Eric CHU

寄件者: Customer Service <cs@fairwood.com.hk>
寄件日期: 2024年10月23日星期三 17:01
收件者: Eric CHU
主旨: RE: 關注殘疾人士使用連鎖快餐店自助點餐機事宜

致 香港傷殘青年協會行政總監劉家倫先生：

非常感謝您對改善殘疾人士用餐體驗及有關點餐方面的建議。

我們推出了手機應用程式「大快活APP」和自助點餐機設施，而部份分店亦設有堂食掃碼點餐服務，希望方便不同的顧客點餐。同時，我們會積極考慮 貴會的建議，以便為殘疾人士提供更貼心的服務及更佳的用餐體驗。

再次感謝您的意見，如有任何查詢，歡迎 閣下致電2856-7217與我們聯絡。

祝願　大家身體健康
大快活顧客服務部敬上

備註：我們亦設有熱線服務，辦公時間為星期一至日，早上九時至下午五時半。

From: Eric CHU <po@hkfhy.org.hk>
Sent: Wednesday, October 23, 2024 12:46 PM
To: Customer Service <cs@fairwood.com.hk>
Cc: David LAU <admo@hkfhy.org.hk>
Subject: 關注殘疾人士使用連鎖快餐店自助點餐機事宜

您不常收到來自 po@hkfhy.org.hk 的電子郵件。了解這很重要的原因
CAUTION: This email originated from outside of the organization. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.
警告：外來電郵。如不認識寄件者，或不確定內容是否安全，切勿按下任何連結或開啟任何附件。

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

行政總監 **劉家倫** 謹啓

2024年10月21日

GO GREEN ! SAVE FOREST !
請節約用紙

Disclaimer:
The information contained in this email and its attachment(s) are confidential or otherwise protected from disclosure. It is intended for the use of the intended recipient(s) only. If you are not the intended recipient, you must not read, use, disseminate or copy this email or its attachment(s) or disclose the contents to any third party. If you have received this email or its attachment(s) in error, please notify the sender by telephone or email and delete it/them from your system immediately.
Internet communications may contain virus(es) and cannot be guaranteed to be timely, secure or error-free. The sender therefore does not accept liability for late delivery, non-delivery, errors or omissions as contained in the message and any spreading of viruses as a result of Internet transmission.

免責聲明:
此電郵的內容及其附件均為機密文件。如閣下非正確的收件者，在任何情況下將不應閱讀、披露、散佈、使用或複製本電郵的內容及其附件。如閣下錯誤地接收到此電郵，請您盡快聯絡寄件者，並隨即刪除此電郵及其附件。
網路通訊可能包含病毒，且無法保證及時、安全或無錯誤。 因此，寄件者不對郵件中包含的延遲送達、未送達、錯誤或遺漏以及因網路傳輸而導致的任何病毒傳播承擔責任。