

滙豐殘疾人士 服務手冊



滙豐



與你 成就更多

背景

滙豐植根香港多年，憑藉獨特市場定位，一直積極推出不同社區銀行服務和專為殘疾人士而設的多元共融措施。致力於本地促進工作環境共融和無障礙銀行服務，在市場上擁有領先地位。近年，我們成為「共融平等招聘計劃」的贊助機構之一，支持殘疾人士就業；我們同時夥拍本地慈善機構CareER，提升殘疾及有特別教育需要人士的事業發展機會，並舉辦不同培訓課程以提升滙豐員工對有特殊需要客戶的認知。

在CareER的協助下，我們特意編製《滙豐殘疾人士服務手冊》。本手冊載有滙豐團隊，尤其是分行及熱線中心職員在服務殘疾或有特別需要人士時的最佳實踐，並結合我們本地多個服務殘疾人士及推動無障礙社會非牟利機構合作夥伴的見解。本手冊將介紹：

- ◆ 傷健共融的重要性
- ◆ 肢體和隱形殘疾的種類
- ◆ 服務擁有殘疾或特別需要客戶時的技巧
- ◆ 滙豐無障礙銀行服務
- ◆ 其他相關資訊

我們希望本手冊將為所有滙豐員工，尤其是較常面向客戶的財富管理及個人銀行團隊提供具資訊性和參考作用的實用指南，讓他們能夠為擁有殘疾或特別需要客戶提供更完善周全的服務。

目錄

頁數

引言	1
殘疾的定義	2
滙豐無障礙銀行設施及服務	3
聽障	4 – 6
言語困難	6
行動不便	7 – 8
視障	9 – 10
自閉症譜系障礙	11 – 12
精神病	13 – 16
常見問題	17





伍楊玉如

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務主管

引言

滙豐一直致力透過獨有的專業知識、業務能力、廣泛網絡和深入洞察，為客戶開拓嶄新機遇。我們羅致各地人才、集思廣益和匯聚資本，務求促進社會進步和經濟增長，協助創建一個更美好的世界。對我而言，更美好的世界應有兼容並包的文化，讓包括殘疾人士在內的不同社會群體都能參與其中。

為實踐此願景，我們一直推動普惠金融。作為致力服務普羅大眾的香港主要銀行，滙豐必須繼續引領市場，為殘疾人士提供更妥善的支援。這不是一句簡單的口號，而是滙豐內部共同持守的價值，是我們提供一切服務的重要基石。多年來，我們在本地市場上率先推出多個專為社會弱勢社群而設的產品和服務，例如無障礙銀行服務、為無家者而設的開戶服務、並為患有認知障礙症客戶及殘疾人士提供額外支援等。

儘管滙豐已先後推出不同多元措施，讓來自弱勢社群的客戶更容易獲取基本銀行服務，但若我們未能以正確的思維和心態服務他們，再多的舉措也只會是徒然。因此，我們特意編製此手冊，旨在闡述為殘疾人士提供服務時需注意的事項。

銀行服務是社會上每一個人的生活必需品。我們希望滙豐所作的努力能起帶頭作用，激發社會上更多力量，共同為殘疾人士帶來更加便捷的銀行服務。未來滙豐將繼續與不同非牟利機構加強合作，因應不同客戶的需求，提供更適切的支援和服務。

殘疾的定義

根據美國疾病控制與預防中心定義，殘疾是指「任何讓患者較難進行某些活動並與周遭交流的身心障礙」。

香港特別行政區政府勞工及福利局列出以下十種常見殘疾類別：



聽障



視障



言語障礙



肢體傷殘



自閉症譜系障礙



精神病



智障



器官殘障或長期病患



注意力不足或過度活躍症



特殊學習困難

由於「殘疾人士」經常被用以統稱所有受身心障礙影響的人士，外界往往容易忽略這些人士實際上擁有不同背景和需要。無論是患有相同或不同殘疾的人士，他們的生活方式和需要也可能是截然不同。與此同時，有些殘疾可輕易辨識，有些則屬隱性，或難以看見。

傷健共融是一個廣義概念，泛指社會能夠包容殘疾人士，令他們可按照自身的意願參與社會活動。根據國際勞工組織的說法，殘疾人士需要「必要支持和合理遷就」。美國疾病控制與預防中心亦一直強調鼓勵殘疾人士「與非殘疾人一樣，在社會上擔當同等角色」。

- ✓ 平等地對待所有客戶，在適當的情況下作出遷就和調整服務。
- ✓ 在提供協助前請先了解對方意願。一些看似需要幫助的客戶，可能更希望獨自解決問題。如你提出幫忙但被拒絕，不要感到被冒犯。
- ✓ 直接與客戶對話，而非他們的照顧者或傳譯員。
- ✗ 不要對任何客戶或其殘疾狀況作主觀判斷。謹記每個人均是獨立個體，在理解他們的處境前，不要輕易評論他們的選擇。
- ✗ 不要取笑他人的外表或動作。這是不尊重他人的行為。
- ✗ 和客戶對話時，避免使用或令人感到冒犯的語句。

在與殘疾人士接洽時，你的表現應與對待其他客戶時一樣。懷抱真誠的態度，我們就可一起構建共融社會。

滙豐無障礙銀行設施及服務

我們提供以下設施和服務，以確保殘疾人士能輕鬆使用我們的銀行服務。



分行設施

- ◆ 客戶可帶同**導盲犬**進入各分行。
- ◆ 設有**斜道、輪椅升降台、臨時斜道及自動門**，以輔助客戶進出分行。
- ◆ 設有**熱線電話及召援鐘**，以便客戶求助。
- ◆ 為輪椅使用者設立**專用的排隊處及指示牌**。
- ◆ 我們的理財易中心已安裝**觸覺引路帶**，引導視障客戶前往支援語音導航功能的自動櫃員機。
- ◆ 設有配合輪椅高度的**櫃枱、自動櫃員機及「打簿快」**。
- ◆ 設有空間更寬闊的**會客室方便輪椅使用者**。



櫃枱服務

- ◆ **社區關愛櫃枱**可為有需要的客戶提供更快捷的銀行服務。
- ◆ **聆聽輔助系統**適用於使用T-型開關掣助聽器人士，其中的感應圈系統可助聽障人士排除環境雜音，以便與職員溝通。
- ◆ 客戶可要求收取**點字銀行結單**。



自動櫃員機服務

- ◆ 設有**支援語音導航功能的自動櫃員機**可為希望按照語音提示操作（使用耳機）的客戶提供語音導航，完成現金提款、戶口查詢、轉賬、以及更改私人密碼。
- ◆ 我們提供「**提款易**」服務，讓客戶在使用自動櫃員機時可選擇較大的字體和不同的圖像（包括不同顏色的顯示屏和文字，以形成鮮明對比），以及較簡單的自動櫃員機使用程序。我們還採用大型顯示屏和特別按鍵，方便長者和視障客戶操作。



網上理財服務

- ◆ 我們的網上理財網頁根據「**無障礙網頁內容指引**」的要求設計。該指引是萬維網聯盟「無障礙網頁倡議」發布的無障礙網頁指引的其中一部分，旨在方便殘疾人士瀏覽及使用網頁內容。用戶只需按「Ctrl」及「+」鍵，滙豐網頁首頁及個人網上理財網頁內的字體及圖像即可按用戶需要放大。
- ◆ 我們提供特別設計的**保安編碼器**，包括較大的顯示屏和發聲功能，幫助視障客戶登入個人網上理財網頁。
- ◆ 客戶可隨時透過使用滙豐網頁內的「**在線通訊服務**」即時與我們聯絡。



分行大使

- ◆ 「**社區關愛大使**」：每間滙豐分行應設有一名曾接受基本手語和認知障礙症培訓的「社區關愛大使」，在他們的協助下，銀行職員能更好地理解客戶及其遇到的困難，並提供適當支援。
- ◆ 「**智醒老友記**」：每間滙豐分行應設有一名「智醒老友記」負責協助、接待並引導客戶至相應的排隊位置、櫃檯或銷售及服務人員。他們也可協助長者使用「提款易」服務。

了解更多滙豐無障礙銀行設施及服務，請瀏覽www.hsbc.com.hk/zh-hk/community-banking/accessibility。



聽障

聽障的成因包括遺傳、出生時的併發症、傳染病、慢性（長期）耳部感染、服用藥物、長期暴露於噪音之中以及老齡化。

目前全球約有4.66億人患有殘疾性聽覺受損，其中包括3,400萬兒童¹。香港現時有逾15萬聽障人士（約佔香港總人口的2.2%²）。

大約 **1,300名** + **36,300名** + **117,500名** ≥ **150,000名**
 15歲以下人士 年齡介乎15歲至64歲之間人士 65歲及以上人士 聽障人士

¹ 世界衛生組織（WHO）。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss

² 香港特別行政區政府統計處（2015年1月）。[香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者](#)

聽障程度級別

如雙耳聽不到25分貝（相當於耳邊低語的音量）或更高，已屬有聽障。聽障程度可分為輕度、中度、嚴重或深度。

聽障人士一般指具輕度至嚴重聽障程度的人士，他們通常可進行語言交流。

聾人通常指擁有深度聽障、幾近喪失或完全喪失聽覺的人士。他們需靠唇語或手語進行交流。人工耳蝸和字幕裝置等聽力輔助工具可為他們提供協助。

聽障級別

級別	聽力閾（分貝）	聲音對應例子
沒有聽障	25分貝 或以下	耳邊低語聲
輕度聽障	25-40 分貝	安靜的辦公室
中度聽障	40-60 分貝	正常交談聲
嚴重聽障	60-80 分貝	嘈雜的道路交通
深度聽障	80分貝 或以上	現場音樂會

與聽障人士的溝通方式



文字



手語*



唇語

*請注意：並非所有聽障人士都懂手語；不同地區的手語亦可能有差別。

常見輔助工具

助聽設備	聲音提示裝置	字幕裝置	擴大及替代性 溝通設備
------	--------	------	----------------

服務聽障客戶時的注意事項

- ✓ 對話前先取得聽障客戶的注意。
- ✓ 與客戶面對面交談，並保持眼神交流。
- ✓ 靠近客戶聽力更好的那一邊說話。
- ✓ 說話時保持口齒清晰，但不要過於誇張或大聲叫喊。
- ✓ 盡可能以書寫方式複述重要訊息。
- ✓ 借助手語、短訊、書寫或其他視覺媒介與客戶溝通。
- ✓ 如客戶有使用助聽設備，詢問他們是否需要使用設有感應圈系統的櫃檯。
- ✗ 在說話時不要覆蓋嘴巴。如有需要可佩帶透明口罩，讓使用唇語的客戶依然能看到你的嘴唇動作。
- ✗ 不要在同一句話中使用多種語言。

場景案例

- ◆ 滙豐職員Amy在接待一位客戶時發現他有配戴助聽器。Amy於是提醒客戶分行內設有感應圈系統的櫃檯，並詢問他是否需要使用該櫃檯，以便和職員交流。
- ◆ Amy協助一位客戶處理轉賬時，發現該客戶在接收她的問題時看似有困難。於是Amy嘗試放慢語速，以較平和的語調說話，並且在每句話之間稍作停頓，以協助客戶更好地接收和理解她說的話。



言語障礙

言語障礙也會影響溝通。言語障礙的成因包括腦部損傷、退化性疾病、認知障礙以及聽覺受損。

以下建議對聽障及言語障礙的客戶均適用。

服務聽障及言語障礙客戶時的注意事項

- ✓ 保持耐性。
- ✓ 說話時保持口齒清晰，放慢語速。
- ✓ 保持簡潔，每句話只表達一個重點。
- ✓ 當對方看似不理解你的話時，請重複或以另一種方式重新複述一次。
- ✗ 說話時不要音量過大或使用誇張的嘴唇動作。
- ✗ 避免在嘈雜的環境中交流。
- ✗ 不要大聲叫喊或以居高臨下的姿態對客戶說話。

場景案例

Jonathan正在櫃檯協助一位言語障礙客戶。稍作交談後，他意識到該客戶未能清楚理解他們的談話內容。Jonathan隨即詢問客戶可否改以書寫方式溝通，但客戶沒有回答而是繼續以口述方式與Jonathan討論交易事項。為了便於溝通，Jonathan將他聽到的關鍵句子寫下並給客戶看，以作確認。



行動不便

行動不便人士因其身體機能受損而導致活動能力受到限制，難以獨立完成一些行為，例如行走、洗澡或如廁。導致行動能力受損的常見症狀包括脊髓性肌肉萎縮症及腦麻痺症。此外，其他原因如疾病、意外、老齡化、先天性異常、肌肉神經或骨骼損傷等均可引致行動不便。

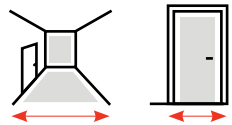
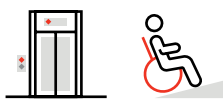
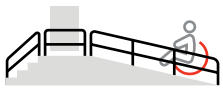

一些行動不便人士可能會使用行動輔助設備，例如輪椅、支架、義肢及矯形輔具等，以提升活動能力。

全球有大約2.5億至5億人患有脊髓損傷³。香港現時有逾32萬名行動不便人士（約佔香港總人口的4.5%⁴）。其中有：

大約 **1,400名** + **67,800名** + **251,200名** ≥ **320,000名**
 15歲以下人士 年齡介乎15歲至64歲之間人士 65歲及以上人士 行動不便人士

無障礙通道

香港特別行政區政府發展局轄下的屋宇署於2008年引入了一系列有關無障礙通道和設施的指引，而香港銀行公會亦於2018年發出有關無障礙銀行服務的指引。兩個指引的重點建議包括：

<p>一般而言，大多數通道和走廊的闊度不得少於105厘米。所有門的闊度均不得少於85厘米。在主要入口處盡可能安裝自動門。</p>  <p>通道的闊度不得少於105厘米</p> <p>門的闊度不得少於85厘米</p>	<p>應為所有樓層裝設升降機。如無升降機，可鋪設斜道作為替代方案。</p>  <p>所有樓層裝設升降機</p> <p>斜道的坡度應為1:12或小於1:8</p> <p>所有斜道的坡度不得超過1:8，理想坡度為1:12。</p>
<p>鋪設永久斜道（如因各種原因未能提供永久斜道，請提供臨時斜道）。</p>  <p>輪椅使用者的斜道</p>	<p>應設置方便輪椅使用者的櫃檯和設備。</p>  <p>輪椅使用者的櫃檯</p>

當發生火警或其他緊急情況

<p>在緊急情況下，你可透過以下方法協助行動不便人士撤離：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用椅式擔架 ◆ 把他們背到安全地方  	<p>如果你未能協助客戶撤離，請與他們一同留在有窗戶和電話的房間內並把門關緊，然後等待進一步指示。</p> 
---	--

³ 世界衛生組織（WHO）。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/spinal-cord-injury

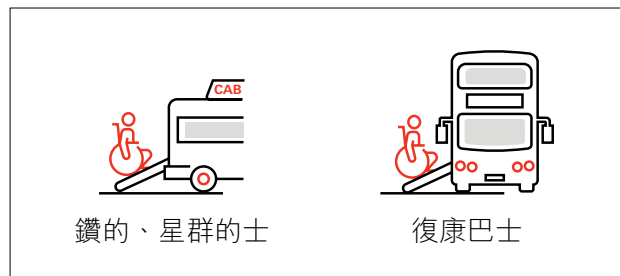
⁴ 香港特別行政區政府統計處（2015年1月）。香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者

交通

客戶或會向你查詢前往滙豐分行的交通路線。香港設有多種無障礙交通服務，包括公共交通及其他特殊服務，例如鑽的或易達巴士等。

大部分港鐵車站和公共巴士上均配備供輪椅上落的設施。然而，一些港鐵車站的出口可能不設升降機，而其他通道亦不適用於輪椅使用者。

鑽的、星群的士、復康巴士均提供點對點接載服務，有需要人士可透過熱線、網上系統或流動應用程式預約。



服務行動不便客戶時的注意事項

- ✓ 保持所有通道暢通無阻。
- ✓ 走路時如妨礙到身後的行動不便人士，要讓他們先行。
- ✓ 協助他們開門或按住升降機按鈕。
- ✓ 為行動不便人士在時間上作出靈活安排，理解其出行時間較長與可能遲到的情況，尤其是在惡劣天氣狀況下。
- ✓ 與使用輪椅的客戶對話時，你可坐下並與他們保持同一視線水平和眼神交流。
- ✓ 尊重行動不便人士的個人空間。這些客戶可能認為他們的行動輔助設備（例如輪椅、拐杖或助行架）是其個人空間的一部分。不要觸摸、移動或者倚靠在這些設備上。在提供協助前先詢問對方意願。由於一些行動不便的客戶可能肌肉力量或平衡較弱，你應避免與他們有肢體接觸。
- ✗ 不要站在輪椅後方。某些輪椅使用者無法扭動脖子，因此可能在移動輪椅時撞到你。
- ✗ 不要擅自推斷行動不便客戶有能力做到和無法做到的行為。

場景案例

- ◆ 因為分行門前設有台階，一位使用輪椅的客戶在進入分行時遇到困難。Marco走到門外，協助該名客戶使用門背後的斜道進入分行。由於分行內並未設有輪椅使用者專用的等候區域，他建議該名客戶前往安靜的角落處等待，以免其他路過客戶不小心撞到他輪椅。在Marco的協助下，該客戶能夠在安全地方舒適地排隊使用分行服務。
- ◆ Marco正在協助一名使用輪椅的客戶進行現金提款。儘管該名客戶有一名同行人士協助推輪椅，但Marco並未擅自推斷客戶的能力。他以平等的態度直接與客戶對話，而非先接洽他旁邊可能是照顧者的人士。



視障

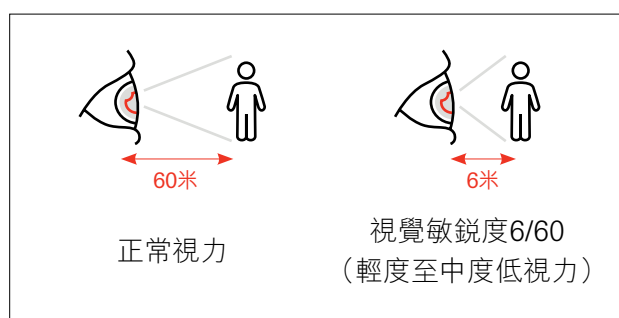
視障人士一般指一隻眼或雙眼有長期性的視覺困難的人士。某些視障人士會配戴矯正眼鏡或隱形眼鏡，或使用一些特別視覺輔助儀器。

現時全球有2.86億名視障人士。香港有超過17.4萬名視障人士⁵，約佔香港總人口的2.4%。其中有：

大約 **1,300名** + **39,600名** + **133,900名** ≥ **174,000名**
 15歲以下人士 年齡介乎15歲至64歲之間人士 65歲及以上人士 視障人士

什麼是視覺敏銳度6/60？

視覺敏銳度是指視力的清晰度與銳利度。視覺敏銳度6/60代表正常視力者在60米距離能看見的物件，視障人士則需在6米或更近距離才能看見。視覺敏銳度為6/60或更差的人士通常被視為擁有輕度至中度低視力。



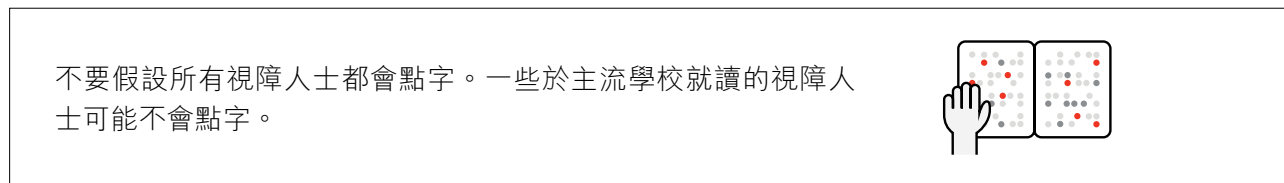
常見的視障種類



常見輔助工具



點字



⁵ 香港特別行政區政府統計處 (2015年1月)。香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者

服務視障客戶的注意事項

- ✓ 在與視障客戶說話時先叫他們的名字，否則他們可能不知道你在與他們說話。
- ✓ 在與視障客戶談到戶口交易或日常活動時，不應避忌與「看」相關的詞語。
- ✓ 提供一個無任何障礙物的區域。
- ✓ 為視障客戶引路時，走在他們的稍前方，並讓他們扶著你的手肘。
- ✓ 當指示視障客戶坐下時，先把他們的手放在椅背上。
- ✓ 使用時鐘方位描述物件位置，例如「筆在你的兩點鐘方向」。
- ✓ 為視障客戶朗讀表格及文件的條款，讓他們可作出知情的決策。向客戶表明他們有權要求一名陪同者或另一名銀行職員在場作為見證人。
- ✓ 為視障客戶提供可進行電子簽名的平板電腦代替紙本表格，便於他們進行簽名。
- ✓ 記住「三不一問」的原則。當見到導盲犬時，不要騷擾、不要撫摸和不要餵食；主動詢問並向客戶提供協助。
- ✗ 不要在未有告知視障客戶的情況下中途離開對話。
- ✗ 避免使用含糊不清的指示，例如「看這裡」或「就在那裡」。
- ✗ 避免在嘈雜環境下與視障客戶交談。

場景案例

- ◆ Aaisha注意到一名視障客戶在尋找分行出口時遇到困難。她讓該客戶扶著自己的手肘並護送其至門口。客戶對Aaisha表示感謝，同時詢問洗手間的位置。由於分行當時並非十分繁忙，Aaisha決定直接帶領客戶到附近的商場洗手間，而非只向他指引方向。
- ◆ Aaisha正在為一名視障客戶開立銀行戶口。她主動詢問客戶是否需要申請無障礙銀行服務，例如點字銀行結單或具更大顯示屏及支援語音功能的保安編碼器等。Aaisha同時向客戶解釋並非所有分行均設有支援語音導航功能的自動櫃員機，並建議客戶日後先在網上查閱有關櫃員機的位置。Aaisha的做法有助客戶更了解滙豐專為視障人士而設的服務，明白滙豐以平等真誠態度對待每一位客戶。
- ◆ 一名視障客戶帶同導盲犬走進分行並前往櫃檯。分行內某些客戶走到導盲犬身邊，想與其玩耍和拍照。Aaisha有禮貌地提醒客戶不應騷擾正在工作中的導盲犬，同時在拍照前應先徵求導盲犬主人的同意。



自閉症譜系障礙

自閉症譜系障礙，簡稱自閉症，是一種會影響患者與他人溝通和連繫的發展障礙。自閉症患者在日常社交、溝通和語言方面或會遇到困難。他們也可能有較獨特的興趣、或傾向進行重複性和既定的活動。

根據世界衛生組織數據，全球每160名兒童就有一位患有自閉症⁶，而香港目前有超過10,200人被診斷為自閉症患者⁷。

顧名思義，自閉症譜系障礙涵蓋一個廣闊的光譜，患者能力不一，有些較高功能自閉症患者的語言能力和智力可能與非自閉症患者無異。

自閉症譜系障礙特徵

社交溝通和互動

在理解他人觀點、感受和情緒上有困難



在回應社交和情感提示上有困難



或因未能使用恰當的非語言溝通（例如眼神交流、臉部表情或身體語言），展現出一種過於直率、無禮或不尊重他人的態度



難以理解抽象的概念



異常的語速、語調和音調（例如語速過快或音調單一）



只會理解具體事物及字面意思，具有非黑即白的絕對思維



既定和重複的行為模式、興趣和活動

傾向堅持既定流程和常規，對任何變化感到焦慮



重複動作（例如不停搖晃身體）



感官反應異常敏感（例如抗拒某種嘈音或慣常觸摸某樣物件）



⁶ 世界衛生組織（WHO）。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders

⁷ 香港特別行政區政府統計處（2015年1月）。香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者

服務自閉症客戶注意事項

- ✓ 向自閉症客戶提出問題和給予指示前，先確保他們正在專心聆聽，但不要強迫他們作反應，例如眼神交流等。
- ✓ 保持眼神交流對自閉症客戶而言或有一定難度。你可以有禮貌地提醒他們留心聆聽你接下來將說的內容，你亦可提出跟進問題以確保他們已清楚理解有關內容。
- ✓ 給予清楚和直接的指示。
- ✓ 如客戶在對話過程偏離重點，你可以有禮貌地打斷並把他們引導回對話重點。
- ✓ 如資源和情況許可，可以為客戶準備壓力球和阻擋強烈感官刺激的工具（例如太陽眼鏡），協助客戶舒緩情緒。
- ✗ 避免人多嘈雜的環境。
- ✗ 避免一次過提出太多問題。
- ✗ 避免提出開放式問題。
- ✗ 避免在說話時使用反問或比喻。

▶ 場景案例

- ◆ Tung察覺到某位客戶有自閉症譜系障礙的特徵。Tung需要客戶專注聆聽其講解銀行重要手續，但明白客戶可能想避免眼神交流。於是Tung保持禮貌的態度和聲量，清晰地向客戶表示理解這些手續非常重要，然後透過提出問題確保客戶明白有關內容。
- ◆ 某客戶在沒有排隊的情況下從入口直接走到櫃檯，並要求職員處理其財務要求。當Tung上前了解後，她發現該客戶不太理解社交常規，對其他正排隊的客戶的不滿亦未有為意。Tung禮貌地向客戶解釋因輪候人數眾多，所有客戶均需要排隊使用櫃檯服務，之後將客戶帶到隊尾排隊。





精神病

根據世界衛生組織的定義，健康是指個人在生理、心理及社會適應三方面全部良好的狀態，而不僅是沒有患病或者體質健壯。目前，香港有超過14萬名市民患有精神病⁸。其中有：

大約 **4,100名** + **81,900名** + **61,200名** ≥ **140,000名**
 15歲以下人士 年齡介乎15歲至64歲之間人士 65歲及以上人士 市民患有精神病

精神病涵蓋不同種類和病徵。導致精神病的成因複雜，但通常包括遺傳、環境及生理因素。本部分將介紹一些常見精神疾病。

早期思覺失調

許多思覺失調患者會出現與現實脫軌的徵狀。

他們可能：



經歷妄想和幻覺



言語紊亂



情感遲鈍、木無表情

抑鬱症

抑鬱症是一種普遍的情緒病。

常見病徵包括：



情緒低落



悶悶不樂和
對事物失去興趣



疲累乏力



難以專注、
思考或作決定



焦慮和煩躁

⁸ 香港特別行政區政府統計處（2015年1月）。香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者

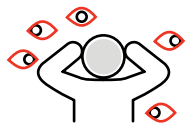


焦慮症

焦慮症是一種情緒病，患者通常會感到過度憂慮和恐懼。常見的焦慮症包括廣泛性焦慮症、社交焦慮症和驚恐症。

以下為一些常見病徵：

難以入睡、坐立不安
和難以保持專注



生理症狀包括肌肉繃
緊、冒汗、呼吸困難



社交焦慮症患者害怕社交場合，在社交互動中或出現臉紅或顫抖的症狀



驚恐症發作時可以導致生理和心理上的嚴重不適（例如胸口翳悶、心跳加速和頭暈）



躁鬱症

躁鬱症的特徵是患者會出現兩種極端情緒（情緒低落或異常興奮）。

患者情緒低落時的特徵與抑鬱症症狀相似，而狂躁的症狀包括：



認知障礙症

認知障礙症由不同腦部疾病所導致，當中最常見的類型是阿茲海默症。不同類型的認知障礙症為患者腦部帶來的影響程度和退化速度均有所不同，退化情況亦因個人和環境而異。

徵狀包括：	
記憶力衰退	
對執行熟悉的工作感到困難	
思考、解決能力以及專注力下降	
情緒或個性改變（例如焦慮、驚恐或焦急暴躁）	
說話和表達有困難	
幻覺	

服務精神病客戶注意事項

- ✓ 保持禮貌和包容。
- ✓ 作出靈活安排，令客戶在簽署文件前有充足時間仔細閱讀。
- ✓ 告知客戶可選擇安排親友陪同，以助其緩解焦慮。
- ✓ 如情況許可，安排一個較寧靜的角落或獨立房間與客戶會面。
- ✗ 切勿使用不當語言，包括或令人感冒犯和歧視性字眼。
- ✗ 切勿標籤所有精神疾病患者均不能妥善管理自己的財務。

場景案例

- ◆ Jasdeep正協助一些客戶更改戶口密碼以及處理其他戶口事宜，期間他發現某客戶表現緊張，出現雙手顫抖和臉紅等情況。於是他向客戶建議移到一個較寧靜的角落辦理手續。在轉移到一個更安靜的環境後，客戶看起來比剛才較放鬆。最後，Jasdeep有禮貌地提醒客戶假如對前往分行感到不適，日後可考慮使用流動應用程式或網上理財進行某些交易或指示。
- ◆ Jasdeep正協助客戶將銀行戶口升級至可提供更多功能的戶口種類，他在講解細則條款時發現客戶非常疲憊並難以集中注意力。於是Jasdeep向客戶表示她有充足時間考慮和閱讀細則條款，並有禮貌地告知她可以把文件帶回家仔細閱讀，再決定是否簽署。
- ◆ Maryann向客戶介紹不同投資產品時，發現客戶出現語速急速和經常改變想法等疑似狂躁徵狀。Maryann不希望對客戶的精神狀況妄下判斷，因此只禮貌地向客戶提議將投資產品資料帶回家仔細閱讀後再作出決定。
- ◆ Maryann留意到有一位經常到訪分行的客戶在同一天內第三次前往自動櫃員機提款，而且未能輸入正確戶口密碼，因此上前了解。作為一位曾受培訓的社區關愛大使，Maryann擔心客戶會過度提款，同時察覺他有認知障礙症的徵狀，於是Maryann友善地邀請該客戶到一個寧靜的角落傾談，並發現客戶似乎不記得自己當日較早前已曾經到訪該行。對話期間，Maryann一直表現平靜，了解客戶是否清楚自己的行為，以及他的緊密聯繫人是否知道他目前的位置。Maryann向客戶派發了一份認知友善銀行理財手冊，並建議客戶下次與緊密聯繫人一同前來分行。





常見問題

問

我應該主動詢問客戶的殘疾情況嗎？

答

你應該以待人如己的方式平等對待所有客戶，客戶是否有殘疾不會影響服務水平。除非你正進行弱勢客戶(VC)或潛在弱勢客戶(PVC)評估以符合香港金融管理局的監管要求，否則你不應根據客戶的外貌和行為來假設他們患有殘疾。你只需要有禮貌地詢問他們是否需要額外協助。

問

如果我看到客戶明顯患有殘疾，應主動派職員前往協助嗎？

答

如該客戶似乎有疑問或主動尋求幫助，社區關愛大使可提供額外協助。否則請參閱本手冊的建議。

問

我應該為殘疾人士填寫表格嗎？

答

與客戶溝通以尋求最合適的解決方案。有時候一個簡單工具，例如配有可拆式鍵盤的平板電腦已能提供足夠協助。辦理投資產品相關的事宜時，你應根據香港金融管理局發出的消費者保障指引，並告知客戶有關安排。例如，你可以提醒客戶他們可安排親友或要求另一位銀行職員見證銷售過程。如欲了解更多詳情，請參閱香港金融管理局的守則或我們的內部指引。

問

我應該指示殘疾人士使用網上理財服務而非到訪銀行分行嗎？

答

每一位客戶都應享有同等的服務，因此任何人均不應被排除在分行服務之外。殘疾人士的分行體驗與可享受的銀行服務質素同樣重要，而無障礙服務正是提升客戶全面服務體驗中的重要一環。

問

如果我有一些有用建議或資源可提升與患有殘疾人士的溝通，應該怎樣做？

答

如欲分享任何相關建議或資源，請與你所屬的多元共融事務部聯絡、透過Your Voice平台提交建議，或與HSBC Ability Hong Kong Employee Resource Group (ERG) 聯繫。

資料來源

殘疾的定義（第2頁）

1. 美國疾病管制與預防中心。www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability.html
2. 香港政府統計處（2015年1月）。香港統計月刊：香港的殘疾人士及長期病患者
3. 國際勞工組織。www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2015/115B09_60_engl.pdf

言語困難（第6頁）

1. 國際衛生組織。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss
2. 國際衛生組織。www.who.int/zh/health-topics/hearing-loss#tab=tab_1
3. 香港政府統計處（2014年12月）。第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者
4. Afasic Voice For Life。www.afasic.org.uk

行動不便（第7至8頁）

1. 國際衛生組織。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/spinal-cord-injury
2. 香港政府統計處（2014年12月）。第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者
3. 香港屋宇署。無障礙通道設計手冊2008
4. 香港銀行公會。無障礙銀行服務實務指引

視障（第9至10頁）

1. 國際衛生組織。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment
2. 香港政府統計處（2014年12月）。第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者
3. 香港失明人協進會。www.hkbu.org.hk/tc/knowledge/statistics/index
4. 美國眼視光師協會。www.aoa.org/healthy-eyes/vision-and-vision-correction/visual-acuity?sso=y

自閉症譜系障礙（第11至12頁）

1. 香港政府統計處（2014年12月）。第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者
2. 國際衛生組織。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders
3. 香港勞工處。聘用殘疾人士實務指南
4. National Autistic Society。www.autism.org.uk/advice-and-guidance

精神病（第13至16頁）

1. 香港政府統計處（2014年12月）。第62號專題報告書：殘疾人士及長期病患者
2. 國際衛生組織。www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/depression
3. 「陪我講」。shallwetalk.hk/zh
4. 認知友善好友。www.dementiafriends.hk/zh-hant
5. 香港認知障礙症協會。www.hkada.org.hk

