



So-Biz
無障消費

Shop Freely • Serve Friendly
優質服務 • 無障關懷

香港社會服務聯會「無障消費計劃」啟動

消除消費障礙 助中小企提升服務

商戶要拓展業務，首要考慮如何吸納更多客源。根據政府統計處的數字，長者、殘疾人士和少數族裔佔香港人口比例約為 12.4%、5.2%及 5%。然而，這個龐大消費群組一直被商戶所忽略，在有形和無形的消費障礙下，窒礙了他們的消費意欲，白白讓顧客流失。香港社會服務聯會（社聯）早前舉行「無障消費計劃」啟動禮，吸引逾百家商戶參與，共同為消除消費障礙而努力，並藉此提升商戶競爭能力。

社聯早前完成香港首份無障礙消費調查報告，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。社聯行政總裁方敏生女士說：「其中最大的兩項消費障礙分別是『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 7 大消費障礙中，『環境/設施障礙』只排第五（佔 25%），顯示服務態度才是構成消費障礙的真正原因。」

路向四肢傷殘人士協會執行委員會副主席羅偉祥先生經常光顧食肆及商舖，他表示曾在商舖購物時，要求店員協助量度衣服的肩寬，或在買鞋時希望得到協助，但店員都不願意提供服務。他坦言：「殘疾人士到食肆或商舖，若覺得不便前往或店員不欲提供服務，很多時都不會再去光顧。」

方敏生女士認為：「商戶若能做到無障礙消費，便能給予消費者信心，吸引弱勢社群光顧。此外，具備這些態度和行為的商戶，更能建立商舖的信譽和開拓市場空間，令商戶及消費者達至雙贏效果。」

無障消費三部曲

為推動食肆及零售店舖提供無障消費服務和設施，社聯推出「無障消費計劃」（So-Biz Project），以探討商機、提升服務質素、口碑宣傳三部曲，協助商戶達至「優質服務·無障關懷」目標，計劃獲政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資



▲路向工作人員示範使用方便輪椅使用人士出入的斜坡



▲路向四肢傷殘人士協會執行委員會副主席羅偉祥先生分享消費經驗及障礙

助，並得到接近 30 家商會、機構、社福組織與大學代表的支持（名單見表）。

- （1）探討商機——舉辦營商講座
- （2）提升服務質素——提供簡明的無障服務指引和優質服務培訓坊，並設有神秘顧客計劃，提供改善建議，協助商戶提升服務水平。
- （3）口碑宣傳——設立「So-Biz 獎項」，增加商戶品牌認受性，透過 So-Biz 網站、媒體、商會、非政府組織或機構的網絡進行宣傳。

為表揚實施「優質服務·無障關懷」的商戶而設的「So-Biz 獎項」，分為 3 星級別，商戶若實施無障服務指引可獲 1 星獎項；實施指引，並獲提名或參與工作坊，可獲 2 星獎項；若上述 3 項均做到，可獲 3 星獎項。社聯會為獲取 3 星獎項的商戶作特別宣傳，增加商戶認受性。同時，消費者亦可依據「So-Biz 獎項」選擇商戶光顧，獲取公平優質的消費服務。有意參與計劃的商戶，可登上 www.sobiz.hk 或致電 2876 2437/2876 2439，了解詳情。

▼商會、社福團體和大學代表參加啟動儀式，一起支持「無障消費計劃」。



此項目由香港社會服務聯會主辦，並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。



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。



▲（右起）平等機會委員會主席林煥光先生、社聯行政總裁方敏生女士、工業貿易署副署長袁小惠女士與香港零售管理協會執行總監余麗姚女士，與一眾商會及社福機構代表高呼「無障承諾」。

支持機構名單

- 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
- 全港各區工商聯
- 香港中小企協會
- 營商友導協進會
- 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！
- 香港康復聯盟
- 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

（排名不分先後）