

2025 年 10 月 9 日

新聞稿

平機會推出第二屆「通用設計嘉許計劃」及 《消除障礙：平機會個案的反思與總結》指南

平等機會委員會（平機會）今天（2025 年 10 月 9 日）宣布推出第二屆「通用設計嘉許計劃」（嘉許計劃）以及《消除障礙：平機會個案的反思與總結》指南（《指南》）。是次推出的嘉許計劃是繼 2024/25 年首次舉辦並廣受熱烈支持後再度推出，以進一步鼓勵本港不同類型處所提升暢通易達程度。《指南》則是平機會首次透過檢視《殘疾歧視條例》相關投訴個案，總結出一些在運作及態度方面的常見障礙並製作成指引，透過引述真實個案及提供具體改善建議，與嘉許計劃相輔相成，進一步推廣通用設計的理念。

平機會主席林美秀女士在新聞發布會上表示：「平機會一直關注殘疾人士的需要，透過不同工作推動他們在社會的平等參與，令他們可以有尊嚴地獨立生活、進出不同處所、平等享用貨品、服務及設施。近年，平機會積極推廣通用設計概念，並於去年推出首屆『通用設計嘉許計劃』，表揚在採納通用設計方面有傑出表現的公營及私營機構，分享創造共融環境的良好常規，以鼓勵其他機構開展或繼續提升暢通易達程度。承接各界對第一屆嘉許計劃的鼎力支持，平機會遂推出『通用設計嘉許計劃 2026/27』。」

此外，林主席亦解釋同步推出《指南》的原因：「構建一個真正通達無障、人人可以平等參與的社會，需要移除在實體環境的有形障礙，以及存在於操作和態度層面的無形障礙。要清除這些障礙，我們需要善用通用設計「以使用者為本」的設計理念，從設計以至提供產品、環境、服務及方案，都著眼用家的需要，盡量讓所有年齡、能力及處於不同人生階段的人士都能輕鬆享用設計成果。因此，《指南》與通用設計的關係可謂密不可分。平機會希望藉着推出《指南》帶出硬件和軟件同樣重要的信息，讓服務提供者及處所負責人注意在運作及態度上有否造成一些無形的障礙，為不同需要人士在獲得及享用服務，以及進出處所方面造成不利。」

在平機會收到的投訴中，有關《殘疾歧視條例》的投訴一直佔多數。這份《指南》是平機會首次檢視《殘疾歧視條例》相關的投訴個案，透過檢視過往相關範疇的投訴，識別出在運作及態度上較常見的障礙羅列在《指南》中，並透過指引形式就消除這些障礙提出具體建議，供服務提供者和處所管理者參考，從而改善及提升服務質素和態度，以預防及減少殘疾人士在獲得或享用服務，以及進入處所方面遇到涉及運作和態度上的障礙。

《指南》總結了 11 類常見有關運作和態度上的障礙。在運作的障礙方面，包括影響殘疾人士的歧視性或缺乏彈性的政策、缺乏為服務殘疾人士而設的指導方針、對通達程度的初步規劃考慮不足、管理及維修問題、網上服務的障礙、員工培訓及意識不足，以及轉承責任意識不足。例如：活動主辦單位僅提供一種退票方式，令有特定殘疾的顧客遇到較多困難，主辦單位在制定退票政策時應考慮不同人士的需要，安排其他替代方案；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，令視障顧客因沒有特定職級員工在場而未能成功辦理，這項規定對殘疾人士的要求較沒有殘疾的顧客更為嚴苛。

至於態度上的障礙則包括拒絕提供服務或協助、不友善的對待、溝通欠佳及沒有回應投訴。例如：巴士司機拒絕把巴士地台降低及展開斜板，未有讓輪椅乘客上車便駛離；員工以顧客患有濕疹為由拒絕提供按摩服務，卻未有解釋按摩可能令病情惡化。

平機會行政總監（營運）朱崇文博士表示：「服務提供者很多時候在制定政策或程序，或在規劃設施和安排服務時，未有充分從殘疾人士的角度出發或考慮他們使用時可能遇到的困難。此外，給予員工足夠的培訓和清晰的指導亦十分重要，這可減少他們以負面的態度對待殘疾顧客，或因溝通不當而出現不必要的誤會或不愉快情況。」

就這些常見的障礙，平機會提出八類方向性的建議，涵蓋不同方面，引導服務提供者和場所管理者從根本上解決和預防無形障礙，包括檢視內部政策以消除歧視性做法、修訂缺乏彈性的政策、完善通達的規劃和管理、提供員工培訓和改善前線人員的溝通技巧等等。同時，平

機會亦建議善用輔助科技，讓殘疾人士能更積極地參與日常活動，包括藝術、文化及體育等活動。《指南》更備有自我評估清單，供不同機構及持份者參考。

此外，林主席在發布會上亦簡介了2026/27嘉許計劃的特色。在申請組別方面，平機會保留了原有的五個組別，包括商場及零售鋪位；辦公大樓及辦公室；食肆；康樂、體育或文化用途的樓宇及場地；以及活化項目，並新增了公私營住宅樓宇及高等教育院校兩個組別，務求進一步更廣泛覆蓋市民日常生活中經常接觸到的環境，例如居住、上班、上學、用膳、購物及消遣娛樂等活動場所。

獎項方面，除了上屆設有的特別嘉許大獎、金獎、銀獎及銅獎外，今屆嘉許計劃更增設兩個全新獎項，包括「雙連金獎」及「持續進步獎」，以鼓勵上一屆的得獎者持續提升處所及服務的通達性。今屆計劃亦就評分準則稍作修訂，除了為小型處所設有特定的評分準則外，若申請機構能參與提升員工認知和敏感度的課程，或獲得其他計劃獎章證明申請機構有推動內部文化改變，亦可獲加分，藉此在推動通用設計時創造協同效應。林主席期望《指南》的推出，能夠與嘉許計劃相輔相成，進一步推動不同機構在硬件及軟件採納通用設計的理念，構建通達的理想城市。

「通用設計嘉許計劃2026/27」現已接受申請，截止報名日期為2026年3月31日，歡迎各公私營機構踴躍參加，共同締造暢通易達的環境。有關嘉許計劃的詳情，請參閱[計劃網站](#)。《消除障礙：平機會個案的反思與總結》指南亦已上載至[平機會網站](#)，歡迎服務提供者和場所管理者查閱。

- 完 -