

香港可谓三十年内地物业管理“最陌生的老熟人”。2012年1月开始，《现代物业》特别推出“再说香港”专栏，由经验丰富的香港职业经理人及行业研究、教育专家共同执笔，推介香港最新的产业发展和学术研究的动态及管理经验。

试问有多少物业管理的前线服务员及保安员充分了解残疾人士或其他有特殊需要人士的真实需要？他们是否了解各款轮椅或辅助器材使用期间要注意的事项，以及各项无障碍设备的操作细节？若一线同事没有这方面的知识或认知，而且心理上未能有诚意地协助残疾人士，便很容易造成意外。

困难重重的无障碍设施管理

□ 文/何慧敏 等

香港正逐步迈向人口老化，行动不便人士的数目将与日俱增。现时残疾人士数目约有36万人，约占人口5%。无障碍设施之重要性实不容忽视，而负责管理无障碍设施的管理人员亦肩负重任。本文会探讨香港无障碍设施的应用及管理之困难。

“无障碍”代表什么

对于具有正常活动能力之人士，身心有障碍的人士或许需要器材辅助才能活动自如。所有人于行动上没有受到任何环境上的限制或规限，均能通行无阻，又容易接近目的，才算是理想的无障碍（Barrier Free）环境。上世纪五、六十年代丹麦人卞·麦克逊（N.E. Bank-Mikkelsen）及瑞典人本·那杰（Bengt Nirje）分别提出及阐释“正常化原则”，希望身心有障碍人士能享受正常人士的生活。联合国于2006年通过《残疾人权利公约》，保障残疾人士的权利，并于2008年5月3日正式实行。随着中国签署公约，香港亦于2008年8月31日正式实践《残疾人权利公约》的条文。

香港如何推广无障碍设施

香港于1995年通过《残疾歧视条例》（香港法例第487章），对于处所、进入处所的通道、设施以至服务各方面的安排，若对残疾人士造成歧视，便属违法。随着法例生效，法定机构平等机会委员会（平机会）亦于翌年成立，负责执行该条例。屋宇署亦于1997年为无障碍设施及通道颁布设计手册——《设计手册：畅通无阻的通道》，所有于1997年以后兴建的建筑物及设施，均必须符合设计手册的要求；而1997年以前

落成的建筑物，将视乎情况而定，未必一定要立即跟从设计手册而作出改善。2008年再发出修订版，加强对长者的关注，同时亦顾及孕妇、幼儿及其他体弱者的需要。

无障碍设施的对象不限于行动不便的人士，亦包括有特殊需要的人士，例如长者、孕妇、婴儿及幼儿、视觉及听觉有障碍的人士，所以牵涉的设施种类甚多。所有无障碍设施的装设、应用及管理给物业管理从业员带来一定的挑战。

无障碍设施大致可分为两类：第一类设施为残疾人士提供畅通无阻的通道、引路以及实际使用的设备；第二类设施为残疾人士提供相关及充足的信息。第一类设施包括通道及出入口的阔度限制，必须可容纳轮椅通过；斜道的坡度及长度限制、扶手及防滑设计、楼梯的尺寸、颜色及定向、门的开关及方向、触觉引路带等均必须符合规定，方便所有人士使用；停车场需提供残疾人士车位；多层建筑需提供容易到达及使用的升降机；建筑物需提供无分性别及可供残疾人士使用的洗手间，公众洗手间应设更换尿片的设施；建筑物内服务柜台的高度、室内照明以及休憩空间亦有详尽的指引。第二类设施属于信息性的设备，例如有充足及清晰的标志指示无障碍通道及设施位置，提供触觉点字及触觉平面地图，视像显示板显示广播系统播放的讯息，聆听辅助系统、火警警报系统必须提供视像警报，协助听觉障碍人士接收讯息。

物业管理者的责任

1997年以后落成的楼宇，已经为残疾及有特别需要人士提供无障碍通道及设施。但是1997年以前建成

的旧楼，会成为楼宇管理者的一项巨大挑战，因为若有残疾人士需要进出楼宇或使用建筑物的设施，但该建筑物未能提供无障碍通道及设施，该建筑物的业主及管理人便违反《残疾歧视条例》，可能会遭受平等机会委员会的控告，除非业主能提供足够理据证明这些改建是“不合情理的要求”。其中2006年大埔新达广场一名住户需要使用轮椅出入大厦，要求大厦业主立法法团（编者注：相当于内地的业主大会）加装斜道，但法团因费用昂贵而拒绝，只答应提供活动斜道。由于该住户每次使用均需要其他人士协助，建筑并不符合无障碍的原则，该住户便向平机会投诉，最后平机会向区域法院提出诉讼，强制业主立法法团加建固定的斜道。作为业主立法法团及大厦管理公司，如何于少数人士的权利与大多数人的利益之间作出平衡与协调，实属重大挑战。除于技术上协助业主于现实环境中创造无障碍空间，亦要以理据协调各方意见，达致和谐与双赢的局面。

相比之下，单一业主的商场或商业楼宇、政府及公共建筑，较容易作出改善，于进行翻新的同时，可将现行之无障碍设施及标准应用于建筑设计上。可是，符合法例要求不一定代表安排得宜，有些商场的无障碍升降机实质与载货升降机及运货通道共享，地理位置偏僻，环境相对恶劣。平机会常收到投诉，揭示有关人士不能平等地及有尊严地出入处所，而且通道也经常被货品杂物阻碍。

在很多情况下《残疾歧视条例》只可保证无障碍设施的存在或多寡，却不能担保优良的设施管理及设计。例如有些大门很大很宏伟，但对于残疾人士来说便太沉重了；有些盲人引路带设于商场通道的正中央，反而对其他途人造成不便；法例亦规管了给残疾人士专用的车位，但没有给此类车位位置作明确指引（见图1）。



图1 残疾人士车位地面指引

除了在环境设备上提供无障碍设施外，还要考虑用户的心理，物业管理处职员必须主动于合适的时候对残疾人士提供服务及协助，减低残疾人士使用设施时之不便或心理压力。例如，在人流挤塞的情况下协助轮椅用户通知前方人士，疏通道路，可协助轮椅用户使用电动升降台等。但试问有多少物业管理的前线服务员及保安员充分了解残疾人士或其他有特殊需要人士的真实需要？他们是否了解各款轮椅或辅助器材使用期间要注意的事项，以及各项无障碍设备的操作细节？若前线同事没有这方面的知识或认知，而且心理上未能有诚意地协助残疾人士，便很容易造成意外。曾经有残疾人士控告商场的警卫公司，指警卫员没有安全地操作升降台，引致他受伤，结果成功索偿。前线员工对无障碍设施的认识，以及是否真心诚意地提供服务至为重要。

《残疾歧视条例》的实施令残疾人士及业主的关系变得矛盾，而物业管理公司就夹在双方之间——物管专业一方面要由心出发，尽力依法帮助残疾人士，另一方面要向业主负责控制成本。物管业可多留意点无障碍的新科技，例如安置新型计算机于大厦大堂，方便残疾人士查询大厦或商场数据，但亦要配合残疾人士的需要预留充足空间及安装辅助工具。

总结

自从通过《残疾歧视条例》之后，香港政府致力于推动无障碍环境建设，务求令香港这个国际大都会不会落后于其他欧美及日本等地区。在宣传推广上，无障碍观念已被普罗大众接纳，但当要落实执行时，很多人会因为个人利益受损而不愿意维护这普世价值。随着人口老化，大众对无障碍设施的需求只会增无减，各物业业主、管理公司及从业员不单需要落实推动，于楼宇翻新时改建设施，也需要加强从业员对法例以及设施的相关认识，真真正正地消除对残疾人士的歧视。若能于设计上多花心思，令所有用户都感受到优质的环境与服务，才能真真正正实践无障碍设施管理。

香港物业管理专业根据法例投放很多资源在无障碍设施上，致力于建立和鼓励重建一个温情城市！

（同文作者还有黄溢能、梁静文。）

■ 图/黄溢能