

香港城市大學公共政策學系

對傷健殘疾的意識：物業管理行業的基線調查

新聞發佈會

新聞稿

城大調研顯示物業管理行業的殘疾意識不足

為了研究香港物業管理公司向員工提供殘疾意識培訓及行業內殘疾意識水平的現況，香港城市大學公共政策學系展開了一個基線調查。該調查由平等機會委員會的「平等機會研究項目資助計劃 2013/14」贊助。研究團隊於 2014 年 5 月至 12 月期間，進行了兩次問卷調查，成功訪問了 26 間物業管理公司及 342 名物業管理從業人員，並跟兩名物業管理公司的高級管理人員及兩名物業管理從業人員進行了深度訪談。研究結果顯示，儘管物業管理行業內普遍認同無障礙或共融建築環境對殘疾人士的重要性，以及物業或設施管理在保障殘疾人士權益扮演着重要的角色。然而，在行業內仍存在一些對有關「殘疾」的誤解，而且從業員較少在日常物業管理工作上，顧及殘疾人士權益。這個情況反映了香港物業管理行業的殘疾意識仍處於較低水平，因而需要作出針對性的行動，令香港的建築環境變得更為共融。

殘疾意識：定義和重要性

該項研究把「殘疾意識」定義為有足夠的知識或充分了解殘疾的觀念和殘疾人士的特殊需要。有大量文獻論述殘疾意識的重要性，一般來說，殘疾意識可以幫助消除人們對殘疾人士的負面態度和觀念，令社會更加接受殘疾人士，從而增加殘疾人士的社交經歷以及改善他們的生活水準。

主要研究結果

該項研究的主要結果如下：

- (一) 自 2011 年 4 月起，只有 31% 的公司向員工提供加強殘疾意識和理解的培訓，以及只有 37% 的從業員有參加相關的培訓。
- (二) 只有 12% 的公司為履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任，制訂了有關政策；只有 23% 的公司為員工制訂了指引。另外，大約有一半的從業員不知道他們的公司是否有相關的政策或指引。
- (三) 少於 10% 的公司委派專人在其管理的物業，協調無障礙事宜。
- (四) 較具規模的公司擁有資源和能力，確保其員工在物業管理工作上會顧及殘疾人士的權益。
- (五) 72% 的從業員認同無障礙建築環境對殘疾人士的重要性。另外，62% 的從業員同意，設施管理對確保建築環境無障礙很重要。
- (六) 超過 70% 的從業員沒有考慮：在舉辦活動時提供即時手語傳譯；在編製物業指

南、小冊子及宣傳單張時提供較大字體及凸字版本；在編寫物業網頁時提供無障礙版本或在制訂建築應急計劃時，就如何協助殘疾人士逃生提供指引。

- (七) 少於四分之一的從業員認為自己有足夠的意識、知識和能力在日常物業管理工作上應付殘疾人士的需要。
- (八) 教育程度、自身的殘疾經驗、是否經常接觸殘疾人士及有否參與跟殘疾相關的培訓都是提升殘疾意識水平的重要因素。

建議

因應研究結果，研究團隊提出了一些建議：

- (一) 製作有關共融物業管理的作業手冊及守則；
- (二) 在教授有關物業及設施管理的大學課程內，加入平等機會及無障礙建築環境等元素，並通過持續專業發展，提高從業員的殘疾意識水平；
- (三) 提供資助，支持殘疾意識培訓或製作培訓套件；
- (四) 在行業內推行殘疾客戶服務約章計劃；及
- (五) 政府及私人業主採用可持續採購策略，在外判物業管理服務時，評估標書將會考慮促進傷健共融的因素。

2015 年 3 月 27 日

傳媒查詢，請聯絡邱勇博士（電話：3442 8958 / 電郵：y.yau@cityu.edu.hk）。