

如何支援殘疾人士  
餐飲服務通用設計實用指南

## 鳴謝

平等機會委員會特別鳴謝以下機構抽空提供寶貴意見，協助擬備本指南。

- 路向四肢傷殘人士協會
- 香港腦癩基金會
- 大快活集團有限公司
- 香港聾人協進會
- 香港失明人協進會
- 香港傷殘青年協會
- 香港導盲犬協會
- 香港導盲犬服務中心
- 怡和餐飲集團
- 香港薄餅博士管理有限公司
- 香港必勝客管理有限公司
- 香港復康聯盟
- 香港盲人輔導會
- 香港聾人福利促進會

( 按機構英文名稱的字母排序 )

© 平等機會委員會 2023

## 平等機會委員會

電話：(852) 2511 8211

傳真：(852) 2511 8142

電郵：[eoc@eoc.org.hk](mailto:eoc@eoc.org.hk)

網址：[www.eoc.org.hk](http://www.eoc.org.hk)

地址：香港黃竹坑香葉道 41 號 16 樓

## 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。

出版日期：2023 年 10 月

## 1. 引言

通達的用餐環境能切合食客的各種需要，包括行動不便人士、視障人士、聽障人士、輪椅使用者、長者、孕婦及攜帶嬰兒車的家庭等。香港有大約 534,200 名殘疾人士（包括有多重障礙的殘疾人士）<sup>1</sup>及 1,451,500 名長者<sup>2</sup>，分別佔總人口 7.1%及 20%。此外，香港有 11.8%的家庭住戶育有 10 歲以下的兒童。<sup>3</sup> 確保每一個人，尤其是殘疾人士，在日常生活各方面都可以平等地獲取貨品或使用服務及設施，是至關重要的。

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。調查顯示，在抽選的食肆中有超過 70%不符合無障礙要求。<sup>4</sup> 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；食肆通道過於狹窄及環境對於弱視人士而言過於昏暗。此外，有調查發現，在某一舊區中只有一成店舖設有無障礙設施。<sup>5</sup>

平等機會委員會（「平機會」）是負責促進平等機會和消除歧視的法定機構，關心殘疾人士在生活中各方面的需要，堅信殘疾人士應該享有平等機會獲取各種貨品及使用服務和設施。

本指南旨在為飲食業界提供簡易實用指引以服務有不同需要的食客，並且羅列提供便利措施時需注意之處。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。有不同需要的食客選擇用餐地點時，不免會考慮食肆是否暢通易達。如果食肆能夠切合這些食客需要，並且可以讓他們獨立

---

<sup>1</sup> 政府統計處（2021 年）。《第 63 號專題報告書：殘疾人士及長期病患者》，第 28 頁。網址：  
[https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat\\_report/product/C0000055/att/B11301632021XXXXB0100.pdf](https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat_report/product/C0000055/att/B11301632021XXXXB0100.pdf)

<sup>2</sup> 根據人口普查的定義，長者指 65 歲或以上人士。

政府統計處（2022 年）。《2021 年人口普查 — 簡要報告》，第 26 頁。網址：  
<https://www.census2021.gov.hk/doc/pub/21c-summary-results.pdf>

<sup>3</sup> 政府統計處（2022 年）。《2021 年人口普查 — 主要報告》，第 82 頁。網址：  
[https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat\\_report/product/B1120109/att/B11201092021XXXXB0100.pdf](https://www.censtatd.gov.hk/en/data/stat_report/product/B1120109/att/B11201092021XXXXB0100.pdf)

<sup>4</sup> 香港傷殘青年協會（2011 年）。「香港無障礙食肆調查」。網址：<https://e-cgo.org.hk/gourmet/zh-hant/plan>；

香港紅十字會甘迺迪中心校友會（2014 年）。「香港無障礙食肆神秘顧客調查」。網址：  
<https://www.mansfieldhk.com/post/2014-2-6-hong-kong-barrier-free-dining-mystery-shopper-research-announcement>

<sup>5</sup> 香港 01（2023 年 6 月 25 日）。逾半受訪輪椅人士指欠足夠無障礙設施 團體倡加強照顧提升幸福感。網址：

[https://www.hk01.com/article/912536?utm\\_source=01articlecopy&utm\\_medium=referral](https://www.hk01.com/article/912536?utm_source=01articlecopy&utm_medium=referral)

地使用設施或服務，便可吸引他們光顧，甚至成為長期顧客，符合食肆的商業利益。飲食業界無需受限於本指南中的建議，可採用其他更佳措施以提供通達的餐飲服務，我們亦鼓勵業界人士與同業和持份者分享他們的良好常規。

## 2. 無障礙權利

### 2.1 《殘疾人權利公約》

所有殘疾人士均應平等地享有一切人權和基本自由。聯合國《殘疾人權利公約》確認殘疾人士的權利，並要求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。《殘疾人權利公約》第 9(2) b 條述明：<sup>6</sup>

*「締約國還應當採取適當措施，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。」*

### 2.2 《殘疾歧視條例》

香港的《殘疾歧視條例》禁止基於殘疾的歧視。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。

### 2.3 何謂無障礙設計？

**無障礙設計**是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，讓他們可以獨立和安全地進入該環境及使用該處的設施。無障礙設計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，例如拆除梯級以建造平坦的通道和為輪椅使用者預留膝部空間的服務櫃枱等，通常需要符合一套可量度的標準。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（詳見 2.5）。若在設計開始時多走一步，融入通用設計的概念，則可建設全民可用的環境。

---

<sup>6</sup> 聯合國 (2006 年)。《殘疾人權利公約》。條約匯編，2515，3

## 2.4 何謂通用設計？

**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。根據《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。」

通用設計的概念在項目展開時便應採用，不是只在項目最後階段才應用。它旨在創造每個人都可以使用的產品和環境。在最理想的情況下，採用通用設計原則後，應該能為所有使用者提供易於使用的環境。

### 通用設計的七項原則<sup>7</sup>

- 原則 1：平等使用
- 原則 2：靈活使用
- 原則 3：直觀易懂
- 原則 4：可感知的資訊
- 原則 5：減低危險性
- 原則 6：省力操作
- 原則 7：適當尺寸及空間

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元素，讓所有人都能安全、獨立和有尊嚴地生活。

通用設計金字塔顯示了由健康和敏捷的人士，至外出時需要照顧者的人士之獨立出行程度。香港現時的建築主要受無障礙設計涵蓋，未能全面顧及通用設計金字塔中不同組別人士的需要。運用通用設計可找出適當的平衡，滿足所有使用者的需要。

---

<sup>7</sup>North Carolina State University (1997). *The Principles of Universal Design, Version 2.0*. 網址：  
<https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/>

## 通用設計金字塔<sup>8</sup>

根據通用設計金字塔，無障礙設計主要滿足到兩類群體。第一類是身體健全人士，顯示於第 1 至 2 行。另外一類是獨立的輪椅使用者，顯示於第 6 行。

無障礙設計通常無法滿足金字塔內第 3、4 及 5 行有特別需要的人士。這包括與兒童出行的家庭、長者、攜帶嬰兒車的家庭或殘疾人士，例如行動不便人士、聽障人士及視障人士。無障礙設計也經常無法惠及顯示於第 7 至 8 行的需要照顧者的輪椅使用者。

實踐通用設計可以令 1 至 8 行的全部通用設計金字塔使用者方便地進出不同環境。

### 2.5 香港現行指引

香港的有關政府部門就如何建立以使用者為本的生活環境制定了數份設計指引。下文簡介與餐飲服務營運相關的主要設計手冊及指引，特別是在建築物內部環境方面，以供參考。

屋宇署發布的《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》（「《設計手冊 2008》」）是其中一份推廣公共及私人建築物設有暢通易達的建築環境的主要指引。《設計手冊：暢通無阻的通道》最初在 1997 年發布，《設計手冊 2008》是 1997 年版本的修訂版，載列新建築物（即在 1997 年後的建築物）或現存建築物的改建或加建的設計規定，為殘疾人士以及長者、孕婦和有幼童的家庭等有同樣需要的人士，提供適當的設施進出建築物。

在通用設計方面，建築署在 2004 年發表了《暢道通行良好作業指引》研究報告，協助業界人士在建造政府處所時採用能夠回應社會需求的建築設計。在 2012 年，建築署推出了《建築署暢道通行之規範》，就建築署項目的無障礙環境，定立比最低法定要求更高的標準。

---

<sup>8</sup> Goldsmith Selwyn (2000). *Universal Design: A Manual of Practical Guidance for Architects*. 網址：[https://archive.org/details/UNIVERSAL\\_DESIGN/page/n15/mode/2up](https://archive.org/details/UNIVERSAL_DESIGN/page/n15/mode/2up)

## 2.6 關於本指南

雖然香港目前已有有關通用設計或無障礙設計的指引，有助我們了解如何建立暢通易達的實際環境，但欠缺全面的指引。本指南的目的，主要是向餐飲服務供應者概括介紹所有實用指引的要點及提供建議，以創造可以照顧全部食客需要的用膳環境。

採用暢通易達設計不一定需要進行複雜的翻新工程。翻新工程開始前，宜預先就暢通易達設計作出規劃和預算。儘管如此，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。而且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。為此，我們歡迎餐飲服務供應者參考本指南中的建議和良好常規。

除了本地規定，本指南亦參考了奧克蘭、卑詩、愛爾蘭、日本、安大略、渥太華、新加坡和美國等海外司法管轄區提倡的暢通易達標準，作為參考示範。本指南根據食客一般的用餐流程鋪排——由進入食肆、點餐至用餐的過程——涵蓋。我們鼓勵餐飲服務供應者依循通用設計的原則設計食肆，務求可以為形形色色的顧客服務。

### 3. 進入食肆

假設你是行動不便人士，你會發現外出用膳比你所想困難得多。首先，你必須考慮的不是想吃甚麼，而是食肆的環境是否暢通易達。雖然某些網上食肆平台可供使用者按特定條件搜尋餐廳，例如「無障礙設施」，但當中只有 6.9%的餐廳符合條件。<sup>9</sup> 有時候即使你事先致電食肆確定環境暢通易達，但到達後才發現食肆門前有一級被忽視的梯級或門檻，輪椅使用者唯有選擇在戶外地方用膳。

雖然有導盲犬帶領的視障人士不受門前梯級影響，能進入食肆用膳，但若食肆員工對導盲犬的態度並不友善，可能會對視障人士造成無形障礙。

如果你面對類似情況，會有甚麼感覺？我們該如何確保可在平等、通達的環境用膳？

#### i. 食肆資訊

---

<sup>9</sup> 根據某本地網上食肆平台，香港共有 33,836 間食肆，其中符合「無障礙設施」條件的有 2,325 間（於 2023 年 10 月 4 日登入）。

- **營業資訊** 例如地址、電話、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（如即時通訊應用程式），應上載至互聯網，或應按顧客要求提供
  - 向所有員工提供有關無障礙事宜的培訓，以便他們向有需要人士介紹食肆的無障礙設施及以恰當的態度招待他們
  - 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（如適用），以切合殘疾人士的不同需要
- ii. 無梯級及平坦通道**
- 地面高度的改變對很多人而言可能不太方便，例如須使用行動輔助器具的人士或攜帶嬰兒車的家庭
- iii. 自動門**
- 對大部分人而言，包括輪椅使用者和視障人士，滑門較為理想
  - 門框與牆壁的顏色須對比鮮明
  - 在玻璃門貼上標誌有助視障人士辨別障礙物，可避免發生碰撞
  - 自動門應以動態感應器或大型手動按鈕操作，每次開門應保持打開狀態至少五秒，確保任何人士及其隨身物品不會被夾到
- iv. 導盲犬的進出**
- 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，即使食肆本身禁止動物進入亦然
  - 食肆宜展示「歡迎導盲犬」的標貼
  - 應有足夠空間讓導盲犬在使用者或領犬員身旁休息
- v. 地毯**
- 地毯可以拭乾鞋底、行動輔助器具及嬰兒車輪子上的雨水
  - 應採用有扎實表面的地毯，並穩固放置在地面以免使人絆倒，減低對輪椅和電動代步車造成滾動阻力
  - 地毯不應遮蓋觸覺引路帶（如適用）
- vi. 嵌入式斜道（若有足夠空間）**

- 在完成裝修工程前，設計嵌入式斜道，方便電動輪椅使用者
- 斜道表面應該穩固、堅硬、防滑及耐用
- 若地面高度改變，應以對比色條顯示
- 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，讓有需要人士使用

#### vii. 等候區

- 提供無障礙的自助取票系統，例如支援語音報讀功能
- 為體力較弱或難以長時間站立的人士提供等候座位

### 3.1 門口宜具備哪些特點？

- **自動滑門**對大部分人而言較為理想，包括輪椅使用者和視障人士。
- 若使用**手動門**，
  - 門的闊度須至少有 800 毫米，最好不少於 850 毫米。
  - 門前應預留**足夠空間**，讓輪椅使用者可以觸及並抓緊門把，同時無需放手便可把門打開。
  - **關門器**應調校至有**最少三秒的關門時間**。
  - **避免安裝沉重的門**，因為體力較弱人士會難以開啟。例如，應安裝可以單手或以手肘開啟的門。
- **門上的把手**應可在拳頭緊握的情況下使用，並可以單手操作。槓桿式操作、按掣式及 U 型把手都是可以接受的設計。把手應設於方便輪椅使用者操作的高度。
- **避免使用門檻**，方便輪椅使用者和使用行動輔助器具的人士進出。

### 3.2 若沒有足夠空間設置斜道該怎麼辦？

- 鑑於食肆空間有限，而且改建設施或會對部分店舖租戶造成困難，因此可以考慮使用**可攜式斜道**而無需加建固定斜道，方便輪椅使用者進出。
- 可攜式斜道可以選用**一體式或摺疊式**。選取可攜式斜道時應小心考慮使用的物料、耐用程度和承重能力。食肆營運商可聯絡相關非政府組織索取更多資訊。

- 若有可攜式斜道可供使用，應同時提供**召援鐘或聯絡資料**，讓顧客知悉可尋求協助。

### 3.3 如何識別導盲犬？

- 食肆營運商應聯絡訓練導盲犬的非政府組織，索取如何識別導盲犬的資訊，並向其職員傳達有關資訊。一般而言，受訓中的導盲犬會穿着背心，已完成訓練的導盲犬會佩戴導盲鞍。

( 相片由香港導盲犬協會及香港導盲犬服務中心提供 )

## 4. 點餐

根據一項由殘疾人士組織進行的調查，在舊區抽樣調查的快餐店中只有 30%設有無梯級的通道或斜道。<sup>10</sup> 即使你最終找到入口沒有梯級的快餐店，卻發現點餐櫃台太高而且通道過於狹窄，輪椅無法通過，你唯有依靠朋友幫忙或等候職員協助點餐。更甚的是，你會發現快餐店的座位全部是固定的，沒有空間可以讓你停放輪椅。你別無他法，只能選擇外賣。

視障人士點餐時會面對另一障礙。香港的食肆大多數沒有提供點字或大字體餐牌或數碼點餐方式，視障人士或需朋友或食肆職員協助讀出餐牌內容。即使很多食肆的職員樂意協助，但如無必要很多視障人士都不想麻煩職員。有些會選擇在繁忙時間之前或之後前往食肆，或每一次均選擇相同食物，避免造成不便或影響食肆運作。縱使有些餐廳提供數碼點餐服務，但缺乏凹凸觸感設計標示二維碼的位置，使視障人士點餐仍然困難重重。

#### i. 無障礙餐牌

- 實體餐牌應採用大字體和適當的對比顏色
- 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

---

<sup>10</sup> 明報 ( 2017 年 8 月 13 日 )。團體查新界三區連鎖快餐店 揭六成不符屋宇署無障礙設施指引。網址：

<https://news.mingpao.com/ins/%e6%b8%af%e8%81%9e/article/20170813/s00001/1502602465423>

- 若資源充足，應提供數碼點餐服務
- ii. 點餐櫃台**
- 應有至少一個較低的服務櫃台，方便輪椅使用者
  - 收銀機應清晰顯示帳單金額
- iii. 自助服務站**
- 預留足夠地面空間供輪椅使用者使用
  - 應設有以點字標示的「召援」按鈕
- iv. 排隊通道和托盤架**
- 通道闊度應足以讓輪椅使用者通過
  - 設置托盤架時，應考慮其高度和深度可便利輪椅使用者坐下時能取用任何東西
- v. 餐具及調味料櫃台**
- 其高度及深度應可便利輪椅使用者取用物品
- vi. 有些人可能難以提起或拿着杯子，應提供有耳杯**
- 因應顧客要求提供**直吸管及可屈曲吸管**  
有吞嚥困難人士適宜使用直吸管
- vii. 取餐**
- 冷凍櫃宜使用滑動門，便利輪椅使用者操作
  - 在數碼顯示屏以大字體和適當對比顏色顯示取餐號碼，並盡量於取餐區及用餐區均裝置
  - 盡可能提供聲響叫號系統，或設有閃燈、蜂鳴聲或震動功能的提示取餐器
  - 因應顧客要求把食物送遞至餐桌

#### **4.1 提供數碼餐牌有何好處？**

- 若有足夠資源，可利用無障礙輔助科技或人工智能科技展示餐牌。
- 提供連接至數碼餐牌的**手機應用程式或二維碼**，可讓視障人士利用其手機安裝的無障礙輔助科技軟件閱讀餐牌。聽障顧客也可無需口頭點餐。
- 如餐廳有提供數碼點餐器材（例如平板電腦），相關系統應支援**無障礙設計**。

- 應以觸感方式顯示**二維碼位置**，例如凸起的方框或點字貼紙。
- 應保留傳統點餐選項，如**實體餐牌、點餐紙及口頭點餐選擇**，讓不使用數碼器材的顧客選用。

#### 4.2 除了硬件配置，還需要甚麼措施？

- 為員工提供對不同殘疾人士需要的敏感度的**培訓**，例如協助視障人士入座的方式、避免要求顧客將行動輔助工具放置餐廳外。
- 入口與櫃台之間應保持**清晰視線**，讓職員可易於留意到需要協助的顧客。
- 讓顧客知道他們可以要求協助，同時謹記並非所有殘疾人士都想接受或需要協助，給予協助前先詢問顧客。
- 為視障人士提供服務時，應**直接**與當事人而非其親友對話，以示尊重。
- 準備**紙和筆**，為聽障人士或有言語障礙人士提供服務時，輔助溝通之用。
- 若清楚知道餐牌上食物的成分，應**回答顧客的有關問題**以避免出現食物敏感。
- 殘疾人士應盡可能告知收銀員或侍應他們的特殊需要。
- 收銀員宜提醒其他職員，視障或聽障人士的取餐需要。
- 提供讓顧客**反映意見的不同途徑**。

### 5. 用膳環境

另一天，你前往經常光顧的食肆參加家族聚餐。家族內最年長的長輩以至剛出生的嬰兒，全部聚首一堂。雖然你在預約時已要求安排較寬闊的座位，以便放置長者的行動輔助器具和嬰兒車，但鑑於能符合要求的座位有限，你仍需等候一段時間，才獲安排入座。

晚飯過後，你與眾人匆匆道別就趕回家，原因是食肆內或附近都沒有暢通易達洗手間。調查顯示約有六成中式食肆沒有提供暢通易達洗手間。<sup>11</sup>

#### i. 聲音

- 音樂應以可接受的音量播放，方便視障人士和部分聽障人士口頭溝通
- 部分有感官障礙人士對聲音較為敏感

<sup>11</sup> 東方日報 (2016年3月6日)。新界西北六成酒樓無方便殘疾人士廁所。網址：  
[https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20160306/bkn-20160306131136724-0306\\_00822\\_001.html](https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20160306/bkn-20160306131136724-0306_00822_001.html)

## ii. 燈光

- 提供充足照明
- 光管裝置應採用燈罩，並妥善保養以免燈光閃爍不定
- 遮擋強烈和天然光源

## iii. 熱舒適度

- 長者的調節體溫功能可能較弱，室內應維持攝氏 20 度至 26 度之間的最佳溫度<sup>12</sup>

## iv. 通道

- 通道上不應有打開的紙箱或食物手推車等雜物阻塞；應保持清潔乾爽，以免有人絆倒或跌倒
- 地面應穩固、堅實、防滑、耐用和不反光

## v. 座位安排

- 在鄰近主要通道的位置擺放可移動的桌椅
- 可靈活移動的桌子和椅子能方便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）
- 宜使用有靠背的椅子，而且椅子應該輕便和易於移動
- 使用對輪椅使用者友善的餐桌，桌子下應預留膝部空間
- 部分殘疾人士或需以桌椅借力起身，應選用穩固且安全的桌椅

## vi. 餐桌擺設

- 覆蓋餐桌的銳邊和尖角，以免使人受傷
- 保持桌面整潔，方便坐在桌子兩端的人以手語或唇語溝通
- 桌面上應設有凹槽以擺放行動輔助器具

## vii. 儲存空間

- 用以停放行動輔助器具或嬰兒車，以保持通道暢通無阻

---

<sup>12</sup> 室內空氣質素管理小組（2019 年）。《辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引》。第 59 頁。網址：[https://www.iaq.gov.hk/wp-content/uploads/2021/11/gn\\_officeandpublicplace\\_chi-2019.pdf](https://www.iaq.gov.hk/wp-content/uploads/2021/11/gn_officeandpublicplace_chi-2019.pdf)

### viii. 緊急狀況

- 緊急出口應時刻保持暢通無阻，門不應過重以致難以開啟
- 火警警報系統應同時發出聲響警報和視像警報信號

### ix. 共融洗手間

- 應提供至少一個暢通易達洗手間
- 應提供男女通用設施，讓男性或女性照顧者可以協助使用者
- 洗手間位置應易於找到，並有清晰指示標誌
- 洗手間不應上鎖或用作儲存物件

## 5.1 食肆內光線充足，為何照明設計仍然重要？

- 光管裝置應採用燈罩，並妥善保養**以免燈光閃爍不定**，因為閃光可能會誘發部分腦癇症患者發作。
- 由室外較光亮的環境進入室內較暗的環境時，眼睛需時適應，視障人士甚至可能需要更長時間。應考慮在接近入口位置安裝較光亮的照明設備。
- 視障人士被陽光直射可能會造成眩光，並有殘餘影像。應設置窗簾或百葉窗簾**遮擋強烈和天然光源**，避免造成眩光以致未能清楚看見食肆環境。
- 良好照明也是視障人士閱讀餐牌及聽障人士讀唇的必要因素。

## 5.2 香港土地資源珍貴，為何需保持寬闊和不反光的通道？

- 通道應有足夠闊度，才可讓輪椅轉彎。此外，行動不便人士及使用白手杖的視障人士，會因通道過於狹窄而難以找到自己的桌子。
- 反光的表面可能會使眼睛不適或眼睛疲勞，對視障人士影響更甚。

## 5.3 為甚麼要安裝視像警報系統？

- 發生火警時，聽障人士或未能聽到火警鐘聲響。一旦火警鐘響起，視像警報系統會同步閃動，讓聽障人士提高警覺。

## 5.4 有甚麼額外措施可支援有不同需要的人士？

- 若空間許可，應在靠近入口的位置設立較寬敞的優先座，方便有不同需要的顧客用餐，亦讓職員更容易留意到他們的需要，包括殘疾人士、長者、孕婦及有幼童的家庭等。

### 5.5 暢通易達洗手間內應該提供甚麼設施？

- 就洗手間內其他設施的規定（例如扶手、沖水掣、水廁、洗手盆、緊急召援鐘等），請參閱屋宇署制定的《設計手冊 2008》。
- 在某些情況下，於餐廳內建造暢通易達洗手間可能會對店舖租戶造成困難。為協助長者及殘疾人士使用所需設施，建議餐廳提供位置圖，標示附近公用洗手間的位置。

## 6. 行動計劃

6.1 參考通用設計原則及通用設計金字塔中各類型使用者的需要，檢視和找出食肆環境中的有形及無形障礙。

6.2 採取簡易措施，進行成本較低的改動。

6.3 制定計劃改善食肆的通達程度，包括改變前線員工的態度，以照顧所有食客的需要。

- 制定計劃以消除現有設施的障礙。
- 為日後裝修其他地點的食肆制定通達設計計劃。

6.4 以線上（例如食肆指南網站）或線下（例如告示、門口標誌、電話或短訊）方式讓顧客知道食肆提供甚麼便利措施，以及他們可以尋求協助。

6.5 收集食客對食肆作出的改動提供建議和評價。

6.6 預留資金作以下用途：

- 採購符合通用設計原則的設施。
- 改善及維修現有設施。
- 為員工提供培訓，讓他們學習與殘疾人士相處的禮儀或提升對殘疾事宜的意識，以恰當的態度提供服務。

## 7. 未來路向

食肆可以考慮提供家庭友善設施和設計，以及多元文化餐單，讓育有幼童的家庭和不同文化背景的顧客的用餐體驗得以提升。食肆亦可考慮提高外賣服務的通達程度，吸納更廣的客源。

- 應提供迎合不同種族群體的餐單（例如標明清真食品或素食）。
- 同時提供一般高度和適合兒童的餐桌及餐椅。例如可調教高度的餐桌，可同時符合兒童及殘疾人士的需要。
- 座位之間應預留足夠空間，以容納嬰兒椅或嬰兒車。
- 嬰兒高腳椅應該有側扶手和靠背，以及安全帶或 T 形欄杆，並且應該穩固便攜。
- 可以設置家庭洗手間，內有兒童尺寸的衛生設施和更換尿布枱。
- 如食肆有足夠空間，可以設置兒童活動空間，並提供遊戲設備。
- 如情況許可，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。
- 不少餐廳均與外賣平台合作，提供外送服務。選擇合作伙伴時，應考慮使用符合無障礙標準的外賣平台。

## 通達服務及設施清單

### • 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		✓	

❖ 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>用膳區</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		✓	
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			✓
清晰指示升降機的位置（如適用）		✓	
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 )

**量度標準 ( 強制及建議遵守的規定 )**

	香港的強制規定	建議遵守的規定
門的闊度	設計手冊第 56 頁	設計手冊第 61 頁
門檻	設計手冊第 58 頁	設計手冊第 61 頁
門把手	設計手冊第 57 頁	設計手冊第 59 頁；建築署第 90 頁
關門器或自動感應器的關門時間	設計手冊第 58 頁	設計手冊第 59 頁；渥太華第 88 頁；美國第 126 頁
斜道的闊度及坡度	設計手冊第 28 頁	設計手冊第 31 頁
斜道旁的扶手及欄障	設計手冊第 28、29 頁	/
通道的闊度		設計手冊第 23、27 頁
服務櫃枱的高度	/	設計手冊第 93 頁
椅子的高度	/	渥太華第 50 頁
桌面的高度及膝部空間的深度	/	設計手冊第 93 頁
托盤架的高度	/	設計手冊第 50 頁

屋宇署 ( 2021 年 ) 。《設計手冊：暢通無阻的通道 2008 ( 2021 年版本 ) 》。網址：  
[https://www.bd.gov.hk/doc/en/resources/codes-and-references/code-and-design-manuals/BFA2008\\_e.pdf](https://www.bd.gov.hk/doc/en/resources/codes-and-references/code-and-design-manuals/BFA2008_e.pdf)

建築署 ( 2004 年 ) 。《建築署暢道通行良好作業指引》。網址：  
<https://www.archsd.gov.hk/tc/ua/index.html>

Infrastructure Services Department, City of Ottawa (2015). *Accessibility Design Standards*. 網址：  
[https://documents.ottawa.ca/sites/documents/files/documents/accessibility\\_design\\_standards\\_en.pdf](https://documents.ottawa.ca/sites/documents/files/documents/accessibility_design_standards_en.pdf)

Department of Justice, USA (2010). *2010 ADA Standards for Accessible Design*. 網址：  
<https://www.ada.gov/law-and-regs/design-standards/2010-stds/>

有關其他參考資料及實用資源，請參閱 <https://www.eoc.org.hk/zh-hk/policy-advocacy-and-research/policy-frameworks-and-guidelines/UDGuide102023>。