

無障消費服務指引

執行最少五項指引，可獲頒「一星獎項」予以表揚! (詳情請留意「指引細則」)

一般類別指引	
A1	店舖設有渠道，讓消費者反映/表達意見或投訴 (如意見箱、投訴熱線、客戶意見網頁等)。
A2	消費者於店內能容易找到服務員提供協助 (店舖服務員人數足夠、服務員留意顧客需要)。
A3	所有產品/服務/菜式/消費項目均有清晰準確的價格顯示。
A4	設有簡單清晰的購貨退換規則，服務員會主動向顧客介紹。
A5	在緊急情況下，服務員懂得安全疏散長者、殘疾人士或少數族裔顧客。

專屬類別指引	
少數族裔消費服務指引	
B1	提供或附有英文的餐牌/產品目錄/宣傳品。
B2	容許顧客觸摸產品。#
B3	提供圖片餐牌/產品目錄。
B4	顧客決定不消費，服務員仍會感謝光臨，例如微笑，表示「歡迎下次再來」，「再見」等。#
B5	店舖有少數族裔員工負責接待同族裔顧客及照顧其需要。
B6	服務員能以英語(或少數族裔語言)與顧客溝通。
B7	提供清真食品或少數族裔產品/食物。
B8	食物列出成份方便少數族裔消費者分辨。
視覺有困難人士消費服務指引	
C1	容許顧客觸摸產品。#
C2	店舖照明充足光亮，便利視覺有困難人士較易視物。#
C3	服務員會協助視覺有困難人士核對交易/找續金額。#
C4	服務員會主動為視覺有困難人士引路或懂領路法。
C5	於玻璃門/洗手間等地方貼有螢光或大型標誌以便視覺有困難人士辨認。
C6	店舖提供放大鏡與視覺有困難人士閱讀餐牌/產品目錄及價錢等。
C7	店舖地面、牆壁、桌椅和陳設色彩對比鮮明，便利視覺有困難人士較易視物。
C8	提供或附有點字的餐牌/產品目錄/宣傳品。

身體活動能力受限制人士消費服務指引	
D1	顧客有充足時間在店內享用食物/自由選購產品。
D2	店舖有服務員專責接待身體活動能力受限制人士顧客及照顧其需要。
D3	店舖入口設有提示鐘，方便呼叫服務員協助。
D4	店舖出入口暢通易達、有足夠的闊度、平坦或建有斜路或備有方便輪椅使用者進出的設施。
D5	店內通道可讓輪椅通過。
D6	食肆陳設、桌椅設計可容納輪椅使用者進食。
D7	店舖安排有插頭的位置給輪椅使用者方便為電動輪椅充電。
D8	商戶店內或 500 米附近設有方便輪椅使用者的升降機。
聽覺/語言有困難人士消費服務指引	
E1	服務員會提醒使用八達通付款的顧客交易已經完成。
E2	店內多處當眼位置或收銀處擺放有餐牌/產品目錄/宣傳品，方便聽覺/語言有困難人士落單/選購貨品。
E3	服務員懂得不用大聲、面對面與聽覺/語言有困難人士溝通，注重面部表情。
E4	顧客落單/進行交易時，服務員會向聽覺/語言有困難人士重覆交易/落單內容及獲得核實後才進行。
E5	店舖有服務員專責接待聽覺/語言有困難人士顧客及照顧其需要。
E6	服務員懂得以身體語言/文字/簡單手語與聽覺/語言有困難人士溝通。
E7	餐牌/產品目錄列有簡單數字編號，方便聽覺/語言有困難人士落單/選購貨品。
E8	商戶提供短訊/電郵訂座或訂購產品服務。
長者消費服務指引	
F1	商戶提供安全的環境給顧客消費，避免有地面濕滑不平、疊貨太高、陳設凌亂等情況。
F2	店舖照明充足光亮，便利長者消費。#
F3	顧客有充足時間在店內享用食物/自由選購產品。#
F4	容許顧客觸摸產品。#
F5	服務員主動協助長者核對交易/找續金額。#
F6	服務員與長者傾談時，說話清楚並稍慢，盡量不中英夾雜。
F7	長者顧客決定不消費，服務員仍會感謝光臨，例如微笑，表示「歡迎下次再來」，「再見」等。#
F8	店舖最終收費與服務員推銷時的價格一致。

「指引細則」：

- 無障消費服務指引分「一般類別指引」及五類「專屬類別指引」，包括「少數族裔消費服務指引」、「視覺有困難人士消費服務指引」、「身體活動能力受限制人士消費服務指引」、「聽覺/語言有困難人士消費服務指引」及「長者消費服務指引」。
- 商戶只需於個別「專屬類別指引」內，遵守或執行最少五項指引便符合資格(專屬類別)，經主辦單位審批後可獲頒無障消費計劃「一星獎項」(符合專屬類別資格將獲頒附有專屬標誌的一星獎項，表揚商戶為專屬類別消費者提供無障礙消費服務)。但最多可遵守或執行的指引項目數量則不設上限。
- 商戶亦可從全部(包括「一般類別指引」及所有「專屬類別指引」)共 60 條指引項目當中，自由選擇最少十項指引遵守或執行，經主辦單位審批後可獲頒無障消費計劃「一星獎項」(不附有任何專屬標誌)。
 - * 商戶需注意：個別指引項目若附有「#」符號代表有其他指引項目與該條指引相類似，若商戶所遵守或執行的指引中，其中有兩條經主辦單位審核後屬於相類似指引，則該兩條指引只會當作只遵守了一項計算，商戶需補充足夠數量指引項目以符合獲獎資格。
- 商戶要成功獲頒一星獎項，需在已遵守及執行的指引項目中，向主辦單位提交至少一項憑證，憑證可透過文件(例如公司內部通函等)或相片(顯示店舖設施或陳設等)方式提交(經傳真或電郵)。
- 無障消費服務指引內容或會隨時間更新，商戶申請「一星獎項」請透過書面方式進行(經傳真或電郵)，商戶參加獎勵計劃所需遵守或執行的指引內容以申請日期當時生效的指引項目為準。
- 無障消費計劃設有「神秘顧客評估」項目，所有獲頒無障消費星級獎項的商戶都有機會獲選中被神秘顧客評估其執行無障消費服務指引的狀況，敬請各獲獎商戶持續執行指引。
- 獲頒無障消費星級獎項的商戶如在境內外被裁定任何刑事罪行，或涉及任何歧視投訴、道德上的控訴而被相關法定機構裁定須承擔責任，或涉及不良經營手法，或經營中違反對顧客的誠信，或出現其他性質類似的情況，又或經主辦單位評定違反道德誠信，主辦單位可提出警告，甚至取消其獎項及本計

劃的商戶和會員資格，而毋須任何解釋。

- 商戶如欲申請無障消費計劃星級獎項，需先參加「無障承諾友善商戶」，承諾以下數項無障友善態度，並成為「無障消費計劃」的商戶會員。

「無障承諾友善商戶」無障友善態度：

- 以友善親切和有禮的態度待客
 - 理解和顧及客戶的特別需要
 - 讓不同需要的顧客皆可享有相同水平的服務
 - 務求產品/食物/服務訊息充足、展示清楚
 - 積極溝通，耐心聆聽
 - 誠實銷售，致力建立良好商譽
 - 注重顧客的安全
 - 致力改善營業環境，便利顧客
- 查詢「無障消費計劃」電話：2876-2439 / 2876-2437，電郵 info@sobiz.hk，傳真 2876-2496，亦可瀏覽 www.sobiz.hk。

- 完 -