

立法會福利事務委員會

改善殘疾人士無障礙通道
及設施小組委員會

有關香港鐵路有限公司(港鐵)的投訴

目的

本文件旨在向委員會報告平等機會委員會(平機會)在 2001 年 7 月至 2011 年 6 月期間，就無障礙通道及設施向港鐵作出的調查。

背景

在 2011 年 6 月 21 日小組委員會會議上，委員會要求平機會提供有關資料作參考。

平機會在該段期間共接獲 17 宗由公眾人士提出與港鐵有關的通道/設施投訴，其中的 14 宗涉及地鐵系統，1 宗涉及東鐵，而 2 宗涉及輕鐵。平機會亦就潛在的無障礙問題作調查。在該期間，又對 20 宗同類事項進行了解，其中 11 宗涉及地鐵，4 宗涉及東鐵，而 5 宗與輕鐵有關。

主要事項

關乎地鐵的主要事項包括沒有提供乘客升降機、易達通道的位置、設計、乘客服務和接駁設施。而輕鐵方面以月台設計、月台與車廂的空隙為最普遍。個案性質可參閱附件。

一般而言，個別無障礙情況得以改善。然而港鐵加連乘客升降機連接車站大堂與路面的計劃有待完成，前往某些車站的通道仍然不便，尤以荃灣線為甚，因來往該線的年長乘客比例較高。此外，並非所有車站出口均達無障礙標準，而某些無障礙出口並非設在客流量最大的地點。

平等機會委員會

2011 年 7 月

平等機會委員會所處理
與香港鐵路有限公司
有關的無障礙通道個案
2001年7月至2011年6月

地鐵系統：共 25 宗		由公眾人士提出的投訴 - 14 宗		由平機會主動調查 - 11 宗
有關事項	地點 / 站	年份	公眾人士投訴個案的結果	平機會主動調查結果
梯階 / 梯級	長沙灣	2003	地鐵安裝樓梯機。	
客用升降機	柴灣	2009		其中一出口已安裝升降機。由於涉及土地使用權的關係，不能在其他出口安裝升降機。
	麗景	2010		其中一出口已安裝升降機。技術與地權原因局限在其他出口安裝升降機。
	麗景	2004	一群區議員要求在所有出口安裝升降機。其中一出口已安裝升降機。技術與地權原因局限在其他出口安裝升降機。	

易達通道位置	藍田	2009		C 出口為易達通道，但它並非是客流最多的出口。在其他出口安裝客用升降機受到土地使用權的限制。
	藍田	2005	安裝在出口 A 的行人電梯太斜。地鐵解釋由於技術及土地權關係，無法安裝客用升降機。	
	鑽石山	2010	由於斜度關係，不能建造符合規格的斜道。地鐵已在 A1 出口安裝爬樓梯機。	
失明人士引導徑	藍田	2002	一名失明人士不滿地鐵更改引導徑路線。地鐵解釋改動乃由失明人士服務機構提出，以配合會員需要。	
設計（售票機與服務台高度）	一般	2005		地鐵進行改善計劃，安裝低服務台。
設計（障礙物）	香港站	2002	地鐵拆除安裝在行人運送帶前的金屬柱。	
設計（閘閘機）	九龍塘	2008		地鐵進行改善計劃，在所有出口均安裝閘閘機。

設計(閃光警示)	一般	2008	一名聽障人士要求地鐵安裝閃光關門警示器。地鐵解釋有別於失明人士未能看到關門情況，故安裝有關門發聲警示器，而聽障人士應能目視車門的開關情況。	
設計(沒有足夠空間停泊輪椅)	一般	2010		地鐵已在列車上增設多用途空間。
設計(為坐輪椅乘客安裝安全帶)	一般	2011		地鐵解釋已對緊急剎掣的曲線光滑度作技術測試，認為沒有加裝安全帶的實際需要，但同意檢討是否需要增多用途空間內增加扶手裝置。
標誌	美孚	2006		因工程關係，某些標誌被暫時移除。地鐵已在工程完工後，重新安裝合適標誌。
	奧運	2001		標誌指示不清晰。地鐵已作改善。
	旺角	2008		地鐵同意在標誌上改用較大字標，方便視障人士閱讀。

乘客服務	旺角	2006	一位輪椅使用者不滿意地鐵人員要求她在月台指定地點等候服務。她在旺角站轉車時，要在月台的一端駛往對面月台的另一端上車。投訴不成立。	
	佐敦	2007	地鐵對一位需要站員協助出路面的乘客道歉，原因為該乘客等了很久才得到服務。	
乘客服務 (輪椅人士登上 列車)	一般	2006	一位輪椅人士不滿地鐵職員只能在同一時間內協助一名輪椅人士登車。地鐵解釋它並沒有限制不需要協助的輪椅人士上車，但因人手及避免延誤班次的原因，只能在同一時間內協助一名輪椅人士，而車長有責任照顧該乘客。	
	一般	2007	一位人士認為地鐵對進入每車廂的輪椅數目有限制。地鐵解釋它並沒有限制能自行上車的輪椅人士數目。同意增加多用途空間的	

			數目以適應不同人士的需要。	
	灣仔	2007	投訴地鐵只能同一時間內協助一名輪椅人士登車(見上項)。	
	九龍灣	2010	投訴協助輪椅人士登車服務。個案正在處理中。	
設計(優先坐位)	一般	2010	一名殘疾乘客投訴優先坐位被非殘疾人士佔用。個案不涉及殘疾歧視。	
接駁設施	九龍灣	2008		並非所有接駁九龍灣站的行人天橋為易達通道。有關行人天橋並非地鐵管轄。政府在近年已在天橋安裝客用升降機。

東鐵及西鐵：共 5 宗

由公眾人士提出的投訴--1 宗

由平機會主動調查：--4 宗

有關事項	地點 / 站	年份	公眾人士投訴個案的結果	平機會主動調查結果
梯階/梯級	一般	2005		市際列車車門與平台高度有差距。東鐵會提供協助客人上車及安排存放輪椅。
易達入口的位置	美孚(西鐵站)	2004		有市民投訴站的入口位置、斜道設計等事宜。事項並不涉及無障礙事宜。
設計(濶閘機)	上水	2008		其時東鐵未有在所有出入點設濶閘機。職員為有需要人士提供協助。現時已安妥濶閘機。
	羅湖	2008		其時東鐵未有在所有出入點設濶閘機。職員為有需要人士提供協助。現時已安妥濶閘機。
沒有電梯服務	朗屏	2010	行人電梯在非繁忙時間停止使用。但乘客升降機繼續運作。殘疾投訴不成立。	

輕鐵系統：共 7 宗				
由公眾士提出的投訴--2 宗				
由平機會主動調查--5 宗				
有關事項	地點 / 站	年份	公眾人士投訴個案的結果	平機會主動調查結果
梯階/梯級	天悅	2011		斜道只建在月台的一端。因涉及地權關係，不能在兩端建設斜道。
	屯門市中心	2010	投訴人認為應在每月台的兩端建斜道、月台與車廂的空隙應填補、月台應設輪椅人士等候區。輕鐵同意在技術可能下填補月台空隙，但在每月台的兩端建斜道和在月台劃出輪椅人士指定候車區，有實際困難。至 2011 年尾，所有車廂都會設有多用途空間。	
乘客升降機	屯門市中心	2004		居民投訴連接該站的行人天橋沒有安裝乘客升降機。行人天橋並非輕鐵所管理。近年政府已安裝升降機。
設計(月台空隙)	友愛	2009		輕鐵同意在技術可行下填補空隙。已向車長發出指示須為有需要人士提供協

				助。
	屯門市中心	2010	已安上月台空隙填補裝置。	
設計(扶手)	一般	2006		不同型號車廂內的扶手安裝在不同位置，令視障乘客無所適從和造成不便。輕鐵同意在日後設計檢討時向持份者徵求意見。
月台闊度	良景	2005		輕鐵修改相關月台上的設計，以清除障礙。