



香港社會服務聯會
The Hong Kong Council of Social Service

贊助人
行政長官 曾蔭權先生
PATRON
The Chief Executive the Hon. Donald TSANG Yam-kuen

行政總裁
方敏生女士
CHIEF EXECUTIVE
Ms. Christine M. S. FANG

香港消費障礙重重 無形障礙比有形障礙更嚴重

香港首份無障礙消費調查報告公布

【新聞稿 2012年1月9日】最近有法國客戶調查機構對全球30個城市的著名商業街進行排名，香港排行尾二，為香港「購物天堂」地位敲響警鐘，究其原因就是港人態度欠缺友善；香港社會服務聯會（社聯）今日公布香港首份無障礙消費調查報告，報告正正顯示香港消費障礙普遍，超過八成有特別需要的消費者進行消費時都曾遇上困難或障礙，報告進一步指出，香港邁向真正無障礙社會步伐緩慢，環境/設施因素只是部分原因，大部分原因屬於服務因素，尤其與港人欠缺友善、態度冷漠有關。

社聯行政總裁方敏生女士在發佈會上表示：「報告顯示有約84%的受訪長者、殘疾人士及少數族裔進行消費時都曾遇上困難或障礙，其中最大的兩項消費障礙分別為「服務態度惡劣」（佔所有受訪者中約41%）和「難以與服務員溝通」（佔37%），在七大消費障礙中，「環境/設施障礙」只排第五（佔25%），顯示服務態度才是做成消費障礙的真正原因。」無障消費調查以問卷形式訪問了512位長者、少數族裔和殘疾人士，調查這群消費者於消費時遇到困難與障礙的普遍程度及其消費模式，另外，調查亦進行了六場聚焦小組訪談深入探討這三類消費者的消費障礙，調查於去年7月至12月間進行。

路向四肢傷殘人士協會執行委員會副主席羅偉祥先生及龍耳創會委員邵日贊先生今日亦一同出席發佈會，分享他們的消費經驗及所遇到的障礙與困難。

報告指出，有特別需要的消費者普遍認為，香港無障消費方面的客戶服務大有改善餘地，調查顯示有超過75%的受訪者認為，香港商戶現時對長者、殘疾人士或少數族裔所提供的顧客服務仍有進步空間。此外，推廣無障消費不單有助進一步提高香港的優質服務水平，鼓勵消



費，更具有實質促進共融的社會作用，調查指出有約 70%的受訪者認為，若香港商戶的員工曾接受有關接待殘疾人士、長者及少數族裔的訓練，這將會增加他們出外消費的次數，顯示消費障礙除了影響有特別需要的消費者日常購物或用餐外，原來亦會影響這類人士的社交生活。

社聯－滙豐社會企業商務中心在香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」的撥款資助及獲得接近三十家商會、組織、社福機構與大學代表的支持下，今日亦正式宣佈推出「無障消費計劃」(So-Biz Project)，向香港中小企及社企推廣「優質服務·無障關懷」的理念，提升商戶的無障礙服務水平和企業的競爭力，促進長者、殘疾人士或少數族裔社區共融，使香港真正成為無障礙社會。目前計劃已招募了超過一百家商戶參加。

工業貿易署副署長袁小惠女士在「無障消費計劃」啟動禮上表示：「這個項目難得之處，是把『工商業』和『社會服務』兩個界別連繫起來，共同為社會做有意義的事，達致雙贏。這亦是『中小企業發展支援基金』成立以來，首次資助社會企業開展同類的項目。」袁女士續稱，希望將來有更多「跨界別」的項目向這個基金提出申請，推動更多有意義的計劃，令中小企業及社會各界受惠。

平等機會委員會主席林煥光先生亦在啟動禮上指出，香港有九十萬名 65 歲及以上長者、四十萬名少數族裔居港者及四十萬名各類殘疾人士，他們都是中小企的定期及潛在顧客，市場潛力龐大，更呼籲企業及商戶要打造好無障礙通道及設施以開拓有關市場。

根據政府統計處的推算，十三年後，每五個香港人中便有一位年齡達 65 歲或以上。數字亦顯示，長者、殘疾人士和少數族裔佔香港人口比例約分別為 12.4%、5.2%及 5%，但他們卻往往是在社會及市場上被忽略的一群消費者。因此「無障消費計劃」藉提升香港商戶的無障礙服務水平，幫助本地中小企打開這個約佔全港兩成人口的新市場。

- 完 -

附：「無障消費計劃」支持機構名單

(在此刊物上/活動內(或項目小組成員)表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署及中小企業發展支援基金評審委員會的觀點。)

「無障消費計劃」支持機構名單(排名不分先後)

- 香港零售管理協會 (協辦機構)
- 平等機會委員會 (協辦機構)
- 香港中小型企業總商會
- 營商友導協進會
- 全港各區工商聯
- 香港中小企協會
- 油尖旺工商聯會
- 東區工商業聯會
- 香港沙田工商業聯合會
- 香港深水埗工商聯會
- 香港荃灣工商業聯合會
- 中西區長者友善工作小組
- 基督教勵行會 油尖旺少數族裔綜合服務中心
- 香港理工大學 電子計算學系
- 香港大學 社會工作及社會行政學系
- 香港聾人協進會
- 香港失明人協進會
- 香港基督教服務處 少數族裔服務
- 我讚！
- 香港復康聯盟
- 關注長者權益大聯盟
- 龍耳
- 聖雅各福群會
- 香港盲人輔導會
- 香港聾人福利促進會
- 香港復康會
- 香港基督教青年會長沙灣中心