



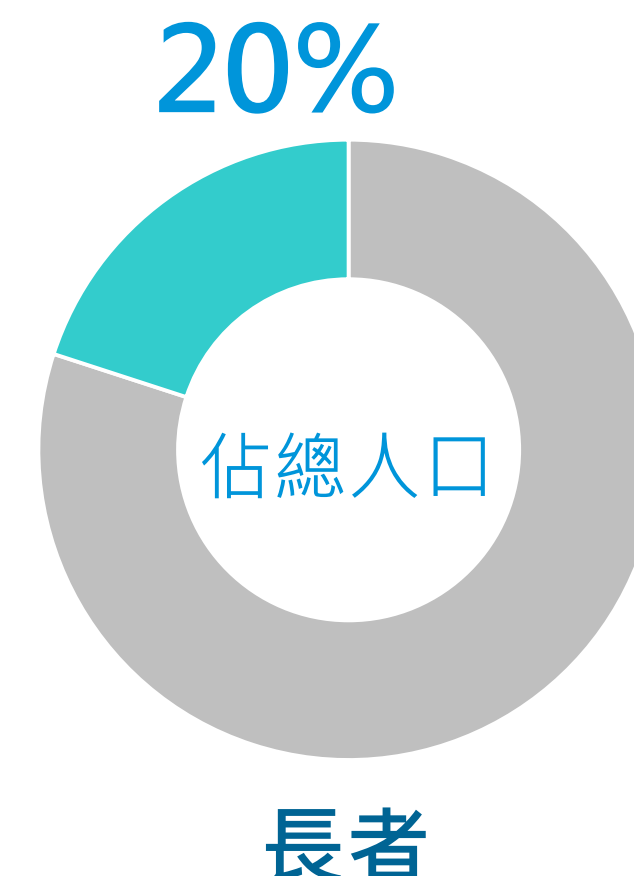
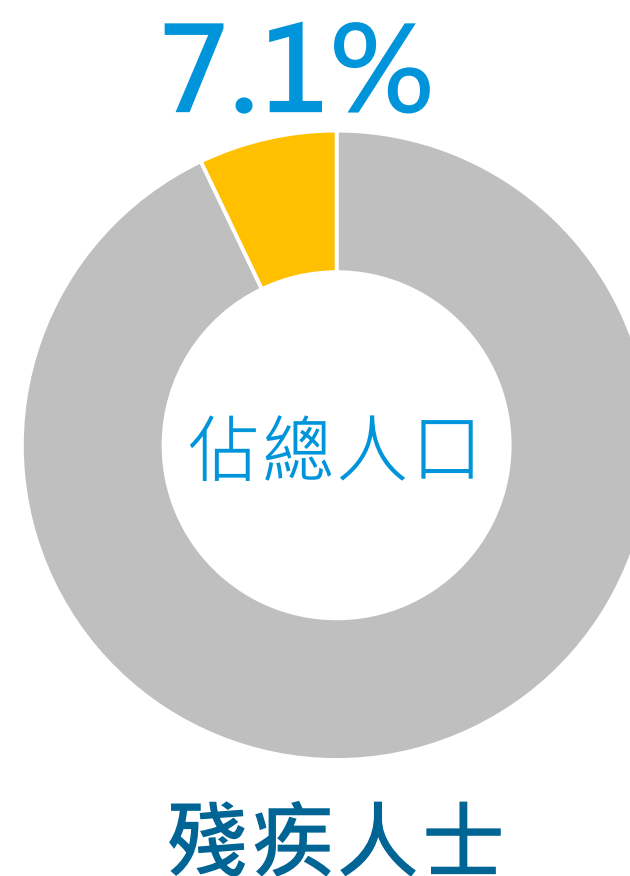
如何支援殘疾人士： 餐飲服務通用設計 實用指南

新聞發布會

2023年10月30日

背景

香港有大約**534,200名殘疾人士**
(包括有多重障礙的殘疾人士)
及**1,451,500名長者**

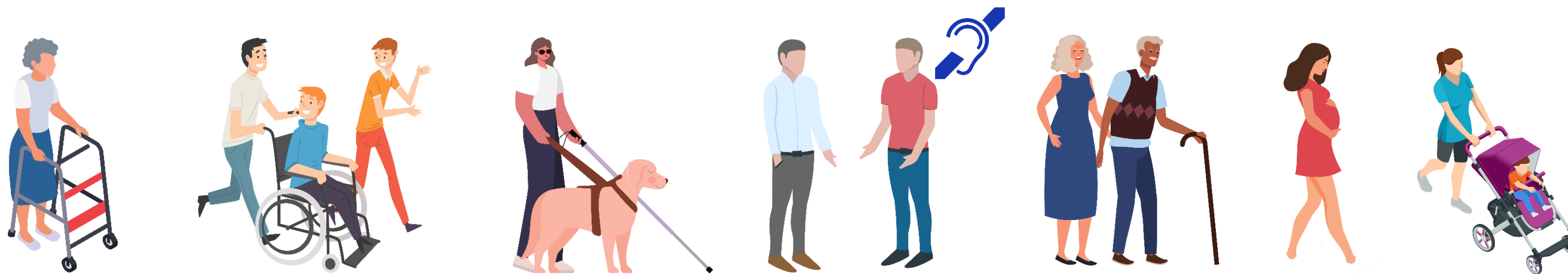


然而，**很少人會留意食肆的貨品、服務及設施是否易於獲取或使用**。常見問題包括：

- 食肆入口無法讓輪椅進出
- 固定座位不方便輪椅使用者
- 食肆通道過於狹窄
- 環境對於弱視人士而言過於昏暗

目的

- 雖然香港目前已有有關通用設計或無障礙設計的指引，但欠缺全面的指引
- 本指南為餐飲服務供應者提供**簡易實用指引**，以創造切合食客的各種需要的通達用餐環境



- 雖然本指南不具法律效力，但可視為業界**採納良好常規的起步點**，為有各種需要的人士提升餐飲服務質素

無障礙權利

《殘疾人權利公約》

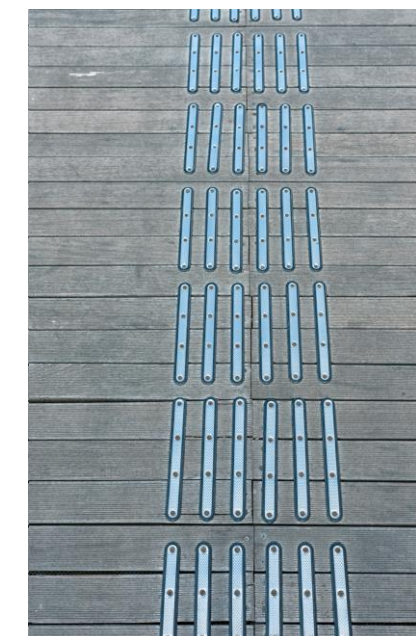
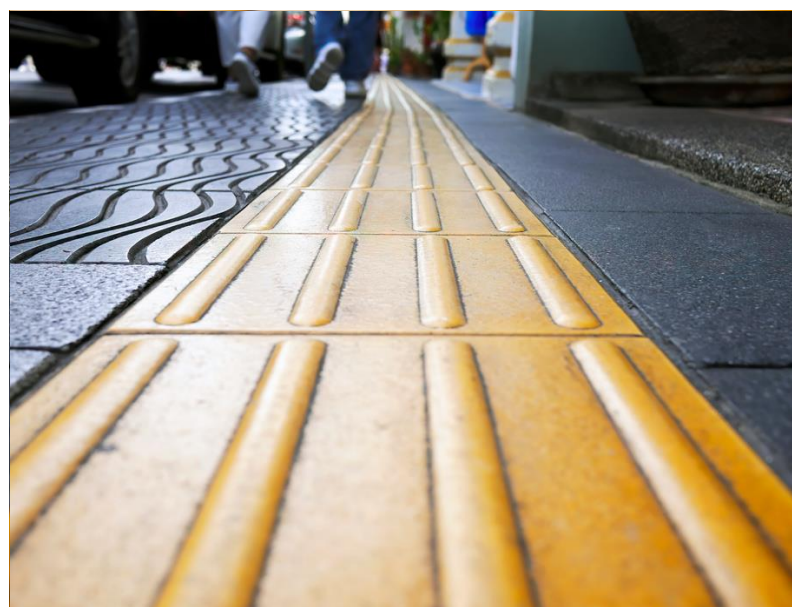
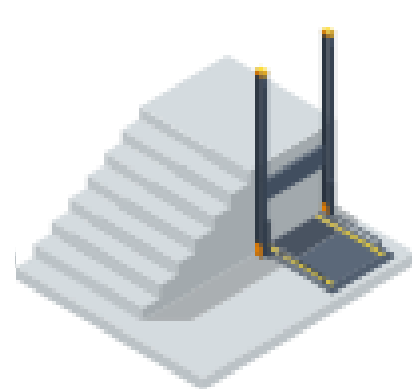
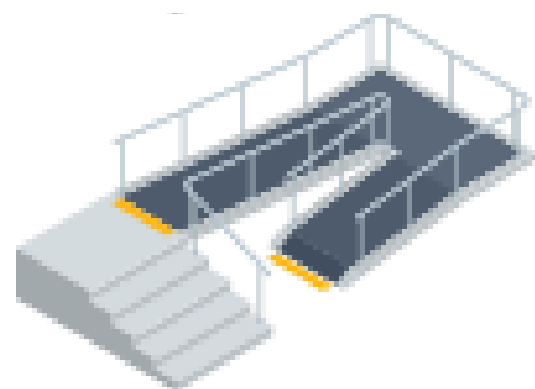
- 締約國採取適當措施，確保殘疾人士在與其他人平等的基礎上，能夠獨立生活和充分參與生活的各個方面
- 締約國還應當採取措施，以便確保向公眾開放或為公眾提供設施和服務的私營實體在各個方面考慮為殘疾人創造無障礙環境

《殘疾歧視條例》

- 根據《殘疾歧視條例》第6、25及26條，如餐飲服務供應者拒絕殘疾人士進入處所，或在提供貨品、服務或設施的條款、條件或方式上，歧視該名殘疾人士，可能屬於違法

無障礙設計

- 一個**改造現有建築環境的過程**，**透過移除或取代有形障礙**以針對殘疾人士在實際環境中的需要
- 主要是透過一些特定的設計為殘疾人士提供暢通易達的環境



- 在香港，這些技術要求在《設計手冊：暢通無阻的通道2008》中訂明。現時，香港大部分新建築物或現有建築物的改建或加建均符合無障礙標準

通用設計

- **以使用者為本**，不只以殘疾人士為對象，而且可**切合**不同年齡、能力及處於不同人生階段等**眾多使用者的需要**

- 《殘疾人權利公約》第2條：

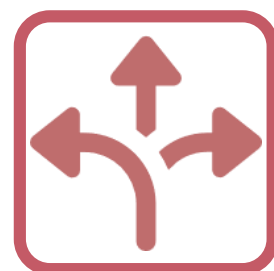
「『通用設計』是指盡最大可能讓所有人可以使用，無需作出調整或特別設計的產品、環境、方案和服務設計。」

- 通用設計預視到每一個人從嬰兒期到老年期的成長過程中，會有不斷轉變的需要。我們一生中，亦可能會經歷各種疾病或殘疾，可能是暫時的，也有可能是永久的。有些家庭也可能會養育子女。通用設計透過多種設計項目，**讓所有人都能安全、獨立和有尊嚴地生活**

通用設計原則



平等使用



靈活使用



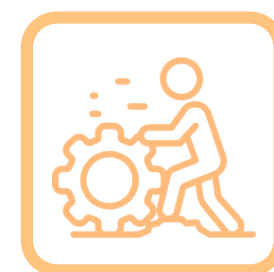
直觀易懂



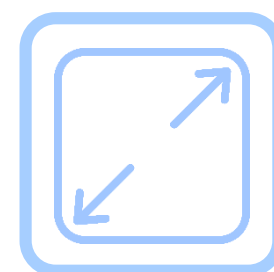
可感知的資訊



減低危險性



省力操作



適當的尺寸及
空間

原則

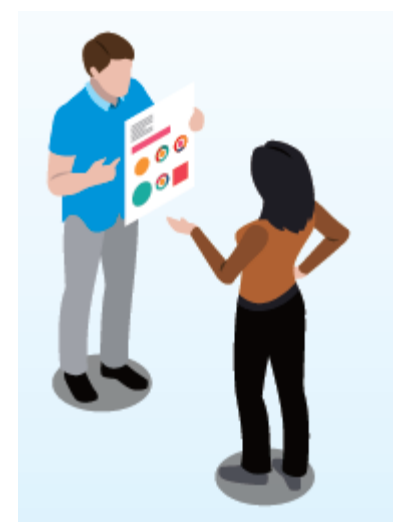
- 採用暢通易達設計不一定需要進行複雜的翻新工程。
- 即使是無需成本或低成本的簡單改裝，也可以迅速提升餐飲處所的暢通易達程度。
- 通達的服務亦能有效提升餐廳的通達水平，包括選用支援無障礙設計的科技或器材等。

指南的結構

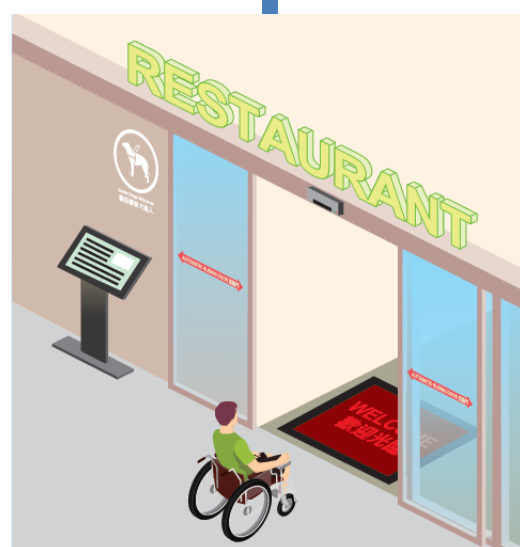
點餐



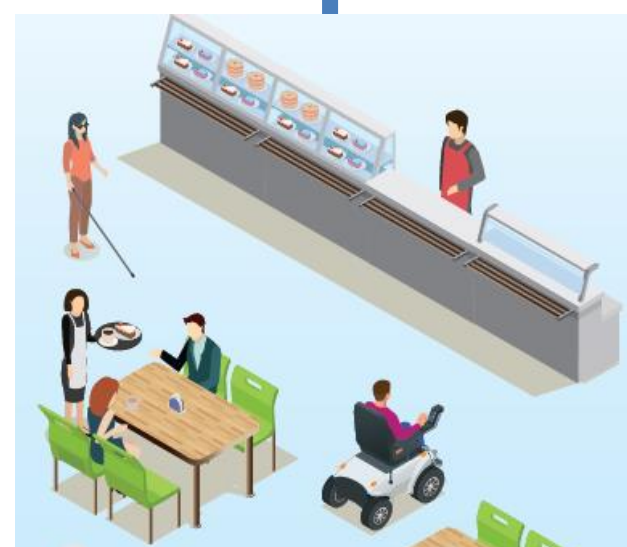
行動計劃



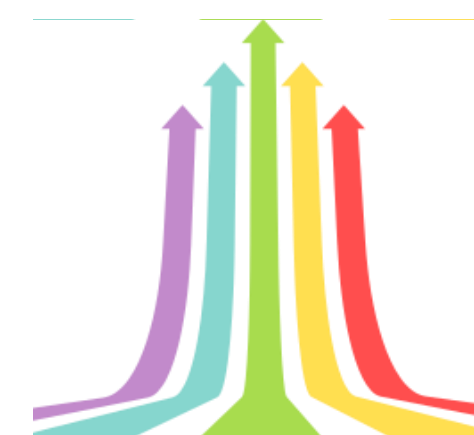
通達清單



進入食肆



用膳環境



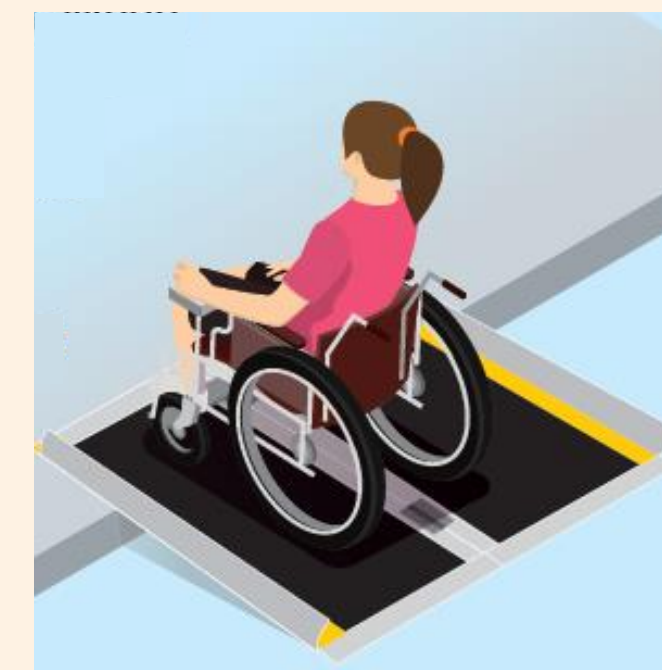
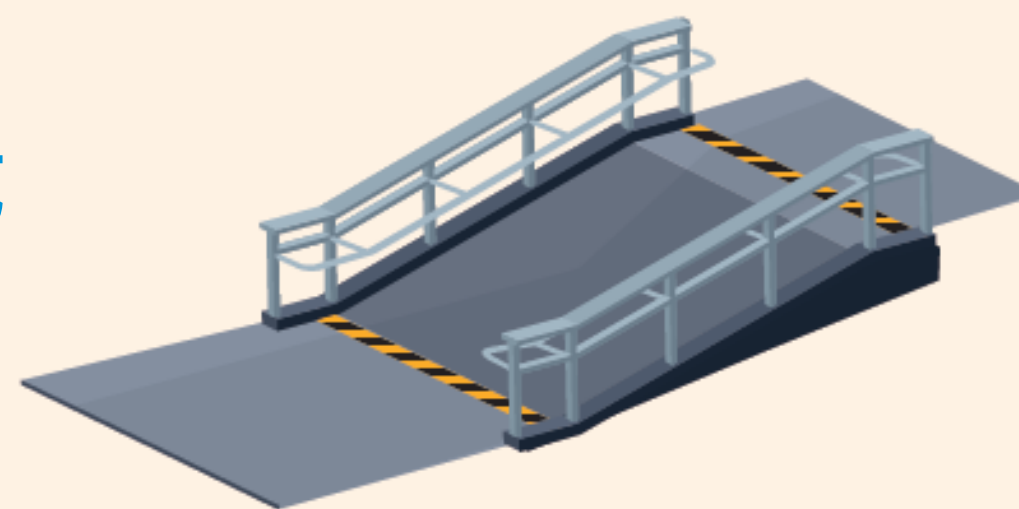
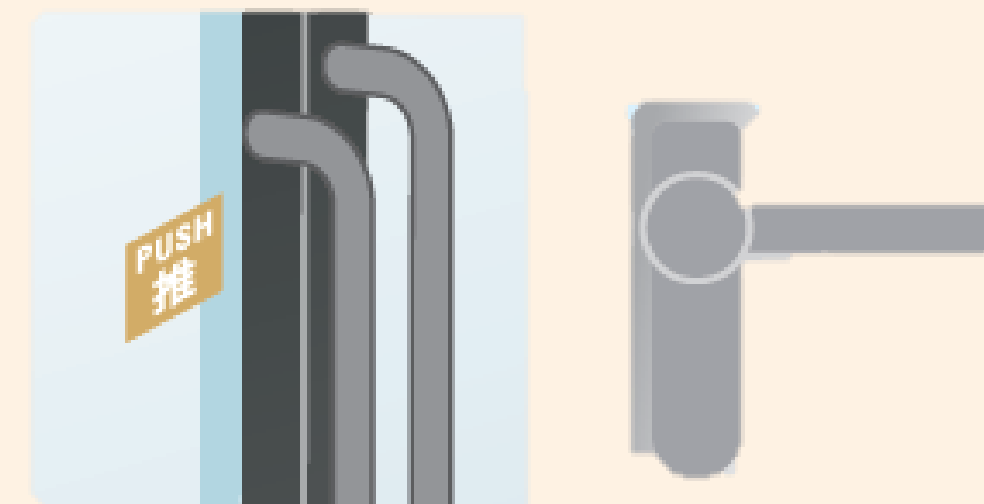
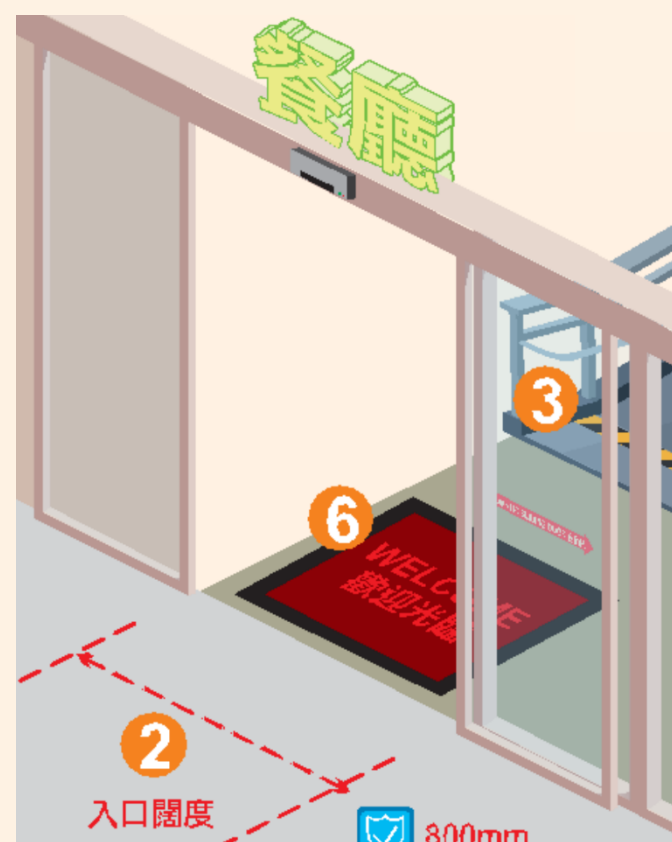
未來路向



進入食肆

通達的設施：

- 以**自動門**代替手動門
- 在手動門裝置可用單手操作的門把
- 以**固定斜道**代替樓梯
- 如食肆空間有限，可以使用**可攜式斜道**方便輪椅使用者進出



進入食肆



通達的服務：

- 上載**營業資訊**至互聯網
- 向所有員工提供有關**無障礙事宜**的培訓
- 提供**無障礙自動排隊系統**
- 提供等候座位
- 為視障人士服務的導盲犬或正接受培訓的**導盲犬**應**可獲准進入食肆**
- 應有足夠空間讓導盲犬在使用者或領犬員身旁休息



點餐

👍 建議規定



5.1

1

你需要
送餐服務嗎?

6

3

托盤架高度
👍 最高 900mm

2

櫃台高度
👍 最高 750mm

5

5.2

通道闊度
👍 1050-1500mm

4

通道闊度
👍 1050-1500mm

點餐



通達的服務：

- 實體餐牌應採用**大字體**和**適當的對比顏色**
- 餐牌**使用圖像輔助文字**表達
- 提供**數碼餐牌及點餐服務**
- 應以**觸感方式**顯示二維碼位置
- 該系統應支援**無障礙設計**
- 為員工提供對不同殘疾人士需要的**敏感度的培訓**

你需要送餐服務嗎？



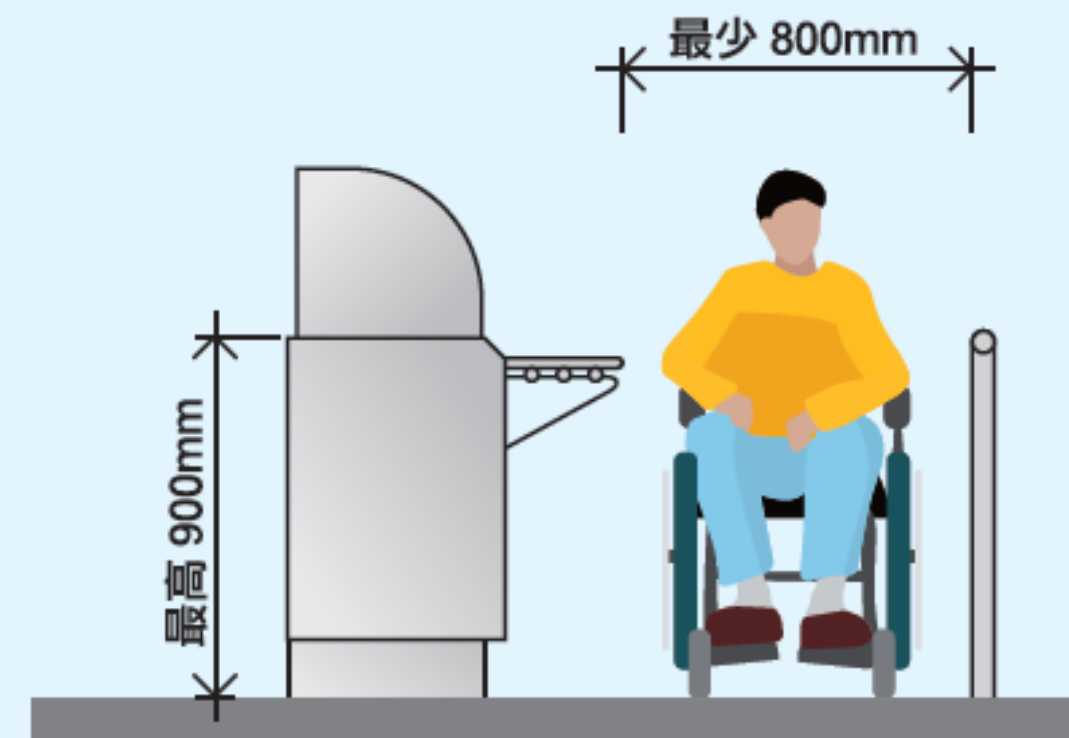
點餐

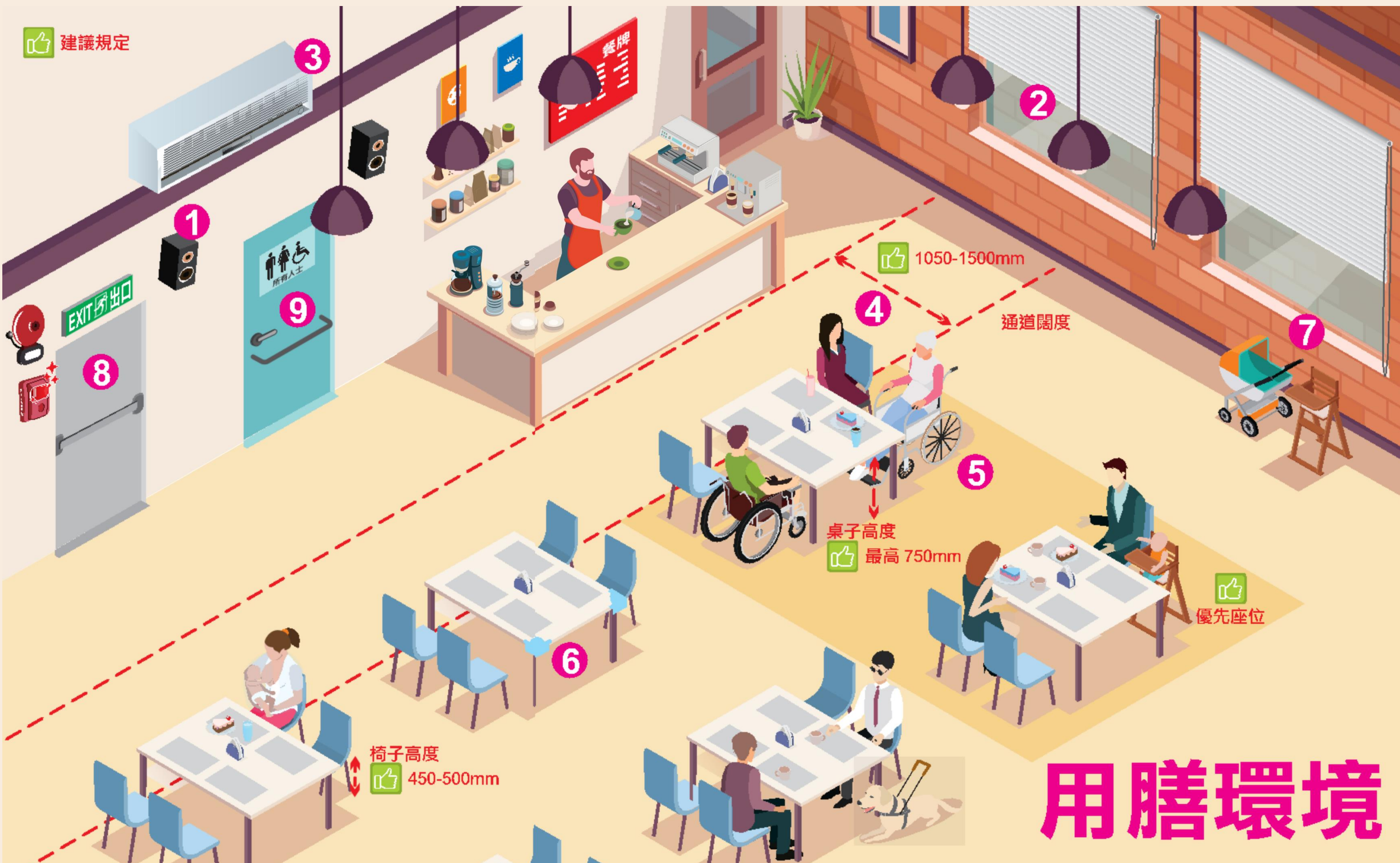


點餐

通達的設施：

- 通道應有足夠闊度
- 較低的服務櫃台，方便輪椅使用者
- 在數碼顯示幕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，或設有閃燈、蜂鳴聲或震動功能的提示取餐器





用膳環境

用膳環境

座位安排：

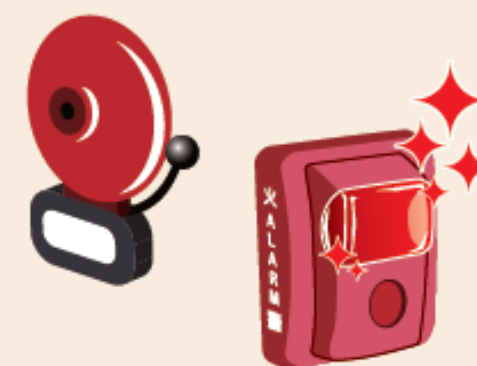
- 在鄰近主要通道的位置擺放**可移動的桌椅**，能切合有不同需要和能力的人士（例如輪椅使用者和有嬰兒的家庭）
- 桌子下應預留**膝部空間**給輪椅使用者
- 桌面上應設有**凹槽以擺放行動輔助器具**
- 靠近入口的位置設立較寬敞的**優先座**，讓職員更容易留意到不同需要的顧客的需要



用膳環境

通達的設施：

- 提供**充足照明**
- 維持**舒適溫度**
- **保持通道暢通**
- 提供較闊空間用以**停放行動輔助器具或嬰兒車**
- 安裝**視像警報系統**，讓聽障人士在火警發生時提高警覺
- 提供**男女通用的暢通易達洗手間**，讓男性或女性照顧者可以協助使用者



行動計劃

1. 檢視和找出有形及無形障礙

2. 採取簡易措施，進行成本較低的改動

3. 制定計劃改善餐廳的通達程度

6. 預留資金提升現有設施及為員工提供培訓

5. 收集顧客的意見

4. 讓顧客知悉餐廳提供的便利措施

未來路向

- 提供**迎合不同種族群體的餐單**（例如標明清真食品或素食）
- 提供**家庭友善的設施**，例如兒童的餐桌及餐椅、嬰兒椅、兒童活動空間
- 為餵哺母乳的婦女提供潔淨空間或哺乳圍巾，**創造母乳餵哺友善的環境**，並訓練員工以正面的態度接待她們
- 採用數碼點餐科技及選擇外賣平台合作伙伴時，應考慮使用**符合無障礙標準的平台**



通達服務及設施清單

無成本
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） | ✓ | | |
| 門 | | | |
| 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 | | ✓ | |
| 斜道 | | | |
| 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 | | ✓ | |

無成本

低成本

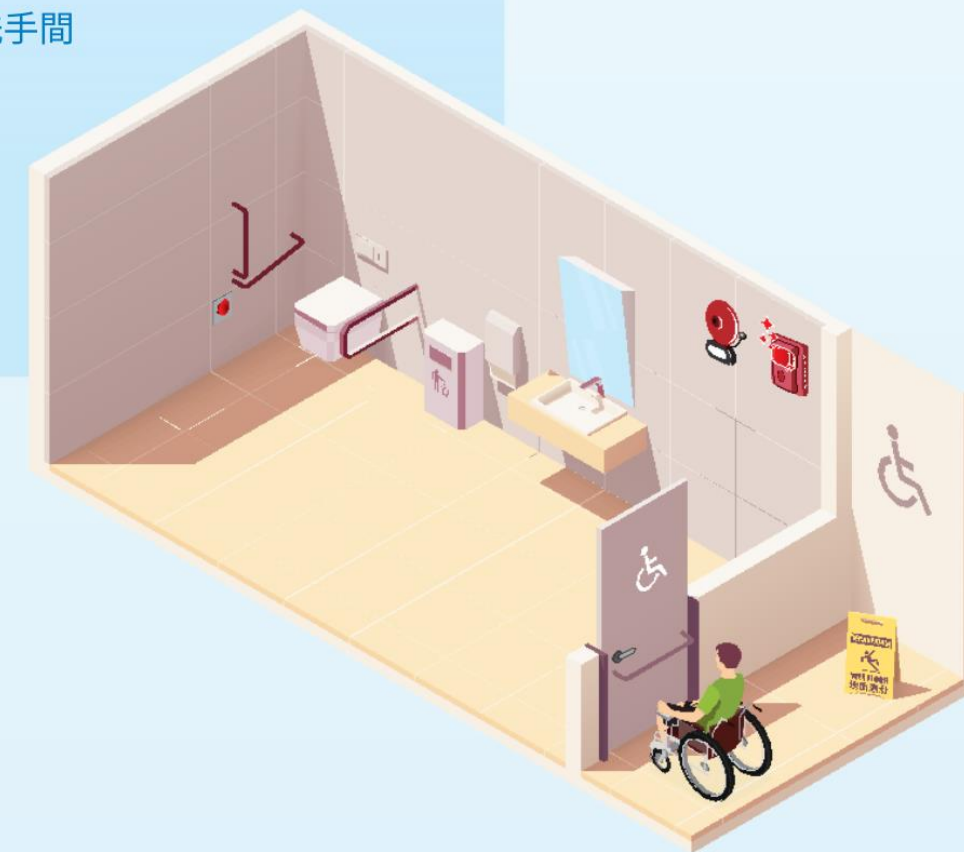
中等成本

► 設施

| | 無成本 | 低成本 | 中等成本 |
|--|-----|-----|------|
| 點餐 | | | |
| 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 | | ✓ | |
| 環境 | | | |
| 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 | | | ✓ |
| 用餐區 | | | |
| 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） |

研討會

- 平機會將於**2023年11月22日**舉行研討會，探討在餐廳中採用無障礙科技的可能性（例如取票系統、自助點餐機、外送服務等），歡迎餐飲業界人士參與。

「在餐飲服務中應用無障礙科技」研討會

日期：2023年11月22日（三）

時間：下午3時至4時半

地點：中環

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



通用設計嘉許計劃 2024/25



- 提高市民大眾對通用設計的認識和了解
- 嘉許在**提供通達建築環境**方面表現突出的機構
- 鼓勵社會各界更廣泛**採用適合所有人士的通用設計**
(包括但不限於殘疾人士、長者、照顧者、孕婦及育有兒童的家庭)
- **提供平台**與社會各界**分享創造共融環境**的卓越實踐和創新做法



通用設計嘉許計劃 2024/25



參加資格

歡迎建造業或物業管理相關的機構申請：

- 業主
- 發展商
- 物業管理公司
- 商戶（例如餐廳東主、商店店主）

申請類別

- 商場或商店
- 辦公大樓或辦公室
- 餐廳
- 文娛康樂場所
- 活化項目



通用設計嘉許計劃 2024/25



評審準則

- 符合共融設計元素的清單
- 能闡述機構 / 公司創新的共融服務或通用設計

申請詳情

申請詳情將於2024年1月公布

如有查詢，請聯絡平機會。

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

電郵：UDAS@eoc.org.hk

電話：(852) 2511 8211

