

消除障礙：平機會個案的反思與總結

© 平等機會委員會 2025

平等機會委員會

電話： (852) 2511 8211

傳真： (852) 2511 8142

網址： www.eoc.org.hk

地址： 香港黃竹坑香葉道 41 號 16 樓

如引用本指南，請註明如下：

平等機會委員會 (2025)。《消除障礙：平機會個案的反思與總結》。

出版日期：2025 年 10 月

1. 引言

通達無障礙是人人應該享有的基本人權。它涵蓋的不只是提供斜道，而是建立一個歡迎和便利所有人的共融環境，特別是殘疾人士、年長人士及兒童，從而確保所有人都能有尊嚴地進出處所，並享有平等機會獲得或享用貨品、服務及設施（以下統稱為「服務」）。同時，這亦有助企業發掘不同的消費潛力，開拓商機。

許多殘疾人士在日常生活中進出處所；和獲得或享用服務時仍面臨有形與無形的障礙。儘管實際環境中的障礙可透過改動而克服，運作與態度上的無形障礙卻往往被忽視，對殘疾人士享有暢通易達的權利造成嚴重影響。要實現真正的共融，必須認識並消除這些障礙。本指南結合平等機會委員會（「平機會」）過往處理投訴的經驗，為服務提供者和處所管理者提供建議，以預防及消除殘疾人士面對的運作和態度上的障礙，並締造更暢通易達和共融的實際與數碼環境。

暢通易達的權利

聯合國《殘疾人權利公約》（《公約》）第九條註明，殘疾人士享有無障礙的權利。為使殘疾人士能夠獨立生活和充分參與生活的各個方面，締約國應當採取適當措施，確保殘疾人士在與其他人平等的基礎上，無障礙地進出物質環境，使用交通工具，利用信息和通信，包括信息和通信技術和系統，以及享用在城市和農村地區向公眾開放或提供的其他設施和服務。另外，《公約》第三十條確認，殘疾人士有權在與其他人平等的基礎上參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動。

在香港，《殘疾歧視條例》（《條例》）禁止基於某人的殘疾，在進入處所；提供貨品、服務及 / 或設施，以及在處置及 / 或管理處所方面，作出歧視、騷擾及使人受害的行為。

- 根據《條例》第 6 及 25 條，任何人如拒絕容許殘疾人士進入或使用公眾人士有權或獲容許進入或使用的任何處所，即屬違法，除非進入處所的提供會對該人造成不合情理的困難。
- 根據《條例》第 6、26 及 28 條，貨品、服務及設施提供者或處所管理者，在提供貨品、服務及設施的條款、條件或方式上，或在管理者讓殘疾人士獲得或享用任何利益或設施的方式上，歧視殘疾人士，即屬違法，除非這樣做會對提供者或管理者造成不合情理的困難。

《條例》禁止基於某人的殘疾而作出直接及間接歧視。

- **直接殘疾歧視**是指在類似情況下，殘疾人士因其殘疾而遭受較非殘疾人士為差的待遇。例如，如果餐廳經理因一名輪椅使用者的殘疾而拒絕向其提供服務，則可能構成直接歧視。
- **間接殘疾歧視**是指對所有人施加一項看似中性的條件或要求，但這項條件或要求對殘疾人士構成不成比例的負面影響，且在相關情況下，這項條件或要求的實施缺乏充分的理據支持。例如，如果一棟多層樓宇內的升降機沒有設置點字，而有視力障礙（「視障」）的人士無法辨識按鈕上的樓層數字，且該樓宇業主未有提供任何替代方案，並在沒有合理的理據支持此安排下，則可能構成間接歧視。

通達障礙的種類

世界衛生組織將「障礙」定義為「一個人所處環境中缺乏或存在的因素，這些因素會導致該人的功能受限，以及造成殘疾。」相關因素包括不便進出的實際環境、對殘疾持有的負面態度、缺乏相關輔助科技，以及缺乏能使有健康狀況人士（或存在阻礙他們）參與生活各範疇的服務、制度及政策。根據平機會過往處理投訴的經驗，有關殘疾人士在獲得或享用服務，或進入處所方面的常見障礙，可分為以下三類：

- **實際環境上的障礙**：阻礙殘疾人士出行的有形障礙，例如只有梯級而缺乏斜道的通道，或入口大門過於狹窄。
- **運作上的障礙**：沒有顧及殘疾人士需要的政策、程序及做法，可能直接或間接限制或阻礙殘疾人士獲得或享用服務，或進出處所。例如，沒有為員工提供協助殘疾顧客的相關培訓。
- **態度上的障礙**：源自偏見、無知、誤解或定型觀念，導致有意識或潛意識中產生的行為。此類行為包括對殘疾人士表現出不友善的態度，或作出殘疾歧視。

多年來，有關《殘疾歧視條例》的投訴一直佔平機會所收到投訴的多數。透過檢視過往相關範疇的投訴，我們識別出在運作及態度上較常見的障礙。具體內容將於以下章節中詳述。

2. 運作上的障礙

A. 具歧視性或缺乏彈性的政策

在制定政策或程序的過程中，若未有充分考慮殘疾人士的觀點，便容易產生帶有歧視成分或缺乏彈性的政策，從而造成系統性障礙。這些政策不但限制了殘疾人士獲得或享用服務的權利，商家也因未能發掘殘疾人士的潛在購買力而錯失商機。

個案例子：

- **無合理理由規定須由特定員工提供基本服務：**某銀行服務提供者的內部指引規定，視障顧客在開立銀行帳戶時，必須由特定職級的員工在場見證。一名視障顧客欲辦理開戶時，因當時沒有足夠的特定職級員工在場，最終未能成功辦理。實際上，行業慣例僅規定視障顧客開立銀行帳戶時，只需一名員工見證，並無要求特定職級的員工。因此，該銀行的這項規定對殘疾顧客的要求較沒有殘疾的顧客更為苛刻。
- **退票安排未充分考慮不同顧客的需要：**一名殘疾顧客在線上購買了某舞台劇的門票。該舞台劇最終取消，但主辦單位僅提供一種退票方式，要求所有顧客親自前往演出場地辦理現金退票。由於部分有特定殘疾的顧客可能會遇到較多的困難，主辦單位在制定退票政策時，應更加關注他們的特殊需要，例如安排多個售票處或線上退款等替代方案。
- **要求在特定時間內取得病情證明文件：**一名糖尿病患者正在辦理登機手續時，向航空公司出示了一封由公立醫院發出的信件，證明其患有糖尿病並需隨身攜帶醫療用品（針筒、針頭及胰島素）。然而，航空公司拒絕接納該證明文件，並要求乘客提供一份在航班出發日期前十日內，由醫生在該航空公司指定的表格上填寫的聲明。實際上，根據香港機場管理局的規定，糖尿病乘客只需提供醫療證明，便可攜帶上述醫療用品於飛行途中使用，並無限制醫療證明必須在特定時間內填寫或使用航空公司所提供的表格。

B. 缺乏服務殘疾人士的指引、政策或指示

若服務提供者沒有制定相關程序或提供指導，員工可能不知如何協助有不同需要的人士，導致服務質素參差不齊，並對殘疾人士造成障礙。

個案例子：

- **缺乏指引及指示：**一名輪椅使用者前往某餐廳用餐，卻遭員工以「沒有座位」為由要求離開。然而，當時店內實際上仍有座位。事後發現，該餐廳從未向員工提供有關暢通易達服務的指引或相關指示。
- **根據顧客告示拒絕服務：**一名員工僅根據公司為尋求協助的顧客所張貼的一則告示，拒絕為一名患有濕疹的顧客提供服務。該告示僅指出患有濕疹的顧客需事先通知職員，但該員工誤解告示內容為一律拒絕向患有濕疹的顧客提供服務，因而在未作任何解釋的情況下，直接拒絕為該顧客提供服務。

C. 規劃初期未充分考慮通達需要

在設計服務及處所的初期階段，如果沒有周詳考慮殘疾人士的特殊需要，往往會導致明顯的運作上障礙，影響通達程度。此外，處所日後若需進行改裝或加建時，將耗費更高昂的費用。平機會收到的投訴個案顯示，殘疾人士的特殊需要往往在服務或設施的規劃及設計階段被忽視。

個案例子：

- **前往通達入口的路線較長：**一名輪椅使用者必須繞道而行，才能抵達某商場的通達入口，導致路程和所需時間增加。
- **通達入口的開放時間有限：**某商場在晚上關閉其一個最便利的入口，該入口梯級較少且設有斜道，導致殘疾人士只能使用梯級較闊且沒有斜道的側門。
- **缺乏斜道規劃：**一名長者自從需要依靠輪椅行動後，日常進出住所變得十分不便，原因是住所大堂與升降機之間設有一道樓梯。

- **商場內的門非常厚重：**一位輪椅使用者難以進入某商場的上層，因為沿路上設有多道重型門，在推或拉門後會迅速關閉。該商場既沒有設置自動門，也缺乏其他協助措施，導致該使用者無法獨立通行。
- **無法到達服務地點：**一位輪椅使用者因為銀行上層的保險箱服務只能透過樓梯抵達，因此無法親自使用該服務。
- **前往升降機的路線受阻：**一名輪椅使用者在乘搭升降機前往某餐廳時，必須經過一間零售商店，導致其用餐體驗受到該零售商店營業時間的限制。
- **活動中視線受阻：**一位輪椅使用者參加音樂會時，由於其指定座位位於後排，且與前排座位處於同一水平高度，因此其視線被前方站立的觀眾遮擋。
- **空間不足：**通達洗手間內部空間狹小，導致輪椅使用者難以移動。
- **通達停車位空間不足：**一名電動輪椅使用者反映，某停車場的通達停車位過於狹窄，且被柱子及鄰近的汽車阻擋，導致輪椅使用者難以移動及上下車。

D. 管理及維修問題

即使服務及設施設有通達措施，如相關措施管理不善或維護不當，仍會嚴重影響通達程度。

個案例子：

- **限制使用：**一名輪椅使用者發現某醫院內暢通易達洗手間的門上貼有「職員專用」標誌，然而該洗手間本應開放供公眾及醫院職員共同使用。此舉導致該使用者無法使用該設施。
- **門鎖損壞：**某交通設施中一個市民常用的暢通易達洗手間的門鎖已壞了一段時間，導致輪椅使用者無法正常使用該洗手間。
- **阻塞斜道：**某商場地下部分商戶在其店鋪入口的斜道上放置多個箱子，妨礙輪椅使用者通行。
- **阻塞門口：**某游泳池無障礙淋浴間的門口被椅子及桌子阻擋。

- **拖延採取行動：**一名長者自從需要依靠輪椅行動後，日常進出住所變得非常不便，因住所大堂與升降機之間設有一道樓梯。其業主立案法團已通過在大堂安裝斜道的議案，但工程遲遲未展開，原因是法團優先處理其他工程項目。

E. 網上服務的障礙

現今網上服務雖然相當普及，但對於一些殘疾人士及缺乏科技使用經驗的人來說，使用過程中仍面臨許多障礙，限制了他們獲得或享用服務，或進出處所。使用者可能因個人的殘疾狀況，例如視障或動作協調障礙、網頁或手機應用程式設計不良、有限的數碼技能，或網絡連線不穩定而遇到困難。如果網上系統設計複雜或導覽不清晰，會使他們感到束手無策，因而無法充分獲得所需服務。

個案例子：

- **使用網站時遇到障礙：**一名視障人士在某航空公司網站購買機票時，因網頁設計問題，其讀屏軟件無法讀取出發及回程日期選擇功能。另外，在付款過程中，由於驗證碼缺乏文字描述，讀屏軟件無法識別相關資訊，導致該人士最終無法完成交易。
- **只限網上預約：**某博物館的門票只限於網上購買，導致部分殘疾人士無法預訂門票。該博物館未有為無法使用網上預訂的人士提供其他購票方式，例如現場購票、電話查詢，或安排職員在現場提供協助等。

F. 員工培訓及意識不足

員工培訓不足可能對殘疾人士在使用服務或進出處所時造成嚴重障礙。若員工缺乏對暢通易達需求的正確認識，而服務提供者亦缺乏共融措施的指引，便可能令殘疾人士無法獲得適切的支援，從而阻礙他們充分獲得或享用資源，及參與各項活動。

個案例子：

- **對相關指引的誤解：**儘管一名電動輪椅使用者事先已獲航空公司職員確認，表示可攜帶鋰離子電池登機，而且相關行業規定亦明確允許此項要求，該航空公司一名職員在辦理登機手續時仍拒絕讓該乘客攜帶鋰離子電池登機。過程中，該乘客需與多名職員反覆交涉，且收到前後不一致的回覆。最終雖然獲准攜帶鋰離子電池登機，但此過程實屬不必要。
- **對觸覺引路帶缺乏認識：**一名管理人員因不了解觸覺引路帶中不同種類的觸覺磚，在原本應鋪設危險警示磚的位置錯誤鋪設了位置磚。此外，該人員在人流稀少的區域亦未鋪設觸覺引路帶，對視障人士尋找位置造成不便。
- **拒絕提供斜道：**一名餐廳員工向一名使用輪椅的食客聲稱沒有可攜式斜道可供使用，然而該餐廳實際上備有此設備。該餐廳先前因類似事件曾遭投訴，並已被提醒必須確保員工為殘疾人士提供適當的便利。事件反映出員工在協助殘疾顧客方面的意識仍有待提升。
- **員工將升降機鎖上：**某寺廟的職員以鎖鏈鎖上廟內的升降機，導致一名輪椅使用者無法使用。涉事職員無法合理解釋鎖上升降機的原因，反映出相關暢通易達培訓及意識的不足。
- **員工作出歧視性行為：**一名專業人員被指在提供諮詢服務過程中歧視一名患有腦麻痺的顧客，包括嘲笑其殘疾情況。事後發現該員工事前從未接受過任何有關反歧視法例的培訓。

G. 轉承責任意識薄弱

根據《殘疾歧視條例》第 48 條，如僱員在其受僱用期間作出違法行為，無論僱主是否知情或批准，僱主均須承擔法律責任。然而，如僱主能證明已採取「合理地切實可行的措施」以防止僱員在受僱用期間作出違法行為，則可能無需承擔轉承責任。

個案例子：

- 一名服務提供者聲稱已採取措施防止員工作出歧視行為，例如向員工發放平等機會政策以供傳閱，並提供防止歧視的培訓。然而，後來發現該服務提供者並未向所有員工提供充分及全面的平等機會政策，亦未建立完善的系統以確保員工確認理解相關政策或參與相關培訓課程。

3. 態度上的障礙

A. 拒絕提供服務或協助

員工無論是出於無知、偏見，抑或僵化地執行政策而拒絕為殘疾人士提供服務，均會加劇殘疾人士被排擠的情況。平機會收到的投訴個案中，曾有殘疾人士被直接或間接拒絕使用設施，或被拒絕提供協助，從而妨礙他們獲得或享用服務，以及進出處所。此舉不但損害殘疾人士的權利，亦會延續歧視。

個案例子：

- **拒絕協助**：一名餐廳經理拒絕移開桌旁的椅子以方便一名輪椅使用者入座，並聲稱沒有其他空間放置該椅子。儘管該使用者表示無法離開輪椅，該經理仍堅稱該使用者必須坐在沙發位置，並將其輪椅移至其他位置。
- **漠視請求**：一名巴士司機無視一位輪椅乘客的要求，拒絕將巴士地台降低及展開輪椅斜板，隨後便將巴士駛離，未有讓該乘客上車。
- **無禮拒絕提供服務**：一名餐廳侍應態度惡劣，聲稱沒有座位，拒絕接待一名使用輪椅的食客。事實上，餐廳當時仍有空位，且空間足夠讓該輪椅使用者舒適用餐。

B. 不友善的對待

不耐煩、輕視或傲慢等負面態度，不僅令殘疾人士感到不愉快，甚至乎有機會構成殘疾騷擾，違反《殘疾歧視條例》。根據《條例》，任何人如因另一人的殘疾而對該另一人作出不受歡迎的行徑，而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或驚嚇，即屬殘疾騷擾。

個案例子：

- **騷擾性言論**：一名專業人員在提供諮詢服務過程中，基於一位病人的殘疾，以傲慢語氣發表騷擾性言論，導致該病人感到害怕與困擾。
- **敵意態度**：一名有精神健康需要的人士欲取消服務合約，卻遭前線員工敵意對待。該員工不但沒有清楚解釋合約條款，而且在該名顧客披露其殘疾情況後，態度變得更加惡劣。

- **憤怒地拒絕請求：**一名使用輪椅的食客及其同伴在餐廳請求更換座位，但一名員工憤怒地拒絕了該請求，並要求他們將輪椅放在餐廳入口。隨後，該員工聲稱自己很忙碌，一直未為他們提供服務。結果，他們未獲得任何服務，最終離開了餐廳。

C. 溝通欠佳

在某些情況下，服務提供者可能有合理原因不向殘疾人士提供服務，而有關原因亦可能為殘疾人士所接受。然而，如果溝通不當，便容易引起誤會及造成不愉快，令殘疾人士感受到被拒於門外。

拒絕提供服務且不作任何解釋的例子：

- 一名按摩店前線員工僅以顧客患有濕疹為由而拒絕向其提供按摩服務，卻未有向顧客解釋按摩可能會導致濕疹惡化。
- 一名美容院員工拒絕為患有哮喘的顧客提供面部療程，並多次強調美容院政策禁止為哮喘患者提供服務，卻未向該顧客說明如有需要，美容院可尋求進一步的醫療建議。

D. 沒有回應投訴

當服務提供者無視殘疾人士的投訴，不僅反映出其對事件的漠不關心，更使殘疾人士所遇到的障礙難以消除。若服務提供者不妥善處理殘疾人士關於暢通易達問題的投訴，將使他們感到被忽略，甚至遭受排擠。

個案例子：

- 一名患有多種殘疾（包括智力障礙及自閉症）的人士，在某零售店內被店員警告不可觸碰任何商品。其後，該人士與家人再次到訪該店時，因查看一件商品而遭店員責罵。該人士的家人事後兩度向該零售連鎖店投訴，卻不獲任何回覆。

4. 消除障礙

1. 政策檢討

- **進行政策檢討**：識別並消除機構中具歧視性的做法，修訂缺乏彈性的內部政策及指引，以便靈活或酌情處理。
- **確保遵循本港法定守則及行業指引**：檢視內部政策，確保準確理解並遵循本地法定守則及行業指引，例如民航處發出的《Guidance for Airline Operators in Hong Kong: Facilitation of Persons with Reduced Mobility in Air Travel》（香港航空營運商指引：方便行動不便的人士使用航空服務）、香港銀行公會發出的《無障礙銀行服務實務指引》，以及平機會發出的《餐飲服務通用設計實用指南》。
- **提供合理的便利措施或替代方案**：理解殘疾人士可能難以符合與他人相同的要求。因此，應向他們提供合理的便利措施或替代方案。合理的便利措施是指在提供服務或進出處所時，作出的改動或調整，以確保殘疾人士享有平等機會獲得服務或進出處所。這些措施包括對實際環境、政策、程序或做法的調整。
- **制定顧客服務指引**：訂立清晰的顧客服務指引，並定期向員工提供指導，確保他們掌握如何服務有不同需要的人士，包括所需的技巧及態度。例如，制定對歧視及騷擾採取「零容忍」的政策，禁止員工拒絕殘疾人士進出處所或提供服務，及基於某人的殘疾而作出不受歡迎的行為。
- **制定靈活政策**：為殘疾人士提供不同渠道獲得或享用服務，包括線上、電話及電郵支援，並設專人協助，特別是提供文件申請等必要的公共服務。
- **有效執行政策**：確保所有員工對內部政策及指引有充分了解，並能有效落實執行。
- **提供多元化的服務選擇**：針對不同需要的顧客，提供多元化的服務選擇。例如，在藝術及運動場館中增加輪椅座位，以供選擇。
- **提供有關通達無障礙的線上資訊**：於網頁及手機應用程式等網上平台提供有關通達設施及服務的資訊，以及不同尋求協助的方式，方便顧客到訪前預先規劃行程。

實際例子：

- 提供多元化的購票及退票方式，例如同時提供線上方法及售票處等實體服務。
- 每年預留一筆預算，用於進行暢通易達改善工程。

2. 暢通易達的規劃

- **建立暢通易達的環境**：除非有不合情理的困難，否則應提供暢通易達的環境。
- **採用通用設計原則**：應在項目規劃初期納入通用設計原則，而非事後補救缺漏。¹通用設計的關鍵在於設身處地為有需要的人士著想，創造人人皆能獲得和使用的產品、服務及環境。
- **符合《設計手冊》的標準**：應盡力達到《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》或其最新版本中強制及建議的要求，並參考其他最佳做法或指引。例如，確保提供斜道及門的闊度符合最低標準（請參閱平機會通用設計嘉許計劃的《自我評估清單》）。
- **進行暢通易達改善工程**：將暢通易達改善工程納入樓宇維修計劃，制定明確的施工時間表，並於工程獲批後按期完成。
- **優先改建較多人使用的設施**：優先改善不便通行的入口，增設點字及觸覺平面地圖，並確保洗手間暢通易達、活動空間充足且無阻塞。
- **諮詢殘疾人士**：讓殘疾人士參與初期的規劃及設計階段，以更深入了解使用者的觀點。

實際例子：

- 在體育館、表演場地或戲院中，應將輪椅座位分散設置於一般座位之間，為殘疾人士提供更多選擇，同時避免與其他觀眾隔離。此外，輪椅座位旁應設置陪同者座位。
- 設置指定停車位，讓殘疾駕駛者能夠完全打開車門，方便放置輪椅。
- 延長方便殘疾人士出入的入口或升降機的開放時間。
- 以自動門取代厚重的推拉門。
- 張貼有關如何尋求通達協助的資訊。

¹ 通用設計的七項原則包括：平等使用、靈活使用、直觀易懂、可感知的資訊、減低危險性、省力操作，以及適當尺寸及空間（資料來源：North Carolina State University, 1997. *The Principles of Universal Design, version 2.0*）

3. 維持正常運作

- **維持暢通易達的狀況**：建立記錄表以檢查通達情況，並定期進行巡查及維修，包括檢查升降機是否正常運作、暢通易達洗手間有否被濫用、斜道有否破損，以及指示標誌是否足夠等。
- **通達無障礙主任**：指派同事擔任「通達無障礙主任」，負責監督服務及設施是否符合暢通易達標準，制定並實施相關政策，並定期進行評估，以識別及處理制度、運作及態度上的障礙。

實際例子：

- 保持暢通易達洗手間的門開啟；若因任何原因將洗手間鎖上，須提供資訊說明如何獲得協助。
- 張貼告示，例如「請將洗手間留給有需要人士」，以提醒公眾切勿誤用暢通易達洗手間。
- 確保通往升降機的通道時刻暢通無阻，方便有需要人士使用。

4. 數碼無障礙

- **網頁及手機應用程式採用無障礙設計**：在網頁及手機應用程式中採用無障礙設計。《無障礙網頁內容指引》2.2 版列舉的例子有：
 - 為圖像、短片及其他非文字內容提供文字描述 (Alt text) 。
 - 使用對比鮮明的顏色及可調整大小的字體。
 - 確保使用者能夠透過鍵盤操作及瀏覽內容，並能利用讀屏軟件閱讀網頁及手機應用程式。例如，在以超文本標記語言 (HTML) 編寫網頁時，應確保網頁內容依照邏輯順序編碼，以便讀屏軟件正確解讀內容。
 - 清楚標示互動元素 (例如按鈕及表格) 。
 - 針對需在特定時間內完成的功能，應避免設置無法延長的時限 (例如逾時失效時段) 。
 - 提供不同形式的驗證碼 (CAPTCHA) ，例如語音驗證碼，以切合不同感知的需要。
 - 使用者界面採用一致且簡潔的導覽結構。
- **定期進行無障礙審核**：邀請殘疾人士參與測試，盡可能找出使用網頁及手機應用程式時遇到的困難。

實際例子：

- 修正網頁前，讀屏軟件無法讀取欠缺文字描述的圖像。
- 修正網頁後，所有圖像皆插入文字描述，讀屏軟件因此能夠讀取相關內容。

5. 員工培訓與問責

- **為前線人員提供全面培訓**：針對需與不同需要顧客溝通的員工，提供有關平等機會及反歧視的培訓，例如與殘疾人士相處的禮儀及應對服务型動物的技巧，確保提供優質服務並預防歧視。
- **通達設施與服務的知識**：確保所有員工在提供服務時，充分了解可用的通達設施與服務，以便能提供適當的協助。例如，他們應該熟悉如何擺放便攜式斜道，以及暢通易達洗手間位置等相關資訊。
- **為管理層人員提供有關平等機會的培訓**：為管理層提供培訓，以確保企業政策規劃不帶歧視並促進包容性。例如，透過不同工作坊，讓管理層了解不同殘疾人士在獲取服務及進出處所過程中的特殊需要。
- **提供合規意識培訓**：提高對反歧視法例下法律責任的認知，以消除歧視及騷擾。當中包括僱主和僱員雙方的權利及責任，特別是僱主對違法行為的轉承責任。
- **提供敏感度培訓**：透過提供敏感度培訓，例如體驗工作坊，讓員工深入了解不同類型的殘疾，減少對有不同需要顧客的定型觀念，並提升提供優質服務所需的技巧與態度。
- **確保員工參加培訓**：確保所有員工出席反歧視培訓，並妥善保存培訓記錄以備查閱。

實際例子：

- 為協助有聽力障礙（「聽障」）的顧客而設計的工具卡。

6. 改善前線人員的溝通技巧

- **自我介紹**：告訴顧客你的名字，並表達你樂意提供協助。
- **避免假設**：切勿假設他人的能力及需要，服務有特殊需要的顧客時，應如同對待其他顧客般，提供多元化的選擇，並維護他們的尊嚴。
- **直接溝通**：直接與有需要的顧客溝通或面對面交談（尤其是依賴讀唇的人士）。
- **詢問是否需要協助**：適時主動提出協助，例如詢問「你需要協助嗎？」或「我可以如何幫助你？」
- **保持耐力**：在需要時，作出澄清或重複資訊。
- **提供書寫或視覺輔助工具**：視乎情況，提供書面或視覺資訊以協助顧客。

實際例子：

- 當視障人士接受引路協助時，應伸出手肘讓他們握住，並以正常步速行走。沿途描述前方的障礙物，例如：「我們前方有梯級」。在指示方向時，建議使用時鐘定位語言，例如說：「轉向兩點鐘位置」，這說法比「稍為往右轉」更為清晰。
- 當服務聽障人士時，可視乎情況提供書寫工具，例如紙筆，或使用手機上的筆記應用程式，亦可在電腦螢幕上輸入內容。若對方不懂讀唇，而你亦不懂手語，溝通時可使用語音轉文字的手機應用程式。
- 若服務對象為有智力或認知障礙人士，應使用簡短的句子及淺顯易懂的語言，並考慮使用視覺輔助工具。

7. 適當處理意見和投訴

- **提供多元途徑**：提供多種意見或投訴的提交方式，例如網上表格、電郵、電話、即時通訊或親臨辦事處。
- **提供通達的意見表格**：確保提供大字體及簡易版本的意見表格，方便有需要的人士使用。
- **指派投訴主任**：指派一名職員負責處理投訴，並確保遵循相關處理程序。
- **訂立清晰的程序**：制定明確的投訴處理程序，並確保所有相關人士知悉該程序。
- **避免多重轉介**：每宗投訴只指派一名聯絡人負責處理，避免投訴人因需聯絡多個相關人士而感到沮喪。
- **讓投訴人及被投訴人知悉進展**：通知投訴人已收到投訴，提供預計回應的時間，以及負責跟進投訴的聯絡人姓名及聯絡方法。若需更多時間處理，應提供初步回應。
- **保存記錄**：保存每宗投訴的詳細記錄，並在採取行動後作出更新，記錄最終結果。確保記錄符合私隱規定，並密切監察，以防止類似事件再次發生。
- **公平的處理過程與結果**：確保處理過程及結果公平。總結投訴中遇到的難題及其解決方法的要點，作為員工培訓及提升服務質素的參考。

實際例子：

- 在網頁上提供網上投訴或意見表格，例如設置「投訴」、「你的意見」或「聯絡我們」欄目。

8. 利用輔助科技

輔助科技發展迅速，大幅提升了殘疾人士的獨立生活能力，使他們能更充分地參與日常活動，同時也創造了以多元需要消費者為對象的潛在市場。服務提供者及處所管理者應善用輔助科技工具，改善服務及處所的通達程度，並擴大客源。

主要科技及應用：

- **溝通**：讀屏軟件能將電子資訊轉換為語音，便利視障人士獲取資訊。語音辨識軟件則可協助手部活動能力受限人士以語音輸入文字，並操控裝置。
- **媒體及娛樂**：在電視節目及電影中加入字幕及口述影像服務，有助於聽障及視障人士欣賞內容。
- **藝術及文化**：感官地圖、消音耳罩及減壓小玩具等輔助工具，有助神經多樣性人士減少感官刺激和焦慮，讓他們能安心參觀博物館。此外，虛擬現實技術能創造沉浸式體驗，使輪椅使用者得以探索未必能親身前往的環境。
- **體育共融**：在足球、籃球比賽及其他體育活動中，利用觸覺平板電腦等科技，提升視障人士的體驗，使他們能即時掌握賽事或活動的最新情況。

實際例子：

- 能讓視障人士「感受」足球比賽的手提式觸覺裝置。使用者將手指放在磁石環上，隨著磁石環在平板上的移動，即可感知比賽情況。
- 一場音樂會為聽障觀眾提供體感震動背心，讓他們感受音樂的震動。此外，現場還設有劇場視形傳譯服務，向聽障觀眾傳達歌曲內容、歌詞所表達的情感，甚至音樂的旋律與情緒，使觀眾能夠完整體會到音樂會的氛圍與節奏。

自我評估清單

以下清單可幫助你評估貴機構的殘疾共融程度。

◇ 政策與程序

- 在政策或做法方面，是否有適用於所有人的條件但可能對某類殘疾人士產生不利影響？
- 除了遵循行業指引外，上述政策是否有考慮反歧視法例？例如，為殘疾人士提供所需的便利，以平衡其特殊需要。
- 這些政策是否明確表明，機構在服務提供和工作場所中對歧視和騷擾採取零容忍的立場？
- 是否有針對不同需求人士的客戶服務程序？
- 員工是否了解這些客戶服務程序？
- 是否有系統確保內部政策及相關程序的有效執行？
- 是否確保為不同需要的客戶提供多元化的服務選擇？例如，為輪椅使用者提供不同的座位選擇。
- 是否提供多種渠道以便獲取服務，例如線上、電話或面對面協助？

◇ 暢通易達的規劃與維修保養

- 是否致力於為每個人提供暢通易達的環境？
- 處所是否方便進出和走動？
- 是否在項目的初期階段納入了通用設計原則？如果沒有，請制定行動計劃並撥出預算以便實施。
- 是否有保留通達情況記錄表，並定期進行檢查、維修和保養？
- 是否有指定的員工負責監督對暢通易達標準的遵守情況，並推動可能的改善措施？
- 暢通易達改善項目是否已納入機構的維修計劃？

如果機構目前有暢通易達改善項目：

- 是否優先考慮改建使用人數較多的設施？
- 是否已建立了明確的完工時間表？
- 在規劃過程中，是否有適當地諮詢殘疾人士？

✧ 數碼無障礙

- 機構的網站和手機應用程式是否採用無障礙設計？它們的無障礙程度如何？
- 是否定期進行網站和手機應用程式的無障礙程度審核？
- 是否收到過任何關於設計的投訴或客戶意見？如果有，有哪些關鍵重點可用來防止未來類似的投訴？

✧ 員工培訓

- 是否為所有員工提供全面的反歧視法例培訓，以及與殘疾人士溝通所需的技巧和態度？
- 就已制定的內部政策和服務客戶的相關規定，以及可用的通達服務和設施，員工是否對有充分的了解？
- 是否在會議或簡報會中鼓勵員工以積極態度服務殘疾人士，並提供必要的協助？
- 是否有系統確保所有員工參加簡報會或培訓，並且理解內部政策及服務客戶的相關規定？

✧ 通達無障礙的資訊

- 顧客是否能輕易在線上獲取有關通達服務和設施的資訊？
- 是否在線上提供清晰且多元的協助渠道？
- 是否在網站和手機應用程式上標示無障礙功能？

◇ 適當處理意見和投訴

- 是否提供多種渠道供客戶提交投訴或意見？
- 是否已制定清晰且公正的投訴處理程序？
- 是否有指定員工負責管理投訴？
- 是否在投訴處理過程中，定期向投訴人和被投訴人通知相關進展？
- 有否保存所有收到的投訴詳細記錄及所採取的解決方案？是否從中歸納出政策層面的關鍵重點，以防止將來類似投訴的發生？

◇ 其他

- 是否持續關注可促進殘疾共融的輔助科技發展？
- 有否在服務、設施或處所中利用輔助科技？

參考資料及資源



自我評估清單



免責聲明

本指南內所有資料只作一般參考用途，並不代表法律意見。如有任何查詢或欲獲取更多資訊，歡迎聯絡平等機會委員會。