

## Annex 5.2 Requirements for So Biz Award

### So-Biz 獎項類別

#### ■ 一星獎項

獲獎方法：

-執行無障服務指引的項目

#### ■ 二星獎項

獲獎方法：

-執行無障服務指引的項目

-及完成以下其中一項:

1) 參與優質服務培訓坊

2) 得到顧客(必須是長者、殘疾人士或少數族裔)或相關社福機構的提名

#### ■ 三星獎項

獲獎方法：

-執行無障服務指引的項目；及

-參與優質服務培訓坊；及

-得到顧客(必須是長者、殘疾人士或少數族裔)或相關社福機構的提名

## Annex 7.2 – So-Biz Checklist

# 無障消費服務指引

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。

## 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「無障消費服務指引」詳情，電話：2876-2439 / 2876-2437，電郵 info@sobiz.hk，傳真 2876-2496，亦可瀏覽 [www.sobiz.hk](http://www.sobiz.hk)。

- 完 -