



慈善機構 CHARITABLE ORGANIZATION  
堅毅忍者 - 殘障人士國際互助協會  
PEOPLE OF FORTITUDE INTERNATIONAL MUTUAL-AID ASSN. FOR THE DISABLED

九龍新蒲崗五芳街31-33號永顯工廠大廈7字樓B座  
BLK B, 7/F, WING HIN FACTORY BLDG., 31-33 NG FONG ST., SAN PO KONG, KLN, H.K.  
電話 : (852) 2351 5616 | 電郵 : (852) 2352 3913 | 網址 : www.pof.org.hk

季刊 · 2023年12月

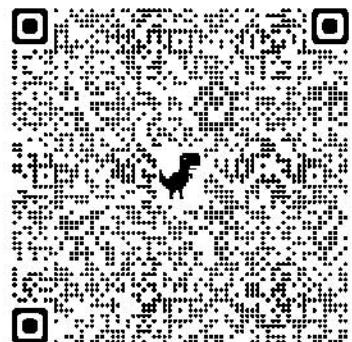
## 本會與東方日報合作促 房屋署舊屋邨商場增設無障礙通道

◎王素琴

2023年8月31日上午，本會邀請【東方日報】記者和攝影師，前往房屋署旗下的坪石邨、彩虹邨和龍蟠苑商場，就商鋪前廣泛存在一級梯級、將輪椅使用者拒之門外的情況，作現場拍攝和訪問，期望引起有關當局的重視。

事緣十年前，本會收到居住坪石邨輪椅會員的投訴，向房屋署提出於商鋪入口前增設無障礙通道，讓輪椅使用者可暢通無阻進入各商鋪。但房屋署均以種種藉口拒絕；近年，本會再向房屋署提出訴求，今年5月更去信向當時的房屋署署長王天予反映問題，但房屋署只表示【會研究解決方案】，卻遲遲不見有實際行動。鑑於此，本會邀請【東方日報】介入，冀借傳媒影響力向當局施壓。這便有了8月31日的行動。

報導於2023年9月24日以頭版位置整版刊登，標題為《舊邨活化拒設斜台 殘障者消費多阻礙》，有興趣重溫報導可用手機掃描附文的二維碼閱讀新聞內容及觀看報導視頻。



房署曾斥資活化屋邨，包括興建升降機大樓等，惟商鋪未有無障礙通道



居住坪石邨27年的小麥無法在本邨理髮鋪理髮



買包喉糖惟有在門口交易



本會總幹事王素琴女士接受訪問



# 本會向會員派發中秋福袋

王素琴

2023年9月27日上午，本會向合資格會員派發110份中秋節福袋，當中包括月餅、紅茶、利是封、筆記本、銀包等多種物資。此次的中秋月餅仍由黃河國際集團控股有限公司董事任良廣先生伉儷捐贈。近年他們已多次捐錢捐物予本會，購買物資以及贊助會員活動經費，實在是功德無量！

近期本機構寫字樓裝修，職員有很多額外的工作要完成，為此次派發福袋，更付出大量時間和精力，為的是讓會員們中秋節前得到一份來自善長的關懷。

本次活動多謝四位義工幫忙，他們是：李華登、陳國禧、范偉紅、鄭泳林，其中鄭泳林更在活動結束後前往港島東區的兩個地鐵站，向7名會員派送福袋。非常感謝各位義工付出時間和交通費，尤其感謝鄭泳林這位後生仔的辛勤付出！

為表達對善長的讚歎之情，本會總幹事王姑娘特意撰寫一首格律詩：

## 【佈 施】

七言格律 押庚韻

佛光普照現祥瑞  
廣種福田心至誠  
喜得佈施豐碩果  
扶殘濟弱樂全城



## 在路旁殘疾人專用泊位進行新電子泊車裝置原型的測試

王素琴

致駕駛車輛的會員：

運輸署現計劃在個別路旁殘疾人專用泊位（下稱「路旁專用泊位」）安裝有關「新電子泊車裝置」，以試驗形式進行實地測試。將會在以下路旁專用泊位進行合共三個月的實地測試：

時間	S類泊車位	L類泊車位
<第一期> 2023年12月初 至 2024年1月中	旺角 登打士街廣華醫院外	大圍 富健街公眾停車場
<第二期> 2024年1月中 至 2024年2月底	深水埗 福榮街近桂林街	西貢 普通道公眾停車場

資料來源：運輸署



## 本會為會員跟進查詢

王素琴

### 一、會員馮女士反映香港復康巴士訂車熱線問題

2023年7月18日早上，本會收到會員(輪椅使用者)馮女士來電反映香港復康巴士的訂車熱線很難打通，由7月14日開始就致電熱線處理訂車事宜，經常出現打通後有電腦語音提示：「現在線路非常繁忙，請遲些再打電話來」，然後掛斷電話，根本無法接通；此外，之前訂車是以SMS短訊形式通知，但現在復康巴用了電郵形式通知訂車結果，馮女士表示不明白為何如此。

鄭姑娘回覆：收到會員反映後，即致電香港復康巴服務熱線向職員查詢，首次致電時出現馮女士所講的打通電話後自動掛斷的情況，隨後再致電就正常可按照語音目錄指示操作，選擇「意見反映」後留言，再等待職員回覆。相隔約3小時有職員來電回覆本人查詢，表示出現電話自動掛斷情況是由於機構只有十多條電話服務熱線，當超出上限時就會發生上述情形；另外由2023年7月10日開始復康巴進行系統更新及改革，訂車可選擇使用網頁或手機應用程式進行，如不懂電腦操作，仍然可使用打熱線電話的形式訂車，只是經常有太多人同時致電，故請大家耐心等候。

### 二、惡劣天氣下的綜合家居照顧服務

會員(輪椅使用者)馮女士來電希望本會能向政府反映在惡劣天氣下，綜合家居照顧服務(例如送膳食、家居清潔、個人護理)可以提供服務；事源2023年7月17日8號颱風「泰利」襲港，由於馮女士近日完成手術無法落床，需要依靠某中心(下稱中心)的送飯及個人護理服務，但颱風下中心無法提供服務；馮女士表示從前打風前夕會有社工來電詢問需要什麼幫助，但今次打風則無收到任何來電，原因是負責跟進的社工生病了。

鄭姑娘回覆：本人即致電馮女士使用的提供服務的中心及社署查詢惡劣天氣下的服務指引，雙方的回覆一致：按照香港勞工處法例指引，在惡劣天氣下(例如颱風、黑色暴雨)，所有綜合家居照顧服務均會暫停，此舉是基於保障職員(服務提供者)的人身安全，而且颱風下許多食店、超市關門，交通亦停運，因此不宜繼續提供服務。中心職員向本人說明他們應對惡劣天氣的做法：通常會在掛8號颱風前致電用戶電話慰問，詢問有什麼需要及在掛風球前盡快處理，在惡劣天氣警告解除後，在服務時間內亦會盡快恢復提供服務。

## 本會出席房屋署屋邨無障礙設施會議

王素琴

一年一度的房屋署屋邨無障礙設施會議，於2023年9月20日下午在尖沙咀香港文化中心行政大樓4樓會議室召開，本會總幹事王素琴女士和無障礙大使曾啟先生出席會議並就多個議題發表意見。

本次會議由高級屋宇保養測量師（品質保證）古小平先生主持，並有多位房屋署代表列席會議；參加會議的復康團體則有12間，包括有肢體傷殘、視障和聽障人士服務機構代表。會上討論事項很多，主要圍繞房屋署旗下公共屋邨無障礙設施和服務問題，聽取署方跟進進度報告，以及討論尚未解決的問題；同時再反映近一年內居住在公共屋邨的傷殘人士遇到的各種實際問題，比如視障人士接收屋邨停水停電通知、輪椅使用者扔垃圾遇到防煙門太重和垃圾桶太高的問題等等。

會議於下午5時半結束。



## 本會探訪住沙田區院舍的會員

鄭怡泠

2023年11月1日下午，驕陽似火，本會總幹事王素琴女士、行政幹事鄭怡泠女士探訪沙田區三位住院舍會員：黃秀珍婆婆、高國昌先生和譚江平伯伯。

當天下午2時半，我們先去水泉澳邨探訪年近80的黃秀珍婆婆，她82歲的丈夫李伯伯剛好在場，對我們來訪表示歡迎及感恩；黃婆婆雖然中風躺在床上難以說話，但其精神面貌及心境皆不錯，愛笑又有禮，我們與李伯伯傾談及關心他們的近況，之後一同合照及送上小禮物：有心意卡、生活用品等，黃婆婆笑得很開心，見她住的院舍環境清靜，職員主動及細心提供服務，我們感到安心。

下午4時，我們再往較偏遠的位於亞公角山路的一間院舍探訪兩位會員：高國昌先生和譚江平伯伯，早年他們比較活躍、多次參與本會活動。探訪前鄭姑娘電聯他們詢問想要什麼小食、飲品，見面時就送上他們想吃的餅乾、飲料、茶包等，大家一齊開心交談半小時，我們詢問他們住在院舍的情況，他們連聲感謝我們探訪並贈送豐富、窩心的禮物，臨別時大家拍照留念。

看到三位會員精神狀態和居住環境均不錯，我們也感到非常欣慰。接下來我們還會探訪港島區和新界北區的院舍會員。



探訪譚江平伯伯、高國昌先生



探訪黃秀珍婆婆

## 本會探訪住將軍澳院舍的會員

鄭怡泠

2023年11月6日下午，本會行政幹事鄭怡泠女士探訪居住在將軍澳院舍的會員李杏儀婆婆。

當天下午4時半，本人抵達院舍大堂時就見到李婆婆剛用完晚餐，她十分精神地主動同本人打招呼，然後我們就到大堂她平時用餐的位置傾談，大家聊起一些共同話題時笑得十分開心；隨後我代表本會送上小禮物：健康餅乾、即食麥皮、紅茶包、漂亮化妝袋等，李婆婆非常感謝機構安排探訪及贈送貼心禮物，直言很驚喜呢。

看到李婆婆喜悅的樣子，實在感受到探訪院舍會員對他們來說意義非凡。



探訪李杏儀婆婆

## 本會探訪住新蒲崗院舍的會員

鄭怡泠

2023年11月9日上午，本會行政幹事鄭怡泠女士探訪居住在新蒲崗院舍的會員江蓮娣婆婆。

當天上午11時許，本人接到年約70歲的江蓮娣婆婆來電，詢問可否提早到院舍探訪她，原本是約了當天下午探訪的，但應她要求，我即刻收拾好物品便出發，途中購買她想吃的一包芝麻梳打餅、一個新鮮合桃麵包，並帶著一大袋物品就步行前往她剛入住的院舍。

我在院舍大堂找到她，向她自我介紹後就在她旁邊坐下，詢問她是否習慣院舍居住環境、伙食、以及院舍職員服務態度等，得知她尚算適應及結交到新朋友，間中也有親友探望，我感到欣慰；臨別時我代表本會送上小禮物，江婆婆十分喜歡、連聲多謝。



探訪江蓮娣婆婆

## 本會探訪住北區院舍的會員

鄭怡冷

2023年11月13日下午，本會行政幹事鄭怡冷女士探訪北區上水兩位住老人院的會員：劉惠玲婆婆、陳倩雯婆婆。

當天下午3時，我先到上水寶石湖邨的院舍探望劉惠玲婆婆，她雖然中風多年，但一直在家居住，至今年初才正式入住院舍，她住的院舍環境清靜。我關心她是否習慣院舍的生活模式，她表示正在適應中，期間見她與職員有聊天互動，感到院舍職員親切，亦感安心；之後送上小禮物及一同合照，並教她如何使用WhatsApp收發相片；她非常感謝機構安排探訪，有人可以陪她聊天解悶，使她心情舒暢。

下午4時，我步行至北區醫院附近的一間護養院探訪陳倩雯婆婆，她入住院舍很多年，到達院舍大堂時就見她正在等我，探訪前曾電聯詢問她想要什麼小食、飲品，見面時就送上她想吃的健康餅乾、新鮮麵包、紅茶包等，大家一齊開心交談半小時，臨別時她連聲感謝機構探訪並贈送豐富、窩心的禮物。

看到兩位會員的精神狀態和居住環境均不錯，探訪後我就將與會員的合照個別WhatsApp給她們的子女並告知其親人狀況，會員的子女均表示十分感激機構的探訪及關懷。

## 本會探訪住港島南區護老院的會員

鄭怡冷

2023年11月21日下午，本會總幹事王素琴女士、行政幹事鄭怡冷女士探訪住在香港島南區薄扶林護老院的黃秀容婆婆。

當天下午3時半，我們抵達護老院探訪76歲的黃秀容婆婆，在院舍大廳一邊傾談，發覺她聽力不好之後，王姑娘靠近她身邊並且在她耳邊講話，才能進行交流。隨後我們送上新鮮麵包、麥皮、紅茶包等，當她得知我們從九龍新蒲崗專程過來，她很感動，再三道謝；交談中得知黃婆婆已入住這間院舍多年，早已適應環境，她稱讚護工及職員都很好，只是家人少來探望、比較失落，王姑娘連忙安慰她「家人忙碌，只要妳在這裡生活得好就安心了」，她點頭認同；聊天時得知黃婆婆從前身體狀況好時會做義工到處探訪有需要的人士，我們都讚她有善心，現在我們來探訪她就是一種善的因果循環，她笑著點頭同意。臨別時她對我們依依不捨，再次多謝我們來探望她。

今年我們探訪院舍會員的活動至今日已圓滿結束，港島南區、東區、九龍至新界北區上水，到訪約廿間院舍，整體情況良好，暫時未收到會員投訴。我們非常開心和感到安慰。院舍各方面都好，但始終是封閉管理、院友難得外出，所以有人探訪對院友來說是很重要的，讓住在院舍的長者和傷殘人士感受到家人和社會的關懷是一件好有意義的事。

明年本會盡量再安排此類探訪活動，送一份關懷給他們，傳遞一份愛給他們！



陳倩雯婆婆



劉惠玲婆婆



探訪黃秀容婆婆



總幹事王女士與黃秀容婆婆聊天



## 會員信箱

### 會員羅國投訴：

#### <投訴一>

2023年9月18日上午：收到輪椅使用者會員羅先生來電投訴，2023年9月11日返回觀塘住所時，路經協和街（聯合醫院對面）行人路，由於黑雨關係造成路面地磚局部凸起及一大片下陷，導致輪椅難行，因此特來電通知本會跟進。

#### <投訴二>

2023年10月11日上午10時許，收到羅先生WhatsApp相片反映：觀塘協和街、聯合醫院對出的行人過路處斑馬線，路面有兩處很深的凹陷，影響行人過路安全。

### 回覆：

#### <投訴一>

鄭姑娘回覆：收到投訴後本會總幹事王女士即將資料轉發予該區的路政署相關負責人謝先生跟進，9月20日一早本會已收到謝先生電郵回覆，表示於投訴後翌日（19日）路政署已完成修整行人路工程。

#### <投訴二>

鄭姑娘回覆：收到投訴後本會總幹事王女士即將相片電郵給路政署觀塘區維修組負責人謝先生，他立即派人前往修補。至中午1時，謝先生已電郵相片回覆王女士，路面已完成修補。前後只不過三個小時。

### 會員鍾少瓊投訴：

2023年10月3日下午，輪椅會員鍾少瓊女士通過手機程式投訴：港鐵柴灣站正在進行升降機翻新工程，為輪椅使用者提供一部易達轎車接駁至西灣河站。但太多輪椅使用者等候時，需要等候20-30分鐘甚至更久才能上車，因此要求本會向港鐵公司要求增加一部易達轎車。

### 回覆：

王姑娘回覆：收到鍾女士投訴後，第一時間致電柴灣站向職員瞭解情況，但職員的說法與鍾女士有較大出入。本會再向港鐵車務部相關職員反映問題，要求作出跟進，如果情況屬實，需考慮增加一部易達轎車。對方跟進後回覆依然與鍾女士講法有較大出入，堅稱“極少有超過20分鐘上到車的情況發生，通常是15分鐘左右有車”。鑑於此，本會要求港鐵加強易達轎車用車情況監管，不能讓輪椅使用者等得太久。

### 會員黃靄雯投訴：

#### <投訴一>

2023年10月24日上午10時，收到輪椅使用者會員黃小姐WhatsApp相片投訴：她在10月22日傍晚約6時15分到達港鐵油塘站月台，發現月台前往大堂的升降機壞了，當時在月台找不到職員，嘗試撥打油塘車站電話卻無人接聽，月台供聯絡職員的緊急召喚專線之召喚掣按下後無法接通，大約15分鐘後才在月台遇到職員，在其協助下乘搭位於職員工作範圍的後備升降機抵達大堂；對此不愉快經歷，黃小姐希望本會幫忙跟進。

#### <投訴二>

2023年10月24日中午，收到黃小姐WhatsApp相片投訴：港鐵手機APP內的「無障礙設施」頁面有「特別通知」功能，會說明哪些車站的升降機因何而暫停服務（例如維修保養、進行翻新工程等），但只註明車站內幾號月台升降機故障，乘客無法知道該月台是前往哪個方向，因此需自行上網搜尋或是直接致電予該車站職員查詢；黃小姐希望本會能要求港鐵直接寫明是前往什麼方向的月台。

### 回覆：

#### <投訴一>

鄭姑娘回覆：收到投訴後本人立即致電向港鐵油塘站職員查詢當天的情況，職員陳先生回覆：緊急召喚專線的召喚掣是以打電話方式接駁至控制室，假如多人同時來電會有佔線情況，令召喚掣按下後發生回彈；現時的做法是：升降機故障後，港鐵會盡量派人到月台的升降機附近留意是否有乘客求助，但人手所限（例如職員帶輪椅乘客前往乘搭職員升降機的路途中），月台免不了出現無職員的真空狀態，對此令有需要乘客久等，希望乘客可以體諒。

#### <投訴二>

鄭姑娘回覆：收到投訴後本會總幹事王女士即將有關資料轉發予港鐵有關負責人，亦在11月15日出席港鐵聯絡會議時當面向港鐵負責人李先生反映問題，對方答應研究可行方法。

### 會員趙桂英投訴：

2023年11月17日（週五）下午，趙女士來電反映：她早前報名參加某復康機構的籌款旅遊活動，按機構要求交款100元作為餐費和車資費用，但主辦機構要求出席活動的會員必須另外籌款100元，趙女士感覺力不從心。於是想退出活動，希望主辦機構退回已交的100元活動費用。但機構表示：一早在會刊寫明：凡報名並交費的一律不予退款。於是趙女士求助本會幫忙跟進。

### 回覆：

王姑娘回覆：11月20日（週一）上午，本人親自與舉辦活動的機構負責人溝通協調，希望退回趙女士的100元費用；該負責人表示：機構已經向活動地點餐廳訂餐及預訂交通工具，如果會員報名及交費後要求退出，機構又難以找其他會員頂替，令機構很難做。但鑑於本會出面協調，今次特殊處理：將會稍後退款給趙女士。本會也提醒趙女士，此類事件下不為例。對於會員本身存在過失或過錯的投訴，本會將不予以跟進。



## 會員信箱

### 黃大仙區的輪椅會員黃綺薇女士投訴：

2023年11月3日中午，收到居住在黃大仙區的輪椅使用者黃女士來電投訴：2023年11月1日下午，她在葛量洪醫院覆診後到達醫院內的冠忠無障礙巴士車站，4:45pm致電冠忠顧客服務熱線並通知職員：有輪椅乘客需要在此站上車，但接線職員表示「無需通知預約，見到復康巴時揮手示意便可上車」；事實上，車站張貼的時間表內註明在此站上車是需要在前站發車前至少提早15分鐘致電客戶服務熱線預約。由於該職員的失誤導致黃女士錯過尾班車，最後大約6:35pm才由親友幫忙下找到無障礙的士，花費\$220於晚上7:15pm才回到家。黃女士表示：當時天色已晚，獨自身處偏僻的葛量洪醫院，交通不便，輪椅使用者更加難以找到交通工具離開，很是無助和焦慮！此次不僅額外損失\$220車資，更承受了巨大精神壓力。希望本會向冠忠作出跟進，討回損失及要求加強客服人員培訓，避免日後再有類似事件發生。

### 回覆：

鄭姑娘回覆：收到黃女士投訴後，當日下午總幹事王女士即將有關資料通過whatsapp傳送給冠忠無障礙巴士的營運經理譚先生，對方答允待調查後回覆本會。又經多次催促，至截稿時的最新進展是：冠忠已與本會達成共識，事件已有妥善解決方案。具體細節則不便透露。

### 無障礙大使曾啟投訴：

2023年11月14日下午，收到無障礙大使曾啟先生來電投訴：2023年11月12日到九龍灣宏天廣場參加路向四肢傷殘人士協會的周年大會，期間使用宏天廣場地面層的暢通易達洗手間，發現摺合式扶手的高度竟高達950毫米，輪椅使用者無法使用，因此希望本會幫忙向管理處投訴。

### 回覆：

鄭姑娘回覆：當天下午即致電給宏天廣場管理處，向負責職員反映問題，並要求盡快將摺合式扶手移至法定的高度，對方答應改善，現正跟進中。

### 輪椅會員馮達豪先生來電投訴：

2023年10月30日下午來電表示，筲箕灣明華大廈現正拆卸重建中，過去一年多安排有無障礙巴士來往屋邨與港鐵筲箕灣站之間，每半小時1班車；但從今年10月1號起調整為每小時1班車，不方便輪椅使用者出入。

### 回覆：

王姑娘回覆：經向房協屋邨辦事處經理查詢，得知情況如下：現時明華大廈正在分階段拆卸中，房協根據整個屋邨住戶使用需求而調整了無障礙巴士路線和班次，但班次總數量未減反增：整個屋邨平日每天多了10班、假日多了13班車。只是減少了馮先生所住的屋邨第一期無障礙巴士的班次，保持每小時1班車，營運時間從早上6時至晚間10時。這個新安排需觀察一段時間，收集使用情況資料，再看是否有調整需要。目前屋邨共租用穿梭巴士5部，其中兩部是無障礙巴士。

本會則認為：1小時1班車不是特別理想但也不算太少。畢竟居住屋邨內的輪椅使用者數量有限，而發車時間準確，輪椅使用者只要因應自己的行程而提早乘車便可。屋邨拆卸重建期間，居民必然有諸多不便，但也無可奈何，需包容及忍耐。另外，每個人在爭取自己權益時，也要換位思考，顧及其他各方的需求以及涉事方的利益。

## 曙光計劃轉贈電動醫療床予本會會員

鄭怡冷

2023年8月8日早上，本會總幹事Amy收到友好機構【曙光計劃】主席何峻維先生訊息，想捐贈一張電動醫療床予本會有需要會員，隨後本會即向會員發放訊息，翌日有輪椅使用者會員鄭娟玲婆婆表示需要此床。

經過本會從中協調、安排，8月12日由【建·祝】義工隊免費將床運送至鄭婆婆家中。該床價值3800元，如今分毫未收，還為她解決運輸難題。鄭婆婆患有椎骨細胞衰退，行動不便，此床可升高、放平，減輕她平時上、落床的困難。鄭婆婆收到此床感到非常開心，向捐贈者、義工隊和本會表示感謝！

本會再次感謝【曙光計劃】何生的捐贈、感謝會員阮靜儀女士熱心幫忙聯絡【建·祝】義工隊免費運輸。這個世間好人多，正是大家齊心協力、各盡所能，成全一樁樁善舉、幫到弱勢人群、功德無量！這正是日行一善不停步、種得福田百花開！



「建·祝義工隊」  
免費搬運電動醫療床



鄭婆婆喜獲「曙光計劃」  
轉贈電動醫療床

# 無障礙設施投訴最新進展(一)

(2023.08.26-2023.11.24) 鄭怡泠

投訴日期	涉及部門	投訴地點	投訴事項	設施改善或最後回覆日期
2023.03.03	運輸署、路政署	荃灣行人天橋NF251	天橋上的觸覺引路帶至連接政府地界處戛然而止，導致視障人士中途突然失去路徑	2023.09.12 (滿意改善)
2023.08.04	新都會廣場管理處	葵芳新都會廣場	新都會廣場連接港鐵站和連接葵涌廣場的兩道玻璃門很重，輪椅使用者很難開啟	2023.09.14 (滿意改善)
2023.09.18	路政署	觀塘協和街行人路	觀塘協和街、聯合醫院對面的一段行人路地磚凸凹不平及拱起，令輪椅使用者很難通過	2023.08.19 (快速改善、十分滿意)
2023.06.19	康文署、建築署	葵青葵青劇院	葵青劇院內的無障礙設施不足或不合規格	2023.10.04 (大部份設施得以改善，滿意)
2023.07.07	東區民政事務處、建築署	柴灣興華社區會堂	會堂禮堂的舞臺未有斜道和升降設施，輪椅使用者無法上臺表演或拍照	2023.09.30 (滿意改善)
2023.10.11	路政署	觀塘協和街行人路	觀塘協和街、聯合醫院對出的斑馬線，路面有兩處很深的凹陷，影響行人過路安全	2023.10.11 (神速改善、十分滿意)
2023.10.03	香港鐵路有限公司	柴灣港鐵柴灣站	因該站進行升降機翻新工程而提供一輛易達轎車，會員投訴易達轎車班次不足	2023.10.12 (接受港鐵職員解釋，希望會員理解及忍耐)
2023.12.28	房屋署、啟鑽商場管理處	新蒲崗啟鑽商場	商場內的兩處通道有結構方面的危險設計，導致途人易絆倒	2023.10.17 (滿意改善)
2023.02.08	運輸署、路政署	將軍澳康城站 公共運輸交匯處	的士站(上客區及落客站)均欠缺下斜路緣	2023.10.17 (滿意改善)
2023.10.24	香港鐵路有限公司	油塘港鐵油塘站月台	到站時發現月台前往大堂的升降機壞了，15分鐘內嘗試多種方法也找不到職員，感到無助	2023.10.24 (接受港鐵職員解釋，希望會員理解及包容)
2023.02.10	康城商場管理處	將軍澳康城商場	商場內有多項無障礙設施問題，包括暢通易達洗手間、觸覺引路帶問題等	2023.10.24 (滿意改善)
2023.06.28	醫院管理局	油麻地廣華醫院急症室	G層暢通易達洗手間的緊急召喚鐘按鈕安裝位置錯誤	2023.10.30 (滿意改善)
2023.10.30	香港房屋協會	筲箕灣 明華大廈(重建中)	屋邨拆卸期間安排的無障礙巴士來往屋邨與港鐵筲箕灣站之間，由過去每半小時1班車，調整為現時的每小時1班車，會員認為不合理	2023.11.01 (向房協跟進後，認為1小時1班車還算合理，同意房協安排：觀察一段時間後，有需要再調整。)
2023.08.02	路政署	油麻地文明里行人路	上海街至新填地街一段行人路路面嚴重破爛	2023.11.10 (滿意改善)



我哋會努力  
跟進每一個個案~

歡迎登入本會網站瞭解詳情：  
[www.pof.org.hk/accessibility-facilities-complain.php](http://www.pof.org.hk/accessibility-facilities-complain.php)



## 本會出席港鐵公司與復康團體聯絡會

王素琴

2023年11月15日上午10時至12時45分，港鐵公司與NGO定期聯絡會議之肢體傷殘人士服務網路會議，在港鐵青衣站會議室召開，本會總幹事王素琴女士和無障礙大使曾啟先生出席會議。

會議開始時，先由港鐵公司車站負責人分享過去一段時間，在港鐵車站內發生的意外事件，主要是某些手推輪椅使用者及陪同者，未乘搭升降機而是使用自動電梯，導致跌倒受傷。希望與會代表向機構會員傳達安全訊息：有需要人士一定要使用升降機，不要使用自動電梯。

接著由港鐵公司簡介古洞新車站的初步設計，聽取機構代表就無障礙設施給出的意見。接著是本次會議的議題討論：王女士就輪椅使用者關心的港鐵車站月台連接大堂的升降機翻新工程或故障停用時，港鐵公司的網站只顯示升降機所在位置是1號或2號月台，而未寫明是往哪個方向的月台，令使用者困惑。另外，就港鐵車站自動電梯響應機電工程署的指引，由傳統的【左行右企】改為【兩邊企】，王女士提出多項具有建設性的意見和建議，比如：在自動電梯增加語音廣播提示、在電梯側邊張貼【兩邊企、企定定】的字樣，以及通過多種方式進行公民教育，逐步改變港人延續了數十年的習慣。兩邊企、避免在電梯上走動而容易發生意外。但改變多年的習慣，需要一個艱難的過程。王女士向港鐵公司積極獻策，為推動這項工作出力。

曾啟先生受其他輪椅使用者委託，在會上反映港鐵車站新換的閨閻機八達通拍卡位置較高及較遠，部分上肢功能障礙的人士拍卡有困難。但港鐵公司表示，要在閨機上同時安裝八達通、電子支付和信用卡三種支付工具，有關的裝置必須保持一定距離才可避免相互間的干擾，而高度方面，則受相關法例限制，離地面不可低於0.75米。因此，在閨機設計上有很大難度。不過他們同意再研究。

會議於當日下午12:45結束。



會議中

## 本會出席運輸署【殘疾人士使用公共交通工具工作小組】會議

王素琴

2023年11月17日，本會總幹事王素琴女士帶同無障礙大使曾啟先生，前往西九龍政府合署，出席運輸署【殘疾人士使用公共交通工具工作小組】會議之下午場～肢體傷殘人士議題會議。

此次會議議題多，與會代表發言踴躍，大家就港鐵和巴士的設施和服務問題，爭相發表意見和建議。其中最熱烈的討論議題是港鐵車站新啟用的閨閻機，八達通拍卡器比舊閨機高且遠，導致部分輪椅使用者難以拍卡。團體代表要求港鐵作出修改。王女士提出將八達通拍卡器與位於較低位置的電子支付工具調換位置，讓港鐵公司考慮。

此外，關於低地台小巴的問題，也是諸位代表關注的焦點。運輸署推行無障礙小巴實驗計劃已經超過5年，但成效極差！目前僅有的4條專線小巴醫院線的4輛小巴，開會當天有3輛故障停開，令人無法接受。王女士批評運輸署工作效率太差，未能發揮主管部門應有的作用。運輸署表示會後檢討。

由於代表們過於踴躍，會議延時至晚上7時結束。



會議中

## 本會總幹事應邀出席【心連心社福薈萃@10.05.2023】

王素琴

由【香港社福界心連心大行動】（下稱心連心）主辦、勞工及福利局、社會福利署合辦的【心連心社福薈萃@10.05.2023】社福界慶祝活動，於2023年10月5日傍晚，在尖沙咀美麗華酒店宴會廳舉行。本會總幹事王素琴女士代表本會出席活動。

出席活動的嘉賓多達600餘人，社會福利界的機構董事會成員和機構主管獲邀正裝出席，更有中聯辦領導、多名現任和退休高官、立法會議員作為嘉賓出席活動。勞工及福利局局長孫玉菡先生和立法會議員管浩鳴先生分別致辭，司儀則由【心連心】秘書長朱麗玲女士擔任。

此次活動，旨在慶祝中華人民共和國成立74周年，加強社福界交流、凝聚，增強社福界對祖國的認同與榮譽感，從而更好與政府合作，為香港的弱勢社群提供更佳的服務。活動現場莊嚴、氣氛熱烈，活動開始全體起立唱國歌；活動中間穿插有少年演奏團演奏【我和我的祖國】，為活動錦上添花。

活動當晚6時開始、7時半結束。



孫玉菡先生講話



少年演奏【我和我的祖國】



本會總幹事王素琴女士  
與友好機構代表合照

## 本會探訪住銅鑼灣大坑道老人院的會員

鄭怡冷

2023年11月10日下午，本會總幹事王素琴女士、行政幹事鄭怡冷女士探訪住在銅鑼灣大坑道老人院的韋國裕婆婆。

當天下午約3時半，我們到銅鑼灣比較偏遠的大坑道老人院探訪年約90歲的韋婆婆，婆婆的精神狀態很好，她見到我們時笑逐顏開，得知我們由九龍需乘坐兩程巴士才來到這裡，她多次讚賞我們好有心；我們坐在她床邊傾談及關心她居住在此的情況，得知她住院舍很多年、早已適應，家人也時有探望；王女士還教她使用WhatsApp，婆婆很是開心。

我們看到院舍周圍環境清幽、寧靜，工作人員照顧得也好，感覺很安心。臨別時韋婆婆再三道謝，堅持扶住助行架行至升降機大堂為我們送別。



探訪韋國裕婆婆

## 本會轉贈喂食器套裝予本會會員

鄭怡冷

2023年11月9日，本會會員趙女士向本會捐贈日本製餵食器套裝若干，包括餵食漏斗兩個、接駁膠喉7條；本會隨即發放訊息通知會員，11月15日早上，已將物品贈予會員黃漢生先生，他收到物品時非常開心。

善用資源不浪費乃功德一件。感謝趙女士的捐贈。



本會轉贈喂食器套裝予  
會員黃漢生

# 本會轉送紙尿褲予有需要會員

鄭怡冷

2023年8月10日，捷成P. V. C軟膠製品廠有限公司(本會主席陳華昌先生的公司)同事唐女士向本會捐贈8包中碼成人紙尿褲，本會隨即發放訊息通知會員領取，8月11日早上，已將所有紙尿褲分送予6名有需要會員，他們收到後非常開心。

感謝唐女士的捐贈，此物資對會員們來說非常實用，要購買也不便宜呢。



會員潘銘漱女士的妹妹代取尿片



會員梁少媚及周金妹的親友杜先生代領尿片

## 本會接受香港恒生大學學生訪問

王素琴

早前，本會收到香港恒生大學營銷學系學生陳蓬鴻的電郵，表示他目前正在進行一項有關於輪椅使用者在超級市場購物體驗的研究，研究主旨是為了瞭解輪椅使用者在超級市場購物時所面對的挑戰，並尋找能改善他們購物體驗的可能性。

本會總幹事王女士感覺該同學這個議題很有新意，也很貼合現實生活，如果研究結束後將研究報告提交給本港的大型連鎖超市管理層，讓他們瞭解輪椅使用者在超市購物遇到的困難，以及提出改善訴求，如果獲得對方採納，那將是一大善舉！於是立即回覆陳同學，表示願意接受其電話訪問，並派出無障礙大使曾啟先生接受陳同學當面訪問，表達輪椅使用者在超市購物的親身體驗。

2023年11月13日上午，王女士接受陳同學電話訪問，回答了他的20多條問題，涉及到本港超級市場的硬體（包括超市的出入口通道和超市內的通道、貨物擺放高度、購物車、自助付款設備等）、軟體（友善服務和主動服務意識等方面）和管理等方面的內容，相信對陳同學啟發良多。稍後，陳同學會再約訪曾啟先生。

## 本會出席【長洲碼頭翻新工程諮詢會】

王素琴

2023年10月17日下午，土木工程拓展署在油麻地梁顯利社區中心三樓會議室，召開【長洲碼頭翻新工程】諮詢會，邀請來自肢體傷殘、視障和聽障人士服務機構代表10幾人出席會議，就長洲碼頭翻新工程進行第二次持份者諮詢。本會總幹事王素琴女士代表本會出席會議，並提供多項建設性意見和建議。

會議主辦方代表包括土木工程拓展署林志權署任總工程師／海港工程、陳國樑高級工程師／專案6、黃志誠項目經理（奧雅納工程公司）、運輸署高級運輸主任／渡輪策劃蔡小敏女士。

會議開始，先由項目經理介紹長洲碼頭翻新工程的設計理念和整體規劃，之後聽取各機構代表意見。代表們踴躍發言、各抒己見，主要是就無障礙設施的設計和提供給予意見和建議，表達設施使用者的使用需求和舒適度，有些設施更是目前法例未曾包括在內的。由於翻新工程預計7年後才能投放使用，故王女士提出：希望在動工之前再舉辦一次諮詢會，讓各機構瞭解具體設計方案，令方案更加完善；而工程完畢碼頭投放使用之前，更應邀請機構代表前往視察及試用，便於找出問題及時解決。

會議在下午5時結束。



會議中

# 輪椅會員趙女士送贈感謝錦旗予本會

王素琴

2023年11月9日下午2時半左右，本會輪椅會員趙女士從居住的港島東區，專程前往本會樓下，送贈錦旗感謝本會總幹事王素琴女士和行政幹事鄭怡泠女士，在今年6月為她跟進一宗特別的投訴：她在使用政府非緊急救護車服務時，受到不公對待。向本會投訴後，王女士一方面耐心安慰、開解，安撫她的情緒，一方面迅速向醫療輔助隊作出跟進，促使他們認錯道歉並積極檢討、改善服務質素，並在其後派人前往趙女士家中探訪。

鄭女士協助處理投訴，更主動為趙女士聯絡住處附近的NGO，為趙女士提供所需的服務；後期還陪同醫療輔助隊的負責人前往趙女士家中探訪。

趙女士非常感激本會為她討回公道，以及對她的關心。特定制錦旗致謝。

本會成立二十年來，為傷殘人士服務不遺餘力，處理的投訴個案也達數千宗，得到很多讚賞；但收到錦旗還是首次，所以受到莫大鼓舞。相信這是對我們工作的認可和讚賞，更是一種鞭策。日後，我們會初心不改，一如既往為弱勢社群爭取權益和提供各種力所能及的服務。

感謝趙女士的讚賞和鼓勵！祝她身體健康、開開心心！



(左至右) 會員趙女士、總幹事Amy、行政幹事鄭姑娘



感謝錦旗



堅毅忍者 慈善機構  
PEOPLE OF FORTITUDE • INTERNATIONAL MUTUAL-AID ASSN. FOR THE DISABLED  
九龍新蒲崗五芳街31-33號永顯工廠大廈7字樓6座

貼上郵票

印刷品