



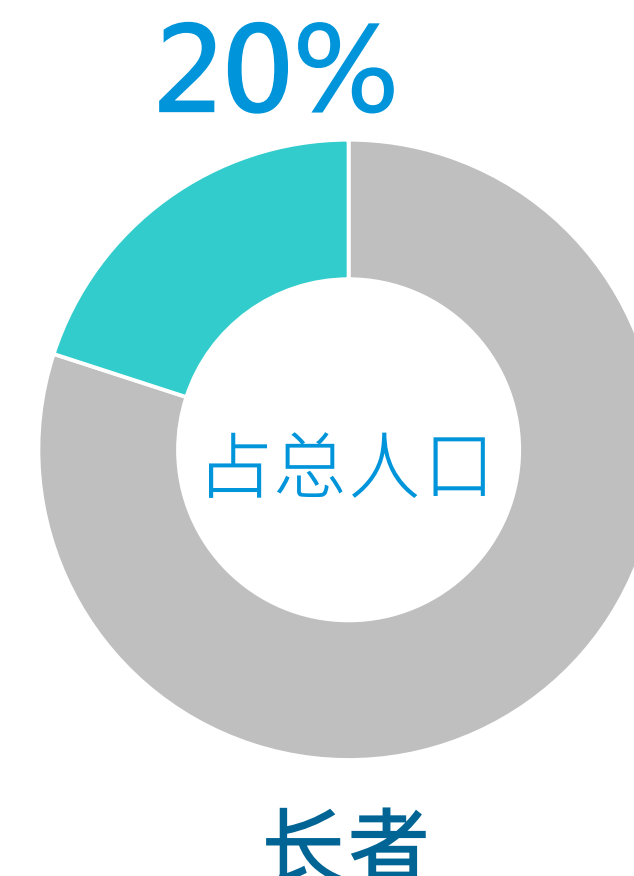
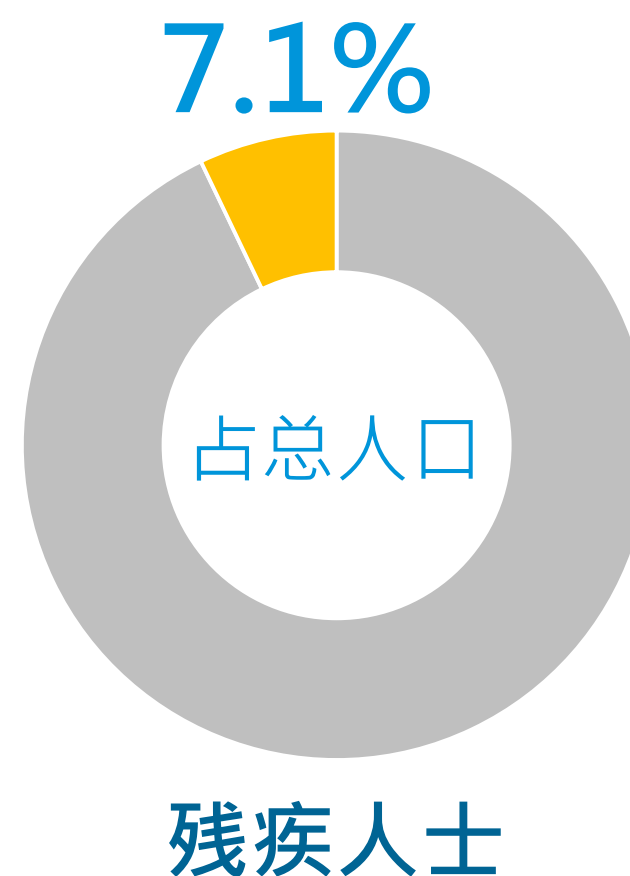
# 如何支持殘疾人士： 餐飲服務通用設計 實用指南

## 新聞發布會

2023年10月30日

# 背景

香港有大约**534,200名残疾人士**  
(包括有多重障碍的残疾人士)  
及**1,451,500名长者**

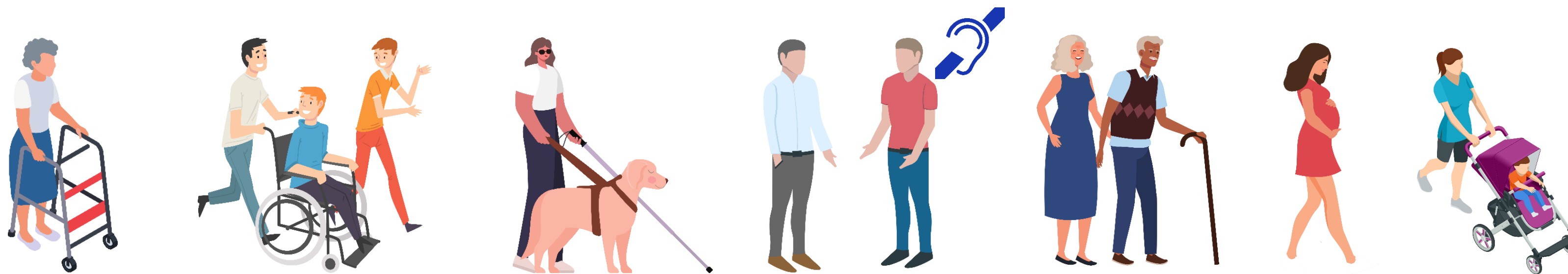


然而，**很少人会留意食肆的货品、服务及设施是否易于获取或使用**。常见问题包括：

- 食肆入口无法让轮椅进出
- 固定座位不方便轮椅使用者
- 食肆通道过于狭窄
- 环境对于弱视人士而言过于昏暗

# 目的

- 虽然香港目前已有有关通用设计或无障碍设计的指引，但欠缺全面的指引
- 本指南为餐饮服务供应者提供**简易实用指引**，以创造切合食客的各种需要的通达用餐环境



- 虽然本指南不具法律效力，但可视为业界**采纳良好常规的起步点**，为有各种需要的人士提升餐饮服务质素

# 无障碍权利

## 《残疾人权利公约》

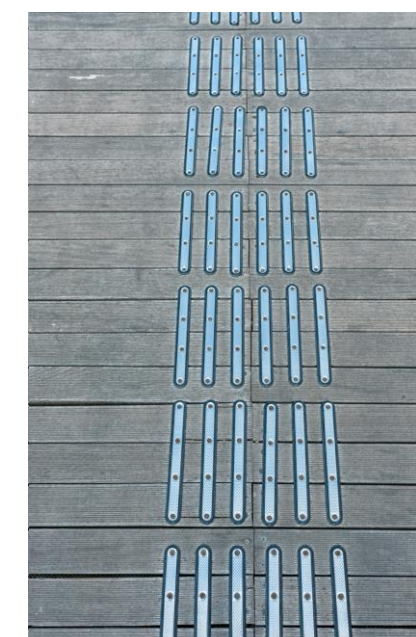
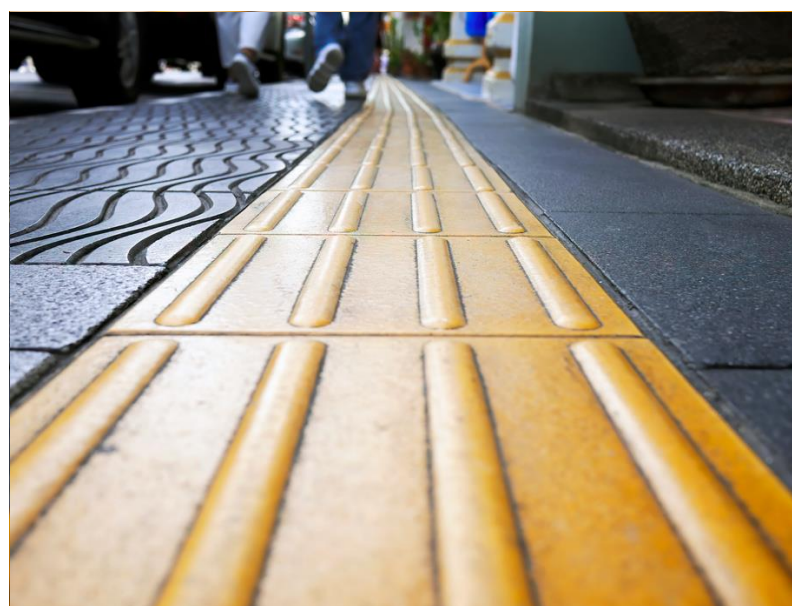
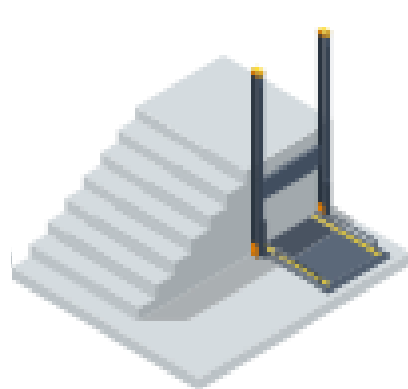
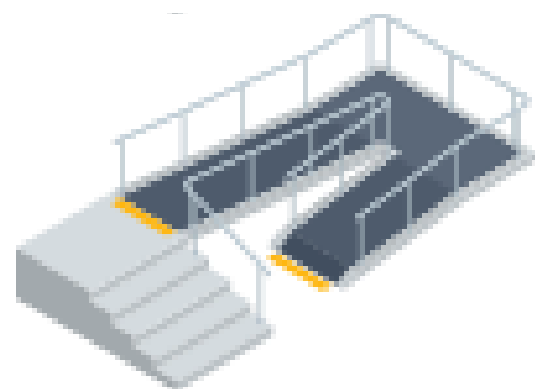
- 缔约国采取适当措施，确保残疾人士在与其他人平等的基础上，能够独立生活和充分参与生活的各个方面
- 缔约国还应当采取措施，以便确保向公众开放或为公众提供设施和服务的私营实体在各个方面考虑为残疾人创造无障碍环境

## 《残疾歧视条例》

- 根据《残疾歧视条例》第6、25及26条，如餐饮服务供应者拒绝残疾人士进入处所，或在提供货品、服务或设施的条款、条件或方式上，歧视该名残疾人士，可能属于违法

# 无障碍设计

- 一个改造现有建筑环境的过程，透过移除或取代有形障碍以针对残疾人士在实际环境中的需要
- 主要是透过一些特定的设计为残疾人士提供畅通易达的环境



- 在香港，这些技术要求在《设计手册：畅通无阻的通道2008》中订明。现时，香港大部分新建筑物或现有建筑物的改建或加建均符合无障碍标准



# 通用设计

- **以使用者为本**，不只以残疾人士为对象，而且可**切合**不同年龄、能力及处于不同人生阶段等**众多使用者的需要**

- 《残疾人权利公约》第2条：

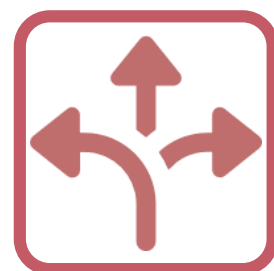
*「『通用设计』是指尽最大可能让所有人可以使用，无需作出调整或特别设计的产品、环境、方案和服务设计。」*

- 通用设计预视到每一个人从婴儿期到老年期的成长过程中，会有不断转变的需要。我们一生中，亦可能会经历各种疾病或残疾，可能是暂时的，也有可能是永久的。有些家庭也可能会养育子女。通用设计透过多种设计元素，**让所有人都能安全、独立和有尊严地生活**

# 通用设计原则



平等使用



灵活使用



直观易懂



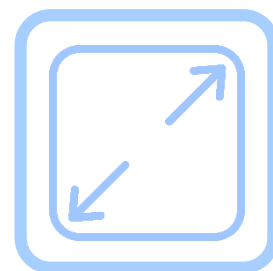
可感知的信息



减低危险性



省力操作



适当的尺寸及空间

# 原则

- 采用畅通易达设计不一定需要进行复杂的翻新工程。
- 即使是无需成本或低成本简单改装，也可以迅速提升餐饮处所的畅通易达程度。
- 通达的服务亦能有效提升餐厅的通达水平，包括选用支持无障碍设计的科技或器材等。

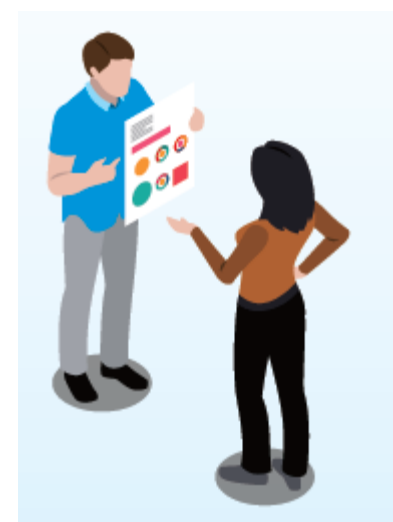


# 指南的结构

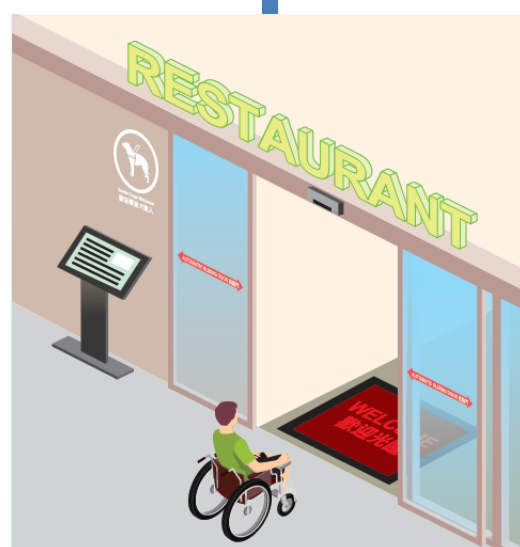
## 点餐



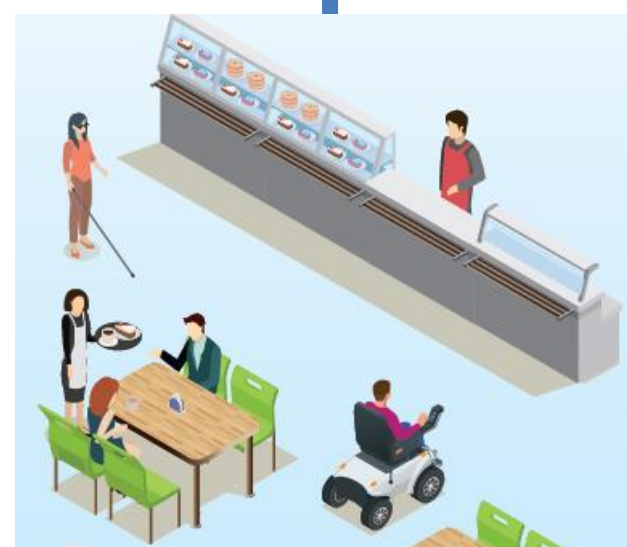
## 行动计划



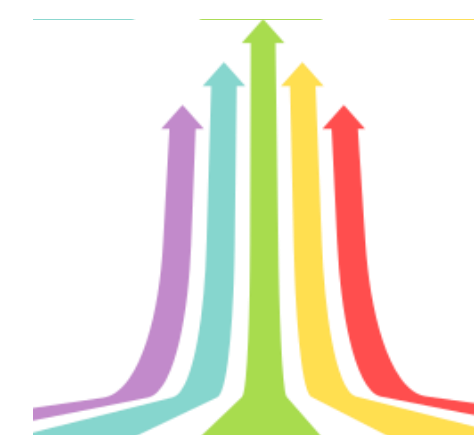
## 通达清单



## 进入食肆



## 用膳环境



## 未来路向

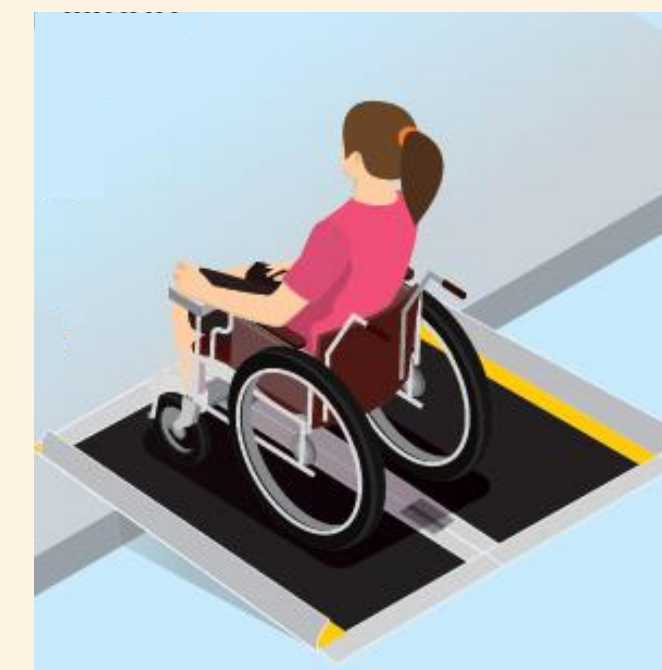
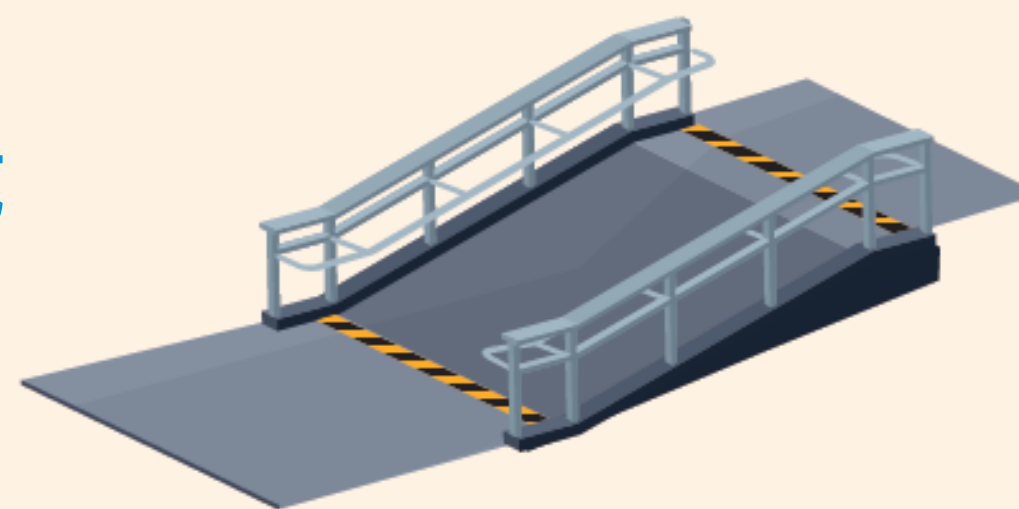
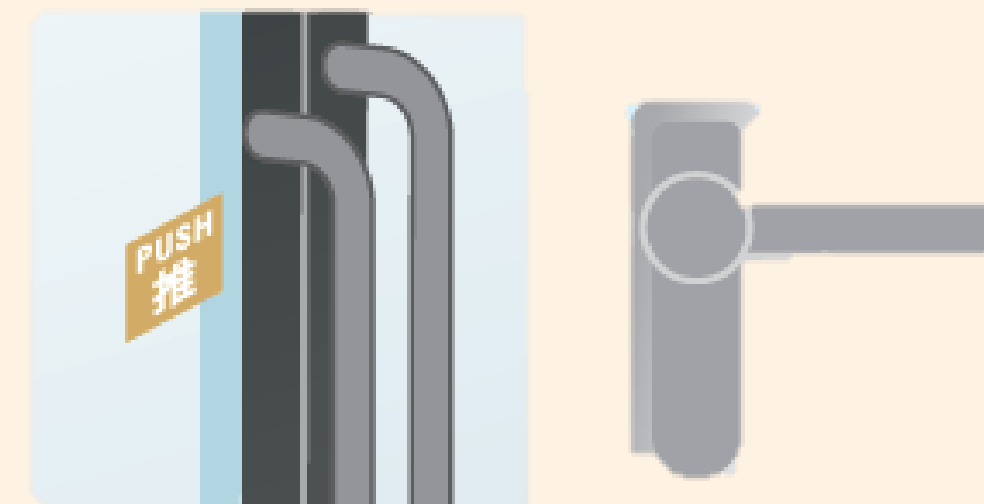
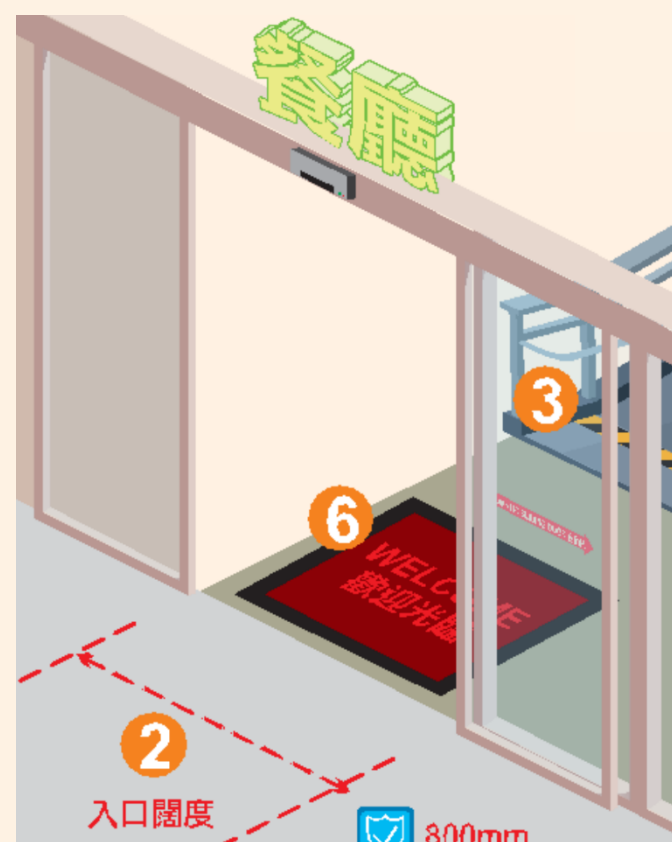




# 进入食肆

## 通达的设施：

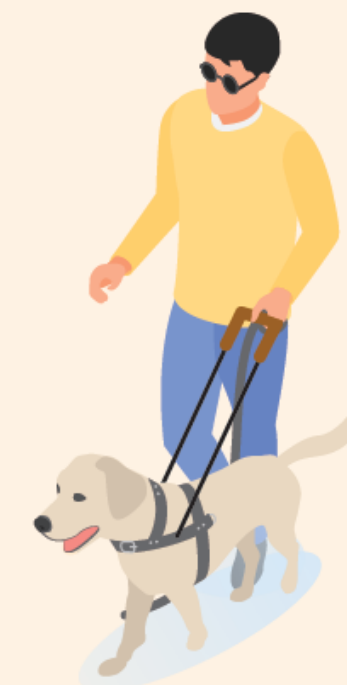
- 以**自动门**代替手动门
- 在手动门装置可用单手操作的门把
- 以**固定斜道**代替楼梯
- 如食肆空间有限，可以使用**可携式斜道**方便轮椅使用者进出



# 进入食肆

## 通达的服务：

- 上载**营业信息**至互联网
- 向所有员工提供有关**无障碍事宜的培训**
- 提供**无障碍自动排队系统**
- 提供等候座位
- 为视障人士服务的导盲犬或正接受培训的**导盲犬**应**可获准进入食肆**
- 应有足够空间让导盲犬在使用者或领犬员身旁休息



# 點餐

👍 建議規定





# 点餐



## 通达的服务：

- 实体餐牌应采用**大字体**和**适当的对比颜色**
- 餐牌**使用图像**辅助文字表达
- 提供**数码餐牌及点餐服务**
- 应以**触感方式**显示**二维码位置**
- 该系统应支持**无障碍设计**
- 为员工提供对不同残疾人士需要的敏感度的**培训**

你需要送餐服务吗？





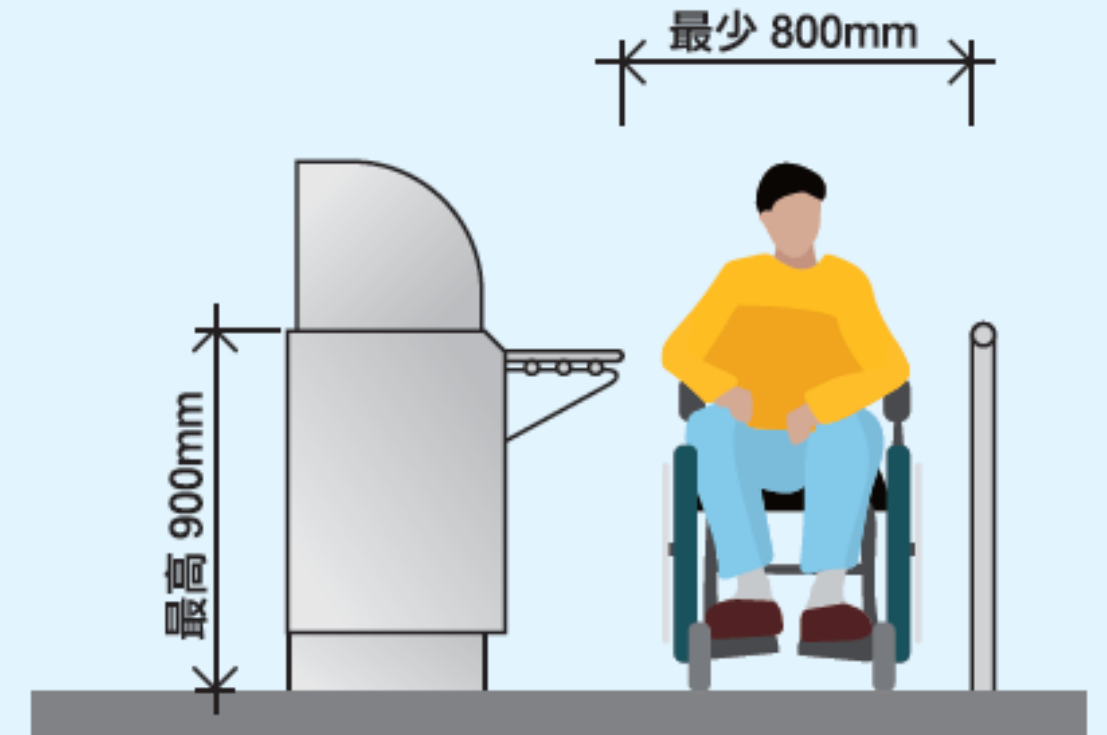
# 点餐



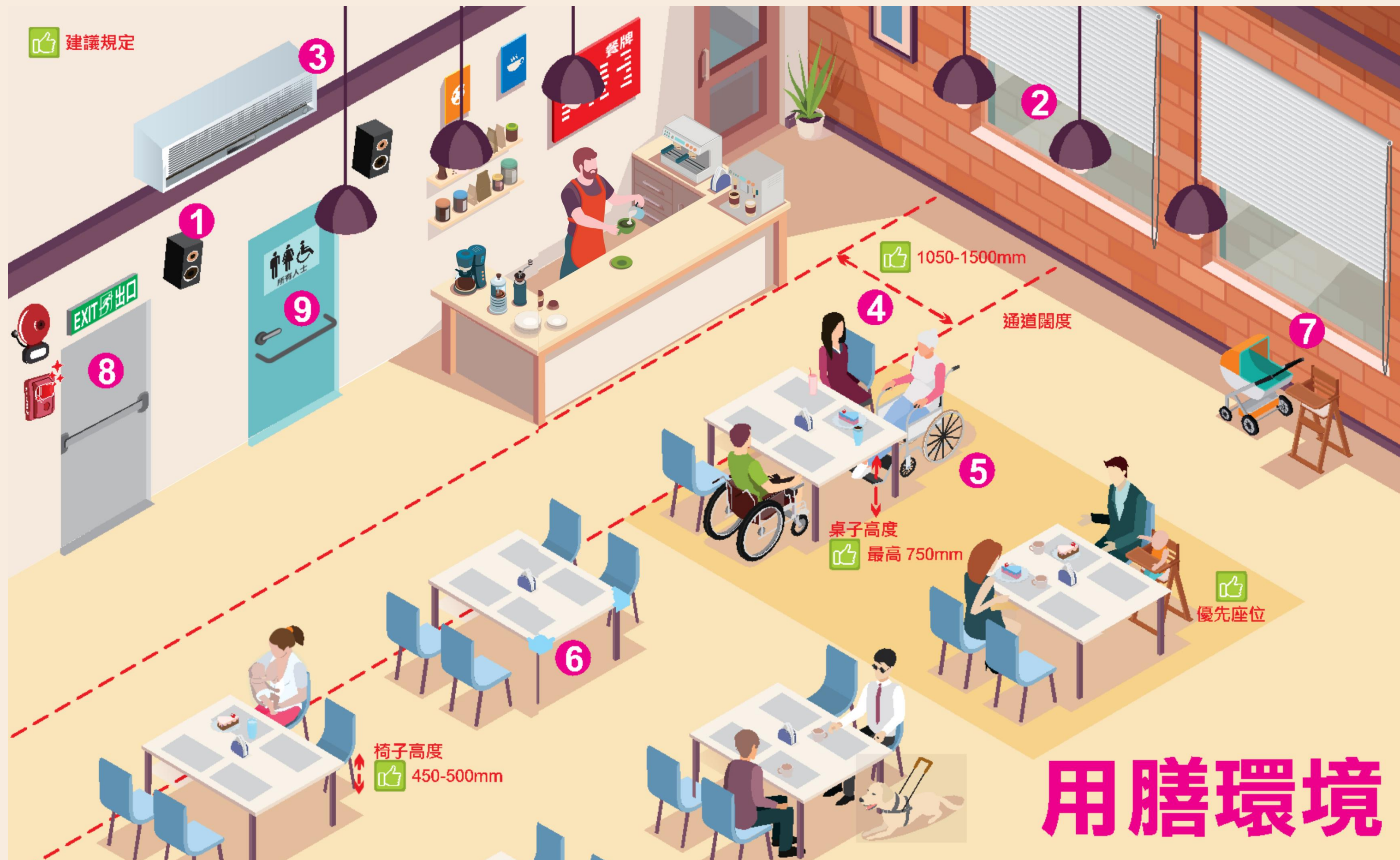
# 点餐

## 通达的设施：

- 通道应有足够阔度
- 较低的服务柜台，方便轮椅使用者
- 在**数码显示屏**以大字体和适当对比颜色显示取餐号码
- 提供**声响叫号系统**，或设有闪灯、蜂鸣声或震动功能的提示取餐器







建議規定

EXIT 出口

所有人士

椅子高度  
450-500mm

桌子高度  
最高 750mm

1050-1500mm  
通道闊度

優先座位

# 用膳環境

# 用膳环境

## 座位安排：

- 在邻近主要信道的位置摆放**可移动的桌椅**，能切合有不同需要和能力的人士（例如轮椅使用者和有婴儿的家庭）
- 桌子下应预留**膝部空间**给轮椅使用者
- 桌面上应设有**凹槽以摆放行动辅助器具**
- 靠近入口的位置设立较宽敞的**优先座**，让职员更容易留意到不同需要的顾客的需要

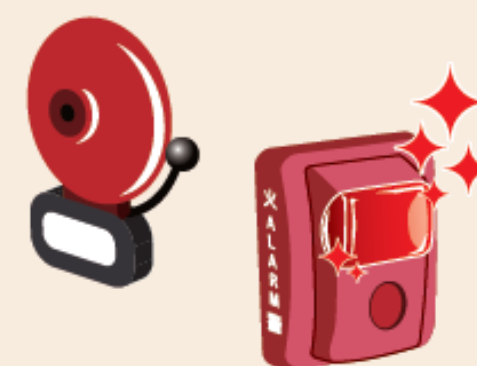




# 用膳环境

## 通达的设施：

- 提供**充足照明**
- 维持**舒适温度**
- **保持通道畅通**
- 提供较阔空间用以**停放行动辅助器具或婴儿车**
- 安装**视像警报系统**，让听障人士在火警发生时提高警觉
- 提供**男女通用的畅通易达洗手间**，让男性或女性照顾者可以协助使用者



# 行动计划

1. 检视和找出有形及无形障碍

2. 采取简易措施，进行成本较低的改动

3. 制定计划改善餐厅的通达程度

6. 预留资金提升现有设施及为员工提供培训

5. 收集顾客的意见

4. 让顾客知悉餐厅提供的便利措施



# 未来路向

- 提供**迎合不同种族群体的餐单**（例如标明清真食品或素食）
- 提供**家庭友善的设施**，例如儿童的餐桌及餐椅、婴儿椅、儿童活动空间
- 为喂哺母乳的妇女提供洁净空间或哺乳围巾，**创造母乳喂哺友善的环境**，并训练员工以正面的态度接待她们
- 采用数码点餐科技及选择外卖平台合作伙伴时，应考虑使用**符合无障碍标准的平台**



## 通達服務及設施清單

**无成本**
**低成本**
**中等成本**

- 顧客服務

- 職員協助

|  | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|--|-----|-----|------|
| 上載營業資訊，例如地址、營業時間、無障礙設施（例如可攜式斜道）餐牌及外賣下單方式（如適用）至互聯網，或按顧客要求提供 | ✓   |     |      |
| 向員工提供有關無障礙事宜的培訓  |     | ✓   |      |
| 提供不同媒介的預約服務，例如電話、互聯網或即時通訊應用程式                              |     | ✓   |      |
| 准許導盲犬進入食肆  | ✓   |     |      |
| 展示「歡迎導盲犬」的標貼   | ✓   |     |      |
| 留意需要協助的顧客  | ✓   |     |      |
| 讓顧客知道他們可以要求協助  | ✓   |     |      |
| 提醒其他職員，殘疾人士的取餐需要   | ✓   |     |      |
| 為視障人士提供服務時，直接與當事人而非其親友對話，以示尊重                              | ✓   |     |      |
| 準備紙和筆，以備溝通之用   | ✓   |     |      |
| 回答有關食物成分的問題以避免出現食物敏感                                       | ✓   |     |      |
| 應顧客要求把食物送遞至餐桌  | ✓   |     |      |
| 提供讓顧客反映意見的不同途徑   | ✓   |     |      |

- 餐牌

|                                | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|--------------------------------|-----|-----|------|
| 大字體                            | ✓   |     |      |
| 適當的對比顏色                        | ✓   |     |      |
| 避免使用斜體、草寫或過分裝飾的字體              | ✓   |     |      |
| 清楚展示食物的名稱和價錢                   | ✓   |     |      |
| 使用圖像輔助文字表達                     | ✓   |     |      |
| 提供無障礙數碼點餐服務（例如平板電腦、手機應用程式或二維碼） |     |     | ✓    |
| 以觸感方式顯示二維碼位置                   |     | ✓   |      |
| 保留實體餐牌、點餐紙及口頭點餐選擇              |     | ✓   |      |
| 提供迎合不同種族群體的餐單                  |     | ✓   |      |
| 提供簡易餐牌（例如附有食物圖片）               |     | ✓   |      |

- 建築環境

- 進出食肆

|                         | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|-------------------------|-----|-----|------|
| 無梯級及平坦通道                |     |     | ✓    |
| 穩固放置的地毯                 | ✓   |     |      |
| 地毯不應遮蓋觸覺引路帶（如適用）        | ✓   |     |      |
| 在等候區提供座位                |     | ✓   |      |
| 提供無障礙的自助取票系統            |     |     | ✓    |
| 標示鄰近的升降機的位置（如適用）        | ✓   |     |      |
| <b>門</b>                |     |     |      |
| 入口有適當的闊度                |     |     | ✓    |
| 門前預留足夠空間                | ✓   |     |      |
| 門框與牆壁的顏色須對比鮮明           |     | ✓   |      |
| 在玻璃門貼上標誌                |     | ✓   |      |
| 以動態感應器或大型手動按鈕操作的自動門     |     |     | ✓    |
| 門上的把手可單手操作              |     | ✓   |      |
| 把手設於方便輪椅使用者操作的高度        |     | ✓   |      |
| 避免使用門檻                  |     | ✓   |      |
| 避免安裝沉重的門                | ✓   |     |      |
| 關門器應調校至有充裕關門時間          |     | ✓   |      |
| <b>斜道</b>               |     |     |      |
| 嵌入式斜道                   |     |     | ✓    |
| 可攜式斜道                   |     | ✓   |      |
| 穩固、堅硬、防滑及耐用的表面          |     | ✓   |      |
| 以對比色條標示斜道的末端            |     | ✓   |      |
| 連接斜道的平面空間要有足夠位置讓輪椅操作及轉彎 |     |     | ✓    |
| 保持斜道暢通                  | ✓   |     |      |
| 提供召援鐘或聯絡資料，讓顧客知悉可尋求協助   |     | ✓   |      |

- 通道

|                     | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|---------------------|-----|-----|------|
| 不被雜物阻塞              | ✓   |     |      |
| 警示牌應放在顯眼位置，且不阻擋主要通道 | ✓   |     |      |
| 保持清潔乾爽              | ✓   |     |      |
| 有適當闊度               |     |     | ✓    |
| 地面應穩固、堅實、防滑、耐用和不反光  |     | ✓   |      |

无成本

低成本

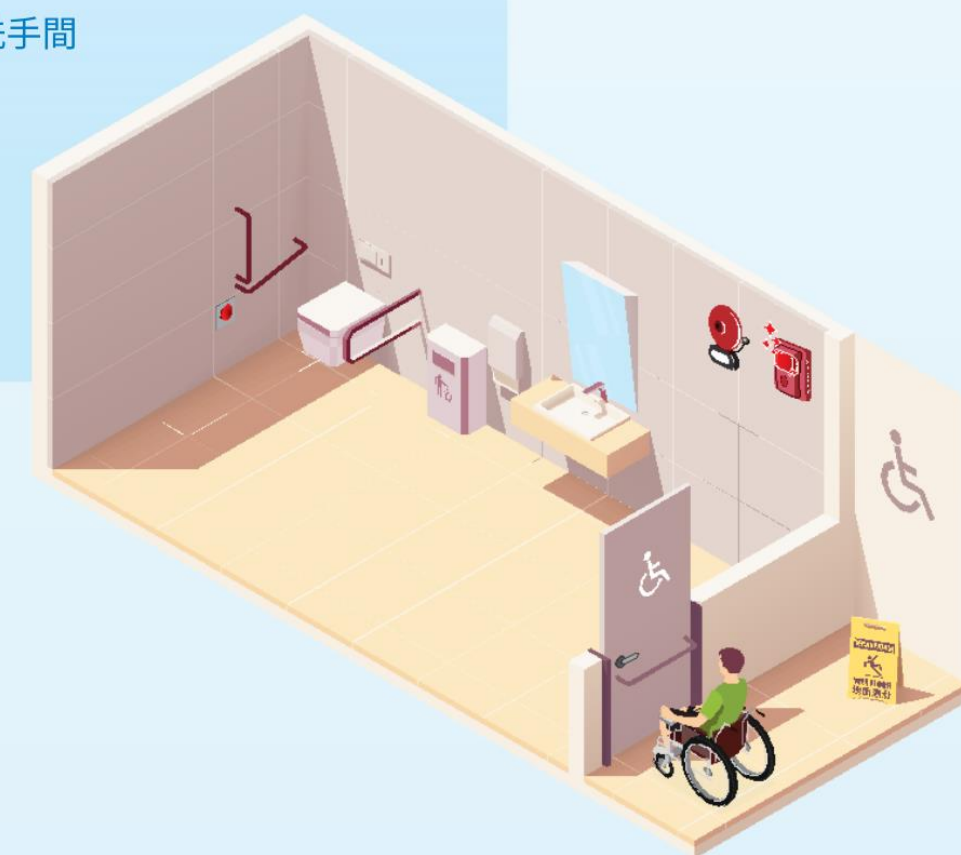
中等成本

► 設施

|  | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|--|-----|-----|------|
| <b>點餐</b>                                |     |     |      |
| 提供至少一個較低的服務櫃台                            |     |     | ✓    |
| 收銀機應清晰顯示帳單金額                             |     | ✓   |      |
| 清晰標示或指示結帳方式及收銀位置                         |     | ✓   |      |
| 自助服務站應預留足夠地面空間，並設有「無障礙模式」、鍵盤、耳機插口和「召援」按鈕 |     |     | ✓    |
| 自助點餐系統使用簡單易明、適當對比顏色的設計                   |     |     | ✓    |
| 避免自助服務站屏幕出現反光情況                          | ✓   |     |      |
| 避免使用拉帶柱，可在地上貼排隊線取替                       |     | ✓   |      |
| 輪椅使用者坐下時能取用托盤架、餐具櫃及調味櫃上的任何東西             |     |     | ✓    |
| 提供有耳杯、直吸管及可屈曲吸管予有需要人士                    |     | ✓   |      |
| 使用滑動門的冷凍櫃                                |     |     | ✓    |
| 在數碼顯示屏以大字體和適當對比顏色顯示取餐號碼                  |     |     | ✓    |
| 提供聲響叫號系統                                 |     |     | ✓    |
| 設有閃燈、蜂鳴聲或震動功能的提示取餐器                      |     | ✓   |      |
| 提供點餐清單以作核對                               |     | ✓   |      |
| <b>環境</b>                                |     |     |      |
| 音樂應以可接受的音量播放                             | ✓   |     |      |
| 提供充足照明                                   | ✓   |     |      |
| 光管裝置應採用燈罩                                |     | ✓   |      |
| 遮擋強烈和天然光源                                |     | ✓   |      |
| 室內應維持攝氏 20 度至 26 度                       | ✓   |     |      |
| 緊急出口應時刻保持暢通無阻                            | ✓   |     |      |
| 聲響火警警報和視像火警警報                            |     |     | ✓    |
| <b>用餐區</b>                               |     |     |      |
| 設立優先座                                    |     |     | ✓    |
| 在鄰近主要通道的位置擺放可移動的桌椅                       |     | ✓   |      |
| 椅子應該輕便和易於移動                              |     | ✓   |      |
| 有靠背的椅子                                   |     | ✓   |      |
| 使用對輪椅使用者友善的餐桌，預留膝部空間                     |     |     | ✓    |
| 使用可調教高度的餐桌                               |     |     | ✓    |
| 覆蓋餐桌的銳邊和尖角                               |     | ✓   |      |
| 保持桌面整潔                                   | ✓   |     |      |
| 桌子設有凹槽擺放行動輔助器具                           |     | ✓   |      |

|                   | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|-------------------|-----|-----|------|
| 停放行動輔助器具或嬰兒車的儲存空間 | ✓   |     |      |
| 有足夠空間讓導盲犬在飼主身旁休息  | ✓   |     |      |
| 如鋪設地毯，選擇有扎實表面的地毯  |     |     | ✓    |
| 提供嬰兒椅             |     | ✓   |      |
| 設置兒童活動空間          |     |     | ✓    |
| 提供餵哺母乳的空間或哺乳圍巾    |     |     | ✓    |

► 洗手間



|                |                    |
|----------------|--------------------|
| 提供男女通用的暢通易達洗手間 | 坐廁旁設有至少兩條扶手        |
| 清晰指示標誌         | 坐廁旁的另一邊設有摺合扶手      |
| 洗手間不應上鎖或用作儲存物件 | 自動式或槓桿式沖廁          |
| 洗手間內有充足活動範圍    | 預留膝部空間的洗手盆         |
| 向外開啟的門或滑門      | 自動式或槓桿式水龍頭         |
| 門口有適當的闊度       | 向下傾斜的鏡             |
| 門內外側設有扶手       | 緊急召援鐘              |
| 推式或槓桿式的門柄      | 聲響及視像火警警報          |
| 具有適當高度的坐廁      | 標示附近公用洗手間的位置圖（如適用） |

# 研讨会

- 平机会将于**2023年11月22日**举行研讨会，探讨在餐厅中采用无障碍科技的可能性（例如取票系统、自助点餐机、外送服务等），欢迎餐饮业界人士参与。

## 「在餐饮服务中应用无障碍科技」研讨会

日期：2023年11月22日（三）

时间：下午3时至4时半

地点：中环

报名：<https://www.surveymonkey.com/r/EOCseminar>





# 通用设计嘉许计划 2024/25



- 提高市民大众对通用设计的认识和了解
- 嘉许在**提供通达建筑环境**方面表现突出的机构
- 鼓励社会各界更广泛**采用适合所有人士的通用设计**  
( 包括但不限于残疾人士、长者、照顾者、孕妇及育有儿童的家庭 )
- **提供平台**与社会各界**分享创造共融环境**的卓越实践和创新做法



# 通用设计嘉许计划 2024/25



## 参加资格

欢迎建造业或物业管理相关的机构申请：

- 业主
- 发展商
- 物业管理公司
- 商户（例如餐厅东主、商店店主）

## 申请类别

- 商场或商店
- 办公大楼或办公室
- 餐厅
- 文娱康乐场所
- 活化项目





# 通用设计嘉许计划 2024/25



## 评审准则

- 符合共融设计元素的列表
- 能阐述机构 / 公司创新的共融服务或通用设计

## 申请详情

申请详情将于2024年1月公布

如有查询，请联络平机会。

网址：<https://www.eoc.org.hk/zh-hk/udas>

电邮：[UDAS@eoc.org.hk](mailto:UDAS@eoc.org.hk)

电话：(852) 2511 8211

