

مقدمه

هدف این آیین‌نامه رفتار، ایجاد و ابلاغ مجموعه‌ای از اصول و دستورالعمل‌ها برای رفتار مناسب مربیان آموزش رانندگی، مدارس آموزش رانندگی، و امکانات آموزش مربیان دارای مجوز طبق **بخش ۲۷** مقررات قانون وسایل نقلیه موتوری («دارندگان گواهینامه») است.

به عنوان بخشی از فرآیند درخواست و تمدید، متقاضیان و دارندگان مجوز باید کد رفتار را بررسی کنند و با امضای درخواست شرکت بیمه بریتیش کلمبیا (ICBC) نشان می‌دهند که آن‌ها را خوانده و درک کرده‌اند و با این آیین‌نامه رفتار خواهند کرد. مدارس آموزش رانندگی و امکانات آموزشی مربیان باید این آیین‌نامه رفتار را با کارکنان جدید در طول پروسه استخدام و سالانه با همه کارمندان بررسی کنند.

نقض این آیین‌نامه رفتار توسط دارندگان گواهینامه ممکن است منجر به تعلیق یا لغو امتیازات رزرو آزمون جاده ای مدرسه آموزش رانندگی یا اقدامات بعدی توسط ICBC علیه دارندگان گواهینامه طبق **بخش ۲۷** مقررات قانون وسایل نقلیه موتوری شود. این اقدامات علاوه بر هرگونه تحریم دیگری است که ممکن است توسط قانون اعمال شود (به عنوان مثال، اتهامات مربوط به تخلفات فدرال یا استانی).

درج آیین‌نامه رفتار

آیین‌نامه رفتار در icbc.com/dscodeofconduct گذاشته شده است. آموزشگاه‌های آموزش رانندگی و امکانات آموزشی مربیان، یک کپی از آیین‌نامه رفتاری را که واضح و خوانا باشد، در مکان تجاری از جمله وبسایت کسب‌وکار، درج می‌کنند، جایی که به راحتی مورد توجه مشتریان قرار می‌گیرد.

آیین‌نامه رفتار

۱. دارندگان مجوز از قانون وسایل نقلیه موتوری و مقررات آن و سایر قوانین مربوطه و قابل اجرا تبعیت خواهند کرد.

۱،۱ دارندگان گواهینامه در صورتی که متهم به تخلفی که در **بخش‌های ۲۷** یا **۲۸** مقررات قانون وسایل نقلیه موتوری ذکر شده است، محکوم به تخلفی که در **بخش‌های ۲۷** یا **۲۸** مقررات قانون وسایل نقلیه موتوری ذکر شده است یا تعلیق ممنوعیت رانندگی دریافت کنند، بلافاصله به ICBC اطلاع خواهند داد. ۱،۲ دارندگان گواهینامه هیچ گونه تخلف فدرال یا استانی را که توسط دارندگان گواهینامه دیگر، نماینده دارندگان گواهینامه یا دانش آموز که در زمینه آموزش رانندگی انجام شده است، کمک، حمایت، مشاوره یا نادیده نخواهند گرفت.

۲. دارندگان مجوز با تشخیص اینکه در موقعیت اعتماد و اقتدار قرار دارند، با صداقت و درستی عمل خواهند کرد.

۲،۱ دارندگان مجوز نباید:

- نسبت به مشتریان به شیوه ای گمراه کننده یا فریبنده عمل کنند
- تهدید، تعرض، آزار جسمی یا کلامی مشتریان، سایر دارندگان مجوز، یا کارمندان ICBC یا عوامل آن
- از موادی استفاده کنند که ممکن است بر توانایی آنها برای انجام آموزش راننده تأثیر بگذارد، از جمله مواد مخدر، الکل، حشیش یا دارو
- به مشتریان اجازه دهند اگر به نظر می‌رسد تحت تأثیر مواد مخدر یا الکل هستند رانندگی کنند
- پذیرش یا درخواست رشوه یا تسهیل رشوه دادن به کارمندان یا عوامل ICBC
- استفاده نادرست از موقعیت یا دانش خود به عنوان دارندگان مجوز برای منافع شخصی

نمونه‌هایی از رفتار نادرست

- فروش یا کمک در فروش وقت امتحان جاده
- تلاش برای تأثیرگذاری بر نتیجه امتحان جاده با ارائه هدایا یا سایر مزایا به ممتحن راننده یا هر کارمند یا نماینده دیگری ICBC
- قول دادن قبولی امتحان جاده به مشتری

۳. دارندگان پروانه با همه افراد یکسان و با عزت و احترام رفتار خواهند کرد.

۳،۱ برای مثال، آنها به دلیل هویت بومی یا نژادی دیگر، رنگ، اصل و نسب، محل تولد، مذهب، وضعیت تاهل یا خانوادگی، ناتوانی‌های جسمی یا ذهنی، جنسیت، تمایلات جنسی، هویت جنسی یا بیان فرد یا سن مطابق با **قانون حقوق بشر** تبعیض قائل نخواهند شد.

نمونه‌هایی از رفتار نادرست

- امتناع از خدمت به یک فرد به دلیل بومی بودن
- زبان نامناسب یا انجام حرکات یا اقدامات زشت در حضور مشتریان یا در حین انجام آموزش رانندگی
- اظهار نظر یا نمایش تصاویر یا مطالب نوشتاری که کلیشه‌های نژادی یا جنسی یا سایر محتوای تحقیرآمیز را نشان می‌دهد
- دادن نظرات تحقیرآمیز در مورد ظاهر فیزیکی، پیشینه نژادی یا قومیتی، جنسیت، هویت جنسی، یا گرایش جنسی فرد

دغدغه‌های آموزشگاه رانندگی؟ به وبسایت icbc.com/dscodeofconduct رجوع کنید

۴. دارندگان پروانه خودرا درگیر آزار و اذیت جنسی یا لمس نامناسب نخواهند کرد و به گونه ای رفتار نمی کنند که به عنوان آزار جنسی تعبیر شود.

نمونه هایی از رفتار نادرست

- صمیمیت غیر ضروری با مشتریان مانند لمس عمدی مشتری به هر دلیلی غیر از مانور ایمنی (مانند جلوگیری از تصادف)
- ساختن چوک های توهین آمیز، اظهار نظرهای زننده، یا استفاده از الفاظ توهین آمیز
- نمایش تصاویر یا مطالب نوشته شده که می تواند توهین آمیز یا ناپسند تعبیر شود
- شروع ارتباط با ماهیت جنسی یا پرسیدن سوال در مورد روابط شخصی

۵. دارندگان مجوز رفتار حرفه ای خواهند داشت و برای تقویت و حفظ اعتماد عمومی در صنعت آموزش راننده تلاش خواهند کرد.

۵,۱ این بدان معنی است که آنها:

- از سلامت، ایمنی و رفاه مشتریان و سایر کاربران جاده حفاظت خواهند کرد
- از تمام دستورات دولت مربوط به سلامت و ایمنی عمومی پیروی خواهند کرد
- به سوالات یا نگرانی های مشتریان به سرعت و حسن نیت پاسخ خواهند داد
- استانداردهای مناسب لباس و بهداشت شخصی را رعایت خواهند کرد
- اطمینان حاصل می کنند که وسایل نقلیه آموزشی راننده ایمن، تمیز، مرتب و بدون دود هستند

۵,۲ این بدان معنی است که آنها نایستی:

- رفتار خود را به گونه ای انجام دهند که شهرت صنعت آموزش راننده، سایر دارندگان گواهینامه، یا ICBC یا نمایندگان آن را کاهش دهد
- آموزش رانندگانی را که فاقد صلاحیت یا فاقد مجوز هستند، ارائه یا تبلیغ کنند
- اجازه دهند تا منافع شخصی بر رفتار حرفه ای تأثیر بگذارد

نمونه هایی از رفتار نادرست

- اجازه دادن به مشتری برای سرعت دادن یا انجام مانورهای رانندگی نایمن در طول درس
- صحبت منفی در مورد دارنده مجوز دیگر برای به دست آوردن کسب و کار مشتری
- ارائه اظهاراتی که ممکن است به شهرت ICBC یا نمایندگان آن آسیب برساند
- درگیر شدن در رویارویی عمومی با مشتریان، سایر دارندگان مجوز، یا کارکنان یا نمایندگان ICBC
- پوشیدن لباس هایی با زبان یا تصاویر نامناسب
- سیگار کشیدن، از جمله استفاده از سیگارهای الکترونیکی یا بخار، یا اجازه دادن به دیگران برای سیگار کشیدن در وسیله نقلیه آموزشی راننده که برای درس استفاده می شود
- توقف مشتریان در کافی شاپ یا رستوران دارنده مجوز یا دوستان و خانواده شان علاقه به سودآوری دارند، یا ممکن است یک وعده غذایی رایگان از آن دریافت کنند
- انجام وظایف یا انجام مشاغل شخصی در حین آموزش

۶. دارندگان گواهینامه از ایمنی جاده و ارائه خدمات صدور گواهینامه رانندگی به بریتیش کلمبیایی ها حمایت خواهند کرد.

۶,۱ دارندگان گواهینامه با ایجاد اختلال در تست و صدور گواهینامه رانندگان، ایمنی جاده را تضعیف نمی کنند.

نمونه هایی از رفتار نادرست

- آموزش مسیر امتحان به مشتریان به جای آموزش رانندگی ایمن
- برگزاری آموزش عملی در پارکینگ های اداری صدور گواهینامه رانندگی در ساعات اداری
- تداخل با ممتحنین راننده، معاینه شونده ها یا وسایل نقلیه امتحان جاده در طول امتحان
- درخواست کسب و کار در دفاتر ICBC
- استفاده از دستگاهی برای ثبت مسیر امتحان جاده ای ICBC یا هر کسی که در حال امتحان رانندگی است
- توزیع، پخش یا انتشار فیلم های ویدئویی گرفته شده از امتحانهای رانندگی از دوربین های داخل خودرو
- اشتراک گذاری عکس ها، ضبط های صوتی یا ویدئویی، نقاشی ها، یادداشت ها، یا سایر نمایش هایی که می توانند یکپارچگی امتحان ICBC را تضعیف کنند
- درخواست یا هدایت مشتری برای درخواست ممتحن خاص

۷. دارندگان مجوز فرآیند رزرو امتحان جاده ای ICBC یا به طور کلی تجارت ICBC را مختل، تضعیف یا تداخل نمی کنند. این بدان معنی است که آنها به طور کامل با شرایط و ضوابط رزرو امتحان جاده ای ICBC مطابقت دارند و باید به امتحان جاده ای ICBC احترام بگذارند.

نمونه هایی از رفتار نادرست

- رزرو یا حفظ رزرو برای وقت امتحان جاده برای مشتری که نیازی به امتحان جاده یا وقت ندارد
- فروش نوبت امتحان جاده
- درخواست یا استفاده از کلمه کلیدی مشتری برای رزرو وقت امتحان جاده
- استفاده از اطلاعات شخصی مشتری برای رزرو امتحان جاده برای مشتری دیگر
- عدم لغو بی درنگ وقت امتحان جاده، زمانی که مشتری که برای او رزرو شده دیگر نیازی به امتحان جاده ندارد
- افشای شماره گواهینامه رانندگی مشتری به ICBC برای رزرو وقت بدون کسب رضایت کتبی قبلی مشتری با استفاده از فرم رضایت دانش آموز ICBC
- برخورد خصمانه با کارمندان اداره گواهینامه رانندگی در مورد نتیجه آزمون جاده ای دانش آموز

۸. دارندگان پروانه از حریم خصوصی مشتریان محافظت خواهند کرد و از هرگونه سوابق مشتری که در اختیار دارند یا مطابق با قوانین مربوط به حریم خصوصی قابل اجرا از جمله **قانون حفاظت از اطلاعات شخصی (PIPA)** که تحت کنترل دارند، محافظت خواهند کرد.

۸.۱ این بدان معنی است که آنها نبایستی:

- از اطلاعات مشتری بدون اطلاع و رضایت آنها استفاده کنند
- استفاده از اطلاعات مشتری برای هدفی غیر از آنچه که برای آن جمع آوری شده است
- اطلاعات مشتری را بدون رضایت مشتری با شخص ثالث به اشتراک بگذارید

نمونه هایی از رفتار نادرست

- ثبت مشتری بدون رضایت مشتری
- استفاده از اطلاعات مشتری برای رزرو وقت امتحان جاده برای مشتری دیگر
- بحث در مورد نتایج امتحان جاده مشتری با کارمندان ICBC، بدون رضایت مشتری