

## 「銀髮族」成勞動市場「新勢力」



■社聯舉行銀徽企業嘉許計劃，嘉許商戶在銀髮市場上的貢獻。 林嘉敏 攝

香港文匯報訊（實習記者 林嘉敏）老人家不一定手腳慢，反而會因經驗累積而表現更佳。隨着長者人口不斷增加，銀髮市場逐漸形成。有機構調查發現，43%長者及66%商戶認同聘用長者員工服務長者顧客有助改善服務，對吸引「銀髮族」消費者起正面作用，有85%商戶更表示考慮聘用長者，成為勞動市場的一股「新勢力」。

香港社會服務聯會在4月至6月進行「香港銀髮市場調查2015」，成功調查723位60歲以上人士及330家商戶，了解長者消費的經驗及考慮，及商戶對於聘用長者的意見。

### 85%商戶願聘長者

昨日公布的調查結果發現，有43%長者及66%商戶認同若商戶聘用長者員工

服務長者顧客，能有助改善客戶服務的質素。此外，有85%商戶表示會考慮聘用60歲或以上人士，亦有77%商戶同意予以長者同工同酬，顯示商界對長者在勞動市場上的價值十分認同。

### 善用長者 吸引「銀髮族」消費

社聯業務總監（政策研究及倡議）黃健偉指長者人生經驗豐富，在待人接物及態度上均較為優勝，能與長者「同聲同氣」，且工時彈性較大，故社會可善用長者勞動力，針對他們的特性「因材施教」，紓緩現時市場上人手短缺的困境。

怡苑酒家飲食集團董事長李林自90年代開始便聘請長者員工，其中約20%為60歲以上，10%為70以上的長者。李林經營的酒家以長者為主要客戶群，他笑言老人家大多「談很久、坐很久、但又吃得不多」，不過他毫不介意，而長者員工的出現更使生意不跌反升，吸引更多「老友記」前往酒家用膳。

63歲的瓊姐在鴻星海鮮酒家由1998年工作至今。她指長者大多行動不便，

故會替他們倒水、拿點心等，滿足他們所需，又會為長者複述菜單，避免重複下單的情況出現。瓊姐表示由於與長者話題相近，故十分投契。

### 230企業獲銀徽嘉許

社聯同日舉行銀徽企業嘉許計劃，以嘉許商戶在銀髮市場上的貢獻。計劃獲超過410家商戶及中小企參與，逾230家企業獲「銀徽嘉許」，當中30家商戶表現出色，成為計劃的範例。

同場亦有21位銀徽大使獲得嘉許。銀徽大使是為計劃擔任神秘顧客，負責到各大商戶進行神秘探訪，檢視商戶在產品、服務和設施上對長者的友善程度，當中最早長的大使更有88歲。

70歲的郭婆婆分享當神秘顧客的經驗，她憶述在一個風雨交加的晚上到甜品店作測試時，雖然等待甜品的時間比較久，但店員即時送上雪糕賠罪，用膳後更親自為她打開店門，詢問是否需要雨傘，更提醒她要加倍小心，店員殷切的服務態度讓郭婆婆感到窩心。