

二零二六年版本修訂措施列表

《無障礙銀行服務實務指引（第二版）》收錄了自指引於二零一八年初版後所作出的修訂，概括如下：

修訂部份	修訂措施
(A) 分行	
新增第 1.2 項措施	1.2 在符合建築結構及環境條件的情況下，連接永久斜道的平面空間應盡量提供足夠位置讓輪椅轉彎及操作；
新增第 1.8 項措施	1.8 新開分行及自助銀行服務中心的永久斜道出入口若已有屋宇署入則及足夠空間，並且在不影響單位走火通道數目要求及消防通道設計的情況下，盡量採用自動門；及
新增第 1.9 項措施	1.9 新開或改建，以及加建分行及自助銀行服務中心時，通道的地面應堅固防滑，而“靜態摩擦系數”在“乾爽”的情況下應達到“好”的等級。
修訂第 2 項措施	2 如分行內有足夠空間， <u>設置於非投資專區內備有</u> 最少一個服務櫃枱或會客室提供全面銀行服務（銷售投資產品除外），以照顧輪椅及其他殘疾客戶需求；該櫃枱部份配置要求如下：
刪除第 2.5 項措施	2.5 <u>部份分行投資專區內的開放式櫃位如符合上述要求，亦可臨時用以服務輪椅客戶，作一般銀行服務之用，唯銀行職員必須每次均向有關客戶清楚說明是次安排是為客戶提供一般銀行服務或銷售投資產品。</u>
修訂第 3 項措施	3 銀行職員應盡量提供合適的協助予 <u>於分行內輪候服務的殘疾客戶，包括行動不便或無法聽取或未能於銀行大堂內自由走動或聆聽大堂內的語音廣播的客戶。在有需要時，銀行職員應協助等候電梯的客戶。</u>
新增第 4 項措施	4 若有需要的客戶未能到達銀行其他樓層獲取服務，銀行職員應為他們提供協助。
修訂第 6 項措施 (原第 5 項措施)	6 新開分行或改建及加建現有分行，樓梯級用顏色對比的防滑級面突緣（樓梯級的前緣） <u>或安裝扶手</u> ，減低視障人士跌倒機會。
新增第 7 項措施	7 如分行內有足夠空間，於大堂增設輪候座位以照顧殘疾客戶。
新增第 8 項措施	8 於分行內設置字體較大、有充足顏色對比或清晰易辨的指示牌。

修訂第 10 項措施 (原第 7 項措施)	10	<u>接納電子、印章或人手簽名方式。分行亦應盡量提供合適輔助設備，以方便視障客戶進行簽署。除了電子簽名的方法外，也接納用傳統文字及印章簽名方式。</u>
新增第 12 項措施	12	如有需要，可利用語音文字轉換工具輔助，方便有聽力障礙的客戶與銀行職員就所需服務進行溝通。
新增第 13 項措施	13	除了提供現場輪候櫃位的安排，按個別分行實際情況，盡量提供電話預約或網上遙距取票輪候一般銀行服務或櫃位服務。
新增第 14 項措施	14	提供靈活的輪候安排，容許有需要的客戶使用設有座位區的會客室或服務櫃位。
新增第 15 項措施	15	於可行情況下在分行添置高度適合輪椅客戶使用的自助取票機。若分行內已設置的自助取票機的高度不適合輪椅客戶，銀行職員應提供適當協助。
(B) 櫃員機		
更新第 1 項措施及其附註中的鏈接	1	加強櫃員機螢幕底色和文字的顏色對比（如深色背景配白色或黃色文字），可參考萬維網聯盟的無障礙網頁內容指引 <u>2.0</u> (WCAG <u>2.0</u>) 中有關顏色對比的要求值為大於 4.5 比 1 ³ 。 附註 3 測試顏色對比值參考連結 <ul style="list-style-type: none"><u>https://www.digitalpolicy.gov.hk/tc/our_work/digital_government/digital_inclusion/accessibility/promulgating_resources/handbook/guideline/7_1/www_consoritium.html</u> <u>https://www.ogeio.gov.hk/en/community/web_mobileapp_accessibility/promulgating_resources/handbook/wcag2aa/9_3_contrast_minimum.htm</u><u>https://www.visionaustralia.org/business-consulting/digital-access/resources/colour-contrast-analyser</u> <u>http://www.visionaustralia.org/digital-access-eea</u>
修訂第 3.1 項措施	3.1	統一語言選項，將廣東話設定為「1」的選擇 <u>或根據客戶申請提款卡時選定的語言作為預設語言</u> ；
新增第 3.4 項措施	3.4	在可行情況下，每網點提供最少有一台語音櫃員機，附設音量設定功能和音頻插孔，並確保其設置正常運作。
(C) 網上銀行		
更新第 1 項措施中的鏈接	1	採用國際認可的無障礙網頁設計守則，例如萬維網聯盟 (<u>https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/</u> <u>http://www.w3.org/TR/WCAG20/</u>) 的國際標準；亦可參考政府 <u>數字政策資訊科技總監辦公室</u> 的網頁。

修訂第 2 項措施	2	於網頁內詳細列明分行地址的街道名及街號， <u>以及語音櫃員機的位置資訊</u> ，以便利有需要人士使用導航服務。
新增第 5 項措施	5	網頁及網上銀行的內容盡量提供可兼容屏幕閱讀器或其他無障礙工具。
(E) 其他建議		
新增第 2 項措施	2	靈活地運用生物認證方法，例如指紋、按鍵式驗證或人臉辨識，便利視障人士。
修訂第 3 項措施 (原第 2 項措施)	3	為員工提供足夠培訓並不時重溫培訓內容，使員工明白殘疾客戶 <u>對獲取希望獨立和無障礙地獲得銀行服務的及其</u> 需要，並提供適當的協助。
新增第 4 項措施	4	加強員工的理解和支援意識，例如：在處理聽障人士報失銀行卡時，若銀行有提供「即時對話」功能，可提醒客戶並協助他們使用該項服務。