



食肆石階如天塹 縱奪雙金搵食難

殘奧金牌健兒遭拒諸門外 記者實測十店半缺出入斜板



▲這間便利店使用活動式摺板，每次楊小姐光顧都要職員開板，「經常因為職員無暇來開板，我放棄入內。」

▲楊小姐經過十年爭取，令邨內大部分食肆門口都加裝斜板。

香港文匯報記者以食客身份致電港九及新界10間不同類型的食肆訂枱，其間查詢是否設有無障礙通道，以及是否樂意接待輪椅人士，其中6間的職員表示入口處有一級石階。

除中環一間西餐廳所在大廈有斜坡的無障礙設施，其餘5間均未備有斜台讓輪椅出入。位於觀塘的台灣及日本菜食肆員工表示，職員會協助將輪椅抬上石階，但擔心電動輪椅登上石階過程中會碰撞損壞。

各食肆基本上不會明言不接待輪椅人士，只有灣仔一間港式餐廳的職員狀似不情不願，說：「電動輪椅體積較大，食肆地方淺窄或難進入。」另一位位於中環的麵店亦指店內空間有限，若人多不便安排。

今見到店舖門口的斜坡等無障礙設施，都是經過一步步爭取得來。」

讓楊小姐走上爭取共融之路，可追溯到十年前，一次她前往邨內一間餐廳用餐，門前石階沒有斜坡或摺板，她要求店員協助進內被拒，「當時我用非電動輪椅，爬坡困難，店員拒絕幫手，理由是協助客人進內不是他的職責，如果推我時出事，他承擔不起責任，我唯有放棄入內。」

事件激發楊小姐為邨內輪椅人士爭取無障礙設施。她發現當年邨內及附近商場，除部分大企業、連鎖店或醫務所等長者常出入的處所外，其他店舖均未安裝斜坡方便輪椅人士，於是她逐一寫信向店方要求加設斜坡或摺板，只有少數店舖回應其請求，其餘要不就是拒絕，或者索性已讀不回。

後，愈來愈多的店舖加設有關設施，這個過程也令她身心俱疲，「我相信多數人都是友好的，但可能他們不明白輪椅人士的難處和需求，所以我每次與商戶反映，都要不斷重複我的故事。」

目前，她在邨內衣食住行基本上是通行無阻，但也有望門興嘆的時候，兩年前附近新開一間便利店未加設斜坡，楊小姐提出安裝請求後被拒絕，「店方理由是斜坡有機會絆倒路人，不安全。」楊小姐遂透過平機會和議員的協助與店家協商，歷經一年多，最後折衷辦法是使用活動式摺板，平時不會安裝，當輪椅人士有需求入內時，店員才開板。

然而便利店人手有限，店員經常無暇為輪椅人士設置摺板，「試過幾次在門口等，等咗好耐店員都未出來幫手，我之後就少去光顧。」她表示，理解香港地小人多，食肆店舖淺窄，輪椅人士有時也不想為難店方，「食肆、舖頭人多時我又費事去阻住其他人，所以我去得最多是大商場，至少闊落一些。」

楊小姐投信十載爭取設斜坡

患有先天性罕見病的楊小姐以輪椅代步，在順利邨居住20年，她坦言，該邨過去的設施對輪椅人士不太便利，「如

平機會議員助力 奈何店員無暇顧

楊小姐於是向平機會及當區區議員反映，最終經過無數次的面談，甚至談判

何宛淇入餐廳被拒 負責人稱溝通有誤會

香港文匯報訊（記者 蕭景源）被指拒絕接待何宛淇的泰式食肆「Ayutthaya」（泰國大城船麵），負責人吳嘉雄昨日接受香港文匯報記者電話訪問時，強調餐廳絕無歧視之意，但承認店員處理有不足之處，予以致歉。他會完全接受外界的批評，

以及反思改善空間，包括加強員工相關培訓，並認為飲食業應反思如何提供傷健共融的用餐環境。

當日在場的該餐廳經理昨日向香港文匯報記者憶述，職員絕無「見到輪椅就唔入得」，但負責招待的一名收銀員「只不過有問到佢（何小姐），會唔會方便可以落一落嚟，坐近門口少少嘅位」。職員希望「摺一摺個輪椅」，「唔係話即係完全係拒絕佢，唔畀佢入嚟。」他指，餐廳職員當時和何宛淇的對話簡短，可能職員不十分清楚流程，因此出現溝通上的誤會。

值得他深切反思，認為職員對殘疾人士的輪椅設計、形狀大小以及特殊需求等缺乏概念和認識，因為餐廳走廊狹窄，職員會考慮輪椅人士就座位置的安全性，平時接待輪椅客人時會邀請他們在攙扶下離開輪椅坐上店內座椅，然後將輪椅摺起放在不阻通道的地方，但涉事職員經驗不足，見到何宛淇坐電動輪椅，「佢未見過這種輪椅，一時間未必識得應對」，因此在溝通上出現問題。

加強培訓接待輪椅人士流程

他說，完全接受網民的批評和何宛淇的投訴，促請同業也要關注，共同反思輪椅客人的需要，又希望能夠接觸殘疾人士關注團體，了解他們在使用餐廳服務時的需要，全面檢討接待輪椅人士的流程，加強對員工的培訓。他現正循多途徑接觸何宛淇，希望盡快向她解釋，又歡迎她再來光顧。

何宛淇其後在社交平台再發文，表示接受餐廳負責人事後透過電話向她致歉。她不希望今次只是因為她的身份而獲得特別關注，希望事件可令不同持份者關注無障礙設施，同時要關注不同弱勢社群的需要。

實測時未進入繁忙時間，楊小姐去程順利。



回程時人漸多，楊小姐在人群中左右閃避才到車頭，但因已有殘疾人士候輪，她要多等一班車。

來遲了，要等下一班車。」最終由入閘到上車，她花了近20分鐘才成功上車。

楊小姐表示，日常出行還是會盡量選擇巴士，「最少不用上上落落咁麻煩，用太多時間，但都希望巴士公司對職員加強無障礙人士服務方面的培訓。」

●香港文匯報記者 廣濟

店舖門前一級小小的石階，對輪椅人士而言，形同是阻隔他們融入社區的高牆。巴黎殘奧硬地滾球雙金得主香港運動員何宛淇近日在社交平台發文分享，指自己光顧銅鑼灣一間泰國菜餐廳時，被「沒有輪椅位置」、「阻人行」等理由被拒諸門外。她的遭遇是不少輪椅人士的寫照，香港文匯報實測發現，十間食肆5間沒有無障礙設施，兩間的職員更狀似「不接待」輪椅人士。居住在舊式屋邨的輪椅人士楊小姐卻不認命，花費十年的時間，向邨內食肆逐一發信要求設立斜坡上落，最後在平機會和議員的協助下，逐步改善屋邨及附近無障礙設施。她希望，商界與特區政府攜手打造共融社區。

●文：香港文匯報記者 廣濟
圖：香港文匯報記者 郭木又

登車「障礙賽」



1 今次實測巴士暢通無阻，楊小姐形容是好彩，「好似呢個輪椅位，被人佔用是經常發生的事。」



2 每次搭港鐵，輪椅人士要到客務中心通知職員目的地。



3 入閘後，楊小姐繼續在站內穿梭，迂迴通往升降機處才能前往月台。



4 實測時未進入繁忙時間，楊小姐去程順利。

從出門到登車 多花常人3倍時間

特稿 搭車對於健全人士是輕而易舉的事，但對於輪椅人士出行難是他們參與社交活動的攔路虎。有幾難？香港文匯報記者早前就與輪椅人士楊小姐實測搭乘巴士及地鐵往返屋邨及商場，不計等車時間，單是穿梭平台、天橋，搭乘升降機，再找到無障礙設施前往巴士站或港鐵月台，最少要花上15分鐘，是健全人士的3倍以上，若遇上繁忙時間地鐵車廂擠滿人，輪椅人往往要等三四班車才成功上車，隨時要折騰半小時才能登車。

家住觀塘順利邨的楊小姐雖是輪椅人士，但從不自我封閉，想與健全人士一樣享有正常的社交。記者日前直擊她搭乘交通工具猶如挑戰障礙賽，以搭巴士為例，健全人士前往邨內巴士站僅3分鐘路程，但她兜兜轉轉花15分鐘才經無障礙通道前往巴士站。她說：「我日日行這條路已經熟了，如果未曾來過，可能要花更多時間搵路。」

車。」入閘後，楊小姐繼續在站內穿梭，迂迴通往升降機處才能前往月台。

出入月台麻煩 每車卡限一輪椅

最令楊小姐感到困擾的是，走出升降機後，她還要前往月台最末端，「輪椅人士只能從車頭上落，但那兒與升降機是兩頭，我們從車尾走到車頭，過程通常唔太順暢，尤其月台人多時，行幾分鐘未必行得到。」

當時未到人潮高峰，楊小姐到車頭不久已暢利進入車廂。記者屈指一算，從入閘到上車，健全人士只需數分鐘的路程，楊小姐已花費十幾分鐘，但她仍慶幸說：「今日非繁忙時段算好彩，我嘗試過繁忙時間出街，車廂擁擠，在月台等半個鐘先上到車。」

回程就不太順利，首先在客務中心通知職員時，就需排隊等待，待上到月台後因人流較多，輪椅在月台行駛總是走走停停，到達車頭上車位，恰逢另一名輪椅人士已在此處等候上車。楊小姐向記者解釋，「港鐵一般只容許每車卡接待一名輪椅人士，有些輪椅夫婦也要分開坐兩班車。今日我們

巴士輪椅位是否空置看運氣

當日巴士站候輪的乘客不多，等6分鐘便有巴士到站，車長立馬下車放下摺板讓楊小姐登車，她慢慢移至輪椅位停泊。「今日算好彩，司機很禮貌，但有時部分司機的態度粗魯，不情不願放低摺板。最誇張的一次，我一個人等車，司機扮睇唔到，飛站。」若果巴士車廂太擠迫，或者輪椅位被行李佔用，楊小姐無法上車，唯有等下班車。

落車後，香港文匯報記者跟着楊小姐經過九曲十三彎的通道再穿過商場，搭乘多次升降機才到達港鐵彩虹站，首先要前往客務中心通知職員她落地地點，「每次搭地鐵都要咁，譬如觀塘落車，職員就要通知該站職員接應，協助下



●香港不少食肆設有無障礙通道和座位等殘疾人士友善設施。香港文匯報記者曾興偉 攝

商戶拒接待「理由多多」團體促修例堵漏

專家之言 1984年生效的《建築物（規劃）規例》第七十二條，規定需為殘疾人士提供無障礙通道及設施，但有關規定並不適用於規例生效前，即1984年前已落成的樓宇。目前，不少商舖或建築就因為在規例生效前落成，即使沒有設置無障礙通道也不違規。《殘疾歧視條例》則規定，殘疾人士享有與健全人士同等權利，若因為客人屬殘疾人士而遭不平等對待，即屬違法。關注組織向香港文匯報表示，許多商戶不會擺明車馬歧視殘疾，而是找藉口拒絕接待，故促請特區政府將《建築物（規劃）規例》涵蓋1984年前落成的建築物。

本身是輪椅人士的路向四肢傷殘人士協會副主席李遠大向香港文匯報表示，何宛淇被拒進入食肆的事件令人感到遺憾，並認為有關食肆違背《殘疾歧視條例》：「條例規定，阻止輪椅人士『進入及使用公眾人士或部分公眾人士獲准進入的地方』違法，而區別對待使用電動輪椅或摺疊輪椅，不是拒絕接待的理由。」

他坦言，這類事件對輪椅人士頗為普遍，且甚少有食肆或經營場所為他們設置無障礙設施。

「新式建築規定要有無障礙通道，但一些老區，如深水埗、灣仔等，街舖餐廳幾乎都有階梯、門檻等，對我們都是很難克服的障礙。」加上香港地方淺窄，小店幾乎都沒有為輪椅人士設置足夠通行、就座的空間，令輪椅人士就餐頗為困難。

加強員工培訓 與輪椅人士溝通

他建議食肆加強員工培訓，與輪椅人士建立溝通。「如果員工好好解釋，例如通道太窄、座位沒法挪動等，我們通常也會諒解，起碼心理上舒服些。」他又希望特區政府完善法例，規定經營場所設置無障礙設施，例如有足夠輪椅通行的通道，和足夠安置輪椅的座位。

香港特區立法會議員、執業律師江玉歡表示，何宛淇進入餐廳被拒事件有可能違反《殘疾歧視條例》第25條、26條，按法例，除非設計上不容許，否則為公眾提供服務的場所不能拒絕輪椅人士進入。她呼籲特區政府對中、大型食肆設置發牌條件，規定內部必須有無障礙設施，以及增撥資源宣傳「傷健一家親」等。

●香港文匯報記者 王偉