

## 『2014 長者友善措施致意行動』(地區彩星獎) (零售商戶)

### 背景

「香港長者友善社區」源於世界衛生組織於 2007 年提出「全球長者友善城市建設指南」，並以此作為長期計劃，鼓勵全球各地城市一起參與。

香港社會服務聯會響應有關呼籲，於 2009 年起與長者服務機構全力策動，在地區層面鼓勵長者積極參與，共建友善社區；自 2010 年開始舉辦「長者友善措施致意行動」，期望各界在推行政策、措施，或提供服務和產品時，能夠考慮長者友善的原則。

### 主題

今年「2014 長者友善措施致意行動」(地區彩星獎)集中向最貼近長者的五大生活範疇，包括地區的零售商戶、超級市場、醫療保健、食肆及商場，進行致意。

### 參加辦法

- 歡迎零售商戶、超級市場、醫療保健、食肆及商場參加；
- 表格可於以下網址下載: <http://webcontent.hkcss.org.hk/el/news.htm>
- 參加者填妥簡單的表格，郵遞、傳真、電郵或親臨遞交表格。
- 大會將安排長者友善大使，以神秘顧客形式到零售商戶、超級市場、醫療保健、食肆及商場進行核對。

### 致意方式

- 獲致意的零售商戶、超級市場、醫療保健、食肆及商場，獲得書面通知，得到「2014 長者友善社區—地區彩星獎」標記；
- 獲致意名單將於報章公佈。
- 大會將向區議會及相關的部門、團體發放獲致意名單。

### 重要時間表

- 開始接受遞交表格日期：**2014 年 11 月 14 日 (星期五)**
- 截止日期：**2015 年 2 月 13 日 (星期五)**
- 公佈結果日期：**2015 年 3 月 31 日 (星期二)**

## 遞交表格方法：

請以郵遞、傳真、電郵或於辦公時間內親臨以下地址送交

地址：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈 12 樓長者服務部

電話：(852) 2876 2427

傳真：(852) 2865 7492

電郵：[el@hkcss.org.hk](mailto:el@hkcss.org.hk)

網址：<http://webcontent.hkcss.org.hk/el/news.htm>

辦公時間：星期一至五上午 9 時至下午 1 時；下午 2 時至 5 時 30 分

## 私隱聲明：

參加者所提供的資料，只限應用於「2014 長者友善措施致意行動」活動及與社聯相關之項目推廣事宜。參加者有權查閱及更改個人資料。查詢社聯的保障私隱政策，請瀏覽

[http://www.hkcss.org.hk/c/fc\\_detail1.asp?fc\\_id=5](http://www.hkcss.org.hk/c/fc_detail1.asp?fc_id=5)

「2014 長者友善措施致意行動」(地區彩星獎)

表格 (a) 零售商戶  
截止日期：2015 年 2 月 13 日

本零售商戶現參與致意行動，提供以下資料，作通知獲獎或查詢之用。

零售商戶名稱：

零售商戶地址：

零售商戶聯絡人姓名：  
(先生/女士)

零售商戶聯絡人電話：

零售商戶聯絡人電郵／傳真：

(可選擇填寫)

本零售商戶有以下的經歷、故事，值得欣賞、支持、嘉許，予以分享：

零售商戶蓋章：

日期：\_\_\_\_\_

表格 (a) 零售商戶

(長者友善零售商戶) 核對清單  
(如糧食、家庭用品、服飾、雜貨、五金、電器用品等)

如適用位置，請以☐示，可以選擇多項：

「室外空間和建築」

- 商戶出入口位置清晰，容易進出
- 商戶出入口玻璃門貼上適當提示，避免撞上受傷
- 商戶出入口寬闊，方便使用輪椅人士
- 商戶提供清潔的購物環境
- 商戶地面乾爽平坦
- 購物環境溫度適中
- 購物環境照明足夠
- 商戶通道沒有擺放雜物，阻礙購物
- 商戶提供椅子座位供有需要的長者使用
- 商戶內的貨架高度合適，長者容易拿取貨品
- 商戶附近有洗手間，容易到達
- 商戶（超過一層高）設有安全的上落扶手電梯
- 商戶（超過一層高）設有安全的升降機
- 其他: \_\_\_\_\_

「交通」

- 商戶附近有方便的泊車位置
- 商戶附近有方便使用輪椅人士的泊車位置
- 商戶附近有容易到達的公共交通工具
- 其他: \_\_\_\_\_

「住所」

- 商戶提供免費改裝或安裝服務，方便長者住所內使用貨品
- 商戶收取合理價錢，提供改裝或安裝服務，方便長者住所內使用貨品
- 商戶提供保養服務
- 商戶特別為長者提供意見，因應住所設計，方便長者住所內使用貨品
- 其他: \_\_\_\_\_

「社會參與」

- 商戶推行長者購物優惠
- 商戶提供長者咭優惠
- 商戶普遍的貨品，長者認為價錢合理
- 商戶主動邀請長者給予意見，尊重長者參與
- 商戶主動關懷區內長者
- 商戶與長者保持聯絡，發放長者關心的資訊
- 商戶舉辦節日慶祝活動，鼓勵長者參與

其他: \_\_\_\_\_

「尊重和社會包容」

- 售貨員態度親切，讓長者自由選購貨品
- 商戶設立長者優先顧客服務，特別照顧長者需要
- 商戶提供切合長者需要、品味的貨品種類
- 售貨員對長者關懷、親切、有禮
- 售貨員細心聆聽長者的查詢，特別為長者介紹所需貨品
- 售貨員主動關懷長者的需要，協助長者選購
- 售貨員能讓長者感到愉快的購物過程
- 商戶提供一個令人感到長幼共融的購物環境
- 商戶提供一個令人感到家庭友善的購物環境
- 商戶鼓勵職員做義工，服務長者
- 商戶的廣告、宣傳單張，令長者感到備受尊重和照顧
- 其他: \_\_\_\_\_

「社區支持與健康服務」

- 商戶讓長者按需要購買較少份量的貨品
- 商戶特別邀請長者參加推廣活動，了解產品
- 商戶收取合理價錢，提供送貨服務
- 商戶為長者提供免費的送貨服務
- 商戶履行社會企業責任，與社區保持良好關係
- 其他: \_\_\_\_\_

「信息交流」

- 商戶提供清楚的貨品資料
- 商戶提供顯眼的貨物分類、方向指示
- 商戶有大字的貨品資訊
- 商戶有專人接聽的查詢熱線
- 商戶的資料可容易查閱
- 商戶提供清晰的收費價目
- 其他: \_\_\_\_\_

「社區參與和就業」

- 商戶樂意為長者提供就業機會
- 商戶提供長者就業培訓
- 商戶以靈活的方式聘請長者作臨時或短期工作
- 商戶邀請長者作顧問
- 其他: \_\_\_\_\_

