残疾人物出演，并且由 Paul Henshall 领衔主演。
- BBC 4，拥有在其纪实栏目中开发新的银屏明星的雄心，每年至少播出两部残疾成功人士的传记片（雷·查尔斯和默罕默德·阿里的传记）。

²原文下载于：www.employers-forum.co.uk/www/bcidn/manifesto/2006-action-plans/bbc-bcidn-report.pdf

另外，BBC有许多其他承诺在电视屏幕上增加残疾人融入和表现的事例如下：

- 广播与创业产业残疾人网络（BCIDN）的“BBC最新通告”上 BBC 1的“新街法”（New Street Law）以及“准备好的厨师”（Ready Steady Cook）
- Cbeebies 节目中的 Ballamory and Something Special
- BBC 2 上的 Soundproof、A Thing Called Love、Top Gear and Junior Mastermind
- BBC 3 上的 House of Tiny Tearaways
- BBC新闻频道记者弗兰克·加德纳（Frank Gardner）最近残疾了，他在多个报道节目中出现。

在广播中：

- Radio 4 中的 In Touch and You and Yours 节目，由 Peter White 主持，定期地播出一些有关残疾人相关的热点专题；另外同样的还有由 Gyles Brandreth 主持的 Woman’ s Hour and Sound Advice。
- Nick Clarke 是 PM 的主持人，由于癌症致残，他根据体验保留了一部录音日记，描述由于失去一条腿而给他和家庭带来的影响。在他重返 PM 主持人岗位前，这部录音日记在 Radio 4 播出。
- Radio 4 中的 The Archers 节目里由盲人演员 Ryan Kelly 扮演一个主要人物 Jazzer。
- Radio 4 中的剧目 Sound Barriers 由聋人演员 Steve Day 出演。
- Radio 4 中的剧目 The Lights 由轮椅上的演员 Luke Hamill 出演一个使用轮椅的人物。
- 另外一个 Radio 4 中的剧目 My MS and Me，由 Jim Sweeney 编剧，他本人有多发性硬化症。
- Radio 3 中的 Peeling 由一位有视觉障碍的作家 Kaite O’ Reilly 编剧。
- 再有 Radio 3 上的 Watch the Spider，是由 Andy Mclay 编剧，他患有半身不遂，这个剧目也是表现他自己的经历的。

其他观众：

- 英国广播公司（BBC）启动了首创的针对残疾观众的全面深入的调研，涵盖他们看什么、他们是否觉得满足了他们的需求，以及将来他们愿意收看什么特定的节目。
- 有关残疾人调研的一项关键的发现就是肥皂剧对有学习障碍人士的重要性，给他们提供了一扇观察世界的窗口，帮助他们理解发生在一个小酒吧中的各种各样的人际关系。这导致他们产生出一种绝对强烈的愿望，即见到他们自己出类拔萃地出现在这些

剧目中，特别是按照流行的剧目 Eastenders 的情节，Billy 和 Honey 的孩子患有唐氏综合症。

- 英国广播公司（BBC）由第4频道和演员中心协作，为残疾人演员运作了一个人才基金，通过全国公开选秀遴选出25个残疾演员，实施一项培训和开发计划。目标是为选角色的导演增加残疾演艺人才的储备。
- 英国广播公司（BBC）的儿童节目已经与英国听力障碍儿童学会紧密合作，针对如何确保制作人的节目能够让听力障碍的儿童理解和接受，开发了一个针对节目制作人员的指南。

接下来我们还将进一步实施的措施：

- 一本播出手册最近将被更新并重新推出，这是给节目制作人员使用的有关英国残疾人歧视法案（Disability Discrimination Act）内容的一本指南。
- 最近，针对英国残疾人歧视法案（DDA）相关的规定，进行了一项监察，评价BBC播出的一系列节目内容。播出团队将举行后续会议，以确保监察所提出的相关建议得以贯彻实施，使节目符合英国残疾人歧视法案。
- 最近还委托第三方进行了一项针对BBC黄金时间电视节目内容表现的监控调查，2006年底出结果。调查报告将被送交电视运行委员会，并将被用于了解进一步融入、反映相关政策。
- BBC的电视部门（不久将成为BBC影像公司）最近指定玛丽·菲茨帕特里克（Mary Fitzpatrick）作为多元化的执行主编，以进一步帮助提升英国广播公司节目参与者的多元化，特别关注于残疾人以及不同种族的人群。
- 玛丽目前正在以一种建立新的、更加延伸的观念，来仔细审查残疾人体现的目标。
- 已经委托制作但还没有播出的电视节目，包括 New Street Law 第二季，以及一部新的儿童剧 Desperados，讲的是一个残疾人篮球队的故事。
- 已经委托制作但还没有播出的广播节目，包括 Rean's Girls，一部在 Radio 4 上播出的午后剧，由患有弱视的 Kaite O'Reilly 编剧；另一部名为 Daybreak 的午后剧，由残疾人作家 Tom Ray 编剧；此外，还有一部已经委托制作的午后剧是由盲人 Sue Townsend 编剧。
- 增加为BBC节目制作工作的残疾人数量，无论是内部的还是通过独立委托方式。
- 继续积极鼓励残疾人融入主流节目，以及以融入制作主流节目为目标，诸如 Beyond Boundaries 和 I'm With Stupid。
- 开始为儿童频道播出的节目寻找一位有学习障碍的主持人。
- 在广播方面，广播与创业产业残疾人网络（BCIDN）的“BBC最新通告”会对听众做标记，然后用再调查的方式确保节目体现残疾听众所关注的内容。BBC的实况广播也考虑推出一份定期的“残疾人报导”。

雇佣就业

2. BBC旨在提高所有工作领域的残疾人数量，包括制片方面。

英国的残疾人歧视法案（Disability Discrimination Act）规定了如下条款：

- 如果残疾应聘者或雇员由于他们残疾的原因而受到不利的待遇，则是一种不合法的行为，除非这种对待能够被证明有合法的理由。
- 雇主应该针对残疾人有实质不利因素的工作场地及工作安排做出合理的调整配置。

为了达到这些法律规定的义务，BBC继续在如下方面做出努力：

- 审查招聘的登广告、筛选以及评估等过程的工作情况，以便使残疾人可以得到相应的工作机会。
- 为那些在职的残疾员工或是变成残疾的员工做出相应的合理调整。
- BBC承诺提供合理的残疾雇员援助水平，已经在与 Capita 的外包合同中作为一个因素来考虑。

另外，英国广播公司（BBC）还承诺实施如下事项：

- 评估残疾人雇员目前的水平，并且设置4%的残疾人招聘目标，这个目标将在经过评估以后，在2007年12月预期达到。我们现在是唯一一个公开宣布这个目标的广播公司。
- 与我们的残疾员工的协商。
- 由多元化委员会定期监控相关进展；这个委员会由 Mark Thompson 执掌，其所有成员都是部门总经理。
- 持续地监控我们的残疾工作者数量。
- 持续运行 Extend 延伸计划，保持其随时更新，以成功地着眼于制作领域里的安置问题，并且审查每年增加参与计划的数量可行性。在泛BBC无障碍部门已经运行了五年时间，为残疾员工提供一系列岗位评估分类服务，以便让相应的设备提供商做出合理的调整安排，承担一些常规性的协助和忠告，以适应刚起步的新手或是新近残疾的原有雇员。另外，他们现在还建议制作团队与残疾撰稿人一道工作，解决技术上的和制作工作相关的问题，例如 Desperados。
- 继续保有一位专门的辅助技术经理。

相关物品和服务的无障碍化

3. BBC旨在提升无障碍服务，无论是在节目内还是在节目外。

英国残疾人歧视法案（Disability Discrimination Act）规定，如果服务提供者使残疾人受到不利的、不公正的待遇，则是一种不合法的行为。服务提供者必须要：

- 对相应的惯例、政策和过程做合理调整，使残疾人不会不能使用相关服务或者发生不合理的困难。
- 提供相应的帮助，例如一部文字电话，或者用光盘、磁带或者布莱叶点字盲文等不同的格式表现信息，这样就能帮助残疾人使用该项服务，否则残疾人就无法使用。

在播出中，“服务”的概念包括：

- 节目（打字幕、做声音解说，以及打手语）
- 节目辅助服务（热线求助电话、小册子、说明书）
- 网站

承诺的服务条款：

- BBC承诺，2008年前在如下所有频道中播出的节目中添加字幕，包括 BBC 1、BBC 2、BBC News24、BBC 3、BBC 4、CBBC，以及CBeebies。
- 当前 BBC 1 和 BBC 2 中已经有95%的节目打字幕，其余频道80%的节目打字幕。
- BBC承诺2008年前在上述所有频道5%的节目中打手语。
- 目前，至少每个频道4%的节目打了手语。
- 最终，英国广播公司（BBC）承诺在2008年以前给如下频道10%的节目做声音解说，包括、BBC 1、BBC 2、BBC 3、BBC 4、CBBC，以及CBeebies。
- 目前，这些频道内容的至少8%已做了声音解说。BBC已经超过了英国通讯署（Ofcom）规定的每季度无障碍服务比例，并且已经迈向满足英国通讯署提出的2008年前应达到的比例要求。

BBC信息部门使用多种无障碍格式，来提供节目详情以及BBC的其他公共文件。BBC信息目录可以免费获取；除了标准版本，还有简写版、语音版和大字版。

网站的无障碍化

BBC延续了有关的承诺，使其内容尽可能广泛地覆盖受众群。在2005和2006年由一个专门负责无障碍化的团队确定并认可。第一项内容是为 BBC Jam 节目提供了无障碍的教育类内容（该节目已不再播出了），第二项内容是着眼于提供无障碍的未来服务，从 BBC iPlayer 开始。

- BBC.co.uk 网站未来字幕服务的最初雏形出现在2005/06年，应用在 Click Online 和 iMP（交互媒体播放器）的试用版。从这些雏形中获取的知识使得 BBC.co.uk 网站开发必要的技术来为将来内容提供字幕服务。这将持续到2007年，作为 BBC iPlayer 一部分的在线音频和视频内容，发布第一项字幕服务。

- BBC在2005年已经发布了 My Web、My Way (bbc.co.uk/accessibility)网站。目标是给所有使用计算机的人提供相应的工具和理解能力，给他们提供全面帮助，让互联网发挥最大效力，无论他们是健全或是残疾，也不管他们使用什么操作系统（Windows、Mac 或 Linux）。一些网民可以得益于调整他们的浏览器、操作系统或者计算机，所以上述网站给出一系列广泛的专业硬件设备建议，诸如替换键盘和鼠标以及相应的软件，如语音识别软件、屏幕阅读软件和单词预测软件。
- BBC幼儿频道 Cbeebies 已经与运动失调的幼儿紧密协同工作，比如 Cerebral Palsy，为6岁及6岁以下的儿童开发一组有趣的、范围广泛的游戏。Cbeebies 的团队已经试验设计和改造游戏以适于用开关控制，而不是用点击设备控制，这是一种“儿童的运动”。所有的游戏都可以在 www.bbc.co.uk 网站上找到。

BBC iPlayer 的无障碍化

BBC承诺使其广播、在线产品及服务尽可能无障碍。BBC iPlayer网络电视的捕获功能方案称，相关服务毫无例外地将无障碍网站设计和电视无障碍服务的最好实践合二为一，带入同一项服务。

BBC新媒体无障碍团队和众多无障碍功能顾问的磋商，建立起相关界面。正在进行的磋商已经进入到 BBC iPlayer 设计的每个阶段，赋予开发团队一种能力，建立一个拥有额外的无障碍性能的平台，比如可以建立一些显示设置的选项。

这种 BBC iPlayer 将会以电视形式的无障碍服务为特性（打字幕、声音解说，以及英国的手语）。每种设计好的解决方案都可以保持BBC的线性电视服务的高标准，而且到2008年，将与所承诺的BBC的电视无障碍服务相匹配。

拥有无障碍特性作为其主要的目标之一，BBC iPlayer 将为所有将来的BBC数字化服务配置相应的无障碍标准。

BBC的工作场所

4. BBC旨在确保其建筑设施的无障碍化

在2001年，BBC启动了一项长期过程，横跨全部产业，目的在于建立起面向残疾员工、参观者和演员的无障碍化。我们最初在整个产业内部实施了一个就地审查程序，并产生出一个切实的清单，包含了需要考虑和实施潜在改进行动的方面。在广播与创业产业残疾人网络（BCIDN）的“BBC最新通告栏目”上，确定出从小修到大型的建筑改进等一系列内容。BBC的工作场所随后启动了一个专门项目，来实施滚动的工作计划，由此导致一个超过三百万英镑的财务承担，以便进行横跨产业的改进和升级。

改进的细节

所实施的工作最近涵盖了如下一些有代表性的方面：

- 建筑外部的通道以及停车位的准备
- 新的、改进的坡道
- 接待工作
- 卫生间工作（包括新做的以及升级的）
- 新的门，一些门的自动化设施，以及改进的视觉面板
- 更好的指示牌
- 为聋人准备的警报系统以及听力指导环路
- 电梯轿厢改进工作
- 在贝尔法斯特安装一部新电梯
- 为弱视者改进照明和高反差颜色环境
- 更新和改进栏杆把手
- 演播室和观众区域的无障碍化改良
- 预备更好的化妆间
- 协助一些残疾人员工在其工作场所工作的项目

新的建筑物以及较大的重新装修

除了以上各个方面，英国广播公司（BBC）还在所有主要的场所改进工程中包含了无障碍化的改进，最显著的事例是在伦敦的白城（White City）以及广播大厦（Broadcasting House），还有在格拉斯哥的太平洋码头（Pacific Quay）。除此之外，当我们对现有建筑实行任何大型升级或是重新装修项目的时候，我们都会询问是否我们可以建设一些无障碍的改进设施。当我们计划搬进一个新的场所，我们也会确认实施一项与英国残疾人歧视法案（Disability Discrimination Act）相关的审查。审查报告说明了我们对相关场所合法性问题的判断。

正在进行的承诺事项

所有这里列出的细节勾勒出我们的严肃认真地寻求做出必要的和重大的改进。我们认识到，尽管如此，这个过程还远没有完结，我们还有一系列无障碍化的挑战需要克服，特别是在一些我们的大型建筑和老旧建筑里。然而，我们的战略远景是明确的，并且保持我们全部的承诺，在BBC所有可能的产业中，推动无障碍化的进程。

(2006)

锡兰雇主联合会（EFC）

在工作场所中有关管理残疾人事务的优秀实践规范³

这个规范是由有关残疾人的网络——锡兰雇主联合会准备的，意在提供工作场所残疾人管理方面的实践指导，并且推荐一些有建设性的参考意见，以便由雇主们采纳。

政策说明

联合会认为，机构应致力于建立一种多元化的工作环境，以便准确反映其服务对象的需求和愿望，这些对象包括雇主、消费者以及相关社团。各机构采纳这个规范，也同时致力于创建一种有效的工作场所残疾人管理惯例，使残疾雇员在他们工作单位，与他们的技能相匹配的工作领域里，能够做出更大的贡献。

目标

这个规范的目的在于：

- 给残疾人提供富有成效的就业机会，满足雇员、机构和社团等各方面的普遍利益，并通过全面促进招聘、返岗、留职及提升的工作机会，提高残疾人的就业前景。
- 促进一个安全的、无障碍的和健康的工作场所。
- 确保工作环境和工作中不会出现偏见和不合理的壁垒，避免可能阻碍残疾人在机构内充分参与到他们适合的、合格的工作中。
- 使有残疾的雇员能够最机构做出的贡献最大化。

规范的定位

这个规范既不强加一些法律义务，也不是一个权威的法律陈述。考虑采纳这个规范的机构是在一种纯粹自愿的基础上，并且愿意促进达成公认的上述目标以及其他相关的目标。

什么是残疾？

残疾，可以被定义为由于诸如生理的、感官的、智力的或是精神的缺陷，给一个人在适合的就业岗位上的前景，包括对工作的稳定性、返岗、留职和发展，造成了一种不利的影响。

规范框架下的责任

总体

机构应致力于在与就业相关的所有事项中，使残疾人得到不逊于其他任何员工的对待。

³ 原文下载于：www.empfed.lk/employment.html

机构应该做出合理调整，对那些可能阻碍残疾员工做出贡献的不公平、不道德的障碍彻底铲除。如下列举一些调整的例子：

- 在房产／工位中做出无障碍的调整。
- 获得适合的设备，或者根据需要进行设备改造。
- 基于康复、残疾评定或者理疗而给予合理的离岗补助。
- 相关的培训和再培训的规定。
- 根据合理需求提供专门的安全特性的规定。
- 确保适当的监督和顾问指导。

经理的责任——招聘和遴选

- 确保招聘广告包含一个在招聘中促进多元化的声明，并且职位申请都是在非歧视的方式下公开进行的，并且鼓励残疾求职者参与。
- 残疾求职者如果达到了基本的筛选标准，就应该被给予面试的机会。
- 应该向介入招聘过程的职员提供有关本规范的内容介绍。
- 在可能的情况下，雇主应该对招聘过程做出适当调整，以便于有残疾候选人能参与招聘，并在与其他候选人同等的基础上表现自己的能力。例如，在招聘面试过程中容许有一个手语翻译。

介绍、培训以及持续扶植

- 主管经理应确保有关工作岗位和场所的基本信息都用残疾雇员理解的方式与他们进行充分沟通，相应的信息诸如岗位说明、工作手册，还有有关员工守则、投诉流程、健康和安​​全流程等信息。
- 主管经理将负责处理那些残疾下属的个性需求，例如对专门工具和设备的需求。同时，主管经理也将负责确认提供相应的合理支撑。团队的人力资源顾问能够安排或者筹备相应的专家进行工作场所环境改造的适应性调查，因此，他们应该负责根据需要对工具和设备提出建议。
- 在任何时候，都要对涉及残疾的所有内容保密。由于下属可能与其主管经理进行讨论沟通、获取建议，所以下属应决定与其残疾相关的何种信息可以透露给同事们。
- 我们乐见并且推荐的一种方式，在双方同意的情况下，让一位同事来充当临时的指导或者顾问，给新员工提供一些所需的援助。应该告知新员工，针对其残疾相关的所有问题，他如果要寻求建议或者帮助，他的第一联络人是谁，接下来可能需要采取的步骤是什么。

职业生涯的拓展

- 应该给有残疾的员工提供与工作场所中其他员工同等的机会，以使其获得必要的技能和经验，在机构内开发出他们全部的潜能。
- 应该鼓励员工申请晋升，特别是他们显得很不愿意，这可能由于他们的伤残所带来的

损害，或者在他们在工作环境中察觉到的阻碍。

- 有关拓展职业生涯和晋升机会的信息应该是可以利用的，并且在一种残疾员工无障碍的方式下沟通。

职业健康与安全

- 经理们应该对有关残疾员工的职业健康和劳动安全问题给予特别的关注，以确保他们和同事都对劳动安全程序有充分的知晓。
- 人力资源部门应熟悉让残疾员工撤离的一些不同方法（对那些使用轮椅的员工或行动障碍的员工）。突发事件到来前，在撤离建筑物程序的所有情况中都应考虑每位残疾员工，让他们以安全的、有尊严的方式撤离。也就是把其作为风险评估的一部分。
- 部门领导以及主管经理应该确认，已实施了风险评估，并且已拟定了人员撤离计划。

在岗位上伤残的员工或者伤残加重的员工

- 如果一名员工在其工作过程中出现伤残，或者其残疾加重，首要的目标是使员工有能力留任或返回其实际岗位。如果已经没有合理的可能性使其留任或者返岗，应该根据员工的技术和能力，在机构内部寻求适当的、可选择的就业去向，并根据需要为其提供重新培训的机会。
- 主管经理需要在适当的时期考虑残疾员工的需求，以及其残疾可能在将来的工作中产生何种影响。比如，在什么环境下员工的残疾有可能加重或者逐渐恶化。

为残疾人提供工作体验的机会

- 机构将鼓励和促进给不同技能的残疾人提供一些工作体验和培训的机会，着眼于增强他们的职业生涯拓展，以及他们获得就业的能力。

残疾求职者与雇主之间凸显的问题和忧虑

- 一个残疾雇员将有权利首先向其主管经理提出任何与其残疾相关的事项或者源自其残疾的事项，而且如果需要，可以随后依照一个公认的程序向管理层跟进。
如果一位求职者在应聘过程中，或一位雇员在工作中，感受到一种与其残疾有关的歧视性经历或是对其不利的体验，可行的途径是将这种不满向相关团队的人力资源顾问或经理提出，引起其注意；后者应相应地调查这种不满，并根据要求予以解决。
- 人力资源部门也将欢迎针对本规范的反馈，特别是与任何员工可能发生适用关系或者在其操作过程中产生的忧虑或者问题有关的反馈。
雇主将不会宽容任何以残疾为理由的骚扰行径。

贯彻规范的责任

雇主有责任确保，在候选人筛选和其他招聘领域内，介入的职员们都被充分告知和培训了残疾人相关的内容。所有机构内的员工也应该熟悉本规范的相关规定，以确保遵守本规范概述的有关原则和惯例。

(2006)

国际劳工组织（ILO）

残疾人的就业政策

1. 国际劳工组织（ILO）致力于在组织内部提供平等的就业途径，承认招募并保持一个多元化的、娴熟的、包含残疾人的员工队伍是符合组织利益的。因而本组织的政策就是积极地推进在国际劳工组织内部使残疾人获得平等利用就业的机会。为达到这个目的，本组织承诺将发现、消除残疾人在就业、发展、留任等方面的相关障碍，并且促进一种工作场所的组织文化，这种文化是在捍卫残疾人权利的公平实践基础之上的，使残疾人享受到尊严、敬重以及平等就业的规则和条件。在这种观点之下，本组织需要强调的是，那些为残疾人的特殊需求所设计的专门的积极措施，并不构成对其他劳动者的差别待遇。

相关政策的范围及应用

2. 本组织认可的残疾人范围，包括那些容易识别的明显残疾人士，也包括那些不太明显的残疾人。无论其残疾是否明显，都可能需要合理提供相应的变通，以使人们在就业的所有过程和阶段中都能享受平等的规则以及条件待遇。这种政策应用于最初聘任的筛选和招聘过程之中；如果员工是在其岗位上开始变为残疾人，那么这种政策也贯穿于关系到其留任和返岗的职业生涯之中。

定义

3. 一个“有残疾的人”被定义为：

由于公认的生理上、感官上、智力上或者精神上的伤损，使其在适合的就业岗位上所获得相应职位、返岗、留任以及发展的前景产生了明显降低的独立的个人。⁴

4. 本组织认为一个残疾人可能本质上只是暂时的。⁵ 我们承诺采取可行的合理措施来适应这种暂时的特性。

5. “合理变通”这个术语被定义为实施适当的措施，使残疾人有能力去利用、参与、发展、接受培训或者其他职业生涯拓展的机会。它可能包含岗位的适应，涵盖调整和修改相关的机械设备，和/或修改工作内容、工作时间和工作安排；还有调整工作环境、提供无障碍的工作场所，使有残疾的个人能够在岗位上更便利地工作。这种所需的适应，不应给本组织在财务费用上强加一种不成比例的负担，或者根据其实际推断，影响整体工作进程以及预设的劳动合同长度。

⁴ 此定义摘自《国际劳工组织（ILO）实践规范（2002）》的1.4节，工作场所中的残疾人管理。这个定义是从1983年的《职业康复和就业（残疾人）公约》（第159号）所定义的残疾人中扩展出来的。

⁵ 一种暂时性的残疾被定义为一种预期不超过12个月的缺陷。

合理的变通

6. 为使残疾人有能力进入并保持在国际劳工组织的就业岗位，本组织承诺，提供其所需要的合理变通。合理变通的原则应用于就业领域的所有方面，包括：

- 招聘、筛选和聘任
- 职业指导和拓展
- 培训的机会
- 晋升或调岗
- 岗位留任
- 返岗

7. 对于残疾人来说，有责任向本组织告知其合理变通的需求，特别是在相关变通可能不是很明显的地方。所需变通的种类和程度应由个人的特别需要来决定。如果变通会强加一种不成比例的负担，本组织可能会拒绝提供相应的变通。在所需要的变通被拒绝提供的情况下，本组织会明示其原因。

筛选与招聘

8. 本组织鼓励残疾人申请组织内部相关职位。因此，在国际劳工组织的空缺职位公告中，将包含一个针对残疾人就业的积极参考信息，说明残疾人求职者是受欢迎的。此外，在可能的方面，本组织也将向一些专门刊物和机构发放有关空缺职位的通知，促进残疾人就业。

9. 招聘和筛选过程也将包含如下这些积极的措施：

- 本组织会让残疾求职者填写相关的申请表，来详细说明他们所需的变通，使他们有能力在一个与其他候选人平等的基础之上参与相关职位的竞争，并且本组织会尽全力满足其所有的合理需求。
- 当一个残疾人正处于竞聘或是面试筛选阶段，本组织将确保对残疾候选人的接待做出其可能需要的适当安排以及所有辅助准备，以便相应人员可以来到面试地点、参加面试和完成测试（包括并不限于建筑物无障碍化、专门设施，并给面试分配额外时间、在招聘和筛选过程中对测试实施特殊照顾）。这种保证可以来自人力资源开发部的资源管理小组；如果筛选过程分散进行，也可以来自具体负责协调筛选和招聘程序的人。残疾候选人应该用可以接受的形式享受到有照顾性措施的前期测试。
- 面试小组成员将被给予有关残疾人的面试和筛选程序的指导。
- 候选人的筛选标准将被审查，以确保候选人是按照职位所必须的客观标准来筛选的，并且在标准中不存在由于非工作的原因可能对残疾候选人产生间接的歧视。
- 国际劳工组织的空缺职位网站将与现行的无障碍标准协调一致，以使最广泛的受众有能力使用。

类似的积极措施也会在招聘实习生的领域内应用。

职业生涯拓展以及培训机会

10. 一旦有残疾的官员被雇佣，他们就有权与没有残疾的官员在一个平等的基础上充分发挥他们的职业潜能。为达到这个目的，本组织致力于为有残疾的官员提供与没有残疾的官员所享受的平等获得培训及职业生涯拓展的机会（在需要的地方有合理的变通）。

11. 有关职业生涯拓展、晋升以及培训机会的信息将会用残疾官员可以获取的形式提供和交流，特别是在那些信息电子化沟通的领域。

12. 有关残疾官员可以有机会参与培训项目、研讨会、学术会议，或者可以有机会参加其他可能有所提高的论坛，这些机会都将被开发出来，并且传递到可能的范围。为提升残疾官员对这些事件的充分参与，本组织将在必须和适当的地方，让相应的阅读器、翻译器和经过改写的材料使用起来更加方便。

评估

13. 残疾官员工作业绩的评估，将按照被评估官员所承担的主要岗位职责相关的客观标准来进行。相关的评估将以残疾为基础，或在提供合理变通以辅助其达成主要岗位职责的基础上，尽一切努力避免对官员采用任何可能产生间接歧视的标准。

在就业岗位上任和返岗

14. 如果一位员工产生残疾或原有的残疾加重，本组织会采取积极步骤，目的在于让员工有能力留在其适合的就业岗位，或者，能使其在产生残疾或残疾加重而导致离岗之后可以重返工作岗位。本组织将寻求开发并实施一些合理变通，与员工磋商，使其更容易留任或者返岗。相关的措施可能包括工作场所、工作时间和工作安排的调整、重新培训或者重新安置。

工作环境

15. 在适当的情况下，本组织将与任职官员协商有关需要何种合理变通的决定，以方便其就业。本组织致力于实施所有的合理措施，消除工作场所中给残疾人就业造成的有形障碍或者技术障碍，包括：

- 建筑物

(1) 员工使用的所有新建或改建建筑物都应该遵照国家和地方法规，满足残疾人进入和使用公共建筑物的要求。在这方面，本组织将实施所有的合理措施，以确保根据残疾官员们的特殊需求来配备办公室设施，包括预留指定的建筑物无障碍出入口，以及在需要的地方预留特定的停车位。应急设施必须适合所有残疾官员使用。

- 办公室环境

(2) 本组织将采取步骤，确保办公室环境适合具有特别需求的个人，包括在适当的情况下，对办公室环境进行人体工程学的评估。当新聘任的残疾员工上岗，或调动到另外的办公室，面临一种办公室环境的巨大改变，例如从总部调动到区域办公室的时候，都会进行相应的评估。

- 小组会议、学术会议、讨论会以及研讨会

(3) 本组织将采取所有的合理措施，确保残疾人能够充分参与到小组会议、学术会议、讨论会、研讨会以及其他论坛当中。具有生理残疾和感官残疾的人，应该可以很容易获得实用的演示辅助系统或者其他媒介系统，并且相关材料应该可以用一种无障碍的形式获取。举办活动的场地也需要特别关注，以确保其满足残疾官员的无障碍化需要。

- 灵活的工作安排

(4) 在合理和适当的情况下，员工与其相应的主管经理应商定一种灵活的工作安排，以兼顾本组织的工作要求和员工的特殊需要。在这个领域中的一些优秀的实践惯例包括：

- 采取灵活的上班时间和下班时间，以适应由于一些残疾人使用公共交通工具所面临的困难；
- 在工作日有规律地提供工休时间，以适应残疾官员定期医药治疗或者工间休息的需要。
- 其他措施，例如减少工作时间或者由本组织提供充分的技术支持，进行电话办公安排等。

- 信息的无障碍化

(5) 本组织将采取步骤，确保员工可以用无障碍形式获取信息的技术工具，包括内部网络、应用程序以及数据库。关于这一点，将针对可能必需的特殊装备或者设施，与残疾官员共同商讨，包括通过让他们获得信息技术工具，最终使他们有能力履行其工作的基本职责。

信息传播以及知晓培训

16. 给全体员工提供有关工作场所中残疾人的常规信息以及残疾人权利和义务的相关内容，以确保对相关政策以及其基本原则有一个全面的理解。

监控与执行

17. 本组织将主导一系列定期审查，包括残疾人竞聘者的数量、被列入候选人名单的残疾竞聘者的数量，以及被选中和聘任的残疾人数量。此外，针对根据本政策所采取的积极措施，本组织将主导每五年进行一次有效性审核，以提升残疾人的就业机会，并在必要时采取步骤提高其有效性。

信息的保密性

18. 针对任何人提供的与其残疾和健康状况相关的信息，本组织将尊重其保密性。

过渡期条款

19. 国际劳工组织强调，虽然我们坚持在组织内部致力于使残疾人平等获取就业机会的原则，但不可能会在每一个独立事件中立即消除所有的障碍，以完全地执行相关政策。尽管如此，本组织承诺，将为彻底执行相关政策中的所有保护措施而继续前进。

(2005年7月)

万豪国际集团 (Marriott International)

雇佣残疾人

万豪国际集团十分重视并尊重劳动力的多元化。上溯超过75年，公司一贯致力于人力潜能的开发和平等机遇的原则。今天，万豪国际集团作为一家前沿的服务公司，在全球雇佣了大约133,000生意伙伴。

万豪国际集团更重视强调才能的发挥，而不是残疾。我们的经验说明，残疾人能够成为劳动群体中富有创造力的成员。业内的调查证明了这一点：岗位变通的花费总体上来看是很小的，经常是不需要支出的；残疾人雇员并不比非残疾人雇员难于管理；残疾人雇员与其非残疾的同伴有着相同的安全记录；而且残疾人雇员与类似岗位的雇员比起来，工作表现一样地好。

招聘残疾人是万豪国际集团招聘计划中不可或缺的一部分。公司核心的策略是通过启动协调与一系列机构的利益关系，拓宽求职者储备，帮助残疾人融合到劳动力群体当中。

美国残疾人法案（ADA）通过以后，给万豪国际集团带来了机遇，使其认真检查公司的设施、雇佣惯例，以确认他们不仅是遵守相关法律，而且还满足残疾人的期望和需求。通过公司的“平等就业机会部”，一个针对美国残疾人法案的任务小组开发了一个所有级别同事的全面培训计划，被称为“打破壁垒”。由于美国残疾人法案要确保残疾人不会被忽视，所以这个计划帮助万豪国际集团提供相应的环境，不仅在字面上，同时也在精神上达到法案的要求。

万豪国际集团秉持着几条原则，使其雇佣残疾人的努力更有效：一个高效计划的关键是针对期望和标准进行开放地沟通；让管理层和普通员工都受到相关教育，使其具有雇佣和留用残疾人的意识，这是需要严格遵循的。最重要的方面，让个人的技术、能力和兴趣与工作的需求相匹配，是取得一种长久的、双赢的劳资关系的核心。

万豪国际集团相信，雇佣最好的个人就是一条简单的商业原则，不用考虑对方是否有残疾。公司将继续给所有雇员提供平等的机会，并且成为雇佣残疾人领域的领导者。让每个人都获益，万豪国际集团也会获益。公司的成功是每一个人努力和奉献的结果。

万豪残疾人基金会

桥梁——从校园到工作岗位（美国）

万豪残疾人基金会由万豪国际集团的创始人 J·威拉德·马里奥特（J. Willard Marriott）家族创立于1989年。万豪母公司（Host Marriott Corporation）的主席理查德·E·马里奥特（Richard E. Marriott）担任基金会的理事会主席。

万豪残疾人基金会的任务是推动青年残疾人就业。要达到此目标，基金会开发并运作了一个安置青年残疾人的项目，取名为“桥梁——从校园到工作岗位”，着眼于那些准备离开高中进入本土就业市场的残疾青年。项目致力于长期关注职业生涯的拓展，与这些年轻人同行，帮助他们成长，并在岗位上取得发展。“桥梁”项目发布于1989年后期，地点在美国马里兰州的蒙哥马利县，并在那里持续运作。之后，项目又在多个城市中建立起来，如亚特兰大、芝加哥、洛杉矶、费城、旧金山以及华盛顿特区。

教育、培训以及援助是“桥梁”项目的核心模式。为使青年人对工作场所做好准备，项目为青年人及其家庭提供定向和培训。在协助企业方面，“桥梁”项目提供处理工作场所有关问题的指导，如沟通、监督管理和纪律约束。在支持安置过程方面，“桥梁”项目在每个项目点配备员工，帮助发现合适的岗位，用工作需求来匹配青年人的兴趣和能力，并为雇主和青年人提供持续支撑。此外，他们在职业成长机会的规划和发展方面也提供援助，并参与到雇主和青年人当中。

到目前为止，“桥梁”项目与超过1,500个雇主一道，在具有竞争力的岗位中，协调安置了超过7,800名年轻人。这些青年人中的绝大多数是少数民族或种族成员，很多人面临着多重社会、经济的挑战。“桥梁”项目目前每年新增服务1,100名青年人。这些稚嫩的成年人充满了对未来的憧憬，期望可以在岗位上担当一个新的、重要的角色，为社会做出贡献。

万豪残疾人基金会是一个非盈利组织，其“桥梁”项目的部分拨款源自美国劳工部和美国教育部。

（2005年6月）

耐克公司 (Nike)

耐克公司与残疾人

耐克公司的任务是“为全世界的每个运动员带来创新和灵感。”同时，用耐克公司的共同创始人比尔·鲍尔曼 (Bill Bowerman) 的话说，我们相信“如果你拥有一个身体，你就是一个运动员”。

但首先，你是一个人，一个有着杰出天份和非凡前途的个体，与其他所有人都不同。耐克公司立足于强烈的独立、自豪、想象力和勇气。公司正走入一个多元化和创造性的工作环境，生产出世界最好的、最富创新性的运动鞋、运动服和运动装备。由于我们一贯致力于帮助运动员发挥他们的全部潜能，所以我们并不惧怕与众不同。我们为他们着迷，用多元化来提升我们所做的一切。

多元化在耐克公司意味着尊敬一个世界，其中充满理念、机会以及推动我们公司前行的人。耐克公司寻求雇佣能反映和熟悉顾客与运动员需求的人。我们在供应商体系中主张并鼓励一种多样化的观念、实践和背景。我们努力争取建立一个帮助耐克公司每个人和团体都能活跃起来的工作环境。

残疾人的数字

虽然由于精确地统计很难确定，但根据国际劳工组织 (ILO) 估计，有六亿一千万残疾人生活在世界各地，其中在发展中国家的大约有四亿残疾人。残疾大约影响着每个国家的百分之十到百分之二十的人口，由于在新生时期卫生保健落后和营养缺乏、人口老龄化，以及在某些国家中的社会冲突，所以相应的百分比预期还会增长。预计在欧洲有三千九百万人有某种类型的残疾，这个数字在美国是五千四百万，同时，在美国会有大约一亿人与他们认识的残疾人有紧密的关系。

耐克公司拥有总数大约25,000名残疾人。耐克公司认可一种多元化劳动力群体所带来的效益，并且致力于教育我们的雇员和集体，残疾员工、残疾运动员和残疾顾客给我们生意的成功做出了深远的贡献，他们使我们的生活和工作的社会变得更加丰富多彩。

耐克公司与运动员

耐克公司的基因是紧密地缠绕在竞赛这个核心之上的。我们以运动员和那种体育的竞赛天性为荣耀。在一切可能的地方我们追求完美，包括那些全身心地投入、用一种热烈的竞赛渴望去克服残疾的运动员们。

凯西·马丁奖 (Casey Martin Award)

职业高尔夫协会成员凯西·马丁 (Casey Martin) 也是耐克运动员，患有骨肥大血管扩张综合症 (Klippel-Trenaunay-Weber Syndrome)。人们知道这种病，很大程度上来源于凯西·马丁。这是一种很罕见的、无法治愈的和退行性的疾病，会引起慢性腿疼，使马丁在巡回赛期间无法行走。可是无论是残疾病症，还是美国职业高尔夫球协会 (PGA) 的路障，都没能威胁到他的高尔夫生涯。马丁在1998年起诉了美国职业高尔夫球协会巡回赛 (PGA Tour)，声称巡回赛的拒绝了他比赛中驾车的请求，依照美国残疾人法案 (ADA)，巡回赛在这个事件中侵害了他的公民自由权。马丁最终获胜。

在2001年，耐克公司创立了凯西·马丁奖，表彰那些像马丁一样的运动员所做出的努力，不仅在体育方面，而且他们还克服了生理上、精神上、社会上或者文化上的诸多挑战；或者表彰那些支持其他运动员面对类似挑战的人。获得该奖项的人包括艾里·沃尔夫 (Eli Wolff, 2001年)，一位美国残疾人奥运会足球运动员，是运动伤残领域学术研究的带头人；鲁迪·加西亚·托尔森 (Rudy Garcia-Tolson, 2002年)，一位14岁的双截肢游泳和径赛运动员，来自美国加利福尼亚州布鲁明顿，投身于宣传“挑战自我运动员基金会”，效果显著；埃马纽埃尔·奥福苏·耶博阿 (Emmanuel Oforu Yeboah, 2003年)，26岁，来自加纳的自行车选手，是一位推广残疾人维权意识积极分子；还有杰西·比劳尔 (Jesse Billauer)，一位四肢瘫痪的冲浪运动员，启动了一个基金会，名为“滚动的生命” (Life Rolls On)，传播对脊柱创伤的关注。奖项包括一个银质奖牌，还有对遴选获奖者的慈善组织给予两万五千美元奖金，用以资助残疾人。

耐克公司向其他残疾运动员提供支持和协助，包括法律上认定的盲人长跑运动员马拉·伦扬 (Marla Runyan)、高尔夫运动员丹尼斯·沃特斯 (Dennis Walters)、美国职业篮球联赛 (NBA) 波特兰开拓者队的轮椅开拓者篮球队 (Portland Trailblazers' Wheel Blazers)，还有多支男子和女子的轮椅篮球队，以及通过加拿大田径联合会来支持加拿大的残奥会运动队。

在2004年一月，耐克公司成为2006和2008年美国奥林匹克运动队和残疾人奥林匹克运动队的官方特许赞助商，美国奥运会运动员和残奥会运动员将在领奖台上身着体现创新与灵感的耐克运动鞋和运动服。

与这两个大型体育组织的伙伴关系将帮助增加美国运动员的曝光度。这种关系也将为双方创造新的机会，以有效地增加草根项目，并且在所有级别上，给奥林匹克和残疾人奥林匹克运动及运动员提供更强大的支撑。

耐克公司与残疾人社区

耐克公司对残疾人进入社会进行延伸援助，通过参与到多个市民组织、协会和机构中，对公众进行有关残疾人的援助和教育，进行不懈的努力。

在2003年一月，耐克公司与助残基金会 (the Abilities Fund) 联手，帮助规划和推广以自

主创业作为残疾人谋求经济独立的途径。由助残基金会提供技术援助来支持耐克公司的努力，将其采购和供应商多元化计划延伸到这些残疾人的生意上。作为回报，耐克公司给基金会拨款，支持该组织在提升残疾人经济能力方面的努力。

在2003年六月，耐克公司开始支持“里克·汉森轮椅行动”基金会（the Rick Hansen Wheels In Motion）的募捐活动。大约有11,000名加拿大人在横跨加拿大的超过160个社区里参与了这个活动。参加者用骑车、滑冰、跑步、轮椅及步行的方式，帮助提升脊髓损伤人士的生活。活动为危急的脊髓损伤研究募捐了超过600,000美元。

在欧洲、中东和非洲地区，耐克公司在国家和地方级别上援助独立社团事务项目，国家包括比利时、法国、德国、荷兰、西班牙和英国。在西班牙，耐克公司以商业与社会基金会（Empresa y Sociedad）为伙伴，做了几个面向残疾人的合作项目。所有项目都是由一种信念来推动，这种信念就是体育可以担当社会凝聚力的重要催化剂。柏林耐克城（NikeTown）的志愿者项目如今已经是第十五年了，正在帮助建立一种全国性的慈善活动动向，每年都有16个商店的员工得到机会，在一些欠发达社区参与到体育相关的社会项目工作中。

从1972年开始，耐克公司的员工和运动员已经在多个社团项目和非盈利组织中捐献了许多现金、产品、慈善服务和志愿时间，很多都是服务于残疾人社团。耐克公司将其上年度百分之三的税前收益捐献给到世界各地的社团项目中，其中包括兰斯·阿姆斯特朗基金会（the Lance Armstrong Foundation）、艾滋病资源联盟（AIDS Resource Alliance）、国际特殊奥林匹克运动会等。

从2000年起，利用其员工的双重捐助匹配计划（Employee Match Program），耐克公司经由其员工已经向美国与健康相关的组织捐赠了超过500,000美元，包括俄勒冈州特殊奥林匹克运动队（Special Olympics Oregon）、俄勒冈州运动会（Oregon Games）、肌肉营养不良症协会（the Muscular Dystrophy Association）、缅因州残疾滑雪者项目（the Maine Handicapped Skiing）以及很多其他项目。在俄勒冈州，耐克公司支持“CCI企业组织”（CCI Enterprises），这是一个非盈利的康复服务性机构，提供针对残疾人的职业培训、岗位安置和就业服务。

耐克公司的美国残疾员工和朋友网络

耐克公司的残疾员工网络（DEN）在2000年三月组建，同时是公司的员工多元化网络的一部分。残疾员工网络（DEN）的任务就是“通过运作推进残疾员工的融入和全面发挥，为耐克公司和相关社团提升价值和丰富性。”

残疾员工网络（DEN）对其所有美国员工开放，并且每个月举行聚会，日程非常活跃，包括配合十月份“全国残疾员工意识月”前后的活动赞助、主办残疾人指导日、展示一些适合的体育活动、请一些嘉宾做讲演等活动。在2001年十月，这个网络协助规划执行了耐克公司第一届“灵活适应能力大会”的企业赞助事宜，该会议是俄勒冈州政府赞助的公共信息运动的一部

分，帮助企业招聘、雇佣并留用残疾人。

作为美国全国商务与残疾人理事会（the National Business and Disability Council）的金牌会员，耐克公司很自豪，并且非常感激耐克公司残疾员工网络（DEN）所做的工作。该理事会正引领着全国相关的企业资源，涵盖雇佣残疾人、与残疾人共同工作以及残疾人事务的市场推广。

残疾员工网络（DEN）通常与耐克公司装备部门一起工作，以监控、评估和提高残疾人对相关资源的利用。残疾员工网络也很自豪能与耐克公司的员工及劳资关系部门保持着紧密的关系，以团组的形式一起工作，提升对残疾人的雇佣和留用。

耐克公司与广告

在耐克公司的运动员庆典中，我们推出一些竞赛精神的闪亮榜样，例如在上个世纪80年代后期，我们在早期的“去做吧（Just Do It）”广告中推出了轮椅运动员。在1995年，我们在另一版广告中突出了艾滋病病毒阳性的马拉松运动员里克·穆尼奥斯（Ric Munoz），被《娱乐周刊》评为“有史以来五十个最佳电视商业广告”之一。此外，澳大利亚的残疾人奥运选手约翰·麦克莱恩（John Maclean）在2002年九月的广告片中闪亮登场。

耐克公司与特殊奥林匹克运动会

自从2002年十二月，耐克公司的欧洲、中东和非洲（EMEA）区域办公室就与欧洲和欧亚特殊奥林匹克运动会结成伙伴，着眼于欧洲和欧亚特殊奥林匹克运动会的足球发展项目上。这个项目引入了“统一”的概念：精神残疾的球员与健全的女性同场竞技。在2005年六月，一个泛欧洲的活动把遍及区域内12个国家的大约1,000名球员联系在一起共同参与。

在2003年九月，特殊奥林匹克运动会与耐克公司在中国宣布了一个伙伴项目，惠及多达6,000名新运动员，使得在这个国家中的特殊奥林匹克运动会运动员增加到186,000名。这个项目是一个五年计划的一部分，到2005年可以在中国为500,000名运动员提供招募、训练以及竞赛体验。耐克公司正在捐赠600套“NikeGO”用品和装备包，价值550,000美元，以便特殊奥林匹克中国队在来年将其分发到地方学校。

在俄勒冈州，耐克公司与俄勒冈州特殊奥林匹克运动队结成伙伴已经超过十年。2003年七月，耐克公司已经兑现了其16名运动员的赞助，这些运动员的范围从二十来岁到四十出头，在体育方面有所专长，并且代表美国参加第一次在美国以外组织的特殊奥林匹克的世界运动会。

雇佣残疾人

在越南“昌信”（Chang Shin）的签约鞋类工厂，从2001年就开始推进雇佣残疾人，当时他们为那些希望全时工作的残疾员工启动了一个一年期的试用计划，帮助将残疾员工作为受尊重的公民而整合进入社会。耐克公司为签约工厂提供技术援助来支持这个过程。在2003年七月，耐克公司与六个昌信的鞋类签约工厂捐助了3,000美元到金心基金（Golden Heart

Fund)，赞助其全国pre-Para 运动的残疾人运动员。

在俄勒冈州耐克公司的威尔逊维尔配送中心（Wilsonville Distribution Center），耐克公司与CCI机构签有协议，轮流雇佣大约15至27名残疾人，他们有的是发育性残疾，有的是听觉、视觉或精神性缺陷，作为一种过渡性的步骤，在CCI的一个专门为残疾人设置的场所逐步适应，迈向他们的就业岗位。这些人为配送中心从事装箱的工作，涉及折叠多种尺寸的包装盒和运输箱，钉装起来，然后根据包装鞋子的需要把不同尺寸的箱子在传送带上依次传送。

耐克公司的空缺岗位信息通常会通过国家商务和残疾人理事会（NBDC）的网站（www.business-disability.com）自动发布。耐克公司的员工小组也正在调研其他汇集寻找工作的残疾人的网站。

耐克公司为残疾员工做出合理的变通，无论他们是一位新近受雇的残疾人，还是一位正在经历初始残疾的员工。耐克公司的员工关系部与公司雇员、设施部以及企业责任工作环境改造部一道工作，做出必要的变通。

在2003年，耐克公司获得了由俄勒冈州盲人共同体颁发的一个私营机构年度最佳雇主奖，表彰耐克公司多年来自觉地为一名盲人的长期雇员艾琳·福克纳（Irene Faulkner）做出变通安排，并且致力于雇人使其网站无障碍化，同时还赞助了由法定盲人组成的“盲人雄心（Blind Ambition）”龙舟队。此外，耐克公司还有一些赞助给了“残疾人的良师益友（Disability Mentoring）”，并且将在劳资集体谈判局（OCB）的雇主咨询委员会任职。

耐克公司的“单只鞋银行”

“单只鞋银行”是耐克公司对截肢残疾人提供的一种服务。在威尔逊维尔配送中心收集并保留一份单只鞋的小型存货清单，可以对那些与项目联系的截肢者免费提供。耐克公司的消费者事务部兼职打理“单只鞋银行”的运作。

（2005年5月）

耐克公司（Nike） 制订非歧视的领导力标准

标准

必须在员工履行工作职责能力的基础上，执行聘任、工资、福利、晋升、解聘或者退休。所有耐克公司的立约人都应该保证所有独立的个人受到平等对待，无论其种族、肤色、性别、原籍、年龄、宗教信仰、婚姻状况、性别取向、性别认同、性别表现、退伍状态、残疾或任何其他非工作因素。

要求

1. 每个立约人都有一份反歧视的书面政策，包括：
 - 陈述需要遵从地方法律；
 - 执行相关政策的负责人的名字和职务；
 - 表达内部申诉的方法；
 - 一个声明，表明所有相关的聘任、工资、福利、晋升、解聘或退休等决定都只基于员工承担工作的能力。
2. 每个立约人都必须把本政策贴到员工告示板上。
3. 每个立约人都必须在给新员工做情况介绍以及后续的管理会议中沟通本政策。
4. 每个立约人都必须不要求预备的员工透露其与工作无关或是法律不许可的个人信息。
5. 每个立约人都必须将空缺岗位信息与现有员工沟通。
6. 每个立约人都应该审核工作岗位申请者的文件，来评估当前的惯例，以确保遵守相关政策。
7. 每个立约人都必须遵从招聘特定员工类别的地方要求，例如那些生理缺陷的人员。
8. 每个立约人都必须提供报酬公平、晋升、退休以及终止合同权，只基于雇员的教育和职业资格，以及他们履行工作职责的能力。

（2002年10月）

西太平洋银行（Westpac Banking Corporation）

西太平洋银行的2006年《无障碍化行动计划2006》⁶

编者注释：接下来的内容是58页的《西太平洋银行无障碍化行动计划2006》的摘录。该计划包含了有关残疾人意识的九个目标、雇佣残疾人就业、西太平洋银行网站的内容的获取、电话银行服务以及自助服务设施、场所的无障碍化、残疾人在市场和推广中的融入、商务领域的开创、监控以及评估。这份摘录包含了概要信息，以及目标二的行动计划：增加残疾人就业。

“作为负责任的商务实践的全球领导者，我们致力于寻求一种环境，使残疾顾客可以恰当地获取我们的产品和服务，并且，选择雇员是基于适合工作岗位选取最好的人，而不论其是否有残疾。” 首席执行官，大卫·摩根（David Morgan）

执行概要

西太平洋银行的2006年《无障碍化行动计划》代表了银行的不懈努力，以确保使残疾人可以更好地获取银行的服务和就业机会。

该计划的要点，从2001年起第三次被人权和平等机会委员会提出，包括：

- 建立一个新意识的培训计划“做正确的事”，所有的现有员工都要在2007年以前完成。
- 在我们的年度大会上提供澳大利亚手语（Auslan）的翻译服务，同时也在网络播出中提供。
- 顾客在休息室中或者会见我们的雇员时观看的所有高端视频都打上字幕。
- 在重新装修分支网点时也重新设计排队系统，提供声音和视觉提示，而不是使用票签和隔离围绳。
- 与我们的招聘服务商紧密协作，吸引残疾候选人，并且为他们的成功提供便利。
- 首次为超过3000名带领多元化团队的主管提供心理健康意识的培训。

此外，我们将继续通过增强技术手段、与我们的前100名供应商一道努力，影响他们在公平利用方面的政策，提升无障碍水平。

作为企业责任方面的全球领导者，我们相信我们做的是正确的事情。我们有超过八百万顾客，27,000名雇员（包括大约4%残疾雇员，以及16%的雇员需要照顾他人），以及270,000名独立的股东，我们也相信这会使每个人获益，包括残疾人，并帮助构建长久的可持续发展的业务。

⁶ 原文下载于：www.westpac.com.au/internet/publish.nsf/Content/WICRCU+Disability+Action+Plan

该文也可以用其他形式获取。

介绍

作为在业界负责任的商务实践的全球领导者，西太平洋银行信奉澳大利亚联邦政府的1992年残疾人歧视法案（DDA）所确立的原则。针对残疾人的歧视是不能容忍的。

正如我们在《我们做业务的准则》⁷中所描述的那样，我们致力于寻求建立一种环境，使我们的残疾顾客可以平等地获得我们的产品和服务，并且，雇员的选择是基于最适合工作岗位职责，而不论其是否有残疾。我们拥有超过八百万顾客，27,000名雇员和270,000名独立的股东，在我们从1817年就开始运营的地方，我们有责任让他们和相关社区去做正确的事情。

自从我们第一次在2001年、第二次在2004年发布了“残疾人歧视行动计划”，我们在兑现承诺方面已经取得了巨大的进展。我们已成功完成了此前“计划”中确认的将近百分之八十的倡议内容。在未完成的倡议中，许多已经被技术手段的发展以及业务变化所跨越。那些仍然适用的内容被转移到新的“计划”中，以确保他们最终完成，或者直到他们变成为日常业务活动的一部分。

同时我们认识到，一直激励我们去关注的仍然有一条途径，我们制订了最新的“残疾人歧视行动计划”，即我们现在称作的“无障碍化行动计划（AAP）”。作为一个机构，西太平洋银行已经超越了单纯遵守法规的时期，而进入到一个新的境界——从日常业务的多个方面，都对无障碍化的问题实施前瞻性的措施。人们越来越习惯探讨这些问题——“在这儿我们就是这么做事情”。

支撑这种转变的核心是一整套丰富的准则以及价值观，在我们的团队中以及同顾客在一起时，强化我们的行为举止表现，并且确保透明度、公平交易以及对干系人利益的保护。

目标二：

增加残疾人就业

描述

西太平洋银行的关键战略目标之一就是成为一家“首选的雇主”，吸引那些支持我们的核心价值观、态度明确、积极主动的雇员。这意味着招募最好的人，也包括有残疾的人。由此，我们的目标是：

- 确保西太平洋银行的招聘和吸引人才的行动都完全符合“平等就业机会”。
- 确保西太平洋银行通过代理机构，以及直接通过“西太平洋职业生涯”（Careers@Westpac），寻求一个多元化的候选人范围，也包括残疾人。

⁷ 《我们做业务的准则》，设定了西太平洋银行如何引导其业务，通过相关途径，尽到其社会责任、环境责任和经济责任。相关信息可以查询：www.westpac.com.au

- 着眼于为雇佣残疾人就业开拓一种可持续的解决方案。

我们规划实施灵活的工作场所惯例，以适应我们员工的工作和生活中多种多样的个人环境。西太平洋银行拥有特别对残疾人适宜的非歧视招聘政策及程序。这些内容归属于西太平洋银行的员工指导及招聘资源中心，内部人员可以从内部网上获取。在外部，可以从我们的网站上获得相关信息，网址是www.westpac.com.au，在“西太平洋银行信息”标签下，进入“工作”及“多元化”。

目前，很难直接测量我们工作场所中残疾人的普遍程度。这就是为什么我们针对我们员工的多样性每年进行一次自愿普查（通过我们的员工全面普查进行），包括残疾情况的披露。在确保我们员工的隐私权被保护的情况下，这些信息协助我们持续提升西太平洋银行的工作场所实践。

测评内容

西太平洋银行的员工们已经完成了残疾人意识培训，并且被告知了“2006无障碍化行动计划”。

员工和经理们已经获知并理解了为残疾人在招聘、培训和提供机会等方面的非歧视政策，包括“工作场所变通”。

没有针对残疾人歧视法案（DDA，1992），或者州和地方反歧视法规的相关投诉。

劳动力群体统计分析，以及在可能的情况下，工作场所变通的统计。

全面的经理负责制

全面管理集团人员与绩效部门

行动	职责	日期	目标成果
2.1 招聘服务商审核 通过不断更新当前的工作小组来审核他们的能力，以寻求和管理一个多元化的候选人来源管道： ● 在信息需求的初评阶段，审核代理机构自身的文化 ● 审核其寻求多元化候选人来源的经验 ● 根据需要在服务水平协议中嵌入相应的条款	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	2006年九月 （已完成）	首选服务商机构寻求多元化候选人储备来源

2.2 吸引和来源 - 持续与我们的伙伴澳大利亚残疾人职业协调中心（Disability Works Australia）协同工作 - 与外部服务商调研并建立新的伙伴关系，以提高潜在的残疾候选人数量 - 让服务商直接靠近我们的角色，以便采取一个更加积极主动的措施 - 审核广告指导方针和多元化声明	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	2006年12月	通过“西太职业”对外广告获得的人员，以及翰德公司（Hudson）管理的大量人员，“西太职业”获得提升多元化候选人储备的能力
- 扩充广告领域，比如面向残疾人群市场的非主流媒体、额外的工作搜索网站 - 制作辅助的市场材料	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	2006年12月	获得更广泛的潜在候选人的受众
2.3 教育 - 发现并鼓励招聘经理的核心小组作为行动的捍卫者 - 审核广告方针以及多元化声明 - 融入鼓励残疾人申请的行动口号	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	2007年3月	- 核心集团雇佣并提携多元化候选人 - 在招聘经理圈内获得更多的对“平等就业机会”的知晓
2.4 审核招聘过程以确保所有候选人有公平公正的结果	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	到9月30日第一次全面审核（已完成） 随后持续进行	确保“西太职业”和我们的伙伴代理机构都能在招聘过程中全面支持“平等就业机会”
2.5 监控与评测 继续已有的跟踪流程，并且与新老供应商进行评测	全面管理集团人员与绩效部 “西太平洋职业生涯” (Careers@Westpac)	2006年9月（已完成） 并持续进行	获得审核候选人渠道的能力，包括从代理机构获取以及直接招聘，并且发现来源不畅之处
2.6 工作场所调整 与人体工程学专家保持联系，在残疾员工提出需求的地方，对房屋相关的工作场所调整提出建议	全面管理集团资产部	持续进行	根据需要要有可以利用的人体工程学家

优秀的实践案例

许多亚太地区的公司和雇主组织在雇佣残疾人方面都有很成功的经验。雇佣残疾人帮助他们提高了生产力，在劳动力市场中获得了竞争优势，拓宽了他们的消费者群体，并且优化了他们的人员流动率、公众知名度、客户服务记录以及工作场所的士气。这一章包含此类培训及雇佣残疾人方面的优秀实践案例。

这些案例来自于：

CEI塑料制品有限公司 (CEI Plastics)

斯里兰卡

昌信公司 (Chang Shin)

越南

希杰电话营销公司 (CJ Telenix)

韩国

网站: www.cjtelenix.com

锡兰雇主联合会 (Employers' Federation of Ceylon)

斯里兰卡

网站: www.empfed.lk

快乐蜂食品公司 (Jollibee Foods Corporation)

菲律宾

网站: www.jollibee.com.ph

万豪酒店 (JW Marriott)

中国, 香港特别行政区

网站: www.marriott.com/hkgdt

教保生命保险公司 (Kyobo Life Insurance)

韩国

网站: www.kyobo.co.kr

南洛国际 (Nanglo International)

尼泊尔

网站: www.cybersansar.com/nanglos

松下公司 (Panasonic)

中国

网站: www.panasonic.cn

瑞士联合银行集团 (UBS AG)

亚太地区

网站: www.ubs.com

CEI塑料制品有限公司（CEI Plastics）

斯里兰卡

在斯里兰卡有关残疾人的雇主网络中，CEI塑料制品有限公司是一个行为楷模。其招聘残疾人的努力是开创性的，并且示范证明残疾工人与非残疾同伴相比，具有相同的生产力，甚至更多。按照CEI工厂厂长安韦尔·多尔（Anver Dole）的说法：“残疾工人非常渴望学习、更容易教育，并且比起他们的非残疾同伴来说，总体上更加正直本分。他们的生产能力经常要超过平均水平，而且他们与其他员工的交流也很好。”

CEI塑料制品公司拥有大约300名员工，是塑料模具制品的主要供应商，供货给斯里兰卡和一些国际公司，诸如可口可乐公司（Coca-Cola）、卜内门太古漆油公司（ICI Paints）、以及联合利华公司（Unilever）。在其雇员中，有超过40名残疾人，包括许多全盲的工人。其他一些有事例缺陷的人不被按照完全看不见来对待，还有一些有生理残疾或者智力障碍。

CEI塑料制品公司实行每天24小时倒班工作制，其残疾员工完全被结合到组装和生产线领域。工作中人挨着人，很难说哪个工人是残疾人。虽然多尔先生报告说他的工厂以往曾经出现过事故，但却没有一起事故与残疾员工有关。

CEI塑料制品公司对残疾人的开放性不仅变现在他们的组装生产线。CEI塑料制品公司已经把残疾工人安置到业务的所有区域，包括其铺面、修理店和财务室。在CEI塑料制品公司销售散装塑料容器的店铺里，一些智力障碍的工人做搬运工。在修理店中，多尔先生雇佣了一些身体残疾的工人，包括坐轮椅的 Ujith Manjula，非常精于电机绕线。一个特别的盲员工在质量保证助理的岗位上工作，还有一个全盲人做电话接线员。

残疾人一生中必须时时刻刻克服障碍，多尔先生相信这使得他们特别擅长于处理工作中的种种挑战。以 Padmasiri Wijekoon 先生为例，他是个盲人，在生产线上工作，任务往CEI塑料制品公司的产品上贴标签，比如冰激淋桶。他的生产记录远超过其有视力的同伴；他每小时可以连续粘贴500件，比平均水平的250件到275件要快得多。

多尔先生承认，早在1989年他决定雇佣残疾工人的时候，他有过一些担心。他怀疑他们将怎么在工作环境中到处走动，同事将如何对待他们。但所有担心的事没有一件成为现实，他说，效益比他想象的要好很多。

昌信公司 (Chang Shin)

越南

耐克公司的分包商昌信公司在越南的业务中，每个月生产一百万双运动鞋。特别的是，这些产品的生产者包含161个残疾工人，他们的残疾程度从轻到重有所不同，有的是行动障碍，有的是视觉、听觉缺陷。在昌信公司的22个生产车间里，残疾员工与非残疾员工并肩作业，他们是总共18,500名忙碌员工的一部分。昌信公司在没有任何残疾人组织或者非政府组织协助的情况下，达到其融合的目标。而且在这个国家，劳动法规仍然有残疾人每个工作日工作七小时的过时条款，很有希望在不久的将来发生变化。

昌信公司在2001年开始雇佣残疾工人，一开始是由其母公司韩国昌信公司策动的。（公司在中国的业务也雇佣了残疾工人。）从那时起，昌信就在生产力、员工保留、工作场所士气以及公众形象等方面，都获得了稳定提升。这是勇于担当责任和创造性地聘用的优秀案例。

按照昌信承担企业责任部门的助理总监奥利弗·爱多尔萨（Oliver Edolsa）的介绍，将需要提前一小时离岗的员工编排到劳动力群体中，需要创造性的思维。但在耐克和其他公司的技术支持下，昌信公司发现，缩短工时并不会影响装配生产线，比如制造工作中的备件、维护和保管等岗位。起初，昌信公司与政府部门合作，试行了一个免责措施，允许25名残疾工人志愿者每天工作八小时。项目很成功，耐克公司以及相关政府部门都寻求在将来审核这项措施、修改过时的法律。

其中的两个残疾员工已经由于出色的业绩而被提升，其他人也都充实到了工厂的关键岗位；例如，其中一个人负责冷却系统的维护。

爱多尔萨先生承认，主管人员一开始很担心，尤其是残疾工人表现出对其能力信心不足，而且非残疾工人也似乎对如何跟他们交流不自信。他发现，时间消除了一切阻力。每个人都看到残疾工人有着相同的能力，一旦昌信学会了调整他们的工作时间，残疾员工也变得更自信，同时非残疾工人也变得很快就接受他们并且乐于提供支持。

由于胡志明市周边的工厂数量增长很多，许多企业的人员流动也显著增加。昌信的总流动比例高达百分之二十六，但是除了残疾员工以外。只有两个残疾工人离开。爱多尔萨先生解释说：“这是他们的优势，残疾工人的总流动比例，比起其他工人来非常非常低。”

昌信积极雇佣残疾工人的同时，也给分包商带来了显著的公众知名度，包括许多越南报纸上都有专题特写。昌信公司的残疾工人项目也给其内部形象和工作场所的风气贡献颇多。爱多尔萨先生说：“我们被认为是一家努力尝试做好事的公司，不仅是越南政府部门、媒体和其他外部机构这么认为，而且，我们自己的员工也这么看。”

希杰电话营销公司 (CJ Telenix)

韩国

希杰电话营销公司 (CJ Telenix) 专门从事电话行销, 是韩国第一家家庭购物网络希杰家庭购物公司 (CJ Home Shopping) 的子公司。希杰电话营销公司雇佣着1,200名电话营销人员, 其中超过60名有身体上的残疾。公司大多数残疾员工在他们家中的工位上完成他们的客户服务任务。

与很多国家一样, 韩国也有一套按比例就业系统, 规定企业雇佣一定比例的残疾员工。如果没达到要求, 企业需要支付一项保障金, 政府可以用来提供培训、职业康复或者就业奖励, 以提升残疾人就业和就业能力。多年前, 希杰电话营销公司一直保持着残疾人的雇佣比例为百分之0.06 (远低于百分之二的定额比例), 并且每年都缴纳保障金。但在2003年, 公司与韩国残疾人就业促进事务所 (KEPAD) 建立了联系, 由政府机构负责进行职业复健工作。现在, 希杰公司已经达到了百分之5.1的残疾人雇佣比例。希杰电话营销公司不仅是节省了金钱, 而且还发现, 雇佣政策的改变带来了更大的运营效率、更低的员工流失率, 并且提高了客户以及员工的满意度。

这种变化开始于首席执行官安正圭 (An Jung-Gyu) 考虑为做客户服务的接线员设立一套在家工作的系统, 作为一种提升运营效率和企业效率的途径。受到韩国残疾人就业促进事务所的鼓励, 希杰电话营销公司开创了在家办公的系统, 涵盖了残疾人员工。

希杰电话营销公司与韩国残疾人就业促进事务所建立了一种有力的跨职能伙伴关系, 由韩国残疾人就业促进事务所负责招聘残疾工人并进行岗前培训。求职者通过韩国残疾人就业促进事务所申请相关职位, 而且公司对所有求职者的招聘标准相同。事实上, 迄今为止通过韩国残疾人就业促进事务所与希杰电话营销公司联手的项目提出申请的残疾人中, 只有百分之十七获得录取。受训生要在韩国残疾人就业促进事务所经过一个月岗前培训, 进行相关工作和一般性教育。然后, 他们再由希杰电话营销公司培训。韩国残疾人就业促进事务所继续进行支持, 只不过是在工作场所调整事务咨询以及提供其他所需的协助。在签署一份两年的劳动合同以后, 公司会考核每位新员工的业绩, 以期有可能终生雇佣。

希杰电话营销公司在家工作的工位与设在主呼叫中心的完全相同, 有着相同的桌子、分割间、电脑、液晶监视器、高速互联网以及电话。韩国残疾人就业促进事务所的工作人员负责发现还需要什么样的辅助设备和其他变通设施, 通过其补贴计划, 由相关机构给予补贴。希杰电话营销公司报告称, 建立家庭办公室的费用大概比建在呼叫中心的要高出百分之二十。然而, 公司的高层相信, 按照生产率和顾客、员工的满意度来衡量, 这样做的投资收益是巨大的。

对在家工作的员工, 希杰电话营销公司用一套实时的视频摄像系统和远程计算机系统来监控管理。坐轮椅的柳昌范先生 (Chang-Beom Yoo), 34岁, 是在家工作的电话推销员。他

说：“我能在家工作太好了。我不需要担心乘车上下班的问题。”然而，他也丧失了与同事的交流，“但公司组织了很多项目和活动，让我感受到我是公司的一员。”每个月，这些在家工作的员工都有两次参观主呼叫中心，观摩在公司层面发生了什么。柳先生补充说：“公司在晋升机会方面没有歧视在家工作的员工。只要我工作，公司就给我公平的机会。”

公司的人力资源经理金圣州（Sung Joo Kim）说，刺激希杰电话营销公司持续雇佣残疾工人的主要因素就是他们的高业绩。他解释说，希杰电话营销公司衡量顾客满意度的质量指标表明，残疾员工服务的顾客与非残疾员工服务的顾客之间并没有区别；一些残疾员工的指标持续领先。而且，按照公司衡量员工满意度的指标，是残疾雇员比非残疾雇员对他们的工作更满意。金先生相信残疾员工对公司更忠诚，他发现残疾员工的流失率要低于非残疾员工的流失率。

金先生对这项分析的结论总结说，“我们已经抛弃了认为残疾人没有生产力的成见；我们的事例证明了这一点。”而残疾人柳先生说，“就业是独立生存的关键。拥有一份工作让我能独立地生活。”

锡兰雇主联合会（EFC）

斯里兰卡

锡兰雇主联合会（EFC）把国际劳工组织（ILO）的考察变成了该地区最令人难忘的事件之一，其开创了一项雇主导向的倡议，主旨是改变态度并推进雇佣残疾人。2000年，在锡兰雇主联合会的官员们到英国参加关于残疾人的雇主论坛，并考察学习残疾人的就业潜能之后，关于残疾人的雇主网络启动了。现在，该网络有正式的组织章程、一个令人印象深刻的国际与本地公司成员的名录，以及一项实践规范，引导斯里兰卡企业如何将残疾工人融入工作场所。

雇主网络成形以后，赞助了两个提高雇主意识的研讨会，在联合会的成员中做调查，看看他们是否雇佣残疾职工，以及有没有创建残疾求职者数据库方面的经历。网络通过时事通讯推广会员中的优秀实践案例，并鼓励其他企业雇佣残疾人。随着雇主网络的持续发展，在推广残疾职工价值方面，越来越承担起积极主动的角色。

众多雇主表白他们很难寻找残疾求职者来源，在国际劳工组织（ILO）的技术支持之下，雇主网络与一个名为“信赖的动力”（Motivation Trust）的非政府组织联合，再加上国家社会福利部的支持，相互携手，探讨处理相关问题。他们在一个更广泛的范围运作，发现那些寻找工作的残疾人，开始甄别并协助他们准备求职面试。与其伙伴合作，网络还组织了另一个提高雇主意识的研讨会；这次包含了一个下午的招聘会，专门针对寻求就业的残疾职工。招聘会成果斐然，科伦坡差不多25个重要的公司参加，而且在75个求职者中，有超过一半找到了工作。例如，作为斯里兰卡最大的企业之一——MAS控股公司（MAS Holdings）的一个合资子公司，宝蒂兰（Bodyline）公司在寻找能操作计算机辅助设计（CAD）软件的质量检验员时遇到了困难。最终，宝蒂兰公司在那次招聘会上找到了两名合格员工。

网络与一些伙伴协作，现在包括国家劳动部和美国国际开发署，此后在首都科伦坡组织了更多的招聘会，并且准备在省里也组织一些。

网络成员不仅仅是做招聘工作，而且为残疾人和雇主提供培训和其他支持。例如，斯里兰卡航空公司开发了一套光盘资料，传授雇主们在参加招聘会时的一些基本手语，以便他们可以与聋人求职者进行沟通。ID兰卡有限公司（ID Lanka Limited）为找工作的残疾人提供英语培训课程，特别是那些希望进入信息技术领域和金融领域的人。还有一家地方的私人学校，由于星期六他们的IT实验室和教师能够有空余时间，所以他们在星期六免费为残疾人提供IT课程。

2005年，锡兰雇主联合会（EFC）为这个网络正式制定了章程，作为伙伴的会员也不断增加。最近，他们通过与其他国际劳工组织项目的联系，拓宽了运作范围。例如，通过国际劳工组织的“工厂改良项目”（FIP），该网络已经培训了几家工厂使用该项目的教程，名为《工作场所的残疾人》。与国际劳工组织的另一个项目一起，连同“工作网络”（JobsNet）的就

业服务中心（以及电脑职介程序），该网络发布了一个主要媒体的活动，以覆盖全国的求职者。

2006年中期，锡兰雇主联合会面对媒体的关注，还有一批超过200家的雇主、政府官员和民间团体代表，推介其《工作场所管理残疾人事务的实践规范》。在国际劳工组织的视频作品《残疾人工作在亚洲》中，对锡兰雇主联合会的初创工作以及一些典型的企业做了专题介绍。关于残疾人的雇主网络被视为本地区 and 全球范围的一个范例；网络成员已经到很多地方去介绍他们的经验，不仅在本地区的许多论坛上，也到了在华盛顿特区的世界银行。

当锡兰雇主联合会最早建立的时候，官员认识到组织所提倡的内容是需要实践检验的。劳资关系顾问梅卡玛里·阿卢威哈尔（Meghamali Aluwihare）说：“当我们建立起这个网络，我们希望为我们的成员树立一个榜样。”锡兰雇主联合会雇佣了一个盲人接待员，其表现非同一般，并且鼓舞成员企业给其他残疾工人提供类似的机会。

快乐蜂食品公司（Jollibee Foods Corporation）

菲律宾

快乐蜂（Jollibee）“听觉障碍人力计划”的诞生，是个光彩夺目的故事，其中有电影明星，还伴随着微笑服务。同时，也是一种非常成功的企业与非政府组织的合作关系，最终在首都马尼拉的市场中雇佣了超过50名聋人员工（更多的还在统计中）。那些员工已经协助拓宽了快乐蜂的顾客范围，进一步佐证了雇佣残疾员工的业务案例。

快乐蜂食品公司（Jollibee Foods Corporation），是1978年由陈觉中（Tony Tan Caktiong，菲律宾华侨）创办的，起初只是一家冰激淋店。今天，快乐蜂已经拥有了六家公司，在六个国家拥有超过1000家快餐店和百货商场。在菲律宾快餐业，快乐蜂保有难以置信的百分之五十份额。快乐蜂与一家菲律宾的非政府组织“特殊培训、就业、倡导和管理基金会（STEAM Foundation）”结成伙伴进行合作，致力于为聋人开创就业机会，从此，快乐蜂开始了解雇佣残疾职工的业务案例。

这一切都始于一位聋人销售员克伦威尔·乌马利（Cromwell Umali），和一位菲律宾电影明星阿迦·穆拉奇（Aga Muhlach）。乌马利先生在一家普通的服装店工作，当他去购物时遇见了这位演员。穆拉奇先生正被工作人员簇拥着，为快乐蜂的企业社会责任项目拍广告。乌马利先生提出让穆拉奇先生帮助，做一个快乐蜂的新项目，给聋人提供工作机会。

随后，快乐蜂与“特殊培训、就业、倡导和管理基金会（STEAM Foundation）”进行了合作。由一个理解备忘录做指导，STEAM基金会负责为快乐蜂招聘那些聋人预备员工，并提供岗前培训。培训包括社交礼仪、顾客关系和沟通，以及必要的岗位基础。针对快乐蜂中那些与聋人员工共同工作的有听力的员工，STEAM基金会同时也为其提供基本的手语培训和讲习班。发动家庭成员共同支持，也是残疾人成功就业的一个重要组成部分，所以STEAM基金会也运作支持聋人员工和其家庭成员的集体项目。

STEAM基金会还援助职业介绍和安置。STEAM基金会的专业培训师也帮助兑现快乐蜂的在职培训项目。乌马利先生现在也是培训师中的一员。除了对聋人员工使用培训等辅助手段，快乐蜂还没有发现有必要做其他任何设施上的调整，或者在岗位职责上有什么变化。

快乐蜂的人力资源副总裁波伯利特（Poblete）先生报告说，所有顾客对快乐蜂的聋人雇员的反馈都是正面的，而且他们还吸引了一大群聋人顾客追随者。雇佣聋人员工可能让快乐蜂开发利用一个更大的市场，超出残疾人圈子的范围。正如一位快乐蜂的商店经理所表述的那样，“大多数（聋人雇员）来自条件比较差的背景，这正是我们主要的顾客群。”快乐蜂正在制订一项计划，开设一家完全由聋人职员运作的商店，并且可以用来为新的聋人雇员提供培训环境。

万豪酒店 (JW Marriott)

中国，香港特别行政区

万豪国际集团在雇佣残疾人方面的声望享誉世界，这是一个实现企业愿景的故事，很多万豪酒店给残疾人匹配一系列工作岗位，使其人力资源得到最大的开发。其中，香港万豪酒店是这个故事中具有聪明智慧的一部分。事实上，其开创性地培训和雇佣智力残疾员工是非常成功的，其他大型的香港酒店正在利用这方面的成果，有的酒店雇佣了万豪无法自己吸收的学员。

亚洲的行动起始于2001年，作为香港最大的致力于服务和培训智力残疾人的非政府组织——香港匡智会 (Hong Chi Association, 前身为香港弱智人士服务协进会)，其理事长给本地万豪酒店的人力资源总监打电话，谈到了一个构想。当时，中国这个特别行政区内的经济类型已经开始从生产制造向服务型转变，由于中国内地的劳动力成本更低，许多工作向中国内地转移。匡智会下属的松岭综合职业培训中心 (Pinehill Integrated Vocational Training Centre) 在技能领域所提供的培训，比如木工，已经不再适应市场。于是需要改变。

匡智会与万豪酒店的伙伴合作在几个方面正当其时。第一，在服务部门不断增加的劳动力市场竞争的前提下，香港万豪酒店一直在寻找一种优势条件。另外，万豪的“服务精神”社团企业责任项目正在寻找合作人。并且，匡智会打电话的时期，正好是酒店在做大型装修。这最后一点是意义非凡的，因为这样就有机会在匡智会培训场所中精确地复制两个万豪酒店的房间，包括房间大小、布局、设备、装修，以及每个房间小吧台中间的摆设。这些房间为双方合办的整理房间项目培训提供了一个真实的训练场地。进入培训地点的门厅就像是在万豪酒店走廊之中身临其境。香港万豪酒店的人力资源总监吴紫茜 (Sandra Ng) 女士解释说，“建筑公司同意把匡智会房间增加的项目合为整体，免除工时费用，并且使用我们库存的材料来修造。”最终效果就是一个真实的培训环境。

一旦学员完成了他们在匡智会的培训，接下来他们会到万豪酒店的营业场所，体验一种更真实的环境，并且参加由员工和主管进行的岗位培训。他们会由匡智会的培训专家陪同一个星期到三个星期，此后，学员就会成为工作场所的一员。他们的家庭成员也被邀请来参观酒店，亲眼见证他们的工作环境，会见他们的工作同伴和主管，以了解相关的就业项目。

万豪酒店雇佣许多培训的毕业生，但并不是能吸收所有人。尽管如此，其他高端酒店也加入到万豪的行动中，雇佣其培训过的房屋清洁员，因而毕业生们找工作没有一点问题。相关的项目也移植到酒店工作的其他领域，比如洗衣房，现在也可以雇佣许多残疾员工。

正如所有的良好合作关系那样，万豪酒店与匡智会的关系也不断延伸。万豪酒店已经帮助匡智会建立起一个糕点烘焙项目，并且分享给他们一些著名的曲奇饼干配方。万豪酒店还经常

地采购匡智会在松岭村校园种植的有机蔬菜，而且，万豪酒店还提供常规订单，采购匡智会缝纫车间的厨师围裙和餐巾，给其他残疾学员提供新的就业机会。

按照吴女士所言：“匡智会的毕业生是非常忠实的员工，为酒店的成功做出了很大的贡献。”但是回报显然是双向的。作为这项倡议的成果，匡智会的培训师们也学到了新的技术培训技能。

现在，匡智会计划开设一个小型的酒店，可以用于面向更多的残疾人、在更多的领域里延展他们的培训。万豪酒店计划提供相应的帮助也是顺理成章的。

教保生命保险公司 (Kyobo Life Insurance)

韩国

教保生命保险公司是一家大型企业，有4,551名员工、40万亿韩元的资产（折合大约440亿美元），以及五百万保单持有人。在2001年，当时已经有43年历史的公司重新界定了公司的使命，声称公司希望“帮助克服人们生活中的艰辛”。究其产生这一变化的原因，按照公司首席执行官所述，“一个公司必须提升其管理战略和方法，以更好地适应变化的市场环境……”这一愿景包含了对残疾人开放公司的就业名册。

教保公司的高级管理层坚持认为，残疾员工应该被赋予有活力的工作，而不是用一种象征性的姿态被雇佣，或者在一些非挑战性的岗位上随便充个数。公司的呼叫中心看起来是一个理想的安置地，该部门被赋予突出的作用，享有与公司的20,000名财务规划师同等的重要性，两个部门都在面对大约一千万名顾客，创造着销售业绩和客户满意度。呼叫中心员工提供保险产品的咨询和贷款引导，并且进行满意度调查。

在2003年，公司最初雇佣了十个残疾女性，其中包括四个人有严重残疾；另外的20个残疾女性随后在当年晚些时候也被雇佣（其中八个人有重度残疾）。鉴于他们的成功，公司为残疾人扩展了到信息技术部门就业的机会，在一年以后，公司雇佣了两名额外的员工（包括一人有重度残疾）。在2005年，另外六名女性在呼叫中心就业（其中四人有重度残疾）。然后是2006年，教保公司决定使其女性为主的呼叫中心雇员类型多样化，于是雇佣了五名男性残疾员工。今年（2007年），公司为其IT部门雇佣了四名残疾大学毕业生，并且计划扩展招聘的范围，涵盖核保和理赔部门。这样，当前教保公司雇佣了55名各种类型的残疾人。为了寻找求职者，教保公司依赖于韩国残疾人就业促进公团（the Korean Employment Promotion Agency for the Disabled），通过其全国性的在线网络提供一种潜在的储备。

呼叫中心需要电话服务的技巧，还要使用计算机。为了适应残疾员工，特别是那些有严重残疾的员工，教保公司做了多项调整。这些措施包括提供离入口较近的停车位、安装轮椅坡道和适当的卫生间，提供辅助性技术、调整工位，包括使用脚垫并且调整座椅的高度。另外，残疾员工配备一名高级雇员做导师，帮助他们学习工作技能，适应新的工作场所。该呼叫中心的总监每个季度与残疾员工会面，讨论任何新出现的问题或麻烦，保持一个有支持力度的工作环境。

另外，公司采取了一些明确的步骤，确保其雇员可以找到方便的、临近的住房。同时，公司还为那些需要的残疾员工提供相应的交通服务。

使用轮椅的金正淑（Jong-Sook Kim），39岁，是教保公司的一名雇员，对公司相关的努力非常赞赏。她说：“在该有坡道的地方就有坡道，而且公司给我的工位安排在我的主管和一位导师附近，这样我随时可以得到帮助。”金正淑已经是两个孩子的妈妈，工作对于她来说，“的的确确帮助我支撑我的家”，还包括两位姻亲。“我觉得对我有帮助，还因为它允许我维

持一种有规律的生活，使我能保持健康。这是我工作过的最好的地方，我希望留在这里，能留多久就留多久。”

在一份业绩评估和顾客满意度材料中，残疾雇员的表现与非残疾的同伴相近，在数量分析和质量分析中，100分满分的评价分别得到87分和88.6分；作为对比的非残疾员工，分别得到88.9分和87.5分。

教保公司在业内有着“道德管理”先锋和领导者的美誉。在2004年，因为教保公司积极的社会贡献，也包括教保公司整合残疾员工进入企业大家庭的政策，而被韩国管理协会顾问机构（the Korea Management Association Consulting，一家知名的专业评价业绩和顾客满意度的机构）赞扬为“韩国最受推崇的公司”。

南洛国际 (Nanglo International)

尼泊尔

南洛国际 (Nanglo International) 管理着四家不同的餐厅连锁企业，在尼泊尔首都加德满都以及周边地区有十几家店，深受青年人和旅行者的欢迎。在南洛的投资组合中，“面包房咖啡馆” (the Bakery Café) 是最成功的连锁企业，在加德满都有七家店。“面包房咖啡馆”尤其特别的是其从业结构：员工中有43名聋人。

虽然这些员工中，有两名调酒师，四人被提升为领班，但主要都工作在服务生的岗位上。聋人服务生使用一种服务系统，客人只需要指点他们的菜单即可。如果有问题或者出现麻烦，一位非残疾的经理随时提供帮助。聋人服务生负责点餐、送餐以及收账。

南洛开始雇佣聋人员工始于八年前，当时他们联系了尼泊尔聋人组织 (the Nepal Deaf Organization) 来寻找合格的求职者。从那以后，消息就传开了，南洛招聘额外的雇员再也没有困难了，大部分人都是自己找到公司来的。南洛对其残疾员工的雇佣标准和规程并不比那些非残疾员工低；所有申请人都要被测试，包括他们的顾客服务技能，还有他们阅读、书写英文和尼泊尔文的能力，然后进行挑选。

南洛的项目经理阿瑞蒂·古隆 (Arati Gurung) 说，公司希望这种开创性的工作是可以持续的，而且公司开发了一套自己的培训系统，并没有依靠非政府组织或者残疾人组织的帮助。在通过了笔试之后，聋人学员开始了一个为期三个月的岗前培训课程，这个课程由南洛的首席执行官希亚姆·卡沙帕蒂 (Shyam Kakshapati) 协同讲授。在招聘过程和这个岗前培训中，南洛都使用手语翻译作为辅助手段。所有南洛员工 (包括新员工) 都接受了基本的手语培训，以便在学员进入岗位培训的时候不再需要翻译。

为所有“面包房咖啡馆”员工规划的持续培训中，聋人员工也要参与。一位聋人服务生希亚姆·拉玛 (Shyam Lama) 说：“常规的培训激励我更努力地工作。而且当其他员工在学习手语的时候，我就更有积极性去干得更好！”

古隆女士记得，当初南洛最大的忧虑就是顾客可能拒绝聋人服务生为他们服务。她说，南洛的管理层担心人们会“看不起”残疾人。事实证明，这种担忧是没有必要的。南洛欣喜地发现顾客不仅接受了这些新员工，而且还变得非常喜欢他们。在进一步说明聋人员工是如何“同样地称职”，古隆女士评价说：“到现在，他们是‘面包房咖啡馆’最受欢迎的内容之一。”她说：“这已经被事实证明了，是真实的。”

松下公司 (Panasonic)

中国

中国是世界上发展速度最快的经济体之一，其庞大的劳动力市场拥有最大的生产制造型的人力资源，服务着众多世界各地的跨国企业和分包商。但在一些城市中，劳动力短缺问题已经开始显现。不过，一些像松下这样的公司正在残疾劳动者中发掘潜在的资源。

松下公司与上海市残疾人联合会建立起合作伙伴关系，松下的中国公司在其30个工厂中雇佣了数百名各种类型的残疾劳动者。松下公司因此超过了政府规定的残疾人按比例就业的数量。这样一来，不仅免除了他们过去通常要缴纳的保障金，同时又在劳动力市场中获得了一种竞争优势，这样就形成了两方面的效益，促使松下公司最近积极主动地雇佣更多的残疾劳动者。

松下公司原本在与残联合作之前就已经招聘和雇佣残疾员工了，但与残联的合作关系使公司扩大了相关的实践。松下公司与残联一道，努力发掘出合格的求职者，给他们介绍合适的岗位，为其成功就业提供培训，并且做出适当的变通措施。残联还组织招聘会，帮助松下公司招聘和筛选合格的残疾求职者。松下公司报告说他们的生产操作需要具有多方面技能，招聘会为他们发掘合格的求职者提供了巨大的帮助。

残联先为松下公司在招聘会上招来的残疾求职者提供岗前培训，然后，松下公司再把这些残疾学员融合到他们的常规培训计划中，在需要时由残联的专家提供支持和建议。由于松下公司在中国的大量存在以及在世界范围的广泛知名度，残联认为与松下公司的合作关系特别重要。

上海市残疾人联合会劳动服务中心副主任劳国民说：“松下公司的成功为其他公司在中国的运作树立了一个榜样。”岛津公司 (Dao Jin) 是一家中日合资生产空调设备的企业，已经紧随松下公司之后，与残联建立起类似的合作关系，并且在其工厂各个领域雇佣、安置残疾劳动者。

瑞士联合银行集团 (UBS AG)

亚太地区

瑞银集团 (UBS) 是世界领先的金融服务公司之一；总部设在瑞士，在50个国家设有办事处。瑞银集团旨在吸引、留用和开发那些充满活力的个人，这种原则也用于聘用残疾人。

在亚太地区，瑞银集团的东京分部已经雇佣残疾人有好几年了。在过去两年中，公司进一步着手为香港、新加坡和澳大利亚的大学生启动一个残疾人实习计划。瑞银集团用这个计划来尽可能“早”地寻找出那些优质的人才流，给公司提供潜力来创造一个更多元化的劳动力群体。

为了吸引求职者，瑞银集团在亚太地区的所有主要城市中展开了一系列外联计划，涵盖一些学校、大学、政府主管部门、非政府组织以及就业服务机构。该外联计划鼓励残疾人既可以申请实习项目，也可以申请公司内其他地方的空缺职位。

公司构建了全时和兼职的实习项目以顺应学生的需求和利用，也满足不同业务领域的需要。当前，瑞银集团在很多地方都有残疾人实习生，包括投资银行业务、证券业务、固定收益、法律与合规、信息技术、财务和社会事务等部门。他们承担着多种角色，从调研、项目管理和财务分析，到行政支持等各个方面。

瑞银集团的管理层认为，实习项目建立了与相对不足的人才供给的重要联系，能够给工作场所带来不同的技能、经验和观念。

亚太区全球多元化部门总监，然·德·席尔瓦 (Ran De Silva) 说：“那些与残疾人一起工作过的雇员愈来愈多地意识到，残疾人可以对瑞银集团的成功做出巨大的贡献，并且这种贡献绝对可以抵偿为使他们融入工作环境而做出的必要调整。”德·席尔瓦女士解释说：“瑞银集团在全球为所有不同背景的人士提供就业机会，包括不同健全程度的人士。”实习生们已经觉察到，该计划赋予了他们一种机遇，来发现和发挥他们的潜能，并且给他们提供一种改变人生的体验。

杰森·何 (Jason Ho) 是一名在瑞银集团香港社会事务部的盲人实习生，他特别提到：“我从来没有梦想过可以在像瑞银集团这样的投资银行里工作。我的实习经历是最鼓舞人心的，而且它给了我一个平等的机会来证明我的能力，尽管我有视力障碍。”

何先生说 he 发觉“很有挑战性”，因为相关工作不断地把自己“赶出安乐窝”。“我感受到被主管经理授权，因为她已经表示出她对我能力的信任和信心，并让我有机会和权限来作出决定。”

项目的成功，事实上增加了在其他部门和分支机构对实习生需求，这就迫使瑞银集团进一步通过定期举办推广计划，以增加潜在候选人储备。

相关组织和政府办公室

在本章列出了相关组织和政府办公室，为雇主和残疾人提供具体的服务。包括政府办公室、非政府组织（NGOs）、残疾人组织（残疾人运作的非政府组织）和雇主组织。如下列出中国的部分机构。

根据组织的不同，为雇主提供的服务多种多样，但他们一般都包括寻找残疾求职者的方法、提供职业介绍服务，还有在雇佣残疾人以后，协助做出工作场所或岗位上的变通安置，或者找寻辅助设备和后续服务。列举的一些组织可能提供更加有针对性的服务，比如残疾人意识培训、客户指定的岗位培训或者支持服务，例如工作指导，甚至是工资或培训的补贴。许多描述都强调提供给残疾人的职业培训，尽管这些培训可能的来源是应对某个企业特定的技能需要。最后，公司如果对外包一些他们的工作任务感兴趣或者需要特定的产品，也可能在这些名录中找到合作伙伴。

中国

中国残疾人联合会（CDPF）

中国残疾人联合会是国家级综合保护性组织，为残疾人提供培训和就业服务，同时监督中国的按比例就业体系。中国残联在各省、市、县、乡镇有数千个分支机构，承担联系政府、社会和残疾人的桥梁角色。中国残联对企业提供残疾人意识的培训，协助进行工作安置，并且为工作场所变通和岗位培训提供资金以及技术支持。中国残联还提供在IT、缝纫和剪裁等方面的职业培训，并且可以根据企业需要定制一些特殊的培训项目。

联系人：聂静女士

电话：(+86-10) 6658 0036

传真：(+86-10) 6513 9719

电子邮箱：niejing@cdpf.org.cn

网址：www.cdpf.org.cn

地址：北京，西城区，西直门南小街186号（100034）

广东培英职业技术学校

在广州的广东培英职业技术学校隶属于广东残疾人联合会，为行动障碍、视觉障碍和听觉障碍的学员提供服务。中心训练学员使用特殊装备和适应性的设施，例如盲人有声电脑等。另

外学校还提供计算机及应用、会计、针灸推拿、美术设计、美术绘画、服装设计与工艺等专业的技能培训，并且为区域内的企业提供残疾人意识培训。

联系人：何小京先生

电话：(+86-20) 8231 7173

传真：(+86-20) 8230 5769

电子邮箱：peiyngpc@163.com

地址：广东省，广州市，天河区，沐陂路1号（510663）

中国，香港特别行政区

匡智会的匡智松岭综合职业训练中心

(Hong Chi Pinehill Integrated Vocational Training Centre, Hong Chi Association)

香港的匡智会是一家非政府组织，下属的松岭综合职业训练中心为智力残疾人提供职业训练、就业和住宿服务。他们开设了酒店房务、餐饮服务、洗衣服务、工业工艺、车缝、园艺、糕点制作等多个职业训练专业。匡智会帮助雇主做适应岗位的残疾工人匹配工作，协助进行工作场所变通和适应，以及残疾人意识的培训。

联系人：黄绍基 (Siu-Kee Wong) 女士

电话：(+852) 2664 3620

传真：(+852) 2664 2805

电子邮箱：atc@hongchi.org.hk

网址：www.hongchi.org.hk

地址：香港，新界，大埔南坑颂雅路松岭村

香港职业训练局 (VTC)，残疾人士职业训练部

香港职业训练局的这个部门在很多职业领域为残疾人提供职业训练，包括信息技术、餐饮、零售和印刷等行业。该部门还提供职业介绍服务，以及工作安置后在试工和后续期间的服务。同时该部门还在辅助技术应用和设备改造，以及残疾工人就业网站方面，给雇主提出建议。

联系人：郭先生 (YL Kwok)

电话：(+852) 2538 3288

传真：(+852) 2550 1146

电子邮箱：ylkwok@vtc.edu.hk

网址：www.vtc.edu.hk

地址：香港薄扶林道 147 号

香港社会福利署，社会服务市场顾问办事处

由政府发起的社会服务市场顾问办事处，协助相关机构在市场和业务拓展方面推进其产品和服务，包括香港大约100家受庇护的生产作坊、受支持的就业服务机构，以及综合职业康复服务中心。社会服务市场顾问办事处可以提供合格工人的职业介绍和经纪服务，以协助商家获取所需的劳动力或者产品，并且通过战略同盟推进分包工作，支持相关业务。

联系人：雷蒙德•吴先生 (Raymond Ng)
 电话： (+852) 2835 2706
 传真： (+852) 2834 7046
 电子邮箱： mcor@swd.gov.hk
 网址： www.mcor.org.hk
 地址：香港，湾仔，轩尼诗道130号修顿中心23楼2314室

新生精神康复会 (New Life Psychiatric Rehabilitation Association)

新生精神康复会是一家在香港设立的非政府组织，为精神残疾的人士提供全方位以社区为基础的康复服务，满足其餐饮住宿、职业和社会需求。该组织还为商户和机构提供清洁、安保、零售和餐饮工作服务。新生会还为雇主提供职业介绍服务，并且可以为那些雇佣残疾人的企业提供最高三个月的工资补贴。另外，新生会还对安置家庭和雇主提供后续支持服务。

联系人：温丽友 (Deborah Wan) 女士 和 托马斯•赵 (Thomas Chu) 先生
 电话： (+852) 2332 4343, (+852) 2327 4391
 传真： (+852) 2770 9345
 电子邮箱： ho@nlpra.org.hk, ses@nlpra.org.hk
 网址： www.nlpra.org.hk
 地址：香港，九龙，南昌街332号

香港劳工处，展能就业科 (Selective Placement Division, Labour Department)

香港劳工处的展能就业科为雇主提供免费的招聘服务以及为残疾求职者免费提供就业援助。该机构将那些适合的候选人送交雇主来面试，给残疾人介绍相应的空缺岗位，并且协助残疾人的雇主申请社区资源以及技术设备和援助的资金。

联系人：帕特里克•周 (Patrick Chow) 先生
 电话： (+852) 2852 4160
 传真： (+852) 2541 3914
 电子邮箱： patrick_cf_chow@labour.gov.hk
 网址： www.jobs.gov.hk
 地址：香港，中环，统一码头道38号，海港政府大楼17楼

中国，澳门特别行政区

澳门劳工事务局 (Labour Affairs Bureau)

澳门劳工事务局负责协助澳门政府制订和执行相关政策，包括劳动、就业、劳动安全和职业健康，以及职业培训。该机构旨在提高澳门的人力资源质量，同时建造起和谐的劳动关系。劳工事务局拥有一个专门的工作小组，协助雇主选配那些合格的残疾求职者到他们开放的岗位上。劳工事务局还为那些雇佣了残疾员工的雇主提供后续咨询，以协助确保形成一种健康的劳资关系。

局长：孙家雄 (Shuen Ka Hung) 先生

电话：(+853) 2856 4109

传真：(+853) 2855 0477

电子邮箱：dsalinfo@dsal.gov.mo

网址：www.dsal.gov.mo

地址：澳门，马揸度博士大马路221-279号

澳门社会工作局 (Social Welfare Bureau)

澳门社会工作局协助雇主和残疾人组织，开发紧密合作关系，以促进为残疾劳动者开创工作岗位。社会工作局还主导鉴定和职业介绍服务，以帮助残疾求职者与开放的岗位相匹配。社会工作局可以为感兴趣的雇主组织残疾人意识和教育项目，以帮助他们了解残疾劳动者的潜能。

联系人：帕特里克·游 (Patrick Yau) 先生

电话：(+853) 8399 7756

传真：(+853) 2835 5161

电子邮箱：patrickyau@ias.gov.mo

网址：www.ias.gov.mo

地址：澳门，巴掌围斜巷19号，社会工作局復康服务处

中国，台湾

伊甸社会福利基金会

伊甸社会福利基金会是台湾最大的残疾人救助非政府组织，运作范围覆盖全省。针对雇主的服务范围包括为残疾劳动者介绍工作岗位，并且协助进行工作的住宿和交通安排。当残疾雇员转入到一个新工作的时候，基金会的工作人员会提供就业和生活方面的专业意见，并且对雇

主提供技术上的协助和支撑；工作人员可以监督工作安置三个月到一年时间。伊甸社会福利基金会还主导实施就业市场调查和残疾人工作评估，并且为雇主提供残疾人意识培训。

联系人：梁女士 (Liang Chun-Yi)

电话：(+886-2) 2788 2656

传真：(+886-2) 2230 6422

电子邮箱：dep136@mail.eden.org.tw

网址：www.eden.org.tw

地址：(116) 台北市文山区万美街一段55号3楼

指导原则概述一览

在这一章中体现的指导原则概述有多种来源。许多内容可以从网站上获得，在案例中也有列明。⁸ 这些信息列在这里起到快速查询的作用，并且提供实例说明能在网站上获得什么样的信息。印刷出版这些文件经过了许可，或者是在公共范畴之内。其中一些可能反映的只是一个特定国家的信息或者与残疾人就业相关的法律。但这种列表和概述也使工作场所、招聘以及保持员工队伍的过程能够“对残疾人更加亲和”。

- 雇佣残疾人
- 公司残疾人政策指南以及自我评估检查清单
- 残疾人的融入
- 语言问题
- 克服畏惧和忧虑
- 对残疾人的亲和策略
- 观念上的壁垒
- 精神残疾和心理疾病
- 隐形残疾
- 无障碍观光

⁸ 在一些概述中做了少量错误修正。

雇佣残疾人

美国劳工部

网址：www.dol.gov

原文下载于：www.dol.gov/odep/pubs/ek96/chcklist.html

一定要做！

- 一定要掌握从哪里寻找并雇用残疾人。
- 一定要掌握如何与残疾人沟通。
- 一定要确保你公司的申请书以及其他表格不要询问有关残疾的问题，并且残疾人可以得到这些文件的无障碍格式。
- 一定要考虑做出认定基本工作职责的书面工作说明。
- 一定要确保相应的医学检查要求符合美国残疾人法案（ADA）。
- 一定要使求职者放松身心、自在愉悦。
- 一定要为合格的求职者提供工作场所的合理变通，以完成相应的工作。
- 一定要用尊严和敬重的方式对待有残疾的个人，就像对待所有求职者或者雇员一样。
- 一定要知晓，那些受美国残疾人法案保护的人中就有合格的个人，他们可能是艾滋病患者、癌症患者、创伤性脑损伤患者、聋人、盲人以及智力或者学习性残疾。
- 一定要懂得，无障碍不仅仅是环境的无障碍，还包括为视觉残疾人或认知残疾人准备可以获知的表格，以及为听觉残疾人准备可以获知的警报和信号系统。

一定不要做！

- 一定不要假设残疾人不能被雇用。
- 一定不要假设残疾人缺乏就业所必要的教育和培训。
- 一定不要假设残疾人不想工作。
- 一定不要假设酒精中毒和药物滥用者不是真正的残疾人，或者假设药物滥用者恢复健康不涵盖在美国残疾人法案之内。
- 一定不要假设在雇佣面试时询问一个人是否有残疾。
- 一定不要假设特定的岗位更适合于残疾人。
- 一定不要雇用残疾人——如果使公众的健康或安全面临实质损伤的巨大风险，而且并没有合理的工作场所变通来减轻这种风险或伤害的情况下。
- 一定不要雇用残疾人——如果在作出合理的工作场所变通的情况下，该残疾人仍然不适合承担相应岗位的基本职责。
- 一定不要假设你不得不留用一位不合格的残疾雇员。
- 一定不要假设目前的管理层需要特殊的培训才能掌握如何与残疾人一同工作。
- 一定不要假设雇佣了一位残疾人以后，事故保险的花费会上升。

一定要开发相应的规程，以维护和保护私密的医学记录。

一定要为主管人员做工作场所合理变通的培训。

一定不要假设如果一位雇员有残疾会使工作环境变得不安全。

一定不要假设合理的工作场所变通是昂的。

一定不要推测或者尝试想象如果你有求职者那种残疾，你将怎么去干一项特定工作。

一定不要假设你没有任何一项残疾人可以做的工作。

一定不要做医学评价。

一定不要假设一位残疾人由于其显形和隐形的残疾而不能做某项工作。

一定不要假定你的工作场所是无障碍的。

公司残疾人政策指南以及自我评估检查清单

瑞典，独立生活组织（Independent Living Institute）

网址：www.independentliving.org

原文下载于：www.independentliving.org/studyworkabroad/disability-information-checklist/checklist-corporate-disability-policy.pdf

“一个公司针对其员工、顾客或者客户的多元化承诺，就是其机构风格的一部分。依照其个性，需要把相关的承诺以声明的形式在公司网站上表达展示。与残疾人相关的政策就应该是文件中一个明确的部分。” 瑞典，独立生活组织

构建一项残疾人政策的指导原则

在针对残疾人顾客和职员的融入方面构建贵公司政策时，你应该记住如下几点：

如果你有一项多元化政策，那么这项政策应该包含关于“残疾人”的清晰阐述，包括：

- 公司有关针对残疾人政策目标和原则的一个概要说明，以及相关法规的引述。
- 公司中负责相关政策执行的部门名称和组织级别，包括协调官员的姓名和联系方式。
- 有关解决投诉处理流程的清晰描述。
- 举例说明已经实施的调整和变通措施。
- 对常见问题的答复，例如，公司所追求的残疾人融入的目标等级，公司使不同类型的残疾人适应环境方面的经验，以及如何得到更多的信息。

请记住无障碍需求因人而异。一些对一个人难以企及的事情可能对另外一个人完全没有障碍。一间办公室只有楼梯而没有直升电梯，可能对视觉缺陷或听觉缺陷的人来说并不是个问题。对于这种情况下的中小企业来说，宁可完全不需要有任何残疾人相关的政策，我们提倡一种更加实事求是的政策阐述方式，涵盖特定的障碍细节，例如：

“我们欢迎残疾人成为我们的雇员、实习生和志愿者。遗憾的是，我们现有的办公室处于几段楼梯之上。我们鼓励感兴趣的残疾求职者与我们一道工作，或者成为我们的志愿者、与我们共同培训，请与我们联系，以便讨论其工作资质，并且探讨通过辅助设备、工作场所和工作方式的适当调整，来提升其工作环境的可能性。”

在网站上呈现贵公司的残疾人政策的指导方针：

应该用一种反映公司优先考虑残疾人融入的态度，在网站上展现残疾人相关政策。这包括无忧导航浏览，清晰明确、通俗易懂的语言，以及网站无障碍化（例如适应盲人）。容易浏览，不仅限于描述残疾人政策本身，或者是其他有残疾的用户感兴趣的信息，同时也应该适用于公司的全部网页。相关的网站无障碍化信息，可以浏览实例 www.w3.org/WAI。

在呈现残疾人政策时你还应该做到：

- 从公司首页到相关的残疾人政策页面，点击鼠标不超过三下。
- 使残疾人政策页面保持更新（至少一年一次）。

残疾人的融入

瑞典，独立生活组织（Independent Living Institute）

网站：www.independentliving.org

原文下载于：www.independentliving.org/studyworkabroad/disability-information-checklist/checklist-corporatedisability-policy.php

下面的问题意在帮助评估一个机构适应残疾雇员和学员的能力。针对这些问题，你的答案将作为对将来的求职者有益的信息，同时也作为你自己定期的内部监控之用。

1. 你的公司是否拥有一项残疾人政策，以及一份行动计划，作为整体计划中不可或缺的一部分，在建筑物、业务运营、生产和设备等相关方面保障残疾顾客、雇员和学员平等的无障碍权利？
2. 你的公司是否拥有相关行动计划的预算，是否拥有一个协调办公室以及／或者指定的官员，针对公司系统的各个方面来负责计划的执行？
3. 你的公司是否拥有做出额外调整的预算和超越常规的措施，以满足残疾人雇员和学员的需要？有没有相应的政府补贴可以用于这种目的？外来的学员不得不掏这份钱吗？
4. 当做广告发布空缺职位、招募实习生和学员的时候，你是否声明了欢迎合格的残疾人申请？
5. 你公司的网站是否对不同的残疾人完全无障碍化？
6. 相关的印刷材料是否有替代形式？
7. 在公司的建筑物中是否有指路的辅助手段（触点标记，等等）？
8. 建筑物各个部分的照明环境是否考虑了视觉障碍人员的需要？
9. 建筑物各个部分的声音环境是否考虑了听觉障碍人员的需要？对于声音信号，比如紧急报警，是否有等效的视觉解决方法？
10. 针对聋人，是否有可以利用或者可以招募的合格手语翻译？对于可能需要这种服务的外来学员提供手语翻译吗？
11. 对于有学习障碍的雇员和学员，是否能够请求按需要调整相应的惯例、指示和督导？
12. 建筑物中各个部分的空气质量是否适合过敏反应、哮喘和物质过敏的人士？

13. 公司的自然环境如何考虑适应身体残疾人士的需要，例如使用轮椅的人士相关的停车、户外甬道、入口、上下楼、走廊、办公室、会议室、生产和储存设施、食堂、健身房、卫生间等？

14. 公司不同部分的地理距离对于移动不便的人员是否需要提供交通工具，如何解决这种需求？

15. 对于残疾学员来说，有没有可能获得离其工作地较近的合适住房？

语言问题

新西兰平等就业机会信托基金 (Equal Employment Opportunities Trust)

和英国关于残疾人的雇主论坛 (UK Employers' Forum on Disability)

网址: eeotrust.org.nz, www.employers-forum.co.uk

原文下载于: www.eeotrust.org.nz/toolkits/disability.cfm?section=practicaltips

语言代表着我们的态度, 并且影响我们周围人们的观点和行为。我们用什么样的语言议论和提及残疾人是非常重要的, 因为糟糕的选择会导致负面效果或者侮辱性的感受, 只会加剧错误的旧有观念, 并且破坏所有工作场所的氛围。

在过去, 用以形容残疾人的语言集中在其医学状态上, 而不是人本身。这是缺乏人性的, 并且不是在作为一种有能力个体去描述人。今天, 用来形容残疾人的语言应该在超越其缺陷的基础上反映人性, 突出一种社会观念。

语言的使用可以随时间改变, 并且因人而异, 因此很重要的一点是应该开放地采纳个性化的偏好。如果你不能确定使用什么词汇, 你可以询问对方他或者她是如何提到自己的。

- “残疾” (Disabled) 相对于“残废” (handicapped) 来说, 是个更恰当的术语。关键是永远把人表示为一个“人”或者是“人士”, 称为一个“残疾人”或“有残疾的人士”。不要使用非人称的词语, 比如用“(那个) 残疾”指代人称, 这是缺乏人性的, 而且似乎在由于缺陷而贬低他们的人格。
- 避免陈旧的词汇, 比如“残废”和“瘸子”等。许多类似的词汇被认为是不敬的。虽然曾经很常用, 但这些词汇不再被接受。
- 对所有的残疾人, 都要尽力避免使用那些招致怜悯的、负面的、不被允许的词汇, 比如“受害者”或“受难者”, 也要尽力避免使用措辞“不管他的残疾如何, ……”。对许多人来说他们的残疾只是他们生活的一部分, 而不是一出悲剧。
- 避免把人归并到某个同种的类别人群里。贴上诸如“残疾”或者“精神病”这类的标签, 加深了那些陈旧观念, 认为残疾人的缺陷本质上都一样, 并且与社会脱离。这样的做法还加剧了认为残疾人是无能力病人的陈旧观念。
- 对于聋人, 避免用“聋哑”的表述方法。这种术语已经陈旧了, 并且非常不敬。无论如何, 许多聋人并不是完全沉默无语, 他们也可以讲话和发声。
- 还有词汇“弱智”是被很多人认为是陈旧和冒犯性的。作为替代, 一个人应该被称为“有智力残疾”。
- 轮椅给予人们移动的自由。所以不要说他们是受限制的。应该说“他/她使用轮椅”, 而不要说“他/她被栓在轮椅上”或者“局限在轮椅上”。

- 不要害怕使用那些涉及到某人残疾的常见表达方式，比如“以后再见”、“你听说过吗？”或者“我将走开”等。残疾人并不希望被过分关注或者带给他人不舒服的感觉。
- 当称呼有残疾的人士时，就像对待同等状态的其他人一样，给他们同等的尊重。不要像对待小孩子那样对待成年人。

克服畏惧和忧虑

美国，弗吉尼亚州立联邦大学，工作环境支持及工作维系的康复研究和培训中心（VCU-RRTC）

网址：www.worksupport.com

原文下载于：www.worksupport.com/resources/viewContent.cfm/73

一些企业领导描述了他们不情愿雇佣残疾人的道理，以下内容反映了相关的问题和忧虑。

1. 为什么我要从这些劳动力储备中去招聘和雇佣？

首先，也是最重要的，问题的答案就是这么做可以获得良好的企业效益。当前（2006年左右），美国国内的就业环境比较宽松，而且为了提升业务，你将需要合格的、可靠的工人，这也将是公司的一笔财富。不过，如果你从来没有招聘、雇佣有残疾的人士或者与残疾人一起工作，你可能会很多问题，造成在雇佣残疾人的问题上踌躇不前。

2. 为了让残疾人可以来工作，也能够随意探访我的企业，那么我要在工作场所变通方面花费多少？

你的畏惧和忧虑非常重要，有许多企业家都有相同的感受。好吧，让我们分享一些信息，来说明这种感受只是虚幻的。已经有研究表明，超过半数的变通措施的花费只在500美元以下，并且超过百分之八十的花费只在1000美元以下。大约有百分之二十的变通措施什么都不需要花费。此外，还有一些可以利用的资源可以帮助到相应的变通措施，以及一些税收的减免，都可以协助消除工作场所中的建筑障碍。记住，如果一个人需要一种变通，而这种变通对于你的企业过分艰难的话，那么就不必实施这种变通措施。纵然你不雇佣任何残疾个人，如果能够只是让住在你的社区内的残疾人以及那些上年岁的市民很容易地接触你的企业，那么对于你的企业来说也会裨益良多。残疾人代表着一个庞大的市场，就像其他顾客一样，有各种需求，意识到这一点是非常重要的。他们有着客观的购买力。

3. 我的保险费用比例会提高吗？

许多企业表达了他们的畏惧和忧虑，是由于担心一旦雇佣了残疾员工，公司的保险费用会上升。美国康奈尔大学主导了一项对人力资源经理的调查显示，一家公司健康保险、人寿保险和伤残保险的成本很少由于雇佣残疾人而上升。不过，对待残疾人的陈旧观念仍然充斥着工作场所，导致残疾人相对于没有残疾的工人，更少被雇佣，而被解雇的更多。

4. 雇佣残疾人将会给我的其他雇员的士气带来什么影响？

你担心对其他员工的影响，这是每个优秀的经理或者企业老板在雇佣任何新员工的时候都需要考虑的事情。其他的员工与残疾人一起工作或者交往的经历不同，他们对雇佣残疾员工的

看法也因人而异。最先他们有可能会感觉不舒服，但这通常不会持续很久。大多数时间里，你需要确认其他的员工不会尝试对残疾人帮助得太多。很多雇主报告说有残疾人的工作环境中会导致其他员工更加努力地工作，并且更富有成效。

5. 如果残疾人在我的公司里干得不好，会发生什么？

很多企业人士提出过这种担忧。雇主畏惧的，实际上是如果一个有残疾的人出现业绩问题，可能会引发合同终止带来的问题。当然，让某人终止劳动合同从来都不是件容易事。然而，如果该员工不能承担相应的工作，而且经过多方努力纠正其表现未果，你当然有权终止这位残疾员工的劳动关系，就像对待所有其他员工一样。

6. 在面试的场合，我如何对待一个残疾人？我如果说错了什么会怎么样？

人们表达的最害怕的事情之一就是，“当我会见并要面试一位有残疾的人，我该怎么做？什么是恰当的礼节？我该说什么？我该主动伸手吗？我要移动桌椅吗？如果我做错了什么或者说了什么蠢话怎么办？”所有这些都是在你第一次遇见某个残疾人时所产生的正常感觉。无论如何，你同残疾人接触得越多、主导的面试得越多，你面对这种场合就会变得越自如。可以给你和其他企业的人提供某些礼节的提示，还可以提供针对如何面试残疾求职者的培训机会。如果你出了个错，只要摇摇头甩掉它就是了，然后继续。我们都是人，会犯错误。残疾求职者能够理解。

现在你的畏惧和忧虑都减轻了，你准备好开始从这个大型的储备池中招募劳动力，帮你解决劳动力的不足吧。同样，你可以期望在你的社区内介入到一个本地的残疾人团体中，来提供开发简历、组织模拟面试课程等方面的服务，还可以参与其他活动，这样将使你接触到这个目标客户和求职者人群。

祝你的招募努力取得成功。

对残疾人亲和的策略

美国劳工部

与美国商界领导网络（the Business Leadership Network）合作，该网络是一个由残疾人就业政策办公室发起、美国商会支持、雇主主导的组织。

网址：www.dol.gov/odep

原文下载于：www.dol.gov/odep/archives/ek00/friendlystrat.html

在新经济条件下，一些雇主融合了企业多元化的残疾人政策，他们能够更好地加强并提升工作场所的效益。这种效益包括多元化的领导体系、改革创新、提振整体士气以及投射到一个更宽泛的招聘网络。下面是一些使残疾人成功融入的策略。

做出一个企业承诺，使残疾人融入利益相关者的队伍。

公司的首席执行官能否承诺构建一个对残疾人亲和的工作场所？有没有一个针对所有员工的书面文件来申明这项承诺？企业的政策、流程和实践是否特别提到了残疾人问题？是否有残疾人在董事会供职？在公司的年度报告中是否可以读到有关残疾人员工和顾客的内容？残疾劳动者是否在劳动力群体的所有技能等级上（包括高级管理岗位）都受到聘用？是否残疾人顾客也购买了你的产品和服务？*首席执行官的承诺意味着高级领导层将乐于采纳实施残疾人相关政策，并且该机构将“说到做到”。*

对所有员工进行有关残疾人的教育。

在新员工入职时是否融入了残疾人意识的培训？培训材料是否有其他可选的形式，比如大字印刷版、布莱叶盲文版或者影音字幕版？对那些没有残疾的新雇员，是否有残疾人给他们当顾问？*提供残疾人相关的教育，可以消除那些无稽之谈，并且促使所有员工能够在残疾人就业方面做出明智的决定。*

不间断地提供有关残疾人的信息。

员工们是否熟悉残疾人相关的法规？员工们是否能得到残疾人相关的信息，使他们在工作单位、在家庭或者在学校都能有所助益？是否残疾人相关的信息在公司内部通讯或者内部网站上提供已经形成了常规？为帮助那些受伤的工人尽快地返回工作岗位，是否联系了社区内的残疾人？*持续教育使员工们能够恰当地利用残疾人相关信息，以应对其每天在家庭和工作中面临的状况。*

组织一个残疾人互助小组。

残疾人是不是聚在一起讨论残疾人就业的相关问题？这个互助小组是不是有管理权限来做出变通？是不是所有员工都了解这个小组以及它对企业成功所做的贡献？*残疾人的视角使得所有员工有能力为企业的成功奉献出他们全部的潜能。*

提供无障碍设施和服务。

所有的建筑物、停车区、工作空间以及通讯系统是否对残疾人都是无障碍的？*无障碍设施和服务对于每个人都更有助益，它让每个人都感受到团队中的一个平等的部分。*

为求职者和残疾劳动者提供便利

为了实施变通措施，有没有相应的核心资源和预算？求职者和雇员们是否被告知在需要时可以利用相应的变通措施？基于工作场所变通，使一些雇员的生产率明显提高，是不是已经在经过许可的情况下与其他雇员分享了这些雇员成功的故事？在常规技术和残疾人辅助技术的帮助下，是不是所有的工作人员都能保持并肩前进，一如既往地取得新的进展？*一种开放的变通政策赋予残疾求职者和劳动者展示出他们的能力。*

展现一种对残疾人亲和的形象，以吸引残疾求职者和顾客。

招聘大学生的工作人员在拨打校园电话的时候是不是也把残疾学生作为目标呢？招聘人员查找简历的时候是不是也浏览了残疾人相关的网站？公司在相关的出版物上做广告的时候，是不是以残疾人为目标？负责与社区代理机构建立工作关系的员工和招聘人员是不是对残疾求职者提供了服务？*与社区代理机构建立关系，可以增加对残疾求职者的转送。*

聘用残疾求职者。

招聘工作人员是否经常参加残疾求职者的招聘会？那些有已知残疾学生群体的大学生是否是企业的目标？*一个多元化的劳动力人群要包含残疾人雇员。*

培训和提升残疾员工。

残疾雇员是不是通常都有机会参加企业资助的培训？如果没有，这个问题是不是已经被提交到残疾人互助小组来寻求变通？为了提升合格的残疾雇员到管理和监督职位，是不是已经准备好了相应的规程？*在残疾人就业方面“说到做到”的雇主也提升那些合格的工人到上层管理职位。*

鼓励员工在社区做志愿者。

是否鼓励员工在工作时间内与残疾人社区的服务性组织建立联系？工作人员是不是定期走访高中学校，把安排的开放宿舍和业内的工作需求趋势传达给学校的管理人员、老师和学生（包括残疾学生）？负责人力资源的员工是否指导残疾学生如何建立能扫描的简历，或者为即将中学毕业的残疾学生做顾问，帮助他们找工作？*那些希望在雇佣残疾人的竞技场上表现非凡的雇主们会渴望影响到将来的残疾职工，并且帮助残疾求职者找工作。*

观念上的壁垒

美国劳工部的残疾人就业政策办公室

网址：www.dol.gov/odep

原文下载于：<http://dvr.dhhs.state.nc.us/DVR/pubs/Attitudes.pdf>

在美国电视连续剧《X档案》的“沼泽地”一集中，探员穆尔德（Mulder）在谈论小说《白鲸》（Moby-Dick）中的人物亚哈船长（the Captain Ahab，只有一条腿）的时候，告诉斯库利（Scully）说，他一直希望自己能有一种身体残疾。他的理由是：因为社会并不对残疾人期望太高，他不用非要辛苦工作来证明自己。其实穆尔德完全没有残疾，他觉得如果他不工作，他就会被认为是懒惰或者失败，但是如果有残疾的话，他就可以有一种懈怠的借口，并且仅仅由于有一份工作就被称为“大无畏”，更不用说取得成功了。

这是一部美国最流行的电视剧中，这样一位受尊敬的人物所表达的观点，就是一个在社会中泛滥的观念壁垒的例证，这种壁垒阻挠了残疾人尝试进入劳动力人群，并在其中发挥作用。

残疾人每天都要遇到多重阻碍，从建筑物客观上的沟沟坎坎，到就业和市民规划中的系统障碍。然而，经常是，需要克服的最难的障碍莫过于他人对残疾人秉持的观念。无论这些人的观念是天生的无知、恐惧、误解或是憎恨，都使人们远离欣赏和感受一个残疾人可以企及的全部潜在能力。

针对残疾人的消极观念中最突出的一条就是着眼于一个人的残疾，而不是一个人的能力。如果一个律师能够出色地把握法律条款，能够在陪审团和法官面前展示案件的全貌，那么他或她就是合格的；尽管由于这位律师是盲人，必须使用高斯威尔阅读器（Kurzweil reader）来阅读法律书籍，但这与其工作技能无关。如果一个农场主可以喂牲口，可以修围栏，那么他或她就是合格的；尽管由于这位农场主是截瘫患者，必须通过驾驶室里的手柄来操作卡车架子上的喂料系统，或者驾驶一辆全地形越野车才能到达围栏，但这与其工作技能无关。如果一个工厂中的装料工可以在每个箱子中装进正确数量的零件，那么他或她就是合格的；尽管由于这个装料工有发育残疾，使其专注能力受限，他或她必须使用一个计数器来工作，但这与其工作技能无关，但却能够使这个人成为工作场地上最准确的装料工。

探员穆尔德表述了一个更加隐蔽的观念——社会并不期望残疾人的表现达到正常水平，而且当残疾人达到了正常水平的时候，他们是某种程度的无畏所致。这种观念造成了一种结果，就是残疾人应该感恩，通常是把他们降低到低技能的岗位上，设定不同的工作标准（有时是制订低一些的标准使他们与同事疏离，有时则是制订更高的标准来证明他们不能胜任相关工作），或者期望一个残疾职工感念相应的工作机会，而不是要求平等的工资待遇、平等的奖金、平等的机会和平等地使用工作场所的便利设施。

残疾人遭遇了多种不同形式的观念壁垒，解释如下：

劣等

由于一个人生活的主要功能之一可能有缺陷，所以其他一些人就认为这个人是个“二等公民”。然而，大多数残疾人拥有的技能可以使他们的缺陷在工作场所中不受什么影响。

怜悯

人们对残疾人感到遗憾，倾向于导致一种让残疾人感恩的观念。大体上，残疾人并不希望被人怜悯和救济，只需要一个公平的机会，用他们自己的方式谋生，并且能独立地生活。

英雄崇拜

人们把有残疾的人能够独立生活或者从事一项专门职业称之为勇敢或者在克服残疾方面“不同凡响”。但大多数残疾人并不希望仅仅因为日常工作而受到嘉奖。残疾明摆在这儿，残疾人只不过是学会了用他或她的技能和知识来调整自己适应环境，就像每个人都有自己的特点，有的高、有的矮、有的强壮、有的反映敏捷、有的待人随和、有的秃顶、有的金发碧眼等等，每个人都要调整适应。

愚昧无知

残疾人经常在完成一项工作之前就被以能力不足为由驳回，他们根本没有机会来展示他们的技能。事实上，四肢麻痹者仍然能够开车、能够生孩子。盲人能够说出钟表上的时间、能够参观博物馆。聋人能够打棒球、能够欣赏音乐。发育残疾的人能够富有创造力、能够保有强烈的职业道德。

波及效应

人们总假定，一个人的残疾会给其他方面的感觉、才能和个性都带来负面影响，或者说其整个人都是有缺陷的。例如，很多人对着盲人大声说话怕他听不见，或者认为坐轮椅的人没有足以表达自己的智力，等等。关注人的才能本身，而不是他或她的残疾，就能消除这种类型的偏见。

成见

在另一方面的波及效应就是积极地和消极地概括残疾人的类型。例如，许多人认为，所有盲人都是大音乐家或者拥有敏锐的嗅觉和听觉；所有坐轮椅的人都很听话或者能够在残疾人奥运会上比赛；所有发育残疾的人都是天真无邪、脾气温和；所有残疾人都充满了忧愁和辛酸；等等。除了削弱残疾人的个体差别以及他们残疾的不同特点，这种成见还可能为某个人预设一个过高或者过低的标准。其实，他们只是普通人。

反冲

许多人认为，已经给予了残疾人超常规的有利条件，比如更容易达到的工作要求。雇主们需要对残疾人和非残疾同事都保持同样的工作标准，尽管完成任务的方法可能会因人而异。美

国残疾人法案（ADA）并没有要求给予残疾人特权，只是平等机会。

拒绝

许多残疾是“隐形”的，比如学习障碍、精神残疾、癫痫、癌症、关节炎和心脏病等。人们倾向于认为这些不是实实在在需要变通的残疾。美国残疾人法案（ADA）给“残疾”的定义是一种缺陷“实质上地限制了一项或者多项主要生活的活动力”。为符合上述定义的“隐形”残疾提供变通，能够把有价值的雇员保留在工作岗位上，并且为新雇员敞开大门。

畏惧

许多人都害怕他们会在残疾人跟前“做错事或者说错话”。他们为了防止自己不自在，就干脆避开残疾人。这就如同与一个不同文化背景的人会面，碰到的次数多了也就能更加自如了。

粉碎那些壁垒……

与物质上的和系统上的障碍不同，观念上的壁垒经常会导致歧视，并不能简单地通过法律来消除。最好的纠正方法就是亲和，让有残疾的和没有残疾的职工融合成为同事、伙伴和社交熟人。迟早，所有的观念都会让位给自在、尊重和友情。

与残疾人交流互动的提示：

- 认真聆听残疾人。不要假设对方能够做什么或者不能做什么。
- 当与残疾人谈话的时候，直接跟对方说，不要通过他或她的伙伴转述。无论对方是有行动障碍、有精神损害，还是对方是盲人，或者是聋人并且用着翻译，这一条都适用。
- 把你对所有人通常的礼仪也延伸到残疾人身上。握手或者递上名片。如果对方不能同你握手或者握住你的名片，他们会告诉你。不管怎样，不要为你的尝试而感到羞愧。
- 如果客户有说话障碍，而且你也很难理解他或她在说什么，就让对方再重复一下，而不是假装你已经懂了。前者更有礼貌并且可以取得精确的沟通；而后者却是贬低了对方面而且会导致难堪。
- 为有残疾的人主动提供援助，但要等到你的提议被对方接受之后再进行帮助。

在残疾人周围觉得紧张或者不自在是情有可原的，承认这一点也没关系。最开始有这样的感受是人性使然。当你遇到这种情形，就先去想“人”，而不是残疾；最终你就会放松下来。

精神残疾和心理疾病

美国，弗吉尼亚州立联邦大学，工作环境支持及工作维系的康复研究和培训中心

网址：www.worksupport.com

原文下载于：www.worksupport.com/research/viewContent.cfm/45

精神残疾

不管症状表现如何，许多有心理疾病的人每天都去工作或者上学。许多成功的个人都有一些类型的心理疾病，他们可能在政府部门、艺术界、演艺界、法律界、教育界、娱乐界和医药行业。

你知道吗？

- 在5岁及以上的人群里，最重要的残疾起因中有四成是心理失调。
- 在任意一个指定年份里，估计有百分之十五的美国人口接受一些形式的心理健康服务。
- 心理疾病是可以治疗的。
- 有五分之一的人在他或她的一生中会经历心理疾病。
- 有四分之一的人私下知晓某人有心理疾病。

心理疾病

雇佣的顾虑

雇主如果对心理疾病完全没有概念，就可能对雇佣精神性残疾人充满顾虑。不幸的是，有大量影响社会态度的陈旧观念。一些雇主可能会假设一位有心理疾病的人会做出不恰当的行为，或者在完成重要的工作职责时不可靠。而幸运的是，工作场所变通和支持能够帮助雇员克服功能性的限制。

当其他人需要偶尔或者大量支持的时候，一少部分人只要求极少的支持。这种强度随时改变、因人而异。有代表性的支持内容包括提供一些帮助，比如在集中注意力方面、处理紧张的情况、与同事互动或者回应主管反馈。

变通要考虑的事情

对于经历着心理疾患的人来说，有许多种有效的工作场所变通途径，比如：

有效监督

- 提供持续的回馈和强化
- 制订相关责任的明确期望值

- 制订解决问题的策略
- 制订评价变通的流程。

维持工作耐力

- 允许灵活的作息时间表
- 提供额外时间来掌握工作任务和新的工作职责
- 允许使用工作教练
- 允许雇员在家工作。

集中注意力

- 减少工作区域内的干扰
- 提供空间隔断或者私人办公空间
- 规划经常性的短休
- 把大块的工作切分成更小的任务。

与同事交流

- 教育雇员有关残疾人工作场所变通的权利
- 为同事和主管提供敏感性的培训
- 邀请出席工作相关的社交活动
- 在工作区域以外鼓励非工作内容的对话。

辅助记忆

- 允许雇员使用录音机
- 提供文字记录、清单和说明书
- 允许额外的培训时间。

控制紧张情绪

- 给予表扬和积极的强化措施
- 求助于专业咨询和职工援助计划
- 允许在工作时间给医生打电话

工作场景举例

服药

服药期间，一位高级管理职员在午后变得非常疲倦。她被允许早来一个小时，并且可以晚

上在家里用电子化的方式完成她的工作。

“这种灵活的安排其实没那么复杂，就仿佛一个行政助理，虽然没有什么残疾，但她是单身母亲、有两个小孩的情况一样。她应该被允许早晨提前一个小时来，下午能及时回家接孩子，并且照顾孩子，晚上哄孩子上床以后，在她的电脑上完成她的工作。”

——拉里·戴尔，路易斯安那州商业领导网络（BLN）的州联络人

精神分裂症

一位年轻人被诊断为声音诱发型的精神分裂症。他工作的地板清洁公司又经常有很多人走来走去。作为一种变通，年轻人被允许戴着耳机听音乐，这样可以帮助他集中精神在他的工作上。他干得非常出色，他的主管报告说他是所雇的人中最可靠、最勤奋的。他已经在这个岗位上工作超过了十年。

“这种变通也没那么难，就跟允许一个建筑工在工作时戴着耳机一样。他熟悉他的工作，而且可以在听着最新流行的通俗歌手或者说唱艺人的演唱时完成他的工作。他没有残疾。音乐可以帮助工作进程更有趣味、更令人愉快。”

——拉里·戴尔，路易斯安那州商业领导网络（BLN）的州联络人

精神失调

一位雇员患有精神失调，她在办公室里很容易受周围环境影响，比如是否昏暗或者明亮。她的办公室被喷刷成明亮的颜色，以增加照度。这会帮助她感觉更舒适，并且有更高水准的表现。她赢得了所在机构持续的褒奖。

“这位女士与如下情况没什么不同。一位公司必不可少的高级职员已经45岁了，她需要光线更明亮些，因为她没法再阅读以往那种字号的材料了。这是一种残疾吗？我不觉得任何一个人会说‘是’。这种情况下，公司会给她足够所需的照明，让她做工作的时候更舒服吗？当然啦！”

——拉里·戴尔，路易斯安那州商业领导网络（BLN）的州联络人

这些例子展示了一些途径，为残疾员工做出变通其实很简单而且并不昂贵。商家习惯于为员工做出个别的调整。这里的经验说明，为那些带有精神疾病标记的人所做的变通措施，实际上与没有残疾的人是相似的。

隐形残疾

美国劳工部的残疾人就业政策办公室

网址：www.dol.gov/odep

原文下载于：www.dol.gov/odep/archives/ek00/hiddenemp.htm

美国残疾人法案（ADA）中，定义“残疾”是一种缺陷“实质上地限制了一项或者多项主要生活的活动力”。虽然一些残疾容易观察到，比如不能行走、肢体缺失或缺陷、严重的视觉障碍，但许多残疾不是容易观察的。“隐形”残疾的一些例子，比如学习障碍、心理疾病、癫痫、癌症、关节炎、智力残疾、创伤性脑损伤、艾滋病和哮喘等。许多人并不认为隐形残疾是一种需要变通的实实在在的残疾。但隐形残疾可以导致功能局限，实质上地限制了一项或者多项主要生活的活动力，就如同那些可以看到的残疾一样。对隐性残疾人实施变通，能够把有价值的员工维系在岗位上，并且向新员工敞开大门。

美国残疾人法案要求，如果必要的话，为所有符合“残疾”定义的缺陷提供合理的变通，无论是隐形的还是显形的。合理的变通必须在因人而异的基础上，确保他们有效地满足雇员和雇主双方的需求。变通可以涵盖的范围，不仅包含为满足轮椅使用者对现有设施进行无障碍化处理，还包括工作岗位的重组及获取、调整设备、制订灵活的工作时间表或者调整议定的任务方案。

为合格的残疾雇员提供变通，导致建立起一种双赢的局面：雇主赢得了一种合格的、稳定的、多元化的劳动力；残疾人也获得了工作；对社会来说，也节省了先前为残疾人提供的公共救济金和相关服务。

通过残疾雇员和雇主讨论，并与残疾人就业政策办公室的工作变通网络（JAN）进行磋商，可以实施一些相应的变通措施，下面列举了一些例子。工作变通网络是一项免费的热线电话服务，给商家和个人在工作场所变通以及美国残疾人法案的就业条款方面提供建议。⁹

这些变通的例子并不代表是唯一可能的解决办法。如果有特别的变通问题需要接受指导，可以与雇员沟通，并且给工作变通网络打个电话。

⁹ 工作变通网络（JAN）在美国可以拨打的电话号码是 1-800-526-7234 (V/TTY)。

情况：一位保龄球场的员工，有智力障碍，还有双手动作和手指灵活性方面的问题，他在擦拭顾客归还的保龄球鞋时遇到了困难。

解决办法：一个本地的工作指导服务提供商特地组装了一个装置，可以让人拿起鞋子在刷子前面滚着刷，而不是握着刷子在鞋上刷。

花费：无。因为做这个装置的木材下脚料是其他项目剩下的。

情况：一个高中的辅导员有注意力欠缺失调，他由于学校的噪音而无法集中精神。

解决办法：学校用一套灯具替换了他电话上的振铃，当电话铃响时灯泡就会亮起来，另外给他的办公室做了隔音，并且装备了一台落地扇作为白噪音掩盖其他杂音。

花费：不到600美元

情况：一个机器的操作工有关节炎，他转动机器控制开关时感觉很困难。

解决办法：雇主把机器上的小型开关更换成更大的带衬垫的把手，同时给这位职工配发带防滑点的夹持手套，使他可以不用太大力量，握住把手更有效地旋转控制。

花费：大约130美元

情况：一个仓库的职工，他的工作包括保养和传送库存货物，由于他在接受癌症治疗，身体虚弱，对工作有些力不从心。

解决办法：雇主为这位职工提供了一个小型三轮摩托，以减少走动。雇主还重新安排了仓库中货物的码放布局，以减少他爬高和伸手。

花费：3000美元

情况：由于天气炎热，一位患有哮喘的工人在户外为飞机加油和搬运行李时感到身体不适。

解决办法：雇主把这位职工倒班到夜间工作，并且调到一个既有户外也有室内的岗位上。

花费：0

情况：一位电话咨询人员有创伤性脑损伤，会发生一些短时间的记忆丧失以及听力辨识问题，这可能导致其在工作中遇到困难，诸如回答电话信息咨询、在电脑中输入信息、按照口头指令操作等。

解决办法：雇主为其提供了吸音的隔断，可以减少噪音和干扰，并且重新设置了电话铃声，以便该雇员可以很容易把她的来电与其他人的来电区分开来。雇主还在电脑屏幕上增加了一块抗眩光的保护屏，以减少屏幕的闪烁，防止晕眩和疲劳。另外，为其提供书面的说明、每日会议备忘和其他排定的活动，以防遗忘。

花费：345美元。

情况：一位办公室经理曾被诊断出情绪紧张和抑郁，她在尝试完成指派的工作以及满足严格工作时限的时候，不能很好地集中注意力。

解决办法：她与主管领导讨论了她工作中的问题。雇主实施了相应的变通，允许她在能够不被打扰地工作时安排她的时间，比如设定一些“离岗”时间段。她还被安排了一份灵活的时间表，使她有更多的时间治疗和锻炼。她的主管领导给其他同事们培训了关于紧张情绪的处理技巧，并且给这位办公室经理提供了公司相应的职工援助计划。

花费：0

情况：一位保险理赔估算员对橡胶制品过敏，而且他的雇主所使用的纸制品中含有甲醛。

解决办法：雇主给该员工提供棉手套来抓握纸张，并且改成使用再生的无氯纸张，以及大豆为原料的墨水等制品。

花费：纸张和墨水花费每年增加大约130美元，手套花费10美元

情况：一位理赔代理患有狼疮，对他办公室里的荧光灯以及电脑监视器的辐射都过敏。

解决办法：雇主用一种专门的滤光器将头顶的荧光灯发出的光线变成广谱的，以适应现有的固定灯具；另外，雇主给该雇员提供了无闪烁监视器和一块防眩光保护屏。

花费：大约1065元

情况：一位兼职的大学讲师患有亚斯伯格综合症（Asperger's Syndrome），在听觉辨识力方面有障碍，妨碍她当机立断。这造成她在相关会议和年度考核中出现问题，并且妨碍她满足项目的时间安排。

解决办法：雇主许可她在员工会议中做记录，并且在与会人商定的一个时间框架内，就提出的有关问题向全体参会人提供书面的回复。该员工还会提前得到一份这种面对面会议的议程、年度考核以及项目预期的拷贝件，以便她能够用书面的形式提出问题或者提供跟进的回复。

花费：0

情况：一名操作工患有艾滋病，总会记不住更换他的机器部件的步骤。

解决办法：雇主为其提供一份按部就班的核查清单和书面的说明，指导他每一步如何更换部件。

花费：0

无障碍观光

联合国亚太经济与社会委员会，交通和旅游部

网址：www.unescap.org/ttdw

原文下载于：www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/pub_2316/pub_2316_tor.pdf

相关的业务案例表明，雇佣残疾人是重要的，因为他们熟悉一个被忽视的、数十亿美元规模的市场领域。这档顾客市场是最重要的产业之一，着眼于观光产业的某些业务已经蓄势待发。

在世界上有越来越多的残疾人获得就业，他们已经成为一个快速增长的观光、体育以及其他休闲产品和服务的顾客群。澳大利亚的迪肯大学主导的研究发现，世界上有超过一亿残疾人拥有自由支配的收入。他们代表着这档市场内不断增长的商机，旅游服务商正在力求在亚太地区获得竞争性的优势。一个成功吸引这档市场的策略就是依靠有残疾人的就业服务机构。

残疾人的旅行要求被分类为“无障碍观光”。无障碍观光不仅仅吸引残疾人，而且包括他们的家人和朋友。与残疾人的需求紧密相关的，是移动不便的年长者、带小孩的家庭之类人群的旅行需要，他们都代表着极大的市场领域。

北美、欧洲和澳大利亚等这些主要的旅游客源国已经认识到，残疾人以及他们的家人和朋友，构成了一个极大的潜在顾客市场。在这些国家里，无障碍观光已经培育起一个强大的商机市场。发现并且顺应这个亚太地区的商机市场，就是从主要的旅游客源国吸引客源的一项策略。

一般来说，让残疾人感觉有足够的信心在一个特定的目的地花钱、花时间观光，一个主要的问题就是无障碍化。对残疾人旅行者来说，相关的障碍有多种不同形式，主要汇集到三个主要的方面：

- **物理上的无障碍**，包括针对有行动障碍的残疾人（例如坐轮椅的人），以及一些诸如坡道、扶手、更低的柜台和直升电梯等的便利设施。
- **感官上的无障碍**，包括针对听觉或视觉障碍的残疾人，以及诸如触点标记、扶手、电梯和警报系统的音频及视频提示等的便利措施。
- **交流上的无障碍**，包括对通过文字语言、视觉和讲话有交流障碍的残疾人，另外可能需要培训员工掌握非常规的沟通方法。许多旅游服务提供商应该已经能够做到这一点，因为在他们的工作中，其实已经包含了不同的文化和国家人士之间的沟通。

尽管面对这种市场商机及其强大的顾客需求，多数亚太地区的旅游服务提供商已经认识到采取行动构建无障碍环境的重要性，但是，众多旅游网站和设施还没有实现无障碍，他们的员工也没有进行残疾人意识的培训。不管怎样，已经有一些服务提供商认识到相关的顾客需求，并且做出了必要的调整变通，比如下列一些措施，他们会告诉你这种付出是有回报的：

- 澳大利亚的希尔顿阿德莱德酒店 (The Hilton Adelaide Hotel)
网址: www.hilton.com
- 菲律宾, 班塔延岛上的圣伯纳德海滨度假村 (St. Bernard Beach Resort)
网址: www2.mozcom.com/~fhl
- 泰国, 普吉的塔拉巴东海滩度假村 (Thara Patong Beach Resort)
网址: www.tharapatong.com
- 新加坡的环岛出租车有限公司 (TransIsland Taxis Ltd)
- 印度的永恒之旅旅游服务公司 (Timeless Excursions)
网址: www.timelessexcursions.com
- 尼泊尔的Navyo旅游公司
网址: www.navyonepal.com
- 中国的中国云南探险娱乐旅行社
网址: www.toptrip.cc/tour_disabled.htm
- 新西兰的无障碍新西兰人旅游公司 (Accessible Kiwi Tours)
网址: www.tours-nz.com

“无障碍之旅”公司是一家美国的服务批发商, 在规划无障碍旅行行程方面提供咨询和预订服务, 对象是所有的国际航空运输协会 (IATA)、英国航空研究委员会 (ARC) 或者国际邮轮协会 (CLIA) 的认证旅行社。你可以在网站上查询他们对旅游代理和旅行社的服务内容, 网址是: www.disabilitytravel.com

2000年9月在巴厘召开的亚太地区残疾人观光大会的参会者达成了一致, 认为服务提供商应该切实采取如下的行动步骤, 以促进无障碍观光:

1. 开发内部计划, 以提升知晓度、敏感性和技能水平, 为残疾人提供更适宜的服务。
2. 与更多的残疾人和他们的组织相沟通, 交换准确可靠的信息, 以强化观光服务, 更好地满足多样化的顾客需求。
3. 鼓励旅游服务提供商升级他们的网站, 使其对残疾人无障碍化, 特别是对盲人。
4. 让具有所需相关经验和技能的残疾人参与主导无障碍的前期调查, 并且在提升旅游服务方面充当调研的来源和顾问人士。
5. 在他们的常规会议中引入介绍无障碍观光的议程。
6. 在酒店和餐厅评级标准中引入无障碍化的内容。

术语

调整或变通	对工作的调整，包括机器、设备的调整和修改，和／或工作内容、工作组织的调整，以及工作环境的改造，旨在为残疾人提供工作场所和工作时间方面的无障碍化，并为残疾个人就业提供便利。
残疾人管理	一个工作场所中设定的过程，通过涉及个人需求、工作环境、企业需求和法律义务的协调努力，为残疾人就业提供便利。
残疾人	由于公认的生理上、感官上、智力上或者精神上的缺陷，使其在适合的就业岗位上所获得相应职位、返岗、留任以及发展的前景产生了明显降低的独立的个人。
歧视	基于抵消或者损害就业或职业领域内的机会或待遇平等的某些原因，所实施的任何差别、排斥或者优待。在被禁止的范围内所造成的差别的总体标准，属于法律上的歧视。基于被禁止的范围，公共机构或者个人不平等地对待某人或某团体的成员的特定态度，属于事实上的歧视。间接歧视，意指貌似中立的情形、法规或惯例，事实上导致了不平等地对待某种特征的个人。但为了满足残疾人的特殊需要而实施专门的保护和辅助措施时，由此可能引发的差别或者优待不被视为有歧视性。
雇主	按照国家法律和惯例，以书面或者口头的形式确定双方的权利和义务、雇佣职工的个人或者机构。政府、公共机构和私人企业以及个人都可称为雇主。
雇员援助计划	一项计划，面向相关员工提供援助，并通常也向其家庭成员提供援助，条件是他们有可能陷入个人困境而影响劳动生产率，或终将影响劳动生产率。该计划可以由雇主和工会组织联合运作，也可以由雇主单独运作，或者由工会组织单独运作。
雇主组织	一个雇主组织的成员由单独的雇主或其他雇主协会组织组成，也可由二者共同构成，其组织的根本目标在于保护和提升成员的利益，并且为其成员提供就业相关事务的服务。
平等机会	与国际劳工组织《公约》第159号第4条一致，在就业、职业培训和特殊职业领域，所有人有权不受歧视地平等获取。
缺陷	所有的心理上、生理上或身体上，包括心理功能系统方面的功能缺失或畸形。

国际劳工标准	所有劳工相关事务方面的原则和规范，由三方（政府、雇主和工人）组成的国际劳动大会所采纳。这些标准采用的形式是国际劳工公约和建议书。经过成员国批准后，公约就构建起执行其条款的约束义务。建议书是没有约束力的文件，提供政策、立法和实践方面的指导。
工作适应	为了满足个人需求，对工具、机械、工作岗位和工作环境进行的适应性调整或重新设计，亦包括对工作组织、工作安排和工序方面的调整，以及将工作任务分解成其基本要素。
工作分析	给一项特定的工作涉及的职责和所需的技能列出一个详尽的清单。分析显示出职工需要做什么、怎么做、为什么要做，以及涉及到的工作技能。这个分析还能够包含所使用的工具以及所操作的机器的实际情况。一项工作分析通常是安置过程的第一步。
工作留任	保留在同一个雇主的工作中，可以有相同或不同的工作职责或状况，包括一段时间带薪或不带薪的离岗之后重返工作。
融入主流	使残疾人在就业、教育、培训和所有社会领域里实现融入。
残疾人组织	代表残疾人并且维护其权利的组织。可以是残疾人自己的组织或是为残疾人服务的组织。
返岗	一名职工因受伤或生病而缺岗之后，在恢复工作方面受到支持的过程。
职业康复	使残疾人有能力在适合的就业领域内获取、留任和提高的过程，由此促使其融入或重新融入社会。
工人／雇员	为获得工资而工作并且为雇主提供服务的人。雇佣过程受书面或口头的劳动服务合同约定。
工作条件	确定工人工作状况的因素，包括工作时长、工作配置、工作内容、福利服务以及保护工人劳动安全和职业健康的相关措施。
工作环境	从事工作所使用的设施和所处的环境，以及可能影响工人健康的环境因素。
工作场所	受雇人员需要或者完成工作的所有场所，由雇主直接或间接控制。诸如包括办公室、工厂、种植园、建筑工地、船舶和私人居所。
工位	个人在办公室或工厂工作的那部分空间，包括使用的桌子或工作面、椅子、设备和其他用品。
工作试用	提供体验的工作活动，或者对某项特定工作的适用性测试。

感谢

国际劳工组织希望感谢所有对本书做出了贡献的个人和机构，还有在第5、6章中贡献了他们的政策或是优秀实践案例的机构。所有的情况说明案例都是在公开范畴中获取，或是我们获得了在本书中使用的专门授权。

另外还要感谢对本书的调研、编辑、翻译、校对、出版、印刷等过程中付出辛苦劳动的个人和机构，感谢他们孜孜不倦的工作。

联系方式

我们非常愿意了解贵单位的残疾人政策或有关残疾人融入的事例。请联系：

刘春秀

国家级项目经理

联合国国际劳工组织北京局

北京朝阳区亮马河南路14号1-10

邮政编码：100600

电话：（+86-10）6532 5092 – 121

传真：（+86-10）65320073

电子邮箱：Liuchunxiu@ilo.org

黛布拉•佩里（Debra Perry）

芭芭拉•莫里（Barbara Murray）

国际劳工组织残疾人项目

技能和就业部

国际劳工组织

4, Route des Morillons

CH-1211 Geneva, Switzerland

瑞士，日内瓦

电话：+4122.799.7512

传真：+4122.799.6310

电子邮箱：disability@ilo.org

ISBN 978-92-2-519122-7



国际劳工组织北京局

中国，北京

朝阳区亮马河南路14号塔园外交人员办公大楼1-10

邮编：100600

电话：+86-10-65325091

传真：+86-10-65321420

电子邮件：Beijing@ilobj.org.cn

www.ilo.org

