

# 《香港銀髮市場調查報告2015》

香港社會服務聯會  
2015/7/6



「中小企業發展支援基金」撥款資助  
Funded by SME Development Fund



工業貿易署  
Trade and Industry Department

# 調查對象

---

包括兩類調查對象：

□ 長者

□ 商戶

# 第一類調查對象及方式

---

- 長者
  - 被訪者年齡達**60**歲或以上
  - 被訪者必須是香港永久居民
- 調查方式
  - 被訪者於問卷填寫意見
- 抽樣方式
  - 非概率抽樣法

# 調查流程及時間

---

## □ 流程

- 社聯向長者單位派發問卷
- 長者單位向符合調查對象要求的長者派發問卷
- 統計期內，被訪者完成問卷填寫後，長者單位代為收集已填妥的問卷，社聯於調查期後，回收所有問卷並分析資料。

## □ 調查期

- 2015年4月30日至2015年6月26日

## □ 共收回問卷: 723 份

# 調查目的

---

- 了解長者（**60**歲或以上人士）在商戶消費時的經驗及考慮
- 了解長者對商戶聘用六十歲或以上人士服務他們的意見

# 第二類調查對象及方式

---

- 商戶
  - 於香港經營的商業企業
- 調查方式
  - 被訪者於問卷填寫意見
- 抽樣方式
  - 非概率抽樣法

# 調查流程及時間

## □ 流程

- 社聯向商會和參與計劃的商戶派發問卷
- 商會向符合調查對象要求的商戶派發問卷
- 統計期內，被訪商戶完成問卷填寫後，會交回問卷予社聯，由商會派發的問卷經商戶填妥後則會由商會代為收集，社聯於調查期後，回收所有問卷並分析資料。

## □ 調查期

- 2015年4月30日至2015年6月26日

## □ 共收回問卷: 330份

# 調查目的

---

- 了解商戶對聘用六十歲或以上人士服務長者客戶的意見



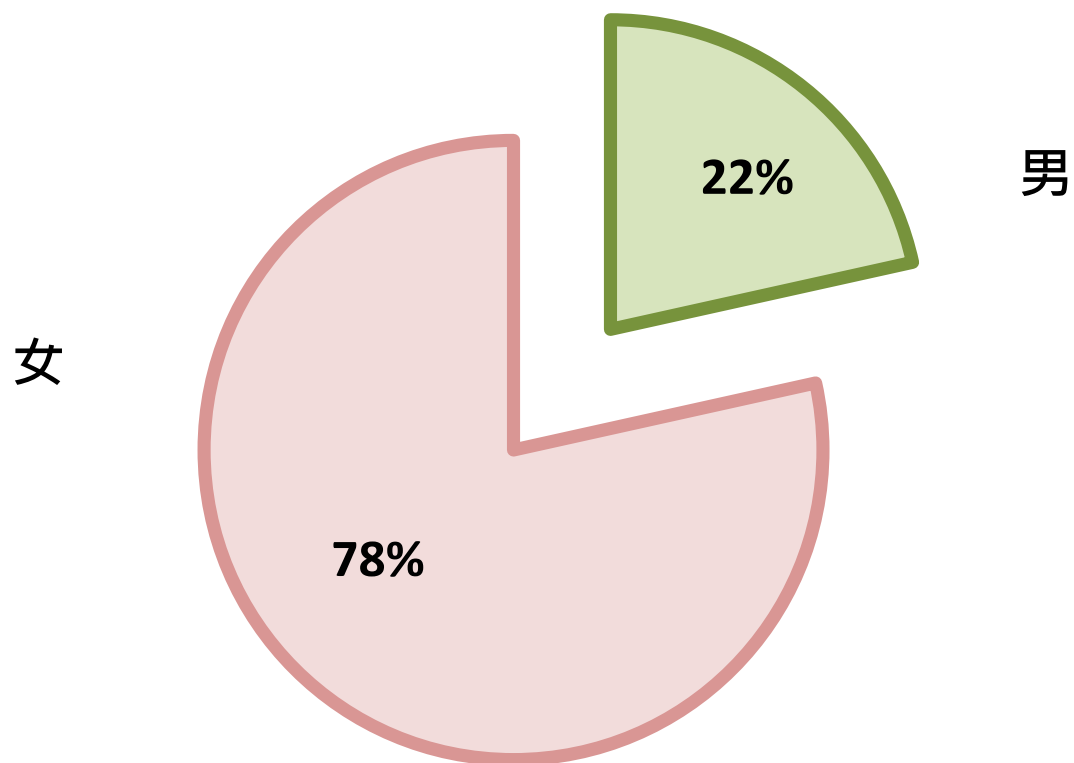
# 調查對象：長者



## 調查結果

# 受訪者性別分布

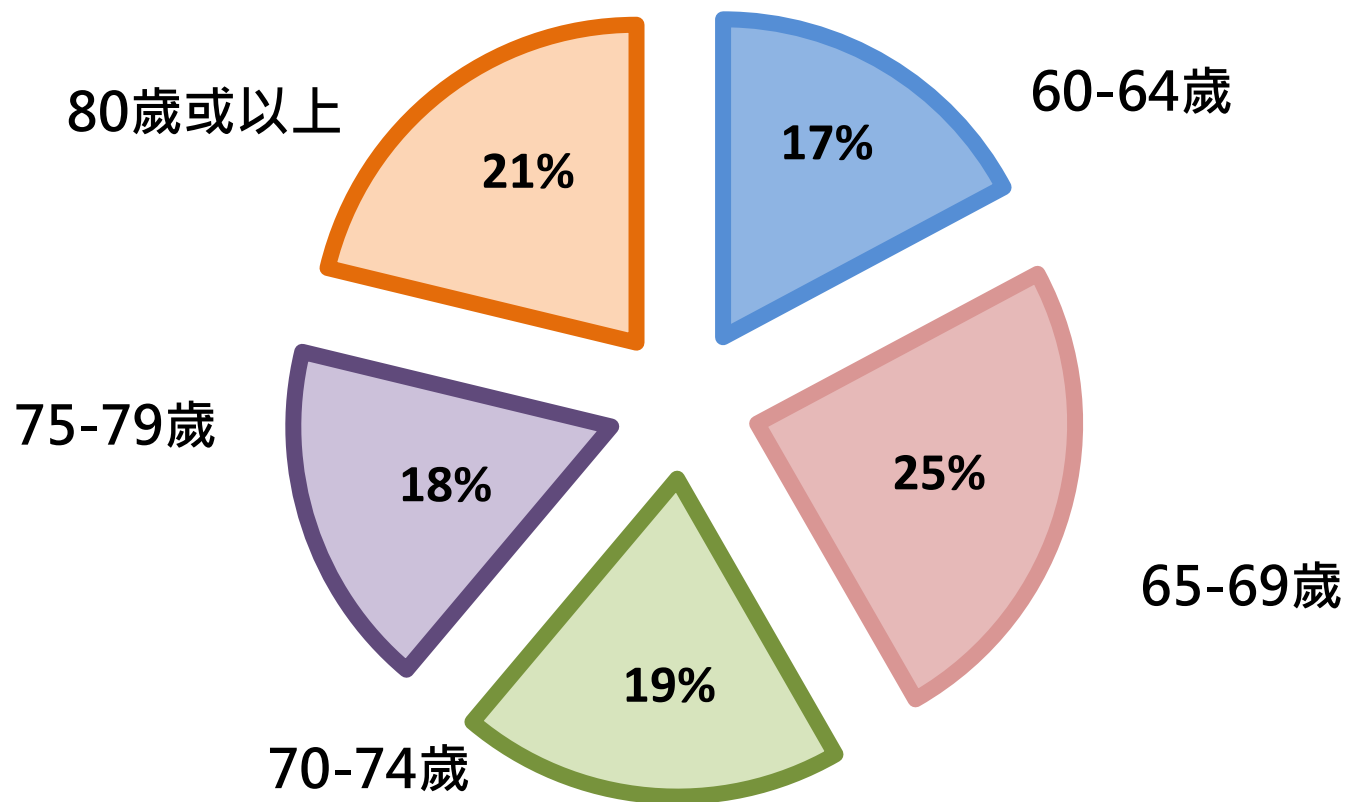
N = 669



N = 該題目中共有多少有效答案

# 受訪者年齡分布

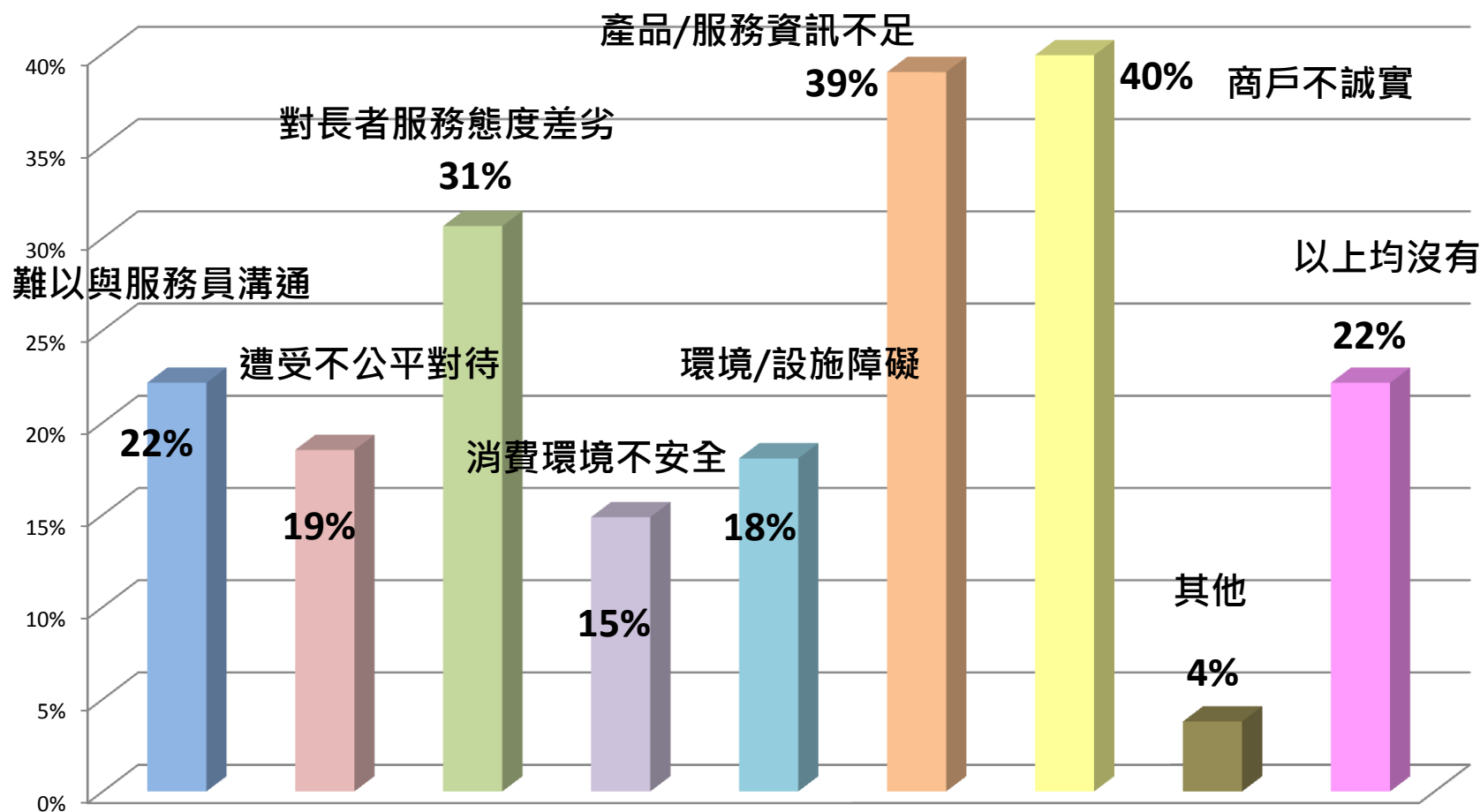
N = 669



N = 該題目中共有多少有效答案

# 長者在商戶消費時，曾遇到下列那些不好的經驗？（可選多於一項）

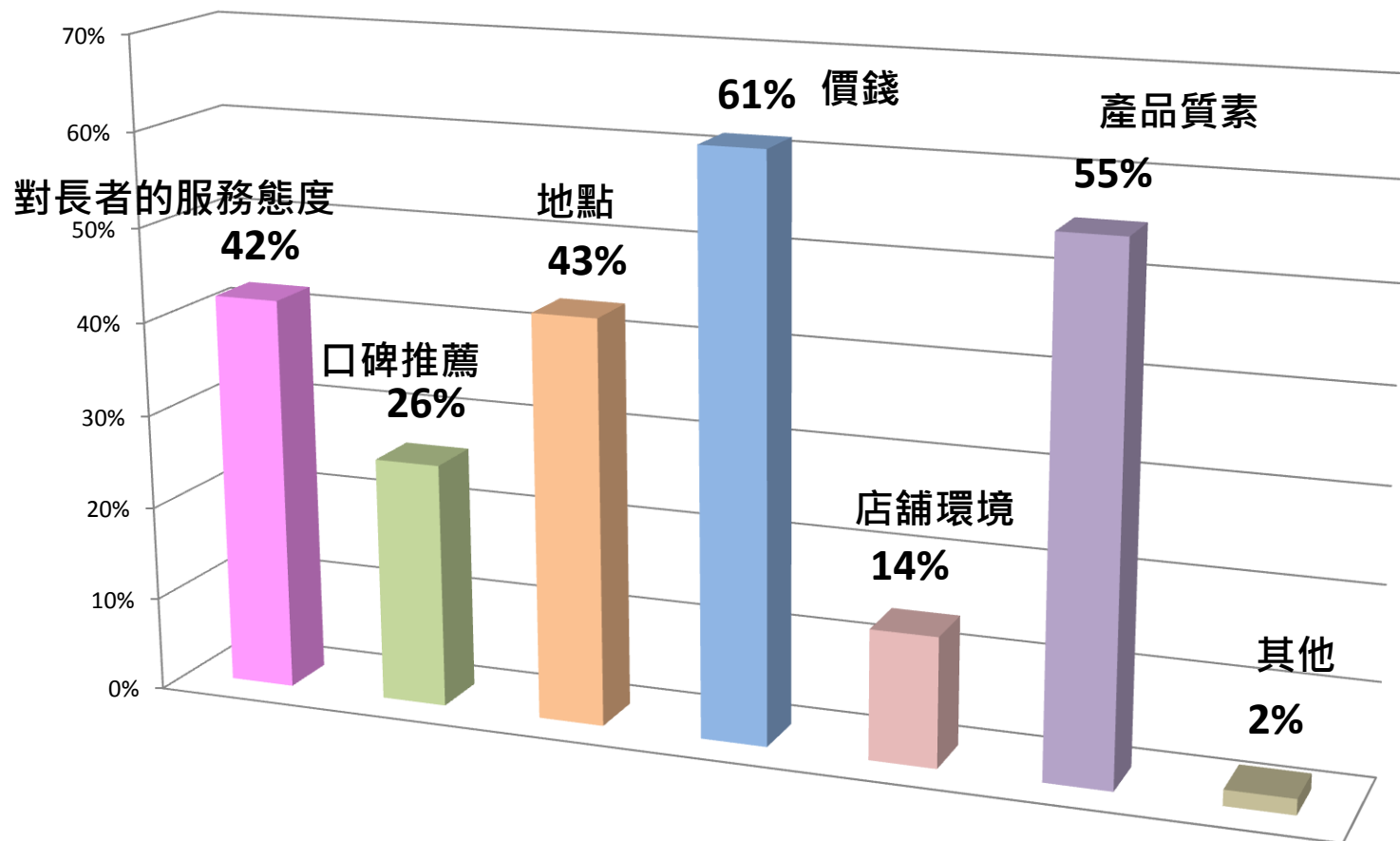
N = 659



N = 該題目中共有多少有效答案

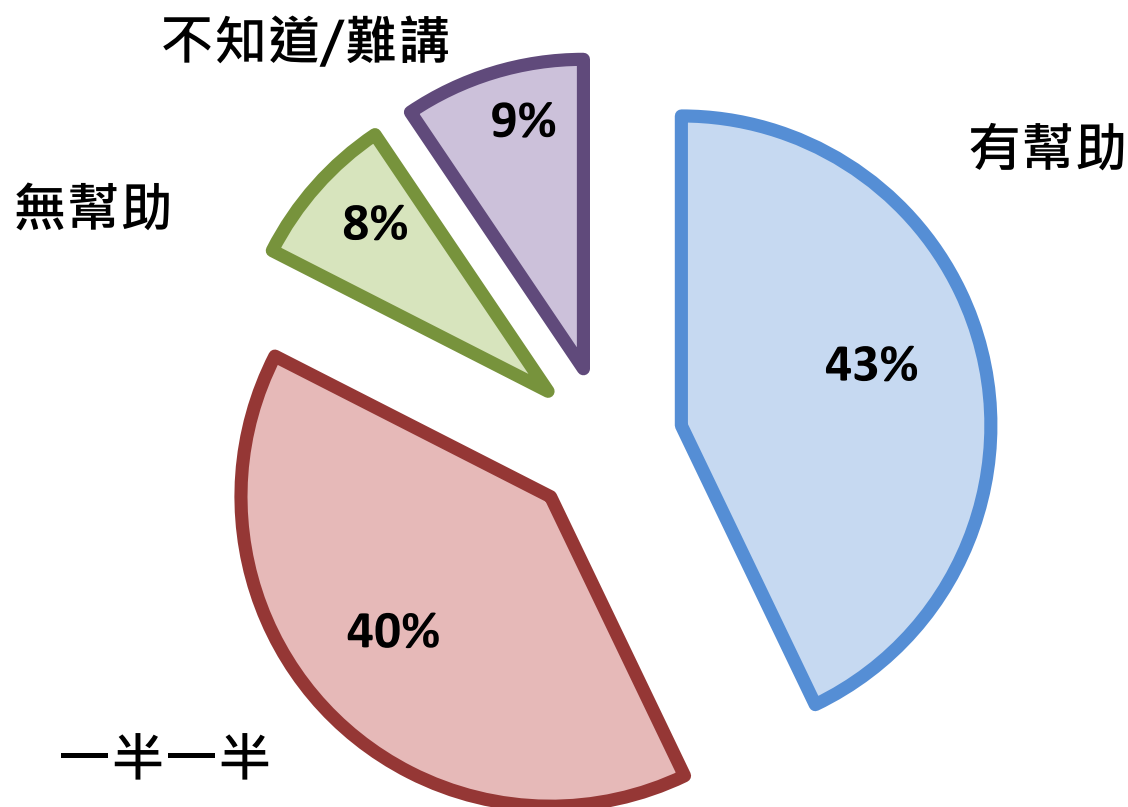
# 在選擇商戶時，下列哪些因素是長者光顧商戶的原因？（最多可選 3 項）

N = 593



N = 該題目中共有多少有效答案

# 受訪者認為商戶聘用六十歲或以上人士服務消費者，對服務長者客戶會否有幫助？ N = 646

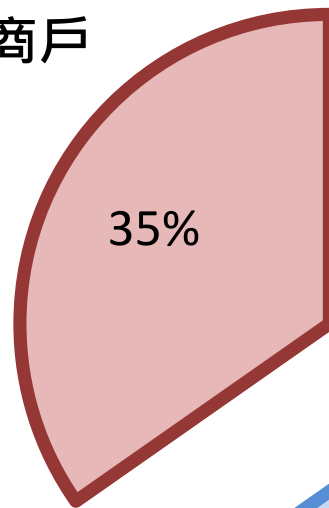


N = 該題目中共有多少有效答案

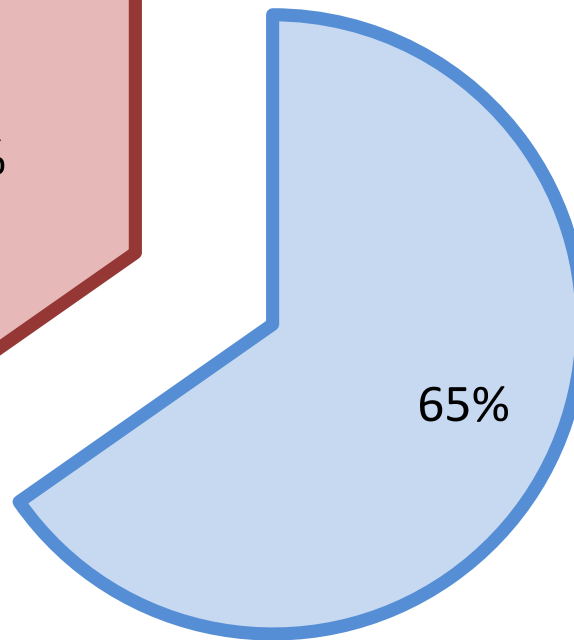
在選擇商戶時，長者喜歡經常光顧同一熟悉商戶，還是喜歡不斷嘗試新商戶？

N = 625

不斷嘗試新商戶



經常光顧同一商戶



N = 該題目中共有多少有效答案

# 調查對象：商戶

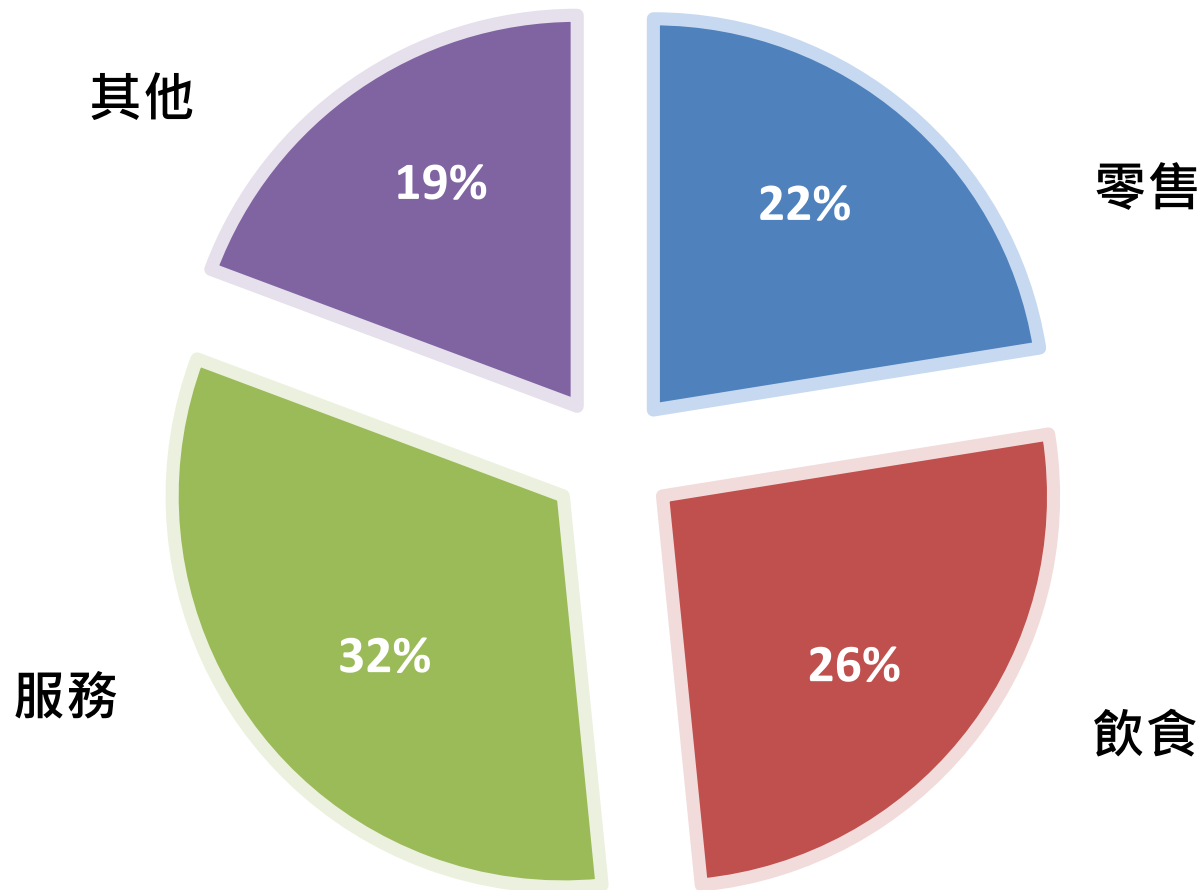


## 調查結果



# 受訪商戶所屬行業

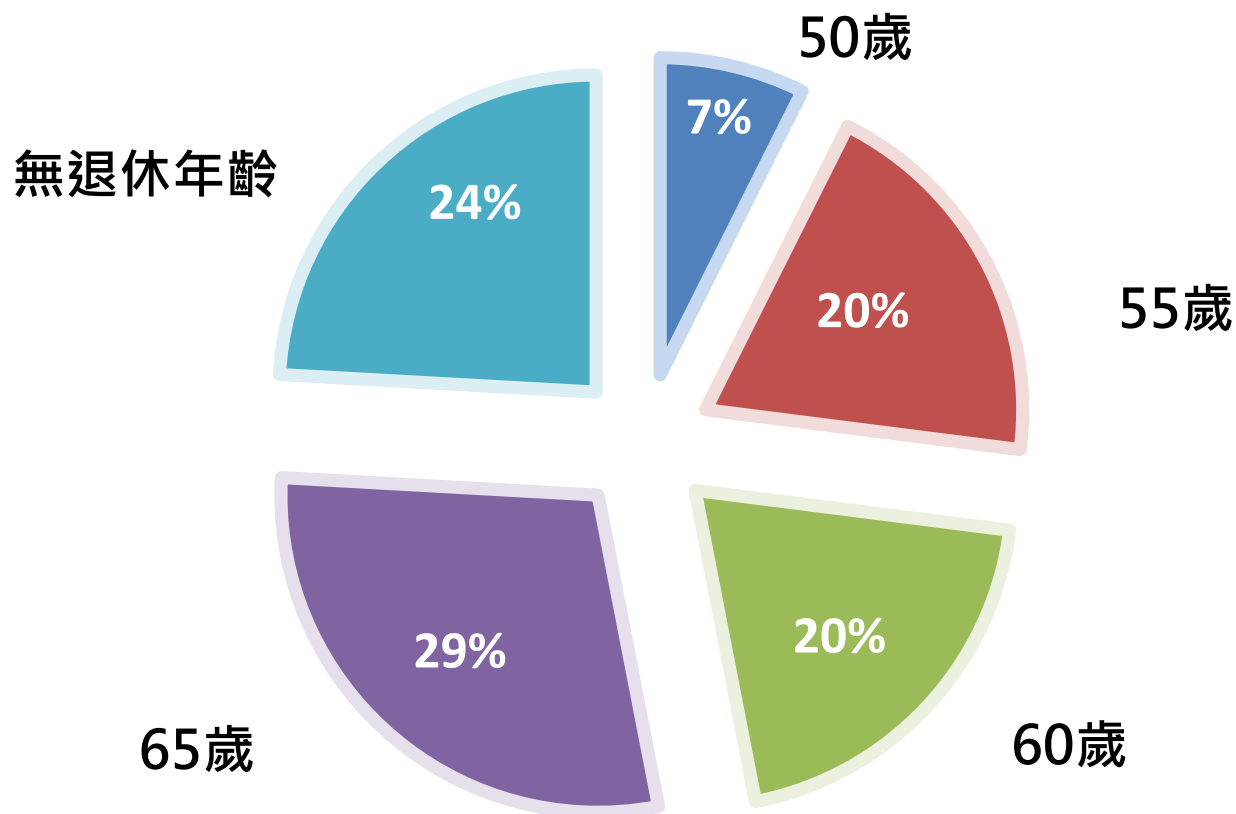
N = 316



N = 該題目中共有多少有效答案

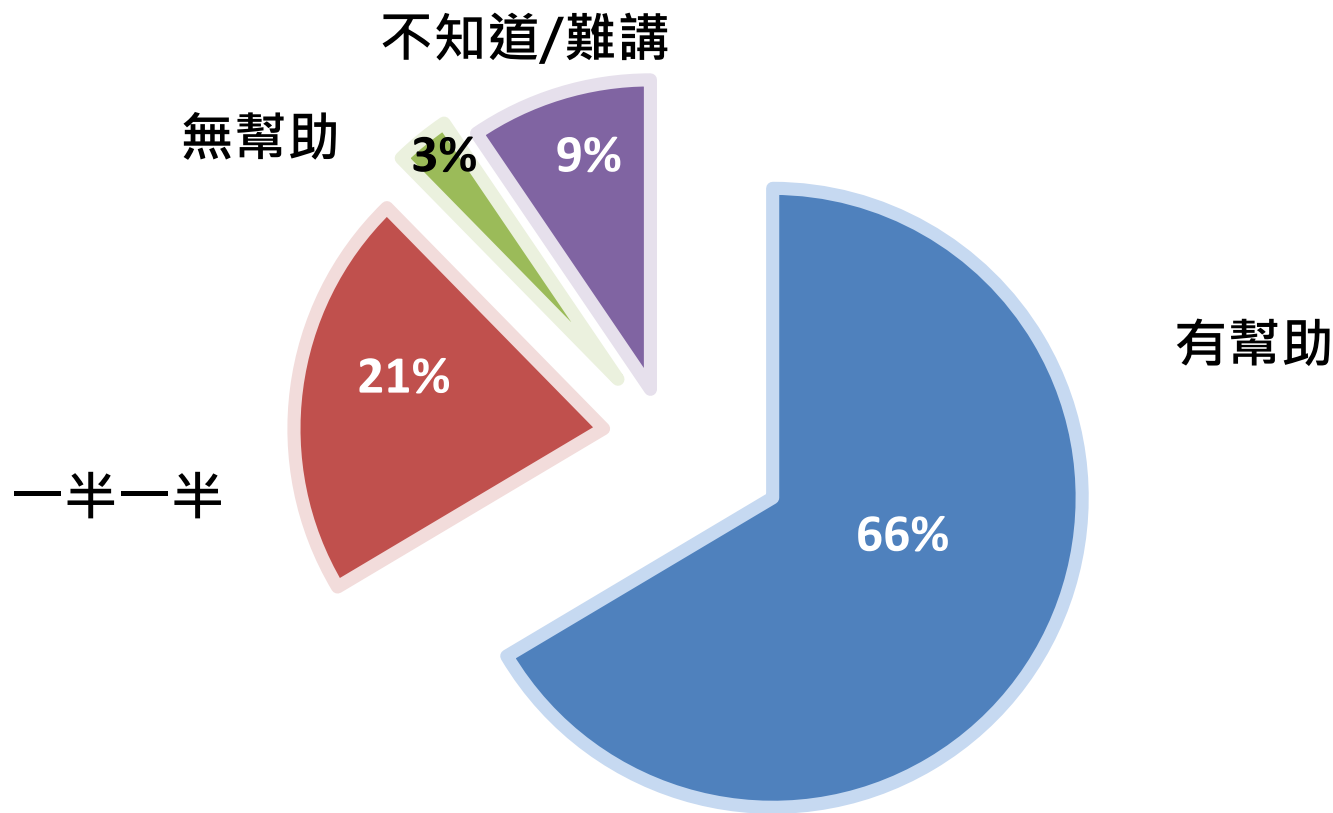
# 受訪企業員工一般退休年齡

N = 311



N = 該題目中共有多少有效答案

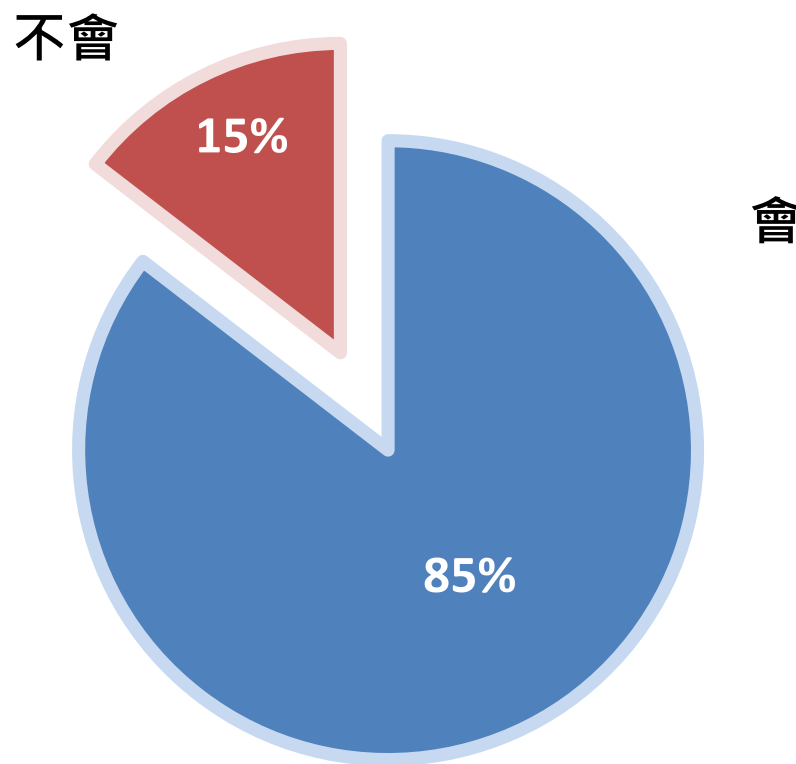
# 商戶認為聘用六十歲或以上人士服務消費者，對服務長者客戶會否有幫助？ N = 316



N = 該題目中共有多少有效答案

# 商戶會否考慮聘用六十歲或以上人士？

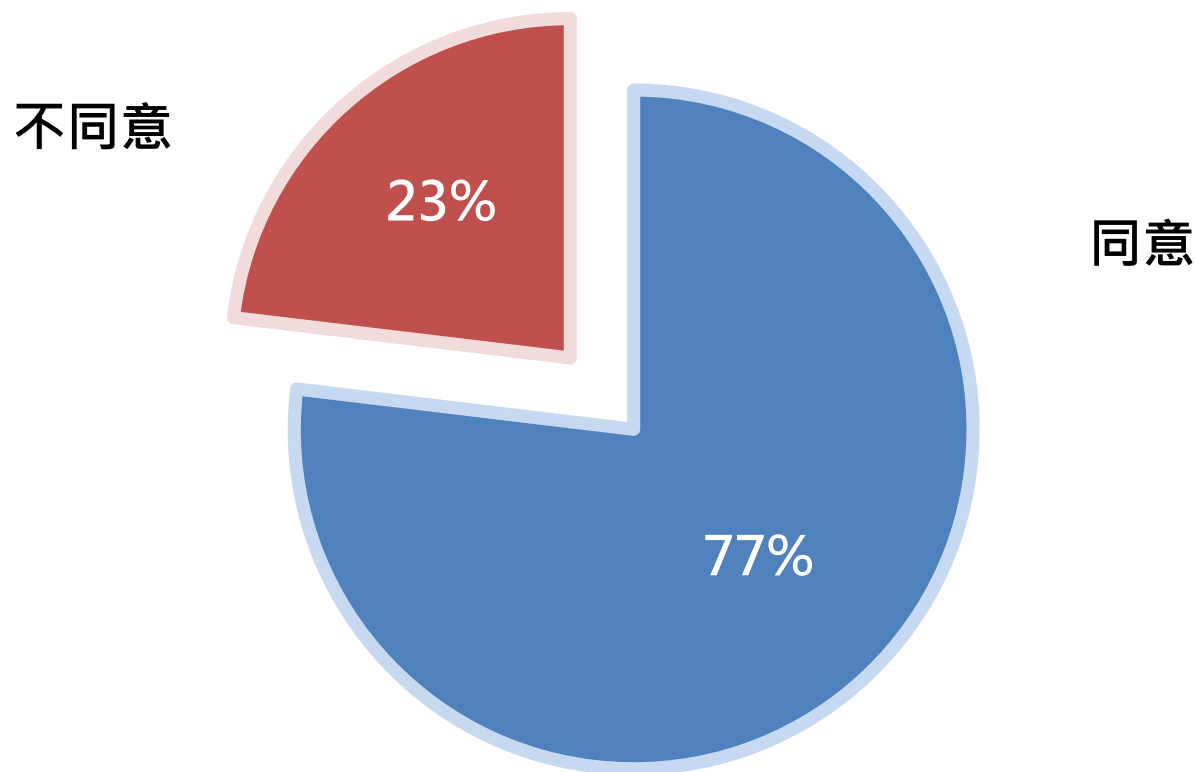
N = 316



N = 該題目中共有多少有效答案

# 聘用六十歲或以上的人士，商戶同意同工同酬嗎？

N = 316



N = 該題目中共有多少有效答案

# 受訪者認為商戶聘用六十歲或以上人士服務消費者，對服務長者客戶會否有幫助？

選項	有幫助	一半一半	無幫助	不知道/ 難講
受訪者				
長者	43%	40%	8%	9%
商戶	66%	21%	3%	9%

# 建議一

---

- 香港長者人口正不斷增加，新一代長者的消費力亦比以往的高，企業要迎接銀髮市場，可積極考慮聘用長者服務長者。
- 調查結果顯示，無論長者與商戶都認同，任用長者服務長者顧客是可以幫助服務提升的，對改善長者客戶服務、吸引銀髮族消費者有正面作用。

## 建議二

---

- 香港的長者愈來愈長壽，健康狀況亦較上一代的長者為佳，不少超過**60**歲的人士仍具備充足的工作能力。
- 目前香港個別行業正面對人手短缺的難題，例如飲食和零售行業都缺人。
- 銀髮勞動力理應可為企業應對當前經營環境的挑戰。
- 社聯認為在確保長者收入有保障的情況下，官、商、民都應探討如何創造條件，讓長者在退休和工作之間，按其需要作出真正選擇



## 建議三

---

- 長者退休後若期望再就業，擔心未必可以重返職場；仍在工作中的長者又擔心未來可繼續工作的日子不多。有些可能亦擔心在職場上不被尊重，得不到平等對待。
- 但調查顯示，商戶對長者今天在勞動市場上的價值和認同要比想像中高，受訪商戶有很高的比例會考慮聘用六十歲或以上人士。受訪商戶中超過3/4同意年長僱員應享同工同酬。

## 建議三（續）

---

- 建議個別行業的商會可積極為本身的企業會員牽頭，提供平等合理待遇和長者友善的工作條件，讓有意繼續就業的長者選擇，在解決行業人手短缺問題之餘，又可以推動會員商戶和企業發展銀髮市場業務。在有真正合理的選擇情況下，讓長者老有所為的理念，亦可得到落實。

## 建議三（續）

---

- 政府可加強宣傳用人唯才，不論年齡
- 長者服務機構則可提供服務支援長者，協助他們選擇合適的退休生活，若期望繼續就業者，可讓他們有更多資訊，選擇合適工作。

---

# □ 提問時間

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、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。