

平等機會多元共融行動 – 電台分享無障消費

二零一二年二月二十二日 (星期三)，社聯 – 滙豐社會企業商務中心高級顧問凌浩雲先生應平等機會委員會的邀請與該會訓練主任龍子茵小姐出席「平等機會多元共融行動 2011」環節，該環節於香港電台第二台「Made in Hong Kong 李志剛」節目中由李志剛(Alex)及區文詩(Angela)進行電台訪問。訪問主題圍繞「無障消費計劃」和平等機會委員會的角色及提供的培訓等。



凌浩雲先生表示「無障消費」是指任何人士 (包括長者、殘疾人士及少數族裔人士) 在商戶 (無障消費計劃以飲食和零售業為對象)消費時，能在無需他人協助或困難較低之情況下進行消費、充分知道產品/服務的正確資訊，以及在消費過程中，能維護自身的消費者權益。

隨著香港人口老化和人口結構轉變，本地市場的需求正不斷變化，新的商機亦不斷出現。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人士佔香港人口比例約分別為 12.4%、5.2%及 5%，但他們往往是在社會及市場上被忽略的一群消費者。對於商人來說，能了解消費者的需要及市場的變化，並將之轉變為商機，使自己的產品或服務可以滿足顧客的需要，是產品或服務暢銷的根本原因。

有見及此，香港社會服務聯會發起有關計劃，由香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，並得到香港零售管理協會、平等機會委員會作為協辦機構、各大商會、大學和社福團體等支持，向中小企及社企推廣「優質服務·無障關懷」的理念，提升商戶的無障服務水平和競爭力，達至雙贏局面，共建無障共融的社區。

平等機會委員會支持無障消費

此外，龍子茵小姐指出平等機會委員會將會透過平機會的網頁、電子通訊和平機會無障礙生活網頁宣傳「無障消費計劃」，更會派員擔任「無障消費計劃」培訓課程的講者等協助推廣。平機會支持社會上每個人皆可全面融入社會，達致生活無障礙。平機會的無障礙生活網頁 <http://www.eoc.org.hk>，羅列出各個生活層面的無障礙資源，歡迎各界人士參考及使用，攜手共同支持與實踐平等機會。

無障計劃的三項重點

訪問亦提及無障消費計劃的三項重點內容: (一) 探討商機：我們會邀請知名企業的管理層或企管專家為主講嘉賓，於營商講座分享營運或管理心得、市場分析或

趨勢預測等；(二) 提升服務質素：為協助企業提升服務水平，將優質服務推廣至長者、殘疾人士和少數族裔人士等顧客，陸續推出無障服務指引、優質服務培訓坊以及神秘顧客計劃等予參與計劃的中小企；(三) 口碑宣傳：包括從不同媒介推廣無障計劃、頒發獎項予商戶去增加商戶品牌認受性，此外，獲獎商戶可在 So-Biz 網站宣傳產品/服務/最新優惠、下載有助營商的資源。

各活動詳情將於網站內公佈，請登入 <http://www.sobiz.hk> 或致電 2876-2437 / 2876-2439 查詢。

電台訪問完整版本請收聽:

http://programme.rthk.org.hk/assets/contentindex/asx/radio2_3437_169877_17059.asx