香港傷殘青年協會
Hong Kong Federation of Handicapped Youth

總辦事處
Head Office

敬啓者：

關注殘疾人士使用連鎖快餐店自助點餐機事宜

香港傷殘青年協會成立於 1970 年，是一所由殘疾人士自行管理和決策的慈善團體。傷青會過往一直關注本港公共場所及餐飲處所無障礙設施的情況，並積極透過各種平台向政府各部門反映有關意見，推動本港無障礙環境的發展。

現時，各大連鎖快餐店陸續於全港各分店安裝引入點餐系統，顧客在直立式的電子屏幕上選定心儀的食物及飲品後，按照系統指示以電子方式付款，系統便會發出收據及取餐籌號予顧客，過程中毋須與店員互動。此舉無疑爲使用傳統點餐及收銀櫃台的顧客，提供多一個點餐途徑。然而，本會收到不少會員反映意見，表示自助點餐機屏幕位置過高，輪椅或電動輪椅使用者難以觸及屏幕頂端的選項，變相促使他們轉用傳統的點餐及收銀櫃枱服務。

就上述情況，政府雖然未有就電子屏幕的無障礙要求作出規定，但本會亦建議　貴公司參考平等機會委員會發布的《如何支援殘疾人士：餐飲服務通用設計實務指南》，改善自助點餐機的無障礙程度。根據該指南第 12-13 頁「4. 點餐」章節，食肆應於自助服務站「預留足夠的地面空間供輪椅使用者使用，並應設有以點字標示的「召援」按鈕，並設有無障礙模式」。就有關方向，本會建議貴公司可將店內其中一部自助點餐機的高度調校至適合輪椅使用者的水平，或在無須額外添置額外硬件的情況下，在使用者介面中設立「無障礙模式」，改善輪椅使用者點餐體驗。如點餐機有設立「無障礙模式」，亦應加大宣傳力度，讓殘疾人士清楚了解如何使用。

本會希望　貴公司能慎重檢視及處理上述的問題，使傷、健人士皆能共享便捷、安全的快餐服務，並爲餐飲業界樹立良好榜樣。若然 貴公司對上述事宜有任何問題及諮詢需要，歡迎聯絡本會。如有任何問題，歡迎隨時致電 2338-5111 與本人或行政主任（行政及政策倡導）朱濠暉先生聯絡，謝謝！順祝 身體健康，工作順利！

此致
大快活集團有限公司
執事先生／女士

香港傷殘青年協會 H.K. FEDERATION OF HANDICAPPED YOUTH

劉家倫

行政總監 **劉家倫** 謹啓

2024 年 10 月 21 日

香港九龍橫頭磡邨宏基樓地下 16-21 號　No. 16-21, G/F., Wang Kei House, Wang Tau Hom Estate, Kowloon, Hong Kong
電話 Tel: (852) 2338 5111　傳真 Fax: (852) 2338 5112　網址 Website: http://www.hkfhy.org.hk　電郵 E-mail: hkfhy@hkfhy.org.hk

本機構是以有限責任形式成立為法團的公司　The Federation is incorporated with limited liability