

## 2014 全港大型商場育嬰室調查

### 一・引言

於 2014 年 7 月期間，新世紀論壇對全港 27 間大型商場作有關育嬰室的實地考察，針對育嬰室的基本設備、環境及額外服務/設施三個方面作綜合調查，並基於調查結果，評估各大商場之育嬰室是否符合育嬰之需要，進而作出具體的改善建議。

### 二・評分標準及調查方法

評估以**基本設備**、**額外服務**、以及**育嬰室環境**作為評估標準，詳情分例如下：

#### 基本設備分為九個項目，包括：

- 1) 指示牌正確  
育嬰室的位置應有明顯指示牌指引方向，圖示為媽媽抱著嬰兒等容易理解的圖案
- 2) 方便嬰兒車出入  
育嬰室門口的闊度能讓嬰兒車輕易地通過，而且沒有梯級
- 3) 獨立房間  
設有獨立的育嬰室或哺乳室
- 4) 有椅或桌  
設有椅或桌供擺放物品或哺乳用
- 5) 圍欄或換片台  
設有供嬰兒換片的地方，且有圍欄、凹槽或安全帶以防嬰兒跌倒
- 6) 洗手盆連梘液  
設有個人衛生設備作清潔用途
- 7) 乾手設備  
設有抹手紙或乾手機
- 8) 有蓋垃圾桶  
設有蓋垃圾桶，以防細菌散播
- 9) 安全鏡子  
鏡子嵌入牆上或櫃上，避免用家因碰撞而受傷

#### 額外服務也分為九個項目，包括：

- 1) 食物翻熱服務  
如提供微波爐等翻熱設備



- 2) 奶瓶翻熱  
提供消毒奶瓶服務
- 3) 暖奶器  
提供暖奶工具
- 4) 紙尿片供應  
提供紙尿片以便不時之需
- 5) 熱水供應  
提供熱水作開奶用途
- 6) 嬰兒手推車借用服務  
提供嬰兒手推車方便顧客購物
- 7) 物品寄存  
提供儲物櫃或物品寄存服務方便顧客購物
- 8) 顧客休憩區  
為顧客提供休息的地方
- 9) 育嬰室提供雜誌

#### **育嬰室環境分爲七個項目，包括**

- 1) 設有額外的分隔哺乳室
- 2) 獨立哺乳室（如有）能夠上鎖
- 3) 空間充足  
容納嬰兒手推車後仍有充足的走動空間
- 4) 整潔  
地面沒有積水或垃圾、設備整齊清潔
- 5) 良好通風  
空氣流通不悶熱
- 6) 沒有異味
- 7) 光線充足。

#### **計分方法:**

育嬰室評分的總分共 27 分，由三部分組成:

第一部分: 基本設備(9 個項目)，每個項目計 1 分。

第二部分: 額外設備/服務(9 個項目)，每個項目計 1 分。

第三部分: 育嬰室環境(7 個項目)，除了「設有額外的分隔哺乳室」計 3 分，其餘每個項目計 1 分。

為方便計算，育嬰室的總分總和將以百分比計算（即總分 ÷ 27 分 X 100%）。

### 三・評分報告

#### 1. 整體評分分析

如果 100 分爲滿分，27 間商場的平均分是 65.1 分。在基本設施方面，平均分有 7.7 分 (9 分爲滿分)，表現較佳。而額外設備/服務和育嬰室環境方面，表現較差，平均分分別只有 4.4 分和 5.4 分。

#### 綜合評分得分最高：愉景新城

綜合三大評估準則，得分最高是愉景新城，獲得分數爲 89 分。在愉景新城取得較高評分的原因是育嬰室環境上，取得滿分，而且它的基本設備和額外服務也表現得很出色。該商場更同時提供退熱貼及嬰兒餐椅、即棄圍巾、濕紙巾等嬰兒用品。此外，此商場的育嬰室內更設有可上鎖的獨立哺乳室，大大提高了媽媽哺乳的私隱度。排名第二位的是位於觀塘獲得 87 分的 APM。它無門設計的育嬰室非常方便嬰兒車出入，除了基本設備齊全、環境整潔、空間充足，育嬰室內同時亦設有可上鎖的獨立哺乳室。至於以 85 分排第三位的奧海城，育嬰室及哺乳室均有分隔房間，且基本設備評分較高。

#### 綜合評分得分最低：連理街商場和世貿中心

至於評分最低的，是連理街商場和世貿中心，兩間商場都沒有設獨立的育嬰室，在育嬰室環境上沒有得分，分別以 28 分和 39 排在最尾和尾二(100 分爲滿分)。排尾三的是杏花村的杏花新城，分數爲 42 分，評分較差的原因是除了進入育嬰室的路程遙遠之外，空間狹窄、換片台內更塞滿垃圾，而且當日調查員進入育嬰室後不夠 2 分鐘便發現大蟑螂，另外若要放置嬰兒車便不能把門關上，在育嬰室環境只得 0.9 分。

#### 2. 育嬰室的基本設備

以 9 分爲滿分，所有商場的平均分數爲 7.7 分。最高分的分別有德福商場、荃新天地、新世紀廣場、時代廣場、圓方、奧海城及 Hysan Place，獲得 9 分。評分較差的是太古城內某百貨公司的育嬰室，僅獲得 3.5 分。而整體來說，大部分被調查的育嬰室，都設有獨立房間、內有桌或椅、洗手盆及視液、安全鏡子等設施，能基本上滿足育嬰者的需要。

然而在 27 間商場內，當中有 30% 的換片位置並沒有圍欄或凹槽，嬰兒翻身

時有機會從換片台掉下來，對嬰兒構成一定的危險。而太古城某百貨公司內的育嬰室更沒有任何洗手或消毒的設備，直接影響個人衛生。另外，接近 44% 的育嬰室的指示牌指引模糊，商場內沒有明確的指示牌，客人需親身到顧客服務部查詢或找出商場平面圖才能知道育嬰室的正確位置。

### 3. 商場的額外服務

以 9 分為滿分，所有商場的平均分數為 4.4 分，相對於三個評分準則，屬表現較差的項目。最高分的分別有愉景新城、Mega Box 及圓方，獲得 7 分。其餘商場的評分普遍偏低，當中評分較差的分別是獲得 0 分的 Hysan Place、獲得 1 分的朗豪坊及太古廣場，還有獲得 2 分的連理街商場及太古城。

#### 額外服務評分低 半數無熱水供應

較常見的額外服務，包括提供免費紙尿片、嬰兒手推車及暖奶服務。在 27 間商場內，當中逾 70% 的商場有紙尿片供應，但提供的尺碼不齊全，未必符合各種體形嬰兒的需要。佔 93% 的商場均有嬰兒手推車借用服務，而個別商場則需以時租計算。此外，超過 48% 的商場並未有熱水供應，當中同時沒有熱水供應、暖奶器或食品翻熱服務的商場更有 4 間，包括朗豪坊、Hysan Place、太古廣場及連理街商場。

#### 愉景新城、Mega Box 及圓方表現較佳

在額外服務中表現最佳可取得 7 分的愉景新城、Mega Box 及圓方，除了提供基本的免費紙尿片、嬰兒手推車、暖奶服務、和嬰兒手推車借用服務外，當中愉景新城更有退熱貼及嬰兒餐椅、即棄圍巾、濕紙巾供應。而 Mega Box 亦有圍巾、體溫量度、體重量度、加溫嬰兒濕紙巾、便攜式嬰兒座椅安全帶借用、並提供免費母乳儲存袋、嬰兒餵食椅、母乳餵哺護墊、大肚媽媽及嬰兒優先車位。圓方則在育嬰室內設有便攜式嬰兒座椅安全帶、紅外線探熱器、電子磅及嬰兒雜誌，提供較多和較全面的服務。

### 4. 育嬰室內部環境

以 9 分為滿分，由於設有分隔哺乳室的分數比例較重，因此大部分商場的評均分數相對較低，平均分數只有 5.4 分。當中有 2 間可取得 9 分滿分，這包括有愉景新城及 APM。評分較差的，是沒有設立分隔育嬰室及哺乳室的連理街商場和世貿中心，兩間均不獲評分。另外評分較差的，分別是只



取得 0.5 分的杏花新城、只取得 2 分的 Hysan Place 以及只取得 2.5 分的朗豪坊。

### 三分一能提供分隔的哺乳室 個別通風待改善

整體而言，在調查中共有 10 間育嬰間設有分隔的哺乳室，但只有一半的育嬰室內另設獨立並能上鎖的哺乳室（包括 V City、愉景新城、APM、時代廣場、The One）。有 70% 的育嬰室通風良好，空氣流通，個別商場更有香薰及背景音樂（如圓方及新城市廣場），但有個別育嬰室空氣悶熱（如 The One），逗留長時間會使人暈眩，而且異味久久不能散去（如青衣城）。此外，個別進入育嬰室的路程迂迴曲折、地點偏遠（如奧海城及朗豪坊），有些育嬰室的出入口則有梯級造成嬰兒車進出的阻礙（如屯門市廣場）。有些哺乳室設置在洗手間內，影響衛生，甚至降低嬰兒食慾（如 IFC）。同時亦有 12% 的育嬰室傳出異味，氣味令人作嘔，最嚴重的為銅鑼灣 Hysan Place。

### 三成欠手推車走動空間

在 27 間商場內，92% 整潔度良好且光線充足，80% 的育嬰室能擺放嬰兒手推車，但當中有 33% 的育嬰室擺放嬰兒手推車便沒有走動空間（包括德福商場、杏花新城、V City、新世紀廣場、朗豪坊、奧海城、Mega Box、時代廣場、IFC）。

## 四・總結

是次調查發現，大部分育嬰室可提供較滿意的基本設備，而額外服務和育嬰室環境則有待改善。但育嬰室內部空間不足及空氣不流通的問題較為普遍，問題應加以改善。較出色表現的商場育嬰室分別有愉景新城、APM 和奧海城。愉景新城的育嬰室及哺乳室均設有自動門，方便嬰兒車出入，而且地方寬敞，亦設有可上鎖的獨立哺乳室。除此之外商場更設有嬰兒餐椅、體溫量度服務、退熱貼、即棄圍巾及濕紙巾供應。而 APM，在基本設施和額外服務上比愉景新城略低 1 分，排名第二。至於奧海城在育嬰室環境比 APM 略低 1 份，排第三。

## 建議

爲了能夠切實配合顧客需要，基於 27 個項目的調查，新世紀論壇建議育嬰室至少應符合以下條件：在基本設備方面，應提供衛生紙、洗手及消毒設備、設有蓋垃圾桶防止細菌散播及設緊急求助通話器，以防不時之需；額外設備方面，應提供暖奶器作保溫、冷熱水飲用作開奶用途及供應紙尿片；分隔育嬰室環境方面，應設有獨立的哺乳室、並保持空氣流通、光線及空間充足，如放置嬰兒車後仍有活動空間、門的設計不需人手固定，如用趟門出入口的設計方便嬰兒車出入。在調查中獲得較滿意分數的商場只屬少數。而個別育嬰室更存在空氣不夠流通，空間不足，在放置嬰兒車後就沒有足夠空間活動，這些方面仍有待改進。

根據屋宇署在 2009 年 8 月最新發佈的「商業樓宇提供育嬰間設施」(檔案編號 BD GP/BREG/P/45 (II) 認可人士及註冊結構工程師作業備考-305)中提及到：育嬰室面積最少要有大約 5 平方米(2.2 米 x2.2 米)；如育嬰室內設有哺乳室，則最少要有大約 7.5 平方米(3.4 米 x2.2 米)。雖然調查沒有將此列入評分之內，但根據調查員目測，只有少量商場能符合指引之規定。

現時香港政府並沒有規管育嬰室的立法和政策，雖然制定了《育嬰間設置指引》，但基於沒有法律效力，所以並未有效提高商場的關注。雖然截至二〇一三年十二月，設於政府物業內的育嬰室共有 227 間，然而根據香港婦聯在 2013 年 4 月的調查所得，逾 9 成人仍然認同公眾場所育嬰間不足。新世紀論壇認爲，雖然政府物業內設有一定數量的育嬰室，但私人商業樓宇包括大型商場的育嬰室卻寥寥可數，而且質素參差。政府一方面提倡餵哺母乳，但另一方面又不提供日常生活相關的支援，令媽媽們卻步。新世紀論壇建議香港政府能多行一步，除了透過立法手段要求大型商場提供合乎《育嬰間設置指引》的育嬰室外，同時應加強宣傳，鼓勵商場提供額外的嬰兒服務以配合媽媽的需要。

## 附件

- 一、 全港大型商場育嬰室評分表總覽
- 二、 育嬰室的基本設備評分表
- 三、 育嬰室的額外設備/服務評分表
- 四、 分隔育嬰室環境評分表

全港大型商場育嬰室評分表總覽(附件一)

商場		基本設備	額外設備/服務	育嬰室環境	總分	總評分
		9 分爲滿分*	9 分爲滿分 <sup>®</sup>	9 分爲滿分 <sup>‡</sup>	27 分爲滿分 <sup>®</sup>	100 分爲滿分 <sup>~</sup>
地鐵旗下商場	德福	9	5	4	18	67
	青衣城	6.5	4	4.5	15	56
	杏花新城	6.5	4	0.5	11	41
	綠楊坊	7.5	4	4	15.5	57
	連理街商場	5.5	2	0	7.5	28
屯門	V City	7	5	7.5	19.5	72
	屯門市廣場	6.5	6	8	20.5	76
沙田	沙田新城市廣場	8.5	5	5	18.5	69
荃灣	荃新天地	9	5	8	22	81
	愉景新城	8	7	9	24	89
尖沙咀	海港城**	8.5	6	4	18.5	69
	美麗華商場	8.5	5	8	21.5	80
	圓方	9	7	6.5	22.5	83
	The One	7.5	4	8	19.5	72
旺角	新世紀廣場	9	5	7.5	21.5	80
	朗豪坊	7	1	2.5	10.5	39
奧運	奧海城	9	6	8	23	85
九龍灣	MEGA BOX	8	7	4.5	19.5	72
鑽石山	荷里活廣場	8.5	5	5	18.5	69
觀塘	APM	8.5	6	9	23.5	87
將軍澳	東港城	8	6	5	19	70
銅鑼灣	時代廣場	9	4	8.5	21.5	80
	世貿中心	5.5	5	0	10.5	39
	Hysan Place	9	0	2	11	41
中環	IFC**	8	3	4.5	15.5	57
金鐘	太古廣場	8	1	4.5	13.5	50
太古	太古城(某百貨公司)	3.5	2	8	13.5	50
平均分		7.7	4.4	5.4	17.4	65.1

- 代表該商場並沒有獨立育嬰室，而育嬰台則設於女洗手間內。
- \* 該評分以附件二育嬰室的基本設備分為 9 個項目，每個項目計 1 分。
  - @ 該評分以附件三育嬰室的額外設備/服務分為 9 個項目，每個項目計 1 分。
  - # 該評分以附件四育嬰室的育嬰室環境(7 個項目)，除了「設有額外的分隔哺乳室」計 3 分，其餘每個項目計 1 分。
  - % 該評分為附件一育嬰室的基本設備、額外設備/服務、分隔育嬰室環境合計的總分總和。
  - ^ 該評分為附件一育嬰室的合計的總分總和百分比計算（即總分 ÷ 27 分 X 100%）。
- \*\* 海港城有 5 間育嬰室，評分之育嬰室屬舊早落成的兩間
- \*\* IFC 調查之育嬰室屬位於 1 樓



地 鐵 旗 下 商 場	基本設備										基本設備總分 9分為滿分
	指示牌正確	方便BB車出入	獨立房間	有椅/台	圍欄/換片台	洗手盆有視液	乾手設備	有蓋垃圾桶	安全鏡子	安全鏡子	
商場	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
德福	0.5	1	1	1	0	1	1	0	1	1	6.5
青衣城	1	0	1	1	0.5	1	0	1	1	1	6.5
杏花新城	1	0.5	1	1	1	1	0	1	1	1	7.5
綠楊坊	0.5	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5.5
連理街商場	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	7
V City	1	0.5	1	1	1	1	0	0	1	1	6.5
屯門市廣場	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8.5
沙田新城市廣場	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
荃新天地	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
愉景新城	1	1	1	1	0.5	1	1	1	1	1	8.5
海港城	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8.5
美羅華商場	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
固坊	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
The One	1	1	1	1	0.5	1	1	0	1	1	7.5
新世紀廣場	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
朗豪坊	0	0.5	1	1	0.5	1	1	1	1	1	7
奧海城	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
MEGA BOX	0.5	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1	8
荷里活廣場	0.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8.5
觀塘 APM	1	1	1	1	0.5	1	1	1	1	1	8.5
將軍澳	0.5	1	1	1	0.5	1	1	1	1	1	8
時代廣場	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
世貿中心	0.5	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5.5
Hyson Place	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
IFC	1	0.5	0.5	1	1	1	1	1	1	1	8
太古廣場	0.5	1	1	1	0.5	1	1	1	1	1	8
太古	0	1	0	1	0.5	0	0	1	0	1	3.5

	商場	額外設備/服務											額外設備/服務總分 9分為滿分		
		食物翻熱服務	奶樽翻熱	暖奶器	紙尿片供應	熱水供應	借BB車	育嬰間有雜誌	物品寄存	顧客休憩區					
地 鐵 旗 下 商 場	德福	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	5
	青衣城	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4
	杏花新城	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
	綠楊坊	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
	連理街商場	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	V City	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	5
屯門	屯門市廣場	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	6
	沙田新城市廣場	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	5	
荃灣	荃新天地	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	5	
	愉景新城	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	
尖沙咀	海港城	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	6
	美麗華商場	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	5	
	圓坊	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	
旺角	The One	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	4
	新世紀廣場	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	5
	朗豪坊	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	
奧運	興海城	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6
	MEGA BOX	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	7
鑽石山	荷里活廣場	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	5
	豐塘 APM	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6
將軍澳	東港城	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6
	時代廣場	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	4
銅鑼灣	世貿中心	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	5
	Hysan Place	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中環	IFC	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
金鐘	太古廣場	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	太古城某百貨公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2

		獨立育嬰室環境							評語		獨立育嬰室 環境總分
商場	額外獨立哺乳室	哺乳室能上鎖	空間充足	整潔	良好通風	沒有異味	光線充足			9分為滿分	
地鐵	0	0	0.5	1	0.5	1	1	空間狹窄，燈光昏暗		4	
地下商場	0	0	1	1	0.5	1	1	有蟑螂		4.5	
	0	0	0	0	0	0	0.5			0.5	
	0	0	1	1	0.5	0.5	1	沒有獨立育嬰室，只有女廁中的育嬰台		4	
屯門	3	1	0.5	1	1	1	0	入口有2層梯級		7.5	
	3	0	1	1	1	1	1			8	
沙田	0	0	1	1	1	1	1			5	
	3	0	1	1	1	1	1			8	
荃灣	3	1	1	1	1	1	1			9	
	0	0	1	1	1	0	1			4	
	3	0	1	1	1	1	1			8	
尖沙咀	1.5	0	1	1	1	1	1	有好香既香薰味		6.5	
	3	1	1	1	0	1	1	尿片只有細碼供應，育嬰室內空氣悶焗		8	
旺角	3	0	0.5	1	1	1	1			7.5	
	0	0	0	1	0.5	1	0	要鎖匙及推門才到達，有軟墊無圍欄		2.5	
興運	3	0	1	1	1	1	1	地點隔涉，位於後樓梯旁		8	
九龍灣	0	0	0.5	1	1	1	1			4.5	
鑽石山	0	0	1	1	1	1	1			5	
觀塘	3	1	1	1	1	1	1			9	
將軍澳	0	0	1	1	1	1	1	育嬰室有軟墊無圍欄		5	
	3	1	0.5	1	1	1	1			8.5	
銅鑼灣	0	0	1	0	0	0	1	沒有獨立育嬰室，只有女廁中的育嬰台		0	
	0	0	0.5	1	1	1	1	有桌無椅，有積水，異味驚人		2	
中環	0	0	1	1	1	1	1	育嬰室在廁所入面		4.5	
金鐘	0	0	1	1	1	1	1			4.5	
太古	3	0	1	1	1	1	1	非商場設備，有軟墊無圍欄		8	