

Annex 5.4 – Silver Emblem Good Service Checklist

銀髮無障礙服務指引

執行最少五項指引，參與銀徽嘉許！ (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顧客。

長者專屬類別指引	
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」：

- 銀徽企業嘉許計劃「銀髮無障礙服務指引」分「一般類別指引」及「長者專屬類別指引」。
- 商戶只需於「長者專屬類別指引」內，遵守或執行最少五項指引(專屬類別)，經主辦單位審批後便符合要求。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「長者專屬類別指引」）共 13 條指引項目當中，自由選擇最少十項指引遵守或執行，經主辦單位審批後便符合要求。
- 商戶如欲成功滿足「銀髮無障礙服務指引」的要求，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（顯示店鋪設施或陳設等）方式提交（經傳真或電郵）。
- 「銀髮無障礙服務指引」內容或會隨時間更新，商戶向主辦單位提交遵守及執行指引的申報請透過書面方式進行（經傳真或電郵），商戶參加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作準。
- 獲銀徽嘉許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，甚至取消其嘉許及本計劃的商戶和會員資格，而毋須任何解釋。
- 商戶如欲參與銀徽嘉許，需先申請成為「銀徽企業嘉許計劃」的商戶會員，並承諾以下數項銀髮無障礙服務友善態度。

銀髮無障礙服務友善態度：

- 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「銀徽企業嘉許計劃」電話：2876-2437 / 2876-2439，電郵 info@sobiz.hk，傳真 2876-2496。

- 完 -

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。



Annex 5.3 – 3 Simple Steps for Silver Emblem Recognition Scheme

銀徽企業嘉許計劃

銀徽嘉許三部曲

以支持香港銀髮市場發展為宗旨的「銀徽企業嘉許計劃」由香港社會服務聯會主辦，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，並得到平等機會委員會、香港零售管理協會、香港中小企業總商會、各大商會、大學和社福機構等支持。計劃鼓勵商戶聆聽長者的需要，為長者提供更多專為他們而設的產品和服務，並嘉許優良商戶。

計劃嘉許優良企業，鼓勵商戶提升服務質素，迎接高齡化社會帶來的機遇，銀徽嘉許共分三部曲：

- 第一步： 執行「銀髮無障礙服務指引」
- 第二步： 參與工作坊
- 第三步： 得到顧客(必須是長者)或相關社福機構的提名

三部曲詳情請參閱相關活動單張。計劃更會舉辦聚焦小組、銀徽天使神秘探訪等項目，進一步推動商戶和企業提供專為長者而設的產品或服務。計劃亦會協助企業探討發展銀髮市場的構思和積極行動，表現突出的個案將會成為計劃的良好範例，獲頒特別嘉許。

查詢： 請電 2876 2437 (鄭先生) 或電郵：donald.cheng@hkcss.org.hk 或 info@sobiz.hk