Eric CHU

寄件者: HK_OPT_CS <cs@cafedecoral.com>
寄件日期: 2025年10月24日星期五 17:29
收件者: Eric CHU
主旨: RE: Customer Comment

檔案編號：C08853/25/OPT/CC (INQ-005Y2I)

親愛的劉家倫：

回覆: 關注殘疾人士使用連鎖快餐店無障礙座位事宜

多謝 貴機構於二零二五年十月二十四日表達上水彩園廣場大家樂分店之意見。

大家樂集團是亞洲最大的餐飲上市集團之一，大家樂除了一直盡力為廣大顧客提供新鮮、健康、款式多元化之食品及優質服務外，亦致力履行社會責任及帶動社區關愛。我們將分店部分固定座位改裝為可移動的優先座，以方便使用輪椅人士用餐。

根據我們的紀錄，該分店在正門附近設有一張四人餐桌為優先座，給予有需要人士優先使用有關座位。而該區管理人亦敦促前線員工加倍注意分店大堂座位之情況，並主動為有需要的顧客提供適切之協助。

在此再次感謝您的寶貴意見。

謹祝
如意！

大家樂快餐有限公司
顧客服務部

From: Eric CHU <po@hkfhy.org.hk>
Sent: Wednesday, October 22, 2025 4:20 PM

To: HK_OPT_CS <cs@cafedecoral.com>
Cc: David LAU <admo@hkfhy.org.hk>
Subject: 關注殘疾人士使用連鎖快餐店無障礙座位事宜

敬啓者：

關注殘疾人士使用連鎖快餐店無障礙座位事宜

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。

隨著無障礙設計的觀念在本港日漸普及，殘疾人士在選擇用餐地點時，會考慮食肆是否暢通易達，特別是使用輪椅的行動不便人士，寬敞的通道及非固定的座椅將有助輪椅使用者自由進入食肆及用膳。然而，本會收到會員反映意見，表示在用膳時遇上困難，會員在上水彩園路彩園邨彩園廣場的大家樂用餐時，發現店內的座位都是不能移動的固定式座椅，輪椅使用者未能使用該座椅，只能坐於沒有安裝座椅的一側，勉強使用。但由於會員坐於通道一側，通道因此變窄，對使用通道的顧客造成不便，狹窄的通道亦可能引致意外。會員表示數年前的店舖設計仍保留一張近門口位置的桌椅是無障礙座位，即其座椅並非固定，輪椅使用者可移開椅子並停泊輪椅於桌旁，但該座位已被移除。

就上述情況，政府雖然未有就食肆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》，改善食肆的無障礙程度。根據該指南第16-17頁「5.用膳環境」章節，食肆應「在鄰近主要通道的位置擺放可移動的桌椅，宜使用有靠背的椅子，而且椅子應該輕便和易於移動，並使用對輪椅使用者友善的餐桌，桌子下應預留膝部空間，及應選用穩固且安全的桌椅」。就有關方向，本會建議 貴公司可將店內鄰近主要通道或出入口的桌椅改為可移動式的桌椅，讓殘疾人士可獨立地用膳，同時改善輪椅使用者的用膳體驗。

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，並為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
大家樂集團有限公司
執事先生/女士

行政總監 **劉家倫** 謹啟

2025年10月24日

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