



LAHD

LOS ANGELES HOUSING DEPARTMENT

项目与服务无障碍性自我评估及过渡计划

洛杉矶住房部

2025年10月

目錄

| | |
|---------------------------|----|
| 法規 | 1 |
| 洛杉磯市——事實與數據（基本概況） | 5 |
| 洛杉磯住房部--背景 | 6 |
| 洛杉磯住房部--組織 | 7 |
| 監管法典與合規局（RCCB） | 7 |
| 住房發展局（HDB） | 8 |
| 行政事務局 | 9 |
| 行政辦公室 | 10 |
| 殘疾事務部——LAHD 辦公場所的評估 | 12 |
| LAHD 專案與服務——自我評估 | 12 |
| 自我評估——一項審慎性工作流程 | 13 |
| 無障礙評估問題 | 13 |
| 優勢 | 17 |
| 需要改進的領域 | 18 |
| 類別 | 19 |
| 統計與優先順序劃分 | 19 |
| 第 1 優先順序 | 20 |
| 第 2 優先順序 | 20 |
| 第 3 優先順序 | 21 |
| 第 4 優先順序 | 21 |
| 第 5 優先順序 | 22 |
| 第 6 優先順序 | 23 |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| | |
|--|----|
| 人力資源 | 23 |
| 草案 - 過渡計畫 - 行動事項 | 25 |
| 優先順序表 | 26 |
| 表 1 - 第 1 優先順序：有效溝通、禮儀規範、手語翻譯、CART、VRI、其他輔助設備及 TTY/TRS/711 電話服務 | 26 |
| 表 2 - 第 2 優先順序：申訴政策、投訴及尋求進一步協助機制。 | 29 |
| 表 3 - 第 3 優先順序：會議無障礙考量（線上與線下） | 31 |
| 表 4 - 第 4 優先順序：數字/網路內容與印刷材料的無障礙性，涵蓋檔無障礙整改、替代格式檔及多語言檔編制，以及檔必備用語與公告的規範設置 | 32 |
| 表 5 - 第 5 優先順序：通用無障礙權利、殘疾歧視、服務動物及合理便利措施（含政策） | 35 |
| 表 6 - 第 6 優先順序：公眾申請相關專案、進行溝通交流以及獲取資訊與服務的可用管道 / 方式 | 38 |
| 附錄 A..... | 39 |
| 優勢 | 39 |
| 附錄 B | 44 |
| 需要改進的領域 | 44 |

法規

1973 年《康復法案》第 504 條是一項聯邦法律，該法律禁止在接受聯邦資金資助的專案和活動中，對殘障人士實施歧視。《聯辦法規彙編》第 24 篇第 8 部分，是由美國住房與城市發展部（HUD）頒佈的配套規章，旨在落實第 504 條的要求。依據該規章，任何具備相應資質的殘障人士，不得僅因其殘障身份，被排除在接受聯邦財政援助的專案或活動之外，被剝奪相關福利，也遭受歧視對待。其中，第 24 篇第 8.51 節進一步規定：接受 HUD 資金的受助方（如各城市），必須開展無障礙性自我評估，對現行政策和實操流程進行審查，並採取適當的糾正措施來解決自我評估中發現的各類問題。

第 24¹篇第 8 部分的核心要求包括：

- **禁止歧視：**禁止在接受聯邦財政資助的專案與活動中，基於殘障身份實施歧視。接受資助方不得僅因殘障原因，拒絕向相關人員提供服務、限制其參與，或提供不平等、無效的服務。
- **有效溝通：**強制要求與申請人、受益人及公眾進行有效溝通，包括提供輔助工具與服務。接受資助方需制定相關流程，確保視障、聽障人士能夠獲取資訊並使用服務。
- **就業反歧視：**禁止就業領域的歧視行為。接受資助方不得僅因殘障原因，以限制、隔離、分類或其他影響員工（或申請人）機會的方式實施歧視。歧視禁令覆蓋招聘、廣告宣傳、錄用、晉升、調動、解雇、薪酬、工作分配、福利、培訓等全就業環節。接受資助方還需為殘障申請人及員工提供合理便利，除非能證明該便利會對其專案運營造成過度負擔。

¹eCFR - 《聯辦法規彙編》第 24 篇第 8 條 <https://www.ecfr.gov/current/title-24/subtitle-A/part-8>，於 2025 年 8 月檢索。

LAHD 自我評估與過渡計畫

- **合理便利措施：** 要求接受聯邦資金的資助方為殘障人士提供合理便利，除非接受資助方能證明該便利措施將對其專案運作造成過重負擔。合理便利措施可能包括將設施改造為無障礙形式。
- **專案無障礙性：** 確保接受聯邦資金的專案和活動（包括非住房設施）對殘障人士具備無障礙性。受助方無需強制將每一處設施均改造為無障礙形式，只要每個專案或活動整體可被殘障人士便捷獲取並使用即可。接受資助方可通過以下方式實現合規：在設施的無障礙區域開展專案或提供服務、為相關人員指派協助人員、提供上門服務、新增或重新設計設備，或調整政策與辦事流程。
- **設計與建造：** 新建多戶住房專案的設計與建造需滿足殘障人士無障礙使用需求。法規明確規定，需預留最低數量 / 比例的住房單元，分別適配行動障礙人士及聽覺 / 視覺障礙人士。
- **自我評估：** 接受資助方必須對其現行政策及實操流程開展自我評估，以確保符合法規要求；需修改所有不符合要求的政策與實操流程，並採取糾正措施，整改自我評估中發現的各類歧視問題。接受資助方需將以下資料存檔留存至少 3 年：諮詢過的個人 / 機構清單、評估覆蓋範圍及發現的問題說明、已實施的任何修改及採取的補救措施說明，以備核查。
- **過渡計畫：** 接受資助方需制定過渡計畫，明確完成設施必要結構性改造的具體步驟。該計畫需識別設施中存在的物理無障礙性障礙，說明擬採取的整改方法 / 步驟，並明確實現合規的時間表。計畫制定需徵求相關人士意見，明確執行負責人，且需向公眾公開供查閱。
- **合規負責人與申訴程式：** 接受資助方需指定至少一名員工，統籌協調自身的合規工作推進。同時，接受資助方還需建立申訴程式，該程式需納入恰當的正當程式標準，確保投訴事項能夠得到及時、公正的解決。

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 告知公示要求：接受資助方須採取相應措施發佈公示，告知公眾（含視力或聽力障礙者）其不會基於殘疾原因實施歧視行為。接受資助方需在其發行刊物及招聘資料中納入上述反歧視聲明。同時，需為公眾（含殘障人士）提供參與相關專案所必需的資訊以便其理解並參與專案。保障參與權的具體方式包括但不限於提供手語及口語翻譯、閱讀器、盲文資料及錄音資料等。

《美國殘障人士法案》（ADA）是一部民權法律，它強制要求保障殘障人士享有平等機會，並確保殘障人士能與其他公民獲得同等參與主流社會生活的權利：具體包括平等享有就業機會、購買商品與服務的權利，以及參與州和地方政府各類專案與服務的權利。該法案第二篇規定，各州及地方政府須確保其所有專案與服務均具備殘障人士可及性。其中第 35.105 條款進一步明確，城市等公共機構需對自身現行服務、政策及相關舉措開展無障礙合規自我評估，並制定過渡/行動計畫，以確保其符合《美國殘疾人法案》的相關要求。

第二²篇的核心要求包括：

- 就業反歧視：殘障人士不得僅因殘疾而在公共實體開展的任何服務、專案或活動中遭受就業歧視。
- 專案無障礙要求：公共實體必須確保其開展的專案、服務和活動對殘障人士開放。
- 服務動物：通常而言，公共實體應修改相關政策、常規實操流程或辦事流程，允許殘障人士使用服務動物，但該動物失控或未受過馴養的情況除外。
- 移動輔助設備：公共實體應允許殘障人士在所有向行人開放的區域使用輪椅及手動驅動的移動輔助器具，如助行器、拐杖、手杖等。同時，

² 《美國殘障人士法案》（ADA）第二篇 <https://www.ada.gov/law-and-regs/regulations/title-ii-2010-regulations/>, retrieved August 2025.

LAHD 自我評估與過渡計畫

也應允許殘障人士使用電動移動輔助設備，除非經評估確認這類設備的使用會產生合理的安全風險。若出於安全必要，公共實體可制定相應的合理安全管控要求。

- 合理調整相關規定：為避免基於殘疾的歧視，公共實體需在必要時對其政策、常規實操流程及辦事流程作出合理調整；但倘若該調整會從根本上改變其相關服務、專案或活動的本質屬性，則可豁免此義務。
- 設計與建造：為公共實體所建造的各類場所設施，其設計與建造需確保殘障人士能夠便捷使用；但如果有證據表明，遵守該要求存在結構層面的不可行性，則可豁免此建造標準。
- 有效溝通：公共實體必須確保與殘障人士及其殘疾陪同人員之間實現有效溝通，且在必要時需提供恰當的輔助溝通工具與相關服務，以此保障殘障人士能夠平等享有參與各類公共服務、專案或活動的機會，並從中獲益。
- 電信通信服務：若公共實體通過電話與申請人及服務受益對象溝通，那麼在與有聽力或言語障礙的人士交流時，須採用文本電話（TTY）或其他同等功效的電信通信系統。
- 網路與移動應用無障礙性：公共實體須確保網站內容及移動應用程式便於殘障人士順暢使用。若採用的替代設計、方法或技術，能使網站內容及移動應用程式的無障礙性與實用性達到或優於《美國殘疾人法案》第二章所規定的標準，則可採用該類替代方案。
- 融合性：公共實體必須依據殘障人士的個體需求，在最利於融合的環境中開展各類服務、運營相關專案並組織活動。這就意味著要避免對殘障人士進行不必要的隔離。
- 無障礙功能維護：公共實體必須確保各類設施與設備的無障礙功能處於正常運作狀態。

LAHD 自我評估與過渡計畫

- **禁止額外收費：**為落實無歧視待遇而產生相應保障成本時，公共實體不得向某位殘障人士或任何殘障群體額外收取費用以填補該成本。
- **自我評估：**公共實體須對自身的各項服務、政策及辦事流程開展評估，並對存在問題之處進行必要調整，以符合《美國殘疾人法案》的相關要求。相關利益方（含殘障人士個人及代表殘障群體各類組織）應享有通過提交意見參與該評估流程的權利。評估流程說明及相關調整整改記錄須存檔留存，保存期限不少於三年。
- **過渡計畫：**若需對場所設施進行結構性改造以保障相關服務專案具備無障礙使用條件，公共實體須制定過渡計畫，明確推進並完成該類改造工作的必要步驟。殘障人士個人及代表殘障群體各類組織等相關利益方，應可通過提交意見的方式參與計畫制定；同時該過渡計畫文本須公開供公眾查閱。
- **資訊告知相關規定：**公共實體須向申請者、參與者、受益者及其他利益相關方，主動提供《美國殘疾人法案》第二章相關條款內容說明，以及該章節條款適用於本實體各類服務、專案及活動的具體資訊。
- **專職負責人與申訴流程相關規定：**公共實體須指定至少一名專職負責人，統籌推進本實體《美國殘疾人法案》相關合規工作的落實，並履行相關法定職責；同時須制定並公示申訴流程，該流程需能保障針對各類涉嫌違反禁令行為的投訴獲得及時且公正的處理。

洛杉磯市——事實與數據（基本概況）

洛杉磯市始建於 1781 年，1850 年正式成為美國建制城市，是加利福尼亞州人口最多的城市。根據最新人口普查數據，洛杉磯市土地面積達 469 平方英

LAHD 自我評估與過渡計畫

里，人口近 390 萬。根據 2020 年人口普查和 2023 年美國社區調查的估計數據³：

- 約 47%的人口為西班牙裔或拉丁裔；29%為非西班牙裔白人；12%為亞裔，8.6%為黑人，1.6%為美洲原住民
- 超過 56%的人口在家中使用英語以外的語言，其中 39%使用西班牙語
- 超過 35%的人口為外國出生
- 65 歲及以上人口占比超過 14%
- 貧困人口占比超過 14%
- 近 65%的居住單元為租賃住房
- 殘障人口占比超過 11%

根據洛杉磯縣老齡與殘障事務部的數據，2022 年美國社區調查估計顯示，洛杉磯縣居民存在以下類型的殘障狀況⁴：

- 行動不便—5.4%
- 獨立生活困難—4.5%
- 認知障礙—4.5%
- 聽力障礙—2.9%
- 自我照顧困難—2.5%
- 視力障礙—2.2%

洛杉磯住房部--背景

洛杉磯市於 1976 年設立社區發展部（CDD），負責執行由“社區發展整筆撥款計畫（CDBG）”資助的民生服務、住房保障及社區發展類專案。1990

³加利福尼亞州洛杉磯市，美國人口普查局

https://data.census.gov/profile/Los_Angeles_city_California?g=160XX00US0644000，於 2025 年 8 月檢索。

⁴洛杉磯縣老齡與殘障事務部

<https://ad.lacounty.gov/wp-content/uploads/2025/07/Disability-Pop-by-Type-of-Disability.pdf>，於 2025 年 10 月檢索。

LAHD 自我評估與過渡計畫

年，住房保護與開發部（HPPD）從社區發展部獨立拆分而成，接管了社區發展部旗下的住房類專案監管工作，具體包括租金穩定管理、業主住房修繕貸款發放、資產運營管理等相關事務。1993年，住房保護與開發部正式更名為洛杉磯住房部（LAHD）。

2012年，因加利福尼亞州廢除重建局制度，洛杉磯社區重建局（CRA/LA）隨之撤銷，該局所持有的住房類資產全部移交至洛杉磯市政府（由洛杉磯住房部（LAHD）具體承接）。

洛杉磯住房部（LAHD）致力於將洛杉磯打造為這樣一座城市：任何人不會僅因身有殘疾，就被排斥在各類公共服務、專案及活動的參與和/或獲益範疇之外；同時，通過在全市所有社區新建、維護並保障安全且經濟實惠的住房供給，讓每一位洛杉磯市民都能擁有一處可以安心居住、負擔得起的家。

洛杉磯住房部--組織

LAHD 由三個局和一個執行辦公室組成：

監管法典與合規局（RCCB）

RCCB 負責統籌管理全市性專案，此類專案影響洛杉磯市多戶出租住房的宜居性及租賃條件；同時，該部門致力於確保租客與房東明晰自身權利，並依法履行各自義務。RCCB 下設三個分支機構，分別為租金穩定管理處、法規執行處及合規審查處。

租金穩定管理處負責管理並執行洛杉磯《租金穩定條例》（RSO）及《正當理由驅逐條例》（JCO）。《租金穩定條例》（RSO）於 1979 年由洛杉磯市議會正式通過，其立法目的在於保護租客免受過度漲租與隨意驅逐的侵害，同時保障性住房東在其出租房產投資上獲得合理回報。2023 年出臺的《正當理由驅逐條例》則適用於洛杉磯市大部分未被《租金穩定條例》納入監管範疇的住宅物業，該條例禁止無正當理由終止租賃關係，並規定在無過失驅逐情形下，房東需向租客提供搬遷安置補助。租金穩定管理處負責管理的業

LAHD 自我評估與過渡計畫

務事項包括：案件分析、調查與執法、房東申報管理、租金登記備案、租客贖買服務、《租金穩定條例》合規認定、租客反騷擾維權、驅逐通知備案制度、租金調整委員會事務支持、驅逐維權援助專案，以及客戶服務熱線與對外辦事窗口的運營。

法規執行處負責管理並落實《住房法規》及多項旨在保障洛杉磯各社區居住安全與宜居性的專項計畫。這些計畫包括系統性法規執行計畫（SCEP）、投訴核查計畫、租客搬遷安置補助計畫、重點翻新與租客宜居保障計畫、緊急維修計畫以及民宿式公寓監管計畫。為應對各類特殊且專門性的執法需求，該部門還設立了多個專項工作組，具體包括住房保障專項工作組（HOME Unit）、專業執法工作組、法院聯絡工作組、應急管理工作組以及跨部門住房專項工作組。通過上述計畫與工作組的協同運作，洛杉磯住房部（LAHD）得以在全市範圍內提供關鍵民生服務，保障出租住房的居住者免受住房內不安全居住環境的侵害。

合規審查處負責執行租金託管帳戶計畫（REAP）、法務支持及止贖房產登記備案計畫三項核心工作，組織開展總經理（GM）聽證會、為上訴委員會聽證會提供支持服務，並對各類法定規費的帳單開具與收繳工作實施監督，相關規費收入將用於支撐前述各項計畫的運行。此外，止贖房產登記備案工作採用多元化工作模式推進，該團隊與貸款機構及本市其他政府部門展開協作，以消除止贖房產對周邊環境造成的不良影響。通過對上述各項計畫的執行與管理，合規審查處助力消除社區內的破敗閒置建築隱患，確保全市出租住房不存在危及洛杉磯居民人身安全的危險和/或風險。

住房發展局（HDB）

住房發展局（HDB）協助洛杉磯住房部（LAHD）的合作開發方，為經濟適用住房建設專案提供融資支持。該局整合聯邦、州、郡及地方各級財政資金，通過資本補貼、免稅融資債券等資金工具撬動社會資本參與投資，助力住房的新建與存量房源維護，以滿足全市的住房需求。此外，該局還負責管理多項專項計畫與服務，覆蓋低收入、極低收入群體及首次購房者的住房需求。

LAHD 自我評估與過渡計畫

開發融資處負責洛杉磯市多戶式保障性住房的新建與存量保障工作，同時統籌管理本市的管道債券計畫、保障性住房統籌推進計畫、第 HH 號提案永久性幫扶住房貸款計畫及保障性住房存量維護計畫這四大核心專案。

技術服務處負責為本局提供技術支持，包括施工監理、州級現行工資標準與聯邦 Davis Bacon 法案合規監管、搬遷合規監督及環境評估。此外，該處還負責管理洛杉磯住房局（LAHD）的便民家政維修計畫。

資產管理處負責為洛杉磯住房部（LAHD）的貸款組合提供貸後服務與管理，該貸款組合涵蓋數千筆貸款，以及附帶契約約束條款的保障性獨棟住宅與多戶式住宅單元。其中，入住監管科負責對洛杉磯住房部貸款組合內的房產進行監督核查，確保租客的收入水準與住房租金標準均符合相關法規要求。

住房創新戰略處負責管理“家園鑰匙”專項計畫，牽頭落實各類全新戰略舉措，同時負責運營多項長期住房服務專案，包括住房產權貸款專案、土地開發專案、住房戰略規劃專案、社區振興計畫以及保障性住房與可持續社區專案。此外，該部門還負責監管 710 通道相關住房專案、USC 住房基金、ADU 加速計畫以及自然形成的保障性住房專案。

行政事務局

行政事務局負責統籌管理一系列後勤保障服務，為洛杉磯住房部（LAHD）的日常運作提供支撐。該局內設三個職能部門——會計處、系統處及行政服務處——承擔面向全部門的綜合性管理工作，業務範疇涵蓋會計核算、預算管理、資訊技術支持、無家可歸者服務監督、補助資金管理、採購管理、檔案管理、合同管理及設施管理。此外，行政事務局還負責與洛杉磯市其他政府部門開展聯絡協調工作，對接對象包括市審計署、資訊技術局（ITA）、市檢察官辦公室及市行政長官辦公室（CAO）。

行政服務處下設多個職能單元，具體分工如下：預算科負責統籌洛杉磯住房部（LAHD）的預算編制流程，涵蓋部門預算申報、財務狀況報告出具、資金統籌及賬目分析等工作；合同與採購組承擔部門服務採購的監督管理職責，

LAHD 自我評估與過渡計畫

同時負責採購合同的簽署、履行及合同修訂等相關事宜；管理服務科負責採購與設施服務的統籌監管，同時受理公眾依據《加州公共記錄法》（CPRA）提出的申請；補助資金科協助業務部門開展補助資金的申報、預算編制、專案監督及合規性審查等工作，保障補助資金專款專用；無家可歸者服務科則負責管理洛杉磯住房部與洛杉磯無家可歸者服務局（LAHSA）、愛滋病患者住房保障專案（HOPWA）合作協議。

會計處負責洛杉磯住房部（LAHD）的財務交易核算與報告編制、資金管理、對需向本部門償付的貸款及款項進行監督、提供會計服務、發票處理、開展補助資金專項核算，以及對承包商實施財務審計。此外，該部門還承擔薪資發放系統 / Workday 系統（這一近期上線的人力資源與薪資管理系統）的管理工作、完成貸款借款人的資訊確認申請處理，同時負責審核與核驗借款人提交的剩餘收益貸款財務報表。

系統處確保 LAHD 核心 IT 基礎設施與業務系統的平穩運行及持續優化，以此支撐各項法定職責、法規條款的落實、滿足部門運營需求及公共服務供給。

行政辦公室

行政辦公室職能單元如下：

戰略溝通與政策組（SEP）統籌協調洛杉磯住房部（LAHD）下屬各局及各處，開展使命目標的評估、傳達、保障與推進工作。該組主要職責包括：政策檔的起草與審核；住房領域數據的統籌歸集、審查分析及戰略應用；面向內外部受眾高效精準傳遞洛杉磯住房部的工作主張；統籌協調部門應急規劃、應急培訓、應急處置及災後恢復重建相關工作。其核心業務範疇涵蓋：洛杉磯“安居計畫”（ULA）實施落地的配套支持、部門履職效能分析、公平住房與無家可歸者問題專項研究、公共資訊發佈與媒體輿情應對、無障礙設性估與檔合規整改、住房領域突發事件處置管理，以及立法事務/政府關係協調。

無障礙住房計畫（AcHP）旨在確保由洛杉磯市政府和 / 或原洛杉磯社區重建局（CRA/LA）資助建設的多戶式保障性住房，能夠滿足殘障人士的居住

LAHD 自我評估與過渡計畫

與通行需求。該計畫於 2016 年設立，核心目標有二：一是推動本市遵守並落實與南加州獨立生活中心（ILCSC）等主體簽訂的《和解協議》（SA）；二是確保本市履行 2019 年與 HUD⁵簽訂的《自願合規協議》（VCA）。洛杉磯住房部（LAHD）投資組合內的所有住房專案均受上述兩項協議約束（覆蓋住房開發專案）。

《經修訂更正的和解協議與自願合規協議》（ACSA/VCA）要求對洛杉磯住房部（LAHD）投資組合內的住房專案開展新建工程、大規模翻新工程以及既有住房單元的無障礙改造，以此保障專案中配備滿足行動不便人士需求的住房單元以及聽障/視障人士需求的住房單元。該協議同時規定，LAHD 投資組合內的各住房開發專案，必須按特定比例配建行動不便人士專用住房單元與聽障、視障人士專用住房單元。此外，各住房開發專案還需制定、執行並持續遵守相關租賃入住政策，確保保障性租賃住房在面向殘障人士出租時，嚴格落實公平住房相關法律要求。

AcHP -

- 確保協議覆蓋住房專案的新建工程、大規模翻新工程及無障礙改造工程，均符合地方、州及聯邦層面現行有效的無障礙設施建設標準；
- 負責管理無障礙保障性住房登記系統，洛杉磯居民可通過該系統查詢相關資訊，並錄入個人資料，申請加入任意保障性住房專案的公開等候名單；
- 對協議覆蓋住房開發專案實施監督核查，確保其始終遵守無障礙設施建設要求及反歧視相關規定。
- 為協議覆蓋住房專案的申請者及租戶提供申訴協助服務；
- 按要求為住房產權人及物業管理工作人員開展專項培訓；以及
- 與洛杉磯無家可歸者服務局（LAHSA）開展協作，確保為符合條件的人群做好住房匹配安置——即讓亟需無障礙住房設施、且正處於無家可歸狀態的殘障人士順利入住。

殘疾事務部——LAHD 辦公場所的評估

如上所述，相關法規要求公共實體用於向公眾提供專案與服務的場所，必須滿足殘障人士的無障礙使用條件。2024 至 2025 年期間，洛杉磯市殘疾人事務局（DoD）持續推進全市範圍的無障礙設施評估工作，具體任務為統籌排期並對市屬各部門的辦公場所/設施地點開展實地無障礙評測。儘管在 2024 年大部分時間及 2025 年上半年，洛杉磯住房部（LAHD）的工作人員多數處於辦公空間嚴重不足甚至完全無固定辦公場地的狀態，但 LAHD 仍積極與殘疾人事務局及其聘請的註冊無障礙設施專家（CASp）承包商協同配合，推動完成了對本部門辦公場所的實地勘察工作。本次勘察重點針對面向公眾開放的區域（含對外服務櫃檯區域），開展現場查看、尺寸測量及合規性評估。

DoD 表示，在對 CASp 採集的數據完成內部審核後，將編制一份數據報告並提交至洛杉磯住房部（LAHD）。預計該報告將列明當前存在的所有問題或不足之處，並協助確定擬議的整改措施。需要特別說明的是，LAHD 並不擁有或運營任何樓宇建築，其辦公場所均為租賃場地。因此，針對 DoD 整改清單中提出的各項實體設施改造建議，均須通過洛杉磯市總務管理局（GSD）協調落實——該局負責與私營辦公樓宇的業主 / 運營方對接租賃事宜及施工改造相關工作。若 CASp 判定辦公場所需進行結構性改造，LAHD 將聯合殘疾事務部與 GSD 另行起草一份過渡計畫。

LAHD 專案與服務——自我評估

任何人都不應因殘障而被剝奪獲取洛杉磯住房部（LAHD）專案與服務的權利。LAHD 已啟動內部“專案與服務”自我評估流程，旨在制定並落實一份過渡計畫，通過具體整改舉措解決評估過程中發現的無障礙改進需求。

自我評估——一項審慎性工作流程

本次自我評估工作的啟動流程從洛杉磯住房部（LAHD）下屬各局 / 處管理層先行確定負責各項專案與服務的核心人員開始。隨後，評估團隊通過線上預約方式接洽這些核心人員，介紹 SETP 流程。2024 年 7 月至 10 月期間，評估團隊與 77 個專案 / 服務的代表開展了線上研討。為提升工作效率，對部分專案與服務合併進行研討。研討過程中，核心人員被引導參與問卷式審慎評估，圍繞下文所列的 33 項無障礙相關問題逐一作答。本次評估全程營造“無問責風險”的安全環境，以此鼓勵核心人員開誠佈公地參與評估並提出回饋意見。評估期間，核心人員可隨時就問題提出疑問，且全程可獲得相關支持。截至 2024 年底，所有被納入評估範圍的部門均已回饋相關意見。評估方對收集到的回饋與意見進行匯總分析，提煉出工作優勢與待改進領域，其中涵蓋核心人員提出建議的相關事項，或表明需要或希望獲得進一步指導與培訓的內容。

需要特別指出的是，洛杉磯住房部（LAHD）的部分專案與服務存在公眾接觸度更高和/或資訊公開頻次更密集的特點。例如，由租金穩定管理處負責運營的 LAHD 客戶服務對對外辦事窗口及電話熱線，其服務內容包括提供《租金穩定條例》相關解讀、明確租客與房東的權利及義務、開展法規執行相關諮詢、指引公平住房資源對接管道，同時也為洛杉磯市民提供住房相關問題的溝通回饋途徑。系統性法規執行計畫（SCEP）則按照多年一期的週期，對全市的住宅租賃物業開展合規檢查，確保相關物業符合州及地方層面的健康與安全法規要求，以此整改並杜絕危及租客居住安全的危險、簡陋、不衛生及設施缺陷等居住環境問題。溝通與對外事務組主要承擔媒體輿情應對、社區聯絡協作、對外關係維護及拓展、社交媒體運營、LAHD 通訊刊物編輯、品牌形象及視覺標識管理，以及統籌檔無障礙合規整改等多項職能。

無障礙評估問題

LAHD 設計了 30 餘個問題，用於評估專案無障礙服務水準，具體如下：

LAHD 自我評估與過渡計畫

1. 部門員工及承包商是否向公眾宣傳、與公眾互動和/或向公眾提供專案服務或資訊？
2. 部門員工及承包商是否瞭解無障礙要求/責任？合同和/或其他檔中是否提及此要求？
3. 部門員工及承包商是否瞭解專案各類資金來源對應的特定要求（如聯邦資金資助要求）——尤其是關於專案必須覆蓋的受益群體範圍的相關規定？
4. 專案的設計方案及其配套政策、規範與規則，是否存在將殘障人士和/或有通行及功能性需求的人士排除在外、對其參與設置限制、施加約束或予以歧視的情形？
5. 專案內部是否存在任何可能限制/約束殘障人士和/或有通行及功能需求人士參與的潛在情形或實操流程？
6. 負責網頁和內容開發的 IT/系統人員、部門員工及承包商是否瞭解無障礙相關要求？
7. 若本部門員工或承包商以數字格式、線上和/或視頻形式提供專案資訊，是否對內容和格式進行無障礙性檢查？是否按無障礙標準完成合規測試？是否支持螢幕閱讀器讀取？是否配備字幕？色彩對比度是否達標？若有需求，能否以替代格式 / 語言提供相關資訊？
8. 針對如何保障網頁持續符合無障礙標準並滿足合規要求，是否制定了相關計畫/政策？是否出臺了保障新增內容需通過無障礙測試的專項計畫？
9. 由本部門員工和 / 或承包商提供的各類材料 —— 包括傳單、手冊、公告、信函及其他印刷檔，是否經過無障礙合規性核查？色彩對比度是否達標？字體類型與字型大小是否符合要求？若有需求，能否以替代

LAHD 自我評估與過渡計畫

格式 / 語言提供相關資訊？能否提供盲文版本、大字版本或適配螢幕閱讀器的電子版本？

10. 本部門是否通過線上管道和 / 或印刷材料發佈反殘障歧視聲明？該聲明是否明確說明申請合理便利（如手語翻譯、替代格式的材料）的流程，以及無障礙數字內容的獲取途徑？
11. 專案的資格准入條件及“申請指南”相關資訊，是否提供多種呈現格式？公眾報名 / 申請專案、提交所需材料或證明檔，是否有多種管道可選？若有需求，申請材料能否提供替代格式 / 語言版本？
12. 公眾若需與工作人員溝通對接、預約相關業務和/或獲取更多資訊，是否有多種管道可選？
13. 專案相關材料及線上平臺是否標注了聯繫方式？對於需使用 TTY 的群體，是否公示了通過 711 及其他電信中繼服務（TRS）聯繫專案工作人員的具體方式？
14. 部門員工及承包商在通過電話與公眾溝通時，是否知曉如何處理 TTY/TRS 來電？
15. 若有需要，工作人員是否瞭解如何使用虛擬遠程口譯（VRI）服務，獲取即時的虛擬手語翻譯服務？
16. 在宣傳演講、會議和培訓活動時，部門員工和承包商是否向公眾說明若有需要如何申請合理便利措施？
17. 當以當面溝通、電話聯絡、線上交流及 / 或書面往來的形式與公眾互動時，部門員工和承包商是否瞭解有關在詢問無障礙/便利設施需求和請求時哪些是可以問的、哪些是不可以問的的相應規程和禮儀規範？
18. 部門員工和承包商是否制定了處理及解決合理便利申請的相關政策與操作流程？這些政策流程中是否納入了“合理性”考量因素——例

LAHD 自我評估與過渡計畫

如是否會評估相關申請是否會產生過度的財務與行政負擔，或是否會導致專案 / 服務的核心屬性發生根本改變？

19. 部門員工和承包商是否瞭解合理便利政策及相關考量？
20. 部門員工和承包商是否知曉，不得向殘障人士收取費用以承擔為保障無歧視待遇而採取相關措施的成本？例如，落實無障礙合理便利申請所產生的費用。
21. 部門員工和承包商是否瞭解如何處理現場手語翻譯和即時通訊輔助翻譯（**CART**）服務請求？員工是否知曉如何安排相關服務？
22. 部門員工和承包商是否瞭解如何處理其他輔助設備請求，例如助聽設備？工作人員是否瞭解如何安排輔助器具/設備的提供？
23. 部門員工和承包商是否知曉行動不便的殘障人士可能使用輪椅、代步車、拐杖及其他人力驅動的移動輔助設備？除經判定存在操作安全隱患、會對他人構成威脅的情形外，殘障人士亦可使用動力驅動型助行設備。
24. 部門員工和承包商是否瞭解服務動物相關政策？
25. 對於線上/虛擬會議、演示和培訓課程，部門員工和承包商是否瞭解應用程式/軟體的無障礙功能？員工是否在每次會議開始時向參與者說明軟體的無障礙功能？
26. 在籌備線下演示、會議及培訓活動時，部門員工及承包商是否評估過場地物理環境的無障礙性？
27. 在提供/交付服務時，部門員工及承包商能否靈活調整服務方式和/或服務地點？
28. 公眾是否可通過其他途徑提交檔（包括簽名）並辦理交易（如資金支付）？

LAHD 自我評估與過渡計畫

29. 是否設有接收無障礙相關投訴的程式？是否設有申訴程式？是否提供審查流程及時間安排？部門員工和承包商是否瞭解該流程？
30. 公眾是否已獲知相關投訴/申訴流程？
31. 是否對專案實體場所（如對外辦事窗口）進行無障礙評估？
32. 部門員工及承包商是否清楚在不知道如何處理特定無障礙事宜/問題時，應向誰尋求幫助和/或指導？是否設有流程將問題/疑慮上報和/或轉介，確保得到及時處理？
33. 部門員工和承包商是否接受過禮儀規範、語言使用、ADA 要求及殘障意識方面的培訓？

優勢

從 LAHD 工作人員處收到的回饋和意見表明，其負責的各項專案及所提供服務在無障礙意識方面具有一定優勢。

值得強調的核心優勢包括以下幾點：LAHD 落實了 ACSA 和 VCA 相關要求，上述法案涵蓋行動不便者無障礙住房單元及聽力/視力障礙者無障礙住房單元的建設要求、租賃入住政策、面向業主和物業管理人員培訓的機制以及專案監督管理體系。向保障性住房產權人及物業管理方提供無障礙相關要求的技術支持與專項培訓，內容包含處理無障礙合理便利申請時的合規流程與溝通禮儀，明確相關問題的可詢問範圍與禁止詢問範疇；AcHP 檢查員還會對保障性住房專案的建築設計方案及施工過程進行審查，確保其符合無障礙標準。

工作人員表示，其已接受 CommonLook 軟體操作培訓，可借助該軟體開展檔無障礙合規整改工作；同時，部門還委託承包商將檔翻譯為洛杉磯市民在家中使用的各類語言版本。系統部門工作人員會持續對 LAHD 的外部網站及內部辦公網路開展無障礙合規性核查。公眾可通過多種管道與 LAHD 進行互動，獲取專案資訊、諮詢疑問、填寫表單、提交證明材料或繳納款項，具體管道包括郵寄、電話、電子郵件、線上辦事門戶及線下窗口；此外，針對線

LAHD 自我評估與過渡計畫

上及線下舉辦的各類活動，部門均會按需配備 ASL 翻譯人員及其他語種的口譯人員。線下對外辦事窗口還專門設置了適配輪椅等助行設備使用的服務工位。

本文件的 APPENDIX A 載有一份經擴充的已確認優勢清單。

需要改進的領域

儘管上文已列舉多項成效，但評估仍識別出若干有待改進的領域。在諸多情況下，某部門認定為優勢的事項，在另一部門看來恰恰是需要完善之處。工作人員的回饋還表明，他們希望能夠獲取更多與無障礙相關的培訓資源，並針對前文探討的大部分主題獲得更為詳實的指導材料。換言之，即便在已梳理出優勢的領域，本部門也未制定（或僅制定了極為有限的）覆蓋全部門的指導性檔，亦未建立針對無障礙相關要求及實操規範的常態化培訓機制。

核心短板或待改進領域包括以下方面：工作人員不確定 LAHD 是否已建立全部門統一的檔無障礙測試流程；此外，儘管已開展檔無障礙整改培訓，但非系統部門的工作人員仍反映，在對 PDF 檔進行無障礙整改時存在操作困難。部分工作人員尚不明確如何申請 ASL 翻譯或 CART 服務、如何使用 VRI、如何對會議場地進行實體無障礙條件評估，以及如何確認 Google Meet 和 Zoom 等線上會議應用程式的無障礙功能。

此外，針對員工和承包商開展的無障礙職責與要求相關指導或培訓，仍存在內容界定不明、未制定固定安排的問題，培訓範疇涵蓋合理便利政策、服務型動物相關規定，以及在對接無障礙需求與合理便利申請時需遵循的合規流程與溝通禮儀——即明確相關問題的可詢問範圍與禁止詢問範疇。目前，部門尚未建立全部門統一或官方的流程，用以上報無障礙相關問題或受理相關投訴；同時，也未出臺覆蓋全部門的申訴政策。

本文件的 APPENDIX B 載有一份經擴充的已確認待改進的領域清單。

類別

鑒於需要改進的事項種類繁多，為更高效地分析並劃分建議行動項的優先順序，我們將調查問卷/研討議題進行了分類整合。這些分類有助於明確改進無障礙服務水準所需投入的資源類型與工作力度：

- 通用無障礙權利、殘疾歧視、服務動物及合理便利措施（含政策）
- 有效溝通、禮儀規範、手語翻譯、CART、VRI、其他輔助設備及 TTY 電話服務
- 數字/網路內容與印刷材料的無障礙性，包括檔無障礙整改、替代格式檔及多語言檔的製作，以及檔必備用語與公告的規範設置
- 公眾申請專案、溝通聯絡及獲取資訊與服務的可用管道/方式
- 會議無障礙考量（線上與線下）
- 申訴政策、投訴處理及進一步協助申請機制

統計與優先順序劃分

儘管部門多數業務單元均強調了多項工作優勢，但全部門範圍內，在無障礙服務意識、工作流程或常用指導資源等方面仍存在不一致的情況。

大部分業務單元——部分單元的互動頻次更高——均需與外部個人及實體開展協作，涵蓋租戶、房東、物業管理人員、開發商、貸款人、非營利組織、購房者、房地產經紀人、承包商、企業、律師、其他政府機構、民選官員、媒體等多方主體。無論上述實體是部門專案援助與服務的直接受眾，還是業務協作及協調夥伴，LAHD 在全部門、全溝通管道的對外互動中，似乎尚未建立一套廣為人知且成熟的流程，用以將無障礙相關考量全面納入其中。

在依據上述分類對回饋意見進行匯總統計後，相關結果的優先順序劃分如下：

LAHD 自我評估與過渡計畫

第 1 優先順序

類別：有效溝通、禮儀規範、手語翻譯、CART、VRI、其他輔助設備及 TTY/TRS/711 電話服務

在這一類別中，約百分之五十一（51%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明迫切需要制定行動方案來提高部門對這些工作和要求的認識和落實力度：

- 員工和承包商對網頁和內容開發對網頁與內容開發無障礙要求的認知程度
- 員工和承包商對 TTY/TRS 來電的掌握與處理能力，包括使用 711
- 員工對虛擬遠程口譯（VRI）服務的掌握與使用能力，以獲取即時的虛擬手語翻譯
- 員工和承包商，在通過線下當面、電話溝通、線上遠程及書面往來等方式與公眾對接時，需充分認知並嚴格遵循相關溝通規範與禮儀規則，明確在回應無障礙需求 / 合理便利申請時的問詢邊界（即可詢問與不可詢問的內容範疇）
- 員工和承包商對現場手語翻譯（SLI）、CART 服務及其他輔助設備（如助聽設備）等輔助需求的認知與處理能力

第 2 優先順序

類別：申訴政策、投訴及尋求進一步協助機制。

在這一類別中，約百分之五十（50%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明迫切需要制定行動方案來提高部門對這些工作和要求的認識和落實力度：

- 設立/建立一項申訴政策，包含接收、審查和回應無障礙相關投訴的正式流程及時間框架。

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 員工及承包商對政策與程式的認知，包括尋求無障礙相關事務/問題協助的指導
- 向公眾公佈投訴/申訴政策及處理流程
- 持續管理與協調投訴/申訴事宜

第 3 優先順序

類別：會議無障礙考量（線上與線下）。

在這一類別中，約百分之四十三（43%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明迫切需要制定行動方案來提高部門對這些工作和要求的認識和落實力度：

- 員工和承包商對線上/虛擬會議、演示和培訓環節中的應用程式/軟體無障礙功能的認知
- 在每次虛擬會議開始時告知與會者軟體的無障礙功能
- 員工和承包商在籌備線下演示、會議和培訓環節時，對地點/場所的物理無障礙性進行評估

第 4 優先順序

類別：數字/網路內容與印刷材料的無障礙性，涵蓋檔無障礙整改、替代格式檔及多語言檔編制，以及檔必備用語與公告的規範設置

在這一類別中，約百分之四十（40%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明迫切需要制定行動方案來提高部門對這些工作和要求的認識和落實力度：

- 檔的無障礙訪問與整改，包括合規性測試及螢幕閱讀器可讀性檢測
- 線上/網站內容的無障礙訪問與整改
- 將檔翻譯為盲文的能力

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 制定如何確保網頁保持無障礙性與合規性的計畫，包括對新增內容進行無障礙測試的流程。
- 員工及承包商對語言服務計畫的認知，含翻譯與口譯流程規範
- 線上及印刷材料須包含以下聲明：
 - 本部門不因殘疾狀況實施歧視
 - 通過 TTY/TRS/711 聯繫 LAHD 的途徑說明
 - 公眾如何申請合理便利措施

第 5 優先順序

類別：通用無障礙權利、殘疾歧視、服務動物及合理便利措施（含政策）。

在這一類別中，約百分之三十二（32%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明迫切需要制定行動方案來提高部門對這些工作和要求的認識和落實力度：

- 員工和承包商對通用無障礙要求及職責的認知，包括禮儀規範、恰當用語等
- 員工對任何排斥、限制、約束或歧視殘障人士和/或存在無障礙需求與功能需求者參與的專案設計、政策、規則、情境及實踐的認知
- 員工和承包商處理及解決合理便利申請的相關政策與流程，該政策與流程需包含對“合理性”的判定考量因素，例如是否會產生過度的財務與行政負擔、是否會從根本上改變專案 / 服務的性質；同時需明確：不得向殘障人士收取費用，以轉嫁為保障無歧視待遇而採取必要措施的成本，合理便利申請的滿足相關開支即屬此類。
- 員工和承包商需知曉以下要求：行動障礙人士可能使用輪椅、電動代步車、拐杖及其他手動驅動的移動輔助設備；同時，殘障人士亦可使用電動移動輔助設備，除非經判定該類器具存在操作安全隱患，且會

LAHD 自我評估與過渡計畫

對他人構成威脅。

- 制定並讓員工及承包商知曉服務型動物與情感支持動物相關政策。

第 6 優先順序

類別：公眾申請相關專案、進行溝通交流以及獲取資訊與服務的可用管道 / 方式

在這一類別中，約百分之十九（19%）的回饋回復和評論為負面評價，這表明相關整改措施的制定與落實存在一定必要性，以提升該部門對上述工作及要求的認知水準與執行力度：

- 以多種格式提供專案資格條件及“申請指南”的資訊，包括為公眾報名/申請以及提交所需材料或檔提供多種管道。
- 為公眾與工作人員溝通、預約交流和/或獲取更多資訊提供多種管道
- 員工和承包商具備調整專案/服務提供方式和/或提供地點的能力
- 為公眾提交含簽名的證明檔，以及辦理資金支付等相關業務提供多種管道

人力資源

LAHD 亦對問卷調查/討論問題進行了修訂，旨在對人力資源（HR）相關活動及服務開展評估。洛杉磯市人事局為全市的核心人力資源主管部門，負責為所有市屬部門提供人力資源服務。LAHD HR 領導層人員隸屬於市人事局，在對接求職者、職位申請人、面試對象及在職員工的工作過程中，均需嚴格遵循市人事局制定的相關政策與流程。

人力資源部門工作人員總結了多項工作亮點，例如熟知合理便利申請相關事宜，並會將此類諮詢轉介至對口工作人員處理；同時，部門也為公眾提供了多種申請及提交所需材料的管道，如電子郵件提交或現場辦理；此外，人力

LAHD 自我評估與過渡計畫

資源工作人員還可根據需求，將會議及招聘面試靈活調整為線上或線下形式。人力資源部門員工還能夠安排會議和就業面試，以線上或線下形式進行。

人力資源部門工作人員也梳理出了現存的改進需求，其中包括在無障礙合規性方面普遍需要更細化的指導意見。此外，工作人員還提出，需要補充更多相關知識或開展專項培訓，具體涵蓋以下內容：接聽及處理 TTY/TRS/711 來電、使用 VRI、處理 ASL 口譯及 CART 服務的申請，以及在籌備線下面試、宣講會、會議及培訓活動時，對場地的無障礙通行條件進行評估。

人力資源部門梳理出的改進需求，LAHD 其他部門的需求高度契合，相關整改措施已納入過渡計畫的行動事項中統籌推進。

草案 - 過渡計畫 - 行動事項

基於上述評估中列出的分析結果與優先順序排序，現將部門級無障礙行動事項建議如下。本次行動的核心目標為：提升員工對各項已明確無障礙議題的認知與瞭解，建立相關議題的年度提醒機制，並落實具體行動措施——例如擴大 VRI 覆蓋範圍、優化檔無障礙適配性、制定部門統一的申訴政策等。

下表列出了建議的行動事項，並明確了實施/完成時間表。其中，有兩項行動事項擬由未來招聘的承包商或《美國殘疾人法案》（ADA）專案或系統技術專員負責，具體推進全部門檔無障礙及適配優化的實操工作。總體而言，LAHD 專案的 ADA 協調員為確保各項行動事項落實的責任主體。

任何資源申請（含資金、人員及合同）均須通過市議會審批流程方可獲批。

優先順序表

表 1 - 第 1 優先順序：有效溝通、禮儀規範、手語翻譯、CART、VRI、其他輔助設備及 TTY/TRS/711 電話服務

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---------------------------------|---|---------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. 網頁與數字內容無障礙性認知-指導檔 | 為 LAHD 的工作人員制定一份指導檔，其中應包含概要資訊以及指向現有網頁和數字內容無障礙要求的鏈接或參考資料。定期更新檔，每年發佈一次。同時與承包商共用該檔。 | ADA 協調員 | 2026 年 8 月前完成檔初稿。 每年更新併發布一次。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊、系統團隊 |
| 2. TTY/TRS/711 現行操作規範及通話處理--指導檔 | 制定指導檔，闡述 TTY/TRS/711（如加州中繼服務）相關資訊，包含現行 TTY/TRS/711 的資訊及資源鏈接，並說明預期流程及如何處理 TTY/TRS/711 來電。每年向 LAHD 員工分發該檔。同時與承包商共用該檔。 | ADA 協調員 | 2026 年 8 月前完成檔初稿。 每年更新併發布一次。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員 |
| 3. VRI 軟體——擴展安裝範圍；指導檔 | DoD 已提供 VRI 訪問許可權。許可/訪問費用已納入 DoD 預算。確認該系統在 LAHD 對外辦事窗口 | ADA 協調員 | 2026 年 9 月前完成檔初稿。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員及系統團隊— |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---|---|----------------|---|---|
| | <p>及 AcHP 正常運行。為其他專案/單位（如 SCEP）安裝該系統。編制並向 LAHD 員工分發 VRI 使用指導檔。探討承包商的訪問管道。</p> | | <p>每年更新併發布一次。</p> <p>在 2026 年 12 月前，為所有 LAHD 專案安裝 VRI 軟體，包括在超過一百名檢查員的設備上安裝。</p> | <p>—將負責安裝 VRI 應用程式。</p> <p>承包商使用 VRI 服務的任何選項均需額外付費。</p> |
| <p>4. 無障礙溝通規範與禮儀（例如工作人員在無障礙性及便利措施方面可詢問與不可詢問的事項）——指導檔及培訓</p> | <p>審閱 AcHP 有效溝通政策與流程。制定指導檔，並與 DoD 協調培訓事宜，該檔需闡述與公眾溝通時應遵循的無障礙禮儀規範，並提供實際案例。定期更新這份檔，並分發給相關人員，同時每年進行一次培訓。同時與承包商共用該檔。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>2026 年 11 月前完成檔初稿。</p> <p>每年更新併發布一次。</p> <p>與殘障事務部協調，於 2026 年 11 月前建立年度培</p> | <p>員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊和 DoD 員工工時</p> |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---|---|----------------|---|---|
| | | | 訓機制。 | |
| <p>5. 處理 SLI、CART 服務及其他輔助設備請求——指導檔與培訓</p> | <p>制定指導檔，詳述安排現場 SLI、CART 服務及其他輔助設備的流程，並附上線上申請表鏈接。定期更新該檔，每年向 LAHD 員工發佈。同時為承包商制定指導方針。與 DoD 明確承包商可獲取的資源。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>2026 年 11 月前完成檔初稿。</p> <p>每年更新併發布一次。</p> <p>與殘障事務部協調，於 2026 年 11 月前建立年度培訓機制。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊和 DoD 員工工時</p> |

表 2 - 第 2 優先順序：申訴政策、投訴及尋求進一步協助機制。

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---|--|---------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 6. 申訴政策與流程 | 審核 LAHD 各業務部門制定的申訴政策。制定全部門統一的申訴政策，其中包含接收、審查和處理無障礙相關投訴的流程及時間表。參考 DoD 及 AcHP 政策獲取資訊。每年發佈政策及流程。 | ADA 協調員 | 2027 年 7 月前完成政策初稿。 每年更新併發布一次。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊、AcHP 團隊 |
| 7. 員工培訓：關於請求協助及上報無障礙相關事項的流程——內部/員工資訊與培訓 | 對員工進行有關申訴政策及員工請求協助及上報無障礙相關事項流程（不涉及申訴或投訴的情況）的培訓。每年都提供培訓。同時與承包商共用該檔。 | ADA 協調員 | 在 2027 年 7 月前制定培訓方案。 每年更新、發佈並提供培訓。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員 |
| 8. 申訴政策 - 向公眾通報 | 通過線上及其他方式向公眾傳達本部門的申訴政策及流程資訊。與溝通團隊進行協調。 | ADA 協調員 | 於 2027 年 7 月前完成公眾資訊草案。 每年進行一次審查。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊 |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|------------|---|---------|--------------------|---------------------------|
| 9. 管理申訴與投訴 | 持續按照政策和流程，全部門範圍內管理與無障礙相關的申訴和投訴。 與 LAHD 局執行辦公室協調。 | ADA 協調員 | 於 2027 年 7 月前啟動實施。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員，行政辦公室職員 |

表 3 - 第 3 優先順序：會議無障礙考量（線上與線下）

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---|--|---------|---------------------------------|------------------------|
| 10. 線上會議應用程式/軟體（Google Meet; Zoom）無障礙功能-指導檔 | 制定一份指導檔，描述現有線上會議應用程式/軟體的無障礙功能。 與系統團隊進行協調。每年發佈一次。同時與承包商共用該檔。 | ADA 協調員 | 2027 年 2 月前完成檔初稿。 每年更新併發布一次。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、系統團隊 |
| 11. 線上會議參與者須知 | 根據上述線上會議指導檔，請定期提醒工作人員在每次會議開始時告知虛擬會議參與者有關應用程式及軟體無障礙功能的資訊。 | ADA 協調員 | 制定季度提醒計畫，自 2027 年 2 月起實施。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員 |
| 12. 會議場所無障礙通行-指導及核對清單 | 制定一份指導檔，其中包含評估會議場所無障礙通行狀況的流程及核對清單。同時與承包商共用該檔。 | ADA 協調員 | 指導檔草案及核對清單須於 2027 年 2 月前完成。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員 |

表 4 - 第 4 優先順序：數字/網路內容與印刷材料的無障礙性，涵蓋檔無障礙整改、替代格式檔及多語言檔編制，以及檔必備用語與公告的規範設置

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|----------------------------------|--|----------------------------------|---|--|
| <p>13. 印刷檔的無障礙化及修訂，包括上傳至網站的檔</p> | <p>檔無障礙化及修訂工作可能複雜且耗時。探索兩種方案以開展 CommonLook 年度員工培訓、執行檔修訂及合規性測試，確保螢幕閱讀器可讀性：</p> <p>1) 設立專職 ADA 專案或系統技術專員；或</p> <p>2) 採購承包商服務。該人員還將開展培訓，內容涵蓋色彩對比度、字體大小與類型、行距、標題與結構規範，以及對專案/服務承包商的預期要求。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>截至 2026 年 8 月，需確定是否由 ADA 專案組或系統技術專家負責處理，抑或必須採購承包商服務。隨後，啟動人員配置或採購申請及審批流程。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊</p> <p>未來額外成本：</p> <p>1) 設立專職 ADA 專案或系統技術專員；或</p> <p>2) 承包商。</p> |
| <p>14. 線上內容的無障礙性及修訂</p> | <p>LAHD 系統部門現設有專門的網頁無障礙團隊，該團隊將擴大服務範圍，為所有 LAHD 網站及應用系統開發團隊提供支持——將無障礙功能融入其日常工作。該專門網頁無障礙團隊將為每個</p> | <p>系統網路無障礙團隊將協同系統網站及應用程式開發團隊</p> | <p>至 2026 年 10 月，LAHD 系統網路無障礙團隊將制定培訓計畫，並將網路無障礙實操流程融</p> | <p>員工工時：系統團隊、ADA 協調員、行政文員、溝通團隊</p> <p>未來額外成本：</p> |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| | | | | |
|----------------------------|--|---------|---|--|
| | 系統開發團隊提供培訓、提供工具及指導，確保各團隊能夠實施、測試並維護內容的無障礙合規性。 | | 入開發流程。將創建線上中心，協助系統團隊獲取網站及應用程式無障礙相關的指導、工具和參考資料。 | 1) 設立專職 ADA 專案或系統技術專員；或 2) 承包商。 |
| 15. 盲文 - 檔 | 探索兩種方案以實現檔盲文轉換及盲文檔閱讀功能： 1) 採購設備及軟體/應用程式及培訓；或 2) 採購承包商服務。 與 AcHP 及 DoD 討論。 | ADA 協調員 | 截至 2026 年 8 月，需確定是否採購盲文設備及軟體應用程式，或是否必須採購承包商服務。隨後，啟動設備採購或採購的申請及審批流程。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊 未來額外成本： 1) 採購設備及軟體及應用程式及培訓；或 2) 承包商。 |
| 16. 現有及新增檔與網頁內容的持續無障礙測試-計畫 | 制定全部門範圍內的檔與內容持續無障礙測試計畫。每年發佈一次。同時與承包商共用該檔。 這確保了無論由誰（系統方、承包商或其他人員）執行修訂工作 | ADA 協調員 | 於 2027 年 3 月前制定計畫草案。 每年發佈一次。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊、系統團隊 |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| | | | | |
|--|--|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| | 並檢查網路內容及線上上傳檔的無障礙性，都需制定一份 LAHD 計畫與時間表，以確保每年持續進行無障礙性測試。 | | | |
| 17. 檔、內容與溝通——翻譯及口譯服務 | LAHD 已制定語言服務計畫（LAP），並制定翻譯及口譯流程規範。編制指導性摘要檔。每年向 LAHD 業務部門發佈相關資訊。協調專案/服務承包商的預期要求。 | ADA 協調員需與 LAHD 語言服務聯絡員協同工作。 | 2026 年 12 月前完成檔/摘要初稿。 每年發佈一次。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員，語言服務聯絡員 |
| 18. 關於線上及印刷材料的通知： - 該部門不因殘疾而實施歧視； - 如何通過 TTY/TRS/711 聯繫本部門 - 如何申請合理便利 | 制定一份指導檔，並每年發佈資訊說明哪些檔應包含此類通知，以及公眾申請合理便利的流程說明。 與溝通團隊協調。 | ADA 協調員 | 2027 年 4 月前完成檔初稿。 | ADA 協調員助理 員工工時：ADA 協調員、行政文員、溝通團隊 |

表 5 - 第 5 優先順序：通用無障礙權利、殘疾歧視、服務動物及合理便利措施（含政策）

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---------------------------------|---|---------|----------------------------|--------------------------|
| 19.ADA 無障礙要求、職責與殘障認識-培訓 | 協調 DoD 年度培訓課程，內容涵蓋無障礙要求與殘障認識，包括禮儀規範、恰當用語等。也與承包商分享。 | ADA 協調員 | 於 2026 年 12 月前制定培訓計畫。 | 員工工時：ADA 協調員、行政文員、DoD 員工 |
| 20.LAHD 專案——設計、政策、規則及實操流程——持續審查 | 每年提醒所有 LAHD 專案--檢查專案設計、政策、規則及實操流程--以識別任何限制殘障人士參與的情況。編制摘要檔；每年發佈一次。 | ADA 協調員 | 2027 年三月前完成檔初稿。 每年發佈一次。 | 員工工時：ADA 協調員，行政文員 |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---------------------------|---|----------------|---|--------------------------|
| <p>21. 合理便利措施——指導檔與培訓</p> | <p>審閱 AcHP 合理便利與合理調整相關材料。制定全部門適用的合理便利指導檔，附要點摘要，內容涵蓋操作流程、合理性考量，並特別提醒：為確保非歧視性待遇而採取的必要措施（如滿足合理便利請求）所產生的費用，不得向殘障人士收取。每年發佈一次。同時與承包商進行協調與資訊共用。</p> <p>制定並實施年度培訓計畫，包含問答環節。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>2027 年六月前完成檔初稿。</p> <p>每年發佈一次。</p> <p>於 2027 年 6 月前制定培訓方案。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員，行政文員</p> |
| <p>22. 移動輔助設備——指導檔</p> | <p>制定一份指導檔，提醒全體員工：行動不便者可能使用輪椅、電動代步車、拐杖及其他手動驅動的移動輔助設備；除非經判定存在安全隱患或危及他人，否則亦可使用電動移動設備。也與承包商分享此信息。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>2026 年 9 月前完成檔初稿。</p> <p>每年發佈一次。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員，行政文員</p> |

LAHD 自我評估與過渡計畫

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|----------------------------------|---|----------------|--|--------------------------|
| <p>23. 服務動物與情緒支持動物政策——指導檔及培訓</p> | <p>查閱 AcHP 關於輔助動物的材料。制定全部門範圍關於服務動物與情緒支持動物政策指導檔及培訓方案。</p> <p>協調 DoD 及各 LAHD 辦公室所在地的物業管理部門。每年發佈檔並開展培訓；與承包商分享指導方針。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>於 2027 年五月前完成檔及培訓草案。</p> <p>分發檔，並開展培訓，每年一次。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員，行政文員</p> |

表 6 - 第 6 優先順序：公眾申請相關專案、進行溝通交流以及獲取資訊與服務的可用管道 / 方式

| 行動事項 | 建議步驟 | 責任方 | 時間表 | 成本 |
|---|---|----------------|---|--------------------------|
| <p>24. 多種申請、溝通、獲取更多資訊、預約、提交檔、進行交易的方法/管道— —指導檔</p> | <p>本部門多項專案已為公眾提供了申請、互動及材料提交的多種管道。現需編制一份全部門適用的指導檔，列明可向公眾開放的多元辦理管道與方式範例；同時需納入相關考量內容，說明在接到申請時，如何靈活調整專案及服務的提供方式和/ 或服務地點。此指導檔需按年度發佈，並同步向合作承包商共用。</p> | <p>ADA 協調員</p> | <p>2027 年六月前完成檔初稿。 每年發佈一次。</p> | <p>員工工時：ADA 協調員，行政文員</p> |

附錄 A

優勢

已識別的優勢示例：

- 無障礙住房計畫（AcHP）
 - LAHD 實施了 ACSA 和 VCA，其中包含對行動不便者及聽力/視力障礙者無障礙住房單元的要求；制定了租賃入住政策；對業主和物業管理人員進行培訓；以及開展專案監督工作。
 - AcHP 在外部培訓網路研討會的註冊流程及專案宣傳單上，提供關於合理便利措施、有效溝通方式及輔助設備的說明。
 - 每場 AcHP Zoom 網路研討會均配備字幕功能，並可整合手語及其他口譯服務。
 - 外展活動、場地/會議室均經過無障礙環境設置。活動宣傳單上附有申請合理便利措施的相關資訊。
 - AcHP 工作人員已接受 CommonLook 軟體操作培訓，具備檔無障礙優化處理能力；同時委託合作承包商，將檔翻譯為洛杉磯居民在家中使用的各類語言版本。
 - 幻燈片演示、宣傳單頁及其他材料均經過無障礙性審查
 - 活動現場配備美國手語及其他語言翻譯人員，並提供大字版印刷材料
 - AcHP 員工可通過殘疾事務部獲取視頻遠程口譯（VRI）服務
 - 申訴處理團隊將在收到申訴後 3 個工作日內，對覆蓋物業內的申訴作出回應

LAHD 自我評估與過渡計畫

- **AcHP** 團隊全年參與無障礙相關培訓
- **AcHP** 向保障性住房業主及物業管理人員提供技術支持與專項培訓，內容涵蓋兩方面：一是無障礙設施建設及服務的相關要求；二是針對無障礙需求 / 便利化服務申請、高效溝通訴求與請求的溝通規範與禮儀，明確此類場景下的問詢邊界（即可詢問與不可詢問的內容範疇）。
- **AcHP** 檢查員確保保障性住房專案的建築設計與施工符合無障礙標準。
- 系統性法規執行計畫（**SCEP**）
 - **SCEP** 工作人員已接受殘疾事務部提供的《美國殘障人士法案》（**ADA**）培訓，對 **ADA** 要求及責任具有基本認知
 - 若因殘疾相關事宜或請求導致無法進行檢查，**SCEP** 將提供便利措施，包括協調手語翻譯或其他必要協助，並可根據需要重新安排檢查時間
- 租金業務、對外辦事窗口及熱線電話
 - 對外辦事窗口均設有無障礙專用通道，可供輪椅等移動輔助設備通行，確保顧客獲得妥善協助。
 - 對外辦事窗口電腦已安裝 **VRI** 軟體，窗口工作人員均接受過操作培訓
 - 線上發佈的租金公告及表格（無論是紙質版還是電子版）均符合《美國殘障人士法案》的要求，如有需求，相關資訊可以多種語言版本或不同格式提供。
 - 公眾可通過多種方式提交檔及繳款，包括線上、現場、郵寄、通過傳真及電話

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 公眾可通過多種管道聯繫工作人員、預約服務或獲取更多資訊，包括現場諮詢、虛擬預約、電話聯繫或通過電子郵件
- 關於申請合理便利措施的資訊已包含在 Rent 主辦的網路研討會、演講及工作坊的宣傳材料中
- 工作人員清楚瞭解關於無障礙設施/便利措施需求及請求的詢問規範與禮儀規則。
- 通信
 - 檔（包括通訊刊物）均經過無障礙性、色彩對比度及字體類型/尺寸的核查
- 帳單與收款
 - 網站及客戶端提供的檔均符合《美國殘障人士法案》要求
 - 物業業主與管理公司可申請電子帳單投遞服務
 - 物業業主與管理公司可通過多種方式填寫表格及完成付款
 - 帳單服務專員具備處理 711/TRS/TTY 來電的經驗
 - 工作人員已接受《美國殘障人士法案》要求及殘疾認識培訓
- 聽證會
 - 聽證通知包含《美國殘障人士法案》相關資訊及選民無障礙資源指引，供需此類資訊參與聽證者使用
 - 工作人員已完成殘疾事務部培訓課程
- 保障性住房管理管道（AHMP）

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 工作人員，負責向有意參與競爭性資金公告（NOFA）的開發商發送資訊，對檔進行《美國殘障人士法案》合規性整改，核查元數據、替代文本、色彩對比度、圖紙名稱唯一性及超鏈接文本的可理解性
- 便民家政服務
 - 積極為殘障人士提供服務
- 系統
 - 持續檢查部門互聯網及內聯網網站的無障礙訪問情況
 - 工作人員還為 LAHD 員工提供了 Commonlook 軟體培訓，並協助提升檔無障礙性
 - 測試保障性住房與無障礙住房登記網站的無障礙訪問/ADA 合規性
 - LAHD 網頁採用穀歌翻譯工具，助力消除語言障礙
 - 711 相關資訊可在 LAHD 網頁查閱
- 行政服務
 - 《招標書》（RFP）範本及本部門簽訂的專業服務合同標準條款中均包含無障礙要求的相關通用表述
 - 採購人員會審查公開發佈的檔是否符合無障礙要求
 - 與承包商簽訂合同，按需提供多語種翻譯服務
- ULA 與公民監督委員會（COC）
 - 專案檔已針對無障礙性進行了修訂
 - COC 議程提供了申請合理便利的指導說明

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 公共政策與研究部（PP&R）
 - 公平住房評估（AFH）會議通知包含了申請合理便利的說明
 - AFH 公開會議配備美國手語（ASL）翻譯進行錄製
 - AFH 公開會議參與者可在現場會議期間使用字幕功能
 - 工作人員掌握通過 DOD 線上申請表提交 ASL 及 CART 服務請求的方法
- 績效指標與數據分析
 - 網站開發承包商人員知曉無障礙要求
 - 面向公眾的數字材料在發佈前已完成整改
- 其他部門業務單位認定的優勢包括：
 - 無障礙要求與職責的基本認知
 - 所有專案均明白不得向殘障人士收取與合理便利請求履行相關的費用
 - 專案檔包含合理便利措施及 711 資訊
 - 公眾可通過多種管道與工作人員互動/溝通、預約服務、獲取更多資訊及提交檔
 - 市政府合同包含無障礙訪問及便利條款，承包商須承諾遵守相關規定
 - 知悉本市線上培訓系統-CornerStone-包含《美國殘障人士法案》要求及殘疾認識培訓課程
 - 瞭解 CommonLook 輔助技術軟體

附錄 B

需要改進的領域

員工回饋中反映的薄弱環節或需改進領域示例：

- 不確定檔是否針對無障礙進行過測試
- 不確定收到盲文請求時應如何處理
- 對於合理的便利措施政策，尤其是針對承包商的政策，不太清楚。
- 有些員工尚未參加過與殘疾相關的 ADA 培訓課程。
- 擔憂承包商可能未接受無障礙責任及 ADA 要求的培訓或指導
- 不確定如何安排或請求使用 ASL、CART 服務，或者使用其他助聽設備
- 不了解申訴流程或政策
- 不清楚如何處理 711/TRS/TTY 電話的流程
- 不了解 VRI
- 不了解如何評估會議場所的物理無障礙性
- 不清楚關於無障礙/便利需求及請求中可問與不可問事項的相關規程和禮儀規則
- 不清楚如何確定合理便利目的下的“合理性”考量因素，例如是否造成過度的財務和行政負擔或對專案/服務造成根本性改變
- 不確定服務動物政策——城市、部門與建築物業主/管理方政策之間的協調

LAHD 自我評估與過渡計畫

- 不確定軟體系統自動生成的某些信函是否針對無障礙性進行過檢查
- 部分印刷材料可能未載明本部門不以殘障為由實施歧視的相關聲明，也未說明合理便利服務申請流程。
- 不知曉員工和承包商如何上報和/或轉交無障礙問題/關切，以確保及時處理的流程
- 儘管接受過檔修訂培訓，非系統部門員工仍表示難以修訂 PDF 文檔
- 不確定傳單、手冊、小冊子及其他印刷材料是否符合無障礙要求
- 不了解線上/虛擬會議應用程式（如 **Google Meet** 和 **Zoom**）的無障礙功能
- 不清楚如何申請將檔翻譯成英語和西班牙語以外的其他語言的流程
- 不清楚如何申請或創建檔的替代版本
- 目前尚無明確的通用/官方程式來受理無障礙相關投訴
- 儘管提供多種交互與交易方式，但特定註冊及支付操作可能僅限於通過指定門戶完成，無其他替代方案
- 對於依據《加州公共記錄法》(CPRA)申請的記錄（通常為掃描檔、音頻檔、照片及電子郵件的電子副本），其無障礙要求尚不明確
- 不確定關於色彩對比度、字體類型與尺寸以及大字號的具體標準
- 不確定如何驗證螢幕閱讀器的可讀性/無障礙性