

2014 無障礙友善商場調查報告撮要

根據《殘疾歧視條例》（第 487 章）第 84 條，新建或大規模改建的私人建築物須為殘疾人士提供通道和設施¹。雖然條例已定立多年，但有不少商場依然未有提供足夠的無障礙設施。

除此之外，隨著資訊科技的急速發展，愈來愈多商場均有提供網頁或手機應用程式給市民使用。然而，這些科技卻未有配合視障人士的需要作出調整，令視障人士未能獲取這些資訊。因此，本會於本年中展開無障礙友善商場調查，考察全港不同地區的商場的無障礙設施水平，以及其網頁及手機應用程式的無障礙程度；更希望藉著調查報告讓政府、社會各界及商場營運商能夠進一步了解視障人士的需求，並共同締造一個無障礙的全新面貌。

調查方法

是次調查分為兩部分，第一部分為對商場環境實體設施的無障礙程度作調查，第二部分是對商場的網頁和手機應用程式進行無障礙程度測試。

調查人員於 2014 年 6 月至 7 月期間前往 22 間商場進行實地調查，就各商場的大門、斜道、梯級、大堂、詢問處、升降機、自動電梯及暢通易達洗手間等設施作出評分，以全面了解各商場的無障礙情況，評分則是根據屋宇署設計手冊和視障人士的觀感而定。評分由 0 至 2 分，0 分是沒有相關設施，1 分是有但不足夠，而 2 分是足夠。而視障人士的觀感評分由 1 分至 5 分，1 分是非常不滿意而 5 分是非常滿意。

此外，視障人士對各商場網頁和流動應用程式(APPs)作測試。有關測試由多位善於互聯網應用的視障會員協助進行，他們瀏覽網站並以根據萬維網聯盟(W3C)的無障礙網頁內容指引 2.0 (WCAG 2.0)AA 級別中所列出的 38 個考慮因素給予有關網站評分。而流動應用程式(APPs)則以香港政府資訊科技總監所建議的準則為標準。

調查結果概況

本會選出 22 間商場，當中包括不同地區、發展商以及不同建築年份

表 1.1：調查商場的地區概況

	數目	百分率%
港島區	5	22.73%
九龍區	14	63.63%
新界區	3	13.64%
總數	22	100.00%

¹[http://www.lwb.gov.hk/UNCRPD/Publications/HKSAR's%20UNCRPD%20report_Chi%20\(version%20for%20publication\).pdf](http://www.lwb.gov.hk/UNCRPD/Publications/HKSAR's%20UNCRPD%20report_Chi%20(version%20for%20publication).pdf)
中華人民共和國香港特別行政區就聯合國《殘疾人權利公約》提交的首份報告

表 1.2：調查商場的所屬集團概況

	數目	百分率%
房屋署轄下商場	3	13.64%
領匯轄下商場	4	18.18%
私人營運的商場	15	68.18%
總數	22	100.00%

表 1.3：調查商場落成年份概況

	數目	百分率%
1997 年前落成的商場	7	31.82%
1997 年或之後落成的商場	15	68.18%
總數	22	100.00%

商場無障礙設施情況

在大門方面，大部分的商場都設有無框玻璃門的標誌，但 1 分佔 75%，因為大多數標誌的字體非常細小、不明顯和顏色對比不足，只有 25%的商場標誌合乎標準。而在斜道方面，50%的商場都沒有設扶手的點字方向標誌牌，1 分佔 43.75%，因為太多點字牌出錯，如出現倒轉或點字的距離太闊的情況。梯級方面，商場梯級的台階踏步闊度、高度和扶手的離地距離都合乎標準，達 2 分。詢問處方面，所有商場都沒有設點字的商場指南和在櫃檯放置手杖的凹槽。在升降機方面，90.91%的商場在回應用的蜂音器、指示燈、對講機得到滿分。95.45%的商場都沒有設走火通道觸覺圖。在自動電梯方面，86.36%的商場都沒有設聲響系統。在其他洗手間方面，86.36%都沒有設引路徑。

在眾多的商場，大多沒有在詢問處設點字商場指南和櫃檯放置手杖的凹槽，亦沒有在升降機設走火通道觸覺圖。雖然在詢問處設點字商場指南和櫃檯放置手杖的凹槽並非強制，但對視障人士而言，如果商場的詢問處設有以上的設施，對他們是十分便利。點字的商場指南可以令他們知道商場的大概規劃，同時令他們更容易找到相應的設施。

而升降機的走火通道觸覺圖，若設有走火道圖予公眾人士使用，則須在建築物內的暢通易達升降機的大堂按鈕正上方設有觸覺點字及走火通道觸覺圖，此是強制的。但因大部份的商場都沒有設走火道圖，故升降機都沒有走火通道觸覺圖。

在 22 間商場中 19 間商場在電梯沒有設聲響系統和在男女洗手間設引路徑。在電梯設聲響系統是為了讓視障人士知道其位置，雖只是屬建議，但對他們而言，加入聲響系統，可以防止他們誤入電梯。而在男女洗手間設引路徑，雖然手冊並沒有列明，但有部份的視障人士通常是使用普通的洗手間，而非使用暢通易達洗手間。所以在前往男女洗手間的通道，都應該設引路徑。

另一方面，部份項目整體表現較理想。如斜道的扶手離地距離、梯級扶手的離地距離和暢通易達洗手間的緊急呼喚鐘皆情況理想。而所有的商場在梯級的台階踏步闊度和高度，都符合標準。

而視障人士對商場設施的滿意度方面，大門無框玻璃門標誌只得到 2.16/5 分，為最低。這是因為大多數的商場中，無框玻璃門的標誌不明顯，字體非常細，對比色亦不足。另外，其他洗手間的

清晰標誌滿意程度亦較低，只有 2.43/5 分。這是因為標誌不夠清晰，對比度不足或位置太高；某些商場的標誌更因日久修而褪色。若然標誌不清晰，視障人士則難以知悉是男或女洗手間。另一方面，其他洗手間的引路徑和摸讀平面圖的顏色對比都得到 4/5 分，表示摸讀平面圖有明顯的顏色，而且亮度對比清晰，故視障人士感到滿意。

表 2：各視察項目的無障礙情況

視察項目		屋宇署設計手冊的評分				視障人士的滿意程度平均值
		有並足夠	有但不足夠	沒有	不適用	
		數目(%)	數目(%)	數目(%)	數目	
1. 大門	無框玻璃門的標誌	5(25.00%)	15(75.00%)	0(0.00%)	2	2.16
	引路徑	11(50.00%)	3(13.64%)	8(36.36%)	0	3.61
2. 斜道	扶手的點字方向標誌牌	1(6.25%)	7(43.75%)	8(50.00%)	6	2.63
	扶手的離地距離	15(93.75%)	1(6.25%)	0(0.00%)	6	3.69
	引路徑	6(37.50%)	3(18.75%)	7(43.75%)	6	3.56
3. 梯級	台階踏步闊度	18(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	4	3.53
	台階踏步高度	18(100.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	4	3.67
	扶手的點字方向標誌牌	1(5.56%)	7(38.89%)	10(55.55%)	4	2.38
	扶手的離地距離	17(94.44%)	1(5.56%)	0(0.00%)	4	3.64
	梯級的對比色 防滑突緣	4(22.22%)	11(61.11%)	3(16.67%)	4	2.57
	梯級頂部和底部的警告條	8(44.44%)	4(22.22%)	6(33.33%)	4	3.88
4. 大堂	引路徑	13(59.09%)	0(0.00%)	9(40.91%)	0	3.73
	觸摸地圖	6(27.27%)	1(4.55%)	15(68.18%)	0	3.71
5. 詢問處	商場指南（點字）	0(0.00%)	0(0.00%)	22(100.00%)	0	不適用
	引路徑	11(50.00%)	2(9.09%)	9(41.91%)	0	3.58
	櫃檯放置手杖的凹槽	0(0.00%)	0(0.00%)	22(100.00%)	0	不適用
6. 升降機	觸覺按鈕	8(36.36%)	6(27.27%)	8(36.37%)	0	3.54
	聲響系統、報	8(36.36%)	9(40.91%)	5(22.73%)	0	3.03

	層系統					
	升降機門的感應器	17(77.27%)	5(22.73%)	0(0.00%)	0	3.52
	走火通道觸覺圖	1(4.55%)	0(0.00%)	21(95.45%)	0	3.50
	緊急警號按鈕	13(59.09%)	9(40.91%)	0(0.00%)	0	3.18
	回應用的蜂音器、指示燈、對講機	20(90.91%)	0(0.00%)	2(9.09%)	0	3.38
	引路徑	6(27.27%)	5(22.73%)	11(50.00%)	0	3.50
7. 自動電梯	梯級邊緣對比色	17(77.27%)	2(9.09%)	3(13.64%)	0	2.94
	頂部、底部的警告磚	11(50.00%)	2(9.09%)	9(40.91%)	0	3.62
	聲響系統	1(4.55%)	2(9.09%)	19(86.36%)	0	3.33
8. 暢通易達洗手間	清晰標誌	9(40.91%)	13(59.09%)	0(0.00%)	0	2.70
	設有點字牌的標誌	6(27.27%)	3(13.64%)	13(59.09%)	0	3.56
	引路徑	5(22.73%)	1(4.55%)	16(72.72%)	0	3.67
	緊急呼喚鐘	20(95.24%)	1(4.76%)	0(0.00%)	1	3.74
9. 其他洗手間	清晰標誌	8(36.36%)	14(63.64%)	0(0.00%)	0	2.43
	設有點字牌的標誌	7(31.82%)	1(4.54%)	14(63.64%)	0	3.44
	引路徑	2(9.09%)	1(4.55%)	19(86.36%)	0	4.00
10. 摸讀平面圖	數量	2(9.09%)	5(22.73%)	15(68.18%)	0	3.36
	位置	5(71.43%)	2(28.57%)	0(0.00%)	15	3.79
	內容	6(85.71%)	1(14.29%)	0(0.00%)	15	3.57
	顏色對比	4(57.14%)	1(14.29%)	2(28.57%)	15	4.00

表 3：各商場無障礙設施的情況

所屬集團	商場	屋宇署設計手冊的評分		視障人士滿意度 平均值
		分數	不適用 項目數目	
房屋署轄下商場 (屋宇署設計手冊 平均分:79.46)	大本型	81.88	3	4.74
	彩德商場	78.99	0	4.01
	油麗商場	77.50	1	4.27
領匯轄下商場 (屋宇署設計手冊 平均分:56.32)	黃大仙中心及 龍翔廣場	76.43	0	2.44
	愛民廣場	67.44	0	3.41
	樂富廣場	46.67	3	4.14
	啟田商場	34.76	3	2.04
私人營運 商場 (屋宇署設計手冊平均 分: 37.23)	apm	51.07	3	2.44
	新城市廣場	22.86	3	2.48
	新世紀廣場	27.32	3	2.83
	V city	53.99	3	3.50
	Elements	49.11	3	3.26
	Popcorn	52.84	9	3.86
	時代廣場	16.29	13	2.94
	荷里活廣場	26.06	6	2.33
	太古城中心	25.00	3	3.29
	數碼港商場	43.10	3	2.99
	皇室堡	19.49	13	2.80
	又一城	20.54	3	2.63
	Megabox	54.99	9	3.07
	IFC Mall	52.14	0	2.75
K11	43.72	6	2.96	

3.2.2 商場內設施的無障礙程度比較

是次調查根據商場的營運商分為三類作比較，包括由房屋署營運、由領匯營運及由私人營運商營運。檢視各商場無障礙設施的情況，房屋署轄下商場的表現最好，其屋宇署設計手冊評分的平均值達 79.46/100 分，遠高於所有商場的平均得分。而且，視障人士對房屋署轄下商場的滿意程度亦頗高，達 4.34/5 分。而領匯轄下商場的表現亦尚可，其屋宇署設計手冊評分的平均值為 56.32/100 分。但視障人士對領匯轄下商場的滿意程度則較低，只有 (3.01/5 分)。而私人營運的商場則較差，其屋宇署設計手冊評分的平均值只有 37.23/100 分。而且，視障人士對私人營運的商場滿意程度亦較低，只有 2.94/5 分。

商場的網頁及手機應用程式

調查的第二部份是對各商場網頁和流動應用程式(APPs)進行測試。根據萬維網聯盟(W3C)的無障礙網頁內容指引 2.0 (WCAG 2.0)²及香港政府資訊科技總監所建議的準則為標準，測試範圍包括網站的主頁以及網站第一層內的網頁。在「無障礙網頁內容指引 2.0」版中，A 和 AA 級別總共有 38 個成功標準當中，25 個為 A 級別及 13 個為 AA 級別。

是次調查總共測試了 22 個商場的官方網站，由於彩德商場及油麗商場是為房委會轄下，而黃大仙中心及龍翔廣場、愛民廣場、樂富廣場以及啟田商場為領匯轄下，因此，測試員總共為 18 個網站以進行測試。這 18 個網站中，Megabox 的網站的得分最高，符合 WCAG2.0 A 和 AA 級別的 87%，其次為新世紀廣場，符合 84%。除此之外，亦有網站的符合超過 82%，分別為領匯的網站以及太古城中心的網站。

另外，在這 22 個商場當中，有 7 個商場擁有流動應用程度，分別是新城市廣場、V City、時代廣場、Megabox 以及港鐵商場轄下的 Elements 和 Popcorn，共 6 個流動應用程式。這 6 個流動應用程式得分均為 80% 以下，以時代廣場、Megabox 及 IFC Mall 的得分較高，符合要素的 78%。而港鐵商場的流動應用程式的無障礙程度得分較低，只有 61%。

² <http://www.w3.org/TR/WCAG20>.

表 4：各商場網頁及手機應用程式的無障礙程度

商場	網站符合 WCAG 2.0 要素的百分比	流動應用程式(APPs) 符合要素的百分比
大本型	79%	/
彩德商場	79%	/
油麗商場		/
黃大仙中心及 龍翔廣場	82%	/
愛民廣場		
樂富廣場		
啟田商場		
apm	76%	/
新城市廣場	74%	72%
新世紀廣場	84%	/
V city	71%	72%
Elements	68%	61%
Popcorn	79%	
時代廣場	74%	78%
荷里活廣場	79%	/
太古城中心	82%	/
數碼港商場	71%	/
皇室堡	71%	/
又一城	74%	/
Megabox	87%	78%
IFC Mall	76%	78%
K11	76%	/