

立法會福利事務委員會

平等機會委員會的 公眾可進出的處所無障礙通道及設施正式調查報告

目的

本文件旨在向委員簡介政府對平等機會委員會(“平機會”)在二零一零年六月七日發表的《公眾可進出的處所無障礙通道及設施正式調查報告》(“《平機會報告》”)的回應和採取的跟進行動。

背景

2. 根據《殘疾歧視條例》(第 487 章)，如在提供方法進入公眾人士有權進入或使用的任何處所方面歧視殘疾人士，即屬違法。平機會於二零零七年展開正式調查，審視落實為殘疾人士提供無障礙環境的進度，特別是在公眾可進出的處所提供無障礙通道及設施的進度。為進行是次調查，平機會就香港房屋協會、領匯管理有限公司、房屋委員會(“房委會”)及八個政府部門，即土木工程拓展署、衛生署、食物環境衛生署、政府產業署、民政事務總署、香港郵政、康樂及文化事務署和運輸署所擁有或管理的 60 個公眾可進出的處所，進行無障礙通道／設施審核。

3. 《平機會報告》就改善公眾可進出的處所的無障礙通道、與附近環境的連接和融合，以及方便使用者的管理方法提出了 23 項建議。有關建議的詳情，請參閱附件 A《平機會報告》調查摘要第(v)至(viii)頁。

由勞工及福利局領導的專責小組

4. 為了統籌政府對《平機會報告》的回應和跟進行動，勞工及福利局成立了一個專責小組。專責小組由政府相關部門的代表組成，成員名單載於附件 B。

5. 專責小組在擬備對《平機會報告》的回應和跟進行動時，不但檢視了平機會所審核的政府和房委會處所，更檢視了政府部門和房委會轄下約 3 900 個市民經常到訪的處所和設施。除了《平機會報告》中涵蓋的八個政府部門外，專責小組更檢視了由另外六個政府部門，包括政務司司長辦公室、香港警務處、入境事務處、司法機構、勞工處及社會福利署所管理的處所。此外，運輸署、路政署及土木工程拓展署亦研究切實可行的方法以提升轄下設施的無障礙通道，當中包括 158 個公共交通交匯處／公共小型巴士(“小巴”)總站、611 條行人天橋／行人隧道、187 處的公眾碼頭／登岸台階及道路。

主要跟進行動

6. 政府就《平機會報告》內 23 項建議的逐項回應及採取的跟進行動，載於附件 C。主要跟進行動則於下文各段詳細闡述。

改善工程計劃

7. 各相關部門爲了擬備改善工程計劃，以提升現有政府處所和設施的無障礙設施，已就市民經常到訪的處所和設施進行評估工作。屋宇署最新發表的《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》訂明爲建築物設置暢通無阻的通道的強制規定及設計建議。各部門在擬備改善工程計劃時，均以該設計手冊爲基礎。同時，運輸署、路政署及土木工程拓展署亦編訂在其轄下設施提升無障礙設施的時間表，例如在公共交通交匯處／小巴總站、公眾碼頭／登岸台階、行人天橋／行人隧道及道路加裝觸覺引路帶、下斜路緣石、觸覺警示帶等，以方便殘疾人士使用有關通道／設施。經考慮運作需要，改善工程的技術可行性及所需時間，我們已爲這些處所和設施制訂了整體的改善工程計劃。計劃的概要如下：

- (a) 3 306 個(85.1%)政府處所／設施將於二零一二年六月三十日前完成改善工程；
- (b) 386 個(9.9%)政府處所／設施將會因應其使用量、有關改善工程的規模、大型翻新計劃、運作需要、技術

限制等考慮因素，於二零一四年六月三十日或之前完成改善計劃；以及

- (c) 193 個(5%)政府處所／設施不建議進行改善工程，因為這些場地即將停用或拆卸(例如中區政府合署西座和美利大廈)，或存在難以解決的技術限制（例如摩星嶺配水庫休憩處位於山坡，須經由陡斜的限制使用道路出入；一些建築物因結構限制而難以騰出空間設置可供輪椅使用的走廊等）。

將進行改善工程的政府處所和設施的分項數字載於附件 C 的附錄。

8. 同時，房屋署(“房署”)亦釐訂了一項改善工程計劃，以提升所管理物業的無障礙設施。在 155 個公共租住屋邨(包括 43 個由房署管理的公共交通交匯處)、23 個商場及 119 個停車場大部份的改善工程，將於二零一二年六月三十日或之前完成。為了在改善工程進度與維持現有服務和對租戶造成滋擾之間取得平衡，房署會安排部分改善工程在二零一四年六月三十日或之前完成。為配合房署的更換升降機計劃，小部分改善工程將於二零一六至一七年度或之前完成。

9. 於此同時，路政署亦會加快其加建無障礙設施（升降機或斜道）的計劃；按此計劃，在技術可行的情況下，會為未設有升降機或斜道或附近沒有地面行人過路處的公共行人天橋／隧道加建該等設施。就 283 條該等行人天橋／隧道而言，路政署至今已完成了 123 條的勘查研究，其中 67 條已確定可進行升降機／斜道加建工程。直至現在，當中 22 條的加建工程已經完成，餘下的加建工程將會分階段在二零一六年前完工。至於餘下有待進行研究的 160 條行人天橋／隧道，路政署在汲取首階段計劃的經驗後，已就所有項目開展研究工作。而為求進一步縮短完成工程所需的時間，該署亦正積極研究分批推展被確定為可行的項目的加建工程的可行性，以期於二零一六至一七年左右完成大部份工程，而餘下的項目（如涉及公眾反對意見或技術難度較大的項目等）則會在二零一七至一八年左右竣工。如確定此計劃屬可行，當局會盡快就此計劃的詳情諮詢立法會及向立法會申請撥款。

委任無障礙統籌經理及無障礙主任

10. 正如在各政策局和部門委任環保經理和性別課題聯絡人一樣，各政策局和部門將委任一名無障礙統籌經理，以統籌局內或部門內的無障礙事宜。此外，每個場地亦會委任一名無障礙主任負責以下工作：

- (a) 進行定期審核檢查，並在有需要時適時採取跟進行動，以確保場地提供適當的無障礙設施，以及有關通道未有被不當地改動或阻塞；
- (b) 協助殘疾人士進出場地和使用當中的服務和設施；
- (c) 擔任有關場地無障礙事宜方面的前線聯絡人；
- (d) 就如何在有關場地改善無障礙通道及協助殘疾人士，向部門無障礙統籌經理提出建議；
- (e) 向殘疾人士提供有關場地無障礙設施的資料，例如透過網站發放有關資料，及／或在有關場地展示適當告示；
- (f) 定期檢討殘疾人士如何從該場地緊急疏散的運作方式和程序；
- (g) 處理公眾就場地的無障礙事宜所作查詢及投訴；以及
- (h) 向場地員工提供適當指引，並加強他們對無障礙事宜的意識。

無障礙統籌經理將負責統籌委任其部門的無障礙主任，並為他們提供適當培訓和指引。

11. 專責小組會與平機會及公務員培訓處合作，統籌為無障礙統籌經理提供培訓。為提高員工對無障礙事宜的意識和了解，當局會邀請殘疾人士出席工作坊和研討會，表達他們的需要和在進出政府處所和設施時遇到的困難，並提出改善建議。在部門層面，無障礙統籌經理將為其部門的無障礙主任安排合適的培訓，並在合適的情況與平機會及公務員培訓

處合作，提供有關訓練。這些培訓包括處理無障礙事宜的實務指引、因應各部門及場地的運作情況向殘疾人士提供的協助，以及協助殘疾人士在緊急情況下從有關場地疏散的正確方法。

12. 委任無障礙統籌經理及無障礙主任的機制會於二零一零年年底以前以通告形式公布。各政策局和部門會發出部門通告，說明其政策局和部門的相關安排。

未來路向

13. 政府一貫的政策目標是為殘疾人士提供無障礙的環境，令他們能與其他人在平等的基礎上進出處所及使用設施，幫助他們獨立生活和融入社會。我們會推展在附件 C提出的改善工程計劃及其他措施，並繼續與平機會、康復諮詢委員會、康復界和社會各界緊密合作，建設無障礙的共融社會。

勞工及福利局

二零一零年十二月

公眾可進出的處所 無障礙通道及設施正式調查報告



平等機會委員會
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION

2010年6月

目錄

調查摘要		i - viii
主體報告:		
第一章	引言	1-2
第二章	無障礙通道／設施審核	3-9
第三章	無障礙通道／設施審核結果引言	10-15
第四章	公共屋邨	16-21
第五章	公共屋邨內的商場	22-29
第六章	公共屋邨內的停車場	30-31
第七章	街市	32-37
第八章	文化設施	38-40
第九章	社區會堂及社區中心	41-42
第十章	政府合署	43-48
第十一章	政府健康診所和中心	49-55
第十二章	康樂及其他設施	56-58
第十三章	根據 2000 年的無障礙調查結果檢討現時的情況	59-64
第十四章	焦點小組討論	65-74
第十五章	其他結果摘要	75-77
第十六章	處所業主及管理人的回應	78-123
	● 勞工及福利局	79
	● 運輸及房屋局	80-82
	● 政府產業署	82-84
	● 香港房屋委員會	84-85
	● 領匯管理有限公司	85-88
	● 香港房屋協會	88-90

●	運輸署	90-94
●	建築署	94-95
●	土木工程拓展署	96-97
●	衛生署	98
●	食物環境衛生署	98-100
●	民政事務總署	100-102
●	香港郵政	102-104
●	康樂及文化事務署	104-123
第十七章	結論及建議	124-137
●	觀察概略	124-129
●	建議	130-137
●	結論	137
附錄 A	無障礙審核中 60 處目標處所名單	138-141
附錄 B	審核巡查核對表(操作障礙和態度障礙)	142-149
附錄 C	參與焦點小組的非政府組織名單	150-151
附錄 D	辭彙及縮寫詞	152-155

調查摘要

引言

1. 自政府推出第一份《設計手冊：傷殘人士使用的通道 1984》後，在立法和行政措施的努力下，改善無障礙建築環境的進度得以跨進。然而，儘管有種種改變，殘疾人士在進入處所和使用服務和設施時，仍面對實際環境上、態度和操作上的障礙。
2. 平機會進行了一項正式調查，主要以《設計手冊：暢通無阻的通道 1997》(“《設計手冊 1997》”)和《設計手冊：暢通無阻的通道(最後草本)》(“《最後草本 2006》”)，亦即《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》(“《設計手冊 2008》”)的主體)為基準，查明公眾可進入或使用設施和處所的無障礙情況，以及該等處所的業主和管理人對提供無障礙通道或設施的政策及常規。

無障礙：不應止於門口

3. 易達程度涵蓋多方面事物，物質上的障礙只是眼所能見。完全無障礙意味着前往建築物或在建築物內的路徑暢通無阻，且可毫無困難地到達所需設施和服務提供點。可惜，不少殘疾人士的經歷顯示，業主和管理人多以割裂方式處理無障礙課題，以致殘疾人士雖能夠進入建築物，卻因為實際和操作障礙而無法使用裡面的設施，情況屢見不鮮。

保障殘疾人士尊嚴

4. 建築法例和設計手冊，都沒有明確訂明怎樣才算是平等和具尊嚴的通道。但「尊嚴」是普世人權價值，包括免受歧視的權利。這些權利為人類尊嚴定出最起碼保障的法律標準；而《殘疾人權利公約》第 1 條清楚說明公約的宗旨，包括促進對殘疾人士固有尊嚴的尊重。

《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的限制

5. 《設計手冊 1997》是根據《建築物條例》(香港法例第 123 章)發出的，為無障礙環境訂下必需的最低標準。但設計手冊也有很大的局限，因為目前的《建築物條例》條文不適用於政府和歸屬香港房屋委員會(“房委會”)土地的建築物。

這表示《建築物條例》及其附屬法例(包括設計手冊)也不適用於政府和房委會的建築物。

6. 《建築物條例》和建築物規例不具追溯力，也即是《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》都不適用於舊建築物和政府建築物。因此，難以向樓齡高的私人樓宇或政府建築物執行設計手冊標準。當公共物業被出售或分拆而變成私人物業時，也有類似的局限。

調查範疇

7. 調查檢查了由房委會、香港房屋協會、領匯管理有限公司和不同政府部門所擁有或管理的若干處所的前往/使用方法，包括：
 - a) 選定 60 座公眾可進入/使用設施的處所（“目標處所”）；
 - b) 識別出殘疾人士在使用目標處所的通道和有關設施時所遇到的困難；
 - c) 評估公共建築物有否和如何實現通道/設施無障礙的要求和可改善的地方；
 - d) 識別出自平機會於 2000 年進行過調查後，3 個公共屋邨所進行的改善工程；
 - e) 研究改善工程和更改政策和常規能如何改善目標處所的通道/設施障礙問題；及
 - f) 找出改變建築界專業人士及社會大眾態度/思維方式的措施，以實現在處所提供無障礙通道/設施的要求。
8. 目標處所名單包括 17 個公共屋邨；9 個位於公共屋邨的商場、2 個位於公共屋邨的停車場；5 個街市、7 間圖書館和文化設施；3 間社區會堂和社區中心；5 座政府合署；5 間政府診所和健康中心；和 7 個康樂及其他類型處所(包括游泳池、郵局、渡輪碼頭、度假村和運動場)。

方法

9. 調查的主要活動包括：
 - a) 為目標處所進行審核，在四方面檢查無障礙通道/設施的情況：實際環境障礙與符合《設計手冊 1997》的程度；實際環境障礙與符合《最後草本 2006》

的程度、操作障礙和態度障礙；

- b) 向目標處所的業主和管理人收集他們對審核結果的意見，及其在提供無障礙設施的政策指引和措施；
- c) 舉辦焦點小組討論；
- d) 徵詢持份者的意見和請他們提交意見書；及
- e) 翻閱有關題材的相關文獻。

主要調查結果摘要

10. 《設計手冊 1997》為調查期間行使中的守則，《最後草本 2006》對其作出優化，亦成為《設計手冊 2008》的主體。當某項設計未能符合 1997 標準，也就不能達 2008 標準。為方便區別起見，調查以 1997 標準作為參考。每類目標處所的無障礙通道/設施審核結果如下：

- a) 屋邨 – 雖然難以為樓齡不同屋邨作直接比較，但 1997 年後興建的屋邨一般提供較佳的無障礙設施，較能符合《設計手冊 1997》，例如屋邨入口和升降機到達每個層樓。值得注意的是 1997 年後落成的屋邨不是在各方面都較舊屋邨優勝，例如設施的設計特色。
- b) 公共屋邨內的商場 – 1997 年後興建的商場提供較佳的無障礙設施，符合《設計手冊 1997》的程度較高，而 1997 年前落成商場的設施只能部分符合《設計手冊 1997》或完全不符合。
- c) 公共屋邨內的停車場 – 進行審核的兩個停車場有至少一個暢通易達停車位，設在無障礙入口附近，但兩個停車場皆沒有暢通易達升降機。而為低視力人士而設的設施大致不足。
- d) 街市 – 1997 年後落成的街市提供較佳的無障礙設施，例如：升降機、洗手間、視像警報和觸覺點字及觸覺平面圖。值得注意的是，沒有一個 1997 年後落成的街市內所有主要無障礙設施完全符合《設計手冊 1997》的要求。
- e) 文化設施(公共圖書館、體育館、會堂、博物館) – 全部都是 1997 年前興建，沒有一所文化設施提供的主要無障礙設施能完全符合《設計手冊 1997》。一間博物館內無障礙設施能在較多方面能完全符合《設計手冊 1997》的要求。
- f) 社區會堂和社區中心 – 提供主要無障礙設施的情況參差，而最舊的處所

(建於 1960 年代末)提供的主要無障礙設施最少。

- g) 政府合署 – 建築年期由 1980 年代中期至 2000 年不等，當中最舊的一所合署卻配備有最多能完全符合《設計手冊 1997》標準的設施。調查過程中發現有操作障礙，這相信是由於缺乏保養和職員意識不足所致，例如：觸覺引路帶的位置不當、通道受阻、設施高度問題和誤用暢通易達洗手間和暢通易達停車位。
- h) 政府健康中心/診所 – 其建築年期由 1950 年代末至 2002 年不等，但 1997 年後落成的處所在提供能完全符合《設計手冊 1997》的無障礙設施方面只稍為優勝。值得注意的是，即使最新於 2002 年落成的中心所提供的各項主要無障礙設施也未能完全符合《設計手冊 1997》。
- i) 康樂及其他設施 – 這類處所的樓齡和建築物類別極之繁雜，最古老的建築已超過 100 年且被列入古蹟，而最新的建於 2006 年。只有一個運動場提供完全無障礙入口，而其他地點提供的入口只部分符合《設計手冊 1997》。具文物價值建築物的地點沒有為輪椅使用者提供任何無障礙入口。
- j) 重新檢查平機會於 2000 年曾調查的三個出租公共屋邨的無障礙通道/設施情況 – 在全部三處地點觀察所得，只進行了有限的改善，即使有些改善不會過於困難(例如：設置標誌、在梯級設扶手或在升降機設聲音報訊)。各屋邨的落成年期由 1970 年代至 1990 年代不等，但較新的屋邨在處所和設施方面提供的無障礙設施較佳。值得注意的是，對於聽障、視障人士以及行動不便人士，無障礙情況並無顯著改善。

11. 焦點小組

- a) 焦點小組由行動不便人士、視障人士和聽障人士組成。他們都是不成比例地受到通道/設施問題的影響，他們的意見尤為值得參考。從焦點小組收集到的資料可能是以往的經歷，但與審核結果所發現目前現存的障礙情況極為一致。焦點小組又指出，操作和態度問題也是達到暢通無阻的重要元素。

12. 其他涉及操作和態度因素的結果

- a) 操作因素主要關乎規管提供服務與設施的政策、程序和措施。審核時識別出的重大操作障礙，主要是缺乏資料引導殘疾人士如何及從那裏求助、誤用設施、未有考慮到妨礙使用通道和設施的因素、缺乏保養、無制定正式指引和程序處理殘疾人士的緊急疏散和未能以印刷或在互聯網上廣泛發放有關無障礙設施的資料。

- b) 職員的態度和警覺性，是政策、程序和措施能否成功執行的關鍵。從目標處所代表進行的訪問中，發現他們大多數對殘疾人士的需要有一般認識，和知道處所內的無障礙設施，但他們及其員工都未受過有關《殘疾歧視條例》條文的培訓。調查又發現，大多數代表對員工的培訓需要或在緊急事故時如何從其處所疏散殘疾人士的意識不高。

13. 處所業主和管理人的回應

- a) 審核結果交給他們作出回應，和索取他們在提供和保養無障礙設施方面的機構政策、指引、措施、財政安排和技術支援等資料。
- b) 在回應被指出的不足之處時，最常提出的原因是建築物的樓齡(即早於《設計手冊 1997》頒布前已落成)、地勢、結構限制和技術困難。那些容易和用較少資源來糾正的項目獲迅速處理。至於涉及較多資源的結構或技術上之改動會被納入翻新或修整計劃中，但甚少持份者能交出改善工程或進行可行性研究的時間表。
- c) 從政府政策局和部門得來的資料顯示，政府有劃一政策提供無障礙環境，包括各類處所、服務和設施的無障礙。改善和制定現有設施都會參考建築物規例和設計手冊頒布的標準。

結論

- 14. 整體而言，在 1997 年後落成的目標處所，有比較高的易達程度，較能符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》，但整體情況仍未能令人滿意。業主和管理人把未能達標的辯解是處所在《設計手冊 1997》頒布前興建。從另一角度，殘疾人士認為，業主和管理人對殘疾人士的需要敏感度不足或漠不關心，亦是引致問題的部分原因。

建議

向政府作出的政策建議

1. 政府應該：

- a) 制定創建共融社會的重要政策，採用通用設計為原則，配合政府的可持續發展和「安老計劃」。

- b) 為正視香港的無障礙問題，制定整體策略針對殘疾人士需要，定出具時間表的長期行動方案，並在營運預算中訂出指定款項進行基建和改善工程，由政務司司長負責監督行動方案的落實情況。
- c) 成立由政務司司長領導的高層次的中央統籌機制，制定政策及措施，使政府及公營機構擁有及營運的公眾地方、建築物及設施能易達易用。
- d) 修訂《建築物條例》(第 123 章)：
 - i) 廢除政府的建築物或歸屬房委會的任何土地獲得豁免規限的條文；
 - ii) 明文規定「具尊嚴的通道」的確切尺寸、大小和長闊高度，納入建築法例、規例、設計手冊和無障礙指引之中。
- e) 在研發領域上，政府應：
 - i) 帶頭與相關行業和研究機構合作，啟動研發項目探討把通用設計廣泛地納入新建築物的設計內；
 - ii) 主動評估如何應用新科技於改善香港通道/設施障礙問題；及
 - iii) 掌握最新無障礙設計意念，識別出具成本效益的設計方案，解決現有建築物的通道/設施障礙問題。
- f) 以「**實際可行中最佳的辦法**」而非用最省時省錢的做法去解決無障礙問題，以協助殘疾人士自立生活，為他們提供具尊嚴的通道。
- g) 考慮外國的經驗，把為不同的設計手冊和《殘疾歧視條例》的不同要求和標準調和統一。
- h) 為古物古蹟和歷史建築物制定清晰的無障礙政策及策略。相關政府機構如：古物古蹟辦事處和旅遊事務署，應合作主動找方法解決目前歷史建築物的無障礙問題。
- i) 制定策略，防止日後出售政府物業時，出現如現時要求新業主在物業轉手後進行改善工程遇到的困難，或把困難減到最少。出售協議必須有高透明度和更公開，以便外界可監察和檢討有關過程。
- j) 積極主動提高公眾對殘疾相關課題的認識，了解殘疾人士的需要及體驗，推廣平等、反歧視、融合、接納和自立生活等理念的意識。這些課題也應納入小學常識科和中學通識科目內。

向其他業主和管理人作出的政策建議

2. 處所的業主和管理人應：

- a) 制定機構策略，以處理他們權限內的無障礙問題，並定出長期行動方案，加以實施；又在預算內撥出資金進行改善工程和為殘疾人士提供設施。

向政府作出的操作建議

3. 有些通道/設施問題既不需作出政策更改，也不涉及巨額費用，政府和公共機構可以更迅速地作出回應：

- a) 在設立中央統籌機制前，佔用最多地方的部門，應帶頭處理目前存在於政府建築物的問題。
- b) 每個政府部門及機構應任命一名「無障礙顧問」，負責協助殘疾人士進入該部門或機構所擁有或管理的處所，和使用其服務與設施。
- c) 政府應發出指引，就殘疾人士使用服務與設施向政府部門提供實務意見。
- d) 政府應向其他公私營業主和管理人發出指引：
 - i) 在進行改善工程前應諮詢持份者的意見；
 - ii) 在完成改善工程後，進行影響研究；
 - iii) 對轄下處所進行定期審核，注視重大的問題；及
 - iv) 進行詳細的操作問題研究，以識別出和消除操作障礙。
- e) 政府應設立資源中心，就無障礙處所及建築環境的設計標準，向私人業主和管理人提供資料和意見，可包括良好的無障礙處所及設計例子資料庫。

向其他業主和管理人作出的操作建議

4. 業主和管理人應：

- a) 進行定期審核，並定出改善工程的時間表和行動方案，包括訂下可行性研究的時間表。
- b) 向員工和承判商工人(例如物業管理公司)就操作和態度上的問題提供定期培訓。這類培訓應針對無障礙服務、殘疾人士的需要，以及相關法例下可能負上的法律責任等課題。
- c) 進行任何改善工程前應諮詢持份者的意見，然後在完成工程後再進行影響研究。

技術建議

5. 業主和管理人應採取下列行動糾正在審核中識別出來的通道/設施障礙問題：
 - a) 定出時間表，以糾正其處所在審核時識別出來的主要無障礙問題。他們應制定財政計劃，從基本建設費用預算中或其他經費來源中撥備資金。
 - b) 檢討和改善無障礙設施，以達到最新的《設計手冊 2008》標準及運輸署與路政署出版指引的相關標準。應特別注意為視障人士和聽障人士提供設施。
 - c) 把在有意外情況下疏散殘疾人士的程序納入操作政策，並定期培訓員工。
6. 落實對每類建築(即：公共屋邨、公共屋邨商場、公共屋邨停車場、街市、圖書館和文化設施、社區會堂和社區中心、政府合署、政府診所和健康中心、運動場地、游泳池和郵局)的主要建議。

第一章 引言

1.1 約四分一世紀前，政府推出了第一份有關私人樓宇內為行動不便人士提供通道及設施的正式指引：《設計手冊：傷殘人士使用的通道 1984》，迄今，這份設計手冊已經兩度修訂，而屋宇規例也相應地經過修訂，為私人樓宇的通道設施定出最低標準。

1.2 1995 年政府提出《殘疾歧視條例》(第 487 章)，禁止不同範疇(包括處所通道、獲取貨品及使用服務和設施)的殘疾歧視。

1.3 及至最近於 2008 年 8 月，中央政府把《殘疾人權利公約》延伸到適用於香港。這條公約為殘疾人士權利提供全面保障，定出締約國應盡義務促進、保障和確保殘疾人士的權利。公約的重要宗旨是締約國必須採取措施，創建一個有利的環境，令殘疾人士能在社會上享有真正的平等，例如：採取措施確保實際環境暢通無阻。對香港而言，政府有責任落實公約的條文，促進公約的奉行。

1.4 除了上文外，其他政府部門也為特定方面的無障礙規範制定工作指引和研究報告。例如：運輸署為員工出版的《運輸策劃及設計手冊》和建築署於 2004 年出版的《暢道通行：良好作業指引》。不同研究揭示，香港在應用無障礙設計方面，發展得最不足的地方就是室外空間。

1.5 最基本的無障礙標準、良好常規指引以及禁止殘疾歧視的法例，三者改善無障礙設施方面形成強而有力的基礎。然而，從平等機會委員會(“平機會”)收到的投訴和從代表殘疾人士組織所列舉的事例可見，今天仍像 25 年前一樣，無障礙問題依然存在。有某種殘疾(如：有行動方面或感官性質的殘疾)的人要進出處所、使用服務和設施時，仍繼續要面對各種實際環境上、態度上和操作上的障礙。即使在一些看來已有措施提升無障礙特質的地方，環境障礙仍然存在。

1.6 是項正式調查目的是透過抽取公共處所樣本進行「無障礙通道/設施審核」，把樣本的無障礙資料對比建築物規例中所定的設計標準，以量度它們現時的無障礙情況。是項調查也包括查詢受調查的處所的業主和管理人，以確定他們目前提供無障礙通道/設施的政策和常規，和準備如何應對審核中識別出來的不足之處。

1.7 雖然無障礙設施的問題較多影響殘疾人士，但無障礙設施的受惠者絕非只限於那些需要這類設施的人士。根據尊重個別人士需要的大原則而設計出來的環境，對不論是否有殘疾的個別人士，同樣有所裨益。

調查範疇

1.8 平機會於 2006 年 12 月 8 日宣布會根據《殘疾歧視條例》(第 487 章)第 66 條進行正式調查，研究由香港房屋委員會(“房委會”)、香港房屋協會(“房協”)、領匯管理有限公司(“領匯”)和香港特別行政區政府所興建、擁有或管理的屋邨、商場、停車場、建築物及辦公室的若干處所的前往/使用方法，特別參照法例的規定，要以不歧視的方式，提供殘疾人士可使用的設施，以促進殘疾人士與非殘疾人士間的平等機會。調查須包括：

- a) 從上述機構所興建、擁有或管理的處所選定某些部分(“目標處所”)，以進行正式調查；
- b) 識別出殘疾人士在使用目標處所的通道和有關設施時所遇到的困難；
- c) 評估那些在設計時已採用了「通用設計」的概念的目標處所，如何實現通道/設施無障礙的要求和可改善的地方；
- d) 識別出自平機會於 2000 年進行過調查後，目標處所進行的改善工程¹；和未能實現該次調查所建議的改善工程的原因；
- e) 改善工程和更改政策和常規能如何改善目標處所的通道/設施障礙問題；及
- f) 找出改變建築界專業人士及社會大眾態度/思維方式的措施，以實現處所無障礙通道/設施的要求。

1.9 是項調查使用多種方法收集定量和定質數據，包括到目標處所進行巡查審核、邀請有關處所的業主和管理人作回應、焦點小組討論、邀請持份者給予意見和提交意見書、以及對相關文件進行文憲研究。

¹ 平機會於 2000 年進行過名為《公共屋邨供殘疾人士使用的通道情況》的巡查。

第二章 無障礙通道/設施審核

巡查審核工作

2.1 無障礙通道/設施審核基本上是一項實情調查，對合共 60 個地點(目標處所)的通道/設施情況作評估。復康資源協會屬下的「生活環境輔導服務」獲委託進行是項審核工作，目標如下：

- a) 識別和探討殘疾人士使用目標處所的通道及相關設施的一般情況；
- b) 識別和探討殘疾人士使用通道和設施時所遇的困難；
- c) 識別自平機會於 2000 年在長青邨、太和邨和小西灣邨 3 個公共屋邨進行「無障礙巡查」後，管理機構作出改善的情況；
- d) 識別出改善和消除是項審核所找出的困難的方法。

目標處所

2.2 平機會擬定了一份目標處所名單，以進行審核。名單包括以下各類建築物，括號內列出每類受巡查建築的數字(全部地點名單載於附錄 A)：

- a) 公共屋邨 (17)；
- b) 公共屋邨內的商場 (9)；
- c) 公共屋邨內的停車場 (2)；
- d) 街市 (5)；
- e) 圖書館和文化設施 (7)；
- f) 社區會堂和社區中心 (3)；
- g) 政府合署 (5)；
- h) 政府診所和健康中心 (5)；和
- i) 康樂和其他設施：泳池、郵政局、碼頭、度假村和運動場 (7)

2.3 目標處所分布全港，其中 22 處在新界、21 處在九龍和 16 處在港島，1 處在大嶼山。這些處所的管理機構詳情載於下表 2a：

表 2a：目標處所的管理機構

	處所類別	管理機構	所管處所數目
a)	屋邨(17)：		
	出租屋邨	房委會	13
	租置計劃屋邨	法團/房委會	3
	租置計劃屋邨	房協	1
b)	公共屋邨內商場(9)	房委會	3
		領滙	6
c)	公共屋邨內停車場(2)	領滙	2
d)	街市(5)	食環署	5
e)	圖書館和文化設施(7)：		
	圖書館	康文署	2
	體育館	康文署	1
	市會堂	康文署	1
	文化中心	康文署	1
	博物館	康文署	2
f)	社區會堂和社區中心(3)	民政署	3
g)	政府合署(5)	產業署	5
h)	政府診所和健康中心(5)	衛生署	5
i)	康樂及其他設施(7)：		
	泳池	康文署	2
	度假村	康文署	1
	運動場	康文署	1
	郵政局	香港郵政	2
	碼頭	運輸署	1
總數			60

表 2a 縮寫詞

衛生署	衛生署	法團	業主立案法團
食環署	食物環境衛生署	康文署	康樂及文化事務署
產業署	政府產業署	領滙	領滙管理有限公司
民政署	民政事務總署	公屋	出租公共房屋
房委會	香港房屋委員會	租置計劃	租者置其屋計劃
房協	香港房屋協會	運輸署	運輸署
香港郵政	香港郵政		

巡查核對表

2.4 平機會具體要求進行審核的調查人員應參照以下文件擬備巡查核對表：

- a) 由建築事務監督根據《建築物條例》(第 123 章)發出的《設計手冊：暢通無阻的通道 1997》²(“《設計手冊 1997》”)向建築界從業員作出有關提供無障礙通道/設施的指引。除非得到《建築物條例》的豁免，否則所有新建築物和所有改建或加建的現有建築物，都必須符合《設計手冊 1997》的規定。
- b) 檢討《設計手冊 1997》的諮詢研究
 - i. 是項審核外判服務於 2007 年初進行招標之時，建築事務監督也為修改設計手冊進行研究，並對於 2006 年出版的《設計手冊：暢通無阻的通道(最後草本)》(“《最後草本 2006》”)³進行公開諮詢。是次修訂是因應建築科技的改進、市民大眾生活質素改善和社會對殘疾人士需要的關注日增而進行，以提升設計要求。
 - ii. 雖然《最後草本 2006》不是提交刊憲的定稿，但平機會知道它是經過持份者詳細討論的成果。平機會認為調查時亦應把目標處所與《最後草本 2006》的修訂草稿標準作比較，以確定這些處所的情況。公眾諮詢後，最後定稿的《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》⁴(“《設計手冊 2008》”)只有幾處改動而已，並於 2008 年 12 月 1 日起生效。在考慮各式改善方法時，這份巡查核對表的結果可合理地作為參考。
- c) 建築署於 2004 年發出的《暢道通行：良好作業指引》。
- d) 任何與本題材(包括殘疾人士的看法)相關及最新的本地及海外參考資料。

2.5 根據上述規格，生活環境輔導服務制定了四份巡查核對表，以評估目標處所在實際環境上、操作上和態度上的障礙：

- a) 巡查核對表(1)：實際環境障礙 (《設計手冊 1997》)：此巡查核對表

² 可於www.bd.gov.hk/chineseT/documents/code/c_bfa.htm 索閱

³ 可於www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/ws/papers/ws0109cb2-771-3c.pdf 索閱

⁴ 可於www.bd.gov.hk/chineseT/documents/code/e_bfa2008.htm 索閱

的檢查點是根據《設計手冊 1997》的要求制定。

- b) 巡查核對表(2)：實際環境障礙 (《最後草本 2006》)：此巡查核對表的檢查點是根據《最後草本 2006》(即後來的《設計手冊 2008》)的要求制定。
- c) 巡查核對表(3)：這份有關操作障礙的表格是根據生活環境輔導服務的經驗，並參照本地和海外進行審核的一般做法來設計，目的在於評估設施管理和服務各方面(如：設施/服務提供者的政策、常規和程序)有否存在操作障礙。(巡查核對表載於附錄 B)
- d) 巡查核對表(4)：這份有關態度障礙的核對表是確定管理機構的職員與殘疾人士溝通時或向他們提供服務與設施時，對殘疾人士之需要的普遍警覺程度。平機會發現，通道/設施問題經常因為職員未能察覺殘疾人士的權利與需要所致，殘疾人士並非受到蓄意排擠。因此，態度和思維至關重要，可確保那些負責為殘疾人士提供暢通無阻的處所、服務和設施的人，對殘疾人士的需要有了解及具觸覺，從而作改善。(巡查核對表載於附錄 B)

2.6 平機會備悉，被接受巡查處所中，在用途、設計和樓面布局方面差異頗大(如：圖書館與街市之間的差別)。不過，為保持一致性，平機會與生活環境輔導服務協議，以無障礙通道/設施審核慣常的方式，審視以下四方面：

- a) 前往有關地點的途徑；
- b) 處所門口的通道；
- c) 處所開放予公眾使用的設施，可供殘疾人士使用的情況；及
- d) 離開處所的途徑。

又會隨機地抽取一些與個別處所用途的典型環境特徵作審核。

2.7 審核時所用的尺寸準則，大致上根據進行巡查時生效的《設計手冊 1997》的要求制定，但也參考了《設計手冊 1997》沒有提及而在《最後草本 2006》有所規定的準則(如：停車場、暢通易達尿盆、淋浴設施、觸覺引路帶、警示帶等。

《設計手冊》規定的適用性

2.8 讀者需注意，根據《建築物條例》第 41 條，任何屬於政府的建築物或在房委會土地上的建築物皆不受《建築物條例》規管。這表示《建築物條例》及其附

屬法例以及《設計手冊》的規定都不適用於政府及房委會的建築物。同樣，根據《最後草本 2006》寫成的新執行手冊《設計手冊 2008》也不適用於政府及房委會的建築物。

2.9 由於是次審核的目標處所大部分屬政府建築物，他們不受《設計手冊 1997》或《設計手冊 2008》的規管。不過，不管是否有豁免，平機會認為 2 本設計指引和當中所定的標準仍是審核的有用參考工具。政府建築物雖獲豁免，不等於這些處所不能採用設計手冊的設計標準。事實上，從巡查結果以及政府各政策局和部門的反應顯示，政府的整體政策也有參考建築物規例和設計手冊(如《設計手冊 1997》)的標準，並在現有和新置的設施上採取有關標準。

2.10 至於現由領滙擁有及管理(例如：位於屋邨內的停車場和商場)的前房委會物業，現已分類為私營部門物業⁵。同樣，租置計劃屋邨也被視為私營部門物業，儘管房委會仍持有部份屋邨業權。

2.11 正如上文所述，私人建築物和私人建築工程皆屬《建築物條例》(包括相關的規例和設計手冊)的規管範圍。這表示現時由領滙擁有的物業和租置計劃屋邨都受《建築物條例》規管，但《建築物條例》無追溯效力。因此，只有樓宇改裝或新增部分、更改樓宇用途或新建工程等受到《建築物條例》所規管。一般來說，該等工程的大廈圖則已呈交予建築事務監督作出批准。至於有關由領滙擁有的物業和租置計劃屋邨之龐大建築和改裝工程，建築事務監督已把審批建築圖則的權力轉授房委會。這些建築圖則由房委會屬下的獨立審查組進行審核，以確保圖則在批出前符合《建築物條例》標準。

2.12 若所進行的改裝和新增工程規模細小，亦不涉及建築物的結構，便不需取得房委會的批准。例如：建造斜道或觸覺引路帶不需取得房委會批准。因此，房委會也無法確保所建造的設施是否符合《建築物條例》和設計手冊所定的標準。

《殘疾歧視條例》條文的適用性

2.13 《殘疾歧視條例》(第 487 章)規定，凡公眾或部分公眾可進入或使用的處所，如在提供通道或設施使用上作出殘疾歧視，即屬違法。在這方面，《殘疾歧視條例》同時適用於公營和私營部門建築物。

2.14 《殘疾歧視條例》沒有追溯效力，但若現行通道/設施仍因某人的殘疾而對該人造成的情況，則《殘疾歧視條例》仍可適用於 1996 年該條例生效前落成或已取得建築事務監督批准的建築物。

⁵ 參閱差餉物業估價署發出的技術指引第 1.3 段 (www.rvd.gov.hk/tc/doc/statistics/15_technotes.pdf)

實地巡查

2.15 生活環境輔導服務於 2007 年 6 月至 2008 年 2 月期間到過所有目標處所進行實地調查。

2.16 每份巡查報告記錄了當時的狀況，指出有關問題，並在顧及具體環境因素下，就改善通道和使用情況提出建議。一般來說，只有那些低於可接受標準及/或違反現行相關硬性建築規定的項目，才在報告中列出。

2.17 每次實地調查期間，生活環境輔導服務會訪問目標處所的代表，以識別出在提供管理服務和設施時有否存在操作和態度障礙。

2.18 每處受巡查地點都有一份獨立報告，在定稿前，調查小組已把巡查結果帶給特定團體作回應。這些團體包括視障人士、行動不便人士的代表，他們就進出目標處所和使用處所相關設施的事提出意見。調查小組會研究和實地核實他們的意見，然後納入巡查審核報告內。

2.19 審核報告最後稿本扼要摘述 60 處目標處所的主要巡查結果。

處所業主和管理人的資料及意見

2.20 正如上文所述，平機會認為讓受巡查處所的業主和管理人有份參與審核，聆聽他們對所管理的處所在無障礙通道/設施方面的看法至為重要。為此，平機會在巡查過程中聯絡了這些持份者，向他們索取有關提供無障礙設施的政策、指引和措施的資料。在生活環境輔導服務完成各個別地點的審核並呈交報告後，平機會致函各目標處所的業主及/或管理人，以及政府政策局，連同附寄的相關審核報告，就以下方面請他們提出意見與觀點：

- a) 對識別出個別項目未達《設計手冊 1997》及/或《最後草本 2006》標準的意見；
- b) 任何以新《設計手冊 2008》的修訂標準為基礎定出的即時或日後改善方案，以改善目前標準的不足；
- c) 至於現時已符合《設計手冊 1997》標準的設施，有否計劃把標準提升至符合《設計手冊 2008》所定的標準；
- d) 個別地點未能作出改善的限制；及

e) 有否員工培訓計劃以確保設施不會被不當地使用。

2.21 所有持份者對平機會的提問作出回應，詳情請參閱第十六章。

第三章 無障礙通道/設施審核結果引言

評估代號及符號的定義

3.1 平機會就審核收集到的數據已進行了統計學分析。為表達所巡查處所在無障礙方面的一般情況，我們選用《設計手冊》內主要無障礙通道/設施的要求，用作表達不同類別處所的情況和量化的比較，其扼要表列於表 3a 內。

表 3a：根據《設計手冊》每類處所的主要無障礙通道/設施的情況

		公共屋邨	商場	停車場	街市	文化設施	社區會堂/中心	政府合署	健康中心	康樂/其他
1	無障礙場地入口點/入口	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	無障礙單位	○								
3	暢通易達升降機	○	○	○	○	○	○*	○	○	○*
4	暢通易達洗手間		○		○	○	○	○*	○	○*
5	暢通易達停車位	○	○	○				○*		○*
6	暢通易達服務櫃台		○	○ ¹		○	○		○	○*
7	視像警報		○	○	○	○	○	○	○	○
8	適當的暢通易達標誌 ²	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	觸覺引路帶		○			○	○	○ ³	○	○*
10	觸覺點字及觸覺平面圖 ⁴		○		○	○	○			○*
11	聆聽輔助系統					○	○		○	
12	無障礙公用地方 ⁵	○	○		○	○	○	○	○	○
13	暢通易達座位					○*				○*
14	無障礙通道				○					
15	視像顯示板								○	
16	無障礙泳池									○*

表 3a說明

*如適用

¹ 雖然《設計手冊 1997》、《最後草本 2006》及《設計手冊 2008》沒有規定停車場需提供暢通易達服務櫃台，但停車場宜提供適合殘疾人士使用的繳費處。

² 遵守《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定以提供標誌會被視為充足。

³ 雖然《最後草本 2006》及《設計手冊 2008》沒有規定辦事處必需提供觸覺引路帶，但由於市民到政府辦事處的次數非常頻繁，政府辦事處有需要提供觸覺引路帶。

⁴ 如有提供平面圖供市民使用，便需提供觸覺點字及觸覺平面圖。

⁵ 為殘疾人士提供通道到大廈的公用地方或公開讓市民使用的設施被視為重要。

3.2 根據表 3a，每項目標處所都按照有否提供主要的無障礙設備，和是否能有效地協助殘疾人士使用這些設備，以來進行評估。每類目標處所的評估都以表格列出，輔以圓形圖說明，當中‘Y’代表有提供某項主要設備、‘P’是提供部分主要設備，而‘N’代表沒有提供主要設備。每類處所的篇章內，會有棒形圖，顯示 1997 年前和 1997 年後所建處所在提供無障礙設備方面的表現。

表 3b：評估代號的定義

	主要無障礙設備		代號定義
1	無障礙場地 入口點/入口	公共屋邨	Y – 至少有一個無障礙入口，其步行徑/斜道/下斜路緣石符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定(道路/街道不計) P – 至少有一個無障礙入口，其步行徑/斜道/下斜路緣石未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定(道路/街道不計) N – 沒有無障礙入口 (道路/街道不計)
		其他處所	Y – 至少有一個大廈入口的步行徑/斜道/下斜路緣石符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 至少有一個大廈入口的步行徑/斜道/下斜路緣石未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有無障礙的大廈入口
2	無障礙單位 (只適用於公共屋邨)		Y – 單位所有入口符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 單位部分入口符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 單位所有入口都不符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定
3	暢通易達升降機	公共屋邨	Y ^{HE} – 所有住戶的樓層都有至少一部升降機可達 P ^{HE} – 部分住戶的樓層及/或高層大廈都有至少一部升降機可達 N ^{HE} – 所有住戶的樓層都沒有升降機可達
		所有處所	Y – 至少有一部暢通易達升降機，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 至少有一部暢通易達升降機，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有暢通易達升降機

4	暢通易達洗手間	Y – 有暢通易達洗手間，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有暢通易達洗手間，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有暢通易達洗手間
5	暢通易達停車位	Y – 有暢通易達停車位，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定，亦符合《設計手冊 2008》的尺寸準則 P – 有暢通易達停車位，但不能被輪椅使用者使用(參考《設計手冊 2008》的尺寸準則) N – 沒有暢通易達停車位
6	暢通易達服務櫃台	Y – 有暢通易達服務櫃台，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有暢通易達服務櫃台，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有暢通易達服務櫃台
7	視像警報	Y – 有視像警報，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有視像警報，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有視像警報
8	適當的暢通易達標誌	Y – 有暢通易達標誌，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有暢通易達標誌，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有暢通易達標誌
9	觸覺引路帶	Y – 有觸覺引路帶，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有觸覺引路帶，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有觸覺引路帶

10	觸覺點字及觸覺平面圖	Y – 有觸覺點字及觸覺平面圖，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有觸覺點字及觸覺平面圖，但未完全符合《設計手冊 1997》的強制性規定 N – 沒有觸覺點字及觸覺平面圖
11	聆聽輔助系統	Y – 有聆聽輔助系統，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有聆聽輔助系統，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有聆聽輔助系統
12	無障礙公用地方	Y – 殘疾人士可到達和使用所有公用地方 P – 殘疾人士可到達和使用部分公用地方 N – 殘疾人士無法到達和使用所有公用地方
13	暢通易達座位	Y – 有暢通易達座位，符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 P – 有暢通易達座位，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的強制性規定 N – 沒有暢通易達座位定
14	無障礙通道	Y – 街市內所有通道都可容輪椅使用者通過（即通道寬 750 厘米） P – 街市內部分通道可容輪椅使用者通過
15	視像顯示板	Y – 有視像顯示板 N – 沒有視像顯示板
16	無障礙泳池	1 (1) – 無障礙泳池（泳池總數）

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

3.3 值得注意的是，受審核的 60 處地點大部分在《設計手冊 1997》制定前建成。下文表 3c 按處所落成的年份及其業主/管理人列出 60 處受審核處所的細節。

表 3c：按落成年份及其業主/管理人劃分的處所詳情

編號	處所名稱	處所類別	落成年份	業主/管理人
1	華富 (一)	公屋	1967	房委會
2	愛民	公屋	1974	房委會
3	長青	公屋	1977	房委會
4	禾輦	公屋	1977	房委會
5	漁灣	公屋	1977	房委會
6	大興	公屋	1977-80	房委會
7	白田	公屋	1978	房委會
8	啟業	公屋	1981-83	房委會
9	東頭 (二)	租置計劃	1982	房協
10	小西灣	公屋	1987-97	房委會
11	耀安	租置計劃	1988	房委會/法團
12	太和	租置計劃	1989	房委會/法團
13	葵興	租置計劃	1991	房委會/法團
14	慈樂	公屋	1995	房委會
15	富東	公屋	1997	房委會
16	天悅	公屋	2000-02	房委會
17	海麗	公屋	2004	房委會
18	愛民	商場	1975	領匯
19	大興	商場	1977	領匯
20	長青*	商場	1978	房委會
21	白田*	商場	1979	房委會
22	小西灣	商場	1989	領匯
23	太和	商場	1989	領匯
24	富東	商場	1997	領匯
25	慈雲山	商場	1997	領匯
26	海麗*	商場	2005	房委會
27	葵興	停車場	1991	領匯
28	慈樂	停車場	1995/6	領匯
29	鵝頸街市	街市	1979	食環署
30	土瓜灣街市	街市	1985	食環署
31	西營盤街市	街市	1999	食環署
32	聯和墟街市	街市	2002	食環署
33	大角嘴街市	街市	2005	食環署
34	小瀝源公共圖書館	圖書館	1977	康文署
35	大興公共圖書館	圖書館	1978	康文署
36	伊利莎伯體育館	運動場館	1980	康文署
37	北區大會堂	康樂/文化	1988	康文署
38	西灣河文娛中心	康樂/文化	1990	康文署

39	茶具文物館	康樂/文化	約 1840/ 部分屬文物 保護建築 (1984 ¹)	康文署
40	香港太空館	康樂/文化	1980	康文署
41	慈雲山(南區)社區中心	康樂/文化	1968	民政署
42	長青邨社區中心	康樂/文化	1982	民政署
43	梨木樹社區會堂	康樂/文化	2004	民政署
44	土瓜灣政府合署	政府合署	1984	產業署
45	屯門政府合署	政府合署	1985-6	產業署
46	金鐘道政府合署	政府合署	1986-7	產業署
47	北區府政府合署	政府合署	1987	產業署
48	長沙灣政府合署	政府合署	2000	產業署
49	筲箕灣長者健康中心	健康中心/診所	50 年代 (1998 ²)	衛生署
50	西營盤胸肺科診所	健康中心/診所	1959	衛生署
51	油麻地長者健康中心	健康中心/診所	60 年代 (1998 ³)	衛生署
52	藍田母嬰健康院	健康中心/診所	1988	衛生署
53	粉嶺綜合治療中心	健康中心/診所	2002	衛生署
54	大環山游泳池	康樂/其他	1977	康文署
55	摩利臣山游泳池	康樂/其他	1986	康文署
56	鯉魚門公園及度假村	康樂/其他	1988/文物保 護建築物	康文署
57	葵涌運動場	康樂/其他	1979	康文署
58	深水埗郵政局	康樂/其他	1978	香港郵政
59	元朗郵政局	康樂/其他	2002	香港郵政
60	5 號碼頭	康樂/其他	1997	運輸署
	7、8 號碼頭	康樂/其他	2006	運輸署

表 3c 說明

¹ 該址於 1984 年被改建成博物館

² 健康中心於 1998 年開始在大樓內運作

³ 健康中心於 1998 年開始在大樓內運作

表 3c 縮寫詞

衛生署	衛生署	法團	業主立案法團
食環署	食物環境衛生署	康文署	康樂及文化事務署
產業署	政府產業署	領匯	領匯管理有限公司
民政署	民政事務總署	公屋	出租公共房屋
房委會	香港房屋委員會	租置計劃	租者置其屋計劃
房協	香港房屋協會	運輸署	運輸署
香港郵政	香港郵政		

第四章 公共屋邨

審核結果

4.1 審核巡查了 17 個屋邨，其中最早可追溯至 60 年代末落成，而最新的屋邨則建於 2004 年。這些屋邨的大小差異甚大，由富東邨只有 3 座建築至東頭(二)邨有 20 座都有。

4.2 17 個屋邨之中，有 13 個屬房委會管理和保養的出租公屋。其餘 4 個屋邨(即耀安邨、太和邨、葵興邨和東頭(二)邨)有些樓宇屬租者置其屋計劃(“租置計劃”)，即有關租戶購置了所住的單位，變成私人物業。4 個租置計劃屋邨由屋邨的業主立案法團(“法團”)管理。法團委任物業管理公司負責日常運作。在這 4 個屋邨之中，東頭(二)邨由房協管理，其他 3 個屋邨由私人管理公司管理。房委會在租置計劃屋邨內屬於眾多業主之一。

4.3 表 4a 摘要列出 17 個屋邨內選定的主要無障礙設備的情況：

表 4a：17 個屋邨的概況

編號	屋邨名稱	樓宇數目	年份	(A) ¹ 屋邨無障礙入口	(B) ² 暢通易達升降機 到達設計特點		(C) 暢通易達停車位	(D) 適當的暢通易達標誌	(E) 無障礙單位	(F) ³ 無障礙公用地方
HE1	長青	8	1977	Y	P ^{HE}	P	Y	P	N	P
HE2	富東	3	1997	Y	Y ^{HE}	P	Y	N	N	Y
HE3	海麗	12	2004	Y	Y ^{HE}	P	Y	P	Y	Y
HE4	啟業	6	1981-83	Y	P ^{HE}	P	Y	P	N	P
HE5	葵興**	4	1991	Y	Y ^{HE}	P	Y	P	N	P
HE6	愛民	12	1974	Y	P ^{HE}	P	N	P	N	P
HE7	白田	12	1978-2004	Y	P ^{HE}	P	N	P	P	P
HE8	小西灣	12	1987-97	Y	Y ^{HE}	P	Y	N	N	P
HE9	大興	7	1977-80	Y	P ^{HE}	P	N	P	N	P
HE10	太和**	9	1989	Y	Y ^{HE}	P	N	P	N	P
HE11	天悅	5	2000-02	Y	Y ^{HE}	P	Y	P	N	P
HE12	慈樂	11	1995-2004	Y	Y ^{HE}	P	Y	P	P	P
HE13	東頭(二)*	20	1982	Y	Y ^{HE}	P	N	P	N	P
HE14	華富(一)	12	1967	P	P ^{HE}	P	N	N	P	P
HE15	禾輦	13	1977	Y	P ^{HE}	P	N	P	P	P
HE16	耀安**	7	1988	Y	Y ^{HE}	P	N	N	N	P
HE17	漁灣	4	1977	Y	P ^{HE}	P	Y	N	N	P

說明：

Y—所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P—所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N—沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A –《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

*由房協管理的租置計劃屋邨

**由法團/房委會管理的租置計劃屋邨

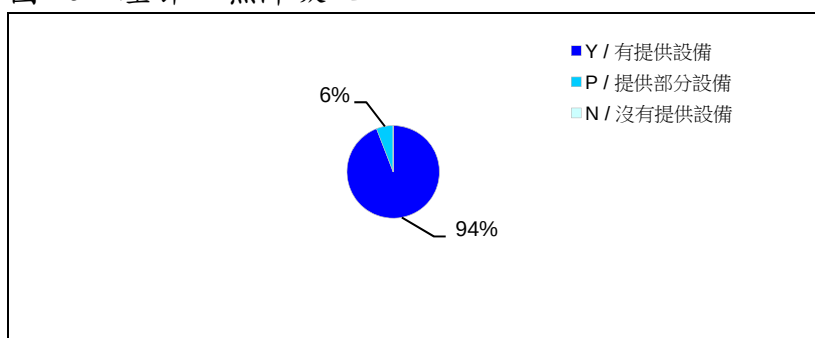
¹ 根據《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的條文進行評估，但不包括道路/街道

² 以兩方面評估可供殘疾人使用的升降機：左邊一欄顯示升降機是否到達大廈內所有樓層；右邊一欄顯示升降機的設計特徵，及是否符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定。

³ 屋邨的無障礙公用地方是指可暢通無阻地到地下及/或平台的公用地方

4.4 為方便閱讀，各項選定主要無障礙設施的調查結果均以圓形圖表達，以顯示 17 個屋邨無障礙設施的情況。

圖 4a：屋邨—無障礙入口

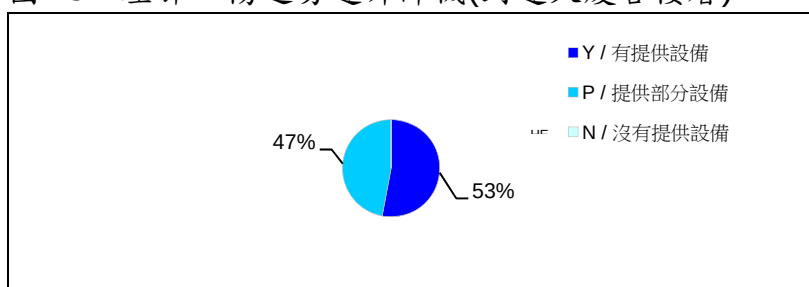


觀察：

- i. 全部 17 個屋邨至少有一個無障礙入口，其中 94% (16) 符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，以及 1 個屋邨符合部分規定。

註：無障礙入口是根據《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的條文進行評估，但不包括與道路/街道連接處。

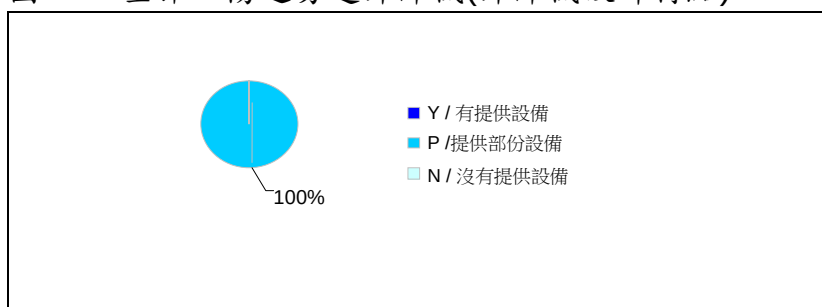
圖 4b：屋邨—暢通易達升降機(到達大廈各樓層)



觀察：

- i. 稍多於半數屋邨(53%)至少有 1 部暢通易達升降機可達所有住戶的樓層，但 8 個屋邨(47%)只有 1 部暢通易達升降機可達部分住戶的樓層/高層。

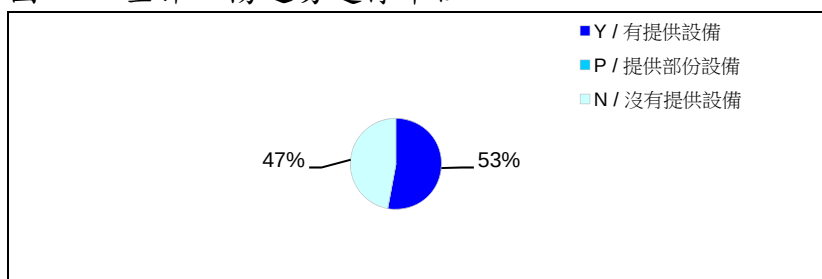
圖 4c：屋邨—暢通易達升降機(升降機設計特點)



觀察：

- i. 所有受調查的屋邨至少有 1 部暢通易達升降機，但在各主要方面都未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定

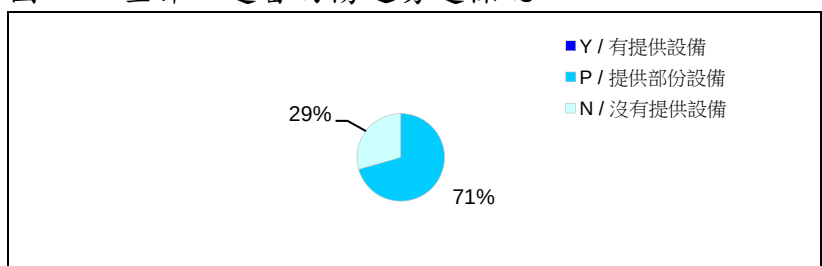
圖 4d：屋邨—暢通易達停車位



觀察：

- i. 53% (9)屋邨有提供至少一個暢通易達停車位，符合《設計手冊 1997》規定，亦符合《設計手冊 2008》的尺寸準則
- ii. 不過，接近半數 47% (8) 屋邨沒有提供任何暢通易達停車位

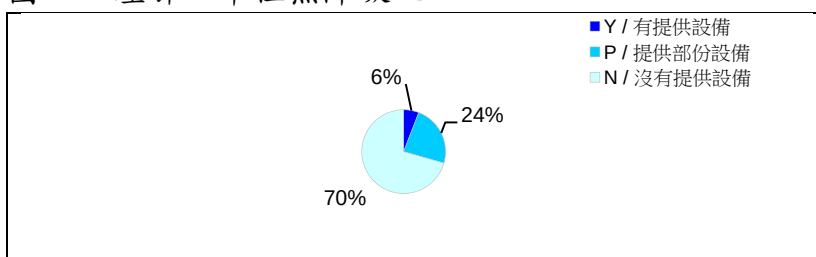
圖 4e：屋邨—適當的暢通易達標誌



觀察：

- i. 17 個屋邨中，29% (5) 屋邨沒有提供的暢通易達標誌。
- ii. 71% (12) 屋邨提供的暢通易達標誌未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

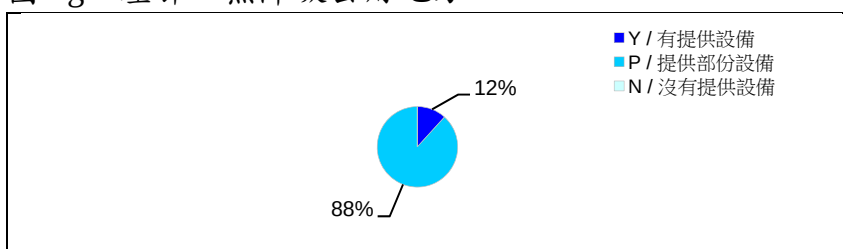
圖 4f：屋邨—單位無障礙入口



觀察：

- 高達 70% (12)屋邨的單位入口沒有符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- 只有 1 個屋邨的所有單位的入口符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定；而 24% (4)屋邨的部分單位入口符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

圖 4g：屋邨—無障礙公用地方



觀察：

- 只有 2 個屋邨(12%)提供完全無障礙的公用地方，而其餘屋邨提供部分無障礙的公用地方。

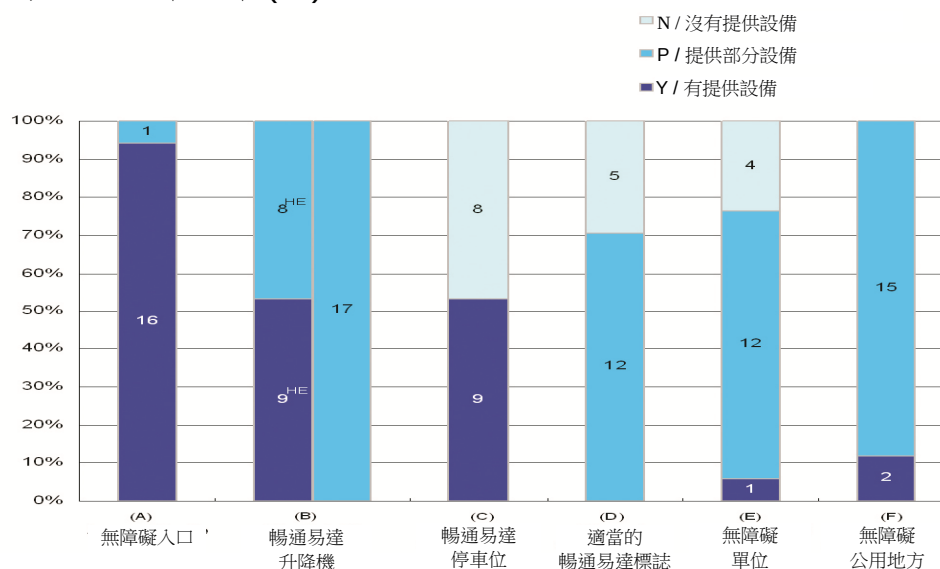
註：屋邨的無障礙公用地方是指可暢通無阻地到地下及/或平台的公用地方。

4.5 扼要言之，屋邨各項選定無障礙設備的巡查結果已於下文表 4b 和棒形圖 4h 列出：

表 4b：屋邨提供選定無障礙設備的情況

	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 升降機	(C) 暢通易達 停車位	(D) 適當的 暢通易達 標誌	(E) 無障礙 單位	(F) 無障礙 公用地方
Y / 有提供設備	16	9 ^{HE} 0	9	0	1	2
P / 提供部分設備	1	8 ^{HE} 17	0	12	4	15
N / 沒有提供設備	0	0 ^{HE} 0	8	5	12	0

圖 4h：全部屋邨 (17)



4.6 根據巡查結果，1997 年後興建的公共屋邨所提供的無障礙設備大致上較 1997 年前興建的屋邨為佳。下文表 4c 和棒形圖 4i 和 4k 把 14 個 1997 年前落成的屋邨與 3 個 1997 年後興建的屋邨的無障礙設備作比較。

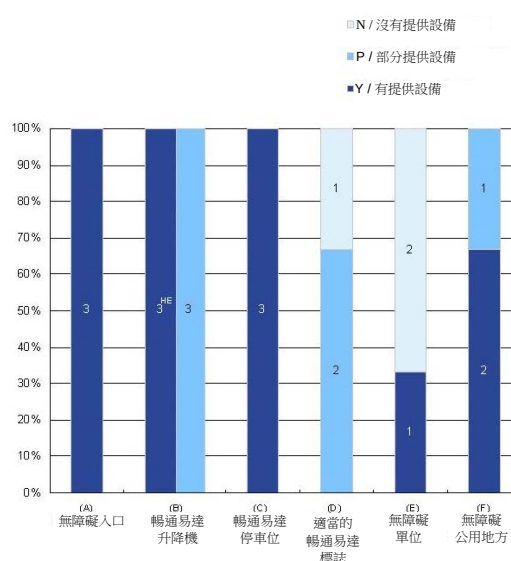
表 4c：1997 年之前及之後落成屋邨的審核結果摘要

	建於 1997 前 或後	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 升降機		(C) 暢通易達 停車位	(D) 適當的 暢通易達 標誌	(E) 無障礙 單位	(F) 無障礙 公用地方
Y / 有提供設備	1997 前	13	6 ^{HE}	0	6	0	0	0
	1997 後	3	3 ^{HE}	0	3	0	1	2
P / 提供部分設備	1997 前	1	8 ^{HE}	14	0	10	4	14
	1997 後	0	0 ^{HE}	3	0	2	0	1
N / 沒有提供設備	1997 前	0	0 ^{HE}	0	8	4	10	0
	1997 後	0	0 ^{HE}	0	0	1	2	0

圖 4 i：1997 年前落成的 14 個屋邨



圖 4 k：1997 年後興建的 3 個屋邨



觀察

4.7 在接受調查的 17 個公共屋邨中，只有 3 個於 1997 年後興建(“新屋邨”)。由於這些屋邨那些 1997 年前落成的屋邨(“舊屋邨”)樓齡有差距(由 2 年至 37 年不等)，直接比較各屋邨的無障礙設施意義不大。一些樓齡較老的屋邨在結構上有局限，要發展現時未有或更改若干現有設施或重建會有困難，例如：提供直達大廈各樓層的升降機。

4.8 儘管不是逐樣作比較，但與舊屋邨相比，新屋邨整體提供的無障礙設施較大程度上能達到《設計手冊 1997》的標準。可是相當令人失望的是新屋邨並非在所有方面都勝過舊屋邨，例如：在升降機的設計特點和暢通易達標誌方面。調查人員觀察到新、舊屋邨之間的分別有：

- 全部 3 個新屋邨都有符合《設計手冊 1997》規定的無障礙入口，而舊屋邨只有 93% (13) 設有。
- 新屋邨有 67% (2) 有完全無障礙的公用地方，而舊屋邨則完全沒有。
- 所有新屋邨都設有到達各樓層的暢通易達升降機，而舊屋邨只有 43% (6) 設有。
- 新、舊屋邨在升降機的設計特點方面並無分別，都只是部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- 在提供暢通易達標誌方面，新舊屋邨不相伯仲，新屋邨只有 67% (2) 有標誌，但也非完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而舊屋邨則有 71% 有標誌。

第五章 公共屋邨內的商場

審核結果

5.1 出租公屋的一項特色是屋邨附近每多設有商場。房委會這項政策是在公屋附近提供設施以應付居民的日常生活需要，包括零售店鋪、交通設施、學校、社會服務中心和停車場。由於設施是為居民提供必需服務，務使所有居民都能享用這些設施至為重要。

5.2 是次審核巡查了 9 間位於屋邨內的購物中心。其中 6 間由領匯管理，3 間由房委會管理。這些中心名稱各異，分別名為購物中心、商場或商業中心等，但基本上屬同類處所，提供零售商店設施。為進行審核，這些處所都列入「商場」類。

5.3 下文表 5a 摘要列出 9 間商場內選定的主要無障礙設備的情況：

表 5a：9 間商場的概況

編號	商場	層數	年份	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 暢通易達服務櫃台	(E) 暢通易達停車位	(F) 視像警報	(G) 適當的暢通易達標誌	(H) 觸覺引路帶	(I) 觸覺點字及觸覺平面圖	(J) ¹ 無障礙公用地方
SC1	長青*	4	1978	P	N	N/A	N/A	N	N	N	N	N	N
SC2	富東	4	1997	Y	P	P	N	N/A	N	P	N	N	P
SC3	海麗*	2	2005	Y	Y	P	N	Y	Y	P	Y	N	Y
SC4	愛民	3	1975	P	N	P	N	N	N	P	N	N	P
SC5	白田*	8	1979	P	P	P	N/A	N	N	P	Y	N	P
SC6	小西灣	5	1989	P	P	P	N	N	N	P	N	N	P
SC7	大興	2	1977	P	N	P	N/A	N/A	N	P	N	N	N
SC8	太和	4	1989	P	P	P	N	N	N	P	N	N	P
SC9	慈雲山	8	1997	P	p	P	N	Y	Y	P	N	N	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部份符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

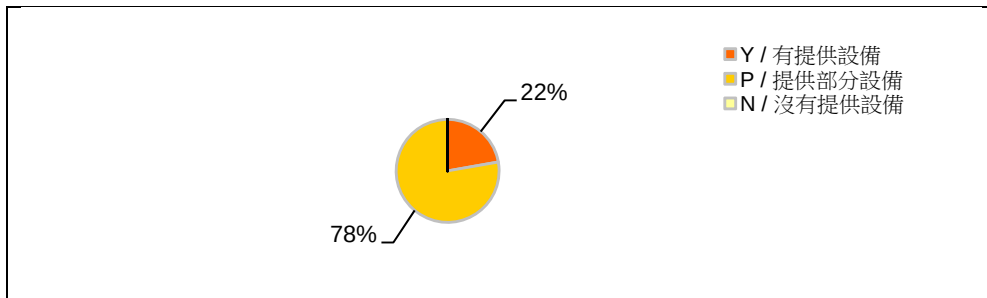
N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 商場的無障礙公用地方是指可暢通無阻地到零售商店的公用地方

* 這代表由房委會管理的商場。沒有星號者由領匯管理。

5.4 為方便閱讀，各項選定主要無障礙設施的調查結果均以圓形圖表達，以顯示全部 9 間商場的無障礙設施的情況。

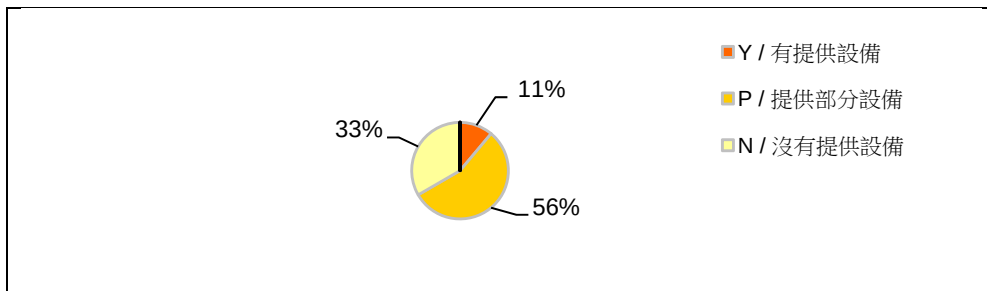
圖 5a：商場－無障礙入口



觀察：

- i. 只有 2 間商場 (22%) 的入口完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而其餘 7 間(78%)的入口未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

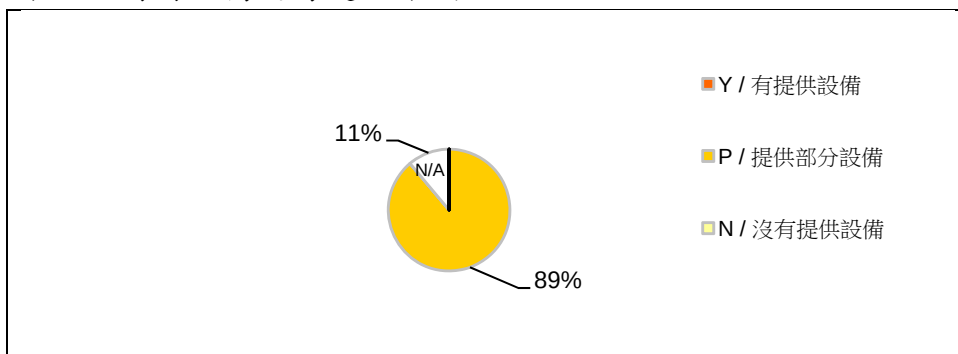
圖 5b：商場－暢通易達升降機



觀察：

- i. 只有 1 間商場(11%)的暢通易達升降機完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- ii. 5 間商場(56%)設有暢通易達升降機，但未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而 3 間(33%) 完全沒有暢通易達升降機。

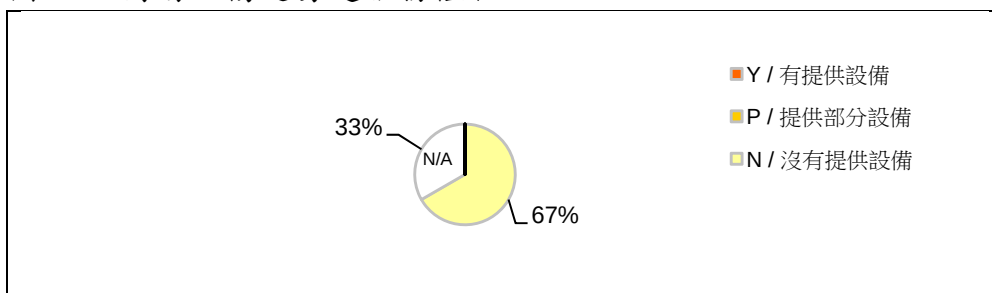
圖 5c：商場－暢通易達洗手間



觀察：

- i. 8 間商場 (89%) 設有暢通易達洗手間，但都未完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- ii. 按照《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，有 1 間商場毋需設有暢通易達洗手間。(該商場沒有提供洗手間。)

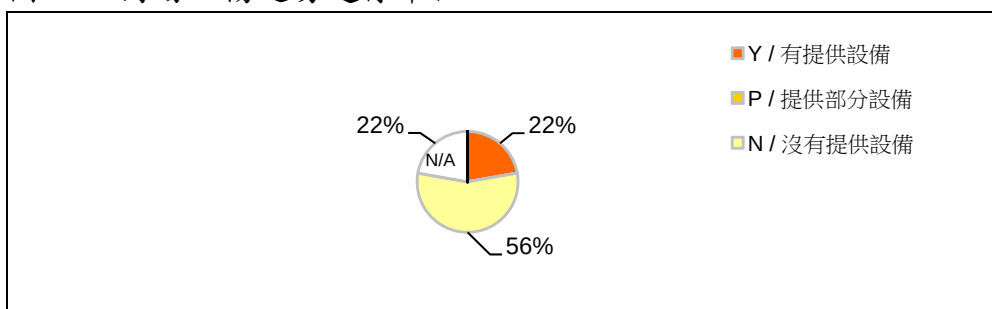
圖 5d：商場－暢通易達服務櫃台



觀察：

- i. 6 間商場(67%) 未按照《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定提供暢通易達服務櫃台。
- ii. 按照《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，有 3 間商場毋需提供暢通易達服務櫃台。

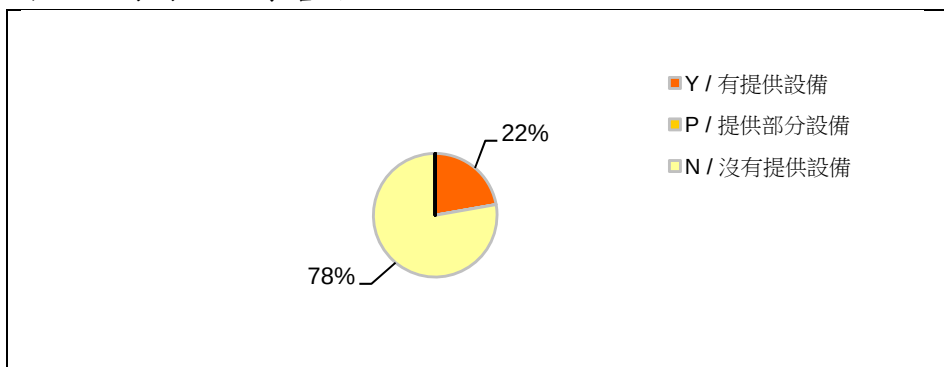
圖 5e：商場－暢通易達停車位



觀察：

- i. 只有 2 間商場 (22%)設有至少一個符合《設計手冊 1997》規定的暢通易達車位。
- ii. 5 間商場(56%) 完全沒有任何暢通易達車位，而其餘 2 間商場沒有規定需要設有暢通易達車位。

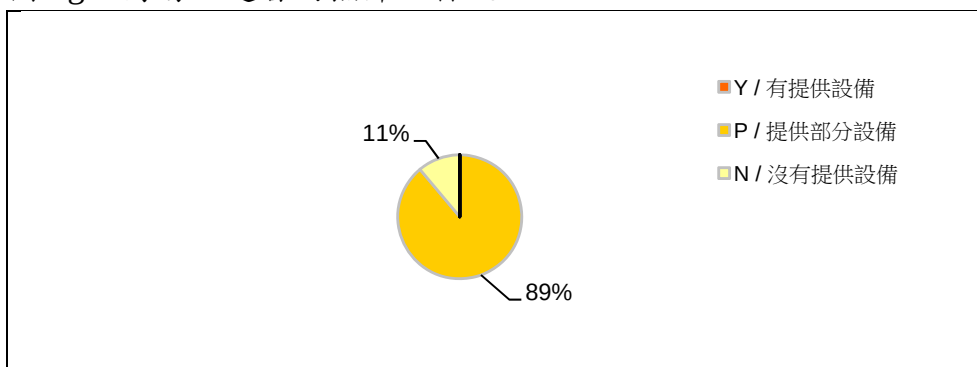
圖 5f：商場－視像警報



觀察：

- i. 2 間商場 (22%) 設有符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定視像警報系統，但大多數商場都沒有這項設施。

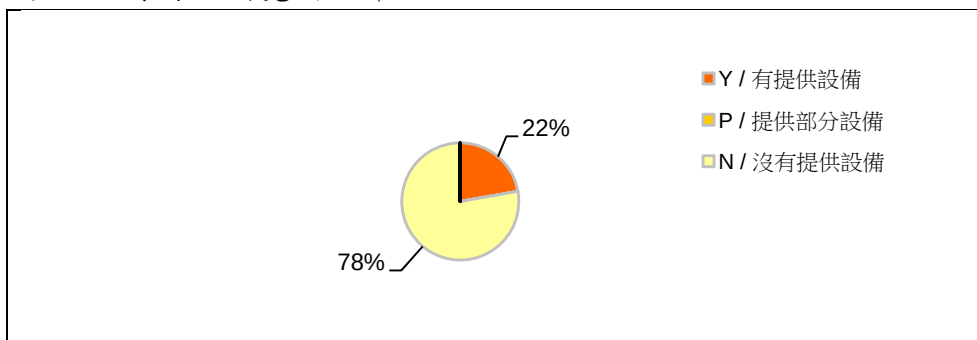
圖 5g：商場－適當的無障礙標誌



觀察：

- i. 8 間商場 (89%) 設有無障礙標誌，但未完全符合《設計手冊 1997》的規定，有 1 間沒有安裝任何無障礙標誌。

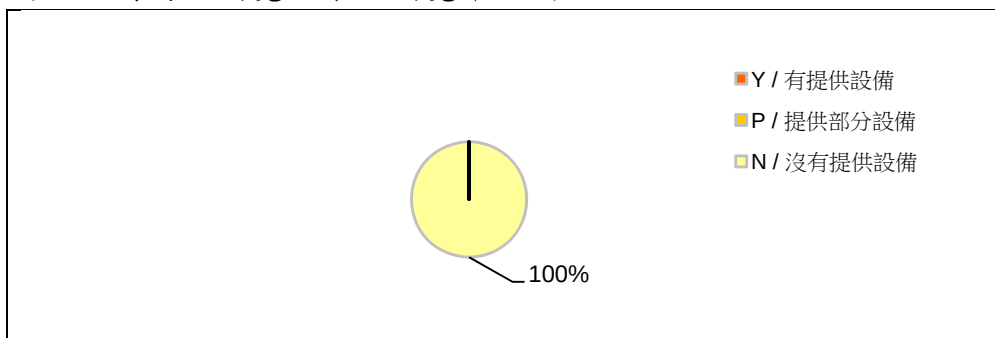
圖 5h：商場－觸覺引路帶



觀察：

- i. 大多數商場都沒有任何觸覺引路帶，只有 2 間(22%) 設有符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的觸覺引路帶。

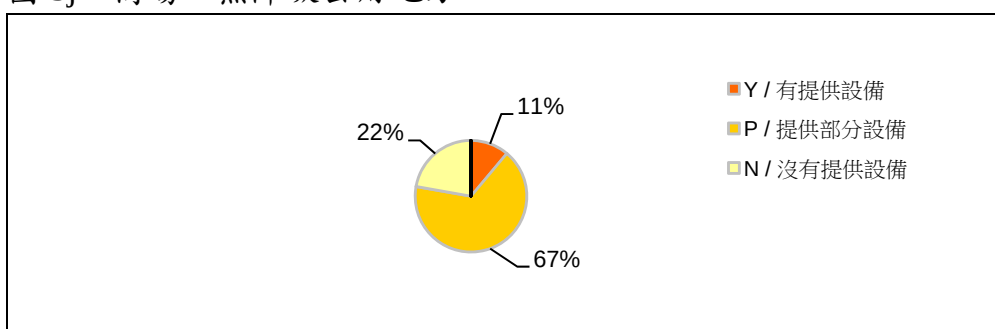
圖 5i：商場—觸覺點字及觸覺平面圖



觀察：

- i. 不論商場有否提供平面圖，全部都沒有提供觸覺點字及觸覺平面圖。

圖 5j：商場—無障礙公用地方



觀察：

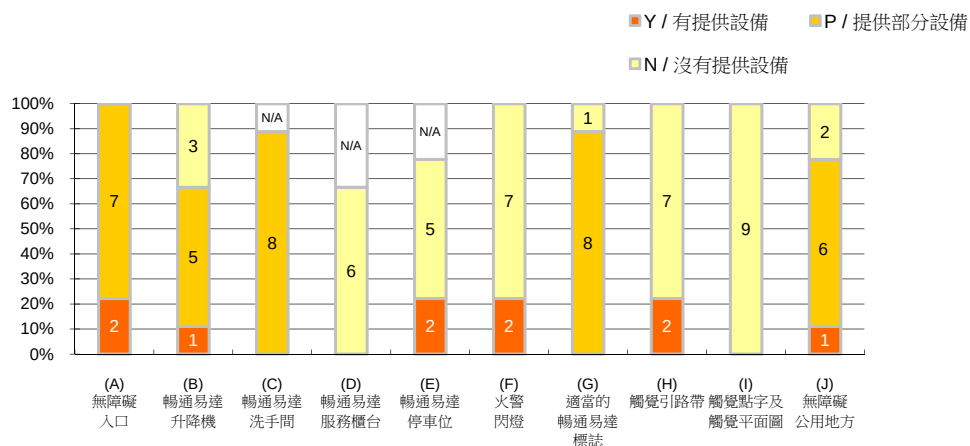
- i. 只有 1 間商場設有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的無障礙公用地方，而 6 間 (67%) 則有部分為無障礙公用地方。
- ii. 其餘 2 間商場(22%)的公用地方完全不適合殘疾人士使用，因此令他們無法進入商場內的店鋪。

5.5 扼要言之，商場各項選定無障礙設備的巡查結果已於下表 5b 和棒形圖 5k 列出：

表 5b：商場提供選定無障礙設備的情況

	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通易達 服務櫃台	(E) 暢通易達 停車位	(F) 視像 警報	(G) 適當的 暢通 易達 標誌	(H) 觸覺引 路帶	(I) 觸覺點字 及觸覺平 面圖	(J) 無障礙 公用 地方
Y / 有提供設備	2	1	0	0	2	2	0	2	0	1
P / 提供部分設備	7	5	8	0	0	0	8	0	0	6
N / 沒有提供設備	0	3	0	6	5	7	1	7	9	2
N/A	-	-	1	3	2	-	-	-	-	-

圖 5k：出租公屋內所有商場



5.6 根據審核結果發現，1997 年後興建的商場，在提供無障礙設施方面，一般較 1997 年前落成的商場為佳。下表 5c 和棒形圖 5l 和 5m 顯示 6 間 1997 年前落成商場與 3 間 1997 年後建成商場的無障礙情況比較。

表 5c：1997 年前及後興建的商場提供選定無障礙設施的情況

	建於 1997 前/後	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 暢通易達服務櫃台	(E) 暢通易達停車位	(F) 視像警報	(G) 適當的暢通易達標誌	(H) 觸覺引路帶	(I) 觸覺點字及觸覺平面圖	(J) 無障礙公用地方
Y / 有提供設備	1997 前	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	1997 後	2	1	0	0	2	2	0	1	0	1
P / 提供部分設備	1997 前	6	3	5	0	0	0	5	0	0	4
	1997 後	1	2	3	0	0	0	3	0	0	2
N / 沒有提供設備	1997 前	0	3	0	3	5	6	1	5	6	2
	1997 後	0	0	0	3	0	1	0	2	3	0
N/A 不適用	1997 前	-	-	1	3	1	-	-	-	-	-
	1997 後	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

圖 5l：6 間位於 1997 年前落成屋邨內的商場

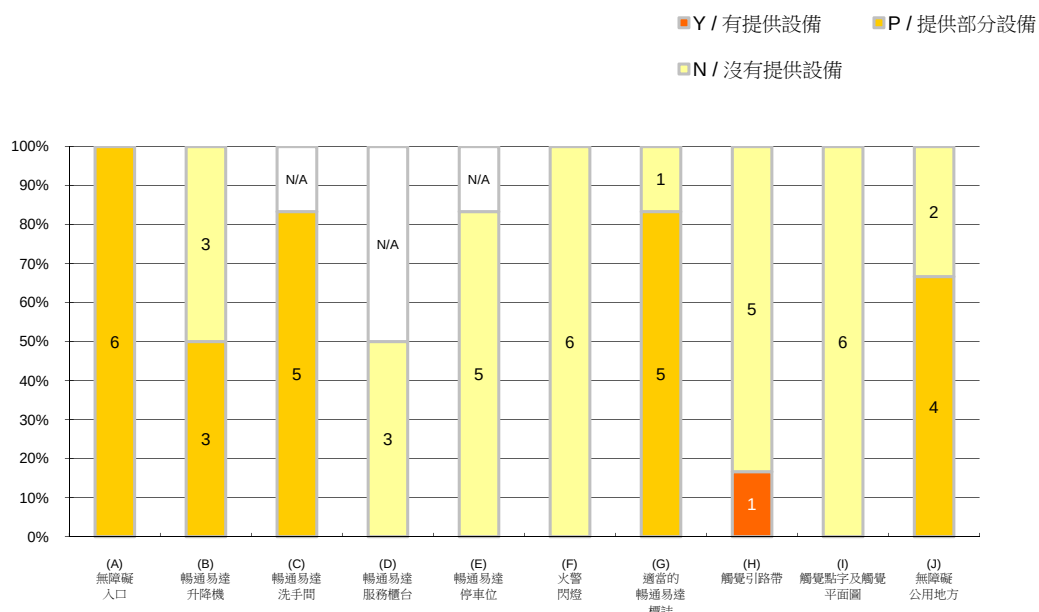
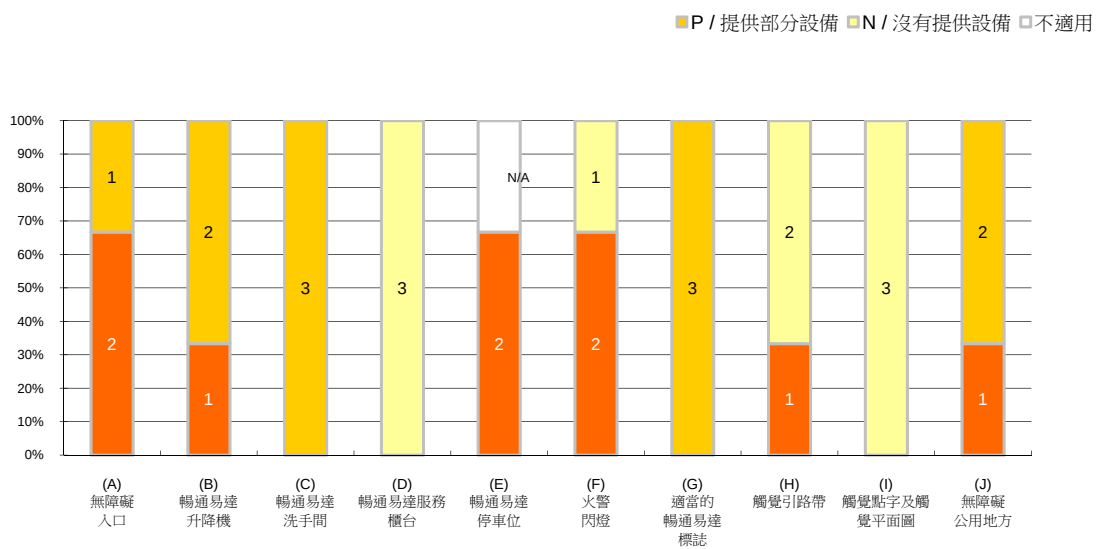


圖 5m：3 間位於 1997 年後落成屋邨內的商場



觀察

5.7 根據審核結果，於 1997 年後興建屋邨內的商場提供的無障礙設施較多達到《設計手冊 1997》標準。觀察到 1997 年之前及之後興建商場的一些分別如下：

- a) 1997 年前建成的商場之中，只有 1 間商場有 1 項無障礙設施能完全符合《設計手冊 1997》的規定，就是觸覺引路帶。其他 1997 年前建成的商場不是只提供了部分符合《設計手冊 1997》的設施，就是完全沒有提供。鑑於在處所附近提供設施的重要性，商場的無障礙設施情況惹人關注，要設施符合《設計手冊 2008》的規定更是短期內未能達到。
- b) 至於 1997 年後落成的商場，至少有 2 間(67%)在提供暢通易達升降機、暢通易達洗手間、暢通易達標誌和無障礙公用地方等方面表現不比 1997 年前的商場優勝，使人失望。
- c) 1997 年後建成的商場有兩間提供的無障礙入口完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，反之所有 6 間 1997 年前興建的商場都只提供未完全符合規定的無障礙入口。

5.8 上文棒形圖顯示 1997 年後建成的商場在提供無障礙設施方面（包括暢通易達升降機、暢通易達停車位、視像警報和無障礙公用地方等）能提供較多達到標準和理想的無障礙設施的比例較高。不過，在提供無障礙入口、暢通易達服務櫃台、暢通易達標誌和觸覺平面圖方面，就未有顯著改善。1997 年後興建/翻新的處所，在暢通易達洗手間設施上已有改善，但在一些細節上，如安裝門柄的高低位置、開門需用的力度和洗手間內各式扶手的安裝位置仍有待改善，才能達到完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

5.9 商場的樓齡差別極大，各商場之中，最早的可追溯至 1970 年代中期建成的愛民邨商場，而最新的是 2005 年竣工的海麗邨商場。在新近建成的商場找到較多無障礙設施不足為奇，所以對這些商場的期望反而是其設施應完全符合《設計手冊 1997》的規定。因此，發現商場的無障礙設施未能完全符合《設計手冊 1997》的規定(例如暢通易達洗手間內的裝置和欠缺無障礙標誌等)都使人相當失望。

第六章 公共屋邨內的停車場

審核結果

6.1 目標處所名單上共有 2 個位於公共屋邨內的停車場，分別是葵興邨和慈樂邨。前者建於 1991 年，現為租置計劃屋邨；而後者則建於 1997 年。2 個停車場業權都為領滙所擁有，亦由它管理。

6.2 下表 6a 摘要列出 2 個停車場的詳情和選定的無障礙設備的情況：

表 6a：兩停車場的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通易 達服務 櫃台	(D) 暢通 易達 停車位	(E) 視像 警報	(F) 足夠的 暢通 易達 標誌
CP1	葵興邨 停車場	5	1991	Y	N	N/A	Y	N	Y
CP2	慈樂邨 停車場	2/第 I 期 8/第 II 期	1995 1996	P	N	N	Y	N	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》的設施及《設計手冊 2008》

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

觀察

6.3 由於抽樣數目太少，從 2 個停車場所收集的資料不足夠進行量化分析和比較。

6.4 每個停車場都設有至少一個位於地下的暢通易達停車位，但觀察到 2 個停車場都沒有安裝暢通易達升降機。

6.5 2 個停車場的暢通易達泊車位都位於建築物後面的無障礙入口。因此，輪椅使用者需要穿過斜道下的行車道才可到達入口。建議把暢通易達停車位更改到對面一行，避免輪椅使用者和駕駛人士因使用同一條路而釀成意外。

6.6 慈樂邨停車場的收費亭外，路面和行人路之間的高度相差達 100 毫米，令輪椅使用者無法去到收費亭。有些梯間大門需用很大力度才可開啟。

6.7 梯間/斜道為弱視人士而設的設施不足(如：色彩對比鮮明的突緣不足、扶手不合規格、缺乏觸覺警示帶等)。

6.8 進出屋邨其他地方的無障礙路徑旁沒有設置下斜路緣石。

第七章 街市

審核結果

7.1 目標處所名單上共有 5 個街市。最早是建於 1970 年代尾的灣仔鵝頸街市；而最新的則是於 2005 年興建的大角嘴街市。全部 5 個街市都位於由食物環境衛生署管理的商業處所內。

7.2 下表 7a 摘要列出各街市的詳情和選定的無障礙設備的情況：

表 7a：5 個街市的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 視像警 報	(E) 適當的 暢通易達 標誌	(F) 觸覺點字 及觸覺平 面圖	(G) 無障礙 通道	(H) ¹ 無障礙 公用 地方
FM1	鵝頸街市	2	1979	P	P	P	Y	P	N	P	Y
FM2	聯和墟街市	2	2002	P	P	P	Y	P	Y	Y	Y
FM3	西營盤街市	3	1999	P	P	P	Y	P	N	P	Y
FM4	大角嘴街市	2	2005	Y	Y	Y	Y	P	Y	Y	Y
FM5	土瓜灣街市	2	1984	Y	N	N	N	P	N	P	Y

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

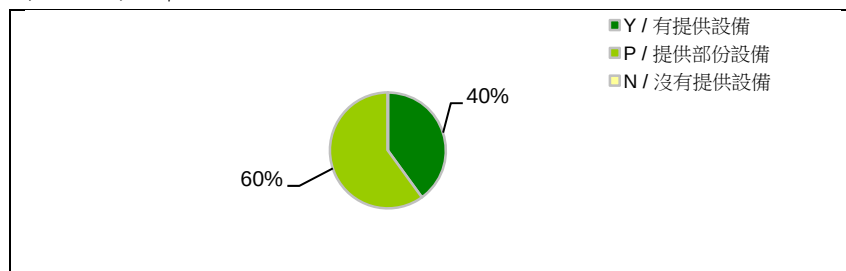
N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》的設施及《設計手冊 2008》

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹街市的無障礙公用地方是指可暢通無阻地前往所有食物攤檔

7.3 為方便閱讀，各項選定主要無障礙設施的調查結果均以圓形圖表達，以顯示全部 5 個街市無障礙設施的情況。

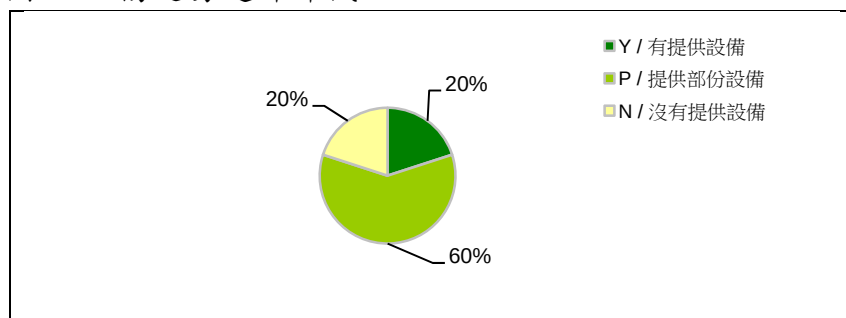
圖 7a：無障礙入口



觀察：

- i. 2 個(40%) 街市至少有 1 個入口符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定；其餘 3 個(60%) 至少有 1 個入口部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

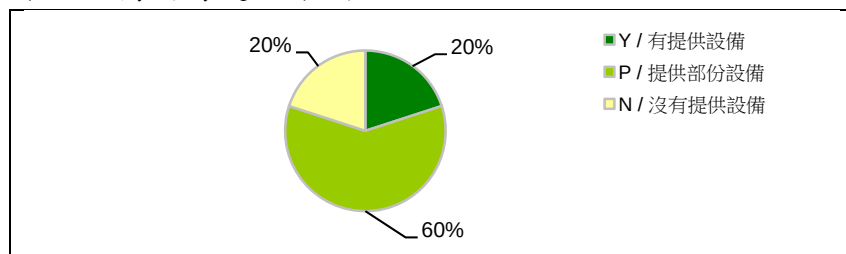
圖 7b：暢通易達升降機



觀察：

- i. 1 個 (20%) 街市至少有 1 部暢通易達升降機完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定；而 3 個(60%) 街市設有至少一部暢通易達升降機部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- ii. 1 個 (20%) 街市完全沒有暢通易達升降機。

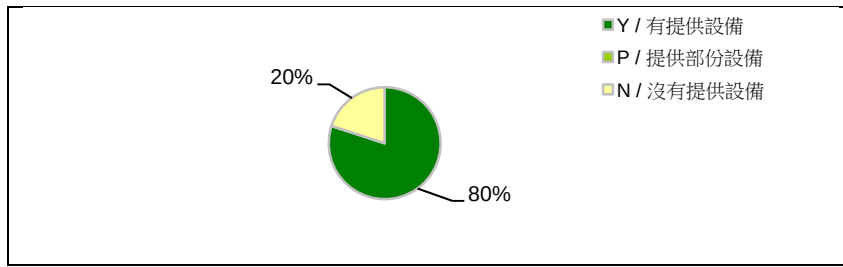
圖 7c：暢通易達洗手間



觀察：

- i. 1 個 (20%) 街市的暢通易達洗手間完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而 3 個 (60%) 街市的暢通易達洗手間只部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。
- ii. 1 個 (20%) 街市完全沒有暢通易達洗手間。

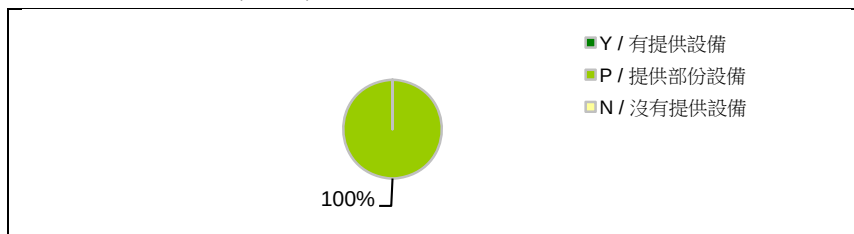
圖 7d：視像警報



觀察：

- i 大多數街市 (80%) 都有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的視像警報；只有 1 個 (20%) 街市完全沒有此設施。

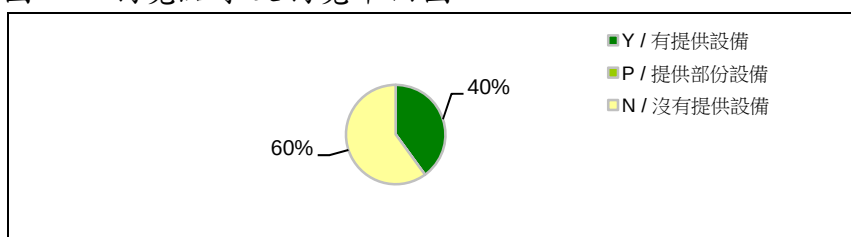
圖 7e：適當的暢通易達標誌



觀察：

- i 所有街市都有暢通易達標誌，但全部都未能完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

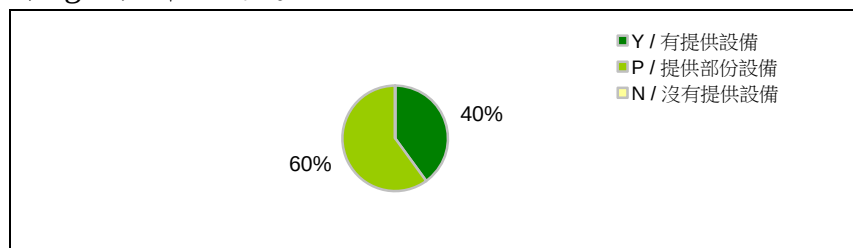
圖 7f：觸覺點字及觸覺平面圖



觀察：

- i 2 個 (40%) 街市有平面圖，亦設有觸覺點字及觸覺平面圖。
- ii 3 個 (60%) 街市沒有任何平面圖，也沒有觸覺點字及觸覺平面圖。

圖 7g：無障礙通道

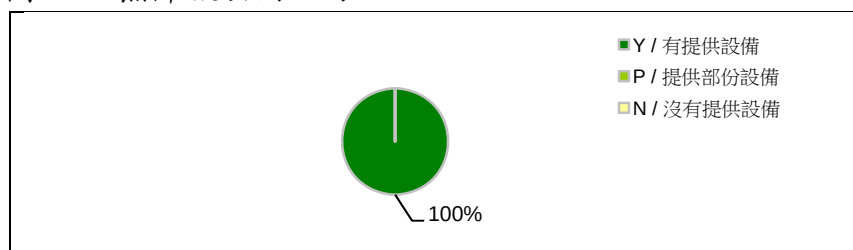


觀察：

- i. 2 個 (40%) 街市提供完全無障礙的通道，而 3 個 (60%) 街市提供部分無障礙的通道。

註：如兩相對的雜貨攤檔擺放貨物的範圍相距不少於 750 厘米，將被視為無障礙通道。

圖 7h：無障礙公用地方



觀察：

- i. 所有街市提供完全無障礙的公用地方。

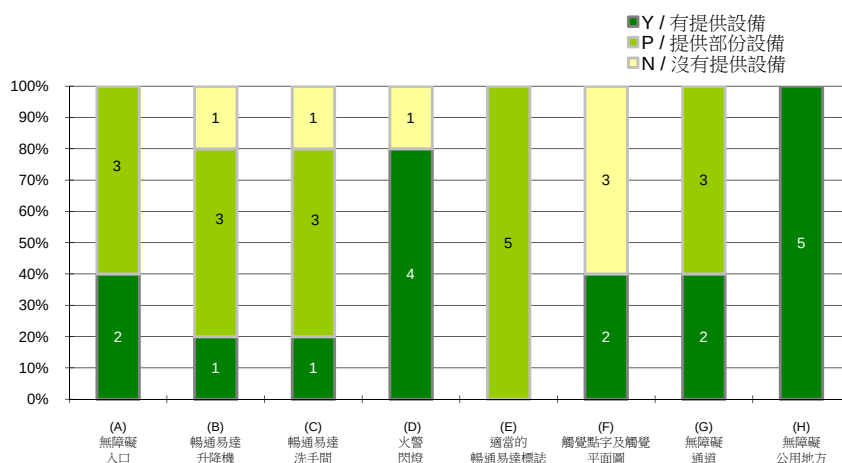
註：街市的無障礙公用地方是指可暢通無阻地前往所有食物攤檔。

7.4 扼要言之，下表 7b 和棒形圖 7i 已列出街市各項選定無障礙設備的巡查結果：

表 7b：街市提供選定無障礙設備的情況

	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 視像警報	(E) 適當的暢通易達標誌	(F) 觸覺點字及觸覺平面圖	(G) 無障礙通道	(H) 無障礙公用地方
Y / 有提供設備	2	1	1	4	0	2	2	5
P / 提供部分設備	3	3	3	0	5	0	3	0
N / 沒有提供設備	0	1	1	1	0	3	0	0

圖 7i：所有街市



7.5 審核結果顯示，3 個於 1997 年後興建的街市提供的無障礙設備，整體較 1997 年前興建的街市為佳。茲於下表 7c 和圖 7j 和 7k 列出。

表 7c：1997 年之前和之後落成的街市的審核結果摘要

	建於 1997 年後	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 視像警報	(E) 適當的暢通易達標誌	(F) 觸覺點字及觸覺平面圖	(G) 無障礙通道	(H) 無障礙公用地方
Y / 有提供設備	1997 前	1	0	0	1	0	0	0	2
	1997 後	1	1	1	3	0	2	2	3
P / 提供部分設備	1997 前	1	1	1	0	2	0	2	0
	1997 後	2	2	2	0	3	0	1	0
N / 沒有提供設備	1997 前	0	1	1	1	0	2	0	0
	1997 後	0	0	0	0	0	1	0	0

圖 7j：1997 年前興建的 2 個街市

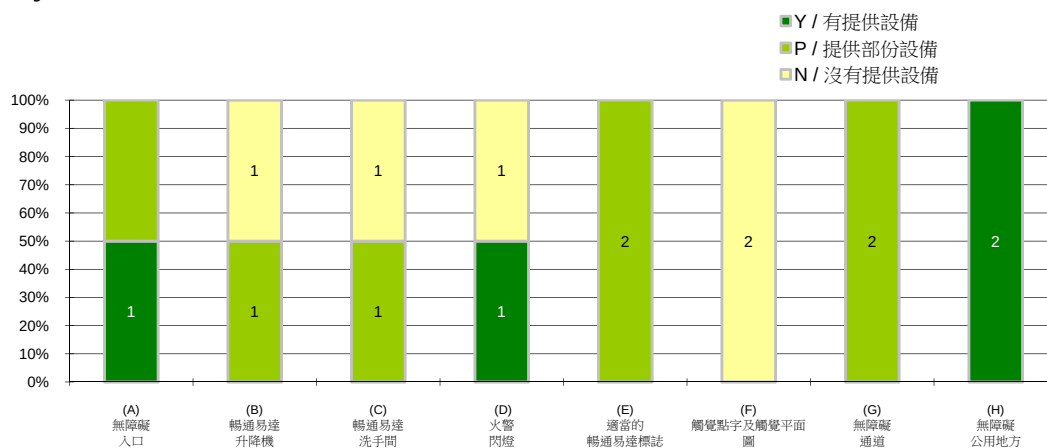
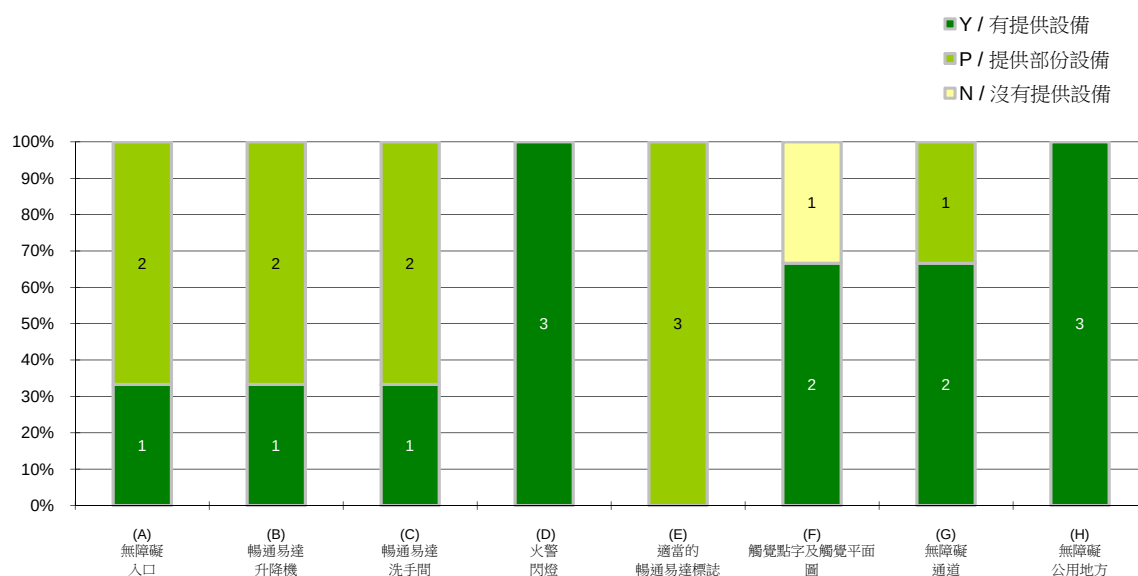


圖 7k：1997 年後興建的 3 個街市



觀察

7.6 根據審核結果，在提供無障礙設施方面（包括暢通易達升降機、暢通易達洗手間、視像警報和觸覺點字及觸覺平面圖等），1997 年後興建的街市看似比 1997 年前所興建的能提供較多達到標準和理想的無障礙設施。不過，在提供適當的暢通易達標誌方面，各街市均未有顯著改善。

7.7 值得注意的是，儘管新舊街市的落成時間相差甚遠，但沒有任何於 1997 年後建成的街市的所有主要無障礙設施能完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

第八章 文化設施

審核結果

8.1 審核巡查了 7 所文化設施，包括 2 間公共圖書館、1 間體育館、2 間會堂和 2 間博物館。全部設施都建於 1997 年前，最早可追溯至 70 年代末興建的瀝源公共圖書館，而最新的是建於 1990 年的西灣河文娛中心。所有 7 項設施都由康樂文化事務署管理。

8.2 以下 4 個表摘要列出各類設施的選定主要無障礙設備的情況：

表 8a：兩間公共圖書館的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 洗手間	(C) 暢通易達 服 務櫃台	(D) 視像 警報	(E) 適當的 暢通易 達標誌	(F) 觸覺引 路帶	(G) 聆聽 輔助 系統	(H) ¹ 無障礙 公用 地方
CF1	瀝源公共圖書館	1	1997	P	N/A	Y	Y	N	N	N	P
CF2	大興公共圖書館	1	1978	P	P	Y	Y	P	N	Y	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 圖書館的無障礙公用地方是指圖書館內的通道和殘疾人士使用相關設施的情況。

表 8b：體育館的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通易 達洗手 間	(D) 暢通 易達 服務 櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通 易達 標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽 輔助 系統	(I) ¹ 障礙 公用 地方	(J) 暢通 易達 座位
CF3	伊利莎伯體育館	11	1980	Y	P	P	N	Y	P	Y	N	P	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 體育館的無障礙公用地方是指殘疾人士可使用開放給公眾使用設施的情況。

表 8c：會堂、文娛中心的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通 易達 服務 櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通 易達 標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽 輔助 系統	(I) ¹ 無障礙 公用 地方	(J) 暢通 易達 座位
CF4	北區大 會堂	3	1988	N	P	P	N	Y	N	N	N	P	P
CF5	西灣河 文娛中 心	3	1990	P	P	P	N	N	P	N	N	P	P

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹大會堂和文娛中心的無障礙公用地方是指殘疾人士可使用開放給公眾使用的設施的情況。

表 8d：博物館的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通 易達 服務 櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通 易達 標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽 輔助 系統	(I) ¹ 無障礙 公用 地方	(J) 暢通 易達 座位
CF6	茶具文 物館	2	1984 (文物保護 建築物)	P	P	N	N	N	Y	N	Y	P	N/A
CF7	香港太 空館	2	1980	Y	P	P	Y ²	Y	P	Y	P	P	P

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹博物館的無障礙公用地方是指殘疾人士可使用開放給公眾使用設施的情況。

²只評估了主要的服務櫃台。

觀察

8.3 由於每類文化設施處所的抽樣數目太少，收集到的資料不足夠進行量化分析和比較。

8.4 根據審核結果，沒有任何上述處所提供的所有無障礙設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。香港太空館提供的無障礙設施較多完全符合和部分符合《設計手冊 1997》的規定。除了北區大會堂外，其他 6 間處所至少提供了 1 個無障礙入口，而只有 2 間是完全符合《設計手冊 1997》的規定。至於北區大會堂，只能從毗鄰的建築物進入。

第九章 社區會堂及社區中心

審核結果

9.1 目標處所名單上共有 3 間社區會堂/社區中心。接受巡查的社區中心之中，最早是 60 年代末興建的慈雲山(南區)社區中心，而最新是建於 2004 年的梨木樹社區會堂。所有社區會堂/中心都由民政事務總署管理。

9.2 下表 9a 摘要列出各社區會堂/中心的詳情及選定的無障礙設備的情況：

表 9a：3 間社區會堂/中心的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通易 達服 務櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通易 達標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽輔 助系統	(I) ¹ 無障礙 公用 地方
CH1	長青邨 社區中心	6	1982	P	P	P	N/A	N	P	Y	N	P
CH2	梨木樹 社區會堂	1	2004	Y	N/A	P	Y	Y	P	Y	P	P
CH3	慈雲山(南 區)社區中 心	6	1968	Y	N	N	N/A	N	N	N	N	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 社區中心的無障礙公用地方是指殘疾人士可使用開放給公眾使用的設施的情況。

觀察

9.3 由於抽樣數目太少，從社區會堂/中心所收集到的資料不足夠進行量化分析和比較，以反映社區會堂無障礙設施的整體狀況。

9.4 3 間社區中心在提供各主要無障礙設施程度上有差異。每間中心至少有 1 個無障礙入口。一如所料，最舊的慈雲山(南區)社區中心所提供的主要無障礙設

施最少，而最新的梨木樹社區會堂能提供較多無障礙設施。不過，在這些較舊的建築物中提升一些無障礙設施(例如視像警報和標誌)未必很昂貴，也不會受建築結構限制。

第十章 政府合署

審核結果

10.1 接受巡查的 5 所政府合署之中，最早的可追溯至 80 年代中期興建的土瓜灣政府合署，而最新的是 2000 年興建的長沙灣政府合署。全部 5 所政府合署都由政府產業署及外判物業管理公司管理。

10.2 下表 10a 摘要列出各政府合署的詳情及選定的無障礙設備的情況：

表 10a：5 間政府合署的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 升降機	(C) 暢通易達 洗手間	(D) 暢通 易達 停車位	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通易 達標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) ¹ 無障礙 公用 地方
GO1	長沙灣 政府合署	15	2000	Y	P	P	Y	Y	P	Y	Y
GO2	北區 政府合署	6	1987	Y	Y	P	N/A	Y	P	Y	Y
GO3	金鐘道 政府合署	6 47	1986-87	P	P	P	N/A	P	P	P	Y
GO4	土瓜灣 政府合署	11	1984	P	Y	N/A	N/A	N	P	P	Y
GO5	屯門 政府合署	10	1985-86	P	P	P	N/A	Y	P	N	Y

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

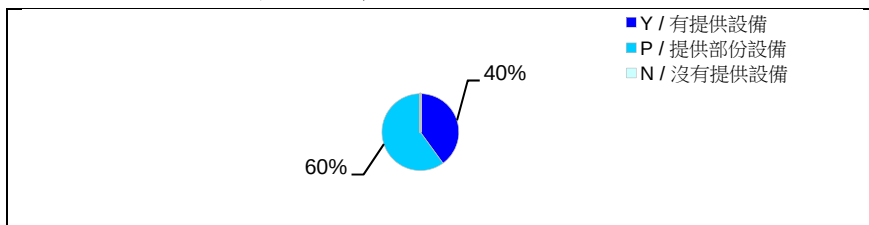
N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 政府合署的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾的出租辦公室的情況。

10.3 為方便閱讀，各項選定主要無障礙設施的調查結果均以圓形圖表達，以顯示全部 5 所政府合署的無障礙設施的情況。

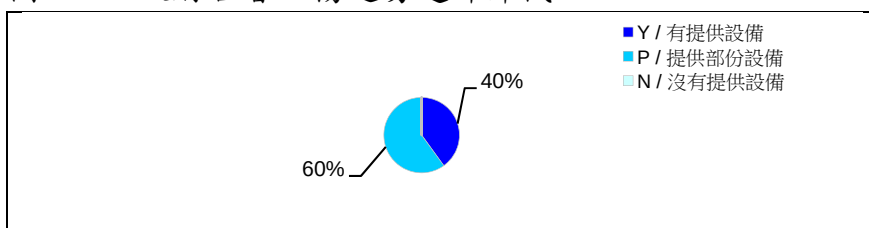
圖 10a：政府合署－無障礙入口



觀察：

- i. 2 所 (40%) 合署至少有 1 個門口完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，其餘合署的門口只部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

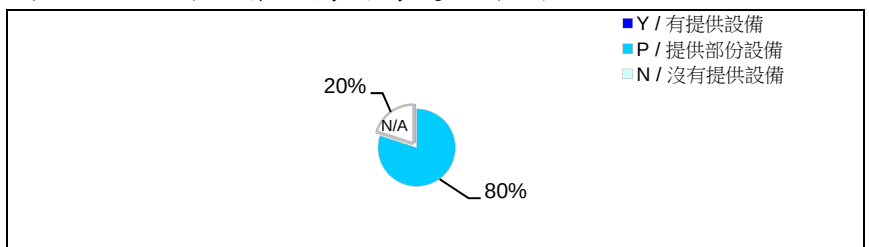
圖 10b：政府合署－暢通易達升降機



觀察：

- i. 2 所 (40%) 合署至少有 1 部暢通易達升降機完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，其餘合署的暢通易達升降機只部分符合設計手冊的規定。

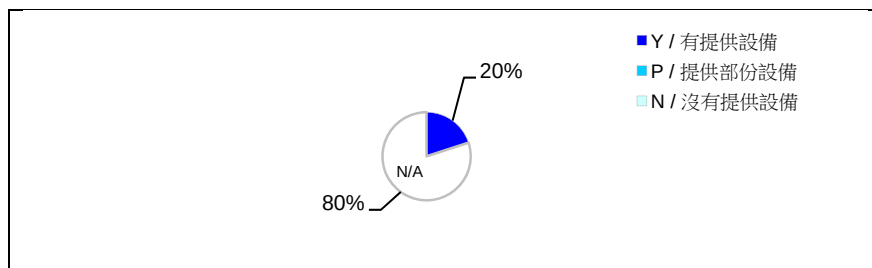
圖 10c：政府合署－暢通易達洗手間



觀察：

- i. 根據《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定，其中 1 所合署不需設置這項設施，至於其餘 4 所合署所提供的暢通易達洗手間只部分符合設計手冊的規定。

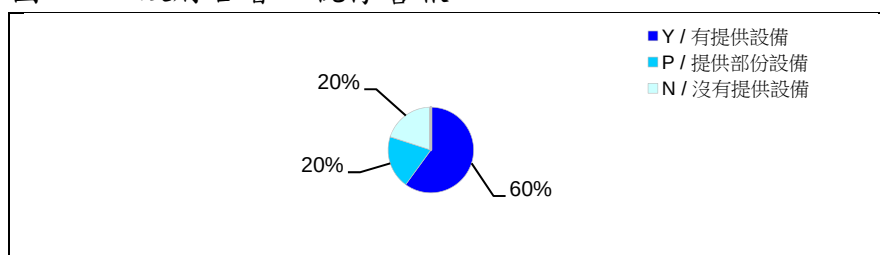
圖 10d：政府合署－暢通易達停車位



觀察：

- i. 根據《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定，其中 4 所合署不需設置暢通易達停車位，而需要設置暢通易達停車位的合署，設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

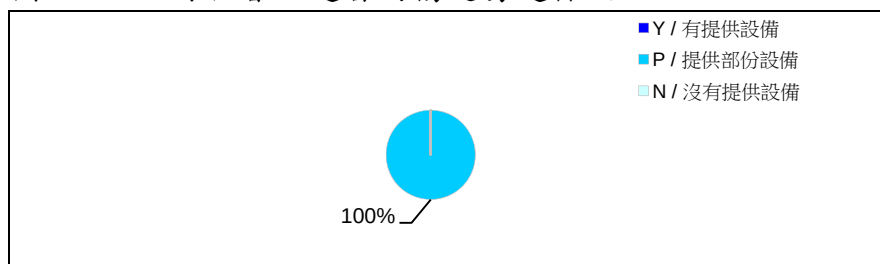
圖 10e：政府合署－視像警報



觀察：

- i. 3 所 (60%) 合署設有火警系統完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而 1 所的系統部分符合《設計手冊 1997》的規定。
- ii. 1 所合署沒有按《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定提供火警系統任。

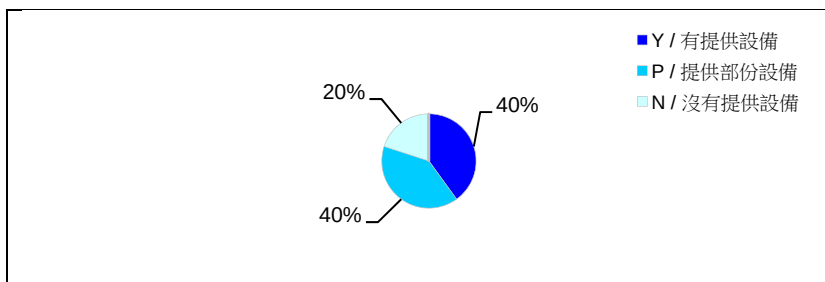
圖 10f：政府合署－適當的暢通易達標誌



觀察：

- i. 全部合署均設有暢通易達標誌，但沒有 1 所完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

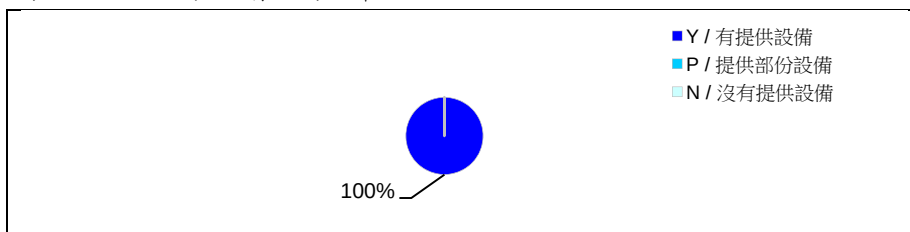
圖 10g：政府合署－觸覺引路帶



觀察：

- i. 2 所 (40%) 合署有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的觸覺引路帶；而兩所合署有部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定的觸覺引路帶。
- ii. 1 所 (20%) 合署完全沒有這項設施。

圖 10h：政府合署－無障礙公用地方



觀察

- i. 全部合署都有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的無障礙公用地方。

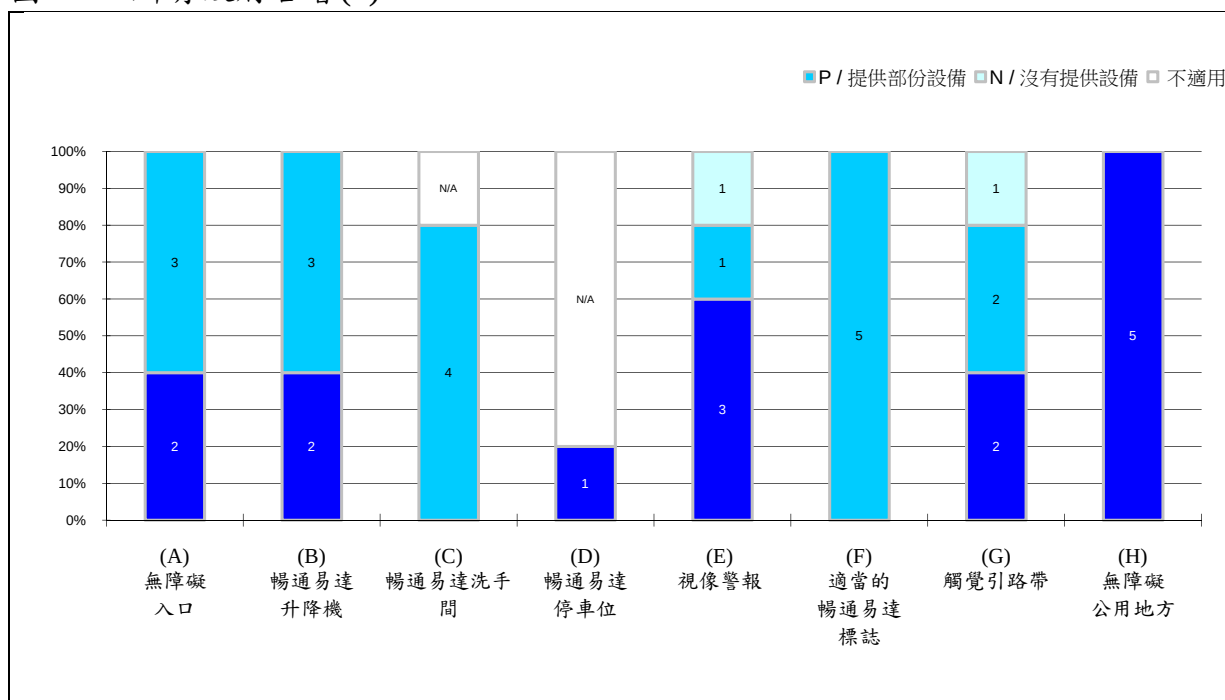
註：政府合署的無障礙公用地方是指殘疾人士前往開放給公眾的出租辦公室的情況

10.4 扼要言之，商場各項選定無障礙設備的巡查結果已於下表 10b 和棒形圖 10i 列出：

表 10b：政府合署

	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 升降機	(C) 暢通易達 洗手間	(D) 暢通易達 停車位	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通易 達標誌	(G) 觸覺引路帶	(H) 無障礙 公用地方
Y / 有提供設備	2	2	0	1	3	0	2	5
P / 提供部分設備	3	3	4	0	1	5	2	0
N / 沒有提供設備	0	0	0	0	1	0	1	0
不適用	-	-	1	4	-	-	-	-

圖 10i：所有政府合署(5)



觀察

10.5 雖然北區政府合署(北區)的樓齡較長沙灣政府合署(長沙灣)(唯一於 1997 年後落成)早 13 年，但北區政府合署有最多完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的無障礙設施。

10.6 金鐘道政府合署(金鐘)有完全無障礙公用地方，但其他設施則只部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。其次的土瓜灣和屯門的政府合署(土瓜灣、屯門)也僅稍勝金鐘道政府合署，它們各有兩項無障礙設施(包括公用地方)完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

10.7 審核小組也觀察到一些操作上的障礙，相信是由於缺乏維修和員工警覺性不足而引起的。例如：

- a) 觸覺引路帶：引路帶貼近牆邊，對使用扶手的視障人士造成危險(長沙灣)；路徑上有 1 根柱，阻擋去路(長沙灣)；引路帶部分被地毯遮蓋(長沙灣)；引路帶徑被椅子阻塞(北區、土瓜灣)；有幾片觸覺警示帶脫丟(金鐘、長沙灣)
- b) 阻塞通道：逃生梯間堆積了空盒和垃圾(長沙灣)；保安員警崗接近觸覺引路帶(長沙灣)、用以固定地毯的膠紙損毀，構成絆倒的危險(北區)

- c) 設施高度：意見箱位置太高(長沙灣、金鐘)；門鐘太高(金鐘、土瓜灣)；開門掣太高(金鐘、土瓜灣)。建議各類設施的高度為 1200 毫米為以下。
- d) 服務櫃台：櫃台的高度太高，應降低至 750 毫米或以下(金鐘、屯門)
- e) 顏色對比：玻璃門上無顏色對比標記(金鐘、屯門)
- f) 使用不當：暢通易達洗手間內有儲物室(金鐘)；暢通易達停車位被其他車輛佔用(金鐘)

第十一章 政府健康診所和中心

審核結果

11.1 接受巡查的 5 間健康診所/中心之中，2 間可追溯至 50 年代末，而最新的是建於 2002 年的粉嶺綜合治療中心。所有處所都由衛生署管理。

11.2 下表 11a 摘要列出 5 間健康診所/中心內選定的主要無障礙設備的情況：

表 11a：5 間健康診所/中心的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) ¹ 無障礙入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通易 達服 務櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通 易達 標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽 輔助 系統	(I) 視像顯 示板	(J) ² 無障礙 公用 地方
HC1	粉嶺綜合 治療中心	1*	2002	P	Y	P	Y	Y	P	Y	N	Y	Y
HC2	藍田母嬰 健康院	1*	1988	P	Y	P	N	Y	P	N	N	N	Y
HC3	西營盤胸 肺科診所	1*	1959	P	P	P	N	Y	P	N	Y	N	Y
HC4	筲箕灣 長者健康 中心	1*	1958	P	Y	Y	Y	N	P	N	Y	N	Y
HC5	油麻地 長者健康 中心	1*	1998	P	P	P	N	Y	P	N	Y	N	Y

*位於多層建築物內

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

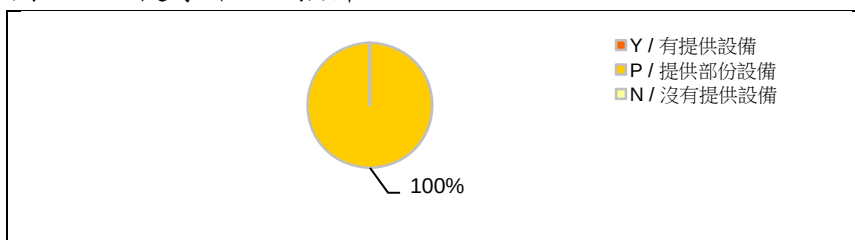
N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 這裡所指的無障礙入口是指建築物的門口

² 健康中心的無障礙公用地方是指可暢通無阻地到候診室和診症室的情況。

11.3 為方便閱讀，各項選定主要無障礙設施的調查結果均以圓形圖表達，以顯示 5 間健康診所和健康中心的無障礙設施的情況。

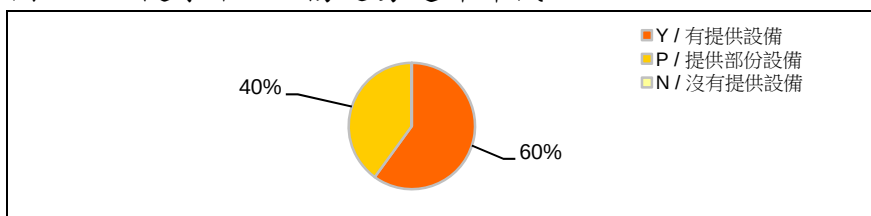
圖 11a：健康中心- 無障礙入口



觀察：

- i. 所有健康中心的門口都只部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

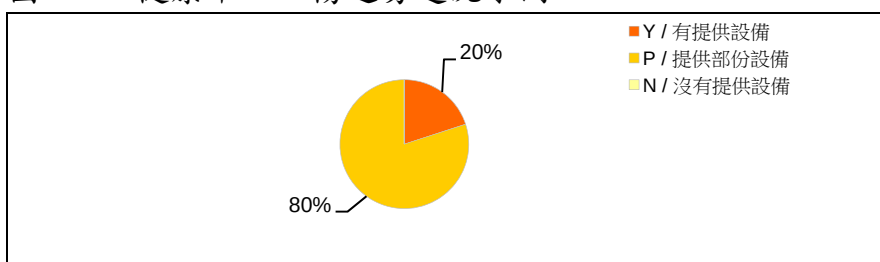
圖 11b：健康中心—暢通易達升降機



觀察：

- i. 3 間 (60%) 中心的暢通易達升降機完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而其餘 2 間的暢通易達升降機只部分符合的規定。

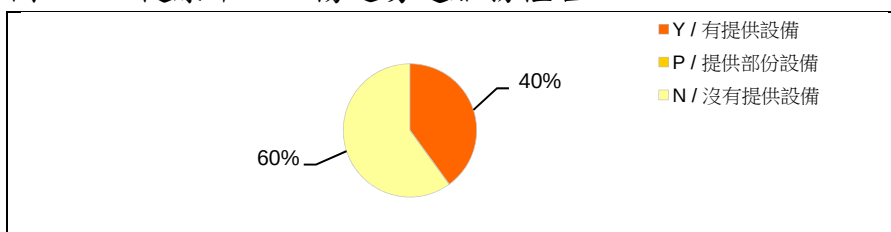
圖 11c：健康中心—暢通易達洗手間



觀察：

- i. 1 間中心的暢通易達洗手間完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而大多數(80%)的暢通易達洗手間都只是部分符合的規定。

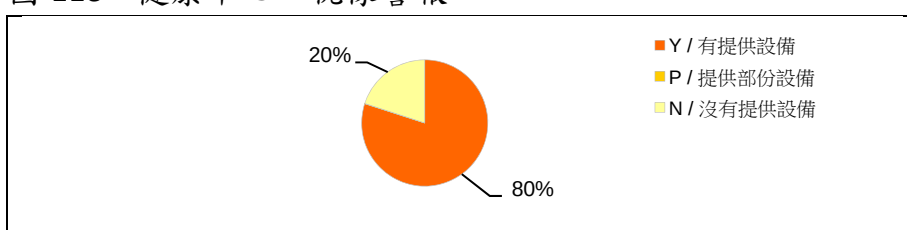
圖 11d：健康中心—暢通易達服務櫃台



觀察：

- i. 所有中心都有詢問處服務台，但只有 2 間 (40%) 中心有符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定的暢通易達服務櫃台，其餘中心都沒有這項設施。

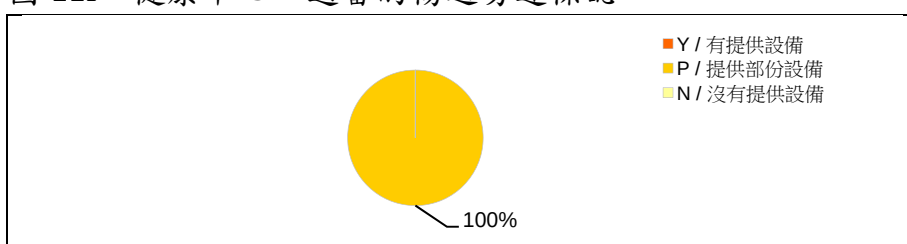
圖 11e：健康中心—視像警報



觀察：

- i. 大多數中心 (80%) 都有視像警報，但有 1 間沒有這項設施。

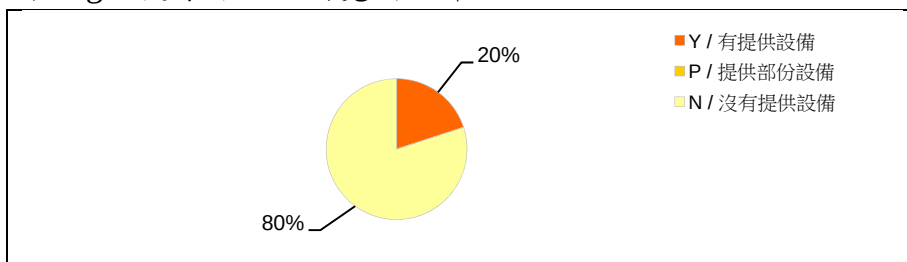
圖 11f：健康中心—適當的暢通易達標誌



觀察：

- i. 所有中心都有暢通易達標誌，但沒有 1 間完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

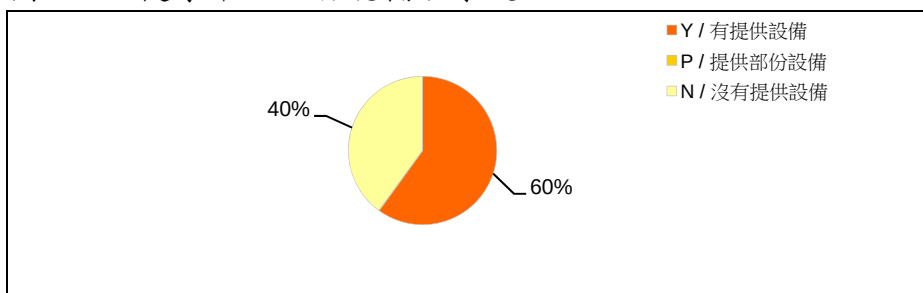
圖 11g：健康中心—觸覺引路帶



觀察：

- i. 1 間中心的觸覺引路帶完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定，而大多數 (80%) 沒有這項設施。

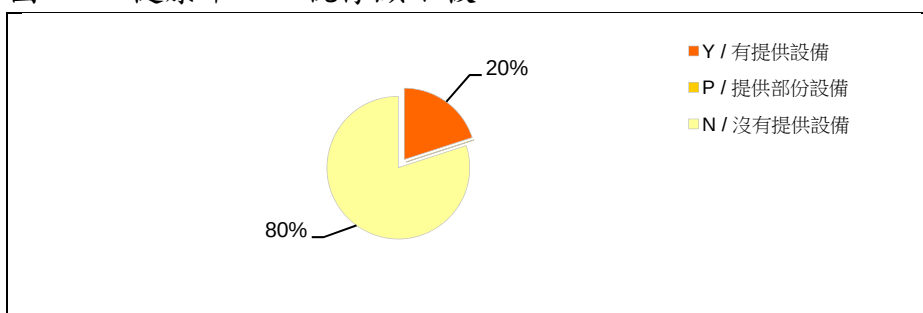
圖 11h：健康中心—聆聽輔助系統



觀察：

- i. 3 間 (60%) 中心有聆聽輔助系統，完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定；其餘 2 間沒有這項設施。

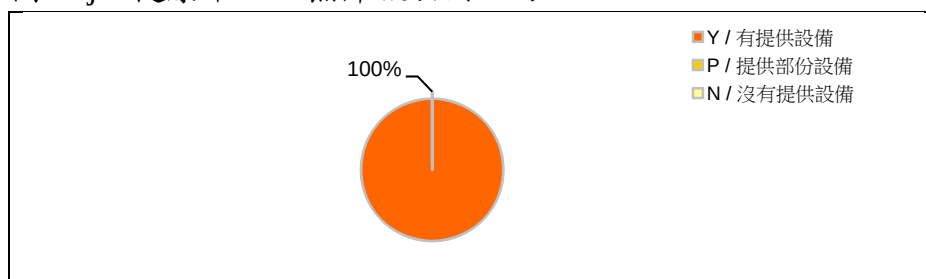
圖 11i：健康中心—視像顯示板



觀察：

- i. 大多數 (80%) 都沒有視像顯示板，只有 1 間有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的視像顯示板。

圖 11j：健康中心－無障礙公用地方



觀察：

i. 所有中心都有完全符合規定的無障礙公用地方。

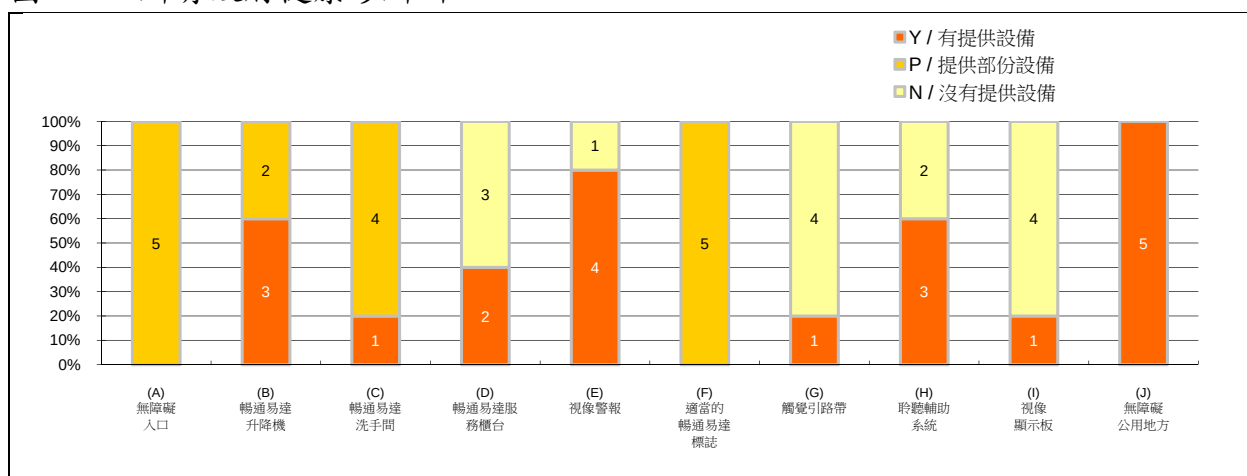
註：健康中心的無障礙公用地方是指可暢通無阻地往候診室和診症室的情況

11.4 扼要言之，健康診所/中心各項選定無障礙設備的巡查結果已於下表 11b 和棒形圖 11k 列出：

表 11b：健康診所/中心提供選定的無障礙設施的情況

	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 暢通易達服務櫃台	(E) 視像警報	(F) 適當的暢通易達標誌	(G) 觸覺引路帶	(H) 聆聽輔助系統	(I) 視像顯示板	(J) 無障礙公用地方
Y / 有提供設備	0	3	1	2	4	0	1	3	1	5
P / 提供部分設備	5	2	4	0	0	5	0	0	0	0
N / 沒有提供設備	0	0	0	3	1	0	4	2	4	0

圖 11k：所有政府健康診所/中心



11.5 審核結果發現，1997 年後興建的健康中心所提供的無障礙設備，顯然較 1997 年前興建的健康中心所提供的為佳，下表 11c 和棒形圖 HC 和圖 11l 中列出有關結果。

表 11c：健康診所

	建於 97 年前/後	(A) 無障礙入口	(B) 暢通易達升降機	(C) 暢通易達洗手間	(D) 暢通易達服務櫃台	(E) 視像警報	(F) 適當的暢通易達標誌	(G) 觸覺引路帶	(H) 聆聽輔助系統	(I) 視像顯示板	(J) 無障礙公用地方
Y / 有提供設備	97 前	0	2	1	1	2	0	0	2	0	3
	97 後	0	1	0	1	2	0	1	1	1	2
P / 提供部份設備	97 前	3	1	2	0	0	3	0	0	0	0
	97 後	2	1	2	0	0	2	0	0	0	0
N / 沒有提供設備	97 前	0	0	0	2	1	0	3	1	3	0
	97 後	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0

圖 11l：97 年前建成的政府健康診所/中心

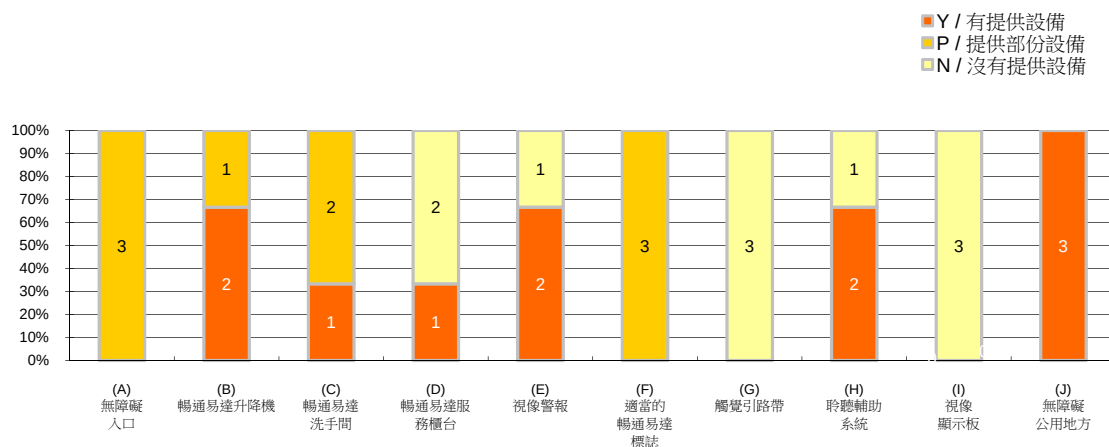
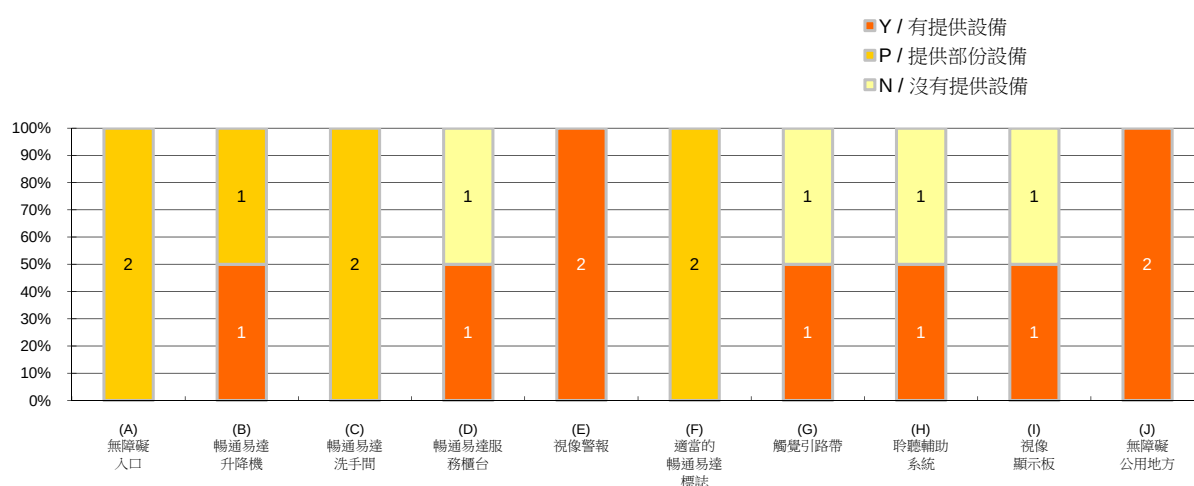


圖 11m：97 年後建成的政府健康中心



觀察

11.6 審核結果顯示，1997 年後興建的健康中心在提供完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的無障礙設施方面(包括觸覺引路帶和視像顯示板)，只略多於 1997 年前的健康中心。在其他無障礙設施類別，儘管有些處所的建築時間相差達 40 年，1997 年後落成的中心並未較 1997 年前的優勝。尤其令人詫異的是，1997 年後落成的中心沒有 1 間的無障礙門口是完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的規定。

11.7 值得注意的是，即使最新的中心 (建於 2002 年) 的粉嶺綜合治療中心各項主要無障礙設施都未能完全符合《設計手冊 1997》的規定。

第十二章 康樂及其他設施

審核結果

12.1 接受巡查的處所的 7 項康樂及其他設施包括 2 個游泳池、1 所度假村、1 個運動場、2 間郵政局和 2 個碼頭(合為一項設施計算)。最早落成的是鯉魚門公園及度假村，其歷史建築物可追溯至超過 100 年前，而最新的是 2006 年建成的中環 7 號和 8 號碼頭。

12.2 這 7 項處所分別由康樂及文化事務署、郵政署和運輸署管理。

12.3 以下 5 個表摘要列出各類設施的選定主要無障礙設備的情況：

表 12a：2 個游泳池的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易 達洗手 間	(C) 視像 警報	(D) 適當的 暢通易達 標誌	(E) 觸覺引 路帶	(F) 無障礙 泳池	(G) 無障礙 公用地方	(F) 暢通易達 座位
L01	大環山游泳池	2	1977	P	P	Y	P	N	1(9)	P	N
L02	摩利臣山游泳池	2	1986	P	P	Y	P	N	1(4)	P	N

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

1(1)－無障礙泳池數目(泳池總數)

¹ 游泳池的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾使用的設施的情況。

表 12b：公園及度假村的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通 易達 洗手間	(D) 暢通易 達服 務櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通易 達標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽 輔助 系統	(I) ¹ 無障礙 公用地方
L03	鯉魚門公園及度假村	1 至 3	1988 (文物保護 建築物)	P	N	P	N	P	P	N	N	P

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 公園/度假村的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾使用的設施的情況。

表 12c：運動場的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 洗手間	(C) 暢通易達 停車位	(D) 視像警 報	(E) 適當的 暢通易達 標誌	(F) ¹ 無障礙 公用 地方	(G) 暢通易達 座位
L04	葵涌運動場	1	1979	Y	P	Y	N	P	P	N

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 運動場的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾使用的設施的情況。

表 12d：兩間郵政局的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通易達 服務櫃台	(C) 視像警報	(D) 適當的 暢通易達 標誌	(E) 觸覺引路 帶	(F) 聆聽輔 助系統	(G) ¹ 無障礙 公用地方
L05	深水埗郵政局	1	1978	N	N	Y	N	N	N	N
L06	元朗郵政局	1	2002	P	N	Y	N	Y	Y	Y

說明：

Y－所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P－所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N－沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A－《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 郵政局的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾使用的設施的情況。

表 12e：中環碼頭的概況

編號	名稱	層數	年份	(A) 無障礙 入口	(B) 暢通 易達 升降機	(C) 暢通易 達洗手 間	(D) 暢通易 達服 務櫃台	(E) 視像 警報	(F) 適當的 暢通易達 標誌	(G) 觸覺引 路帶	(H) 聆聽輔 助系統	(I) ¹ 無障礙 公用地 方
L07	中環碼頭 (第 7, 8 號 碼頭)	3	2006	P	P	Y	N	Y	P	Y	N	P
	中環碼頭 (5 號碼頭)	2	1997	P	N	P	N	N	P	Y	N	P

說明：

Y – 所提供的設施完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

P – 所提供的設施部分符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》

N – 沒有提供符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的設施

N/A – 《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》沒有規定提供這類設施

¹ 碼頭的無障礙公用地方是指殘疾人士使用開放給公眾使用的設施的情況。

觀察

12.4 由於每類康樂設施接受巡查的處所數目太少，所收集的資料不足夠進行量化分析和比較。

12.5 除了葵涌運動場有完全符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的無障礙門口外，其餘大多數處所的門口都只部分符合規定。深水埗郵政局只有 1 個門口，且有梯級，對輪椅使用造成障礙。鯉魚門公園度假村有些建築物具保育價值，但部份沒有為輪椅使用者提供無障礙門口。其他處所至少有 1 個無障礙門口。

第十三章 根據 2000 年的無障礙調查結果檢討現時的情況

引言

13.1 平機會曾於 2000 年在 3 個出租公共屋邨(即長青邨、太和邨和小西灣邨)和相關的商業中心進行「無障礙巡查」⁶。在是次正式調查中，這 3 個屋邨也包括在 60 處目標處所名單之內，以便識別自上次巡查後，它們在無障礙設施方面有何改善的地方。

13.2 3 個屋邨分別建於不同年代，分別是建於 1970 年代的長青邨、1980 年代的太和邨和 1990 年代的小西灣邨。除了太和邨因現時已是租置計劃屋邨而被視為私人物業外，其餘 2 個屋邨仍由房委會所擁有和管理。

13.3 至於相關的商場，只有長青邨商場仍由房委會所有，其餘 2 個商場都由領匯所有。

巡查結果摘要

長青邨

13.4 改善：

- a) 1 個暢通易達停車位符合《設計手冊 1997》的規定；
- b) 斜道寬度符合《設計手冊 1997》的規定；及
- c) 輪椅使用者能按到室外各火警鐘掣和調查中選定樓宇的火警鐘掣。

13.5 部分改善：

- a) 大多數斜道和梯級都有觸覺警示帶，但有部分仍未設置觸覺警示帶；
- b) 提供了更多下斜路緣石，但不是全部符合標準；
- c) 梯級和斜道設有扶手，但未達標準；及
- d) 一些斜道的斜度較斜，不符《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定 1:12 的設計要求。

⁶ 平機會得到香港理工大學協助在三個屋邨進行無障礙巡查。

13.6 一些看來可以合理提供的設施卻沒有作出改善：

- a) 巴士總站的候車島沒有下斜路緣石；
- b) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定為殘疾人而設的國際符號；
- c) 扶手沒有觸覺點字標誌，升降機操控掣也沒有觸覺點字標誌；及
- d) 沒有觸覺地圖。

13.7 一些被視為可能造成困難的地方沒有作出改善：

- a) 沒有偵測升降機門重開的儀器；
- b) 升降機操控掣的高度不符合標準；
- c) 升降機到達時無聲音報訊；升降機門口也沒有上落指示；
- d) 沒有升降機到達位於商場一樓的街市，只可以走樓梯；⁷
- e) 住宅單位門口的門檻高於 25 毫米；及
- f) 屋邨位於陡峭山坡之上，往來屋邨各座的無障礙通道不足。

長青商場

13.8 部分改善：

- a) 有下斜路緣石，但不是全部符合標準；及
- b) 進行審核時，正建造 1 條由平台通往商場第三層的斜道。

13.9 一些看來可以合理提供的設施卻沒有作出改善：

- a) 梯級和梯間沒有觸覺警示帶；
- b) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》規定為殘疾人而設的國際符號；
- c) 扶手無觸覺點字標誌；
- d) 無觸覺地圖；

⁷ 屋邨與商場位於同一建築物內。自進行審核後，房委會已確認，稍後會於商場內安裝升降機。

- e) 大多數商店門口都有梯級。

13.10 一些被視為可能造成困難的地方沒有作出改善：

- a) 殘疾人士無直接通道去位於商場四樓的酒樓，只可利用樓梯⁸。

太和邨(租置屋邨)

13.11 改善：

- a) 地下升降機大堂設有斜道，以便使用公共交通；
- b) 輪椅使用者能按到室外各火警鐘掣和獲選作調查的選定樓宇；及
- c) 接受巡查的安全島寬度都符合標準。

13.12 部分改善：

- a) 一些斜道的斜度較斜，未能符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定 1:12 的設計要求。

13.13 一些看來可以合理提供的設施卻沒有作出改善：

- a) 巴士總站一些候車島沒有下斜路緣石；
- b) 室外斜道、梯級和梯間都沒有觸覺警示帶；
- c) 斜道或梯級的扶手在多方面，如直徑、高度和長度都不符合標準；
- d) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定為殘疾人而設的國際符號；
- e) 領匯沒有提供暢通易達停車位；及
- f) 扶手觸覺點字標誌。

13.14 一些被視為可能造成困難的地方沒有作出改善：

- a) 屋邨大廈梯間沒有觸覺警示帶；
- b) 沒有偵測升降機門重開的儀器；及

⁸ 參閱上文註 7。

- c) 住宅單位門口的門檻高於 25 毫米 (《設計手冊 2008》已將有關要求降至 20 毫米)。

太和商場

13.15 部分改善：

- a) 一些斜道的斜度較斜，不符《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定 1:12 的設計要求；及
- b) 暢通易達洗手間內的設施有改善，但不是全部符合標準，例如增加了緊急呼救鐘，但安裝位置太低。

13.16 沒有改善一些看來可以合理提供的設施：

- a) 斜道或梯級的扶手在多方面，如直徑、高度和長度都不符合標準；
- b) 斜道、梯級和梯間沒有觸覺警示帶；
- c) 升降機沒有聲音報訊；
- d) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定為殘疾人而設的國際符號；
- e) 扶手無觸覺點字標誌；
- f) 沒有觸覺地圖；及
- g) 有些商店門口有梯級。

13.17 沒有改善一些被視為可能會造成困難的地方：

- a) 沒有偵測升降機門重開的儀器；及
- b) 升降機沒有聲音報訊。

小西灣邨

13.18 改善：

- a) 下斜路緣石符合標準。

13.19 部分改善：

- a) 一些斜道的斜度較斜，不符《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定 1:12 的設計要求；及
- b) 有暢通易達停車位，但停車場本身(業主為領滙)不便輪椅使用者。

13.20 一些看來可以合理提供的設施卻沒有作出改善：

- a) 巴士總站一些候車島沒有下斜路緣石；
- b) 一些斜道或梯級沒有扶手，而一些現有的扶手在多方面，如直徑、高度和長度都不符合標準；
- c) 室外大多數斜道、梯級和梯間沒有觸覺警示帶；
- d) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的為殘疾人而設的國際符號；
- e) 扶手無觸覺點字標誌；
- f) 沒有觸覺地圖；
- g) 輪椅使用者不能按到一些火警鐘掣；及
- h) 沿步行徑旁的 1 條排水道沒有水道蓋，易生危險。

13.21 一些被視為可能造成困難的地方沒有作出改善：

- a) 屋邨大廈梯間沒有觸覺警示帶；
- b) 沒有偵測升降機門重開的儀器；
- c) 升降機沒有聲音報訊；及
- d) 住宅單位門口的門檻高於 25 毫米。

小西灣商場

13.22 部分改善：

- a) 暢通易達洗手間內的設施有改善，但不是全部符合標準，例如增加了緊急呼救鐘，但安裝位置太低。

13.23 一些看來可以合理提供的設施卻沒有作出改善：

- a) 斜道、梯級和梯間沒有觸覺警示帶；
- b) 斜道、梯級或梯間的扶手不符合標準；
- c) 升降機沒有聲音報訊；及
- d) 在當眼處沒有適當的標誌牌，一些標誌牌所用的符號不是《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》規定的為殘疾人而設的國際符號；
- e) 扶手無觸覺點字標誌；
- f) 沒有觸覺地圖；及
- g) 有些商店門口有梯級。

13.24 一些被視為可能造成困難的地方沒有作出改善：

- a) 沒有偵測升降機門重開的儀器；及
- b) 升降機到達時無聲音報訊；升降機門口也沒有上落指示。

觀察

13.25 整體而言，自 2000 年進行巡查後，所有屋邨和商場作出的改善有限。雖然基於費用和結構限制，有些改善工程難以進行，但很明顯，有些改善工程可合理進行而不會造成不能承受的困難，例如為殘疾人而設的標誌、斜道和梯級加扶手、升降機內設聲音報訊、觸覺地圖等，俯拾即是。

13.26 尤其令人失望的是，儘管落成日年期相差甚遠(1970 年代至 1990 年代)，較近期落成屋邨的處所通道和無障礙設施並非更完善。例如：小西灣邨和相鄰的商場建於 1990 年代，但其無障礙設施的數量並非較多，亦並非有更多設施符合《設計手冊 1997》的規定。

13.27 根據現時情況，聽障人士、視障人士或行動不便人士在使用通道和設施的情況仍未有顯著改善。

13.28 由於室外地方由政府擁有，且屬路政署和運輸署職權範圍，有關室外地方缺乏下斜路緣石問題，需要房委會與相關部門進行聯繫與協調，以作出改善。鑑於服務屋邨的無障礙巴士越來越多，殘疾乘客的人數會相應增加，建議房委會可較主動地率領其餘各方改善目前的情況。

第十四章 焦點小組討論

引言

14.1 建設共融環境的重要原則是要從用家觀點設計無障礙設施，並且透過不斷評估，持續改善這些設施。要確保為他們設計的設施能達致應有功能，用家的觀點至為重要。根據這原則，平機會與代表某類殘疾的人士進行了一連串焦點小組討論會，取得他們的看法以及他們在無障礙問題上的體驗。透過這些討論，平機會得知殘疾人士對使用屋邨通道/設施和各類公共建築物的體驗和感受。從討論會收集到的資料，包括參加者提出的改善建議，用新角度評估審核結果，也為日後如何改善無障礙設施帶出新觀點。

14.2 根據過去曾向平機會作出通道/設施投訴的投訴人的資料，以及非政府組織提出的通道/設施障礙類別來看，行動不便人士、視障和聽障人士受通道/設施障礙影響的比例看來遠較其他人士為高。因此，焦點小組選取了代表這些殘疾的人士進行這部分的調查研究。

14.3 平機會邀請代表或服務這 3 類殘疾人士的非政府組織參加焦點小組。共有 27 位來自各主要復康團體的殘疾人士參加各次討論（參與焦點小組的非政府組織名單請參閱附錄 C）。

14.4 雖然參加者人數相對少，但他們的經驗和看法能夠代表大多數有類似殘疾的人士。在這過程中收集到的看法和實證數據，提供了更多資料和角度給平機會去評估各類接受審核處所現有的無障礙設施的情況。

14.5 本章較後部分概括列出 3 個焦點小組所代表的殘疾人士在通道/設施上遇到的問題，包括實際環境障礙、操作障礙和態度問題。為方便參閱，在稍後的表 14a – 14c 已列出這些通道/設施問題的概覽，以及根據現狀作出改善的建議摘要，和焦點小組參加者的期望。

公共屋邨

行動不便人士

14.6 參加焦點小組的行動不便人士大多數是輪椅使用者，少數個別人士使用助行器。他們日常生活中經常遇到的行動問題是地面高度不一，即相連地面或道路地面突然升高，可能是一級或多級樓梯、行人路與商店地面之間相差數吋、或建築物內沒有升降機到達不同樓層。行動不便人士又表示，不夠空間讓輪椅移動也是常見問題，有時會發現專為他們設計的設施未達無障礙設施的標準，因而產生另一種沮喪感。

14.7 露天地方

- a) 行動不便人士表示，過去幾年公共屋邨提供的斜道有所增加，已成為新落成屋邨的普遍特色。斜道有助行動不便人士克服梯級，但也不是所有斜道都達到此目的。有些斜道明顯不符合《設計手冊 1997》的標準。他們遇到的問題包括斜道的斜度太陡、斜道端低的一端太近馬路，兩者都對輪椅使用者構成危險。每當有建築工程令現有斜道不能使用時，臨時斜道又經常不合規格，或間中因為有市民投訴斜道阻礙行人路時，斜道更會被移走。
- b) 表面粗糙的地板對輪椅使用者不便和造成危險，因為他們需要額外氣力去推動輪椅，而使用助行器人士在不平的地面行走時會較易跌倒。
- c) 在一些公共屋邨，行動不便人士要像其他居民一樣到鄰近屋邨購買日用品或使用其設施時有困難，因為連接兩屋邨的通道或會有梯級等障礙。

14.8 商場

- a) 商場是公共屋邨常見設施，雖然現在設有升降機的商場已較以前多，但這些設施不一定是為了照顧行動不便人士的需要而設。
- b) 行動不便人士表示，升降機所在位置必須經過防火門才能到達，這種情況屢見不鮮。由於防火門用來阻隔濃煙與火，因此一般都很重。使用助行器的行動不便人士只能用單手打開防火門，輪椅使用者則要坐著開門。他們覺得推開或拉開防火門都有困難，經常要等路過者協助，這樣等有時很費時，因為大廈的這些部分通常較少人出入。

- c) 門是經常對行動不便人士進入商場或商場內商店造成困難。例如：大廈門口的雙扇玻璃門不夠闊，輪椅使用者不能穿過，和輪椅使用者無法同時推開或拉開兩扇門。另一例子是餐廳和商店的門太重，行動不便人士無法使用。
- d) 商場內有些商店門口有梯級，令輪椅使用者再遇上困難，而某些類型商店內也存在其他不便之處：超級市場門口經常有梯級，導致輪椅使用者要召喚超市職員協助進入處所；酒樓的枱放得太密，走廊太窄，令輪椅使用者不能通過；銀行的服務櫃台和自動櫃員機的液晶體螢幕太高，對輪椅使用者造成不方便；自動櫃員機下面沒有放腳的空位，令輪椅使用者使用時有困難。

14.9 交通

- a) 許多服務公共屋邨的巴士線的總站都設在邨內。巴士經營者已增加低地台巴士的數目，使輪椅使用者可以使用巴士服務。不過，不是所有巴士總站或巴士站都有方便輪椅使用者使用的登車處。即使有登車處，有時會被停泊等候的巴士、燈柱或垃圾桶所阻。有時巴士司機不一定在登車處停車或未能把登車斜道放到行人路或登車處的位置。
- b) 一位輪椅使用者分享他的經歷。有一次他在停車場的二樓泊車後才得知，該建築物只可走樓梯。他需要使用停車場內的行車道走到地下，才可出入停車場，他覺得這樣做非常危險。

14.10 暢通易達洗手間

- a) 暢通易達洗手間是商場較普遍的設施，但不是所有暢通易達洗手間均按照《設計手冊 1997》的標準建造。例子包括：暢通易達洗手間空間太少，即使小型輪椅也不能進入；或洗手間門向內開，令輪椅使用者進入水廁格後無法關門。暢通易達洗手間廁門緊鎖的事經常發生，急需上廁的行動不便人士需要找管理處職員來開鎖。

14.11 人為因素或資源問題

- a) 行動不便人士一般覺得，很難聯絡到適當的人或機構提出特殊設施要求或表達他們對通道/設施問題的關注。即使他們成功說出自己的要求或看法，反應不一定令人滿意。有一位行動不便人士聲稱，他要求在所住公共屋邨提供殘疾人士設施，得到的回覆是沒有足夠資源作改善。他最後獲配到另一屋邨的住所，雖然他不願意，但他還是搬了家，以便所住屋邨和周圍地方有較方便的無障礙通道/設施。另一位行動

不便人士發覺處理其通道/設施要求的職員和工程師都不察覺《設計手冊 1997》所規定的標準。

視障人士

14.12 露天地方

- a) 視障人士表示，他們知道屋邨內豎立的欄柱有時是為了阻止小販在邨內擺賣。不過，柱的數目、高度和闊度為在邨內活動的視障人士帶來不少困難。一位視障人士聲稱，有些欄柱之間的距離太窄，即使對無視障的人來說也是不便的。
- b) 觸覺引路帶的原意是為視障人士提供路線指引，但若設計不善，利便視障人士的措施反成了局限的措施。
- c) 隨著房委會把物業轉到領匯，視障人士關注由公共屋邨到鄰近設施的觸覺引路帶的規劃和連接程度。某屋邨的商場現由領匯擁有和管理，但領匯否決從商場鋪設連接屋邨的觸覺引路帶建議。
- d) 視障人士又關注到觸覺引路帶太貼近牆壁或路途上有障礙物的問題，都會對視障人士造成危險。

14.13 商場

- a) 當使用沒有裝置聲音報訊的升降機時，視障人士不能肯定他們是否已到達目的地。相反，一些裝有聲音報訊的升降機又無用武之地，因為喇叭位置裝置不正確，令人無法聽得見。其中一個例子是聲音報訊被拆毀，因為其他使用者聲稱聲音令人煩擾。另一例子是當局收到市民投訴聲音水平後把聲音報訊關上。
- b) 扶手電梯是在商場內到處去的另一設施，但大多數扶手電梯都沒有發聲訊號。因此，視障人士不能肯定有否該項設施，或在使用時是否已到達另一層。視障人士表示，扶手電梯缺乏發聲訊號是因為普遍認為視障人士使用這類設施不夠安全。
- c) 有些樓梯每級邊沿都會髹上對比鮮明的顏色，以令視障人士易於看見。但有時會因為樓梯使用日久，梯級顏色漸褪色又沒有重新油髹而失去這功能。

- d) 樓梯底進行建築工程會對視障人士構成危險，因為即使放了警告標誌或封鎖線，他們也不會見到。

14.14 其他

- a) 視障人士亦對公屋以下方面表示關注：火警鐘音響不夠、公共地方照明不足和發聲交通燈的聲量不一。

14.15 人為因素和資源問題

- a) 視障人士認為，屋邨管理處的員工不瞭解他們的需要，在處理他們提出的問題上缺乏敏感度。一位視障人士指出，即使理應對無障礙設施的技術問題有認識的高級公務員，也缺乏敏感度。他舉例說，有一位總建築師不意識行人路與觸覺引路帶的顏色要有對比的重要性。
- b) 一位非政府組織的代表解釋，改善設施的效率有時視乎視障人士與屋邨經理的關係而定。一些視障人士對他們有時作出的通道/設施問題投訴石沉大海表示關注。

聽障人士

14.16 溝通

- a) 聽障人士最大的困難是溝通。聽障人士經常以傳真與屋邨管理處溝通，但這方法有其局限。接收一方存在不少因素會影響到溝通，例如：傳真機關上或傳真機無紙。此外，年長的聽障人士更可能有書寫困難和不懂使用傳真機。
- b) 聽障人士表示，他們與保安員溝通常遇到困難。當他們到某座大廈時，保安員常會問他們去那裡。語言能力有限的聽障人士不易給予清楚回答，有時會被拒進入處所。

14.17 設施

- a) 有聽障人士對於在住宅單位外見不到視像警報表示關注，因為這會對聽不到警鐘的聽障人士構成危險。
- b) 聽障人士無法向過路人問路，因此他們第一次到某處所時，極之倚靠標誌。公共屋邨缺乏清楚標誌，令他們有困難找到想去的地方。

若干公共設施

14.18 圖書館

- a) 一位輪椅使用者聲稱，某圖書館裝有輪椅登梯輔助器，可以通往各樓層，但輪椅使用者發覺使用該設施令他們感尷尬，因為它開動時聲量很大，破壞安靜的環境，引人注目。
- b) 有些圖書館沒有提供輪椅人士可出入的門口，輪椅人士要走後門。除了要召喚職員開後門造成不便外，也打擾其他使用圖書館的人。其中一個例子，輪椅使用者從後門進入，要經過學生溫習室才到達圖書館的主要部分。

14.19 醫院

- a) 某公立醫院樓上的暢通易達洗手間靠近樓梯，令輪椅使用者有跌落樓梯的危險。
- b) 某醫院為殘疾人士設施而設的標誌不足。
- c) 聽障人士輪候見醫生時，聽不到已叫自己的名。
- d) 聽障人士聲稱，由於他們說話能力有限，無法使用電話預約診症時間。他們會直接去醫院嘗試預約，因為他們懂唇讀，而與醫院職員面對面溝通較為方便。不過有些醫院職員拒絕作出安排，堅持他們要用電話預約時間。
- e) 視障人士聲稱，有些醫院沒有觸覺引路帶和方向指示，使他們難以找到想去的地方。

14.20 文化及康樂場地

- a) 行動不便人士關注到不是所有樓層(包括後台)都有升降機服務。
- b) 聽障人士在服務櫃台預訂體育場地時依賴書寫，所需時間會較口頭溝通長。他們發現場地職員有時表現得不耐煩，尤其是大排長龍時。他們希望這些職員會對他們的處境有較高敏感度。

c) 視障人士聲稱，公園內的欄柱和扶手或從地上向上投射的泛光燈，對他們在公園活動造成障礙。

d) 視障人士聲稱，多個政府部門辦事處所在的某幢大廈只有 1 部升降機裝有聲音報訊，證明政府對他們的需要只屬口惠而實不至。

通道/設施問題一覽

表 14a：實際環境障礙

行動不便人士	視障人士	聽障人士
- 斜道的斜度不合標準或位置太近馬路 - 地磚表面粗糙 - 臨時路徑有障礙物 - 升降機位置必需穿越重門才可到達 - 兩扇門打開的寬度不足夠輪椅經過 - 商場門口的大門太重 - 商場門口有梯級 - 街市內店鋪通道太窄 - 超級市場門口豎立的攤檔阻塞處所入口 - 自動櫃員機的設計特質沒有顧及輪椅使用者需要 - 銀行服務櫃台對輪椅使用者來說太高 - 暢通易達洗手間不符標準 - 停車場沒有升降機 - 一些圖書館的升降機不能到達所有樓層 - 一些圖書館的大門輪椅使用者不能進入 - 某醫院的暢通易達洗手間太近樓梯 - 醫院的暢通易達設施缺乏清楚標誌 - 一些文化場地的升降機不到達所有樓層和後台	- 屋邨內的欄柱和柱與柱間的狹窄距離，即使沒有視障人士也感困難 - 升降機內沒有聲音報訊 - 升降機內的聲音報訊音量太少，聽不到 - 扶手電梯沒有發聲訊號 - 觸覺引路帶的连接性差劣或闕如 - 觸覺引路帶位置太貼近牆壁 - 梯間梯級邊緣的顏色褪去 - 公用地方照明不足 - 火警鐘不夠大聲 - 發聲交通燈聲量大小不一 - 樓梯底進行工程 - 醫院沒有觸覺引路帶 - 醫院沒有通往服務櫃台的方向指示 - 某文化場地樓梯沒有顏色對比和扶手 - 公園內的欄柱、扶手和地面的泛光燈造成障礙	- 在住宅單位外看不見視像警報 - 醫院欠缺召喚病人到診症室的視像顯示板

行動不便人士	視障人士	聽障人士
- 巴士站/總站沒有地方供輪椅使用者上落車 - 連接屋邨的行人路有障礙物(如：梯級)		

表 14b：操作障礙

行動不便人士	視障人士	聽障人士
- 巴士站和總站上落車位置被其他巴士、燈柱和垃圾桶阻擋 - 巴士司機無法在上落車位置停車 - 登上低地台巴士的斜道無法降落至行人路或上車位置 - 暢通易達洗手間上鎖 - 建築工程阻擋斜道	- 觸覺引路帶受阻	- 與公共屋邨管理處缺乏有效的溝通渠道 - 沒有清晰標誌指示方向

表 14c：態度問題

- 負責為殘疾人士建造設施的人不知道設計手冊的標準 - 殘疾人士不知道適當的投訴途徑 - 收到殘疾人士提出投訴後沒有作出回應 - 公眾人士投訴為殘疾人士而設的設施引起他們不便 - 同一公共屋邨處所的不同業主或管理人之間缺乏協調 - 政府為殘疾人士提供設施只是口惠而實不至 - 部分屋邨管理員工與聽障人士溝通時欠缺敏感度

期望及建議改善措施

14.21 焦點小組參加者的一般期望

- 公共屋邨管理職員和工程師應熟識設計手冊所規定的標準。
- 領匯及公屋管理處應有較好的協調。
- 為殘疾人士規劃和提供特殊設施時，應考慮他們的意見。
- 有需要就殘疾人士的特殊需要和輔助設施進行公眾教育。

- e) 為殘疾人士提供特殊設施，應顧及環境因素。
- f) 處所的業主和管理人應使人清楚知道投訴渠道和程序，以及對投訴和要求作出積極回應。

14.22 行動不便人士提出的改善建議

- a) 提供例如斜道、暢通易達洗手間等設施；在巴士站和總站提供上落車位置。
- b) 確保無障礙設施符合設計手冊所定的標準。
- c) 門的設計(寬度、高度和開門力度)應能讓行動不便人士自行開門。
- d) 街市和商店內的走廊應可容輪椅使用者通過。
- e) 拆去阻礙無障礙設施的障礙。
- f) 清楚標誌指示行動不便人士設施的位置。
- g) 升降機應到達所有公眾人士能到達的地方。

14.23 視障人士提出的改善建議

- a) 提供無障礙設施(如觸覺引路帶、升降機內的聲音報訊和觸覺點字按鈕、樓梯扶手和梯級的顏色對比)以切合視障人士的需要。
- b) 把按保安密碼進入大廈的做法改為使用智能卡。
- c) 拆去公園內攔路的扶手、柱和地面的泛光燈。
- d) 在升降機內不能清楚聽見聲音報訊的地方安裝揚聲器。
- e) 定期巡查和維修專為殘疾人士而設的特殊設施。
- f) 觸覺引路帶應與鄰接樓宇或設施有連接性。
- g) 規劃觸覺引路帶時應顧及外在環境。
- h) 提高火警鐘的音量。

14.24 聽障人士提出的改善建議

- a) 他們住宅單位內應設有視像警報。
- b) 除了電話外，公共屋邨的管理處應提供其他有效的溝通方法。
- c) 設清楚標誌指示方向。

14.25 平機會為調查報告全文定稿過程中，再舉行了另一次焦點小組會議，向參加者簡介了初步結果和處所業主/管理人的回應。焦點小組的共識是，應提供更多資金以改善無障礙情況。同樣重要的是提高大眾對無障礙的認識，以及在設計、規劃和政府政策方面把無障礙主流化。另應設立有高度權力的機構，協調各方力量，監察在政府擁有或營運的處所內推行無障礙的進度。一些參加者認為康復專員可擔任此協調角色。殘疾課題應納入學校課程內，讓年輕人有正確的看法。參加者又認為，所有建築環境和政府新工程項目(如西九龍文化區)的公用地方必須是完全無障礙的。

觀察

14.26 從焦點小組收集到的資料大致是以往曾發生的事，但將這些事與審核結果發現目前提供無障礙設施差距的情況作對比，會看出這些往事似乎反映了現實情況。確定出會影響無障礙設施的非技術因素類別(如：操作上和態度上問題)也很重要。最後，透過直接聆聽焦點小組參加者提出的改善建議，落實任何這些建議都是合適的，也能切合使用者的需要。

第十五章 其他結果摘要

15.1 本報告前文已提到，引致實際環境和內部結構的障礙源於不同方面，包括建築物條例和設計守則、可用資源、文化、態度和操作問題。因此，作為是次審核的一部分，平機會認為，若能確定管理機構的操作和態度因素有否和如何影響通道/設施的無障礙情況，將會有幫助。

操作問題

15.2 可影響殘疾人士享用設施及服務的操作因素，主要與提供服務與設施的政策、程序和措施有關。這些因素的重要性有時會受忽略，因為無障礙的焦點多集中於設計標準與要求等技術層面。不過，操作因素在確保或妨礙處所的暢道通行方面亦具關鍵性。例如：在香港經常會發現暢通易達洗手間被用作儲物室，或物品被不小心地放在處所內某部分，從而阻礙輪椅的移動。另一例子是拒絕帶同導盲犬的失明顧客到餐廳進餐，因為該處所不准動物進入。從這些例子看到，顯而易見，只要落實顧及有殘疾的使用者需要的政策和程序，消除這類障礙並不困難。

15.3 這部分並不打算詳細全面地研究在 60 處處所審核時發覺的潛在操作障礙。反之，我們的目的是識別出和重點指出可能存在的操作障礙類別，以便向服務和設施提供者對無障礙設施有更宏觀的看法，並遵守《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》的標準。

15.4 審核識別出以下主要操作障礙：

- a) 暢通易達洗手間上鎖，又沒有貼出求助資料；
- b) 暢通易達洗手間變成儲物室；
- c) 暢通易達洗手間放置雜物，阻礙輪椅移動；
- d) 暢通易達洗手間洗手盆下方無地方放腳；
- e) 處所內缺少餵哺母乳設施，吸引家庭使用暢通易達洗手間；
- f) 處所內缺少適當的暢通易達標誌；
- g) 標誌設計不一致或不適當，標誌擺放不當；
- h) 觸覺引路帶和觸覺警示帶被地毯蓋著；
- i) 觸覺引路帶上有障礙物；
- j) 用滑面物料做的觸覺警示帶放在戶外；

- k) 顏色對比強烈防滑帶上的顏色漸褪去或剝落；
- l) 缺乏為殘疾使用者在緊急事故時疏散的正式指引和程序；及
- m) 印刷刊物或處所或服務的網站缺乏可供殘疾人士使用設施的資料。

員工警覺性

15.5 實際操作人員應認識有關政策程序，若他們都不認識其目的和背後的原則，這些政策和程序不大可能會成功，而持續性亦成疑。換言之，職員在識別和消除日常操作障礙方面擔當重要角色。尤其是政府和公營機構的職員，在房屋、衛生、教育和社會服務等層面上為市民提供多方面的基本服務。

15.6 在這方面，透過培訓提高員工對殘疾課題和殘疾人士權利的認識至為重要。第一步首先要培養員工對殘疾人士的正面態度，協助提升他們的認知度和對殘疾人士需要的敏感度。這有助減少殘疾人士在通道/設施方面受歧視，改善和提高有關機構具社會責任感的形象。

15.7 有些情況下，改善通道/設施可能受其他因素影響，超乎處所業主及/或管理人所能控制，例如：文化遺產的保育建築物可作的改裝有限。不過，不代表不可作出改變和改善，關鍵在於要找出更有創意的解決辦法，讓殘疾人士可在某程度進入和使用該等處所和周圍地方。例如：若保育建築物的結構不能更改，或許可利用分支辦事處向殘疾人士提供服務或把若干類服務移去殘疾人士能達的處所。

15.8 這部分的審核，分別訪問了目標處所的代表，估量這些機構如何向職員推廣對殘疾的認識。從這些訪問中得到的觀察都已放在個別的審核報告和審核清單內。

15.9 受訪的處所管理代表大多數展現對殘疾人士需要的一般瞭解，和認識處所內現有的無障礙設施。整體而言，他們對持續改善無障礙設施態度積極；尤其是房屋委員會和領匯的代表，在改善其處所無障礙設施方面，較其他人表現得更清楚更強烈的意願。有些部門(例如衛生署的代表)對殘疾人士需要的認識較多。

15.10 從觀察所得，一些處所/設施的管理人不大合作協助審核隊進行實地巡查。這包括一些在租置計劃下的外判物業管理公司。

15.11 從訪問中發現大多數受訪代表及其職員都未受過任何有關《殘疾歧視條例》條文的訓練。

15.12 研究又發現，除了房委會和衛生署外，大多數其他代表對於需要培訓員工和在緊急情況下如何疏散其處所內的殘疾人士的認知度都不夠高。

第十六章 處所業主及管理人的回應

引言

16.1 接受審核的 60 處處所的業主和管理人，都是在提供和保養無障礙設施方面的主要持份者。他們的政策和措施，對評估目前形勢和持續改善這類設施至關重要。是次調查聯絡了這些持份者，向他們索取了有關提供和保養無障礙設施的機構政策、指引、措施、經費安排和技術支援等資料。平機會徵詢了他們對提供這類設施的角色和改善計劃的看法，以及他們與相關人士在無障礙通道/設施問題上的溝通情況。

16.2 完成了實際環境的審核後，研究人員聯絡了持份者，請他們對審核結果提出回應。每份審核報告都載有一系列改善現有設施建議，務使有關設施符合《設計手冊 1997》的規定。報告內備有照片，以便讀者能一眼看出問題所在。我們邀請持份者就個別地點所識別出未符《設計手冊 1997》或《最後草本 2006》規定的不足之處提出意見。又請他們就已採取或可採取的措施提出意見，以糾正不足，使之符合《最後草本 2006》標準(當時《設計手冊 2008》尚未定稿和刊憲，我們只能憑藉《最後草本 2006》的標準)。也請他們告訴平機會在執行改善工程上有任何限制，並提供為提高員工對殘疾人士使用設施認識的培訓課程資料。

16.3 雖然詳細程度不一，但所有持份者均作出回應，並提交了資料和意見。審核指出該些處所設計未能顧及殘疾人士的需要，因為：大多數接受審核的處所都在《設計手冊 1997》頒布前興建，而其他則在《最後草本 2006》前已落成；地勢原因(例如建於斜坡上的屋邨難以改善設施)；結構限制或技術困難；或處所屬歷史建築物，而進行更改須符合文物保育要求。一如所料，那些易於糾正和所費資源不多的問題很快得到處理，例如：把阻擋觸覺引路帶的障礙物移走。涉及主要、結構性或技術性的變動，則耗費鉅大，需留待裝修或翻新工程時才作考慮，但甚少持份者提出切實的工程進行的時間表。在個別情況下，若工程需要進行可行性研究、撥款批核需時、或需取得另一決策機構考慮，而未能提出清晰的時間表是可以理解的。可是，平機會認為有關持份者仍可作出承諾，定立向相關決策機構或撥款機構提交建議書的時間表。部份持份者只籠統承諾會在日後翻新時進行改善工程。這樣籠統且缺乏時限的回應，使人認為該些持份者對改善現有的通道/設施問題缺乏承擔，特別是那些在技術和費用似乎都不會構成問題的項目。個別政府部門的回應較為合理，他們承諾在 2009 年內進行改善工程，並提供了時間表以監察工程進度。

16.4 根據政府政策局和部門提供的資料，政府有一套劃一政策，要求所有類型的處所、服務和設施提供一個無障礙環境。為此，政府在可能情況下參考《建築

物條例》和設計手冊所頒布的標準，以改善或發展現有設施。下文會按每間機構或部門列出持份者提交的資料。為免重複，若政策局及其行政部門提供的資料相同，則只會在各政策局之下列出。有些情況若某處所提供的設施涉及多個部門(例如中環碼頭的設施)，個別部門的回應可提到其他部門的工程。為免重複，只會列出直接負責有關工程的部門的回應。

勞工及福利局

16.5 政策與措施

- a) 政府康復政策的目標是促進殘疾人士完全融入社會。勞工及福利局屬下的康復專員辦公室就是協助全政府實現此一目標。
- b) 康復諮詢委員會的無障礙小組委員會，是政府諮詢組織。提供在建築設計、外在環境、交通設施和獲取資訊科技及相關媒體事務上，能符合殘疾人士特殊需要的意見。透過這小組委員會，康復專員協助發展局和運輸及房屋局及其行政部門接收殘疾人士對建築物 and 公共交通設施的無障礙情況的意見和回應。
- c) 勞工及福利局補助復康資源協會屬下的生活環境輔導服務，向政府部門、醫院及志願機構就有關無障礙設施及無障礙建築物的設計，提供專門資料和顧問服務。
- d) 與其他政府部門相似，社會福利署負責其所擁有或管理的處所，並向殘疾人士提供合理的無障礙設施。
- e) 建築署協同其他政府部門，會繼續為個別的場地和處所進行通道和設施改善工程。自 2006 年至給平機會的回覆期間，該署已在康樂及文化場地完成共 37 項改善工程，為殘疾人士提供合適的通道和設施。並且在 50 間郵政局、34 間警署和 56 間政府診所和健康機構正進行改善工程。
- f) 康復諮詢委員會的無障礙小組委員會為政府場地進行無障礙設施檢討，並向建築署作出建議，改善需優先處理的場地。例如：2008 年 5 月政府撥出 6,800 多萬元以改善政府 130 個場地的無障礙設施。

運輸及房屋局

16.6 政策及措施

- a) 運輸及房屋局、房委會和房屋署的政策是主要在房委會擁有的出租公共屋邨及所屬的設施，為殘疾人士提供和創造一個無障礙居住環境。
- b) 至於交通方面，政府致力為殘疾人士提供無障礙的街道環境，以提升他們的可動性，務使行動自如，協助他們融入社會。
- c) 局方與屬下各行政部門自 1998 年 4 月起在所有建築招標合約都已採用《設計手冊 1997》的標準。在規劃和設計工程時，他們也遵守其他相關部門的指引，包括由規劃署發出的《香港規劃標準與準則》和由運輸署發出的《運輸策劃及設計手冊》。現有物業作任何改裝和新增工程，都會遵守《設計手冊 1997》。
- d) 從 2001 至 2007 年間，房委會進行了一項全面的改善計劃，旨在改善所有現有出租公共屋邨的無障礙設施，包括在出租公屋內加建斜道、扶手、下斜路緣石和標誌等，以符合《設計手冊 1997》的設計要求。除了公用地方的設施外，也應要求為有殘疾人士的家庭改善室內設施，如：為輪椅使用者改裝所住單位內的洗手間。計劃約費 2,000 多萬元，涵蓋 151 個出租公共屋邨。
- e) 於 2006 至 2008 年間，房委會進行了一項旨在改善出租公屋及租置計劃屋內有視障的租戶的無障礙設施改善計劃。計劃包括在樓梯和斜道安裝觸覺警示帶、觸覺引路帶、在升降機內安裝聲音合成器[聲音報訊]、在升降機內安裝觸覺標記和在按鈕上裝觸覺點字、信箱有觸覺點字、樓宇入口的對講機和密碼數字板安裝觸覺標記和觸覺點字。
- f) 房委會已定出措施提升視障人士和屋邨管理處的溝通。每個屋邨的管理處都有一份邨內有需要協助的住客名單，例如：視障人士或其他殘疾類別人士或長者。遇緊急事故(如暫停供電或供水)，前線管理人員會聯絡有需要的住戶，讓他們得到第一手資料。至於租置屋邨，會鼓勵業主立案法團採取類似措施，以便租戶能得到相同的服務。

16.7 公屋方面的角色

- a) 局方、房委會和房屋署會視乎地盤的限制，在改建或增建現有屋邨和興建新屋邨時，致力遵守同樣的無障礙標準，以便為殘疾人士提供更合適的無障礙設施。房委會的角色是在房屋署的行政協助下，為有需要的人士提供公共房屋。如得到房委會(負責撥款建設無障礙設施)的批准，房屋署會與其他相關人士合作和提供技術支援，以解決通道/設施問題，包括規劃、設施、施工、管理和維修保養由房委會所擁有的無障礙設施。
- b) 在出租公屋的特別角色
 - i. 房委會擁有出租公屋，並有責任提供無障礙通道和設施前往屋邨及令有需要人士能在屋邨內走動自如。
- c) 在租置計劃屋邨的特別角色
 - i. 房委會擁有租置計劃屋邨中未出售的單位，也是屋邨公用地方的聯合業權人之一。房委會與各業主的權利和責任已在公契列明。房委會根據公契提供的份數繳交管理費。
 - ii. 租置計劃屋邨的業主立案法團(法團)也代表房委會。法團一般負責在邨內提供和保養無障礙通道及設施。
 - iii. 根據租置計劃售出屋邨後，房委會為這些屋邨設立了管理基金，以一筆過形式注入資金(不論單位有否售出，每住宅單位相當於 14,000 元)。該筆資金用作公用地方的主要保養維修工程及法團認為有需要的設施，包括：維修和更換升降機、門、扶手、地腳線及其他主要工程，以保持屋邨良好和耐用的狀態。
- d) 領滙對其所擁有物業的特別角色
 - i. 房委會於 2005 年完成分拆出售物業(包括零售業和停車場)。領滙是該等處所和設施的業主，負責提供資金、執行、管理、和保養有關物業內的設施，使之成為無障礙設施。
 - ii. 房屋署的獨立審查組根據建築事務監督轉授的權力，對領滙擁有物業的建築有監管職能。獨立審查組處理領滙提交的增建和改建建議，並根據《建築物條例》與相關規例對無障礙設施的規定，就牌照申請事宜提出意見。獨立審查組採用的標準，與屋宇署對私人樓宇所用的標準相同，當中包括無障礙設施的標準。

16.8 運輸方面的角色

- a) 在提供無障礙交通環境方面，運輸署與路政署緊密合作。運輸署制定無障礙交通設施的設計規定，而路政署則按照運輸署的規定，負責設計、建造和保養行人路(包括行人步行徑、行人天橋和行人隧道)。由當時的運輸局發出一份《運輸局技術通告》。
- b) 運輸署曾出版《運輸策劃及設計手冊》，就設計無障礙交通設施提供指引，供規劃師和設計師遵從。手冊上次更新時間為 2001 年，政府表示會因應公共交通設計的發展不時更新，與時並進，照顧殘疾人士的需要。為確保由工務部門⁹進行的新公共交通交匯處、渡輪碼頭或與交通服務有關的新工程項目符合《運輸策劃及設計手冊》的規定，運輸署擔當了監察角色，在設計階段審閱這些工程項目的技術安排。若工務部門在符合《運輸策劃及設計手冊》方面遇上技術困難，需徵詢運輸署的意見，和在充分理據下建議作出其他安排。若有需要，工務部門也可徵詢代表殘疾人士團體的意見。
- c) 除了新工程項目外，政府一直升級改造交通設施和公共交通基建(包括行人天橋)，照顧殘疾人士的需要。過去幾年，政府已耗資超過 26 億元來進行這類改善工程。此外，運輸署計劃在 2008 和 2009 年檢討約 30 處公共交通交匯處的設計，以作改善。路政署已開始進行另一期有關現有行人天橋和行人隧道為殘疾人士所提供無障礙設施的研究，檢討是否適合為尚未有足夠設施的行人天橋和隧道進行升級改造工程。
- d) 運輸署和工務部門會根據他們在工務計劃下的職權範圍，協助新的交通基建項目或現有交通相關設施進行升級改造工程尋找資金。

政府產業署

16.9 角色、職責和做法

- a) 政府產業署(產業署)負責管理政府多個政府寫字樓和宿舍。這些處所由產業署的工務工程部門：建築署遵照當時的法定要求(包括有關無障礙設施的要求)設計。

⁹ 本文所指的工務部門是指建築署、土木工程拓展署、機電工程署和路政署。

- b) 新的政府合署或宿舍屬基本工程項目，建築物內所提供的設施資金來自基本工程撥款，須得到立法會財務委員會批准。
- c) 在建築署協助下，盡量切實可行地透過裝修或翻新工程，持續為現有的建築物進行改善工程，提供無障礙設施。升級改造工程的資金通常來自翻新工程的整體撥款或獲財政司司長授權的小組委員會主管的小型建築工程整體撥款。至於不屬產業署職權範圍的專屬政府建築物要進行無障礙設施的改善工程，就需由相應部門在適當的翻新工程或小型建築工程整體撥款中提出撥款申請。
- d) 作為新政府合署工程的提議者，產業署的政策是按照現行法定要求提供無障礙通道和設施。建築署和機電工程營運基金提供技術支援，並負責設計、建築和保養設施。
- e) 建築署經考慮可行性、實際限制和現有建築物的環境，以及諮詢產業署有代表在內的建築物管理委員會後，在進行翻新、改建和改善工程時，會包括無障礙設施。公眾使用量高的建築物通常優先處理。
- f) 產業署的物業管理承判公司負責監察其管理設施或物業內的無障礙狀況。他們向產業署的維修代理(即：建築署和機電工程營運基金)報告問題和監察跟進行動的進度。產業署不時會把收到改善無障礙通道及設施的要求轉交維修代理考慮和落實。

16.10 對審核結果的回應

- a) 由於審核的大多數建議與改善工程有關，產業署把審核結果交予其工程部門(即：建築署和機電工程營運基金)考慮。若問題與使用建築物個別部門操作設施相關，產業署已知會有關部門採取所需的跟進行動。產業署也要求物業管理承判公司加強培訓員工，以便向殘疾人士提供更好的協助和妥善地使用無障礙設施。
- b) 產業署會要求建築署和機電工程營運基金考慮在進行其他改善工程時，盡可能參照審核報告的建議，同時進行提升改造無障礙設施的工程，令對使用部門及到訪公眾的打擾減至最低。
- c) 產業署會根據其職權範圍與政府合署的使用部門聯絡，為他們提出的改善計劃提供協助。
- d) 產業署已敦促其物業管理承判公司加強培訓員工，和通知政府合署內各部門確保妥善使用無障礙設施。

- e) 有關長沙灣政府合署的操作障礙，收到物業管理公司的直接回覆。一根放在公眾詢問處前面用來引導市民排隊的柱，因為阻擋觸覺引路帶，將會移到其他位置。

香港房屋委員會

16.11 角色、職責和做法

a) 出租公共屋邨

- i. 房委會自 1998 年起已在所有新建屋邨應用《設計手冊 1997》，而該手冊的規定亦已納入相關的《房屋署設計指引及總圖則詳情》以劃一公共房屋項目的標準常規。房委會亦參考屋宇署發出的《認可人士及註冊結構工程師執業指引第 247 號》和運輸署發出的《運輸策劃及設計手冊》第 6 卷。
- ii. 為令殘疾人士掌握房屋署的最新政策和重要消息，已向租戶發出《為殘疾人士提供的服務》資料單張。此外，會定期灌錄宣傳小冊子和屋邨通訊，送予有視障人士的住戶。

b) 租置計劃屋邨

- i. 房委會出席法團的管理委員會會議，努力說服委員會取得法團同意為殘疾人士改善無障礙設施。
- ii. 根據《建築物管理條例》(第 344 章)和公契，房委會是業主之一，受到法團的決定約束。因此，若房委會不能確實取得法團同意進行任何設施的改善工程，它可安排住在未出售單位的租戶轉到其他屋邨居住。

c) 已分拆出售物業

- i. 房屋署和領匯代表定期會議討論各種問題，包括：無障礙設施。透過這些會議，房委員努力說服領匯履行其機構社會責任，為殘疾人士提供無障礙設施。

16.12 對審核結果的回應

- a) 審核巡查包括了由房委會擁有的 14 個出租公共屋邨和 3 間商場，及 3 個租置計劃屋邨。在 14 個出租公共屋邨中，有 7 個屋邨的零售和停車場設施已售予領滙。
- b) 房委會表示會進行以下項目的工程，但沒有交代計劃的工程類型或落實改變的時間表：
 - i. 下斜路緣石；扶手；斜道；樓梯；外間地方的觸覺警示帶；升降機內到達樓層時的聲音報訊；外間地方各項一般設施如標誌、觸覺點字和觸覺地圖；和調校或更換大門的門鉸，以確保可毫無困難地開門。
- c) 房委會認為由於現有結構和屋邨布局的局限，以下項目進行提升工程不切實可行。房委會考慮日後進行翻新或更換計劃時會同時進行提升工程，但房委會沒有提出時間表：
 - i. 只會根據若干租戶的需要(如長者和殘疾人士或根據治療師建議)把住宅門口的門檻改低至 25 毫米以下；
 - ii. 在走廊盡頭提供 1.5 米乘 1.5 米的轉彎位；
 - iii. 升降機大堂提供升降機上落方向的聲音報訊、在升降機 500 至 600 毫米高度安裝偵測器，使升降機門可以重開、在 900 至 1200 毫米設升降機按鈕；及
 - iv. 增加走廊和樓梯間的光度至 85 勒克斯[照明單位]，升降機大堂至 120 勒克斯。

領滙管理有限公司

16.13 角色、職責和做法

- a) 領滙於 2005 年 11 月從房委會購入若干物業，當中有些是《設計手冊 1997》推出前已興建。
- b) 作為處所的業主，領滙有責任提供資金、執行、管理、和保養有關物業內的設施，使之成為無障礙設施。
- c) 領滙解釋，屬下一些零售和停車場設施未完全符合《設計手冊 1997》或《最後草本 2006》，是因為該等處所在設計手冊推出前已落成。不過，它表示有意為殘疾人士和長者提供適當的通道和平等

待遇，使障礙減至最少。它承諾考慮糾正不足之處，盡可能改善無障礙設施，以符合最新的無障礙設計要求。

16.14 對審核結果的回應

- a) 領滙就轄下的 6 間商場和 2 個停車場的審核報告作出回應，大致的處理方法是，在可行的情況下，立即進行糾正，或考慮在日後翻新工程時進行。
- b) 有關停車場，領滙有以下意見：
 - i. 任何有關暢通易達停車位位置和大小的改動會違反已協議的轉讓契內分配圖則和車位數目；
 - ii. 為符合標準，要更換現有所有樓間和梯級扶手可能有困難，但領滙會考慮按照其翻新計劃時間表，進行翻新時一起糾正問題；
 - iii. 由於存在困難，改善斜道的斜度會納入重大翻新時進行；
 - iv. 停車場收費亭的高度難以修改，但亭內職員有需要時可給予協助；
 - v. 會根據翻新計劃安裝觸覺條或顏色對比強烈的突緣磁磚，如有需要。會安排適當的標誌；
 - vi. 進行主要翻新時會提供下斜路緣石，短期來說，會提供可移動的斜道；及
 - vii. 會調校或更換關門器，使之不需太大力開門；但若不可能，門太重的問題會於日後翻新時糾正。
- c) 有關商場：
 - i. 某暢通易達洗手間洗手盆下放置的水桶已移走；
 - ii. 會安排改善以下設施：前往無障礙斜道的方向指示；玻璃門有顏色對比使人可以看見門(有些已進行，增加能見度)；更換暢通易達洗手間門的球形把手變為杆形，在水廁間內增加可摺起扶手；在扶手升降機安裝警告護欄；
 - iii. 稍後會更換或糾正以下項目：坑渠蓋；走火門寬度；門把高度；使梯級突緣突出，和提高牽引條；暢通易達洗手間內的緊急召援鐘高度和把水廁間內的抽水掣移至水廁間的橫邊；

- iv. 領滙會與升降機服務承辦商聯絡，考慮為無障礙升降機安裝聲音報訊；調整主要升降機按鈕的高度；安裝重開升降機門偵測器和在升降機內安排扶手；
 - v. 目前正考慮的項目計有：加大門擺空間；安裝視像警報系統；在若干地點[未有指明]安裝觸覺引路帶和標誌；和在愛民商場提供至少一個暢通易達停車位；
 - vi. 由於存在困難，以下項目會於主要翻新時考慮進行：在每 10 米地平線長度提供一處中途休息平台；在商戶目錄提供觸覺點字和觸覺地圖(有關這 1 點，領滙又表示詢問處職員向來加以協助)；
 - vii. 由於存在困難，更換現有扶手的事會在日後翻新時考慮；
 - viii. 以下項目會按翻新時間表可能作出考慮：在下斜路緣石、梯間和梯級裝上觸覺條或顏色對比的突緣磚；為暢通易達洗手間裝上觸覺和強烈顏色對比標誌；把貼牆的坐洗手間位置移至貼洗手盆，以便為輪椅使用者騰出更多地方；
 - ix. 會調校或更換關門器，使之不需太大力開門；但若不可能，門太重的問題會於日後翻新時糾正；
 - x. 由於存在困難，難以改善斜道斜度的問題，而審核識別出來的一些斜道只是作上落貨之用；
 - xi. 由於存在困難，難以在愛民商場與停車場之間提供通道。領滙補充說，2 座大廈已有其他路徑可達；
 - xii. 不會調整服務櫃台的高度，因為櫃台職員向來會提供協助；
 - xiii. 目前正在愛民商場進行提供升降機設施的可行性研究；
 - xiv. 有關男/女洗手間的問題，例如：尿盆高度、坐廁和洗手盆、尿盆前梯級等，領滙表示，大多數情況下已在不遠處設有暢通易達洗手間；及
 - xv. 有關商店門口的梯級，領滙聲稱問題是在租戶處所內，需與租戶聯絡安排作出糾正。與此同時，領滙會通知租戶提供可移動斜道或向殘疾人士提供協助。餘下的有梯級門口，如不存在困難，會作出糾正。
- d) 至於員工培訓和警覺性，領滙概括指出，會繼續教育員工保持警覺，為服務使用者提供不含歧視的服務，確保他們有正規的知識和對《殘疾歧視條例》有所認識。

香港房屋協會

16.15 角色、職責和做法

- a) 香港房屋協會(房協)代表業主立案法團(法團)管理東頭(二)邨。該邨以前是出租公共屋邨，2002 年成為租置屋邨。在有關無障礙設施和《殘疾歧視條例》的條文等事宜上，房協雖作為法團的顧問，但決策權仍操於法團手中。
- b) 房協作為推廣有關無障礙通道的管理機構，是有留意《殘疾歧視條例》的相關條文和對無障礙設施的最新要求。房協會讓法團掌握無障礙課題的資訊、把法團可能關注的問題和所建議的改善工程提交予法團作出批准。而改善工程會否進行，需視乎多個不同考慮因素，包括有關已通過屋邨的預算撥款、房協根據服務協定和服務範圍的可動用資源、公眾諮詢及回應。

16.16 對審核結果的回應

- a) 房協表示，如得到法團批准而又有預算的話，可於 2008-09 財政年度落實提升級別工程，如：設指示標誌、輕微維修突緣磚或防滑條、調整和輕微糾正防煙門和大堂門口的大門。
- b) 房協會通知法團有關升降機和斜道的最新無障礙要求，但法團有權決定是否批准工程。大型改善工程需在周年大會或特別大會通過決議案才能進行，此舉可能會增加額外的管理費。
- c) 房協就改善建議提出以下幾項供法團考慮：
 - i. 有關通道路線、升高的行人道、外在梯級和樓梯等，在許可的情況下可在斜道和樓梯提供扶手和觸覺警示帶；調整斜道的斜度至不超過 1:12；在樓梯提供適當的顏色對比突緣；為斜道提供適當的平台空間；
 - ii. 住宅樓宇提供可達所有樓層的升降機；
 - iii. 在升降機內提供以下設施：重開升降機門的偵測器；升降機內設聲音報訊、升降機大堂設聲音報訊，在升降機設聲音報訊以表明運行方向；和主要的升降機按鈕；

- iv. 住宅樓宇內走火樓梯提供以下設施：在扶手設凸出的方向標誌、扶手長度由樓梯第一級至最後一級的突緣、有觸覺警示帶和顏色對比的突緣；
- v. 收窄現時面渠渠閘的闊度；及
- vi. 把火警鐘掣改至較低位置。

d) 至於審核識別出的其他關注地方，房協有以下意見：

- i. 屋邨不是所有斜道都屬無障礙通道，因為有些斜道作一般用途的；
- ii. 可調整主要大門讓它們較易打開，但較小的門加大開門力會增加關門速度，關門聲很大，也會危害安全；
- iii. 盡快調校升降機按鈕高度；
- iv. 會建議法團提供屋邨的觸覺點字地圖；
- v. 會建議法團在無障礙入口、斜道和非無障礙入口提供暢通易達標誌；
- vi. 會檢討住宅大廈內走廊燈光不足的問題，如有需要會作出調整；
- vii. 會由房協工人更換已損壞或損耗的地板防滑物料和梯級剝落的突緣磚；
- viii. 業主和租戶有責任降低本身單位門口的門檻，亦會忠告他們不要把門檻延伸至公用地方；
- ix. 有關取道地下的空置間隔通往住宅大廈和附近設施的路線，因為間隔有梯級的關係令通道不是完全無障礙，房協表示不鼓勵把空置間隔用作通道，但無詳加解釋；
- x. 屋邨附近設施如老人中心、診所、幼稚園和零售店都是由房委會或領滙擁有或管理；及
- xi. 有關下斜路緣石和巴士總站問題，都不屬屋邨的職權範圍。

e) 作為房委會為視障人士改善出租公屋和租置計劃屋邨設施的一部分(參閱上文第 16. 6 d. 段)，房委會安排在升降機內安裝免費聲音合成器、為個別大廈安裝參觀者電話通訊系統，和在屋邨鋪設觸覺引路帶。這些設施的保養費用會由法團承擔。

- f) 房協表示，其屋邨管理職員都認識《殘疾歧視條例》賦予他們的責任，並會因應行事。此外，房協已在各大廈主要大堂內張貼出聯絡電話，在有需要時供殘疾人士使用。日後房協進行定期火警演習時，亦會把殘疾人士包括在內。

運輸署

16.17 角色、職責和做法

- a) 隨著《運輸策劃及設計手冊》的檢討，日後興建的公共交通交匯處和渡輪碼頭都會根據《運輸策劃及設計手冊》的規定提供適當的設施供殘疾人士使用。這些項目屬工務計劃，會由基本工程儲備基金支付費用。運輸署會提交充分理據協助爭取資金進行工程。若工程項目獲批准，基本工程儲備基金會分配資金到落實有關項目的工務部門。與此同時，相關的保養部門亦可申請資金作日後進行維修保養。由於無障礙交通設施是公共交通交匯處和渡輪碼頭的標準設施，不需要另行申請撥款。項目一旦完成，各保養部門會接管有關處所和設施不同部分的保養維修責任。
- b) 在提供無障礙交通設施時，運輸署會安排殘疾人士參觀各主要公共交通交匯處和渡輪碼頭，以便更深入瞭解新設施，例如在委託建造前，殘疾人士到落馬洲公共交通交匯處和天星小輪新碼頭參觀。
- c) 公共交通交匯處和渡輪碼頭的保養部門已有既定的分工。一般而言，建築署負責保養公共交通交匯處和渡輪碼頭的政府建築物結構。土木工程拓展署處理渡輪碼頭的接駁系統、機電工程署負責公共交通交匯處抽風系統的電力和機械裝置，以及渡輪碼頭的升降機及斜道設施。路政署負責公共交通交匯處的道路表面、交通和照明設施，包括下斜路緣石、觸覺警示帶和觸覺引路帶等。這些部門會根據自己的時間表進行保養巡查或在收到損壞報告時進行維修。而未分配的公眾碼頭，運輸署會統籌各保養部門進行改善工程。至於已租予渡輪公司的渡輪碼頭，經營商會把問題知會相關的保養部門，以採取行動。運輸署若收到公眾任何有關問題設施的報告，都會交予保養部門予以糾正。
- d) 運輸署於 1993 年成立「殘疾人士使用公共交通工具工作小組」(工作小組) 以收集殘疾人士的意見，和確保無障礙交通設施切合他們的需要。工作小組成員包括代表不同類型殘疾人士的組織和來自鐵路、巴士和渡輪等公共交通工具經營者。工作小組為殘疾人士和公共交

通經營者提供定期論壇，討論會影響到殘疾人士的交通議題。運輸署也是康復諮詢委員會屬下無障礙小組委員會的成員，也會從政策角度對無障礙交通設施給予意見。當更新《運輸策劃及設計手冊》的設計標準時，會考慮到小組委員會會議的討論和殘疾人士提交的資料，2001 年的檢討就是與殘疾人士討論的結果。

- e) 《運輸策劃及設計手冊》建議下斜路緣石的高度為 15 毫米¹⁰，與《設計手冊 1997》規定的 10 毫米有出入¹¹。運輸署解釋，15 毫米的高度是於 2001 年諮詢代表殘疾人士的組織後的建議，自此一直沿用該標準。運輸署留意到兩本設計手冊的差異，並於 2006 年《設計手冊 1997》進行檢討期間促請屋宇署注意。現時新的《設計手冊 2008》所定的標準與《運輸策劃及設計手冊》相同，把強制設計規定訂為不可高於 15 毫米¹²。
- f) 運輸署認為，即使設施是於 2001 年更新《運輸策劃及設計手冊》前已設計和建造，仍可作翻新改進提升至符合最新的設計和標準。運輸署已與保養部門聯絡，檢討有關設施，而提升工程主要包括提供觸覺引路帶、下斜路緣石和過馬路設施。這些都不是複雜的工程，可以由預算吸納而不需額外要求撥款。若設施因為土地局限而不能提升到最新的《運輸策劃及設計手冊》標準，運輸署會與保養部門聯絡考慮其它可行設計，並諮詢殘疾人士的意見。
- g) 運輸署表示，根據與殘疾人士的接觸，了解到他們比較關注公共交通交匯處的設施。因此，運輸署集中於公共交通交匯處的改善計劃，尤其是靠近鐵路站，使用量更高的主要交匯處。該署計劃於 2008 和 2009 年檢討約 30 個公共交通交匯處的設施，以便作出改善。

16.18 對審核結果的回應

- a) 有關審核所識別出的各項問題，運輸署有以下回應：
 - i. 路政署將於 2009 年上半年進行工程，改善通往 5 號碼頭下層入口的行人通道的斜度。
 - ii. 建築署會應要求提供適當的顏色對比的柱，並計劃於 2009 年進行改善工程。

¹⁰ 《運輸策劃及設計手冊》第 8.4.2.2 章建議，所有過馬路處，應有高 15 毫米下斜路緣石斜道在整條過馬路處橫面與行車道直接相接。

¹¹ 《設計手冊 1997》第 4.3.1 節下斜路緣石應與行車道接駁處應在 10 毫米差距。

¹² 參閱《設計手冊 2008》第 6 部分第 21(d)節有關下斜路緣石。

iii. 7 號和 8 號碼頭的商店入口和店內的陳設：

- (1) 有關店鋪是位於中環碼頭大樓內，該樓宇已出租予天星小輪再轉租其他租戶。根據天星小輪表示，商店入口的門檻高度由 27 毫米至 40 毫米。這些門檻很重要，當大雨時和洗地時可避免浸濕店鋪。如有任何輪椅使用者想進入商店，該店租戶會悉心侍候有關人士。
- (2) 商店的窗邊原非為擺放陳列品而設計。根據天星小輪表示，放在中環碼頭大樓窗邊的陳列品都是經過特別設計，特意填滿該處空間。由於窗邊的高度已被固定，陳列品因此不可能被放到較低位置展出。

iv. 建築署計劃於 2009 年內為 5 號碼頭下列設施進行改善工程：內部樓梯、暢通易達洗手間、緊急疏散時如何照顧殘疾人士的問題。

v. 有關 7 號碼頭的坐廁，建築署解釋，進行改善工程可能需要關閉洗手間，令需要使用的人士不便。建築署建議日後進行洗手間翻新工程時會一起進行有關改善工程。

b) 至於 7 號碼頭緊急出口的問題，審核建議應把開門力度調校至符合《設計手冊 1997》的規定。土木工程拓展署在參考《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》¹³後有以下觀察：

- i. 內門和外門關門掣的開門力最高限額規定，適用於無障礙通道的所有門，以便殘疾人士(特別是輪椅使用者)可在沒有任何困難的情況下獨自進出任何房間。
- ii. 在可通往大街上或行人路的地段範圍，應於顯眼地點提供無障礙通道，以連接到至少一個公眾經常使用的門口或直接通往鄰近公眾經常使用的門口或暢通易達升降機。
- iii. 受審核 7 號碼頭的緊急出口是有梯級通往下層甲板的逃生路，只會於緊急事故時使用。因此不屬無障礙通道的一部分。

¹³ 《設計手冊 1997》第 4.7 節定出殘疾人士（尤其是輪椅使用者）可以獨自沒有不必要困難地進出任何房間的規定。作為強制設計要求，第 4.7.1 段定出內外間的開門力分別不應超過 30 牛頓和 22 牛頓。這些規定在新的《設計手冊 2008》第 10 部分第 37 和 43 段有關門的規定保留下來沒有改變。《設計手冊 2008》第 4 部分有關通道，第 11 段定出了提供通道的強制設計要求。

- iv. 建築署會向土木工程拓展署確認碼頭於 2006 年 11 月啟用時已考慮門是否符合標準，若未符規時，建築署會採取跟進行動。
- c) 土木工程拓展署表示，7 號、8 號碼頭以及中環碼頭大樓於 2006 年 11 月碼頭啟用前，樓梯間的梯級已有防滑的顏色對比突緣。最近實地視察發現突緣已耗損，已要求保養部門建築署採取跟進行動。
- d) 就聆聽輔助系統換成國際標誌的建議作出回應：
 - i. 目前的設施是在 5 號碼頭票務處裝置了一套擴音器系統，以協助顧客與票務員的溝通。鑑於財政虧損和現時的經營環境，新渡輪公司無計劃安裝感應圈系統，但會記取建議作日後提升服務的有用參考。
 - ii. 據天星小輪稱，在 7 號和 8 號碼頭至少有一名員工在入口旋轉杆後當值。碼頭職員會與有聽障的乘客進行實際的面對面溝通。由於在入口已有自動代幣機，天星因此無需打開票務處的人力旋轉杆，事實上 7 號和 8 號碼頭都沒有設置詢問處。
- e) 建築署已於 2008 年 9 月 15 日在 5 號碼頭安裝視像警報。
- f) 建築署聯同天星小輪會於 2009 年內在 5 號和 7 號碼頭進行標誌的改善工程。

16.19 運輸署為正視操作障礙已作出以下行動：

- a) 渡輪經營者已拆去 5 號碼頭阻擋標誌和求助掣的障礙。
- b) 回應牽引條不應打橫覆蓋整條登船跳板的建議，運輸署表示，5 號碼頭的下層甲板跳板目前已設有坑道，可供輪椅使用者通過。
- c) 天星小輪已制定政策和執执行程序，避免提供帶歧視的服務，並向所有員工和新入職員工就上述政策及程序作出簡介。
- d) 新渡輪會把最新法定要定通知員工，以確保為有特殊需要的旅客提供優質服務。

建築署

16.20 角色、職責和做法

- a) 建築署是負責維修政府建築物的工程部門，也協助管理部門保養處所，使之符合它們的運作要求。
- b) 為使提高公眾對暢道通行的認識，建築署已發出 2 份研究報告，題為《暢道通行-良好作業指引》和《暢道通行戶外環境建設》，2 份報告都已上載在該署的網站。建築署又出席本地及國際會議，分享知識和掌握無障礙設施的最新發展與科技。
- c) 建築署身體力行，在新建和現有政府建築物工程中應用暢道通行理念。
- d) 新政府建築工程
 - i. 對於由建築署安排進行的所有新政府建築工程，在規劃階段開始已詳盡考慮暢道通行的方面，採用部門的設計指引和有關的核對表。部門之下設有設計審議委員會，監督這些文件是否符合規。一般而言，所有新建築工程的設計都符合當時所用的無障礙設計手冊的強制要求。在切實可行情況下，所採用的標準較強制的無障礙標準更為嚴緊。
- e) 現有政府建築
 - i. 建築署與管理部門合作，在現有建築進行翻新、改建和改善工程時盡可行包括無障礙設施在內。
 - ii. 為進一步提升政府建築的無障礙設施，建築署一直與康復諮詢委員會屬下的工作小組緊密合作。康復諮詢委員會定期為建築署識別出和挑選一份政府建築物名單，在相關管理部門合作下，進行改善工程，提供適當的無障礙設施。

16.21 對審核結果的回應

- a) 審核是參考《設計手冊 1997》和《最後草本 2006》進行。選取作審核的大多數政府建築都是在《設計手冊 1997》制定前興建或設計的，所有都是《最後草本 2006》面世前已落成。這些年來，建築署

一直持續進行改善工程，盡量切實在政府建築內提供無障礙設施，以消除隱患。在審核中識別出的一些隱患並不是《設計手冊 1997》內所列明的強制規定，而縱使與《最後草本 2006》有關，但該草本當時並未正式頒布。另一些問題乃關乎管理部門所操作的設施。

- b) 建築署有意糾正現有建築內現存的問題，以盡量切實符合新的《設計手冊 2008》的規定，並會於日後的工程中與管理部門緊密合作，以實踐此目標。
- c) 建築署識別出以下改善現有建築的無障礙設施時常遇上的限制或困難，但強調儘管如此，仍會盡力與管理部門合作，為殘疾人士改善無障礙設施：
 - i. 不足夠空間 – 管理部門也許沒有足夠空間或騰不出足夠空間以提供完全符合現有的無障礙設施標準。例如：提供有 300 毫米闊的扶手可能會減少樓梯內圍通道空間，造成違反消防安全規定。
 - ii. 結構限制 – 為殘疾人士建斜道、樓梯升降台或開門裝置等，有時會被地樑、結構柱和其他入牆設施所阻。管理部門認為大規模的結構改動和服務分流不切實際，而且在技術上亦未必可行。
 - iii. 佔用公用地方和不屬地盤界限範圍 – 有些外面的無障礙設施，例如觸覺地板和斜道，可能會佔用公用地方，有時會落到建築地界以外的地方。至於在私家地段內的租用建築，管理部門未必能成功取得大廈業主的同意，在租用地方以外進行改善工程。
 - iv. 歷史建築物的工程 – 因被評級的歷史建築物具有歷史價值，及受到古物古蹟辦事處的保護文物規定所限，所以在這些建築物進行廣泛的改良工程，以增設所有所需的無障礙設施未必可行。
- d) 建築署已定出培訓課程時間表，以協助員工熟識無障礙設施的最新規定。該署又邀請屋宇署為建築署職員主持《設計手冊 2008》的簡介會。員工又可在部門的圖書館或內聯網上輕易找到有關設計手冊的資料。

土木工程拓展署

16.22 角色、職責和做法

a) 土木工程拓展署解釋，基本上負責保養以下處所的 2 類無障礙設施：

b) 專利及持牌渡輪碼頭

- i. 專利及持牌渡輪碼頭是由各間渡輪公司在運輸署的整體管理下各自管理和營運。渡輪碼頭的規劃和設計是經諮詢不同團體後作出的。使用碼頭的船隻都已在運輸署發出的牌照條款內具體註明，以經營渡輪服務。
- ii. 《運輸策劃及設計手冊》第 9 卷第 7 章第 7.5.1.5 段關於「渡輪碼頭的標準」規定：「海港工程部分是渡輪碼頭結構設計的權威，建築布局受到運輸署及其他關注團體的規定所規管。」
- iii. 雖然《運輸策劃及設計手冊》沒有具體註明，但運輸署的規定是針對有關提供無障礙設施的事宜。典型渡輪碼頭設有跳板，乘客使用一塊可以隨潮水高度調節的板登船或離船。不過，應請運輸署確認有關設施是否適用於所有情況。

c) 公眾碼頭

- i. 公眾碼頭可分為指形突碼頭或公眾登岸台階(由防波堤伸出)。有關這些碼頭的登岸梯級部分，過去一直沒有為殘疾人士的需要作出任何特別措施。從這 2 類公眾碼頭登船或離船，都要經過梯級才到船隻。但要去到主要硬地面區域(包括碼頭甲板和船邊狹窄通道)則沒有障礙物。
- ii. 與渡輪碼頭不同，各類船隻都可使用公眾碼頭，由小至非常大的船都有，形狀也各異。由於需要顧及潮水高度經常不同，因此公眾碼頭必需有登岸梯級，提供完全的無障礙通道是不設實際的。

16.23 對審核結果的回應

- a) 土木工程拓展署解釋，審核報告內的中環碼頭包括第 5, 7 和 8 號碼頭，全部都由土木工程拓展署興建。全部 3 個碼頭的無障礙設施都由屋宇署於 1990 年代設計和批准，當時尚未實行《設計手冊 1997》。
- b) 有關審核中識別出的各項問題，土木工程拓展署有以下回應：
- i. 天星小輪 7 號和 8 號碼頭下層甲板入口：土木工程拓展署聲稱，現時 7 號和 8 號碼頭下層甲板入口的斜度約為 1:12，符合《設計手冊 1997》規定。在 7 號碼頭附近幾個地點的斜度稍高於 1:12，但仍較《運輸策劃及設計手冊》所容許的最高限度 1:10 為低。此外，到下層甲板入口的另一方法是從中環總站大樓搭乘客升降機。各碼頭一直有為殘疾人士提供服務。
 - ii. 到 7 號和 8 號碼頭上層
 - (1) 樓梯梯級已裝上顏色對比的突緣，由建築署負責保養；而中環總站大樓地下亦已安裝觸覺警示帶。
 - (2) 根據《設計手冊 1997》扶手電梯不是強制規定。建議提供適當顏色對比繫船柱的事應由建築署跟進。
 - (3) 引起關注的升降機乃位於中環總站大樓中央的送貨升降機，並不是設計給殘疾人士使用的。在 7 號和 8 號碼頭兩端設有乘客升降機。根據《設計手冊 1997》這些升降機都沒有觸覺點字和觸覺按掣，升降機門口也有聲音報訊，表明升降機到達的樓層和上落方向。
- c) 已根據審核結果檢查 7 號和 8 號碼頭乘客升降機提供的偵測儀器，發現操作正常。儀器在 500 至 600 毫米高度會重開升降機門。
- d) 5 號和 7 號碼頭緊急出口發現的各種通道問題會由土木工程拓展署、建築署和運輸署跟進。
- e) 7 號和 8 號碼頭的標誌已於 2006 年 11 月碼頭啟用前作出檢查，操作良好。標誌的保養問題會由建築署、運輸署和小輪公司跟進。

衛生署

16.24 角色、職責和做法

- a) 有關現有診所處所和規劃中的新診所項目，衛生署會要求建築署根據最新的設計手冊，一起進行無障礙設施工程。
- b) 任何改善無障礙設施的計劃，衛生署都會就所需工程的撥款安排與建築署聯絡，又要求建築署在撥款確定後盡快進行工程。
- c) 衛生署要求各級主管提醒診所和服務單位的前線員工，向有殘疾的求診人士提供適當協助。

16.25 對審核結果的回應

- a) 衛生署會把建築署的意見交予平機會，因為該署負責所有政府處所，包括衛生署轄下 5 間處所的一般情況和目前情況(請參閱有關建築署第 16.21 至 16.22 段)。
- b) 為提高員工警覺性，會由各主管提醒員工向有殘疾的求診人士提供適當的協助，以及不時透過分享、簡介和指引，以確保不會不恰當地使用無障礙設施。
- c) 衛生署表示，一直以來致力達到政府康復政策的目的，以創建一個無障礙的環境，協助殘疾人士融入社會。衛生署會繼續與建築署合作，規劃和改善診所處所內的無障礙設施，盡量切實可行地達到最新標準。

食物環境衛生署

16.26 角色、職責和做法

- a) 食物環境衛生署(食環署)非常著重在其處所和設施內提供無障礙設施，致力符合相關法定要求，提升現有或新建處所內為殘疾人士而設的設施。該署的工務代理建築署向食環署提供專家意見和所需的技術支援。在建築署的意見下，食環署會把所需的無障礙設施撥款納入

工程項目費用中。若涉及主要工程，食環署會諮詢受影響的團體(例如現有租戶或現有使用者)對工程範圍和時間的意見。

- b) 規劃新的食環署的新設施時，建築署會根據《設計手冊 1997》的法定要求設計大廈和工程範圍。食環署在考慮到使用者類別後，在適當情況下，會要求增加無障礙設施(如增加標誌和警示訊號)。建築署會落實和監督項目，而食環署會在完工時巡查地盤。設施開放公眾使用後，如收到公眾意見，會進一步考慮和落實完善無障礙設施。
- c) 至於改善工程，建築署會檢查地盤，視乎有否足夠空間和土地限制，就技術上的可行性向食環署提出意見。例如：可在翻新工程時安裝暢通易達洗手間。若有重大限制，食環署和建築署會討論最佳可行辦法。一旦確定改善範圍，建築署會落實和監督工程。
- d) 建築署每數年為食環署的處所進行定期保養。食環署會要求建築署把技術上可行的基本設施(例如：觸覺引路帶、斜道、扶手和標誌)納入保養工程中。
- e) 食環署已計劃於 2008 年為屬下於 1990 年代中期以前興建的公眾街市進行調查，以確定可否和如何在該等處所內設置無障礙設施，(包括現有但未符合《設計手冊 1997》規定的設施)。

16.27 對審核結果的回應

- a) 有關審核識別出的各項問題，食環署的回應如下：
 - i. 接受審核的 5 個街市都是於《設計手冊 1997》頒布前設計和興建的，但食環署會採取一切實際可行措施，盡量達到在屬下處所及設施提供無障礙設施的目的。會繼續與建築署合作，在場地或設施進行翻新或提升設施時進行改善工程，以達到時下標準。在實際可行情況下，會盡力及早進行工程，尤其是那些不受土地限制的設施，例如：在大門及其他非無障礙門口安裝合標準指示標誌，以便殘疾人士知道無障礙門口位置；和在扶手電梯前的柱頂髻上對比顏色，以提醒視障人士。
 - ii. 有關新的《設計手冊 2008》，食環署表示，會繼續與建築署合作，在進行翻新、改建或改善工程時，達到最新標準。
 - iii. 在署方其下的一些場所，由於空間不足或建築結構問題，未能如審核所建議進行改善工程。例如：未能在土瓜灣街市提供暢通易達洗手間；和未能把西營盤街市中央街的自動趟門

重新擺放，以便有更多平台空間。因此，署方需要較長的時間以處理這些地點的任何改善或提升工程。

- iv. 為促進員工對平等機會和對各反歧視法的認識，食環署已在其內聯網增加了一條到平機會網頁的連結，以方便員工參考。又籌備培訓課程以提高員工對各條例要求的認識。每日駐守於街市處所的員工會為到街市的市民(包括長者、兒童和殘疾人士)提供所需協助。他們會定時巡邏街市不同地方(包括暢通易達洗手間)，以確保設施得到妥善管理和使用。
- v. 食環署又表示，會落實行政措施，以確保現有的無障礙設施得到適當使用，及提升在所有食環署轄下街市的無障礙購物環境。

民政事務總署

16.28 角色、職責和做法

- a) 民政事務總署(民政署)的整體政策是提升社區會堂及中心的設施，以應付殘疾人士的需要。署方會尋求建築署協助，改善現有處所的無障礙設施，例如：在門口安裝斜道，使輪椅使用者易於出入，和在升降機設訊號聲音報訊，方便視障人士。
- b) 民政署總部和 18 區中的 15 間民政事務處均位於政府合署。產業署是該等大廈的管理人，憑藉建築署的協助，在所有政府合署保持一個無障礙環境。其餘於租用處所的 3 間民政事務處位，均在其公用地方設有無障礙設施(例如：暢通易達洗手間)以配合殘疾人士的需要。有些民政事務處的分處位於社區中心，需與其他非政府組織共用一處外。
- c) 建築署是民政署的工程代理部門，民政署會向建築署申請資金，在其辦事處內進行改善工程。民政署與建築署密切合作，定期作出檢討及作進一步改善。
- d) 社區會堂
 - i. 民政署負責提供及管理社區會堂，用以舉辦各類社區、社會和民間活動，和在自然災難、緊急情況和惡劣天氣下暫為民

眾提供臨時居所。該署現管理 51 間社區會堂，藉向建築署徵詢技術意見和協助，致力提升這些處所的無障礙設施。

- ii. 當規劃新的社區會堂時，建築署提供專業意見，以確保會堂的設計和興建符合《設計手冊 1997》和建築署內部文件《暢道通行良好作業指引》。
- iii. 根據 2008 至 09 年度開始的新「地區小型工程」計劃，會由民政事務總署署長支配的地區小型工程整體撥款提供改善、翻新和提升工程的資金。根據新的服務模式，區議會在管理社區會堂設施方面有很大參與。在合適情況下，民政事務專員會將建築署對在社區會堂中安裝無障礙設施作出的建議和意見呈交區議會考慮，在得到區議會通過後落實改善方案。

e) 社區中心

- i. 目前有 38 間社區中心，每間都有社區會堂，和有設有民政署分區辦事分處和非政府組織所辦活動中心的福利樓。建築署是民政署的工務代理部門，並為這些處所的改善工程擔任技術顧問。
- ii. 建築署為民政署分區辦事處和公用地方的翻新和改善工程提供資金，而從 2008-09 年度起，地區小型工程為社區會堂設施(如：多用途會堂、會議室和活動室)等提供改善工程的資金。
- iii. 政府不再建新的社區中心。

16.29 對審核結果的回應

- a) 民政署集合了黃大仙民政事務處、葵青民政事務處和荃灣民政事務處的意見作出回應：

- i. 會要求建築署作出小規模改善工程，如：在洗手間裝置扶手和提供觸覺標誌。
- ii. 重大改善工程(如：提供斜道和無障礙設施後台)，會要求建築署進行可行性研究，看看可否提升現有設施以糾正不足；
- iii. 一些於多年前興建的社區中心(如：慈雲山(南)社區中心和長青社區中心)，當時並無規定要為殘疾人士提供無障礙設施。鑑於社區中心的設計過時和布局限制，要改善現有設施達至

時下標準會有技術困難。然而，署方仍會要求建築署進行可行性研究，評估能否採納有關建議。

- iv. 會為社區中心員工提供定期講座，以確保他們熟悉正確使用設施的方法。

b) 黃大仙民政事務處對於設施未符合《設計手冊 1997》和《最後草本 2006》有以下意見：

- i. 殘疾訪客沒有暢通易達停車位—目前有 1 個 14 座位車輛的車位，和 3 個私家車車位，供中心租戶和為工作原因而到中心的民政署職員使用。由於車位不會公開讓訪客使用，所以毋需為有殘疾的訪客提供暢通易達停車位。
- ii. 會要求建築署就提供斜道、升降機、在樓梯安裝特別警示帶和扶手、在男洗手間提供暢通易達尿盆和在男洗手間和女洗手間提供洗手盆。
- iii. 由於設計不達標準(例如：門不夠闊，輪椅使用者無法進入)而致暢通易達洗手間不能被使用。可要求建築署糾正問題。
- iv. 洗手間缺少觸覺標誌—會要求建築署進行改善工程。
- v. 缺少視像警報—民政署會於稍後提升消防系統時，進行安裝視像警報的可行性研究。
- vi. 會定期培訓民政署職員，保持他們對《殘疾歧視條例》的認識。

香港郵政

16.30 角色、職責和做法

- a) 香港郵政是營運基金¹⁴部門，所有資本開支和經常性開支都由部門自行出資。該署的規劃及發展部負責提供和保養無障礙設施，以及由建築署取得的技術支援。在物色新郵政局處所和研究相關的裝修時，會將無障礙設施的規定納入考慮範圍之內。
- b) 香港郵政透過產業署租用商業處所，由產業署與業主商議所需的修改，以符合無障礙設施的要求。香港郵政也與建築署合作

¹⁴ 營運基金是政府架構內的會計實體，負責管理和處理政府服務，部門經費來自本身的收入。郵政署營運基金於 1995 年 8 月 1 日成立（資料來源：郵政署網站 www.hogkongpost.com）

，把無障礙設施納入其標準裝修概要內。

- c) 香港郵政於 2002 年與建築署合作，在 36 間郵政局進行為期 3 年耗資 1300 萬元的改善工程，就無障礙通道及設施施工。自該工程進行後，香港郵政已藉每次翻新或搬遷郵政局的機會改善設施。香港郵政於 2007 年起展開為期 10 年的計劃，為不受實際環境、結構或租約限制的現有郵政局處所進行無障礙設施改善工程。

16.31 對審核結果的回應

- a) 香港郵政同意 2 間郵政局的審核結果及建議，但不同意提供暢通易達櫃台的建議(原因參閱第 16.31(d)(i)段)。
- b) 在產業署和建築署協助下，會繼續把無障礙設施的最新規定納入物色新郵政局處所和相關裝修概要的準則。這些最新規定已納入香港郵政自 2007 年起進行的現有郵政局處所翻新工程 10 年計劃內，有實際環境、結構或租約限制者除外。
- c) 有關在審核報告中指出在處所大門的實際環境障礙，香港郵政有以下回應：
 - i. 考慮到土地限制後，會研究有關安裝斜道的建議。至於建議在深水埗郵政局門口提供可移動斜道，香港郵政評估過可移動斜道的大小和重量後，認為不切實可行。
 - ii. 關於在斜道底部提供平台，香港郵政會進行可行性研究，把斜道由大門伸延至郵箱部的公眾大堂而不致造成公眾大堂擠塞；或如沒有其他政策局或部門反對，進一步把斜道伸延至郵政局外的公眾通道。
 - iii. 可以延長扶手，改善工程會納入深水埗郵政局和元朗郵政局已計劃的翻新工程中。
 - iv. 可以在元朗郵政局的斜道加裝觸覺警示帶，改善工程會納入元朗郵政局已計劃的翻新工程中。
 - v. 可以在深水埗郵政局梯級加裝觸覺警示帶和在櫃台大堂設觸覺引路帶，改善工程會納入深水埗郵政局已計劃的翻新工程中。
 - vi. 在大堂梯級加裝顏色對比強烈的突緣以更換現時使用的不銹鋼突緣。

- d) 有關識別出郵政局其他部分的通道問題，香港郵政有以下回應：
- i. 由於在一般服務時會引致顧客和職員的不便，香港郵政無計劃把現有服務櫃台的高度(由地板起計)由 1000 毫米降低至 750 毫米。現有 1000 毫米的高度不會對使用櫃台服務的殘疾人士(例如：輪椅使用者)構成障礙，因為該署職員會為有需要的顧客提供協助。
 - ii. 把深水埗郵政局內的消防報警玻璃箱改到較低位置是可行的，會包括在已計劃的翻新工程中。
 - iii. 可以在已計劃的翻新工程中提供感應圈系統及相關的標誌。
 - iv. 會提醒員工保持視像顯示板運作。
 - v. 會在已計劃的翻新工程中的處所大門提供標誌，以說明無障礙門口的地點和符號含義。
- e) 香港郵政會進一步研究在郵票販賣機和郵箱提供觸覺點字和觸覺標誌的建議，會在深水埗郵政局和元朗郵政局進行試驗。
- f) 會透過前線員工講解和課堂培訓來保持員工的警覺性，以不含歧視的態度提供服務。

康樂及文化事務署

16.32 角色、職責和做法

- a) 康樂及文化事務署(康文署)轄下所有於 1997 年後興建的場地都符合《設計手冊 1997》的規定。至於 1997 年前興建的場地，如地理環境、建築物條件、技術及資源許可，會於日後進行翻新或改建時進行改善工程，使之符合《設計手冊 1997》的規定。對於尚未興建的新處所和設施，康文署會確保它們符合時下無障礙標準，或盡可能採用更為嚴緊的標準。康文署會繼續致力改善現有場地設施。
- b) 目前大多數康文署文化場地內的設施均足以應付殘疾人士的需要，例如：扶手、通道、升降機、觸覺點字標記和在一些升降機內的聲音報訊。其他例子包括：
- i. 香港文化博物館增加梯級突緣的黃色條，和調整接待櫃台的高度；

- ii. 大多數場地的表演廳都設有暢通易達洗手間和輪椅座位；
 - iii. 殘疾人士獲優先預留這些場地的車位，或應要求作出適當的上落車安排；
 - iv. 在 30 間公共圖書館中，均有安裝特別輔助器於一些互聯網工作台，以方便視障使用者以觸覺去瀏覽互聯網和閱讀文章；
 - v. 文化中心的音樂廳和大禮堂均裝有紅外線傳送系統；而葵青劇院、元朗劇院的表演廳和一些主要公共圖書館亦設有感應圈系統；
 - vi. 康文署所辦的大多數博物館展覽都有提供地圖、單張或發聲導賞服務；而一些主要博物館更為公眾(包括殘疾人士)提供特備導賞遊。
- c) 為迎接東亞運動會，康文署在 2007 年至 2009 年期間已在 12 處地點進行改善工程，增加殘疾人士設施，以便殘疾人士能參加各項比賽和體育活動。康文署已與代表殘疾人士的非政府組織舉行會議，商討改善工程的無障礙設施，且會盡可能採納非政府組織的意見。
- d) 康文署在未來 5 年會在 26 處康樂場地完成改善工程，和計劃改善 51 處康樂場地的設施。該署於 2007/08 年度在 10 處文化場地完成改善工程，並計劃在 2008 年至 2010 年期間在 14 處文化場地/設施進行改善/提升工程。
- e) 康文署會為員工舉辦培訓工作坊，以提升他們對殘疾人士需要的警覺性；加強平等機會概念、和透過像基本手語班等課程，提高服務和溝通技巧。

16.33 對審核結果的回應

- a) 有關審核識別出的通道問題，康文署給予最詳盡回應，茲摘要如下，並按每處巡查地點列出：
- b) 瀝源公共圖書館(瀝源)和大興公共圖書館(大興)
- i. 在瀝源，會研究大門進行改善工程和在服務櫃台安裝感應圈設施的可行性；
 - ii. 在大興，已增加或改善以下設施：已於大門安裝有扶手的永久斜道，並有標誌通知輪椅使用者。可移動的斜道已被換走；大門的開門力不再超過 30 牛頓。

- iii. 在大興，會在借還書櫃台提供國際標誌，說明有感應圈系統設備。
- iv. 在大興，暢通易達洗手間的水龍頭把手已更換為槓桿控制式。其他為符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》的改善建議，要視乎建築署的可行性研究而定。
- v. 會於日後改善工程時考慮在 2 間圖書館的服務櫃台和自助借書續借服務處為輪椅使用者提供適當的放腳位。
- vi. 在 2 間圖書館，會安排更換標誌，改用不反光物料。
- vii. 在瀝源，會就重新擺放及/或修改自助還書箱的可行性，徵詢建築署和路政署的意見。
- viii. 在瀝源，會安排重新擺放傢俬，以騰出較闊的通道。
- ix. 在 2 間圖書館，可透過重新布置和擺放書架，或重新分配圖書館的使用方式而騰出較闊通道。
- x. 會貼出標誌，通知參觀者可要求圖書館職員協助。
- xi. 在大興，已清除暢通易達洗手間內所有可移動的物品，以便輪椅使用者在裡面有足夠空間移動
- xii. 會不時安排職員接受培訓，以保持員工對如何應付殘疾人士的需要之認識，亦會提名員工參加有關培訓課程。
- xiii. 會詳細研究《設計手冊 2008》的新規定，在可行情況下採取適當措施以符合規定。
- xiv. 會與建築署、機電工程署和路政署作出討論，研究如何提升設施以符合《設計手冊 2008》的標準。
- xv. 進行改善工程的限制如下：因建築設計和不能拆除的實際結構造成的環境限制；取得物業業主或管理公司批准進行工程、由於工程只可於星期一圖書館閉館時進行，因此未能進行需時較長的工程；另有資金問題，因為需要額外人手監督工程。

c) 伊利莎伯體育館

- i. 伊利莎伯體育館(伊館)於 2008 年初進行過主要翻新工程，已改善了審核中指出的所有不足之處。有些瑕疵因為環境限制而不能一次性地作出糾正，但已盡可能提供同等設施。至於

2008 年主要翻新工程中未包括在內的瑕疵，建築署保養小組已著手繼續研究分期進行改善計劃。

ii. 扼要言之，已在下列方面進行改善工程：

- (1) 在大門增添多項無障礙設施，包括自動門，以便殘疾人士可以不用走梯級便從大門外面進到裡面；
- (2) 重建大門的斜道；
- (3) 拆去主要樓梯，換為扶手電梯，使從門口到大堂不用走樓梯；
- (4) 斜道旁的樓梯加裝顏色對比突緣和扶手；
- (5) 走火樓梯加裝觸覺警示帶；
- (6) 各層加設男女可用的暢通易達洗手間；
- (7) 在所有洗手間加設暢通易達洗手盆，在男洗手間設暢通易達尿盆；
- (8) 在地庫洗手間內的梯級加裝顏色對比突緣磚；
- (9) 在有需要時可作暢通易達升降機的乘客升降機安裝了聲音報訊和緊急警鐘掣；
- (10) 在翻新和安排座位後，輪椅平台和輪椅區現已啟用，3 邊舞台可提供 14 個輪椅及陪同者座位，而舞台正中地段可提供 22 個輪椅及陪同者座位；
- (11) 已糾正內門的開門力至不超過 22 牛頓，門把已更換成槓杆手把；
- (12) 詢問處和票務處已設暢通易達櫃台；
- (13) 已安裝感應圈系統；
- (14) 扶手電梯底的空間少於 2000 毫米者，會加設人工植物，以防意外；
- (15) 已張貼國際符號的標誌，顯示殘疾人士可從大門的自動門進入和周圍地方；為輪椅使用者降低了飲水器的高度；
- (16) 已安裝自動顯示板和觸覺點字地圖；

(17) 詢問處備有新的參觀者單張，有關通道和設施的新資料也會上載到網站；

iii. 以下不足處尚未糾正：

- (1) 有些樓梯只提供了部分加長扶手，會考慮分期進行改善計劃；
- (2) 由於實際環境所限，未能在 2008 年主要翻新工程中在後院(包括走火梯)加長扶手，但會與建築署進一步研究分期進行改善計劃；
- (3) 會與建築署考慮分期改善男女合用暢通易達洗手間的設施；
- (4) 會與建築署研究在地庫洗手間內梯級加裝扶手的可行性；
- (5) 由於空間不足，未能在貴賓休息室提供暢通易達洗手間，但會在同一樓層附近地方提供同等設施；

iv. 會定期進行內部培訓及指導課程，提名員工參加課程，學習如何應對殘疾使用者的需要。

v. 場地管理人員會確保持續和不斷提升無障礙設施至符合最新標準。如有需要，會繼續與建築署保養小組及其他相關部門研究改善計劃。

vi. 每年進行的火警演習和緊急事故演習都包括為殘疾人士提供協助的訓練。又會安排員工參加康文署或公務員培訓處的相關課程，而內部定期執行會議也包括適當使用設施和向殘疾人士作出回應。

d) 北區大會堂

i. 北區大會堂只有表演廳、大堂、票務處、活動室、支援行政部和後樓梯由康文署管理。公用地方、洗手間設施和樓梯均由民政署管理，有關改善建議已轉交民政署以諮詢其意見。

ii. 有關康文署管理的部分，收到以下回應：

- (1) 建築署已排期於 2009 年以 1：12 斜度重建表演廳大堂的斜道，康文署會向建築署提交其他改善建議以供考慮，例如：設加長扶手和觸覺警示帶；
 - (2) 在現有空間下，建斜道從後樓梯通到舞台會有困難，要視乎建築署的技術意見，因為斜道可能太斜，若符合 1：12 斜度的規定，便會減少觀眾席走火出口的空間；
 - (3) 會要求建築署就後樓梯改善工程進行可行性研究，例如在平台設觸覺警示帶、在梯級加設顏色對比突緣、和扶手有凸起的方向指示標誌；
 - (4) 會要求建築署就後台設施改善工程、在表演廳闢設輪椅座位和降低票務處服務櫃台高度等進行可行性研究；
 - (5) 把化裝間的門的開門力調整至不超過 22 牛頓。
- iii. 康文署會考慮在北區大會堂每月節目單張及其網站上列出供殘疾人士使用的通道和設施資料。
- iv. 培訓部會不時為員工安排課程，以保持員工與殘疾人士使用者的應對和認識，和會提名員工參加課程。
- v. 康文署會與建築署密切合作研究《設計手冊 2008》的最新規定，和盡可能採取適當措施以符合有關規定。又會要求建築署就提升現有通道問題至符合《設計手冊 2008》的最新規定進行可行性研究。

e) 西灣河文娛中心

- i. 康文署已要求建築署暫定在 2010/11 年度進行的內部翻新時研究在大門建斜道的可能性。
- ii. 康文署會安排進行以下改善工程：
 - (1) 安裝觸覺引路帶連接門口至接待處、洗手間和升降機範圍；
 - (2) 在大門安裝觸覺警示帶、扶手和梯級裝適當的顏色對比突緣；
 - (3) 無障礙門口斜道從頂部至底部安裝觸覺警示帶；

- (4) 室內斜道從頂部至底部安裝觸覺警示帶；
 - (5) 樓梯從頂部至底部平台安裝適當的顏色對比突緣和觸覺警示帶；
 - (6) 走火梯安裝適當的顏色對比突緣和梯間平台安裝觸覺警示帶；
 - (7) 消除文化活動大堂逃生門與後走火梯平台之間的地面差距；
 - (8) 暢通易達洗手間內的設施(如：提供槓杆式門把、摺合扶手、緊急召援鐘和扶手)；
 - (9) 門的開門力調整至不超過 22 牛頓；
 - (10) 在男洗手間和女洗手間安裝觸覺標誌；及
 - (11) 把暢通易達標誌重新放到視線水平的當眼處，所有標誌都使用國際符號。
- iii. 由於空間場地限制，無法在無障礙門口底部平台提供更多可供輪椅使用者活動的地方，如建築署認為可行，將考慮在斜道加上扶手。
- iv. 如建築署認為可行，康文署將考慮在室內斜道的兩旁加上扶手，並延長扶手至斜道的頂端和末端。由於空間不足和土地限制，無法在斜道頂端和末端增加平台空間，和把斜道的坡道調整至不超過 1：12。
- v. 如建築署認為可行，康文署將考慮延長樓梯和走火梯的扶手。
- vi. 康文署會要求建築署把下列項目列入暫定在 2010/11 年度的主要翻新工程內：
- (1) 在男洗手間/女洗手間安裝暢通易達洗手盆和在男洗手間設暢通易達尿盆；
 - (2) 在表演廳闢設至少 4 個輪椅座位；
 - (3) 降低服務櫃台；
 - (4) 提供感應圈系統，並在當眼處放置標誌；及
 - (5) 提供視像警報系統。

- vii. 如建築署的研究認為可行，康文署會要求建築署考慮把下列項目列入 2010/11 年度的暫定主要翻新工程內：
- (1) 改善後台設施(如：無障礙化粧間、較闊的門、拆除門檻)；
 - (2) 增加門的闊度，但可能因空間不足而未能改善；及
 - (3) 提供沒有門檻的無障礙音樂室，但可能因結構所限未能改善。
- viii. 康文署會要求建築署研究在暢通易達升降機提供以下設施的可行性：增設重開升降機門的偵測器；提供聲音報訊說明已抵達的樓層；及在升降機大堂設聲音報訊，以顯示升降機上落方向。
- ix. 康文署會要求公共收費電話服務提供者考慮把 1 個電話的位置降低。
- x. 在 2010/11 年度暫定主要翻新工程完成後，康文署會考慮把通道和設施資料包括在參觀者地圖、指示牌、網站及小冊子內，因為有些設施的位置和布局可能有所改變。
- xi. 培訓組會透過培訓、日常指導和指示，讓員工認識如何向殘疾人士提供服務。康文署會提名員工參加由培訓組舉辦的相關培訓課程。
- xii. 康文署會要求建築署進行 2010/11 年度的暫定主要翻新工程時，按照平機會的建議進行改善工程。
- xiii. 康文署會與建築署密切合作，研究《設計手冊 2008》的最新規定，並盡可能採取適當措施以符合有關規定。康文署又會要求建築署在 2010/11 年度進行主要翻新工程時，研究改善現有通道問題至符合《設計手冊 2008》最新規定的可行性。
- xiv. 任何受實際環境限制(如：空間不足和場地限制)的改善計劃，都有待建築署進一步研究。

f) 茶具文物館

- i. 茶具文物館是香港現存最古舊的西式建築物，已根據《古物及古蹟條例》(第 53 章)被宣布為古蹟。茶具文物館建於 1840 年代，曾是駐港英軍司令的辦公室及官邸，於 1984 年被改建成博物館。與所有歷史建築物一樣，由於茶具文物館的歷史性設計，無障礙設施不足，難以應付殘疾人士的需要。康文署已、並會繼續抽撥人手、資源及時間去改善茶具文物館的設施。不過，由於改建工程複雜及古舊建材易於損壞，進行任何改建前，先要進行深入研究。康文署必需得到相關部門(如：古物古蹟辦事處、建築署和機電工程署)批准，並根據《古物及古蹟條例》第 6 條取得許可，才可進行改建。
- ii. 大門口的永久斜道已開始動工建造，康文署需進一步徵詢建築署和古物古蹟辦事處就改善 2 條連接不同樓層走廊的臨時斜道的可行性。
- iii. 康文署會要求建築署和古物古蹟辦事處就提供以下項目的可行性提出意見：
 - (1) 調整大門的開門力至不超過 30 牛頓；
 - (2) 在新翼的樓梯加裝有凸起方向指示標記的加長扶手和觸覺警示帶及在梯級加裝適當的顏色對比突緣；
 - (3) 在新翼暢通易達升降機內加裝聲音報訊，以顯示到達的樓層，和在升降機大堂安裝聲音報訊以表示升降機上落的方向；降低升降機內可重開升降機門偵測器的位置；在升降機兩邊門柱加上觸覺點字和觸覺指示；及
 - (4) 在主樓和新翼裝置視像警報。
- iv. 康文署會要求建築署就提供暢通易達接待櫃台的可行性提供意見。
- v. 由於 2009 年 5 月會更換展品和展覽廳設計，將進行以下項目：
 - (1) 調整通往閱讀區的斜道坡度至 1：12；
 - (2) 會降低展覽廳內展板的高度，和提高大字體說明；
 - (3) 地下走廊的櫃枱會降低。

- vi. 已獲撥款進行下列工程，一旦完成招標程序即展開工程：
- (1) 增建 1 個男女可用的暢通易達洗手間；
 - (2) 降低男洗手間和女洗手間的洗手盆高度；
 - (3) 至少在男洗手間的其中一邊增設 1 個暢通易達尿盆連扶手；及
 - (4) 在洗手間門口或附近的牆加設觸覺標誌，以表明有關的洗手間設施供男性或女性使用。
- vii. 康文署會要求公共收費電話的服務提供者考慮把 1 個電話的位置降低。
- viii. 康文署會為人數不多的有特殊需要參觀者團提供導賞遊。
- ix. 康文署會進一步考慮以下建議：
- (1) 可攜的感應圈系統；
 - (2) 增設觸覺點字展品說明；
 - (3) 增改觸覺點字及大字體的地圖和指示牌；
 - (4) 錄音帶；
 - (5) 在博物館二樓以電腦 3D 影像模擬方法展現上層展出的展品以至全部藏品；
 - (6) 為所有放映的錄像都配上字幕；及
 - (7) 在博物館網站列出通道和設施資料。
- x. 康文署會定期為員工講解，以保持他們對無障礙設施的認識和以不含歧視的方式提供服務，康文署亦會鼓勵員工參加有關《殘疾歧視條例》的課程。參與提升對殘疾人士服務培訓的員工，都得到全面支持與鼓勵。康文署支持及鼓勵員工參與有關向殘疾人士提供服務的培訓。
- xi. 康文署會請建築署、古物古蹟辦事處和機電工程署研究改善茶具文物館的設施至符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》規定標準的可行性。

- xii. 在羅桂祥茶藝館或新翼設暢通易達接待處可能牽涉大規模的拆卸和建築工程，塵埃和聲音會對遊客造成滋擾，這對位於接待處隔鄰的樂茶軒的生意造成不良影響，因而招致茶軒承辦商的投訴，這並非政府樂見的事。

g) 香港太空館

- i. 如技術上可行及取得撥款，建築署會進行以下建議的改善工程：

- (1) 在大門設加長扶手；
- (2) 拆去梯級上的凸出突緣，以免有絆倒的危險；及
- (3) 在暢通易達詢問處櫃台提供放腳的空間。

- ii. 已要求建築署進行以下改善工程：

- (1) 調整門的開門力至不超過 30 牛頓；
- (2) 後門雙扇門的其中一扇門較闊；
- (3) 把觸覺引路帶延伸至升降機位和最近的暢通易達洗手間，在提供有關設施前，會由太空館職員和保安員提供協助；
- (4) 在靠近大門的梯級的頂部平台和底部平台加設觸覺警示帶；
- (5) 降低票務處的高度，在提供有關設施前，票務助理和保安員會提供協助；
- (6) 在樓梯加長扶手，並在樓梯的頂部平台、底部平台和中途平台加設觸覺警示帶；在提供有關設施前，保安員會提供協助；
- (7) 在通往太空站的樓梯加長扶手，又在樓梯的頂部平台、底部平台和中途平台加設觸覺警示帶；在提供有關設施前，保安員會提供協助；
- (8) 調整洗手間的門的開門力至不超過 22 牛頓；
- (9) 演講室現時只有 2 個輪椅座位，至少多加 2 個輪椅座位；
- (10) 在洗手間門口或附近的牆加設觸覺標誌，以表明有關的洗手間設施供男性或女性使用；及

- (11) 更換外面不銹鋼觸覺磚成為其他防滑物料造的磚。以防滑物料造觸覺磚代替不銹鋼觸覺磚。
- iii. 博物館已計劃於 2011 年前裝修展覽廳，會把以下項目加入新展覽廳的室內設計中，在提供有關設施前，暫時會由職員提供協助：
- (1) 為參觀展覽人士而設的暢通易達櫃台；
 - (2) 在通往載人太空飛行的梯級加長扶手，在梯級的頂部和底部平台加設觸覺警示帶，台階高度不超過 175 毫米；
 - (3) 在天文館提供觸覺展示控制鍵，和重新安排展品，以便輪椅使用者可接觸或看到展品；
 - (4) 在太空科學館展品前排提供可移動的座位，並降低展品高度，配以大字體說明和高度照光對比；
 - (5) 在載人太空飛行部分劃分部份觀賞區予有特殊需要的參觀者，以便他們可以在密閉空間看見活動進行，和考慮為視障參觀者提供設施，讓他們感受活動；
 - (6) 在有 40 個座位的劇院，把前排的部份固定座位改成可拆除的座位，以便輪椅使用者使用；及
 - (7) 考慮介紹展品的新錄像會配上字幕。
- iv. 如機電工程署的可行性研究認為可行且得到撥款，會在暢通易達升降機提供以下建議設施：
- (1) 升降機內聲音報訊以顯示抵達的樓層；
 - (2) 在升降機大堂設聲音報訊以顯示升降機上落方向；及
 - (3) 降低升降機內下感應器位置至標準位置。
- v. 以下改善工程已經進行：
- (1) 太空館內大多數欄杆都以其他設計或網狀圍欄代替，以免阻擋參觀者的視線；
 - (2) 會向員工講解，以確保在可伸縮帶柱之間有足夠空間讓輪椅使用者通過；

- (3) 在詢問處和票務處設感應圈系統；及
 - (4) 把通道與設施的資料上載到太空館的網站。
- vi. 於 2009 年中完成翻新工程後，太空劇院至少可提供 4 個輪椅座位。
- vii. 視乎建築署的可行性研究而定，在演講室提供斜道。
- viii. 已要求建築署於 2008 年 11 月至 2009 年 1 月進行大堂洗手間改建工程時，同時在暢通易達洗手間進行以下的改善工程：
 - (1) 降低緊急召援鐘的位置；
 - (2) 重新安裝摺合扶手的位置和高度；
 - (3) 在洗手間門內側安裝扶手；
 - (4) 降低洗手盆高度；及
 - (5) 在男洗手間提供最少一個暢通易達尿盆和在每邊加裝 1 條垂直扶手。
- ix. 現正進行以下工程：
 - (1) 增設指示斜道位置的指示標誌；及
 - (2) 在升降機大堂使用國際符號標誌，通知參觀者太空館設有暢通易達升降機設施。
- x. 會要求公共收費電話的服務提供者考慮把 1 個電話的位置降低。
- xi. 太空館會盡可能提供輔助工具和設施(如：觸覺點字或大字體及發聲版的地圖和指南)。
- xii. 會定期為員工舉行講解會和會議，告訴他們如何協助殘疾人士和不時就如何適當使用設施作出指示。康文署會提名員工參加培訓部所辦的相關培訓課程。
- xiii. 會就提升無障礙設施至符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》規定標準的可行性徵詢建築署的意見。

- xiv. 改善工程的局限包括:預算限制、空間限制、技術困難或工程不可行；規劃和把改善工程納入翻新或更新工程計劃需時。

h) 大環山游泳池(大環山)

- i. 大環山過去多年來已不時進行改善工程以便有殘疾的泳客使用。
- ii. 建築署於 2008 年 10 月在大環山進行實地視察，就以下方面的改善建議進行可行性研究：
 - (1) 大門的斜道；
 - (2) 前往各泳池的通道；
 - (3) 設有無障礙設施的內部斜道(包括:觸覺警示帶、扶手和符合安全的斜度)；
 - (4) 有無障礙設施的梯級及樓梯(如:在平台有觸覺警示帶、加長的扶手；和適當的顏色對比突緣)；
 - (5) 前往觀眾看台的無障礙設施(如:在平台有觸覺警示帶、加長的扶手；和適當的顏色對比突緣)；
 - (6) 觀眾看台有充足的輪椅座位；
 - (7) 前往餐廳和日光浴曬台的通道；
 - (8) 改善在泳池部分的暢通易達洗手間兼淋浴間/更衣室設施，如有暢通易達洗手盆連扶手；低位緊急召援鐘；暢通易達水廁間內側安裝扶手、和抽水掣設在水廁間內較闊的一邊；
 - (9) 暢通易達淋浴間內設扶手；
 - (10) 男洗手間和女洗手間/更衣室內設暢通易達洗手盆；
 - (11) 男洗手間內設暢通易達尿盆，兩邊有長扶手；
 - (12) 如有足夠空間，所有洗手間和更衣室都設嬰兒換尿片設施；
 - (13) 暢通易達詢問櫃台；
 - (14) 門裝設槓杆門把；

- (15) 使用國際符號標認，指示出無障礙門口的方向和示意是無障礙門口；
- (16) 在適當地點放置標誌作識別和示意；
- (17) 在洗手間門口設觸覺標誌，以表明有關的洗手間設施供男性或女性使用；
- (18) 在暢通易達洗手間格鬥提供觸覺標誌；
- (19) 降低風筒高度，在低位設控制鍵；
- (20) 1 部可以在沒有協助下操作，來回泳池岸和水之間的泳池升降機；及
- (21) 至少在一個泳池提供下水斜道，以便殘疾人士可無需協助自行走進泳池。

iii. 康文署會向員工講解如何協助殘疾人士使用設施。康文署會向員工繼續提供培訓，以提供不含歧視的服務。會不時安排員工參加培訓，以應付殘疾人士的需要。

iv. 建築署於 2008 年 10 月在大環山進行實地視察，並就提升無障礙設施至符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》規定標準，然後設計作出落實的時間表。建築署在其可行性研究中會研究出環境的限制。

i) 摩利臣山游泳池

i. 摩利臣山已應香港傷殘人士體育協會和個別殘疾泳客的建議進行不少改善工程，例如：殘疾人士更衣室和裝置泳池升降機。建築署於 2008 年 10 月進行了實地視察，提交了以下詳細的初步意見。

ii. 以下改善工程將包括在 2009 年 5 月和 6 月的每年整體每面檢查的範圍內：

- (1) 在大門斜道兩旁加長扶手，並在斜道的頂部和底部平台安裝觸覺警示帶；
- (2) 在摩利臣山游泳池的斜道平台加裝觸覺警示帶和加長扶手；
- (3) 調整室內訓練池外斜道的斜度至不超過 1:12；

- (4) 在梯級和樓梯的平台加裝觸覺警示帶和加長的管狀扶手，以及在梯級和樓梯加上適當的顏色對比突緣；
- (5) 在觀眾看台提供以下設施:適當數量的輪椅座位；看台內梯級和樓梯平台的觸覺警示帶；梯級和樓梯至少一邊有加長的扶手、和梯級和樓梯有適當的顏色對比突緣；
- (6) 在所有洗手間和更衣室提供嬰兒換尿片設施；
- (7) 男洗手間和女洗手間設暢通易達洗手盆；
- (8) 男洗手間內設暢通易達尿盆，兩邊加建長扶手及拆去尿盆前的梯級；
- (9) 使用國際符號標誌，把標誌放在適當地點以供識別和示意；
- (10) 在洗手間門口設觸覺標誌，以表明有關的洗手間設施供男性或女性使用；及

iii. 視乎建築署進行的可行性研究而定，會進行以下改善工程：

- (1) 把現有樓梯改建成標準斜道，取代連接室外教練池至嬰兒池(RP6)的原有斜道;原有斜道因土地限制，斜度不能改成符合 1:12 的標準；
- (2) 安裝電動平台，以便輪椅使用者可到達餐廳，然後使用斜道到觀眾看台；

iv. 以下暢通易達洗手間內更衣室的改善工程會包括在建築署定於 2009 年 5 月 和 6 月 至 2010 年進行的每年全面檢查範圍內：

- (1) 輪椅移動空間；
- (2) 暢通易達緊急召援鐘；
- (3) 摺合扶手；
- (4) 暢通易達洗手間水廁間內扶手；
- (5) 提高的坐廁廁盆；
- (6) 降低門把；

- (7) 降低洗手盆；及
- (8) 把龍頭把手換成水位控制把手。
- v. 康文署會盡可能購買和在低位安裝風筒。
- vi. 康文署會研究能否在室內訓練池安裝殘疾人士能自行使用的泳池升降機，及研究在室外教練池建下水斜道的可行性。
- vii. 康文署已不時培訓員工，保持員工對如何應付殘疾人士需要的警覺性，和向員工講解在設施上向殘疾人士提供協助。會不時安排培訓，以提高員工對如何應付殘疾人士需要的認識。
- viii. 會要求建築署研究提升無障礙設施至符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》規定標準的可行性。
- ix. 受到限制的改善工作包括：
 - (1) 操作上和時間上的限制，因為工程只可在每年 5 月和 6 月周年全面檢查時進行；
 - (2) 環境上或土地上限制，因為場地的建築設計和布局關係；及
 - (3) 資源問題。

j) 鯉魚門公園及渡假村

(村內第 25 座是一級歷史建築物。¹⁵)

- i. 建築署會研究下列改善工程的可行性：
 - (1) 在處所內行人路提供下斜路緣石；
 - (2) 提供斜道，其斜度不可超過 1:12，傳統配置、加長扶手、平台有觸覺警示帶；斜道頂部和底部有合適的平台；
 - (3) 外間梯級加長扶手和安裝觸覺警示帶；

¹⁵ 一級歷史建築物指其特別重要價值而可能的話須盡一切努力予以保存的建築物(資料來源：古物古蹟辦事處網站 <http://www.amo.gov.hk/b5/built3.php>)

- (4) 提供至少 2 間殘疾人專用房間；及
 - (5) 維修已損耗的突緣，以防絆倒之險。
- ii. 如有資源，會在梯級和樓梯進行以下改善工程：
 - (1) 平台的觸覺警示帶；
 - (2) 梯級或樓梯至少有一邊裝上加長扶手；
 - (3) 適當的顏色對比突緣；
 - (4) 拆去梯級凸出的突緣；及
 - (5) 走火梯有以下無障礙特色：扶手有突起的方向指示標誌、加長扶手；頂部和底部的平台有觸覺警示帶，和梯級有適當的顏色對比突緣。
- iii. 康文署會要求建築署提供以下項目：
 - (1) 降低現有嬰兒換尿片設施；
 - (2) 男洗手間、女洗手間和更衣室內設暢通易達洗手盆；
 - (3) 男洗手間內設暢通易達尿盆，兩邊有長扶手；
 - (4) 暢通易達洗手間有以下無障礙設施：重定洗手盆、扶手、緊急召援鐘和長扶手的位置，抽水掣放在水廁間內闊的一邊、安裝靠背如座蓋，摺合扶手，和暢通易達洗手間的水廁間內側的扶手；
 - (5) 改善內門的開門力至不超過 22 牛頓，而外門則不超過 30 牛頓；
 - (6) 更換去水渠閘的鐵條距離至 20 毫米；及
 - (7) 會增加柱間距離，因為操作需要不可拆去斜道上的長柱。
- iv. 會要求建築署建議其他克服門道梯級的方法。
- v. 會作出以下安排：
 - (1) 使用國際符號標認，把標誌放在適當地點以供識別和示意；

- (2) 在洗手間門口設觸覺標誌，以表明有關的洗手間設施供男性或女性使用；
 - (3) 檢查所有設施，包括殘疾人士的設施(如摺合扶手)和要求建築署保養這些設施；
 - (4) 提供合適類型的垃圾桶和放在暢通易達洗手間的合適地方；
- vi. 會要求建築署和機電工程署在服務櫃台提供感應圈系統。
- vii. 會不時安排員工參加培訓，以應付殘疾人士的需要。會向員工講解如何協助殘疾人士使用設施。會繼續透過培訓課程，保持他們對以不含歧視的方式提供服務的認識。
- viii. 會要求建築署研究提升無障礙設施至符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》規定標準的可行性。
- ix. 改善工程的限制包括：
- (1) 環境上或土地上限制，因為場地的建築設計和布局關係；及
 - (2) 改善工程需要額外撥款和額外人手以監察工程；及
 - (3) 有些建築物是已評級的歷史建築物，而有關歷史建築物的主要改建或改動工程需得到古物古蹟辦事處的批准。

k) 葵涌運動場

- i. 康文署會徵詢建築署以下改善工程的可行性：
- (1) 把興盛路入口的斜道斜度改至 1:12；
 - (2) 改善進入球場的通道，例如：提供觸覺警示帶、梯級和樓梯有適當的顏色對比突緣和扶手、在球場範圍一個地點提供梯級或斜度以處理高低不平的問題；
 - (3) 為殘疾人士提供通道到觀眾看台和梯級和樓梯有適當的顏色對比突緣；
 - (4) 提供殘疾人士的淋浴間和更衣設施；

- (5) 如有空間，在所有洗手間和更衣室提供嬰兒換尿片設施；
 - (6) 男洗手間、女洗手間和更衣室內設暢通易達洗手盆；男洗手間內設暢通易達尿盆，兩邊有長扶手；
 - (7) 食物亭提供暢通易達櫃台，如可行，會在現時膳食合約屆滿後申請撥款進行是項設施；及
 - (8) 男洗手間和女洗手間設觸覺標誌。
- ii. 至於暢通易達洗手間，會要求建築署調整緊急召援鐘和洗手盆的位置、提供摺合扶手和扶手、把抽水掣放在水廁間內闊的一邊；日後主要翻新時會考慮男女合用暢通易達洗手間的建議。
 - iii. 會要求建築署糾正暢通易達洗手間內緊急召援鐘的高度，把抽水掣放在水廁間內闊的一邊。
 - iv. 場地職員會把國際符號標誌放在適當地點以供識別和示意；他們又會把標誌放在沒有無障礙特質的門口和主樓梯，通知訪客無障礙門口的位置。
 - v. 會安排重油已剝落的標誌和定期進行保養工程，在運動場的部份出口提供可移動斜道。
 - vi. 已維修公共暢通易達洗手間的摺合扶手，並會定期進行保養工程。
 - vii. 會向員工講解如何協助殘疾人士使用設施。會繼續透過培訓課程，保持他們對以不含歧視的方式提供服務的認識。
 - viii. 康文署會與建築署聯絡，研究提升無障礙設施至符合《設計手冊 2008》規定標準的可行性。
 - ix. 土地限制、有否可用撥款，和長時間關閉設施等因素都可能限制葵涌運動場進行改善工程。

第十七章 結論及建議

觀察概略

綜覽

17.1 無障礙的建築環境有利融合和參與，為人提供途徑，自如地過活躍的社交和經濟生活。無障礙環境對提昇殘疾人士的獨立自主、參與和融入社會尤為重要。為此，是項正式調查為平機會提供了良好的機會檢視一系列公眾使用的公共處所的無障礙情況，其中不少是殘疾人士在生活中會常到之處。

17.2 社會普遍共識認為，建築物的通道、服務與設施的無障礙情況這些年來一直有所改善，然而，改善步伐卻極為緩慢。正式調查結果和殘疾人士的回應都顯示，改善大多不夠完全且零碎，說明政府部門在無障礙事宜的規劃上缺乏統籌，又欠缺策略性發展。政府仍傾向於把無障礙與殘疾相提並論，而事實上感到不便的又豈只殘疾人士。香港高齡人口增長迅速，由於殘疾與年紀關係密切，老化人口需要協助和支援，以增加他們行動自如的能力。通道/設施障礙多，影響到社會上每個人，包括殘疾人士和長者的家人與朋友。因此，要促進所有政府建築項目全面落實通用設計概念，確保改善工程實現一體化無障礙，政府還需多加努力。

無障礙：不應止於門口

17.3 易達程度涵蓋多方面事物，物質上的障礙只是眼所能見。換言之，能走進大門只是前往目的地的途徑，它本身不是目的地。完全無障礙意味着前往建築物或在建築物內的路徑暢通無阻，且可毫無困難地到達所需設施和服務提供點。可惜，不少殘疾人士的經歷顯示，業主和管理人多以割裂方式處理無障礙課題，以致殘疾人士雖能夠進入建築物，卻因為實際和操作障礙而無法使用裡面的設施，情況屢見不鮮。

保障殘疾人士尊嚴

17.4 平機會不時收到殘疾人士投訴不能平等地或具尊嚴出入處所。例如：殘疾人士出入處所要走後門，或使用載貨升降機，因為那是建築物唯一可容輪椅的升降機。目前的建築法例和設計手冊，以至各政府部門自行發出的無障礙指引，都沒有明確指明怎樣才算是平等和具尊嚴的通道。《殘疾歧視條例》也沒有明文具體註明要有「具尊嚴的通道」，但「尊嚴」是普世人權價值，包括免受歧視的權利。這些權利定出為人類尊嚴提供最起碼保障的法律標準；而《殘疾人權利公約》第1條便直接提到尊嚴：「本公約的宗旨是促進、保護和確保所有殘疾人充分和平等地享有

一切人權和基本自由，並促進對殘疾人**固有尊嚴**的尊重。」為此，人類尊嚴是基本原則，是提供一切無障礙設施的根本。

《殘疾歧視條例》的適用程度

17.5 通道/設施所衍生的歧視問題也許可根據《殘疾歧視條例》處理，但《殘疾歧視條例》聚焦在於處所的通道/設施對適合殘疾人士是否帶歧視性，卻並非等同提供「最好」或「等同好」的通道/設施。例如：解決地面落差方面，斜道是否是最好方法，又或以輪椅樓梯升降台或輪椅登梯輔助器會較為有效，眾說紛紜。安裝這些設施的費用差異極大，但目前全部都被視為可接受方法。

17.6 再者，《殘疾歧視條例》規定，若業主和管理人能證明任何改建處所來提供通道，會對他們造成「不合情理的困難」，他們可以此作為抗辯，從而避免法律責任。除非案件由法庭作出裁決，否則，甚麼構成困難，和該困難是否不合情理的爭論，實在難以評估和解決。這些灰色地帶經常是平機會所處理投訴個案的重心。

符規為本或投訴為本的模式

17.7 香港目前處理無障礙問題時，會採取「符規為本」及「投訴為本」的混合模式。不過，大多數情況下符規措施成效不彰。平機會於 2000 年曾進行過審核的 3 個公共出租屋邨及相關商業設施(詳情參閱第 13 章)正是例子。據觀察，建於 1990 年代較新的處所只進行了有限的改善，處所通道和設施都未變得更為完善。在這些屋邨居住的殘疾人士要對房委會或領匯採取法律行動會有困難，因為現行法律下，房委會和領匯似乎都沒有法律責任。向平機會提出殘疾歧視投訴也許亦未能得到令人滿意的結果，因為根據《殘疾歧視條例》，業主或管理人在一些情況下可以「不合情理的困難」為抗辯，不進行任何改善。

17.8 在這情況下，很明顯「符規為本」與「投訴為本」措施要雙管齊下，以解決通道/設施的障礙問題。同樣明顯的是政府需要加強建築物設計及標準的法則與規例，以處理目前法律框架下的不足與缺點。

法律框架及指引

17.9 有關適用於私人樓宇的無障礙設施標準的法律框架及設計手冊，以及它們的優點和不足已於第二章討論過。雖然，理論上建築法例不適用於政府及房屋委員會的建築物，但法例與設計手冊依然是政府的重要參考工具和政策框架。

17.10 《殘疾人權利公約》第 9 條列出政府處理無障礙問題應採取的一系列措施。此外，根據聯合國於 1982 年在維也納通過的「人口老化國際行動方案」提出，各國政府應採取囊括幾代的整全措施，把「不同年紀」結合起來，促進老幼安居的大

同社會，包括提供無障礙和適合各種年紀使用的建築環境，讓各年紀的人都暢通易達，不同年代的交往不成隔閡。香港目前的法律架構雖也包括上述國際文書定出的一些措施，但仍有相當大的距離。目前並無正式的監察機制去評估改善無障礙的進度，也沒有法例促使公營或私營部門散發資訊或提供培訓，而建築標準的要求與《殘疾歧視條例》有關「不合情理的困難」抗辯之間的矛盾也未曾解決。

審核結果

17.11 審核對各項主要通道/設施情況提供了較闊的綜覽看法，也對受審核處所的業權和管理人採納的政策及措施提供有價值的啟示。1997 年後興建的政府處所的通道設施一般已有改善，較多符合《設計手冊 1997》和《設計手冊 2008》的規定。不過，要解決有不同身體能力和殘疾人士的通道/設施問題，路途仍然漫長。那些由多個政府部門所管理和保養的處所/設施，面對的困難尤其嚴重，例如要識別個別部門的專責部份，又要與超過一個部門去商議和協調需要作出的改變。

《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》的限制

17.12 設計手冊的最大功能乃為無障礙環境訂下必需的最低標準，但它也有本身的局限：

- a) 不適用於舊建築和政府建築，而使人有較大動機先行解決新建築的問題。
- b) 沒有包括一些較少規模的內部裝修工程，而對於若干外部工程是否被納入規管也較含糊。
- c) 連接道路與處所街道之間設計指引是由其他政府部門處理，而非由屋宇署負責。
- d) 不涵蓋處所內服務提供層面的操作考慮。
- e) 《建築物條例》和建築物規則沒有追溯力，因此難以向樓齡高的私人樓宇或政府建築物執行設計手冊標準。當公共處所變成私人物業或出售公屋時，也有類似的執行困難。

出售公屋—作出改變的動力或阻力？

17.13 公共處所一旦轉變成私人物業，新業主(領匯或租置計劃屋邨的業主立案法團)在決定進行改善工程前，會有較多財政上考慮，實不足為奇。上前文已提到建築物條例沒有追溯力，對成為領匯物業或租置計劃屋邨，較難推動改革。這觀點有調查結果支持，證明建築物法例和設計手冊在解決這些處所的無障礙問題上影響極微。在與視障人士的焦點小組討論會上，有人提出公共屋邨缺少觸覺引路帶的規劃

和連接到附近由領匯擁有的設施的問題。代表殘疾人士的非政府組織曾有向領匯建議的事例，促從屋邨敷設觸覺引路帶到商場，但被拒絕。

無障礙巡查 2000

17.14 平機會重查以前曾進行審核的處所得出的結果值得留意，儘管法律框架在 2 次審核期間已經提升，且標準更為清晰，2 次審核清楚顯示，期間的改善極少。雖然樣本只有 6 間處所，但主要不足與其他處所類似：都是《設計手冊 1997》頒布前所建的處所。而自 2000 年，有些處所的業權已轉到領匯，而 1 個屋邨已變成私有的租置計劃屋邨，令情況更形複雜。這表示解決無障礙問題可能需要多於一方的參與。

期望與問題

17.15 審核發現的其中一項常見問題是未能符合《設計手冊 1997》(參閱下文表 17a 有關常見未符標準的各主要領域清單)。經常得到的解釋是處所是於《設計手冊 1997》頒布前建築。這表示，任何主要改動受制於到結構上和技術上的可行性。不過，審核結果也發現，還有很多可改變的地方乃不受限制亦不致引起困難。在這方面，平機會認為改動設施可能受局限，不應用作為不進行改善工程的籠統藉口。再者，即使有限制，業主和管理人應採取更為主動的方法逐步改善無障礙情況，自行進行審核以識別出問題，然後在限定的時間內進行改善。

表 17a：常見未符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》標準的主要領域

	主要通道設施	常見未符合《設計手冊 1997》及《設計手冊 2008》標準
1	斜道	- 兩邊缺少扶手 - 斜度太陡 - 缺少或用的不當的觸覺警示帶 - 斜道頂部和底部平台空間不足
2	梯級/樓梯	- 缺少扶手 - 缺少/不適當的顏色對比突緣 - 缺少觸覺警示帶或用的不當
3	扶手	- 高度不當 - 斜道/樓梯頂部和底部沒有向橫伸出 300 毫米 - 缺少觸覺點字標誌
4	下斜路緣石	- 下斜路緣石的邊與行車道之間距離超過 10 毫米 - 下斜路緣石受阻擋
5	門	- 開門力超過 22 牛頓(內門) 和 30 牛頓(外門) - 門道少於 750 毫米 - 門把高度不當
6	暢通易達洗手間	- 抽水掣位置不當 - 缺少緊急求援掣或位置不當

		- 門內側缺少扶手 - 缺少摺合扶手或位置不當 - 缺少扶手或位置和長度不當 - 洗手間面積太小
7	暢通易達升降機	- 缺少發聲訊號或用的不當 - 缺少聲音報訊 - 偵測器位置不當 - 缺少觸覺點字標誌
8	標誌	- 缺少標誌 - 標誌位置不當 - 男洗手間和女洗手間缺少觸覺標誌 - 標誌顏色不當 - 標誌圖形不當
9	諮詢服務櫃台	- 缺少暢通易達服務櫃台
10	觸覺點字觸覺平面圖	- 有為公眾提供平面圖的處所，缺少觸覺點字及觸覺平面圖

17.16 縱使業主和管理人進行了不少改善工程，殘疾人士根據他們使用經驗，認為目前曾受審核處所的情況仍未達理想。落差主要在於缺少易達設施、未符合《設計手冊 1997》標準和有關人士對他們的需要和關注不夠敏銳和漠不關心。由於結構上的限制，可能不是所有公共處所都能全面至易達境界，但期望業主和管理人定出於具體時間進行改善，似乎也不屬不合理。

17.17 從殘疾人士的角度看，障礙存在是現實，影響着他們對社會的全面參與。對於未有進行改善工程，部門的回覆通常都沒有充分地解釋原因，與本調查的一些結果一致，也與平機會處理有關通道投訴的經驗吻合。不過，必須說明，有些問題因為結構原因不能克服，例如：有情況是升降機不能到達所有樓層。解決方法是讓租戶調遷，但這樣做未必沒有負面後果，其中一大問題就是破壞有關租戶歷年來建立的社交網絡。這網絡能有助租戶的日常生活，也為他們提供情緒支援。

17.18 予某類人士有利的設施，對另一群體可能視為不利，例如焦點小組就曾舉出公共屋邨升降機內的聲音報訊為例。這些系統有時會受到居民投訴聲音滋擾而被關掉。雖未能清楚音量水平是否會構成滋擾，屋邨較差的隔音質素可能是原因之一，但完全關掉系統，絕對不是明智之舉，也與起初提供有關設施的目的相違。

17.19 經取得業主和管理人對審核結果的回覆後，焦點小組成員再進行跟進討論，他們重點指出了宜加考慮的其他問題，計有：

- a) 特首在 2009 年大力推動校園驗毒計劃的例子，正好說明政府可透過多個部門處理無障礙問題要由政府處理。

b) 市區重建計劃應遵從通用設計原則。

c) 在促進對殘疾人士需要的認識和平等概念，公民教育至為重要。

科技創新：研究與發展

17.20 科技在殘疾人士和長者的生活佔重要角色，他們的日常生活隨科技發展變得更為踏實，不但令事情更易辦，還使不可能變成可能。在個人層面，輔助科技提升產品功能，讓個別人士能參與社會，生活過得有意義。科技創新也讓整體殘疾人士受惠，藉提供無障礙通道/設施，使社會更親和，促進平等機會。在建築環境、資訊科技與通訊及交通運輸等方面納入通用設計原則，便能令殘疾人士和長者更多享受到科技帶來的好處。

17.21 要解決目前的通道/設施障礙問題，科技潛力巨大，可是在應用科技改善殘疾人士無障礙方面，似乎沒有甚麼政府牽頭的或資助的重要研究及發展項目。儘管如此，至少有一項主要致能科技「射頻辨識」在香港普遍存在，也一直得到政府的大力支持¹⁶。一方面，香港因使用智能卡科技(應用射頻辨識科技)居全球領先地位而自豪；另一方面，卻因未能把射頻辨識致能科技應用到其他領域(例如：為視障人士導航，協助他們覓路和使用服務與設施)而落後。

17.22 以射頻辨識技術為例，有關視障人士導航輔助系統的研發已經超過 20 年，期間開發了多個不同的系統原型。例如：SESAMONET (可靠安全移動網絡)系統¹⁷，就是使用射頻辨識轉發器(即芯片)為視障人士指示路徑，前往目的地。射頻辨識路徑不需電力供應，能輕易安裝於會堂或建築物等地方。另一是德國司圖加特大學屬下視像互動系統集團研發的TANIA (觸覺聽覺導航及信息助理)系統¹⁸，也是應用射頻辨識技術。系統原先開發時，是讓視障人士可以靠導航器獨立在室內和室外生活，未有預先裝置的基礎設定。該系統目前已發展至配備射頻辨識閱讀器，可更準確地預設使用者的地點，用以確認被標示的對象。

17.23 為掌握科技及最新發展，政府不應只等待公司或研究機構進行研發項目和向政府申請資助(如:創新科技基金)。政府應提出研發項目，主動尋求與工作界、研究機構及專業機構合作，從科技上探求解決現時通道/設施障礙問題的方法。在一些情況下，無需重頭開始，反而在最新發展的基礎上另闢蹊徑。例如：TANIA 系統在使用者到抵某地點後，會以聲音或觸覺點字提供有關該地點的導航資料或警告。視障人士走到平交道口縱橫和柱子林立的地方就如走進迷宮一樣，試用 TANIA 系統證明很有幫助。這個系統對像香港這樣人口稠密和喧鬧的都市環境會很有用。此外，政府應積極研究綠色科技，例如射頻辨識有助減低電子廢物，對保育環境有所裨益。

¹⁶ 香港射頻辨識中心得到創新科技署的撥款資助。

¹⁷ 詳情請瀏覽 http://silab.jrc.it/SESAMONET_doc.php

¹⁸ 詳情請瀏覽 <http://www.vis.uni-stuttgart.de/eng/research/proj/sfb627/asbus/>

建議

17.24 鑑於正式調查結果，平機會總結出政策上、操作上和技術上三大方面的建議。這些建議提出了政策方向和策略，旨在協助香港改弦更張，應付無障礙問題。

向政府作出的政策建議

17.25 政府有責任照顧市場力量未能顧及的需要，並向所有市民提供不斷改善的無障礙設施扮演重要角色，責無旁貸。因此，政府應該：

- a) 配合政府的可持續發展和「安老」計劃，制定有關創建共融社會的重要政策。政策應以採用通用設計為原則，顧及所有人(不光是殘疾人士)的無障礙問題，因為每個人在某時期不免遭遇某程度的行動不便。例如：政府應在所有市區重建計劃中採用通用設計，因此，在發展西九龍文化區項目設施時，應一開始便依從此政策方向，並聽取殘疾事務專家和殘疾人士的意見，以確保新設施能切合所有人(包括殘疾人士)的需要。
- b) 為正視香港的無障礙問題，制定整體策略針對殘疾人士需要，納入對改善建築環境有重大影響的措施，例如立法建議，來處理已識別出來的問題。為落實此策略，應定出具時間表的長期行動方案加以執行，並在營運預算中訂出特定款項進行基本建設和改善工程。負責統籌政策制定和確保各政策局政策執行的政務司司長，應監督有關行動方案的實施情況。
- c) 成立由政務司司長領導的高層次中央統籌機制，制定政策及措施，使政府及公營機構擁有及營運的公眾地方、建築物及設施能易達易用。這樣一個高層次機構能統籌各政府部門的改善工程，和處理由多於一個保養部門管理的處所的無障礙問題。(例如：針對屋邨和毗鄰的巴士總站、碼頭、康樂設施等)這機制又能制定大規模的改善計劃，如定出時間表糾正位於或毗鄰公共屋邨的巴士總站的通行問題。
- d) 修訂《建築物條例》(第 123 章)：
 - i) 廢除屬政府的建築物或歸屬房委會的任何土地獲豁免規限的條文。這樣《建築物條例》及其附屬法例以及設計手冊的規定便能有效地適用於政府及房委會的建築物；
 - ii) 明文規定「具尊嚴的通道」的確切尺寸、大小和長闊高度，納入建築法例、規例、設計手冊和無障礙指引之中。

- e) 在研發領域上，政府應：
- i) 帶頭與相關行業和研究機構合作，啟動把通用設計廣泛地納入新建築物的設計內，從一開始便顧及所有使用者(包括殘疾人士)的需要；
 - ii) 主動評估如何應用新科技於改善香港通道/設施障礙問題；及
 - iii) 掌握最新無障礙設計意念，識別具成本效益的設計方案，以解決現有建築物的通道/設施障礙問題。
- f) 確保公共處所為殘疾人士提供合理及有尊嚴地使用無障礙設施。實際操作上，政府應以「**實際可行中最佳的辦法**」而非用最省時省錢的做法去解釋無障礙問題，以協助殘疾人士自立生活，讓他們有尊嚴地自來自往。政府亦應向處所的其他業主和管理人推廣這做法。
- g) 政府應考慮外國(如：澳洲)的經驗，把不同的設計手冊和《殘疾歧視條例》的不同要求和標準理順統一。澳洲的思維方式可能合用，因為《殘疾歧視條例》是以澳洲《殘疾歧視法案 1992》為藍本的。澳洲的《無障礙公共交通殘疾標準》是根據《殘疾歧視法案 1992》制定，把該法案的要求與公共交通和處所的無障礙標準調校一致。《無障礙公共交通殘疾標準》確立了公共交通服務、基建和處所的提供者和經營者必需達到的最低無障礙要求，讓他們確知自己在《殘疾歧視法案 1992》下的法律責任。經營者奉行《無障礙公共交通殘疾標準》的相關要求，遇上違法歧視投訴時便可得到保障。澳洲最近完成了另一項類似的劃一化工作，把澳洲建築守則的要求與《殘疾歧視法案 1992》的要求統一，載有已劃一要求的《殘疾(進出處所-建築物)標準》定稿將於 2011 年 5 月生效。
- h) 為古物古蹟和歷史建築物制定清晰的無障礙政策及策略。相關政府機構如：古物古蹟辦事處和旅遊事務署，應合作主動找方法解決目前歷史建築物的無障礙問題，參照其他國家的做法，找出良好常規。例如：英國英格蘭文物局編印的進出歷史建築物指引¹⁹，就對克服歷史建築物因樓齡和建材限制提供有用的建議。
- i) 《殘疾人權利公約》第 9(2)(b)條指明，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士創造無障礙環境。鑑於要私人業主和管理人為已出售的公屋進行改善工程會有困難，因

¹⁹ 英格蘭文物局出版的《易遊歷史建築物》，可於網上索閱：
<http://www.english-heritage.org.uk/publications/easy-access-to-historic-buildings/easyaccess2004.pdf>

此，政府應制定策略，日後出售政府物業時防止或把這種困難減到最少。例如：可在出售協定中加入條款，要求新業權擁有者在物業在政府轉手後進行無障礙審核，並須在限定時間內糾正審核識別出來的問題。此外，也可加上列出無障礙問題的條款，限定新業權擁有者須在物業轉手後若干時間內糾正問題。轉手協定應該透明，讓公眾知道，以致外界可監察和檢討進度。

- j) 積極主動提高公眾對殘疾相關課題的認識，了解殘疾人士的需要及體驗，推廣平等、反歧視、融合、接納和自立生活等理念的意識。公眾教育是移風易俗的重要成份，這些課題也應納入小學常識科和中學通識科目內，以便年輕人自幼受這些理念和現實的薰陶，有助加深殘疾人士與非殘疾人士之間的認識，又可理順他們之間不時出現需要衝突的情況。

向其他業主和管理人作出的政策建議

17.26 與第 17.31(b)段對政府作出的建議相似，建議處所的業主和管理人應：

- a) 制定機構策略，以處理他們權限內的無障礙問題，並定出長期行動方案，加以實施。他們亦應在預算內設特定項目，供進行改善工程和為殘疾人士提供設施，倘在財政上不可行，或可找尋財源以支持這些工程。

向政府作出的操作建議

17.27 有些通道/設施問題既不需作出政策更改，也不涉及巨額費用，政府和公共機構可以更迅速地作出回應：

- a) 在設立中央統籌機制前，中期而言，負責管理最多地方的部門，應帶頭處理目前存在的問題，例如：房委會應帶頭與運輸署和路政署商議改善前往公共屋邨裡面或周圍巴士總站的情況。
- b) 每個政府部門應任命現職職員或聘用新員工擔任「無障礙顧問」，負責協助殘疾人士進入該部門或機構所擁有或管理的處所，和使用其服務與設施。
- c) 政府應發出指引，就殘疾人士使用服務與設施向政府部門提供實務意見。這將有助消弭操作障礙，例如：檢討資訊架的高度或排隊制度是否對殘疾人士造成不利。

- d) 政府應向其他公、私營業主和管理人發出指引：
 - i) 在切實可行情況下，在進行改善工程前應諮詢持份者的意見，這做法既屬良好常規，又可推廣對改變的接納；
 - ii) 在完成改善工程後，進行影響研究；
 - iii) 定期對旗下處所進行審核，需包括主要的問題，例如：定出改善工程的時間表和行動方案，包括訂出可行性研究的時間表和向管理委員會提交建議書請求批准；及
 - iv) 進行詳細的操作問題研究，以識別出和消除操作障礙。
- e) 政府應設立資源中心，就無障礙處所及建築環境的設計標準，向私人業主和管理人提供資料和意見，可包括良好的無障礙處所及設計例子資料庫。

向其他業主和管理人作出的操作建議

17.28 業主和管理人應：

- a) 應進行定期審核，並定出改善工程的時間表和行動方案，包括訂出可行性研究的時間表和向管理委員會提交建議書請求批准。
- b) 向員工和承判商工人(例如物業管理公司)就操作和態度上的問題提供定期培訓。這類培訓應針對無障礙服務、殘疾人士的需要，以及相關法例下可能負上的法律責任等課題。設計課程內容時，徵詢代表殘疾人士機構的意見，並邀請他們協助授課，將會有裨益。
- c) 在適當和切實可行情況下，進行任何改善工程前應諮詢持份者的意見，然後在完成工程後再進行影響研究。

技術建議

17.29 有關審核識別出的無障礙問題，平機會建議處所業主和管理人作出以下糾正：

- a) 定出時間表，以糾正其處所在審核時識別出來的主要無障礙問題。他們應制定財政計劃，從基本建議費用預算或其他經費來源中撥備資金。

- b) 檢討和改善無障礙設施，以達到最新的《設計手冊 2008》標準及運輸署與路政署出版指引的相關標準。該兩個署的指引是關乎處所外面的道路/街道工程。應特別注意為視障人士和聽障人士提供設施，如標誌設計和安裝安排。
- c) 把在有意外情況下疏散殘疾人士的程序納入操作政策。這方面應包括定期培訓員工，進行定期火警演習時，可請有殘疾的志願者進行練習。
- d) 每類建築物的主要建議大致摘要如下：
 - i) 有關公共屋邨方面，建議房委會：
 - (1) 與運輸署和路政署聯絡，確保殘疾人士都能使用從巴士總站通往各住宅樓宇的路。
 - (2) 改善標誌系統，協助訪客得知要去地方的位置。
 - (3) 確保現有暢通易達升降機符合《設計手冊 2008》規定，和各住宅樓宇盡可能有升降機到達各層。
 - (4) 改善通往租戶單位的大門通道，以便輪椅使用者能通過。
 - (5) 為有殘疾訪客/居民提供暢通易達停車位。
 - (6) 確保公用地方，包括康樂活動的地方，的設計和建築都適合殘疾人士使用。
 - ii) 有關公共屋邨的商場，建議業主和管理人：
 - (1) 盡快在所有多層樓的商場和商業樓宇安裝暢通易達升降機。
 - (2) 確保商場大門可以讓輪椅使用者進出。
 - (3) 改善標誌系統，協助找出無障礙門口、洗手間和升降機，及其他無障礙設施的位置。
 - (4) 所有已設有詢問處服務櫃台的商場，提供暢通易達服務櫃台和聆聽輔助系統。
 - (5) 盡快提供視像警報，以達到相關法定要求。
 - (6) 在所有商場提供觸覺引路帶，通往詢問處、暢通易達升降機和暢通易達洗手間。
 - (7) 已提供平面圖的商場，宜提供觸覺點字和觸覺平面圖。

- (8) 審核時發現有些門太重，巡查和調校所有內門和外門的開門力，舒緩殘疾人士開門的困難。
- (9) 在商場內提供嬰兒和兒童設施，例如嬰兒換尿布設施，和適合兒童洗手間和洗手設施。
- (10) 研究拆除商店前的有梯級入口，考慮安裝其他設施，例如在一排商店前加裝向外伸展的平台，在平台末端設斜道，或使用可移動斜道，或可升降平台。
- (11) 盡快改善所有公開予公眾使用的公用地方的無障礙情況。

iii) 有關公共屋邨停車場，建議業主和管理人：

- (1) 在門口提供適當標誌，以顯示暢通易達停車位的位置。
- (2) 在繳費處提供暢通易達服務櫃台和聆聽輔助系統。
- (3) 確保暢通易達停車位符合《設計手冊 2008》的規定，不應小於 2500 毫米乘 3500 毫米。

iv) 有關街市，建議業主和管理人：

- (1) 在所有向公眾開放的樓層，提供暢通易達升降機到達。
- (2) 凡設有供非暢通易達使用的洗手間，便應提供暢通易達洗手間。
- (3) 設置視像警報。
- (4) 確保處所內攤檔之間走廊不可少於 750 毫米闊。
- (5) 如有處所平面圖，宜提供觸覺點字及觸覺平面圖。
- (6) 提供適當標誌，顯示無障礙門口、暢通易達洗手間和暢通易達升降機的位置。

v) 有關圖書館和文化設施，建議業主和管理人：

- (1) 在北區大會堂地下提供無障礙門口。
- (2) 凡設有詢問處及/或票務處，宜提供暢通易達服務櫃台和聆聽輔助系統。
- (3) 設置視像警報。

- (4) 提供觸覺引路帶以顯示詢問處、暢通易達升降機和暢通易達洗手間的位置。
- (5) 提供適當標意，以顯示無障礙門口和其他無障礙設施的位置。
- (6) 確保所有向公眾開放的公用地方和設施，殘疾人士都可使用，包括有同等機會參觀展覽，和參與博物館舉辦的活動。
- (7) 提升所有本地博物館的設施，以確保聽障人士、視障人士和行動不便人士都可使用博物館。
- (8) 圖書館和文化設施經常涉及與公眾直接接觸，因此前線員工應得到適當的培訓，認識殘疾課題和以不含歧視的態度服務。

vi) 有關社區會堂和社區中心，建議業主和管理人：

- (1) 提供到各樓層的暢通易達升降機、暢通易達洗手間和視像警報。
- (2) 提供通往詢問處和其他無障礙設施的觸覺引路帶。
- (3) 確保向公眾開放的所有公用地方，殘疾人士都可以使用。

vii) 有關政府合署，建議業主及管理人：

- (1) 設置視像警報。
- (2) 提供適當的標誌以顯示無障礙門口和其他無障礙設施的位置。
- (3) 在地下大堂提供觸覺引路帶，通往無障礙設施及/或暢通易達服務櫃台。
- (4) 凡設有服務櫃台的租戶辦公室內提供暢通易達服務櫃台。

viii) 有關政府診所和健康中心，建議業主和管理人，如已設有服務櫃台，提供暢通易達服務櫃台；以及視像警報、聆聽輔助系統和視像顯示板。

ix) 有關運動場地和游泳池，建議康文署考慮以下做法：

- (1) 提供適當的標誌以顯示無障礙門口和其他無障礙設施的位置。
- (2) 確保向公眾開放的所有公用地方，殘疾人士都可以使用。
- (3) 確保觀眾看台有暢通易達專用座位空間。
- (4) 確保殘疾人士可以到達泳池不同水深的地方。

x) 有關郵局，建議郵政署考慮以下做法：

- (1) 在深水埗郵局提供無障礙前門。
- (2) 在所有郵局提供至少一個暢通易達服務櫃台。
- (3) 在所有郵局提供觸覺引路帶到詢問處。
- (4) 在所有郵局提供聆聽輔助系統。

結論

17.30 可動用資源、文化、取態和法例等條件，影響和限制着新建和現有處所改善無障礙通道/設施的機遇。自 1984 年制定首本《設計手冊》以來，政府一直採取方向正確的措施，確保人權和平等機會議題，與技術改進得同獲關注。但要實現全完無障礙環境，路途仍很漫長。然而改變的步伐緩慢，要殘疾人士等候改善，卻沒有確鑿的計劃和時間表，並不公平。是項調查作出的政策建議有助持份者制定改善無障礙的框架和建設能力，以通用設計作為核心價值，滲透到政策、執行措施以至評估和問責性的每方面，以協助實現人人共享無障礙環境的目標。

附錄 A

無障礙審核中

60 處目標處所名單

公共屋邨

1. 長青
2. 富東
3. 海麗
4. 啟業
5. 葵興
6. 愛民
7. 白田
8. 小西灣
9. 大興
10. 太和
11. 天悅
12. 慈樂
13. 東頭 (二)
14. 華富 (一)
15. 禾輦
16. 耀安
17. 漁灣

公共屋邨內的商場

1. 長青商場
2. 富東商場
3. 海麗商場
4. 愛民商場
5. 白田商場
6. 小西灣商場
7. 大興商場
8. 太和商場
9. 慈雲山中心

公共屋邨內的停車場

1. 葵興邨
2. 慈樂邨

街市

1. 鵝頸街市
2. 聯和墟街市
3. 西營盤街市
4. 大角嘴街市
5. 土瓜灣街市

文化設施

1. 小瀝源公共圖書館
2. 大興公共圖書館
3. 伊利莎伯體育館
4. 北區大會堂
5. 西灣河文娛中心
6. 茶具文物館
7. 香港太空館

社區會堂和社區中心

1. 長青邨社區中心
2. 梨木樹社區會堂
3. 慈雲山(南區)社區中心

政府合署

1. 長沙灣政府合署
2. 北區政府合署
3. 金鐘道政府合署
4. 土瓜灣政府合署
5. 屯門政府合署

政府診所和健康中心

1. 粉嶺綜合治療中心
2. 藍田母嬰健康院
3. 西營盤胸肺科診所
4. 筲箕灣長者健康中心
5. 油麻地長者健康中心

康樂及其他設施

1. 大環山游泳池
2. 摩利臣山游泳池
3. 鯉魚門公園及度假村
4. 葵涌運動場
5. 深水埗郵政局
6. 元朗郵政局
7. 中環碼頭

附錄 B

審核巡查核對表 (操作障礙和態度障礙)

巡查核對表(3) – 操作障礙

審核巡查日期

建築物名稱

地址

審核員姓名

內容

- 1.0 停車場
- 2.0 外間路徑
- 3.0 街道設施
- 4.0 入口/入口的門
- 5.0 室內地板/牆壁
- 6.0 室內斜道/梯級/扶手
- 7.0 櫃台和服務台
- 8.0 標誌
- 9.0 建築物管理
- 10.0 資訊
- 11.0 網站
- 12.0 逃生設施

巡查核對表(3) – 操作障礙

建築物名稱 _____ 樓層 _____
部門/組/病房 _____ 地點/室 _____

1.0 停車場

	有	無	不適用
1.1 有否暢通易達停車位?	☐	☐	☐
1.2 殘疾人士能否容易地使用票務機?	☐	☐	☐
1.3 收費處是否暢通易達?	☐	☐	☐
1.4 殘疾人士能否容易從進入停車場的票機取票?	☐	☐	☐
1.5 車位是否夠平、地面夠滑，甚至沒有散置石頭阻擋?	☐	☐	☐
1.6 進車場的路照明是否足夠?	☐	☐	☐

2.0 外間路徑

	有	無	不適用
2.1 有否標誌和地標協助?	☐	☐	☐
2.2 車路與行人路有否清楚分野?	☐	☐	☐
2.3 行人路面是否適當?所用物料 _____	☐	☐	☐
2.4 路旁植物有否修剪妥當?	☐	☐	☐

3.0 街道設施

	有	無	不適用
3.1 護柱是否至少高 1000 毫米，顏色與背景色有鮮明對比?	☐	☐	☐
有否避免在護柱上繫上鎖鏈和繩索?	☐	☐	☐
3.2 街上的設施，顏色與背景色有鮮明對比?	☐	☐	☐
3.3 在長程或上下斜路段有否提供休息座位?	☐	☐	☐

4.0 入口/入口的門

	有	無	不適用
4.1 大門有否清晰標示出暢通易達門口?	☐	☐	☐
4.2 標誌是否採用國際通道標誌?	☐	☐	☐
4.3 能否為天氣變化提供保障?	☐	☐	☐
4.4 向外打開的門有否適當看守?	☐	☐	☐
4.5 另一個入口是否與旋轉杆一起使用?	☐	☐	☐
4.6 門及/或門框與牆的顏色不同?	☐	☐	☐
4.7 玻璃門：有否安全標記及肉眼可見?	☐	☐	☐
4.8 旋轉門：有否使用旁邊的暢通易達門?	☐	☐	☐

巡查核對表(3) – 操作障礙

5.0 室內地板/牆壁

	有	無	不適用
5.1 地板能否防滑?	☐	☐	☐
5.2 地板和牆壁沒有令人混淆的光和反光?	☐	☐	☐
5.3 有否避免使用耀眼、大膽的圖案地板?	☐	☐	☐
5.4 牆壁有否避免使用繁雜或使人分神的圖案?	☐	☐	☐

6.0 室內斜道/梯級/扶手

	有	無	不適用
6.1 能否容易見到斜道，或有否清晰標誌指示?	☐	☐	☐
6.2 能否容易見到梯級，或有否清晰標誌指示?	☐	☐	☐
6.3 照明是否足夠，安裝照明的位置是否適當?	☐	☐	☐
6.4 扶手是否沿斜道、梯級和梯級平台架設，沒有中斷?	☐	☐	☐
6.5 扶手顏色與背景色有鮮明對比?	☐	☐	☐

7.0 櫃台和服務台

	有	無	不適用
7.1 顏色與背景色有鮮明對比?	☐	☐	☐
7.2 櫃台有否足夠空間書寫或簽署文件?	☐	☐	☐
7.3 櫃台光線是否足夠?	☐	☐	☐

8.0 標誌

	有	無	不適用
8.1 有否為殘疾人士使用無障礙設施提供方向指示標誌?	☐	☐	☐
8.2 標誌安放位置是否合邏輯?高度是否適中?有否遮擋?	☐	☐	☐
8.3 標誌是否夠突出，易於見到?	☐	☐	☐
8.4 標誌的文字與背景對比是否夠強，易於見到?	☐	☐	☐
8.5 文字風格是否恰當?	☐	☐	☐
8.6 所用的符號與文字是否相輔相承?	☐	☐	☐
8.7 標誌有否足夠照明?標誌牌表面的光面和反光減至最低?	☐	☐	☐
8.8 所用的可觸覺標誌是否適當，和所放高度是否適中?	☐	☐	☐

9.0 建築物管理

	有	無	不適用
9.1 停車場：非殘疾駕駛人士沒有使用指定車位?	☐	☐	☐
9.2 外間路徑(包括梯級和斜道)保持清潔，沒有阻擋和地面沒有水?	☐	☐	☐
9.3 門門和門的鐵器部分保養良好?	☐	☐	☐

巡查核對表(3) – 操作障礙

9.4	有否足夠空間供輪椅移動，不受設施、送貨、儲存等阻礙？	☐	☐	☐
9.5	洗手間沒有用作非正式儲物地方？	☐	☐	☐
	垃圾桶沒有放在轉駁區？	☐	☐	☐
9.6	如有需要時，會否提供臨時標誌？	☐	☐	☐
	如不再需要時，會否拆去臨時標誌？	☐	☐	☐
9.7	有否定期檢查感應圈或其他提升聽力系統，以確保器材全面運作且有效運作？	☐	☐	☐
9.8	有否定期檢查緊急逃生警鐘？	☐	☐	☐
	有否定期檢查洗手間求救警鐘？	☐	☐	☐
	員工曾否接受充足訓練作出回應？	☐	☐	☐
9.9	清潔和打蠟會否令防滑地板變成易滑？	☐	☐	☐
9.10	是否已備有關於建築物無障礙設施的資訊可供索取？	☐	☐	☐
9.11	建築物管理程序和政策有否定期檢討和更新？	☐	☐	☐

10.0 資訊

		有	無	不適用
10.1	資訊是否以多種格式提供，包括：			
	清楚字體印刷？	☐	☐	☐
	大字體印刷？	☐	☐	☐
	點字版？	☐	☐	☐
	電話服務？	☐	☐	☐
	錄音帶？	☐	☐	☐
	數碼(如：磁碟、光碟)？	☐	☐	☐
10.2	資訊是否已備妥可供索取？	☐	☐	☐

11.0 網站

		有	無	不適用
11.1	網站有否被指定包括以下方面：			
	網頁上的文字、圖和背景的顏色層次對比是否足夠？	☐	☐	☐
	有否為話音檔案和影像檔案提供文字本？	☐	☐	☐
	有否避免不必要地移動圖？	☐	☐	☐
	影片序列有否附上說明，或有否提供連結，以便閱讀話音檔案和影片內容的抄本？	☐	☐	☐
11.2	網站的設計有否讓個別使用者有彈性，可以用自己的瀏覽器調節文字和顏色設定？	☐	☐	☐
11.3	網絡設計者是否熟識暢通易用網絡的國際指引？	☐	☐	☐

巡查核對表(3) – 操作障礙

12.0 逃生設施

		有	無	不適用
12.1	遇上緊急事故時，有否為殘疾訪客準備好逃生計劃?	☐	☐	☐
	如有，有否納入以下?	☐	☐	☐
	展示出殘疾人士的走火路線?	☐	☐	☐
	路線圖上殘疾人士所用的顏色代號為 _____	☐	☐	☐
12.2	有否為遇上緊急事故時疏散殘疾人士而提高員工警覺性、進行培訓課程、危機管理或管理層作出承擔?	☐	☐	☐

備註

--

巡查核對表(4) – 態度障礙

審核巡查日期

建築物名稱

地址

審核員姓名

內容

1.0 溝通服務

2.0 對殘疾人士需要的認知

建築物名稱

樓層

巡查核對表(4) – 態度障礙

部門/組/病房 _____

地點/室 _____

1.0 溝通服務

	有	無	不適用
1.1 職員是否覺察不同的溝通需要或受過有關訓練?	☐	☐	☐
1.2 有否受過訓練及/或合資格的職員提供溝通服務?	☐	☐	☐
1.3 有需要時，有否程序安排溝通服務?包括：	☐	☐	☐
手語傳譯員?	☐	☐	☐
溝通輔助員?	☐	☐	☐

2.0 對殘疾人士需要的認知

	有	無	不適用
2.1 職員是否覺察殘疾人士的需要?	☐	☐	☐
2.2 職員會否作出正面回應以協助殘疾人士?	☐	☐	☐
2.3 職員有否接受處理緊急事故的訓練?	☐	☐	☐
2.4 有否關於無障礙設施的員工培訓課程?若有，舉行頻度如何?	☐	☐	☐

備註

附錄 C

參與焦點小組的非政府組織名單

1. 1st Step Association
自強協會
2. Direction Association for the Handicapped
路向四肢傷殘人士協會
3. Hong Kong Blind Union
香港失明人協進會
4. Hong Kong Federation of Handicapped Youth
香港傷殘青年協會
5. Hong Kong Federation of the Blind
香港失明人互聯會
6. Hong Kong Lutheran Social Service
香港路德會社會服務處
7. Hong Kong Rehabilitation Power
香港復康力量
8. The Hong Kong Society for the Blind
香港盲人輔導會
9. The Hong Kong Society for the Deaf
香港聾人福利促進會
10. Rehabilitation Alliance Hong Kong
香港復康聯盟
11. Retina Hong Kong
香港視網膜病變協會

附錄D

辭彙及縮寫詞

辭彙

暢通易達升降機

配備有適當設備的升降機，讓任何人士可獨自上落各樓層。

暢通易達服務櫃台

櫃台面的高度適合輪椅使用者的公眾諮詢或服務櫃台。

暢通易達洗手間

為輪椅使用者及有行動困難的殘疾人士而妥善設計的洗手間及水廁間。

聆聽輔助系統 / 感應圈系統

一個能夠將放大音量的聲音信息傳送給聽力受損人士的系統，而該系統不會受到背景的噪音及過大的回響所干擾。

態度上的障礙

源於偏見、無知、誤解或定型的觀念，而在自覺或潛意識下對殘疾人士存有負面態度和思想，從而限制或阻礙了殘疾人士全面融入社會的各種行為。

觸覺點字

一套以凸點作紀錄的系統，讓視障人士透過觸摸進行閱讀或書寫。

觸覺點字圖、觸覺平面圖/地圖

以凸點及其他特徵構成的地圖 / 平面圖，讓視障人士可透過觸摸來理解四周空間的布局、他們所在的位置及尋找路向。

下斜路緣 / 下斜路緣石

行人路或行人道上的斜道，為配合通向行車區方向的平面高度改變而建成的斜道。

開門需要的力度

推或拉開一扇門所需的力度

操作上的障礙 / 操作障礙

在制定政策、程序和規定時，常以非殘疾人士的角度出發，以致實行起來往往直接或間接地限制或阻礙了殘疾人士進入處所、使用服務和設施。

感官性質的殘疾

影響某人視覺及 / 或聽覺的殘疾

樓梯升降台

讓輪椅使用者到達梯階頂部及底部的升降裝置。

輪椅登梯輔助器

一種有轉輪並可繫上輪椅的電動裝置，它可以被推或拉上梯階，讓輪椅使用者到達梯階的最高及最底層。

觸覺引路帶

通過圖形、混合採用觸覺導向磚或塊、位置警示磚或塊及觸覺危險警示磚或塊而鋪設在路徑面上，供視力受損人士找尋位置和方向的標準化圖案。

觸覺警示帶

通過圖形，採用觸覺危險警示磚或塊而鋪設在路徑面上，警示視力受損人士某些建築特點的標準化圖案。

牽引條 / 線 / 帶

鋪於路面或梯級表面的質地粗糙條子，用以避免滑倒或跌倒。

通用設計

一種不用調適或特別設計，而儘可能讓所有人可以使用的產品或環境設計方法。

視像顯示板

一個展示經公眾廣播系統發放相關資訊的顯示板。

縮寫詞

房委會

香港房屋委員會

房協

香港房屋協會

法團

業主立案法團

民政署

民政事務總署

食環署

食物環境衛生署

租置計劃

租者置其屋計劃

設計手冊 1997

設計手冊：暢通無阻的通道 1997

設計手冊 2008

設計手冊：暢通無阻的通道 2008

最後草本 2006

設計手冊：暢通無阻的通道(最後草本)，於 2006 年發表

康文署

康樂及文化事務署

產業署

政府產業署

領滙

領滙管理有限公司



平 等 機 會 委 員 會
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION

地址Address : 香港太古灣道14號太古城中心三座19樓
19/F, Cityplaza Three, 14 Taikoo Wan Road
Taikoo Shing, Hong Kong
電話Tel : (852) 2511 8211
傳真Fax : (852) 2511 8142
網址Website : <http://www.eoc.org.hk>

就平等機會委員會的
公眾可進出的處所無障礙通道及設施正式調查報告
統籌跟進行動的專責小組

成員名單

召集人： 勞工及福利局副秘書長(福利)

成員： 以下部門的代表：

建築署

屋宇署

政務司司長辦公室

土木工程拓展署

衛生署

食物環境衛生署

政府產業署

路政署

民政事務總署

香港郵政

香港警務處

房屋署

入境事務處

司法機構

勞工處

康樂及文化事務署

社會福利署

運輸署

康復專員

平等機會委員會

公眾可進出的處所無障礙通道及設施正式調查報告

政府的回應及跟進行動

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
向政府作出的政策建議				
1	制定創建共融社會的重要政策，採用通用設計為原則，配合政府的可持續發展和“安老計劃”。	- 為殘疾人士提供無障礙環境是政府一貫的政策目標，目的是讓殘疾人士與其他人士一樣，在平等的基礎上，無障礙地進出處所，並使用其設施及服務。 - 根據《建築物條例》(第 123 章)所訂立的《建築物(規劃)規例》訂明設計規定，確保有關處所提供合理的無障礙通道及設施，以配合殘疾人士的需要。《建築物(規劃)規例》適用於新建築物或現存建築物的改建、改動或加建。屋宇署於一九八四年公	為重申政府對不斷提升其處所無障礙通道及設施的堅定承諾，勞工及福利局將會發出一份總務通告，載列政府的整體政策、個別政策局及部門在公眾可進出的處所無障礙通道及設施方面的角色及責任，以供所有政府政策局及部門遵從。為此，勞工及福利局已成立專責小組，與其他相關政策局及部門一同草擬有關通告。	於二零一零年年底前發出總務通告

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		布的《設計手冊》列出了《建築物(規劃)規例》所訂明的強制規定，以及一套無障礙通道及設施設計建議，即法定規定以外的作業範例。《建築物(規劃)規例》及《設計手冊》曾於一九九七年及二零零八年作出修訂，因應建築技術的發展及社會日漸提高的期望，實施經改良的設計規定，以切合殘疾人士的需要。 ● 雖然《建築物(規劃)規例》並不適用於政府及房屋委員會(房委會)的建築物，但《殘疾歧視條例》(第 487 章)訂明，即使任何其他條例有任何條文，凡任何公共主管當局有權批准任何建築工程，包括地政總署署長、建築事務監督、房委會及建築署署長，除非該公共主管當局信納殘疾人士會獲提供合理的		

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		通道，否則不得就任何新的建築物或現存的建築物的改建、改動或加建批准建築圖則。 - 就此，政府和房委會的一貫政策，是遵守《設計手冊》的現行規定，並會在可行的情況下，在提供無障礙設施方面力求達致比法定規定更高的標準。分別負責設計和興建政府建築物和公共房屋的建築署和房屋署(房署)，都設有內部行政監察及審查機制，以確保其下所有新建的建築物符合法定規定。 《設計手冊》的最新版本，即《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》(《設計手冊 2008》)所訂的標準和指引，已採用“具尊嚴的通道”的概念，例如在建築物正門提供殘疾人士升降機、提供可		

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		供男女使用並設置獨立通道的廁所。政府將來檢視《設計手冊》時，會繼續採納同一的理念。		
2	為正視香港的無障礙問題，制定整體策略針對殘疾人士需要，定出具時間表的長期行動方案，並在預算中訂出指定款項進行基建和改善工程，由政務司司長負責監督行動方案的落實情況。	- 所有在二零零八年十二月一日後動工興建的新政府建築物，都必須符合《設計手冊2008》所載的強制規定，並在可行的情況下力求達致比法定規定更高的標準。在翻新現有政府建築物方面，建築署會與負責管理這些建築物的部門合作，盡量在切實可行的範圍內加設無障礙設施。 - 在提升現有政府建築物的無障礙設施以符合最新設計標準方面，建築署每年會進行改善工程，提升殘疾人士經常到訪的政府處所內的無障礙設施。建築署會就進行改善工程諮詢康復諮詢委員會	各相關部門為了擬備改善工程計劃，以提升現有政府處所和設施的無障礙設施，已就市民經常到訪的處所和設施進行評估工作。屋宇署最新發表的《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》訂明為建築物設置暢通無阻的通道的強制規定及設計建議。各部門在擬備改善工程計劃時，均以該設計手冊為基礎。同時，運輸署、路政署及土木工程拓展署亦編訂在其轄下設施提升無障礙設施的時間表，例如在公共交通交匯處／小巴總站、公眾碼頭／登岸台階、行人天橋／行人隧道及道路加裝觸覺引路帶、下斜路緣石、觸覺警示帶等，以方便殘疾人士使用有關通道／設施。經考慮運作需要，改善工程的技術	請參閱附錄

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		轄下的無障礙小組委員會。小組委員會成員包括殘疾人士、康復及特殊教育界別的代表及專業人士。自二零零零年起，當局已撥款 7,200 萬元為 147 個政府處所改善通道及設施。 ● 個別政府部門亦會提升其管理場地的無障礙設施。例如，自二零零六年起，康文署已完成 133 項文化及娛樂場地的改善工程，包括為 2009 東亞運動會 13 個場地進行改善工程。 ● 在公共屋邨方面，房署從二零零二年起在其所有新建築物採用“通用設計”概念，為不同類別的租戶，包括殘疾人士，提供安全及便利的居住環境。自二零零一年起，房署亦分階段在現有的建築物進行改善工程，以改	可行性及所需時間，我們已為這些處所和設施制訂了整體的改善工程計劃，計劃的概要如下： (a) 3306 個 (85.1%) 政府處所／設施將於二零一二年六月三十日前完成改善工程； (b) 386 個 (9.9%) 政府處所／設施將會因應其使用量、有關改善工程的規模、大型翻新計劃、運作需要、技術限制等考慮因素，於二零一四年六月三十日或之前完成改善計劃；以及 (c) 193 個 (5%) 政府處所／設施不建議進行改善工程，因為這些場地即將停用或拆卸（例如中區政府合署西座和美利大廈），或存在難以解決的技術限制（例如摩星嶺配水庫休憩處位於山坡，須經由陡斜的限制使用道路出	

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		善無障礙設施。改善工程包括在 155 個公共屋邨加裝斜道、下斜路緣石、觸覺引路帶、標誌；在升降機內裝設聲音合成器；在升降機的按鈕、大廈入口的對講機和密碼數字板加設觸覺標記和觸覺點字。 在新建的公共交通及道路設施方面，運輸署委託路政署根據《運輸策劃及設計手冊》提供無障礙通道。運輸署亦有常規計劃，在環境許可的情況下，改善現有的公共交通設施，例如加裝下斜路緣石和觸覺引路帶等。	入；一些建築物因結構限制而難以騰出空間設置可供輪椅使用的走廊等）。 - 將進行改善工程的政府處所和設施的分項數字載於附錄。 - 雖然上述行動計劃已涵蓋市民經常到訪的政府處所及綜合大樓的公共設施，各政策局和部門仍可在有需要時，根據小型工程項目的現行機制，繼續向建築署提出為其他政府辦公室進行改善工程的要求。 - 同時，房屋署（“房署”）亦釐訂了一項改善工程計劃，以提升所管理物業的無障礙設施。在 155 個公共租住屋邨（包括 43 個由房署管理的公共交通交匯處）、23 個商場及 119 個停車場大部份的改善工程，將於二零一二年六月三十日或之前完成。為了在改善工程進度與維持現有服務和對	

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
			租戶造成滋擾之間取得平衡，房署會安排部分改善工程在二零一四年六月三十日或之前完成。為配合房署的更換升降機計劃，小部分改善工程將於二零一六至一七年度或之前完成。 於此同時，路政署亦會加快其加建無障礙設施（升降機或斜道）的計劃；按此計劃，在技術可行的情況下，會為未設有升降機或斜道或附近沒有地面行人過路處的公共行人天橋／隧道加建該等設施。就 283 條該等行人天橋／隧道而言，路政署至今已完成了 123 條的勘查研究，其中 67 條已確定可進行升降機／斜道加建工程。直至現在，當中 22 條的加建工程已經完成，餘下的加建工程將會分階段在二零一六年前完工。至於餘下有待進行研究的 160 條行人天橋／隧道，路政署在汲取首階段計劃的經驗後，已就所有項目開展研究工	

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
			作。而為求進一步縮短完成工程所需的時間，該署亦正積極研究分批推展被確定為可行的項目的加建工程的可行性，以期於二零一六至一七年左右完成大部份工程，而餘下的項目（如涉及公眾反對意見或技術難度較大的項目等）則會在二零一七至一八年左右竣工。如確定此計劃屬可行，當局會盡快就此計劃的詳情諮詢立法會及向立法會申請撥款。	
3	成立由政務司司長領導的高層次中央統籌機制，制定政策及措施，使政府及公營機構擁有及營運的公眾地方、建築物及設施能暢通易達。	- 現時，若有關計劃涉及其他部門的職權範圍，各部門會在有需要時與相關的部門協調。舉例來說，房署會與運輸署聯絡，以便在公共屋邨內的公共交通交匯處提供無障礙設施；而康文署則會與運輸署和路政署聯絡，在各康樂及文化設施附近的公共交通及道路系統提供無障礙通道。 - 當局已成立由有關部門代表組成的工作小組，以檢討現行的統籌機制和提出進一步改善的建議，有關協定的安排會納入上文項目1所述的總務通告內。與此同時，各政策局和部門會發出內務通告和工作指引，確保可適時及協調地提供無障礙設施。		請參閱項目1

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		有關的政策局及部門會定期檢討既定統籌機制的成效，並在有需要時與有關各方即時採取跟進行動，以解決發現的問題。專責小組會監察改善工程的整體進度，以及整個政府在促進其處所暢通易達方面的工作成效。專責小組會就改善工程計劃的實施進度定期向政務司司長提交報告。		
4	修訂《建築物條例》： (i) 廢除政府的建築物或歸屬房委會的任何土地獲得豁免規限的條文；及 (ii) 明文規定“具尊嚴的通道”的確切尺寸、大小和長闊高度，納入建築法例、規例、設計手冊和無障礙指引之中。	請參閱項目 1	請參閱項目 1	請參閱項目 1

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
5	在研發領域上，政府應： (i) 帶頭與相關行業和研究機構合作，啟動研發項目探討把通用設計廣泛地納入新建築物的設計內； (ii) 主動評估如何應用新科技於改善香港通道／設施障礙問題；及 (iii) 掌握最新無障礙設計意念，尋求具成本效益的設計方案，解決現有建築物的通道／設施障礙問題。	● 政府致力研究及推廣建築設計方面的良好的作業守則，為政府建築物設計無障礙環境。建築署分別於二零零四年及二零零七年完成兩項名為“暢道通行—良好作業指引”及“暢道通行—戶外環境建設”的研究。建築署會盡量採用研究報告的建議，用以設計新建築物及翻新現有的政府建築物。 ● 對於如何應用新科技，如射頻辨識技術、可靠安全移動網絡 (SESAMONET) 及觸覺聽覺導航及信息助理 (TANIA)，以解決香港的無障礙問題，建築署已與創新科技署聯絡，共同探討如何應用這些科技。政府樂意研究如何在香港的環境應用上述科技。 ● 為切合使用者的需要及處理屋邨的無障礙通道事宜，房署已一直留意最新的科技發展，並不時徵詢使用者組織的意見。例如引入新照明系統時，平衡節省能源與《設計手冊 2008》的強制照明規定；以及引入有助視障人士在屋邨內獨自行走的觸覺引路帶連多感地圖。 ● 為了善用科技發展以解決政府處所的無障礙通道問題，有關政府部門的專業人員已透過出席研討會、參觀展覽和密切留意市場發展，以掌握無障礙通道設計最新的創新科技。此外，他們已與殘疾人士團體及非政府康復機構建立溝通途徑，就設計方案交換意見，並就無障礙通道事宜分享經驗。有關部門會繼續加強與相關團體溝通。		進行中

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
6	以“實際可行中最佳的辦法”而非用最省時省錢的做法去解決無障礙問題，以協助殘疾人士自立生活，為他們提供具尊嚴的通道。	請參閱項目 1	請參閱項目 1	請參閱項目 1
7	考慮外國的經驗，把不同的設計手冊和《殘疾歧視條例》的不同要求和標準調和統一。	- 為統一《運輸策劃及設計手冊》與《設計手冊 2008》的規定和標準，運輸署與屋宇署已聯手進行檢討。運輸署會對《運輸策劃及設計手冊》作出輕微修訂，以配合《設計手冊 2008》的規定。當局將於下一次檢討《設計手冊 2008》時再次研究餘下兩個細微差別之處是否適合作出改動。 - 建築署在制訂項目 5 中提及的通用設計指引時，已適當地參考了這些手冊及海外經驗。 - 房署亦為公屋單位制訂通用設計指引，並把上述手冊中適用的標準和規定納入設計指引內。 - 上述各部門會維持緊密連繫，以確保其設計指引統一和協調。 - 我們會參考海外經驗，進一步探討把設計標準納入《殘疾歧視條		進行中

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		例》所帶來的影響。		
8	為古物古蹟和歷史建築物制定清晰的無障礙政策及策略。相關政府機構如：古物古蹟辦事處和旅遊事務署，應合作主動找方法解決目前歷史建築物的無障礙問題。	- 政府訂有清晰的策略，為文物歷史建築(即法定古蹟及歷史建築物)提供無障礙通道及設施。文物歷史建築的保育應要全面顧及其他重要的社區需要。 - 文物歷史建築在很久之前建成，當時的建築規定與現時《建築物條例》的規定並不相同，這是可以理解的。古物古蹟辦事處(古蹟辦)屬發展局轄下文物保育專員辦事處的政策範圍，一直與屋宇署緊密合作，在考慮改建、加建或活化再用文物歷史建築的建議書時，致力協助遵從這些建築物在無障礙通道設計及安排方面的規定。在一般情況下，這些建議書須符合《建築物條例》下的現行標準及規定，同時須達至建築事務監督滿意的程度。在極少數的情況下，若要完全符合《建築物條例》的規定證實不可行，或者會嚴重損害文物歷史建築的文物價值，文物保育專員辦事處及／或古蹟辦會徵詢建築事務監督的意見，擬訂合理和可行的替代方案，供各持份者(如文物歷史建築的私人業主)商討，務求令殘疾人士可如其他人一樣平等地使用文物歷史建築的通道及設施。 - 一般來說，文物保育專員辦事處及古蹟辦在推行上述措施時會依從《建築物條例》的指引。在考慮會否提供合理通道方面，建築事務監督會根據《殘疾歧視條例》第84(2)條，考慮提供該通道是否切實可行，以及會否對尋求批准的人造成不合情理的困難。建築事務監督會按個別情況考慮有關申請，並會參考無阻通道諮詢		-

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		委員會的意見。該委員會成員包括業界人士、相關政府部門代表，以及肢體傷殘、視覺受損和聽覺受損人士代表。 - 此外，屋宇署已委託顧問就文物歷史建築的活化再用和改動及加建工程如何符合《建築物條例》的建築安全和衛生規定進行研究，顧問研究預計於二零一一年年初完成。其間，屋宇署已發出《文物歷史建築的活化再用和改動加建工程如何符合〈建築物條例〉的建築安全規定實用手冊》暫行本，當中提出多項可行措施，以便在符合設計規定和盡量減少對文物歷史建築造成干擾之間取得平衡。 - 古蹟辦會就建議書涉及的文物歷史建築如何符合無障礙通道及設計規定事宜，向其他相關部門提供意見。古蹟辦和文物保育專員辦事處已與所有相關部門(包括屋宇署)建立緊密的工作關係。透過這些常設的協商安排，在有關部門的職權範圍內的改建工程及活化建議，以及正與建築物業主進行磋商的保護文物工作，均會充分考慮提供無障礙通道的需要。		
9	制定策略，防止日後出售政府物業時，出現如現時要求新業主在物業轉手後進行改善工程遇到的困難，或把困難減到	房署會考慮平機會就出售策略及草擬出售協議提出的建議，並會在日後出售物業時，致力在出售協議中加入條件，要求私人業主及管理人在出售後的處所進行改善工程，以符合當時無障礙設施的規定。		-

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	最少。出售協議必須有高透明度和更公開，以便外界可監察和檢討有關過程。			
10	積極主動提高公眾對殘疾相關課題的認識，了解殘疾人士的需要及體驗，推廣平等、反歧視、融合、接納和自立生活等理念的意識。這些課題也應納入小學常識科和中學通識科目內。	- 從二零零二至零三年度到二零零八至零九年度，政府投放了超過1,300萬元於公眾教育和宣傳活動，以促進對殘疾人士的支援和協助他們融入社會。勞工及福利局聯同康復諮詢委員會率先為香港康復計劃方案舉辦宣傳活動，並推動商界、康復界和政府建立三方伙伴關係，為殘疾人士提供平等機會及協助他們融入社會；又舉辦全港宣傳活動，以響應“世界精神健康日”和“國際復康日”。 - 為配合《聯合國殘疾人權利公約》在香港特區實施，勞工及福利局大幅增加每年有關公眾教育活動方面的撥款，由二零零八至零九年度的200萬元，增至二零零九至一零年度及二零一零至一一年的1,200萬元以上。 - 我們一直透過不斷舉辦公眾教育計劃，積極提倡無障礙環境。例如康復諮詢委員會轄下的康復服務公眾教育小組委員會自二零零三年起一直以“構建共融和無障礙社會”為每年公眾教育活動主題之一。康復諮詢委員會亦在二零零八年五月至二零零九年一月訪問18區區議會推廣《香港康復計劃方案》期間，籲請區議會協助在區內推廣和建設無障礙設施。來年，康復諮詢委員會將繼續		進行中

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		提倡建設無障礙環境。與此同時，平等、反歧視、融合等概念已列入學校課程內。		
向其他業主和管理人作出的政策建議				
11	制定機構策略，以處理他們權限內的無障礙問題，並定出長期行動方案，加以實施；又在預算內撥出資金進行改善工程和為殘疾人士提供設施。	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2
向政府作出的操作建議				
12	在設立中央統籌機制前，佔用最多地方的部門應暫時帶頭處理目前關於政府建築物的問題。	● 請參閱項目 3	● 請參閱項目 3	● 請參閱項目 3
13	每個政府部門及機構應任命一名“無	● 政府歡迎有關建議。正如在各政策局和部門委任環保經理和性別課題聯絡人一樣，各政策局和部門將委任一名無障礙統籌經理，		● 委任無障礙統籌經理及

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	障礙顧問”，負責協助殘疾人士進入該部門或機構所擁有或管理的處所，和使用其服務與設施。	以統籌局內或部門內的無障礙事宜。此外，每個場地亦會委任一名無障礙主任負責以下工作： (a) 進行定期審核檢查，並在有需要時適時採取跟進行動，以確保場地提供適當的無障礙設施，以及有關通道未有被不當地改動或阻塞； (b) 協助殘疾人士進出場地和使用當中的服務和設施； (c) 擔任有關場地在無障礙事宜方面的前線聯絡人； (d) 就如何在有關場地改善無障礙通道及協助殘疾人士，向部門無障礙統籌經理提出建議； (e) 向殘疾人士提供有關場地無障礙設施的資料，例如透過網站發放有關資料，及／或在有關場地展示適當告示； (f) 定期檢討殘疾人士如何從該場地緊急疏散的運作方式和程序； (g) 處理公眾就場地的無障礙事宜所作查詢及投訴；以及 (h) 向場地員工提供適當指引，並加強他們對無障礙事宜的意識。		無障礙主任的機制會於二零一零年年底以前以通告的形式公布。

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
		- 無障礙統籌經理將負責統籌委任其部門的無障礙主任，並為他們提供適當培訓和指引。 - 專責小組會與平機會及公務員培訓處合作，統籌為無障礙統籌經理提供的無障礙事宜培訓。為提高員工對無障礙事宜的意識和了解，當局會邀請殘疾人士出席工作坊和研討會，表達他們的需要在進出政府處所和設施時遇到的困難，並提出改善建議。在部門層面，無障礙統籌經理將為其部門的無障礙主任安排合適的培訓，並在合適的情況與平機會及公務員培訓處合作，提供有關訓練。這些培訓包括處理無障礙事宜的實務指引、因應各部門及場地的運作情況向殘疾人士提供的協助，以及協助殘疾人士在緊急情況下從有關場地疏散的正確方法。 - 委任無障礙統籌經理及無障礙主任的機制會於二零一零年年底以前以通告形式公布。各政策局和部門會發出部門通告，說明其政策局和部門的相關安排。		
14	政府應發出指引，就殘疾人士使用服務與設施向政府部門提供實務意見。	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目 13
15	政府應向其他公私營業主和管理人發	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	出指引： (i) 在進行改善工程前應諮詢持份者的意見； (ii) 在完成改善工程後，進行影響研究； (iii) 對轄下處所進行定期審核，注視重大的問題；及 (iv) 進行詳細的操作問題研究，以識別出和消除操作障礙。			13
16	政府應設立資源中心，就無障礙處所及建築環境的設計標準，向私人業主和管	由屋宇署發表的《設計手冊 2008》及項目 5 中提及的兩份建築署研究報告已上載至互聯網。復康資源協會在政府的資助下提供的“生活環境輔導服務”亦為私人建築物和設施的業主提供顧問服務。“生活環境輔導服務”是一項以社區為本的建築顧問服務，		-

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	理人提供資料和意見。	就建築物、市區服務及設施的設計及更改提供專門資訊和顧問服務，以照顧殘疾人士，包括肢體傷殘人士、感官缺損人士(包括部分視覺受損人士)、精神病患者、智障人士及長者在環境方面的需要。 服務由建築界專業人士與復康專科及資源中心的職業治療師及物理治療師合作提供。該會免費為殘疾服務使用者、政府部門及志願機構提供諮詢服務。如有需要，該會可按收回成本收費方式提供項目管理服務。		
向其他業主和管理人作出的操作建議				
17	進行定期審核，並定出改善工程的時間表和行動方案。	請參閱項目 2	請參閱項目 2	請參閱項目 2
18	向員工和承判商工人就操作和態度上的問題提供定期培訓。這類培訓應針對無障礙服務、殘疾人士的需要，以及相關法例下可能負上的	請參閱項目 13	請參閱項目 13	請參閱項目 13

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	法律責任等課題。			
19	進行任何改善工程前應諮詢持份者的意見，然後在完成工程後再進行影響研究。	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目 13	● 請參閱項目 13
技術建議				
20	定出時間表，以糾正其處所在審核時識別出來的主要無障礙問題。他們應制定財政計劃，從基本建設費用預算中或其他經費來源中撥備資金。	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2
21	檢討和改善無障礙設施，以達到最新的《設計手冊 2008》標準及運輸署與路政署出版指引的相關	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2	● 請參閱項目 2

項目	平機會的建議	回應	跟進行動	預計完成日期
	標準。應特別注意為視障人士和聽障人士提供設施。			
22	把在有意外情況下疏散殘疾人士的程序納入操作政策，並定期培訓員工。	請參閱項目 13	請參閱項目 13	請參閱項目 13
23	落實對每類建築(即：公共屋邨、公共屋邨商場、公共屋邨停車場、街市、圖書館和文化設施、社區會堂和社區中心、政府合署、政府診所和健康中心、運動場地、游泳池和郵局)的主要建議。	請參閱項目 2	請參閱項目 2	請參閱項目 2

即將進行改善工程的政府處所／設施數目
按管理部門列出的分項數字⁴

部 門	甲 類 項 目 ¹		乙 類 項 目 ²		丙 類 項 目 ³	
	數 目		數 目		數 目	
政務司司長辦公室	0		0		4	
土木工程拓展署	1		0		0	
食物環境衛生署 ⁴	652 ⁵		68 ⁶		15	
香港郵政	79		46		0	
民政事務總署	93		1		0	
衛生署	49		58		2	
康樂及文化事務署 – 文化場地	102		1 ⁷		5	
康樂及文化事務署 – 康樂場地	1 083		14 ⁸		142	
政府產業署	106		0		2	
運輸署	辦事處	6	辦事處	15	辦事處	0
	碼頭／登岸台階	209	碼頭／登岸台階	0	碼頭／登岸台階	1
	公共交通交匯處	120	公共交通交匯處／	38	公共交通交匯處／	10
	／小巴總站		小巴總站		小巴總站	
	行人天橋／隧道 ⁹	471	行人天橋／隧道 ⁹	140	行人天橋／隧道 ⁹	0
勞工處	77		0		6	
社會福利署	165		0		0	
司法機構	4		5		3	
入境事務處	25		0		1	
香港警務處	64		0		2	
小 計	3 306 (85.1%)		386 (9.9%)		193 (5%)	
總 數	3 885					

註：

¹ 甲類項目將於二零一二年六月三十日或之前完成改善工程。

² 乙類項目將於二零一四年六月三十日或之前完成改善工程。

³ 由於丙類項目預計即將停用、拆卸或翻新，或存在難以解決的技術限制，因此並不建議進行改善工程。

⁴ 表內並沒有載列 231 個將會分階段改建為沖水式廁所的旱廁，以及 76 項已納入其他翻新計劃的設施（包括公眾街市及公廁）。在進行有關改建工程時會在可行情況下為上述設施加入無障礙設施。

⁵ 假設有足夠的地方／空間設置暢通易達洗手間。

⁶ 假設可與持份者（如街市檔位租戶）及早達成共識。

⁷ 計劃為荃灣公共圖書館進行的翻新工程，包括就無障礙設施進行的改善工程，將於二零一五年年中完工。

⁸ 由於進行港鐵沙田至中環線的建造工程，十個項目的改善工程將於二零一四年六月三十日後完成。

⁹ 運輸署和路政署將在 611 處公共行人天橋／隧道的斜道及梯級兩端和平台以及升降機入口裝設觸覺警示帶。在行人天橋／隧道裝設升降機和斜道的工作，將繼續在路政署另一個改善工程計劃下進行。