
對傷健殘疾的意識：物業管理行業的基線調查

研究報告

本研究獲得平等機會委員會

「平等機會研究項目資助計劃 2013/14」的資助



邱勇

香港城市大學公共政策學系

劉偉健

香港高等科技教育學院

撰寫報告

2015 年 3 月

目錄

報告摘要.....	1
1 引言.....	2
1.1 研究背景.....	2
1.2 研究目的及目標.....	3
2 文獻綜述.....	3
2.1 共融建築環境的設計與管理.....	3
2.2 殘疾意識.....	4
3 研究設計.....	4
3.1 公司問卷調查.....	5
3.2 從業員問卷調查.....	5
3.3 深度訪談.....	6
4 調查結果.....	8
4.1 公司問卷調查的結果.....	8
4.2 從業員問卷調查的結果.....	11
4.3 深度訪談的結果.....	17
5 分析及討論.....	18
5.1 受訪公司特徵的影響.....	18
5.2 受訪者特徵的影響.....	19
5.3 就研究結果的其他討論.....	21
6 建議.....	21
6.1 有關共融物業管理的作業手冊及守則.....	21
6.2 物業管理從業員的專業發展.....	22
6.3 支持殘疾意識培訓.....	22
6.4 殘疾客戶服務約章.....	22
6.5 可持續採購.....	22
7 結語.....	23
參考文獻.....	24
附錄甲： 香港無障礙審查報告的例子.....	26
附錄乙： 公司問卷調查的問卷樣本.....	27
附錄丙： 從業員問卷調查的問卷樣本.....	29

報告摘要

本研究項目獲得平等機會委員會的「平等機會研究項目資助計劃 2013/14」資助，於 2014 年 5 月至 12 月期間，進行了兩次問卷調查和四次深度訪談，藉以探討在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，而兩次問卷調查分別在公司層面和從業員層面上進行。

從 26 間受訪物業管理公司的回應反映：（一）以公司員工數目計算，規模較大的公司較為清楚地明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任；（二）公司的物業管理年資越長，越有機會制訂清晰的指引，闡明要履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任，員工應該採用之程序，並提供實際建議；（三）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；（四）獲頒「商界展關懷」標誌的公司，在評估其員工是否有足夠意識、知識和能力在日常物業管理工作上應付殘疾人士的需要時，較為正面；及（五）曾與殘疾人士權益團體或殘疾人士自助組織合作舉辦活動的公司較為清楚地明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任。

根據 342 位受訪物業管理從業員的意見，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殘疾相關的培訓都是提升殘疾意識水平的重要因素。特別是那些接受了提高對殘疾的意識及認識之培訓的受訪者，他們會更強烈地認同無障礙建築環境對殘疾人士的重要性，以及設施管理對確保建築環境無障礙的重要性。此外，這些受訪者對《殘疾歧視條例》及公司政策有更清楚的了解，而且會在日常物業管理工作上，比較多顧及殘疾人士的權益。

因應上述問卷調查及深度訪談的結果，研究團隊提出了一些建議：（一）有關共融物業管理的作業手冊及守則；（二）物業管理從業員的專業發展；（三）支持殘疾意識培訓；（四）殘疾客戶服務約章；及（五）可持續採購策略。

1 引言

1.1 研究背景

共融建築環境有利於殘疾人士的全面參與及享有平等的機會。聯合國為提倡殘疾人士的權利，在 1993 年訂下《殘疾人士機會平等標準規則》及在 2006 年議定《殘疾人權利公約》，該公約訂明締約國必須識別和消除在建築物和其他類型物理環境的障礙（聯合國，2006）。事實上，由於全球殘疾人士眾多，無障礙建築環境已經成為一個共同目標。根據世界衛生組織的數據，全球有超過十億人（即約全球人口的 15%）有一種或以上的殘疾（世界衛生組織，2014）。在香港，殘疾人士的數目由 2007 年的 361,300 人，上升至 2013 年的 578,600 人（統計處，2014）。¹ 在 2013 年，殘疾人士佔香港總人口的 8.1%。

香港在 1995 年 8 月通過了《殘疾歧視條例》（香港法例第 487 章），用以保障殘疾人士避免因其殘疾而受到歧視。《殘疾歧視條例》訂明如建築物未能為殘疾人士提供適當通道進入一些任何公眾人士或部分公眾人士有權或獲許進入或使用的地方，或拒絕提供適當設施予殘疾人士，便屬歧視，一律予以禁止。不過，如因建築物的設計或建造而未能讓殘疾人士進入，而改動該等建築物以提供符合規定的通道，又會對須提供這種通道的人士造成不合情理的困難，則不構成歧視。《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》闡釋了有關新建樓宇的設計或建造及現成樓宇改建的敘述規定。

除了建築物的設計外，《殘疾歧視條例》亦禁止處所的管理者拒絕讓殘疾人士或故意不讓殘疾人士獲得或享用該設施。不過，我們沒有相關守則，指導管理者如何履行法例要求。建築物即使設計及建造得暢行無阻，考慮不周全的物業管理會造成非共融性的建築環境。此問題可清楚見於傳媒及平等機會委員會（以下簡稱「平機會」）接二連三地揭示的違規個案。例如，有一幢位於旺角的私人商業大廈之業主，被指控擅自移除大廈內供殘疾人士使用的坡道和扶手。² 領匯管理有限公司亦因拖延維修商場內的殘疾人士設施（如升降機及廁所）而被多次投訴。^{3,4} 一些輪椅使用者抱怨物業管理公司在商場或屋苑設計季節性佈置及舉辦營銷活動時，沒有考慮到這些活動對他們造成的進出困難。這些事件很大程度上可以歸因於香港物業管理從業員就殘疾人士的特殊需要及他們在使用特定建築設施時遇到的挑戰，缺乏意識。

從上世紀 80 年代末開始，社會的殘疾意識已經引起西方國家的關注。在 90 年代初，美國的公共和私營機構開始提供殘疾意識培訓，教育他們的員工有關反歧視法規和殘疾人士的知識。這種培訓一般以工作坊形式進行，旨在提供一個已證實有效的方法，加強員工對殘疾的認識和接受。這些培訓工作坊會涵蓋不同的實際議題，例如怎樣跟聽障人士溝通，怎樣安全地引導一個視障人士，以及怎樣固定輪椅等。可是，類似的培訓在香港只是零星出現的。

¹ 包括擁有一項或多於一項以下的殘疾類別的人士：（一）身體活動能力受限制；（二）視覺有困難；（三）聽覺有困難；（四）言語能力有困難；（五）精神病／情緒病；（六）自閉症；（七）特殊學習困難；及（八）注意力不足／過度活躍症。

² 欲知詳細資料，可參考網站 <http://www.info.gov.hk/gia/general/199808/27/0827150.htm>。

³ 欲知詳細資料，可參考網站 http://orientaldaily.on.cc/cnt/news/20091010/00176_037.html。

⁴ 欲知詳細資料，可參考網站 http://orientaldaily.on.cc/cnt/news/20101025/00176_025.html。

為了促進殘疾人士參與和融入香港社會，我們有必要消除在建築物中「可管理的」環境障礙。根據上述論述，殘疾意識是締結共融建築環境的先決條件，這個觀點是毋庸置疑的。然而，在香港（以及其他國家），沒有研究探討物業管理行業的殘疾意識水平。有鑑於此，我們急切需要就本港物業管理行業的殘疾意識水平，進行實質評估。同時，我們亦可以了解僱主（主要是物業管理公司和業主）對提升殘疾意識水平付出了多少努力。

1.2 研究目的及目標

本研究旨在初步探討香港物業管理從業員的殘疾意識水平及僱主為員工提供殘疾意識培訓的程度。這個研究目的可細分為以下目標：

- （一）評估香港物業管理從業員的殘疾意識水平；
- （二）香港物業管理行業提供有關殘疾意識培訓的概況；
- （三）提供有價值的基準數據，用以將來的追蹤或比較研究；及
- （四）探索提升本港物業管理行業殘疾意識水平的方案。

2 文獻綜述

2.1 共融建築環境的設計與管理

雖然世界各國政府對促進建築環境暢行無阻的作用日益重要，但有進出障礙的建築環境依然是對殘疾人士的其中一項歧視（Imrie & Wells, 1993）。大量文獻記載了有關不同類型建築環境的無障礙評估。例如 Evcil（2009）、Kadir 及 Jamaludin（2012）和 Thapar 等人（2004）採用了用戶體驗或意見，以評估建築物的殘疾共融性或無障礙程度。其他研究如 Bendel（2006）、Hashim 等人（2012）和 Sawyer 及 Bright（2007）採用了無障礙審計的方法去評估建築物的無障礙水平。在香港，Chan 等人（2009）開發了一個多屬性模型來評估公共屋邨的無障礙水平。此外，各區議會、復康組織和殘疾人士關注團體在香港不同類型的建築物進行無障礙審計，這些無障礙審查報告的例子可見於附錄甲。一般來說，有關建築物設無障礙的文獻揭示，我們的建築環境離傷健共融的理想還是很遙遠。

不過，無障礙問題在本質上早已「被描繪成一個設計問題」（Thomas, 1992：22）。Lau *et al.*（2014）批評幾乎所有以前有關建築無障礙的實證研究都把太多的重點放在設施的設計和建造，而忽視了建築環境的管理和營運。事實上，建築環境的設計和管理同樣是創造真正的共融空間之關鍵因素（Imrie, 1998；Imrie 及 Hall, 2001）。雖然前人（如 Hall 及 Imrie, 1999；Morrow, 2000）已探討過建築師或設計師的觀念和做法如何影響建築物的無障礙程度，但研究的重點從來都沒有放在物業管理從業員的身上。

2.2 殘疾意識

Brown (1995) 和 Olkin (2002) 認為殘疾不應被視為個人身上有待「修補」或「糾正」的缺陷。反之，殘疾應被視為一種社會建構，在這個社會建構中，由殘疾引伸出來的問題是基於環境未能回應殘疾人士的需要。然而，負面態度和受限制的實體通道是殘疾人士經常面對的障礙，這些障礙妨礙他們實現自己在社會中想要扮演的角色 (Brown, 1995; Gilson 及 Depoy, 2000)。從文化和社會範式的角度來看，殘疾意識是消除這些社會和環境障礙，使殘疾人士能夠在社交、物質和精神的層面上，全面參與社會的進程 (Brown, 1995; Gilson 及 Depoy, 2000)。Columna 等人 (2009)、Reddy 及 Sujathamalini (2006) 和 Wilson and Lieberman (2000) 補充指出，殘疾意識可帶來的主要好處包括：

- (一) 其他人對殘疾人士的接受；
- (二) 增加殘疾人士的社交經歷；
- (三) 改善殘疾人士的生活質素；及
- (四) 使殘疾人士能夠獨立生活。

殘疾意識通常被定義為一種對殘疾人士的正面態度及深化了的同情 (Foley 等人, 2007; Wilson 及 Lieberman, 2000)。Fittippaldi-Wert 及 Brock (2007) 認為，殘疾意識有助人們理解殘疾人士所面對的挑戰，這正是殘疾意識的主要目標和基本組成部分 (Columna 等人, 2009)。殘疾意識可以幫助消除那些為殘疾人士製造額外障礙的負面社會態度和觀念 (Mullen, 2001)。本研究基於易於應用的原則，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。

以前有關殘疾意識水平的實證研究都以教師、圖書管理員和醫護人員為研究對象 (如 Reddy 及 Sukathamalini, 2006; Sahin 及 Akyol, 2010; Wilson 及 Lieberman, 2000)。包括物業經理等其他專業人士的殘疾意識水平至今尚未被研究過。事實上，這方面的研究價值非常高，因為它們探究一些提高不同專業人士的殘疾意識水平之方法。依 Daruwalla 及 Darcy (2005) 所建議，把殘疾意識的概念引入服務行業，可以幫助人們改變他們對殘疾人士的態度，減少他們對殘疾人士負面偏見和促進殘疾人士融入社會。

3 研究設計

本研究為了彌補現有的研究缺欠，同時採取了定量和定性的方法，探討香港物業管理行業有關殘疾意識的課題。研究團隊為調查本港物業管理公司向員工提供殘疾意識培訓及員工殘疾意識水平的當前狀況，進行了兩次問卷調查和四次深度訪談。問卷調查分別在公司層面及從業員層面上進行。

3.1 公司問卷調查

民政事務總署估計，截至 2010 年 12 月，香港大約有 800 間物業管理公司。⁵ 但是，約 40% 的物業管理公司只為單一唐樓提供如清潔和保安等基本服務。他們沒有任何管理和控制建築設施的使用之實質權力。鑑於本研究的目的，這些公司不會納入研究之列；相反，本研究只針對較具規模的物業管理公司進行實證研究。有見及此，研究團隊揀選 85 間公司為研究對象，他們都是香港物業管理公司協會的正式會員。該協會的會員包括大部份香港首屈一指的物業管理公司，這些公司全都致力於提升物業管理的專業水平。基於這些原因，這批公司樣本有足夠的代表性，作為研究之用。

調查問卷的設計，是為了收集有關目標物業管理公司向員工提供殘疾意識培訓的資訊，如以何種形式以及提供培訓的次數。此外，調查問卷亦會問及受訪公司對員工在日常管理工作上應付殘疾人士特殊需要的能力之看法。在問卷調查正式開始之前，研究團隊先測試調查問卷的內容會否引起誤解。問卷樣本可見於**附錄乙**。調查問卷在 2014 年 5 月通過郵件和電郵方式，發送到 85 間目標公司。最後，共有 26 間公司（30.6%）回覆問卷，**表 1** 總結了這些受訪公司的特徵。這 26 間受訪公司之中，21 間（80.1%）通過由香港社會服務聯會所推行的商界展關懷計劃，獲頒「商界展關懷」標誌的公司。

表 1：26 間受訪公司的特徵

特徵	最大值	平均值	最小值
員工人數	8,526	2,035	41
管理經驗（年數）	127	36	10
現管理物業數目	474	116	1

3.2 從業員問卷調查

為了估量香港物業管理從業員的整體殘疾意識水平，本研究對個別從業員進行了匿名問卷調查。研究團隊因應這項調查，設計了一份調查問卷，它包含的問題是環繞從業員對殘疾的理解及意識，他們對物業管理工作上遇到的平等機會問題之看法，以及他們的社會經濟背景和工作經驗等。同樣，在問卷調查正式開始之前，調查問卷先經由五位從業員進行測試。問卷樣本可見於**附錄丙**。為了緩解問卷交付和數據輸入的負擔，本研究要求受訪者在一個叫 Qualtrics 的網上調查平台，填寫一份電子問卷，而不是使用傳統的紙張問卷。

隨機抽樣的方法在這次從業員問卷調查中並不可行，主要是因為我們沒有一個全面收錄了全香港物業管理從業員的名冊。雖然人們可以依靠香港房屋經理學會、英國特許房屋經理學會亞太分會及香港測量師學會的會員名冊，但並非所有的從業員都是這些專業學會的會員。為了實際可以操作，本研究進行方便抽樣，研究團隊請求那些在公司問卷調查接受訪問的物業管理公司，向他們不同職級的員工（由助理主任到總經理）轉發參加網上問卷調查的邀請。此外，研究團隊亦利用不同的渠道，如 Facebook、網上論壇和大

⁵ 欲知更多資料，請參考民政事務總署於 2010 年發表的《「設立物業管理行業的規管架構」的諮詢文件》。

學課程（如香港城市大學開辦的房屋學文學碩士及房屋學文學學士課程）⁶ 的校友網絡，去邀請更多從業員去參加問卷調查。

最終，在 2014 年 9 月 15 日至 2014 年 11 月 30 日間，369 位物業管理從業員回應了網上問卷調查，其中 342 份問卷的回應是完整的，而回應不完整的問卷會被丟棄。**表 2** 總結受訪從業員的特徵，男女受訪者的比例約為 8:11，有相對較多的受訪者（35%）年齡為 35-44 歲，約 60% 的受訪者擁有學位或更高學歷。此外，約 60% 的受訪者在物業管理行業有不足 5 年的工作經驗。此外，沒有受訪者在其公司曾經擔任無障礙統籌經理或無障礙主任的職務。六位受訪者（2%）聲稱他們是殘疾人士。如**表 3** 所示，29% 的受訪者與長期病患者經常接觸，而與其他殘疾人接觸並不常見（小於 6%）。

3.3 深度訪談

本研究為了得到僱主對提高香港物業管理行業殘疾意識水平的詳細看法，向兩位物業管理公司的高級管理人員進行了深度訪談。在訪談中，受訪者會回應以下問題：

- （一）閣下在貴公司實現無障礙環境時，遇到什麼主要挑戰？
- （二）閣下在培養員工的殘疾意識時，遇到什麼困難？
- （三）就提升本港物業管理行業殘疾意識水平，閣下可否給我們一些建議嗎？

此外，研究團隊也邀請了兩位物業管理從業員進行深度訪談，以更深入了解他們在日常物業管理工作上，有否在做決策時加入傷健共融的考慮，以及他們處理殘疾人士的經驗。上述四次深度訪談都是在 2014 年 11 及 12 月期間進行。

⁶ 這兩個課程旨在為亞太地區的公營機構及私營企業，培訓專業的物業經理。所以，超過 90% 的畢業生從事物業管理的工作。

表 2： 342 位受訪從業員的特徵

特徵	人數	百分比
性別		
男	153	45%
女	189	55%
年齡		
18-24 歲	53	16%
25-34 歲	81	24%
35-44 歲	119	35%
45-54 歲	52	15%
55-64 歲	34	10%
65 歲或以上	3	1%
教育程度		
初中教育或以下	7	2%
高中或預科教育	32	9%
證書或文憑教育	48	14%
副學士	52	15%
本科學位	131	38%
碩士或以上	72	21%
在物業管理行業的工作年期		
少於 1 年	36	11%
1-2.9 年	73	21%
3-4.9 年	99	29%
5-9.9 年	83	24%
10-19.9 年	42	13%
20 年或以上	8	2%
職位		
見習生或等同職位	4	1%
助理物業主任、物業主任或等同職位	128	37%
高級物業主任或等同職位	69	20%
助理經理、經理或等同職位	94	28%
高級經理或等同職位	27	8%
助理總經理、總經理或等同職位	18	5%
董事或等同職位	2	1%
管理的物業之種類 (可選多於一項)		
私人住宅 (包括屋苑會所)	149	44%
公屋	74	22%
租置/居屋/夾屋	98	29%
商場/舖位	45	13%
寫字樓/商廈	107	31%
工廠大廈	66	19%
貨倉/物流站	34	10%
學校	9	3%
文娛康體設施	6	2%
停車場	124	36%
其他 (例如大使館、教堂及環保園)	3	1%

表 3： 受訪者與殘疾人士的接觸

殘疾人士類別	回應數目（百分比）		
	從來沒有	沒有定時接觸， 但有時會見面	有定時接觸
肢體受損人士	249 (73%)	79 (23%)	14 (4%)
感官受損人士	237 (69%)	88 (26%)	17 (5%)
長期病患者	93 (27%)	151 (44%)	98 (29%)
愛滋病毒感染者/愛滋病患者	333 (97%)	8 (2%)	1 (<1%)
精神病患者	290 (85%)	48 (14%)	4 (1%)
智能障礙人士	256 (75%)	67 (20%)	19 (6%)
特殊學習困難人士	313 (92%)	23 (7%)	6 (2%)
注意力不足或過度活躍症人士	309 (90%)	25 (7%)	8 (2%)
自閉症人士	325 (95%)	14 (4%)	3 (1%)
器官殘障人士	300 (88%)	33 (10%)	9 (3%)

4 調查結果

4.1 公司問卷調查的結果

如表 4 所示，在 26 間受訪公司中，五間（19%）表示他們清楚地或很清楚地明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任，八間公司（31%）認為他們的理解「不清楚」或「完全不清楚」。

此外，僅三間公司（12%）表示，他們已經制訂清晰的政策，去履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任。同樣地，六間公司（23%）表示，他們已經制訂清晰的指引，闡明員工應該採用之程序，並提供實際建議。七間公司（27%）表示，他們有提醒員工執行物業管理工作時，要履行相關的責任，其中 6 間公司（86%）利用通告提醒員工，四間（57%）利用電郵，三間（43%）利用培訓。兩間公司（8%）表示，他們已經委派專人在其管理的物業，協調無障礙事宜，但這些專人只駐守公司或分區總部，而非在每個物業駐守。

表 4： 對處所管理者的法律責任之理解程度

回應	回應數目	百分比
十分清楚	1	4%
清楚	4	15%
一般般	13	50%
不清楚	6	23%
完全不清楚	2	8%

當受訪公司被問及不同因素對為殘疾人士提供無障礙環境的決定之重要性（「1分」為最重要，「6分」為最不重要）時，七間公司（27%）認為「經濟考慮」是最重要的因素，其次是「環境上的局限」（19%）和「管理上的便利」（19%）。然而，參照表5所示的平均分數，「法律要求」（平均分數為3.00）在決策過程中被給予了最高的優先考慮，其次是「環境上的局限」（平均分數為3.15）和「經濟考慮」（平均分數為3.38）。在另一方面，「企業社會責任」（平均分數為4.19）被給予級最低的優先考慮。

表5：提供無障礙建築環境的決定因素之重要性

因素	平均分數	優先考慮
法例要求	3.00	1
環境上的局限	3.15	2
經濟考慮	3.38	3
管理上的便利	3.58	4
公司聲譽	3.69	5
企業社會責任	4.19	6

如表6所示，大約15%的受訪公司表示，在一些他們所管理的購物中心或商場，有熟悉手語的前線物業管理人員。這個百分比在住宅和寫字樓下降至12%和8%。沒有一間公司有熟悉手語的前線物業管理人員在他們所管理的工業物業、學校、文娛康體設施及停車場工作。

表6：懂得手語的前線員工

物業類型	回應數目（百分比）				
	全部有	大部份有	小部份有	完全沒有	不適用
商場/舖位	0 (0%)	0 (0%)	4 (15%)	21 (81%)	1 (4%)
住宅(包括屋苑會所)	0 (0%)	0 (0%)	3 (12%)	23 (89%)	0 (0%)
寫字樓/商廈	0 (0%)	0 (0%)	2 (8%)	23 (89%)	1 (4%)
工廠大廈/貨倉/物流站	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	22 (85%)	4 (15%)
學校	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (12%)	23 (89%)
文娛康體設施	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (8%)	24 (92%)
停車場	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (77%)	6 (23%)

就有管理購物中心或商場的25間物業管理公司而言，所有公司（100%）表示歡迎導盲犬進入他們所管理的購物中心或商場。在另一方面，只有一間公司（4%）表示，他們不定期在接管新項目或進行物業改裝後，邀請殘疾人士試用設施。八間公司（31%）表示，他們已經向員工提供培訓，以加強他們對殘疾的意識和理解，從而更有效地為殘疾人士實現無障礙環境。如表7所示，五間公司（19%）自2011年4月起提供了關於輔

助器材和裝置使用的訓練，五間（19%）和三間（12%）公司分別舉辦講座和工作坊，四間公司（15%）為他們的員工提供了各種訓練課程。然而，自 2011 年 4 月起，每類培訓平均只舉辦了少過兩次；如果合算所有培訓類型，每間公司平均只提供了 3.4 次的培訓。

表 7：自 2011 年 4 月向員工提供的培訓活動

培訓類型	回應數目（百分比）		平均次數
	有	無	
輔助器材和裝置使用的訓練	5 (19%)	21 (81%)	2
講座	5 (19%)	21 (81%)	2
工作坊	3 (12%)	23 (89%)	1
訓練課程	4 (15%)	22 (85%)	1

如表 8 所示，十間受訪公司（39%）認為他們的員工有足夠或非常足夠的意識、知識和能力，在物業管理的工作上，應付肢體受損人士的需要。在另一方面，大多數公司表示他們的員工沒有足夠或非常不足的意識、知識和能力來應對精神病患者（77%），以及智障人士（69%）、注意力不足或過度活躍症人士（65%）和自閉症人士（58%）。

表 8：對員工應付殘疾人士需要應有的意識、知識和能力之評價

殘疾人士類別	回應數目（百分比）		
	非常足夠或 足夠	一般般	不足夠或 非常不足夠
肢體受損人士	10 (39%)	14 (54%)	2 (8%)
聽覺受損人士	3 (12%)	15 (58%)	8 (31%)
視障人士	5 (19%)	12 (46%)	9 (35%)
言語障礙人士	3 (12%)	14 (54%)	9 (35%)
智障人士	1 (4%)	7 (27%)	18 (69%)
自閉症人士	1 (4%)	10 (39%)	15 (58%)
精神病患者	1 (4%)	5 (19%)	20 (77%)
愛滋病毒感染者/愛滋病患者	3 (12%)	14 (54%)	9 (35%)
注意力不足或過度活躍症人士	2 (8%)	6 (24%)	17 (65%)

十三間公司（50%）說他們自 2011 年 4 月起，曾與殘疾人士權益團體或殘疾人士自助組織（如卓新力量、協康會、香港聾人協進會及香港傷健協會）合作舉辦活動。如果有機構（如平機會）推行「約章」計劃，以進一步為殘疾人士提供更好的無障礙環境，23 間公司（89%）表示願意參與計劃。

4.2 從業員問卷調查的結果

如表 9 所示，所有受訪者（100%）認為肢體受損人士屬於殘疾人士。在 342 位受訪者當中，大多數認為感官受損人士（87%）和智能障礙者（81%）屬於殘疾人士。然而，比較少受訪者認定有特殊學習困難人士（2%）、自閉症人士（5%）、注意力不足或過度活躍症人士（5%）、長期病患者（9%）和愛滋病毒感染者/愛滋病患者（9%）為殘疾人士。

表 9：對不同類別殘疾人士的理解

殘疾人士類別	回應數目（百分比）		
	一定是或可能是	不是	不能確定
肢體受損人士	342 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
感官受損人士	298 (87%)	5 (2%)	39 (11%)
智能障礙者	277 (81%)	21 (6%)	44 (13%)
器官殘障人士	168 (49%)	92 (27%)	82 (24%)
精神病患者	153 (45%)	87 (25%)	102 (30%)
愛滋病毒感染者/愛滋病患者	32 (9%)	157 (46%)	153 (45%)
長期病患者	30 (9%)	145 (42%)	167 (49%)
注意力不足或過度活躍症人士	17 (5%)	144 (42%)	181 (53%)
自閉症人士	16 (5%)	150 (44%)	176 (52%)
有特殊學習困難人士	6 (2%)	215 (63%)	121 (35%)

如表10所示，大部份的受訪者表示，他們在立即或觀察一會，能夠辨認出肢體受損人士（100%）、感官受損人士（90%）及智能障礙者（71%）。在另一方面，不到15%的受訪者人表示，他們可以辨認出愛滋病毒感染者/愛滋病患者（2%）、有特殊學習困難人士（14%）和長期病患者（14%）。

表 10：對不同類別殘疾人士的識別

殘疾人士類別	回應數目（百分比）		
	可以，立即可以辨認出或需要觀察一會才可以辨認出	不可以，縱使觀察了一會，也不能辨認出	不能確定
肢體受損人士	342 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
感官受損人士	306 (90%)	20 (6%)	16 (5%)
智能障礙者	243 (71%)	78 (23%)	21 (6%)
器官殘障人士	186 (54%)	92 (27%)	64 (19%)
注意力不足或過度活躍症人士	167 (49%)	100 (29%)	75 (22%)
精神病患者	153 (44%)	87 (25%)	102 (30%)
自閉症人士	114 (33%)	119 (35%)	109 (32%)
長期病患者	47 (14%)	151 (44%)	144 (42%)
有特殊學習困難人士	47 (14%)	174 (51%)	121 (35%)
愛滋病毒感染者/愛滋病患者	5 (2%)	176 (52%)	161 (47%)

在 342 位受訪者中，70%認為平等機會對殘疾人士重要或非常重要；只有 12%的人認為平等機會對殘疾人士並不重要或完全不重要。表 11 總結了受訪者對一些關於殘疾陳述的回應。總體而言，許多受訪者並沒有表明任何立場，而選擇回答「沒有意見」。約 26%的受訪者表示，他們不介意與殘疾人士一起生活。約 40%的受訪者認為殘疾人士在香港社會中屬於弱勢社群。三分之一的受訪者認為殘疾人士在使用公共或私人服務及設施時，經常受到歧視。近一半的受訪者不同意社會對殘疾人士有足夠的認識和了解。然而，大多數的受訪者認為殘疾人士擁有和沒有殘疾的人士一樣的權利（62%）及殘疾人士有權選擇居所，及選擇與何人一起生活（61%）。

可是，受訪者對殘疾人士仍然有很多的誤解和成見。約 23%的受訪者認為有殘疾的員工適合做簡單而又重覆的工作。約 30%的受訪者不認為殘疾人士可以融入這個充滿競爭的社會。同樣地，約 32%的受訪者不認為殘疾人士和沒有殘疾的人士一樣，可以過正常的生活。此外，29%的受訪者認為殘疾人士需要接受慈善、醫療及社會保障（但 30%的受訪者不認為殘疾人士需要別人的憐憫和同情）。約 16%的受訪者認為殘疾人士通常脾氣較差。四分之一的受訪者認為輪椅使用者都喜歡別人幫手推行。大約 30%的受訪者認為視障人士一定要用手杖才能走路。

表 11：對有關殘疾的陳述之看法

陳述	回應數目（百分比）		
	同意或 非常同意	不同意或 非常不同意	無意見
閣下不介意與殘疾人士一起生活。	88 (26%)	54 (16%)	200 (59%)
殘疾人士是香港社會中的弱勢社群。	138 (40%)	67 (20%)	137 (40%)
殘疾人士在使用公共或私人服務及設施時，經常受到歧視。	114 (33%)	69 (20%)	159 (47%)
社會對殘疾人士有足夠的認識和了解。	43 (13%)	165 (48%)	134 (39%)
殘疾人士擁有和沒有殘疾的人士一樣的權利。	213 (62%)	21 (6%)	108 (32%)
殘疾人士有權選擇居所，及選擇與何人一起生活。	208 (61%)	18 (5%)	116 (34%)
有殘疾的員工適合做簡單而又重覆的工作。	77 (23%)	62 (18%)	203 (59%)
殘疾人士可以融入這個充滿競爭的社會。	58 (17%)	98 (29%)	186 (54%)
殘疾人士和沒有殘疾的人士一樣，可以過正常的生活。	47 (14%)	110 (32%)	185 (54%)
殘疾人士需要接受慈善、醫療及社會保障。	99 (29%)	58 (17%)	185 (54%)
殘疾人士需要別人的憐憫和同情。	57 (17%)	104 (30%)	181 (53%)
殘疾人士通常脾氣較差。	53 (16%)	121 (35%)	168 (49%)
輪椅使用者都喜歡別人幫手推行。	87 (25%)	52 (15%)	203 (59%)
視障人士一定要用手杖才能走路。	103 (30%)	41 (12%)	198 (58%)

在 342 位受訪者之中，72%認為無障礙建築環境對殘疾人士重要或非常重要，只有少於 10%的受訪者認為無障礙環境對殘疾人士並不重要。表 12 總結了受訪者對一些關於無障礙建築環境陳述的回應。對於「為殘疾人士營造一個無障礙建築環境，是香港的社會共識」的陳述，贊同者（43%）和不贊同者（40%）佔全部受訪者的比例差不多。近一半的受訪者（49%）不同意為殘疾人士建立無障礙通道及設施是浪費金錢。在另一方面，47%的受訪者人不認同物業增設無障礙通道及設施，可以令物業保值，甚至升值。

約 39%的受訪者同意無障礙建築環境可以讓殘疾人士享有更多與沒有殘疾的人士一樣的機會。幾乎一半的受訪者（49%）同意實施「通用設計」有助達致無障礙建築環境。大多數受訪者（62%）同意，要確保建築環境無障礙，除了設計及建造外，設施管理亦重要的一環。

表 12： 對有關無障礙建築環境的陳述之看法

陳述	回應數目（百分比）		
	同意或 非常同意	不同意或 非常不同意	無意見
為殘疾人士營造一個無障礙建築環境，是香港的社會共識。	146 (43%)	137 (40%)	59 (17%)
為殘疾人士建立無障礙通道及設施是浪費金錢的。	104 (30%)	166 (49%)	72 (21%)
為物業增設無障礙通道及設施，可以令物業保值，甚至升值。	67 (20%)	161 (47%)	114 (33%)
無障礙建築環境可以讓殘疾人士享有更多與沒有殘疾的人士一樣的機會（例如社交機會）。	132 (39%)	62 (18%)	148 (43%)
實施「通用設計」（即指設計建築環境，讓所有人包括殘疾人士可以使用，再無需作出調整或特別設計），有助達致無障礙建築環境。	167 (49%)	50 (15%)	125 (37%)
要確保建築環境無障礙，除了設計及建造外，設施管理亦是重要的一環。	213 (62%)	57 (17%)	72 (21%)

表 13 總結了受訪者當被問及在不同物業管理工作上會否顧及殘疾人士權益時的回應，數據只顯示那些有相關工作經驗受訪者的回應。絕大多數受訪者表示，他們從不或甚少考慮在舉辦活動時提供即時手語傳譯（86%），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（83%），在編寫物業網頁時提供無障礙版本以便利不同類別的殘疾人士（80%）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（71%）。另一方面，超過半數的受訪者（52%）總會或經常考慮安排殘疾人士優先使用升降機。約 30% 的受訪者表示，他們總是或經常在巡視物業時，留意無障礙設施的狀況，如有損壞，立即命人修繕。此外，25% 的受訪者表示，他們在籌劃及進行物業改建或裝修時，確保殘疾人士仍可無障礙地進出建築設施。

表 13： 在日常物業管理工作上顧及殘疾人士的權益

物業管理工作	回應數目（百分比）		
	總會或經常	有時	甚少或從不
在舉辦活動時，提供即時手語傳譯	12 (4%)	33 (10%)	276 (86%)
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	17 (9%)	15 (8%)	157 (83%)
在編寫物業網頁時，提供無障礙版本，便利不同類別的殘疾人士	3 (3%)	18 (17%)	83 (80%)
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	21 (9%)	49 (20%)	172 (71%)
在籌劃及舉辦展覽活動，確保殘疾人士可以無障礙地觀賞展品	33 (13%)	63 (26%)	151 (61%)
在籌劃及舉辦表演節目時，為殘疾人士預留位置，方便他們欣賞節目	52 (19%)	73 (27%)	147 (54%)
在籌劃及舉辦活動時，確保殘疾人士仍可無障礙地進出建築設施	70 (23%)	121 (39%)	120 (39%)
在籌劃及進行物業改建或裝修時，確保殘疾人士仍可無障礙地進出建築設施	73 (25%)	127 (44%)	91 (31%)
在巡視物業時，留意無障礙設施（例如引路徑和殘疾人士洗手間等）的狀況，如有損壞，立即命人修繕	92 (30%)	152 (50%)	64 (21%)
在安排客人使用升降機時，優先安排殘疾人士（例如失明、弱視或行動不便人士）使用	138 (52%)	97 (36%)	32 (12%)

如表 14 所示，超過一半的受訪者認為自己的知識和能力（56%）和公司政策（52%）是對他們在日常物業管理工作上是否顧及殘疾人士權益非常重要或頗重要的決定因素。約 49% 的受訪者認為法例要求是重要或頗重要的因素，而 42% 視「自己及親友有殘疾的情況」為重要因素。約 39% 的受訪者認為「社會準則」是重要或頗重要的因素。

表 14： 影響顧及殘疾人士權益的決定之因素

因素	回應數目（百分比）		
	非常重要或頗重要	頗不重要或完全不重要	沒有意見
自身知識及能力	211 (56%)	89 (26%)	62 (18%)
公司政策	178 (52%)	91 (27%)	73 (21%)
法例要求	183 (49%)	97 (28%)	76 (22%)
自己及親友有殘疾的情況	143 (42%)	111 (32%)	88 (26%)
社會準則	132 (39%)	121 (35%)	89 (26%)

如表 15 所示，超過一半的受訪者（51%）表示，對促進在日常物業管理工作上顧及殘疾人士的權益，清晰的實務指引或手冊是非常有用或頗有用的。49%及 45%的受訪者分別認為「足夠的殘疾意識訓練課程」及「清晰的公司指引」非常有用或頗有用。另一方面，39%的受訪者認為「足夠的輔助器材和裝置」非常有用或頗有用。

表 15：有助於顧及殘疾人士權益的因素

因素	回應數目（百分比）		
	非常有用或 頗有用	不是很有用或 完全沒有用	沒有意見
清晰的實務指引或手冊	175 (51%)	52 (15%)	163 (34%)
足夠的殘疾意識訓練課程	169 (49%)	57 (17%)	64 (34%)
清晰的公司指引	153 (45%)	67 (20%)	122 (36%)
足夠的輔助器材和裝置	134 (39%)	91 (27%)	117 (34%)

約 37%的受訪者表示，他們為了更有效地實現無障礙環境，自 2011 年 4 月起曾經接受提高他們對殘疾的意識和認識之培訓。如表 16 所示，沒有參加任何輔助器材和裝置使用的訓練（79%）、訓練課程（88%）、工作坊（89%）或講座（90%）的受訪者佔大多數。如果把所有培訓類型納入計算，每位受訪者 2011 年 4 月起，平均參加了兩次培訓活動。

表 16：受訪者自 2011 年 4 月參與有關殘疾的培訓

培訓類型	回應數目（百分比）		平均次數
	有	無	
輔助器材和裝置使用的訓練	71 (19%)	271 (79%)	1.6
訓練課程	42 (12%)	300 (88%)	1.3
工作坊	37 (11%)	305 (89%)	1.2
講座	34 (10%)	308 (90%)	1.2

當被問及他們是否有足夠的意識、知識和能力在日常物業管理中應付殘疾人士的需要時，只有少數（3%至 24%）受訪者有正面的回應（例如「非常足夠」或「足夠」）。如表 17 所示，大部份受訪者表示，他們的意識、知識和能力不足夠或非常不足夠去應付精神病患者（62%）、智障人士（53%）、自閉症人士（49%）、注意力不足或過度活躍症人士（48%）、聽覺受損人士（47%）、言語障礙人士（44%）和視障人士（44%）的需要。

表 17：對應付殘疾人士需要應有的意識、知識和能力之自我評價

殘疾人士類別	回應數目（百分比）			
	非常足夠或 足夠	一般般	不足夠或 非常不足夠	不清楚
肢體受損人士	82 (24%)	151 (44%)	43 (13%)	66 (19%)
愛滋病毒感染者/愛滋病患者	59 (17%)	132 (39%)	91 (27%)	60 (18%)
視障人士	45 (13%)	63 (18%)	151 (44%)	83 (24%)
言語障礙人士	33 (10%)	71 (21%)	149 (44%)	89 (26%)
聽覺受損人士	21 (9%)	65 (19%)	161 (47%)	85 (25%)
注意力不足或過度活躍症人士	24 (7%)	62 (18%)	163 (48%)	93 (27%)
自閉症人士	23 (7%)	54 (16%)	166 (49%)	99 (29%)
智障人士	21 (6%)	57 (17%)	181 (53%)	83 (24%)
精神病患者	11 (3%)	46 (14%)	213 (62%)	72 (21%)

如表 18 所示，一小部份的受訪者（20%）表示，他們清楚理解《殘疾歧視條例》所訂明的責任有關處所管理者的責任。但更少受訪者清楚理解他們公司為履行《殘疾歧視條例》所訂明的責任有關處所管理者的責任所制訂的政策（6%）和指引（7%）。大約有一半的受訪者不知道他們的公司是否有相關的政策或指引。

表 18：對《殘疾歧視條例》、公司政策及指引的理解

文件類型	回應數目（百分比）			
	十分清楚或 頗為清楚	不太清楚或完全 不清楚	不確定公司有沒 有相關文件	沒有意見或公司 沒有相關文件
《殘疾歧視條例》所訂 明的責任	67 (20%)	189 (55%)	—	86 (25%)
公司政策	21 (6%)	63 (18%)	168 (49%)	90 (26%)
公司指引	23 (7%)	67 (20%)	165 (48%)	87 (25%)

4.3 深度訪談的結果

四位受訪者一致認為，物業經理在實現無障礙環境時，主要的挑戰來自各建築環境持份者的不同權益。例如，視障人士希望有一個物業的大部份地方，設有引導徑。但是，引導徑難免使地面不平，而一些體健人士（尤其是穿着高跟鞋人士）常常抱怨被引導徑絆倒。同樣，讓導盲犬進入物業經常引起衝突，人們的恐懼、憂慮和誤解導致他們對導盲犬的負面態度。因此，對物業經理而言，平衡不同持份者的權益是一項棘手的任務。

兩位受訪的高級管理人員肯定，向自己公司的員工灌輸殘疾意識是應該的。不過，他們指出了一些提高殘疾意識水平時會遇到的困難。首先，殘疾意識培訓的廣度和深度需要取捨。從身體殘障及視力障礙至精神病及學習困難，殘疾有太多不同的形式，每類的殘疾人士有其特殊的需要。因此，僱主很難提供全面的培訓，以提高員工殘疾意識水平。其次，處理殘疾人士需要的知識與物業管理法規的知識不一樣，後者經常應用於日常工作上，但前者並不是常常可應用得到，所以要保持員工應對殘疾人士需要的能力，就需要向他們提供複習課程。由於與殘疾有關的培訓有這種反複特性，僱主有需要持續投入資源，導致沉重的財政負擔。而在香港物業管理行業中，員工的流轉率相當高，這使情況變得更棘手。

一位前線受訪者表示，如果沒有清晰的指引或守則，她在日常物業管理工作上應對殘疾人士的時候，不知道什麼應該做，什麼不應該做。另一位前線受訪者指出，他在與智障人士（如患有唐氏綜合症人士）和精神病患者溝通遇到了很大的困難。此外，他還表示，他不明白究竟殘疾人士想要什麼，他曾經把一位輪椅使用者推到她要去的的地方，但那位輪椅使用者教訓他說，她儘管殘疾，亦能獨自自主行動。

幾位受訪者就提高本港物業管理行業的殘疾意識水平，提出以下建議：

- （一）政府、專業團體或其他有關機構應發出實務守則或指導手冊，詳細闡述在滿足《殘疾歧視條例》的法律要求時，什麼是需要做或什麼是不能做的。
- （二）明確的指引對物業管理從業員在日常物業管理工作上的如何應付不同類型殘疾人士的需要是十分重要的。或許，物業管理公司應該根據殘疾人士關注組織的建議，制訂一些相關的指引。
- （三）專門培養未來的物業經理的高等教育課程應該包含平等機會和共融建築環境的原素。與此同時，殘疾意識培訓可以當作專業團體的持續專業發展。
- （四）政府可以資助物業管理公司，特別是中小規模的公司，為員工提供殘疾意識培訓。此外，政府、平機會或其他機構可以向物業管理從業員提供免費的殘疾意識培訓。

5 分析及討論

5.1 受訪公司特徵的影響

本研究進行了各種統計檢驗（如皮爾遜相關檢驗、卡方檢驗和單尾 t 檢驗），探討 26 間受訪公司的特徵如何影響他們的回應。分析表明，以公司員工數目計算，規模較大的公司較為清楚地明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任（5%的顯著水平）。此外，公司的規模越大，越有機會制訂清晰的政策，去履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任（10%的顯著水平），以及越有機會在接管新項目或進行物業改裝後，邀請殘疾人士試用設施（10%的顯著水平）。規模較大的公司較為願意參與以為殘疾人士提供更好的無障礙環境之約章計劃（10%的顯著水平）。

另一方面，公司的物業管理年資越長，越有機會制訂清晰的指引，闡明要履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任，員工應該採用之程序，並提供實際建議（5%

的顯著水平)。與此同時，公司的物業管理年資越長，越有機會提醒員工執行物業管理工作時，要履行相關的責任（5%的顯著水平）。

雖然本研究發現受訪公司目前管理物業的數量沒有顯著影響他們的回應，但上述分析結果表明，較具規模的公司擁有更好的準備，以履行《殘疾歧視條例》所規定的責任。如表 5 所示，調查結果表明當一間公司決定是否為殘疾人士提供無障礙環境時，會着眼於經濟因素。這些發現可能意味着，資源較少或規模較細的公司沒有足夠能力，確保其員工在物業管理工作上會顧及殘疾人士的權益。

獲頒「商界展關懷」標誌的公司較為願意參與以為殘疾人士提供更好的無障礙環境之約章計劃（5%的顯著水平）。此外，相比沒有「商界展關懷」標誌的公司，獲頒「商界展關懷」標誌的公司，在評估其員工是否有足夠意識、知識和能力去在日常物業管理工作上應付殘疾人士的需要時，較為正面（10%的水平顯著）。這些結果表明，致力遵守企業社會責任的物業管理公司，較為願意顧及殘疾人士的權益，以及對其應付在業務上遇到的殘疾問題之效能力，有正面的自我評估。然而，如表 5 所示，公司決定是否為殘疾人士提供無障礙環境時，企業社會責任是最不重要的決策因素。

除上述因素外，物業管理公司過去與殘疾人士權益團體或殘疾人士自助組織合作舉辦活動的經驗，亦會影響他們的回應。有這類經驗的公司較為清楚地明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所管理者的責任（5%的顯著水平）。此外，這些公司有較大的機會制訂清晰的指引以及提醒他們的員工，去遵守有關殘疾的法律要求（5%的顯著水平）。

5.2 受訪者特徵的影響

同樣地，本研究進行了統計檢驗（如皮爾遜相關檢驗、卡方檢驗和單尾 t 檢驗），探討受訪從業員的特徵如何影響他們的回應。表 19 總結分析結果。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殘疾相關的培訓都對從業員調查問卷中若干問題的回應有影響。那些接受了提高對殘疾的意識及認識之培訓的受訪者，他們會更強烈地認同無障礙建築環境對殘疾人士的重要性，以及設施管理對確保建築環境無障礙的重要性。此外，這些受訪者對《殘疾歧視條例》及公司政策有更清楚的了解，而且會在日常物業管理工作上，比較多顧及殘疾人士的權益。再者，他們自覺有較為足夠的意識、知識和能力在日常工作上應付殘疾人士的需要。這些分析結果暗示了與殘疾有關的培訓，對提高物業管理從業員的殘疾意識水平和自我效能感之重要性。

表 19： 影響從業員調查問卷回應的因素之分析結果

回應	因素所帶來的影響 (顯著水平)							
	男性	年齡	教育程度	工作經驗	職位	自己有殘疾	經常與殘疾人士接觸	參加培訓
界定殘疾人士的知識	負面 (10%)	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (5%)	正面 (5%)	沒有影響
看到殘疾人士，能夠辨別他們	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	正面 (5%)	正面 (10%)	沒有影響
認同平等機會對殘疾人士的重要性	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (1%)	正面 (1%)	沒有影響
認同無障礙建築環境對殘疾人士的重要性	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (5%)	正面 (5%)	正面 (5%)
認同設施管理對確保建築環境無障礙的重要性	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	正面 (10%)	正面 (5%)
在日常物業管理工作上，顧及殘疾人士的權益	負面 (5%)	負面 (10%)	沒有影響	負面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (5%)	正面 (10%)
在日常工作上應付殘疾人士的需要，所需的意識、知識和能力之足夠度	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	正面 (10%)
對《殘疾歧視條例》所訂明的責任之理解	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	正面 (5%)
對公司政策的理解	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	正面 (10%)	沒有影響	沒有影響	正面 (10%)
對公司指引的理解	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響	沒有影響

5.3 就研究結果的其他討論

深度訪談和從業員問卷調查的結果顯示，本港物業管理界別普遍認同無障礙或共融建築環境對殘疾人士的重要性，而物業或設施管理在保障殘疾人士權益扮演着重重要的角色。然而，在該行業內仍流行着一些對殘疾的誤解。例如，大多數從業員問卷調查的受訪者認為輪椅使用者渴望其他人來推他們到達目的地，以及認為視障人士一定要用手杖才能走路。有相當多的受訪者覺得提供無障礙建築環境是浪費金錢，並對物業本身、管理公司或業主沒有帶來任何經濟利益。事實上，一些實證研究（如 Alonso, 2002；Lee, 2011）證明了人們在購買比較易於進出或無障礙住宅物業時，願意支付較多金錢。這些都表明，我們有迫切需要去改善物業管理行業，對殘疾及無障礙建築環境的好處之認識。

此外，物業管理從業員在進行日常工作時，很明顯地沒有充分考慮殘疾人士的權益，這反映了本港物業管理行業的殘疾意識水平低落。同時，大多數受訪者認為，擁有足夠的知識和能力是一個促使他們日常工作上的考慮殘疾人權益的重要因素。有鑑於此，為增進與殘疾有關的知識和能力之培訓對提高行業的殘疾意識水平是非常重要的，但是，只有約 30% 的公司提供這樣的培訓，及只有約 37% 的從業者在過去三年接受這樣的培訓。深度訪談和從業員問卷調查的結果亦顯示，除了培訓，淺易明白的指引和作業守則皆有助從業員明白及應付殘疾人士的需要。

當比較兩項問卷調查的回應，我們可以看到物業管理公司對他們的員工，是否擁有足夠的意識、知識和能力來處理在日常工作上殘疾人士需要，看法相對較為正面。反之，從業員自覺相關的意識、知識和能力並不足夠。這些比較結果反映了物業管理公司和從業員的評估之間有差距。

6 建議

研究團隊根據本研究的結果，提出了若干建議，供主要持份者參考。

6.1 有關共融物業管理的作業手冊及守則

為了確保平等教育機會，教育局就針對有特殊學習需要的學童（如視障、聽障和弱智）之學與教和課程，發出不同指引。在建築和建設方面，政府發出了很多作業手冊及守則（如《建築物消防安全守則 2011 年》和《建築物拆卸作業守則 2004 年》），闡明建築物設計和興建的最低可接受標準。在物業管理方面，民政事務局局长發出《供應品、貨品及服務採購工作守則》及《大廈管理及維修工作守則》，明確規定管理本港多業主物業的標準和做法，讓業主立案法團和物業經理遵循。

儘管如此，我們缺乏作業手冊及守則去協助物業管理公司制訂防止及消除殘疾歧視的政策和工作程序，並向物業管理從業員提供實際指引，使他們明白如何符合《殘疾歧視條例》規定，保障殘疾人士使用建築設施的權利。因此，我們需要政府、平機會及其他合適的機構向相關持份者發出這類作業手冊及守則。

6.2 物業管理從業員的專業發展

一些受訪者建議，殘疾意識培訓應該儘早開始。或許，如果我們未來的物業管理從業員可以在他們接受專業訓練時，接觸有關殘疾的課題，效果更為理想。有見及此，在教授有關物業及設施管理的大學本科和研究生課程內，應該加入平等機會及無障礙建築環境的概念和問題。

除高等教育外，持續專業發展對確保物業管理從業員有足夠的殘疾意識起着重要作用。持續專業發展是專業人士維持自己的專業知識和技能一個途徑，它通常是專業學會通常強制性的要求。與物業管理專業相關的專業學會（如英國特許房屋經理學會、香港房屋經理學會和香港測量師學會）應該提供足夠的持續專業發展活動，以提高其會員的殘疾意識水平。

6.3 支持殘疾意識培訓

規模較細的物業管理公司可能沒有足夠的資源，去制定指引和提供培訓，以確保員工能在物業管理工作上顧及殘疾人士的權益。也許，服務殘疾人士的非政府機構可以考慮申請平機會的「平等機會社會參與資助計劃」，以獲得資助籌辦培訓活動或製作培訓套件，用以提升物業管理人員的殘疾意識水平。此外，政府、平機會或其他合適機構可製作培訓套件，供物業管理公司和專業學會使用，以提升其僱員或會員的殘疾意識水平。

6.4 殘疾客戶服務約章

大多數受訪的公司表示，他們願意參與為殘疾人士提供更好的無障礙環境的約章計劃。事實上，主要持份者可以考慮為本港物業管理行業推行約章計劃。外國類似計劃可以作為參考對象，例如，西北萊斯特郡區議會負責管理多個休閒中心和專上學院，他們施行了殘疾客戶服務約章。⁷ 根據約章的要求，該區議會致力確保所有前線員工都受過殘疾意識培訓，對個別客戶的需要很敏感，並就他們所提供的服務，定期諮詢殘疾人士團體，而且還全面地提供活動信息（如為視障人士提供大字體和語音版本）。

6.5 可持續採購

為了進一步提升本港物業管理行業的殘疾意識水平，政府應考慮採用可持續採購的策略。在世界各地，可持續採購已廣泛應用於有關共融、平等和融合等社會問題。目前，香港特區政府把各類政府物業（如公屋、政府合署和文娛康樂設施）管理服務外判給私人物業管理公司，政府其實可以在招標文件中訂下規定，要求將來承包服務的公司委任無障礙主任或無障礙統籌經理，去處理他們所管理的政府物業與殘疾有關的一切事宜。此外，除了價格因素，政府在評估標書時應考慮有關殘疾共融性的因素，例如，有關物業管理公司遵守《殘疾歧視條例》的紀錄，會成為評估標書時的一個評分標準，如這些

⁷欲知詳細資料，可參考網站 http://www.nwleics.gov.uk/pages/customer_care_charter_for_disabled_people。

公司在最近幾年未能履行《殘疾歧視條例》規定的責任將會獲得劣評。根據同樣的邏輯，如果這些公司有定期向員工提供有關殘疾的培訓，他們可得到額外分數。我們希望通過政府的可持續採購，可以幫助香港的物業管理行業培養善待殘疾人士的文化，而私人業主將來亦能跟隨政府，實施可持續採購。

7 結語

創建一個共融、無障礙的建築環境不能止步於設計和施工程序。不管一個建築物是設計得如何富共融性，如果沒有有效的管理，它很快就會開始變得出入不暢通。日常是怎樣管理建築物，對殘疾人士能否容易使用該建築物有著重大的影響；業主可用「管理上暢通易達」作一個標準，去衡量他們已否履行《殘疾歧視條例》所訂明的責任。因此，物業管理從業員在確定一個建築設施是否達致共融時，起着重要的作用。本研究旨在探討香港物業管理從業員的殘疾意識水平及僱主提供殘疾意識培訓的程度。

本項研究發現，殘疾意識在本港物業管理行業仍停留在較低水平。對僱主和僱員而言，殘疾意識培訓仍未成為一個常規。本研究的結果為將來有關物業管理從業員殘疾意識水平的縱向追蹤研究，提供基準參考。此外，這些研究結果亦可作為實施前後的分析，以評估平機會和其他機構為提高物業管理行業的殘疾意識水平，所進行的項目、培訓工作坊或活動之成效。

參考文獻

聯合國 (2006) *殘疾人權利公約*。紐約：聯合國。

統計處 (2014) *第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者*。香港：統計處。

世界衛生組織(2014)「殘疾與健康」，見於網站 <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/zh/> [最後瀏覽於 2015 年 1 月 10 日]。

Alonso, F. (2002) “The benefits of building barrier-free: A contingent valuation of accessibility as an attribute of housing”. *International Journal of Housing Policy*, 2(2): 25-44.

Bendel, J. (2006) “Decision support system for evaluating accessibility of facilities”. *The Israeli Journal of Occupational Therapy*, 15(3): 1-17.

Brown, S.E. (1995) *Disability Culture / Rights / Pride Paradigm*. Las Cruces, NM: Institute on Disability Culture.

Chan, E.H.W., Lee, G.K.L. & Chan, A.T.S. (2009) “Universal design for people with disabilities: A study of access provisions in public housing estates”. *Property Management*, 27(2): 138-146.

Columna, L., Yang, S., Arndt, K. & Lieberman, L. (2009) “Using online videos for disability awareness”. *Journal of Physical Education, Recreation and Dance*, 80(8): 19-24.

Daruwalla, P. & Darcy, S. (2005) “Personal and societal attitudes to disability”, *Annals of Tourism Research*, 32(3): 549-570.

Evci, A.N. (2009) “Wheelchair accessibility to public buildings in Istanbul”. *Disability and Rehabilitation*, 4(2): 76-85.

Fittippaldi-Wert, J. & Brock, S. (2007) “I can play too: Disability awareness activities for your physical education class”. *Strategy*, 20(5): 30-33.

Foley, J.T., Tindall, D., Lieberman, L. & Kim, S. (2007) “How to develop disability awareness using the sport education model”. *Journal of Physical Education, Recreation and Dance*, 78(8): 32-36.

Gilson, S.F. & Depoy, E. (2000) “Multiculturalism and disability: a critical perspective”. *Disability and Society*, 15(2): 207-218.

Hall, P. & Imrie, R. (1999) “Architectural practices and disabling design in the built environment”. *Environment and Planning B*, 26(3): 409-425.

Hashim, A.E., Samikon, S.A., Ismail, F., Kamarudin, H., Jalil, M.N.M. & Arrif, N.M. (2012) “Access and accessibility audit in commercial complex: Effectiveness in respect to people with disabilities (PWDs)”. *Procedia – Social and Behavioural Sciences*, 50: 452-461.

- Imrie, R. & Hall, P. (2001) "An exploration of disability and development process". *Urban Studies*, 38(2): 333-350.
- Imrie, R. (1998) "Oppression, disability and access in the built environment". In Shakespeare, T. (ed.) *Disability Reader*. London: Cassell, pp. 129-146.
- Imrie, R.F. & Wells, P.E. (1993) "Disablism, planning and the built environment". *Environment and Planning C*, 11(2): 213-231.
- Kadir, S. A. & Jamaludin, M. (2012) "Users' satisfaction and perception on accessibility of public building in Putrajaya: Access audit study". *Procedia – Social and Behavioural Sciences*, 50: 429-441.
- Lau, W.K., Ho, D.C.W. & Yau, Y. (2014) "Assessing the disability inclusiveness of university buildings". *International Journal of Business and Management Study*, 1(2): 114-118.
- Lee, S.-Y. (2011) "A value analysis of accessibility as an attribute of housing". *Journal of the Korean Housing Association*, 22(4): 43-50.
- Morrow, R. (2000) "Architectural assumptions and environmental discrimination: The case for more inclusive design in schools of architecture". In Nicol, D. & Pilling, S. (eds.) *Changing Architectural Education: Towards a New Professionalism*. London: E&FN Spon, pp. 43-48.
- Mullen, C.A. (2001) "Disability awareness and the pre-service teacher: A blueprint of a mentoring intervention". *Journal of Education for Teaching*, 27(1): 39-61.
- Olkin, R. (2002) "Could you hold the door for me? Including disability in diversity". *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 8(2): 130-137.
- Reddy, G.L. & Sukathamalini, J. (2006) *Children with Disabilities: Awareness, Attitude and Competencies of Teachers*. New Delhi: Discovery Publishing House.
- Sawyer, A. & Bright, K. (2007) *The Access Manual: Auditing and Managing Inclusive Built Environments*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Sahin, H. & Akyol, A.D. (2010) "Evaluation of nursing and medical students' attitudes towards people with disabilities". *Journal of Clinical Nursing*, 19(15/16): 2271-2279.
- Thomas, H. (1992) "Disability, politics and the built environment". *Planning Practice and Research*, 7(1): 22-26.
- Wilson, S. & Lieberman, L. (2000) "Disability awareness in physical education". *Strategies*, 13(6): 29-33.

附錄甲：香港無障礙審查報告的例子

中西區區議會醫療衛生及復康服務工作小組 及 香港傷殘青年協會 (2009) *中西區無障礙設施調查報告書*。香港：香港傷殘青年協會。

香港大學社會工作及社會行政學系 (2009) *連鎖式快餐店無障礙環境調查報告書*。香港：香港大學社會工作及社會行政學系。

荃灣復康活動統籌委員會 及 荃灣明愛社區中心 (2000) *無阻隔建築物嘉許計劃報告書*。香港：荃灣明愛社區中心。

莫遠君 及 陳婉珊 (2011) *穗港深澳過境口岸無障礙調查報告書*。香港：香港復康聯盟。

黃大仙區議會 及 香港傷殘青年協會 (2007) *黃大仙無障礙設施調查報告書*。香港：黃大仙區議會 及 香港傷殘青年協會。

蕭敏康、方少麗、馮嘉儀、陳少芬、張秀嫻 及 杜子勝 (2007) *「商場暢通無障礙」問卷調查報告 2007*。香港：香港職業治療學會。

灣仔區議會社區建設委員會社區共融工作小組 及 香港傷殘青年協會 (2010) *灣仔區無障礙調查計劃報告書：2009-2010*。香港：灣仔區議會 及 香港傷殘青年協會。

灣仔區議會社區建設委員會社會服務工作小組、香港傷殘青年協會 及 灣仔民政事務處 (2006) *灣仔無障礙設施調查報告書*。香港：灣仔區議會 及 香港傷殘青年協會。

觀塘區國際復康日工作小組、香港專業進修學校 及 香港傷殘青年協會 (2008) *觀塘區社區人士對無障礙社區認知研究報告*。香港：觀塘區國際復康日工作小組。

觀塘區議會 及 香港傷殘青年協會 (2014) *觀塘區無障礙設施調查報告書：2013 年 8 月至 2014 年 2 月*。香港：觀塘區議會。

觀塘國際復康日工作小組、香港傷殘青年協會、香港視網膜病變協會 及 香港專業進修學校 (2007) *觀塘：無障礙社區研究報告書*。香港：香港傷殘青年協會。

附錄乙： 公司問卷調查的問卷樣本

有關「物業管理從業員對傷健殘疾的意識」問卷調查

您好！香港城市大學公共政策學系得到平等機會委員會的資助，現正進行一項關於物業管理從業員對傷健殘疾的意識之研究，希望 貴公司能就這個課題上提供有關資料，例如在管理物業時如何營造無障礙的環境，有否給予員工相關培訓去應付殘疾人士的需要等。 貴公司所提供的資料對該項研究有重大的幫助。請放心， 貴公司提供的一切資料將會絕對保密，並且只作研究分析之用，而所有調查資料亦將會在是次調查完成後全部銷毀。

如貴公司對本研究項目有任何疑問，請致電 3442 8958，向本研究的負責人 邱勇博士 查詢。

1. 請問 貴公司是否清楚明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任？

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| ☐ 十分清楚 | ☐ 清楚 | ☐ 一般般 |
| ☐ 不清楚 | ☐ 完全不清楚 | |

2. 請問 貴公司有否已制訂清晰的政策，去履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任？

- ☐ 有 ☐ 沒有

3. 請問 貴公司有否已制訂清晰的指引，闡明員工履行在《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任時應該採用之程序，並提供實際建議？

- ☐ 有 ☐ 沒有

4. 請問 貴公司是否有專人(如無障礙統籌經理或無障礙主任)，負責 貴公司所管理的物業之無障礙事宜，如協助殘疾人士進出物業和使用當中的設施，以及處理公眾就有關物業的無障礙事宜所作的查詢及投訴等？

- ☐ 有，只駐公司或分區總部 ☐ 有，駐在每個物業 ☐ 沒有

5. 請問 貴公司有否提醒員工在管理物業時，要履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任？

- ☐ 有 (方法：_____) ☐ 沒有

6. 請排列下列因素在 貴公司決定為殘疾人士提供一個無障礙建築環境時的重要性(1 為最重要，6 為最不重要)：

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 法例要求 | ☐ 企業社會責任 | ☐ 公司聲譽 |
| ☐ 經濟考慮 | ☐ 環境上的局限 | ☐ 管理上的便利 |

7. 在 貴公司所管理的物業，有否駐有懂得手語的前線員工？

- | | 全部有 | 大部份有 | 小部份有 | 完全沒有 | 不適用 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - 商場/鋪位 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 住宅(包括屋苑會所) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 寫字樓/商廈 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 工廠大廈/貨倉/物流站 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 學校 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 文娛康體設施 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| - 停車場 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

8. 貴公司是否歡迎導盲犬進入旗下商場？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用

9. 請問 貴公司在接管新項目或進行物業改裝後，會否邀請殘疾人士試用設施，並就其用後意見加以改善？

☐ 會，經常地邀請 ☐ 會，不經常地邀請 ☐ 不會

10. 請問 貴公司在過去三年(即 2011 年 4 月至今)，有否向員工提供以下的培訓活動，以提高員工對傷健殘疾的意識和知識，方便他們在管理物業時，更有效為殘疾人士提供一個無障礙的環境？

	有	次數	沒有
- 輔助器材和裝置使用的訓練(如升降台的操作)	☐		☐
- 講座	☐		☐
- 工作坊	☐		☐
- 訓練課程(如手語或怎樣接待殘疾人士)	☐		☐
- 其他(請註明：_____)	☐		☐

11. 試評估 貴公司的員工是否有足夠的意識、知識和能力，在物業管理的工作上，在應付以下殘疾人士的需要：

	非常足夠	足夠	一般般	不足夠	非常不足夠
- 肢體受損人士	☐	☐	☐	☐	☐
- 聽覺受損人士	☐	☐	☐	☐	☐
- 視障人士	☐	☐	☐	☐	☐
- 言語障礙人士(包括啞巴)	☐	☐	☐	☐	☐
- 智障人士	☐	☐	☐	☐	☐
- 自閉症人士	☐	☐	☐	☐	☐
- 精神病患者	☐	☐	☐	☐	☐
- 愛滋病患者	☐	☐	☐	☐	☐
- 注意力不足或過度活躍症人士	☐	☐	☐	☐	☐

12. 請問 貴公司在過去三年(即 2011 年 4 月至今)，有否與殘疾人士權益團體或殘疾人士自助組織合作舉辦活動？

☐ 有，例如：_____ ☐ 沒有

13. 如果將來有機構(如平等機會委員會)推行「約章」計劃，以進一步為殘疾人士提供更好的無障礙環境，請問 貴公司是否願意參與計劃？

☐ 願意 ☐ 不願意

「問卷已經完成，多謝閣下的寶貴時間！」

附錄丙：從業員問卷調查的問卷樣本

有關「物業管理從業員對傷健殘疾的意識」問卷調查

您好！香港城市大學公共政策學系得到平等機會委員會的資助，現正進行一項關於物業管理從業員對傷健殘疾的意識之研究，希望閣下能花十分鐘時間填寫本問卷，閣下所提供的資料對該項研究有重大的幫助。請放心，本問卷調查以不記名的方式進行，而閣下提供的一切資料將會絕對保密，並且只作研究分析之用，而所有調查資料亦將會在是次調查完成後全部銷毀。如閣下對本研究項目有任何疑問，請致電 3442 8958，向邱勇博士查詢。

第一部分：對傷健殘疾的認知和意識

1. 請問閣下認為下列人士是「殘疾人士」：	一定是	可能是	不是	不能確定
a 肢體受損人士（例如缺少肢體）				
b 感官受損人士（例如聾、啞和失明）				
c 長期病患者（例如心臟病、糖尿病和癌症）				
d 愛滋病帶菌者或患者				
e 精神病患者				
f 智能障礙者				
g 有特殊學習困難人士（例如讀寫障礙）				
h 注意力不足或過度活躍症人士				
i 自閉症人士				
j 器官殘障人士（例如中風）				

2. 請問閣下見到下列人士時，可否辨認出他們是否有殘疾：	可以，立即可以辨認出	可以，但需要觀察一會才可以辨認出	不可以，縱使觀察了一會，也不能辨認出	不能確定
a 肢體受損人士（例如缺少肢體）				
b 感官受損人士（例如聾、啞和失明）				
c 長期病患者（例如心臟病、糖尿病和癌症）				
d 愛滋病帶菌者或患者				
e 精神病患者				
f 智能障礙者				
g 有特殊學習困難人士（例如讀寫障礙）				
h 注意力不足或過度活躍症人士				
i 自閉症人士				
j 器官殘障人士（例如中風）				

3. 請問閣下是否同意下列有關殘疾人士的描述：	非常同意	同意	不同意	非常不同意	沒有意見
a 閣下不介意與殘疾人士一起生活。					
b 殘疾人士是香港社會中的弱勢社群。					
c 殘疾人士在使用公共或私人服務及設施時，經常受到歧視。					
d 社會對殘疾人士有足夠的認識和了解。					
e 殘疾人士擁有和沒有殘疾的人士一樣的權利。					
f 殘疾人士有權選擇居所，及選擇與何人一起生活。					
g 有殘疾的員工適合做簡單而又重複的工作。					
h 殘疾人士可以融入這個充滿競爭的社會。					
i 殘疾人士和沒有殘疾的人士一樣，可以過正常的生活。					
j 殘疾人士需要接受慈善、醫療及社會保障。					
k 殘疾人士需要別人的憐憫和同情。					
l 殘疾人士通常脾氣較差。					
m 輪椅使用者都喜歡別人幫手推行。					
n 視障人士一定要用拐杖才能走路。					

4. 請問閣下是否同意下列有關無障礙建築環境的描述：	非常 同意	同意	不同意	非常 不同意	沒有 意見
a 為殘疾人士營造一個無障礙建築環境，是香港的社會共識。					
b 為殘疾人士建立無障礙通道及設施是浪費金錢的。					
c 為物業增設無障礙通道及設施，可以令物業保值，甚至升值。					
d 無障礙建築環境可以讓殘疾人士享有更多與沒有殘疾的人士一樣的機會（例如社交機會）。					
e 實施「通用設計」（即指設計建築環境，讓所有人包括殘疾人士可以使用，再無需作出調整或特別設計），有助達致無障礙建築環境。					
f 要確保建築環境無障礙，除了設計及建造外，設施管理亦是重要的一環。					

5. 閣下認為平等機會對殘疾人士重要嗎？

☐ 非常重要 ☐ 頗為重要 ☐ 不是很重要 ☐ 完全不重要 ☐ 不知道 / 沒有意見

6. 閣下認為無障礙的建築環境對殘疾人士重要嗎？

☐ 非常重要 ☐ 頗為重要 ☐ 不是很重要 ☐ 完全不重要 ☐ 不知道 / 沒有意見

第二部分：日常物業管理工作與傷健殘疾

7. 請問閣下在執行下列物業管理工作時，有否顧及殘疾人士的權益：	總會	經常	有時	甚少	從不	從未從事有關工作
a 在籌劃及舉辦活動時，確保殘疾人士有參與活動的機會。						
b 在籌劃及舉辦表演節目時，為殘疾人士預留位置，方便他們欣賞節目。						
c 在籌劃及舉辦展覽活動，確保殘疾人士可以無障礙地觀賞展品。						
d 在籌劃及舉辦活動時，確保殘疾人士仍可無障礙地進出建築設施。						
e 在舉辦活動時，提供即時手語傳譯。						
f 在籌劃及進行物業改建或裝修時，確保殘疾人士仍可無障礙地進出建築設施。						
g 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。						
h 在編寫物業網頁時，提供無障礙版本，便利不同類別的殘疾人士（例如失明及弱視、失聰及聽障、學習障礙、認知局限、行動不便、語言障礙及患光敏感症等）。						
i 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。						
j 在安排客人使用升降機時，優先安排殘疾人士（例如失明、弱視或行動不便人士）使用。						
k 在巡視物業時，留意無障礙設施（例如引路徑和殘疾人士洗手間等）的狀況，如有損壞，立即命人修繕。						

8. 請問下列因素有否影響閣下在執行物業管理工作時會否顧及殘疾人士的權益？	非常 重要	頗重要	頗不 重要	完全 不重要	沒有 意見
a 社會準則					
b 法例要求					
c 公司政策					

d	自身知識及能力					
e	自己及親友有殘疾的情況					
f	其他（請註明：_____）					

9.	請問閣下在執行物業管理工作時，下列因素是否促使閣下多顧及殘疾人士的權益？	非常有用	頗有用	不是很有用	完全沒有用	沒有意見
a	清晰的實務指引或手冊					
b	清晰的公司指引					
c	足夠的輔助器材和裝置					
d	足夠的殘疾意識訓練課程					
e	其他（請註明：_____）					

10.	請問閣下在過去三年，有否參與以下的培訓活動，以提高對傷健殘疾的意識和知識，方便閣下在管理物業時，更有效為殘疾人士提供一個無障礙的環境：	有	次數	沒有
a	輔助器材和裝置使用的訓練(如升降台的操作)			
b	講座			
c	工作坊			
d	訓練課程(如手語或怎樣接待殘疾人士)			
e	其他（請註明：_____）			

11.	請問閣下認為自己有足夠的意識、知識和能力，在物業管理的工作上，在應付以下殘疾人士的需要：	非常足夠	足夠	一般般	不足夠	非常不足夠	不清楚
a	肢體受損人士						
b	聽覺受損人士						
c	視障人士						
d	言語障礙人士(包括啞巴)						
e	智障人士						
f	自閉症人士						
g	精神病患者						
h	愛滋病患者						
i	注意力不足或過度活躍症人士						

12. 請問閣下是否清楚明白《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任？

☐ 十分清楚 ☐ 頗為清楚 ☐ 不太清楚 ☐ 完全不清楚 ☐ 沒有意見

13. 請問閣下是否清楚明白 貴公司為履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任，所訂立的公司政策？

☐ 十分清楚 ☐ 頗為清楚 ☐ 不太清楚 ☐ 完全不清楚 ☐ 公司沒有相關政策

☐ 不確定公司有沒有相關政策 ☐ 沒有意見

14. 請問閣下是否清楚明白 貴公司為履行《殘疾歧視條例》所訂明有關處所(或物業)管理者的責任，所制訂的實務指引？

☐ 十分清楚 ☐ 頗為清楚 ☐ 不太清楚 ☐ 完全不清楚 ☐ 公司沒有相關指引

☐ 不確定公司有沒有相關指引 ☐ 沒有意見

第三部分：受訪者資料

15. 閣下的性別：

☐ 男

☐ 女

16. 閣下的年齡：

☐ 18 至 24 歲

☐ 25 至 34 歲

☐ 35 至 44 歲

☐ 45 至 54 歲

☐ 55 至 64 歲

☐ 65 歲以上

17. 閣下的教育程度：

☐ 初中教育或以下

☐ 高中或預科教育

☐ 證書或文憑教育

☐ 副學士

☐ 本科學位

☐ 碩士或以上

18. 閣下的在物業管理行業的工作年期：

☐ < 1

☐ 1 - 2.9

☐ 3 - 4.9

☐ 5 - 9.9

☐ 10 - 19.9

☐ ≥ 20

19. 閣下現時的職位：

20. 閣下現職的機構：

21. 閣下曾經參與管理的物業之種類：(可選多於一項)

☐ 私人住宅(包括屋苑會所)

☐ 公屋

☐ 租置/居屋/夾屋

☐ 商場/舖位

☐ 寫字樓/商廈

☐ 工廠大廈

☐ 貨倉/物流站

☐ 學校

☐ 文娛康體設施

☐ 停車場

☐ 其他(請註明：_____)

22. 請問閣下有否曾經擔任無障礙統籌經理或無障礙主任的工作：

☐ 有

☐ 沒有

23. 請問閣下是否殘疾人士：

☐ 是(種類：_____)

☐ 不是

24. 請問閣下你有沒有與以下殘疾人士 定時接觸：	從來 沒有	沒有定時接 觸，但有時 會見面	有，有定時接觸(可選多項)		
			因為是家庭 成員或親屬	因為是同學 或同事	因為是朋友
a 肢體受損人士(例如缺少肢體)					
b 感官受損人士(例如聾、啞和失明)					
c 長期病患者(例如心臟病、糖尿病和 癌症)					
d 愛滋病帶菌者或患者					
e 精神病患者					
f 智能障礙人士					
g 特殊學習困難人士(例如讀寫障礙)					
h 注意力不足或過度活躍症患者					
i 自閉症人士					
j 器官殘障人士(例如中風)					
k 其他(請註明：_____)					

「問卷已經完成，謝謝！」