

# 聽障人士走火警

每當火警鐘響起，人們便會馬上提高警覺，設法逃生。可是聽障人士卻可能因為聽不到火警鐘的聲響，而察覺不到自己身處險境。究竟有甚麼方法可以協助他們走火警呢？

### 投訴內容

家偉是一名聽障人士，與家人同住在公屋單位。某日他獨自在家，經過窗邊望見街上停滿消防車和救傷車，發現原來鄰座大廈發生火警。他打開門，驚覺其他鄰居早已疏散，只有他不知情。

後來他到屋邨辦事處查詢，表示希望對方能在其單位內裝置火警閃燈，以協助他在火警時能及時逃生。他指稱，職員當時以樓宇結構及未獲上司指示為由，拒絕了他們。家偉於是向平機會投訴，指有關部門對他作出殘疾歧視。

### ★ 平機會的行動

平機會聯絡有關部門（答辯人）後，雙方均同意以提早調停的方式解決問題。答辯人表示本已準備實施試驗計劃，在一個公屋單位試行裝設「視像火警警報系統」。計劃其後順利推行，經六個月的觀測及評估後，成效理想。答辯人遂開始接受申請，免費為公屋單位的聽障住戶安裝視像警報系統。當大廈的火警鐘響起時，單位內的系統會同步閃動。家偉面對的問題因此得以解決，個案調停成功。

## ✦ 注意事項：

- 根據《殘疾歧視條例》，服務／設施提供者如向所有使用者施以同一條件（例如必須聽得到火警鐘的聲響），但實際上殘疾人士（例如聽障人士）會因為不能符合該條件而蒙受不利，而服務／設施提供者又未能顯示該條件有理由支持，相關行為便可能構成間接的殘疾歧視。
- 如服務提供者在提供服務的方式上歧視殘疾人士，或是基於某人的殘疾而拒絕提供服務，卻又未能證明向該人提供服務會對自己造成「不合情理的困難」，即屬違法。
- 何謂「不合情理的困難」須考慮每宗個案的所有情況而定，包括向殘疾人士提供便利的合理程度、其殘疾的影響、聲稱有不合情理的困難的人的財政情況、提供服務估計所需的開支（包括經常性開支），以及所有有關人士可能得到的利益或蒙受的損害之性質。
- 聯合國《殘疾人權利公約》指出，殘疾人士在生活中遇到的障礙，並非單單源自其身體狀況，環境設計和大眾態度亦是決定性因素。為了讓殘疾人士和其他社群能夠更獨立自主地生活，平機會提倡「通用設計」普及化，鼓勵各界在研發產品、構思服務或規劃設施時顧及殘疾人士、長者、照顧者等人士的需要，讓不同社群均能受惠。