

A3 「雪龍2號」赤道救起一船人

A10 日圓三年貶值31%

看不清 看不懂 遇冷眼

電子點餐 老弱為難



因不懂在電子餐牌點餐，唯有減少外出用餐。
——75歲陳婆婆



曾經因需要人協助在電子餐牌領取優惠券而被店員嫌棄。
——失明人士馮先生

▶電子點餐愈趨普及，但對視障人士和長者來說卻有一定困難。



優化電子點餐 方便弱勢社群

- 若有足夠資源，可利用無障礙科技或人工智能科技展示餐牌
- 如餐廳提供數碼點餐器材，例如平板電腦，相關系統應支援無障礙設計
- 應以觸感方式顯示二維碼位置，例如凸起的方格或點字貼紙
- 應保留傳統點餐選項，如實體餐牌、點餐紙及口頭點餐選擇，讓不使用數碼器材的顧客使用

資料來源：平等機會委員會



「曾經因需要人協助在電子餐牌領取優惠券，遭到店員嫌棄。」61歲的馮先生是失明人士，他說有一次連鎖快餐店推出優惠飯券，但優惠券必須到電子點餐板領取，他請餐廳經理幫忙領取，惟經理幫他嘗試了幾次仍未能領取優惠券，該經理更顯得不耐煩，當時可能因為店內客人較多，經理拒絕繼續幫他領券。馮先生慨嘆，「雖然優惠券也不是節省很多錢，但這是消費者的權益。」

餐廳電子點餐的二維碼，對他來說也容易構成障礙。大公報記者陪同馮先生到餐廳實測，在他面前放了一個點餐二維碼，馮先生試了許久，依然找不到手機能夠對準二維碼的角度，需要旁人幫助，抓着他的手摸了摸二維碼的方向，他再試了幾次才成功掃碼。

長者無奈 唯有減少外出吃飯

「有時候就算成功掃碼，也未必能夠成功點餐。」馮先生舉例，一般餐廳的電子餐牌，市民點餐時會從左列選擇類別，例如小菜、魚類、米飯、飲品等，點選後，再選擇細分的選項。然而，手機的報讀功能會按順序，從上而下閱讀手機屏幕上的文字，往往聽一頁菜單就花至少五分鐘，而且閱讀的順序也不同，難以成功點餐。馮先生說，失明人士會循聲音來源方向看，但並不表示他們能看得見，他曾試過請店員幫忙點餐，卻被質疑不是真的失明，感覺他們的態度也差一些。

被電子點餐難倒的還有不少長者。75歲的陳婆婆平時有到社區中心學習使用電腦和手機，但當實際使用電子設備時仍會感到困難，「疫情之後，基本上什麼都要上網搞，連看家庭醫生都要上網預約」。說到電子點餐，陳婆婆更是一竅不通，除非子女來探訪可一起外出，否則少會光顧需要電子點餐的餐廳。她說，有些連鎖餐廳基本上已經換成電子點餐替代人手，即便仍有人手點餐，但往往要等待很久才有人幫忙，「尤其是那種實體的電子點餐

電子點餐在餐飲業愈趨普及，但對視障人士和長者來說卻是個難題！

有失明人士表示，曾在電子餐牌嘗試領取連鎖餐廳優惠券時遇困難，向職員求助卻被嫌棄。有長者因為不懂得使用電子點餐及電子支付，除非跟子女出街有他們幫忙，否則不願外出吃飯。關注團體則希望電子服務平台為弱勢社群多行一步，例如設專門的餐牌和提升服務員對弱勢社群的關注，多一點人情味。

大公報記者 伍軒沛（文、圖）
林少權（圖）

牌，長者不懂得點，只好到前台去點餐，但職員有時會扮看不到，或拖一陣才過來幫忙點餐。」因此，她平日寧可到小店買外賣回家吃，減少外出用餐。

工聯會翠屏中心署理主任曾向健表示，長者面對電子時代的來臨，大部分會感到非常吃力，除了內心對電子設備的不信任，也擔心點錯按鈕而意外付款或被騙。不少長者難以理解電子程式的運作方式，會偏向用死記硬背的方式使用電子設備，一旦程式排版不同，例如每間餐廳的電子點餐排版各有所異，他們就完全無法使用有關設備。

倡「友善餐牌」字體大可發聲

香港盲人輔導會復康中心主任李美美表示，視障人士因為看不清，使用電子點餐確實比較吃力，例如在點餐的時候，不少餐廳的電子餐牌除了用手掃碼，也有些是使用實體的點餐機，但視障人士看不到點餐機在哪裏，點餐機的電子餐牌亦沒有發聲功能，需要別人幫忙。

李美美希望，餐飲業界就電子點餐的餐



香港盲人輔導會復康中心主任李美美希望，餐飲業界設計專門供視障人士使用的電子餐牌。

牌，採用方便視障人士的設計，例如字體要大一些、顏色對比鮮明一些，如果條件允許，加入語音發聲便更好。

她並說，經常有視障人士反映，因為看不到，導致點餐時較慢，遭到店員嫌棄或表現得不耐煩，她希望餐飲業界能夠提升服務質素。盲人輔導會今年六月與平等機會委員會及其他盲人輔導機構進行諮詢會，針對餐飲服務的通用設計，希望餐飲業界改善電子餐牌。

優化服務

電子點餐逐漸成為餐飲業的發展趨勢，餐飲電子服務平台DimOrder「點單」的用戶數量三年間以數十倍速度增長，「點單」聯會創辦人王海斌表示，明白到有部分殘障人士或長者在用電子點餐時遇到困難，平台未來會朝多元共融社會方向發展，包括加入聲音報讀、採用新的電子排版等，方便無障礙使用，相關的項目已在研究進行中。

「點單」2020年正式成立，過去三年，餐廳用戶從30間大幅升至1800間，服務範圍涵蓋電子點餐到跨區外賣服務等。王海斌指，疫情令電子點餐需求大增，平台提供的服務日趨多元化，亦會不斷因應市場需要調整，明白到部分人士使用電子點餐有困難，所以「點單」平台上也有設計員工版的點餐系統，假如有客戶真的需要使用人手點餐，即便店舖沒有實體餐牌，也能讓店舖員工支援幫助點餐。

手機相機掃碼 點餐不留紀錄

他說，希望平台未來能夠發展更多方便弱勢社群使用的功能，例如幫助視障人士和長者，設定他們最常點的餐單或預先設定合乎個人口味的餐單，協助他們更方便地按照個人習慣點餐等。

電子點餐成為餐飲業發展趨勢，但私隱問題備受關注。王海斌解釋，一般後台會保留的數據，分為客人和餐廳兩個數據端。平台能夠為餐廳收集每一款產品的銷售數量、生意高峰時段、客桌轉椅情況等數據；而客戶方面，則能夠記錄客戶點餐項目及付費資料。至於涉及個人資料的項目，香港大部分餐廳採用的技術平台一般不會收集，所以不存在私隱問題，「如果連點什麼餐都不想留下，可以直接用手機相機掃碼，透過網頁下單。」

大公報記者伍軒沛

點餐平台研聲音報讀功能

平機會推《餐飲服務設計指南》支援殘疾

無障社會

平等機會委員會在2020至2022年分別收到113、112和95宗按《殘疾歧視條例》提出，有關提供貨品、服務或設施的投訴，數字包含殘疾人士使用電子服務的投訴數字。平機會指，非常關注殘疾人士在生活不同層面，例如使用電子服務時可能遇到的困難，上月推出全港首本《如何支援殘疾人士——餐飲服務通用設計實用指南》，羅列提供便利措施時需注意的事項。

該實用指南提到，視障人士點餐時會遇到障礙。由於本港的食肆大多數沒提供點字或大字體餐牌或數碼點餐方式，視障人士或需朋友或食肆職員協助讀出餐牌內容。縱使有些餐廳提供數碼點餐服務，但缺乏凹凸觸感設計標示二維碼的位置，使視障人士點餐仍然困難重重。

該實用指南鼓勵食肆提供數碼餐牌，並建議若有足夠資源，可利用無障礙科技或人工智能科技展示餐牌。若提供數碼點餐器材，例如平板電

腦，相關系統應支援無障礙設計。就數碼餐牌的二維碼，應以觸感方式顯示位置，例如凸起的方格或點字貼紙。

平機會表示，該實用指南雖然不具法律效力，但可進一步推廣「通用設計」概念，從而建立通達無障的社會。平機會並將於11月22日舉行研討會，討論餐廳中採用無障礙科技的可能性，並歡迎餐飲業界認識參與。

大公報記者伍軒沛



「點單」聯會創辦人王海斌表示，平台未來會加入聲音報讀、採用新的電子排版等，方便無障礙使用。大公報記者何嘉駿攝

責任編輯：鄭小萍 美術編輯：麥兆聰



報料熱線 9729 8297
newstakung@takungpao.com.hk



督印：大公報（香港）有限公司 地址：香港仔田灣海旁道7號興偉中心3樓 www.takungpao.com
電話總機：28738288 採訪部：28738288 傳真：28345104 電郵：tkpgv@takungpao.com
廣告部：37083888 傳真：28381171 發行中心：28739889 傳真：28733764 承印：三友印務有限公司
地址：香港仔田灣海旁道7號興偉中心2-3樓